

員工意見申訴及處理準則

文件編號 (DN) : T1-1901-3-04-C
建立日期 : 09/03/2018
核准日期 : 10/01/2018
生效日期 : 10/03/2018
核准單位 : 富邦金融控股(股)公司 董事長
權責單位 : 富邦金融控股(股)公司人力資源處
版序 : 第 4 版

目錄

目錄	頁次
第一條 設立目的	2
第二條 適用範圍	2
第三條 適用者定義	2
第四條 申請方式	2
第五條 申訴程序	2
第六條 處理程序	3
第七條 覆議申請	4
第八條 保密	4
第九條 申訴當事人之義務	4
第十條 申訴撤回	4
第十一條 不予受理	4
第十二條 再申訴	5
第十三條 聯絡資訊	5
第十四條 施行及修正	5

第一條 訂立目的

為維護公司員工合法權益，發展良好勞資關係並健全完善之管理體系，特訂定「員工意見申訴及處理準則」(以下簡稱本準則)。

第二條 適用範圍

本準則適用於富邦金融控股股份有限公司(以下簡稱本公司)及其營業執照所載明依本國法令成立之子公司。
前項各事業單位得視業務需要，將適用範圍再納入轄下其他國內、外子公司。

第三條 適用者定義

本公司員工有下列情事之一者得提起申訴：

- 一、工作上受到侵犯或干擾，影響個人人格、人身自由、尊嚴、身心健康安全者。
- 二、認主管或公司違反勞動契約、工作規則或對勞動條件有所疑義者。
- 三、工作上受到性別或性傾向歧視者。
- 四、其它因違法事項致影響個人合法權益者。
- 五、工作場所內遭受性騷擾，影響個人合法權益者，另依本公司「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理辦法」專案辦理。

第四條 申請方式

員工申訴得以書面、電話、傳真或電子郵件方式提出。

第五條 申訴程序

員工申訴案件處理程序如下：

- 一、申訴應由員工本人或員工集體填寫「員工申訴表」，並檢附相關資料及具體事實或證據寄送人力資源單位，倘以電話先行申訴者應於三日內以書面補正相關資料，由人力資源單位指派專人負責受理。
- 二、申訴案件屬勞資爭議者，依情節輕重將事件分三等級處理：

事件等級	申訴內容	處理原則	負責人員	處理時效
第一級	<ul style="list-style-type: none">● 單純抱怨不願填寫申訴表者。● 無具體訴求之一般抱怨事件。	<ul style="list-style-type: none">● 參第六條處理程序。● 作成「員工申訴案件紀錄表」，每月送本公司人力資源處備查。● 若以書面回覆內容應經核准。	<ul style="list-style-type: none">● 人力資源單位相關承辦人員。● 申訴員工之單位/主管。	1-7 個工作天。

第二級	<ul style="list-style-type: none"> 有具體訴求之抱怨事件。 第一級案件超過處理時效未能解決者。 	<ul style="list-style-type: none"> 參第六條處理程序。 書面回覆內容應會簽本公司人力資源處並經呈奉核准。 作成「員工申訴案件紀錄表」，每月送本公司人力資源處備查。 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資源單位相關承辦人員。 申訴員工之單位/主管 	7-15 個工作天。
第三級	<ul style="list-style-type: none"> 對主管具體指控。 對公司之規定具體指控，要求修正之事件。 認公司違反相關勞動法令，具體主張個人權益之事件。 以存證信函申訴之案件。 第二級案件超過處理時效未能解決者。 	<ul style="list-style-type: none"> 參第六條處理程序。 「勞資和諧小組」之會議記錄至少呈報至本公司人力資源處長。 作成「員工申訴案件紀錄表」，每月送本公司人力資源處備查。 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資源單位相關承辦人員。 申訴員工之單位/主管。 勞資和諧小組成員。 	15-30 個工作天。

三、其他申訴案件視需要會請各相關部門主管處理，於二週內將「員工申訴案件處理表」送回人力資源單位。人力資源單位於收到處理結果表後一週內，以「員工申訴案件回覆表」回覆申訴人，並作成「員工申訴案件紀錄表」，每月送本公司人力資源處備查。

第六條 處理程序

一、第一級案件

(一)員工以電話申訴者，應先耐心傾聽，找出問題真相及員工申訴之動機。同時安撫員工情緒，得到員工之認同，於第一時間解決，避免問題擴大。若員工仍有問題須回覆者，應於電話中告知員工，請其填寫員工申訴表。待查明問題後立即針對問題處理，於處理時限內，以電話回覆員工。

(二)員工以書面或電子郵件申訴者，應先以電話與員工溝通了解問題、安撫情緒。並依前項之處理原則處理之，必要時應以書面回覆申訴員工。

二、第二級案件

(一)先踐行第一級案件之電話了解問題及安撫情緒之程序。

(二)將員工之具體訴求及抱怨洽相關單位或主管了解後，將書面回覆內容會簽本公司人力資源處並經呈准後，回覆申訴員工。

三、 第三級案件

- (一)視案件狀況決定是否先踐行第一級案件之電話了解問題及安撫情緒之程序，並通報本公司人力資源處。
- (二)屬單純法規面層次之問題，由人力資源單位先提出初步之書面回覆文件或解決方案，會簽本公司人力資源處，並請法務單位或顧問律師協助處理。
- (三)具體勞資爭議案件，由人力資源單位於員工申訴後 7-10 個工作天，召開「勞資和諧小組」調處會議，請申訴員工出席，公開透明協調處理，依調處結果作成「勞資和諧小組調處會議記錄」，由勞資雙方共同遵照履行。

「勞資和諧小組」視個案狀況，由下列成員中 2-6 人組成，主席由小組成員依個案推選之：

- 一、 視申訴案件之狀況及申訴員工之層級，由人力資源單位指派適當之成員或主管 1-3 人(含本公司人力資源處 1 人)。
- 二、 申訴員工之主管或所屬單位之權責主管。
- 三、 必要時得視個案狀況將工會代表列入「勞資和諧小組」之處理成員。「勞資和諧小組」開會時得視個案狀況，由相關單位派員列席說明。

第七條 覆議申請

有關申訴案件，當事人如對處理結果不服時，得於收到回覆之日起一週內，填寫員工申訴表並提出新理由或新證據申請覆議，申請覆議以一次為限。

第八條 保密

申訴當事人及負責處理案件之相關人員，對申訴之個案內容均不得對外公開，應盡絕對保密之義務。

第九條 申訴當事人之義務

申訴當事人有接受查詢，忠實答覆及提供有關資料之義務。

第十條 申訴撤回

申訴人於案件處理時得以書面撤回案件，但人力資源單位得視處理情形於不損害申訴人權益下，報請核定繼續或終止辦理。

第十一條 不予受理

匿名、非本人申訴案件或未依本要點規定申訴者，不予受理。
如有誣陷、欺瞞、侮辱他人或蓄意擾亂者，除不予受理外並得視情節輕重，提請所屬事業單位人事評議委員會或依程序議處。

第十二條 再申訴

同一申訴案件經申請或撤回後，除非提出新事實、新證據，否則不得再申訴。

第十三條 聯絡資訊

本公司設置申訴專線電話、傳真及專用電子信箱，以利員工申訴。

專線電話：(02)6602-7597

傳真號碼：(02)6600-3808

電子信箱：022sug@fubon.com

各子公司得視需要另行設置專線電話、傳真或電子信箱等，並應公告週知。

第十四條 施行及修正

本準則經本公司董事長核定並自公告之日起施行，修正時亦同。

附表：改版紀錄

版次	更版日期	備註
1	04/25/2008	初版
2	08/21/2009	格式內容變更
3	07/14/2015	格式內容調整
4	10/01/2018	章則更名，辦法更名準則