

滿心企業股份有限公司

職場霸凌防治措施管理辦法

第一條 制訂依據

為建構本公司健康友善之職場環境及辦理員工職場霸凌防治與申訴處理，特依職業安全衛生法暨公告施行之職場霸凌防治措施準則規定訂定之。

第二條 霸凌認定

職場霸凌之認定，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。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。

第三條 防治措施

為防治霸凌行為之發生，建立友善的工作環境，辦理防治措施如下：

1. 公告職場霸凌防治措施管理辦法於公司企業內部網站或 mail 告知員工。
2. 設立受理遭受霸凌申訴之相關聯絡管道，並公告周知。
3. 以保密方式處理申訴，使申訴人免於遭受任何報復或其他不利待遇。
4. 對霸凌行為或申訴誣告，經調查屬實之公司人員，依公司相關懲處規定予以處罰之。若侵害到公司名譽或相關權益者，則依法辦理。
5. 對申訴案件進行追蹤、考核及監督，避免相同事件或報復情事發生。
6. 依需求適時地規劃防治職場霸凌之教育訓練課程。

第四條 申訴管道

申訴者可依下述方式提出申訴說明：

1. 受理單位：總公司管理部
2. 申訴電話：02-22997755 免付費專線 0800-097755
3. 申訴傳真：02-22997764~5

4. 電子信箱：munsin@ms7.hinet.net

第五條 申訴方式

申訴人得以言詞、電子郵件或書面提出申訴。

申訴人或委任代理人提出書面申訴時需以公司所列表單格式書面提出，如附件一、附件二。

若以言詞或電子郵件為之者，受理之人員或單位應書寫附件一表單作成紀錄，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、有委任代理人者，應檢附委任書，並載明其姓名、住居所、聯絡電話。
- 三、申訴之事實內容及相關證據。

第六條 適當措施

公司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)考量申訴人意願，採取適當之隔離等措施，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，而經協調解決問題，則得書面提出申訴撤回，如附件三。若協調不成立時，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。

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。

公司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者，公司仍應依前項第二款規定，採取適當之措施。

第七條 申訴期限

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、被申訴人屬利用權勢者，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。

第八條 不受理申訴事項

公司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，如附件四。

有下列情形之一者，則不予受理：

1. 非屬職業安全衛生法第二十二條之一第一項所稱職場霸凌事項。
2. 無具體之事實內容。
3. 申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。
4. 同一事件已不予受理或已作成終局實體處理。
5. 申訴事件已撤回申訴。
6. 已逾申訴期限。

第九條 登錄申報系統

公司於接獲申訴時，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。

第十條 調查處理原則

公司受理霸凌申訴調查時，應遵守下列原則：

1. 應秉持客觀、公正、公平之原則進行調查。
2. 調查過程應保護當事人、協助申訴之人及受邀協助調查者之個人隱私。
3. 調查人員資格及其利益迴避事項。
4. 以不公開方式處理申訴，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人免於遭受任何報復或其他不利之待遇。
5. 對調查屬實行為人之懲戒或處理方式。
6. 經調查證實申訴人有惡意虛構事實之懲戒或處理方式。
7. 被申訴人為最高負責人時，勞工得依職業安全衛生法第二十二條之三第一項規定，逕向直轄市或縣（市）主管機關提起申訴。

第十一條 調查時意願協調

公司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，如附件五。

協調不成立者，公司應續行調查，並採取其他立即有效之適當措施。

公司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。

第十二條 組成調查小組

公司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；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。

第十三條 相關人員利益迴避

參與申訴事件調查、處理或申復程序之人員，須書面提出利益迴避與遵守保密規定，如附件六。

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，仍應由公司命其迴避。

第二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，向公司申請令其迴避。

被申請迴避之人員在公司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。

第十四條 進行約談調查

公司於進行調查時，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，須提出同意書，如附件七。
- 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、調查訪談需做成書面紀錄，如附件八，並保全相關證據。
- 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。

第十五條 調查期限

公司應自調查小組成立後翌日起二個月內完成調查報告並書面提出，如附件九；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。

第十六條 調查結果

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，並得提供公司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。

公司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，如附件十，並提供申復救濟之方法及期限。

第十七條 懲戒處分

職場霸凌行為經調查屬實者，公司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、對公司所生之危害，其影響程度及範圍等。

公司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，依中央主管機關公告之方式登錄系統回覆處理報告。

第十八條 嚴禁不當處分

公司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。

第十九條 當事人不服調查結果

當事人不服第十六條第三項決定，得於收到書面通知翌日起三十日內，以書面具明理由，向公司提出申復，如附件十一；同一事件以一次為限。

第二十條 申復審議會議召開

公司於接獲申復案件後，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。

會議中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，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。而申復調查小組成員資格，依第十二條第三項及第四項規定辦理。

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，未符合第十二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、違反第十三條規定，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。

第二十一條 申復審議會議決定

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，公司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，如附件十二；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，公司應於作成之日起十個工作日內，依第九條公告之內容及方式登錄中央主管機關系統。

第二十二條 向主管機關提出申訴

當事人對於公司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，經認定違反調查相關規定，且調查程序有第二十條第三項所定重大瑕疵情形之一者，得要求公司重新調查，其不得拒絕。

公司依規定重新調查，其調查成員組成與程序，準用第二十條及第二十一條之規定。

第二十三條 記錄留存

公司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，對所採行之預防措施、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。

第二十四條 合併處理

職場霸凌申訴事件涉及工作場所性騷擾行為者，公司將依本辦法及性騷擾防治措施所定之程序辦理；並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。

第二十五條 申訴表單

職場霸凌相關表單填寫如附件。

【職場霸凌申訴書】，如附件一。

【職場霸凌委任申訴書】，如附件二。

【職場霸凌申訴撤回書】，如附件三。

【職場霸凌申訴是否受理通知書】，如附件四。

【職場霸凌申訴協調合意書】，如附件五。

【職場霸凌相關人員利益迴避暨保密協定切結書】，如附件六。

【職場霸凌受訪切結暨錄音/錄影同意書】，如附件七。

【職場霸凌調查訪談紀錄】，如附件八。

【職場霸凌調查報告書內容】，如附件九。

【職場霸凌申訴成立與否決定書】，如附件十。

【職場霸凌申復申請書】，如附件十一。

【職場霸凌申復審議決定書】，如附件十二。

第二十六條 制定與修改

本辦法由管理部負責制定與修改，經呈董事長核准後公佈實施。

滿心企業股份有限公司

職場霸凌申訴書

申訴日期：民國 年 月 日

申訴人資料	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
	通訊地址			
申訴內容說明	■事實內容及相關證據敘述：(請以人、事、時、地、物描述具體言行、頻率及影響。)			
相關證據	☐ 訊息/郵件 ☐ 錄音/錄影 ☐ 工作紀錄 ☐ 醫療或諮商資料 ☐ 證人 ☐ 其他：_____			
(上述紀錄業經申訴人確認其內容無誤)				
申訴人簽名(或蓋章)：_____ 日期：民國 年 月 日				

滿心企業股份有限公司

職場霸凌委任申訴書

申訴日期：民國 年 月 日

代理人資料		申訴人資料			
姓名		姓名		職稱	
聯絡電話		聯絡電話		服務單位	
通訊地址		通訊地址			
申訴內容說明	■事實內容及相關證據敘述：(請以人、事、時、地、物描述具體言行、頻率及影響。)				
相關證據	☐ 訊息/郵件 ☐ 錄音/錄影 ☐ 工作紀錄 ☐ 醫療或諮商資料 ☐ 證人 ☐ 其他：_____				
(上述紀錄業經申訴人確認其內容無誤)					
茲委任_____為代理人，受申訴人本人就職場霸凌案件，有為一切申訴行為之代理權限， ☐ 並有 / ☐ 但無 撤回申訴之特別權限，爰依法提出本件委任書。					
申訴人簽名(或蓋章)：_____		日期：民國_____年_____月_____日			
代理人簽名(或蓋章)：_____		日期：民國_____年_____月_____日			

滿心企業股份有限公司

職場霸凌申訴撤回書

提出日期：民國____年____月____日

申 訴 人 資 料	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
	通訊地址			
撤 回 原 因 說 明	■請簡述：			
附 件	檢附原申訴書影本			
備 註 說 明	1. 撤回書送達申訴受理單位後，申訴調查程序即予終止，但調查小組認有必要者，得本於職權繼續調查處理。 2. 申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。 3. 本撤回書所載當事人相關資料，除有調查之必要或基於公共安全之考量者外，應予保密。			
(上述撤回原因業經申訴人確認其內容無誤)				
本人(申訴人)已瞭解上開備註說明內容，撤回於民國____年____月____日 申訴____(被申訴人姓名)之職場霸凌申訴事件，特此聲明。				
此致調查小組				
本人(申訴人)簽名(或蓋章)：_____日期：民國____年____月____日				
代理人簽名(或蓋章)(無則免填)：_____日期：民國____年____月____日				

滿心企業股份有限公司

職場霸凌申訴是否受理通知書

申 訴 人 資 料	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
	通訊地址		提出日期	民國____年____月____日
受 理 單 位	單位名稱		受理人姓名	
	接獲申訴日期	民國____年____月____日	被申訴人單位	
	被申訴人姓名		被申訴人職稱	
(上述紀錄業經確認無誤)				
受理人簽名(或蓋章): _____ 日期: 民國____年____月____日				

公 司 召 開 會 議 討 論	會議日期	民國____年____月____日 上(下)午____時____分
	會議地點	
	參加人員姓名	
	申訴是否受理	☐ 受理，後續成立調查小組處理。 ☐ 不受理，理由說明如下：
(上述紀錄業經確認無誤)		
召集人簽名(或蓋章): _____ 日期: 民國____年____月____日		

附註：公司應於接獲申訴之日起十個工作日內，召開會議討論決定是否受理，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，應於書面通知內敘明理由。

滿心企業股份有限公司

職場霸凌申訴協調合意書

申訴人	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
被申訴人	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
協調人員	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	
協調地點			協調日期	民國_____年_____月_____日
事實經過				
協調合意事項內容				
(上述紀錄業經確認無誤)				
申訴人簽名(或蓋章)：_____		日期：民國_____年_____月_____日		
被申訴人簽名(或蓋章)：_____		日期：民國_____年_____月_____日		

滿心企業股份有限公司

職場霸凌相關人員利益迴避暨保密協定切結書

本人_____參加_____職場霸凌事件之調查，茲保證遵守職場霸凌防治措施管理辦法第十三條利益迴避規定，並就申訴人、被申訴人、協助調查人員之姓名及其他足以辨識身分之資料，負有保密義務。

如有違反前開迴避或保密義務，願依事業單位內部規範、契約約定及相關法令負相應責任。

如涉及個人資料保護法、刑法或其他法律責任者，依法辦理。

特此切結。

具結人簽名(或蓋章)：_____

日期：民國_____年_____月_____日

滿心企業股份有限公司

職場霸凌受訪切結暨錄音／錄影同意書

受訪人	姓名		服務單位	
	職稱		聯絡電話	

本人_____於民國_____年_____月_____日
同意接受職場霸凌事件之調查訪談。

本人並已知悉本次訪談目的、保密義務、錄音或錄影用途、資料保存方式及不得自行錄音或錄影之規定。

受訪人簽名(或蓋章)：_____

日 期：民國_____年_____月_____日

滿心企業股份有限公司

職場霸凌調查訪談紀錄

案號/案由			
訪談時間	民國 年 月 日 時 分至 時 分	訪談地點	
訪談人		訪談方式	
受訪人		紀錄人	
受訪人身分	☐ 申訴人 ☐ 證人 ☐ 被申訴人 ☐ 其他：_____	錄音或錄影	☐ 錄音 ☐ 錄影 ☐ 未使用，理由：_____
受訪人是否簽署切結書	☐ 是 ☐ 否，理由：_____		
問題-自行增減適宜問題	回答紀錄		
問題1：請說明您所知悉之事件經過。			
問題2：事件發生之時間、地點、在場人員及具體言行為何？			
問題3：是否有相關證據、文件或其他可協助調查之人？			
問題4：就業務必要性、工作規則或標準作業程序，您有何說明？			
問題5：此事件對工作或身心有何影響？是否需要協助？			
補充問題/其他陳述			
(以上內容經訪談人及受訪人確認無誤，並同意供本案調查、申復及必要之法定程序使用。)			
受訪人簽名(或蓋章)：_____			
訪談人簽名(或蓋章)：_____			
紀錄人簽名(或蓋章)：_____			

滿心企業股份有限公司

職場霸凌調查報告書內容

一、申訴事件基本資料：

案號/案由：

受理申訴日期：

申訴人：

被申訴人：

二、申訴事件要旨：

三、調查訪談過程：

調查期間：

訪談對象及日期：

四、當事人及相關人員陳述重點：

申訴人陳述重點：

被申訴人陳述重點：

相關人員陳述之重點：

五、事實及認定理由：（包括證人及相關人員陳述之重點，說明採信或不採信之理由及相關物證之查驗、認定情形等。）

六、處理建議：（依據調查報告提供包括預防、懲戒或處理之建議。）

調查小組成員內部人員簽名(或蓋章)：_____

外部專業人士簽名(或蓋章)：_____

日期：民國_____年_____月_____日

滿心企業股份有限公司

職場霸凌申訴成立與否決定書

一、主文：(敘明本案成立或不成立)

二、申訴人申訴要旨：(敘明申訴之重點)

三、申訴決定之事實及理由：(綜合摘述調查結果、當事人及相關人員陳述事實及相關物證之認定及理由)

四、申復救濟方法及期限：

當事人不服本決定者，得於收到本書面通知翌日起30日內，以書面具明理由，向僱主提出申復；同一事件以一次為限。

五、保密及個人資料保護：

本決定書所載個人資料、調查內容及足以辨識當事人或協助調查人員身分之資料，僅供本案申訴、申復、追蹤改善、依法登錄及相關法定目的使用；收受人不得任意散布、揭露或作不當利用。

公司大小章：_____

日期：民國_____年_____月_____日

滿心企業股份有限公司

職場霸凌申復申請書

案號/案由		申復日期	民國____年____月____日				
申復人姓名		申復人身分	☐ 申訴人 ☐ 被申訴人				
服務單位		聯絡方式	電話：				
職稱			e-mail：				
不服之決定	☐ 申訴成立 ☐ 申訴不成立 ☐ 其他：_____						
申復理由	☐ 調查處理程序有重大瑕疵 ☐ 有足以影響原調查認定之新事證 ☐ 事實認定或理由不明確 ☐ 其他：_____ 具體說明如下：						
申復人簽名(或蓋章)：_____ 日期：民國____年____月____日							
代理人(無則免填)簽名(或蓋章)：_____ 日期：民國____年____月____日							

滿心企業股份有限公司

職場霸凌申復審議決定書

案號/案由			
申復人姓名		相對人姓名	
申復要旨			
申復人、相對人及相關人員陳述重點	一、申復人陳述重點： 二、相對人陳述重點： 三、相關人員陳述重點：		
有無重大瑕疵或新事證	☐ 申訴處理單位或調查小組組成及資格不符規定 ☐ 未給予任一方陳述意見機會 ☐ 應迴避而未迴避 ☐ 重要事證未採納 ☐ 其他重大瑕疵：_____ 認定理由說明如下：		
審議決定			
後續再行調查或處理情形			
注意：本申復決定不得再提起申復。當事人如有不服，應逕向法院或依其他法令所定途徑尋求救濟。			
公司大小章：_____			
日期：民國____年____月____日			