

# 中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序

本公司信供二字第1040000331號函發布

本公司110年8月12日供二字第1100000536號簽准修正

本公司111年4月28日供規字第1110001052號簽准修正

## 第1條（目的）

中華電信股份有限公司（以下簡稱本公司）為建置公開透明之採購環境，健全公司治理，特訂定本採購申訴作業處理程序。

本公司對採購申訴案悉依本採購申訴作業處理程序規定為之。但申訴案涉及員工行為或員工就採購事項所提之申訴，移由人資體系依其相關規定辦理。

## 第2條（組織）

本公司設立採購申訴處理小組統一受理採購申訴案件，本公司轄屬各級機構接獲採購申訴案件，應轉交由採購申訴處理小組辦理。

採購申訴處理小組由本公司供應處、稽核處、法律事務處、組織暨人才發展處派員組成，個案處理必要時得請相關單位派員參加；採購申訴處理小組設執行秘書處理行政業務，由供應處派員擔任。

## 第3條（申訴）

廠商、個人對於本公司採購案招標之辦理、合約之執行，認為有違反下列事項，致其權益受損者，得具名並檢具事證提出申訴：

- 一、遵守法令規定。
- 二、誠實履行契約。
- 三、公開、透明辦理採購。
- 四、保護本公司利益。
- 五、採購管理規則及相關規定。
- 六、本公司行為準則、營業秘密、誠信經營守則相關之規定。

本公司採購申訴受理管道（列於採購投標須知一般條款）如下：

- 一、受理單位：中華電信採購申訴處理小組  
通訊地址：10048 台北市信義路一段21-3號 供應處。
- 二、傳真專線：02-2321-0255、聯絡電話：02-2344-6020。
- 三、電子郵件：[sy@cht.com.tw](mailto:sy@cht.com.tw)。

購案公告期間招標文件釋疑之申訴案件，依本公司採購管理規則及相關規定，由各招標機構自行處理。

## 第4條（受理）

執行秘書應於接獲申訴案件後五個工作日內與申訴人確認內容，提交採購申訴處理小組受理立案。但申訴案件有下列情形之一者，採購申訴處理小組得為不受理申訴之決議：

- 一、同一採購案其相同或近似申訴已處理答覆。
- 二、申訴人表達撤回之申訴案件。
- 三、招標單位已撤銷/變更採購內容或執行方式，無所訴情事。
- 四、不具名或冒名之申訴。
- 五、已提起仲裁、聲請調解或進入司法訴訟。
- 六、其他不予受理之情事。

同一採購案如有多起相同內容申訴，以個別立案、併案處理為原則，其處理期限同該採購案第一筆申訴案之處理期限；對不具名之申訴案件如佐證資料明確，或對前項第二款撤回之申訴案件如審議後認為有違反第三條第一項規定者，得經審議決議後繼續行申訴處理。

#### 第5條（申訴處理）

採購申訴處理小組受理申訴案立案後，指定主辦單位辦理，同時副陳行政執行副總。

採購申訴案原則上由供應體系主辦，必要時採購申訴處理小組得派員逕行處理或參與處理。

主辦單位應會同相關單位共同檢討申訴內容，將處理結果經權責主管核准後送採購申訴處理小組。

前項作業應於申訴案受理後一個月內完成。未能於期限內辦結者，經陳報後得延長一個月。

#### 第6條（審查與陳報）

採購申訴處理小組對各機構核轉之申訴案處理結果應進行適當性審查，必要時得請相關人員列席說明，審查結果陳報行政執行副總核定。但對重大、特殊之案件，視個案陳報總經理及權責主管；稽核處依職權辦理相關案件陳報。

執行秘書應於申訴處理結果核定後五個工作日內行文答覆申訴人（以供應處文號）。

#### 第7條(保密)

經辦、參與申訴案審理或處理之相關人員，應對採購申訴案件之審理內容及處理過程保守秘密。

#### 第8條(施行日期)

本處理程序經總經理核定後施行，修正時亦同。