

太平洋醫材股份有限公司

檢舉申訴處理辦法

11412

一、目的與承諾

本公司尊重並積極維護所有利害關係人的基本權益，嚴格遵守《聯合國工商企業與人權指導原則》(UNGPs)、國際勞工組織 (ILO) 核心公約、所在地之相關法令，以及本公司的誠信經營守則及行為準則。本辦法為公司人權盡職調查 (HRDD) 之重要組成部分，旨在建立合法、安全、可近用、具預測性、公平、透明且符合權利要求的申訴及補救機制，確保利害關係人能夠安心提出申訴並獲得有效救濟。透過制度化的案件管理流程，有助於維持公司治理秩序、降低違法風險並強化誠信經營文化。

本公司確保申訴資訊以利害關係人可理解的語言與方式提供，並持續強化申訴機制的可近用性與信任度。

二、適用範圍

本辦法適用於本公司及其子公司之所有員工，包括正職、契約、派遣、本國籍、外國籍。另本辦法同時適用於所有受本公司營運影響之利害關係人，涵蓋但不限於供應商、承包商、客戶。

三、受理檢舉申訴事項

本機制受理所有關於本公司 (及其商業夥伴) 營運中，可能違反法令、本公司道德行為準則、誠信經營守則、內部控制制度核心原則、或涉及人權侵害或負面影響的疑慮與申訴。包括 (但不限於)：

1. 人權與勞工權益：歧視、不當差別待遇、強迫勞動、被扣留個人證件、被收取過高或不合法仲介費、工時與薪酬異常、限制結社或勞工代表選舉權等。
2. 員工權益申訴：不當管理、工作安排不公、績效評核爭議、福利與待遇爭議。
3. 職場不法侵害：依職業安全衛生法範疇，包括職場暴力、霸凌、威脅、或任何侵害身心之不當對待。
4. 不誠信或舞弊行為：貪腐、賄賂、利益衝突、舞弊、違反誠信經營守則等。

5. 違反公司規定、政策、程序、內控規範之行為。
6. 其他不法、違規情事：如員工或供應商侵占或竊取公司資產、偽造公司或業務職掌文件，或洗錢，或仲介機構或承包商之違法收費、扣押移工證件、違反人權或安全措施。

四、事件分流原則

受理窗口（包含第三方獨立管道或內部管道）於接獲檢舉申訴案件時，應依案件分類轉介有關權責單位並按其程序辦理，後續由受理單位追蹤補救及結案狀態。

1. 屬「職場不法侵害」相關事項者，除性騷擾案外，均轉介至職安單位，依「執行職務遭受不法侵害預防計畫」啟動調查與處置。
2. 屬「職場性騷擾」、人權與勞工權益，員工權益申訴等有關事項，轉介至人資單位，依法令或公司規定啟動調查與處置。
3. 屬違法、「不誠信行為」或違反內控核心原則相關事項者，轉介至法務單位，依法令規定，或本公司「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及內控制度等相關規定啟動調查。屬董事違法、董事從事「不誠信行為」相關事項者，應通報獨立董事，如全部獨立董事皆有利害關係者，應由董事會委任外部專家獨立調查。
4. 必要時，得尋求外部專家提供調查或法律支援。

五、檢舉申訴管道

檢舉申訴人得選擇其認為最安全、最有效的管道提出申訴：

1. 內部管道：
 - (1). 直屬主管或管理層（建議用於非正式、低風險問題）。
 - (2). 各權責單位通報信箱或專線。
 - (3). 實體信箱。
 - (4). 電子表單
2. 第三方獨立管道(第三方受理單位)：

本公司委託第三方設立全年無休 (24/7)、多語言且可完全匿名的獨立申訴管道，受理檢舉申訴案件：

- 電子郵件信箱：pahsco.hrcare@gmail.com
- 電子表單：<https://forms.gle/qhm4tDepVtk3oGgL9>

3. 匿名性：本公司保障檢舉申訴人的匿名權利。除法令另有規定者外，所有申訴案件，不論是透過內部或外部管道提交，均可選擇完全匿名。

六、檢舉申訴受理與處理程序

1. 保密原則：本公司對檢舉申訴人身份及申訴內容予以嚴格保密。申訴案件及相關資料，僅限於直接受理負責調查的必要人員可以知悉，往來書件均應以密件方式處理。前述受理或調查人員皆應負保密義務，違反保密義務之人，記大過一次，並應立即解除處理該檢舉申訴案件職務。非公司人員(如獨立董事、外部專家)而指揮或參與案件調查，除法令有明定其負有保密義務者外，應使其簽署「檢舉申訴案件保密切結書」。
2. 申訴流程：
 - (1). 受理與分流：受理檢舉申訴期間為自事件發生之日起一年內。受理單位於接獲檢舉申訴時，應開立「檢舉申訴案件受理通知單」，連同證據資料，於受理後 3 個工作日內轉交有關權責單位。
 - (2). 評估與立案：權責單位應於接獲「檢舉申訴案件受理通知單」及證據資料後，進行初步審查，除顯然不屬於本辦法應受理事項者外，應自收受通知之日起 5 個工作日內開始調查。高風險或嚴重案件 (如收賄、跟騷、性騷擾、安全威脅) 應立即開始調查，必要時，得令被檢舉申訴人暫停職務至調查程序終結。
 - (3). 調查：權責單位應秉持獨立、客觀、專業原則執行調查程序，有利害關係之人應予迴避。調查時，應給予當事人雙方公平陳述及提交證據資料機會，調查內容應客觀、忠實填寫於「檢舉申訴案件調查紀錄表」內。遇有當事人語言不通之情形，權責單位應於訪談時提供口譯員。口譯員不得為與案件有利害關係之人或其親屬、受僱人、代理人。調查應於接

獲通知之日起 60 日內完成。必要時，得予延長 30 日，但延長以一次為限。

- (4). 補救：調查完畢後，由權責單位填寫「檢舉申訴案件調查結果通知單」，並提出處理建議，包括採取適當的補救措施或處分方案，呈報董事長核決。如由獨立董事指揮調查之案件，應呈報獨立董事核決。
 - (5). 通報：權責單位應複印「檢舉申訴案件調查結果通知單」，交由各當事人雙方分別收執。針對匿名申訴案件，公司將透過公開溝通平台公告案件結果摘要，確保資訊透明。
 - (6). 申覆：如檢舉申訴人或被檢舉申訴人對調查結果、補救措施或處分方案有異議，應於收到調查結果通知次日起 10 日內，填具「檢舉申訴案件申覆申請書」，向權責單位提出申覆。除申覆顯無理由外，權責單位應組成跨單位申覆處理小組，小組成員至少 3 人，並召開會議進行案件審查與決議處理方案，必要時得重啟調查。被檢舉申訴人之直屬主管，不得為申覆小組成員。同一原因事實，檢舉申訴人或被檢舉申訴人就調查結果之申覆，以一次為限。
3. 司法或行政救濟權利：本檢舉申訴機制並不影響檢舉申訴人尋求司法或政府機關行政救濟(例如向勞工局提出申訴)的權益。

七、 案件處理原則：

- 1. 受理單位應告知檢舉申訴人事件權責單位承辦人與其聯絡方式。
- 2. 匿名檢舉申訴者，應提供足以認定不法或違反公司規定行為存在之具體事證，否則皆以意見反映案件受理。但檢舉申訴內容情節重大，權責單位認為有進行調查之必要者仍可啟動調查，並做為內部檢討之參考。
- 3. 受理單位與權責單位對檢舉申訴人及參與調查過程之員工（包含調查與作證人員）應給予適當保護與後續追蹤觀察，確保其免於遭受不當對待、騷擾、孤立或其他不利益。
- 4. 如經查檢舉申訴事實有故意捏造、誇大不實，或偽造變造證據資料之情事，將依公司規章對檢舉申訴人與共謀者記大過一次，若領有檢舉申訴獎酬者，

應予以追回。具主管職者，並得調離主管職務，情節重大者，應予以解雇並追究相關法律責任。

5. 受理單位及權責單位，須將員工意見反應及檢舉申訴案件記錄存檔，並妥善保存檢舉申訴人所提供之證明資料，保存期限為五年，人資處將對改善情況不定期稽核。
6. 在契約有效期間內，如因本公司、客戶或政府/司法機關之要求，得以正式函文通知第三方受理單位，配合提供指定資訊。
7. 檢舉申訴案件（含關聯案件）有因進行訴訟或行政救濟程序而逾五年期限者，則檢舉申訴案件有關資料並應至少完整保存至程序終結為止。
8. 檢舉申訴資料保存期間內，除本辦法另有規定者外，非經董事長核准不得調閱。

八、保護檢舉申訴人：禁止報復

1. 零容忍承諾：公司禁止對提出檢舉申訴及協助調查的個人進行任何形式的報復。
2. 報復的定義：報復行為包括但不限於解雇、降職、威脅、不合理的績效評估或職務調動，或工作排擠、孤立。
3. 保護措施：本公司承諾在結案後 6 個月內，每季對檢舉申訴人進行保密追蹤訪談，以確認其未遭受顯在或潛在的報復行為。
4. 報復行為處罰：任何經查證屬實的報復行為，即視為重大違規，公司將視情節對報復者處以記大過、解除管理職、降職、解雇等處分。

九、補救措施

1. 補救措施旨在恢復受害者的權益及避免再發生，手段包括但不限於：道歉、恢復原狀（身心康復醫療或心理支持）、金錢賠償（如賠償醫療及工資損失、補發獎勵金、退還招聘費）、制度修補（如修改政策、加強培訓）及改善追蹤。關於受害者個人權益的恢復措施，須徵詢受害者之意見，避免受害者權益遭受二度侵害。
2. 關於移工招聘費償還、非法罰款與扣款、扣留身分證件情事之補救措施如下：

- (1). 移工招聘費償還：本公司承諾對所有已證實的費用（無論是歷史遺留或當前發生），將採取迅速、全額、無條件的一次性現金清償，並不得因此影響移工在公司繼續任職。
- (2). 非法罰款與扣款：包括對所有不合法或不當罰款、扣款進行全額退還。
- (3). 扣留身分證件：如經證實公司或其仲介機構有扣留員工個人文件（如護照、居留證）之情事，應立即無條件將證件返還給員工本人。

十、 治理、監督與報告

1. 治理：本辦法經核准後由董事長監督其執行成效。
2. 持續改善：公司將定期分析檢舉申訴數據及屬性，作為識別系統性風險和推動持續改善的依據。
3. 透明報告：公司將每年定期以匿名及彙總的方式，公布申訴機制的運作成效統計數據（如案件類型、數量、結案率）。

十一、 辦法施行

本辦法經董事長核准後施行，修正時亦同。

附錄：申訴案件管理表單

- 檢舉申訴案件受理通知單
- 檢舉申訴案件保密切結書
- 檢舉申訴案件調查紀錄表
- 檢舉申訴案件調查結果通知單
- 檢舉申訴案件申覆申請書