

聯合骨科器材股份有限公司

意見箱管理辦法

第五版 2021/05/01實施

1.目的：為完善公司之建議管理體系、規範員工意見管理工作，及時發現和解決問題，以提高工作品質與增強公司凝聚力，茲訂定本辦法，以為遵循。

2.定義：本辦法所述之意見泛指各項建議、問題反映、員工抱怨或投訴..等，主要分類如下：

2.1 特殊意見：由總經理室處理

2.1.1 人員投訴(含直屬主管..等)。

2.1.2 跨部門或跨中心之意見。

2.1.3 重要意見。

2.2 一般意見：非屬上述 2.1 之意見，視為一般意見。

3.權責單位：

3.1 總經理室：特殊意見處理。

3.2 人事單位：

3.1.1 意見箱維護管理。

3.1.2 意見收集、分類、追蹤及處理記錄存查。

3.1.3 一般意見處理及特殊意見協辦作業。

4.內容：

4.1 意見箱設置：

4.1.1 書面意見箱：公司各廠區之餐廳或公共區域。

4.1.2 電子郵件意見箱：885@unitedorthopedic.com

人事單位每週進行意見箱巡檢。

4.2 意見填寫格式不限，惟須由意見反映人親自署名，若未署名則不予處理。

4.3 人事單位收到意見時，應與署名者確認問題，並依據意見涉及內容，填具「意見調查暨回覆表」後，轉交案件承辦人。

4.4 意見處理說明：

4.4.1 特殊意見：

4.4.1.1 總經理室得視實際需要指定承辦人員，或相關人員協辦調查。

4.4.1.2 承辦人應於20個工作日內，將調查結果及處理對策送呈總經理簽核後，

由承辦人或人事單位通知反映人確認結案。於必要時，承辦人或人事單位

得與反映人確認後，召集反映人、被反映人、相關主管...等人，開立意見調查會議，完成「意見(再)決議記錄」。

4.4.1.3 承辦人若未能於回覆期限內完成時，需經總經理簽核同意後，將預計完成之時限更改於「意見調查暨回覆表」內，並由承辦人或人事單位通知反映人。

4.4.2 一般意見：

4.4.2.1 承辦人得視實際需要，會請相關人員協辦調查。

4.4.2.2 承辦人應於15個工作日內，將調查結果及處理對策送呈直屬主管簽核後，通知反映人確認結案。於必要時，承辦人得與反映人確認後，召集反映人、被反映人、相關主管...等人，開立意見調查會議，完成「意見(再)決議記錄」。

4.4.2.3 承辦人若未能於回覆期限內完成時，需經直屬主管簽核同意後，將預計完成之時限更改於「意見調查暨回覆表」內，並通知反映人。

4.5 參與員工意見處理、調查及決議人員，對於知悉之申訴事件內容應予以保密；違反者應終止其參與，並得視其情節，依相關規定予以懲處及追究責任。

4.6 申訴人及被申訴人如對申訴案之決議有異議者，得於決議後 10 個工作天內，填寫「意見調查決議申覆書」，報請人事單位申請再決議，人事單位應於 30 個工作天內，召集原案之處理、調查及決議人員，召開再決議討論，再決議之內容，應送呈總經理核示。經再決議後之申訴案，不得就同一事由再提出申訴。

4.7 申訴調查屬實者，本公司得視情節輕重，對被申訴人依「人事管理規章」(UOC-MP-900)等相關規定進行懲戒或處理。如涉及刑事責任時，本公司並應協助申訴人提出告訴。

4.8 為保障意見反映人，人事單位得檢視其年度考績及調薪，並於必要時，報請確認。

4.9 如有誣告事實，本公司得視情節輕重，對申訴人依「人事管理規章」(UOC-MP-900)等相關規定進行懲戒或處理。

4.10 本辦法經總經理核准後實施，修正時亦同。