

職場霸凌防治措施準則

第一章 總則

第一條 本準則依職業安全衛生法（以下簡稱本法）第二十二條之二第四項規定訂定之。

第二條 職場霸凌之認定，應符合本法第二十二條之一第一項之定義，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。

第三條 本準則所定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。

第二章 防治措施

第四條 雇主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，並確實維護相關人員之隱私。

第五條 僱用勞工人數在十人以上之雇主，應設置處理職場霸凌之電子信箱、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。

前項所定申訴管道，應於工作場所顯著之處公開揭示；其公開揭示得以書面、電子資料傳輸或其他可隨時取得查知之方式為之。

第六條 僱用勞工人數在三十人以上之雇主，除依前條規定辦理外，應依本準則規定，訂定職場霸凌防治措施、申訴與懲處規範及指定專責單位統籌辦理，並公開揭示。

前項規範之內容，應包括下列事項：

- 一、職場霸凌之行為樣態及預防措施。
- 二、防治職場霸凌之教育訓練。
- 三、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。
- 四、調查人員資格及其利益迴避事項。
- 五、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。
- 六、對調查屬實行為人之懲戒或處理方式。
- 七、經調查證實申訴人有惡意虛構事實之懲戒或處理方式。
- 八、被申訴人為最高負責人時，勞工得依本法第二十二條之三第一項規定，逕向直轄市或縣（市）主管機關提起申訴。

雇主依前項第二款規定，應對事業單位人員，實施防治職場霸凌之教育訓練。

前項人員為各級主管、負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復者，並另應實施溝通技巧、管理及申訴事件處理等相關教育訓練。

僱用勞工人數未達三十人之雇主，得參照前四項規定辦理。

第 七 條 雇主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。

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，雇主仍應依前項第二款規定，採取適當之措施。

第 三 章 申訴、調查及處理程序

第 八 條 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。

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。
- 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起，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。

雇主處理職場霸凌申訴，應以不公開方式為之。

第 九 條 僱用勞工人數在三十人以上之雇主，為處理前條之申訴，應設申訴處理單位，成員至少三位，且任一性別比例不得少於三分之一。

前項申訴處理單位，負責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、依中央主管機關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。

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、其他依本準則規定應辦理之事項。

第 十 條 雇主應於接獲申訴之日起十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。

有下列情形之一者，雇主得不予受理：

一、非屬本法第二十二條之一第一項所稱職場霸凌事項。

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。

第 十 一 條 雇主於接獲第八條第一項申訴時，應於受理翌日起七個工作日內，依中央主管機關公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人。

第 十 二 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。

第 十 三 條 雇主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。

協調不成立者，雇主應續行調查，並採取其他立即有效之適當措施。

雇主非因接獲被霸凌勞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。

第 十 四 條 僱用勞工人數在一百人以上之雇主，於調查職場霸凌申訴事件時，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。

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三小時：

- 一、參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程。
- 二、於中央主管機關建置之網站，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；雇主得自中央主管機關建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。

第十五條 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、四親等內之血親、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，仍應由雇主命其迴避。

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。

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。

第十六條 雇主於進行調查時，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助調查之相關人對質。
- 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（構）、法人、團體或專業人員。

六、保全相關證據。

七、就當事人或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。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。

第十七條 雇主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、相關物證之查驗。

五、處理建議。

當事人無正當理由拒絕配合調查，經通知限期配合調查，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。

第十八條 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，並得提供雇主懲戒或其他處理之建議。

前項決定，申訴處理單位應有成員二分之一以上出席會議，出席者過半數之同意，始得作成決定。

雇主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。

第十九條 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。

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、對事業單位所生之危害，其影響程度及範圍等。

雇主對於職場霸凌申訴事件之處理結果，應於前條第三項附理由之決定作成之日起十個工作日內，依第十一條公告之方式登錄系統。

第二十條 雇主不得對依本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，或其他不利之處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。

第二十一條 僱用勞工人數未達三十人之雇主，其職場霸凌申訴處理期限，應自接獲申訴翌日起三個月內作成決定，必要時得延長一個月，並通知當事人；就本章有關應設有申訴處理單位及組成調查小組等相關規定，得參照辦理。

僱用勞工人數三十人以上未達一百人之雇主，其職場霸凌申訴處理期限，應自接獲申訴翌日起四個月內作成決定，必要時得延長一個月，並通知當事人；就本章有關應組成調查小組等相關規定，得參照辦理。

第四章 申復審議及處理程序

第二十二條 當事人不服第十八條第三項決定，得於收到書面通知翌日起三十日內，以書面具明理由，向雇主提出申復；同

一事件以一次為限。

雇主於接獲前項申復後，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。

前項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，其成員至少三位，並依下列規定辦理：

- 一、僱用勞工人數在一百人以上者：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。
- 二、僱用勞工人數三十人以上未達一百人者：外部專業人士至少一人，且任一性別比例不得少於三分之一。

前項調查程序有重大瑕疵，為下列情形之一者：

- 一、申訴處理單位之設置或調查小組之組成，未符合第九條第一項、第十四條第二項至第四項規定。
- 二、未給予當事人任一方陳述意見之機會。
- 三、違反第十五條規定，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。

第三項申復調查小組成員資格，依第十四條第三項及第四項規定辦理。

第二十三條 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，雇主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；如屬應再行調查者，其決定期限得展延三十日。

前項申復結果，雇主應於作成之日起十個工作日內，依第十一條公告之內容及方式登錄系統。

僱用勞工人數未達三十人之雇主，其申復處理程序，

得參照前條及前二項規定辦理。

第二十四條 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，經認定違反本準則規定，且調查程序有第二十二條第四項所定重大瑕疵情形之一者，得要求雇主重新調查，其不得拒絕。

雇主依前項規定重新調查，其調查成員組成與程序，準用第二十二條及前條之規定。

第二十五條 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外，亦應整體評估及檢討第六條第一項及第二項所定規範，並採取必要之改善措施。

第二十六條 雇主依本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三年。

第 五 章 附則

第二十七條 職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，雇主應各依本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。

第二十八條 本準則施行前，已受理之職場不法侵害事件屬職場霸凌申訴案件尚未終結者，及施行前已發生職場霸凌事件而於施行後受理申訴者，均依施行後之規定終結之。但已進行之程序，其效力不受影響。

第二十九條 本準則自中華民國一百十五年七月一日施行。