

經濟部標準檢驗局花蓮分局職場霸凌防治及處理作業要點

113年11月28日經標花人字第11380002000號函訂定

- 一、經濟部標準檢驗局花蓮分局（以下簡稱本分局）為建構健康友善、免受霸凌侵犯及預防不法侵害職場環境，依公務人員保障法第十九條、公務人員安全及衛生防護辦法第三條及第四條等規定，訂定本要點。
- 二、本要點所稱職場霸凌，指發生在工作場所中，藉由權力濫用與不公平之處置，造成持續性之冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立或受傷，進而折損其自信並帶來沉重之身心壓力。
- 三、本分局職場霸凌防治及處理作業程序，除法令另有規定外，適用本要點。
- 四、本要點適用對象為本分局員工（含公務人員、約聘僱人員、技工、工友及支援人員）。
- 五、本分局應妥適利用集會、廣播及印刷品等各種傳遞訊息方式，加強所屬員工有關預防職場不法侵害及霸凌防治措施及申訴管道宣導，並於各種公務人員訓練、講習課程中，合理規劃預防職場不法侵害相關課程。
- 六、受理申訴管道：
 - （一）本分局各單位主管。
 - （二）本分局人事室：
 1. 專線電話：03-8221634
 2. 傳真：03-8221023
 3. 電子郵件信箱：hlplpy@bsmi.gov.tw
- 七、提出申訴程序如下：
 - （一）申訴人應於案件發生後一年內，親自或委任代理人向所屬單位主管或人事室提出申訴；霸凌案件持續發生者，以最後一次案件發生時間起算之。
 - （二）申訴應填具申訴書（如附件一）載明下列事項，必要或急迫時並得以口頭、電話、電子郵件等方式先向本分局受理申訴管道提出，以言詞提出者，得以影音輔助作成紀錄，向申訴人朗讀或使其閱覽，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章。仍應於十日內補正申訴書：
 1. 申訴人姓名、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、住居所、聯絡電話及申訴人親自簽名蓋章。
 2. 有委任代理人者，其姓名、國民身分證統一編號、服務單位、職稱、住居所、聯絡電話，並應檢附委任書（如附件二）。
 3. 申訴事實發生日期、內容、相關事證或人證。

(三) 申訴人或其代理人於案件作成決定前撤回申訴者，應以書面為之，於送達人事室後即予結案，並不得就同一事件再行提出申訴。

八、受理申訴處理程序如下：(如附件三)

- (一) 本分局分局長涉及職場霸凌，應向經濟部標準檢驗局提出申訴，其處理程序依經濟部標準檢驗局相關規定辦理。
- (二) 本分局人事、主計或政風人員涉及職場霸凌，應向本分局人事室提出申訴，其處理程序依本要點及相關規定辦理，人事主管人員涉及職場霸凌，由本分局踐行法令循迴避原則，另指派其他內部單位人員辦理。
- (三) 本分局公務人員或約聘僱人員(含約聘僱職務代理人)涉及職場霸凌，應向本分局人事室提出申訴，其處理程序依本要點及相關規定辦理。
- (四) 本分局技工、工友或支援人員涉及職場霸凌，應向本分局秘書室提出申訴，其處理程序依本要點及相關規定辦理。
- (五) 前項人員如已退休(職)、資遣、調職或辭職者，得由本分局受理申訴或提供及轉介相關協助。
- (六) 申訴人受理申訴後，受理單位應立即主動通報機關首長、相關協處單位，必要時應聯繫家屬。
- (七) 受理過程中，得視當事人身心狀況，有醫療、輔導等需要者，得依本分局員工協助方案，主動提供或協助轉介至專業輔導或醫療機構，提供必要協助，並持續關懷個案後續情形。

九、處理申訴事件時，得自本分局單位主管或職業安全衛生工作(或安全及衛生防護)小組中指定委員三人至七人組成申訴處理調查小組(以下簡稱調查小組)，指定其中一人為召集人，調查小組成員任一性別比例不得低於三分之一，必要時得聘請專家學者協助或擔任調查小組委員。

十、調查小組成員於調查過程中，有下列情形之一者，應自行迴避：

- (一) 本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人。
- (二) 本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係。
- (三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人。
- (四) 於該事件，曾為證人、鑑定人。

調查小組成員有下列情形之一者，當事人得申請迴避：

- (一) 有前項所定之情形而不自行迴避。
- (二) 有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞。

前項申請應舉其原因及事實，以書面向本分局提出及適當說明；被申請迴避之調查小組成員，對於該申請得提出意見書。

被申請迴避之調查小組成員在該申請事件為準駁前，應停止調查工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

調查小組成員有第一項所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應依職權命其迴避。

十一、調查應依下列原則為之：

- (一) 調查應以不公開方式為之，並保護當事人隱私及其他人格法益。
- (二) 調查應秉持客觀、公正、專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯機會。
- (三) 當事人陳述明確，已無詢問必要者，應避免重複詢問。
- (四) 事件調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請相關學識經驗者協助。
- (五) 事件當事人或證人有權力不對等情形時，應避免其對質。
- (六) 調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。
- (七) 處理事件所有人員，對於當事人之姓名或其他足以辨識身分資料，除有調查必要或基於公共安全考量者外，應予保密，如有洩密時，應依刑法及其他相關法規處罰。
- (八) 對於在事件申訴、調查、偵查或審理程序中，為申訴、告訴、告發、提起訴訟、作證、提供協助或其他參與行為人，不得為不當差別待遇或不利處分。。

十二、申訴事件有下列情形之一者，應不受理，並以書面敘明理由通知申訴人：

- (一) 申訴人非申訴事件之被害人。
- (二) 對於非屬職場霸凌之事件提起申訴。
- (三) 無具體事實內容或未具真實姓名或服務單位。
- (四) 申訴書不合規定程式不能補正，或經通知補正逾期不補正。
- (五) 對已函復調查結果或已撤回之同一職場霸凌事件重行提起申訴。
- (六) 提起申訴逾規定期間。

十三、收受申訴書之次日起一個月內，將調查結果簽陳機關首長核定後，以書面通知當事人，必要時經機關首長同意得延長一個月，以一次為限，並通知當事人。

十四、申訴案件當事人不服其調查結果、決定或懲處者，得於送達之次日起二十

日內向本分局提出申復。逾期未完成調查或未處理者得分別依其相關適用法令提出救濟程序。

- 十五、對申訴案件應作出成立或不成立之決定。經調查審議屬實，決定成立者，應視情節輕重作成調整職務、懲處及其他適當處理之建議，依規定辦理懲處或移送相關單位執行有關事項，並予以追蹤、考核及監督；決定不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議。
- 十六、對申訴案件事後，應檢討責任、採取其他必要處置及改善措施，避免職場霸凌或報復情事發生。
- 十七、參與申訴案件處理、調查及評議人員，對於知悉申訴案件內容應予保密，違反者應即終止其參與，並得視其情節輕重議處並解除其聘（派）兼。
- 十八、當事人有輔導、醫療等需要者，本分局得依員工協助方案協助轉介至專業輔導或醫療機構，並持續關懷個案後續情形。

附件二

委任書

茲委任受任人 _____ 為代理人，就委任因職場霸凌提起申訴事件，
有為一切申訴行為之權限，並有但無(請擇一勾選)撤回申訴之特別權限。
爰依法提出本件委任書。

此致

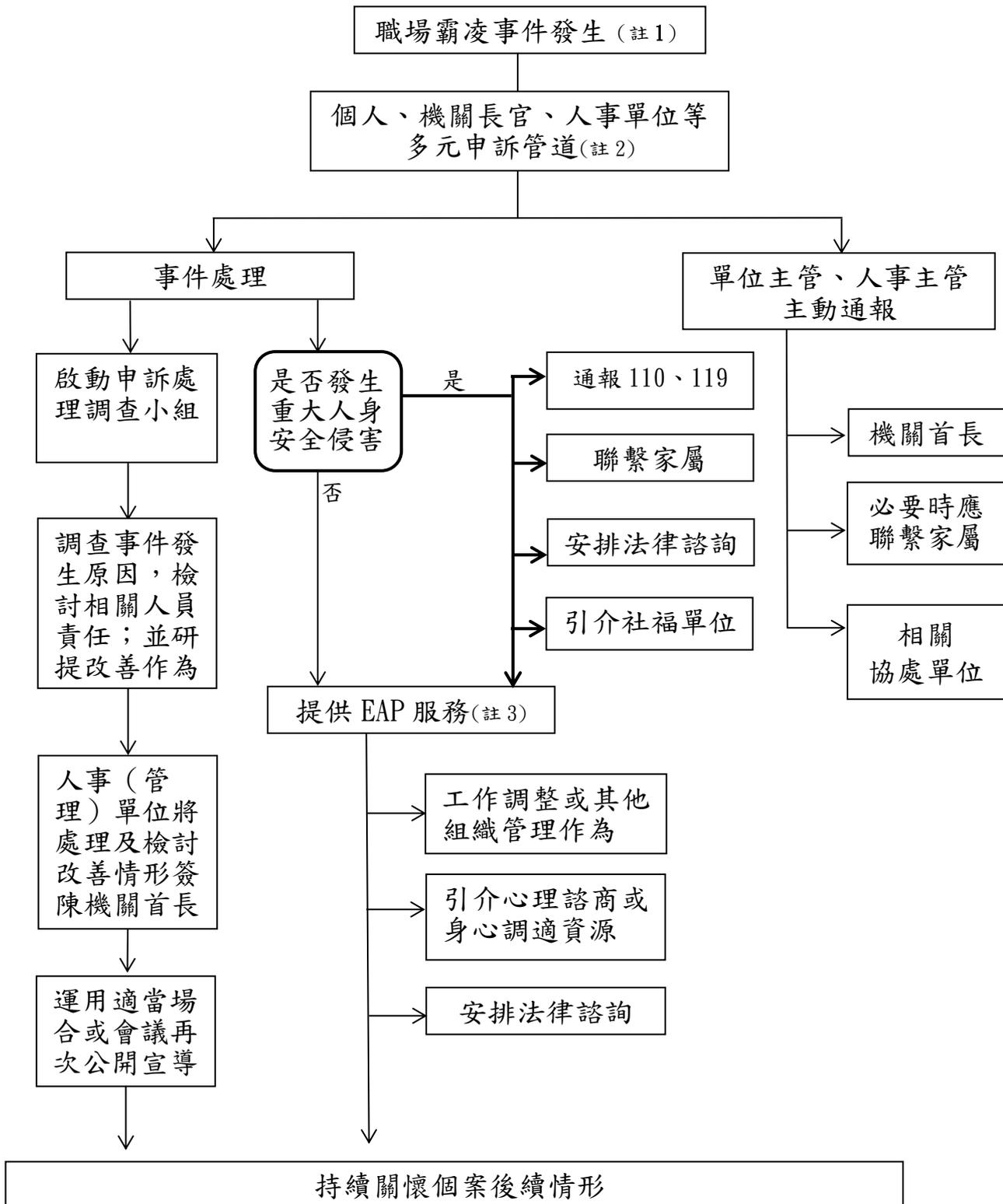
經濟部標準檢驗局花蓮分局

申訴人： _____ (簽章)

代理人： _____ (簽章)

中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工職場霸凌處理標準作業流程



註 1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

註 2：本分局首長涉及職場霸凌事件者，申訴人應向經濟部標準檢驗局提出申訴，其處理程序依經濟部標準檢驗局相關規定辦理。

註 3：EAP 係員工協助方案之英文簡稱。

附件四

經濟部準檢驗局花蓮分局預防職場不法侵害(霸凌)書面聲明

本分局為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本分局管理階層主管有職場不法侵害行為，亦絕不容忍本分局員工同仁間，或服務對象，或廠商及陌生人對本分局員工有職場不法侵害行為。

一、職場不法侵害的定義：工作人員在與工作相關的環境中（包含通勤）遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、職場不法侵害行為的樣態：

- （一）肢體不法侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- （二）心理不法侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- （三）語言不法侵害(如：恐嚇、干擾、歧視等)。
- （四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
- （五）跟蹤騷擾。

三、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

- （一）向同事尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同事誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。
- （四）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。
- （五）提出申訴。

四、本分局所有員工均有責任協助確保免於職場不法侵害工作環境，任何人目睹及聽聞職場不法侵害事件發生，均得通知本分局人事室(秘書室或各單位主管人員)，或撥打員工申訴專線，本分局接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若調查屬實者，將會進行懲處。本分局絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復行為，如查證屬實將依程序進行懲處。

五、本分局對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所員工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本分局鼓勵員工均能利用所設置內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如員工需要額外協助，本分局亦將盡力協助提供。

七、本分局職場不法侵害諮詢及申訴管道如下：

申訴專線電話：03-8221634 申訴專用電子信箱：hlplpy@bsmi.gov.tw