

申訴管理辦法

一、目的：

為維護本公司信譽，建立本公司內外部申訴舉報管道及處理程序，防止非法與不道德、不誠信行為、及侵害人權事件損及股東、員工及合作夥伴(供應商)之權益，落實誠信經營之企業文化及健全發展，並確保檢舉人及相對人之合法權益。

二、範圍：本公司內部人員及相關外部利害關係人皆適用之。

三、定義：無。

四、權責：

4.1 RBA 管理代表：宣導政策、受理/處理/追蹤申訴及向總經理報告處理情形。

4.2 申訴委員會：由總經理指派相關人員組成，負責申訴事件之處理。

4.3 所屬單位部門主管及人力資源單位：受理檢舉申訴對象為公司內部同仁、客戶、其他利害關係人等之檢舉。

五、作業內容

5.1 流程圖：無

5.2 受理及立案

5.2.1 內外部人員發現公司有犯罪、舞弊、違反法規、違反商業道德行為、侵害人權、個資及資訊安全時，可以填寫申訴及參與記錄表

向上級反應，或透過公司設立之意見箱、員工入口網站意見箱反應。

5.2.2 本公司內申訴管道包含，公司意見箱，申訴電話(03) 5788618，及電子申訴信箱
wb@fitipower.com

5.2.3 對於不滿公司懲戒措施而被處分之員工，員工可以填寫申訴記錄表，利用員工申訴管道，選擇具名或不具名方式提出申訴，將其意見投遞在公司之意見箱。惟以匿名方式提出檢舉時，需提供檢舉人之有效聯絡方式。所稱聯絡方式包括但不限於電話、通訊住址、傳真號碼或電子郵件信箱等。

5.2.4 不受理之檢舉案件

- 檢舉事由明顯屬惡意攻訐或虛偽不實者。
- 檢舉事由不符合 5.2.1 所列對象者。
- 同一事實業經檢核確認不予受理，或已處理結案者。但檢舉人已提出新事證證明該案有重新調查之必要者，不在此限。
- 匿名檢舉人，檢舉內容無具體內容可供核查，需補充說明或提供資料，經聯繫無著或不回應者。
- 檢舉人未能提供聯繫方式，經聯繫無著或不回應者。
- 同一檢舉案件，檢舉人以同一事由已向公司其他管道舉報並經受理者。

5.3 調查及處理

5.3.1 接收檢舉意見單位，接收單位依意見或提案內容填入「申訴記錄表」(附件一)，知會相關單位審核並經總經理核准後答覆意見，必要時，得會議進行討論，以書面回覆提案者，進而解決申訴事項。針對「申訴記錄表」經總經理依不同議題指定委員會成員及調查人員。

申訴管理辦法

5.3.2 檢舉案件立案後，調查人員即刻查明相關事實，得通知檢舉人、被檢舉人或其他相關人員到場說明，必要時由法令遵循或其他相關部門提供協助。

5.3.3 委員會調查案件應秉持客觀、公正之態度，給予被檢舉人或其他案關人員充分陳述意見及答辯之機會。檢舉人、被檢舉人或其他案關人員之陳述明確，已無再調查之必要時，應避免重複調查。

5.3.4 檢舉案件在受理、調查及複查過程中，有利益衝突者應敘明原因並迴避。包括檢舉人或被檢舉人，或就檢舉案件有利害關係者，其配偶或共同生活之家屬、二親等內之親屬；有具體事實，足認其執行職務有偏頗之虞者。

5.3.5 委員會受理檢舉案件後一個月內應完成調查，調查作業必要時得延長二次為限，每次不得逾一個月。

5.3.6 如經證實被檢舉人確有違反相關法令或本公司政策與規定者，應立即要求被檢舉人停止相關行為，並為適當之處置，且必要時得透過法律程序請求損害賠償，以維護公司之名譽及權益。

5.2.7 若投訴員工接獲意見回覆，不同意公司之解決方法時，則有權向 RBA 管理代表投訴，RBA 管理代表接獲員工投訴後，應召開申訴委員會並指派專人與提出投訴員工進行溝通，了解投訴內容細節，必要時收集相關證據並作出分析。

5.4 結案及報告

5.4.1 對於檢舉情事經查證屬實，應責成本公司相關單位檢討相關管理制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。

5.4.2 本公司人事單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向總經理報告。

5.4.3 本公司人事單位就檢舉案件之處理情形，應適度以書面或其他方式通知檢舉人。

5.4.4 檔案保管 檢舉受理、調查過程、調查結果均應留存書面文件，並保存五年，其保存得以電子方式為之。保存期限未屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟時，相關資料應續與保存至訴訟終結止。

5.5 檢舉人保護

5.5.1 本公司處理檢舉案件之相關人員依循保密規定對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，不得洩漏足以識別其身分之資訊。本公司並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。前項不當處置包含但不限於解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益或其他不利處分。。

參考資料：

中華民國【勞基法】第 74 條

附件：

6.1 申訴記錄表

申訴管理辦法

天鈺科技股份有限公司 - 申訴紀錄表

第一部分：申訴人資訊 (可選擇匿名或具名)

項目	內容
申訴類型	☐ 匿名申訴 ☐ 具名申訴 (為保障您的權益，建議具名以利後續調查與回饋)
申訴人姓名	
員工編號/部門	
所屬單位/公司	
☆聯絡電話	
☆電子信箱	
希望聯絡方式	☐ 電話 ☐ 電子信箱 ☐ 其他：_____

第二部分：被申訴對象/單位資訊

項目	內容
被申訴對象類型	☐ 個人 ☐ 部門/單位 ☐ 公司政策/制度 ☐ 其他：_____
被申訴者姓名	
所屬部門/公司	
職稱	

第三部分：申訴內容詳情 (請盡可能具體描述)

項目	內容
事件發生日期	年 月 日
事件發生地點	
涉及 RBA 行為準則類別	☐ 勞工 (強迫勞動、童工、工時等) ☐ 健康與安全 (職安衛) ☐ 環境規範 ☐ 商業道德 (貪腐、賄賂、不當利益、隱私等) ☐ 管理系統 (本申訴機制即屬此類) ☐ 其他：_____
事件經過詳細描述	(請具體說明人、事、時、地、物，以及相關證人、證據等)
是否已向其他管道反映	☐ 否 ☐ 是 (請說明：_____)
相關證據附件	☐ 無 ☐ 有 (請列出：_____)

申訴管理辦法

第四部分：處理紀錄 (由受理單位填寫)

項目	內容
受理單位/人員	
初步評估與分類	
調查過程與發現	
處理建議與結果	
後續改善與追蹤措施	

處理單位確認：

本案已依公司內部程序要求辦理完畢。

主管簽核：_____ 日期：_____年_____月_____日