


兆利科技工業股份有限公司

	程 序 書	文件編號	QP-49
	投訴與人身權益保護作業程序	頁 次	1

一、目的：為維護社會及廠區秩序與安定，保護拒絕參與不正當道德行為的員工及申訴人的人身權益不受侵害，鼓勵員工拒絕參與不正當道德行為及申訴與供應商及客戶投訴，檢舉不良之行為，含任何違反社會道德法律法規，或不符合 EICC 標準的行為事件。

二、範圍：全體員工、供應商或客戶等相關人員。


三、權責：

- 3.1 員工申訴：總管理處
- 3.2 員工性騷擾：勞安室(職業衛生護士)
- 3.3 廠商與客戶投訴：稽核室
- 3.4 董監與投資大眾：財務處

四、定義：員工性騷擾、性侵犯、施暴、虐待（包括姿勢，語言和身體的接觸）；精神及肉體得脅迫及體罰員工，嚴禁非法搜身，行賄，受賄，欺騙，勒索等不道德及違法言行；任何單位違法雇用童工或不符合未成年工保護標準或不實申報加班時數等。

五、內容：

- 5.1 向員工公佈接受申訴，申訴管道(公佈方式：新進員工進廠培訓課程中宣導)；向供應商公佈申訴，申訴管道(公佈方式：公司網址、供應商大會…等)。
- 5.2 凡接到員工告知拒絕參與不正當道德行為之申訴或供應商、客戶投訴後，總管理處或稽核室或財務處將案件記錄備案，並對員工資料或檢舉資料保密及保護員工或檢舉者的人身安全且不得報復。
- 5.3 自接到申訴或投訴案件起，一週內進行初步調查核實與回應當事人。
- 5.4 凡內部員工申訴廠內管理人員或工作人員等，有違反社會道德行為、侵犯他人權益、員工受到不公平待遇、對他人人身攻擊等職務犯罪行為，經查證屬實，依事情情節嚴重程度給予懲處教育或送法嚴辦；供應商與客戶亦同。
- 5.5 如經調查不實或人證與物證不齊全，則對檢舉人進行教導。
- 5.6 對員工拒絕參與不正當道德行為、檢舉人(申訴與投訴人)進行獎勵，以匿名形式進行公告。
- 5.7 獎勵制度
 - 5.7.1 對員工拒絕參與不正當道德行為、舉報有功人員或單位，採用密件形式傳簽申請獎勵。
 - 5.7.2 不公佈舉報人員姓名等相關資料。
- 5.8 保密暨保護措施
 - 5.8.1 受理人員不得洩露舉報人員姓名、單位、住址、舉報內容等；
 - 5.8.2 不得向被舉報單位和被舉報人出示舉報資料；
 - 5.8.3 對匿名的舉報書信及資料，不得鑑定筆跡；

	程 序 書	文件編號	QP-49
	投訴與人身權益保護作業程序	頁 次	2

- 5.8.4 轉辦署名舉報案件實施檢查時，必須隱名或以案名代號的摘要轉辦；
- 5.8.5 凡舉報工作管理人員洩露舉報秘密，隱匿、銷毀舉報資料，收受賄賂，漏登、漏報重要舉報情況或丟失舉報資料，視其情節輕重給予告誡或者行政懲處，構成犯罪的則依法追究刑事責任。
- 5.8.6 當得知員工拒絕參與不正當道德行為並確認屬實，公司管理者必須確保當事者之人身安全，必要時應與當地警察機關聯繫，進行安全處理；或者公司管理者應立即進行當事者保護措施，如不損害當事人權益之條件下調整工作相關職務。

5.9 申訴管道與接洽人：

5.9.1 員工一般申訴、舉報受理電話：人資單位(02)2298-2666 # 123

E-Mail：employee@jarlly.com.tw

5.9.1.1 員工再申訴、舉報受理電話：總管理處(02)2298-2666 # 110

E-Mail：Peter.chou@jarlly.com.tw

5.9.2 員工性騷擾申訴受理電話分機：總管理處 02)2298-2666 # 127;

E-Mail：harassment@jarlly.com.tw

5.9.3 供應商與客戶檢舉受理電話分機：稽核室 02)2298-2666 # 128;

E-Mail：csr@jarlly.com.tw

5.9.4 投資大眾與董監申訴受理電話分機：財務處 02)2298-2666 # 116;

投資大眾 E-Mail：investor@jarlly.com

董事 E-Mail：director@jarlly.com

監察人 E-Mail：supervisor@jarlly.com

5.9.5 公司意見箱設置於本廠公共區域顯著位置，由總經理室負責保管意見箱鑰匙，並於每天下班前檢查意見箱是否有投訴案件，如有投訴案件則立案並分案調查，必要時需約談被申訴的單位主管，並將調查結果回報總經理/董事長，如調查屬實，則依獎懲管理辦法辦理，並要求被申訴單位立即矯正及預防再發生。

5.10 廠商與客戶投訴之查核：

5.10.1 為確保廠商與客戶之投訴能真實為稽核室知悉，未被隱匿，稽核室將每年度對廠商與客戶進行投訴確認稽核。

5.10.2 廠商之選定：於合格供應商名冊中，依“外部供應過程管理辦法”所評定之各等級商，隨機抽樣 1 家發函；客戶之選定：於所有客戶中，隨機抽樣 3 家發函。

六、使用表單：無。

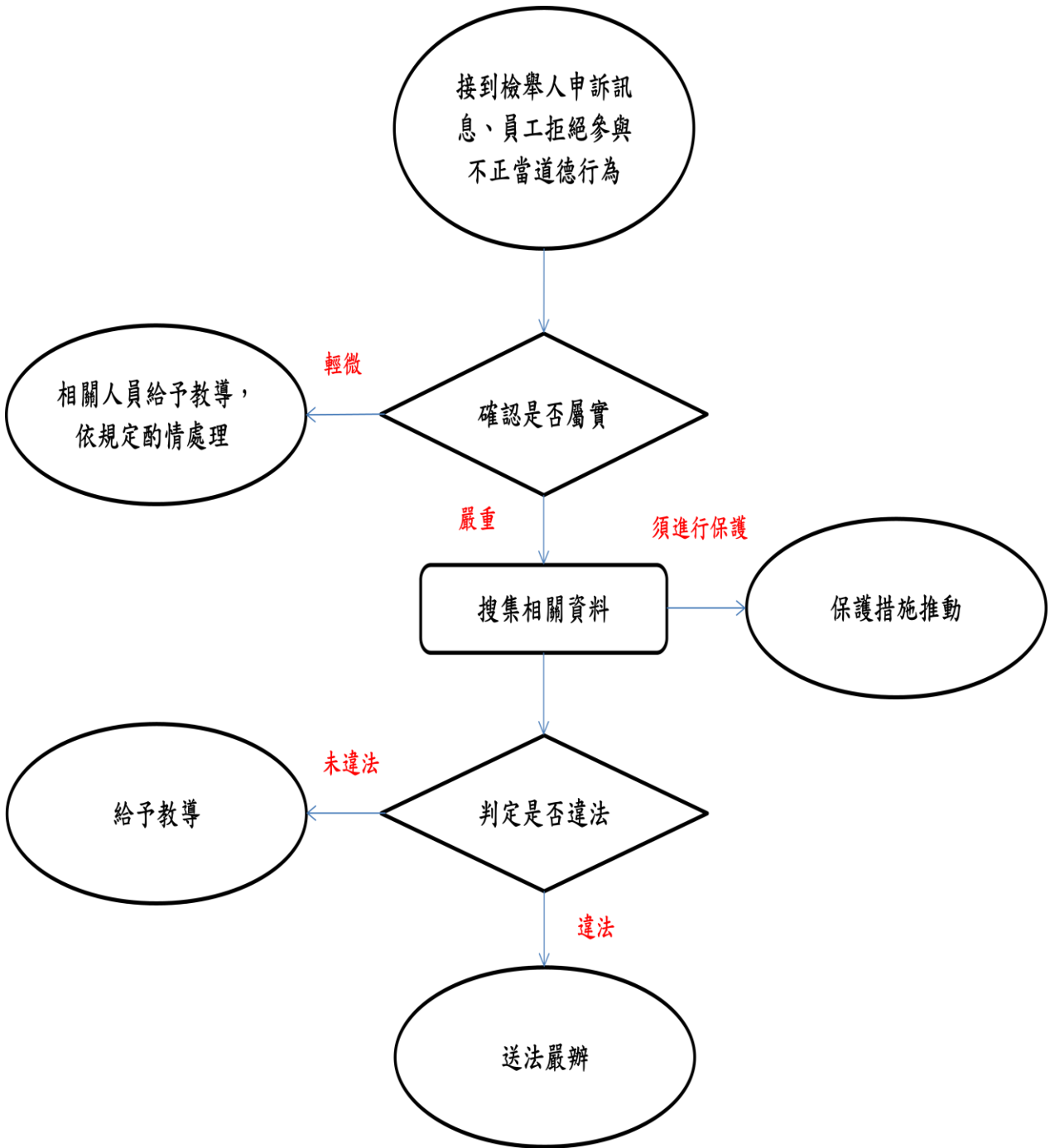
七、附件：

7.1 申訴處理流程

7.2 廠商投訴確認問卷

7.3 客戶投訴確認問卷

附件 7.1 申訴處理流程



附件 7.2 廠商投訴確認問卷

親愛的供應商夥伴您好：

為增進本公司與供應商之合作關係，對於我們所重視的供應商進行下列調查，請惠予回覆，誠摯感謝您的協助！

順頌商祺

兆利科技工業股份有限公司 稽核室

1. 請問貴公司最近一年度迄今是否有向本公司投標或報價？
是 否
2. 請問貴公司最近一年度迄今是否有與本公司交易？(若回答「是」請續答第 3 題，若回答「否」請跳答第 4 題)
是 否
3. 請問貴公司最近一年度迄今與本公司交易過程中是否有發生違法不公之行為？
是 否
4. 請問貴公司最近一年度迄今是否有向本公司投訴有關兆利科技員工有不正當道德行為？
是 否
若兆利科技公司員工有上述行為，請具體敘述，以便稽核室進行調查

5. 請問貴公司最近一年度迄今是否曾向本公司稽核室提出投訴？(若回答「是」請續答第 6 題，若回答「否」請跳答第 7 題)
是 否
6. 請問投訴內容是否已收到兆利科技稽核室回應或進行調查之回覆？
是 否
7. 如有其他建議事項，請具體敘述，謝謝！

附件 7.3 客戶投訴確認問卷

親愛的客戶夥伴您好：

為增進本公司與客戶之合作關係，對於我們所重視的客戶進行下列調查，請惠予回覆，誠摯感謝您的協助！

順頌商祺

兆利科技工業股份有限公司 稽核室

1. 請問貴公司最近一年度迄今是否有收到本公司的投標或報價紀錄？
是 否
2. 請問貴公司最近一年度迄今是否有與本公司交易？(若回答「是」請續答第 3 題，若回答「否」請跳答第 4 題)
是 否
3. 請問貴公司最近一年度迄今與本公司交易過程中是否有發生違法不公之行為？
是 否
4. 請問貴公司最近一年度迄今是否有向本公司投訴有關兆利科技員工有不正當道德行為？
是 否
若兆利科技公司員工有上述行為，請具體敘述，以便稽核室進行調查

5. 請問貴公司最近一年度迄今是否曾向本公司稽核室提出投訴？(若回答「是」請續答第 6 題，若回答「否」請跳答第 7 題)
是 否
6. 請問投訴內容是否已收到兆利科技稽核室回應或進行調查之回覆？
是 否
7. 如有其他建議事項，請具體敘述，謝謝！
