

龍騰長期照護有限公司
附設新北市私立童馨園居家長照機構

109.04 訂定
111.04 修訂

員工意見反應/申訴辦法與流程

一、宗旨：

為維護本機構員工權益，提供員工申訴管道，以處理員工申訴案件，設置員工意見信箱，採員工建議，為建立制度化的溝通管道，照顧服務員得採書面、郵件（含電子郵件）、面談、電聯等方式陳述意見，並依管理層級循序而上或向越級上司（主管）提出申訴。

二、目的：

1. 員工指定個別或集體員工對工作有關的不滿或建議，有提出申訴的權利。
2. 建立員工申訴制度，對本所及員工均有益處。
3. 管理者或因力求其決定或活動不會引起員工的不滿或使員工遭受二度傷害。
4. 管理者與員工或員工間的歧見，在免用爭議手段下獲得妥善而快速的溝通或解決。
5. 申訴程序需在無任何實際或威嚇的壓力下進行。

三、申訴事項範圍：

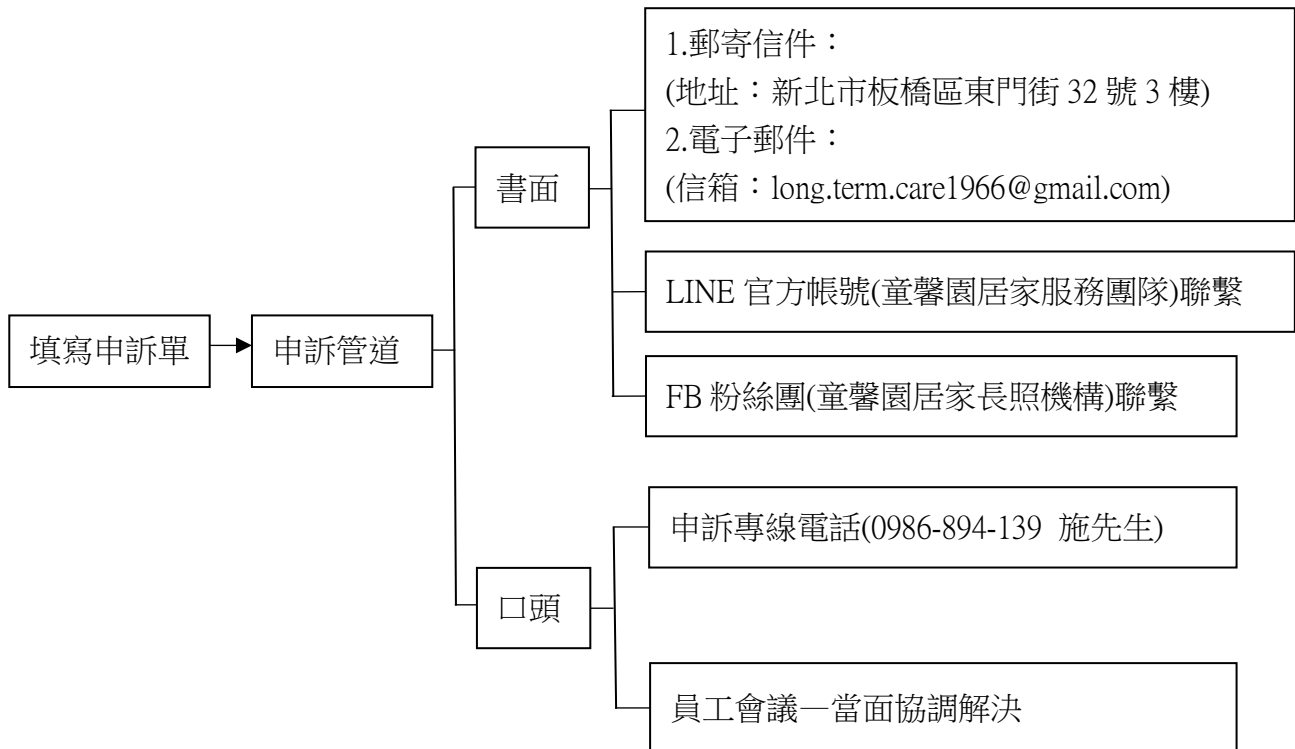
1. 對本機構獎懲、考核等感到不滿或不平，得提出申訴。
2. 工作情境中所產生之任何不合理事宜，得提出申訴（例如：性騷擾、言語或身體上的冒犯、未執行工作職責...等）。
3. 工作情境中所令人引起不舒服事項，得提出申訴（例如：主管語言怒氣、同仁工作間產生紛爭...等）。

四、申訴說明：

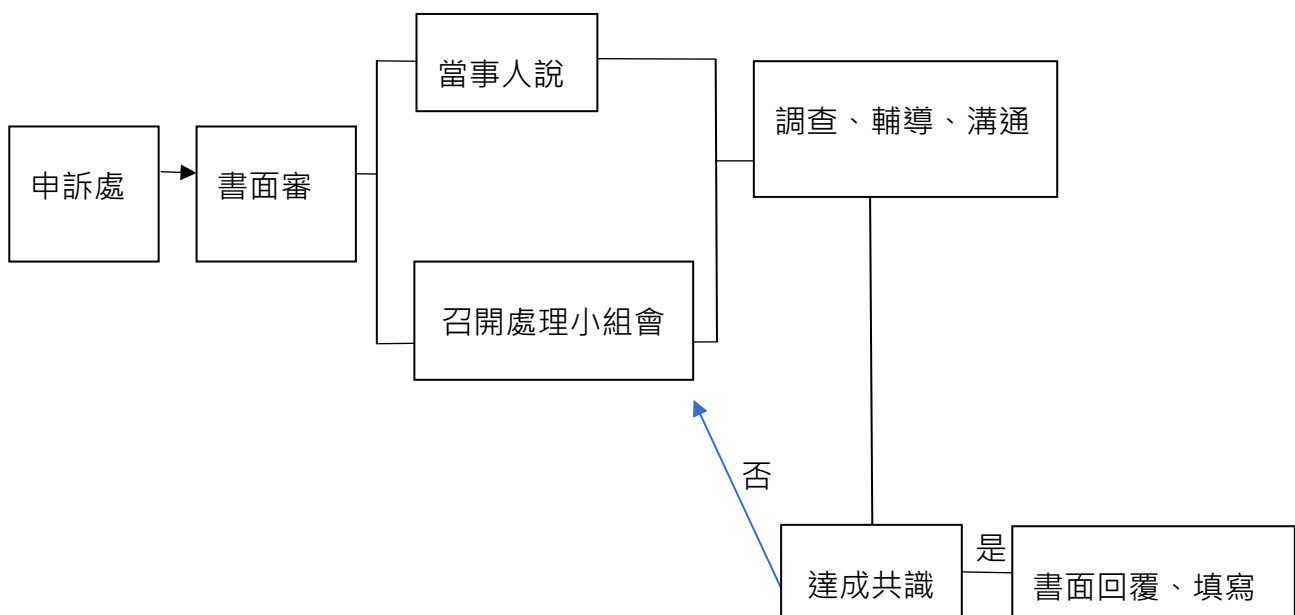
1. 書面應由申訴人於「員工意見反應/申訴單」單上簽名或簽章，並載明申訴日期、申訴內容（如附件一）。
2. 「員工申訴與建議」由他人代理者，需註明代理人之姓名。
3. 確認受理之申訴，於受理之日起三日內，經負責人、主管、即會同相關人員(例如督導、個管師、居服員、行政人員)進行研討，十日內做決定，並將決定事項通知申訴者當事人。
4. 若申訴者當事人不服從決定仍可再提出申訴。

五、申訴受理人員：受理人員由機構負責人及業務負責人審查。

龍騰長期照護有限公司
附設新北市私立童馨園居家長照機構



圖一：申訴管道



圖二：申訴處理流程

龍騰長期照護有限公司
附設新北市私立童馨園居家長照機構

員工意見反應/申訴單

☐ 意見反應 ☐ 申訴

員工姓名：	職稱：
申訴人資料	
姓名：	聯絡電話：
申訴日期：____年____月____日	時間：____時____分
申訴事件來源： ☐ 面談 ☐ 郵寄 ☐ 電話 ☐ FB 粉絲專頁 ☐ 電子信箱 ☐ LINE 官方帳號	
事件人員：	
事件發生時間：____年____月____日____時____分 — ____年____月____日____時____分	
事件發生地點：	
事件摘要：	
檢討改進方案：	
後續追蹤：	

龍騰長期照護有限公司

附件一

附設新北市私立童馨園居家長照機構

備註：

我們將於收到本單後盡速處理，並依事件內容轉交相關單位主管保密性處理，並於接獲本單三日內必回覆您處理狀況，再次感謝您提供寶貴意見。

填寫日期：_____年_____月_____日

主管簽章：_____