

領航人資顧問股份有限公司意見申訴處理作業程序

領航人資顧問股份有限公司 意見申訴處理作業程序

一、目的

本公司為提供求職者或求才者，及公司內部所有員工申訴、問題反映及緊急連繫管道，以利求職者或求才者，及公司內部所有員工碰到求職詐騙或求才爭議，或其他意外事件時之聯繫，特制定此程序。

二、適用範圍

領航人資之所有求職者或求才者，及公司內部所有員工均適用之。

三、實施日期：本辦法自核准後立即生效，修改時亦同。

四、作業流程圖

請詳【意見申訴處理流程圖】附件一

五、作業說明

1. 提出意見反應

領航人資服務之求職者或求才者，及內部所有員工，可透過電話(0920766707) 或是以e-mailtpe@nts.com.tw) 方式反映問題或意見。

2. 將反應之意見做成記錄→領航人資員工，於接獲表達欲反映意見之電話時，請其留下聯絡資訊(包括姓名、聯絡電話、或是E-Mail address)，並明確告知意見反應之申請人，本公司之營運長將於24小時內回覆。領航人資員工於通話完畢後，應立即將聯絡資訊及來電之日期及時間，以E-Mail 方式通知營運長。

3. 協商及評議作業→組織協商及評議委員會，設置協商及評議委員共3人，常任委員有董事

confidential internal document Page 2 of 5

長及營運長，另外一位委員由營運長依據不同之事件，指派不同之股東擔任。

→ 協商及評議委員，由營運長擔任主席，於填寫完成【申訴處理表格】後，依據以下不同之事件，採取不同之處理方式：◆ 緊急事件：需立即召開協商及評議委員會，並連絡相關人員立即處理，必要時得會同主管機關或警察機關共同處理。

◆ 申訴（包括求職詐騙、求才爭議及內部員工申訴）：需於接獲申訴訊息 3 天內召開協商及評議委員會，並指派承辦人員負責調查及處理。負責之承辦人員，需於接獲案件後 7 天內完成調查記錄。營運長於接獲調查記錄後，需於 3 天內再度召開協商及評議委員會，針對調查結果討論並做出評議。

→ 協商及評議原則：

◆ 與案件有關之人員，需主動迴避，不得擔任本案之協商及評議委員，且不得為本案之負責承辦人員。

◆ 各相關人員，需確實並如期完成相關程序，且需如實記錄處理過程於【調查記錄】欄內，不得做出虛偽不實之記載。

◆ 各協商及評議委員，需公平、公正、並依法做出符合社會公平正義且不違背公共秩序或善良風俗之評議。

4. 結案作業→ 營運長將處理經過及評議結果，以電話、E-Mail、或面對面方式與意見反應之申請人進行討論及溝通。

→ 當意見反應之申請人同意處理經過及評議結果時，此案件便可結案。◆ 若以電話結案：營運長需將通話時間、內容、結果、及電話號碼等詳細資料，填寫於【申訴處理表格】內，並需特別註明意見反應之申請人已經口頭答覆滿意並同意結案，營運長並需於【申訴處理表格】內簽名。

◆ 若以E-Mail方式結案：營運長需將意見反應之申請人所回覆同意結案之E-Mail列印，並黏貼於【申訴處理表格】之後，且營運長需於【申訴處理表格】內簽名。

◆ 若採面對面方式結案：意見反應之申請人及營運長雙方需於【申訴處理表格】內共同簽名。

→ 當意見反應之申請人不同意處理經過及評議結果時，此案件需報請主管機關或目的事業主管機關協助處理。相關之處理經過，需由負責之承辦人員詳實記載於【申訴處理表格】

5. 文件保管作業

◆ 所有之【申訴處理表格】，均集中由營運長負責保管。

◆ 所有之【申訴處理表格】，依不同案件，分為【結案】及【處理中】兩類，分別歸檔。

→ 所有之【申訴處理表格】，其保存期限為永久。

6. 其他注意事項→ 營運長需於接獲意見反應之當時，向意見反應之申請人說明案件之預計處理程序及預計時間。

→ 營運長請假時，由其職務代理人負責本作業之運作。

→ 董事長或營運長為被反應者，其應執行本作業任務，改由其他股東代為全權處理。

六、

附件1、附件一：申訴處理流程

附件二：申訴意見處理紀錄表

附件一

附件二

申訴意見處理紀錄表

申訴人：		日期：	
電 話：		Email：	
申訴方式：	☐ 電話 ☐ 現場 ☐ Email ☐ 其他		
意見內容：			
相關人員說明 與 處 置 措 施	原因分析： 改善措施： 預防措施： 受反應人員簽名：_____		
回覆申訴者：			
受反映員工	營運長		負責人

Contact Us

領航人資顧問股份有限公司
Navigator Talent Search Corporation
臺北市中正區忠孝東路2段112號4樓
4F No.112 Sec 2 Zhongxiao E. Rd. Taipei, Taiwan 10053
Email: info@nts.com.tw
Tel: 02 2322-2346

[Home](#)

[About Us](#)

[Our Services](#)

[Labor Law & Regulations](#)

私立就業機構許可證號: 北市就服字 第3700號

就業專業人員證號07405

就業專業人員證號07213

Copyright © 2025 Navigator Talent Search 領航人資顧問

[郵件免責聲明](#)

[網站使用條款](#)



Equal Employment Opportunity

NTS provides equal employment opportunities to all employees and employment applicants without regard to unlawful considerations of race, religion, gender, age, physical disability, marital status, or any other classification protected by applicable laws. This policy applies to all aspects of employment.



MonsterInsights