

# 台灣大哥大股份有限公司

## 員工投訴辦法

第一條 宗旨：為建立公司守法守紀之文化，保障員工個人權益，並暢通投訴管道，特訂定本辦法。

第二條 適用對象：本辦法適用於本集團所有員工。

第三條 處理範圍：申訴人發現下列狀況，雖經呈報上級主管而未受妥當處理者得進行申訴或檢舉。

1. 申訴事項：

1.1. 公司內部規定牴觸法令規章，致損害員工權益者。

1.2. 主管決策或業務執行損害員工人身自由或個人尊嚴者。

1.3. 涉及違反兩性工作平等法、性騷擾或其他違反一般職場倫理之情事者。

2. 檢舉事項：

2.1. 故意違反法令或公司規定之行為。

2.2. 可能造成公司損失，或影響公司形象之不當決策或行為。

2.3. 利用執行職務之便，或利用公司設施、資源，圖謀個人或特定他人利益，並危害公司權益者。

2.4. 現行各項業務執行或作業流程中有產生弊端之虞者。

第四條 處理組織：以稽核室為專責處理單位，設置專屬電郵信箱及傳真專線接收投訴資訊。

第五條 投訴方式及應載明事項：

1. 電子投訴：本公司員工投訴網頁位於公司內網/公司本部/稽核室/單位系統/大哥大員工投訴單。員工於投訴單畫面中登打投訴事由後，點選送出即可。

2. 傳真投訴：可直接傳真至稽核室最高主管辦公室專屬傳真機。

3. 投訴內容應載明下列必要事項：

3.1. 投訴人之真實姓名、所屬單位、聯絡電話或其他聯絡方式。

3.2. 投訴之事實及理由，並視需要檢附相關證明文件。

4. 投訴內容若缺乏前述事項，致無法確認相關內容時，得經稽核室最高主管同意後逕予結案。

第六條 處理程序：

1. 成立事件調查小組：

1.1. 稽核室於接獲投訴時，應先確認投訴內容，並予以登錄控管。

- 1.2. 由稽核室最高主管擔任召集人，並視投訴內容需要，邀請其他單位主管或人員參與，組成事件調查小組。
- 1.3. 事件調查小組成員應秉持客觀公正之立場；若調查小組成員與投訴案件存在利害關係者，該員應主動告知召集人並予以迴避。
2. 投訴內容之調查：
  - 2.1. 投訴人之姓名及身份應予保密，調查過程中得以代號方式替代真名。
  - 2.2. 事件調查小組應就投訴內容進行詳細調查，並應向相關人員確認事件資訊，同時取得相關資料佐證。
  - 2.3. 事件調查小組於調查及審核過程中，應完整留存相關資料，並於調查及審核完成後，撰寫書面報告及處理建議。
  - 2.4. 由稽核室最高主管負責控管事件處理時效與進度。
3. 調查結果之呈報：
  - 3.1. 調查結果之書面報告及處理建議，應呈權責主管核閱，如下：
 

被投訴者	權責主管
主任(含)以下職級	督導主管
副理/經理	總經理
副處長(含)以上	董事長
  - 3.2. 情節重大者，得經稽核室最高主管判定，將調查結果呈報董事長核閱。
4. 結案程序：
  - 4.1. 稽核室應將處理建議通知相關管理單位，並追蹤後續改善狀況。
  - 4.2. 稽核室最高主管應將處理結果回覆投訴員工。
  - 4.3. 相關報告及調查資料由稽核室以密件歸檔存查，並保存至少十年，其保存方式得以電子方式為之，並限制僅事件調查小組存取。
5. 投訴案件之獎懲：
  - 5.1. 被投訴者經查證有違反公司規定或相關法令規定，應予適當懲處；同時視需要對投訴人給予適當獎勵。
  - 5.2. 提出投訴者經查證為涉及虛構、誣告及污衊他人者，應依公司規定懲處。

第七條 本公司不會因員工提出申訴或協助他人檢舉，而予以解雇、調職或其他不利處分。

第八條 實施與修改：本辦法呈總經理核准後實施，修正時亦同。

員工投訴專屬傳真專線  
02-66361600