

職場霸凌防治與申訴處理要點

·目錄·

1. 目的	3
2. 適用範圍	3
3. 相關參考文件	3
4. 名詞定義	3
5. 作業流程與說明	3
6. 附件	8

職場霸凌防治與申訴處理要點

1. 目的

為建構健康友善之職場環境及避免員工於勞動場所或執行職務時，遭受身體或精神不法侵害，使其安心投入工作，特訂定本要點。

2. 適用範圍：

2.1 本要點適用於全公司在職員工(含約聘僱人員及工讀生)。

3. 相關參考文件

3.1 職業安全衛生法

3.2 台灣中油股份有限公司性騷擾防治申訴及懲處處理要點

3.3 勞動部職安署執行職務遭受不法侵害預防指引

3.4 經濟部職場霸凌防治與申訴處理要點

3.5 台灣中油股份有限公司執行職務遭不法侵害預防要點

3.6 台灣中油股份有限公司工作人員申訴辦法

3.7 公務人員保障暨培訓委員會各機關公務人員執行職務遭受職場霸凌防治處理原則

4. 名詞定義

4.1 不法侵害:指本公司人員因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。

4.2 職場霸凌:指本公司人員於勞動場所執行職務，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。

職場霸凌行為情節輕重之判斷，應審酌下列因素：

(1) 對被害人造成身心侵害之程度。

(2) 對被害人侵害行為之次數、頻率、行為手段、重複違犯及其他相關因素。

(3) 對被害人之侵害行為應受責難程度，包括故意、悔改有據及其他相關因素。

職場霸凌防治與申訴處理要點

5. 作業流程與說明

- 5.1 為加強霸凌防治觀念之宣導，本公司得利用各種集會、訓練及文宣宣達職場霸凌之防治處理措施及申訴管道，積極預防職場霸凌事件之發生；本公司應設置職場霸凌申訴專責管道，並公開揭示職場霸凌之申訴電話、傳真或電子信箱等資訊，並指派專人每日查收。
- 5.2 各單位主管知悉所屬員工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：
 - 5.2.1 因接獲被害人申訴而知悉時：
 - (1) 採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。
 - (2) 視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
 - (3) 依申訴人意願，對事件進行協調，如協調不成立時，應協助申訴人向本公司提起申訴，啟動調查處理程序。
 - (4) 對行為人為適當之懲戒或處理(如告誡、一定行為之禁止等)。
 - 5.2.2 非因前款情形而知悉時：
 - (1) 就相關事實進行必要之釐清。
 - (2) 依被害人意願，協助其協調或提起申訴。
 - (3) 適度調整工作內容或工作場所。
 - (4) 依被害人意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- 5.3 本公司設職場霸凌申訴處理評議委員會（以下簡稱職場霸凌申評會），專責處理有關職場霸凌之申訴案件。
 - 5.3.1 職場霸凌申評會置委員七至九人，任一性別比例不得低於三分之一，其中一人為召集人，由本公司督導工安業務副總經理兼任且為會議主席；其餘委員，由總經理就本公司員工、社會公正人士及專家學者聘（派）兼任之，外聘委員至少二人，本公司員工派兼之委員，應按月輪值。
 - 5.3.2 委員任期二年，期滿得續聘（派）之；任期內因故出缺時，繼任委員之任期至原任期屆滿之日止。
 - 5.3.3 主席因故無法主持會議時，得指定委員代理之。委員應親自出席，不得代理。
 - 5.3.4 職場霸凌申評會開會時，應有全體委員過半數始得開會，有出席委

職場霸凌防治與申訴處理要點

員過半數之同意始得決議，可否同數時，取決於主席。

- 5.3.5 職場霸凌申評會置執行秘書一人，幹事若干人，由召集人就本公司員工中遴派兼任之。
- 5.4 職場霸凌事件之申訴應由被害人本人或其委任代理人以書面（附件6.1）提出，並載明下列事項：
- (1) 申訴人及被申訴人之姓名、申訴日期、服務單位、職稱、聯絡電話及員工編號。
 - (2) 有代理人者，應檢附委任書（附件6.2），並載明其姓名、聯絡電話及住居所。
 - (3) 申訴之事實及內容。
 - (4) 可取得之相關事證或人證。
 - (5) 本人或委任代理人之簽名或蓋章。
- 申訴書或紀錄不合前項規定，而其情形可補正者，職場霸凌申評會應通知申訴人於十四日內補正。
- 5.5 申訴職場霸凌事件者，應於事件發生後一年內為之，霸凌事件持續發生者，以最後一次事件結束之次日起一年內為之。
- 5.6 職場霸凌申評會作成決定前，得由申訴人以書面（附件6.3）撤回其申訴；申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。
- 5.7 職場霸凌申訴案件處理程序
- 5.7.1 職場霸凌申評會接獲申訴書之次日起十日內（但經通知限期補正者，自補正之次日重新起算；未補正者，自補正期間屆滿之次日重新起算），由幹事填具職場霸凌申訴案件初審表（附件6.4）送請當月輪值委員確認是否受理，並以書面或電郵通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知。
- 5.7.2 確認受理之申訴案件，由申訴人單位依其執行職務遭不法侵害預防或工作人員申訴辦法等相關程序，進行初步調處及釐清事實，並於十五日內將調處結果及相關執行紀錄送職場霸凌申評會備查。
- 5.7.3 經前項調處後若申訴人認為要繼續調查，則應於十五日內由召集人指定職場霸凌申評會委員三人以上組成調查小組進行調查，其中外聘委員比例不得少於二分之一；必要時得請申訴人、被申訴人（以下合稱當事人）及相關人到場說明，或以實地或其他適當方式進行

職場霸凌防治與申訴處理要點

訪談，並得邀請專家學者或社會公正人士協助。

5.7.4 調查小組進行調查時，應超然獨立，秉持客觀、公正及專業之原則，並依下列規定辦理：

- (1) 訪談當事人、其他相關人員時，調查小組應全程錄音或錄影；受訪談者不得自行錄音或錄影。
- (2) 當事人及相關人員應配合調查小組之調查，並提供相關文件、資料或陳述意見。
- (3) 就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。
- (4) 調查過程應給予當事人充分陳述意見及答辯機會，陳述明確已無詢問必要者，應避免重複詢問。
- (5) 當事人間或與證人間有指揮監督關係情形時，應避免對質。但經當事人及證人同意，不在此限。

調查人員及參與處理職場霸凌事件之人員就當事人、協助調查之人之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密，違者按情節輕重予以懲處。

5.7.5 調查小組應於召開第一次會議之日起二個月內完成調查報告（附件6.5）送職場霸凌申評會評議；必要時，得簽陳召集人核定後，予以延長一個月，且以一次為限，並應通知申訴人及被申訴人。

5.7.6 職場霸凌申評會開會時，得通知當事人及關係人到場說明，必要時並得邀請具相關學識經驗之學者專家或其他適當人員列席協助。

5.7.7 職場霸凌申評會應依調查結果，至遲於調查報告完成日起一個月內對申訴案件作出成立與否之決定；並將決定結果，簽陳召集人核定後，以書面通知申訴人及被申訴人。

5.7.8 決定成立者，應對被申訴人作成懲處或其他適當處理之建議，並移請本公司處理；決定不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議；惟如經證實申訴人有惡意虛構、偽證、誣陷、矇欺、侮辱、要脅或擾亂等之事實者，亦應對申訴人作成懲處或其他適當處理之建議。

5.7.9 當事人或關係人有輔導、醫療等需要者，職場霸凌申評會得建議轉介至專業輔導或醫療機構。

職場霸凌防治與申訴處理要點

- 5.8 職場霸凌之申訴有下列情形之一者，不予受理：
- (1) 非屬本要點4.2所稱職場霸凌事項。
 - (2) 無具體之內容。
 - (3) 申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。
 - (4) 同一事件已不受理或已作成終局實體處理。
 - (5) 申訴事件已撤回申訴。
 - (6) 已逾申訴期限。
 - (7) 經通知限期補正，逾期未完成補正者。
 - (8) 申訴人非被害人或其委任代理人。
- 5.9 前項不予受理之案件，申訴人仍得依本公司「性騷擾防治申訴及懲處處理要點」、「工作人員申訴辦法」等程序提出申訴，或依所屬執行職務遭不法侵害預防程序進行通報及調處。
- 5.10 本公司不得對職場霸凌案件之申訴人、證人、提供協助或為其他相關行為之人，予以不當差別待遇或不利之處分，並視個案情節，必要時於不影響業務運作之前提下，得將當事人調整事務分配或採取停止指揮監督關係之措施。
- 5.11 參與職場霸凌申訴案件之處理、調查、評議之人員，對於知悉之申訴案件內容應予保密，違反者，召集人應即終止其參與，並得視其情節輕重，報請總經理依法懲處並解除其聘（派）兼。
- 5.12 參與職場霸凌申訴案件之處理、調查、評議人員，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。
- 5.13 前項人員應迴避而不自行迴避或有其他具體事實，足認其執行職務有偏頗之虞者，申訴人或被申訴人得以書面舉其原因及事實，向申評會申請迴避。
- 5.14 職場霸凌申訴案件已進入司法程序，經申訴人同意後，得決議暫緩調查及決議；已移送監察院調查或懲戒法院審理者，申評會得決議暫緩調查及評議，其期間不受本要點5.7.5及5.7.7規定之限制。
- 5.15 申訴案件經職場霸凌申評會決定後，有下列情形之一者，申訴人得向職場霸凌申評會申請再評議：
- (1) 決定與載明之理由顯有矛盾者。

職場霸凌防治與申訴處理要點

- (2) 職場霸凌申評會之組織不合法者。
 - (3) 依本要點應迴避之委員參與決定者。
 - (4) 參與決定之委員關於該申訴案件違背職務，犯刑事上之罪，經有罪判決確定者。
 - (5) 證人、鑑定人就為決定基礎之證言、鑑定為虛偽陳述者。
 - (6) 為決定基礎之證物，係偽造或變造者。
 - (7) 為決定基礎之民事、刑事或行政訴訟判決或行政處分，依其後之確定裁判或行政處分已變更者。
 - (8) 發現未經斟酌之證物或得使用該證物者。
 - (9) 原決定就足以影響決定之重要證物漏未斟酌者。
- 5.15.1 申請再評議應於二十日內為之。其期間自申訴決定書送達申訴人之次日起算。但再評議之事由發生在後或知悉在後者，自知悉時起算。
- 5.15.2 申請再評議應以書面敘述理由，連同原申訴決定書影本，向原為申訴決定之申評會為之。
- 5.15.3 職場霸凌申評會認為再評議無理由者，應維持原申訴決定；有理由者，應變更原申訴決定，並通知當事人及本公司獎懲委員會。
- 5.15.4 再評議準用申訴程序之規定，原則上由專案小組書面審議為之。
- 5.16 職場霸凌申評會委員均為無給職。但撰寫調查報告書，得支領撰稿費，外聘委員出席會議時並得支領出席費。
- 5.17 職場霸凌申評會所需經費由本公司相關預算項下支應。
- 5.18 附則
- 5.18.1 本公司董事長及總經理涉及職場霸凌事件者，申訴人應向經濟部提出申訴，其處理程序依經濟部相關規定辦理；另被申訴人為各單位最高負責人時，申訴人得逕向直轄市或縣(市)主管機關提起申訴。
 - 5.18.2 本要點經陳准後發布施行，修正時亦同。

職場霸凌防治與申訴處理要點

6. 附件

- 6.1 台灣中油股份有限公司職場霸凌事件申訴書
- 6.2 台灣中油股份有限公司職場霸凌事件申訴委任書
- 6.3 台灣中油股份有限公司職場霸凌申訴案件撤回書
- 6.4 台灣中油股份有限公司職場霸凌申訴案件初審表
- 6.5 台灣中油股份有限公司職場霸凌申訴案件調查報告書

職場霸凌防治與申訴處理要點

附件6.1

台灣中油股份有限公司職場霸凌事件申訴書

申訴日期：

案件編號：

(由工安處填寫)

申訴人	姓名		員工 編號		服務單位 /部門		
	職稱		性別		聯絡電話 (含手機)		
被申訴人	姓名		員工 編號		職稱	聯絡 電話	
	與申訴人關係	<input type="checkbox"/> 同事 <input type="checkbox"/> 具上下屬關係 <input type="checkbox"/> 其他：_____					
申訴事實內容	案件發生日期			案件發生地點			
	案件發生過程 (請載明發生事件時之行為、內容、相關事證或人證，且不得虛構或作偽) 造成身心健康危害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，危害程度： <u>(請檢具相關證明文件)</u>						
相關證明文件	1. 人證： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (姓名：_____) 2. 物證： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (名稱：_____) 概述：						
申訴人(代理人)： _____ (簽章) 中 華 民 國 年 月 日							

職場霸凌防治與申訴處理要點

附件6.2

台灣中油股份有限公司職場霸凌事件申訴委任書

茲委任 受任人 _____ 就委任人職場霸凌事件為申訴代理人
行使一切申訴行為之權限，代理人 有 無 撤回申訴人之特別權限，
爰依法提出本件委任書。

此致

台灣中油股份有限公司

委任人： _____ (簽章)

聯絡電話：

受任人： _____ (簽章)

國民身分證統一編號(或員工編號^註)：

註：若受任人屬本公司員工，僅需填寫「員工編號」。

聯絡電話：

中 華 民 國 年 月 日

職場霸凌防治與申訴處理要點

附件6.3

台灣中油股份有限公司職場霸凌申訴案件撤回書

茲撤回本人_____於____年__月__日向貴公司提出之職場霸凌
申訴案件。

此致

台灣中油股份有限公司

申訴人：_____（簽章）

國民身分證統一編號(或員工編號^註):

註：若受任人屬本公司員工，僅需填寫「員工編號」。

聯絡電話：

中 華 民 國 年 月 日

職場霸凌防治與申訴處理要點

附件6.4

台灣中油股份有限公司職場霸凌申訴案件初審表

收件日期：

案件編號：

(由工安處填寫)

申訴人	姓名		員工編號		服務單位/部門			
	職稱		性別		聯絡電話(含手機)			
被申訴人	姓名		員工編號		職稱	聯絡電話		
	與申訴人關係	<input type="checkbox"/> 同事 <input type="checkbox"/> 具上下屬關係 <input type="checkbox"/> 其他：_____						
申訴內容		詳後附申訴書			申訴日期			
審查項目	<p>1. 是否符合本要點2之適用對象： <input type="checkbox"/>申訴人及被申訴人皆為公司在職員工(含約聘僱人員及工讀生)。</p> <p>2. 是否符合本要點4.2之職場霸凌定義： (1) <input type="checkbox"/>事件發生在勞動場所或執行職務時。 (2) <input type="checkbox"/>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。 (3) <input type="checkbox"/>致申訴人身心健康遭受危害。</p> <p>3. 是否有本要點5.8之不予受理情形： (1) <input type="checkbox"/>無具體之內容。 (2) <input type="checkbox"/>申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。 (3) <input type="checkbox"/>同一事件已不受理或已作成終局實體處理。 (4) <input type="checkbox"/>申訴事件已撤回申訴。 (5) <input type="checkbox"/>已逾申訴期限(事件發生後一年內)。 (6) <input type="checkbox"/>經通知限期補正，逾期未完成補正者。 (7) <input type="checkbox"/>申訴人非被害人或其委任代理人。</p>							
<p>初審結果： <input type="checkbox"/>受理：符合審查項目1及2，且無3之任何項目。 <input type="checkbox"/>限期(年 月 日前)補正資料：_____ <input type="checkbox"/>不受理(述明理由)：_____</p>								
幹事：		執行秘書：		輪值委員：		召集人：		

職場霸凌防治與申訴處理要點

附件6.5

台灣中油股份有限公司職場霸凌申訴案件調查報告書

申訴人		服務單位	
被申訴人			
申訴內容	詳後附申訴書	申訴日期	年 月 日(送達日期： 年 月 日)
調查歷程	一、 年 月 日，訪談申訴人 二、 年 月 日，訪談被申訴人 三、 年 月 日，訪談證人 (依實際訪談次數、日期及對象填寫)		
陳述重點	(依申訴人、被申訴人及相關人員分列)		
相關證據	附件一 附件二 附件三		
調查結果	一、事實認定： 經訪談當事人及所提證人、審酌當事人所提各項證據資料，經調查小組討論認為 職場霸凌案件 <input type="checkbox"/> 成立 <input type="checkbox"/> 不成立 二、認定理由： 三、處理建議及理由：		
調查紀錄 製作日期	年 月 日	調查小組 簽 名	