

第一產物保險股份有限公司

員工申訴處理制度

第一條 目的

為維護員工合法權益，應有適當並暢通之申訴管道，依本公司工作規則第88條規定，特訂定本公司員工申訴處理制度(下稱本處理制度)，以利遵循。

第二條 適用對象

本公司所有員工(包括正式人員、約聘人員)皆適用本處理制度規定辦理。

第三條 申訴範圍

本公司員工有下列各款情事之一者得提出申訴：

- 一、遭受不合理待遇或其他侵犯干擾，影響個人權益者。
- 二、認主管或公司違反勞動契約、工作規則或對勞動條件有疑義者。
- 三、在工作相關事項上有其他意見者。
- 四、申訴內容涉工作場所性騷擾或執行職務遭受不法侵害，依本公司「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」及「執行職務遭受不法侵害預防計畫」所訂相關程序辦理；申訴事項如為本公司檢舉制度處理程序所訂內容，則依該處理程序辦理。

第四條 申訴程序

本公司員工以書面資料提出申訴時，其申訴書格式應包括下列各款：

- 一、申訴時應具名，並以逐級反應為原則，申訴人需填寫「第一產物保險股份有限公司員工申訴書」(附件，下稱申訴書)，由企劃室受理後應指派人員進行調查，並將處理結果報告總經理。
- 二、申訴人需確實填寫申訴書所有內容，如有記載不完全、資料不正確者，得退回該申訴案，由申訴人補正後再予受理。
- 三、員工以口頭申訴時，接獲申訴之各部門主管應以申訴書作成紀錄並請申訴人簽章，並依第一款交企劃室受理。

申訴人於調查期間就申訴案件另行向外部主管機關提出申訴、申請調解或提起訴訟者，即停止一切處理程序。

第五條 申訴書處理原則

本公司申訴書處理原則如下：

- 一、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，給予雙方當事人充分陳述意見及答辯之機會。
- 二、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；當事人有接受查詢、忠實答覆及提供有關資料之義務。
- 三、當事人及負責處理案件之相關人員，應盡保密義務，不得洩露雙方當事人身分及申訴內容。

四、調查人員應於30個工作日內完成調查為原則(如申訴人調查期間連續申訴，則以最後一封申訴書受理之日起算)，必要時得延長一個月，並應通知申訴人，調查結果核定後，以書面回覆申訴人調查結果。

五、調查人員應於案件調查完畢後以書面報告呈核，依據書面報告將調查結果填寫於「申訴書」，「申訴書」影本回覆當事人留存，正本送交企劃室，企劃室應指派專人以機密文件集中保管申訴資料。申訴資料非經企劃室最高主管同意不得調閱，並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。

第六條 申訴人之保護

本公司不得因員工提出本處理制度所訂之申訴，而予以解雇、調職或其他不利處分；惟如有誣陷、欺瞞、侮辱他人或虛構事實者，除不受理外並得視情節輕重依工作規則提報議處。

第七條 不予受理

本公司員工申訴案件有下列各款情形之一時，不予受理：

- 一、同一事由經申訴程序處理結案或已撤回後，無提出新事實或新證據，再提起申訴者。
- 二、無具體之事實內容或未具真實姓名者。
- 三、與本公司公務或與本公司商譽、形象無關之事項者。
- 四、涉及人身攻擊者。
- 五、有關他人私生活之問題。
- 六、申訴人已向外部主管機關就同一事由提出申訴者。

第八條 訂定及修訂日期

本處理制度經總經理核准後實施，修訂時亦同。

本處理制度訂定於中華民國 110 年 8 月 12 日。

第一次修訂於中華民國 114 年 2 月 11 日。