

## 求職、求才者人申訴處理作業準則

### (一)目的：

為保障求職、求才者及相關當事人權益，明確申訴處理流程與時效，特訂定此準則。

### (二)適用範圍：

本機構所提供之就業服務業務，如職業介紹、招募、仲介等，所發生之爭議、申訴或相關意見反映皆適用此準則。

### (三)申訴對象：

任何與本機構發生業務往來之求職者、求才企業或其他利害關係人，均得提出申訴。

### (四)申訴方式：

申訴人可透過以下任一方式提出申訴：

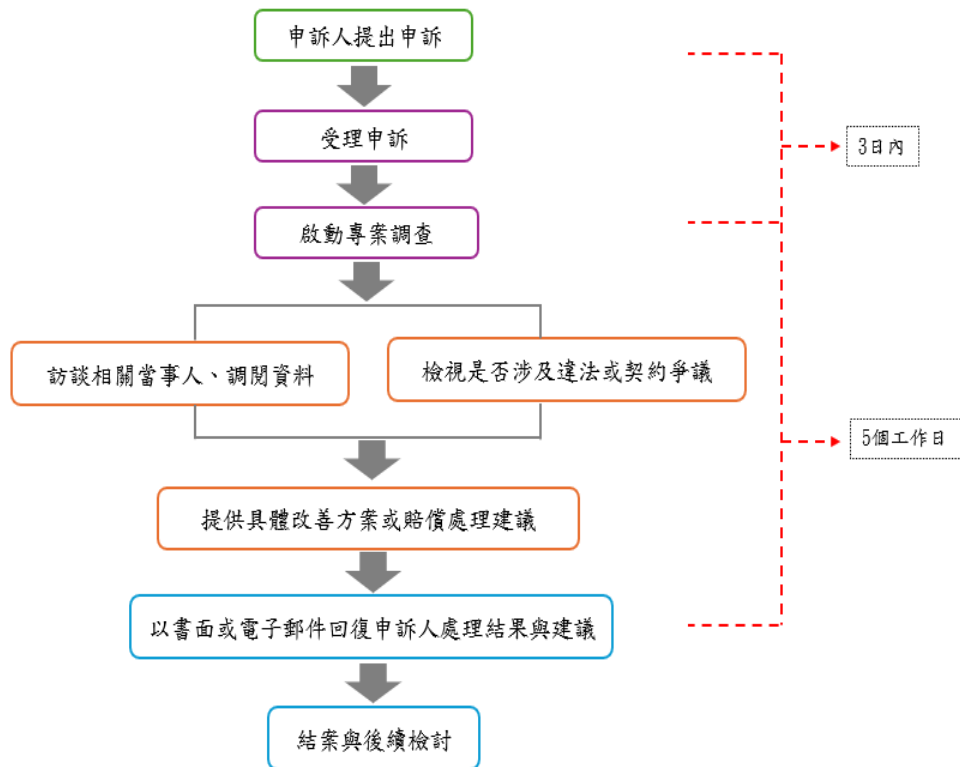
1. 書面（郵寄或親送）：請申訴人填寫《附件：銖德管理顧問有限公司申訴書》後，煩請郵寄或親送至：” 333 桃園市龜山區文東街 57 巷 7 號；信件請註明：銖德管理顧問有限公司 人力資源部主管收。
2. 電子郵件：請線上填寫《附件：銖德管理顧問有限公司申訴書》後，線上郵寄至 LG-HR@twlegend.com。
3. 緊急(申訴)專線：請撥打(03)3287-769，專案人員將協助記錄申訴人之姓名與聯絡方式、涉案日期及事件簡述、涉及案件之人員或單位名稱、具體申訴事項及訴求(匿名申訴如資訊明確，亦得受理)。

### (五)受理單位：

本機構委由人力資源單位主管擔任專案負責人，並指派相關單位代表成員參與處理。

(六) 申訴處理標準作業流程 (SOP)：

► 流程圖



(七) 結案與後續：

案件結案紀錄歸檔，必要時進行內部改善或教育訓練，確保類似案件不再發生

(八) 保密原則：

本機構應對申訴案件中涉及之個人資料及內容保密，不得洩漏予第三人，除非為法令規定之揭露義務。

(九) 其他：

本作業準則如有未盡事宜或涉及相關人員其他權利義務事項，本機構得視實際需要或依據主管機關法令規定辦理之。

(十) 附件：

銖德管理顧問有限公司申訴書。

※附件：

| 銖德管理顧問有限公司 申訴書                       |                                                                  |                                                                                            |          |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 申<br>訴<br>人<br>資<br>訊                | 姓名/企業名                                                           | 申訴人類別                                                                                      |          |
|                                      |                                                                  | <input type="checkbox"/> 求職者 <input type="checkbox"/> 合作企業<br><input type="checkbox"/> 其他： |          |
|                                      | 聯絡人/代理(表)人                                                       | 聯絡方式                                                                                       | 申訴日期     |
|                                      | <input type="checkbox"/> 同上<br><input type="checkbox"/> 其他：_____ |                                                                                            | /      / |
| 申<br>訴<br>事<br>項                     | 1. 申訴之事實及理由（請具體指陳其違法或不當之處或提供相關證明）：                               |                                                                                            |          |
|                                      | 2. 期望之具體訴求：                                                      |                                                                                            |          |
|                                      | 申訴人簽章                                                            | 代理(表)人簽章                                                                                   |          |
| 以下由受理單位填寫                            |                                                                  |                                                                                            |          |
| 受<br>理<br>人<br>資<br>訊<br>與<br>事<br>項 | 受理人                                                              | 受理日期                                                                                       | 收受文件日期   |
|                                      |                                                                  | /      /                                                                                   | /      / |
|                                      | (一) 處理經過/程序：                                                     |                                                                                            |          |
|                                      | (二) 處理結果：                                                        |                                                                                            |          |
|                                      | 受理人簽章                                                            | 權責主管簽章                                                                                     |          |
|                                      |                                                                  |                                                                                            |          |