
6F. 處理申訴

一旦僱員感到不滿或不公平，便有可能會提出申訴，在工作場所提出申訴，應當與工作有關。申訴的層次較投訴更深。投訴是申訴的一種表現方式，但申訴通常更根深蒂固，僱主必須採取適當的補救措施解決僱員的不滿。

申訴的成因通常是上司及其他僱員不合理的行為或管理層作出的決定。申訴未必合乎情理，但僱員累積了不滿情緒則千真萬確。僱員提出申訴，必然非常關注相關的問題，因此必須認真看待。

6F.1 原則

a. 公平公正

處理手法是否公平公正？

初級員工/投訴人會否受到排擠？

b. 貫徹一致

類似情況是否採用相同的處理方式？

是否先例文件可作參考？

c. 代表

公司是否容許其他同事/職工會成員代表相關僱員？若然可以，他們可以擔甚麼角色？

d. 及時處理

是否盡快處理有關申訴及投訴？

有關方是否得悉事件進展？

6F.2 程序

3個階段的處理程序

第1階段：直屬上司

第2階段：對上一級的管理層 + 人力資源部

第3階段：對上一級的管理層 + 人力資源部，高級管理層作出最終決定

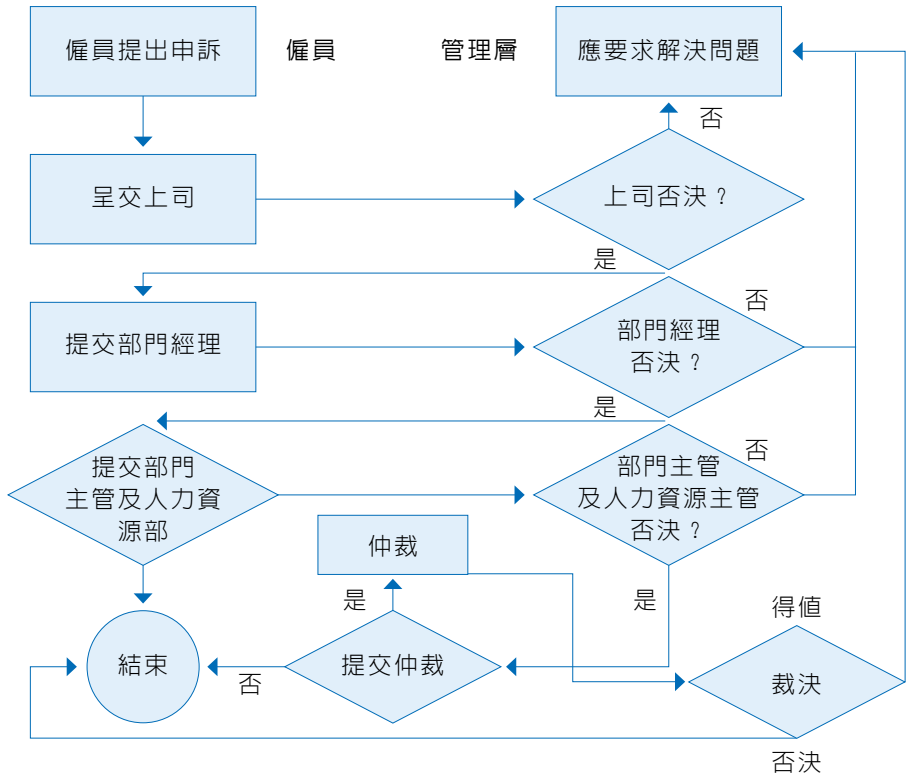


圖6F.2a 處理申訴程序的3步曲

6F.3 與相關員工面談/舉行會議

- a. 準備工作
 - ✦ 了解情況
 - ✦ 分析
 - ✦ 訂立目標
 - ✦ 決定策略及處理手法
- b. 面談/會議期間
 - ✦ 細心聆聽
 - ✦ 尊重及同情
 - ✦ 切忌批判、武斷
 - ✦ 探討員工的需要
- c. 面談/會議過後
 - ✦ 決定：情況是否真實或毫無根據？
 - ✦ 解決情況及疏導負面情緒(如有)

