

職場霸凌防治措施準則：實務與法規導航

法規解析、規模對應矩陣與處理時間軸全覽

📅 施行日期：115年7月1日

案件該歸誰管？三大校園申訴體系管轄權限判定

	職安職場霸凌	性別平等	教師申訴評議
主要法源	依據《職安法》第22-1條。	依據《性平教育法/性工法》。	依據《教師法》。
適用對象	適用於學校全體獲工資工作者。	適用學校全體教職員工生。	適用編制內專任教師。
侵害樣態	針對語言、社交、職務、名譽不當侵害。	針對具性本質或性別歧視之騷擾與侵害。	針對不當行政處分/違法侵害教師權益。
受理與救濟	由申訴處理單位受理，外部救濟為勞檢機構/勞工局。	由性平會受理。	由縣市/教育部申評會受理。

職場霸凌、不法侵害與管理界線

一圖看懂定義差異，精準拿捏「合理指導」與「不當管理」的紅綠燈



職場霸凌

內部人員（利用職務權勢）、持續性、逾越合理範圍。



不法侵害

外部第三方（如顧客）或單次肢體暴力。



管理界線

合理工作指導、具備業務正當性與必要性、手段符合比例原則。



合理指導（具能力與時間可達成之目標）



Don'ts - 常見逾越態樣



要求過高：明知工時不足卻要求完成



要求過低：命高階工程師處理倒茶水



社交排斥：刻意排除於必要工作群組

職場霸凌、不法侵害與管理界線：一圖看懂定義、差異與法源

115 年 7 月 1 日施行

三者核心差異對照表

職場霸凌 (Workplace Bullying)	
對象	 內部人員（利用職務或權勢關係）。
特徵	 持續性、逾越業務合理範圍、冒犯/威脅/冷落等。

職場不法侵害 (Workplace Infringement)	
對象	 外部第三方（如顧客、客戶）或內部人員之單次偶發衝突。
特徵	 非持續性、第三方暴力、辱罵或單次肢體暴力。  職安法 §6-II-3、職業安全衛生設施規則 §324-3。

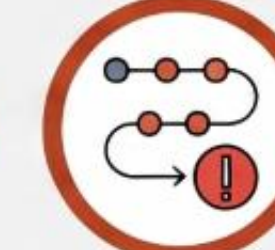
管理措施界線 (Management Boundary)	
性質	 合理的工作指導、業務要求或績效面談。
判定	 具備業務正當性與必要性，手段符合比例原則。
結果	 非屬霸凌。

職場霸凌的 5 大構成要件

- 

1. 在勞動場所執行職務
包含辦公室、出差地點、通路辦公或展主指派之任何勞動場域。
- 

2. 利用職務或權勢關係
不限於上對下，亦包含平行（同事間）或下對上之權力關係。
- 

3. 逾越業務上必要且合理範圍
容額上不真正當性，或手段與業務目的顯不合比例。
- 

4. 反覆性或持續性行為
以持續發生為原則，但情勢重大之第一偶發事件（如嚴重暴力）亦可納入。
- 

5. 致身心健康遭受危害
造成當事人身體或精神上的實質損害。

快速法源索引供專業人員查閱

類別	關鍵法源	罰則概要
一般職場霸凌	職安法 §22-1、§22-2	雇主未採措施或拒絕重查可處 3-75 萬元罰鍰
外部不法侵害	職安法 §6-II-3	雇主未建立預防機制 限期未改善可處罰鍰
最高負責人霸凌	職安法 §22-3、§46-I	直接處行為人（最高負責人）1-100 萬元罰鍰

管理措施界線：如何判定「逾越合理範圍」？



合理指導 vs. 不當管理

主管要求適成績效是正當管理；但若要求「與能力明顯不符」或「時間上難以達成」之目標，則可能逾越範圍。



業務必要性 vs. 比例原則

客觀判定標準：應綜合斟酌事件背景、頻率、場所、動機及社會適念，而非僅憑個人主觀感受不佳即認定霸凌。



常見逾越範圍樣態



要求過高
明知工時不足卻要求隔日提交，或延遲完全未受調着執行專業任務。



要求過低
善於養尊蓄貶，命高階工程師處理低階助理工作（大材小用）。



社交排斥
刻意不辨特定人加入必要工作群組或排拒於重要會議。

法律定義的「職場霸凌」四大核心要件

依據《職安法》第 22-1 條第 1 項，必須同時滿足以下條件：



雇主職責逐步升級：依企業規模建立防治機制

法定「申訴處理單位」與「調查小組」設置指南



未滿 30 人
(小型企業)

彈性指派：得參照右方
規定設置申訴處理單位或
調查小組辦理。指派專人
處理申訴。



30 人以上未達 100 人
(中型企業)

強制建置「申訴處理單位」

成員要求：至少 **3 人**，
且任一性別比例不得少於
1/3。



100 人以上
(大型企業)

具備上述所有要求。

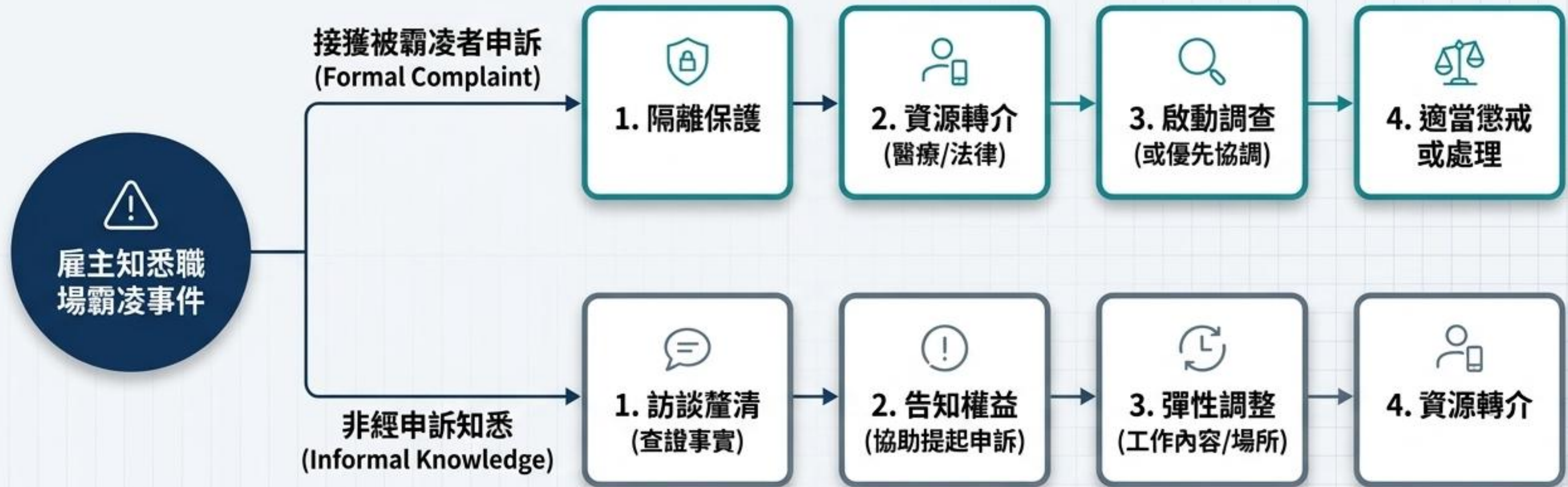
強制增設「調查小組」



嚴格限制：

受理後 **15 個工作日內**
組成。至少 **3 人**，外部
專業人士不得少於 **1/2**，
任一性別不得少於 **1/3**。

事件觸發與應對分流：正式申訴與非正式知悉之處置



核心守則：即使被霸凌勞工「無協調或申訴意願」，雇主仍必須強制執行 Path B 之適當措施，不可不作為。

Step1
事件發生
/知悉

Step2
申訴處理單位
受理與審查

Step3
調查小組查證

Step4
處理結果
與懲處

Step5
申復機制

申訴受理時效：Day 0 起算的黃金法定時程

申訴時效限制

- 一般案件：自霸凌行為終了起 **3年內**。
- 權勢霸凌：得於離職日起 **1年內**提出。

Day 0
(接獲申訴)



口頭、Email、書面皆可（口頭需做成紀錄並經確認簽名）。

+ 10 個工作日
(決定是否受理)



必須以書面通知申訴人。若不受理需敘明具體理由。

受理翌日起
+ 7 個工作日
(系統登錄)



依中央主管機關公告方式登錄，並通知申訴人。

提出與受理階段：快速書面通知與擋修機制

接獲申訴



【10個工作日內】

以「書面」通知申訴人是否受理。若不受理，須敘明理由。



非屬職場霸凌事項
與職安法定義要件無合理關聯者。



無具體內容
對行為人、過程或時間地點欠缺描述。



未具真實姓名
匿名申訴且內容無具體事證者。



同一事件已處理
該事件已作成不受理決定或已完成調查。



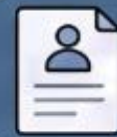
已撤回申訴
申訴人已正式撤回該項申訴案件。



逾期申訴
行為終了逾3年，或涉及權勢霸凌且離職逾1年。

職場霸凌申訴：啟動調查程序 SOP 全攻略

說明職場霸凌申訴受理後，企業如何依據法規啟動調查程序，包括小組組成、協調機制與前置作業。



受理申訴

(Complaint Received)

階段一：協調機制分流 (依據準則§13)



尊重申訴人意願，優先啟動協調

受理申訴後，若申訴人有意願，可先安排客觀公正的協調人員尋求解決方案。



協調不成立或逾1個月無共識

雇主應立即停止協調並續行正式調查。

階段二：成立調查小組 (依據準則§14)



受理後15個工作日內完成組成

僱用勞工人數 100 人以上之企業，必須在受理申訴後 15 個工作日內選任成員並組成調查小組。

調查小組成員之法定比例 (至少3人)



外部專家
≥ 1/2

單一性別比例
≥ 1/3



成員資格與訓練

外部專家應具備勞動權益經驗，內部成員則須完成至少 3 小時的職場霸凌防治教育訓練。

階段三：調查前置作業 (依據準則§15、§16)



落實利益迴避原則

調查人員若為當事人配偶、四親等內血親或三親等內姻親等關係，應自行迴避或由雇主命其迴避。



調查前之正式書面通知

訪談前應書面通知當事人，並載明調查目的、時間、地點及不到場所生之影響。



簽署保密協定與錄音錄影

所有參與人員須簽署保密協定；訪談時應以錄音或錄影輔助並作成紀錄，受訪者不得自行錄音錄影。



禁止對質與保密義務

調查過程中不得令當事人間對質，且必須對當事人姓名及足以辨認身分之資料負保密責任。

「協調機制」：調查前的修復橋樑（選項）

標準協調流程與時效保障



「時效凍結」機制：
協調不計入調查期限

協調期間（最多 1 個月）
不計入 2 個月的法定調查期限，
確保程序正義。



關鍵證據排除原則
後續真正正義



協調中的退讓或道歉，若協調不成，
不得作為後續調查的不利證據。

法律效力與合規邊界

協調成立後的延續責任

需落實合意書法律拘束力，並持
續轉介員工協助方案 (EAPs)。

協調結果的法律分流效力

✓ 協調成立 (Success)



調查義務：
雇主得免除續行調查義務



系統登錄：
簽署後 10 個工作日內結案



後續追蹤：
執行至少 3 年追蹤監督

✗ 協調不成立 (Failure)



調查義務：
強制立即續行正式調查



系統登錄：
作成決定後 10 個工作日內登錄



後續追蹤：
30 日內可提書面申復



合規嚴格禁令 (Don'ts)



嚴禁強制與會



嚴禁要求放棄訴訟權利



嚴禁當事人私自錄音

從對立調查轉向關係修復，法定期限最多 1 個月



調查程序 SOP：客觀、公正、不公開的三階段任務



Phase 1 - 成立調查小組

- 期限：受理後 15 個工作日內完成組成。🕒
- 法定比例：至少 3 人；外部專家 $\geq 1/2$ （百人以上企業）；單一性別比例 $\geq 1/3$ 。



Phase 2 - 調查前置作業

- 落實利益迴避（四親等內血親需迴避）。
- 正式書面通知當事人（註明時間、地點）。
- 簽署保密協定與錄音錄影（禁止受訪者自行錄音）。



Phase 3 - 調查與決議產出

- 調查過程中不得令當事人面對面對質。
- 產出報告並作成決議，啟動後續懲戒或救濟。

調查小組編制與時效矩陣

	100人以上 (大型企業)	30-99人 (中型企業)	未滿30人 (小型企業)
 小組組成	強制 ≥ 3人。任一性別不得少於1/3。外部專家比例不得少於1/2。 內部成員強制受訓3小時。 成立期限為受理申訴後15個工作日內。	無強制常設委員會。強烈建議委請外部公正第三方（律師/心理師）避免球員兼裁判。	彈性內部指派，但須守中立客觀原則。
 時效控管	10個工作日內決定受理；成立後2個月內完成報告（可延長1個月）；報告完成後1個月內終局決定。	10個工作日內決定受理；自接獲申訴翌日起 4個月內作成終局決定（可延長1個月）。	10個工作日內決定受理；自接獲申訴翌日起 3個月內作成終局決定（可延長1個月）。

調查階段 SOP：程序合規的紅線與綠線

利益迴避原則：涉及四親等血親、三親等姻親、配偶或具體足認偏頗者，應自行迴避。

必須遵守 (Do's)

- ✓ **書面通知：**訪談前以書面通知目的、時間、地點。
- ✓ **官方錄影音：**主辦方須以錄音或錄影輔助並作成紀錄。
- ✓ **答辯機會：**必須給予當事人陳述意見及答辯機會。
- ✓ **嚴格保密：**參與調查全體人員對當事人身分絕對保密。

絕對禁止 (Don'ts)

- ✗ **禁止私下錄音：**受訪談者，不得自行錄音或錄影。
- ✗ **禁止對質：**調查過程或會議，不得令當事人間之對質 (No Confrontation)。
- ✗ **禁止強制與會：**協調時嚴禁強制與會或要求放棄訴訟權利。

調查與決議階段 (Investigation & Decision Phase)

協調程序 (Optional Coordination)

前提：申訴人有意願，且雙方同意協調人員。
期限：至多 1 個月。若無共識則停止協調，續行調查。

調查與決議 (Investigation & Decision)



Phase 2-A: 調查報告撰寫

自調查小組成立翌日起 2 個月內
完成（必要時可延長 1 個月）。
(註：協調期間不計入)。



Phase 2-B: 作成決議

申訴處理單位收到報告後 1 個月內
作成成立與否之決定
(需 1/2 出席，過半數同意)。



Phase 2-C: 書面通知

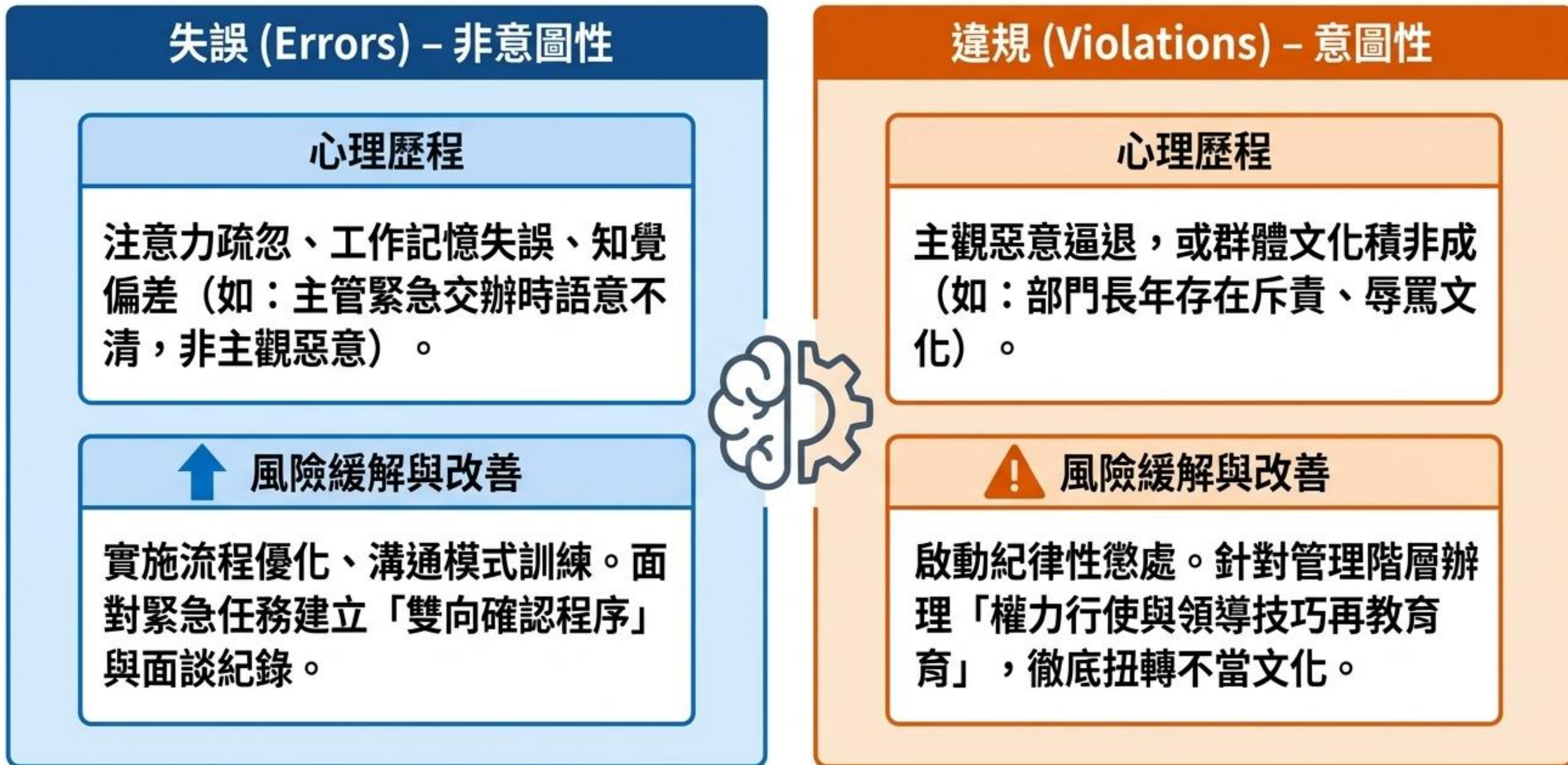


決定作成日起 10 個工作日內
通知當事人（含救濟方法），
並登錄系統。

🕒 規模差異總期限

- <30 人企業：接獲申訴翌日起 3 個月內 (+1 個月展延) 作成決定。
- 30-99 人企業：接獲申訴翌日起 4 個月內 (+1 個月展延) 作成決定。

行為意圖判定：失誤與違規的界線



懲戒考量與雙向保護防護網

懲戒考量因素

- 侵害身心之程度。
- 行為次數、頻率、手段與重複違反狀況。
- 雙方關係及過往有無類似行為。
- 對事業單位所生之危害範圍。

零報復原則 (Zero Retaliation)

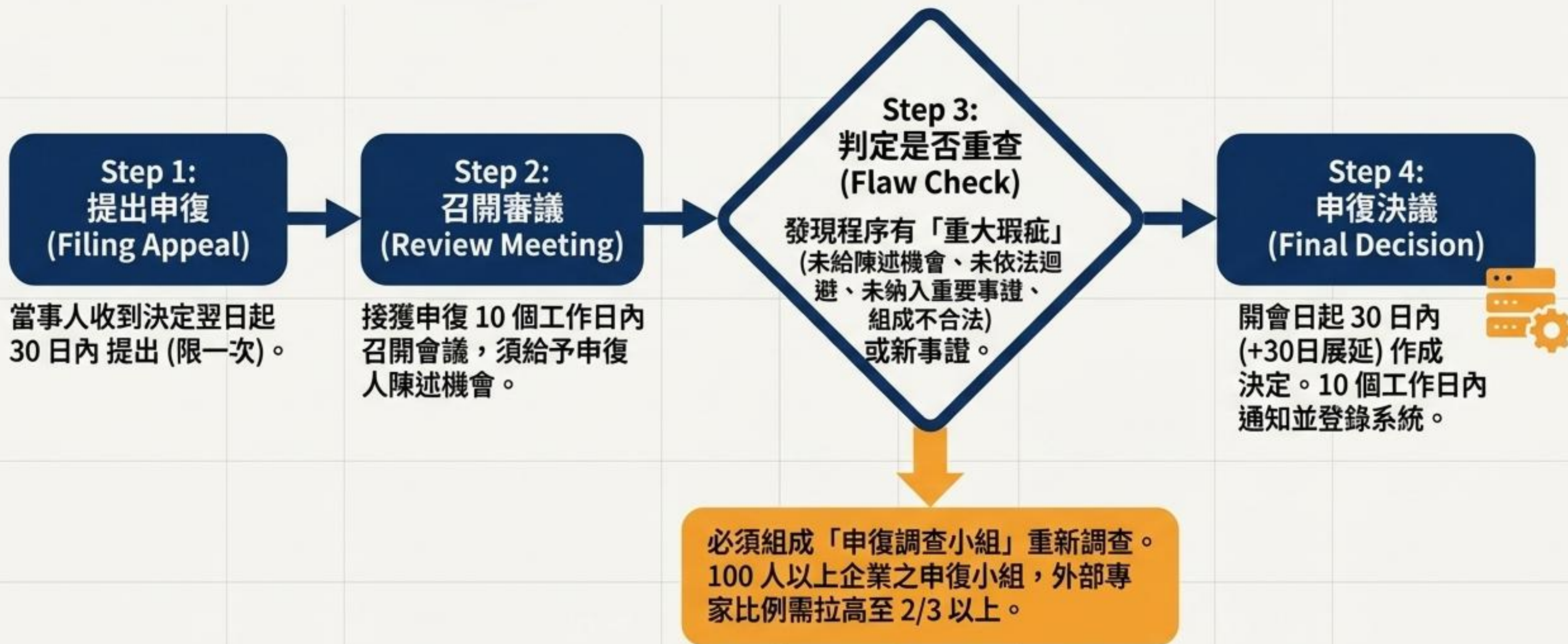
- 嚴格執行防報復：絕對禁止對申訴者或協助調查者進行解僱、降調、減薪或不利益對待。隔離需「尊重申訴人意願」，不可片面調動。
- 惡意虛構處置：若查證為故意捏造誣陷，雇主亦應依規對申訴人進行懲戒，防堵濫訴。



雙向保護防護網

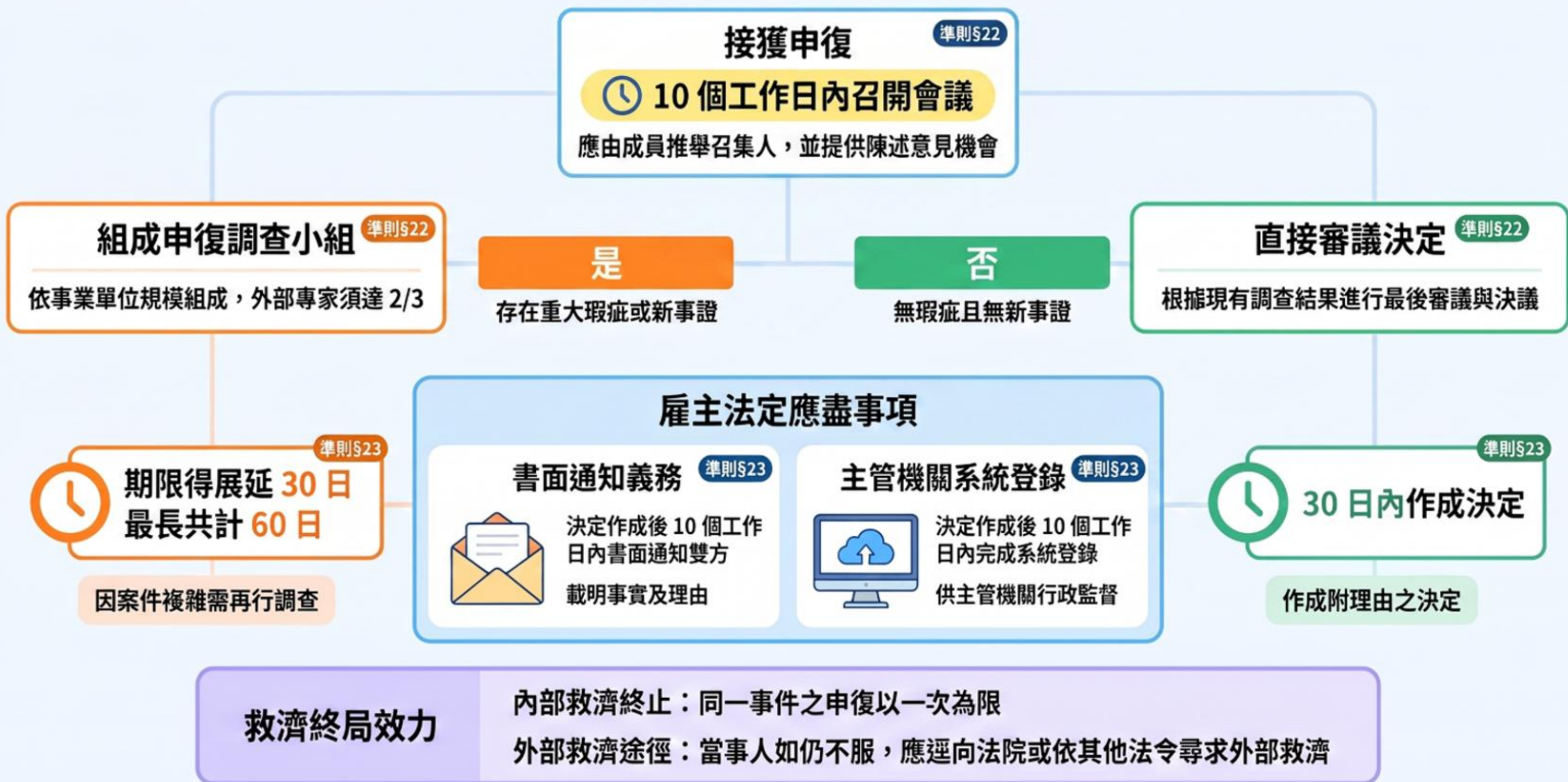
-  **嚴格執行防報復：**絕對禁止對申訴者降調、減薪。隔離需「尊重申訴人意願」，不可片面調動。
-  **惡意虛構處置：**若查證為故意捏造誣陷，雇主應依規對申訴人進行懲戒。
-  **紀錄留存：**所有會議紀錄與證據必須完整保存3年備查。

申復處理程序 (Appeal Process Flow)



外部救濟：若對結果不服且調查有重大瑕疵，向主管機關申訴成立後，雇主「不得拒絕」重新調查。

申復處理程序 (Appeal Process Flow)



職場霸凌申訴處理：雇主系統登錄時效指南

1. 初報登錄

 **7** 個工作日

受理申訴後需完成初報
並通知申訴人。

起算基準：受理翌日起 |
法源依據：防治準則 §11

2. 結案登錄

 **10** 個
工作日

作成霸凌成立與否決定
後需即時上傳結果。

起算基準：決定之日起 |
法源依據：防治準則 §19-III

3. 申復結果登錄

 **10** 個
工作日

若有申復，應於作成申
復決定後完成登錄。

起算基準：決定之日起 |
法源依據：防治準則 §23-II

Context Summary: 依據《職場霸凌防治措施準則》，雇主於接獲職場霸凌申訴後，必須在法規要求的特定時間內，將案件進度與結果登錄於勞動部指定之系統。此流程分為「初報」、「結案」及「申復」三個關鍵時效節點。

提醒：登錄網址請至「職安署官網之職場霸凌防治專區」。

反霸凌合規行動地圖與裁罰

合規必做 3 Do's



明訂規範與管道並公開揭示。



立即啟動雙軌處置，落實保護與釐清。



落實正當調查程序，外聘委員並上網登錄。

絕對禁止 3 Don'ts



不可吃案或消極處理。



不可拒絕官方重查退件。



老闆不可親自下場（直面百萬重罰）。

雇主未採取防治或適當措施致職業病或工作相關疾病

被申訴人規避、妨礙或拒絕配合調查

雇主於接獲申訴後未處理

雇主於調查時未依規定程序辦理或拒絕重新調查

雇主對申訴人處以不利對待或處分

雇主未依規定於系統登錄申訴案件

雇主未依規定採取防治或適當措施

最高負責人經認定為霸凌行為人

罰5-300萬元

罰3-75萬元

經通知限期改善，
屆期未改善，罰
3-75萬元

罰1-100萬元

主管機關得
依事業規模、
性質或違反
情節，加重
其罰鍰至法定
罰鍰最高額1/2

