

中華電信股份有限公司  
執行違反行為準則案件調查處理原則

中華民國95年12月12日  
中華電信公司人力資源處編訂  
中華民國110年12月30日  
信人一字第1100002527號函修訂

## 第四章 違反行為準則案件處理

### 壹、定義

係指上級交查、民眾或本公司人員舉發本公司董事、從業人員等涉及違反公司行為準則等規定、觸犯刑法或其他法規之舞弊行為而言。

### 貳、案件之受理

一、案件無論以書面、電話、傳真、面述或其他方式檢舉，均應受理。

二、人發單位受理各類案件時，應製作「受理檢舉、申訴案件通報表」（格式如附表五）。

三、人發單位受理檢舉案件，依檢舉方式之不同，其受理作業程序分別如下：

（一）檢舉人親自到公司或指定地點，並以具名書面檢舉者：

1、指派專人接待。

2、確認檢舉人身分（例如核對身分證）。

3、視書面檢舉內容，製作補充檢舉紀錄（註一）

（二）檢舉人親自到公司面述檢舉者：

由受理檢舉之人發單位指派專人作成檢舉紀錄（格式如附表六）。

（三）檢舉人以書面（含傳真、E-Mail 等）具名檢舉者：

必要時秘密訪談檢舉人，製作補充檢舉紀錄，並得於檢舉人未反對時全程錄音。

（四）檢舉人以電話檢舉者：

受理檢舉之機構應全程錄音、製作電話紀錄，如其為具名檢舉者得請其以書面具名檢舉或請檢舉人到達指定處所製作紀錄。

（五）檢舉人匿名檢舉者：

凡匿名檢舉案件，除有下列特殊情形者外，一律不予受理，並予存參結案。

1. 所敘事件內容具體，並檢具相關事證，足認有違規之虞者。

2. 機構首長指示應查察瞭解者。

四、通知檢舉人製作紀錄，應尊重檢舉人意願。

五、有關檢舉紀錄製作應注意事項，參照第三章「違反行為準則案件調查實務」製作訪談紀錄應注意事項之規定辦理，並記載下列事項：

（一）檢舉人基本人資、背景。

（二）檢舉人之檢舉動機。

（三）檢舉人與被檢舉人之關係。

（四）檢舉事實之相關證據及查證路線。

（五）詢明應否對檢舉人姓名、身分予以保密。

（六）詢明連絡方法及調查結果之答復方式。

六、檢舉人聲明須對其身分保密者，其具體作法如下：

（一）依檢舉紀錄另行製作檢舉摘要（格式如附表一），並請檢舉人捺指印。

（二）對於檢舉人之真實姓名及身分資料，於製作檢舉摘要時，以代號為之，不得記載檢舉人之基本人資及其他足資識別其個人身分之特徵或資料。

（三）對於檢舉人之檢舉書，檢舉紀錄，應由受理檢舉之人發單位封存於密封資料袋

(格式如附表二)並保管之。

#### 參、案件之查證

- 一、受理案件後，應先研析案情，具有查證路線者，應審慎進行調查並依規定適時編撰查處資料陳報機構首長。
- 二、檢舉案件應盡可能避免向檢舉人之單位直接、單獨調閱案件中特定或敏感之資料，以免被檢舉人警覺致查證行動曝光。
- 三、受理檢舉案件查證時，經研析如發現可能之涉嫌對象，不得逕行訪談之。
- 四、受理之案件應善盡調查之能事，除符合本章第肆節第三條所規定之情形外，不得未經查證即逕予結案。
- 五、案件之查證作為，人發單位應依據第三章「違反行為準則案件調查實務」相關規定辦理。

#### 肆、案件之處理

- 一、案件查處結果處理作業程序如下：
  - (一) 發現涉有違反法規嫌疑，經調查如確有涉及刑事責任者，於機構首長核准後函送司法機關偵辦，並將全案報至總公司組織暨人才發展處。
  - (二) 涉及作業違常責任者，依中華電信公司從業人員獎懲標準表之規定簽報機構首長予以議處。
  - (三) 查非事實者，予以澄清或註記存參。
- 二、人發單位處理具名檢舉案件，必要時應將處理結果，以書面答復檢舉人，函復時並應以密件文書處理。
- 三、案件有下列情形之一者，受理人發單位於簽報機構首長核准後註記存參：
  - (一) 匿名檢舉(未具姓名、住址或電話)且無具體內容或查證線索者。
  - (二) 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實，且無具體內容或查證線索者。
  - (三) 具名檢舉，但內容空泛或荒誕不經，經通知檢舉人提供具體資料，而未能提出者。
  - (四) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再檢舉，且無新事實或新證據者。
  - (五) 非檢舉事項之主管機構，接獲檢舉人以同一事由分向各主管機構檢舉者。
- 四、民眾檢舉非涉本機構之案件，各人發單位不得拒絕受理。受理後應以正本函送其主管機構人發單位處理，副本陳報上級人發單位。如為具名檢舉並應通知檢舉人。
- 五、函轉或簽移有關檢舉案件，應注意保密措施，不得洩漏有保密必要之檢舉人姓名、身分資料。
- 六、各類檢舉案件經調查後如案情涉及損害公司形象、商譽或屬本要點規定之重大案件者，應將全案報至總公司核定，其餘案件授權由各機構首長核定。

#### 伍、其他相關規定

- 一、人發單位應協調設置本單位專用電話、傳真機、電子信箱或其他工具，以便利檢舉違法違紀事項，並利用單位內刊物、招標文件、宣導品廣為宣導，鼓勵檢舉。
- 二、各級人發單位於每月末將本月所有受理之各類檢舉案件及調查處理結果等資料彙報

總公司組織暨人才發展處，以利總公司辦理有關內部控制-企業層級相關報表作業。

三、檢舉案件處理期限原則上為一個月，未能於期限內辦結者，得於兩個月期限內延長之，但以延長一次為限。

四、人發單位處理檢舉違法違紀以外之案件，均得準用本章規定。

註釋

註一：補充檢舉紀錄，其補充範圍得依本章第貳節「案件之受理」第五條訪談檢舉人時，應記載事項補充之。

## **第四章 核決層級**

本原則經總經理核定後實施，修正時亦同。

# 違反行為準則案件處理作業流程圖

