經濟部標準檢驗局職場霸凌防治、申訴及調查處理要點

規　　定	說　　明
一、經濟部標準檢驗局（以下簡稱本局）為建構本局健康友善之職場環境及辦理員工職場霸凌防治與申訴處理，特依公務人員執行職務安全及衛生防護辦法（以下簡稱安衛辦法）第三十九條規定訂定本要點。	明定本要點之訂定目的及依據。
二、本要點所稱職場霸凌，指本局人員於職務上假借權勢或機會，逾越職務上必要合理範圍，持續以威脅、冒犯、歧視、侮辱、孤立言行或其他方式，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之不友善工作環境，致本局公務人員身心健康遭受危害。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： （一）對被害人造成身心侵害之程度。 （二）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。 （三）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。	為使員工瞭解成立職場霸凌行為之構成要件，俾有效減少職場霸凌事件之發生，爰依據公務人員保障法(以下簡稱保障法)第十九條及安衛辦法第三十一規定，明定職場霸凌之定義及具體個案審酌因素。
三、本要點適用對象為公務人員保障法(以下簡稱保障法)第三條及第一百零二條所定人員。 本局技工、工友、駕駛、約僱人員及駐衛警得比照安衛辦法第四十九條規定辦理。 本局勞務承攬派駐人員（如保全、清潔人員）等非屬保障法適（準）用對象，倘受本局人員霸凌，得向本局提出申訴並依職業安全衛生法相關規定處理。	一、明定本要點之適用對象為保障法適(準)用人員，含本局公務人員、聘用人員及考試錄取參加訓練人員。另本局技工、工友、駕駛、約僱人員及駐衛警等得依安衛辦法第四十九條之規定比照辦理，爰明定第一、二項。 二、其他機關勞務承攬派駐人員（如保全、清潔人員）等非屬保障法適（準）用對象，得向機關提出申訴並依職業安全衛生法相關規定處理，爰明定第三項。
四、本局安全及衛生防護委員會（以下簡稱防護委員會）應設置職場霸凌受理申訴管道，並公開揭示，指派專人於辦公日每日查收。 受理申訴管道： （一）本局各單位各級主管。 （二）本局人事室： 1.專線電話：02-33432265。	依安衛辦法第四十條第二項規定，公務人員執行職務遭受生命、身心健康之不法侵害，應即通報機關防護委員會或長官。本點明定防護委員會為受理單位及相關申訴管道與程序。

2.傳真：02-23431911。 3.電子信箱：sos@bsmi.gov.tw。 本局職場霸凌處理流程圖如附件一。	
五、本局公務人員遭受職場霸凌，得由本人填具職場霸凌申訴書(或委任代理人)向本局防護委員會提出職場霸凌之申訴（申訴書及委任書格式如附件二、三)；必要或急迫時得以口頭、電話、傳真、電子郵件等方式提出，但應於三日內補正申訴書。 如行為人為本局機關首長，應向經濟部提出申訴。如行為人為本局所屬機關首長，應向本局提出申訴。 前二項提起申訴之期限，應依下列規定辦理： （一）被申訴人屬非具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起，逾三年者，不予受理。 （二）被申訴人屬具權勢地位者，自職場霸凌行為終了時起，逾五年者，不予受理。 本局接獲職場霸凌之申訴時，應即通知經濟部。	一、依安衛辦法第三十二條規定，爰第一項明定受理職場霸凌申訴之機關為申訴人之服務機關，並應提出申訴書。 二、機關首長於機關內涉及職場霸凌行為之申訴案件，以由具指揮監督權限之上級機關受理申訴、進行調查及評議決定為宜，爰明定第二項。 三、配合一百十五年一月九日施行之保障法第十九條規定，就被申訴人屬非具權勢地位者或屬具權勢地位者，分別於三年或五年期限申訴，爰第三項明定不同之申訴期限。 四、第四項明定接獲職場霸凌之申訴時，應即通知上級機關經濟部。
六、本局應於接獲申訴之日起十日內，召開防護委員會會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人，並副知經濟部。 職場霸凌之申訴有下列情形之一者，本局接獲申訴應不予受理： （一）非屬保障法及安衛辦法所稱職場霸凌事項。 （二）無具體之內容。 （三）申訴人未具真實姓名或足以識別其身分之資訊。 （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（申訴撤回書格式如附件四)。 （六）已逾申訴期限。	一、依安衛辦法第三十三條第三項規定，明定機關接獲職場霸凌申訴後，應於十日內作成受理與否之決定並通知申訴人；決定不受理時，應敘明理由以使申訴人知悉。 二、為避免公務人員濫行提出職場霸凌申訴，影響機關運作，爰依安衛辦法第三十三條第一項規定，明定機關不受理職場霸凌申訴之情形。 三、對於申訴人於作成職場霸凌成立與否之決定前，得選擇撤回申訴，機關如認有維護工作場所安全之必要時，仍得本於職權繼續調查處理，爰明定第三項。 四、為簡化受理程序，申訴案件客觀上已明顯足以認定符合應予受理或不予受理之要件，爰明定第四項得以召開實體或線上會議決定，或採書面審查方式辦

前項第五款之撤回申訴，本局認有必要者，得本於職權繼續調查處理。 決定是否受理職場霸凌申訴時，得以召開實體或線上會議決定，如符合下列情形，得採行書面審查(職場霸凌申訴案件受理與否書面審查意見書格式如附件五)，並由防護委員會委員全體一致共識決定。採行書面審查時，如未能獲得防護委員會全體委員一致共識決定，仍應召開會議作成決定： （一）非屬第二項各款情形而應予受理者。 （二）提起職場霸凌申訴者非屬事件當事人，且未經代理或委託；申訴人或被申訴人一方非屬本機關人員（以霸凌事件發生時認定）；或屬應依性別平等工作法提起申訴等非屬安衛辦法所稱職場霸凌事項。 （三）屬第二項第三款至第六款所定情事。 申訴事件如屬職場霸凌以外之其他不法侵害事件，應以書面通知申訴人將改依安衛辦法第二十八條至第三十條規定有關不法侵害事故處理，並簽陳局長指定專責人員啟動相關行政調查作業。	理。 五、為避免人員遭受不法侵害，第五項明定職場霸凌以外之其他不法侵害事件處理程序。
七、本局防護委員會受理申訴之日起，應於一個月內組成調查小組進行調查。 前項調查小組成員至少三人，召集人得指定防護委員會委員組成，任一性別比例不得少於三分之一；外部學者專家不得少於二分之一。 參與職場霸凌申訴案件之調查、處理及決議人員之迴避，應依行政程序法第三十二條及第三十三條規定辦理，申訴人亦得申請迴避，如有應自行迴避而不迴避者，本局應命其迴避。於本局人事、主計、政風人員為職場霸凌事件行為人時，亦應要求其迴避或採取適當措施，確保申訴調查過程客觀公正。	一、有關職場霸凌申訴經防護委員會受理後，應由該委員會於一定期間內組成調查小組調查，爰明定第一項。 二、第二項明定調查小組成員人數、組成、性別比例，及外部成員比例。 三、為確保職場霸凌申訴處理程序之公正性，爰於第三項明定參與職場霸凌申訴調查、處理及決定人員之迴避規範。
八、本局於知悉職場霸凌之情形，或至遲自申訴人提起申訴時起，應採取下列立即有效之糾正及補救措施：	一、第一項明定有關申訴期間申訴人之保護，自機關知悉有職場霸凌發生時起，包括接獲公務人員或其輔佐人申訴而知悉及因其他情形而知悉，分別應審酌

（一）因接獲申訴而知悉時： 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.對行為人為適當之處理。 （二）非因前款情形而知悉時： 1.就相關事實進行必要之釐清。 2.依被霸凌者意願，協助其提起申訴。 3.依被霸凌者意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。 4.適度調整工作內容或辦公場所。 職場霸凌行為人涉及不法侵害，且情節重大者，於進行調查期間有先行調整職務之必要時，本局得依相關法令規定調整之。	各該具體情形，採取立即有效之糾正及補救措施。 二、第二項明定於公務人員遭受機關人員職場霸凌，調查期間內，雙方繼續接觸，有礙調查之進行或甚至擴大侵害情節之虞，且侵害行為重大，機關認有調整被申訴人職務之必要者，機關得依據公務人員人事法令之規範調整職務。
九、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，給予申訴人、被申訴人陳述意見機會，並依下列規定辦理： （一）訪談申訴人、被申訴人、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。 （二）申訴人、被申訴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。 （三）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。 調查人員及參與處理職場霸凌事件之人員就申訴人、被申訴人、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。	一、依安衛辦法第三十六條規定，規範調查小組進行調查時應給予申訴人、被申訴人陳述意見機會及應注意事項。為確保陳述內容之正確性，以杜日後爭議，第一項第一款明定調查小組應全程錄音或錄影，又為恐干擾調查程序與影響調查結果，受訪談者不得自行錄音或錄影。第二款明定當事人及相關人員應配合調查與提供文件或陳述意見，以協助調查小組釐清真相。第三款明定特殊個案得諮詢專業單位以利調查之進行。 二、為維護申訴人、被申訴人、協助調查人員之隱私，爰於第二項明定調查人員及參與處理職場霸凌事件之人員應負保密義務。
十、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(格式如附件六)；必要時，得延長一個月，並應通知申訴人及被申訴人。	一、為迅速回復原有之機關內部秩序，爰於第一項明定職場霸凌申訴處理時效，並明定應將調查報告送防護委員會，以利督導機關後續改進作為。 二、調查報告作為防護委員會認定職場霸凌

前項調查報告應送防護委員會，其內容應包括下列事項： （一）申訴人之申訴要旨。 （二）調查歷程，包括日期及對象。 （三）申訴人、被申訴人及相關人員陳述之重點。 （四）事實認定及理由，包括證人與相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。 （五）處理建議。	申訴成立與否及後續處理作為參考之依據，爰於第二項明定應記載之事項。其中第五款處理建議包含申訴成立與否之決定。
十一、防護委員會應依調查結果，至遲於調查報告完成日起一個月內，為職場霸凌申訴成立與否之決定，由本局將決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人。 調查報告及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起七日內併同職場霸凌處理程序檢核表(格式如附件七)，函送經濟部備查。 職場霸凌行為人為機關首長時，其調查報告、相關事證及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起七日內送公務人員保障暨培訓委員會。	一、考量實務運作情形，給予防護委員會彈性調配之時間，至遲於調查小組完成調查報告日起一個月內，為職場霸凌申訴成立與否之決定，並由機關以書面載明理由通知申訴人及被申訴人，爰明定第一項。 二、為使上級機關有效監督所屬機關職場霸凌案件之處理，明定調查報告及申訴成立與否之決定應報送上級機關經濟部備查，爰明定第二項。 三、機關首長涉及職場霸凌事件，相關案卷資料應報送公務人員保障暨培訓委員會（以下簡稱保訓會），爰明定第三項。
十二、本局應依決定結果，檢討相關人員責任、懲處及研提改善作為，並副知經濟部。 申訴案件經調查屬實決定成立者，本局應視情節輕重，對被申訴人為適當之懲處、調整職務或其他適當處理，並予以追蹤、考核及監督，避免再度職場霸凌或報復情事發生；決定不成立者，仍應審酌處理建議，為必要之處理。 申訴案件經調查證實申訴人有濫訴或誣告之事實者，亦得審酌處理建議，依公務員服務法、公務人員考績法相關規定追究責任或其他適當處理。 當事人對審議決定不服時，得按其身分依適用法令提起救濟。	一、為避免職場霸凌事件發生，明定機關應依防護委員會決定檢討相關人員責任、懲處、調整職務或其他適當處理措施等及研提改善作為，爰明定第一、二項。 二、為避免申訴人濫訴或誣告，機關亦得審酌檢討申訴人行政責任，或其他適當處理，爰明定第三項。 三、第四項明定當事人對審議決定不服時，得按其身分提起相關行政救濟。
十三、人事室應將職場霸凌申訴案件處理及	為保護員工身心健康，避免職場霸凌事件發

檢討改善情形，運用適當場合或會議進行公開宣導，並應持續協助與關懷個案後續情形，得視當事人需要，透過員工協助方案（含諮商輔導）等機制，協助轉介相關專業機構。	生，爰明定人事室應運用適當場合或會議進行公開宣導，持續關懷與追蹤個案後續情形，並透過員工協助方案，提供相關諮商輔導及轉介服務。
十四、本局對於在職場霸凌事件申訴、調查或處理程序中，為申訴、作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇。 前項不當之差別待遇指解僱、降調或其他損害其依法所應享有之權益等作為。	茲因機關對於職場霸凌申訴人之權益應予以保護，爰第一項明定不得對是類人員有不利對待或不合理處置之情形。又對於違反相關規定者，於第二項明定應依相關法令規定處理。
十五、為積極防治職場霸凌案件之發生，本局應定期舉辦或鼓勵所屬人員參與下列相關教育訓練： (一)一般人員，建議教育訓練內容如下： 1.本局職場霸凌防治政策及申訴處理機制。 2.職場霸凌基本認知、因應及相關法令。 3.其他與職場霸凌防治有關之教育，如增進人際關係、溝通技巧等。 (二)主管人員，除參與一般人員教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下： 1.增進同理心、情緒管理、壓力調適、溝通技巧、領導管理、危害預防等能力。 2.瞭解近年常見職場霸凌之案例。 (三)本局處理職場霸凌事件或有管理責任之人員，除參與前二目教育訓練內容以外，建議教育訓練內容如下： 1.熟悉職場霸凌防治相關法令規定。 2.瞭解機關防治責任。 3.職場霸凌事件有效之糾正及補救措施。	明定為落實職場霸凌防治，應就不同對象實施職場霸凌防治宣導及教育訓練，俾利員工瞭解職場霸凌政策及申訴處理機制，以預防職場霸凌事件發生。

4.其他與職場霸凌防治有關之教育，如：覺察及辨識權力差異關係、被害人協助及權益保障。	
十六、防護委員會所需經費由本局相關預算項下支應。	明定防護委員會委員及調查小組成員出席會議時，非機關之兼職委員得支領出席費，其餘相關調查報告撰稿等防護委員會所需經費，由機關預算項下支應。
十七、本要點未規定者，應依保障法、安衛辦法、各機關公務人員執行職務遭受職場霸凌防治處理原則及其他相關規定辦理。	明定本要點未規定者，應依據保障法、安衛辦法及各機關公務人員執行職務遭受職場霸凌防治處理原則等相關法令規定辦理，以茲周延。