

*Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Uji Tuntas  
Rantai Pasokan*

供应链尽责管理申诉机制

*Supply Chain Due Diligence Management Grievance  
Mechanism*

[No:Q/ENI ESG-M-2024-007 (A/0) ]

---

No. Dok 文件编号 Doc. No.	<i>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Uji Tuntas Rantai Pasokan</i> 供应链尽责管理申诉机制	Versi 版本 Ver.
Q/ENI ESG-M-2024-007	<i>Supply Chain Due Diligence Management Grievance Mechanism</i>	A/0

PT Eternal Nickel Industry (ENI) telah mengembangkan mekanisme pengaduan ini berdasarkan 'Kebijakan Uji Tuntas Rantai Pasokan Nikel' untuk segera mengidentifikasi dan mengatasi kemungkinan risiko yang berkontribusi terhadap konflik atau pelanggaran hak asasi manusia dalam rantai pasok mereka dan untuk memastikan kelancaran komunikasi dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal. Selain itu, ENI berpartisipasi dalam 'Mekanisme Mediasi dan Konsultasi untuk Industri Pertambangan dan Rantai Nilai Mineral' dari *China Chamber of Commerce for Metals, Minerals & Chemicals Importers & Exporters (CCCMC)* untuk secara efektif menyelesaikan perselisihan, memperkuat komunikasi, koordinasi dan kerja sama di antara semua pihak, menyampaikan tuntutan dan harapan semua pihak, dan membangun rantai pasokan mineral yang bertanggung jawab, tangguh, dan berkelanjutan.

为了及时识别和处理公司供应链可能存在的助长冲突或人权侵害等风险，保障内外部利益相关方与本公司的顺畅沟通，印尼永恒镍业有限公司（以下简称“公司”）根据公司《镍供应链尽责管理政策》制定本申诉机制。此外，公司参与中国五矿化工进出口商会的《采矿业和矿产价值链调解磋商机制》，以期有效地解决争议问题，加强各方的沟通、协调与合作，传递各方的诉求和期望，构建负责任、有韧性和可持续发展的矿产供应链。

*The PT Eternal Nickel Industry (ENI) has developed this grievance mechanism based on its 'Nickel Supply Chain Due Diligence Policy' to promptly identify and address possible risks contributing to conflict or human rights abuses in their supply chain and to ensure smooth communication with internal and external stakeholders. Additionally, ENI participates in the 'Mediation and Consultation Mechanism for the Mining Industry and Mineral Value Chain' of the China Chamber of Commerce for Metals, Minerals & Chemicals Importers & Exporters (CCCMC) to effectively resolve disputes, strengthen communication, coordination, and cooperation among all parties, convey the demands and expectations of all parties, and build a responsible, resilient, and sustainable mineral supply chain.*

## 1. Masalah apa saja yang dapat diterima?

可以对哪些问题提起申诉?

*What issues can be accepted?*

Keluhan yang memenuhi kriteria berikut ini akan diterima:

符合以下条件的申诉将会被受理:

*Grievance that meet the following criteria will be accepted:*

- 1) terkait dengan uji tuntas rantai pasok nikel ENI;  
与公司镍供应链尽责管理相关;  
*related to ENI's nickel supply chain due diligence;*
- 2) kegiatan bisnis atau hubungan bisnis telah menyebabkan atau dapat menyebabkan dampak negatif;  
公司商业活动或者业务关系对利益相关方已经造成或可能造成了负面影响;  
*business activities or business relationships have caused or may cause negative impacts;*

No. Dok 文件编号 Doc. No.	<i>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Uji Tuntas Rantai Pasokan</i> 供应链尽责管理申诉机制	Versi 版本 Ver.
Q/ENI ESG-M-2024-007	<i>Supply Chain Due Diligence Management Grievance Mechanism</i>	A/0

- 3) kegiatan bisnis atau hubungan bisnisnya melanggar persyaratan Panduan Uji Tuntas OECD untuk Rantai Pasokan Mineral yang Bertanggung Jawab dari Daerah yang Terkena Dampak Konflik dan Berisiko Tinggi, Pedoman Uji Tuntas Tiongkok untuk Rantai Pasokan Mineral, atau Kebijakan Uji Tuntas Rantai Pasokan Nikel

公司商业活动或者业务关系违反了《经济合作与发展组织关于来自受冲突影响和高风险区域的矿石的负责任供应链尽职调查指南》、《中国矿产供应链尽责管理指南》或公司《镍供应链尽责管理政策》中的要求。

*business activities or business relationships violate the requirements of The OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas, Chinese Due Diligence Guidelines for Minerals Supply Chain, or its Nickel Supply Chain Due Diligence Policy.*

**Keluhan TIDAK akan diterima berdasarkan salah satu hal berikut ini:**

属于以下任意一项的申诉不会被受理:

***Grievance will NOT be accepted under any of the following:***

- 1) tidak terkait dengan uji kelayakan rantai pasokan ENI;  
与永恒镍业有限公司尽责管理无关  
*not related to the ENI's supply chain due diligence;*
- 2) tidak dapat memberikan bukti atau saksi yang cukup untuk mendukung masalah tersebut;  
无法提供充分证据或证人以支持指出的问题  
*unable to provide sufficient evidence or witnesses to support the issues;*
- 3) keluhan yang kejam atau untuk mendapatkan keunggulan kompetitif;  
恶意申诉或为获得竞争优势而发起的申诉  
*vicious grievance or to gain competitive advantages;*
- 4) jika keluhan tersebut tidak termasuk dalam cakupan mekanisme internal kami, kami akan secara aktif berkoordinasi dengan organisasi eksternal untuk menyelesaikannya.  
如果申诉的问题不属于公司内部机制所能够解决的范畴,我们将积极协调外部机构解决  
*if the grievance do not fall within our internal mechanisms' scope, we will actively coordinate with an external organization to resolve it.*

**2、Siapa saja yang dapat mengajukan keluhan?**

谁可以提起申诉?

***Who can file an grievance?***

Setiap individu atau kelompok, termasuk namun tidak terbatas pada pelanggan, pemasok, warga masyarakat yang terkena dampak, karyawan, dan lain-lain, dapat mengajukan keluhan kepada Kantor Bersama Uji Tuntas Rantai Pasokan.

任何个人或团体,包括但不限于公司客户、供应商、受影响的社区居民、员工等,均可向公司供应链尽责管理联合办公室提起申诉。

No. Dok 文件编号 Doc. No.	<i>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Uji Tuntas Rantai Pasokan</i> 供应链尽责管理申诉机制	Versi 版本 Ver.
Q/ENI ESG-M-2024-007	<i>Supply Chain Due Diligence Management Grievance Mechanism</i>	A/0

*Any individual or group, including but not limited to our customers, suppliers, affected community residents, employees, etc., may file a grievance with the Joint Office of Supply Chain Due Diligence.*

Jika kelompok atau individu pihak ketiga mengajukan keluhan mewakili pihak yang terkena dampak, mereka harus dengan jelas menyatakan siapa yang mereka wakili dan memberikan bukti yang jelas tentang kewenangan mereka.

如果申诉由代表受影响方的第三方团体或个人提出，该机构或个人应明确说明其所代表的对象，并提供具备代表权的明确证据。

*Suppose a third-party group or individual files grievance representing affected parties, they should clearly state who they represent and provide clear evidence of their authority.*

### 3、Bagaimana cara mengajukan banding?

如何提起申诉？

*How to file an appeal?*

Pihak yang mengajukan keluhan harus melengkapi Formulir Keluhan Uji Tuntas Rantai Pasokan yang ditunjukkan pada Lampiran I dalam bahasa apa pun dan mengirimkannya ke Kantor Bersama Uji Tuntas Rantai Pasokan melalui email atau pos.

申诉者应填写附件一所示《供应链尽责管理申诉书》，语种不限。申诉书应通过电子邮件或邮寄至公司供应链尽责管理联合办公室。

*The complainant should complete the Supply Chain Due Diligence Grievance Form shown in Annex I in any language and send it to the Joint Office of Supply Chain Due Diligence by e-mail or post.*

Email 邮箱 Email: [yhny@etsingshan.com](mailto:yhny@etsingshan.com)

Alamat 地址 Address: *Tanjung Ulie, Kawasan Industry Weda Bay, Kawasan Industri Weda Bay, Kab. Halmahera Tengah, Provinsi Maluku Utara, Indonesia*

Keluhan juga dapat diajukan melalui Mekanisme Mediasi dan Konsultasi untuk Industri Pertambangan dan Rantai Nilai Mineral<sup>1</sup> dari CCCMC.

申诉者亦可通过中国五矿化工进出口商会的《采矿业和矿产价值链调解磋商机制》<sup>1</sup>进行申诉。

*Grievance can also be filed through the Mediation and Consultation Mechanism for the Mining Industry and Mineral Value Chain<sup>1</sup> of CCCMC.*

Lampiran I - Formulir Keluhan Uji Tuntas Rantai Pasokan

附件一—《供应链尽责管理申诉书》

*Annex I - Supply Chain Due Diligence Grievance Form*

<sup>1</sup> Mekanisme Mediasi dan Konsultasi untuk Industri Pertambangan dan Rantai Nilai Mineral CCCMC 中国五矿化工进出口商会的《采矿业和矿产价值链调解磋商机制》 *The Mediation and Consultation Mechanism for the Mining Industry and Mineral Value Chain of CCCMC*: <https://www.cccmc.org.cn/kcxfzxx/zyzx/al/>

No. Dok 文件编号 Doc. No.	Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Uji Tuntas Rantai Pasokan 供应链尽责管理申诉机制	Versi 版本 Ver.
Q/ENI ESG-M-2024-007	Supply Chain Due Diligence Management Grievance Mechanism	A/0

附件一：

## 供应链尽责管理申诉书

申诉者名称（可匿名）		是否要求保密	
联系电话		电子邮箱	
是否为受委托的第三方		如是，受何人或何 团体委托（同时附 受委托证明）	
冲突回避	（如需要回避公司供应链尽责管理委员会、尽责管理联合 办公室的特定人员，请列出其姓名）		
所遭受（或可能遭受）负面影响的事实和证据，以及其他任何能够支持申诉的信息 （可附页，并附申诉证据）：			
您的诉求，以及实现诉求所希望采用的解决方案（明确且可操作的诉求能够帮助我 们更快的帮您解决问题）			
申诉者代表签名：			
申诉日期：			

No. Dok 文件编号 Doc. No.	<i>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Uji Tuntas Rantai Pasokan</i> 供应链尽责管理申诉机制	Versi 版本 Ver.
Q/ENI ESG-M-2024-007	<i>Supply Chain Due Diligence Management Grievance Mechanism</i>	A/0

## Annex I

### Supply Chain Due Diligence Grievance Form

Name (or anonymity)		Confidentiality	
Contact No.		Email	
If you are third-party or not?		If yes, who you are representing for (authorization letter needed)	
Recuse	If you need to recuse someone from the ENI's Supply Chain Due Diligence Committee or Joint Office, please list their names:		
Facts and evidence of negative impacts have caused (or may cause) and any other information that would support the complaint: (proof of the complaint needs to be attached)			
Your request and the solution you prefer: (a clear and actionable request will help us to solve your problem faster)			
Signature:  Date:			

No. Dok 文件编号 Doc. No.	Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Uji Tuntas Rantai Pasokan 供应链尽责管理申诉机制	Versi 版本 Ver.
Q/ENI ESG-M-2024-007	Supply Chain Due Diligence Management Grievance Mechanism	A/0

## Lampiran I

### Formulir Keluhan Uji Tuntas Rantai Pasokan

Nama (atau anonim)		Kerahasiaan	
No Kontak.		Email	
Jika Anda adalah pihak ketiga atau bukan?		Jika ya, siapa yang Anda wakili (diperlukan surat kuasa)	
Pengunduran Diri (Recusal)	Jika Anda perlu meminta kembali seseorang dari Komite Uji Tuntas Rantai Pasokan atau Kantor Bersama ENI, sebutkan namanya:		
Fakta dan bukti dampak negatif yang telah ditimbulkan (atau mungkin ditimbulkan) dan informasi lain yang mendukung pengaduan:  (bukti pengaduan perlu dilampirkan)			
Permintaan Anda dan solusi yang Anda inginkan:  (permintaan yang jelas dan dapat ditindaklanjuti akan membantu kami menyelesaikan masalah Anda dengan lebih cepat)			
Tanda tangan:  Tanggal:			