

幃翔精密股份有限公司

員工申訴/投訴/舉報/打擊報復管理控制程序

第一條 目的：

為了維護公司與員工的合法權益，及時發現和處理隱患問題，保障員工與公司管理層的溝通，提高員工工作的積極性，從而建立和諧的勞動關係，增強企業凝聚力，提高員工滿意度，特制定本辦法。

第二條 範圍：

本辦法適用於公司所有在職員工。

第三條 參考文件：

《廠規》

第四條 定義：

一、投訴：

是指員工在公司的工作和生活中，員工的各項合法權益已經受到或即將受到侵犯而採取的申訴和揭發的行為。

二、申訴：

是指員工對投訴處理的結果不滿意，需要繼續上訴的行為。

三、舉報：

是指員工對已經或即將侵犯公司的財產和聲譽等合法權益、公共利益或違反公司規章辦法或國家法律法規的行為，進行揭發和揭露的行為。

四、打擊報復：

是指被投訴、被舉報人或被投訴、舉報單位實施的侵害投訴、舉報人及其親屬或假想投訴、被舉報人的人身權利、民主權利以及其他合法權益的行為。

第五條 權責：

一、人資單位負責處理員工對各部門的申訴案件，並保存記錄。

二、總經理室負責調查人資單位處理的獎懲案件，並保存記錄。

第六條 作業內容：

一、各部門和對被投訴、舉報單位、被舉報人以及舉報內容有管轄權的機關或組織（以下簡稱人資單位），應當按照各自職責，互相配合，依法受理投訴、舉報，共同做好保護投訴、舉報人合法權益的工作。

（一）以上投訴/申訴受理人均可在許可權限範圍內對申訴事項進行解答，如果投訴/申訴人接受該答覆即可終結申訴。

（二）如果投訴/申訴受理人無法對申訴作出解答，可依本條第六款的申

幃翔精密股份有限公司

員工申訴/投訴/舉報/打擊報復管理控制程序

訴處理程序進行處理。如果投訴/申訴提交到了人資單位，人資單位各模組專員應負責調查、取證、提出初步處理意見、回饋答覆意見等工作。

(三)公司應當鼓勵和支援員工和供應商依法投訴、舉報。任何部門和個人不得以任何藉口打擊報復投訴、舉報人。

二、申訴時效為 10 日(法定節假日順延)，即投訴/申訴人應在申訴事件發生日起 10 日起內申訴，因不可抗力而致逾期者，應申請延長申訴期限，但延長期限不得超過 10 日。

三、投訴/申訴人申訴時需填寫人資單位提供的『員工投訴、申訴書』，描述相關事項，應當遵循為投訴人、舉報人保密、舉報有功受獎和舉報人合法權益不受侵犯的原則。

四、本辦法所適用的投訴範圍包括：

(一)擅自苛扣員工工資、獎金，或未按公司規定標準收取費用或巧立名目濫收費用；侵犯員工經濟利益的行為。

(二)對員工進行謾罵、歧視、騷擾、虐待、強迫勞工、侮辱、毆打以及僱傭童工，或洩露當事人隱私等侵犯員工名譽以及其他人身權益的行為。

(三)在績效考核中不公平、不公正對待員工業績的行為。

(四)在工作中態度惡劣、故意刁難員工的行為。

(五)無故推諉應當受理的事項而不予受理的行為。

(六)對正常申訴進行打擊報復的行為。

(七)其他侵犯或妨礙員工合法權益的行為。

五、本辦法所適用的舉報範圍包括：

(一)利用工作或職務之便謀取私利、貪污、受賄、索賄等徇私行為。

(二)濫用職權、肆意揮霍公司財產的行為。

(三)故意毀壞設備、工具等公司財物的行為。

(四)洩露公司秘密或當事人隱私的行為。

(五)未經公司解除競業禁止之限制，卻兼任其他公司職務或兼營與本公司同類業務等損害公司權益的行為。

(六)利用公司名義在外進行招搖撞騙、欺詐的行為。

(七)虛報業績、瞞報事故等舞弊行為。

(八)對能夠預防的事故不積極採取措施等怠忽職守行為。

(九)在公司內或宿舍內進行賭博或偷盜、侵佔同事或公司財物等違法行為。

(十)其他多次或嚴重違反公司各項規章辦法或侵犯公司權益的行為。

六、申訴處理的程序：

(一)投訴/申訴受理人應記錄好『員工投訴、申訴書』，記錄完成後應

幃翔精密股份有限公司

員工申訴/投訴/舉報/打擊報復管理控制程序

要求申訴人簽字確認。

- (二)投訴/申訴人必須親自申訴，不可請人代理，且不得越流程作業。
- (三)投訴/申訴人在等待申訴事件處理期間應嚴格遵守公司相關規章辦法，保證正常上班。
- (四)人資單位及其工作人員接受投訴、舉報和查處投訴、舉報案件，應當嚴格遵守下列保密和保護投訴、舉報人隱私規定，以保護投訴、舉報人免遭受到報復或其他後果。
- (五)受理當面投訴、舉報應當在能夠保密的場所進行，專人接談，無關人員不得旁聽和詢問。
- (六)投訴、舉報信件的收發、拆閱、登記、轉辦、保管和面述或者電話投訴、舉報的接待、接聽、記錄、錄音等工作，應當建立健全責任辦法，嚴防洩露投訴、舉報內容和遺失投訴、舉報材料。
- (七)投訴、舉報人受到打擊報復時，有權向管理部或上層主管控告。
- (八)打擊報復投訴、舉報人，情節較輕的，應給予紀律處分；觸犯《中華人民共和國治安管理處罰法》的，依法送法定機關給予行政處罰；構成犯罪的，依法追究刑事責任。縱容、包庇或收買、指使他人對投訴、舉報人打擊報復的。
- (九)投訴/申訴受理人應在接收『員工投訴、申訴書』後詳細分析申訴事項是否符合本程序申訴範圍的要求，如不符合要求，應當場告知投訴/申訴人終止申訴並在『員工投訴、申訴書』上注明。如果申訴事項符合要求，投訴/申訴受理人應立即告知投訴/申訴人自己能否對申訴事項作出解答，如果不能作出解答則應明確告知投訴/申訴人，並在『員工投訴、申訴書』上寫明由申訴處理程序的後一級進行解答。
- (十)在投訴/申訴人的間接主管或部門經理兩個層面，二者均可直接對申訴事項進行調查處理，申訴人對處理結果滿意的即可終結申訴；如果投訴/申訴人對二者的處理結果均不滿意可繼續向人資單位提出申訴，人資單位各模組專員負責對申訴事項的調查、取證、回饋等工作。
- (十一)涉及到多個模組的，各模組專員應齊心協力共同配合完成。若申訴人對處理結果不滿意，可繼續向人資單位部門主管提交申訴，任一投訴/申訴受理人員均應在 10 日內對申訴事項作好調查、取證等工作並得出最終結論。如果申訴人對人資單位部門主管給出的結論仍不滿意的，可以在知道申訴結論之日起 10 日內向總經理提出再申訴，10 日內不提出再申訴即表示投訴/申訴人接受該結論。再申訴時，總經理或委派專人負責主導工作，投訴/申訴受理委員會所有成員應積極討論，以最終結果為申訴

幃翔精密股份有限公司

員工申訴/投訴/舉報/打擊報復管理控制程序

事件的最終結論，投訴/申訴人應無條件遵守，不得再申訴。

- 七、申訴答覆投訴/申訴受理結果應記錄為一式二份的『員工投訴、申訴書』，一份交申訴人保存，一份存投訴/申訴人人事檔案。
- 八、在整個申訴處理過程中，相關人員應保守秘密，如有洩密者，將依據相關規定進行處罰；如有對申訴人打擊報復者，將根據相關規定從重處罰。
- 九、申訴結論得出後，由人資單位專員負責對結論的執行情況進行跟蹤和監督。
- 十、員工採取舉報方式反映問題，受理人應當採取措施保護舉報人，不得將舉報人的信息洩露給不當人，當舉報內容非受理人職責範圍內處理事項時，應立即上報或越級上級到最高層級主管，保護舉報人的人身安全和利益。
- 十一、公司在飯堂、過道等設置意見箱，每週由人資單位專人開箱二次取件，員工的投訴、申訴、舉報亦可以投至意見箱內。
- 十二、對投訴、舉報有功人員，管理部應按有關規定給予表彰、獎勵。
- 十三、受理投訴、舉報的工作人員在辦理投訴、舉報案件中，有下列行為之一的，管理部或其上層主管應給予紀律處分；構成犯罪的，應依法追究刑事責任：
 - (一)扣壓、隱匿或私自銷毀投訴、舉報材料。
 - (二)刁難、威脅投訴、舉報人。
 - (三)毆打、污辱投訴、舉報人。
 - (四)無正當理由拒不接受投訴、舉報。
 - (五)其他怠忽職守、濫用職權、徇私舞弊的行為。

第七條 附則：

本辦法經權責主管簽核生效，自發行之日起實施，修改亦同。

第八條 附件/所使用之表單：

- 一、員工投訴、申訴書 FMOMD-066
- 二、員工申訴處理流程圖

幃翔精密股份有限公司

員工申訴/投訴/舉報/打擊報復管理控制程序

員工申訴處理流程圖

