

臺北榮民總醫院員工職場霸凌防治措施、申訴與懲處規範

中華民國 112 年 8 月 25 日北總人字第 1120202228 號函訂定

中華民國 113 年 7 月 1 日北總人字第 1130202142 號函修訂

中華民國 113 年 11 月 15 日北總人字第 1130203888 號函修訂

中華民國 114 年 1 月 17 日北總人字第 1140200094 號函修訂

中華民國 114 年 7 月 25 日北總人字第 1149909992 號函修訂

中華民國 115 年 7 月 20 日北總人字第 1159909144 號函修訂

- 一、臺北榮民總醫院(以下簡稱本院)為提供員工免於職場霸凌之工作環境，維護員工身心健康、權益及隱私，依職業安全衛生法(以下簡稱職安法)第 2 章之 1 及職場霸凌防治措施準則相關規定，特訂定本規範。
- 二、本規範所稱人員係指本院所屬員工適用職安法及職場霸凌防治措施準則者為限。
- 三、本院職場霸凌防治與申訴之處理，除其他法令另有規定外，依本規範辦理。
- 四、本規範所稱「職場霸凌」，指本院人員於勞動場所執行職務，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：
 - (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)對申訴人之關係、違反後態度及過往有無類似行為。
 - (四)對本院所生之危害，其影響程度及範圍等。職場霸凌之認定，應符合前項定義，並綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機、目的及下列各款樣態之情形：
 - (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。
- 五、防治措施：
 - (一)本院各單位主管應關心同仁相處情形及工作狀況，以及時察覺職場霸凌事件，降低傷害程度。

(二) 本院各部門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，並藉由多元管道強化訓練。

六、 本院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、專用信箱或電子信箱等資訊。

本院員工涉職場霸凌事件時，申訴管道如下：

(一) 申訴專線電話：(零二)二八七一二一二一分機八六二三九，二十四小時全天候受理。

(二) 申訴專用傳真：(零二)二八七五-七七六五。

(三) 申訴信箱：臺北市北投區石牌路二段二零一號「職場霸凌事件」。

(四) 申訴專用電子信箱：580780(我幫你去霸凌)@vghtpe.gov.tw。

本院首長涉職場霸凌事件者，申訴人應向本院所在地之地方主管機關提出申訴，本院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。

申訴人提出職場霸凌申訴，不影響其依法提起刑事告訴、告發、報案或循民事程序請求救濟等權利。

本院接獲職場霸凌之申訴時，應依本準則規定辦理通報及相關程序。

七、 本院設職場霸凌申訴處理小組(以下簡稱霸凌申訴處理小組)，專責處理職場霸凌事件成立與否之決定事宜，置委員五到二十三人，委員任期二年，得連任之，因故出缺時，繼任委員依組成方式重新指派遞補之，任期至原任期屆滿之日止。

委員組成方式如次：

(一) 召集人一人：由督導行政業務之副院長兼任並為會議主席。

(二) 專業委員四至六人：人事室組長(採輪流擔任)、護理部督導長(女性)、政風人員、職業安全衛生管理人員(非主管)、社工人員(女性、非主管)、醫務企管部法務人員(非主管)。

(三) 指定委員四至六人：人事室主任、職業安全衛生室主任；各一級單位各推薦員工代表二人(除護理部女性二人、各單位推薦男、女性各一人)，由院長圈核指派二至四人。

(四) 專家學者、法律人士擔任外聘委員七至十人。

(五) 前項委員總人數，任一性別比例不得少於三分之一。

(六) 院內委員均為無給職，院外專家學者或法律人士出(列)席會議時，得依行政院訂定之「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」支給出席費用及交通費。

主席因故無法主持會議時，得指定其他委員代理。委員應親自出席，不得代理。

霸凌申訴處理小組應有全體委員過半數之出席，始得開會；投票採無記名單記方式行之，出席委員半數以上同意始得決議。

可否均未達半數時，主席可加入任一方以達半數同意。

前項應出席或已出席委員人數之計算，不包括應迴避或已迴避之委員；出席委員人數之計算，以表決時實際投票之人數為準。

霸凌申訴處理小組設秘書單位，置執行秘書一人，由人事室主任兼任；置秘書二人，由人事室考核組組長及業務承辦人兼任。

秘書單位負責收受申訴案件及辦理會議幕僚作業。

八、 職場霸凌之申訴應由被霸凌之本人或其委任代理人以言詞、傳真、電子郵件或書面(格式如附件一)提出，應於申請書內簽名或蓋章。以言詞、傳真、電子郵件為申訴者，受理之人員應作成通報紀錄(格式如附件二)，紀錄內容應載明事項如書面內容，並經向申訴人或委任代理人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

申訴書(格式同附件一)或通報紀錄單(格式同附件二)，應載明下列事項：

(一) 申訴(通報)人姓名、申訴(通報)日期、服務單位、職稱、聯絡電話及住(居)地址及(被)霸凌者姓名、服務單位、職稱、聯絡電話、霸凌發生日期、發生地點。

(二) 申訴人有代理人者，應檢附委任書(格式如附件三)，並載明其姓名、出生年月日、身份證字號、聯絡電話及住(居)地址。

(三) 申訴之事實及理由，應詳述事件發生過程及內容，如霸凌者之具體行為。

(四) 可取得之直接證據，例如錄音、錄影、與霸凌者的對話紀錄截圖、工作上往來的電子郵件或健保特約醫療院驗傷診斷書等。

(五) 如僅有人證，得取得證人之書面陳述及具結文書；如無直接證據，應另有其他足以證明自述或供述之具有相當程度真實性之霸凌證據。

申訴書或言詞作成之紀錄文件有欠缺或依其情形可補正者，應通知申訴人限期補正。

本院各級單位主管、職業安全衛生室或人事室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）各機關因接獲被霸凌人員申訴而知悉時：

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（格式如附件六），如協調不成立時，應續行調查。
4. 依調查結果，得視情節輕重對行為人依其身分適用之法規，建議給予適當之懲處建議或其他處理。

（二）各機關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、醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

本院員工遭受職場霸凌，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。

九、職場霸凌申訴案件調查及評議程序如下：

- （一）秘書單位應於接獲申訴之日起十個工作日內，召開霸凌申訴處理小組會議，或經申訴處理小組委員半數以上同意，得以書面方式審查，決定是否受理（格式如附件五），並以書面通知申訴人，除有第十一點得不予受理之情形外，應受理；無從通知者，免予通知；不予受理者，應於書面通知內敘明理由。決定受理者，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。本院應於受理申訴之日起十五個工作日內，由申訴處理小組選任調查成員，組成調查小組調查，另得由一級單位主管逕行約談調查之建議，併陳請院長批示。受理申訴後，應秉持客觀、公正、公平原則進行調查，並於調查過

程保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之個人隱私。

1. 成立調查小組：由霸凌申訴處理小組專業委員應按月派任排定輪值委員一人，會同專業委員、外聘法律人士或專家學者，組成至少三人調查小組，該小組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。進行申訴事件調查時，如申訴人有意願協調者，應本於客觀、公正與公平立場安排協調人員；協調人員應經當事人同意。有任一方無意願時，或自協調之日起，逾一個月仍未有共識時，應停止協調；協調不成立者，應續行調查並採取其他之適當措施。確認受理之申訴案件應進行事實調查，必要時得對申訴人、被申訴人（下合稱當事人）進行訪談。應自調查小組成立後翌日起二個月內完成調查報告（格式如附件十）；必要時，得延長一個月，並通知申訴人及被申訴人（調查過程之協調期間可不計入）。調查經過、調查結果及成立或不成立之建議詳予紀錄，報告應送申訴處理小組審議，內容應包括下列事項：申訴人之申訴事件之案由（包括申訴人之申訴要旨）、調查訪談過程（包括日期及對象）、當事人及相關人員陳述之重點、事實認定與理由（包括證人與相關人員陳述之重點、相關物證之查驗）。霸凌申訴處理小組開會時，應通知當事人出席陳述意見，如當事人不克出席，可另以書面資料或調查訪談紀錄（格式如附件九）為之陳述；如因案情需求，亦得通知關係人到場協助說明。
 2. 申訴人或被申訴人無正當理由拒絕配合調查，經調查小組通知限期配合調查，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。
 3. 單位主管逕行約談調查：單位主管得約談當事人，訪查事件發生原因，檢討相關人員責任，並研提改善作為，將處理及檢討改善報告簽陳院長。
- （二）調查時應給予當事人充分陳述意見及答辯之機會，並以書面通知調查目的、時間、地點及不到場所生之影響；訪談當事人及相關人員時，應以錄音或錄影輔助並作成紀錄；調查過程不得令當事人或協助調查之相關人對質；調查人員及參與處理申訴事件之所有人員均負保密義務（格式如附件七）。
- （三）調查時得請關係人或其他有助於調查事實之適當人員協助說明，並作成紀錄。

- (四) 調查過程應保護當事人、關係人之隱私權及其他人格法益。
- (五) 調查小組中之本院成員，應參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程，或於勞動部建置之網站接受數位學習課程，完成職場霸凌防治教育訓練至少 3 小時。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。
- (六) 處理事件之所有人員，對於當事人或利害關係人之姓名其他足以辨識身分之資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。
- (七) 霸凌申訴處理小組應對申訴案件作出成立或不成立之決定（格式如附件十一），申訴評議應載明理由，簽陳院長核定。評議成立時，並得對申訴之相對人作成議處或其他處理之建議；如經證實有誣告之事實者，亦應對申訴人為適當之議處建議。如有議處或相關處理之建議，於奉核後另移請相關單位依規定執行有關事項。
- (八) 霸凌申訴處理小組至遲於調查報告完成之日起一個月內，參考調查結果，作成職場霸凌申訴成立否之決定，並依其身分適用之法規，建議給予適當之懲處建議或其他處理。本院應於作成職場霸凌申訴成立與否決定作成之日起十個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由，通知申訴人及被申訴人，並登錄勞動部指定之系統及提供救濟之方法及期限。
前款期間依第八點第三項規定補正者，自補正完成之次日起重新起算。
- (九) 霸凌申訴處理小組作成決議前，得由申訴人以書面（格式如附件四）撤回其申訴，並於送達霸凌申訴處理小組秘書單位後即予結案。申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。
- (十) 職場霸凌行為經調查屬實者，由本院視情節輕重，依獎懲規定及相關法令，對行為人依其身分適用之法規，建議給予適當之懲處建議或其他處理。
前項情節輕重之判斷，應審酌對申訴人身心侵害程度、行為次數頻率手段、雙方關係、違反後態度、過往類似行為及對本院之影響。
- (十一) 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，依其身分屬性循公務人員保障法之申訴，或向本院提出申復（格式如附件十二）；同一事件以 1 次為限。本院於接獲申復後，應於十個工作日內，由霸凌申訴處理小組成員推舉召集人，

召開申復審議會議，或經申訴處理小組委員半數以上同意，得以書面方式審查。

(十二) 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 3 人，外部專業人士不得少於三分之二，任一性別比例不得少於三分之一。

(十三) 霸凌申訴處理小組應自申復審議會議召開日起三十日內作成附理由之決定(格式如附件十三);如屬應再行調查者，其決定期限得展延三十日。本院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，並於申復結果作成之日起十個工作日內登錄勞動部指定之系統。

十、 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、四親等內血親、三親等內姻親、家長、家屬關係者，應自行迴避(格式如附件八)。具有其他具體事實足認執行調查、處理或申復程序有偏頗之虞者，當事人得以書面舉明原因及事實申請迴避。

前款人員應自行迴避而不迴避，雖未經當事人申請迴避者，仍應由霸凌申訴處理小組召集人命其迴避。

十一、 申訴案件有下列情形之一者，得為不受理之案件，經霸凌申訴處理小組決議後，簽請院長同意存查，並以書面敘明理由通知申訴人或其委任代理人：

(一) 非屬職安法第 22 條之 1 第 1 項所稱職場霸凌事項。

(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) 同申訴事件已撤回。

(六) 已逾申訴期限。

(七) 申訴事件已撤回申訴。

前項十一、(五)之撤回申訴，機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。

十二、 職場霸凌申訴案件應以不公開方式處理，保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之隱私，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人免於遭受報復或其他不利待遇。霸凌申訴處理小組委員及其他參與調查相關人員應對申訴案件知悉之內容負保密責任。如有違反，得由委員一人提案，經霸凌申訴處理小組決議後，陳請院長解除其委員或相關職務，並得依相關規定議處。

- 十三、 本院各級主管人員不得對職場霸凌案件提起申訴、告訴、告發、提起訴訟、作證、提供協助或其他參與行為之人，予以不當差別待遇或不利之處分，並視個案情節，必要時於不影響機關業務運作之前提下，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。
- 十四、 本院得視職場霸凌事件當事人之身心狀況，依員工協助方案轉介至專業輔導、醫療機構或提供法律等相關協助，並持續關懷個案後續情形。
- 十五、 對於申訴案件應予以追蹤、考核及監督，確保申訴決議之議處或處措施確實有效執行，避免職場霸凌或報復之情事再次發生。
- 十六、 撰寫職場霸凌事件調查報告書得依「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」支領稿費，院內人員不得支領撰搞費，但有延長工時者，得支領加班費；受邀外聘法律人士、學者專家出席職場霸凌申訴處理小組得依前開要點支領出席費及交通費。
霸凌申訴處理小組及調查工作所需經費由本院相關預算項下支應。
- 十七、 對於申訴人提出之申訴案件，經檢視如認與性別工作平等法第十二條或性騷擾防治法第二條等規定有適用疑慮，由霸凌申訴處理小組秘書單位檢附相關資料簽請院長核示後移本院性騷擾事件評議小組。
- 十八、 依本院勞務承攬採購案之承攬人指示派駐本院之派遣勞工，如有第四點或勞動部訂頒執行職務遭受不法侵害預防指引所列之職場不法侵害情形，申訴人應向雇主（承攬人）提起申訴，其處理程序依承攬人之事業單位相關規定辦理。
本院業管（請購）單位知悉有職場霸凌情形，應通知承攬人依勞動法規相關規定，採取必要之處置及措施，並應協助承攬人進行事件之調查。
- 十九、 本院對職場霸凌申訴及申復事件應採取追蹤、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，並整體評估及檢討本規範，採取必要改善措施。
- 二十、 本院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 3 年。
- 二十一、 本要點經院長核定後施行，修正時亦同，如有未盡事宜，應按本院及相關人員其身分依其適用法規及相關函釋辦理，並得依實際需要修正或另行補充規定。