

交通部觀光署職場霸凌防治及處理作業規定

中華民國 108 年 10 月 25 日觀人字第 1086000874 號函訂定

中華民國 113 年 4 月 1 日觀人字第 1136000207 號函修正

中華民國 113 年 12 月 9 日觀人字第 1136000783 號函修正

一、交通部觀光署（以下簡稱本署）為建構健康友善之職場環境，提供員工免受霸凌侵犯之職場，進而安心投入工作，特依公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案等規定，並參照行政院人事行政總處提供之員工職場霸凌防治與處理建議作為及員工職場霸凌處理標準流程（範例），訂定本規定。

二、本規定適用於本署員工於工作場所或執行職務時，所發生之職場霸凌事件。

本署首長涉及職場霸凌事件者，申訴人應向交通部提出申訴，其處理程序依交通部相關規定辦理。

本署所屬管理處首長涉及職場霸凌事件者，由本署受理申訴。

三、本規定所稱職場霸凌，係指發生在工作場所中，同仁間或主管及部屬間藉由權力濫用與不公平對待，所造成持續性的冒犯、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沉重之身心壓力。

四、本署為強化主管與員工對霸凌行為的認識、覺知及行為規範，應運用員工協助方案及規劃相關反霸凌系列課程進行預防宣導，並利用集會及文宣等各種傳遞訊息方式，加強所屬員工有關職場霸凌防治措施及申訴管道之宣導。

五、為提供員工免受職場霸凌之工作及服務環境，本署設置受理申訴管道如下，由專人每日查收。

（一）申訴專線電話：02-23491500 分機 8817

（二）申訴傳真：02-27720190

（三）申訴電子信箱：heart@tad.gov.tw

六、提出申訴程序如下：

（一）當事人應於事件發生後親自或委任代理人向人事室提出申訴。

（二）前款申訴，得以言詞或書面提出，以言詞為申訴者，受理人員應

作成紀錄，並向申訴人或其代理人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由申訴人或其代理人簽名或蓋章。

(三) 申訴書（如附件一）或紀錄，應載明下列事項，並由申訴人或其代理人簽名或蓋章：

1、申訴人姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號、服務單位與職稱、住居所、聯絡電話、申訴日期。

2、有委任代理人者，應載明其姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號、職業、住居所及聯絡電話。委任代理人並應檢附委任書（如附件二）。

3、申訴事件發生日期、內容、相關事證或人證。

(四) 申訴書或紀錄不合前款規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於十四日內補正。

(五) 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，並不得就同一事由再行提出申訴。

七、本署設職場霸凌防治申訴評議小組（以下簡稱評議小組），評議申訴案件。評議小組召集人，由本署主任秘書擔任，並為會議主席，主席因故無法主持會議，得指定小組成員代理之。

小組成員應包含人事室、政風室、企劃組、秘書室等單位之科長以上人員、外部專家學者二名及交通部公務人員協會之本署代表一名，其中協會代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由本署首長圈選之。

八、受理申訴程序：（處理標準作業流程如附件三）。

(一) 受理之申訴案件，人事室應立即主動通報機關首長，必要時應聯繫家屬，並於七日內邀集政風室、案件關係等單位派員及外部專家學者組成專案小組進行調查。

(二) 專案小組或被指定之專責人員調查過程應保護當事人之隱私，調查結束後，應作成調查報告書（如附件四）送人事室提評議小組評議。

(三) 評議時，得通知當事人、關係人到場說明，並得邀請申訴案件相關單位之人員，及本署員工協助方案推動小組委員或其他適當人

員列席協助。

- (四) 評議小組對申訴案件之評議，應作出成立或不成立之決議。決議成立者，應檢討相關人員責任及研提改善作為，並依情節輕重作成懲處、調整職務或其他適當處理之建議；決議不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議。申訴人如有誣告之事實並經證實者，應作成懲處及其他適當處理之建議。決議結果應簽陳機關首長。
- (五) 申訴決議應載明理由，以書面通知當事人，並移請相關單位依規定辦理。
- (六) 申訴案件應自受理之次日起一個月內結案，必要時得報經本署首長同意延長一個月，以一次為限，並應通知當事人。

九、職場霸凌事件之調查原則如下：

- (一) 調查應以不公開方式為之，並保護當事人之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。當事人之陳述明確，已無詢問必要者，應避免重複詢問。
- (三) 當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。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。
- (四) 處理事件之所有人員，對於當事人之姓名或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。
- (五) 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之人，不得為不當之差別待遇。

十、申訴案件有下列各款情形之一者，應決議不予受理：

- (一) 申訴不符規定而無法通知補正，或經通知補正逾期不補正者。
- (二) 申訴人非職場霸凌事件之受害人或其代理人者。
- (三) 除有新事證外，同一事由經申訴決定或已撤回後，再提出申訴者。
- (四) 對不屬於職場霸凌範圍之事件，提起申訴者。
- (五) 無具體之事實內容或未具真實姓名、服務單位者。

十一、職場霸凌事件申訴之處理、調查、評議人員，有下列各款情形之一，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時。

(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者。

(三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

(四) 於該事件，曾為證人、鑑定人者。

前項人員應迴避而不自行迴避或有其他具體事實，足認其執行職務有偏頗之虞者，當事人得以書面舉其原因及事實，向本署評議小組申請迴避。被申請迴避之人員，對於該申請得提出意見書。

被申請迴避之人員在本署評議小組就該申請事件為准駁前，應停止調查工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

人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，應由本署評議小組命其迴避。

十二、職場霸凌事件申訴之處理、調查、評議人員，對於知悉之申訴案件內容應予保密，違反者，召集人應即終止其參與，並得視其情節輕重，報請機關長官依法懲處並解除其派兼。

十三、對於申訴案件後續應予以追蹤、考核及監督，確保申訴決議確實有效執行，及運用適當場合或會議公開宣導，以避免職場霸凌或報復之情事再次發生。並得視職場霸凌事件當事人之身心狀況，依員工協助方案協助轉介至專業輔導、醫療機構或提供法律協助等，持續關懷個案後續情形。

十四、本署評議小組委員均為無給職。如邀請之專家、學者出席者得支領出席費。

十五、評議小組會議所需經費由本署相關預算項下支應。

附件一

申 訴 書

申 訴 人	姓 名	服 務 單 位	職 稱	
	性 別	出 生 年 月 日	身 分 證 統 一 編 號	聯 絡 電 話
	住 居 所			
代 理 人 (應 附 具 委 任 書)	姓 名	職 業		
	性 別	出 生 年 月 日	身 分 證 統 一 編 號	聯 絡 電 話
	住 居 所			

申訴事實：(請載明事實發生日期、時間、地點、發生事件時之行為、內容、相關事證或人證)

附件名稱：(如相關證明文件、代理人委託書正本)

申訴人： (簽章)

代理人： (簽章)

中華民國 年 月 日

附件二

委任書

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

此致

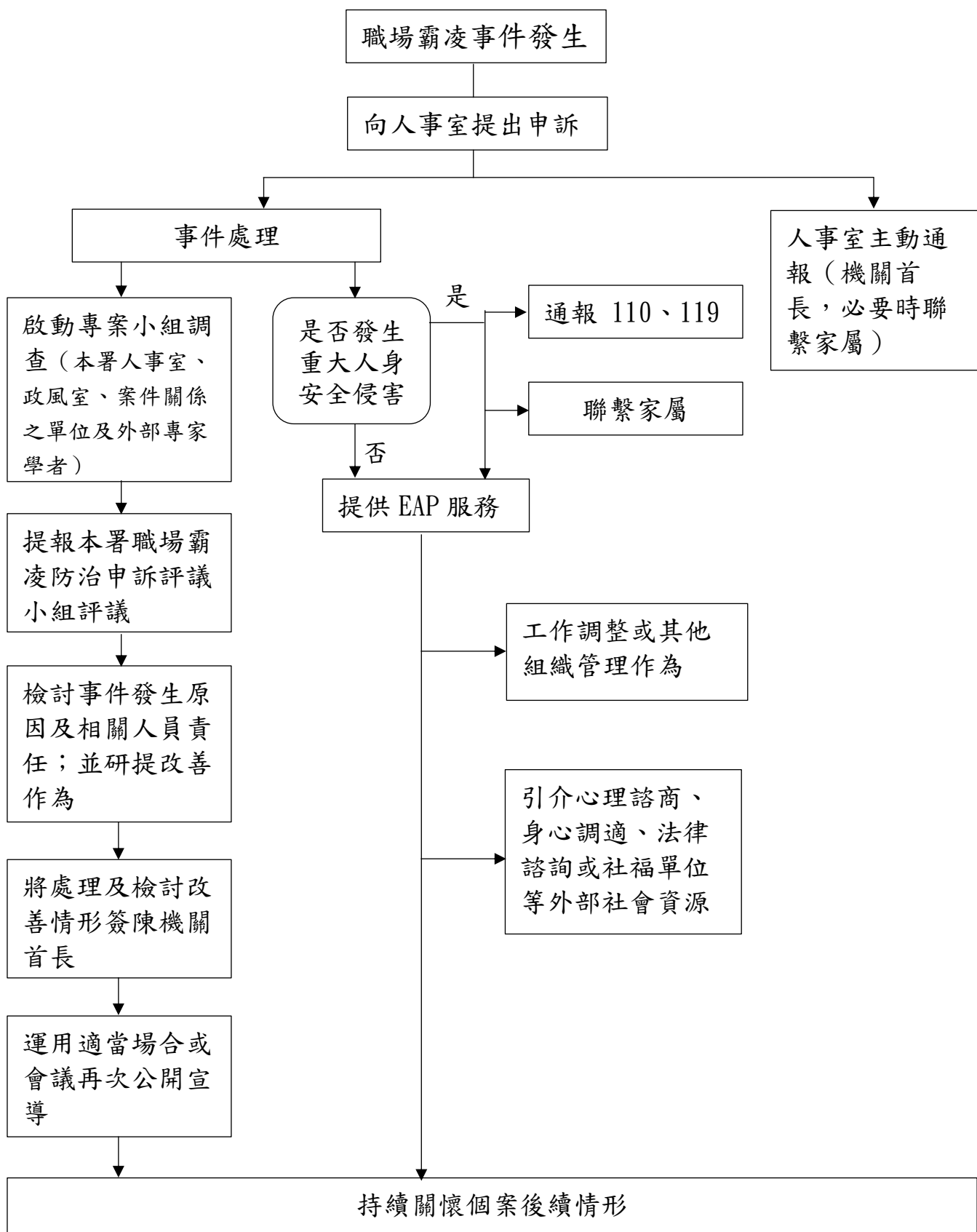
交通部觀光署

委任人： _____ 簽章

受任人： _____ 簽章

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

交通部觀光署員工職場霸凌處理標準作業流程



附件四

職場霸凌事件調查報告

壹	案由	
貳	調查事實	1、 申訴人申訴意旨 2、 被申訴人答辯意旨 3、 證人舉證意旨 (1) 證人A (2) 證人B
參	調查過程	
肆	調查結果	
伍	相關證據 及事實認 定	
陸	後續處理 及建議	
柒	調查委員 簽名	

中華民國 年 月 日

附錄：訪談人年籍資料

申訴人、被申訴人及證人年籍資料		
代號	姓名	年籍資料
申訴人	000	身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
被申訴人	000	身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 1	000	身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 2	000	身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 3	000	身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：