

行政院人事行政總處 函

地址：臺北市濟南路一段2-2號10樓
傳真：02-23975573
承辦人：徐怡蓉
電話：02-23979298#209
E-Mail：hsrong@dgpa.gov.tw

受文者：法務部人事處

發文日期：中華民國114年1月21日
發文字號：總處綜字第1141000248號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨（114B000361_1_21181005599.pdf、114B000361_2_21181005599.pdf）

主旨：檢送修正「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作業流程（範例）」各1份，請查照。

說明：

一、本總處基於行政院人事主管機關立場，為期各機關重視職場霸凌問題，前以108年4月29日總處綜字第1080033467號函（諒達）重申公務人員保障法等相關規定，並函送「員工職場霸凌防治與處理建議作為及作業流程（範例）」，包含事前防治、事中處理及事後作為等，供各機關作為防治與處理之參考。

二、為因應近期職場霸凌事件及本總處建置之職場霸凌案件通報平臺上線等事宜，經本總處組成工作圈協助檢視，修正旨揭建議作為及作業流程，請各機關參考運用。

正本：行政院各部會行總處人事機構、各直轄市政府人事機構、各縣市政府人事機構、各直轄市議會人事機構、各縣市議會人事機構

副本：電
交
2025/01/21
18:51:48
文
章

人事處 1140122

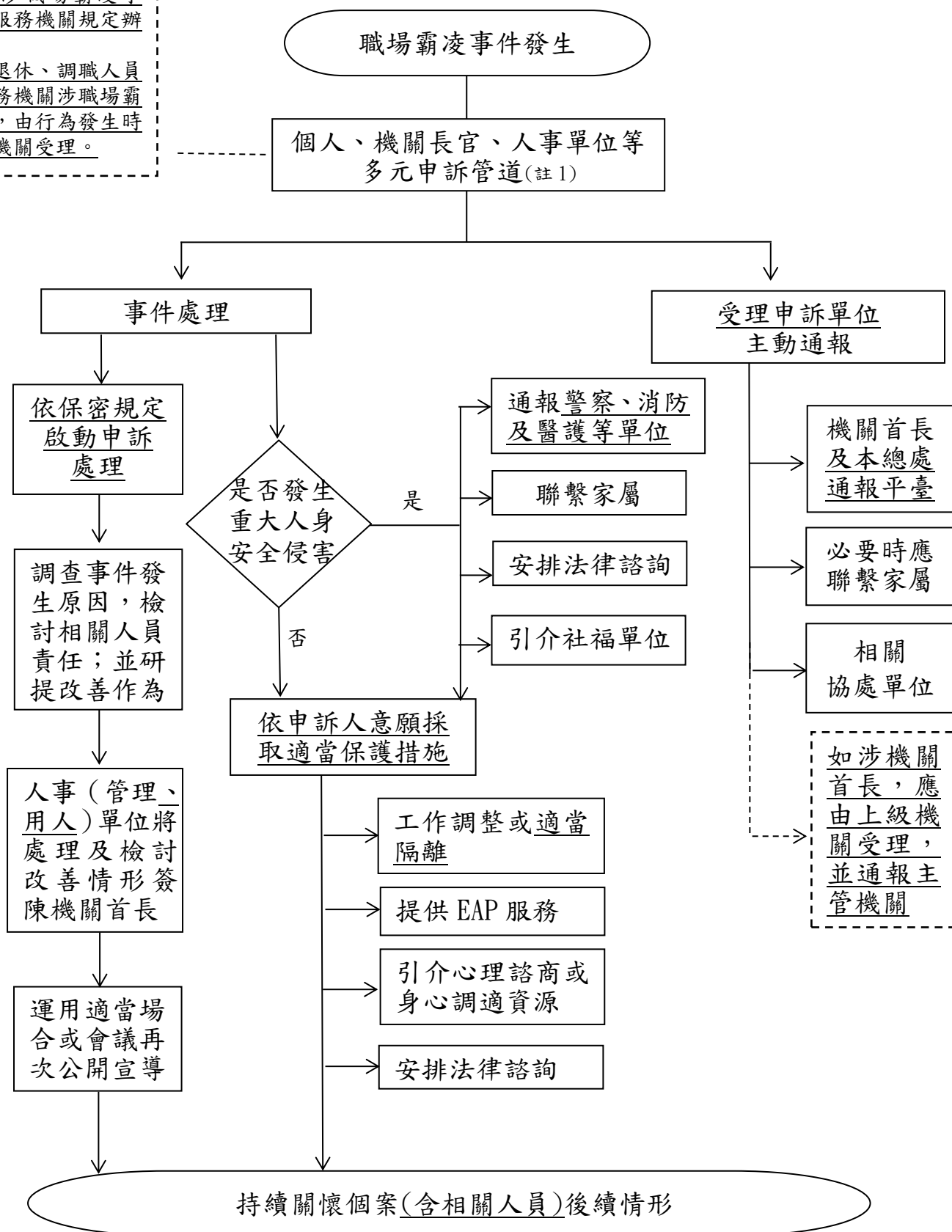


11408003440

註 2

- 1.各機關首長涉及職場霸凌事件，向上級機關提起申訴。
- 2.各機關人事、主計、政風人員涉職場霸凌事件，循服務機關規定辦理。
- 3.離職、退休、調職人員於原服務機關涉職場霸凌事件，由行為發生時之服務機關受理。

員工職場霸凌處理標準作業流程（範例）



註 1：本總處於 113 年 12 月 13 日建置職場霸凌案件通報平臺，提供公務機關(學校)員工另一申訴途徑，通報平臺接獲案件後，將以加密措施轉交權責機關依保密規定處理，權責機關可視通報內容依內部相關規定審認或參考附件「各機關接到行政院人事行政總處職場霸凌案件通報平臺分派案件之建議處理流程」及「近年法院判決所採之職場霸凌意涵一覽表」。

註 2：為期職場霸凌事件處理程序之一致性與調查公正性，相關處理方式，參照性別平等工作法及行政院所屬中央及地方各機關（構）性騷擾案件申訴處理作業流程指引，相關事件申訴提起原則如下：

- (1)各機關首長為職場霸凌事件行為人時，應向上級機關提起申訴。
- (2)各機關人事、主計、政風人員為職場霸凌事件行為人時，應循服務機關申訴處理規定辦理，並由服務機關踐行公務人員保障法規定之各項機關防護責任。
- (3)離職、退休、調職人員於原服務機關涉職場霸凌事件時，應由行為發生時之服務機關受理。

例 1：申訴人於前任職 A 機關時，遭受同任職 A 機關同仁職場霸凌，於離職、退休或調任其他機關或事業單位後始提起申訴，應以 A 機關為受理申訴調查機關。申訴人提起申訴時，如任職其他機關（例如 B 機關），B 機關於該職場霸凌案件處理過程中提供申訴人必要之協助，例如：申訴人配合 A 機關調查訪談，B 機關應給予差勤彈性處理；B 機關得對申訴人提供或轉介諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之服務等。

例 2：行為人於原服務 A 機關涉及對同任職 A 機關內同仁職場霸凌行為，惟申訴人提起申訴時，行為人已離職、退休或調任其他機關或事業單位，應以 A 機關為受理申訴調查機關。申訴人提起申訴時，行為人如任職其他機關（例如 C 機關），A 機關於接獲申訴應通知 C 機關知悉，並說明後續須請協助事項。C 機關基於行政間互相協助及後續懲處程序與權責歸屬，於該職場霸凌案件處理過程中，應適時參與 A 機關調查過程，並督促行為人配合調查。調查結果如屬實，C 機關應參考調查審議結果對行為人予以懲處。

例 3：申訴人及行為人於行為發生時分屬 A 機關、D 機關，提起申訴時，雙方均未調離，應以申訴人所屬 A 機關為受理申訴調查機關。行為人所屬之 D 機關應給予職場霸凌案件調查必要之協助，例如：派員參與 A 機關申訴處理單位相關會議、差勤彈性處理、協助釐清案情等。如經調查結果認定屬職場霸凌之事件，A 機關並應將調查報告及處理建議（含懲處事由、種類或其他處理方式）函送 D 機關參處。

各機關接到行政院人事行政總處職場霸凌案件通報平臺 分派案件之建議處理流程

接到通報平臺分派案件^(註1)

依行政程序法第170條規定確實處理並應注意保密

3日內於平臺確認案件，依保密及機關霸凌防治相關規定及處理機制（以下簡稱機關霸凌規定）主動聯繫申訴人

判斷是否符合
機關霸凌規定
所訂受理條件

是

否

依機關霸凌規定辦理

依相關規定辦理^(註2)

涉及公務人員陞遷、獎懲、考績評定等事項，係屬公務人員保障暨培訓委員會109年10月5日函之人事行政行為，依公務人員保障法救濟程序辦理

如涉幕僚作業單位主管，應予迴避，改由其他單位辦理（例：涉人事單位主管宜由政風或秘書單位辦理）

依機關霸凌規定處理流程辦理

一個月內回復當事人處理結果，並於回復後至平臺回報（必要時敘明理由得延長一個月）

未具名

有具體事證

無具體事證

同一事由，經適當處理，並已明確答復，仍一再陳情；不符受理規定不能補正或經通知逾期未補正等機關霸凌規定之其他不受理態樣

依機關權責、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及保密等規定由相關單位進行行政釐清，必要時參照機關霸凌規定程序處理

一個月內回復當事人處理結果，並於回復後至平臺回報（必要時敘明理由得延長一個月）

結案

註1：各機關內部申訴管道接獲申訴並受理之霸凌案件，應主動至通報平臺填報；另如接獲總統府、行政院及本總處等相關機關移文並已由通報平臺列管之案件，應依限至通報平臺回報辦理情形。

註2：如機關權責、「行政程序法」、「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及機關霸凌規定相關處理程序等。

近年法院判決所採之職場霸凌意涵一覽表

人事總處綜合規劃處整理 114.1

法院判決	職場霸凌意涵
臺灣新竹地方法院100年度竹勞小字第4號民事判決	「職場霸凌」意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。
臺灣士林地方法院105年度勞訴字第 76 號民事判決	職場霸凌目前並無明確定義，職場生活除工作內容外，本就是一種相互溝通的過程，人與人相處本有志同道合，亦有話不投機者，非謂同事相處間偶有摩擦、衝突、不愉快、疏遠即所謂職場霸凌；所謂霸凌應指以敵視、討厭、歧視為目的，藉由連續且積極之行為，侵害人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，亦即必須達到社會通念上認為超過容許之範圍，方該當之。應從幾個方面觀察：包括行為態樣、次數、頻率、人數，受害者受侵害權利為何（例如性別歧視、政治思想、健康權、名譽權）、行為人之目的及動機等綜合判斷是否超過社會通念所容許之範疇。
臺灣高等法院臺南分院108年度矚上訴字第539號刑事判決	職場霸凌目前法律上並無明確定義，職場生活除與工作伙伴協同達成目標之歷程外，更不乏同仁間相互溝通的互動過程。人與人相處本有志同道合，亦有話不投機者，非謂同事相處間偶有摩擦、衝突、不愉快、疏遠，即所謂職場霸凌；所謂霸凌應指以敵視、討厭、歧視為目的，藉由連續且積極之行為，侵害人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，亦即必須達到社會通念上認為超過容許之範圍，方該當之。準此，是否遭受職場霸凌，或得從幾個方面觀察：包括行為態樣、次數、頻率、人數，受害者受侵害權利為何（例如性別歧視、政治思想、健康權、名譽權）、行為人之

法院判決	職場霸凌意涵
	目的及動機等，綜合判斷是否超過社會通念所容許之範疇。
臺灣臺南地方法院108年度訴字第 1044 號民事判決	職場霸凌之要素，應包括刻意傷害的敵對行為（或稱負面行為）、不斷重複的發生及造成受凌者生理、心理等傷害之情形，亦即個人或團體對其他個體具體為直接或間接的攻擊行為，且此一行為並非偶發性的衝突而維持長達一定時間，進而對受凌者造成身體、心理和社會問題之負向結果而言。惟因職場霸凌之情形涉及人與人關係之互動行為，形式及成因多元，尚不得逕依一方所述即概予認定，仍應確實觀察工作內容、職場環境、對工作之認知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。
臺灣彰化地方法院 111 年度訴字第825 號民事判決	按職場霸凌之要素應包括刻意傷害的敵對行為（或稱負面行為）、不斷重複的發生及造成受凌者生理、心理等傷害之情形，亦即個人或團體對其他個體具體為直接或間接的攻擊行為，且此一行為並非偶發性的衝突而維持長達一定時間，進而對受凌者造成身體、心理和社會問題之負向結果而言。惟因職場霸凌之情形涉及人與人關係之互動行為，形式及成因多元，尚不得逕依一方所述即概予認定，仍應確實觀察工作內容、職場環境、對工作之認知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。
臺灣臺北地方法院 112 年度勞簡字第 81 號民事判決	按職場霸凌係在工作場所中，係藉由權力濫用與不公平處罰，所造成持續性的冒犯、威脅、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，帶來沉重的身心壓力之行為，且此一行為並非偶發性的衝突而維持長達一定時間，進而對受凌者造

法院判決	職場霸凌意涵
	成身體、心理和社會問題之負向結果而言。惟因職場霸凌之情形涉及人與人關係之互動行為，形式及成因多元，尚不得逕依一方所述即概予認定，仍應確實觀察工作內容、職場環境、對工作之認知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。

員工職場霸凌防治與處理建議作為

事前防治

強調對於職場霸凌問題之重視，檢視相關內部管理規範（如訓練計畫、機關共同行為準則等）

訂定職場霸凌防治及處理作業規定（含標準作業流程及申訴管道、申訴處理調查小組等規範）

人事（管理、用人）單位應留意同仁工時及調離職情形，並適時提醒單位主管或機關首長

利用多元公開場合宣達反霸凌行為相關規範並辦理教育訓練（註）

事中處理

受理申訴單位主動通報機關首長及本總處通報平臺，並採取適當保護措施，必要時通報家屬及相關機關（人員）

啟動職場霸凌處理標準作業流程

各單位知悉職場霸凌事件應通報機關首長，並依保密規定協助提起申訴或本權責做適當處理

視申訴人需要透過EAP 機制協助轉介專業機構

事後作為

依調查結果，檢討相關人員責任及研提改善作為，並副知上級機關

人事（管理、用人）單位將處理及檢討改善情形，運用適當場合或會議進行公開宣導

持續關懷個案（含相關人員）後續情形

不得對職場霸凌事件提起之申訴人或擔任證人、提供協助或為其他相關行為之人，予以不當差別待遇或不利之處分

註：宣導及教育訓練內容除職場霸凌意涵外，建議加入以下內容

人員類別	內容參考
一般人員	1. 瞭解機關職場霸凌防治政策及內部申訴處理機制等資訊。 2. 增進職場霸凌基本認知，瞭解如何因應職場霸凌事件，包括對職場霸凌的認識、行為態樣、起因與影響、法規及申訴方式等。
主管人員	著重增進主管人員同理心、溝通技巧、領導管理、危害預防等能力，並能敏察自身領導風格及行為的妥適性，辨識所屬同仁舉止及行為變化，積極預防及應變職場霸凌事件的發生。
申訴事件處理人員	1. 瞭解職場霸凌防治相關規定及機關防治責任，並且增進相關申訴案件處理知能。 2. 參考公務人員保障暨培訓委員會近年職場霸凌再申訴案屬「撤銷由服務機關另為適法之處理」決定之案例，提醒下列程序事項，並確實依機關內部職場霸凌防治及作業處理相關規定及時程執行： (1) 申訴資格認定：機關職場霸凌防治及作業處理相關規定，適用於同仁（含已調離人員）在工作場所或執行職務時所發生之職場霸凌事件。 (2) 關係人迴避原則：應確保涉及職場霸凌事件之關係人，於調查處理過程中落實迴避意旨。 (3) 調查小組的組成及調查義務：依機關之規定組成調查小組，調查小組應善盡調查義務，查明相關事實，就申訴人有利及不利之情形均予注意。 (4) 做成決定之權責機關及程序：應遵循機關之作業規定，確認具調查及審議權責之組織，並完備審議程序，由機關為職場霸凌是否成立之決定。另機關首長如涉及職場霸凌事件，應由上級機關受理。