



服務對象、家屬、同仁意見反應/申訴與獎勵辦法及處理流程

壹、目的

透過牧羊人居家服務整合有限公司（以下簡稱本公司）之服務對象、家屬、同仁提供寶貴的建議，提升服務品質並保障相關權益。

貳、適用對象

牧羊人居家服務整合有限公司（以下簡稱本公司）之之服務對象、家屬(服務使用者版本)及同仁(員工版本)。

參、權責歸屬

- 一、服務對象、家屬、單位同仁都可給予建議。
- 二、由單位主管分層處理，最終結果上呈經理簽核。
- 三、長照服務個案服務事宜，由主管及居服督導親自了解，情節嚴重者呈報經理知悉與處理。

肆、申訴/建議/獎勵原則

- 一、以「具名」申訴/建議為原則，禁止公告及匿名發信給他人知悉。
- 二、原則上不處理「匿名」申訴/建議，惟本公司如認所陳訴之申訴內容有調查之必要者，仍將分案處理，以作為內部檢討之參考。
- 三、申訴應儘可能說明建議/申訴對象之姓名、單位、職務、情節等，並檢附相關證據資料，進行後續案件受理及調查。
- 四、匿名之申訴案件或對人身惡意攻訐且無實證之黑函，得不回覆或不予受理。
- 五、本公司對於申訴/建議案件之處理結果應通知建議/申訴人。

伍、處理流程

- 一、申訴者可透過電話、紙本、電子信箱【新北:wugunshing@gmail.com】
【臺中:wgstchomecare@gmail.com】、LINE 及申訴箱等管道提出申訴/建議/獎勵，儘可能說明申訴/建議/獎勵對象之姓名、單位、職務、情節等，並檢附相關證明資料。
- 二、收到申訴/建議/獎勵之負責承辦需於當日完成處理表填寫，並交由經理決定是否受理申訴及展開調查。
- 三、調查過程中如有需要，可以約談、家訪或電訪相關人員，並於處理表相關欄位留下紀錄。
- 四、調查完畢後需將申訴/建議/獎勵案件之處理結果告知提案者。申訴/建議若有必要則呈報至政府主管機關，由主管機關介入處理；獎勵案件給予嘉獎並於月會公開表揚。
- 五、申訴/建議的提案者若願意接收處理結果，結案後存檔備查；若不願意接受處理結果，則持續溝通取得最大共識。

陸、作業方式

一、意見反應/申訴管道

單位	職稱/姓名	聯絡電話	電子郵件信箱/聯絡地址
主管機關	新北市政府衛生局	02-22558661	新北市板橋區英士路 192-1 號
主管機關	臺中市政府衛生局	04-25265394	臺中市豐原區中興路 136 號
主管機關	新北市政府勞工局	02-2960-3456# 6529、6530、6531 電話直撥 1999	新北市板橋區中山路一段 161 號 7 樓
主管機關	臺中市政府勞工局	04-2228-9111#36108	臺中市西屯區台灣大道三段 99 號惠中樓 4 號
牧羊人居家服務 整合有限公司 事業管理處	經理/范祐雯	02-8521-5750 0956-611927	rice126611@gmail.com 新北市新莊區中央路 287 號 3 樓
牧羊人居家服務 整合有限公司 事業管理處	經理/盧昱樺	04-2233-1760 0911-129590	eva.lu0715@gmail.com 臺中市北區忠明路 424 號 8 樓之 3
牧羊人居家服務 整合有限公司 事業管理處 行政部	人資組長/王翎	0903-292998	mia00ovo@gmail.com 新北市新莊區中央路 287 號 3 樓 臺中市北區忠明路 424 號 8 樓之 3

二、建議事項若採用作為創新服務，可榮獲禮卷乙張(面額 200 元)。

三、針對本公司現有的問題提出改善方案，受理部門及相關主管皆會以保密的原則審慎處理相關提案內容，且其身分將絕對保密，並將避免其遭受不當之處置或不公平的對待。

四、為維護申訴案件相對人之權利，避免其遭人挾怨報復，本公司應予相對人申訴之機會。

五、本公司受理申訴案經查證屬實者，本公司將立即要求相對人停止相關行為，並將視情節輕重，採取各項適當之處分。若情節重大者，除依本公司相關規定處理外，亦將透過法律程序主張民、刑事或行政上之相關程序，以維護本公司之名譽及權益。

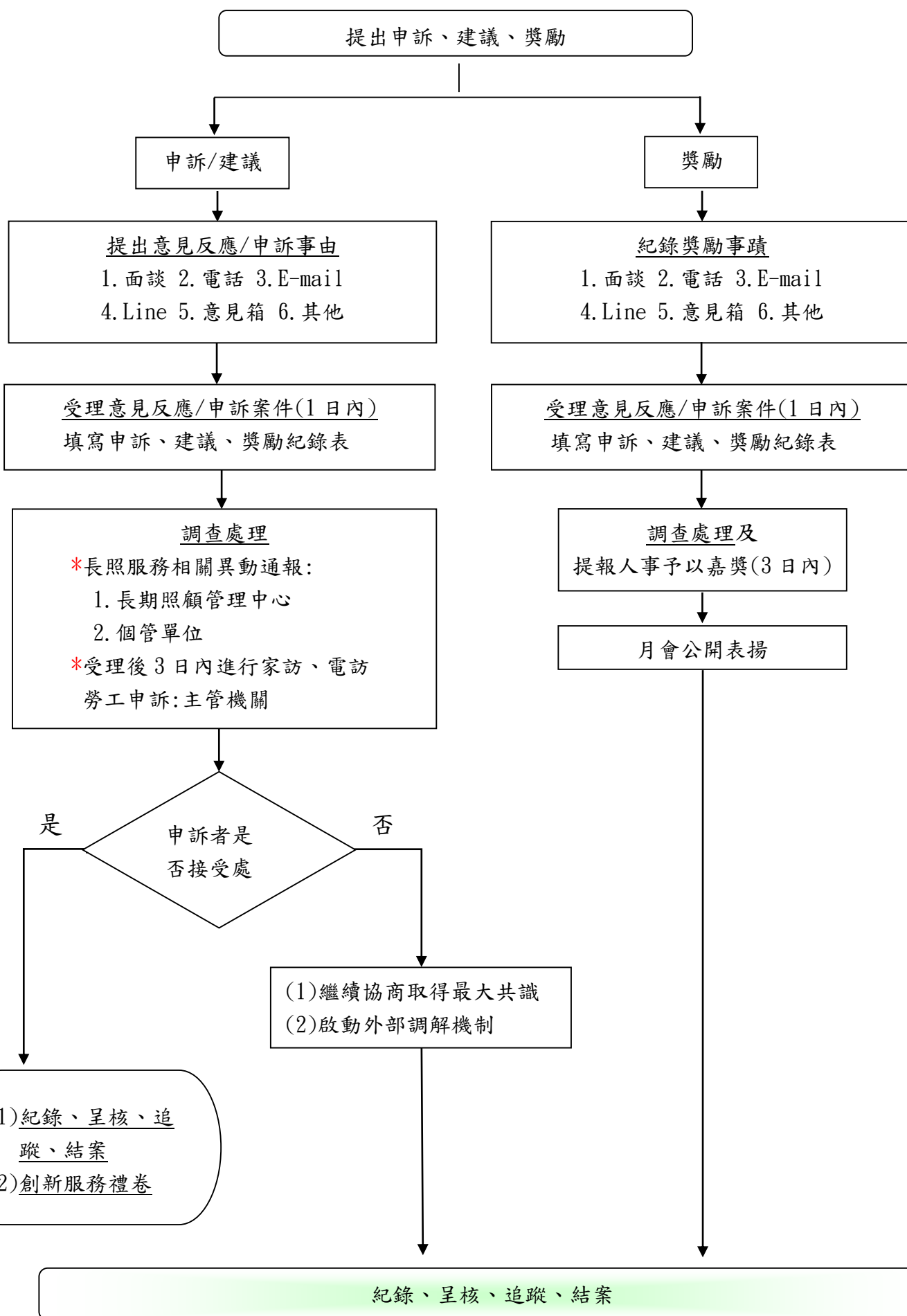
六、本公司受理申訴案經查證屬實者，本公司相關部門應檢討相關內部控制措施度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。

七、本公司受理申訴案之受理、調查過程、調查結果等相關資料均應留存書面文件，並妥善保存 7 年。保存期限未屆滿前，如發生相關之爭訟時，相關資料應續予保存至該爭訟終結止。

柒、附註表單：申訴、建議、獎勵紀錄表，如附件。

捌、流程圖

一、申訴、建議、獎勵流程





申訴/建議/獎勵紀錄表(員工專用)

收文編號：

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	日期	年 月 日 時間：____：____
聯絡電話		方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> 意見箱 <input type="checkbox"/> 其他_____		
主旨					
事項	日期 年 月 日				
處理結果	日期 年 月 日				
後續追蹤	日期 年 月 日				
紀錄者 簽章		主管簽章			
1. 本書所載之內容應客觀且為原申訴、建議、獎勵書之新理由及事證，應檢具佐證，並整齊黏貼於本表之後。 2. 匿名申訴概不受理。 3. 嚴禁誣陷、黑函及攻訐性文字，違者依規定議處。					



牧羊人居家服務整合有限公司
附設新北市私立牧羊人居家長照機構
Love & Care For All

申訴/建議/獎勵紀錄表(服務使用者專用)

收文編號：

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	日期	__年__月__日 時間：__：__
聯絡電話		方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> 意見箱 <input type="checkbox"/> 其他_____		
主旨					
事項	日期 年 月 日				
處理結果	日期 年 月 日				
後續追蹤	日期 年 月 日				
紀錄者簽章			主管簽章		
1. 本書所載之內容應客觀且為原申訴、建議、獎勵書之新理由及事證，應檢具佐證，並整齊黏貼於本表之後。 2. 匿名申訴概不受理。 3. 嚴禁誣陷、黑函及攻訐性文字，違者依規定議處。					