

# 台聚集團

# 標準作業程序書

名稱：員工申訴及意見反應信箱管理準則

編號：HRM-000-700

版次：0.3

頁數：1 / 3

生效日期：2021.09.29

制定部門：集團人力資源處

主管簽核：

核准：

\*本標準作業程序書經集團人力資源處處長核准在案，正本存於集團人力資源處。

名稱：員工申訴及意見反應信箱管理準則

編號：HRM-000-700

頁數：2 / 3

## 1. 目的

為促進內部溝通、維護員工合法權益，促進勞資和諧，協助解決員工工作上之困擾，特訂定本準則。

## 2. 範圍

適用於台聚、華夏、台達、亞聚、台氣、華運、華聚與台聚管顧公司台北辦公區員工。

## 3. 參考文件

無

## 4. 定義

無

## 5. 作業程序

5.1 台北辦公區之申訴及意見反應信箱擺設於台聚大樓六樓人力資源處公佈欄旁。

5.2 員工申訴及意見反應範圍：

5.2.1 勞動條件。

5.2.2 勞工福利。

5.2.3 安全衛生。

5.2.4 管理制度及措施。

5.2.5 上司與部屬間或部門之間之溝通與協調。

5.2.6 工作分配、調動。

5.2.7 獎懲、考核及升遷。

5.2.8 其他有關促進勞資和諧、提升營運績效等事項。

5.3 非 5.2 範圍之申訴或意見反應事項，將轉稽核處辦理。

5.4 信箱每週開箱一次，鑰匙由集團人力資源處處長指定專人保管。

5.5 信箱處理之方式：

5.5.1 同仁申訴及意見反應之投書，應以書面行之，格式不限。

5.5.2 投書必須使用真實姓名，人力資源處處長指定專人開箱收到投書後，應先檢查是否署名，如為匿名、冒名、化名，人力資源處則立即予以銷毀，不得傳閱及處理。

5.5.3 人力資源處處長指定之專人於接到投書時，須先與投書人以電話

名稱：員工申訴及意見反應信箱管理準則

編號：HRM-000-700

頁數：3 / 3

---

聯繫，以確認該文件是否為投書人所寫。

5.5.4 人力資源處處長於投書內容瞭解後，可依需要與投書人或相關單位人員進行面談。

5.5.5 處理過程中，應盡可能保密，如有必要，於案情調查時得洽請相關單位協助。

5.5.6 處理完畢之有關之文件，由人力資源處保管三年。

5.5.7 對於每一投書處理結果，應通知投書人，並留存紀錄。

5.5.8 投書人對處理結果不滿意時，得於接獲通知之日起十日內提出理由或證據申請複核。

5.5.9 案件處理中如發現有偽證、誣陷、矇欺、侮辱及惡意中傷涉及違規情事時，得依各公司相關規定處理。

5.5.10 若案件處理後對公司之管理或營運均有正面效益，人力資源處得建請該公司依有關規定給予適當之獎勵。

5.6 本準則經集團人力資源處處長核准後實施，修正時亦同。

6. 表單  
無