

## KPMG 人才徵選服務申訴處理、問題反應、

### 緊急事件處理標準作業程序

作業週期：遇案辦理

作業流程：

- 一、 受理求職者或求才者之申訴案件、問題反應、以及緊急事件處理。
- 二、 編號專案管理。
- 三、 依事件情形由負責人員進行處理，並呈報主管。
- 四、 屬於申訴案件以及問題反應之事件性質，負責人員於事件發生與提報之日起 7 日內儘速妥適處理，並將處理情形通知申訴人，並向主管報告。
  1. 經電話、郵寄、傳真、E-mail 或是親自公司的方式之申訴，依據分類將問題分配到該負責的同仁。
  2. 所反應的問題如為可以即時處理，受理的人員需負責協助處理。
  3. 如屬於不能即時處理的問題，經過部門會議討論後會將處理的結果回覆。

五、 屬於緊急事件處理，負責人員於處理完成之日起 3

日內應填寫相關表單，並呈報主管與列案管理。

1. 接獲人選或客戶通報，應立即掌握事件狀況。
2. 至現場瞭解實況、進行必要處理並紀錄相關資料
3. 通知部門主管，並依事件狀況處理。
4. 視事件之嚴重性，呈報公司或其他有關單位
5. 完成事件處理報告表呈核後登錄。

六、 求職者或求才者之申訴案件及問題反應，與處理情

形，為人才徵選服務人員之績效考核項目之一。

相關表單：KPMG 人才徵選服務申訴及問題處理記錄表

## KPMG 人才徵選服務申訴及問題處理記錄表

申訴日期：

案號：

姓名/公司名：
電子信箱：
聯絡電話：(O)：( )                      (H)：( )                      (M)：
聯絡傳真：( )
地址：□□□-□□
是否曾向其他單位申訴： <input type="checkbox"/> 否  <input type="checkbox"/> 是    1. <input type="checkbox"/> 客戶公司    2. <input type="checkbox"/> 政府單位    3. <input type="checkbox"/> 媒體    4. <input type="checkbox"/> 其他
申訴/問題反應內容：
處理情形：

會計師：

部門主管：

處理人員：

## KPMG 人才徵選服務緊急事件處理記錄表

事件日期：

案號：

對象：	時間：	地點：	處理人員：
事件發生過程(原因)			
事件處理過程			
<p data-bbox="276 1391 1023 1435"><input type="checkbox"/>協助就醫      <input type="checkbox"/>送_____醫院      <input type="checkbox"/>通知家人</p> <p data-bbox="276 1473 1117 1518"><input type="checkbox"/>知會部門主管    <input type="checkbox"/>報會計師                      <input type="checkbox"/>協助向警局報案</p> <p data-bbox="244 1563 331 1597">備註：</p>			

會計師：

部門主管：

處理人員：