

## 員工申訴管理辦法

一、目的：為建立適當申訴管道，以利員工針對問題提出解決方案，

特訂立本辦法。

二、內容：

1. 本公司員工如有日常作業問題，請直接向主管反應，若遇主管無法解決，而需要總務單位協助的話，可 E-mail 向總務部門投訴。
2. 申訴問題應對事不對人，申訴內容應有具體內容、詳述、何人、何事、何時、何地、何物、相關人物是誰、影響為何，個人希望如何處理。
3. 最好有物證、人證，如果本人不願出面，亦請註明。
4. 原則上，若無確實證據，一概不予受理。
5. 如果申訴事件屬於重大舞弊，影響本公司鉅大，則雖申訴人無法提出證據，總務單位亦會依情節情況，作必要處理。
6. 原則上處理方式係對事不對人，且避免申訴人曝光。
7. 總務單位收到申訴後，針對申訴內容做查證。
8. 查證過程如有需申訴人員配合時，將請申訴人員協助。
9. 處理的過程，對處理案件及申訴人員的身份絕對保密。

10. 當處理案件涉及各級主管時，處理過程一樣保密。
11. 當處理案件的對象是一般員工或課長級以下主管(含課長級)，經查證確實，則將查證資料轉呈部門最高主管做後續行政處置。
12. 當處理案件的對象是襄理(處長)級以上主管(含襄理級)，經查證確實，則將查證資料轉呈總務部做後續行政處理。
13. 處理過程中如需其他外部單位協處理，則需向總經理報告取得核可後再執行。
14. 針對申訴案件狀況處理完畢後，總務單位將處理結果回覆給申訴人或負責單位。
15. 凡所有受理案件，總務單位會列管，歸列機密，非稽核人員，其餘人員請勿調閱。
16. 稽核針對員工所提投訴內容，若屬舞弊案件，因而破獲違規案件(或有正面改善績效成果者)，依其對公司貢獻程度，提報獎懲。
17. 申訴檔案原則上保存三年。
18. 本辦法經呈總經理准後，公佈實施。