

美科利害關係人申訴指南

本公司秉持「感動生活、淨美世界」之企業使命，重視與員工、合作夥伴、客戶、供應商及其他利害關係人之良善互動與信任關係，致力於建立開放、透明、尊重及負責任之溝通文化。為維護各利害關係人之合法權益，特建立公開、安全之申訴管道與程序。無論您是否具備本公司內部員工身分，均可隨時查閱本指南並提出申訴，本公司承諾將對受理案件進行公正調查、妥善處理及後續追蹤。

一、適用對象

本指南適用對象涵蓋下列人員：

- 內部人員：正職員工、試用期員工、約聘人員、計時制員工及實習生。
- 外部利害關係人：供應商、委外製造商、經銷商、消費者、法人客戶及其他與本公司有業務往來之外部人員。

二、申訴受理條件

凡申訴內容與本公司、所屬人員、營運活動、產品服務、合作夥伴或供應鏈有合理關聯，且已提供足以初步辨識案件內容之具體事實、合理線索或初步佐證資料者，管理單位將予受理。

匿名申訴說明： 匿名申訴案件如已提供足以辨識案件內容之具體事實或佐證資料，本公司仍將依案件性質進行評估或調查。匿名申訴人如有可供回覆之聯絡方式者，本公司亦將依程序通知進度與結果。

三、申訴處理程序與時限

(一)提出與受理評估： 管理單位應於收件後 10 個工作日內完成初步評估：

1. 直接受理或未受理：內容完整且無須補件者，應於收件後 10 個工作日內發函通知申訴人確認受理；若經評估不予受理，亦應於 10 個工作日內向申訴人說明具體原因。
2. 通知補件：若內容不完整而需補充說明者，管理單位應於收件後 7 個工作日內通知申訴人補件。申訴人補件後，管理單位將於收到補件資料之日起 7 個工作日內，做出受理與否之最終決定並通知申訴人。

(二)案件登錄： 受理後於 3 個工作日內建立申訴案件編號，並進行分類與建檔追蹤。

1. 獨立調查： 本公司秉持公正、客觀原則進行事實調查與訪談，原則上於 60 個工作日內完成調查；必要時得延長 30 個工作日，並將延長原因通知申訴人。
2. 定期進度回報： 調查期間管理單位將定期、且至少每 20 個工作日主動向申訴人告知當前調查進度，直至案件調查終結。
3. 解決方案促成： 調查完成後，本公司將依案件性質協調權責單位採取適當改善與補救措施（包括但不限於：溝通協調、關係修復、工作調整、教育訓練、合約管理、流程或內部控制修正等）。

4. 通知結案： 確認問題妥善處理、並向申訴人發出結案確認通知後正式結案。本公司將於決議後 10 個工作日內通知申訴人處理結果或改善方向（相關通知將在不違反個人資料保護、保密義務及相關法令之前提下提供）。

四、申訴人保護措施（反報復政策）

本公司高度重視並保障申訴人依法提出申訴之權利：

1. 零容忍政策（Zero Tolerance）： 本公司對任何形式之報復行為採取零容忍態度。確保申訴人或配合調查之人員，絕不因善意之申訴或協助調查行為，而遭受任何形式之報復、不公平對待、歧視或不利處分（如解僱、降調、減薪或損害其依法令、契約所享有之權益）。
2. 嚴格身分保密： 參與申訴案件處理之相關人員，對於知悉之申訴人身分資料及申訴內容均負有嚴格保密義務，不得洩漏任何足以識別其身分之資訊。
3. 申訴管道升級： 申訴人或參與調查人員若因申訴而遭到任何不公平對待或報復情形，應立即向管理單位反應，管理單位將視嚴重程度直接通報董事會處理。

五、申訴表單與聯絡管道

利害關係人可至官網填寫表單(<https://form.macrohi.com/en/stakeholder-complaint>)後填寫提出申訴。

六、申訴撤回

申訴案件結案前，申訴人得填寫表單(<https://form.macrohi.com/en/stakeholder-complaint>)撤回其申訴案。經撤回之申訴案，不得再就同一事由再為申訴；惟本公司得就案件之真實性、影響性及風險性，視需要持續進行必要之了解或控管措施。