

員工申訴作業要點

制定部門：總管理處總經理室

原訂日期：中華民國 100 年 04 月 18 日

新訂日期：中華民國 106 年 04 月 18 日

本著作非經著作權人同意，不得轉載、翻印或轉售。

著作權人：台灣塑膠工業股份有限公司
南亞塑膠工業股份有限公司
台灣化學纖維股份有限公司
台塑石化股份有限公司
台朔重工股份有限公司

目 錄

	頁 次
1. 目 的	1
2. 適用對象	1
3. 申訴範圍	1
4. 申訴程序	1~2
5. 申訴表處理原則	2~3
6. 實施與修訂	3
附表	
附表一 申訴表	A-1
附表二 申訴申覆表	A-2

1. 目的

為使員工受到不當或不公平待遇或發現權益有受損時能逐級反應，建立暢通之申訴管道，茲訂定本作業要點以利遵循。

2. 適用對象

本企業所有員工(包括正式人員、聘約人員、定期契約人員)皆適用本作業要點規定辦理。

3. 申訴範圍

- (1)員工發現遭受不當或不公平待遇者。
- (2)員工發現其他員工有違法或不當行為，致影響個人權益或公司權益者。
- (3)員工發現其他員工違反企業規章制度或未正確執行規章制度，致影響個人權益或公司權益者。
- (4)員工發現其他員工意圖利用職務取得不當利益，致影響公司權益者。
- (5)員工在工作上有其他意見或建議者。
- (6)申訴內容涉及本企業「性騷擾防治辦法」所訂事項者，需轉送公司人事部門，並依該辦法所訂相關程序辦理。

4. 申訴程序

- (1)申訴時應具名，並以逐級反應為原則，申訴人需填寫「申訴表」(附表：P0032301)，並依被申訴人職位呈報部門主管處理：
 - A.被申訴人為二級主管(含)以下員工者，申訴表送該廠(處)一級主管廠(正主管)瞭解後指派人員進行調查。
 - B.被申訴人為一級主管者，申訴表送事業部經理室，由經營主管副總經理瞭解後指派人員進行調查(若為直屬部門，送公司總經理室)。

C. 被申訴人為經營主管者，申訴表送公司總經理室人事部門主管，呈報總經理指派人員進行調查。

- (2) 跨部門申訴者，申訴表一律送被申訴人所屬公司總經理室人事部門，由人事部門呈報經營主管副總經理，依前述原則視被申訴人職位指派單位進行調查。
- (3) 申訴人若越級申訴，由接獲申訴表之部門或主管先行檢視申訴內容，內容若無越級申訴之必要性，則依前述原則視被申訴人職位指派單位進行調查；若有必要性，則指派其他適當之單位或人員進行調查。
- (4) 申訴人需確實具名填寫「申訴表」內容，如有記載不完全、資料不正確者，接獲申訴表之主管或部門得退回該申訴表由員工修正後再予受理。
- (5) 「申訴表」由申訴人自行以密件送交負責調查之主管或單位。

5. 申訴表處理原則

- (1) 申訴之目的在於解決公司問題，公司及負責調查人員處理申訴案件時，應秉持公平、公正之精神進行調查及提報，對申訴人不得報復，否則由公司總經理室提報議處。
- (2) 負責調查人員於處理申訴案件時，應儘速約談申訴人瞭解申訴詳細內容，必要時應再約談被申訴人進行瞭解。
- (3) 負責調查人員應於十個工作日內完成調查為原則，調查結果核定後，以書面回覆申訴人調查結果。由廠(處)進行調查之案件，調查結果需呈事業部經營主管副總經理核定；由事業部經理室及公司總經理室調查之案件，調查結果需呈公司總經理核定。
- (4) 申訴人若不滿意調查人員之調查及答覆內容，可填寫「申訴申覆表」(附表：P0032302)並檢附原申訴表答覆內容，送交該公司總經理室人事部門主管，轉呈公司總經理室經營主管副總經理，指

派由原單位再進行調查或由其他單位重新調查。

- (5)部門主管接獲申訴表時，應確實保密，不得洩露申訴人身分及申訴內容。負責調查人員於調查期間及調查結束後，嚴禁向案情無關者透露案情，即使因調查之需要須與相關人員論及案情時，亦僅能就該員與案情相關部份談論。
- (6)申訴表經調查後若需向上呈報時，務必以密件處理，各級核簽主管亦應確實保密。申訴表處理過程未依規定保密或向案情無關人員透露案情者，由公司總經理室提報議處。
- (7)申訴表內容若涉及企業規章制度，部門主管調查時應主動洽制度管理部門瞭解制度規範及制定精神。
- (8)申訴表內容若涉及法律問題，部門主管調查時應主動洽詢法律事務室釐清法律相關問題。
- (9)負責調查人員應於案件調查完畢書面報告呈准後，依據書面報告將調查結果轉填寫於「申訴表」(或「申訴申覆表」)，「申訴表」(或「申訴申覆表」)影本交還當事人留存，正本送交公司人事部門，人事部門應指派專人以機密文件集中保管申訴資料。申訴資料非經公司總經理室經營主管副總經理同意不得調閱，更不得以掃描或影印等方式複製、轉寄原件內容交予其他單位。
- (10)申訴表未具名者，需送交公司總經理室人事部門瞭解，若有明確事證或異常可能者，由經營主管副總經理核定後指派專人進行調查，其餘不具名者原則上不進行調查。不進行調查之案件，由人事部門呈報後以機密文件集中保管。

6. 實施與修訂

本作業要點經總管理處總經理核准後實施，修訂時亦同。

申 訴 表

被申訴人					
姓名		職稱		部門	
申訴人					
姓 名			職 稱		
部 門			聯 絡 電 話		
申 訴 內 容	事實經過簡述(須包括時間、地點、具體行為)： 申訴人：_____ 日期：_____				
調 查 結 果	主管：_____ 調查人員：_____ 日期：_____				

流程：①被申訴人為二級主管(含)以下者：申訴人↓一級主管廠(處、組)長指派人員調查↓事業部經理核簽↓人事部門。
 ②被申訴人為一級主管者：申訴人↓事業部經理室經營主管副總經理指派人員調查↓總經理核簽↓人事部門。
 ③被申訴人為經營主管者：申訴人↓公司總經理指派人員調查↓總經理核簽↓人事部門。

表號：P0032301

規格：A4

