

經濟部水利署職場霸凌防治措施申訴及懲處處理規範

規定	說明
一、經濟部水利署（以下簡稱本署）為提供員工免於職場霸凌之工作環境，維護其身心健康、權益及隱私，依職場霸凌防治措施準則（以下簡稱防治準則）第六條第一項規定，訂定本規範。	本規範之訂定目的及依據。
二、本規範適用對象為本署適（準）用公務人員保障法，及上開以外依法令從事公務之人員（以下簡稱本署員工），另其他受本署指揮或監督從事勞動之人員，亦比照適用本規範。	本規範之適用對象。
三、本規範所稱職場霸凌，指前點適用對象間，於工作場所執行職務，有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。	依職業安全衛生法（以下簡稱職安法）第二十二條之一第一項規定，定明職場霸凌定義。
四、職場霸凌之認定，應符合前點之定義，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。	依防治準則第二條規定，定明職場霸凌認定之原則及審酌因素。
五、本署就職場霸凌事件，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）申訴專線電話：(04)22501496。	依防治準則第五條規定，定明本署職場霸凌申訴之專線電話、傳真及專用電子信箱，並將相關資訊公開揭示於本署內部資訊平台。

(二)申訴傳真：(04)22501634。 (三)申訴電子信箱：anti-bullying@ms2.wra.gov.tw。	
六、本署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。 前項員工為各級主管、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。	依防治準則第六條第三項及第四項規定，定明本署應實施防治職場霸凌之教育訓練，並考量不同對象應接受不同程度之職場霸凌防治教育訓練。
七、本署於知悉員工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施： (一)因接獲被霸凌員工申訴而知悉時： 1、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。 2、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。 3、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。 4、依調查結果，視情節輕重對行為人適當之懲處或處理。 (二)非因前款情形而知悉時： 1、訪談相關人員，就相關事實進行必要之釐清及查證。 2、告知被霸凌員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。 3、對相關人員適度調整工作內容或工作場所。 4、依被霸凌員工意願，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商處	依防治準則第七條規定，定明本署於知悉員工遭受職場霸凌時，應採取之立即有效適當措施。

理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。 本署接獲被霸凌員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，本署仍應依前項第二款規定，採取適當之措施。	
八、申訴人得以言詞、電子郵件或書面提出申訴。以言詞或電子郵件為之者，受理之人員或單位應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤（如附件一）。 前項書面、言詞或電子郵件作成之紀錄，應由申訴人簽名或蓋章，並載明下列事項： （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（如附件二）。 （三）申訴之事實內容及相關證據。 第一項提起申訴之期限，應依下列規定辦理： （一）自職場霸凌行為終了時，逾三年者，不予受理。 （二）被申訴人屬利用權勢者，得於離職之日起一年內申訴。但依前款規定有較長申訴期限者，從其規定。	依防治準則第八條規定，定明申訴之方式、內容及期限。
九、被申訴人為本署署長時，員工得依職業安全衛生法（以下簡稱職安法）第二十二條之三規定，逕向所在地之直轄市或縣（市）主管機關提起申訴。 本署仍應依主管機關通知及職安法規定，採取立即有效之適當措施。	依職安法第二十二條之三規定，定明職場霸凌被申訴人為最高負責人時之外部申訴及處理等機制。
十、本署為處理職場霸凌申訴案件，設申訴處理單位，由署長指定副署長為召集人，並為會議主席，另由署長圈選成員至少三人，任一性別比例不得少於三分之一，並得邀請具相關事務處理經驗之外部專業人士擔任。主席因故無法主持會議者，得	依防治準則第九條規定，定明申訴處理單位之設立、成員組成及其負責辦理事項。

另指派其他人員代理之。 前項申訴處理單位，負責協助本署處理下列事項： (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)審議調查小組之調查報告，作成申訴成立與否之決定。 (六)提供懲處或其他處理之建議。 (七)召開申復審議會議。 (八)通知申訴人、被申訴人（以下併稱當事人）、申復人與申復事件相對人之申訴決定及申復決定。 (九)其他依本規範規定應辦理之事項。 勞務承攬人員如遭受本署員工職場霸凌時，本署應受理申訴且與承攬事業單位共同調查，並將結果通知當事人及承攬事業單位。	
十一、本署處理職場霸凌申訴，應以不公開方式為之。 本署受理申訴後，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。	依防治準則第八條第四項及第十二條規定，定明受理申訴之處理原則。
十二、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、四親等之內血親、三親等內之姻親或家長、家屬關係者，應自行迴避。 前項人員應自行迴避而不迴避，雖未經當事人申請迴避者，仍應由本署命其迴避。 第一項人員應自行迴避而不迴避，或就同一申訴事件雖不具第一項關係但因有其他具體事實，足認其執行調	依防治準則第十五條規定，定明參與申訴事件調查、處理或申復程序人員之迴避事項。

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，向本署申請令其迴避。 被申請迴避之人在本署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。	
十三、本署於接獲申訴有下列情形之一者，得不予受理： (一)非屬第三點所稱職場霸凌事項。 (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)申訴事件已撤回申訴(如附件三)。 (六)已逾申訴期限。 申訴事件屬下列客觀上已明顯足以認定是否受理之要件，本署得採書面審查方式為之，如未獲申訴處理單位一致共識決定，仍應召開會議作成決定： (一)非屬前項各款情形，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署員工(以霸凌事件發生時認定)；或屬應依性別工作平等法提起申訴等非屬職安法所稱職場霸凌事項。 (三)屬前項第三款至第六款所定情事。 前項採書面審查方式者，應於接獲申訴之日起十日內簽奉署長核可，如為應予受理者，以該奉核日為受理申訴之日。	一、第一項依防治準則第十條第二項規定，定明接獲職場霸凌申訴時得不予受理之情形。 二、第二項及第三項參採公務人員保障暨培訓委員會一百十四年九月九日公保字第一一四一〇六〇二一三號函釋，定明得採行書面審查方式及認定受理申訴日之規定。
十四、本署應於接獲申訴之日起十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。 本署於接獲第八點第一項申訴	依防治準則第十條第一項及第十一條規定，定明受理與否之處理期限、通報義務及期限。

時，應於受理翌日起七個工作日內，依勞動部公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人。	
十五、本署於進行申訴事件調查時，如申訴人有意願協調者，依下列原則及程序辦理： (一)應本於客觀、公正與公平之立場，安排適當之協調人員，促進當事人溝通及理解，以尋求可接受之解決方案。 (二)前款協調人員應經當事人同意。 (三)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一個月，協調仍未有共識時，應停止協調。 (四)經協調當事人達成共識，應作成紀錄；紀錄應載明申訴之事實內容及協調合意事項（如附件四）。 協調不成立者，本署應續行調查，並採取其他立即有效之適當措施。 本署非因接獲被霸凌員工申訴而知悉霸凌情形，經釐清事實並徵詢其無提起申訴意願，但有意願進行協調者，依第一項規定辦理。	依防治準則第十三條規定，定明申訴人有意願協調時之處理原則及程序。
十六、本署於進行調查時，應給予當事人陳述意見及答辯機會，並依下列規定辦理： (一)以書面方式通知當事人，並記載調查目的、時間、地點及不到場所生之影響。 (二)訪談當事人及相關人員時，以錄音或錄影輔助，並作成紀錄；受訪談者，不得自行錄音或錄影。 (三)調查過程或召開會議時，不得令當事人間或協調調查之相關人對質。 (四)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。 (五)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	依防治準則第十六條規定，定明於進行調查時應遵循辦理之事項。

(構)、法人、團體或專業人員。 (六)保全相關證據。 (七)就當事人或協調調查人員之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密。但基於調查之必要或公共安全之考量者，不在此限。 依前項第七款規定負有保密義務者，包括參與處理申訴事件之所有人員。	
十七、本署應於受理申訴之日起十五個工作日內，由申訴處理單位選任調查成員，並組成調查小組負責調查。 調查小組成員至少三人，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。	依防治準則第十四條第一項及第二項規定，定明受理申訴後之調查小組組成。
十八、調查小組中之本署成員，應依下列方式之一，接受職場霸凌防治教育訓練至少三小時： (一)參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程。 (二)於勞動部建置之網站接受數位學習課程。 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；本署得自勞動部建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。	依防治準則第十四條第三項及第四項規定，定明調查小組成員應接受職場霸凌防治教育訓練及資格。
十九、職場霸凌之申訴調查，應自調查小組成立後翌日起二個月內完成調查報告；必要時得延長一個月，並應通知當事人。但調查過程之協調期間，不予計入。 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	依防治準則第十七條規定，定明調查報告之處理期限及內容；當事人拒絕配合調查之處理方式。

驗。 (五)處理建議。 當事人無正當理由拒絕配合調查，經通知期限配合調查，屆期仍未配合者，調查小組得不待其陳述，逕行作成調查報告。	
二十、申訴處理單位至遲於調查報告完成之日起一個月內，參考該調查結果，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供本署懲處或其他處理之建議。 前項決定，申訴處理單位應有成員二分之一以上出席會議，出席者過半數同意，始得作成決定。	依防治準則第十八條第一項及第二項規定，定明調查決定之處理方式。
二十一、本署應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起十個工作日內，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，且依第十四點第二項公告之方式登錄系統。	依防治準則第十八條第三項及第十九條第三項規定，定明調查決定應書面通知當事人之內容及時限。
二十二、職場霸凌行為經調查屬實者，由本署視情節輕重對行為人為適當之懲處或處理。但行為人已離職者，不在此限。 前項情節輕重之判斷，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)對本署所生之危害，其影響程度及範圍等。	依防治準則第十九條第一項及第二項規定，定明霸凌行為情節輕重審酌之因素，及應視情節輕重對行為人為適當申訴人的懲處或處理之規定。
二十三、本署不得對依法提起申訴或協助他人申訴之員工，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。	依防治準則第二十條規定，定明不得對提起申訴或協助他人申訴之員工予以不利之處分，但惡意虛構事實經證實之申訴人亦應有適當懲處。

申訴人有前項但書情形者，本署應對其為適當之懲處或處理。	
二十四、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三十日內，以書面具明理由向本署提出申復，同一事件以一次為限（如附件五）。 本署於接獲前項申復後，應於十個工作日內，由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議；於會議進行時，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。	依防治準則第二十二條第一項及第二項規定，定明當事人不服調查決定之申復方式及期間。
二十五、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三人，外部專業人士不得少於三分之二，且任一性別比例不得少於三分之一。 第一項所稱調查處理程序有重大瑕疵係指有下列情形之一者： (一)申訴處理單位之設置或調查小組之組成，未符合第十點第一項、第十七點第二項及第十八點規定。 (二)未給予當事人任一方陳述意見之機會。 (三)違反第十二點規定，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。 申復調查小組成員資格，依第十八點規定辦理。	依防治準則第二十二條第三項及第四項規定，定明處理申復審議之程序及申復調查小組組成。
二十六、申訴處理單位應自申復審議會議召開日起三十日內作成附理由之決定，本署應於申復決定日起十個工作日內，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	一、第一項、第二項依防治準則第二十三條規定，定明處理申復審議之程序。 二、第三項定明不服申復決定之救濟方式，如為公務人員保障法（以下簡稱保障法）適用或準用之人員，依保障法提起救濟；其

行調查者，其決定期限得展延三十日。 前項申復結果，本署應於作成之日起十個工作日內，並依第十四點第二項公告之方式登錄系統。 當事人對申復決定不服時，得按其身分依適用法令提起救濟。	餘非屬保障法適用或準用之人員，則循司法救濟途徑提起救濟（如具勞工身分者則依民事或刑事提起救濟）。
二十七、本署對於職場霸凌申訴及申復事件除應採取追蹤、考核及監督，確保懲處或處理措施有效執行，避免相同事件或報復情事發生外，亦應整體評估及檢討本規範，並採取必要改善措施。	依防治準則第二十五條規定，定明對於職場霸凌申訴事件應採取追蹤、考核、監督及整體檢討。
二十八、本署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三年。	依防治準則第二十六條規定，定明對於職場霸凌申訴事件應留存相關執行紀錄。
二十九、職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，本署應依防治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。	依防治準則第二十七條規定，定明職場霸凌涉及其他法規之處理機制。
三十、調查小組均為無給職。但專家學者撰寫調查報告書或出（列）席會議時，得依規定支領撰稿費或出席費。 調查小組及相關會議所需經費，由本署相關預算項下支應。	定明專家學者得支領相關費用、調查小組及相關會議所需經費來源之規定。
三十一、本規範未盡事宜，依職場霸凌相關法規規定辦理。	定明本規範未規範事宜得適用之依據。

第八點附件二 職場霸凌申訴委任書

規定						說明																		
經濟部水利署職場霸凌申訴委任書 <table><thead><tr><th>稱謂</th><th>姓名</th><th>出生 年月日</th><th>國民身分證 統一編號</th><th>住(居)所地址</th><th>聯絡電話</th></tr></thead><tbody><tr><td>委任人</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>受任人</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> 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 ☐但無 撤回申訴之特別權限， ☐並有 ☐但無 代理協調之特別權限， 此致 經濟部水利署 委任人：_____（簽章） 受任人：_____（簽章） 日期：____年____月____日						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						定明職場霸凌事件 申訴委任書表格式。
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																								

第十三點附件三 職場霸凌申訴撤回書

規定				說明																
經濟部水利署職場霸凌申訴撤回書 <table><tr><td>申訴人姓名</td><td></td><td>聯絡方式 (電話、E-mail)</td><td></td></tr><tr><td>撤回原因 (請簡述)</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td>附件</td><td colspan="3">檢附原申訴書影本</td></tr><tr><td>說明</td><td colspan="3">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。</td></tr></table> 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 經濟部水利署 申訴人：_____(簽章) 委任人(無則免填)：_____(簽章) 日期：____年____月____日				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。			定明職場霸凌申訴撤回書表格式。
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。																			

第十五點附件四 職場霸凌事件協調合意書

規定	說明
經濟部水利署職場霸凌事件協調合意書 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	定明職場霸凌事件協調合意書表格式。

第二十四點附件五 職場霸凌申復申請書

規定				說明																								
經濟部水利署職場霸凌申復申請書 <table><tr><td>案號</td><td></td><td>申復日期</td><td>____年____月____日</td></tr><tr><td>申復人姓名</td><td></td><td>申復人身分</td><td>☐ 申訴人 ☐ 被申訴人</td></tr><tr><td>服務單位/職稱</td><td></td><td>聯絡方式（電話、E-mail）</td><td></td></tr><tr><td>不服之決定</td><td colspan="3">☐ 申訴成立 ☐ 申訴不成立 ☐ 其他：_____</td></tr><tr><td>申復理由</td><td colspan="3">☐ 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：</td></tr><tr><td colspan="4"> 申復人：_____（簽章） 代理人(無則免填)：_____（簽章） 日期：____年____月____日 </td></tr></table>				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				定明職場霸凌申復申請書表格式。
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																												