

# 新北市政府警察局汐止分局員工職場霸凌防治與處理計畫

## 一、目的

依據公務人員安全及衛生防護辦法第3條第2項第3款規定，執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應採取必要之預防及保護措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場霸凌，達到預防與處置職場霸凌事件。

## 二、定義

職場霸凌是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。

## 三、適用範圍

本計畫適用於本機關之工作者，當職場評估可能或已經出現下列3種類型之職場霸凌，應啟動本計畫：

(一)肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

(二)心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

(三)語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。

## 四、各級單位(人員)職責

(一)各單位主管

1. 推動並執行本計畫。
2. 執行本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
3. 協助調查或處理所屬工作者，受理職場霸凌之通報或申訴。
4. 提供所屬工作者必要之保護措施。

## (二)人事室

1. 擬定、推動及執行職場霸凌預防計畫。
2. 辦理教育訓練，如了解職場霸凌行為與相關法律知識等。
3. 召開職場霸凌案件審議會。
4. 辦理職務調整及運用 EAP 機制(員工協助方案)協助轉介專業機構。
5. 辦理職務調整工作。

## (三)督察組

針對本分局員工間職場霸凌事件進行事實調查，調查事件發生原因，並擬具調查意見。

## (四)秘書室

辦理員工心理輔導相關事宜，以協助自我調適健全心理健康。

## (五)本分局員工

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。

3. 遇職場霸凌時，勇於通報或申訴。

## 五、員工職場霸凌防治與處理流程

(一) 建構行為規範：公開宣示機關內禁止工作場所職場霸凌之書面聲明(如附表 1)。

(二) 危害辨識與評估：

1. 辨識高風險族群特質：機關內高工作負荷、高壓力負荷、輪班、及缺乏保障之職務。

2. 採用潛在職場霸凌風險評估表格(如附表 2)進行風險評估：

(1) 高風險族群工作者，列出工作場所可能發生之潛在風險與該工作項目之作業流程。

(2) 列舉可能出現的霸凌類型、發生場景及可能後果。

(3) 評估發生頻率與嚴重度。

(4) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有控制措施。

(5) 單位主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。

(三) 危害預防措施：

1. 行政管理：

(1) 依工作適性調整人力，避免人力不足而導致不法侵害事情發生或惡化。

(2)有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。

(3)允許適度的工作者自治，保持充分時間對話、分享資訊及解決問題。

## 2. 教育訓練

(1)介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴通報管道。

(2)提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害，增進辨識潛在霸凌情境之技巧及降低職場不法侵害案件。

(3)提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

(4)授與人際關係與溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

### (四)職場霸凌案件處理流程

1. 工作者於遭遇或疑似遭受職場霸凌行為時，應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(如附表 3)，向工作場所單位主管與人事室通報或申訴。

2. 本分局受理職場霸凌之通報或申訴案件，由督察組先行調查職場霸凌事件，並擬具調查意見，由人事室召開本分局安全及衛生防護小組會議審查相關人員行政責任，並針對個案研提檢討

改善相關措施，將處理及檢討改進情形簽陳機關首長，相關處理程序如「員工職場霸凌處理標準作業流程」(如附表4)。

### 3. 迴避原則：

(1) 職場霸凌事件經通報或申訴後，調查人員在調查過程中，

有下列情形之一，應自行迴避：

甲、本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時。

乙、本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人關係者。

丙、現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

丁、於該事件，曾為證人、鑑定人者。

(2) 職場霸凌事件申訴之調查人員有下列情形之一，當事人得

申請迴避：

甲、有前款所定之情形而不自行迴避者。

乙、有具體事實，足認其執行調查有偏頗之虞者。

4. 前款申請，應舉其原因及事實，向本分局安全及衛生防護小組提出，並應為適當之釋明；被申請迴避之調查人員，對於該申請得提出意見書。

5. 被申請迴避之調查人員在本分局安全及衛生防護小組就該申請

事件為准駁前，應停止調查工作。但有急迫情形，仍應為必要處置。

6. 調查人員有所定情形不自行迴避，而未經當事人申請迴避者，應由本分局安全及衛生防護小組命其迴避。
7. 本分局安全及衛生防護小組調查職場霸凌事件時，應依下列調查原則為之：
  - (1) 職場霸凌事件調查應以不公開方式為之，並保護當事人之隱私與人格法益。
  - (2) 職場霸凌事件之調查應秉持客觀、公正專業原則，給予當事人充分陳述意見及答辯機會。
  - (3) 受害人之陳述明確，已無詢問之必要者，應避免重複詢問。
  - (4) 職場霸凌事件之調查，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀請具相關學識經驗豐富者協助。
  - (5) 職場霸凌事件之當事人或證人有權力不對等之情形時，應避免其對質。
  - (6) 調查人員因調查之必要，得於不違反保密義務範圍內另作成書面資料，交由當事人閱覽或告以要旨。
  - (7) 對於在職場霸凌事件申訴、調查或審理程序中，為申訴、

作證、提供協助或其他參與行為之人，不得為不當之差別待遇。

8. 調查時程：確認受理之通報或申訴案件，須於受理日起二個月內調查完畢，並做成調查報告，提本分局安全及衛生防護小組開會審議，必要時得延長一個月。
9. 受害人有心理輔導、醫療等需要者，本分局得協助轉介至專業輔導或醫療機構。
10. 運用 EAP 機制(員工協助方案)協助轉介專業機構諮詢。

#### (五) 職場霸凌之管理

潛在職場霸凌風險評估表格、申訴通報資料及處置表，應統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場霸凌處理程序及結果進行分析評估，就單位別及職務類型之高風險職場霸凌因子，作歷年比較，當年度職場霸凌防治的參考。

#### (六) 執行成效之評估與改善

每 3 年或於重大霸凌事件發生後，進行職場霸凌風險評估，確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性。霸凌事件發生後，機關應對環境與職務進行審查及檢討，以找出改善空間。職場霸凌相關之訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，供每年進行風險評估和分

析。所有職場霸凌事件之調查報告，應以書面紀錄與保管。

六、本計畫奉機關首長核定後公告實施，修正時亦同。

## 附表 1

### 新北市政府警察局汐止分局職場霸凌之書面聲明

本機關為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本機關之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本機關員工同仁間有職場霸凌之行為。

- 一、職場霸凌的定義：是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。
- 二、職場霸凌行為的樣態：
  - (一) 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
  - (二) 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
  - (三) 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
- 三、員工遇到職場霸凌怎麼辦：
  - (一) 向同事尋求建議與支持。
  - (二) 與加害者理性溝通，表達自身感受。
  - (三) 思考自身有無缺失，請同事誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。
  - (四) 盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。
  - (五) 向機關提出申訴。
- 四、本機關所有員工均有責任協助確保免於職場霸凌之工作環境，任何人目睹及聽聞職場霸凌事件發生，皆得通知本機關人事室或撥打員工申訴專線，本機關接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。本機關絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，將會進行懲處。
- 五、本機關鼓勵同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如員工需要額外協助本機關亦將盡力協助提供。
- 六、本機關職場霸凌諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：(02)26473897。

申訴專用電子信箱：[a97939@ntpd.gov.tw](mailto:a97939@ntpd.gov.tw)。

機關首長：分局長徐俊生。

日期:113年12月2日。

附表 2

### 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

機關／單位：

評估日期：

受評估之單位：

單位內工作型態及人數：

評估人員：

審核者：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險 類型（肢體/語言/ 心理）	可能性 （發生機率）	嚴重性 （傷害程度）	風險等級 （高中低）	現有控制措施	應增加或修 正相關措施
<b>職場不法侵害</b>								
組織內是否曾發生主管或員工 遭受同事(含上司)不當言之對 待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有無法接受不同性別、年 齡、國籍或宗教信仰之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有同仁之離職或請求調職 原因源於職場不法侵害事件之 發生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有被同仁排擠或工作適應 不良之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有情緒不穩定或精神 疾患病史之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
工作場所是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

註：1.潛在風險為列舉，各單位可自行依工作特性增列。

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力，各單位可自行細歸類。

表一 簡易風險等級分類

風險等級		嚴重性		
		嚴重傷害	中度傷害	輕度傷害
可能性	可能	高度風險	高度風險	中度風險
	不太可能	高度風險	中度風險	低度風險
	極不可能	中度風險	低度風險	低度風險

※風險評估方式說明：

一、風險可由危害嚴重性及可能性之組合判定。評估嚴重度可考慮下列因素：

(一) 可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。

(二) 傷害程度，一般可簡易區分為：

1. 輕度傷害，如：(1) 表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2) 不適和刺激，如頭痛等暫時性的病痛；(3) 言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。
2. 中度傷害，如：(1) 割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折；(2) 造成上肢異常及輕度永久性失能；(3) 遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服。
3. 嚴重傷害，如：(1) 截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害；(2) 其它嚴重縮短生命及急性致命傷害；(3) 遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。

二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。可能性等級之區分一般可分為：

(一) 可能發生：一年可能會發生一次以上。

(二) 不太可能發生：至少一至十年之內，可能會發生一次。

(三) 極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次。

附表 3

### 職場不法侵害通報及處置表

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 (所屬機關/單位：_____)	姓名或特徵：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 (所屬機關/單位：_____)
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 其他：_____	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (請填下述內容) 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他____ 2. 傷害程度：_____ 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (請填姓名)

通報人：

通報日期/時間：

處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員：	傷害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
受害者說明發生經過與霸凌原因：(請敘明，可舉證相關事證 )	
加害者說明發生經過與霸凌原因：(請敘明，可舉證相關事證 )	
目擊者說明發生經過與霸凌原因：(請敘明，可舉證相關事證 )	
調查結果：(請敘明，可舉證相關事證 )	
受害者安置情形	加害者懲處情形
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：_____	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 移送法辦 <input type="checkbox"/> 其他_____
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 (請註明日期)	
未來改善措施：	

處理者：\_\_\_\_\_ 審核者：\_\_\_\_\_ 審核時間：\_\_\_\_\_

附表 4

### 員工職場霸凌處理標準作業流程

