鎰勝工業股份有限公司
員工意見及投訴管理辦法

一、目的：

爲保護員工工作、學習、生活之合法權益，激勵員工更好地爲公司服務，及時發現和處理隱患問題，維護企業整體利益，特製定本規定

二、範圍：

本規定適用於公司所有員工。

三、意見與投訴內容範圍要求：

1.如果本公司人員有下列情況之一，可提出意見與投訴。

1) 有貪污、受賄、盜竊、以權謀私等違法亂紀行爲。
2) 有出賣、洩密等危害企業行爲。
3) 濫用職權，對意見者有重大不公正行爲。
4) 違章指揮會造成嚴重事故隱患。
5) 企業行政處分侵犯職工合法權益。
6) 員工作業條件會危害職工身體健康。
7) 其它不合理行爲。

2.員工對上述情況的意見與投訴既是權利也是義務，公司不可對其採取懲處、解僱或歧視的行爲。

3.意見或投訴的方式與途徑：

1) 向公司內部投訴：抱怨與投訴人可採取面談、信函、郵件、電話、短信、意見箱的方式進行，意見箱由副總負責每月下旬收取。
2) 抱怨與投訴人對本部門員工及管理有意見者，可逐級向本部門高層管理人員反應，在本部門無法處理的情況下，再向管理部提出。
3) 如對本部門之外事件有意見或需投訴者，可直接向管理部反應。
4) 對處理結果有異議或不服者，可越級向本部最高主管反應，仍不服者向管理部提出。
6) 檢舉/申訴信箱： (1)信箱：yeh_sy@isheng.com.tw 台灣總稽核室 或 chris@isheng.com.tw 台灣總管理部。 (2)電話：00886-33282391 分機 63 葉小姐 或 00886-33282391 分機 40 丁小姐。
7) 台灣總部接到員工檢舉投訴信息後，將問題點反饋給本公司最高主管，再由本公司最高主管組織員工投訴與處理委員會成員進行討論與處理。

四、投訴與處理委員會：

1.本公司投訴與處理委員會依投訴的類型與性質分二組，一爲現場作業組(附件一)，另一組爲管理制度組(附件二)。

2.二組委員會主席由本公司最高主管副總經理擔任，現場作業組委員由 CP、CB、PS、CPI、品管最高主管及副課長擔任，管理制度組委員由各部最高主管擔任，如

最高主管缺席由本部副理代理。

3.投訴內容如有涉及到委員會成員之事項，此委員應予以迴避不予參與。

4.投訴與處理委員會正常每月召開二次(每月月中及月底)，具體時間由管理部最高主管負責通知，並作好會議記錄。

五、投訴處理：

1.本公司最主管及管理部最高主管在收到員工或台灣轉發的投訴與意見時，先依輕重緩急來分門別類整理。

2.如屬重大與緊急事件，應在收到投訴的五個工作日內回覆，由投訴與處理委員會主席臨時召集委員會成員進行調查處理，其他事件依第四項規定處理。

3.對於成立之案件，都應填寫『員工意見與投訴處理記錄表』進行調查，並由責任單位作出原因分析與執行改善。

4.公司為保護員工，免受打擊報復，對投訴內容及相關資料均予以保密。

5.在調查取證過程中要本著迅捷、保密、客觀的原則進行，相關部門必須積極配合，凡被調查的人員必須據實出證，並對調查事項保密。

6.投訴與處理委員會在處理員工意見與投訴時應做到以下幾點：

1)樂於接受：抱怨是一種發洩，他需要聽眾，而這些聽眾往往是他最信任的那部分人。

2)盡量了解起因：任何抱怨都有他的起因，除了從抱怨者口中了解事件的原委外，委員會還應該聽聽其他員工的意見。

3)平等溝通：委員會首先要認真聽取抱怨者的抱怨和意見，其次對抱怨者提出的問題做認真、耐心的解答，並且對員工不合理的抱怨進行友善地批評。

4)處理果斷：公司管理制度，應採取民主、公開、公正的原則，對違規人員應及時採取處罰措施，盡量做到公正嚴明。

六、投訴及投訴處理的責任：

1.投訴人必須對投訴內容的真實性負全責，嚴禁捏造或惡意誇大事實。如經查實與事實不符，公司對投訴人可從重處罰，情節嚴重的可提請司法機關依法追究其法律責任。

2.投訴與處理委員會必須對處理投訴的過程和結果負責，經查有不公正或洩密行為，公司可對直接受理人和受理部門領導從重處罰，情節嚴重的可提請司法機關依法追究其法律責任。

3.凡涉及到的被調查人員經查有出具僞證或有隱瞞、洩密行為，公司對其從重處罰，情節嚴重的可提請司法機關依法追究其法律責任。

4.任何人不得對員工合法投訴給予打擊報復。一經發現，公司將對其從重處罰，情節嚴重的可提請司法機關依法追究其法律責任。

5. 當事人對裁決或調解結果無異議但拒不履行的，公司可對其強制執行，必要情況下可對其進行處罰。