



负责任的企业政策



目录

1. 政策声明.....	2
2. 适用范围.....	2
3. 角色及职责.....	2
4. 循环经济.....	3
5. 卓越运营.....	3
6. 客户服务.....	3
7. 健康、安全与环境.....	4
8. 产品责任和质量.....	4
9. 负责任的营销.....	5

1. 政策声明

- 1.1 EcoCeres, Inc. (“本公司”) 及其附属公司、合资企业、联属公司或其持有控股权益的公司 (下称“本集团”或“怡斯莱”) 坚定致力于推行负责任的企业做法, 始终将利益相关方的利益置于首位, 并力求在运营的各个环节培养负责任的企业文化。
- 1.2 《负责任的企业政策》(下称“本政策”) 在有卓越运营、客户服务、健康、安全与环境(HSE)、产品责任和质量、负责任的营销和循环经济等方面提供指引。通过明确相关人员的职责并确保本集团的期望与员工期望一致, 怡斯莱致力于构建负责任的企业文化。
- 1.3 本政策应与怡斯莱的《行为守则》、《人员政策》、《环境政策》和其他怡斯莱内部手册一并采纳。

2. 适用范围

- 2.1 本政策适用于本集团。境外附属公司可根据适用的法律法规制定与本政策原则基本一致的政策。倘某司法管辖区的地方法律或法规规则比本政策规定更为严苛, 则概以更严苛者为准, 且有关规则应当纳入相关司法管辖区的政策(如有)中。
- 2.2 本政策适用于本集团, 包括本集团的所有董事、雇员(包括全职、兼职与合同工)(统称“员工”)以及代表本集团从事商业活动的人士。

3. 角色及职责

- 3.1 下表概述了本政策的各项角色及职责。

职责	负责方
政策监督	董事会
政策负责人	EVP, 商务 SVP, 企业发展和战略
政策编制人	先进生物燃料业务副总裁 健康、安全、保障与环境(HSSE)主管
政策批核人	首席执行官(CEO)
政策实施	商务团队, HSSE团队

- 3.2 董事会对健康与安全战略和绩效负责。

4. 循环经济

作为生物质生产领域的先锋企业，怡斯莱积极致力于将废弃物转化为可再生产品，旨在减少浪费，同时助力客户降低碳手印。怡斯莱在运营中推动循环经济，并致力于：

- 遵守与我们运营和供应链中的废弃物管理有关的所有法律和监管要求；
- 在日常运营中贯彻减少废弃物的理念，并执行“5R”原则，即取代(Replace)、减省(Reduce)、重用(Reuse)、回收(Recover)和循环(Recycle)，以最大程度减低我们在运营及生产过程中对环境的影响；
- 监控废弃物减量目标的流程，实施有针对性的举措，以最大限度地减少废弃物产生，同时优化资源利用效率；
- 与我们的员工、供应商、承包商和客户共同努力，减少废弃物及减轻其对环境的负担，并积极寻找推动循环利用的机会；
- 定期公开披露我们的循环经济绩效。

5. 卓越运营

怡斯莱致力于培育重视卓越运营、力求持续改进的企业文化。通过下列举措，我们坚守促进环境与社会和谐共融的承诺，同时实现我们的业务目标：

- 强调安全的重要性，并认识到其对于我们业务的顺畅运作不可或缺；
- 在集团的各个方面维持体现公平与正义的文化；
- 全盘掌握危害、风险和机遇，并通过系统化且有效的流程对其进行管理；
- 赋予每个人必要时停工的职责和权力；
- 赋予每个人职责，鼓励其推动卓越运营的持续改进，并有效履行其职责；
- 营造一个重视开放和诚实沟通的环境，并鼓励全集团上下开展高效协作；
- 勤于提问，对薄弱环节保持警惕，避免反常和违规情况演变为常态；
- 预防后果严重的事件；及
- 汲取经验，培养并增进卓越运营的企业文化。

6. 客户服务

怡斯莱致力于提供卓越的客户服务，与重要客户建立稳固关系。为提升客户满意度和忠诚度，推动整体业务成功，我们在与客户互动时应当遵循以下各项措施：

- 遵守我们所有业务地点有关客户服务相关的所有适用法律、法规和标准；
- 重视并维持与所有客户的信任关系，秉持公平原则，为客户提供细心的帮助以及周到、高效的服务；

- 积极倾听客户心声并与之沟通，深入了解他们的需求、偏好和期望；及
- 设立投诉流程，迅速、公平、及时地处理客户投诉。

7. 健康、安全与环境

- 7.1 怡斯莱高度重视其员工、承包商和供应链的健康、安全与环境(HSE)问题。为营造健康、安全的工作环境，本集团建立了健康、安全、保障与环境(HSSE)职能部门，专门负责协调整个集团的 HSE 事务，并实施了一系列适用于本集团及其承包商的全面措施，包括：
- 遵守所有适用的职业和运营 HSE 相关法律、法规和合规标准；
 - 持续改进健康与安全管理体系，实现零事故目标；
 - 维持有效的管理体系，确保减轻工作场所危害并尽量减少其对周围环境的潜在影响；
 - 通过定期审核加强 HSE 政策；
 - 通过 HSE 相关的关键绩效指标(KPI)来监测本集团和承包商的 HSE 绩效表现，定期审查 KPI，以推动持续改进并确保有效性；
 - 制定应急响应计划，确保在发生事故时立即启动并采取适当行动；
 - 提供培训计划，以提高员工对职业和运营 HSE 事务的认知与应对能力；及
 - 确保我们工厂的职业健康与安全体系符合国际标准（例如 ISO 45001 或同等标准）。
- 7.2 管理层应负责向其下属及其督管的承包商解释并确保他们遵守 HSE 相关政策。在评估相关执行管理层的绩效时，我们会在一定程度上参考其所在单位的 HSE 绩效。
- 7.3 怡斯莱取各项安全措施，为全体员工提供健康、安全的工作环境。此外，我们定期开展 HSE 评估和审核，以发现任何违规行为，并确保整个运营过程中都能维持健康、安全的工作环境。
- 7.4 更多信息，请参阅《健康、安全与环境政策》。

8. 产品责任和质量

- 怡斯莱致力于追求卓越品质，并培养创新、尊重、守法的企业文化。我们的首要目标是始终如一地提供优质产品，精准满足客户需求，并超越客户期许。为此，怡斯莱采取了以下关键措施：
- 遵守所有适用的产品相关法律、法规以及国际/地方标准（例如 ISO 9001 或同等标准）；
 - 为员工实施全面的质量控制和产品安全培训计划；
 - 设立质量控制程序以提供可靠耐用的产品，并在产品装运前报告与产品质量相关的定量指标；
 - 执行严格的测试和评估，以识别和减轻潜在的健康与安全危害；

- 定期评估确定有待改进之处，并采取必要措施来解决任何与产品相关的问题，同时不断提升产品质量；
- 对供应商和承包商开展全面的质量保证培训，确保他们遵守本集团的高标准要求；
- 与客户沟通，了解他们的期望并收集有关我们产品质量和安全属性的反馈；
- 建立产品召回程序，以便在出现产品问题或安全问题时采取有效行动；及
- 尊重他人的知识产权，同时努力维护我们自身的知识产权。

9. 负责任的营销

怡斯莱致力于实行负责任的营销做法，始终遵守道德标准，提升透明度，并确保在与客户及广大公众互动时秉持诚信、尊重和公平原则。我们负责任的营销做法包括：

- 遵守规管营销活动的适用法律、法规和行业标准；
- 提供有关我们产品的真实、准确信息，并确保所有营销传播（包括广告、促销材料和在线内容）均真实、清晰且透明；
- 为员工提供有关负责任的营销和广告做法的培训计划；
- 尊重客户隐私，并以高度谨慎和守密的方式处理非公开信息；
- 定期开展彻底的审计程序，以评估和监控对负责任营销做法的遵守情况；及
- 确保不存在不公平或反竞争的营销做法。