

臺南航空站職場霸凌防治及處理作業規定

中華民國 109 年 3 月 12 日南人字第 1095000336 號函訂定

中華民國 112 年 9 月 25 日南人字第 1125001314 號函修訂定

- 一、臺南航空站（以下簡稱本站）為建構健康友善之職場環境，提供員工免受霸凌侵犯之職場，使其安心投入工作，特依公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案等規定，並參照行政院人事行政總處提供之「員工職場霸凌防治與處理建議作為」及交通部民用航空局「員工職場霸凌處理標準流程(範例)」，訂定本作業規定。
- 二、本要點適用本站同仁所發生之職場霸凌事件。
- 三、本規定所稱職場霸凌，指在工作場所中發生的，藉由不合理之對待與不公平之處置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沉重的身心壓力。
- 四、本站應防治工作場所職場霸凌之發生，保護同仁不受職場霸凌之威脅，建立友善的工作環境，提升主管與同仁正確工作觀念。如有職場霸凌或疑似情事發生時，應即檢討、改善防治措施。
為加強同仁有關職場霸凌防治措施及申訴管道之宣導，本站得利用各種集會、印刷品等及訓練課程傳遞相關訊息。
- 五、為防治職場霸凌行為，提供同仁免於職場霸凌之工作環境，本站設置職場霸凌申訴管道如下，相關資訊應於工作場所顯著之處公開揭示：
 - (一) 申訴專線電話：06-2601185
 - (二) 申訴專用傳真：06-2601221
 - (三) 申訴電子信箱：james@tna.gov.tw
 - (四) 各組室主管及人事室
- 六、職場霸凌事件申訴處理程序：

(一) 本站同仁申訴，得以言詞或書面(附件一)提出，以言詞為申訴者，受理人員應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章。

(二) 申訴書或紀錄，應載明下列事項，並由申訴人簽名或蓋章：

1、申訴人姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號、服務單位與職稱、住居所、聯絡電話、申訴日期。

2、有法定或委任代理人者，應載明其姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號、住居所及聯絡電話。委任代理人並應檢附委任書(附件二)。

3、申訴事實發生日期、時間、地點、發生事件時之行為、過程、內容、相關事證或人證。

(三) 申訴或紀錄不合前項規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於十四日內補正。

(四) 第一項申訴職場霸凌事件者，應於事件發生後一年內為之，霸凌事件持續發生者，以最後一次事件發生時間起算之。

七、本站為處理職場霸凌防治及申訴案件，組成職場霸凌防治及申訴處理小組(以下簡稱處理小組)。處理小組成員，由本站安全及衛生防護小組委員擔任之，其中一人為召集人，由安全及衛生防護小組召集人擔任之。(附件六及附件七)

前項召集人得視業務需要召開會議並擔任主席，召集人因故不能出席時，由召集人指定委員一人擔任主席。

八、申訴人於處理小組作成決定前，得以書面撤回其申訴；其經撤回者，不得就同一事由再為申訴。

九、處理小組調查程序如下：

(一) 各組室或人事室接獲職場霸凌申訴案件，轉請召集人於七日內指派小組成員中三人以上之委員組成調查小組進行調查，必要時得

另派(聘)社會公正人士或專家學者參與調查。

(二)調查小組調查過程應保護當事人之隱私及其他人格法益，調查結束後，並應作成調查報告書，提處理小組評議。

(三)申訴案件之評議，得通知當事人、關係人到場說明，必要時並得邀請社會公正人士或專家學者協助評議，並得支領出席費。

(四)處理小組對申訴案件之評議，應作出成立或不成立之決議。決議成立者，應作成懲處或其他適當處理之建議；決議不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議。申訴人如有誣告之事實並經證實者，應作成懲處及其他適當處理之建議。

(五)申訴決議應載明理由，以書面通知當事人並移請相關機關(單位)依規定辦理。

(六)申訴案件應自受理之次日二個月內調查完成並作成評議，必要時得延長一個月，並通知當事人。

十、處理小組於成立後一週內，應填報事件處理初報表(附件三)，並於調查完成後，作成事件調查報告(附件四)。

十一、申訴案件有下列各款情形之一者，應決議不予受理：

(一)申訴不符規定而無法通知補正，或經通知補正逾期不補正者。

(二)提起申訴逾申訴期限者。

(三)申訴人非職場霸凌事件之受害人或其法定代理人者。

(四)同一事由經申訴決定確定或已撤回後，再提出申訴者。

(五)對不屬於職場霸凌範圍之事件，提起申訴者。

(六)無具體之事實內容或未具真實姓名、服務單位、機關(機構)及住居所者。

十二、參與職場霸凌申訴案件之處理、調查、評議之人員，對於知悉之申訴案件內容應予保密，違反者，召集人應即終止其參與，並得視其情節輕重，報請機關長官依法懲處並解除其派兼。

十三、參與職場霸凌申訴案件之處理、調查、評議人員，有下列各款情形之一，應自行迴避：

- (一) 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。
- (二) 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之關係者。
- (三) 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。
- (四) 於該事件，曾為證人、鑑定人者。

前項人員應迴避而不自行迴避，或有其他具體事實足認其執行職務有偏頗之虞者，當事人得以書面舉其原因及事實，向處理小組申請迴避。

十四、職場霸凌案件已經進入司法程序，或移送監察院或公務員懲戒委員會審議者，處理小組得決議暫緩調查或評議。

十五、當事人有輔導、醫療等需要者，人事室得協助引介至專業輔導或醫療機構。

十六、對於職場霸凌申訴案件應採取事後追蹤考核、監督，確保申訴決定之懲處或處理措施確實有效執行，並避免有相關事件或報復之情事發生。

十七、處理小組所需經費由本站相關預算項下支應。

十八、檢附本站同仁職場霸凌處理標準作業流程，請參酌辦理(附件五)。

附件一

申 訴 書					
申訴人	姓 名		服 務 單 位		職 稱
	性 別	出 生 年 月 日	身 分 證 統 一 編 號		聯 絡 電 話
	住 居 所				
(應附 具委任 書)	姓 名		服 務 單 位 、 機 關 (機 構)		職 稱
	性 別	出 生 年 月 日	身 分 證 統 一 編 號		聯 絡 電 話
	住 居 所				
申訴事實：(請載明事實發生日期、時間、地點、發生事件時之行為、內容、相關事證或人證) 附件名稱：(如相關證明文件、代理人委託書正本) 申訴人： (簽章) 代理人： (簽章) 中 華 民 國 年 月 日					

附件二

委任書

茲委任受任人 為代理人，受委任人因
職場霸凌提起申訴案件，有為一切申訴行為之權限，並有
撤回申訴之特別權限，爰依法提出本件委任書。

此致

臺南航空站

委任人： (簽章)

受任人： (簽章)

中華民國 年 月 日

附件三

職場霸凌事件初報表

填報單位	臺南航空站職場霸凌防治及申訴處理小組		
申訴人姓名		申訴人服務單位	
申訴人職稱		申訴人聯絡電話(或email)	
代理人姓名		代理人服務單位、機關(機構)	
代理人職稱		申訴人聯絡電話(或email)	
被申訴人姓名		被申訴人服務單位	
被申訴人職稱		被申訴人聯絡電話(或email))	
申訴內容			
事件發生日期	年 月 日	事件發生時間	時 分
事件發生地點			
事件簡述：(申訴人申訴內容簡述)			
處置情形			
受理日期	年 月 日	受理時間	時 分
服務單位之立即處理作為：			

處理小組召集人 (請簽名)		處理小組成員(請 簽名)	
------------------	--	-----------------	--

附件四

職場霸凌事件調查報告

壹	案由	
貳	調查事實	一、申訴人申訴意旨 二、被申訴人答辯意旨 三、證人舉證意旨 (一)證人A (二)證人B
參	調查過程	
肆	調查結果	
伍	相關證據 及事實認定	
陸	後續處理 及建議	

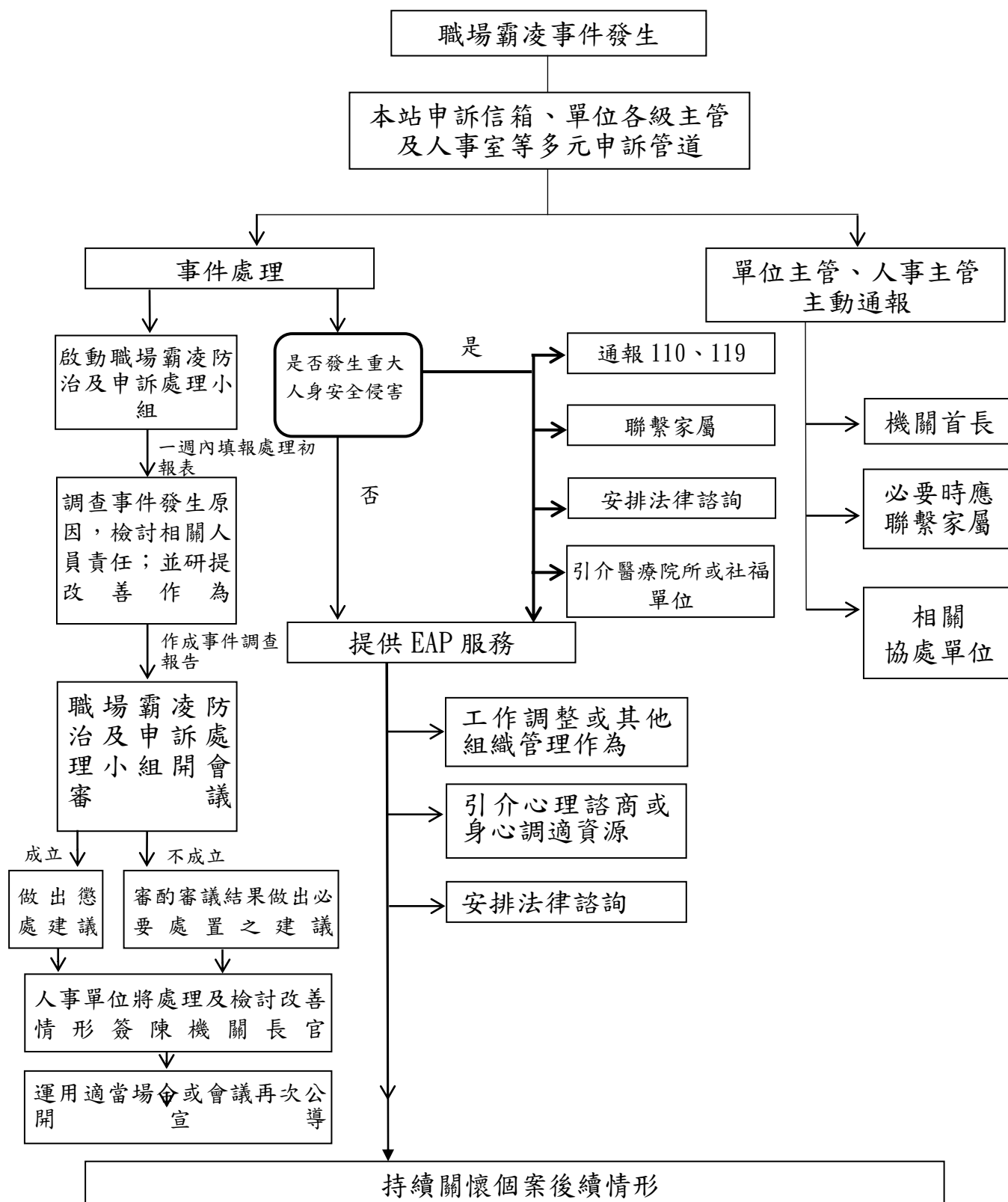
柒	調查委員 簽名	中華民國 年 月 日
---	------------	------------

附錄：訪談人年籍資料

申訴人、被申訴人及證人年籍資料		
代號	姓名	年籍資料
申訴人	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
被申訴人	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 1	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 2	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 3	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：

附件五

臺南航空站同仁職場霸凌處理標準作業流程



註 1：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¹。

註 2：各機關應設置申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道並公開揭示。**機關首長 涉及職場霸凌事件應由具管轄權之上級機關受理申訴事宜。**

註 3：依據公務人員安全及衛生防護辦法第 4 條規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組），負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣（市）已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。

附件六

臺南航空站公務人員安全及衛生防護小組設置及作業要點

107 年 9 月 20 日南人字第 1075001261 號書函訂定

中華民國 112 年 9 月 25 日南人字第 1125001314 號函修訂定

- 一、本要點依公務人員安全及衛生防護辦法第四條規定訂定之。
- 二、本要點適用對象為公務人員保障法第三條及第一〇二條規定之臺南航空站（以下簡稱本站）編制內公務人員。
- 三、本要點之安全及衛生防護措施，係指對本站公務人員基於其身分及職務活動所可能引起之生命、身體及健康危害，應採取必要之預防及保護措施。
- 四、本站各組（室）提供公務人員之安全及衛生防護措施，應考量基於性別、身心障礙等因素之特殊需要。
- 五、本站設公務人員安全及衛生防護小組（以下簡稱本小組），置召集人兼委員 1 名，由主任兼任之，另委員 7 名，由各組室人員擔任之（如附件工作職掌分配表）。
本小組負責策劃並處理本站公務人員安全及衛生防護相關事宜。會議之召開由召集人負責召集之。
- 六、本站對於辦公場所之建築、設施及設備，應依相關法令規定標準妥為規劃，並採取必要之措施。
- 七、本站對辦公場所之安全及衛生防護，應採下列措施：
 - （一）應注意建築設備安全及環境衛生，並定期實施檢查。
 - （二）加強門禁管理，並視需要裝置必要之安全防護設施。
 - （三）與本站航警保持連繫，加強機關巡邏。
 - （四）備具簡易急救醫療器材，並與地區性之醫療機構加強連繫。
 - （五）其他必要之防護措施。
- 八、各組室應提供所屬人員執行職務時符合相關法令規定標準之必要安全與衛生機具設備及措施，並隨時維護及檢修辦公場所機具設備之安全，以防止因人為、自然或其他因素，危害公務人員之生命、身體及健康。對於執行危險職務所使用之機具設備，並應定期加強維護及檢修。
- 九、各組室人員執行職務安全及衛生之防護，應採下列措施：
 - （一）加強安全及衛生防護訓練，增進安全防衛、急救、危機處理等知能，並指導正確執勤方式。
 - （二）依業務需要加強與當地警察機關連繫，必要時，得建立連線維護系統。
 - （三）提供適當之安全防護措施，必要時，得依規定請求有關機關提供必要之協助。
 - （四）對執行特殊職務之人員，必要時，應對其職務、姓名、照片等個人資料予以保密。
 - （五）經常注意民情輿論，適時疏導民怨。如有因民眾非理性抗爭而遭受危險之虞時，應通報本組召集人及請警察機關派員處理。
 - （六）建立安全及衛生防護通報系統及緊急連絡人名冊。
 - （七）其他必要之防護措施。
- 十、各組室應建立與業務相關可能造成危害之場所及其危險性質之資料，並供所屬人員隨時查閱。

- 對於所屬人員執行職務時，可能危害生命、身體或健康之資訊，應於事前告知。
- 十一、各組室應於所屬人員執行危險性職務前，實施勤前教育，並告知預防危害之標準作業流程。
- 十二、對於經常暴露於有危害安全及衛生顧慮環境致影響其身心健康之虞之公務人員，得定期施行特定項目之健康檢查。
前項健康檢查之對象、項目、方法、危害安全及衛生顧慮之環境，依相關法規辦理之。
- 十三、各組室發現所屬人員罹患法定傳染病時，應會同衛生、環境保護機關採取適當之防疫、環境整潔及監控措施，並協助其就醫治療。
- 十四、本站公務人員執行職務時，應注意自身及同事之安全，除應依公務員服務法及其他有關法令之規定外，並應注意服務態度及技巧，加強溝通協調。
本站公務人員應隨時提高警覺，並加強應變制變能力。如因執行職務遭受騷擾、恐嚇、威脅，應即通報本組召集人協助處理，必要時各組室應即通報警察或相關機關協助處理。
- 十五、各組室如未能提供安全及衛生之防護措施或提供不足時，所屬人員得請求該服務單位提供之。
- 十六、各組室於所屬人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害時，應採下列措施：
（一）立即急救或搶救。
（二）通知該人員之緊急連絡人，並通報召集人與其他有關單位及人員。
（三）立即通報警察或相關機關儘速派員處理，並提供相關資料做為處理之參考。
- 十七、各組室於所屬人員執行職務遭受生命、身體及健康侵害後，應採下列措施：
（一）先行墊付送醫診療所需費用，事後依規定辦理歸墊。
（二）通報本小組召集人依規定協調警察機關後續偵查作為。
（三）通報本站人事室依規定協辦核發因公傷殘死亡慰問金、請假、保險、退休、撫卹等權益事宜並提供相關法令諮詢服務。
（四）其他必要之措施。
- 十八、各組室依本要點提供所屬人員執行職務安全及衛生防護措施所需之經費於年度預算內勻支。
- 十九、本要點未盡事宜悉依公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法等相關法令規定辦理。
- 二十、本要點核定後實施，修正時亦同。

附件七

臺南航空站公務人員安全及衛生防護小組工作職掌分配表

職 稱	原任職務	工作職掌
召集人	主任	綜理安全及衛生偶發事件之統一指揮及督導。
執行委員	人事室	一、襄助召集人推動本小組相關業務。 二、危害事故發生時，辦理請假、保險、退休、撫卹及提供相關法令諮詢協助等事宜。 三、對於經常暴露於有危害安全及衛生顧慮環境致影響其身心健康之虞人員，協助定期特定項目之健康檢查。 四、負責機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅之心理輔導工作，必要時協助轉介專業機構輔導或治療照護。
安全衛生及救護醫療防護組委員	企劃行政組組長	一、宣導公共防疫衛生觀念及健康管理，加強安全及衛生防護訓練，增進安全防衛、急救、危機處理等知能。 二、注意辦公處所環境衛生，並定期實施檢查。 三、負責緊急事件現場之各項安全衛生維護。 四、協助調查事故發生之原因，檢討改進相關防護措施。 五、協助建立安全及衛生防護通報系統。
	辦事員	
	技士	注意建築設施及設備安全，並定期實施檢查維護及檢修。
	技正	一、負責加強門禁管理，並視需要裝置必要之安全防護措施。 二、建立與業務相關危害之場所及其危險性質之資料，提供預防危害之標準作業流程。 三、加強危險職務所使用之機具設備定期維護及檢修。
	組員	一、備具簡易急救醫療器材，負責緊急醫務之處理。 二、發現人員罹患法定傳染病時，會同相關單位採取適當之防疫、環境整潔及監控措施，並協助就醫。 三、危害事故發生時，與衛生、醫療機關保持連繫並報請協助處理。

原任職務人員若有變更以職務為基準