



# 員工申訴管道管理規定

編號	102018
版次	1.0
頁數	1/3

## 1. 目的:

為使公司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效處理時。
  - 2.2.2. 對本公司經營、管理等課題有所建議時。
  - 2.2.3. 於公司內遭受上司或同仁不當之對待(含性騷擾)時。

## 3. 用語定義：

無

## 4. 相關文件

- 4.1. 員工申訴意見處理單

## 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，以郵寄方式郵寄至公司或利用電子郵件。
    - (A) 專用電子郵件帳號：talk@mail.nak.com.tw
    - (B) 郵件收件人：南投市南崗工業區工業路 336 號 人資部經理收
  - 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：
    - (A) 未寫上寄件人姓名者。
    - (B) 與公司本身無關者。
    - (C) 涉及不實人身攻擊。
    - (D) 有關他人私生活之問題且與公司形象無關者。
    - (E) 語意不詳，模稜兩可。
- 5.2. 郵寄、電子郵件意見反映處理程序：
  - 5.2.1. 由人資部專責處理人員，每日收取郵件、電子郵件內之意見反映信函。
  - 5.2.2. 人資部承辦專人在收到反映函件之後，進行下列作業：
    - (A) 檢視反映函件外表是否完整。
    - (B) 將反映函件編號、登記並拆閱、
    - (C) 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、
    - (D) 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」並註明函件編號(附表一)。
    - (E) 依照函件內容成 A-D 級，轉由適當部門處理：

核 准	審 查	擬 案	持有單位	發佈日期	制定日期
					94.01.06
					修訂日期



# 員工申訴管道管理規定

編號	102018
版次	1.0
頁數	2/3

- (a)A 級：有關公司整體重大事項的意見或建議，交由相關單位提議後，轉呈總經理或董事長裁決。
- (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，交由人資部承辦人員整理後，另議時間討論。
- (c)C 級：有關公司各部門單位內之意見或建議，交由相關部門最高主管負責處理。
- (d)D 級：若反映事項經查證屬實且馬上可以處理；則由人資部承辦專人協調相關單位負責處理。
- (F)若該反映函件內容過於複雜不易分級時，得呈報人資部經理處理。
- (G)分級處理之後，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. 人資部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」轉由相關部門主管處理。
- 5.2.4. 有關部門在接到處理通知時，必需一個星期內向人資部承辦專人提出答覆，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，若到時該部門仍無法答覆，則報請總經理處理。
- 5.2.5. 若交付相關部門拒絕處理員工申訴意見事項，則報請總經理處理。
- 5.2.6. 回答問題時，必需要注意下列重點：
  - (A)依據投書者的意見或問題回答
  - (B)要回答全部問題，不可規避某一部份
  - (C)避免模稜兩可，應直截了當明白回答
  - (D)若問題牽涉到公司機密而不能回答時，應特別加以說明
- 5.2.7. 人資部承辦專人在接到處理部門答覆回函時，要簽名並保留存檔；並影印一份掛號郵寄投書者，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，人資部承辦專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，可再次利用郵件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。

核 准	審 查	擬 案	持有單位	發佈日期	制定日期
					94.01.06
					修訂日期



# 員工申訴管道管理規定

編號	102018
版次	1.0
頁數	3/3

## 5.3. 其它注意事項：

- 5.3.1. 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；非有總經理以上主管允許，不可查閱或公佈。
- 5.3.2. 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。
- 5.3.3. 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。
- 5.3.4. 凡違反以上各項之規定者，依照人事管理規則處理。
- 5.3.5 若單位主管對於該辦法未盡宣導之責，導致部內員工向外部單位反映者，其直屬主管記申誠處分

## 6. 附件

- 6.1. 員工申訴意見處理單。(表單編號：104061)

核 准	審 查	擬 案	持有單位	發佈日期	制定日期
					94.01.06
					修訂日期

