

福懋興業股份有限公司

內、外部利害關係人申訴處理管理辦法

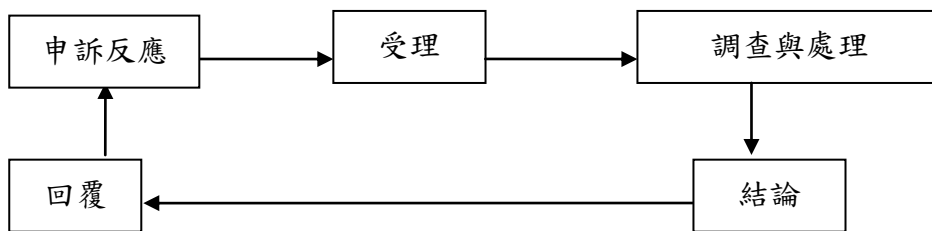
1. 目的

為使內、外部利害關係人受到不當或不公平待遇或發現權益有受損害時能有暢通之申訴管道，特訂定本作業辦法以利遵循。

2. 適用對象

本公司內部所有員工(包括正式人員、聘約人員、定期契約人員)及外部利害關係人(包括投資人、客戶、供應商、社區居民、社會公益團體等)皆適用本作業辦法規定辦理。

3. 內部利害關係人(內部員工)申訴作業流程及處理程序



3.1 申訴範圍

- (1) 員工發現遭受不當或不公平待遇者。
- (2) 員工發現其他員工有違法或不當行為，致影響個人權益或公司權益者。
- (3) 員工發現其他員工違反企業規章制度或未正確執行規章制度，致影響個人權益或公司權益者。
- (4) 員工發現其他員工意圖利用職務取得不當利益，致影響公司權益者。
- (5) 員工在工作上有其他意見或建議者。
- (6) 申訴內容涉及本公司「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」所訂事項者，另依該辦法所訂相關程序辦理。

3.2 申訴程序

- (1) 申訴時應具名，並以逐級反應為原則，申訴人需填寫「申訴表」（附件 1），並依被申訴人職位呈報部門主管處理：
 - A. 被申訴人為二級主管(含)以下員工者，申訴表送該廠(處)一級主管瞭解後指派人員進行調查。
 - B. 被申訴人為一級主管者，申訴表送事業部經理室，由經營主管瞭解後指派人員進行調查(若為直屬部門，送公司總經理室)。
 - C. 被申訴人為經營主管者，申訴表送公司總經理室人事部門主管，呈報總經理指派人員進行調查。
- (2) 申訴人若越級申訴，由接獲申訴表之部門或主管先行檢視申訴內容，內容若無越級申訴之必要性，則依前述原則視被申訴人職位指派單位進行調查；若有必要性，則指派其他適當之單位或人員進行調查。
- (3) 申訴人需確實具名填寫「申訴表」內容，如有記載不完全、資料不正確者，接獲申訴表之主管或部門得退回該申訴表由員工修正後再予受理。
- (4) 「申訴表」由申訴人自行以密件送交負責調查之主管或單位。

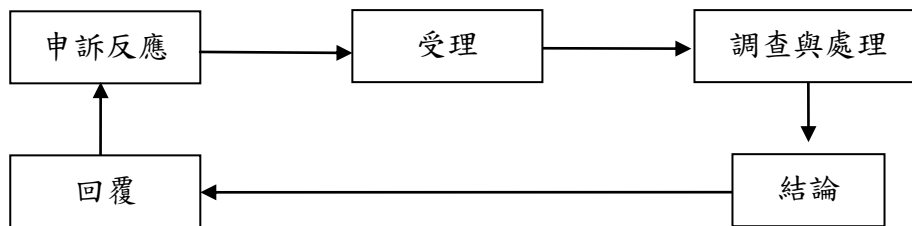
3.3 申訴表處理原則

- (1) 申訴之目的在於解決公司問題，公司及負責調查人員處理申訴案件時，應秉持公平、公正之精神進行調查及提報，對申訴人不得報復，否則由公司總經理室提報議處。
- (2) 負責調查人員於處理申訴案件時，應儘速約談申訴人瞭解申訴詳細內容，必要時應再約談被申訴人進行瞭解。
- (3) 負責調查人員應於十個工作日內完成調查為原則，調查結果核定後，以書面回覆申訴人調查結果。由廠(處)進行調查之案件，調查結果需呈事業部(群)副總經理核定；由事業部經理室及公司總經理室調查之案件，調查結果需呈公司總經理核定。
- (4) 申訴人若不滿意調查人員之調查及答覆內容，可填寫「申訴申覆表」（附件 2）並檢附原申訴表答覆內容，送交公司總經理室人事

部門，轉呈管理總部副總經理，指派由原單位再進行調查或由其他單位重新調查。

- (5) 部門主管接獲申訴表時，應確實保密，不得洩露申訴人身分及申訴內容。負責調查人員於調查期間及調查結束後，嚴禁向案情無關者透露案情，即使因調查之需要須與相關人員論及案情時，亦僅能就該員與案情相關部份談論。
- (6) 申訴表經調查後若需向上呈報時，務必以密件處理，各級核簽主管亦應確實保密。申訴表處理過程未依規定保密或向案情無關人員透露案情者，提報議處。
- (7) 申訴表內容若涉及公司規章制度，部門主管調查時應主動洽制度管理部門瞭解制度規範及制定精神。
- (8) 申訴表內容若涉及法律問題，部門主管調查時應主動洽詢總經理室釐清法律相關問題。
- (9) 負責調查人員應於案件調查完畢書面報告呈准後，依據書面報告將調查結果轉填寫於「申訴表」(或「申訴申覆表」)，「申訴表」(或「申訴申覆表」)影本交還當事人留存，正本送交總經理室人事部門並以機密文件集中保管申訴資料。申訴資料非經管理總部副總經理同意不得調閱，更不得以掃描或影印等方式複製、轉寄原件內容交予其他單位。
- (10) 申訴表未具名者，需送交總經理室人事部門瞭解，若有明確事證或異常可能者，由管理總部副總經理核定後指派專人進行調查，其餘不具名者原則上不進行調查。不進行調查之案件，由人事部門呈報後以機密文件集中保管。

4. 外部利害關係人之申訴作業流程及處理程序



- 4.1 外部利害關係人可經由本公司網站<http://www.ftc.com.tw>點選「利害關係人連絡窗口」即可取得投訴管道資訊，包括投訴電話專線、投訴電子信箱或直接輸入線上反應，詳(附件3)。
- 4.2 總經理室人事部門為外部利害關係人申訴受理單位，依據申訴內容進行調查。
- 4.3 調查結果經公司核定後，立即將結果回覆外部利害關係人，若對處理結果仍有待釐清事項，則續確認與了解並再度回覆外部利害關係人。

5. 實施與修訂

本辦法由總經理核定後，公佈實施修訂時亦同。