

## 舉報及申訴管理辦法

核准	審核	製訂
曹賜正 2024/5/14 下午 06:32:10	陳仁益 2024/5/14 下午 05:47:54	黃郁雯 2024/5/10 上午 10:18:04

文件編號	GW-CM-03	版次	1.2	製訂單位	總管理處	總頁
發行日期	2024年05月22日			初版日期	105年3月1日	4



### 文件修訂履歷表

文件名稱	舉報及申訴管理辦法	文件編號	GW-CM-03	
文件修訂履歷記錄				
版本	修訂理由與內容簡述	修訂頁次	修訂日期	修訂者
1.1	為落實公司治理專業分工，制定/修訂權責單位由董事長室改為總管理處，並更新舉報/申訴專用信箱及專線，以及刪除 9.1. 初版：民國 105 年 3 月 15 日董事會核准通過。	封面、第一頁及第四頁	2021/03/16	陳正哲
<u>1.2</u>	<u>因應 RBA 認證新增反報復管理，並修改保密、舉報/申訴案件受理及調查之條文</u>	<u>2-4 頁</u>	<u>2023/8/18</u>	<u>黃郁雯</u>



文件名稱	舉報及申訴管理辦法	頁次	1/4
文件編號	GW-CM-03	版次	1.2
		製訂日期	112年8月18日

1. 目的：

秉持企業高度道德標準、誠信守則，避免員工或其他外部利害關係人遭受不當或不公平待遇，並提供暢通之舉報、申訴管道以及處理程序，特制定本作業。

2. 適用範圍：

本公司及海內外各子公司各階層人員，或外部利害關係人，如客戶、供應商、承包商…等。

3. 舉報/申訴範圍、方式及管道

3.1. 舉報/申訴範圍：

3.1.1. 與公務有關，且違反道德誠信原則或其他不當、不公平之行為，有舉報或提申訴之必要且能證明者。

3.1.2. 故意隱瞞違反道德誠信原則或其他不當、不公平行為者。

3.2. 有關性騷擾行為之舉報，請詳本公司「GW-MA-15 性騷擾防治措施暨申訴及懲戒辦法」規定辦理。

3.3. 舉報/申訴方式：

3.3.1. 有關不當行為之舉報/申訴，得以書面、語音或電子郵件方式提出，並檢附相關證明事項，如有具體文件或任何形式之證據著尤佳。

3.3.2. 對於舉報或申訴人之保密作業，依據本辦法第 4 點規定辦理。

3.3.3. 若經專案小組調查後，發現有蓄意中傷、毀謗、污蔑或故意造假資料者，舉報/申訴人將依公司相關規定或循法律途徑處理。

3.4. 舉報/申訴管道：

3.4.1. 專用郵箱：contact@goodway.com.tw。

3.4.2. 郵寄住址：新北市新店區寶橋路 235 巷 135 號 3 樓/收件人：舉報案件專案小組收。

3.4.3. 舉報/申訴專線：+886-2-89191200 分機 **1237** (稽核室)。

4. 保密與獎懲：

4.1. 對於舉報/申訴人身分及事件內容，本公司將嚴守保密原則，參與案件調查之人員亦不得擅自洩漏，以免舉報/申訴人遭到不公平對待、報復及威脅；惟，舉報/申訴人對於舉報/申訴事件、可能涉及人員之身分…等等，亦應盡到保密之責任，**不暴露舉報/申訴資料。**

文件名稱	舉報及申訴管理辦法		頁次	2/4
文件編號	GW-CM-03	版次	1.2	製訂日期
		112年8月18日		

**4.2. 舉報/申訴資料不准私自摘抄和複製。**

**4.3. 受理舉報/申訴應在能夠保密之場所進行，由專案小組訪談，無關人員不得旁聽和詢問。**

**4.4. 對違反上述規定者，應當視情節輕重，給予紀律處分；造成嚴重後果，或構成犯罪，則依法追究其法律責任。**

**4.5. 舉報情事經專案小組查證屬實者，將給予舉報/申訴人適當獎勵，以表達本公司對於打擊違反道德、誠信等行為之態度與決心。**

## 5. 舉報/申訴案件受理及調查

5.1. 舉報/申訴案件專案負責人收到舉報/申訴訊息時，即刻填寫「東碩集團舉報案件一覽表」，並依照下列編碼原則立案紀錄。

5.1.1. 舉報案件案號編碼共七碼：西元年度(四碼)+流水號(三碼)。

5.2. 舉報/申訴案件專案負責人依據當次案件之性質，遴選適當人員經董事長核准後，成立舉報/申訴案件專案小組(以下稱“專案小組”)。

5.3. 對於舉報/申訴案件之調查，專案小組應秉公處理。

5.3.1. 收到舉報/申訴案件時，第一步應研判案情屬實之可能性，並進行風險評估。

5.3.1.1. 如屬低度風險(調查成本>效益)，且無涉及道德誠信之必要者，得經呈報董事長同意後結案；惟，專案小組及主責單位應就制度面進行檢視，是否尚有改善空間，避免類似案件再發生或擴大。

5.3.1.2. 上述制度面之改善應列入調查報告中，由稽核單位進行後續改善執行之追蹤。

5.3.2. 舉報/申訴案件經評估有進行調查之必要時，由專案小組進行會議，討論調查程序並進行調查。各單位應配合舉報案件之調查需要提供資料及訊息，不得隱匿或拒絕配合。

5.3.3. 經專案小組評估可能會有重大損失風險者，經董事長同意後，得委請外部專家參與調查，或直接委由外部專業單位調查。

**5.3.4. 受理舉報/申訴之專案小組辦理案件時，不得有下列行為，若違反應依公司規定給予處分；如有構成犯罪，則循法律途徑：**

**5.3.4.1. 扣壓、隱匿或私自銷毀舉報/申訴資料。**

**5.3.4.2. 刁難、威脅舉報/申訴人。**

文件名稱	舉報及申訴管理辦法			頁次	3/4
文件編號	GW-CM-03	版次	1.2	製訂日期	112年8月18日

**5.3.4.3. 毆打、污辱舉報/申訴人。**

**5.3.4.4. 無正當理由拒不接受舉報/申訴。**

**5.3.4.5. 其他怠忽職守、濫用職權、徇私舞弊的行為。**

5.4. 調查結果呈報及後續追蹤作業：

5.4.1. 專案小組應將舉報/申訴案件之調查結果做成書面之報告，並檢附調查過程之相關底告資料、權責單位後續改善事項…等，直接向董事長報告，若確有違反道德誠信原則之行為者，依公司規定辦理。

5.4.1.1. 如須進行行政處分者，知會人資單位依據公司規定辦理；

5.4.1.2. 如須採取法律行動者，知會法務單位，由法務單位進行法律相關作業。

5.4.2. 舉報/申訴案件調查報告項目：

5.4.2.1. 案號；

5.4.2.2. 舉報/申訴事件主旨；

5.4.2.3. 調查方式、調查情形及結果；

5.4.2.4. 其他資訊：如，建議之獎懲—對舉報/申訴人之獎勵，及被舉報/申訴人之懲處，以及是否進行法律行動等。

5.4.2.5. 內部控制制度應行改善之建議，或其他影採行之改善事項…等。

5.4.3. 舉報/申訴案件調查結果，如確定已對公司造成重大影響或損失，或發現舉報/申訴案件涉及高階主管重大舞弊者，專案小組應即刻做成報告，由專案小組負責人向審計委員會進行報告。

5.4.4. 主責單位應就內部控制漏洞進行改善，建置適當之控制，並由稽核單位追蹤及覆核內控制度改善/執行之情形。

5.4.5. 結案通知：

5.4.5.1. 由專案小組負責人，以書面、郵件、或面談等方式，將調查結果回覆給舉報/申訴人。

5.4.5.2. 專案小組依據調查報告，將案件調查結果、結案情形等紀錄於「舉報/申訴案件一覽表」。

文件名稱	舉報及申訴管理辦法		頁次	4/4
文件編號	GW-CM-03	版次	1.2	製訂日期 112年8月18日

6. 子公司提報之舉報 / 申訴案件：

6.1. 子公司受理之舉報/申訴案件，須將相關資料回報台北母公司稽核主管立案管理；結案通報時亦同。

7. 反報復管理：

7.1. 所稱反報復，是指被舉報/申訴人實施侵害投訴者之人身權利、民主權利以及其他合法權益的行為。

7.2. 舉報/申訴人受到報復時，有權向稽核單位、專案小組或職安室通報。如人身安全受到威脅時，應及時採取保護措施。

7.3. 為打擊報復行為，情節較輕的，應給予紀律處分；若觸犯法令，則依法送法定機關。縱容、包庇或收買、指使他人對舉報/申訴人進行報復，適用此規定。

7.4. 舉報/申訴人因投訴而造成其名譽、財產受到侵害，專案小組應責令侵權人停止侵害、賠禮道歉、賠償損失。舉報/申訴人也亦可透過法院進行司法處理途徑。

8. 調查文件保管作業：

8.1. 所有舉報/申訴案件調查過程取得之相關(電腦)檔案、文件、紀錄、調查結果報告、後續處置及追蹤...等資料，均應妥善保存。

9. 參考文件及表單：

9.1. 參考文件：GW-FN-17 誠信經營守則、

9.2. 參考文件：GW-MA-15 性騷擾防治措施暨申訴及懲戒辦法

9.3. 參考表單：GW-CM-03-01-1.0 舉報/申訴案件一覽表

10. 本管理辦法經董事會核准後發行實施；修改、廢止時亦同。