

# 交通部觀光署阿里山國家風景區管理處

## 職場霸凌防治及處理作業規定

109年03月11日第1090700063號訂定

112年10月19日第1120700156號修正

113年03月25日第1130700047號修正

- 一、交通部觀光署阿里山國家風景區管理處（以下簡稱本處）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，使其安心投入工作，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)」，訂定本作業規定。
- 二、本規定適用於本處員工於工作場所或執行職務時，所發生之職場霸凌事件。  
本處首長涉及職場霸凌事件者，申訴人應向交通部觀光署提出申訴，其處理程序依交通部觀光署相關規定辦理。
- 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的身心壓力。
- 四、本處為強化主管與員工對霸凌行為的認識、覺知及行為規範，應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、受理申訴管道：本處人事室  
申訴專線電話：05-2593900 分機 105  
申訴專線傳真：05-2594309  
申訴電子信箱：heart-ali@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)前項申訴，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(附件 1)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(附件 2)。

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項規定，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、本處為處理職場霸凌防治及申訴案件，組成職場霸凌防治及申訴處理小組(以下簡稱處理小組)。處理小組成員，由本處員工協助方案推動小組委員擔任之，並由秘書擔任召集人。

前項召集人得視業務需要召開會議並擔任主席，召集人因故不能出席時，由召集人指定委員一人擔任主席。

八、受理申訴程序：

(一)受理之申訴案件，人事室應立即主動通報機關首長，並要時應聯繫家屬，並請召集人於七日內指派處理小組成員中三人以上之委員組成調查小組進行調查，必要時得另派(聘)社會公正人士或專家學者參與調查。

(二)調查小組於成立後一週內，應填報事件處理初報表(附件 3)，調查過程應保護當事人之隱私及其他人格法益，並於調查結束後，於一個月內作成事件調查報告(附件 4)，提處理小組評議。

- (三) 申訴案件之評議，得通知當事人、關係人到場說明，必要時並得邀請社會公正人士或專家學者協助評議，並得支領出席費。
- (四) 處理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，應作成懲處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。
- (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二個月內調查完成並作成評議，必要時得延長一個月，並通知當事人。

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法定代理人者。
- (三) 除有新事證外，同一事由經申訴決定確定或已撤回後，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。

(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，向處理小組申請迴避。被申請迴避之調查人員，對於該申請得提出意見書。

被申請迴避之調查人員在本處處理小組就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，應由本處處理小組命其迴避。

十二、對於申訴案件後續應予以追蹤、考核及監督，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。

十三、本處處理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。

十四、處理小組會議所需經費由本處相關預算項下支應。

十五、檢附本處員工職場霸凌處理標準作業流程，請參酌辦理(附件5)。

十六、本規定奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

附件 1

申 訴 書					
申訴人	姓 名	服 務 單 位		職 務 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	服 務 單 位、機 關(機 構)		職 稱	職 業
	性 別	出生年月日	身分證統一編號	聯 絡 電 話	
住 居 所					
<p>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)</p>           <p>附件名稱：(如相關證明文件、代理人委託書正本)</p>           <p style="text-align: right;">申訴人： (簽章)</p> <p style="text-align: right;">代理人： (簽章)</p>  <p style="text-align: center;">中華民國      年      月      日</p>					

附件 2

## 委 任 書

茲委任受任人 \_\_\_\_\_ 為代理人，受委任人因  
職場霸凌提起申訴案件，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

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處

委任人： \_\_\_\_\_ (簽章)

受任人： \_\_\_\_\_ (簽章)

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

附件 3

職場霸凌事件初報表

填報單位	交通部觀光署阿里山國家風景區管理處職場霸凌防治及申訴處理小組		
申訴人姓名		申訴人服務單位	
申訴人職稱		申訴人聯絡電話(或email)	
代理人姓名		代理人服務單位、機關(機構)	
代理人職稱		申訴人聯絡電話(或email)	
被申訴人姓名		被申訴人服務單位	
被申訴人職稱		被申訴人聯絡電話(或email))	
<b>申訴內容</b>			
事件發生日期	年 月 日	事件發生時間	時 分
事件發生地點			
事件簡述：(申訴人申訴內容簡述)			
<b>處置情形</b>			
受理日期	年 月 日	受理時間	時 分
服務單位之立即處理作為：			
處理小組召集人 (請簽名)		處理小組成員(請 簽名)	

附件 4

職場霸凌事件調查報告

壹	案由	
貳	調查事實	<p>一、申訴人申訴意旨</p> <p>二、被申訴人答辯意旨</p> <p>三、證人舉證意旨</p> <p>    甲、證人A</p> <p>    乙、證人B</p>
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	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
被申訴人	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 1	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 2	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 3	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：

### 交通部觀光署阿里山國家風景區管理處 員工職場霸凌處理標準作業流程

