



東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書		日期	108/07/22
頁次	1			版次	10802

封面

	序	實行日期	版次別	頁數	內 容
修訂記錄	1	91/01/15	9101	5	首次發行
	2	99/03/18	9901	5	
	3	106/03/01	10601	6	
	4	106/09/01	10602	9	
	5	108/05/28	10801	12	
	6	108/07/22	10802	12	

核 准		審 核		製 作		發 行	
--------	--	--------	--	--------	--	--------	--

	章 節	內 容	頁 次
1.	目的		3
2.	範圍		3
3.	權責		3
4.	定義		3
5.	作業內容		3~8
6.	相關文件		8
7.	相關表單		8
7.1	會議通知單		9
7.2	會議記錄		10
7.3	員工意見表		11
7.4	員工意見處理記錄表		12

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書		日期	108/07/22
頁次	2			版次	10802

修訂履歷：

NO.	版本	制(修)訂者	制(修)日期	章節	修改內容
1	10602	葉斯煙	106/09/01	封面	修改封面格式與新增履歷表
				2	修改文件內容
				3	修改文件內容
				5	修改文件內容
2	10801	周慶璋	108/05/28	5.5	新增文件內容
				7.3	修改文件內容
				7.4	新增文件內容
3	10802	周慶璋	108/07/22	5.5.3.1	修改文件內容
				5.5.4.2	修改文件內容

表單編號：QR05-004-01

保存期限：3年

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書	日期	108/07/22
頁次	3		版次	10802

1.目的：為建立內外部溝通流程及模式，特訂立本程序。

2.範圍：凡屬本管理系統之內外部相關內容皆屬之。

3.權責：

3.1 內部意見溝通：廠務單位、品研單位。

3.2 外部意見溝通：營業單位、工安單位。

4.定義：無

5.作業內容

5.1 內部溝通

5.1.1 公司內部以透過會議、公告、公佈、通知、電話聯絡來執行。

5.1.2 會議召開通知由廠務課人員負責以開會通知單聯絡。

5.1.3 會議參與人員為單位主管以上幹部。

5.1.4 會議主持人為經理或主管。

5.1.5 會議週期：

幹部會議：每月一次或不定期。

5.1.6 會議記錄由生管人員負責。

5.1.7 稽核室應追蹤決議事項之執行成效。

5.1.8 環保、安全衛生及能源管理之溝通事項

a):飲用水水質檢驗結果

b):工作場所作業環境測定結果

c):其他環保、安全衛生及能源管理有關要求事項(如政策、目標、法規要求等)

5.2 外部溝通內容：

5.2.1 對管理系統有關之法令法規的發佈。

5.2.2 對管理系統有關之技術文件的發佈。

5.2.3 對管理系統有關之利害關係者的要求資訊。

a):申報廢棄物產能(原料、產品、廢棄物)

b): 申報廢棄物暫存

c):申報水污染防治費

d):申報土壤污染防治費

e):申報水質檢測

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書	日期	108/07/22
頁次	4		版次	10802

- f):申報(M01)印染整理程序之(烘乾機)煙囪檢測
- g):申報(M02)鍋爐蒸氣產生程序之(燃油鍋爐)煙囪檢測
- h):申報(M03)鍋爐蒸氣產生程序之(燃煤鍋爐)煙囪檢測
- i):申報(M04)鍋爐蒸氣產生程序之(燃煤鍋爐)煙囪檢測
- j):申報(M05)廢棄物熱處理(焚化處理除外)程序之煙囪檢測
- k):申報空氣污染防治費之申報作業
- l):申報空氣污染排放量之申報作業
- m):申報生煤購買及使用量之申報作業
- n):紙本申報安全衛生工作守則
- o):申報職業災害內容及統計表
- p):申報消防安全設備檢修申報書
- q):申報自衛消防編組訓練計畫通報表
- r):申報能源用戶節約能源查核制度申報表
- s):申報溫室氣體排放量盤查登錄

5.3 溝通方式：

- 5.3.1 員工有任何意見時，可以書面或口頭及網路系統向單位主管反映，由廠務人員登錄並整理，呈主管處理回覆。
- 5.3.2 與管理系統有關之任何內、外部建議，可直接向品研單位反應。
- 5.3.3 如建（提）議有助於改善管理系統之效益，應納入管理會議中討論或追蹤。
- 5.3.4 可透過各式會議紀錄、教育訓練、網路、公司刊物、公佈欄等方式，定時將內、外部資訊傳達給相關部門或所有員工。
- 5.3.5 內、外部稽核情形及結果，應傳達相關單位或個人。
- 5.3.6 對管理系統有關之利害關係者的要求資訊溝通管道。
  - a): 網路申報廢棄物產能(原料、產品、廢棄物)
  - b):網路申報廢棄物暫存
  - c):網路申報水污染防治費
  - d):網路申報土壤污染防治費
  - e):書面申報水質檢測
  - f):書面申報(M01)印染整理程序之(烘乾機)煙囪檢測

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書	日期	108/07/22
頁次	5		版次	10802

- g):網路申報(M02)鍋爐蒸氣產生程序之(燃油鍋爐)煙囪檢測
- h):網路申報(M03)鍋爐蒸氣產生程序之(燃煤鍋爐)煙囪檢測
- i):網路申報(M04)鍋爐蒸氣產生程序之(燃煤鍋爐)煙囪檢測
- j):書面申報(M05)廢棄物熱處理(焚化處理除外)程序之煙囪檢測
- k):網路申報空氣污染防治費之申報作業
- l):網路申報空氣污染排放量之申報作業
- m):網路申報生煤購買及使用量之申報作業
- n):紙本申報安全衛生工作守則
- o):網路申報職業災害內容及統計表
- p):網路申報消防安全設備檢修申報書
- q):紙本申報自衛消防編組訓練計畫通報表
- r):網路申報能源用戶節約能源查核制度申報表
- s):網路申報溫室氣體排放量盤查登錄

5.4 溝通時機：

5.4.1 本公司為確保組織內各部門間橫向聯繫之有效性，目前有以下幾項做法：

5.4.2 廠務會議：在每月第四週 9：30~11：00，地點在會議室，參加人員為各單位主管。

內容如下：

- a.主席報告
- b.各單位主管報告
- c.上次會議決議事項追蹤
- d.本次決議事項確認

5.4.3 對管理系統有關之利害關係者的溝通時機。

- a): 每月申報廢棄物產能(原料、產品、廢棄物)
- b): 每月申報廢棄物暫存
- c): 每半年申報水污染防治費
- d): 每季申報土壤污染防治費
- e): 每季申報水質檢測
- f):每五年申報(M01)印染整理程序之(烘乾機)煙囪檢測
- g):每年申報(M02)鍋爐蒸氣產生程序之(燃油鍋爐)煙囪檢測

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書	日期	108/07/22
頁次	6		版次	10802

- h):每年申報(M03)鍋爐蒸氣產生程序之(燃煤鍋爐)煙囪檢測
- i):每年申報(M04)鍋爐蒸氣產生程序之(燃煤鍋爐)煙囪檢測
- j):每五年申報(M05)廢棄物熱處理(焚化處理除外)程序之煙囪檢測
- k):每季申報空氣污染防治費之申報作業
- l):每季申報空氣污染排放量之申報作業
- m):每季申報生煤購買及使用量之申報作業
- n):異動時申報安全衛生工作守則
- o):每月申報職業災害內容及統計表
- p):每年申報消防安全設備檢修申報書
- q):每半年申報自衛消防編組訓練計畫通報表
- r): 每年申報能源用戶節約能源查核制度申報表
- s):每年申報溫室氣體排放量盤查登錄

5.5 申訴機制：

全體員工如對管理制度、工作環境、人員、設備安全等有申訴或改善之建議皆可透過申訴機制提出。

5.5.1 管道及受理

5.5.1.1 申訴管道包含員工意見表(投入員工意見箱)、口頭申訴、信件、電子郵件、電話等告知廠務課，員工意見表之格式應包含廠內全體作業員工可用之語言及文字，任何申訴訊息如有不清者，應尋求外部的翻譯以協助釐清申訴內容。直接送至廠務課的申訴件應填寫員工意見處理記錄表以利後續調查與追蹤。

5.5.1.2 員工申訴件若為直接告知所屬單位主管，而非直接通知廠務課時，該主管應代為填寫員工意見處理記錄表視為受理。如申訴件是透過仲介聯繫，則由廠務課與仲介確認內容後，填寫員工意見處理記錄表亦視為受理。

5.5.1.3 申訴件原則上須具名以利後續調查及確認成效，如無具名則由廠務課主管判斷受理與否。

5.5.2 評估及調查

5.5.2.1 廠務課接收申訴件時，應交由廠務課主管執行初步判斷。

5.5.2.2 廠務課主管初步判斷後若為應即時處理的案件，應立即予以處理，其餘則視情況對當事人及單位主管或是相關人員進行訪談及調查後再行處置。

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書	日期	108/07/22
頁次	7		版次	10802

5.5.2.3 訪談調查時應保護申訴人及相關人員，確保過程之公平性，如需要專業知識者(含翻譯)，應尋求適合人員參與。

5.5.2.4 所有評估調查之流程應符合國內法律及聯合國全球契約(United Nations Global Compact)所載之項目。

5.5.2.5 評估調查之內容應載於員工意見處理記錄表。

5.5.3 決議及執行

5.5.3.1 經適當的訪談與調查及充分溝通後，在各方合意下，廠務課主管應下處置判斷並安排執行之。決議之結果及後續的相關執行皆不可對申訴人及被申訴人有報復性的處置。

5.5.3.2 所有處置應符合國內法律及聯合國全球契約(United Nations Global Compact)所載之項目。

5.5.3.4 處置方式、執行決議的內容以及執行時間應載於員工意見處理記錄表。

5.5.4 結案與預防

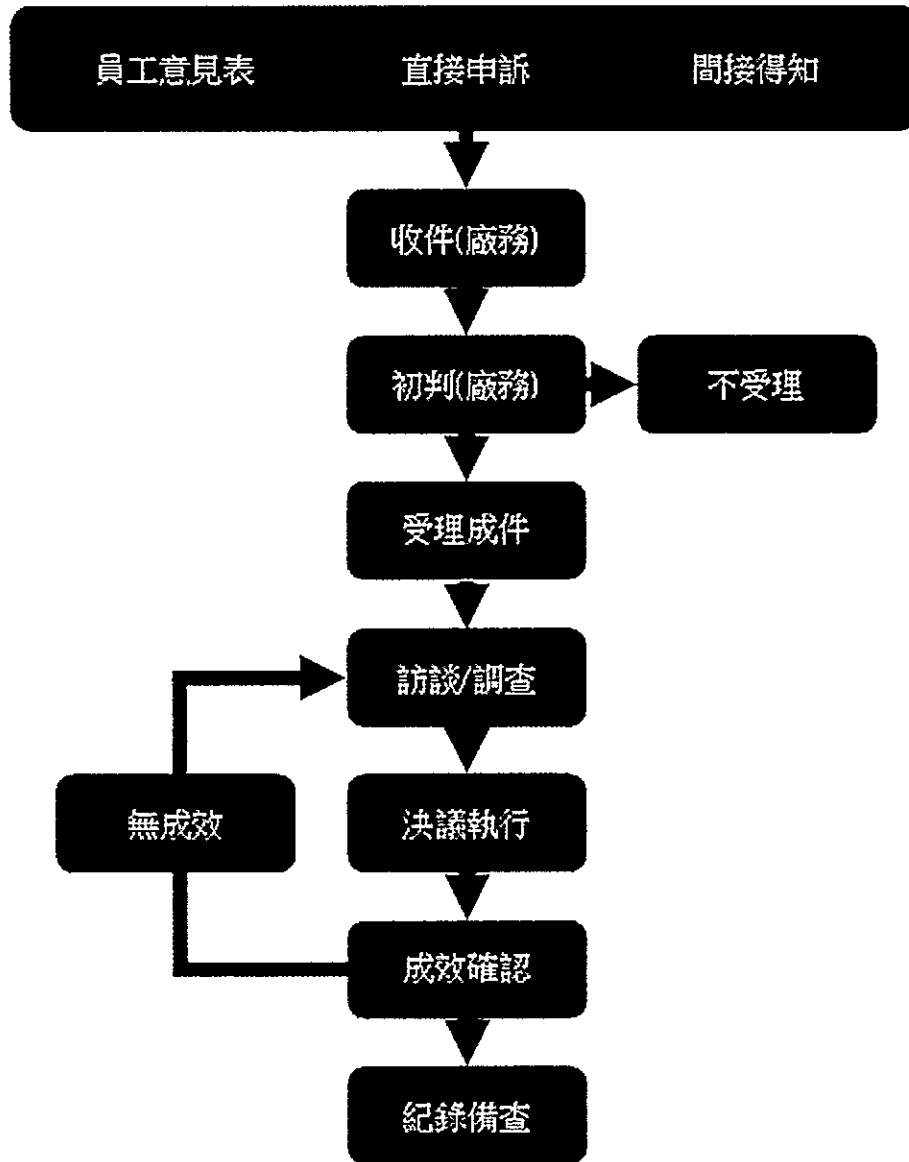
5.5.4.1 執行處理後的案件，應再向當事人確認改善成效，並請其署名於員工意見處理記錄表後送交生產部主管進行簽核以確保其有效性，員工意見處理記錄表應至少留存三年。

5.5.4.2 針對申訴件之內容，應檢討是否有可能發生於其他單位/環境或機械等，亦可同時進行改善以預防之。如決議之結果將對全廠或特定部門有範圍性影響權益時，應採取適合的溝通方式通知所有相關人員。

5.5.4.3 原則上申訴件之結案期間以一周內完成，如遇到環境/設備改善等需較長時程者則視情形延長之。

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書	日期	108/07/22
頁次	8		版次	10802

5.5.5 申訴流程圖



6.相關文件：無

7.相關表單

7.1 會議通知單

7.2 會議記錄

7.3 員工意見表

7.4 員工意見處理記錄表



東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書		日期	108/07/22
頁次	9			版次	10802

7.1 會議通知單

東隆興業股份有限公司桃園廠會議通知

事由： 廠務 會議 主席： 總廠長									
時間： ( ) 午 至 會議室									
總副 經理 室理	生協 產 部理	品協 研 部理	生總 產廠 部長	生廠 產 部長	生經 產 部理	生經 產 部理	染副 色廠 課長	染課 色 課長	保課 全 課長
製課 一 課 筒 子長	倉課 儲 課長	製課 一 課 半 成 品 長	原課 動 課長	生課 管 課長	品課 研 部長	廠專 務 課員	環專 安 課員	環技 安 課師	

表單編號:QR01-004-01

保存期限:1年

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書		日期	108/07/22
頁次	10			版次	10802

7.2 會議記錄

NO :

會議記錄			第 頁 / 共 頁
時間		地點	
主席		記錄	
參加			
人員			
會議主旨:			
會議內容			

經理:

副廠長:

生管:

製表:

表單編號: QR01-002

保存期限: 3年

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書		日期	108/07/22
頁次	11			版次	10802

7.3 員工意見表

員工意見表

EMPLOYEE SUGGESTION FORM  
BẢNG Ý KIẾN CỦA LAO ĐỘNG

單號 NO mã số :

年 Year năm	月 Month tháng	日 Day ngày
工號 : ID No.	姓名 : Name:	單位 : Dept:

若您對工廠的工作、環境、住宿、伙食有任何的問題或需改善的地方，請將您的意見寫下，以方便我們調查處理。

If you have any questions about the work, environment, accommodation, food of the factory or need to improve, please write down your comments for us to facilitate, investigate and handle.

Đối với công việc, môi trường, ký túc xá, ăn uống, nếu bạn thấy có bất kỳ vấn đề gì hoặc có chỗ nào cần cải thiện, yêu cầu viết ý kiến xuống đây, để chúng tôi tiện cho việc điều tra xử lý

◎請敘述您的意見：

◎Please describe your comments:

◎xin trình bày ý kiến ra đây :

---



---



---



---



---

對於您的建議我們將儘速處理並答覆。感謝您的寶貴意見。

We will process and respond to your suggestions as soon as possible. Thank you for your valuable feedback.

Đối với ý kiến của các bạn chúng tôi sẽ nhanh chóng xử lý và trả lời. Cảm ơn ý kiến chân thực của các bạn!

表單編號： QR01-006-01

Form Number:

mã số đơn :

保存期限：3 年

Retention period: 3 years

thời hạn lưu trữ : 3 năm

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP01-06	溝通管理程序書	日期	108/07/22
頁次	12		版次	10802

7.4 員工意見處理記錄表

收件編號:

員工意見處理記錄表

申訴人:	工號:	單位:
接案人:	意見單號:	
申訴日期:		
申訴內容:		
訪談調查:	廠務課: 訪談人:	
處理方式:	廠務課:	
執行成果:	廠務課:	
完成日期:		
結案確認(押上日期)		
申訴人:	廠務課:	生產部:

備註:

文件編號:QR01-011-01

保存期限 3 年