

申訴處理機制

一、申訴服務理念

為充份保障求職者權益，建立快速暢通之消費爭議溝通處理管道，本公司成立申訴服務專責單位，透由專業、公正、客觀的處理機制，讓求職者在兼顧情、理、法的互動環境下，迅速調解糾紛並妥善處理爭議。

二、申訴管道

1. 書面申訴：郵寄申訴書（如附件）至 105 臺北市松山區敦化北路 167 號 5 樓【營運部營運主管 陳韋寧】
2. 網路申訴：本公司企業網站首頁＞聯絡我們。
3. 電話申訴：申訴專線(02)7755-3368(24 小時服務)

註：依個人資料保護法規定，本公司於受理申訴事宜，另需請案關人員檢附「個人資料保護法告知義務內容」。

三、參、申訴處理時間

本公司於申訴人提出申訴之日起 14 日內，將迅速釐清爭議並將處理結果回覆；倘因個案須展延處理時間，將先行知會知悉。

四、申訴處理程序

1. 受理與關懷：於接獲申訴事宜，即責成專人致電關懷瞭解申訴緣由及告知承辦人員與連絡方式。
2. 會辦與審查：為釐清爭議並尋求妥處方案，將依申訴人申訴事由向案關單位或人員查明事實，並續行申訴處理意見之溝通與協調。
3. 溝通與調處：於兼顧契約條款約定、法規規定及案關當事人權益下，提出處理建議；倘未獲妥處共識，則視案情需要或配合通知，安排參與協商。

通知申訴人知悉，依核決事項辦理後續服務及結案作業。

申訴書

申訴日期： 年 月 日

申訴人		連絡電話	
地址			
E-Mail			
受理人員		受理日期	
申訴事由與陳述：(請詳述事實爭點，倘欄位不足，可另以 A4 直式紙張書寫)			
【以上申訴事由及所附文件均為真實，倘有不實或偽造，申訴人願負一切法律責任。】 【本文件需由申訴人親自簽章，如有虛偽不實，簽章人應負法律上責任】			
處理經過			
處理結果			
受理人員簽名：		受理日期：	
主管簽章：			

卓恩管理顧問有限公司 申訴處理機制流程

