職場霸凌防治措施

指導手冊

勞動部

115年6月

目錄

壹、 前言 1

貳、 訂定依據 2

參、 適用範圍 2

肆、 職場霸凌定義及認定原則 2

伍、 事前的必要防治措施 4

一、 提供勞工免於職場霸凌之工作環境 4

二、 訂定職場霸凌申訴管道 5

三、 訂定職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範 5

四、 實施防治職場霸凌之教育訓練 6

五、 設置申訴處理單位 10

陸、 知悉時應採取之立即有效適當措施 11

一、 因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時 11

二、 非因被霸凌勞工申訴而知悉時 12

柒、 申訴、調查及處理程序 15

一、 接獲申訴時之紀錄 15

二、 判定是否受理申訴 16

三、 調查及協調程序 17

四、 對行為人之懲處 26

捌、 申復機制 28

一、 提起申復之期限 28

二、 申復審議會議 28

三、 審議流程 28

四、 再行調查 29

五、 申復審議結果 29

六、 重新調查 30
玖、 其他相關應採行措施 32
一、 申訴者權益保護 32
二、 事後追蹤及改善措施 32
三、 紀錄保存 32
附錄 1 僱用勞工人數30人以上未達100人之事業單位職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範範本 33
附錄 2 僱用勞工人數100人以上之事業單位職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範範本 38
附錄 3 職場霸凌申訴書範本 44
附錄 4 委任書範本 46
附錄 5 申訴撤回書範本 47
附錄 6 職場霸凌申訴是否受理通知書範本 48
附錄 7 職場霸凌事件協調合意書範本 49
附錄 8 受訪人員切結暨錄音或錄影同意書範本 50
附錄 9 相關人員利益迴避暨保密協定切結書範本 51
附錄 10 調查訪談紀錄範本 52
附錄 11 調查報告書內容範本 53
附錄 12 職場霸凌申訴成立與否決定書範本 54
附錄 13 申復申請書範本 55
附錄 14 申復審議決定書範本 56
附錄 15 職場霸凌及不法侵害預防及處理相關協助資源 57
附錄 16 身心健康諮詢及輔導相關協助資源 58

圖目錄

圖 1　僱用勞工人數在100人以上之雇主辦理職場霸凌申訴處理流程圖 27
圖 2　申復處理流程圖 31

表目錄

表 1　雇主依事業單位規模應採行之防治措施一覽表 8
表 2　事業單位依不同類別對象建議提供之教育訓練內容 8

壹、前言

因應近年來社會發生職場霸凌事件時有所聞，引發各界關注職場霸凌防治法制不足之議題，爰114年12月19日總統公布之職業安全衛生法（以下簡稱職安法）部分修正條文，特別增訂職場霸凌防治專章（第二章之一），明定雇主應採取必要措施以防治職場霸凌之發生，勞動部並依職安法第22條之2第4項之規定，訂定職場霸凌防治措施準則（以下簡稱防治準則），規範內容包括職場霸凌之認定、預防事項、教育訓練、申訴管道、調查、處理與申復程序、調查人員資格與調查小組之組成、利益迴避事項、懲戒處理及其他相關措施。

新修職安法及防治準則定於115年7月1日施行，為協助雇主依法令規定，建立職場霸凌防治機制與落實相關採行措施，爰參考國內外相關實務作法及參酌業界及專家學者之意見，訂定本手冊；此外，為利事業單位實務推動，並提供相關事件處理流程圖及相關書表範例，協助事業單位於處理職場霸凌案件時，秉持客觀、公正、公平之調查及協調處理原則，期雇主能落實法令規定，確保工作者之工作安全及身心健康。惟本手冊之內容並非唯一方法，事業單位可參照其基本原則建議性作法或其他先進國家發布之指引，選擇適合其規模與特性之方法規劃及執行。

本手冊之目的除協助雇主法遵外，並建議雇主以「預防重於處理」之原則，將組織內部之社會心理及員工人際溝通議題，納入公司治理範疇，以提升組織氣氛及企業營運效能，並從源頭制定政策及建立制度化之管理系統，透過高階主管帶領及跨部門合作，形塑安全、健康與友善之工作環境及企業文化。

貳、訂定依據

職安法第二章之一及防治準則。

參、適用範圍

本手冊適用於各業；惟依職安法第1條後段規定，其他法律有特別規定者，從其規定。至適用對象，依職安法第51條第2項規定，事業單位於實務推動時，除受僱勞工外，應將受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員（工作者），比照事業單位勞工，一併適用。

肆、職場霸凌定義及認定原則

依職安法第22條之1有關職場霸凌的定義，係指勞工於勞動場所執行職務[1]，因其事業單位人員利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，致其身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。

不當之言詞或行為是否屬職場霸凌之認定，以反覆或持續發生為原則，單一偶發事件是否屬情節重大，應綜合考量侵害強度、權力差距、公開性、羞辱性、對受害者身心影響程度等因素。

職場霸凌之認定，除應符合前述定義外，並應綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機及目的，其樣態包含但不限於下列各款情形：

[1] 職業安全衛生法第2條第6款：「勞動場所：指於勞動契約存續中，由雇主所提示，使勞工履行契約提供勞務之場所；自營作業者實際從事勞動之場所；及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員，實際從事勞動之場所。」

一、 社交排斥：對特定人刻意排擠、忽視、冷落、不讓參與必要之重要會議、事務或活動。例如主管故意不把特定勞工加入工作上所必要的通訊群組，或是所有工作會議皆刻意排除特定勞工參加等言行。

二、 職務干預：對特定人破壞或刻意阻礙其工作、利用職務刁難、刻意隱瞞資訊或提供不實資訊。例如主管指派特定勞工從事財務會計工作，卻又同時封鎖該勞工登入公司會計系統之權限，諸如此類用人為方式造成阻礙，而讓特定勞工難以履行其職務之言行。

三、 權力濫用：對特定人以權力欺壓，刻意分配不合理工作目標或與能力明顯不符之工作。其樣態又以「要求過高」及「要求過低」這兩種類型最為典型：

（一）要求過高

1. 時間上要求過高

刻意分配時間上難以達成之工作，例如主管明知某件工作的合理工時是一週，卻故意在下班前要求特定勞工必須在隔日早上提交，否則就要記過或開除。

2. 能力上要求過高

刻意向特定勞工分配其能力上難以達成之工作，例如主管要求未學習過外文的工程師以德文與德國客戶磋商業務合約。

（二）要求過低

此類型常見於雇主基於逼退或羞辱之意圖，想要讓特定勞工自行離職之際的「大材小用」，例如主管故意不讓高階工程師去處理其專業領域的工作，反而命其處理低階的助理工作，藉此打擊該勞工的自尊心或對其造成身心負擔。

四、 名譽侵害：對特定人刻意散布其謠言或揭露隱私。例如某勞工為破壞特定勞工的職場地位或未來升遷機會，而在同事之間散布關於該

特定勞工的不實負面訊息等言行。

伍、事前的必要防治措施

為建立友善之工作環境，雇主應建立適當之職場霸凌預防及處理機制，並依防治準則之規定，採取下列必要措施：

一、提供勞工免於職場霸凌之工作環境（防治準則第4條）

雇主無論其事業單位勞工人數[2]規模，均應提供勞工免於職場霸凌之工作環境，採取適當之預防及處理措施，萬一有申訴事件，應確實維護相關人員之隱私。

為保護申訴人、被申訴人(以下併稱當事人)的身分、隱私與個人資料不被揭露，雇主於訂定職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範時，應擬定關於以不公開方式處理申訴事件之流程及注意事項。例如在提供有關當事人之個人資料予申訴處理單位或調查小組成

[2] 僱用勞工人數（防治準則第3條）：

依職安法之職場霸凌防治專章及防治準則規定，要求事業單位依其規模(僱用勞工人數)負擔不同防治義務，其僱用勞工人數之計算，為事業單位受僱從事工作獲致工資者；事業分散於不同地區者，以各地區該單位僱用勞工之人數，分別計算。性別平等工作法有關勞工人數之計算，係將事業單位包含各分支機構及附屬單位之勞工人數併計，二者計算方式依各該法令之立法意旨，略有不同。

職安法有關勞工人數之計算，依該法第23條第1項規定，雇主應依其事業之規模、性質，設置安全衛生組織及人員，如職業安全衛生管理人員及從事勞工健康服務醫護人員之勞工人數計算，均以個別事業單位為主體計之，即事業如有分散於不同地區者，如分公司、分廠、分行、營運處等，其事業單位勞工人數之計算，以各該地區事業單位作業勞工計之。至地區事業單位之認定，係就其負責人是否具一般經營管理權及擔負職安法預防職業災害義務為認定原則，並就是否具獨自之經營簿冊、獨立人事權、個別統一編號、營利（業）登記或工廠登記等事項，由勞動檢查機構綜合認定。

員閱覽時，應僅限於必要之資訊，並應刪除與案情或相關人員無關之個人資料（行動電話、地址等），並妥善利用附錄9【相關人員利益迴避暨保密協定切結書範本】等文件。另建議雇主可事先於工作規則中，訂定關於所屬勞工違反保密義務時之罰則或處理方式。

在提供勞工免於職場霸凌之工作環境及建立勞工心理健康危害預防管理制度之作法，雇主可參考ISO 45003「職場心理健康與安全」等國際標準指引，辨識及評估可能損及勞工心理健康之風險，並採行適當之危害預防措施，包括辦理心理健康講座、提供員工協助方案（Employee Assistance Programs）或心理諮商等相關措施。

二、訂定職場霸凌申訴管道（防治準則第5條）

僱用勞工人數在10人以上之雇主，應設置處理職場霸凌申訴之電子信箱、專用信箱、專線電話、傳真或其他指定之通訊軟體等申訴管道，並應於工作場所顯著之處公開揭示之；其公開揭示得以書面、電子資料傳輸或其他勞工可隨時取得查知之方式為之。此外，雇主宜指派專人或專責單位於每上班日查收是否有職場霸凌申訴案件。

三、訂定職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範（防治準則第6條）

（一）僱用勞工人數在30人以上之雇主：

雇主除應訂定職場霸凌申訴管道並公開揭示外，尚應訂定「職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範」，及指定專責單位統籌辦理，並公開揭示之。考量職場霸凌防治相關事項涉及跨部門權責，例如人力資源管理、職業安全衛生或風險管理等部門，至如何指定專責單位，法無明定，宜由雇主視其企業組織規模及特性，綜合考量，惟如涉及人事機敏資料之處理或有涉及工作場所性騷擾申訴之

複合式案件，宜由人力資源部門參與。

前項規範之內容，依防治準則之規定，應包括下列事項：

1. 職場霸凌之行為樣態及預防措施。
2. 防治職場霸凌之教育訓練。
3. 應設申訴處理單位，並指定人員負責職場霸凌事件之申訴、調查、處理及申復程序。
4. 調查人員資格與調查小組之組成，及其利益迴避事項。
5. 以不公開方式處理申訴，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人，免於遭受任何報復或其他不利之待遇。
6. 對調查屬實行為人之懲戒或處理方式。
7. 經調查證實申訴人有惡意虛構事實之懲戒或處理方式。
8. 被申訴人為最高負責人時，勞工得依職安法第22條之3第1項規定，逕向直轄市或縣（市）主管機關提起申訴。

雇主依事業單位規模應採行之防治措施一覽表如表1，可參照附錄1及附錄2提供之範本，視個別事業之特性，進行必要調整，並應依照主管機關發布之相關函釋或指引，適時檢視更新。

（二）僱用勞工人數未滿30人之雇主，得參照上述規定辦理。

四、實施防治職場霸凌之教育訓練（防治準則第6條第3項及第4項）

（一）僱用勞工人數在30人以上之雇主

1. 對事業單位人員

雇主應對事業單位所有人員，包括所僱勞工、受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員、董事（理事）、監察人（監事）及經理人等，實施職場霸凌防治之教育訓練，例

如對職場霸凌的認識、行為樣態、申訴處理機制、職場壓力紓解與情緒控管及職場平權等課程，其辦理方式得以事業單位自辦實體課程或網路線上課程講授，亦得參加中央主管機關、地方主管機關或勞動檢查機構所辦理之相關研習課程；該等課程亦得納入職業安全衛生教育訓練規則所定之勞工安全衛生教育訓練課程時數，並可與職場不法侵害預防之教育訓練合併辦理。

2. 對各級主管、負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復之人

雇主對於各級主管及實際參與職場霸凌防治相關業務之人，為提升其處理實務所需知能，應另增辦溝通技巧、管理、協調及申訴事件處理等相關教育訓練課程，課程內容宜配合各類人員之職務特性及管理需求，適當規劃，建議內容主題可參考表2。

（二）僱用勞工人數未滿30人之雇主，得參照上述內容辦理之。

表 1 雇主依事業單位規模應採行之防治措施一覽表

法定應辦事項	事業單位規模(僱用勞工人數)			
	未達10人	10 人~29人	30 人~99人	100 人以上
採取預防措施並對被霸凌勞工採取有效適當措施	✔	✔	✔	✔
申訴管道	●	✔	✔	✔
訂定防治措施、申訴及懲戒規範	●	●	✔	✔
申訴處理單位	●	●	✔	✔
調查小組	●	●	●	✔
申復調查小組	●	●	✔	✔

✔法定應辦事項　●得參照辦理

表 2 事業單位依不同類別對象建議提供之教育訓練內容

人員類別	教育訓練內容主題之參考
所有人員	1. 瞭解事業單位對於職場霸凌防治之政策及申訴管道等資訊。 2. 瞭解職場霸凌的定義、行為態樣、起因與影響、法規及申訴方式等，並強化職場平權概念，避免無意識成為霸凌行為人，同時亦知悉遭受職場霸凌時應如何尋求救濟。 3. 增進人際關係、壓力紓解、情緒控管及溝通技巧技能，以消除或緩解職場霸凌的潛在成因。
各級主管	1. 學習如何避免自身成為霸凌行為人，例如職場溝通技巧（特別是糾正部屬的疏失時）、領導管理技術（特別是對部屬下達指揮命令時）及關懷應對能力（特別是部屬反映其遭遇工作上的困難或不當對待時）等。 2. 瞭解如何建立職場霸凌防治體制及提升友善工作環境之管理制度。

	3. 學習發生職場霸凌時的應對方式，如何妥善運用相關因應機制，並協助有意願之被霸凌勞工提起申訴。 4. 瞭解如何調和各部門之執掌，有效解決職場霸凌問題。
負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復之人	1. 瞭解職場霸凌防治相關法令。 2. 學習如何保護當事人及相關人員之隱私。 3. 瞭解調查、處理、協調及申復程序之流程： (1) **是否受理申訴之認定**：瞭解關於不受理事由之認定情形。 (2) **資格限制與利益迴避**：瞭解申訴處理單位、調查小組、申復調查小組等單位之成員組成規定，並落實利益迴避。 (3) **調查過程**：瞭解關於調查程序之應注意事項，例如調查單位應善盡調查義務，查明相關事實，給予當事人陳述之機會，就申訴人有利及不利之情形均予注意。 (4) **申復審議程序**：關於調查程序重大瑕疵之認定基準、給予申復人陳述意見之機會、組成申復調查小組再行調查應注意之事項。 (5) **作成職場霸凌成立與否之決定**：瞭解職場霸凌申訴調查結果之處理，並知悉事業單位內部關於懲處之人事規範(例如工作規則等)及作業流程。

五、設置申訴處理單位（防治準則第9條）

僱用勞工人數在30人以上之雇主，應設申訴處理單位處理職場霸凌申訴等相關事宜，成員至少3位，且任一性別比例不得少於三分之一。該成員若因事業單位內部任一性別比例受限或專業考量，得自外部邀請相關專業背景之專家學者擔任。

申訴處理單位之職責為協助雇主處理下列事項：

（一）受理申訴事件。

（二）通知申訴人是否受理其申訴之結果。

（三）依勞動部公告之內容及方式登錄系統，包括受理申訴、申訴及申復之處理結果。

（四）辦理協調程序。

（五）調查或審議調查小組之調查報告，作成申訴成立與否之決定。

（六）提供懲戒或其他處理之建議。

（七）召開申復審議會議。

（八）通知當事人、申復人之申訴決定及申復決定。

（九）其他依防治準則規定應辦理之事項。

陸、知悉時應採取之立即有效適當措施

雇主於知悉勞工遭受職場霸凌時，應依其知悉之情形，分別採取下列立即有效之適當措施：

一、因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時（防治準則第7條第1項第1款）

（一）考量申訴人意願，採取適當之隔離等措施，避免申訴人遭受職場霸凌情形再度發生，並不得對其有不利對待。

建議作法：

雇主應考量在兼顧申訴人之意願及隱私的前提下，採取適當之隔離措施，如調整相關人員(如當事人或其他與申訴事件相關之人員)之工作內容、座位、工作地點、工作時段（班次）或變更為居家辦公等，以避免申訴人再次遭受傷害。

（二）依申訴人需求，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

建議作法：

雇主應依個案情形，提供下列協助或保護措施：

1. 如已涉及人身安全或緊急醫療需求，應即時協助通報警察、消防或醫護單位；通知家屬或緊急聯絡人時，原則上應取得申訴人同意，但申訴人意識不清、生命身體安全有急迫危險或法律另有規定者，不在此限。申訴人出現嚴重的焦慮或身心症狀者，亦應主動協助其就醫或尋求專業鑑定。

2. 協助申訴人即時保留相關證據，但應注意不宜實質調查及過度訪談，以避免影響後續之調查程序或造成重複詢問。

3. 提供法律、醫療、心理或其他必要之諮詢及諮商資源，例如員工協助方案等；如因事業規模或其他限制而無法直接在組織內提供該等資源者，得向申訴人轉介可運用之政府、公會或其他民間社福資源，相關資源請參考附錄15及附錄16。

（三）啟動調查程序，對申訴事件之相關人員進行訪談及調查；申訴人有意願者，得進行協調，如協調不成立或已逾 1 個月雙方未達成共識時，應續行調查。

職場中發生之人際關係衝突或偶發性之不當言行事件，未必均符合職場霸凌之定義，因此，職場霸凌事件之調查程序規定，於尊重申訴人意願之前提下，提供當事人進行協調處理之機制，就較為輕微之人際衝突事件，如可透過協調機制及時解決紛爭，可大幅減少調查及後續處理程序之行政負擔，相關具體作法請參考第柒章「三、(一)協調機制」之說明。

（四）依調查結果，視情節輕重對行為人適當之懲戒或處理。

雇主可依事業單位內部之工作規則或人事懲處規範，對霸凌行為人適當之懲戒或處理，該懲處尚不以認定職場霸凌成立為必要，行為人若確有不當言行或不適任者，即可依規定處理，相關具體作法請參見第柒章「五、對行為人之懲處」之說明。

二、非因被霸凌勞工申訴而知悉時（防治準則第7條第1項第2款）

雇主非因接獲被霸凌勞工申訴，如他人舉報或媒體報導揭露而知悉時，應有之作為如下：

（一）訪談相關人員，就相關事實進行必要之釐清及查證。

建議作法：

1. 由申訴處理單位透過問卷調查或訪談當事人同部門人員或相關部門人員等；釐清與查證之進行以不公開為原則。

2. 事實之釐清應忠實呈現被霸凌勞工與行為人之言行及證人之陳述，不加渲染或價值判斷，以避免偏見或預斷。

（二）告知被霸凌勞工得主張之權益及救濟途徑，並依其意願協助其協調或提起申訴。

1. 被霸凌勞工有提起申訴之意願者，雇主應協助其提起申訴，處理程序參見本章「一、因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時」之說明。

2. 被霸凌勞工雖不願提起申訴，但有意願進行協調者，雇主仍應依後述第柒章「三、(一)協調機制」之說明辦理。

（三）對相關人員適度調整工作內容或工作場所。

建議作法：

雇主應依照事實釐清之結果，採取相關措施，例如：

1. 在尊重被霸凌勞工意願的前提下，對相關人員適度調整其工作內容、座位、工作地點或工作時段等。

2. 雇主經釐清行為人確有不當言行者，可依工作規則等相關規定進行適當之懲戒或處理。

（四）依被霸凌勞工意願，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

前述雇主於知悉後對相關人員採行之措施，如涉及工作調整等勞動條件事項，應符合勞動基準法相關規定；此外，雇主接獲被霸凌勞工陳述知悉職場霸凌事件，而其無協調或提起申訴之意願者，基於勞工個人權益，雇主仍應依防治準則第7條第1項第2款之規定辦理(如本章「二、非因被霸凌勞工申訴而知悉時」)之說明，採取適當之措施，必要時，於釐清事實後，糾正行為人，並要求其改善。

柒、申訴、調查及處理程序

勞工疑似遭受職場霸凌，除行為人為最高負責人外，應向雇主申訴，雇主接獲被霸凌勞工之申訴後，應以不公開之方式處理後續調查等事宜；僱用勞工人數30人以上之雇主，應使申訴處理單位辦理以下之申訴、調查與處理事項，相關流程如圖1；僱用勞工人數29人以下之雇主，得指派所屬單位或勞工辦理，或參照僱用勞工人數30人以上之方式，設置申訴處理單位辦理：（防治準則第三章）

一、接獲申訴時之紀錄

雇主所設之申訴管道接獲被霸凌勞工申訴時，應依其申訴方式，分別作成下列之紀錄（防治準則第8條）：

（一）以言詞或電子郵件提出申訴

接獲申訴之人員或單位應作成紀錄並記載下列事項後，請申訴人閱覽或向申訴人朗讀該紀錄，確認該紀錄的內容正確無誤再由申訴人簽名或蓋章（參考附錄3）；但申訴人當下情緒較為激動者，則宜先安撫申訴人或尋求心理諮商人員之協助，待申訴人情緒平復後再詢問相關事項並加以記錄。

接獲申訴時應紀錄之事項如下：

1. 申訴人姓名。
2. 服務單位及職稱。
3. 住居所。
4. 聯絡電話。
5. 申訴日期。
6. 有法定代理人或委任代理人者，其姓名、住居所、聯絡電

話；委任者，並應檢附委任書（參考附錄4）。

7. 申訴之事實內容及相關證據。

（二）以書面提出申訴

接獲申訴之人員或單位應確認書面申訴是否已記載前款之事項；如有欠缺，可請申訴人補正；若經說明相關事項，申訴人仍無法補正欲撤回者，應請其填寫撤回同意書（參考附錄5）。

二、判定是否受理申訴

雇主應於接獲申訴之日起10個工作日內，決定是否受理申訴，並以書面通知申訴人；不予受理者，應於書面通知內敘明理由（參考附錄6）（防治準則第10條第1項）。

申訴處理單位決定受理申訴後即應進行調查（防治準則第12條），及應於受理翌日起7個工作日內，依勞動部公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人（防治準則第11條）。

申訴有下列情形之一者，雇主得不予受理（防治準則第10條第2項）：

（一）非屬職安法第22條之1第1項所稱職場霸凌事項：

係縱使假設申訴內容全數屬實，仍足以認定該申訴所指控之言行，與職安法第22條之1第1項所定要件不符的情形；亦即經初步審查後，可據以判斷申訴內容顯與職場霸凌要件無合理關聯者，例如非於執行職務過程中發生、行為人非事業單位人員等。

（二）無具體之內容：

係指對於職場霸凌之行為人、言行(事件發生過程)、發生時

間(期間)、發生地點欠缺具體描述之情形。

（三）申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。

（四）同一事件已不受理或已作成終局實體處理。

（五）申訴事件已撤回申訴。

（六）已逾申訴期限：

1. 自職場霸凌行為終了時起，逾3年者。

2. 被申訴人屬於利用權勢之情形（職位為主管層級），自被霸凌勞工離職之日起，逾1年者。但依前款規定有較長申訴期限者，從其規定。

未具真實姓名之申訴事件，若其申訴內容有具體之事實內容，例如人、事、時、地、物等情，仍應於知悉後依防治準則第7條第1項第2款規定，進行必要之釐清及查證；此外，申訴事件若非「職安法第22條之1第1項所稱職場霸凌事項」，仍可能涉有其他不當言行樣態，雇主仍應視事件內容適當處理；如該申訴內容涉及其他課予雇主處理義務之法令者(例如職安法第6條第2項之職場不法侵害或性別平等工作法第13條之工作場所性騷擾)，則仍應主動移送予其他權責單位或窗口加以處理。

另外，即使申訴內容已逾申訴期限，雇主仍應視具體情形評估是否涉及其他勞動法令規定之事項。

三、調查及協調程序

事業單位受理職場霸凌申訴事件之調查及協調，應建立明確、周延及具可信賴性之處理程序，以保障當事人權益，僱用勞工人數100人

以上之雇主，應由申訴處理單位選任調查成員，組成調查小組負責調查；就僱用勞工人數未達100人之雇主，可指派所屬單位或人員，或參考上開組成調查小組作法，進行申訴事件之調查，於調查及協調處理之過程中，應分別遵守之規定說明如下：

(一)協調機制

實務上有相當高比例之職場霸凌事件純屬溝通不良或誤解，基於申訴調查程序可能耗廢大量時日，透過協調可快速處理問題以減少勞工心理壓力，防治準則第13條賦予申訴人程序選擇權，可依申訴人意願，選擇協調機制，透過適當協調人員共同尋求解決方案，申訴人如不滿意協調過程或結果，可選擇終止協調，雇主即應續行調查，相關規定及注意事項如下：

1. 在徵詢申訴人之同意前，應先向其告知相關權益。

2. 應本於客觀、公正與公平之立場，安排適當之協調人員(可為事業單位內部適當人員，如法務、人力資源或相關部門主管，或邀請外部專業人士，如員工協助方案之心理諮商或具有勞動權益相關事務處理經驗之其他專業人員)，促進當事人溝通及理解，以尋求可接受之解決方案。

3. 協調程序之進行，應尊重當事人意願，有任一方無意願時或自協調之日起逾1個月仍未達成共識時，即應停止協調。

4. 當事人經協調而達成共識者，應作成紀錄；紀錄應載明申訴之事實內容及協調合意事項，並由當事人簽章，內容可參考附錄7【職場霸凌事件協調合意書範本】。

5. 協調不成立者，雇主即應續行調查，並採取其他立即有效之

適當措施。

6. 經協調成立者，得不再進行調查，並於協調合意書簽章日起10個工作日內，將申訴事件之處理結果，依勞動部公告之內容及方式登錄系統。

(二)調查程序共通事項（所有事業單位均適用）

1. 調查原則（防治準則第12條）

雇主受理申訴後，應秉持客觀、公正、公平之原則進行調查，調查過程應保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之個人隱私。

2. 利益迴避（防治準則第15條）

（1）參與申訴事件調查、處理或申復程序之人員，其本人為當事人或與當事人有配偶、前配偶、四親等內之血親、三親等內之姻親或家長、家屬關係者，應自行迴避。

（2）前款人員應自行迴避而不迴避，雖未經當事人申請迴避者，仍應由雇主命其迴避。

（3）第1款人員應自行迴避而不迴避，或就同一申訴事件雖不具第1款關係但因有其他具體事實，足認其執行調查、處理或申復程序有偏頗之虞者，當事人得以書面舉其原因及事實，向雇主申請令其迴避。

（4）被申請迴避之人員在雇主就該申請事件為准許或駁回之決定前，應停止參與。但有急迫情形，仍得為必要處

置。

3. 調查流程

雇主或調查單位進行調查時，宜推舉召集人，召開會議研議案件之後續調查方式，例如：

（1）確定訪談對象、順序、日期、地點、方式及訪談題綱等。

（2）確認是否有蒐集相關證據(包含人證、物證等)之需求。

（3）討論調查報告之撰寫人及期限等(必要時宜考量由外部第三方專業人士協助撰擬之)。

（4）確認應向外部專業人士提供之組織內部資訊(例如人事規章、組織結構與職權分掌等)。

（5）確認當事人是否有特殊情況而需要請具相關學識經驗者或其他適當人員協助(例如身心障礙人士之必要陪伴者等)。

雇主或調查小組於進行調查時，應給予當事人陳述意見及答辯機會，及禁止調查人員與當事人私下接觸、交換意見或傳遞資訊，並依下列規定及原則辦理（防治準則第16條）：

（1）訪談前應先以書面方式通知當事人及相關人員，並記載調查目的、時間、地點及不到場所生之影響。

（2）訪談當事人及相關人員時，以錄音或錄影輔助（錄音或錄影同意書參考附錄8），並作成紀錄；受訪談者不得自

行錄音或錄影。訪談時應充分告知權益與義務、客觀中立、尊重及避免誘導，並不可帶有批評或評判意味之語言，且需專注傾聽，必要時提供情緒支持。

（3）調查過程或召開會議時，不得令當事人間或協助調查之相關人員對質。

（4）當事人及相關人員應配合調查，並提供相關文件、資料或陳述意見。若當事人有委任代理人或協同輔佐人，應提醒其事前申請，被申訴人原則上應親自出席說明，以利釐清案情。

（5）有涉及調查之特殊專業、鑑定及其他相關事項，得諮詢其他機關（構）、法人、團體或專業人員。

（6）保全相關證據。

（7）就當事人、協助調查人員之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密，並請所有參與人員簽署保密協定（參考附錄9）。但基於調查之必要或公共安全之考量者，不在此限。

4. 申訴案件涉及工作場所性騷擾行為樣態之處理（防治準則第27條）

職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，雇主應各依防治準則及工作場所性騷擾防治措施準則所定之程序辦理；並應按申訴人之申訴意願及內容，就所涉事項併予調查訪談或釐清事實，避免重複詢問。

(三)僱用勞工人數在100人以上之雇主應辦理事項

1. 調查小組（防治準則第14條）

雇主應於受理申訴之日起15個工作日內，由申訴處理單位選任調查成員，建議依事件之行為樣態，就專業性及獨立性選擇適合之人員，組成調查小組負責調查，例如宜有熟悉事業單位內部組織文化之人員，外部成員可考量具有法律、心理諮商或其他專業領域及有相關事務處理經驗之人員，此外，需注意有無須利益迴避之相關人員，例如法定應迴避之人員或與職務有隸屬關係之人員，並應符合下列事項：

（1）調查小組成員人數至少3人。

（2）外部專業人士比例不得少於二分之一。外部專業人士應具勞動權益或相關事務處理經驗；雇主得自勞動部建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。

（3）任一性別比例不得少於三分之一。

（4）調查小組中有事業單位成員者，其應依下列方式之一，接受職場霸凌防治教育訓練至少3小時：

A. 參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程。

B. 於勞動部(職業安全衛生署)建置之職業安全衛生數位學習平台，接受數位學習課程。

2. 調查報告（防治準則第17條）

（1）調查期限

調查小組應自成立後翌日起2個月內完成調查報告；必要時，得延長1個月，並應通知當事人。但調查過程之

協調期間，不予計入。

因調查需要訪談之當事人，無正當理由拒絕配合調查，經通知給予適當之限期配合調查，屆期仍未配合者，為依規定於期限前完成調查報告，調查小組得不待其陳述，逕行作成調查報告。

（2）調查報告內容

調查報告應送申訴處理單位審議，其內容應包括下列事項：

A. 申訴事件之案由，包括申訴人之申訴要旨。

B. 調查訪談過程，包括日期及對象。

C. 當事人及相關人員陳述之重點。

D. 事實認定與理由，包括證人及相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。

E. 處理建議，包括懲處建議及預防措施。

（3）調查報告撰寫注意事項

A. 客觀中立：調查報告之撰寫，應注意客觀中立，避免偏見或主觀臆測，須由外部專業人士組成調查小組者，建議可由外部調查成員主筆。

B. 事實導向：清楚描述事件發生的時間、地點、人物及具體行為，輔以相關人員陳述內容、比對佐證資料，以釐清事實爭點，可視需要以圖表或照片說明。

C. 清晰明瞭：撰寫架構應清晰，避免含糊不清之用詞，排版段落應分明，以利閱讀。

D. 保護隱私：報告中涉及個資者應去識別化，注意保護當事人及相關人員隱私。

E. 留意時效：申訴案自受理成立調查小組至完成調查報告之程序，均有明定時程，應留意依規定完成調查報告，並依據相關法規與工作規則，明確提出處理建議，確保報告結構完整且邏輯清晰，與載明建議調查結果之事實及理由。

3. 申訴成立與否之決定及處理結果登錄（防治準則第18條及第19條第3項）

申訴處理單位應於調查報告完成之日起1個月內，參考調查結果，經申訴處理單位成員二分之一以上出席會議審議，且出席者過半數之同意後，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供雇主懲戒或其他處理之建議。上述審議會議必要時得請勞工代表列席參與。

雇主應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起10個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由，通知當事人，並提供申復救濟之方法及期限。此外，並應將處理結果上傳勞動部公告之登錄系統。

(四)僱用勞工人數30人以上未達100人之雇主（防治準則第21條第2項）

1. 調查單位

雇主可參考僱用勞工人數100人以上者之作法成立調查小組，或由申訴處理單位及人員辦理調查相關事宜；於調查過程，建議可請熟悉組織內部相關作業流程之人員或勞工代表共同參與。

2. 調查報告

雇主得參照防治準則第17條第2項規定辦理。

3. 申訴成立與否之決定及處理結果登錄

雇主應自接獲申訴翌日起4個月內作成決定；必要時得延長1個月，並通知當事人，並應將處理結果上傳勞動部公告之登錄系統。

(五)僱用勞工人數未達30人之雇主（防治準則第21條第1項）

1. 調查單位

雇主可參考僱用勞工人數30人以上或100人以上者之作法設置申訴處理單位或成立調查小組，由該等單位及人員辦理調查相關事宜；於調查過程，建議可請熟悉組織內部相關作業流程之人員或勞工代表共同參與。

2. 調查報告

雇主得參照防治準則第17條第2項規定辦理。

3. 申訴成立與否之決定及處理結果登錄

雇主應自接獲申訴翌日起3個月內作成決定；必要時得

延長1個月，並通知當事人，應將處理結果上傳勞動部公告之登錄系統。

四、對行為人之懲處（防治準則第19條）

職場霸凌行為經調查屬實者，雇主應視情節輕重對行為人為適當之懲戒或處理。但行為人已離職者，不在此限。

關於情節輕重之判斷，應審酌行為人之下列因素：

(一)對申訴人造成身心侵害之程度。

(二)對申訴人侵害行為之次數、頻率、手段、重複違反、持續期間、是否曾經勸導、調處、處理或懲戒後仍再為相同或類似不當行為，及其他相關因素。

(三)與申訴人之關係、違反後態度及過往有無類似行為。

(四)對事業單位所生之危害，其影響程度及範圍等。

關於懲處事由、懲處種類及救濟管道等事項，雇主應事先於工作規則或人事懲處規章中明訂之，並可參考以下懲處方式：

(一)霸凌行為屬較輕微者，依情節採取口頭警告、書面警告、口頭申誡、書面申誡、記過、參加講習或其他程度相當之懲戒或處理。

(二)霸凌行為涉犯有期徒刑以上之罪者，除上述之懲處外，尚應檢視是否符合勞動基準法第12條有關終止契約之規定。

(三)行為人有再犯或報復相關人士等情事，經查證屬實者，應加重懲處。

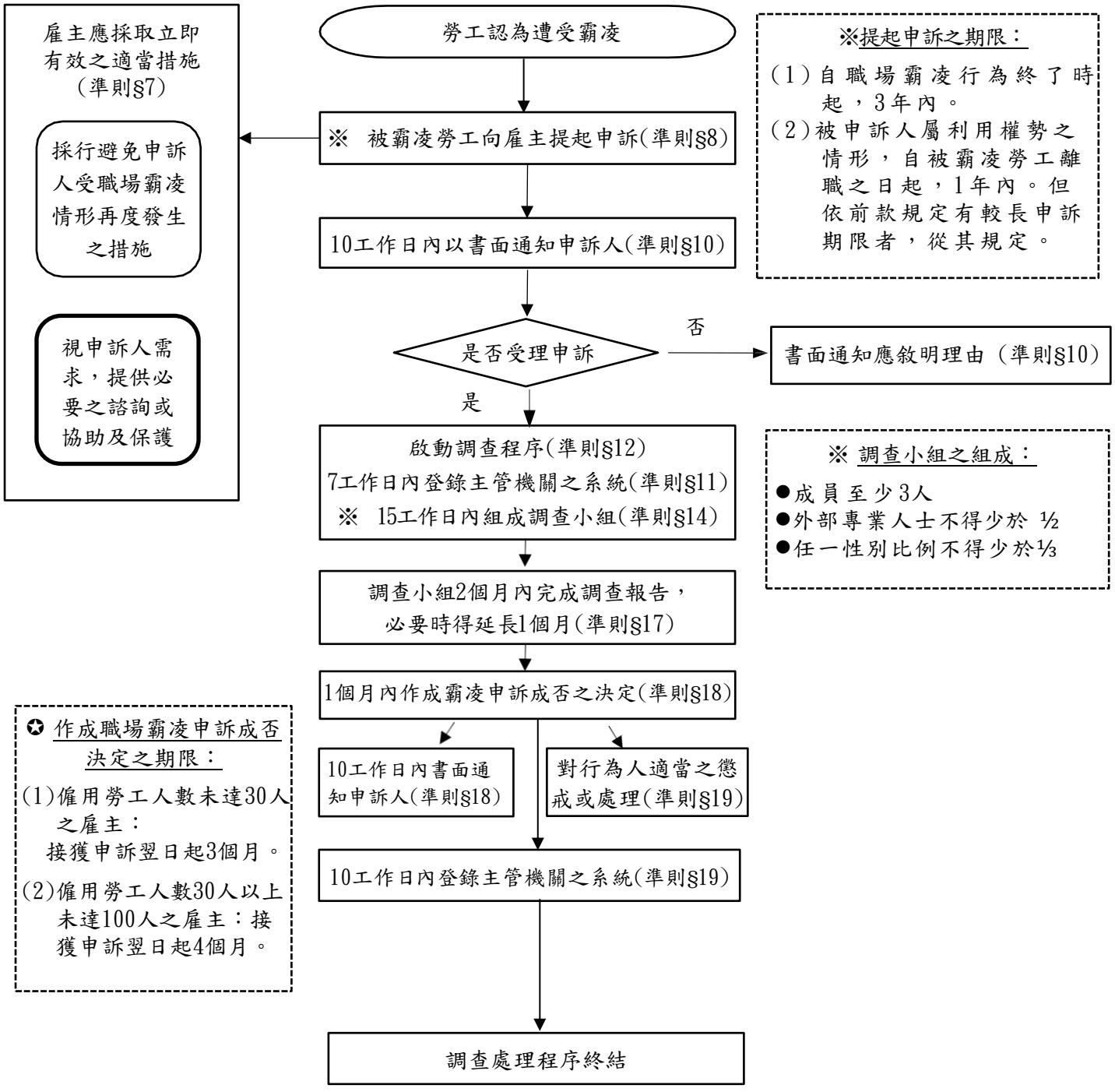


圖1 僱用勞工人數在100人以上之雇主辦理職場霸凌申訴處理流程圖（僱用勞工人數未達100人之雇主得參照辦理）

捌、申復機制

為提供當事人因不服職場霸凌申訴結果之救濟管道，俾利當事人有合理之申復機制，由申訴處理單位再行檢視調查程序是否完備，必要時有再行調查之機會。

一、提起申復之期限（防治準則第22條第1項）

當事人應於收到職場霸凌申訴成立與否決定之書面通知翌日起30日內，以書面具明理由，向雇主提出申復；同一事件以1次為限。

二、申復審議會議（防治準則第22條第2項）

僱用勞工人數30人以上之雇主，應於接獲申復後10個工作日內，由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議。

三、審議流程（防治準則第22條第2項及第3項）

申復審議會議進行時，應給予申復人陳述意見之機會，並得邀原調查小組成員或相關人員列席說明。

申復審議會議發現調查處理程序有重大瑕疵或有足以影響原調查認定之新事證時，應依下列規定組成申復調查小組再行調查，相關成員之選擇得考量爭議點，尋求原調查小組成員之協助，儘速釐清新事證或進一步訪談蒐證，或邀請相關專業背景之專業人士協助，透過客觀、公正及專業之程序，避免再次發生爭議，申復調查小組之成員，依事業單位規模規定如下：

（一） 僱用勞工人數在100人以上者：

- 成員至少3人，部分成員得為原調查小組之成員。
- 外部專業人士不得少於三分之二。外部專業人士應具勞動權益或相關事務處理經驗；雇主得自勞動部建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。

- 任一性別比例不得少於三分之一。

（二） 僱用勞工人數30人以上未達100人者：

- 成員至少3人，部分成員得為原調查小組之成員。
- 外部專業人士至少1人。外部專業人士應具勞動權益或相關事務處理經驗；雇主得自勞動部建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。
- 任一性別比例不得少於三分之一。

所謂調查程序有重大瑕疵，係指有下列情形之一者（防治準則第22條第4項）：

（一） 申訴處理單位未符合防治準則第9條第1項規定，或調查小組之組成及資格未符合第14條第2項至第4項之規定。

（二） 未給予當事人任一方陳述意見之機會。

（三） 違反防治準則第15條規定，有應迴避而未迴避之情形。

（四） 有足以影響調查結果而未採納之重要事證或其他重大瑕疵。

四、再行調查（防治準則第22條、第23條）

申復調查小組於進行再行調查時，其相關注意事項比照防治準則第三章規定之調查處理流程，並針對申復之爭議事項或新事證，進一步釐清及蒐集相關事證，其調查報告得延續原調查報告，即作為第1次調查報告之補充，或重新撰寫完整之報告；其辦理期限應考量讓申訴處理單位可於法定時限內作成附理由之決定。

五、申復審議結果（防治準則第23條）

申訴處理單位應自申復審議會議召開日起30日內作成附理由之決

定，雇主應於申復決定日起10個工作日內，以書面載明事實及理由，通知申復人及申復事件相對人；如屬應再行調查者，其決定期限得展延30日。

申復審議結果及再行調查結果，當事人不得再提起申復；當事人如有不服，得逕向法院或依其他法令所定之途徑尋求救濟。

僱用勞工人數30人以上之雇主，另應於申復決定日起10個工作日內，將申復結果依勞動部公告之內容及方式登錄系統。

六、重新調查（防治準則第24條）

當事人對於雇主所為職場霸凌事件之調查結果不服，向主管機關或勞動檢查機構申訴，經認定違反防治準則規定，且調查程序有上述重大瑕疵情形之一者，得要求雇主重新調查，雇主不得拒絕。

事業單位有前述情形，被主管機關或勞動檢查機構要求重新調查者，準用申復程序及申復調查小組組成之規定，並自主管機關或勞動檢查機構要求重新調查之日起2個月內作成決定。調查過程不得對申訴人有不當對待及不利之處分，並應檢討依防治準則第6條第1項及第2項所定規範事項及其執行情形。

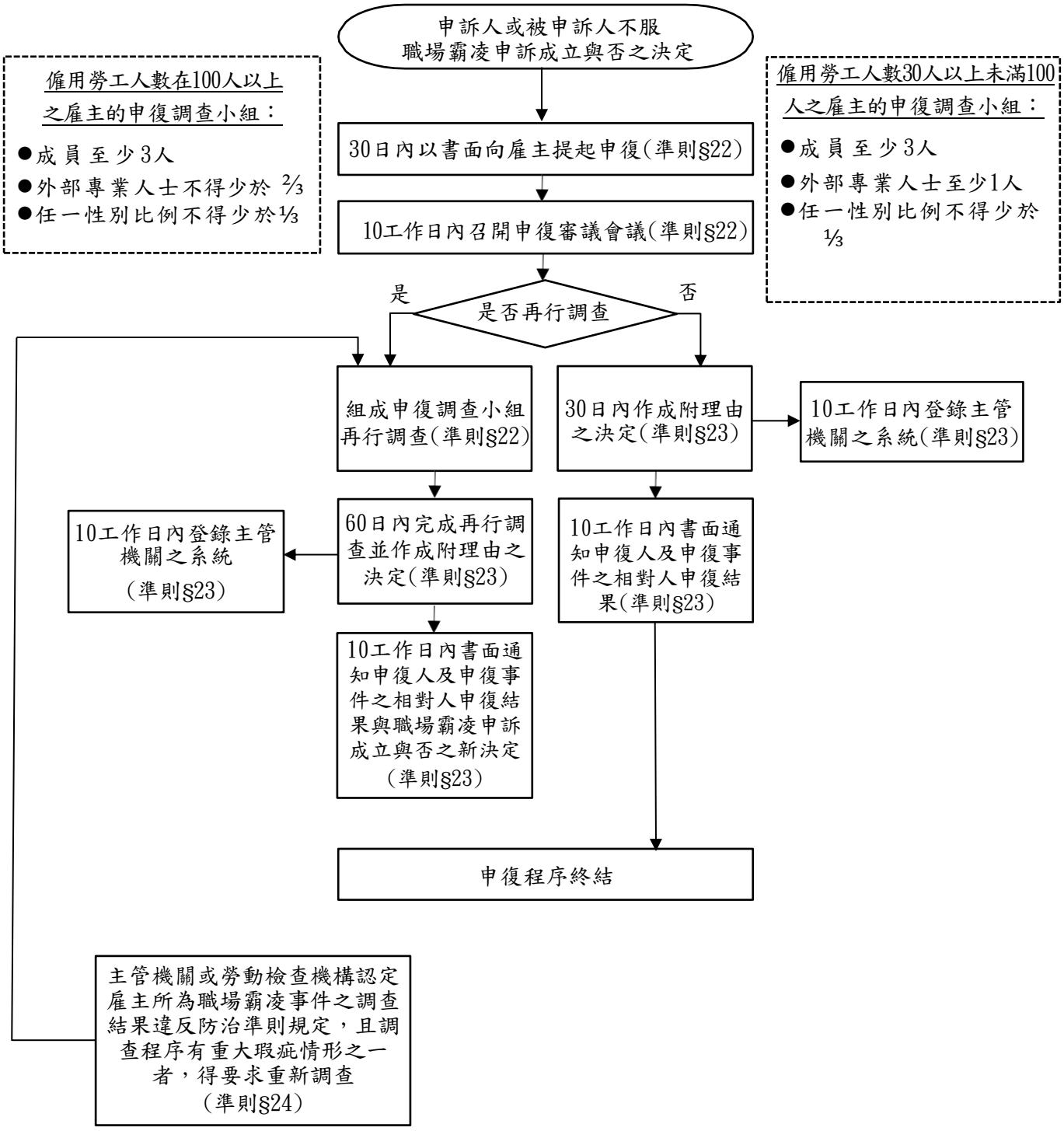


圖2 申復處理流程圖（僱用勞工人數未達30人之雇主得參照辦理之）

玖、其他相關應採行措施

一、申訴者權益保護（防治準則第20條）

（一）雇主不得對依職安法或防治準則提起申訴或協助他人申訴之工作者，予以解僱、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利之處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。例如雇主依第陸章、一、(一)調整申訴人之工作內容或工作場所(例如調職等調整措施)時，應尊重申訴人的意願，以免形成對申訴人不利之處分。

（二）申訴人或協助他人申訴之工作者經證實有惡意虛構事實者，雇主應為適當之懲戒或處理，以避免勞工恣意以惡意不實之申訴，致事業單位及被申訴人產生困擾，並影響組織人際關係之和睦。所謂惡意虛構事實，係指主觀上明知其所指控之職場霸凌言行不存在或非由被申訴人所為，卻仍故意捏造、誣陷被申訴人。

二、事後追蹤及改善措施（防治準則第25條）

雇主對於職場霸凌申訴與申復事件除應採取追蹤、考核及監督，確保懲處措施有效執行，避免相同事件或報復情事發生；此外，考量職場霸凌事件之發生，尚與組織文化或管理模式等因素有關，亦應整體評估及檢討依防治準則第6條第1項及第2項所定之職場霸凌防治措施、申訴及懲處規範，據以修訂相關規範，並採取必要之改善措施。

三、紀錄保存（防治準則第26條）

雇主依職安法及防治準則所採行之預防措施、受理申訴、協調、調查與申復等之處理過程及結果，應作成執行紀錄並留存3年。

附錄 1　僱用勞工人數30人以上未達100人之事業單位職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範範本

使用說明：本範本為提供事業單位參考，請依實際組織名稱、申訴處理單位、申訴管道及權責層級調整後公布。

第一條　○○公司（以下簡稱本公司）為提供勞工及工作者免於職場霸凌之工作環境，維護勞工身心健康及勞動權益，依職業安全衛生法第 2 章之 1 及職場霸凌防治措施準則相關規定，訂定本規範。

第二條　本公司職場霸凌防治措施及申訴處理，除法令另有規定外，依本規範辦理。

第三條　本公司各級主管對其所屬員工、員工對其主管或員工與員工相互間，不得利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，致他人身心健康遭受危害。

第四條　職場霸凌之認定，應符合職業安全衛生法第 22 條之 1 第 1 項之定義，並綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機、目的及下列各款樣態之情形：

一、對特定人刻意排擠、忽視、冷落、不讓參與必要之重要會議、事務或活動。

二、對特定人破壞或刻意阻礙其工作、利用職務刁難、刻意隱瞞資訊或提供不實資訊。

三、對特定人以權力欺壓，刻意分配不合理工作目標或與能力明顯不符之工作。

四、對特定人刻意散布其謠言或揭露隱私。

第五條　本公司就職場霸凌事件，設置下列申訴管道，並於工作場所顯著之處及內部資訊平台公開揭示：

一、申訴電子信箱：_____。

二、申訴專線：_____。

三、專用信箱或其他指定通訊方式：_____。

第六條　本公司各部門員工均應接受職場霸凌防治教育訓練，並由各級主管利用各式場合，加強對所屬員工有關職場霸凌防治及申訴管道之宣導；各級主管、負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復者，並應另接受溝通技巧、管理及申訴事件處理等相關教育訓練。

第七條　本公司於知悉勞工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

一、因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時：

（一）考量申訴人意願，採取適當之隔離等措施，避免申訴人遭受職場霸凌情形再度發生，並不得對其有不利對待。

（二）依申訴人需求，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

（三）啟動調查程序，對申訴事件之相關人員進行訪談及調查；申訴人有意願者，得進行協調，如協調不成立時，應續行調查。

（四）依調查結果，視情節輕重對行為人適當之懲戒或處理。

二、非因前款情形而知悉時：

（一）訪談相關人員，就相關事實進行必要之釐清及查證。

（二）告知被霸凌勞工得主張之權益及救濟途徑，並依其意願協助其協調或提起申訴。

（三）對相關人員適度調整工作內容或工作場所。

（四）依被霸凌勞工意願，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

第八條　本公司為處理職場霸凌申訴案件，設申訴處理單位，成員至少 3 人，任一性別比例不得少於三分之一。申訴處理單位成員由總經理指定相關部門主管或在職員工擔任，並得邀請具相關事務處理經驗之外部專業人士擔任。

申訴處理單位得由○○○(如總經理)指定 1 人為召集人，並為會議主席；主席因故無法主持會議者，得另指派其他人員代理之。

派遣勞工如遭受本公司員工職場霸凌時，本公司將受理申訴，並與派遣事業單位共同調查，將結果通知申訴人、被申訴人(以下併稱當事人)及派遣事業單位。

第九條　被申訴人為本公司最高負責人時，勞工得依職業安全衛生法第 22 條之 3 第 1 項規定，逕向所在地之直轄市或縣（市）主管機關提起申訴；本公司仍應依主管機關通知及職業安全衛生法規定，採取立即有效之適當措施。

第十條　申訴得以言詞、電子郵件或書面提出。以言詞或電子郵件為之者，受理人員或單位應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使閱覽，確認內容無誤。申訴紀錄應載明下列事項：

一、申訴人姓名、服務單位及職稱、住居所、聯絡電話及申訴日期。

二、有法定代理人或委任代理人者，其姓名、住居所、聯絡電話；委任者，並應檢附委任書。

三、申訴之事實內容及相關證據。

第十一條　職場霸凌申訴案件應以不公開方式處理，保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之隱私，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人免於遭受報復或其他不利待遇。

第十二條　參與申訴事件調查、處理或申復程序之人員，其本人為當事人，或與當事人有配偶、前配偶、四親等內血親、三親等內姻親、家長、家屬關係者，應自行迴避。具有其他具體事實足認執行調查、處理或申復程序有偏頗之虞者，當事人得以書面舉明原因及事實申請迴避。

第十三條 申訴處理單位於接獲申訴有下列情形之一者，得不予受理：

一、非屬職業安全衛生法第 22 條之 1 第 1 項所稱職場霸凌事項。

二、無具體內容。

三、申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。

四、同一事件已不受理或已作成終局實體處理。

五、申訴事件已撤回。

六、已逾申訴期限。

第十四條　申訴處理單位應於接獲申訴之日起 10 個工作日內決定是否受理，並以書面通知申訴人；不予受理者，應於書面通知內敘明理由。決定受理者，應於受理翌日起7個工作日內，依勞動部公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人。

第十五條　本公司受理申訴後，應秉持客觀、公正、公平原則進行調查，並於調查過程保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之個人隱私。

第十六條　進行申訴事件調查時，如申訴人有意願協調者，應本於客觀、公正與公平立場安排協調人員；協調人員應經當事人同意。有任一方無意願時，或自協調之日起逾1個月仍未有共識時，應停止協調；協調不成立者，應續行調查並採取其他立即有效之適當措施。

第十七條　調查時應給予當事人陳述意見及答辯機會，並以書面通知調查目的、時間、地點及不到場所生之影響；訪談當事人及相關人員時，應以錄音或錄影輔助並作成紀錄；調查過程不得令當事人或協助調查之相關人對質；調查人員及參與處理申訴事件之所有人員均負保密義務。

第十八條　職場霸凌申訴案件之處理期限，應自接獲申訴翌日起4個月內作成決定；必要時得延長1個月，並通知當事人。申訴處理單位得視事件複雜程度及公正性需要，組成調查小組或遴聘外部專業人士協助調查。

第十九條　職場霸凌行為經調查屬實者，由本公司視情節輕重，依工作規則、勞動契約、獎懲規定及相關法令，對行為人為適當懲戒或處理；行為人已離職者，不在此限。

前項情節輕重之判斷，應審酌對申訴人身心侵害程度、行為次數頻率手段、雙方關係、違反後態度、過往類似行為及對本公司之影響。

第二十條　本公司不得對依法提起申訴或協助他人申訴之工作者，予以解僱、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。

第二十一條　當事人不服申訴成立與否之決定，得於收到書面通知翌日起 30 日內，以書面具明理由向本公司提出申復；同一事件以1次為限。本公司於接獲申復後，應於 10 個工作日內由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議。

第二十二條 申復審議會議發現調查處理程序有重大瑕疵或有足以影響原調查認定之新事證時，應組成申復調查小組再行調查。申復調查小組成員至少 3 人，外部專業人士至少 1 人，任一性別比例不得少於三分之一。

第二十三條　申訴處理單位應自申復審議會議召開日起 30 日內作成附理由之決定；如屬應再行調查者，其決定期限得展延 30 日。本公司應於申復決定日起 10 個工作日內，以書面載明事實及理由通知申復人，並於申復結果作成之日起10個工作日內登錄勞動部指定之系統。

第二十四條　本公司對職場霸凌申訴及申復事件應採取追蹤、考核及監督，確保懲戒或處理措施有效執行，避免相同事件或報復情事發生，並整體評估及檢討本規範，採取必要改善措施。

第二十五條 本公司依本規範所採行之預防措施、受理申訴、協調、調查與申復等處理過程及結果，應作成執行紀錄並留存 3 年。

第二十六條 職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，本公司應依職場霸凌防治措施準則及工作場所性騷擾防治措施準則所定程序辦理，並依申訴人意願及內容，於不重複詢問原則下併予調查訪談或釐清事實。

第二十七條 本規範由○○○(如總經理)核定公布後施行，修正時亦同。

附錄 2　僱用勞工人數100人以上之事業單位職場霸凌防治措施、申訴及懲戒處理規範範本

使用說明：本範本為提供事業單位參考，請依實際組織名稱、申訴處理單位、申訴管道及權責層級調整後公布。

第一條　○○公司（以下簡稱本公司）為提供勞工及工作者免於職場霸凌之工作環境，維護其身心健康、權益及隱私，依職業安全衛生法第 2 章之 1 及職場霸凌防治措施準則相關規定，訂定本規範。

第二條　本規範所定之職場霸凌防治措施及申訴處理，除適用於受本公司僱用之勞工外，其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員(如派遣勞工等)，亦比照適用本規範。

第三條　本公司各級主管對其所屬員工、員工對其主管或員工與員工相互間，不得利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，致他人身心健康遭受危害。

第四條　職場霸凌之認定，應符合職業安全衛生法第 22 條之 1 第 1 項之定義，並綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機、目的及下列各款樣態之情形：

一、對特定人刻意排擠、忽視、冷落、不讓參與必要之重要會議、事務或活動。

二、對特定人破壞或刻意阻礙其工作、利用職務刁難、刻意隱瞞資訊或提供不實資訊。

三、對特定人以權力欺壓，刻意分配不合理工作目標或與能力明顯不符之工作。

四、對特定人刻意散布其謠言或揭露隱私。

第五條　本公司就職場霸凌事件，設置下列申訴管道，並於工作場所顯著之處及內部資訊平台公開揭示：

一、申訴電子信箱：_____。

二、申訴專線：_____。

三、專用信箱或其他指定通訊方式：_____。

第六條　本公司各部門員工均應接受職場霸凌防治教育訓練，並由各級主管利用各式場合，加強對所屬員工有關職場霸凌防治及申訴管道之宣導；各級主管、負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復者，並應另接受溝通技巧、管理及申訴事件處理等相關教育訓練。

第七條　本公司於知悉勞工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

一、 因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時：

(一) 考量申訴人意願，採取適當之隔離等措施，避免申訴人遭受職場霸凌情形再度發生，並不得對其有不利對待。

(二) 依申訴人需求，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

(三) 啟動調查程序，對申訴事件之相關人員進行訪談及調查；申訴人有意願者，得進行協調，如協調不成立時，應續行調查。

(四) 依調查結果，視情節輕重對行為人適當之懲戒或處理。

二、非因前款情形而知悉時：

(一)訪談相關人員，就相關事實進行必要之釐清及查證。

(二)告知被霸凌勞工得主張之權益及救濟途徑，並依其意願協助其協調或提起申訴。

(三)對相關人員適度調整工作內容或工作場所。

(四)依被霸凌勞工意願，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

第八條　本公司為處理職場霸凌申訴案件，設申訴處理單位，成員至少 3 人，任一性別比例不得少於三分之一。申訴處理單位成員由○○○(如總經理)指定相關部門主管或在職員工擔任，並得邀請具相關事務處理經驗之外部專業人士擔任。

申訴處理單位得由○○○(如總經理)指定 1 人為召集人，並為會議主席；主席因故無法主持會議者，得另指派其他人員代理之。

派遣勞工如遭受本公司員工職場霸凌時，本公司將受理申訴，並與派遣事業單位共同調查，將結果通知申訴人、被申訴人(以下併稱當事人)及派遣事業單位。

第九條　被申訴人為本公司最高負責人時，勞工得依職業安全衛生法第 22 條之 3 第 1 項規定，逕向所在地之直轄市或縣（市）主管機關提起申訴；本公司仍應依主管機關通知及職業安全衛生法規定，採取立即有效之適當措施。

第十條　申訴得以言詞、電子郵件或書面提出。以言詞或電子郵件為之者，受理人員或單位應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使閱覽，確認內容無誤。申訴紀錄應載明下列事項：

一、申訴人姓名、服務單位及職稱、住居所、聯絡電話及申訴日期。

二、有法定代理人或委任代理人者，其姓名、住居所、聯絡電話；委任者，並應檢附委任書。

三、申訴之事實內容及相關證據。

第十一條　職場霸凌申訴案件應以不公開方式處理，保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之隱私，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人免於遭受報復或其他不利待遇。

第十二條　參與申訴事件調查、處理或申復程序之人員，其本人為當事人，或與當事人有配偶、前配偶、四親等內血親、三親等內姻親、家長、家屬關係者，應自行迴避。具有其他具體事實足認執行調查、處理或申復程序有偏頗之虞者，當事人得以書面舉明原因及事實申請迴避。

第十三條　申訴處理單位於接獲申訴有下列情形之一者，得不予受理：

一、非屬職業安全衛生法第 22 條之 1 第 1 項所稱職場霸凌事項。

二、無具體內容。

三、申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。

四、同一事件已不受理或已作成終局實體處理。

五、申訴事件已撤回。

六、已逾申訴期限。

第十四條　申訴處理單位應於接獲申訴之日起 10 個工作日內決定是否受理，並以書面通知申訴人；不予受理者，應於書面通知內敘明理由。決定受理者，應於受理翌日起7個工作日內，依勞動部公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人。

第十五條　本公司受理申訴後，應秉持客觀、公正、公平原則進行調查，並於調查過程保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之個人隱私。

第十六條　進行申訴事件調查時，如申訴人有意願協調者，應本於客觀、公正與公平立場安排協調人員；協調人員應經當事人同意。有任一方無意願時，或自協調之日起，逾1個月仍未有共識時，應停止協調；協調不成立者，應續行調查並採取其他之適當措施。

第十七條　調查時應給予當事人陳述意見及答辯機會，並以書面通知調查目的、時間、地點及不到場所生之影響；訪談當事人及相關人員時，應以錄音或錄影輔助並作成紀錄；調查過程不得令當事人或協助調查之相關人對質；調查人員及參與處理申訴事件之所有人員均負保密義務。

第十八條　本公司應於受理申訴之日起 15 個工作日內，由申訴處理單位選任調查成員，組成調查小組負責調查。調查小組成員至少3人，外部專業人士不得少於二分之一，任一性別比例不得少於三分之一。

第十九條　調查小組中之本公司成員，應參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程，或於勞動部建置之網站接受數位學習課程，完成職場霸凌防治教育訓練至少3小時。調查小組之外部專業人士，應具勞動權益或相關事務處理經驗。

第二十條　職場霸凌之申訴調查，應自調查小組成立後翌日起2個月內完成調查報告；必要時得延長 1 個月，並通知當事人(調查過程之協調期間可不計入)。

前項調查報告，應送申訴處理單位審議，其內容應包括下列事項：

一、申訴事件之案由，包括申訴人之申訴要旨。

二、調查訪談過程，包括日期及對象。

三、當事人及相關人員陳述之重點。

四、事實認定與理由，包括證人及相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。

五、處理建議。

第二十一條　申訴處理單位至遲於調查報告完成之日起 1 個月內，參考調查結果，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供本公司懲戒或其他處理建議。該決定應有申訴處理單位成員二分之一以上出席，出席者過半數同意。

第二十二條　本公司應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起10個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由通知當事人，並登錄勞動部指定之系統及提供申復救濟之方法及期限。

第二十三條　職場霸凌行為經調查屬實者，由本公司視情節輕重，依工作規則、勞動契約、獎懲規定及相關法令，對行為人為適當懲戒或處理；行為人已離職者，不在此限。

前項情節輕重之判斷，應審酌對申訴人身心侵害程度、行為次數頻率手段、雙方關係、違反後態度、過往類似行為及對本公司之影響。

第二十四條　本公司不得對依法提起申訴或協助他人申訴之工作者，予以解僱、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。

第二十五條　當事人不服申訴成立與否之決定，得於收到書面通知翌日起30日內，以書面具明理由向本公司提出申復；同一事件以 1 次為限。本公司於接獲申復後，應於10個工作日內，由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議。

第二十六條　申復審議會議發現調查處理程序有重大瑕疵或有足以影響原調查認定之新事證時，應組成申復調查小組再行調查。申復調查小組成員至少 3 人，外部專業人士不得少於三分之二，任一性別比例不得少於三分之一。

第二十七條　申訴處理單位應自申復審議會議召開日起30日內作成附理由之決定；如屬應再行調查者，其決定期限得展延30日。本公司應於申復決定日

起10個工作日內，以書面載明事實及理由通知申復人，並於申復結果作成之日起10個工作日內登錄勞動部指定之系統。

第二十八條　本公司對職場霸凌申訴及申復事件應採取追蹤、考核及監督，確保懲戒或處理措施有效執行，避免相同事件或報復情事發生，並整體評估及檢討本規範，採取必要改善措施。

第二十九條　本公司依本規範所採行之預防措施、受理申訴、協調、調查與申復等處理過程及結果，應作成執行紀錄並留存3年。

第三十條　職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，本公司應依職場霸凌防治措施準則及工作場所性騷擾防治措施準則所定程序辦理，並依申訴人意願及內容，並於不重複詢問原則下併予調查訪談或釐清事實。

第三十一條　本規範由○○○(如總經理)核定公布後施行，修正時亦同。

附錄 3　職場霸凌申訴書範本

（單位名稱）職場霸凌申訴書

案號（受理單位填寫）		**申訴日期**	___年___月___日
申訴人姓名		**服務單位/職稱**	
住(居)所地址		**聯絡方式（電話、E-mail）**	
被申訴人姓名		**被申訴人單位/職稱**	
與被申訴人關係	□主管　□同事 □下屬 □其他：_____	**是否為最高負責人**	□否　□是 □不確定
事件發生期間	自____年____月 ____日至____年 ____月____日	**發生地點**	
申訴事實內容摘要	請以人、事、時、地、物描述具體言行、頻率及影響。		
相關證據	□訊息/郵件　□錄音/錄影　□工作紀錄 □醫療或諮商資料　□證人 □其他：_____		
證人或可協助調查者	姓名/單位/可聯絡方式（如有）：		
申訴人確認	本人確認上述內容係依目前所知填寫，並同意受理單位於處理本案必要範圍內使用資料。 申訴人：_____(簽章) 代理人(無則免填)：_____(簽章)		

--------處理情形摘要（以下由申訴處理單位填寫）----------

初次接獲單位	單位名稱		紀錄人職稱		姓名	
	接獲申訴時間	___年___月___日 ___時___分	被申訴人職稱		姓名	
附註						
紀錄人：　　（簽章）						

附錄 4　委任書範本

（單位名稱）職場霸凌申訴委任書

稱謂	姓名	出生 年月日	國民身分證 統一編號	住(居)所地址	聯絡電話
委 任 人					
受 任 人					

茲委任＿＿＿＿＿＿為受任人，受任人就本人與＿（被申訴人姓名）＿間職場霸凌案件，有為一切申訴行為之代理權限，爰依法提出本件委任書。

□並有　　□並有
撤回申訴之特別權限，　　代理協調之特別權限，
□但無　　□但無

此致

＿（公司/機關名稱）＿

委任人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿(簽章)

受任人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿(簽章)

日期：＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日

附錄 5　申訴撤回書範本

（單位名稱）職場霸凌申訴撤回書

申訴人姓名		**聯絡方式（電話、E-mail）**	
撤回原因（請簡述）			
附件	檢附原申訴書影本		
說明	1、本撤回書送達申訴處理單位後，申訴調查程序即予終止。 2、申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。 3、本撤回書所載當事人相關資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。		

本人（申訴人姓名）已瞭解上開說明內容，撤回於＿年＿＿月＿＿日申訴（被申訴人姓名）之職場霸凌事件，特此聲明。

此致

（公司/機關名稱）

申訴人：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿(簽章)

委任人（無則免填）：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿(簽章)

日期：＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日

附錄 6　職場霸凌申訴是否受理通知書範本

（單位名稱）職場霸凌申訴是否受理通知書

一、案件基本資料

案號			
申訴人姓名		**服務單位/職稱**	
申訴日期	___年___月___日	**是否受理 決定日期**	□是　□否 ___年___月___日
被申訴人姓名		**被申訴人單位/職稱**	

二、申訴不予受理情形及理由

不予受理事由（請勾選適用項目並敘明理由）
□ 非屬職業安全衛生法第22條之1第1項所稱職場霸凌 □ 無具體之內容 □ 申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊 □ 同一事件已不受理或已作成終局實體處理 □ 申訴事件已撤回申訴 □ 已逾申訴期限 理由說明：

公司/機關大小章：_____

日期：____年____月____日

附錄 7　職場霸凌事件協調合意書範本

申訴人:

被申訴人:

事實及經過:

協調合意事項內容:

協調人員:

協調地點:

申訴人: _____(簽章)

被申訴人:_____(簽章)

日期：____年____月____日

附錄 8　受訪人員切結暨錄音或錄影同意書範本

本人_____於____年____月____日同意接受職場霸凌事件之調查訪談。本人並已知悉本次訪談目的、保密義務、錄音或錄影用途、資料保存方式及不得自行錄音或錄影之規定。

受訪者：_____(簽章)　　日期：____年____月____日

附錄 9　相關人員利益迴避暨保密協定切結書範本

本人_____參加_____職場霸凌事件之調查，茲保證遵守職場霸凌防治措施準則第15條利益迴避規定，並就申訴人、被申訴人、協助調查人員之姓名及其他足以辨識身分之資料，負有保密義務。如有違反前開迴避或保密義務，願依事業單位內部規範、契約約定及相關法令負相應責任；如涉及個人資料保護法、刑法或其他法律責任者，依法辦理。特此切結。

具結人：_____(簽章)　　日期：____年____月____日

附錄 10　調查訪談紀錄範本

案號/案由			
訪談時間	____年____月____日 ____時____分至 ____時____分	訪談地點/方式	
訪談人		紀錄人	
受訪人		受訪人身分	□申訴人 □證人 □被申訴人 □其他：_____
錄音或錄影	□錄音　□錄影　□未使用，理由：_____	受訪人是否簽署切結書	□是　□否，理由：_____

問題(例示)	回答紀錄
問題 1：請說明您所知悉之事件經過。	
問題 2：事件發生之時間、地點、在場人員及具體言行為何？	
問題 3：是否有相關證據、文件或其他可協助調查之人？	
問題 4：就業務必要性、工作規則或標準作業程序，您有何說明？	
問題 5：此事件對工作或身心有何影響？是否需要協助？	
補充問題/其他陳述	

附註：以上內容經訪談人及受訪人確認無誤，並同意供本案調查、申復及必要之法定程序使用。

受訪人：_____(簽章)

訪談人：_____(簽章)

紀錄人：_____(簽章)

附錄 11　調查報告書內容範本

一、 申訴事件基本資料:

案號/案由:

受理申訴日期:

申訴人:

被申訴人:

二、 申訴事件要旨：

三、 調查訪談過程：

調查期間:

訪談對象及日期:

四、 當事人及相關人員陳述重點：

申訴人陳述重點:

被申訴人陳述重點:

相關人員陳述之重點:

五、 事實及認定理由：

(包括證人及相關人員陳述之重點，說明採信或不採信之理由及相關物證之查驗、認定情形等。)

六、 處理建議：

(依據調查報告提供包括預防、懲戒或處理之建議。)

調查小組成員　內部人員:_____(簽章)

外部專業人士:_____(簽章)

日期：____年____月____日

附錄 12　職場霸凌申訴成立與否決定書範本

一、主文：

（敘明本案成立或不成立）

二、申訴人申訴要旨：

（敘明申訴之重點）

三、申訴決定之事實及理由：

（綜合摘述調查結果、當事人及相關人員陳述事實及相關物證之認定及理由）

四、申復救濟方法及期限

當事人不服本決定者，得於收到本書面通知翌日起30日內，以書面具明理由，向雇主提出申復；同一事件以一次為限。

五、保密及個人資料保護

本決定書所載個人資料、調查內容及足以辨識當事人或協助調查人員身分之資料，僅供本案申訴、申復、追蹤改善、依法登錄及相關法定目的使用；收受人不得任意散布、揭露或作不當利用。

公司/機關大小章：_____

日期：____年____月____日

附錄 13　申復申請書範本

（單位名稱）職場霸凌申復申請書

案號		**申復日期**	___年___月___日
申復人姓名		**申復人身分**	□申訴人 □被申訴人
服務單位/職稱		**聯絡方式（電話、E-mail）**	
不服之決定	□申訴成立　□申訴不成立　□其他：_____		
申復理由	□調查處理程序有重大瑕疵 □有足以影響原調查認定之新事證 □事實認定或理由不明確 □其他：_____ 具體說明：		

申復人：_____(簽章)

代理人(無則免填)：_____(簽章)

日期：____年____月____日

附錄 14　申復審議決定書範本

（單位名稱）職場霸凌申復審議決定書

案號			
申復人姓名		**相對人姓名**	
申復要旨			
申復人、相對人及相關人員陳述重點	一、申復人陳述重點： 二、相對人陳述重點： 三、相關人員陳述重點：		
有無重大瑕疵或新事證	□申訴處理單位或調查小組組成及資格不符規定 □未給予任一方陳述意見機會 □應迴避而未迴避 □重要事證未採納 □其他重大瑕疵：_____ 認定理由：		
審議決定			
後續再行調查或處理情形			

注意：本申復決定不得再提起申復。當事人如有不服，應逕向法院或依其他法令所定途徑尋求救濟。

公司/機關大小章：_____

日期：____年____月____日

附錄 15　職場霸凌及不法侵害預防及處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:工作平等、性別歧視、性騷擾等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
勞動檢查機構	事業單位未依職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等	110
	遇職場霸凌事件時，使用「110視訊報案」APP，「視訊報案」結合GPS定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	「110視訊報案」APP iOS系統　Android系統
衛生福利部 醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 https://reurl.cc/k1oGZ9
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518全國市話可直撥，手機請加(02) (02)2322-5255

附錄 16　身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練，並提供專家入場輔導服務，協助企業建立員工協助措施，增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡，補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施，支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線02-33431150 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題，提供一般輔導、自殺評估，有需要時，亦會轉介醫療單位資訊。	1925安心專線24小時服務 全國社區心理衛生中心 https://reurl.cc/qnE950
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線，主動關懷員工，提供促進心理健康衛教資料，辦理暴力危害預防（如：設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等）。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx
社團法人國際生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線：1995
財團法人張老師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線：1980
財團法人職業災害預防及重建中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、勞工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html 免付費服務電話：0800-068-580