

東隆興業股份有限公司 彰化廠

文件編號	SW-08	文件名稱	員工申訴管理辦法	
版本	A0	制訂單位	廠務課	
文件修訂紀錄				
制/修訂日期	版次	修訂內容摘要	制/修訂者	審核者
2018/01/31	A0	導入職安衛管理系統(OHSAS 18001 & TOSHMS(CNS 15506))第一版制訂	張啓文	莊明得
			張啓文	陳泰興

發行章	核 准	審 查	制(修)訂

	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-08	版次	A0
	員工申訴管理辦法	修訂日期	2018/01/31	頁次	1/3

1.目的：為使本公司(彰化廠)同仁意見能充分表達與有效處理，達到雙向溝通之目的，特訂立本辦法。

2.適用範圍：

2.1 適用對象：本公司(彰化廠)所屬從業人員(含試用人員)。

2.2 適用時機：

2.2.1 對本身工作有關的問題或建議，經反映直屬各級主管而未獲有處理時。

2.2.2 對本公司經營、管理等課題有所建議時。

2.2.3 對公司內遭受上司或同仁不當之對待(含性騷擾)時。

3.名詞定義：無。

4.權責：

4.1 廠務課：

4.1.1 擔任調查小組成員，接受申訴，採取保密方式進行調查。

4.1.2 協助申訴者，提供相關諮商之資源。

5.程序與說明：

5.1 受理方式：由同仁們依其所需，選擇適當溝通管道，表達意見。

5.1.1 員工必需將所要反映的事情或建議事項，詳實敘述所發生時、地、過程、及其希望處理方式。寫上姓名與服務單位並密封後投入：

1)意見箱。

2)MAIL 郵件收件人。

5.1.2 意見反映內容若有下列情形之一者，則其反映不予受理：

1)未寫明寄投件人姓名者。

2)與本廠無關係者。

3)涉及不實人身攻擊。

4)有關他人私生活之問題，且與本廠形象無關者。

5)語意不詳，模稜兩可。

5.2 意見箱、電子郵件意見反映處理程序：

5.2.1 由廠務課處理人員，每日收取郵件及意見箱內反映信函。

5.2.2 承辦人在收到反映信函之後，進行下列作業：

1)檢視反映函件外表是否完整。

2)將反映函件編號、登記並拆閱。

3)對反映事項作初步的查證(含申訴人是否確實)，以決定是否受理。

4)除投書者姓名、服務單位外，將函件反映內容重新登錄於『員工申訴意見處理單』，並註

	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-08	版次	A0
	員工申訴管理辦法	修訂日期	2018/01/31	頁次	2/3

明函件編號。

5)依照函件內容分成 A—D 級，轉由適當單位處理。

- a. A 級：有關本廠整體重大事項的意見或建議，交由相關單位於廠務會議提議後，由最高主管轉呈本廠會議裁決。
- b. B 級：有關人事規章制度、人事升遷、人事紛爭或性騷擾申訴等問題，交由人事單位承辦人員整理後，另議時間討論。
- c. C 級：有關本廠各單位單位內之意見或建議，交由相關單位最高主管負責處理。
- d. D 級：若反映事項經查證屬實且馬上可以處理，則由廠務課協調相關單位負責處理。

6)若該反映函件內容過於複雜不易分級時，得呈廠內最高階主管協調處理。

7)分級處理後，將『員工申訴意見處理單』轉送有關單位處理，並以電話與該單位主管確認是否收到此表。

5.2.3 廠務課承辦專人必需在收到員工反映函件後，三個工作天內將『員工申訴意見處理單』轉由相關單位主管處理。

5.2.4 有關單位接到處理通知時，必需一個星期內向廠務課提出答覆，若無法於時限內答覆，必需提早告知承辦人員，但最多只能延長再一個星期，若到時該單位仍無法答覆，則報請廠內最高階主管處理。

5.2.5 若交付相關單位拒絕處理員工申訴意見事項，則報請廠內最高階主管處理；若經調查後確認為職務不法侵害事件，則依【執行職務遭受不法侵害預防計畫】處理並填寫『職場不法侵害通報及處置表』進行追蹤及調查。

5.2.6 回答問題時，必需要注意下列重點：

- 1)依據投書者的意見或問題回答。
- 2)要回答全部問題，不可規避某一部份。
- 3)避免模稜兩可，應直截了當明白回答。
- 4)若問題牽涉到本廠機密而不能回答時，應另分別加以說明。

5.2.7 廠務課承辦人在接到處理單位答覆回函時，要簽名並保留存檔；並影印一份轉交投書者，答覆處理結果。並在一星期內，主動以電話聯絡投書人，詢問對函件答覆處理是否滿意；如需再進一步說明者，廠務課承辦人可親自與投書人見面說明處理情形。

5.2.8 投書人若對其申訴意見處理結果不滿意者，可再次利用意見箱或電子郵件來繼續反映意見。

5.2.9 有關投書人的資料、原始信函等，應在意見反映處理完畢之後完全銷毀；只留下『員工申訴意見處理單』作為檔案資料。

5.3 其它注意事項：

5.3.1 將『申訴管道公告』張貼於公佈欄上。

5.3.2 任何有關員工申訴意見表的相關文件、資料、均視為機密文件；非有總廠長以上主管允許，不可查閱或公佈。

5.3.3 參與申訴意見處理的所有人員，對所參與的過程，負有完全保密的責任。

	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-08	版次	A0
	員工申訴管理辦法	修訂日期	2018/01/31	頁次	3/3

5.3.4 對所有投寄員工申訴意見函者，其姓名等相關背景資料，完全保密。

5.3.5 凡違反以上各項之規定者，依照從業員服務手冊 88 條管理規則處理。

5.3.6 若單位主管對於該辦法未盡宣導之責，導致內部員工向外部單位反映者，對其直屬主管需酌情記申誡處分。

6.相關文件：

6.1 執行職務遭受不法侵害預防計畫(SW-05)

7.相關表單：

7.1 員工申訴意見處理單(SW-08-01)

7.2 申訴管道公告(SW-08-02)

7.3 職場不法侵害通報及處置表(SW-05-02)

8.附件：無。