

115年新制職安法： 職場霸凌協調程序合規藍圖

機關學校高階決策與實務運作
實務運作圖解指南

基於勞動部《職場霸凌防治措施準則》與多軌法理基礎之實務研析

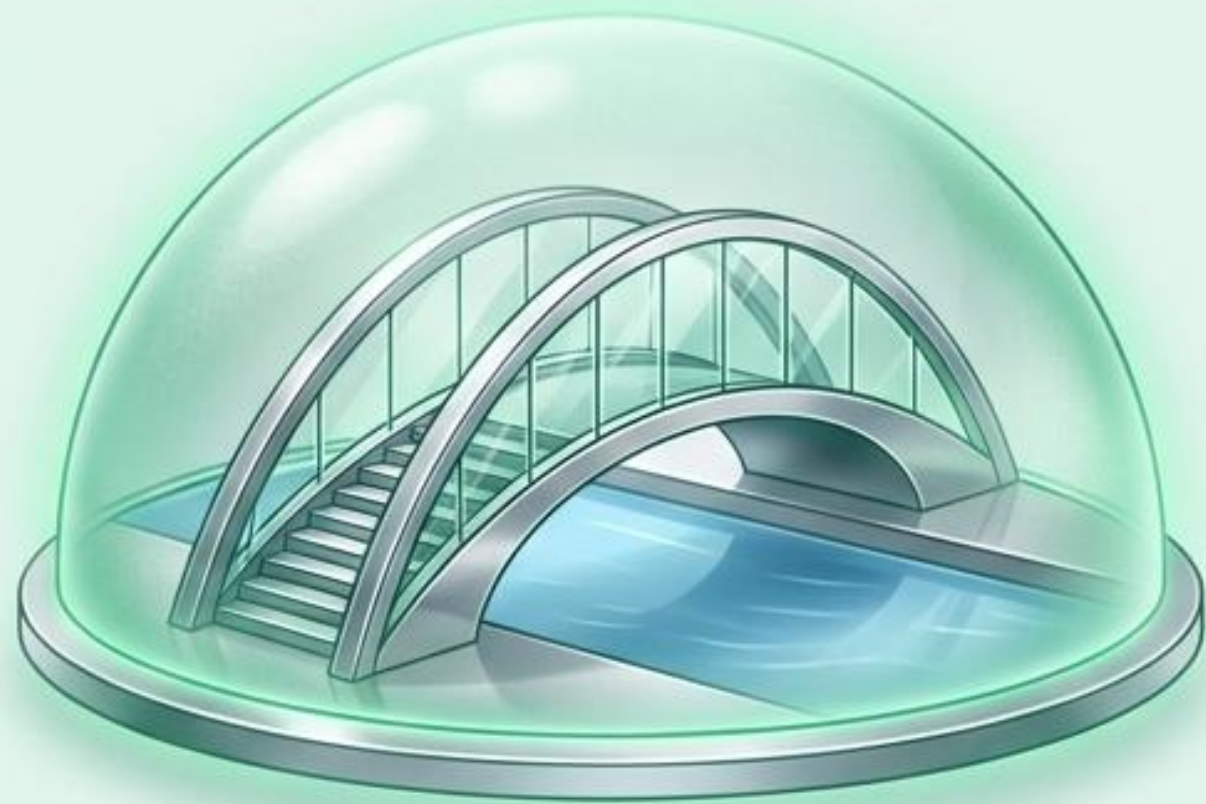
從對立到修復：調查程序中的「替代性爭議解決」機制

正式調查的局限



職場霸凌常深植於組織文化與認知偏差。一律訴諸高強度調查，易加劇當事人創傷並撕裂內部關係。

協調機制的定位



依防治準則第13條，在不損及程序選擇權前提下，提供迅速澄清誤解、修復關係的橋樑。只要「申訴人有意願」，即可於調查期間試行協調。

協調機制的三大運作基石



迅速澄清

實務上多數申訴純屬溝通不良。協調可快速處理問題，減少勞工心理壓力，避免調查曠日廢時。



雙方同意與退出權

法令賦予當事人程序選擇權。任一方不滿意協調過程或結果，皆可隨時終止，使協不成立。



防弊與重啟機制

為防止雇主施壓或吃案，協調不成立或逾1個月未有共識時，雇主應立即續行調查並採取有效適當措施。

若達成共識：應作成紀錄並載明申訴之事實內容及協調合意事項。

協調主持人的選任邏輯與資格門檻



絕對前提：必須經申訴人與被申訴人「雙方同意」，提供書面名單簽署後方得任用。
利益衝突者（如親屬關係）必須主動迴避。

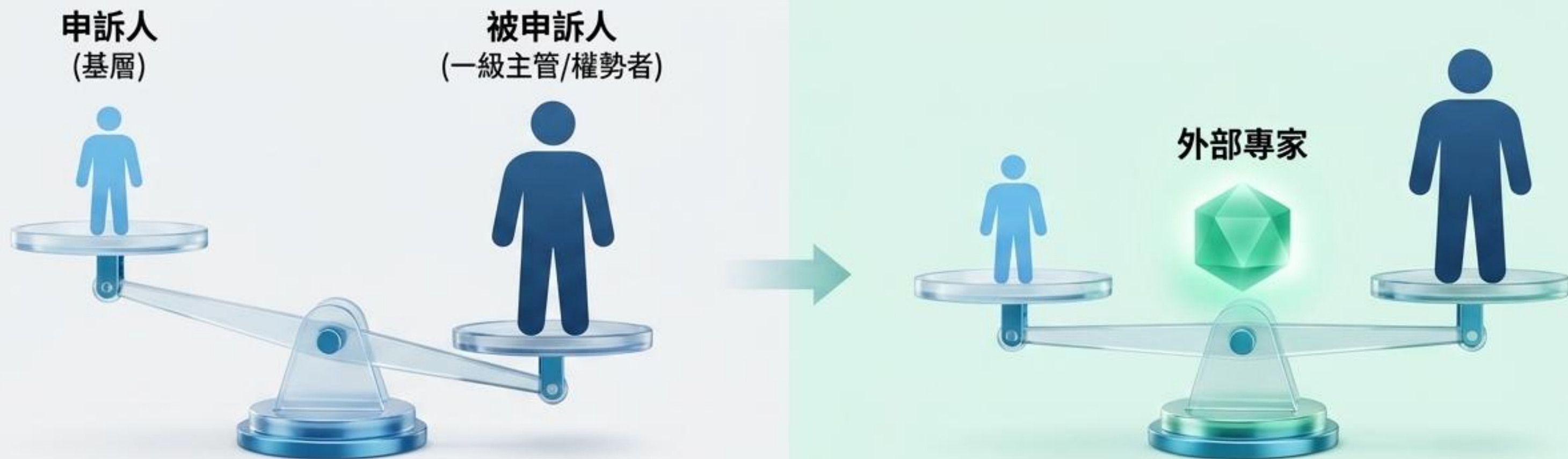
內部專責人員

- ✓ **來源：**申訴處理單位成員（至少3人，單一性別 $\geq 1/3$ ）。
- ✓ **資格：**須受職場霸凌防治訓練 ≥ 3 小時，具備衝突管理專業。

外部專業人士

- ✓ **來源：**勞動部「職場霸凌調查專業人才資料庫」。
- ✓ **資格：**具備勞動權益、心理諮商、法律或勞資爭議調解經驗。

突破權力不對等：何時必須引入「外部專家」？



👤 情境診斷

情境診斷：被申訴人為一級單位主管、具行政指揮權或同儕裙帶關係深厚。

⚠️ 風險提示

風險提示：若由內部人員主持，極易面臨無形壓力，導致協調流於「長官勸和」或「變相施壓」。

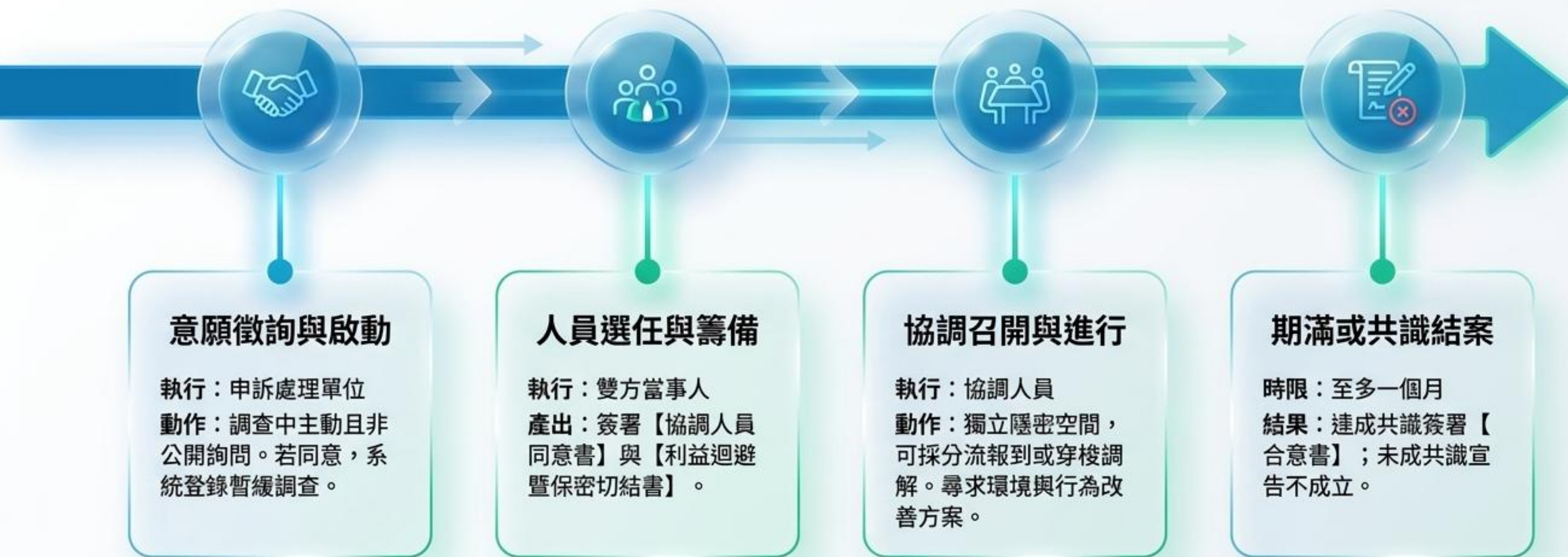
✅ 合規行動

合規行動：應果斷遴選外部學者專家擔任協調人，以彰顯程序的客觀性與社會信賴度。

協調空間的隱私邊界與參與者限制



標準作業藍圖：協調程序四階段推進路線



消除期限焦慮：協調期間的「時效凍結」機制

法定調查期限（2個月）

剩餘調查天數（協調天數完整扣除，不計入時效）



協調期間（至多1個月）

法規保障

為保障調查完整性，《防治準則》明定：「調查過程之協調期間，不予計入」法定調查期限內。

核心價值

調查人員無須為了追趕結案期限而草率協調或放棄程序正義。

實務合規邊界：準備與執行階段之紅綠燈

【準備階段】



應作為 Dos

- 取得雙方書面同意書。
- 主動調整座位或辦公動線以隔離情境。
- 特殊身分（派遣）應聯絡廠商共同支援。



避免作為 Don'ts

- 嚴禁以「長官命令 / 和氣生財」強制與會。
- 避免未簽保密協議前即展開諮商。

【執行階段】



應作為 Dos

- 隨時觀察情緒，必要時切換「穿梭式協調」。
- 重點引導至未來的行為模式改善。



避免作為 Don'ts

- 嚴禁強迫面對面對質。
- 絕對嚴禁當事人或律師自行攜帶設備秘密錄音。

決議締結規範與關鍵證據排除法則

【決議階段合規要求】

- 確實將「事實要旨」與具體「合意內容」（如改善溝通態度需具體化為不得使用侮辱字眼）明載於書面。
- 確保合約不違反勞基法、職安法之最低強行規定。



絕對禁止：在合意書中加入「自願放棄再申訴、勞資調解或訴訟權利」等違法免責條款。

【關鍵證據排除 (The Exclusionary Rule)】

協調室

退讓

道歉

×

×

×

正式調查

關鍵證據排除法則：協調中做出的任何退讓、道歉或陳述，若協調不成立，均不得作為後續正式調查判斷霸凌成立與否之不利證據。

終極決策矩陣：協調成敗之法律效果與行政分流

評估維度	協調成立 (Success Path)	協調不成立 (Failure Path)
法定核心效果	雇主得免除續行調查義務； 締結具約束力協議。	強制立即續行正式調查； 扣除協調期間計算時效。
文書製作	協調紀錄及協調合意書。	協調不成立事由說明書 ➡ 正式調查報告書 ➡ 成立與否決定書。
系統登錄	簽署後 10 個工作日 內登錄結案。	作成決定後 10 個工作日 內登錄調查結果。
救濟途徑	通常不申復， 回歸契約/勞資爭議。	收到決定通知翌日起 30 日內可提書面申復。

協調成立：免除調查後的延續與追蹤責任



協調不成立：強制續行調查之合規標準



⚙️ 啟動條件 (Trigger)

任一方表明無意願，或逾一個月仍無共識。



嚴格禁令：絕對不能以「已協調無交集」為由直接結案。必須發出書面通知，立即續行正式調查程序。