



文 件 修 訂 記 錄

[illegible]

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 2 頁， 共 12 頁

1. 目的：

為預防及處理員工於執行職務或工作相關情境中遭受身體或精神不法侵害、威脅、辱罵、騷擾、排擠、孤立、歧視或其他不當言行，建立完整之防治、諮詢、申訴、調查、懲戒、保護、追蹤與改善制度，以保障員工人格尊嚴、身心健康與安全工作環境。

2. 適用範圍：

2.1. 適用對象：本公司所有員工、主管、派遣人員、實習生、承攬商人員、訪客、客戶、供應商及其他與本公司工作場所或工作活動有關之人員。

2.2. 適用場域：公司內、出差、外勤、教育訓練、公司活動、通勤、居家辦公、遠距工作、線上會議、電子郵件、通訊軟體、工作群組及其他與工作有關之情境。

2.3. 外部人員於工作期間對員工之暴力、威脅、騷擾或不當言行，仍屬職場不法侵害，仍應依本制度處理。

3. 法令依據及參考指引：

3.1. 職業安全衛生法第6條第2項、第22-1條、第22-2條及相關子法、準則、指引、函釋或公告。

3.2. 中央主管機關發布之職場霸凌防治準則、執行職務遭受不法侵害預防指引及其他官方資料。

4. 定義：

4.1. 職場不法侵害

係指員工於執行職務或工作相關情境中，因他人行為遭受身體、精神、人格法益、隱私、名譽、健康或安全之不法侵害，或安全、健康、福祉受到威脅之事件。包括職場霸凌、職場暴力(肢體暴力、言語暴力、心理暴力)、性騷擾或就業歧視等。

4.2. 職場霸凌

係指勞工於勞動場所執行職務，因事業單位人員利用職務、職權、年資、專業、人際影響力、資訊掌握或其他權勢關係，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、貶抑、排擠、差別待遇、羞辱、冷凍、過度責難或其他不當言詞或行為，致其身心健康遭受危害或工作環境受不利影響之行為。情節重大者，不以持續發生為必要。職場霸凌不以「上對下」為限，平行同事、多數人對少數人、部屬對主管，若存在職務或權勢影響力且符合其他要件，亦可能成立。

職場霸凌之認定，應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。

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 3 頁， 共 12 頁

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。

4.3. 合理管理

主管基於業務需要所為之工作分配、工作指導、績效要求、錯誤糾正、考核、紀律處分或組織調整，若具有正當目的、必要性、比例性、程序合理性，且未使用人格貶抑、羞辱、威脅、孤立、報復、精神健康標籤化或其他不當方式者，原則上屬合理管理。

4.4. 重大高風險事件

包括疑似持續霸凌、高階主管或最高負責人涉案、多人受害、涉及身心健康重大影響、報復疑慮、威脅安全、可能觸犯刑事法規、涉及媒體或主管機關風險、內部人員無法獨立調查、調查程序可能遭質疑等事件。

5. 基本原則

5.1. 零容忍：公司不容許任何形式之職場不法侵害，並應向公司內所有員工及向社會大眾公開宣示公司預防職場不法侵害之書面聲明(附錄四)並張貼至公佈欄。

5.2. 客觀、公正、公平：調查及協調應保障雙方陳述、答辯及提出證據之機會。

5.3. 保密與最小揭露：僅於處理事件必要範圍內揭露資訊。

5.4. 禁止不利處分：不得因諮詢、反映、申訴、作證或協助調查而為任何不利對待。

5.5. 立即有效處置：公司知悉疑似事件後，即應視情節採取必要保護與風險控制。

5.6. 利益迴避：與事件有利害關係或足以影響公正者，不得參與調查或決策。

5.7. 調查專業化：正式申訴及重大高風險案件，應組成調查小組，並依本制度納入外部專家。

5.8. 程序完整留痕：所有受理、分流、保護、調查、協調、處理、申復及追蹤均應留存紀錄。

6. 權責分工：

6.1. 公司指定總管理處人資部為職場霸凌申訴處理單位，主要成員為總管理處林鼎鈞、人資課長劉桂端及人資課長江玉玲，申訴處理單位成員中任一性別比例不得少於三分之一。前述成員如有離職、職務異動、請假、利益衝突或其他不適任情形，由總經理或其授權主管指定替代成員。

6.2. 職場霸凌申訴處理單位負責辦理下列事項：

6.2.1. 受理申訴事件。

6.2.2. 通知申訴人是否受理其申訴之結果。

6.2.3. 依中央主管機關公告之內容及方式辦理系統登錄，包括受理申訴、申訴處理結果及申復處理結果。

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 4 頁， 共 12 頁

6.2.4. 辦理協調程序。

6.2.5. 調查或審議調查小組之調查報告，作成申訴成立與否之決定。

6.2.6. 提供懲戒或其他處理之建議。

6.2.7. 召開申復審議會議。

6.2.8. 通知當事人、申復人與申復事件相對人之申訴決定及申復決定。

6.2.9. 其他依本制度或法令規定應辦理之事項。

6.3. 其他與職場不法侵害預防、處理有關的單位：

角色	主要職責
集團總經理	核定政策、資源、調查小組或外部專家之聘任；督導重大案件處理。
總管理處人資部	教育訓練安排、紀錄管理與追蹤。
職業安全衛生管理單位	危害辨識、風險評估、工作環境及制度改善、年度檢討。
職護	身心風險評估、健康指導、醫療或心理資源轉介。
事業處主管及各級主管	日常預防、合理管理、配合調查、禁止報復、執行改善。

7. 事前辨識、評估及預防措施：

7.1. 辨識及評估危害

7.1.1. 公司應定期或視需要辦理職場不法侵害危害辨識與風險評估，以辨識工作環境、作業危害、組織管理、人際互動、工作負荷、主管管理方式及其他可能造成職場不法侵害之風險。

7.1.2. 定期風險評估原則每三年辦理一次，由職業安全衛生管理單位啟動，通知各單位主管填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」（附錄一）。

7.1.3. 若發生職場不法侵害申訴、非正式反映、重大組織異動、工作流程重大變更、高風險單位事件，或經人資部門、職業安全衛生管理單位認為有必要時，應即時重新評估，不受三年週期限制。

7.1.4. 附錄一原則由受評估單位主管填寫；如風險來源可能涉及該單位主管本人、主管管理方式，或有利益衝突疑慮時，應由人資部門或職業安全衛生管理單位指定適當人員協助或改由中立人員填寫。

7.1.5. 表單完成後，由職業安全衛生管理單位覆核風險類型、風險等級及改善措施是否適當；涉及人員互動、主管管理方式、疑似職場霸凌或員工身心狀況者，應會同人資部門或職護提供意見。

7.1.6. 評估結果應列明風險等級、現有控制措施、應新增或修正措施、責任單位、完成期

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 5 頁， 共 12 頁

限及追蹤方式。中度以上風險或涉及主管不當言行之案件，應提報總管理處追蹤；高度風險或涉及高階主管、重大申訴、疑似報復者，應提報總管理處核定必要處理措施。

7.1.7. 各項風險評估表、改善措施及追蹤紀錄，由職業安全衛生管理單位保存；涉及申訴、員工身心健康、個資或敏感資訊者，應由人資部門保密保存。

7.2. 適當配置作業場所

7.2.1. 職業安全衛生管理單位應視風險評估結果，通知受評估單位主管使用「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附錄二)，就物理環境、工作場所設計、行政管制、會議與主管辦公室互動安全、心理安全及其他工作場所因素進行檢點。

7.2.2. 附錄二原則由受評估單位主管填寫，職業安全衛生管理單位覆核；涉及人員互動、主管管理方式、疑似排擠或職場霸凌風險者，應會同人資部門提供改善建議。必要時，得由外部專家協助評估。

7.2.3. 檢點結果如有需改善事項，應列明改善措施、責任單位、完成期限及追蹤方式。中度以上風險或涉及主管不當言行、排擠、報復疑慮者，應提報總管理處追蹤。

7.3. 職場不法侵害及職場霸凌行為自主檢核

7.3.1. 為強化事前預防、主管自我檢視及職場霸凌風險辨識，公司得使用「職場不法侵害行為自主檢核表」(附錄六)，就主管管理語言、工作指派、績效要求、公開指責、孤立排擠、差別待遇、報復或不利對待、精神健康標籤化及其他可能造成職場不法侵害之行為進行檢核。

7.3.2. 發生下列情形之一者，人資單位、職業安全衛生管理單位或總管理處得要求相關主管或單位使用附錄六進行檢核：

7.3.2.1. 單位出現職場不法侵害、職場霸凌諮詢、非正式反映或正式申訴。

7.3.2.2. 員工離職、請調、請假、身心不適或工作適應不良，疑與管理方式或人際互動有關。

7.3.2.3. 單位主管異動、組織重整、績效制度或工作流程重大變更。

7.3.2.4. 風險評估結果顯示主管管理方式、人際互動或工作壓力為中度以上風險。

7.3.2.5. 公司、主管機關、調查小組或外部專家認為有必要。

7.3.3. 附錄六之填寫與保存應遵守保密及個人資料保護原則。檢核資料原則由人資單位保存；未經授權，不得提供予無關人員，亦不得作為標籤化、排擠、報復或不當績效評價之工具。

7.3.4. 附錄六檢核後如發現管理語言、工作指派、會議方式、績效要求、座位或班別安排、團隊互動或主管回饋方式有改善必要，應視情形指定責任單位、改善措施及完

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 6 頁， 共 12 頁

成期限，並納入追蹤；必要時得列入主管教育訓練、管理輔導、管理能力改善或年度制度檢討。

7.4. 適性配工與工作設計檢點

7.4.1. 為降低因工作負荷、班別、座位、工作分派、績效要求、主管管理方式或人員互動所造成之職場不法侵害或職場霸凌風險，公司得使用「職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表」（附錄三）進行檢點。

7.4.2. 發生職場不法侵害或職場霸凌申訴、非正式反映、員工身心不適、工作適應不良、離職請調、重大組織或工作流程變更，或風險評估結果顯示有工作設計、人員配置或主管管理風險時，得由人資部、職業安全衛生管理單位或職護會同單位主管啟動附錄三檢點。

7.4.3. 附錄三原則由受檢點單位主管填寫；如涉及主管本人、管理方式、工作分派不公、排擠或利益衝突疑慮者，應由人資部、職業安全衛生管理單位或職護協助，必要時由總管理處指定適當人員協助檢點。

7.4.4. 檢點結果如有需改善事項，應列明改善措施、責任單位、完成期限及追蹤方式；涉及員工身心健康、申訴、個資或敏感資訊者，應依保密及個人資料保護原則處理。

8. 申訴管道：

8.1. 職場霸凌事件主要申訴窗口：總管理處林鼎鈞先生，申訴專線電話為：(02)2696-2818 #67、申訴電子信箱為：terrylin@irf.com.tw。

8.2. 工作場所性騷擾事件主要申訴窗口：稽核室曾惠琴小姐，申訴專線電話為：(049)225-7447 #511、申訴電子信箱為：joyoustseng@irf.com.tw。

8.3. 申訴窗口資訊應以可隨時取得查知之方式公開揭示。

8.4. 若主要窗口涉案、具利害關係、請假、不適合受理或員工有合理顧慮時，可洽人資部或稽核室提請總經理指定備援窗口受理。

8.5. 被申訴人為事業處以上主管、高階主管、申訴窗口、人資主管或其他可能影響內部調查公正性之人員者，不得由被申訴人所屬單位或其直接利害關係人主導，應由總管理處、稽核室、總經理指定人員或外部專家處理。涉及本公司最高負責人或相當職務者，應告知當事人得依主管機關公告之外部申訴管道辦理；公司內部仍應配合主管機關調查，不得規避、妨礙或拒絕。

8.6. 申訴提出方式

申訴人得以言詞、電子郵件或書面提出申訴。以言詞或電子郵件提出者，受理人員應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使其閱覽，確認內容無誤後，由申訴人簽名或蓋章。申訴紀錄應載明申訴人姓名、服務單位、職稱、申訴日期、申訴事實內容及相關證據。

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 7 頁， 共 12 頁

8.7. 申訴期限

職場霸凌申訴，自霸凌行為終了時起逾三年者，得不予受理。被申訴人屬利用權勢者，申訴人得於離職之日起一年內提出申訴；但依前述三年期限有較長期間者，從其規定。

9. 知悉後立即有效處置：

公司知悉疑似職場霸凌或不法侵害時，應依「申訴知悉」與「非因申訴知悉」分別處理。

9.1. 因接獲當事勞工申訴而知悉

9.1.1. 案件登錄：依法須登錄者，應於中央主管機關指定網站登錄申訴案件；調查結束後亦應登錄處理結果。

9.1.2. 防止再發：採取避免申訴人持續受害之措施，例如調整互動方式、工作分派、會議方式、回報線、座位、班別或工作場所。

9.1.3. 必要協助與保護：視申訴人需求與事件情節，提供權益說明、心理諮商、醫療、職護、法律資訊、社會福利資源或其他必要協助，並注意隱私及個資。

9.1.4. 啟動調查：組成調查小組，確認調查範圍、證據、訪談名單及期限；申訴人有意願者得協調，但協調不得取代必要調查，協調不成立時應續行調查。

9.1.5. 懲戒或處理：依調查結果對行為人為適當懲戒、管理處分、調職、訓練、限制管理權限或其他處理。

9.2. 非因申訴而知悉

9.2.1. 透過訪談或客觀資料，必要釐清相關事實。

9.2.2. 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。

9.2.3. 視情況適度調整工作內容、工作場所、會議或互動方式，以降低風險。

9.2.4. 依當事人意願提供諮詢、協助及保護措施；若有重大立即風險，公司仍應主動採取必要安全措施。

10. 職場霸凌調查小組及外部專家機制：

10.1. 調查小組成立時點

10.1.1. 正式申訴案件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。

10.1.2. 重大高風險事件，即使未完成正式申訴書，仍得成立調查小組。

10.1.3. 申訴人僅諮詢或非正式反映者，人資部得先做初步分流及風險評估；如有高風險即升級。

10.2. 調查小組最低配置及外聘比例

調查小組原則至少三人，成員應具備勞動法令、人資管理、職業安全衛生、心理健康、職場霸凌調查或相關專業；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

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 8 頁， 共 12 頁

分之一。調查會議應有二分之一以上成員出席；涉及調查報告確認、事實認定、申訴成立與否或重大程序事項者，應確認外部專業人士有實質參與。

10.3. 外部專家資格與限制

10.3.1. 可聘任律師、勞資爭議調解專家、職場霸凌調查專業人才庫人員、心理師、職業醫學專科醫師、勞工健康服務醫護人員、大專校院相關領域教師、具職場不法侵害或性騷擾調查經驗者。

10.3.2. 外部專家應簽署保密及利益迴避聲明。

10.3.3. 外部專家不得與公司、申訴人、被申訴人或主要利害關係人具有足以影響公正之委任、顧問、親屬、上下隸屬、財務或其他重大關係。

10.3.4. 若因公司長期顧問關係可能影響外觀公正，應評估另聘無利害關係之專家。

10.4. 外部專家參與方式

10.4.1. 擔任調查小組成員並共同作成調查結論。

10.4.2. 協助設計訪談大綱、證據清單、調查計畫及程序風險控管。

10.4.3. 主持或共同主持訪談。

10.4.4. 審閱調查報告，確認程序是否完整、結論是否有證據支持。

10.4.5. 提供合理管理界線、身心健康、組織改善或懲戒比例原則建議。

11. 職場霸凌調查程序及期限：

11.1. 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。

有下列情形之一者，得不予受理：

一、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。

二、無具體之內容。

三、申訴人未具真實姓名或足以辨別其身分之資訊。

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。

11.2. 受理申訴後，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。

11.3. 調查小組應自成立後翌日起二個月內完成調查報告；必要時，得延長一個月，並應通知當事人。調查過程之協調期間，不予計入前述調查期間。

11.4. 調查前應確認調查範圍、爭點、證據資料、訪談名單、利益迴避及保護措施。

11.5. 公司進行調查訪談時，應以書面通知當事人，載明調查目的、時間、地點及不到場可

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 9 頁， 共 12 頁

能影響。訪談當事人及相關人員時，得以錄音或錄影輔助，並使用「職場不法侵害通報及處置表」(附錄五)作成訪談紀錄；受訪談者不得自行錄音或錄影。調查過程或會議中，不得令申訴人、被申訴人或協助調查之相關人員對質。

11.6. 應給予當事人充分陳述意見、答辯及提出證據機會，但不得使被申訴人接觸、施壓或報復申訴人、證人。

11.7. 調查紀錄應經受訪人確認；受訪人拒絕簽名者，應記明原因。

11.8. 調查結束後應作成書面調查報告，調查報告應包括申訴事件案由、申訴人申訴要旨、調查訪談日期及對象、當事人及相關人員陳述重點、事實認定與理由、證人陳述及物證查驗、處理建議。

11.9. 申訴處理單位應至遲於調查報告完成日起一個月內，參考調查結果作成申訴成立與否之決定。申訴處理單位作成決定時，應有成員二分之一以上出席，並經出席成員過半數同意。公司應於作成決定日起十個工作日內，以書面載明事實及理由通知當事人，並載明申復救濟方法及期限。

11.10. 職場霸凌申訴事件如涉及工作場所性騷擾行為，公司應分別依本制度及工作場所性騷擾防治相關規範辦理；並應依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，避免重複詢問及二次傷害。涉及性騷擾之部分，應由工作場所性騷擾申訴處理窗口同步處理。

12. 協調機制：

申訴人有意願者，得進行協調；但協調不得取代必要調查。若申訴人不同意協調、協調不成立、或案件涉及重大權力落差、報復、威脅、身心重大風險、高階主管或最高負責人，應續行或啟動調查。協調過程不得要求申訴人撤回申訴、保證不再申訴或放棄法定權利。

13. 利益迴避與保密：

13.1. 被申訴人之直屬主管、部屬、親屬、密切工作夥伴、績效評核利害關係人不得擔任調查成員。

13.2. 曾對本案表示定見、曾協助任一方準備資料、或與任一方有重大衝突者，應迴避。

13.3. 調查成員應於受任前簽署利益迴避與保密聲明。

13.4. 當事人得提出具體理由申請調查成員迴避，由總管理處或更高層級指定人員決定。

13.5. 所有調查資料、錄音、訪談紀錄、醫療資訊及個人資料，僅供案件處理必要範圍使用；不得私下散布、轉傳、張貼或於群組討論。

14. 懲戒、處理與改善措施：

調查成立或部分成立者，公司得依工作規則、獎懲辦法、勞動契約及相關法令採取下列措施，並應符合比例原則。即使未達法律上職場霸凌，如行為確有不當，仍得依內部規範為適

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 10 頁， 共 12 頁

當管理處分或改善要求。

懲戒或處理之輕重，應審酌行為人對申訴人造成身心侵害之程度、侵害行為之次數、頻率、手段、是否重複違反、與申訴人之關係、違反後態度、過往有無類似行為，以及對公司所生危害之影響程度及範圍。

14.1. 口頭或書面告誡、申誡、記過或其他獎懲辦法所定處分。

14.2. 要求道歉、管理改善計畫、教育訓練、教練輔導或行為改善承諾。

14.3. 調整工作分配、回報線、座位、班別、會議方式或管理權限。

14.4. 調職、降職、暫停管理職務或解除管理權限。

14.5. 情節重大者，依法終止勞動契約或移送司法、主管機關處理。

14.6. 對組織制度進行改善，包括權責釐清、績效標準、會議管理、工作設計、主管訓練及申訴管道改善。

15. 申訴人與相關人員保護措施：

15.1. 不得因諮詢、反映、申訴、作證、協助調查或拒絕不當協調而受任何不利處分。

15.2. 不得解僱、調職、降職、減薪、考績不利、排班不利、取消加班、孤立、冷凍、威脅、施壓、要求撤回、洩漏身分或對證人不利對待。

15.3. 案件處理期間應定期追蹤申訴人狀況；調查結束後至少追蹤1個月、3個月及6個月；高風險案件得延長追蹤。

15.4. 調查期間應避免不必要揭露申訴人、證人或協助調查者之身分及陳述內容。訪談證人或蒐集資料時，應採最小揭露原則，不得要求受訪人猜測申訴來源，並應提醒受訪人不得私下探詢、討論、串證、散布訊息或對相關人員為不利對待。

15.5. 若案件涉及既有排擠、孤立或報復風險，公司應同步採取低暴露調查、工作互動調整、固定關懷窗口、保密提醒及必要之工作安排調整，以避免申訴人或協助調查者遭受二次傷害。

15.6. 申訴、反映或作證如經調查證實係惡意虛構事實、偽造證據或故意誣陷他人者，公司得依工作規則、獎懲辦法及相關法令予以適當懲戒或處理。但不得僅因申訴不成立、證據不足或雙方認知不同，即認定為惡意虛構。

16. 蒐證與資料管理提醒：

16.1. 員工得以合法適當方式保存證據，例如事件紀錄、電子郵件、通訊紀錄、會議資料、在場人員、錄音或其他可佐證資料。

16.2. 涉及錄音或錄影時，不得竊錄非本人參與之談話，不得任意散布或作為威脅、羞辱、勒索或其他不當用途。

16.3. 公司蒐集、處理及利用個人資料、醫療資訊或身心健康資訊時，應遵守個資保護及保

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 11 頁， 共 12 頁

密原則。

16.4. 調查相關紀錄依法至少保存三年；公司基於爭議處理及風險管理需要，得保存五年。但涉及個人資料者，應依個資保護原則控管保存期間及存取權限。

17. 申復、外部救濟與重新調查：

17.1. 當事人不服申訴決定者，得於收到書面通知翌日起30日內，以書面具明理由提出申復；同一事件以一次為限。

17.2. 公司接獲申復後10個工作日內，由總管理處召集申訴處理單位成員召開申復審議會議。申復審議會議之審議，應由申訴處理單位成員依客觀、公正、公平原則辦理；涉及原申訴事件之調查人員、利害關係人或有偏頗之虞者，應予迴避。會議進行時，應給予申復人陳述意見之機會，並得邀請原調查小組成員或相關人員列席說明。

17.3. 申復審議會議如認原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。所稱重大程序瑕疵，包括申訴處理單位或調查小組之組成不符法令或本制度規定、未給予當事人任一方陳述意見之機會、應迴避而未迴避、有足以影響調查結果而未採納之重要事證，或其他足以影響調查結果之重大瑕疵。

17.4. 申復調查小組成員至少三人，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。

17.5. 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；如屬應再行調查者，其決定期限得展延三十日。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；申復處理結果應於作成之日起十個工作日內，依中央主管機關公告之內容及方式登錄系統。

18. 通報、登錄、追蹤與年度檢討：

18.1. 職場霸凌申訴案件之系統登錄由人資部負責，職安衛協助，並依下列時點辦理：

18.1.1. 受理申訴：受理翌日起 7 個工作日內登錄；

18.1.2. 申訴處理結果：決定作成日起 10 個工作日內登錄；

18.1.3. 申復結果：申復決定作成日起 10 個工作日內登錄。

18.2. 人資部應建立案件台帳，統計諮詢、非正式反映、正式申訴、處理期間、處置方式、申復及再發情形。

18.3. 重大案件結案後應檢討是否需修訂工作規則、獎懲辦法、主管訓練、績效制度、組織流程或工作設計。各單位與職業安全衛生單位及人資部門，應針對環境及職務再設計進行檢討，並記錄於「職場不法侵害預防措施查核及評估表」（附錄七）以利爾後評估及宣導教育。

類別	職場不法侵害防治及職場霸凌申訴處理程序	版本	1	編號	IC-IAM-PO-
內部管理辦法		制訂日期	2026 年 07 月 01 日	頁次	第 12 頁， 共 12 頁

19. 教育訓練：

19.1. 調查小組中屬公司內部成員者，應依主管機關規定接受職場霸凌防治教育訓練至少三小時；得參加主管機關或勞動檢查機構辦理之課程，或於中央主管機關建置之網站接受數位學習課程。

19.2. 由人資部安排教育訓練，受訓對象及頻率如下表：

對象	訓練重點	頻率
全體員工	職場霸凌樣態、申訴管道、保密、禁止報復、合法蒐證、旁觀者責任、外部救濟。	新進及年度訓練
主管	合理管理與霸凌界線、管理語言紅線、績效改善程序、申訴處理義務、禁止報復。	年度訓練；高風險主管加強輔導。
人資部/調查人員	分流受理、訪談技巧、證據評估、利益迴避、調查報告、平台登錄、身心風險、高階主管案件。	每年至少一次；重大法令修正時補訓。

20. 使用表單

20.1. 附錄一 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

20.2. 附錄二 職場不法侵害預防之作業場所環境及心理安全檢點紀錄表

20.3. 附錄三 職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表

20.4. 附錄四 預防職場不法侵害之書面聲明

20.5. 附錄五 職場不法侵害通報及處置表

20.6. 附錄六 職場不法侵害行為自主檢核表

20.7. 附錄七 職場不法侵害預防措施查核及評估表