

### 5.3 正式投诉程序

如果非正式的方式没有解决工作场所的歧视，骚扰或欺凌问题，或者投诉人不希望以非正式的方式解决问题，投诉人可以启动正式申诉程序。在正式的投诉过程中，投诉人及/或回应人可以随时在任何经理或主管的协助下寻求以非正式的方式来解决投诉。在此，公司可以决定是否使用外部冲突解决专业人士。

正式投诉程序将如下：

1. 提供一份书面的投诉材料（使用**投诉表格**），须包含以下全部内容：  
投诉人

- 描述受到行为投诉
- 行为投诉发生的次数和日期
- 对该行为投诉的应负责人的个人信息，以及该行为投诉的目击证人；以及
- 描述此行为投诉对投诉人产生的影响。

投诉人在准备投诉时可以得到经理、主管或者职场代表的协助。

所有正式的投诉都必须在最近一次受到被指责的不当行为事件发生的 6 个月内提出。

**投诉人和/或者  
指定人**

2. 将书面投诉的副本如实转发给指定人。在收到正式投诉时，指定人须审查该投诉，并根据初步证据作出判断对初步推定违法的证据是否存在违规。如果不存在违规，指定人须将投诉退还给投诉人，并给予适当解释。投诉人可以选择是否修改投诉表格重新递交。如果重新递交的投诉表格同样不能说明违规行为，指定人将不再就同一议题接受投诉材料。

**指定人**

3. 如果指定人判断投诉材料的确反映出有违规行为，则需要收到完整的正式投诉材料在 7 天内以书面方式通知回应人，投诉人已经正式投诉，回应人可以选择向投诉人提交书面答复（使用**答复表格**）。同时，指定人应向回应人提供规定和正式投诉材料的副本。回应人在准备书面回复时可以得到经理、主管或者职场代表的协助。

4. 提醒回应人，在处理投诉的任何阶段他/她有权利选择一名支持者陪同，包括法律顾问。如果回应人享有集体协议（工会合同），他/她可以由工会代表陪同，如职场代表。（回应人必须知道，所有与法律咨询有关的费用须完全由回应人承担）
5. 在收到回应人给投诉人的书面答复后，将该答复转发一份给投诉人和/或者投诉人代表。

指定人/调查人员

6. 尽可能在合理的预期时间内迅速安排对投诉进行调查（包括使用外部资源），以确定是否发生歧视、骚扰或欺凌（如有需要，可适当提供建议和补救措施）。

调查人员

7. 当调查结束时，准备一份书面报告，并且提交给指定人，以备后用。

在调查结束时，投诉人与回应人在必要的情况下将被告知相关调查结果和补救措施，如果有的话。公司将会保留全部与该投诉相关的记录。

如实举报的雇员将不会受到任何不利的工作惩戒。凡发现雇员虚假谎报、无理取闹或者恶意投诉的，该雇员可能会受到惩戒，包括被解雇。