

僱主及求職人申訴及緊急事件處理制度

1) 僱主及求職人申訴及緊急事件處理

為提供本公司僱主及求職人申訴管道，妥善解決投訴及爭議，維護僱主及求職人應有權益，特設置本公司申訴專員負責處理僱主及求職人申訴相關事宜。

2) 申訴人

華德士台灣股份有限公司服務之僱主及求職人

3) 申訴及緊急事件處理流程

a) 申訴管道：郵寄、傳真、網路、或電話

- 郵寄地址：110 台北市信義區松智路 1 號 10 樓 F 室致華德士台灣股份有限公司總經理
- 傳真號碼：02-8758-0799
- 網路：請至本公司網站“提供意見欄”填寫相關資料或 email: taipei@robertwalters.com.tw
- 電話：02-8758-0700 (辦公時間) 0960-062-898(非辦公時間)

b) 申訴人可以書面載明姓名、聯絡方式、合約資料及訴求事由（如有相關文件請一併檢附）

c) 迅速回應：華德士台灣股份有限公司總經理接獲申訴案件，會親自處理並致電申訴人確認。如果申訴人認為公司總經理需要迴避，需在申訴時及時提出。本公司會另行制定專人負責。

d) 處理時間：

- 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 15 個工作天仍在處理中，將以電話向申訴人說明無法結案之原因。
- 緊急事件：華德士台灣股份有限公司總經理將會於受理登案日當天跟申訴人主動接洽，儘快處理事件，務求於 7 個工作天結案。案情複雜的情況下，可以延長 7 個工作天，並以電話或書面形式向申訴人說明無法結案之原因。

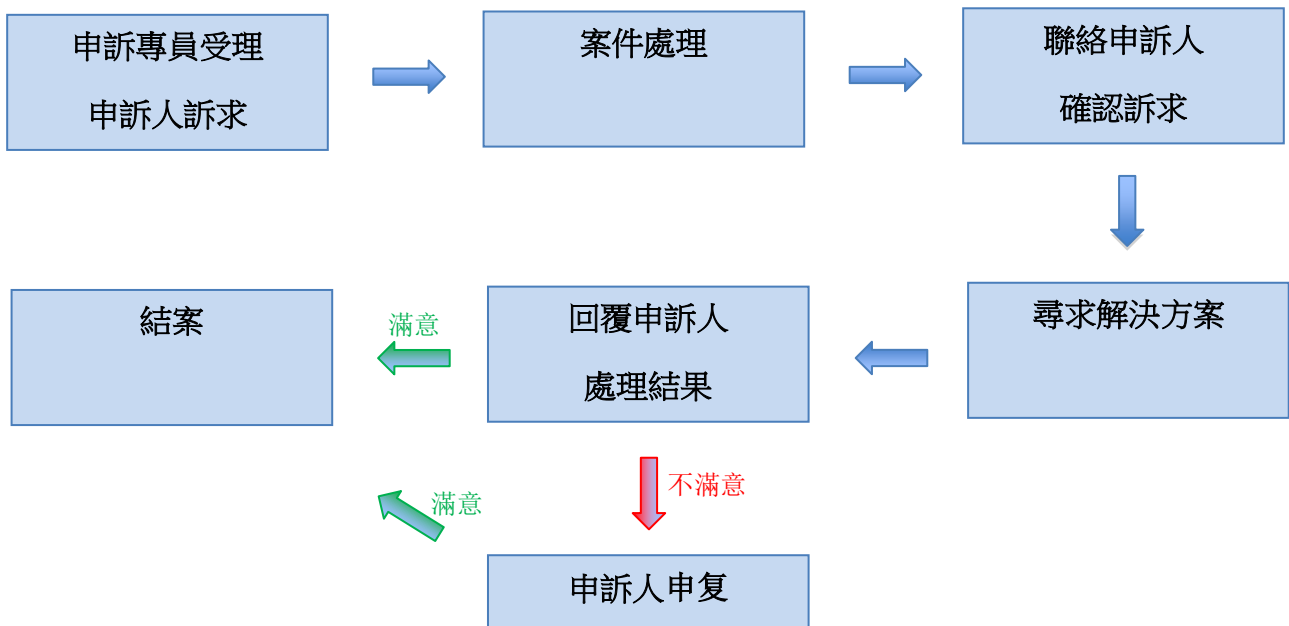
e) 申訴撤回：在本公司做出決定前，申訴人可以撤回其申訴。申訴經撤回者，原則上不得就同一事由再為申訴。

f) 處理結果：

- 本公司將以專函、電話或其他方式通知申訴人；
- 申訴確定屬實者，公司將對相關責任人根據公司內部工作規則進行處理及紀律處分；
- 本公司對相關責任人將採取追蹤、考核及監督，以確保懲戒或處理措施有效執行，並避免相同事件再次發生。

g) 申復：申訴人對本公司做出決定不服的，可以在收到本公司決定之日起 10 個工作天內，向本公司提出申復。提出申復應當附書面理由。

h) 處理流程圖如下：



ROBERT WALTERS

華 德 士

Robert Walters Company Limited
Room F, 10 F, No.1, Songzhi Road,
Xin-yi District, Taipei
Taiwan

T +886 2 8758 0700

F +886 2 8758 0799

www.robertwalters.com.tw

申訴處理記錄表

僱主名稱 / 求職人姓名	受理日期	受理人員姓名	反映事項/緊急事項	處理結果