

		三晃股份有限公司		管制文件		文件編號		B-MR-08		頁次1/4	
文件名稱		員工信箱管理辦法				版次		2		核准：	
首次發行		2016/04/01		發行日期		2022/09/01					

一、目的

1.1 為維護公司員工合法權益，發展良好勞資關係並健全完善之管理體系，特訂定此辦法。

二、適用範圍

2.1 本公司全體員工。

三、名詞解釋

無。

四、權責

4.1 投訴人：須具名陳述事實，不得以推測、聽說作為投訴。

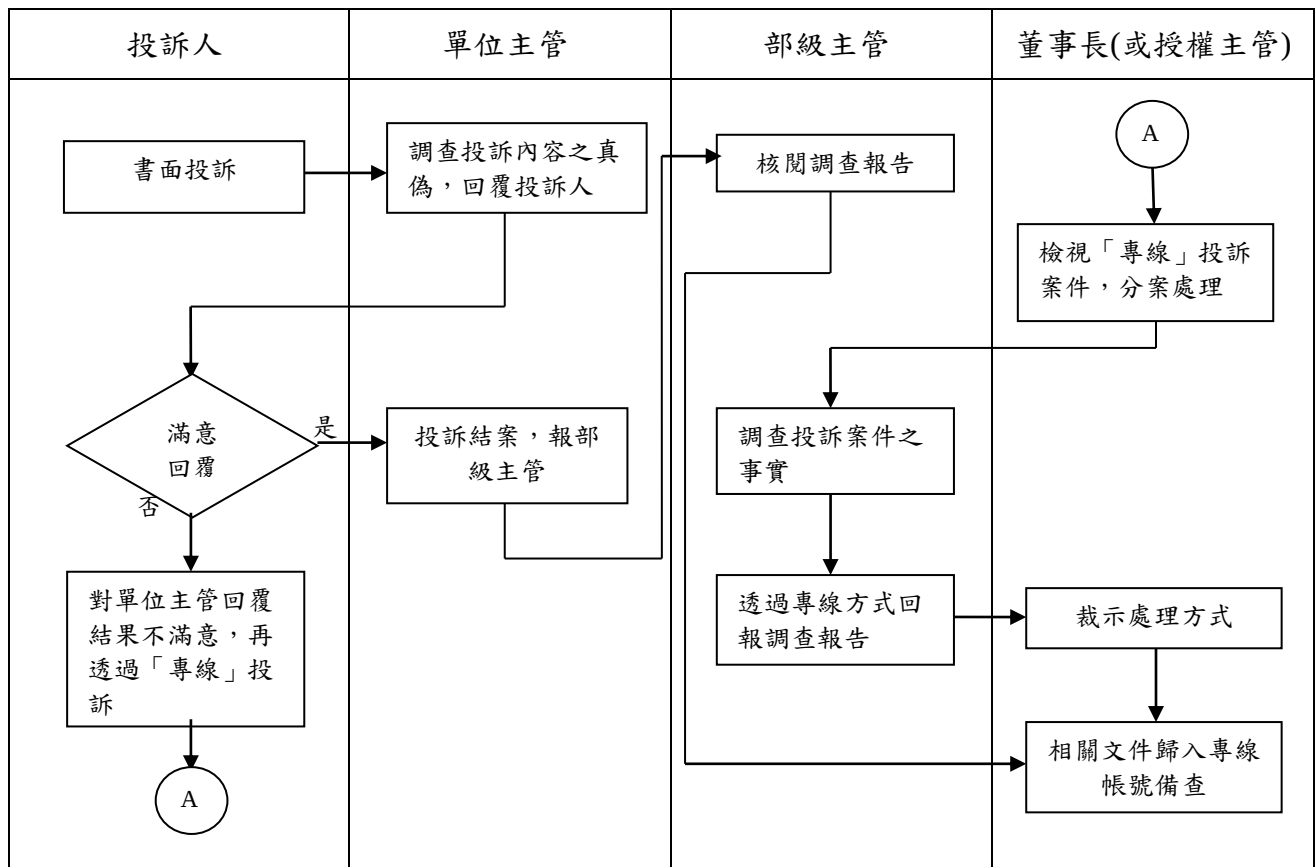
4.2 單位主管：需第一時間處理投訴案件，妥善處理，相關文件呈上級核閱。

4.3 部級主管：調查上級指定投訴案件，並將結果回報董事長(或授權主管)裁示。

4.4 董事長(或授權主管)：投訴專線管理人，分案調查及裁示結果。

五、流程圖

5.1 一般投訴處理流程



	三晃股份有限公司		管制文件		文件編號		B-MR-08		頁次2/4	
文件名稱		員工信箱管理辦法				版次		2		核准：
首次發行		2016/04/01		發行日期		2022/09/01				

六、內容說明

6.1 本公司員工於在職期間發生下列情事，並能證明者，得提出投訴：

- 6.1.1 工作上受到侵犯或干擾，影響個人人格、人身自由、尊嚴、身心健康安全者。
- 6.1.2 認主管或公司違反勞動契約、工作規則或對勞動條件有所疑義者。
- 6.1.3 對獎懲之決定有異議，且有具體證明者。
- 6.1.4 舉報工作上所發現之非法舞弊或違反道德行為規範者。。
- 6.1.5 其他與公務有關，有提申訴之必要且能證明者。

6.2 投訴方式

- 6.2.1 由員工本人詳細描寫事實(不拘格式)，並檢附相關資料或證據親送直屬主管，或投遞至員工信箱。投訴人應將投訴信封密封，在信封外寫上案件性質或”密件”字樣。投訴人需於投訴書上親自簽名。

6.3 每日(正常上班日)檢查員工信箱

- 6.3.1 告單位應設置實體員工信箱，以為投訴人書面投遞。
- 6.3.2 未免投訴案件延誤處理，每日由員工信箱管理人檢查該信箱有無投訴文件，投訴案件一律由單位主管處理。
- 6.3.3 單位主管應對投訴案件親自拆封，並詳閱案件內容，必要時須與投訴人當面詳細了解，如投訴書過於簡略，應請投訴人再詳細陳述。如為性騷擾案件，應轉人事單位處理。

6.4 投訴案件屬勞資爭議者，依情節輕重將事件分三等級處理：

等級	投訴內容	處理原則	處理人及時效
輕度	無具體訴求之一般抱怨事件。	面談開導，並寫「溝通紀錄表」	由單位主管會人事課處理，五個工作日內與投訴人溝通
中度	有具體訴求之抱怨事件。	須由單位主管及人事主管出面說明。	由單位主管會人事課處理，十個工作日內結案
重度	1. 對主管違法之具體指控。 2. 對公司之規定具體指控，要求修正之案件。 3. 認公司違反相關勞動法令，具體主張個人權益之案件。 4. 以存證信函申訴之案件。	須由單位主管及管理部主管當面說明處理結果。	由單位主管、人事課及管理部主管處理，如投訴層級較高，應由董事長(或授權主管)指示處理方式，原則上為三十個工作日內結案

	三晃股份有限公司		管制文件		文件編號		B-MR-08		頁次3/4	
文件名稱		員工信箱管理辦法				版次		2		核准：
首次發行		2016/04/01		發行日期		2022/09/01				

6.4.1 對於員工投訴，直屬單位主管應耐心傾聽，找出問題真相及員工投訴之動機。同時安撫員工情緒，得到員工之認同，於第一時間解決，避免問題擴大。

6.4.2 屬勞資爭議之申訴案件，由單位主管做成報告回報部級主管並 cc.給人事單位存檔，部級主管核閱後轉入投訴之「專線」信箱保管。

6.5 其他投訴案件(以下指非屬勞資爭議投訴案件)

6.5.1 單位主管收到投訴案件，應在十五日內調查了解事實，如確實有非法舞弊或違反道德之員工，應予以適當懲罰。如調查為投訴人誤解，應與投訴人溝通說明，以免認知偏差，擴大問題。如單位主管認為無調查之必要，也應與投訴人溝通，得到投訴人的理解。溝通過程應填寫在於「溝通紀錄表」。

6.5.2 對直屬主管投訴後，而主管並未做處理，或其結果讓投訴人不服，投訴人得將此投訴事件發生之三十日內，透過「專線」將所發現之事實陳述清楚向上舉報，並應描述與單位主管溝通結果。

再投訴之專線帳號：119@sunko.com.tw。

6.5.3 上述「專線」帳號管理人為董事長及其授權主管，在接獲專線舉報時應先了解單位直屬主管是否已有處理，由董事長或授權主管做適當分案，此案件由部級主管進行調查了解，並應於十五日內，詳述調查事實，透過「專線」帳號回報結果。並由董事長(或授權主管)裁示處理方式。

6.5.4 對於投訴案件之處理結果，投訴人確實有功應獎勵，由處理案件之主管提出，並基於保密原則，不予公告。

6.5.5 對於投訴事件之調查結果，如對公司產生損失，除適當懲處外，應視情節提告或向當事人追討，損失如為重大，需在最近一次董事會報告。

6.5.6 處理投訴案件主管應將過程及結論，在「內部聯絡單」描述，相關資料需由主管核閱，並 E-mail 到「專線」做為歸檔。

6.6 保密原則

6.6.1 對於舉報舞弊或違反道德行為之員工，主管應對舉報人有保密之義務，以免舉報人有遭到報復之虞。舉報人如不具名，該舉報將不予理會。

6.6.2 公司應維護檢舉人權益，不因檢舉情事而為不當處置措施。

6.7 投訴事件當事人之義務

6.7.1 投訴事件之當事人有接受查詢，忠實答覆及提供有關資料之義務。

6.8 不實舉報之處罰

6.8.1 經調查結果為不實之舉報，視情節對該投訴人進行懲處。

6.9 不予受理之投訴

	三晃股份有限公司		管制文件		文件編號		B-MR-08		頁次4/4	
文件名稱		員工信箱管理辦法				版次		2		核准：
首次發行		2016/04/01		發行日期		2022/09/01				

6.9.1 匿名、非本人申訴案件或非 6.1 項目之投訴，不予受理。

6.9.2 同一投訴人對同一案件不斷投訴，或已經「專線」投訴結案後又再次投訴者。

七、參考資料

7.1 道德行為守則(A-MR-04)

7.2 員工獎懲管理辦法(B-PS-09)

八、附件及使用表單

8.1 內部聯絡單(D-MR-003)

8.2 溝通紀錄表(D-MR-044)

九、修訂摘要記錄

版本	制修訂日期	摘要	發行日期	制修訂單位
1	2016/03/16	因應 ISO：2015 年版改	2016/04/01	總經理室
2	2022/09/01	因應公司治理需求修訂	2022/09/01	總經理室