

美和學校  
財團法人美和科技大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

107學年度第1學期第1次行政會議通過(107.08.02)

111學年度第2學期第1次行政會議修正通過(112.02.02)

112學年度第3次環境保護暨職業安全衛生委員會議修正通過(112.09.27)

校長核定(112.12.01)

114年度第4次環境保護暨職業安全衛生委員會議修正通過(114.11.24)

校長核定(114.11.25)

## 一、依據

- (一) 依「職業安全衛生法」第 6 條、「職業安全衛生法施行細則」第 11 條及「職業安全衛生設施規則」第 324 條之 3 第 2 項之規定辦理。
- (二) 勞動部職業安全衛生署「執行職務遭受不法侵害預防指引」。
- (三) 本校職業安全衛生管理計畫。

## 二、目的

預防本校教職員工及工作者於執行職務時因他人行為遭受身體或精神不法侵害，規劃及採取必要之安全衛生措施，確保工作者之工作安全及身心健康，免於遭受虐待、威脅、攻擊及職場暴力等侵害，訂定本計畫。

## 三、定義

本計畫所稱執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）之範圍，指勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，例如職場暴力或性騷擾等，其潛在造成職場不法侵害之行為樣態(如附表 1)。

- (一) 評估可能或已經出現下列類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：

1. 肢體暴力(如毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
2. 心理暴力(如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
3. 語言暴力(如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
4. 性騷擾(如不當的性暗示與行為等)。
5. 就業歧視(如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等)。

- (二) 職場暴力來源：

1. 內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括校長及監督管理者。
2. 外部暴力：發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、學生、承包商及業務上所照顧、看顧之對象。
3. 網路霸凌：透過上傳文字、照片、影片等形式，持續對他人嘲笑、辱罵、騷擾、毀謗或威脅，造成對方身心靈傷害的網路不當行為。

- (三) 職場霸凌與職場暴力：

1. 職場霸凌：發生於權力不對等的社會關係，即加害者與被害者處於上對下的關係。
2. 職場暴力：除了包括上司對下屬的欺凌之外，也可能來自權力對等的同事，或來自工作場所出現的陌生人、學生、承包商及業務上所照顧、看顧之對象。

## 四、適用對象:本校勞動場所內教職員工及工作者。

## 五、職責：

- (一) 校長(雇主)：

1. 監督計畫依規定執行。
2. 支持及協調校內各單位共同推動本計畫。

- (二) 職安醫護人員與諮商輔導中心：

1. 協助職場暴力預防及處置。
2. 輔導受害者心理健康並給予輔導，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。
3. 辨識與評估高風險族群，並提供改善建議。

4. 擔任相關教育課程講師。

(三) 人事室及本校相關委員會：

1. 協助本計畫之執行及推動與公告校內禁止工作場所職場暴力之聲明。
2. 受理職場不法侵害事件之通報或申訴，並轉送本校相關委員會處理。
3. 辦理各單位主管及新進工作者相關教育訓練，傳遞執行職務遭受不法侵害之預防相關資訊。
4. 評估高風險族群，有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。

(四) 各級單位主管及研究計畫主持人(或工作場所負責人)：

1. 協助公告校內禁止工作場所職場暴力之聲明。
2. 協助職場不法侵害事件之調查處理。
3. 負責或授權單位同仁填寫「職場不法侵害預防之相關危害辨識及風險評估表格」。
4. 配合接受相關職場不法侵害預防教育訓練。
5. 負責執行本計畫並強化所屬工作場所職場不法侵害預防的規劃。
6. 負責提供所屬工作者必要之保護措施。
7. 遭遇疑似職場不法侵害事件時，先行內部溝通協調。
8. 職場不法侵害申訴事件當事人之主管或上一級主管，應配合後續員工職場霸凌防治及申訴處理小組追蹤瞭解其後續工作及身心健康情形。

(五) 總務處(環安衛中心)：

1. 預防計畫之規劃、推動與執行。
2. 可能之不法侵害辨識及評估
3. 強化工作場所保護措施之規劃。
4. 協助職場暴力預防及處置。
5. 協調專業輔導受害者心理健康並給予適當健康指導及建議工作調整，必要時調整身心健康保護措施之適性評估與建議。
6. 辨識與評估高風險族群，並提供改善建議。
7. 為在職工作者辦理相關教育訓練。

(六) 工作者：

1. 負責填寫預防職場不法侵害之相關表格。
2. 配合接受相關職場不法侵害預防教育訓練。
3. 配合預防職場不法侵害防治計畫執行與參與。

六、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行措施

(一) 建構行為規範：由工作場所負責人於工作場所張貼公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件 1)。

(二) 辨識及評估危害：

1. 辨識高風險族群：針對學校內警衛人員、老師、護理人員、環安衛管理人員及其它第一線服務人員等。
2. 辨識具高風險族群特質：針對學校內夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務或職場正義感較低工作場所。
3. 評估危害：本校採用「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(附件 2)，進行工作場所風險分級。

(三) 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

1. 為工作者及單位主管辦理下列教育訓練：
  - (1) 人際關係及溝通技巧。
  - (2) 認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
  - (3) 工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法。
  - (4) 對有暴力傾向人士之識別方法。
  - (5) 保護個人及同事的暴力預防措施及程序。
  - (6) 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析。
  - (7) 認識公司內申訴及通報機制。

2. 為單位主管增加辦理下列教育訓練：
  - (1) 心理諮商及情緒管理課程。
  - (2) 職場(校內)暴力及職場霸凌案例分析。
  - (3) 鼓勵教職員工通報職場不法侵害事件之方法。
  - (4) 對職場不法侵害事件調查與訪談技巧。
  - (5) 向受害者表達關心、支援與輔導方法。
  - (6) 識別校內潛在危害及處理之技巧。
  - (7) 了解職場不法侵害行為相關法律知識。
3. 於實施教育訓練前後，請上課人員填寫「暴力危害及風險評估之調查問卷」(附件 3)，以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知程度，提供未來計畫執行成效之評估分析。

(四) 適當配置作業場所：

透過「物理環境」、「工作場所設計」、「行政管制措施」三個面向進行檢點，並以職場不法侵害預防之「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附件 4) 進行相關檢點與改善。將組織內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施(附件 4)。

(五) 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，以職場不法侵害預防之「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附件 4) 進行相關檢點與改善，如評估結果仍無法避免具有下列職務或作業流程時，應依工作適性調整人力(如聘用足夠保安人員在旁支援)或提供相關防衛性工具(如口哨、警棍等)：

1. 面對大量群眾，尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。
2. 需要單獨進行作業活動。
3. 在傍晚及夜間之工作。
4. 需要處理金錢交易工作。
5. 執行保護性業務工作。
6. 執行教職員工人事調動告知作業時。
7. 執行教職員工人事終止聘雇告知作業時。

(六) 建立事件處理程序：

1. 建立職場不法侵害處置事件處置流程(附件 5)
2. 制定疑似職場不法侵害事件通報表(附件 6)並設立通報單位(人事室人員或環安衛管理人員)。
3. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
4. 若有疑似不法侵害事件通報，應於 3 天內成立處理小組，建立疑似職場不法侵害處理小組進行調處或調查，依個案由學校校長或監督管理者召集人事室人員、學務處人員、環安衛管理人員、勞工健康服務人員、法務人員及勞工代表組成，並得視需要聘請社會公正人士或專家學者擔任。負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(附件 8)，並調查及協調處理不法侵害案件並填具疑似職場不法侵害事件處置表(附件 7)。
5. 若學校校長或監督管理者涉及不法侵害事件，則職場暴力處理小組成員，交由公正第三方擔任，其小組成員名單經雙方(申訴人與被申訴人)書面同意後，始得成立職場不法侵害處理小組執行追蹤、調解。
6. 通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。
7. 應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康輔導及協助：
  - (1) 對於受害人提供立即性、持續性及支持性的保護措施。
  - (2) 受害者或目睹暴力事件之勞工，可能出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，可安排諮商、同儕輔導、休假或彈性調整職務內容與工作時間等方式，給予支持和協助。
  - (3) 受害勞工可經由勞工健康服務人員做後續追蹤，做適性評估。必要時，訂定包括

創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫，亦可尋求職安署委託設置之各區職業傷病防治中心及其網絡或勞工健康服務中心資源提供協助。

8. 職醫及職護進行關懷提供工作適性評估及建議，另依工作者狀況給予相關協助資源（附件 10、11）。

七、執行成效之評估及改善

- (一) 應每一年進行一次風險評估和監測，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。
- (二) 校長或工作場所負責人應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。事件發生後，單位應對環境及職務進行審查及檢討，填具職場不法侵害預防措施查核及評估表(附件 9)，以找出改善之空間。
- (三) 職場暴力相關之會議紀錄、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，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。

八、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上。

九、本計畫所需經費，由本校年度相關預算支應。

十、本計畫未盡事宜者，得依其他相關法令規定辦理。

十一、 本計畫經本委員會審議通過，陳請 校長核定後公告實施之；修正時亦同。

# 美和科技大學禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有教職員工及其它工作者在執行職務過程中，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，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本校教職員、家屬及陌生人對本校員工有職場暴力之行為。

一、職場不法侵害的定義：教職員工和其它工作者在與工作相關的環境中(包含通勤)遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

## 二、職場不法侵害行為的樣態：

- (一) 職場暴力。
- (二) 職場霸凌。
- (三) 性騷擾。
- (四) 就業歧視。

### 三、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

- (一) 向同事尋求建議與支持。
- (二) 盡可能錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。
- (三) 向校方提出申訴。

四、本校所有教職員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹及聽聞職場不法侵害事件發生，都應立即通知本校人事室或撥打員工申訴專線，本校相關單位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。

五、本校絕對禁止對申訴者、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。

六、本校鼓勵教職員工同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，如教職員工需要額外協助，本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專門窗口：人事室

申訴專用電話： 08-7799821#8120、8122      傳真:08-7690040

申訴電子信箱：personnel@meiho.edu.tw

本校負責人：\_\_\_\_\_ 簽署日期：\_\_\_\_\_

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位/部門：	評估人員 / 評估日期：
受評估之場所：	審核人員 / 審核日期：
場所內工作型態及人數：	

潛在風險(可能造成不法侵害情境) 註 1	是	否	潛在不法侵害風險類型(潛在不法侵害風險類型(職場暴力/職場霸凌/性騷擾/就業歧視) 註 2	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(工程控制/ 管理控制/個人防護)	應增加或修正 相關措施
外部不法侵害(註：勾『否』者該項無須評估								
是否有校外人員(承攬商、服務對象、家長)因其行為無法預知，容易成為暴力的來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工是否需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工是否需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	

			(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 其它	
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
勞工當中是否有自行通報因私人關係遭受不法侵害威脅者或為家庭暴力受害者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
內部不法侵害(註：勾『否』者該項無需評估)								
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
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"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
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"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	



			擾					
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"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視 (年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年 齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
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"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年 齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
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"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視 (年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視(年 齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視 (年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	
工作場所出入是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 職場暴力(語言、恐嚇、毆打等) <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 就業歧視 (年齡、性別、容貌等) <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 嚴重	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 其它	

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依產業特性增列。

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體、語言、心理及性騷擾，事業單位可自行細歸類。

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。

三、風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，如表一為 3×3 風險評估矩陣參考例，利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險之簡單方法。除風險矩陣模式外，也可將可能性及嚴重度依不同等級給予不同評分基準，再以其乘積作為該危害之風險值。

## 暴力危害及風險評估之調查問卷

### 一、個人概況

(一)單位：

(二)任用類別：☐教師 ☐職員 ☐實習人員 ☐其他

(三)性別：☐男性 ☐女性

(四)教育程度：☐國中(含以下) ☐高中(高職) ☐大學(專科) ☐研究所(含)及以上

### 二、工作年資

(一)進本校迄今年資：☐未滿 1 年 ☐1 年以上~未滿 5 年 ☐5 年以上~未滿 9 年☐9 年以上~未滿 13 年 ☐13 年以上

(二)截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資： 年 月

(三)平均每週工作時數：☐42 小時以下 ☐43~48 小時 ☐49~54 小時☐55 小時以上

### 三、工作形態：

☐固定白天班☐固定小夜班 ☐固定大夜班☐三班輪班制 ☐固定白天班+值班☐其他

### 四、在您的工作環境中，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？（可複選）

☐肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；

☐言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；

☐心理暴力，如威脅、恐嚇、歧視、排擠、騷擾等；

☐性騷擾，如不當的性暗示與行為。

☐跟蹤騷擾，如對特定人反覆或持續違反其意願與性或性別有關之行為，使之心生畏懼，足以影響日常生活或社會活動等。

☐其他：

### 五、工作期間是否曾接收過有關預防職場不法侵害之相關教育訓練？

☐未曾接收過工作安全衛生教育訓練（如勾此選項，其他選項免勾）

☐人身安全之防範

☐防護用具之使用

☐職場不法侵害危害預防及溝通技巧訓練

☐法規教育

☐其他：

## 第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題號	項目	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【以上為前測部分】

【後測部分】

## 第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

題號	項目	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	課程有助於我對暴力危害之辨識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓員工擁有更安全與健康的工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使員工擁有更好的工作品質，使員工權益受到更好的保護與尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升公司安全衛生之管理績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

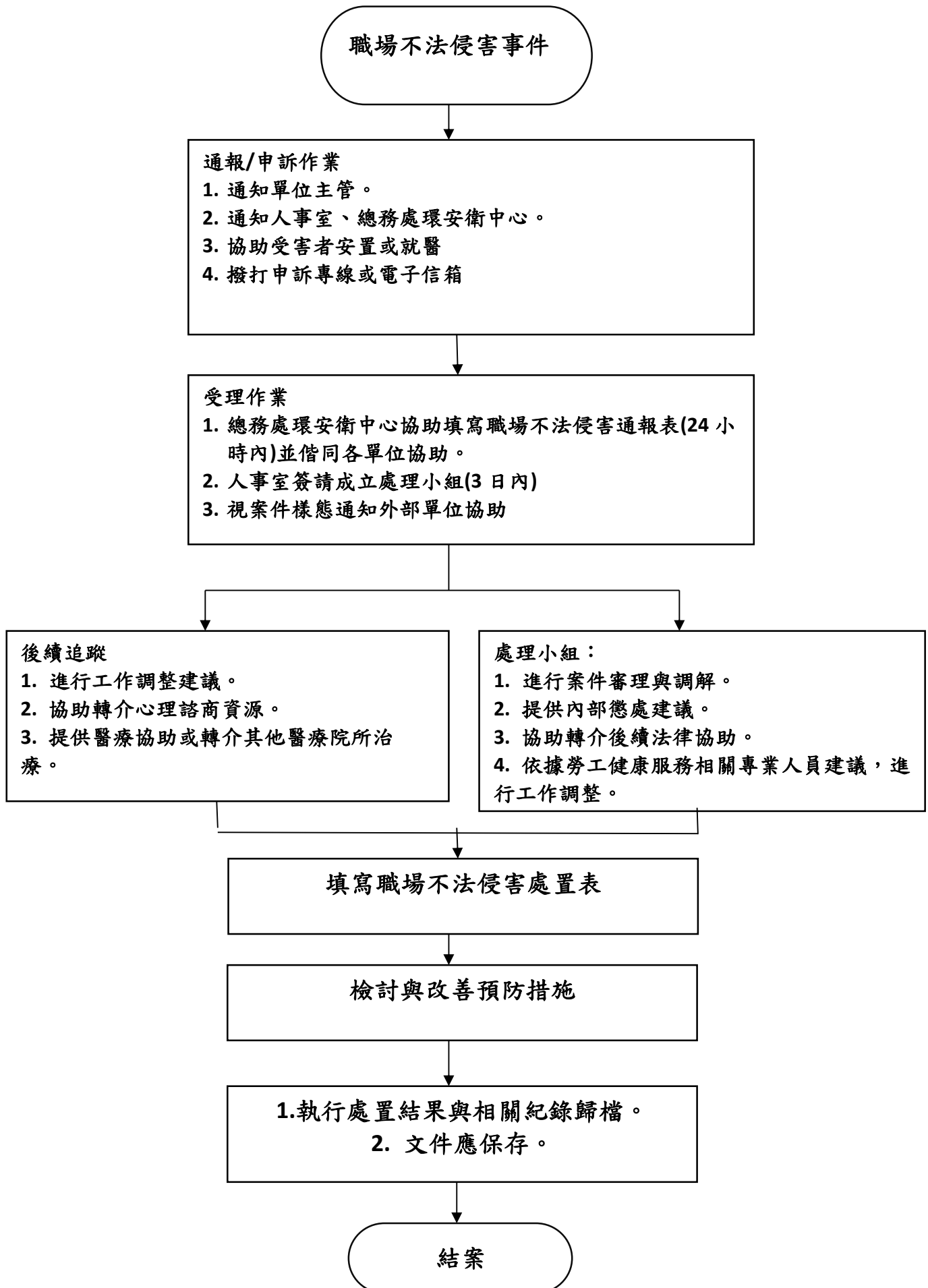
職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

單位： 工作性質： 評估人員： 評估日期：		單位主管：	
□行政工作 □實驗研究			
物理環境			
環境相關因子	現況描述(含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
噪音	無過大聲響刺激員工、訪客之情緒或造成緊張態勢 □ 是 □ 否		保持最低限噪音（宜控制於60分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢
照明	保持室內、室外照明良好，各區域視野清楚，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室 □ 是 □ 否		保持室內、室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
溫／濕度通風狀況	應保持空間內通風良好、無異味、適當溫度、濕度良好 □ 是 □ 否	□ 對外窗戶 □ 循環風扇 □ 空調設備 □ 其他	在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。
建築結構	□ 定期維護檢修 □ 無		維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備	□ 定期維護檢修 □ 無		
工作場所設計			
場所位置	現況描述(含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
通道 (公共通道或員工停車場等區域)	□設有安全進出之通道、逃生門 □無堆放設備或雜物 □未使用空間上鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規 □廁所、茶水間等有明顯標示		
工作空間	□設置安全環境並建立緊急疏散程序 □工作空間內有兩個出口 □辦公傢俱無影響出入安全，傢俱量少質輕無銳角 □保全人員定時巡邏或有安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之安全監視 □工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，能及時修理 □工作場所張貼或宣告「禁止工作場所執行職務遭受職場不法侵害之書面聲明」		
服務對象或訪客等候空間	□安排妥適座位，準備雜誌、報紙、文宣等物品，降低等候時的無聊感、焦慮		

	感			
室內外及停車場	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		<input type="checkbox"/> 安裝明亮的照明設備	
高風險場所	<input type="checkbox"/> 有 請詳述：  <input type="checkbox"/> 無		<input type="checkbox"/> 安裝安全設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24小時監視器或無線電話通訊等裝置，並有定期維護及測試 <input type="checkbox"/> 警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器、應提供給顯著風險區工作的員工使用，或事件發生時能發出警報並通知同仁且求助	
行政管制措施				
場所位置	現況描述(含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施	
門禁管制	<input type="checkbox"/> 設有「訪客登記」等訪客管制措施 <input type="checkbox"/> 無			
公共區域管制	<input type="checkbox"/> 劃分公共區域與作業區域控管人員進出 <input type="checkbox"/> 無			
工作區域管制	<input type="checkbox"/> 配戴識別證或通行證 <input type="checkbox"/> 無			
進出管制	<input type="checkbox"/> 未使用的門均上鎖（應符合消防法規） <input type="checkbox"/> 無			
適性配工				
項目	作業內容	從事作業人數	現行預防措施	建議可採行之措施
面對大量顧客（如重大節日之前後、尖峰時段）	<input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 配置保全人員 <input type="checkbox"/> 提供勞工自我防衛工具 <input type="checkbox"/> 宿舍或交通接駁服務	<input type="checkbox"/>
單獨作業或夜間工作	<input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 強化人員緊急應變能力 <input type="checkbox"/> 提供勞工員工自我防衛工具	<input type="checkbox"/>
在不同作業場所移動	<input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 事先報告路線 <input type="checkbox"/> 雙人協同	
員工曾舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者	<input type="checkbox"/> 是，教育訓練加強宣道緊急應變流程 <input type="checkbox"/> 否		<input type="checkbox"/> 與他人協同作業 <input type="checkbox"/> 配置保全或設置監視器	
工作設計				
項目	作業內容(含預防措施之現況描述)	現行預防措施	建議可採行之措施	

需與校外人士接觸之服務	<input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 簡化工作流程 <input type="checkbox"/> 減少工作者及服務對象於互動過程之衝突	<input type="checkbox"/>
工作負荷過重	<input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 排班應取得員工同意並保有規律性 <input type="checkbox"/> 避免連續夜班、工時過程或經常性加班累積工作壓力	<input type="checkbox"/>
其他職場友善措施	<input type="checkbox"/> 有，請詳述：  <input type="checkbox"/> 無(請填應增加或改善之措施)	<input type="checkbox"/> 允許適度時間對話、分享資訊及解決問題 <input type="checkbox"/> 於職場提供員工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵員工參與 <input type="checkbox"/> 針對員工需求提供相關之福利措施，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害	<input type="checkbox"/>
環安衛中心			
<input type="checkbox"/> 檢點人員：  <input type="checkbox"/> 單位主管：		<input type="checkbox"/> 職業安全衛生人員：  <input type="checkbox"/> 人資/總務/工務或其他相關部門人員：  <input type="checkbox"/> 勞工代表：  <input type="checkbox"/> 勞工健康服務醫護人員：	

# 職場不法侵害處置事件處置流程





## 疑似職場不法侵害事件通報表

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
姓名或特徵：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 外部人員 <input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 ● 外部人員 ● 內部人員（所屬部門/單位：_____）
申訴人及被申訴人關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 職場暴力 <input type="checkbox"/> 就業歧視 <input type="checkbox"/> 職場霸凌 <input type="checkbox"/> 職場性騷擾 <sup>註</sup> <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾 <sup>註</sup> <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"/> 申訴人 <input type="checkbox"/> 被申訴人 <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：\_\_\_\_\_

註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防制法相關規定辦理。

## 疑似職場不法侵害事件處置表

處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： <input type="checkbox"/> 外部人員（請敘明，如警政人員） <input type="checkbox"/> 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調處否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 被申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 目擊者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證）	
申訴人安置情形 <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：	被申訴人懲處情形 外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 其他
向申訴人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：\_\_\_\_\_ 處理日期/時間：\_\_\_\_\_

審核者：\_\_\_\_\_ 審核日期/時間：\_\_\_\_\_

## 工作者遭遇職場暴力追蹤調查表

案件編號： 姓名：

一、是否為內部暴力事件：☐是，請指派勞工代表參與調查。 ☐否。

二、職場暴力處置小組成員：

- A. 環安衛管理人員：\_\_\_\_\_
- B. 人事人員：\_\_\_\_\_
- C. 勞工健康服務人員：\_\_\_\_\_
- D. 法務人員：\_\_\_\_\_
- E. 勞工代表：\_\_\_\_\_
- F. 其他：\_\_\_\_\_

三、本案調查結果說明如下：

四、受害者後續辦理情況：

甲、 人事人員：

乙、 勞工健康服務人員：

丙、 臨場服務醫師：

丁、 環安衛管理人員：

戊、 其他相關人員：

五、雙方協商：

1.協商日期：\_\_\_\_\_

2.協商結果是否達成協議：

☐是(接第 3 點)

☐否(接第 4 點)

3.檢討及改善預防措施：

4.警政單位、司法機關介入處理：

職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位／部門：

項目	檢核重點	結果	修正相關控制措施/ 改善情形
辨識及評估危害	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人因素 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程		
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 物理環境 <input type="checkbox"/> 工作場所設計		
依工作適性適當 調整人力	<input type="checkbox"/> 適性配工 <input type="checkbox"/> 工作設計		
建構行為規範	<input type="checkbox"/> 組織政策規範 <input type="checkbox"/> 個人行為規範		
辦理危害預防及 溝通技巧訓練	<input type="checkbox"/> 教育訓練場次 <input type="checkbox"/> 教育訓練內容 <input type="checkbox"/> 情境模擬、演練 <input type="checkbox"/> 製作手冊或指引並公告		
建立事件處理程序	<input type="checkbox"/> 建立申訴或通報機制 <input type="checkbox"/> 通報處置 <input type="checkbox"/> 每位同仁清楚通報流程 <input type="checkbox"/> 相關資源連結 <input type="checkbox"/> 紀錄		
執行成效之評估 及改善	<input type="checkbox"/> 定期審視評估成效 <input type="checkbox"/> 相關資料統計分析 <input type="checkbox"/> 事件處理分析 <input type="checkbox"/> 報告成果 <input type="checkbox"/> 紀錄		
其他事項			

註：本表各檢核重點，本方得特性需求修正與增列。

□評估人員：

□單位主管：

### 職場不法侵害事件處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 ( <a href="https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/">https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/</a> )
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 ( <a href="https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/">https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/</a> )
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等	110
	遇職場不法侵害事件時，使用「110視訊報案」APP，「視訊報案」結合 GPS 定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	「110視訊報案」APP   iOS系統      Android系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 <a href="https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/">https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/</a> 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 <a href="https://reurl.cc/k1oGZ9">https://reurl.cc/k1oGZ9</a> 
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518全國市話可直撥，手機請加(02)(02)2322-5255

### 身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞 動 福 祉 退 休 司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練，並提供專家入場輔導服務，協助企業建立員工協助措施，增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線 02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/ 員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡，補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施，支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線 02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/ 工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題，提供一般輔導、自殺評估，有需要時，亦會轉介醫療單位資訊。	1925 安心專線 24 小時服務 全國社區心理衛生中心 <a href="https://reurl.cc/9GDZRv">https://reurl.cc/9GDZRv</a>
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線，主動關懷員工，提供促進心理健康衛教資料，辦理暴力危害預防(如:設置申訴管道、訂定職場不法侵害防止計畫等)	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 <a href="https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx">https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx</a>
社團法人國際生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線：1995
財團法人張老師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線：1980
勞工健康服務中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	勞工健康照護資訊平台 <a href="https://ohsip.osha.gov.tw/">https://ohsip.osha.gov.tw/</a>
財團法人職業災害預防及重建中心	職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	<a href="https://www.coapre.org.tw/home.html">https://www.coapre.org.tw/home.html</a>
國立臺灣大學	國立臺灣大學教職員工多元諮詢服務	<a href="http://www.personnel.ntu.edu.tw/News_n_68923_sms_67048.html">http://www.personnel.ntu.edu.tw/News_n_68923_sms_67048.html</a>

### 潛在造成職場不法侵害之行為樣態【例示】

- 一、職場暴力：包括勞工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。
- 二、職場霸凌：包括勞工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害勞工感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而危害其身心健康或安全，例如：
  - 1.對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
  - 2.同仁或主管以各種方式鼓動同事孤立特定勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍。
  - 3.主管在同仁面前對特定勞工咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵。
  - 4.主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地否定同仁的存在與價值。
  - 5.主管不准同仁請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
  - 6.主管給特定勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
  - 7.主管給予同仁不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給同仁其他任務，以阻礙其前進。
- 三、性騷擾：指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對勞工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸部大小或觸摸臀部，使勞工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。
- 四、就業歧視：指雇主以勞工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項特質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（請參閱就業服務法）。

註：本表之行為樣態僅為例示，事業單位宜依個案審視與判斷。

### 強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	加設防盜鎖、員工證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
高風險位置	安裝安全設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置，務必定期維護。
工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序
工作場所	確保工作空間內有兩個出口
工作場所	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿
工作場所	減少工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、菸灰缸 等。
工作場所	保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之監視。
工作場所	工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
服務櫃台	有金錢業務交易之服務櫃台裝設強化玻璃及防盜保全設施。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備