

## **Chế độ khiếu nại của công ty**

Lưu trình khiếu nại của công ty

1. Các phương thức tiếp nhận có thể bao gồm gửi giấy, liên lạc qua điện thoại/bằng lời nói, email hoặc phần mềm liên lạc di động. Hoặc đề xuất của Phòng Nhân sự.

1.1 Đường dây nóng 8345171

1.2 Hòm thư điện tử : panpan@kenda.com.tw °

1.3 Hòm thư chuyên dụng đặt tại quầy của phòng Nhân sự

2. Nguyên tắc thụ lý

Các khiếu nại, báo cáo nặc danh (giả) tên sẽ không được chấp nhận nhưng đơn vị hoặc nhân sự tiếp nhận cần xem xét tính chất vụ việc và hoàn cảnh của vụ việc.

Tình huống liên quan của các bên và áp dụng các biện pháp bảo mật tuyệt đối để giữ kín danh tính của các bên liên quan, tránh để các bên bị hai bên khả năng gây hại. Khiếu nại và báo cáo phải được nộp trong vòng ba mươi ngày kể từ ngày sự việc xảy ra.

Đơn nộp muộn sẽ không được chấp nhận, trừ những trường hợp đặc biệt.

3. Đơn vị thụ lý

Việc khiếu nại, phản ánh của người lao động cần được gửi đến từng cấp đơn vị, tuy nhiên nếu đơn vị không thể hoặc

Nếu lười xử lý sự việc có thể nộp trực tiếp lên đơn vị quản lý và Phòng Nhân sự.

4. Tài liệu khiếu nại của nhân viên

4.1 Cần cung cấp tên, mã số công việc, đơn vị, chức danh nghề nghiệp, số điện thoại liên lạc và các thông tin liên quan khác của người bị khiếu nại

4.2 Lý do khiếu nại hoặc thông tin thực tế được báo cáo

4.3 Đính kèm các tài liệu liên quan đủ để chứng minh sự thật

4.4 Ngày điền bảng khiếu nại

4.5 Mẫu hồ sơ xử lý khiếu nại của nhân viên (Mẫu 11)

## 5. Lưu trình điều tra

### 5.1 Thẩm lý sơ bộ

Khi nhận được sự việc khiếu nại, trước tiên đơn vị thụ lý phải xác nhận nội dung khiếu nại đã rõ ràng, cụ thể chưa,

Nếu khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây thì không được điều tra và không được thụ lý (xử lý).

- (1) Ân danh hoặc mạo danh.
- (2) Việc nộp đơn khiếu nại vượt quá thời hạn quy định tại khoản trên.
- (3) Những vấn đề không được quy định trong các Biện pháp này và phải được cơ quan tư pháp xét xử.
- (4) Việc kháng cáo không có lợi ích thực sự.
- (5) Đối với khiếu nại đã được quyết định hoặc rút lại, khiếu nại sẽ được nộp lại dựa trên các lý do và sự kiện tương tự.

### 5.2 Điều tra thực tế

- (1) Khi giải quyết khiếu nại, người quản lý đơn vị tiếp nhận khiếu nại hoặc bộ phận (bộ phận) quản lý tự mình hoặc phân công người tiến hành điều tra thực tế.
- (2) Các điều tra viên nên phỏng vấn người khiếu nại càng sớm càng tốt để hiểu chi tiết về khiếu nại, nếu cần thiết, họ nên phỏng vấn người bị khiếu nại hoặc những người có liên quan khác để xác nhận sự thật.
- (3) Trước khi giải quyết khiếu nại, kháng cáo lại, người khiếu nại và người chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại phải được giữ bí mật tuyệt đối và không được công khai.
- (4) Người khiếu nại và những người liên quan có nghĩa vụ tiếp nhận cuộc điều tra, trả lời trung thực các câu hỏi của điều tra viên và cung cấp thông tin liên quan khi giải quyết khiếu nại.
- (5) Sau khi điều tra, nhận thấy nội dung khiếu nại không phù hợp với thực tế và là

hành vi tấn công ác ý, vu khống, sẽ không được thuộc phạm vi bảo vệ của người khiếu nại và đồng thời sẽ bị trừng phạt theo các quy định pháp luật

- (6) Sau khi vụ việc khiếu nại bắt đầu, nếu người khiếu nại hoặc các bên quan tâm khác nộp đơn hòa giải hoặc báo cáo tư pháp hoặc tiến hành khởi kiện liên quan đến vụ việc khiếu nại hoặc các vấn đề liên quan, thì các điều tra viên sẽ được thông báo ngay lập tức. Đối với các khiếu nại liên quan do cơ quan tư pháp đệ trình, cuộc điều tra phải được dừng lại trước khi kết thúc quá trình tố tụng và tiếp tục sau khi có quyết định cuối cùng của cơ quan tư pháp.

### 5.3 Kết quả điều tra và giải pháp

- (1) Các điều tra viên phải hoàn tất cuộc điều tra trong vòng 30 ngày kể từ ngày chấp nhận khiếu nại, điền vào mẫu phản hồi khiếu nại của nhân viên (Mẫu 12), đưa ra các đề xuất xử lý dựa trên các tình tiết điều tra và các quy định liên quan của công ty, đồng thời ký xác nhận chấp thuận của người quản lý bộ phận quản lý
- (2) Sau khi kết quả điều tra xác minh, người khiếu nại ký xác nhận, nếu người khiếu nại không muốn ký thì nhân viên của đơn vị tiếp nhận ghi lý do vào phiếu trả lời khiếu nại.
- (3) Nếu cá nhân không hài lòng với việc giải quyết khiếu nại thì có quyền gửi khiếu nại lại đến cơ quan quản lý trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được phản hồi khiếu nại.
- (4) Nếu khiếu nại được nộp lại, nó sẽ được nhóm điều tra xem xét.
  - (a) Tùy theo tình hình sự việc và trình độ của người lao động, đoàn điều tra sẽ được thành lập bởi bộ phận quản lý, cơ quan kiểm toán, cơ quan tư pháp và lãnh đạo cao nhất các đơn vị của nguyên đơn lại và bị đơn. Chủ tịch sẽ do các thành viên trong nhóm bầu ra.
  - (b) Trường hợp có thành viên Đoàn điều tra có liên quan trực tiếp đến vụ việc khiếu nại lại thì người đó có quyền tự bào chữa. Sau khi rút lui, các thành viên khác

trong nhóm sẽ chọn những nhân viên khác để thành lập đội điều tra thay thế.

(c) Tùy theo tình tiết của vụ việc, Đoàn điều tra có thể mời đại diện công đoàn, đơn vị liên quan hoặc nhân sự bên ngoài tham dự.

(d) Đội điều tra phải hoàn tất việc điều tra và đưa ra các khuyến nghị xử lý trong thời hạn ba mươi ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại lại và trình tổng giám đốc phê duyệt.

(e) Ý kiến giải quyết khiếu nại lại là quyết định cuối cùng, việc kháng cáo lại không được tuyên bố không đồng ý.

(f) Nếu các điều tra viên hoặc nhóm điều tra không thể hoàn thành cuộc điều tra hoặc đưa ra các khuyến nghị xử lý trong thời hạn ba mươi ngày quy định, họ có thể gia hạn điều tra thêm ba mươi ngày nữa, nhưng chỉ một lần.

(g) Nếu không có quy định đặc biệt nào cho trường hợp kháng cáo lại thì các quy định liên quan về kháng cáo sẽ được áp dụng với những sửa đổi phù hợp.

6. Ngoại trừ những người khiếu nại, tố cáo có mục đích cố ý phi báng hành vi vi phạm pháp luật hoặc kỷ luật của người khác thì không bị xử phạt hoặc ngăn cản việc khiếu nại, tố cáo dưới bất kỳ hình thức nào, nếu có vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định có liên quan. nó được xác minh là đúng.

7. Người khiếu nại (người báo cáo) và nhân viên có liên quan chịu trách nhiệm xử lý vụ việc khiếu nại (người báo cáo) phải được giữ bí mật tuyệt đối.

Nó không được phép công khai. Nếu thông tin vụ việc bị rò rỉ do cố ý sơ suất, người đó sẽ bị xử lý theo quy định liên quan tùy theo mức độ nghiêm trọng của vụ việc rò rỉ.

8. Không ai được phân biệt đối xử, ép buộc hoặc đối xử bất công với nhân viên vì khiếu nại hoặc báo cáo. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo các quy định liên quan nếu được xác minh là đúng.