	程 序 書	文件編號	QP49
	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工作者及申訴人的人身權益不受侵害，鼓勵工作者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，或不符合企業社會責任相關(如：CSR、RBA…)標準的行為事件。

二、範圍：全體工作者、供應商或客戶等相關人員。

三、權責：

- 3.1 工作者申訴：總管理處
- 3.2 工作者性騷擾：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：確保所有工作者都受到尊重並享有尊嚴。嚴禁任何形式的騷擾或虐待，包括身體騷擾、心理騷擾、性騷擾，或言語騷擾或是口頭辱罵、性侵犯、施暴、精神及肉體的脅迫及體罰工作者，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 向工作者公佈接受申訴，申訴管道(公佈方式：新進工作者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 凡接到工作者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，並對工作者資料或檢舉資料保密及保護工作者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。
  - 5.3.1 申訴流程處理與追蹤，申訴人應盡可能提出下列事項：
    - 5.3.1.1 申訴人基本資料。
    - 5.3.1.2 申訴之事實及內容，改善建議或希望獲得之補救方案等。
    - 5.3.1.3 可舉證之相關文件或證據。(若為匿名申訴，則此項為必提出之項目，否則不進行調查與處理)
  - 5.3.2 當人員送出表單後，接獲通知人包含：總經理室、總管理處、稽核室及財務處承辦(負責工作者關係者)。
  - 5.3.3 承辦人接獲申訴案件後應立即與申訴人聯繫，了解其申訴內容。
  - 5.3.4 了解後依案件之嚴重性，評估是否成立調查小組，並展開調查作業，調查方式應以煙霧彈手段進行。
  - 5.3.5 輕微：案件內容僅需提醒單位主管注意，不需特別進行處理。  
EX. 同仁申訴，單位內有同仁說話口氣較差，造成心理負擔過大。
  - 5.3.6 普通：案件內容需要詳細調查與處理，視情況進行懲處。  
EX. 單位內有同仁常惡言相向，甚至有人身攻擊之言語發生。
  - 5.3.7 重大事件：成立調查小組，進行詳細調查，依照調查結果進行懲處。  
EX. 職場性騷擾、貪汙…等。



## 程 序 書

文件編號


QP49

### 投訴與人身權益保護作業程序

頁 次

2

- 5.3.8 若需要跨單位協助調查或成立調查小組，則由承辦人發出聯絡單會辦相關單位/人員。
- 5.3.9 申訴案件調查，應於接獲案件後1個月內完成調查，但如有必要得以延長，其延長期間依當下評估為主。
- 5.3.10 在申訴處理過程中，申訴人、相對人或相關利害關係人就申訴事件提出民事、刑事或行政訴訟，應立即通知處理單位立即停止案件之調查與評議，俟訴訟終結後再行處理。
- 5.3.11 申訴人、相對人及利害關係人如對申訴案決議有異議者，得於決議後十日內提出申覆，由承辦人另召開會議進行決議覆審。若無異議則進行相關處置與懲處後結案。結案後，不得再就同一事由提出申訴。
- 5.3.12 申訴案件處理注意事項
- 5.3.12.1 承辦人/調查小組應以公正及誠信之精神，詳細蒐證、分析資料，盡速處理完畢。
- 5.3.12.2 案件調查應保護當事人之隱私權及其相關權益，以保密、不公開為原則，但必要時得知會申訴人、相關單位主管及關係人。
- 5.3.12.3 相關人員逾期未繳交相關調查資料，則由總管理處發出異常單並要求期限內繳交，若仍未繳交則依照從業人員獎懲辦法之規定，予以懲處。
- 5.3.12.4 為讓所有工作者及其代表獲知申訴及其解決結果所做的努力，通知結果的方式將遵循保密性政策，使申訴人不用擔心遭到報復。
- 5.4 凡內部工作者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、工作者受到不公平待遇、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 對工作者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。匿名形式例如：主管會議/部門會議/勞資會議/公司程序書或辦法修訂/公佈欄張貼...等。
- 5.7 獎勵制度
- 5.7.1 對工作者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；
- 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。

	程 序 書	文件編號	QP49
	投訴與人身權益保護作業程序	頁 次	3

5.8.6 當得知工作者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 工作者一般申訴、舉報受理電話：總管理處(02)2298-2666 # 121

E-Mail：[employee@jarlly.com](mailto:employee@jarlly.com)

5.9.1.1 工作者再申訴、舉報受理電話：總管理處(02)2298-2666 # 105

E-Mail：[employee2@jarlly.com](mailto:employee2@jarlly.com)

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

E-Mail：[harassment@jarlly.com](mailto:harassment@jarlly.com)

5.9.3 供應商與客戶檢舉受理電話分機：稽核室 02)2298-2666 # 111;

E-Mail：[csr@jarlly.com](mailto:csr@jarlly.com)

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](mailto:investor@jarlly.com)

董事 E-Mail：[director@jarlly.com](mailto:director@jarlly.com)

監察人 E-Mail：[supervisor@jarlly.com](mailto: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”(WI0602)所評定之各等級廠商，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。

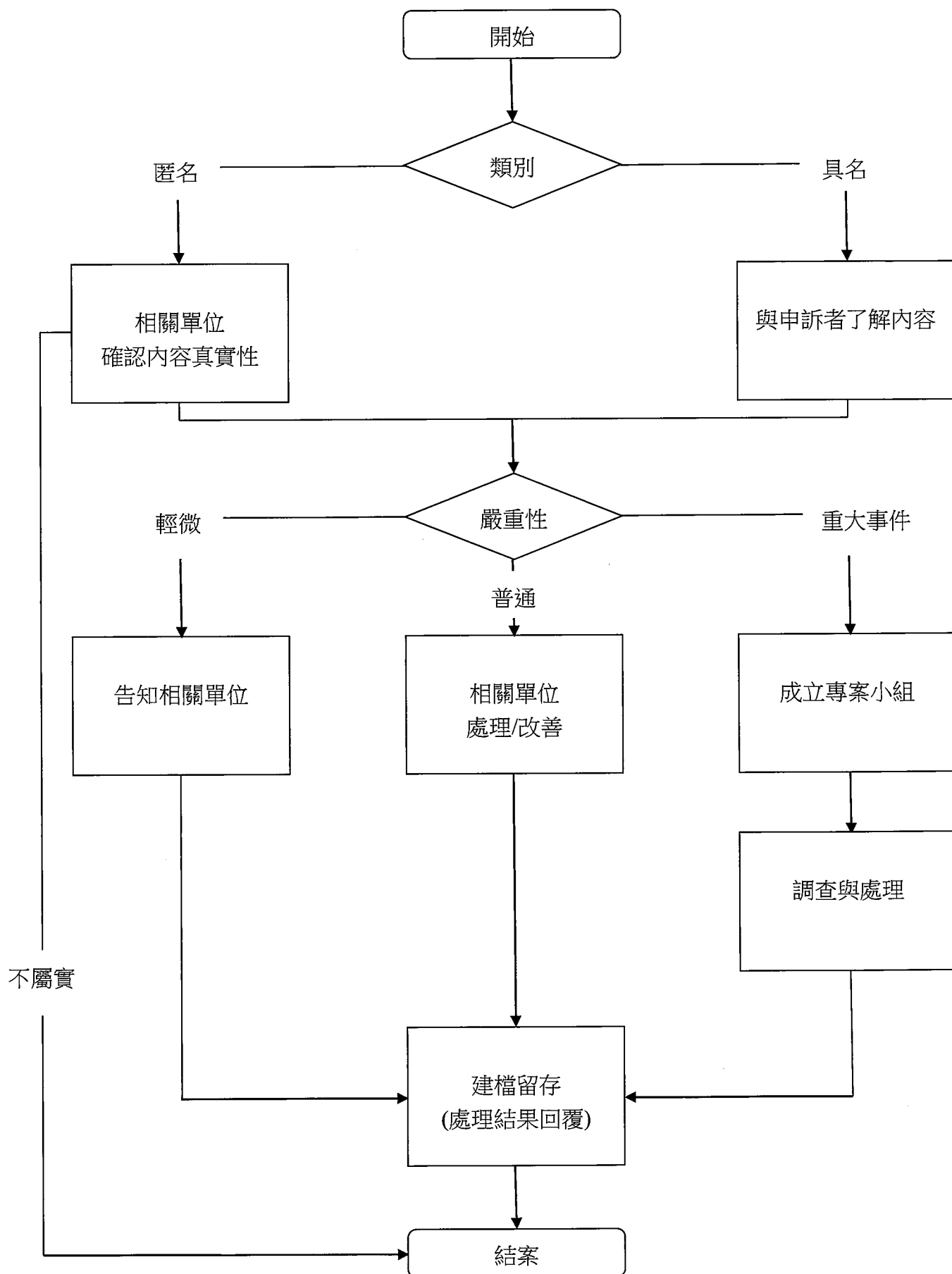
七、附件：

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。

### 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工作者有不正當道德行為？  
是 否

若兆利科技公司工作者有上述行為，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工作者有不正當道德行為？  
是 否

若兆利科技公司工作者有上述行為，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！

---

---

---

---