

職場霸凌案例、調查 及撰寫報告技巧

路易法律事務所

蔡菴萍律師

講師資訊-蔡崧萍律師

現職：



路易法律事務所律師
新北市政府勞工局諮詢律師
新北市產業總工會諮詢律師
台北市政府勞動局諮詢律師
台北市政府勞動局調解委員
新北市產業總工會諮詢律師
雲林縣產業總工會諮詢律師
基隆市勞資和諧促進會諮詢律師

經歷：

東吳大學法律系講師、勞動部不當勞動行為裁決委員會委員

職業安全衛生法第6條第2項

雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：

一、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。

二、輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。

三、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，並建立申訴、調查及處理程序。

四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。前二項必要之安全衛生設備與措施之標準及規則，由中央主管機關定之。

民法第483-1條

受僱人服勞務，其生命、身體、健康有受危害之虞者，僱用人應按其情形為必要之預防。

職場暴力之定義與描述

執行職務遭受不法侵害預防計畫(範本)

職場暴力指的是工作人員在與工作相關的環境中（包含通勤）遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

按傷害性質分類，包括肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾等四種類型。按暴力來源分類，則有內部暴力及外部暴力之分；前者指的是在員工（含雇主及監督與管理者）間，後者則是員工與其他人間發生者。

職場不法侵害之定義

《執行職務遭受不法侵害預防指引》第四版(114年2月公告)

本指引所稱執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）之範圍，指勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，以語言、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。

職場不法侵害之定義

《執行職務遭受不法侵害預防指引》第五版(115年7月公告)

本指引所稱職場不法侵害，指勞工因執行職務，於勞動場所遭受服務對象、其他第三方，或職場內部之雇主、主管、同事，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之暴力攻擊或不當言行，造成其身體或精神之不法侵害。

疑似職場不法侵害事件通報表

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ● 外部人員 ● 內部人員（所屬部門/單位：_____）
申訴人及被申訴人關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： ☐ 職場暴力 ☐ 就業歧視 ☐ 職場霸凌 ☐ 職場性騷擾 ^註 ☐ 跟蹤騷擾 ^註 ☐ 其他：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 申訴人 ☐ 被申訴人 ☐ 其他 2. 傷害程度： 目擊者： ☐ 無 ☐ 有（請填姓名）

通報人：_____ 通報日期/時間：_____

註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防治法相關規定辦理。

疑似職場不法侵害事件處置表

處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： ☐ 外部人員（請敘明，如警政人員） ☐ 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調處否： ☐ 否 ☐ 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 被申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 目擊者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證）	
申訴人安置情形 ☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整職務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：_____	被申訴人懲處情形 外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他
向申訴人說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 是（請註明日期） 未來改善措施：_____	

處理者：_____ 處理日期/時間：_____

審核者：_____ 審核日期/時間：_____

《執行職務遭受不法侵害預防指引》-- 發生職場不法侵害事件時之處理程序-2

如為內部事件：

- 1.若為組織內部疑似不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜設在人資部門或最高主管單位(如總經理室或董事長室)，並宜於3天內成立處理小組進行調處或調查。
- 2.針對勞工人數100人以上者，調查小組之成員應至少3人，其中外部專業人員至少2人(建議具法律、醫護或心理等相關背景)，召開調查小組會議時，專業人員至少有二分之一以上出席。勞工人數30人以上未達100人者，調查小組之成員至少3人；勞工人數未達30人者，得由雇主與勞工代表共同組成處理
- 3.實務運作如有困難，建議委由外部專業人員協助處理調查；調查過程宜有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密，調查期限應於2個月內完成；必要時得延長1個月，並避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。

《執行職務遭受不法侵害預防指引》-- 發生職場不法侵害事件時之處理程序-3

如為外部事件：

1. 疑似第三方之不法侵害，應注意通知啟動警察保全等維安機制之時效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。
2. 若屬早期警覺階段(尚未發生實質不法侵害事件)時，可優先通報警衛或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。
3. 必要時可將行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

主管下班狂傳LINE算不算霸凌？洪申翰：不是勞工不舒服就是職場霸凌

2026-06-24 10:03 聯合報／記者葉冠妤／台北即時報導

「職業安全衛生法」新法將於七月上路，其中，新制訂的職場霸凌防治專章引發諸多討論。往後，若主管在下班時間還瘋狂傳LINE，或同事揪團訂雞排、珍奶卻獨漏某人，算不算職場霸凌？勞動部長洪申翰今於立院受訪強調，不是勞工覺得不舒服，就是職場霸凌，必須同時符合職場霸凌五大要件，才會認定。

職場霸凌防治新制將於七月施行，勞動部已於昨公告「職場霸凌防治措施準則」及「地方主管機關受理最高負責人職場霸凌事件申訴處理辦法」兩項子法。

同上

由於霸凌防治專章是新制定的內容，網路上解釋眾說紛紜。針對下班時間主管瘋狂LINE算不算職場霸凌？洪申翰表示，職場霸凌的認定，必須同時符合五大要件，**包括發生於勞動場所且為執行職務過程；事業單位內部員工利用職務或權勢；行為逾越業務必要且合理的範圍；具有反覆或持續性的不當言行；致使勞工身心健康遭受危害。**

洪申翰強調，不是任何的職場行為，只要勞工覺得不舒服就算職場霸凌，必須同時符合上述五大要件。

職場暴力v. 職場霸凌

職場霸凌(workplace bullying)與職場暴力：

■職場霸凌發生於權力不對等的社會關係，即加害者與被害者處於上對下的關係。

■職場暴力除了包括上司對下屬的欺凌之外，也可能來自權力對等的同事，或來自顧客、客戶、照顧對象以及陌生人。

組織內部常見之型態

- (1)肢體攻擊：暴行、傷害之肢體攻擊
- (2)精神攻擊：脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵
- (3)斷絕人際關係：隔離、排斥、忽視、孤立
- (4)要求過高：強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作
- (5)要求過低：欠缺業務上合理性，命令其執行與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作
- (6)隱私侵害：過度介入私人事宜

我國法院之判斷標準I

新竹地院100年竹勞小4

- 按所謂「職場霸凌」，乃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。

台北地院104重勞10

- 惟職場霸凌之態樣繁雜、不一而足，原告所述僅係其中態樣之一，並非必要之構成要件，職場霸凌也可能發生在部屬對上司，或同儕間，重點在於受霸凌者本身是否受有身心壓力或有人格遭到否定之羞辱感受。

士林地院105勞訴76

- 所謂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。

我國法院之判斷標準II

臺南地院108訴1044

- 按霸凌係指一個人長時間、重複地暴露在一個人或多個人的負面行動中，進行欺壓與騷擾，且被鎖
定為霸凌對象而成為受凌者的情形；而我國勞動
部將「職場霸凌」定義為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，帶來沉重的身心壓力之行為。是
以，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。

歸納我國法院標準，至少需
符合三要件：

- 1.需有敵意行為
- 2.持續性非偶發
- 3.造成被害人身體或心理上
損害

增訂
3條條文

職場霸凌防治法制修正條文重點



勞動部
Ministry of Labor

第22條之1	第22條之2	第22條之3
明定職場霸凌定義及 雇主防治措施	內部申訴、調查及 保護措施	外部申訴、調查及 處理機制
➤ 職場霸凌定義：勞工於勞動場所執行職務，因其事業單位人員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、孤立或侮辱等之言詞或行為，致其身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要 ➤ 依事業單位規模訂定不同防治措施	➤ 職場霸凌申訴之調查或協調與處理，及提供申訴人協助與保護措施等機制 ➤ 授權子法訂定職場霸凌防治措施、申訴管道、調查與處理程序、外部專家成員比例及網路登錄等事項	➤ 建立外部申訴管道，被申訴人為最高負責人，得逕向地方主管機關提起申訴 ➤ 授權子法訂定地方主管機關受理職場霸凌申訴、調查方式及必要處置等事項

職場霸凌防治法制之罰則規定

雇主未採取防治或適當措施致職業病 被申訴人規避、妨礙或拒絕配合調查	罰3-150萬元	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 二分之一
雇主於接獲申訴後未處理 雇主對申訴人處以不利對待或處分	罰3-75萬元	
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	經通知限期改善，屆期未 改善，罰3-75萬元	
最高負責人經認定為霸凌行為人	罰1-100萬元	

第二十二條之一

本法所稱職場霸凌，指勞工於勞動場所執行職務，因其事業單位人員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、孤立或侮辱等之言詞或行為，致其身心健康遭受危害。**但情節重大者，不以持續發生為必要。**

雇主**應採取必要之措施**，防治職場霸凌之發生；其僱用勞工人數達下列規模者，並依各款規定辦理：

- 一、勞工人數在十人以上者，應訂定職場霸凌申訴管道，並在工作場所公開揭示。
 - 二、勞工人數在三十人以上者，應訂定職場霸凌防治措施、申訴及懲處規範，並在工作場所公開揭示。
-

同上

- 至行為是否逾越業務上必要且合理範圍，得依社會通念，視該行為與工作是否具關連與合理性認定，例如某主管要求勞工執行某些對業務明顯不必要或不可能執行之任務，或不提供勞工工作等，其可透過勞動契約、事業單位之工作規則、內部規定以及適用之相關法規予以檢視；實務上，依過往法院判決之案例，該等行為之判斷，係綜合評估該行為態樣、次數、頻率、受侵害之權利、行為人動機目的等，是否已逾越社會通念所容許之範疇。
 - 至勞工與行為人之間，未具有職務或職權關係，如外部顧客（第三方）之謾罵、羞辱、騷擾或歧視等不當行為，或就單次偶發性之衝突或暴力等不當行為，例如人際關係之衝突、丟擲物品或文件等，如非情節重大而不符職場霸凌定義，則仍屬本法第六條第二項可能造成職場不法侵害之行為，其相關危害預防事項，應依該規定辦理。
-

同上

- 另查國際上多數將行為之「持續性」作為職場霸凌之認定要件，但考量行為情節重大者，例如因單次之重大之人格侮辱行為，導致勞工身心遭受嚴重傷害，未必以持續或反覆發生作為職場霸凌認定之要件，為保障勞工權益，且促使雇主落實預防作為，爰於第一項增訂但書規定，情節重大之言行，不以持續發生為必要，亦屬本法所稱之職場霸凌。
 - 基於我國多數為中小或微型企業，考量其資源有限，惟雇主仍應盡職場霸凌防治責任，爰參考性別平等工作法第十三條第一項規定，於第二項定明不同規模事業單位並應採取之必要措施；至勞工人數未達十人者，因其相關人力及資源有限，將另規劃於第二十二條之二第四項之授權子法，定明其得參照上述規定辦理。
-

同上

第二十二條之二

雇主於知悉勞工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

一、雇主因接獲被霸凌勞工申訴而知悉時：

(一)採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。

(二)視申訴人需求及事件情節，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。

(三)對申訴事件進行調查；申訴人有意願者，得予協調，如協調不成立時，應續行調查。

(四)對行為人為適當之懲戒或處理。

同上

二、雇主非因前款情形而知悉時：

- (一)就相關事實進行必要之釐清。
- (二)依被霸凌勞工意願，協助其協調或提起申訴。
- (三)依被霸凌勞工意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- (四)適度調整工作內容或工作場所。

雇主對於職場霸凌事件之調查或協調，應秉持客觀、公正、公平原則；於調查時，並應給予當事人充分陳述意見及答辯機會。

雇主接獲被霸凌勞工申訴時，應於中央主管機關指定之網站登錄；經調查認定屬職場霸凌成立之案件，亦應將處理結果於該網站登錄之。

雇主依第一項所為適當措施、前項資訊登錄方式，與前條第二項後段應訂定之防治措施及規範，**內容應包括職場霸凌之樣態、預防事項、教育訓練、申訴管道、調查與處理程序及人員組成、懲戒處理及其他相關措施**；其準則，由中央主管機關定之。

同上

第二十二條之三

勞工遭受職場霸凌，應向雇主提起申訴。但被申訴人為最高負責人時，得逕向地方主管機關提起申訴。

勞工依前項規定，向地方主管機關提起申訴之期限，應依下列規定辦理：

- 一、自職場霸凌行為終了時起，逾三年者，不予受理。
- 二、職場霸凌事件發生時勞工在職者，其得於離職之日起一年內申訴。但依前款規定有較長申訴期限者，從其規定。

地方主管機關為調查第一項之申訴案件，得委請專業人士或民間團體協助辦理。

同上

地方主管機關依本法規定進行調查時，申訴人、被申訴人、及受邀協助之個人或單位應予配合，並提供相關資料。被申訴人不得規避、妨礙或拒絕。

前四項有關地方主管機關受理職場霸凌申訴與最高負責人之範圍、申訴處理程序、調查方式及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。

第一項但書所定被申訴人為政府機關（構）之最高負責人時，勞工應向其上級機關（構）提起申訴。



行為態樣I

暴行、傷害之肢體攻擊 (肢體攻擊)

- 拳打腳踢、互毆
- 故意對他人丟擲物品

脅迫、名譽損毀、侮辱、 嚴重辱罵 (精神攻擊)

- 反覆非必要的長時間嚴厲斥責
- 反覆在其他員工面前大聲威嚇、責備
- 以電子郵件寄送給全體員工表示對某員工之不滿或在信中予以責備

隔離、排斥、忽視、孤立 (斷絕人際關係)

- 對於不服命令的員工，安排至特定處所隔離，並不給予任何工作
- 對於不服命令的員工，安排其在家進修，禁止到工作場所
- 要求其他員工(或員工間自發性)集體不與特定員工交流、接觸

行為態樣II

強求執行業務上明顯不必要
或不可能之工作，妨礙工作
(要求過高)

- 要求下屬長時間在烈日下進行與職務內容無關的掃地、清潔工作
- 要求新進員工在甫到職時，就要達到與資深員工一樣的業績標準，無法達到時將給予嚴厲責備

欠缺業務上合理性，命令其執行
與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作
(要求過低)

- 為了逼退管理階層的員工，要求該員工從事低階工作，令其自動辭退
- 因討厭特定員工或下屬，故意不給予任何工作，將其冷凍

過度介入私人事宜
(隱私侵害)

- 在員工上班期間或下班後，不斷監視其舉止，或者拍攝員工私人物品等
- 無故將員工的性傾向、性別認同或病歷等隱私資訊，揭漏給特定或不特定員工

語言暴力與案例

譏下屬有菜味 主管遭砍

蘋果日報 2016年05月06日【蕭夙眉、俞泊霖／台中報導】

不滿被虧菜鳥、員工持刀刺殺主管！台中一家鐵工廠驚傳新進江姓基層工人，不滿紀姓組長藉職權欺壓，常當眾揶揄「你身上有菜味，菜鳥仔」，還打小報告稱他不認真工作，昨持水果刀刺殺紀男右臂、腰部和背部至少四刀致重傷命危。江男辯稱有幻聽，連日不斷聽到「去跟他輸贏」，但警方查無江男精神病就醫紀錄，懷疑是卸責之辭，全案依殺人未遂罪送辦。

語言暴力與案例

臺灣高等法院100年度勞上易字第87號民事判決

參以「BITCH」，音譯為「母狗」、「母狼」、或為「潑婦」、「令人生厭的女人」等負面語詞，為一不雅且粗鄙之英文用語，此為眾所周知之事實，而上訴人身為被上訴人公司之會計經理，卻不知以身作則，竟對不同部門與其共同工作之員工張滿端口出惡言，故意以不堪之英文語詞「BITCH」乙詞，公然辱罵張滿端，顯係故意使用此一負面英文用語，以達貶低共同工作之同事張滿端人格之目的，且上訴人前開公然辱罵張滿端之行為，業經張滿端提出刑事公然侮辱罪之告訴，上訴人因此遭判處罪刑確定在案等情以觀，堪認上訴人前開對張滿端之公然侮辱行為嚴重，並足以影響勞動契約繼續存在的可能性，自屬勞基法第12條第1項第2款所指之對共同工作之勞工有「重大侮辱」之行為甚明。

語言暴力與案例

罵員工白癡 長期侮辱人格 公司敗訴

中廣新聞 2011年11月4日

在保全公司負責空調工程的林姓員工，已在台中分公司服務十五年。去年四月開始，他經常與台北總公司國際客戶部的臧姓女經理，因為業務關係通電話。但女經理卻多次對他爆粗口，一下說他「你程度很差」、一下又說「你是小學生嗎、白癡」等侮辱的話長達四個月。林姓員工忍無可忍、為此辭職，並向公司提出四十多萬元的資遣費。

保全公司拒付資遣費而且主張，雖然臧姓女經理用詞不當，但情節尚未達到「重大侮辱」的程度。但法院調查發現，公司負責人早就知道員工被女經理辱罵，還親自介入調查，另外法院認為，像是「白癡」等辱罵字眼，情節已經達到重大侮辱程度，所以判公司敗訴，必須全額支付四十萬元的資遣費，全案可上訴。

心理暴力與案例

被「職場霸凌」逼離職 她：主管用同儕壓力對付我

[ETtoday新聞雲](#) 2017年05月01日 08:30

畢業於國立大學經濟系、今年27歲的Amy就曾經是職場霸凌的受害者。她回憶，當初因為認為金融業枯燥乏味，而選擇「跟風」報考航空業地勤，沒想到卻被分發為簽派員，於是入行前兩年都在機場輪班，**每個月有三分之一的工時會超過12小時，最長更達16小時之多，作息日夜顛倒加上高壓工作環境一度導致生理期紊亂**，「那是一個負責派遣飛機及空服員的部門，因為每天24小時都有飛機在繞，所以隨時都要有人在裡面。」

心理暴力與案例

除了生理上的勞累，來自主管的壓力更可怕。Amy說，包含自己在內，當初不少人是「被迫自願離職」，目的是省下資遣費，其中，不乏被惡意排班趕走的女同事，「正常排班應該是晚晚晚、早早早、中班中班中班，但是**有人就被主管排每天都是晚班，都搞到十一二點，甚至一兩點才能下班，正常人都會受不了，更何況女生晚班回去還不安全**，就是用這種方法逼你離職。」

Amy的窘境則是三不五時被主管「洗臉」，她提到，自己是有想法的年輕人，難免與公司文化格格不入，被貼上標籤後就常受到主管關切，甚至刁難，

心理暴力與案例

「他很聰明，常用同儕壓力來對付我，因為之前辦公室沒有隔間，講一句話整間辦公室都聽得見，他常常表面上跟別人抱怨『那個誰又怎樣……』但我知道他就是在罵我。」

被問到對公司文化有何不滿，Amy舉例，當時主管會在LINE工作群組裡面交代工作，由於所有同事都在看，如果沒立即回覆，恐怕會被人說閒話，因此就產生一股無形的壓力，問題是，主管又時常在下班或休假時間交代「未來」工作，「**我就會想說：為什麼不能等上班再說，非要在我休假的時候說，不是一樣得等到上班才處理嗎？**」

心理暴力與案例

由於不時遭到主管謾罵，或者當著同事的面被質疑工作能力，連重要的晉升調薪機會都被影響到，於是，Amy開始意志消沈、產生悲觀想法，甚至一度否定自己，導致厭食暴瘦，體重驟降7公斤，某次還因為一直把自己關在房間裡，被家人誤會想不開而瘋狂敲門，「就覺得身心俱疲，很長一段時間缺少正面思考。」

離職後，Amy目前雖與家人同住，但尚有卡費16萬元的經濟壓力，因此能省則省，待業期則靠著短期派遣工作，賺取每個月約10K工資來支付自己的生活開銷，她說，希望未來自己能順利轉進廣告業，找到一份不用常態性加班及輪班的工作，「年輕的時候只看見航空業光鮮亮麗的那一面，但沒想過找一份工作的真正本質是什麼。」

心理暴力與案例

澎湖醫院主任遭院長職場霸凌 喪假不能請...竟燒炭輕生！

記者宋原彰 / 新北報導 - 2019-05-07 14:16:18

該黃姓總務主任已有20年公務員經驗，轉調至澎湖醫院後，遭院長郭泰宏百般刁難，經常超時工作到晚上9.10點，甚至曾在半夜接到院長電話，要求回辦公室處理業務，今年2月該主任的大嫂因病往生，請喪假時，主管竟說「為何請那麼多天？把訃聞拿給我，我要親自打電話向喪家確認！」

黃姓主任請喪假遭刁難，回家後情緒低落，竟燒炭自殺，所幸被家人即時發現送醫救回，之後被診斷出罹患憂鬱症，生活大受影響。此外，院長曾多次言語羞辱、威脅，還在會議中拍桌辱罵她，就連她回台灣本島看醫生，得用特休假請假，申請調職，院方卻又不肯放人。

上班不帶大腦？

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額110年度中小字第3974號民事判決：

職、，嚴次說分以忙聲作談事告、
成力法上即上你50卻幫大來約做原
構能方節告「跟時告來並未人不迫
已的對細被、不1被過，你個職強
，三核作，」次下，動「度怠到
辱反貨操時？上日工作自啦告年作達
侮一收之告哦我23日工用事原在工，
、舉括作被題「庫之不做求即告訴
難有包工教問、？繳？都地告控告
刁要，於請種？」年與了你姓被指控主
種作序告欲這？109年與了你姓被指控主
各工程原題問了109年與了你姓被指控主
告「之致問在對於備多示名時，無過
原示要，他還就嗣料上表指午3時，透
對表重範其在心...發樓子更下午3時，透
即告上示或現用，行來鼻，日帥告工
告原作細樣你不語進上告」同吳被等
被對操詳同？都等起你原做...人見貨
，...於為有了班」一「著在」外顯理
起告對未遇久上？佑示指他到訴，
職被，皆再多來嗎宗表臉是報即極貨
入然「項告司你腦陳告的都我管消回
自...教事原公，大人原告麼找主度、
告：都等。來了的外對原什要位態貨
原括麼導惑都過魚訴氣著憑都單、出
：包什指疑你說金與口衝倉候向忙成
張，能帳多「你是告地、外時，幫完
主凌可作許罵跟你原狠「上閒上動告
工霸不統有責是，狠？斥空議主被
勞場我系仍屬不過許惡嗎怒業會不為

→ 本件被告為同事

同上

法院：

經核係被告就原告於職場工作表現有所不滿及指摘，客觀上並非侮辱謾罵言語，雖命令語句引致原告不快，但並非貶低減損原告名譽，不能認為侵害原告名譽權。又被告向主管陳述前開原告職場工作表現情況，核屬正當權利之行使，並非不法惡害之告知，不能認為被告所為不法侵害原告自由權。...雙方於109年9月24日後共同工作時間不長，被告於109年10月23日就原告工作表現有所不滿及指摘而向主管反應，原告就被告指摘感到不滿，亦立即於109年10月25日向主管反應，並獲主管立即處理，觀之前揭美光公司函覆處理結果，並無後續雙方持續爭執情況，不能認為被告有持續性之職場霸凌原告情事，原告主張被告職場霸凌侵害其人格權，亦無理由。

主管高聲威嚇方式中斷下屬談話是否構成職場霸凌？

臺灣臺北地方法院民事判決112年度勞訴字第403號

雖原告稱被告戊○○以高聲威嚇方式中斷原告談話，然依據渠等對話前後文連貫觀之，係因原告當時之陳述針對被告丙○○不符合適長職位，質疑被告乙○○是否支持公司、管理部之決定，已悖離該次會議為討論原告工作執掌之焦點，故而予以制止，難認其意在打擊原告之意志。再原告所述未參與談話之人進行筆記內容、查找資料舉措，此亦為參與會議之常態，且原告並未證明因此而遭為曲解、誣賴或逼迫。是以尚難逕以該次會議之內容，認原告有遭被告等霸凌之行為；況該次會議僅約2小時即結束，為偶發性之短暫對話，與霸凌係長期、持續性敵意行為亦不相符。

公開罵人「豬頭」

臺灣新竹地方法院民事判決113年度簡上字第113號

經查，上訴人於111年8月某日、111年9月1日、111年9月7日在新竹市衛生局心理健康及毒品防制科辦公室內辱罵被上訴人「豬頭」各1次，為兩造所不爭執（見本院卷第92頁）。依一般社會通念以觀，「豬頭」有輕蔑、鄙視、愚昧、醜陋之意涵，上訴人於不特定人均得共見共聞之辦公室內以上開用語辱罵被上訴人，足以貶損被上訴人社會上之評價，自屬不法侵害被上訴人之名譽權，致被上訴人受有精神上之痛苦，且情節堪稱重大，被上訴人依侵權行為之法律關係，請求上訴人賠償其所受非財產上之損害，核屬有據。

常責備下屬，導致員工常被罵到爆哭？

臺灣臺中地方法院111年度勞訴字第140號判決

依被告獎懲辦法第4.21條第24款，員工對於其他共同工作之員工有侮辱之行為者，得予以記大過。而原告對其下屬楊莉瑄曾稱「沒帶腦袋、耳朵沒在開的，都沒在聽嗎」等語，並常於每月結帳期間責備下屬，導致楊莉瑄常常被罵到爆哭、影響其工作自信等情，業經楊莉瑄提出職場霸凌申訴，並陳明有人證王書紋、黃偉新等人為證，有職場霸凌申訴表1紙在卷可查。由此可徵被告於認定有無職場霸凌事實時，並非僅依據申訴人申訴內容評定，仍須參酌申訴人提出之人證、物證予以認定，則被告依上開申訴內容調查審認後，以原告違反獎懲辦法第4.21條第24款規定處以1大過之懲戒，亦屬有據。原告雖否認有上開情事，並稱縱有上開情事亦屬正當指導下屬行為等語，惟其並未提出任何證據以實其說；且依上開申訴內容，稱人「沒帶腦袋、耳朵沒在開的」等語確有貶抑他人智識、注意能力之意，已逾越正當指導下屬之合理範圍，是原告此節主張，要非可採。

如何舉證

受害者
方可
提出：

錄音、錄影或照片紀錄

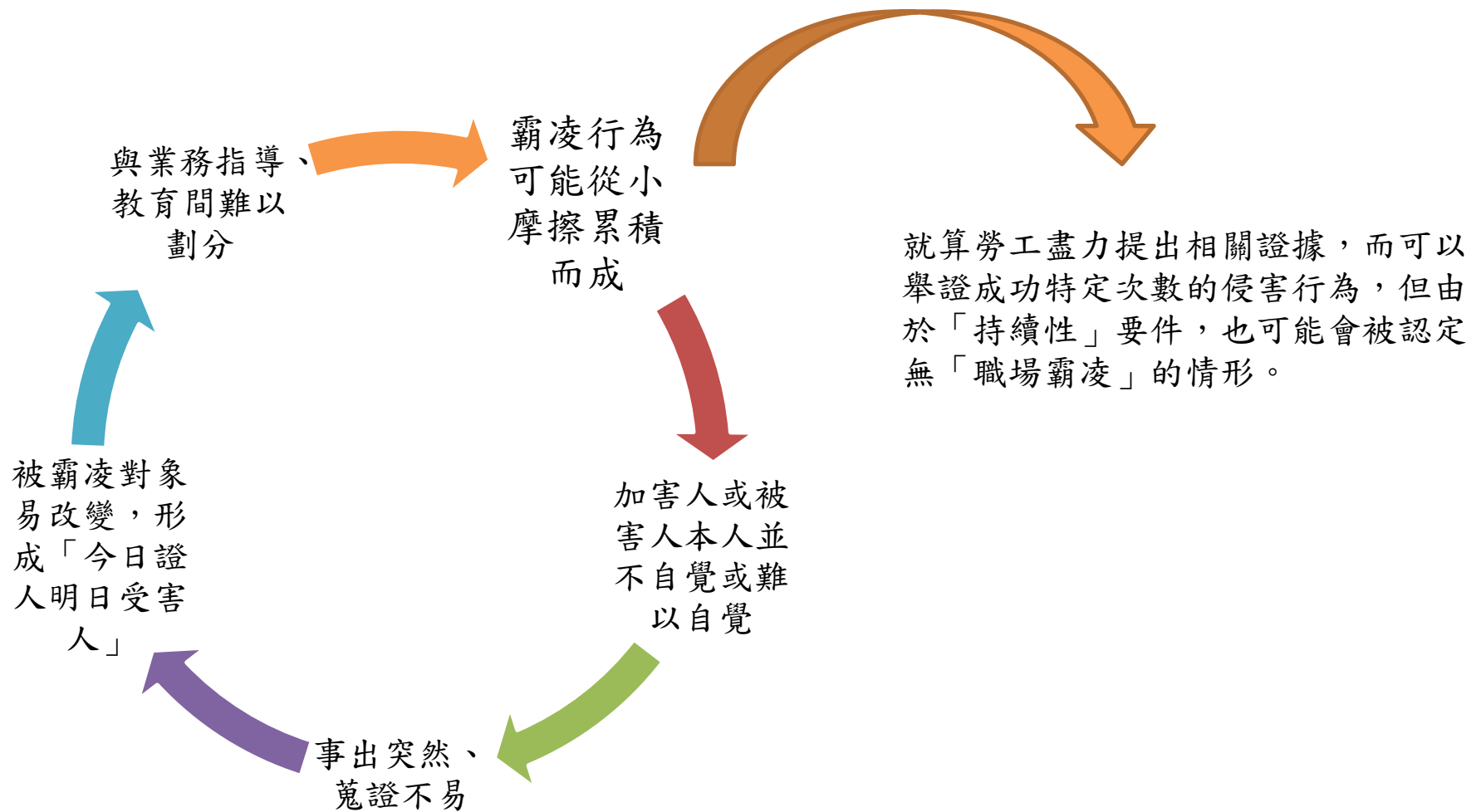
文字、對話紀錄(如內外部郵件、通訊軟體對話紀錄)

日記、遺書等文件

目擊證人、諮商對象

就診紀錄(如驗傷單、身心科診斷證明)

被害人恐舉證不易



職場霸凌防治準則

職場霸凌之認定

手冊第2頁

- 不當之言詞或行為是否屬職場霸凌之認定，以反覆或持續發生為原則，單一偶發事件是否屬情節重大，應綜合考量侵害強度、權力差距、公開性、羞辱性、對受害者身心影響程度等因素。
- 職場霸凌之認定，除應符合前述定義外，並應綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機及目的。
- 說明：
 - ✓ 社交排斥：對特定人刻意排擠、忽視、冷落、不讓參與必要之重要社會議、事務或活動。例如主管故意不把特定勞工加入工作上所必要之通訊群組，或是所有工作會議皆刻意排除特定勞工參加等言行。
 - ✓ 職務干預：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。例如主管指派特定勞工從事財務會計工作，卻又同時封鎖該勞工登入公司會計系統之權限，諸如此類用人為方式造成阻礙，而讓特定勞工難以履行其職務之言行。
 - ✓ 權力濫用：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。其樣態又以「要求過高」及「要求過低」這兩種類型最為典型：

職場霸凌之認定

手冊第3頁

(一) 要求過高

1. 時間上要求過高

刻意分配時間上難以達成之工作，例如主管明知某件工作的合理工時是一週，卻故意在下班前要求特定勞工必須在隔日早上提交，否則就要記過或開除。

2. 能力上要求過高

刻意向特定勞工分配其能力上難以達成之工作，例如主管要求未學習過外文的工程師以德文與德國客戶磋商業務合約。

(二) 要求過低

此類型常見於雇主基於逼退或羞辱之意圖，想要讓特定勞工自行離職之際的「大材小用」，例如主管故意不讓高階工程師去處理其專業領域的工作，反而命其處理低階的助理工作，藉此打擊該勞工的自尊心或對其造成身心負擔。

職場霸凌之認定

手冊第3頁

- ✓ 名譽侵害：對特定人刻意散布其謠言或揭露隱私。例如某勞工為破壞特定勞工的職場地位或未來升遷機會，而在同事之間散布關於該特定勞工的不實負面訊息等言行。

主管管理的注意事項

職場霸凌新法來了！公開指責員工「能力差」會被告？主管必知 5 安全心法

2026-05-13 10:00 文／陳業鑫（前法官、勞動局長、現任律師）

「職安法職場霸凌專章施行在即，但我觀察我們公司各級主管言行，似乎跟你的文章提到的職場霸凌行為樣態很相似，跟他們勸告卻怎麼講也講不聽，請問我應該如何幫他們劃紅線，以免他們被申訴職場霸凌？」

一位製造業集團人資長焦慮地打電話跟我抱怨。

職安法職場霸凌專章再過不到2個月就要施行，最近很多人資伙伴跟我分享職場現況。許多企業主管問：「為什麼過去被視為嚴格管理的要求，現在卻動輒被申訴為職場霸凌？」

切忌以昭和時代思維管理令和時代新人類

我認為這種落差來自於時代感的錯置，很多主管還在用昭和時代的腦袋管理令和時代的新人類，當然很容易被誤會為職場霸凌。主管若要確保管理權的行使不致於逾越法律紅線，首要任務是深刻理解法規對職場霸凌的定義，並且為自己的言行劃下不容跨越的紅線。

同上

所謂職場霸凌，是指利用職務或權勢，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落或其他不當言行，致使勞工身心健康受損。

為了讓主管能在高壓競爭環境中依然保持精準管理，避免踩到職場霸凌地雷，我建議將「定、靜、安、慮、得」心法融入日常領導。

一、定：知法守法，定下管理界限

「知止而後有定」。主管在行使指揮監督權前，心中必須先有一把法律的尺。

這把尺的最前端，就是絕對不能觸碰的五大不法侵害行為樣態。首先是言語暴力，這在法律上不限於髒話，任何貶低人格、長時間不當斥責、或是對部屬說出你能力怎麼這麼差，都可能構成侵害。其次是權力濫用，刻意給予與能力明顯不符、過重或過輕的無聊工作，在實務上常被判定為變相羞辱。

再者是職務干預與社交排斥。主管不可刻意隱瞞關鍵資訊或阻礙部屬執行業務，更絕對禁止帶頭孤立特定同仁，不讓其參與必要會議。最後是名譽侵害，任何散布謠言或當眾羞辱的行為，都是法規明令禁止的雷區。

同上

二、靜：情緒管控，止息管理暴力

「定而後能靜」。管理是一門溝通的藝術，而情緒則是管理最大的敵人。

主管應時刻提醒自己對事不對人。在進行績效檢討時，必須基於客觀事實與績效數字，切勿針對人格進行冷嘲熱諷。尤其是現在數位工具發達，主管應克制在LINE群組中公開發指責落後同仁，或在下班時間進行高頻率的業務追蹤。這種行為會造成勞工極大的心理壓力與異常工作負荷，極易被認定為逾越合理管理界限。

三、安：理解程序，確保安全邊界

「靜而後能安」。當管理制度透明化，部屬才有安全感，主管也才能遠離法律風險。

特別是在執行績效改善計畫（PIP）時，主管常有誤區，認為不給資源是考驗。但在法規視角下，若沒有提供實質輔導、沒有合理的學習觀察期，甚至將其視為逼退程序而故意刁難，這就屬於不當的差別待遇或實質降職。唯有當程序公平、標準透明時，主管的管理行為才能獲得法律的保護傘。

同上

四、慮：深謀遠慮，防範帝王但書

「安而後能慮」。新修法規中增訂了一個非常關鍵的帝王但書：情節重大者，不以持續發生為必要。

這意味著主管必須時刻警惕，即便過去表現良好，但只要有單一次情緒失控的嚴重羞辱、暴怒或公開脅迫，只要對部屬身心造成重大傷害，同樣會被認為構成職場霸凌。這要求主管必須在任何高壓情境下，都能預先考慮行為後果。

此外，優秀的主管應發揮敏銳的觀察力，及早辨識同仁的行為異常。**不僅自己要合規，還必須發揮指揮監督功能，主動介入並制止同仁間的排擠行為，這不只是管理責任，更是法律上的通報與處置義務。**

同上

五、得：共好職場，收穫領導典範

「慮而後能得」。當主管能落實上述心法，最終收穫的將不僅是法規合規，更是高效且具尊嚴的團隊。

主管應致力於提升軟性管理技能，透過同理心與壓力調適，建立一個無歧視、安全且具尊嚴的組織文化。當您能以身作則，將管理權限制在必要且合理的範圍內，部屬的忠誠度與績效自然會隨之而來。法律不是用來束縛管理的繩索，而是保障每一位職場參與者都能在專業與尊嚴中前進的護欄。

總之，職場霸凌的防治核心在於尊重。主管若能將上述口訣內化，在下達每一項指令、發出每一則訊息前先行檢視其必要性與合理性，甚至先化為文字紀錄仔細閱讀思考是否適當，定能避免踩到法律紅線，合法合理行使管理權限。

總結

- 好好說話
 - 管理風格-不再是萬靈丹，應適時修正管理風格
 - 注意邊界-任何行為都應該有邊界感，包含互動及懲處，避免私刑或情勒
 - 情緒抒發-不是不讓主管抒發，但是應採取其他抒發管道
 - 即時反饋-不要認為向上反饋是懦弱的表現，適時尋求協助非常重要
 - 避免衝突-對話或相處已經處於失控邊緣時，停止對話等
-

依人數分級建置防治措施

表 1 雇主依事業單位規模應採行之防治措施一覽表

法定應辦事項	事業單位規模(僱用勞工人數)			
	未達10人	10 人~29人	30 人~99人	100 人以上
採取預防措施並對被霸凌勞工採取有效適當措施	✓	✓	✓	✓
申訴管道	●	✓	✓	✓
訂定防治措施、申訴及懲戒規範	●	●	✓	✓
申訴處理單位	●	●	✓	✓
調查小組	●	●	●	✓
申復調查小組	●	●	✓	✓

✓ 法定應辦事項 ● 得參照辦理

霸凌行為認定

第2條：

職場霸凌之認定，應符合本法第二十二條之一第一項之定義，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。

設置申訴管道

第5條：

僱用勞工人數在十人以上之雇主，應設置處理職場霸凌之電子信箱、專用信箱、專線電話、傳真或其他指定之通訊軟體等申訴管道。前項所定申訴管道，應於工作場所顯著之處公開揭示；其公開揭示得以書面、電子資料傳輸或其他可隨時取得查知之方式為之。

訂定霸凌防治措施

第6條：

僱用勞工人數在三十人以上之雇主，除依前條規定辦理外，應依本準則規定，訂定職場霸凌防治措施、申訴與懲處規範及指定專責單位統籌辦理，並公開揭示。

雇主知悉有霸凌行為處置

第7條：

雇主應提供勞工免於職場霸凌之工作環境，採取適當之預防及處理措施，並確實維護相關人員之隱私。

雇主於知悉勞工遭受職場霸凌時，應採取下列立即有效之適當措施：

一、**因接獲被霸凌勞工申訴而知悉**時：

(一) 參酌申訴人意願，適時調整相關人員工作內容或工作場所等措施，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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 依調查結果，視情節輕重對行為人適當之懲戒或處理。

雇主知悉有霸凌行為處置

第7條：

二、**非因前款情形而知悉**時：

- (一) 訪談相關人員，就相關事實進行必要之釐清及查證。
- (二) 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。
- (三) 對相關人員適度調整工作內容或工作場所。
- (四) 依被霸凌勞工意願，提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。

雇主接獲被霸凌勞工陳述知悉職場霸凌事件，而其無協調或提起申訴之意願者，雇主仍應依前項第二款規定，採取適當之措施。

勞工提出霸凌申訴

第8條：

申訴人得以言詞、電子郵件或書面提出申訴。以言詞或電子郵件為之者，受理之人員或單位應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤。

前項書面、言詞或電子郵件作成之紀錄，應由申訴人簽名或蓋章，並載明下列事項：

- 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。

第一項提起申訴之期限，應依下列規定辦理：

- 一、自職場霸凌行為終了時起，逾三年者，不予受理。
- 二、職場霸凌事件發生時勞工在職者，其得於離職之日起一年內申訴。但依前款規定有較長申訴期限者，從其規定。

設置申訴處理單位

第7條：

僱用勞工人數在三十人以上之雇主，為處理第一項之申訴，應設申訴處理單位，成員至少三位，且任一性別比例不得少於三分之一；勞工人數未達三十人者，得由雇主與勞工代表共同組成申訴處理單位，並應注意成員性別之相當比例。

外部成員-手冊第10頁

- 僱用勞工人數在30人以上之雇主，應設申訴處理單位處理職場霸凌申訴等相關事宜，成員至少3位，且任一性別比例不得少於三分之一。**該成員若因事業單位內部任一性別比例受限或專業考量，得自外部邀請相關專業背景之專家學者擔任。**



判定是否受理

第10條

雇主應於接獲**申訴之日起十個工作日**內決定是否受理申訴，並以書面通知申訴人；不予受理者，應於書面通知內敘明理由。有下列情形之一者，雇主得不予受理：

- 一、**非屬本法第二十二條之一第一項所稱職場霸凌事項。**
 - 二、**無具體之內容。**
 - 三、**申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。**
 - 四、**同一事件已不予受理或已作成終局實體處理。**
 - 五、**申訴事件已撤回申訴。**
 - 六、**已逾申訴期限。**
-

判定是否受理-手冊第16頁

(一) 非屬職安法第22條之1第1項所稱職場霸凌事項：

係縱使假設申訴內容全數屬實，**仍足以認定該申訴所指控之言行，與職安法第22條之1第1項所定要件不符的情形**；亦即經初步審查後，可據以判斷申訴內容顯與職場霸凌要件無合理關聯者，例如非於執行職務過程中發生、行為人非事業單位人員等。

(二) 無具體之內容：

係指對於職場霸凌之行為人、言行(事件發生過程)、發生時間(期間)、發生地點欠缺具體描述之情形。

(六) 已逾申訴期限：

1. 自職場霸凌行為終了時起，逾3年者。

2. 被申訴人屬於利用權勢之情形（職位為主管層級），自被霸凌勞工離職之日起，逾1年者。但依前款規定有較長申訴期限者，從其規定。

同上

- 未具真實姓名之申訴事件，若其申訴內容有具體之事實內容，例如人、事、時、地、物等情，仍應於知悉後依防治準則第7條第1項第2款規定，進行必要之釐清及查證；此外，申訴事件若非「職安法第22條之1第1項所稱職場霸凌事項」，仍可能涉有其他不當言行樣態，雇主仍應視事件內容適當處理；如該申訴內容涉及其他課予雇主處理義務之法令者(例如職安法第6條第2項之職場不法侵害或性別平等工作法第13條之工作場所性騷擾)，則仍應主動移送予其他權責單位或窗口加以處理。
 - 另外，即使申訴內容已逾申訴期限，雇主仍應視具體情形評估是否涉及其他勞動法令規定之事項。
-

登錄及通知

第11條

雇主於接獲第八條第一項申訴時，應於受理翌日起七個工作日內，依中央主管機關公告之內容及方式登錄系統，並通知申訴人。



協調

第13條

雇主於進行申訴事件調查時，如申訴人有意願協調者，依下列原則及程序辦理：

- 一、應本於客觀、公正與公平之立場，安排適當之協調人員，促進當事人溝通及理解，以尋求可接受之解決方案。
- 二、前款協調人員應經當事人同意。
- 三、協調程序之進行，應尊重當事人意願，有任一方無意願時或自協調之日起逾一個月，協調仍未有共識時，應停止協調。
- 四、經協調當事人達成共識，應作成紀錄；紀錄應載明申訴之事實內容及協調合意事項。

協調不成立者，雇主應續行調查，並採取其他立即有效之適當措施。

雇主非因接獲被霸凌勞工申訴而知悉霸凌情形，經釐清事實並徵詢其無提起申訴意願，但有意願進行協調者，依第一項規定辦理。

協調機制-第18頁

實務上有相當高比例之職場霸凌事件純屬溝通不良或誤解，基於申訴調查程序可能耗廢大量時日，透過協調可快速處理問題以減少勞工心理壓力，防治準則第13條賦予申訴人程序選擇權，可依申訴人意願，選擇協調機制，透過適當協調人員共同尋求解決方案，申訴人如不滿意協調過程或結果，可選擇終止協調，雇主即應續行調查，相關規定及注意事項如下：

- 1.在徵詢申訴人之同意前，應先向其告知相關權益。
 - 2.應本於客觀、公正與公平之立場，**安排適當之協調人員(可為事業單位內部適當人員，如法務、人力資源或相關部門主管，或邀請外部專業人士，如員工協助方案之心理諮商或具有勞動權益相關事務處理經驗之其他專業人員)**，促進當事人溝通及理解，以尋求可接受之解決方案。
 - 3.協調程序之進行，應尊重當事人意願，有任一方無意願時或自協調之日起逾1個月仍未達成共識時，即應停止協調。
 - 4.當事人經協調而達成共識者，應作成紀錄；紀錄應載明申訴之事實內容及協調合意事項，並由當事人簽章，內容可參考附錄7【職場霸凌事件協調合意書範本】。
-

同上

5. 協調不成立者，雇主即應續行調查，並採取其他立即有效之適當措施。
 6. 經協調成立者，**得不再進行調查**，並於協調合意書簽章日起10個工作日內，將申訴事件之處理結果，依勞動部公告之內容及方式登錄系統。
-

調查小組組成、迴避及注意事項

第14條

僱用勞工人數在一百人以上之雇主，於調查職場霸凌申訴事件時，應於受理申訴之日起十五個工作日內，由申訴處理單位選任調查成員，並組成調查小組負責調查。

調查小組成員至少三人，外部專業人士不得少於二分之一；任一性別比例不得少於三分之一。

調查小組中有事業單位成員者，其應依下列方式之一，接受職場霸凌防治教育訓練至少三小時：

一、參加主管機關或勞動檢查機構辦理課程。

二、於中央主管機關建置之網站，接受數位學習課程。

調查小組之外部專業人士，應具勞動權益或相關事務處理經驗；雇主得自中央主管機關建立之職場霸凌調查專業人才資料庫遴選之。

同上

第15條

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、四親等內之血親、三親等內之姻親或家長、家屬關係者，應自行迴避。

前項人員應自行迴避而不迴避，雖未經當事人申請迴避者，仍應由雇主命其迴避。

第一項人員應自行迴避而不迴避，或就同一申訴事件雖不具第一項關係但因有其他具體事實，足認其執行調查、處理或申復程序有偏頗之虞者，當事人得以書面舉其原因及事實，**向雇主申請令其迴避**。

被申請迴避之人員在雇主就該申請事件為准許或駁回之決定前，應停止參與。但有急迫情形，仍得為必要處置。

同上

第16條

雇主於進行調查時，應給予當事人陳述意見及答辯機會，並依下列規定辦理：

一、以書面方式通知當事人，並記載調查目的、時間、地點及不到場所生之影響。

二、訪談當事人及相關人員時，以錄音或錄影輔助，並作成紀錄；受訪談者，不得自行錄音或錄影。

三、調查過程或召開會議時，不得令當事人間或協助調查之相關人對質。

四、當事人及相關人員應配合調查，並提供相關文件、資料或陳述意見。

五、有涉及調查之特殊專業、鑑定及其他相關事項，得諮詢其他機關（構）、法人、團體或專業人員。

六、保全相關證據。

七、就當事人或協助調查人員之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密。但基於調查之必要或公共安全之考量者，不在此限。

依前項第七款規定負有保密義務者，包括參與處理申訴事件之所有人員。

期限及報告撰寫

第17條

雇主應自調查小組成立後翌日起二個月內完成調查報告；必要時，得延長一個月，並應通知當事人。但調查過程之協調期間，不予計入。

前項調查報告，應送申訴處理單位審議，其內容應包括下列事項：

- 一、申訴事件之案由，包括申訴人之申訴要旨。
- 二、調查訪談過程，包括日期及對象。
- 三、當事人及相關人員陳述之重點。
- 四、事實認定與理由，包括證人及相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。
- 五、處理建議。

當事人無正當理由拒絕配合調查，經通知限期配合調查，屆期仍未配合者，調查小組得不待其陳述，逕行作成調查報告。

申訴處理單位認定及懲處

第18條

申訴處理單位至遲於調查報告完成之日起一個月內，參考該調查結果，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供雇主懲戒或其他處理之建議。

前項決定，申訴處理單位應有成員二分之一以上出席會議，出席者過半數之同意，始得作成決定。

雇主應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起十個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由，通知當事人，並提供申復救濟之方法及期限。

同上

第19條

職場霸凌行為經調查屬實者，雇主應視情節輕重對行為人為適當之懲戒或處理。**但行為人已離職者，不在此限。**

前項情節輕重之判斷，應審酌行為人之下列因素：

- 一、對申訴人造成身心侵害之程度。
- 二、對申訴人侵害行為之次數、頻率、手段、重複違反及其他相關因素。
- 三、與申訴人之關係、違反後態度及過往有無類似行為。
- 四、對事業單位所生之危害，其影響程度及範圍等。

雇主對於職場霸凌申訴事件之處理結果，應於前條第三項附理由之決定作成之日起十個工作日內，依第十一條公告之方式登錄系統。

同上-手冊第24頁

- 申訴處理單位應於調查報告完成之日起1個月內，參考調查結果，經申訴處理單位成員二分之一以上出席會議審議，且出席者過半數之同意後，作成職場霸凌申訴成立與否之決定，並得提供雇主懲戒或其他處理之建議。**上述審議會議必要時得請勞工代表列席參與。**
 - 雇主應於作成職場霸凌申訴成立與否決定之日起10個工作日內，將該決定以書面載明事實及理由，通知當事人，並提供申復救濟之方法及期限。此外，並應將處理結果上傳勞動部公告之登錄系統。
-

同上-第26頁

關於懲處事由、懲處種類及救濟管道等事項，雇主應事先於工作規則或人事懲處規章中明訂之，並可參考以下懲處方式：

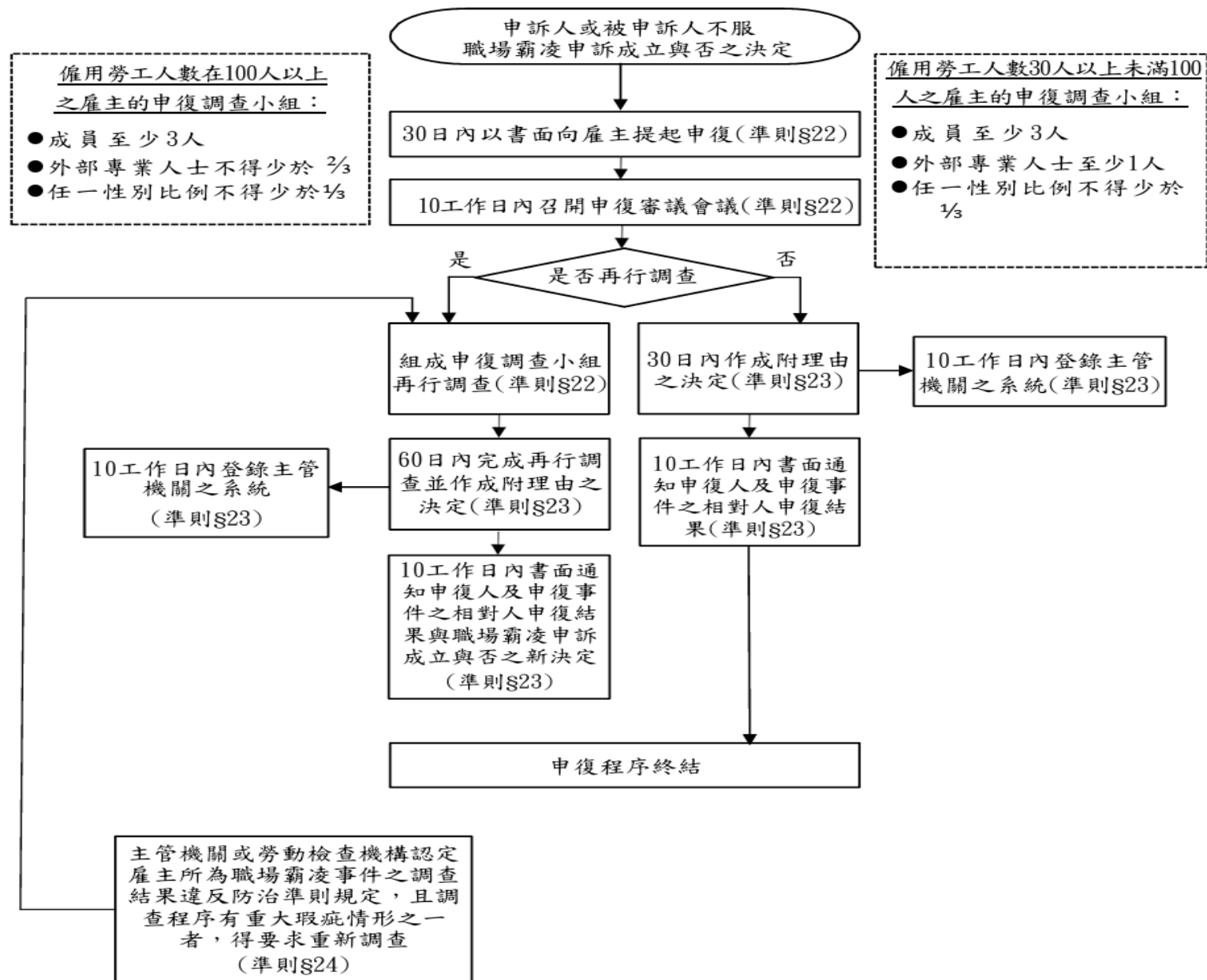
- (一) 霸凌行為屬較輕微者，依情節採取口頭警告、書面警告、口頭申誡、書面申誡、記過、參加講習或其他程度相當之懲戒或處理。
 - (二) 霸凌行為涉犯有期徒刑以上之罪者，除上述之懲處外，尚應檢視是否符合勞動基準法第12條有關終止契約之規定。
 - (三) 行為人有再犯或報復相關人士等情事，經查證屬實者，應加重懲處。
-

不利益處分禁止

第20條

雇主不得對依本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，或其他不利之處分。但經證實有惡意虛構事實者，不在此限。





申復規定

第22條

當事人不服第十八條第三項決定，得於收到書面通知翌日起三十日內，以書面具明理由，向雇主提出申復；**同一事件以一次為限。**

雇主於接獲前項申復後，應於十個工作日內，**由申訴處理單位成員推舉召集人，召開申復審議會議；於會議進行時，應給予申復人陳述意見之機會，並得邀原調查小組成員或相關人員列席說明。**

前項會議發現調查處理**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，其成員至少三位，並依下列規定辦理：一、僱用勞工人數在一百人以上者：外部專業人士不得少於三分之二，且任一性別比例不得少於三分之一。二、僱用勞工人數三十人以上未達一百人者：外部專業人士至少一人，且任一性別比例不得少於三分之一。

同上

前項調查程序有重大瑕疵，為下列情形之一者：一、申訴處理單位之設置或調查小組之組成，未符合第九條第一項、第十四條第二項至第四項規定。二、未給予當事人任一方陳述意見之機會。三、違反第十五條規定，有應迴避而未迴避之情形。四、有足以影響調查結果而未採納之重要事證或其他重大瑕疵。第三項申復調查小組成員資格，依第十四條第三項及第四項規定辦理。

同上

第23條

申訴處理單位應自申復審議會議召開日起三十日內作成附理由之決定，雇主應於申復決定日起十個工作日內，以書面載明事實及理由，通知申復人及申復事件相對人；如屬應再行調查者，其決定期限得展延三十日。

前項申復結果，雇主應於作成之日起十個工作日內，依第十一條公告之內容及方式登錄系統。僱用勞工人數未達三十人之雇主，其申復處理程序，得參照前條及前二項規定辦理。

重新調查、追蹤及保存

第24條

當事人對於雇主所為職場霸凌事件之調查結果不服，向主管機關或勞動檢查機構申訴，**經認定違反本準則規定，且調查程序有第二十二條第四項所定重大瑕疵情形之一者，得要求雇主重新調查，其不得拒絕。**

雇主依前項規定重新調查，其調查成員組成與程序，準用第二十二條及前條之規定。

第25條

雇主對於職場霸凌申訴與申復事件除應採取追蹤、考核及監督，確保懲處措施有效執行，避免相同事件或報復情事發生外，亦應整體評估及檢討第六條第一項及第二項所定規範，並採取必要之改善措施。

第26條

雇主依本準則所採行之預防措施、受理申訴、協調、調查與申復等之處理過程及結果，**應作成執行紀錄並留存三年。**

附則

第27條

職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，雇主應各依本準則及工作場所性騷擾防治措施準則所定之程序辦理；並應按申訴人之申訴意願及內容，就所涉事項併予調查訪談或釐清事實，避免重複詢問。

第28條

本準則施行前，已受理之職場不法侵害事件屬職場霸凌申訴案件尚未終結者，及施行前已發生職場霸凌事件而於施行後受理申訴者，均依施行後之規定終結之。但已進行之程序，其效力不受影響。

問答集摘要

A-04 | 遭顧客、民眾或病患辱罵，算職場霸凌嗎？

如果是在工作過程中遭顧客、病患家屬或其他外部人員辱罵、威脅或騷擾，因行為人非事業單位之人員，不屬於「職場霸凌」，而是屬於「執行職務遭受不法侵害」，為職場外部第三方之暴力行為。不過，雇主仍然有義務採取必要之調查處理，釐清事實後提供必要的保護與協助措施。



D-05 | 我已經報警、提告或離職了， 事業單位還要調查嗎？

針對職場霸凌申訴事件，即使案件已經報警、提告或進入司法程序，事業單位原則上還是要依法完成內部調查。**因為事業單位內部調查與法院訴訟的目的不同，事業單位仍需檢視是否有管理或制度上的改善必要。另外，即使您已離職，只要仍在法定申訴期間內，事業單位原則上仍須依法受理並辦理相關程序。**

E-02 | 職場霸凌申訴期限為何？

法規對申訴期限有兩種計算方式：第一種主要是就勞工於在職時，以「霸凌行為終了後3年內」；**如果屬於持續發生的情況，會從最後一次行為發生時開始算**。第二種則是就已離職勞工，針對被申訴人為利用權勢霸凌者，以「離職後1年內」為期限。兩種期間如果不同，必須採對勞工較有利、也就是較長的期限來認定。

E-05 | 如果我自己就是負責處理申訴的人資（HR）或專責人員，被霸凌時該如何申訴？

如果您本身就是負責處理申訴的人資或專責人員，**基於利益迴避原則，事業單位依法必須另外指派其他人來受理您的案件並進行調查。**如果事業單位不處理，導致內部管道失靈，您可以向勞動檢查機構申訴。」



E-06 | 我接到事業單位書面通知說「不受理」 我的申訴，這樣合理嗎？事業單位可以隨便退 件嗎？

事業單位不能隨便退件。依據法規，只有在符合特定情況下，例如完全匿名、已超過期限、內容完全沒有具體事實，或同一案件已經處理完畢等，事業單位才可以合法「不予受理」。而且如果決定不受理，事業單位必須在收到申訴後10個工作日內，以書面通知您，並清楚說明理由。如果您確認自己的案件不屬於這些情況，事業單位卻無故退件或吃案，您可以向當地勞動檢查機構反映，請主管機關介入查核。

F-01 | 法規所稱的「最高負責人」是誰？只有董事長才算嗎？

- 最高負責人是指對事業單位整體營運、管理及人事決策具有最高指揮監督權限的對外代表人，例如公司負責人、董事長、總經理、校長或機關首長等。此外，與對外代表人職務相當之人，只要對整體營運及人事管理具有實際決策權限的人，亦可能認定為最高負責人，其實際認定仍須依組織型態與負責權限，由地方主管機關視個案認定。
 - 是的，即使沒有掛名正式負責人，如果該人員實質上控制公司的人事、財務或業務營運，且具有現任或曾任董監事、持股20%以上的大股東、董事長配偶或有特定親屬關係，或者經工會及勞工指認有具體事證等情形，或位居特殊重要職位者，仍可能被地方主管機關認定為最高負責人。
-

H-05 | 我可以請勞檢機構幫我調查對方有沒有霸凌我，判定誰對誰錯嗎？

勞動檢查機構主要是針對公司有沒有依法建立申訴、調查處理機制、採取防治措施及啟動申訴調查程序等進行檢查，**不會直接判定申訴結果是否成立，或個案當事人誰對誰錯**。如果您對公司的調查結果不服，可以依規定向公司提出申復；如仍有爭議，也可尋求勞資爭議調解或透過司法途徑解決。



A-02 | 勞工受雇主指派到外縣市出差，如果在出差的場所遭受職場霸凌，雇主有防治責任嗎？

雇主防治職場霸凌的範圍不僅限於勞工日常工作的場所，如辦公室、工廠、工地等，亦包含實際從事勞動之場所；若經雇主（或其代理人）指派至其他場所執行職務，如出差或以線上方式遠距工作，都屬於勞動場所的範圍，勞工若於執行職務遭受職場霸凌，雇主負有防治責任。

A-07 | 事業單位內部的勞工之間，如果發生單次偶發性之衝突、摩擦或暴力，是否適用職場霸凌防治專章的規定？

事業單位內部常見的人際關係衝突、摩擦，如丟擲物品或文件，如非屬情節重大而不符合職場霸凌定義的情形，則屬於職安法第6條第2項第3款所定執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之危害預防事項，應依職業安全衛生設施規則第324條之3規定，採取適當措施，**如接獲申訴，應對事件之原因及過程進行調查，以釐清過程原委**，並視申訴人意願提供相關協助與保護，如涉及刑事案件應報警協處，並視需求協助送醫或提供心理諮商、法律訴訟資源。

C-05 | 事業單位空間或人力不足，可以採取居家辦公（WFH）或分時隔離等彈性保護措施嗎？

法規並沒有規範隔離方式，考量企業的空間與人力調度限制，雇主可以視營運場所狀況，彈性採取適當的措施，例如調整工作地點、分時段隔離或居家辦公等方式來保護當事人。惟所有職務或地點的調整，都必須與勞工充分溝通，並符合勞基法相關的調動規定。



D-06 | 若當事人拒絕配合調查應如何處理？

如當事人無正當理由拒絕配合調查，事業單位應先通知其於適當期限內配合調查。若期限屆滿後仍拒絕配合，調查小組仍可依現有事證持續辦理調查，並於法定期限前作成報告，不宜直接停止調查或逕行結案。



G-03 | 於政府機關或公立醫院、學校等非具公務人員身分之工作者（如約聘僱、派遣或承攬人員）遭受職場霸凌時，機關應如何處理？

- 1.政府機關：**如中央部會、地方政府等公務人員及依法令從事於公務者（包括約僱人員、駐衛警察、技工、工友、約用人員及勞務承攬人員等），分別適用或準用「公務人員保障法」及「公務人員執行職務安全及衛生防護辦法」所定職場霸凌申訴、調查、處理及裁罰等相關規定。
 - 2.公立醫院、學校、公營事業、法人：**勞工或公務人員均適用職安法所定職場霸凌申訴、調查、處理及裁罰等相關規定。
 - 3.救濟分流：**不服職場霸凌申訴調查結果成立與否之決定，依申訴人的身分屬性尋求救濟。勞工依職安法辦理；公務人員依保障法規定辦理。
-



HANK



YOU

Any questions?
You can find me at
sptsai@louislaw.com.tw