



職場霸凌申訴調查作業辦法

目錄

職場霸凌申訴調查作業辦法	1
第一章 總則	4
第一條（訂定目的）	4
第二條（適用範圍）	4
第三條（案件處理原則）	4
第二章 申訴受理程序	4
第四條（申訴受理單位）	4
第五條（申訴方式）	4
第六條（案件編號）	5
第七條（受理審查）	5
第八條（不予受理情形）	5
第三章 緊急保護機制	6
第九條（風險評估）	6
第十條（保護措施）	6
第十一條（心理支持）	6
第四章 調查程序	7
第十二條（調查小組成立）	7
第十三條（調查小組組成）	7
第十四條（調查權限）	7
第十五條（證據種類）	7
第十六條（訪談順序）	8



奔騰物流系統股份有限公司

TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

第十七條（訪談原則）	8
第十八條（訪談紀錄）	8
第五章 事實認定	8
第十九條（認定標準）	8
第二十條（不成立情形）	9
第二十一條（調查結果分類）	9
第六章 審議與決議	9
第二十二條（審議會議）	9
第二十三條（開會門檻）	9
第二十四條（決議方式）	10
第二十五條（處理建議）	10
第七章 結案與追蹤	10
第二十六條（調查期限）	10
第二十七條（結果通知）	10
第二十八條（追蹤機制）	10
第二十九條（文件保存）	11
第三十條（施行）	11
第八章 相關表單	11
BP-F01 職場霸凌事件通報單	13
BP-F02 職場霸凌申訴書	14
BP-F03 匿名檢舉表	15
BP-F04 案件受理審查表	16
BP-F05 案件風險評估表	17
BP-F06 訪談紀錄表	18



奔騰物流系統股份有限公司

TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

BP-F07 證據清單	19
BP-F08 調查會議紀錄	20
BP-F09 調查報告書	21
BP-F10 決議通知書	22
BP-F11 結案報告書	23
BP-F12 關懷追蹤紀錄表	24
BP-F13 保密切結書	25
BP-F14 利益衝突揭露暨公正調查聲明書	26
BP-F15 調查委員迴避申請書	27
BP-F16 調查委員資格審查表	28
附錄 A 表單填寫說明及保存年限	30



第一章 總則

第一條（訂定目的）

為建立職場霸凌及工作場所不法侵害事件之申訴、調查、審議及處理機制，確保案件處理之公平、公正及客觀，並保障當事人權益，特訂定本辦法。

第二條（適用範圍）

凡本公司員工、派遣人員、實習生、求職者、承攬商及其他於本公司工作場所執行職務者，涉及職場霸凌或工作場所不法侵害事件時，均適用本辦法。

第三條（案件處理原則）

案件處理應遵循下列原則：

- 一、公平公正原則。
- 二、迅速處理原則。
- 三、保密原則。
- 四、避免二次傷害原則。
- 五、保障當事人陳述意見原則。
- 六、禁止報復原則。

第二章 申訴受理程序

第四條（申訴受理單位）

本公司職場霸凌案件受理窗口為人資部。

受理後由人資主管擔任案件管理人。

第五條（申訴方式）

申訴方式如下：

- 一、書面申訴。
- 二、電子郵件申訴。
- 三、線上申訴系統。
- 四、口頭申訴。



五、匿名檢舉。

第六條（案件編號）

案件受理後應建立案件編號。

編號方式如下：

BP-年度-流水號

例如：

BP-2026-001

BP-2026-002

第七條（受理審查）

人資部應於三個工作日內完成初步審查。

審查內容包括：

一、是否屬本辦法適用範圍。

二、是否具體陳述事件。

三、是否有基本事證。

四、是否需緊急保護措施。

第八條（不予受理情形）

有下列情形之一者得不予受理：

一、案件與職場霸凌無關。

二、內容顯然虛構。

三、無法確認事件內容。

四、重複申訴且無新事證。

不予受理應以書面通知申訴人。



第三章 緊急保護機制

第九條（風險評估）

案件受理後，人資部應立即進行風險評估。

評估項目包括：

- 一、人身安全風險。
- 二、心理健康風險。
- 三、持續霸凌風險。
- 四、報復風險。
- 五、證據滅失風險。

第十條（保護措施）

必要時得採取下列措施：

- 一、暫時調整座位。
- 二、調整工作區域。
- 三、調整工作內容。
- 四、調整班別。
- 五、限制接觸。
- 六、其他必要措施。

第十一條（心理支持）

人資單位應主動提供：

- 一、心理諮商資訊。
- 二、員工協助方案（EAP）。
- 三、醫療資源轉介。
- 四、法律諮詢資源。



第四章 調查程序

第十二條（調查小組成立）

案件立案後五個工作日內成立調查小組。

第十三條（調查小組組成）

調查小組原則由五人組成：

- 一、人資主管（召集人）
- 二、管理部經理
- 三、總經理室經理
- 四、勞方代表一至二人
- 五、外部專業委員一人

第十四條（調查權限）

調查小組得：

- 一、調閱文件。
- 二、調閱出勤資料。
- 三、調閱監視器影像。
- 四、調閱電子郵件。
- 五、調閱工作紀錄。
- 六、訪談相關人員。

第十五條（證據種類）

調查證據包括：

- 一、書面資料。
- 二、電子郵件。
- 三、LINE 紀錄。
- 四、錄音錄影。
- 五、監視器畫面。



六、考核紀錄。

七、證人證述。

八、其他相關資料。

第十六條（訪談順序）

原則依下列順序進行：

第一順位：申訴人

第二順位：被申訴人

第三順位：證人

第四順位：主管

第五順位：其他相關人員

第十七條（訪談原則）

訪談應：

一、一對一進行。

二、全程紀錄。

三、避免誘導提問。

四、保障當事人權益。

五、避免重複詢問。

第十八條（訪談紀錄）

每次訪談應製作紀錄。

訪談結束後由受訪者確認並簽名。

第五章 事實認定

第十九條（認定標準）

認定霸凌應綜合考量：

一、行為內容。



二、發生頻率。

三、持續期間。

四、權力關係。

五、受害程度。

六、客觀證據。

第二十條（不成立情形）

下列情形原則不成立霸凌：

一、合理工作指派。

二、績效管理措施。

三、教育訓練要求。

四、工作品質要求。

五、依法懲處。

但具有羞辱、歧視或報復意圖者不在此限。

第二十一條（調查結果分類）

案件結果分為：

一、成立。

二、部分成立。

三、不成立。

四、證據不足。

第六章 審議與決議

第二十二條（審議會會議）

調查完成後召開委員會會議。

第二十三條（開會門檻）

應有全體委員二分之一以上出席始得開會。



第二十四條（決議方式）

出席委員過半數同意始得決議。

票數相同時由召集人裁決。

第二十五條（處理建議）

調查成立者得建議：

一、書面警告。

二、申誡。

三、記過。

四、降職。

五、調職。

六、停職。

七、解僱。

第七章 結案與追蹤

第二十六條（調查期限）

案件應於三十日內完成調查。

必要時得延長三十日。

第二十七條（結果通知）

調查結果應以書面通知：

一、申訴人。

二、被申訴人。

三、相關主管。

第二十八條（追蹤機制）

案件結案後：

一個月



三個月

六個月

進行追蹤訪談。

第二十九條（文件保存）

案件資料應保存至少五年。

涉及法律程序者應保存至案件終結後五年。

第三十條（施行）

本辦法經總經理核准後公布施行。

修正時亦同。

第八章 相關表單

BP-F01 職場霸凌事件通報單

BP-F02 職場霸凌申訴書

BP-F03 匿名檢舉表

BP-F04 案件受理審查表

BP-F05 案件風險評估表

BP-F06 訪談紀錄表

BP-F07 證據清單

BP-F08 調查會議紀錄

BP-F09 調查報告書

BP-F10 決議通知書

BP-F11 結案報告書

BP-F12 關懷追蹤紀錄表

BP-F13 保密切結書

BP-F14 利益衝突揭露暨公正調查聲明書



奔騰物流系統股份有限公司
TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

BP-F15 調查委員迴避申請書

BP-F16 調查委員資格審查表

附錄 A 表單填寫說明及保存年限



BP-F01 職場霸凌事件通報單

職場霸凌事件通報單

案件編號		通報日期	年 月 日
通報人身分(以下僅為人資存查不對外公開)			
類別	姓名	連絡電話	電子郵件
☐ 本人通報			
☐ 代為通報			
☐ 保密身分通報			
事件發生日期	年 月 日	事件發生時間	時 分
事件發生地點			
涉及人員			
事件類型	☐ 言語霸凌 ☐ 精神霸凌 ☐ 職權霸凌 ☐ 肢體暴力 ☐ 網路霸凌 ☐ 客戶暴力 ☐ 其他		
事件經過說明			
是否有附件證據	☐ 有 ☐ 無		
附件類型	☐ Email ☐ LINE ☐ 錄音 ☐ 照片 ☐ 監視器 ☐ 其他		
人資主管		人資承辦	通報人



職場霸凌申訴書

案件編號			申訴日期	年 月 日	
申訴人姓名		部門		職稱	
到職日	年 月 日		聯絡電話		
被申訴人資訊					
姓名		部門		職稱	
雙方關係	☐ 主管 ☐ 同事 ☐ 部屬 ☐ 客戶 ☐ 其他				
事件開始日期	年 月 日		最近發生日期	年 月 日	
事件發生地點					
事件經過說明					
對身心影響	☐ 焦慮 ☐ 失眠 ☐ 工作受影響 ☐ 就醫 ☐ 其他				
已蒐集證據	☐ 有 ☐ 無				
附件類型	☐ Email ☐ LINE ☐ 錄音 ☐ 照片 ☐ 監視器 ☐ 其他				
希望公司協助事項	☐ 調查 ☐ 停止行為 ☐ 調職 ☐ 心理協助 ☐ 其他				
申訴人簽名					
總經理室經理		人資主管		人資承辦	



匿名檢舉表

案件編號			檢舉日期	年 月 日	
被檢舉人姓名		部門		職稱	
事件日期	年 月 日		事件發生時間	時 分	
事件發生地點					
事件內容說明					
涉及人員					
是否有證據	☐ 有 ☐ 無				
附件類型	☐ Email ☐ LINE ☐ 錄音 ☐ 照片 ☐ 監視器 ☐ 其他				
證據說明					
人資主管			人資承辦		

受理單位填寫	☐ 立案 ☐ 不立案
說明	



案件受理審查表

審查項目	是	否	備註
屬本辦法適用範圍	☐	☐	
事件內容具體	☐	☐	
有基本事證	☐	☐	
需立即保護措施	☐	☐	
有調查必要	☐	☐	

審查結果

案件編號		受理日期	年 月 日
審查人員		審查結果	☐ 受理 ☐ 不受理
不受理原因			
人資主管		人資承辦	



BP-F05 案件風險評估表

案件風險評估表

評估項目	低(1分)	中(2分)	高(3分)
人身安全風險	☐	☐	☐
心理健康風險	☐	☐	☐
持續霸凌風險	☐	☐	☐
報復風險	☐	☐	☐
證據滅失風險	☐	☐	☐

評估結果

總分		風險等級	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高
建議措施			
總經理	總經理室經理	人資主管	



奔騰物流系統股份有限公司

TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

BP-F06 訪談紀錄表

訪談紀錄表

案件編號					
訪談日期	年	月	日	調查委員	
訪談地點					
受訪者姓名		部門		職稱	
身分	☐ 申訴人 ☐ 被申訴人 ☐ 證人				

訪談內容

內容紀錄					
本人確認以上訪談內容正確無誤！					
受訪者簽名：			日期： 年 月 日		
總經理室經理		人資主管		調查委員	



BP-F07 證據清單

證據清單

序號	證據名稱	類型	提供人	取得日期	備註
1				年 月 日	
2				年 月 日	
3				年 月 日	
4				年 月 日	
5				年 月 日	
6				年 月 日	
7				年 月 日	
8				年 月 日	
9				年 月 日	
10				年 月 日	
11				年 月 日	
12				年 月 日	
13				年 月 日	
14				年 月 日	
15				年 月 日	
16				年 月 日	
17				年 月 日	
18				年 月 日	
19				年 月 日	
20				年 月 日	
21				年 月 日	
人資主管			人資承辦		



奔騰物流系統股份有限公司

TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

BP-F08 調查會議紀錄

調查會議紀錄

案件編號			
會議日期	年 月 日	會議地點	
主席		記錄人	

出席委員

姓名	職稱	簽名

會議內容

討論事項

決議事項

決議內容



調查報告書

案件編號		調查期間		
申訴人		被申訴人		
調查項目	內容			
案件摘要				
調查過程				
證據分析				
事實認定				
調查結論	☐ 成立 ☐ 部分成立 ☐ 不成立 ☐ 證據不足			
建議措施				
總經理	總經理室經理	調查委員	人資主管	人資承辦



奔騰物流系統股份有限公司

TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

BP-F10 決議通知書

決議通知書

案件編號		通知日期	年 月 日
受文者			
調查結果	☐ 成立 ☐ 部分成立 ☐ 不成立 ☐ 證據不足		
處理措施			
改善要求			
總經理室經理	人資主管	人資承辦	



BP-F11 結案報告書

結案報告書

案件編號		結案日期	年 月 日
調查結果			
執行情形			
改善措施			
是否完成改善	☐ 是 ☐ 否		
後續追蹤需求			
總經理	總經理室經理	人資主管	人資承辦



奔騰物流系統股份有限公司

TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

BP-F12 關懷追蹤紀錄表

關懷追蹤紀錄表

案件編號		追蹤人員		追蹤日期	年 月 日
追蹤週期	☐ 1 個月 ☐ 3 個月 ☐ 6 個月				
訪談對象					
訪談方式	☐ 面談 ☐ 電話 ☐ 視訊				
目前狀況	☐ 正常 ☐ 持續觀察 ☐ 需協助				
員工反映事項					
後續協助措施					



奔騰物流系統股份有限公司

TAIWAN WAREHOUSE SOLUTION CORP.

BP-F13 保密切結書

保密切結書

案件編號			
姓名			
職稱			
角色	☐ 委員 ☐ 調查人員 ☐ 紀錄人		
保密聲明	本人承諾對案件內容及相關資料負保密責任。		
簽名		日期	年 月 日



BP-F14 利益衝突揭露暨公正調查聲明書

利益衝突揭露暨公正調查聲明書

本人受聘擔任職場霸凌案件調查委員，茲聲明：

- ☐ 本人與申訴人無利害關係
- ☐ 本人與被申訴人無利害關係
- ☐ 本人未曾參與本案相關爭議
- ☐ 本人將秉持客觀、公正及中立原則執行調查
- ☐ 本人願遵守保密規定

如有虛偽情事，願負相關責任。

委員簽名：

日期： 年 月 日



BP-F15 調查委員迴避申請書

調查委員迴避申請書

本人受聘擔任職場霸凌案件調查委員，茲因下列原因申請調查迴避

- ☐ 為申訴人
- ☐ 為被申訴人
- ☐ 配偶
- ☐ 直系血親
- ☐ 四親等內血親
- ☐ 三親等內姻親
- ☐ 直屬主管
- ☐ 部屬
- ☐ 曾參與爭議事件
- ☐ 其他可能影響公正調查事項

說明：

申請人：

日期： 年 月 日

委員會決議：

- ☐ 同意迴避
- ☐ 不同意迴避



BP-F16 調查委員資格審查表

調查委員資格審查表

一、基本資料

案件編號		審查日期	年	月	日
委員姓名		部門/單位		職稱	
委員類別	☐ 召集人 ☐ 管理代表 ☐ 勞方代表 ☐ 外部委員				
聯絡電話		電子郵件			

二、資格條件審查

(一) 職務資格

審查項目	符合	不符合	備註
具備良好品德及公正性	☐	☐	
無重大違紀紀錄	☐	☐	
無懲戒處分紀錄(近三年)	☐	☐	
具備案件處理能力	☐	☐	
願意配合調查作業	☐	☐	

(二) 教育訓練資格

課程項目	完成日期	時數	符合
職場霸凌防治法規	年 月 日		☐
調查程序實務	年 月 日		☐
訪談技巧	年 月 日		☐
證據認定與蒐集	年 月 日		☐
保密及個資保護	年 月 日		☐



(三) 利益衝突審查

審查項目	是	否	如勾選「是」，請說明：
是否為申訴人	☐	☐	
是否為被申訴人	☐	☐	
是否為當事人配偶	☐	☐	
是否為當事人直系血親	☐	☐	
是否為當事人四親等內血親	☐	☐	
是否為當事人三親等內姻親	☐	☐	
是否為當事人直屬主管	☐	☐	
是否為當事人部屬	☐	☐	
是否曾參與本案爭議事件	☐	☐	
是否有其他可能影響公正調查情事	☐	☐	

三、文件確認

確認事項	已完成	未完成
已簽署保密切結書	☐	☐
已簽署利益衝突揭露暨公正調查聲明書	☐	☐
無須迴避或已完成迴避程序	☐	☐
已接受調查委員教育訓練	☐	☐
符合委員資格條件	☐	☐

四、審查結果

項目		結果	審查意見	
資格審查結果		☐ 通過 ☐ 不通過		
是否列入本案調查委員		☐ 是 ☐ 否		
總經理	總經理室經理	人資主管	承辦人	



附錄 A 表單填寫說明及保存年限

以下文件均由人資單位保存

文件編號	文件名稱	保存年限	使用時機
BP-F01	職場霸凌事件通報單	5 年	發現疑似職場霸凌事件時
BP-F02	職場霸凌申訴書	5 年	正式提出申訴時使用
BP-F03	匿名檢舉表	5 年	不願揭露身分時
BP-F04	案件受理審查表	5 年	收到申訴後進行立案評估
BP-F05	案件風險評估表	5 年	受理後立即進行
BP-F06	訪談紀錄表	5 年	調查訪談時使用
BP-F07	證據清單	5 年	有相關證據時建立
BP-F08	調查會議紀錄	7 年	委員會開會時
BP-F09	調查報告書	7 年	調查完成後
BP-F10	決議通知書	7 年	決議完成後通知雙方
BP-F11	結案報告書	7 年	案件完成改善後
BP-F12	關懷追蹤紀錄表	5 年	結案後 1、3、6 個月追蹤用
BP-F13	保密切結書	7 年	委員受派任時
BP-F14	利益衝突揭露暨公正調查聲明書	7 年	每案調查前
BP-F15	調查委員迴避申請書	5 年	有利害關係時
BP-F16	調查委員資格審查表	7 年	每案成立調查小組前