

立 法 院
外 交 及 國 防 委 員 會

**「盤點自民國 113 年至今各單位涉及
職場霸凌、不當管理、性平、自傷類型
案件之處置，包含調查情況、後續懲
處或安置方案」專題報告**

報告機關：外 交 部
中華民國 115 年 10 月 29 日

主席、各位委員、各位女士、先生，大家早安！

感謝貴委員會邀請本部就「盤點自民國 113 年至今各單位涉及職場霸凌、不當管理、性平、自傷類型案件之處置，包含調查情況、後續懲處或安置方案」進行專題報告並備質詢，以下謹提出本部說明，敬請指教。

壹、前言

營造友善職場環境及維護同仁身心健康，為本部內部管理核心要務，凡涉職場霸凌或性騷擾之情事，本部一貫秉持嚴謹態度，遵從法定程序，以「依法徹查、絕不隱匿、毋枉毋縱」之原則積極查辦，力求每案皆獲公正、客觀、專業之處置，提供當事人關懷及必要協助，並落實守護同仁心理健康，建置心理衛生安全三級預防架構，期以持續健全職場文化，切實保障同仁權益。貴委員會所詢 113 年至今情形，本部未有自傷案件，爰就職場霸凌及性騷擾案件之調查情形、後續處置及精進作為提出專題報告。

貳、本部職場霸凌案件處理情形

一、調查處理機制及相關防治作為

（一）調查處理機制

1. 處理程序：

本部依公務人員保障法、公務人員執行職務安全及衛生防護辦法訂定「外交部職場霸凌防治與申訴處理要點」，並設置安全及衛生防

護委員會(以下簡稱防護委員會)，負責處理本部及駐外機構職場霸凌申訴案件：

- (1) 知悉或接獲職場霸凌申訴事件時，應採取立即有效之糾正及補救措施。
- (2) 接到申訴後，10 天內召開防護委員會決定是否受理，並以書面通知申訴人。
- (3) 倘決定受理，於 1 個月內成立調查小組進行調查。調查小組成員以外部委員為多數，並具法律、心理諮商、職場安全等專業領域。
- (4) 調查小組於召開第 1 次會議後 2 個月內完成調查報告，必要時得延長 1 個月。
- (5) 調查報告完成後，提送防護委員會於 1 個月內作出成立與否之決定，並將決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人。
- (6) 持續關懷相關人員後續情形及提供必要協助，倘經查證職場霸凌行為屬實，本部將視情節輕重，對行為人作成懲處、外館調部或調整為非主管職，並列入年終考績及日後宜否外派之重要參據；即便未成立職場霸凌，本部仍據以檢討改善單位內部之管理，並依調查小組建議作適當處置。

2. 防護委員會之組成：

委員計 11 人(女性 6 人、男性 5 人)。外部委員 6 人，為具法律、心理諮商及職場安全等

專業背景之專家學者；部內委員 5 人(其中包含公務人員協會代表在內)。

(二) 本部防治作為

1. 首長宣示三大措施：

本部林部長已公開宣示以「暢通保密申訴管道」、「有效課責」及「加強宣導」三大措施守護同仁的安全職場環境，本部已設置部長信箱及申訴管道（申訴專線電話：02-2348-2742、申訴電子信箱：wifa@mofa.gov.tw），處理同仁反映的各項建議與問題。

2. 強化訓練及宣導量能：

(1) 本部業於內部網站建置職場霸凌防治專區，並積極利用各項場合加強宣導，例如於新任館長赴任簡報、新進外領人員訓練、外派人員行前訓練、館長館員返國述職、科長領導研習營及人事業務巡迴列車等活動，進行職場霸凌防治教育及重申申訴管道。

(2) 同時也要求部內單位及駐外機構各級主管，應強化與部屬之溝通協調，理性排解同仁間紛歧，適時給予部屬關懷等。以上作為係盼將職場霸凌防治觀念深植各級人員內心，從根本杜絕憾事發生，並展現本部正面處理之態度與決心。

二、 職場霸凌案件統計及分析

(一) 113 年迄今職場霸凌案件統計：

1. 正式申訴案件：

(1) 本部近 3 年計接獲 23 件正式申訴之職場霸凌案件(詳如表一)，均依法定之程序及時程辦理，並以外部委員為主組成調查小組，秉持公正客觀專業原則調查。

(2) 上開 23 件申訴案件，16 件受理、7 件因不符職場霸凌定義而不受理。

(3) 16 件受理案件(本部 7 件、駐外機構 9 件)，其中有 2 件成立、13 件不成立、1 件尚在調查中。

表一職場霸凌案件統計表(正式申訴)

年度	113		114		115		合計
	本部	駐外機構	本部	駐外機構	本部	駐外機構	
受理	1	3	4	1	2	5	16
不受理	0	0	3	0	2	2	7
合計	4		8		11		23
調查中	0	0	0	0	0	1	1
成立	0	0	0	0	0	2	2
不成立	1	3	4	1	2	2	13
合計	4		5		7		16

2. 非正式申訴之網路匿名傳言案件，本部均主

動調查：

- (1) 由於網路匿名爆料案件，難以確認相關消息來源及事證，在查證上確有侷限，本部基於維護同仁立場，仍主動就相關事實進行釐清。近3年類此案件計有5件(均為駐外機構)，處理程序參照正式申訴案件，邀集外部專家學者或由本部組成訪談小組以釐清事實。
- (2) 經調查後，上述案件之訪談結果均與網路傳言內容尚有落差，且未有同仁願意提出申訴。本部業已責成館長應加強內部溝通及精進管理模式，避免造成同仁不適，增進職場友善和諧。

(二) 案件綜合分析

1. 據上述案件統計資料，駐外機構案件多於國內，究其成因，駐外機構場域獨立且特殊，實務運作具高度自主，駐外同仁銜命拓展外交，面對詭譎國際情勢及中國打壓，肩負業務高度壓力與使命感，館長對於其工作要求標準或管理風格各有不同，主管與部屬之間倘未能妥善管理情緒或理性溝通，易引致職場摩擦與齟齬。
2. 本部亦特別關注駐外同仁身心健康，各駐外機構均需指派專人辦理公務人員安全防護事項，加強宣導友善職場觀念，落實建構職場

安全防護。

三、機關後續處置及作為

(一) 對於職場霸凌成立之案件，其行為人均予以調職，並依法送公務人員保障暨培訓委員會裁罰

1. 正式受理申訴案件，計有 2 件經調查認定成立，被申訴人均予以調部並調整為非主管，且其等同於機關首長或一級單位主管之身分，均依法送公務人員保障暨培訓委員會裁罰。
2. 另本部主動調查之案件，其中 1 案考量駐外機構館長因領導風格，已影響駐處同仁間信任基礎，基於業務需要，已將館長調部。

(二) 對於管理不當，但未構成職場霸凌之案件，本部仍據以檢討改善單位內部之管理，及依調查小組建議作適當處置，並持續關懷雙方當事人，輔導其使用員工協助方案（EAP）服務等。

參、本部性騷擾案件處理情形

一、調查處理機制及相關防治作為

(一) 調查處理機制

1. 處理程序：

本部依性騷擾防治法、性別平等工作法及工作場所性騷擾防治措施準則等規定訂定「外交部性騷擾防治申訴及調查處理要點」，據以

辦理申訴案件，並設置性騷擾申訴評議委員會(以下簡稱申訴評議會)，負責處理本部及駐外機構申訴案件：

- (1) 知悉或接獲性騷擾申訴事件時，應採取立即有效之糾正及補救措施。
- (2) 受理申訴之日起 7 日內，指派 3 人以上委員組成調查小組進行調查。申訴事件應自接獲次日起 2 個月內結案；必要時得延長 1 個月。
- (3) 調查小組調查結束後，應作成調查報告書，提申訴評議會評議。
- (4) 申訴評議會應參考調查小組之調查結果，對申訴事件應作出成立或不成立之決定。決定成立者，應視情節輕重，對被申訴人作成懲處及其他適當處理之建議，提考績委員會議處；決定不成立者，仍應審酌審議情形，為必要處理之建議。申訴決定應以書面載明理由通知雙方當事人。
- (5) 處理過程中，視被害人之身心狀況，提供或轉介諮詢協助、心理輔導、法律協助、社福資源等必要服務。另持續採取事後追蹤及監督，確保申訴決定有效執行，並避免相同事件之發生。

2. 申訴評議會之組成：

委員計有 9 人(女性 5 人、男性 4 人)。外部

委員 4 人，係以法律及諮商心理之專業背景為主，部內委員 5 人。

（二）本部防治作為

1. 分層深化教育訓練，強化全體防範意識：

針對新進人員、外派人員、單位主管及駐外機構館長，依職責階層規劃教育訓練，並由實務專家講授個案處理實務經驗。整合內外部管道全面宣導，包含製作應處之 QA 懶人包與數位影音課程、啟動巡迴宣導列車交流解惑、發布致全體同仁信函重申職場互動分際，並持續要求各館長於館處務會議公開宣導申訴機制，建構綿密認知防護網。

2. 完善申訴處理機制，落實監督職責：

明令各駐外機構指派專責窗口受理申訴，並將性騷擾防治具體納入各單位團體績效衡量指標，強化主管督導責任。此外，全面檢討並修正駐外機構接獲性騷擾案件作業流程及被害人權益說明，明定館長倘為行為人時，應立即通報本部並由本部專責介入辦理，以防範權力不對等情事，確保申訴管道暢通且處理公正透明。

二、性騷擾案件統計及分析

（一）113 年迄今性騷擾案件統計：

1. 正式申訴案件：

- (1) 本部計接獲 10 件正式申訴之性騷擾案件(詳如表二)，本部均依法定之程序及時程辦理，並立即關懷申訴人，詢問其需求及提供必要之協助。
- (2) 上開 10 件正式申訴案件，計有 5 件成立、3 件未成立、2 件依法移送權責機關處理。
- (3) 5 件成立案件中，本部 2 件、駐外機構 3 件。

表二性騷擾案件統計表(正式申訴)

年度		113		114		115		合計
		本部	駐外機構	本部	駐外機構	本部	駐外機構	
受理與否	受理	1	4	2	2	1	0	10
	不受理	0	0	0	0	0	0	0
	合計	5		4		1		10
成立與否	成立	1	2	1	1	0	0	5
	不成立	0	1	1	0	1	0	3
	移送權責機關決定是否成立	0	1	0	1	0	0	2
	合計	5		4		1		10

2. 本部主動調查案件：

本部知悉(未正式提出申訴)進而主動釐清案件計有 3 件，1 件為本部職員對他機關人員

疑涉言行不當行為，2 件為本部職員遭受他國人員疑涉言行不當行為。基於雇主性騷擾防治義務，本部均於知悉後第一時間親自或責請相關駐館正式進行訪談、釐清案情，並傳達本部對案件之重視及對性騷擾零容忍之要求。如本部人員為疑似被害人，則立即提供申訴管道或法律救濟途徑，並輔以員工協助方案，以關懷支持其心理需求；如為疑似行為人，則予以調整職務，積極展現本部立即有效之糾正措施及保護機制。

（二）案件綜合分析：

1. 性騷擾成因多元，除個人性平意識認知與互動界線外，亦深受職場權力結構、組織文化、管理監督及申訴機制等因素影響，駐外機構更疊加在地制度與文化差異之挑戰。
2. 為根本改善職場環境，本部近年積極修訂規定，並推動各項宣導與教育訓練，已見成效，性騷擾案件明顯呈現逐年下降之趨勢，顯示防範機制已發揮實質效果，亦展現本部性騷擾零容忍之決心。

三、機關後續處置及作為

（一）成立之案件，依情節予以行為人適當處分

近 3 年正式受理案件，計有 5 件經調查審議成立，其中 4 件分別予以記 1 大過、記過 1 次、申誡 2 次及書面告誡處分；另 1 件因已過

懲處時效，爰主動移送監察院處理，經懲戒法院第一審判決撤職及停止任用 2 年。此外，被申訴人當年度考績均列乙等以下。另於駐外機構發生之案件，均將行為人予以調部並調整為非主管。

(二) 至於未構成性騷擾及未提出申訴之案件，本部仍積極主動關懷當事人，配合個人意願提供個案所需之關懷與支持協助，輔導其使用員工協助方案（EAP）服務等。

肆、本部精進作為

一、持續運用多元管道宣導，強化教育方式

本部定當持續運用多元管道，向各級同仁宣導職場霸凌及性騷擾防治觀念與申訴機制，並以實務案例方式說明，讓同仁知悉何種行為係屬職場霸凌及性騷擾之範疇，避免己身觸犯。

二、賡續依法處理申訴案件，落實程序正義

本部賡續依法處理職場霸凌及性騷擾申訴案件，並滾動檢討處理機制，於知悉或接獲案件時，均在第一時間積極查處，落實程序正義，秉持以外部委員為主之調查小組組成慣例，並嚴守保密規範，增加同仁對本部處理申訴案件的信心。

三、加強內部溝通與監督，阻斷不當行為

同仁對於業務推展或主管領導風格如有不同想法及意見，均可透過部長信箱或申訴管道來表達，

本部定以開放積極的態度處理同仁建議與問題，持續要求各級同仁應謹言慎行，主管並應落實平時主動關懷查察，及早阻斷不當行為。

四、鼓勵使用員工協助方案，給予心理修護

藉由員工協助方案(EAP)之專業協處，提供同仁心理、醫療、法律與管理諮詢服務，並辦理相關教育訓練，期增加同仁心理韌性及溝通能力；提供主管一對一諮詢服務，藉以精進主管管理技巧，並視需要辦理團體減壓或組織氣氛修復課程，重建同仁間的信任。

伍、結語

再次感謝 大院及各位委員對於本部職場霸凌及性騷擾防治作為之指導，以及對本部同仁的關心。本部仍賡續以實際行動來守護同仁的身心健康，全方位精進照護機制，並持續優化各項職場友善措施，期盼透過完善的制度與溫暖的後盾，打造更具包容力、安全感與幸福感的友善職場環境。敬請 大院委員先進不吝指導，持續給予本部大力支持。謝謝！