

天合科技顧問有限公司-申訴機制辦法

第一條 目的：為建立公平、公正、保密之申訴處理機制，保障求職者、受僱員工、派遣或合作人員及其他利害關係人之合法權益，並強化本公司服務品質與內部管理，特訂定本辦法。

第二條 適用範圍：凡與本公司招募、媒合、任用推薦、職涯諮詢、求職服務、內部管理、工作場所互動或其他業務執行相關之申訴事項，均適用本辦法。但依法應依其他特別法令、主管機關規定或本公司另定專案辦法處理者，從其規定。

第三條 申訴對象與事項：本公司員工、求職者、候選人、客戶、合作夥伴或其他與本公司業務往來之人員，認有下列情形之一者，得提出申訴：

1. 招募、任用或媒合過程有不當對待、失當言行或損害權益之情事。
2. 服務流程、作業措施或管理規定有執行疏失，致影響權益者。
3. 遭受歧視、騷擾、霸凌、報復或其他不當行為者。
4. 個人資料處理、保密義務或資訊使用疑有不當者。
5. 其他足認有申訴必要之事項。

第四條 申訴管道：申訴人得以書面、電子郵件、電話、面談紀錄或其他可供查證之方式提出申訴。申訴受理窗口原則由管理部或指定申訴承辦人負責，必要時由負責人指定調查或處理人員辦理。

第五條 申訴應記載事項：申訴時應盡可能提供下列資訊：

1. 申訴人姓名、聯絡方式及身分別。
2. 被申訴人姓名、職稱或可辨識資料。
3. 事件發生時間、地點、經過及具體內容。
4. 相關證據、文件、對話紀錄或證人資料。
5. 申訴日期及期望處理方式。以口頭提出者，受理人員應作成書面紀錄，經申訴人確認後存查。

第六條 不受理情形：申訴案件有下列情形之一者，得不予受理：

1. 申訴內容顯屬虛構、與事實無關或無具體內容者。
2. 未具真實姓名且無法聯繫查證者。
3. 同一事由業經處理結案後，無新事證而重複申訴者。
4. 非屬本辦法適用範圍者。
5. 已進入司法、仲裁或主管機關法定程序，且不宜重複調查者。但如仍涉及本公司內部管理或保護措施，得另行處理。

第七條 處理程序：本公司於受理申訴後，應先行登錄案件並進行初步審查；屬受理範圍者，得視案件性質進行資料蒐集、訪談、查證或召開會議審議。必要時得請相關單位、主管或外部專業人士協助。處理過程應秉持客觀、公正、保密及避免二度傷害原則辦理。

第八條 處理時限：申訴案件原則上應自受理日起三十日內完成處理；案情複雜者，得延長一次，延長期間以三十日為限，並應通知申訴人。必要時，得先採取暫時性保護或風險控管措施。

第九條 保密、迴避與禁止報復：

1. 申訴案件相關資料及處理過程，除依法令或調查必要外，應予保密。
2. 承辦、調查或決議人員與案件當事人有利害關係者，應主動迴避。
3. 本公司不得因提出申訴、協助申訴或配合調查，而對申訴人、證人或關係人為任何不利處分或差別待遇。

第十條 處理結果與結案：案件處理完成後，應作成處理結果紀錄，載明調查摘要、認定結果、處置方式、改善措施及後續追蹤事項，並視需要通知申訴人。申訴案件相關資料應妥善保存，以供後續查核、內部改善及評鑑佐證使用。

第十一條 附則：本辦法經負責人核定後實施，修正時亦同。本辦法如有未盡事宜，悉依相關法令及本公司內部規範辦理。