國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心
職場霸凌防治、申訴及調查處理要點

115年9月21日訓秘字第1153000732號函訂定

一、國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心(以下簡稱本中心）為提供勞工及工作者免於職場霸凌之工作環境，維護員工身心健康及勞動權益，依職業安全衛生法第2章之1及職場霸凌防治措施準則相關規定，訂定本要點。

二、本中心職場霸凌防治措施及申訴處理，除法令另有規定外，依本要點辦理。

三、本要點適用對象如下：中心員工，係指本中心公務人員、正副訓練師(含外聘師資)、技工及工友、替代役男，以及派駐本中心工作場所從事勞務之其他人員。

四、本中心各級主管對其所屬員工、員工對其主管或員工與員工相互間，不得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，致他人身心健康遭受危害。

五、職場霸凌之認定，應符合職業安全衛生法第22條之1第1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。

六、本中心就職場霸凌事件，設置下列申訴管道，並於工作場所顯著之處及內部資訊平台公開揭示：

(一)職員、正(副)訓練師及外聘老(導)師：

1.受理申訴單位：本中心人事室

2.申訴專線電話：03-3321224轉111

3.申訴傳真：03-3331329

4.申訴電子信箱：hlchang@mail.vtc.gov.tw

(二)技工、工友、替代役男及派駐人力：

1.受理申訴單位：本中心秘書室

2.申訴專線電話：03-3321224轉601

3.申訴傳真：03-3331329

4.申訴電子信箱：vac090832@mail.vtc.gov.tw

七、本中心各組室員工均應接受職場霸凌防治教育訓練，並由各組室主管利用各

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；各級主管、負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復者，並應另接受溝通技巧、管理及申訴事件處理等相關教育訓練。

八、本中心於知悉員工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

(一)因接獲被霸凌員工申訴而知悉時：

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，如協調不成立時，應續行調查。
4. 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：

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。
3. 對相關人員適度調整工作內容或工作場所。

九、本中心為處理職場霸凌申訴案件，設申訴處理調查小組，成員至少3人，任一性別比例不得少於三分之一，任一性別比例不得少於三分之一；外部學者專家不得少於二分之一。申訴處理單位成員由中心主任指定相關部門主管擔任，並得邀請具相關事務處理經驗之外部專業人士擔任。

申訴處理小組中心副主任為召集人，並為會議主席。

派遣勞工如遭受本中心員工職場霸凌時，本中心將受理申訴，並與派遣事業單位共同調查，將結果通知申訴人、被申訴人(以下併稱當事人)及派遣事業單位。

十、被申訴人為本中心首長時，員工得依職業安全衛生法第22條之3第1項規定，逕向所在地之直轄市或縣（市）主管機關提起申訴；本公司仍應依主管機關通知及職業安全衛生法規定，採取立即有效之適當措施。

十一、申訴得以言詞、電子郵件或書面提出。以言詞或電子郵件為之者，受理人員或單位應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使閱覽，確認內容無誤。申訴紀錄應載明下列事項：

(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。

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。

十三、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。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。

十三、申訴處理單位於接獲申訴有下列情形之一者，得不予受理：

(一)非屬職業安全衛生法第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)申訴事件已撤回。

(六)已逾申訴期限。

十四、申訴處理單位應於接獲申訴之日起10個工作日內決定是否受理，召開職業安全衛生委員會會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人。決定受理者，應於受理翌日起7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。

十五、本中心受理申訴後，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。

十六、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1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立即有效之適當措施。

十七、調查時應給予當事人陳述意見及答辯機會，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。

十八、職場霸凌申訴案件之處理期限，應自接獲申訴翌日起4個月內作成決定；必要時得延長1個月，並通知當事人。申訴處理單位得視事件複雜程度及公正性需要，組成調查小組或遴聘外部專業人士協助調查。

十九、職場霸凌行為經調查屬實者，由本中心視情節輕重，依工作規則、勞動契約、獎懲規定及相關法令，對行為人為適當懲戒或處理；行為人已離職者，不在此限。

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中心之影響。

二十、本中心不得對依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，或其他不利處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。

廿一、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30日內，以書面具明理由向本中心提出申復；同一事件以1次為限。本公司於接獲申復後，應於10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。

廿二、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，外部專業人士至少1人，任一性別比例不得少於三分之一。

廿三、申訴處理單位應自申復審議會議召開日起30日內作成附理由之決定；如屬應再行調查者，其決定期限得展延30日。本公司應於申復決定日起10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10個工作日內登錄勞動部指定之系統。

廿四、本中心對職場霸凌申訴及申復事件應採取追蹤、考核及監督，確保懲戒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。

廿五、本中心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。

廿六、職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，本中心應依職場霸凌防治措施準則及工作場所性騷擾防治措施準則所定程序辦理，並依申訴人意願及內容，於不重複詢問原則下併予調查訪談或釐清事實。

廿七、本要點由中心主任核定公布後施行，修正時亦同。

附件 1 申訴書範本

國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職訓中心職場霸凌申訴書

(有代理人者，請另填代理人資料表)

申訴人資料	姓名		聯絡電話及電子郵件	(公) (宅) (手機) (E-Mail)
	國民身分證統一編號		出生年月日	年 月 日 (歲)
	服務機關(單位)		職稱	
	身分別	□公務人員 □聘任人員 □聘用人員 □約僱人員 □駐衛警 □工友(含技工、駕駛) □約用人員 □其他：_____		
	住(居)所地址			
	公文送達(寄送)地址	□同住居所地址 □另列如下(請勿填寫郵政信箱)		
申訴事實內容	被申訴人姓名		被申訴人服務機關(單位)	
	被申訴人職稱		被申訴人身分別	□一般同仁 □機關首長
	事件發生時間			

	（起訖時點）	
	事件發生機關	
	事件發生過程（請載明發生事件時之行為、內容、相關事證或人證）	
相關證明文件		
（上述紀錄業經申訴人確認其內容無誤） 申訴人:　　（簽章） 代理人(如無則免填):　　（簽章） 中華民國　年　月　日		

代理人資料表(無者免填)

代理人資料	姓名		出生年月日	年　月　日 (歲)
	國民身分證統一編號		聯絡電話及電子郵件	(公) (宅) (手機) (E-Mail)
	住(居)所地址			
	職業			
	關係			
	***委任代理人應檢附委任書**			

----------處理情形摘要(以下申訴人免填)----------

初次接獲單位	**單位名稱**		**紀錄人姓名**	
	聯絡電話		**職稱**	
	被申訴人姓名		**被申訴人國民身分證統一編號**	
	接獲申訴時間	**年　月　日　上(下)午　時　分**		
紀錄人：　　(簽章)				

安全及衛生防護委員會	召開會議時間	年　月　日　上（下）午　時　分
	申訴是否受理	
召集人：　　（簽章）		

附註：中心應於接獲申訴之日起 10 日內，召開防護委員會會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不受理者，應於書面通知內敘明理由。

附件 2 委任書範本

國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職訓中心
職場霸凌事件申訴委任書

稱謂	姓名	出生 年月日	國民身分證 統一編號	住(居)所地址	聯絡電話
委 任 人					
委任 代理 人					

茲委任_____為代理人，受委任人就本人與_____間職場霸凌案件，有為一切申訴行為之代理權限，□並有 □但無 撤回申訴之特別權限，爰依法提出本件委任書。

此致

(機關名稱)

申訴人: (簽章)

代理人(如無則免填): (簽章)

附件 3 申訴撤回書範本

國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職訓中心 職場霸凌申訴撤回書			
申訴人姓名		出生年月日	年 月 日 (歲)
國民身分證 統一編號		聯絡電話及 電子郵件	(公) (宅) (手機) (E- Mail)
住(居)所地址			
公文送達 (寄送)地址	□同住居所地址 □另列如下(請勿填寫郵政信箱)		
撤回原因 (請簡述)			
附件	檢附原申訴書影本		
說明	1、本撤回書送達申訴受理機關後，申訴調查程序即予終止，但機關認有必要者，得本於職權繼續調查處理。 2、 申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。 3、本撤回書所載當事人相關資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。		

本人（申訴人）已瞭解上開說明內容，撤回於＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日申訴＿＿＿＿＿＿＿＿（被申訴人姓名）之職場霸凌申訴事件，特此聲明。

此致

＿＿＿＿＿＿＿＿＿（申訴處理機關）

本人（申訴人）簽名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人簽名（無則免填）：＿＿＿＿＿＿＿＿＿

中　華　民　國　＿＿＿＿＿年　＿＿＿＿＿月　＿＿＿＿＿日