



申訴處理機制

目的

為保障雇主或求職人申訴、問題反映及緊急聯繫溝通管理事項，特訂定本作業辦法以利遵循。

申訴方式

若您有任何意見申訴、問題反映、緊急聯繫需求請提供您的聯絡資訊，我們會盡速為您服務。

申訴、反映或緊急聯絡電子郵件：donna@emcc-event.net

服務專線： 02-2711-6616

申訴、反映案件之作業流程

(一) 受理雇主或求職人申訴案件，將由相關負責主管依申訴處理紀錄表主辦調查，並指派人員關懷瞭解申訴緣由及告知與承辦人員連絡之方式。

1. 非緊急事件：受理登案日起 1 個工作天內會有專人主動聯絡，倘若逾 10 個工作天仍在處理中，將以電話向申訴人說明原因。
2. 緊急事件：將會於受理登案日 24 小時內與申訴人主動接洽，儘快處理事件，務求於 5 個工作天結案。案情複雜的情況下，可以延長至雙方同意的工作天，並以電話或書面形式向申訴人說明原因。

(二) 負責承辦案件之人員，應秉持客觀公正之立場，盡力發覺事實真相，釐清爭議並尋求妥善處理方案，將依申訴人申訴事由向案關單位或人員查明事實，並續行申訴處理意見之溝通與協調，於兼顧契約條款約定、法規規定及案關當事人權益下，提出處理方案。

(三) 若申訴人接受本公司處理解決方案並達成共識時，應詳實記錄處理過程並確實留存聯繫記錄，將該申訴案回覆報結。

(四) 若申訴人無法接受本公司處理方案或無法達成共識時，則視案情需要或配合通知，安排參與協商，做成最後處理結果通知申訴人。

(五) 最後處理結果，惟申訴人仍有異議得再具其他相關原因，再行提出。

(六) 申訴權責部門處理申訴案件時，需遵循個人資料保護法及相關法令規定辦理。相關人員因處理申訴案件所取得與申訴案件有關之資料，除依法令規定者外，不得無故向與本案無利害關係之第三人揭露，或將未涉及本案之其他個人資料揭露予他人。



申訴、反映案件紀錄表案件

受理人(填表人)		案件編號	
發生日期	年 月 日	受 理 日 期	年 月 日
雇主姓名/公司			
申訴人 或 反映人 資料	姓 名		
	電 話		
	E-mail		
申 訴 或 反 映 事 項			
處 理 經 過			
處 理 結 果			
主管 簽章			