

華泰電子股份有限公司
Orient Semiconductor Electronics, Ltd.

文件名稱 Document Title: 申訴及舉報處理作業程序 Handling Procedures for Complaints and Reports Trình tự hoạt động giải quyết khiếu nại và tố giác			文件編號 Spec. No.: RBA-LB-0009 版次/Rev.: D	
版次 Rev.	文件變更通知單 編號 DCN.NO.	改版說明 Reason for Change	核准 Approvals	發行日期 Issue Date
Orig	D-L001-2019	Original	Chico Wu	2019/05/06
A	D-L003-2022	Revise Item 3、6、7.1.1.2、7.1.4、7.2.4、 7.3.4、7.4.2	Crystal Lai	2022/08/22
B	D-L002-2023	Add Vietnamese、4.1、4.4.11 Revise Item 4.6、6、7.1.2	Crystal Lai	2023/04/19
C	D-L006-2023	Revise Item 7.1.1.1 Delete Item 7.1.1.2	Crystal Lai	2023/08/05
D	D-L009-2023	Add Item 7.1.4 Revise Item 7.2.1	Crystal Lai	2023/12/04

1. 目的/Purpose/Mục đích:

為使本公司員工、供應商與承攬商於工作上遭受不合理之待遇及情事時，其申訴、舉報處理有所依據，特訂定本程序。

The procedures are stipulated in order to set up the basis for the handling of complaints or reports when employees, suppliers and contractors suffers from unreasonable treatment or matters while working.

Để tạo cơ sở cho việc giải quyết các khiếu nại và tố giác khi nhân viên, nhà cung cấp và nhà thầu của công ty phải chịu những đối xử và tình trạng bất hợp lý tại nơi làm việc và quy trình này được xây dựng đặc biệt.

2. 範圍/Scope/Phạm vi:

全體員工及供應商、承攬商。

All employees, suppliers, contractors.

Tất cả nhân viên, nhà cung cấp và nhà thầu.

3. 權責/Responsibility/Quyền và trách nhiệm:

人資單位：負責受理內部申訴，相關單位協助調查與處理。

Human resource division: Responsible for receiving internal complaints, with assistance from relevant units in the handling and the investigation of the complaint.

Bộ phận nhân sự: Chịu trách nhiệm tiếp nhận thụ lý các khiếu nại nội bộ, các đơn vị liên quan hỗ trợ điều tra và xử lý.

會計處、法務室：負責受理外部申訴，相關單位協助調查與處理。

Accounting department, Department of legal affairs: Responsible for receiving external complaints, with assistance from relevant units in the handling and investigation of the complaint.

Bộ phận kế toán, bộ phận pháp chế: Chịu trách nhiệm thụ lý các khiếu nại từ bên ngoài, cùng các đơn vị liên quan hỗ trợ điều tra, xử lý.

4. 定義/Definition/Định nghĩa:

4.1 案件類型定義/ Definition of case types :

4.1.1 一般案件：員工意見反應，包含但不限於環境、軟硬體設施...等等建議。

General cases: feedback from employees, including but not limited to suggestions on the environment, software and hardware facilities, etc.

Án kiện thông thường: các ý kiến phản ánh từ nhân viên, bao gồm nhưng không giới hạn về các đề xuất về môi trường, cơ sở phần mềm và phần cứng, v.v.

4.1.2 勞資關係案件：包含但不限於肢體、語言、心理、性騷擾、跟蹤騷擾...等不法侵害案件。

Labor-Management relations cases: including but not limited to physical, verbal, psychological, sexual harassment, stalking harassment... and other illegal infringement cases.

Các vụ việc về quan hệ lao động: bao gồm nhưng không giới hạn ở các hành vi quấy rối thân thể, lời nói, tâm lý, tình dục, quấy rối đeo bám... và các vụ việc xâm hại trái pháp luật khác.

- 4.1.3 誠信經營商業活動案件：指內外部利害關係人從事商業行為過程中，直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或從事違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得獲維持利益，包含但不限於賄絡、舞弊、疏通費、回扣、非法政治獻金、侵害營業秘密...等。

Integrity business case: Refers to internal and external stakeholders who directly or indirectly provide, promise, request or accept any illegitimate interests, or engage in dishonest behaviors such as violating integrity, illegality or breach of entrusted obligations during the course of commercial activities, in order to obtain maintenance benefits, including but not limited to bribery, fraud, facilitation payments, kickbacks, illegal political contributions, infringement of trade secrets, etc.

Các án kiện về hoạt động kinh doanh trung thực: đề cập đến các bên nội bộ, ngoại bộ của công ty những người có lợi ích liên quan trong quá trình hoạt động kinh doanh, trực tiếp hoặc gián tiếp cung cấp, hứa hẹn, yêu cầu hoặc chấp nhận bất kỳ lợi ích bất hợp pháp nào hoặc tham gia vào các hành vi không trung thực như vi phạm tính trung thực, bất hợp pháp hoặc vi phạm nghĩa vụ ủy thác trong quá trình tham gia vào hoạt động kinh doanh, từ đó Nhận các lợi ích được duy trì, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi hối lộ, lừa đảo, phí trung gian, chiết khấu, đóng góp chính trị bất hợp pháp, vi phạm bí mật thương mại, v.v.

4.2 申訴處理範圍/Scope of Complaints/Phạm vi xử lý khiếu nại

- 4.2.1 對本身所受之獎懲處置等結果，有損個人合法權益者。

Personal legal rights were damaged from the results of an award or a penalty.

Người đã nhận phần thưởng, hình phạt và những hậu quả khác gây tổn hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân.

- 4.2.2 公司現行行政或管理措施，執行不當致損害個人合法權益者。

The conductance of current administrative or management measures were not performed properly, causing damages to personal legal rights.

Các biện pháp quản lý hoặc hành chính hiện hành của công ty, thực hiện không đúng cách gây thiệt hại đến quyền lợi hợp pháp của cá nhân.

- 4.2.3 公司員工違反公司相關規定，進而損害個人權益，經向單位主管反應，未獲處理者。

When an employee of the company violated relevant regulations, which further damage personal rights, the cases were not being handled after responding to the manager of the department.

Nhân viên công ty vi phạm các quy định liên quan của công ty, xâm hại đến quyền và lợi ích cá nhân mà không bị xử lý sau khi phản hồi với đơn vị chủ quản.

- 4.2.4 公司員工違反性別平等管理規定，有損個人權益者。

Personal rights were damaged when an employee violated the management regulations of gender equality.

Nhân viên công ty vi phạm các quy định về quản lý bình đẳng giới, xâm hại đến quyền và lợi ích cá nhân của họ.

- 4.2.5 對於勞動安全衛生等問題產生疑議者。

Person who has doubts on labor safety and health problems.

Những người phát sinh nghi ngờ về vấn đề an toàn và sức khỏe lao động v.v..

4.2.6 對於員工升遷、工作條件和公平的對待等問題產生疑議者。

Person who has doubts on issues such as employee promotion, work criteria and fair treatment.

Những người phát sinh nghi ngờ về vấn đề thăng tiến, điều kiện làm việc và đối xử công bằng của nhân viên.

4.3 下列申訴項目，不予受理:

The following complaint items will not be accepted:

Các mục khiếu nại sau đây sẽ không được chấp nhận:

4.3.1 有關政治性之議題。

Political issues.

Vấn đề liên quan đến chính trị.

4.3.2 有關他人生活隱私之議題。

Issues regarding the private matters of others.

Các vấn đề liên quan đến cuộc sống riêng tư của người khác.

4.3.3 不實之批評與抱怨。

Unreal criticism and complaints.

Những lời chỉ trích và phàn nàn không thực tế.

4.4 舉報處理範圍/Scope of Reports/Phạm vi xử lý tố giác:

4.4.1 有關性騷擾或暴力，體罰，精神或肉體脅迫，辱罵或恐嚇等相關議題。

Issues regarding sexual harassment or violence, corporal punishment, spiritual or body abuse, curse, or threat.

Các vấn đề liên quan đến quấy rối tình dục hoặc bạo lực, trừng phạt thân thể, cưỡng bức tinh thần hoặc thể chất, lạm dụng hoặc đe dọa, v.v..

4.4.2 有關人種、膚色、年齡、性別、性傾向、性別認同、性別表達、種族或國籍、殘疾、懷孕、信仰、政治立場、工會會員身份、兵役狀況、受保護的個人基因資訊或婚姻狀況等歧視之議題。

Issues regarding discriminations on races, skin color, age, gender, sexual orientation, sexual recognition, sexual presentation, nationality, disability, pregnancy, religious, political status, identity as labor union, military status, protected personal genetic information or marital status.

Các vấn đề liên quan đến phân biệt đối xử về chủng tộc, màu da, tuổi tác, giới tính, khuynh hướng tình dục, nhận dạng giới tính, biểu đạt giới tính, quốc tịch, khuyết tật, mang thai, tín ngưỡng, lập trường chính trị, danh tính thành viên công đoàn, tình trạng nghĩa vụ quân sự, thông tin di truyền cá nhân được bảo vệ hoặc tình trạng hôn nhân v.v..

4.4.3 有關對工會代表和參與工會組織有不平等待遇之議題。

Issues regarding unfair treatment to the representatives of the labor union and the people who participated in the labor union.

Các vấn đề liên quan đến đối xử bất bình đẳng đối với đại diện công đoàn và sự tham gia của tổ chức công đoàn.

4.4.4 有關任何形式的賄賂、貪污、敲詐勒索和挪用公款等行為之議題。

Issues regarding any form of bribery, corruption, extortion and misappropriation of public funds.

Các vấn đề liên quan đến mọi hình thức hối lộ, tham nhũng, tống tiền và tham ô công quỹ.

- 4.4.5 有關公司為提高員工的安全意識而採取懲戒措施之議題。

Issues regarding the adoption of penalty measures for the enhancement of safety consciousness of the employees.

Các vấn đề liên quan đến các biện pháp kỷ luật mà công ty áp dụng để nâng cao nhận thức về an toàn của nhân viên.

- 4.4.6 有關對外招標、產品訊息、財務報表等營運訊息揭露，若有誤報、偽造或虛假陳述或不符合公平、公正、公開的方式等議題。

Issues regarding misinformation, forged or fake statements or items that was not conducted by methods which are fair and open of external tender, product information and business disclosure of financial statements.

Liên quan đến vấn đề tiết lộ thông tin hoạt động như đấu thầu bên ngoài, thông tin sản phẩm, báo cáo tài chính, v.v., nếu có các vấn đề như báo cáo sai, giả mạo hoặc sai hoặc không phù hợp với các phương thức công bằng, công chính và công khai v.v..

- 4.4.7 有關公司招聘訊息內容有任何的歧視，或不正確、不真實、與虛偽作假之議題。

Issues regarding any discrimination, incorrect, unreal or fake information in the recruitment content of the company.

Các vấn đề liên quan đến bất kỳ sự phân biệt đối xử nào trong nội dung thông tin tuyển dụng của công ty hoặc các vấn đề không chính xác, không đúng sự thật và giả mạo.

- 4.4.8 有關客戶資訊及知識產權未盡保密的責任，或遺失、洩露之議題。

Issues regarding where the information of clients and intellectual properties were not kept in confidentially, were lost or disclosed.

Các vấn đề liên quan đến thông tin khách hàng và quyền sở hữu trí tuệ chưa hoàn thành nghĩa vụ bảo mật, bị mất hoặc bị tiết lộ.

- 4.4.9 有關應徵人員資料或員工基本資料（含薪資、健康檢查報告）等，未盡保密的責任，洩漏給他人之議題。

Issues where the information of the applicants or basic information of the employees (including salaries, health checkup report) were disclosed to others without fulfilling the duty of maintaining confidentiality.

Các vấn đề liên quan đến thông tin ứng viên hoặc thông tin cơ bản của nhân viên (bao gồm tiền lương, báo cáo kiểm tra sức khỏe), v.v., chưa hoàn thành nghĩa vụ bảo mật và tiết lộ cho người khác.

- 4.4.10 對於可疑的道德行為缺失情形，為有效提供公司內的勞工或供應商、承攬商一個舉報的管道，並確實保護舉報者的身份，使其無需擔心受到打擊報復之議題。

Issues where effective reporting channels were not provided for the laborers within the company, suppliers and contractors to report suspicious or unethical actions, and the identity of the complainant was not protected for them not to be worried about being impacted, attacked or being revenged upon.

Các vấn đề đối với những hành vi thiếu đạo đức đáng ngờ, không cung cấp kênh tố giác

hiệu quả cho lao động, nhà cung cấp và nhà thầu trong công ty, đồng thời bảo mật danh tính của người tố giác, để không cần lo lắng bị trả thù.

4.4.11 違反從業道德準則及其它一切損害公司利益之行為。

Violation of the Code of Ethics and other actions that harm the interests of the company.

Vi phạm Quy tắc kinh doanh uy tín, Quy tắc đạo đức và các hành vi khác gây tổn hại đến lợi ích của công ty.

4.5 申訴受理管道/Channels for Handling Complaints/Kênh thụ lý khiếu nại:

4.5.1 內部/Internal/Nội bộ:

4.5.1.1 員工意見箱/Suggestion box for employees/Hộp thư góp ý cho nhân viên

4.5.1.2 專線電話/Tel/Đường dây nóng: 886-7-3613131 ext. 68885

4.5.1.3 電子信箱/E-mail/E-mail: 580@ose.com.tw

4.5.2 外部/ External/Ngoại bộ:

4.5.2.1 專線電話/Tel/ Đường dây nóng: 886-7-3613131 ext. 68558

4.5.2.2 電子信箱/E-mail/E-mail: csr@ose.com.tw

4.6 評議委員會：由勞方及資方代表共同組成。

The Review Committee: Composed of Labor and Management representatives.

Hội đồng thẩm định: gồm đại diện người lao động và ban quản lý cùng tạo thành.

5. 參考文件/Reference Documents:

5.1 RBA-LB-0007 員工獎懲作業管理程序

RBA-LB-0007 Management Procedures for Award and Penalty of Employees

RBA-LB-0007 Quy trình quản lý hoạt động khen thưởng và trừng phạt nhân viên

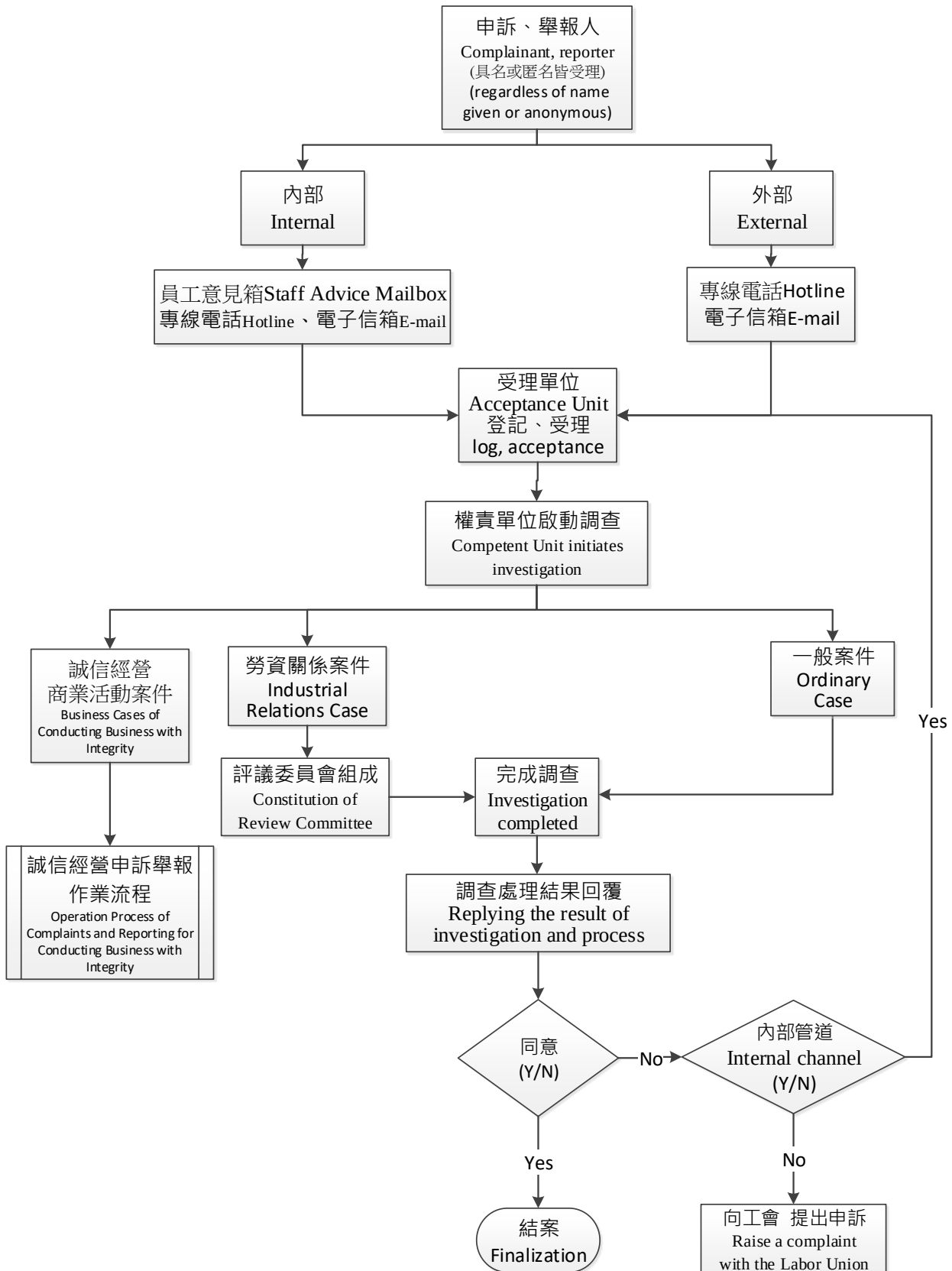
5.2 ISO-AC-0032 執行職務遭受不法侵害預防管理規範

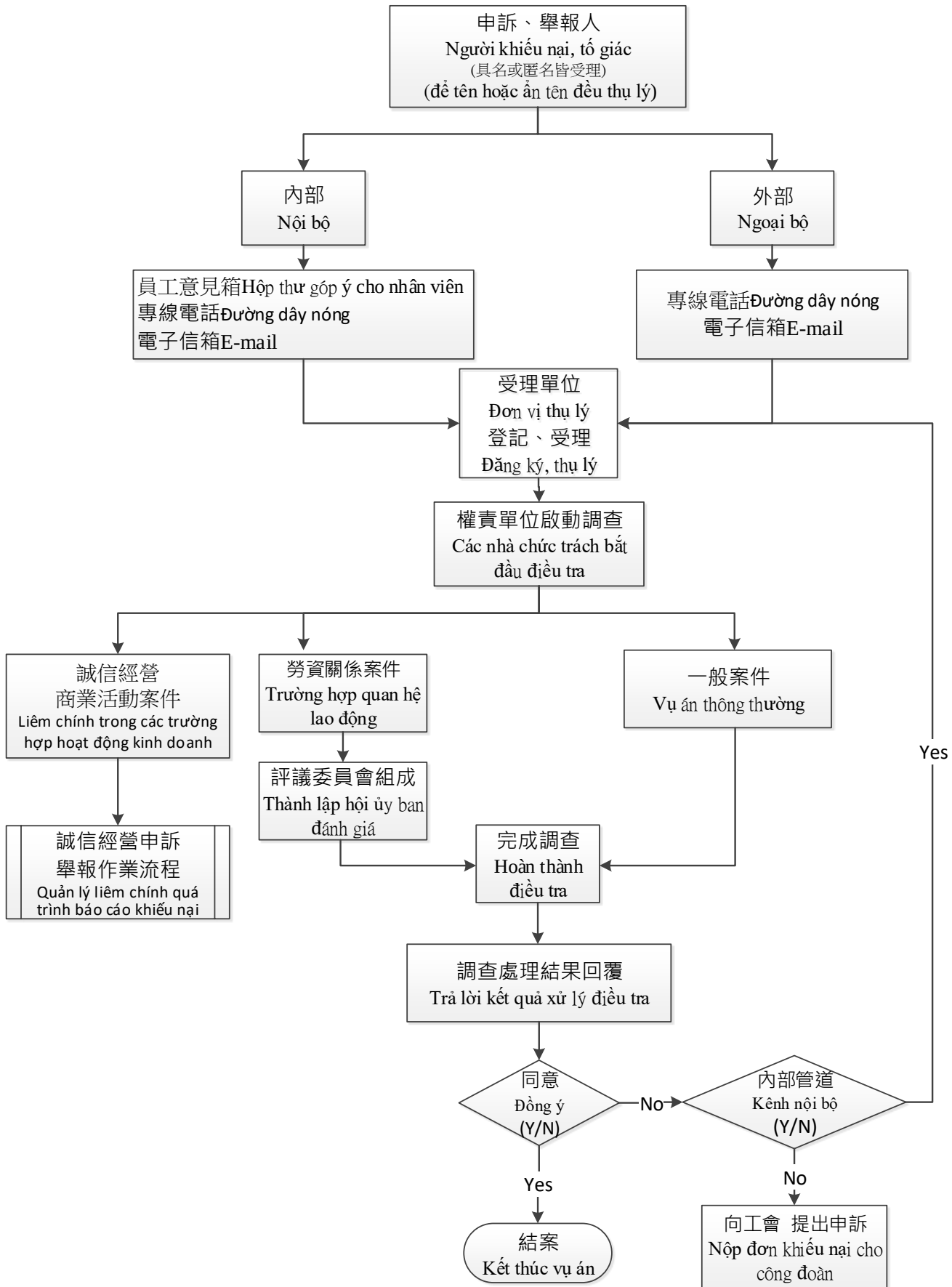
ISO-AC-0032 Preventing Wrongful Violence from the Actions of Others During the Execution of Job Duties Standard

ISO-AC-0032 Quy định về quản lý phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật trong thi hành công vụ

6. 流程圖/Flow Chart/Sơ đồ quy trình:

6.1 舉報流程/Reporting Procedures/Quy trình tố giác:





TITLE

申訴及舉報處理作業程序

Handling Procedures for Appeals and Reports

Trình tự hoạt động giải quyết khiếu nại và tố giác

Human Resource Div.

SPEC. NO.: RBA-LB-0009

PAGE : 8 of 14

7. 程序/Procedures/Thủ tục:

7.1 申訴流程/Complaint Procedure/Quy trình khiếu nại:

7.1.1 受理範圍/Accepted Scope/Phạm vi thụ lý nhận đơn:

7.1.1.1 適用範圍：申訴人可依本程序定義 (§4.4) 規定之申訴管道詳述申訴內容，受理單位負責人員須將訊息如實傳遞至權責單位。

Applicable Scope: Complainant should describe the complaint content in accordance with the complaint channel defined in the procedures (§4.4). The case officer of the acceptance unit should transfer the information to the responsible unit as it should be.

Phạm vi áp dụng: người khiếu nại có thể tường thuật nội dung khiếu nại với kênh khiếu nại được quy định trong định nghĩa thủ tục này (§4.4), nhân viên phụ trách đơn vị thụ lý phải truyền tải thông điệp một cách trung thực đến đơn vị có quyền lực và trách nhiệm.

7.1.2 權責單位應於受理日填寫「申訴、舉報處理單」，並依投訴內容展開調查，案件受理日起一週內聯絡申訴人，如有需要將會同相關權責單位處理，並處理方式及結果親自或書面方式回覆，其相關資料須於受理部門保存 5 年以供備查。

Responsible unit should fill out “Handling Form for Complaints and Reports” on the acceptance date and start the investigation according to the complaint content. Complainants should be contacted within a week after the case is accepted. If necessary, the case will be conducted jointly with relevant responsible unit. The handling method and results will be replied in-person or in written form. The relevant information should be kept for reference for 5 years by the handling department.

Đơn vị có trách nhiệm phải điền vào "Mẫu đơn xử lý khiếu nại và tố giác" vào ngày thụ lý và tiến hành điều tra dựa trên nội dung khiếu nại. Người khiếu nại sẽ được liên hệ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý vụ việc, và nếu cần thiết sẽ xử lý với đơn vị có trách nhiệm liên quan. Và phương thức xử lý, kết quả sẽ được phản hồi trực tiếp hoặc bằng văn bản, và các thông tin liên quan phải được lưu tại bộ phận tiếp nhận trong vòng 5 năm để tham khảo.

7.1.3 如申訴人對於處理結果不同意，則可另向工會理監事提出申訴。

If the complainant is not satisfied with the handling results, then the complainant may submit the complaint to the directors or supervisors of the labor union additionally.

Nếu người khiếu nại không đồng ý với kết quả xử lý thì có thể gửi đơn khiếu nại khác đến giám đốc và Giám sát công đoàn.

7.1.4 檢舉情事涉及董事或高階主管，應呈報至審計委員會；上報層級涉及關係人或應迴避對象時，應逕由更上階層級或另行指派之非利害關係人為受理對象。

If an issue of reporting involves directors or senior executives, it should be reported to the audit committee. When the reporting hierarchy involves related parties or individuals from whom one should abstain, it should be directly handled by a higher level or another non-conflicted party appointed for this purpose.

Nếu các vấn đề tố giác có liên quan đến thành viên ban giám đốc hoặc chủ quản cấp cao, cần báo lên cho Ủy ban Kiểm toán; khi cấp báo cáo lên có liên quan đến những người có liên quan hoặc những đối tượng cần tránh, sẽ do cấp cao hơn nữa hoặc người không có liên quan được chỉ định riêng tiếp nhận thu lý đối tượng.

- 7.1.5 對重大違紀事件或難以處理的投訴爭議，應提交公司評議委員會，應參照下列原則，並依「執行職務遭受不法侵害預防管理規範」、「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」等相關作業程序辦理：

For major violation incidents or complaint disputes hard to be handled, they should be submitted to the evaluation committee and reference on the following principles, then the company shall conduct in accordance with “Preventing Wrongful Violence from the Actions of Others During the Execution of Job Duties Standard” and “Sexual Harassment Prevention & Control Measures, Complaint and Punishments” after confirmations:

Đối với các trường hợp vi phạm kỷ luật nghiêm trọng hoặc các khiếu nại và tranh chấp khó xử lý, nên được trình lên hội đồng thẩm định của công ty và các nguyên tắc sau đây cần được tham khảo và giải quyết theo “Quy định quản lý phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật trong thi hành công vụ” :

- 7.1.5.1 評議委員會之主任委員，須視實況增加聘任本公司員工代表女性同仁擔任委員。

The commissioner of the evaluation committee should recruit representative female colleague as the member of the committee according to the actual situation.

Ủy viên hội đồng đánh giá đến chủ tịch hội đồng, căn cứ vào tình hình thực tế cần tăng cường bổ nhiệm đồng nghiệp nữ đại diện cho người lao động của công ty làm thành viên ủy ban.

- 7.1.5.2 性騷擾申訴案件，評議委員會中女性委員不得少於二分之一。其開會人數需達全體委員數半數（含）以上始得開會，出席委員過半數同意始得做成決議。

For the complaint of sexual harassment, female members in the evaluation committee should not be less than one-half. The meeting may be started only if over half (inclusive) of the number of members of the committee are in attendance. Resolution may be made if over half of the attended members approve.

Đối với các khiếu nại về quấy rối tình dục, số lượng thành viên nữ trong ủy ban đánh giá không được ít hơn một phần hai. Cuộc họp phải có hơn một nửa (bao

gồm) tất cả các thành viên trước khi cuộc họp bắt đầu và chỉ có thể đạt được nghị quyết sau khi hơn một nửa số thành viên tham dự đồng ý.

- 7.1.5.3 性騷擾事件之審查，得通知當事人及關係人到場說明，並得要求學識經驗者協助。一般申訴案件，得依實際需求參照本項辦理。

For the investigation of sexual harassment incidents, the parties and related parties may be informed to explain in-person, and shall be assisted by a party who has relevant knowledge and experiences. For general complaints, the case should be conducted by referencing the paragraph based on actual demands.

Khi thẩm tra các vụ quấy rối tình dục, thông báo cho đương sự và bên liên quan đến hiện trường để giải thích rõ, và có thể yêu cầu những người có kiến thức, kinh nghiệm hỗ trợ. Các trường hợp khiếu nại thông thường có thể giải quyết theo mục này và dựa yêu cầu thực tế.

- 7.2 申訴人與處理人員之權利與義務/The rights and obligations of the complainant and the case officer /Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại và nhân viên giải quyết vụ việc

- 7.2.1 所有申訴案件，均應填寫「申訴、舉報處理單」，內容須包含相關人員的姓名、單位、事件發生日期或可供調查之具體內容。以言詞申訴者，受理之人員應以「申訴、舉報處理單」做成紀錄，經向申訴人口述或閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名。

“Handling Form for Complaints and Reports.” should be filled out for all complaints.

The content must include the names and units of relevant personnel, the date of the incident, or specific details that can aid in the investigation. For verbal complaints, case officers should make a record on the “Handling Form for Complaints and Reports”. After the content has been described or reviewed and then confirmed by the complainant, then complainant provide sign his/her signature on the form.

Tất cả các vụ án khiếu nại, đều cần điền “Đơn xin giải quyết khiếu nại, tố giác”, nội dung phải bao gồm tên người liên quan, đơn vị, ngày xảy ra vụ việc hoặc cung cấp nội dung cụ thể có thể điều tra được. Đối với trường hợp khiếu nại bằng lời nói, nhân viên thụ lý cần ghi lại hồ sơ vào “Đơn giải quyết khiếu nại, tố giác”. Sau khi tường thuật hoặc đọc cho người khiếu nại, xác nhận rằng nội dung chính xác thì ký tên.

- 7.2.2 申訴案件於決議前，得由申訴人以書面撤回其申訴；一申訴經撤回者，不得就同一事件再提出申訴。

Before the complaint case is resolved, the complainant may withdraw the complaint in writing. After the complaint has been withdrawn, the complainant should not propose a complaint on the same incident again.

Vụ án khiếu nại trước khi đưa ra nghị quyết, người khiếu nại có thể rút lại đơn khiếu nại

bằng văn bản, khi đã rút đơn khiếu nại thì người khiếu nại không được nộp đơn khiếu nại cùng một vụ việc.

- 7.2.3 處理申訴事件之所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身份之資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。

All personnel handling the complaint case should keep the confidentiality of the names of the parties or other information sufficient for identification of identities, provided that it is necessary to the investigation or on the basis of public safety considerations.

Tất cả nhân viên xử lý vụ việc khiếu nại, đối với tên hoặc thông tin khác đủ để xác định danh tính của đương sự, trừ khi có các cuộc điều tra cần thiết hoặc dựa trên sự cân nhắc về an toàn công cộng, ngoài ra nên giữ bảo mật.

- 7.2.4 凡受理申訴或再申訴之事件，申訴人及負責參與處理申訴事件之所有人員，均不得對外揭露或發佈各項資訊，以確保當事人權益，若因故致案情外流，將依洩密程度之輕重情節予以懲處。

In the event of accepting a complaint or re-appeal, the complainant and all personnel responsible for handling the complaint shall not disclose or release various information to the outside world to ensure the rights and interests of the parties. be punished.

Trước khi thụ lý khiếu nại hoặc khiếu nại lại vụ việc vẫn chưa có kết quả, người khiếu nại và tất cả nhân viên chịu trách nhiệm tham gia giải quyết vụ việc khiếu nại không được tiết lộ công khai chi tiết của vụ việc với bên ngoài.

- 7.2.5 在處理程序中，申訴人有接受查詢、誠實答覆詢問及提供有關資料之義務，並有撤回申請之權利，但公司得視實際狀況繼續處理。

In the handling procedures, complainants have the obligation to be inquired, to reply honestly when being inquired and to provide relevant information, in addition to enjoying the rights to withdraw the complaint. However, the company may continue the handling procedures based on the actual situation.

Trong thủ tục giải quyết, người khiếu nại có nghĩa vụ được hỏi, trả lời trung thực khi được hỏi và cung cấp thông tin liên quan, ngoài ra có quyền rút đơn khiếu nại. Tuy nhiên, công ty vẫn có thể tiếp tục giải quyết căn cứ theo tình hình thực tế.

- 7.2.6 對於申訴人、協助舉證、調查之相關人員，不得有歧視、脅迫或其他不利之處理；申訴人亦不會因申訴而影響其個人應盡之工作義務，且無需擔心遭到打擊報復。

Discrimination, threat or other unfavorable treatments towards the complainant or relevant personnel assisted with the reports or investigation should not occur. Personal work obligations of complainants will not be affected due to the report. The complainants should not need to worry about being revenged upon.

Không được kì thị, ép buộc hoặc gây ra những bất lợi khác đối với người khiếu nại, các nhân viên có liên quan hỗ trợ việc cung cấp bằng chứng và điều tra. Người khiếu nại sẽ không bị ảnh hưởng đến nghĩa vụ công việc cá nhân do việc nộp đơn khiếu nại, và không cần lo lắng đến việc bị trả thù.

- 7.2.7 申訴案件未依本程序申訴者不予受理。如有誣陷、欺瞞、侮辱他人或蓄意擾亂者，除不予受理外，並依獎懲規定辦理。

Complaint cases that are not performed in accordance with the procedures herein should not be accepted. If the embarrassing, framing, deceiving, insulting, or deliberately disrupting occurs, then the case should be conducted in accordance with award and penalty regulations, in addition to not being accepted.

Các trường hợp khiếu nại không tuân theo quy trình này sẽ không được thụ lý. Nếu bị mưu hại, lừa dối, xúc phạm người khác hoặc cố ý làm phiền, ngoại trừ không thụ lý thì đồng thời sẽ bị xử lý theo quy định thưởng phạt.

- 7.2.8 具名舉報或匿名舉報案件者均應予受理，對於舉報者、調查之相關人員不得有歧視、脅迫或其他不利之處理；舉報人亦不會因舉報而影響其個人應盡之工作義務，且無需擔心遭到打擊報復。

Both reports with name or anonymous reports should be accepted. Discrimination, threat or other unfavorable treatments towards the reporter or relevant personnel of the investigation should not occur. Personal work obligations of reporters will not be affected due to the report. The reporters should not need to worry about being revenged upon.

Cả vụ án khiếu nại đề tên hoặc ẩn danh đều được thụ lý, không được kì thị, ép buộc hoặc gây ra những bất lợi khác đối với người khiếu nại, các nhân viên liên quan của cuộc điều tra. Người khiếu nại sẽ không bị ảnh hưởng đến nghĩa vụ công việc cá nhân do việc nộp đơn khiếu nại, và không cần lo lắng đến việc bị trả thù.

7.3 調查結果與申覆/Investigation Results and Response/Kết quả điều tra và phản hồi

- 7.3.1 權責單位依「申訴、舉報處理單」申訴內容調查辦理。

Responsible unit should conduct investigation based on the complaint content on the “Handling Form for Complaints and Reports”.

Đơn vị có trách nhiệm điều tra và giải quyết nội dung đơn khiếu nại theo “Đơn giải quyết khiếu nại và tố giác”.

- 7.3.2 情節輕微之申訴事件由權責單位主管依調查結果與申訴人、申訴相對人及相關主管協談以取得妥適之處理方式。

For the complaint case with slight severity, the manager of the responsible unit should negotiate with the complainant, relative party of the complainant and relevant managers in accordance with the investigation results to obtain the most appropriate handling method.

Đối với những người khiếu nại ở mức độ nghiêm trọng nhẹ, chủ quản, đơn vị có trách nhiệm sẽ thương lượng với người khiếu nại, những người liên quan đến bên khiếu nại và chủ quản có liên quan theo kết quả điều tra để có phương pháp xử lý phù hợp.

- 7.3.3 申訴調查倘涉懲處，送交人資單位時，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請具相關學識經驗者協助。

If the investigation of complaint involves penalties, then the parties and related persons may be informed to explain in-person when handing out to human resource unit. Parties with related knowledge and experiences will be invited for assistance.

Nếu cuộc điều tra khiếu nại liên quan đến hình phạt, khi gửi đến đơn vị nhân sự sẽ thông báo đương sự và những người có liên quan đến hiện trường để trình bày, và có thể mời những người có kiến thức và kinh nghiệm liên quan đến hỗ trợ.

- 7.3.4 申訴案件應於申訴提出起二個月內結案，必要時得展延一個月，以延長一次為限，申訴人及申訴之相對人對申訴案之處理方式有異議者，得於二十日內提出申復，經結案後，不得就同一事由再提出申訴。

Complaint case should be closed within two months after the submission of a complaint. If necessary, extend for one month, to extend one time. If the complainant and the relative party of complainant have objections to the handling method of the complaint case, the parties may ask for response within 20 days. After the case is closed, the parties may not propose complaint under the same cause.

Vụ việc khiếu nại sẽ được kết án trong vòng 2 tháng kể từ khi nộp đơn khiếu nại. Nếu cần, có thể giai hạn thêm một tháng, tối đa chỉ được giai hạn một lần. Người khiếu nại và bên bị khiếu nại có ý kiến phản đối phương pháp xử lý vụ án khiếu nại có thể gửi đơn phản hồi trong vòng 20 ngày. Sau khi kết thúc vụ án, sẽ không được nộp đơn khiếu nại cùng một vụ việc.

- 7.4 各項申訴、舉報事件，應定期彙整填寫於「申訴、舉報登記表」中。

All kinds of complaints and reports should be organized in “Registration Form for Complaints and Reports” regularly.

Tất cả các vụ việc khiếu nại và tố giác cần định kỳ thu thập tổng hợp và điền vào “Mẫu đăng ký khiếu nại và tố giác”.

- 7.4.1 內部申訴：由人資單位定期彙整。

Internal complaint: Organized by human resource office regularly.

Khiếu nại nội bộ: do đơn vị nhân sự định kỳ tổng hợp.

- 7.4.2 外部申訴/External complaint/Khiếu nại ngoại bộ:

- 7.4.2.1 專線電話：由會計處定期彙整。

Tel: Organized by Department of Accounting regularly.

Đường dây nóng: do bộ kế toán định kỳ tổng hợp.

- 7.4.2.2 電子信箱：由法務室定期彙整。

T I T L E
申訴及舉報處理作業程序
Handling Procedures for Appeals and Reports
Trình tự hoạt động giải quyết khiếu nại và tố giác

Human Resource Div.

SPEC. NO.: RBA-LB-0009

PAGE : 14 of 14

Email: Organized by Department of Legal Affairs regularly.

Email: do bộ pháp chế định kỳ tổng hợp.

8. 附件/Appendix/Tệp đính kèm:

8.1 RBA-LB-0009-A 申訴、舉報處理單/Handling Form for Complaints and Reports/ Đơn xử lý
khiếu nại tố cáo

8.2 RBA-LB-0009-B 申訴、舉報登記表/Registration Form for Complaints and Reports/Mẫu đăng
ký khiếu nại, tố giác