

統聯集團職場霸凌防治與申訴處理辦法

一、統聯集團（以下簡稱本公司）對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，建立職場霸凌防治、申訴、調查及處理程序，以提供員工安全、尊重、免受職場霸凌之工作環境，訂定本注意事項。

二、本注意事項用詞定義如下：

（一）員工：指本公司員工、約聘僱人員、建教生。

（二）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、侮辱或其他不當之言詞或行為，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。

三、職場霸凌行為情節輕重之判斷，應審酌下列因素：

（一）發生在工作場所、執行職務時。

（二）事業單位人員利用職務或權勢。

（三）逾越業務上必要且合理範圍。

（四）持續發生。

（五）導致身心健康遭受危害。

以上五大要件，缺一不可。

四、各單位應積極防治職場霸凌事件之發生，利用正式會議、公開場合、教育訓練及多元管道，向所屬員工加強宣導有關職場霸凌防治措施及申訴管道，檢討改善及妥適運用多樣化員工協助方案等措施，並定期辦理一般人員、主管人員及申訴事件處理人員之教育訓練。

五、組成職場霸凌調查委員會（以下簡稱調查委員會）處理職場霸凌申訴案件，設置委員四人及主席一人（主席由人事主管擔任召集人，負責指揮督導調查進度，不參與投票），委員組成時外部專家學者人數，不得少於二分之一；任一性別比例不得少於三分之一。外部專業人士應具勞動權益或相關事務處理經驗者，本公司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或其他依法可做為外部專家委員之專業人士。

委員進行投票，第一次採不記名投票，如投票數相同無法決議，則於十分鐘後進行第二次記名投票，同一調查小組，最多三次投票，第三次投票無法決議時，第四次重新成立委員會進行投票。

六、設置受理職場霸凌申訴專責處理人員或單位，與申訴之電話、傳真、專用信箱或電子信箱。新進人員報到時，各單位人事單位應明確告知職場霸凌申訴管道之單一窗口資訊。

受理職場霸凌申訴之專責人員應每日查收職場霸凌申訴管道，如有延宕或隱匿之情形者，視其情節輕重追究相關責任。

七、被霸凌者應以書面提出申訴，必要時得以言詞、電話、傳真等方式向職場霸凌調查委員會提出申訴，但應以書面補正，如由委任代理人提出者，應附具委任書。

申訴期限自職場霸凌行為終了時起，逾3年者，不予受理。職場霸凌事件發生時勞工在職者，其得於離職之日起1年內申訴。

八、以書面提出申訴者，應備具申訴書載明下列事項，由申訴人或代理人簽名或蓋章：

(一) 申訴人之姓名、出生年月日、住居所、聯絡電話、國民身分證統一編號、服務單位、職稱。

(二) 有委任代理人者，其姓名、出生年月日、住居所、聯絡電話、國民身分證統一編號。

(三) 申訴之事實、內容。

(四) 證據。

(五) 年、月、日。

以言詞提出申訴者，各機關受理時應作成申訴紀錄，並載明前項各款事由，經向申訴人或代理人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。申訴書或申訴紀錄不符前二項規定者，應通知申訴人或其代理人補正。

九、職場霸凌之申訴有下列情形之一者，本公司接獲申訴應不予受理：

(一) 非屬《職業安全衛生法》第22-1條第1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識別其身分之資訊。

(四) 同一事件已不受理或已作成終局實體處理。

(五) 申訴事件已撤回申訴。

(六) 已逾申訴期限。

前項第五款之撤回申訴，本公司認有必要者，得本於職權繼續調查處理。

權責機關應於接獲申訴之日起十日內，召開職場霸凌調查委員會會議，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，應以書面敘明理由通知申訴人。

十、本公司依據以下原則處理申訴事件：

(一) 受理職場霸凌申訴之專責人員，及參與職場霸凌事件之處理、調查與決議人員，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。

- (二) 調查小組應依職權或當事人之申請調查證據，並得以書面通知相關人員到達指定處所陳述意見。
- (三) 職場霸凌事件之當事人或證人有指揮監督關係之情形時，應避免其對質。但經雙方當事人同意，不在此限。
- (四) 受理職場霸凌申訴之專責人員，及參與職場霸凌事件之處理、調查與決議人員，對於知悉之申訴事件內容應予保密；如於申訴事件之處理過程，有洩漏當事人之隱私或其他申訴事件內容、疏忽或延宕者，應視其情節輕重追究相關責任。
- (五) 基於調查之必要，得於不違反保密義務之範圍內，另作成書面資料，交由當事人或協助調查之人閱覽或告以要旨。
- (六) 對於在職場霸凌事件為申訴、告訴、告發、提起訴訟、擔任證人、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇或予以解僱、調職或為其他不利之處分；相關人員違反上開規定且經查明屬實者，應視其情節輕重予以必要之處分。

十一、公司於知悉職場霸凌之情形，或至遲自申訴人提起申訴時起，應採取下列立即有效之糾正及補救措施：

(一) 因接獲被霸凌者申訴而知悉時：

- 1、採行避免申訴人受職場霸凌情形再度發生之措施。
- 2、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。
- 3、對行為人為適當之處理。

(二) 非因前款情形而知悉時：

- 1、就相關事實進行必要之釐清。
- 2、依被霸凌者意願，協助其提起申訴；如無意願提起申訴，如審認相關事證顯示有職場霸凌情事之虞，亦得召開職場霸凌調查委員會或組成小組釐清相關事實。
- 3、依被霸凌者意願，提供相關諮詢或必要之協助及保護措施。
- 4、適度調整工作內容或辦公場所。

職場霸凌行為人涉及不法侵害，且情節重大者，於進行調查期間有先行調整職務之必要時，得依相關人事規範調整其職務。

十二、申訴事件經職場霸凌調查委員會會議決定應予受理，受理申訴機關應立即啟動調查程序；調查小組應於決定受理申訴之日起二個月內完成調查報告為職場霸凌申訴成立與否之決定；受理申訴之機關應將前項決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人。

第一項調查報告之內容應包括下列事項：

- (一) 申訴人之申訴要旨。
- (二) 調查歷程，包括日期及對象。
- (三) 申訴人、被申訴人及相關人員陳述之重點。
- (四) 事實認定及理由，包括證人與相關人員陳述之重點、相關物證之查驗。
- (五) 處理建議。

第一項調查報告及申訴成立與否之決定，應於決定作成日起七日內通知雙方當事人；職場霸凌行為人為最高負責人時，應由地方主管機管負責申訴案件。如職場霸凌申訴經證實有惡意虛構之事實者，得對申訴人為懲處或其他適當處理之建議。當事人不服第一項之決定者，得於收到書面通知翌日起 30 日內，以書面具明理由，向本公司提出申復，並以一次為限。

十三、各單位依職場霸凌調查委員會之決定結果對被申訴人之處置如下：

- (一) 責任檢討：循法定程序於一週內啟動行政懲處相關作業，視情節輕重檢討相關人員行政責任及研提改善作為。
- (二) 職務調整：視案件情形適度調整被申訴人之工作內容或工作場所（例如業務或授課內容調整、座位調動等），避免雙方當事人再次接觸。

公司得應申訴人要求，以不公開之方式適時告知有關被申訴人之受懲處情形，並注意保護相關人員之隱私及人格法益。

十四、各部門對申訴人之關懷協助措施如下：

- (一) 視情況及配合申訴人意願調整其辦公場域或業務內容，以避免職場霸凌情事再度發生。
- (二) 由公司指定之人員持續主動給予關懷慰問及協助，並視需要提供其醫療與法律協助。

十五、經調查委員會認定為職場霸凌者依照情節輕重檢送原單位懲處，懲處為(1)申誡乙次(2)記過乙次(3)記大過乙次。

十六、如若故意誣告同事職場霸凌在完全沒有事實根據下投訴，經過委員會確認無職場霸凌之事實者，公司得處誣告者依照情節輕重懲處(1)申誡乙次(2)記過乙次(3)記大過乙次。

十七、實施與修正本處理辦法經公司核定後公告實施。

註：

統聯集團包含“統聯汽車客運股份有限公司”、“統聯旅運股份有限公司”、“統聯國際遊覽股份有限公司”、“統聯聯合巴士股份有限公司”、“統聯運通股份有限公司”、“中台灣客運股份有限公司”及“統聯國際旅行社”。