

樺漢科技股份有限公司 執行職務遭受不法侵害預防計畫

114 年 08 月版

1 目的

依據「職業安全衛生法第 6 條第 2 項」、「職業安全衛生設施規則第 324 條之 3」及「職業安全衛生法施行細則第 11 條」，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保勞工之工作安全及身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場不法侵害，達到預防與處置職場不法侵害事件。

2 定義

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），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以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。

3 職場不法侵害類型、適用對象及來源：

3.1.1 類型：當評估可能或已經出現下列 5 種類型之職場不法侵害，即應啟動本計畫：

(一) 職場暴力

(二) 職場霸凌

(三) 性騷擾

(四) 就業歧視

(五) 跟蹤騷擾(如：持續或反覆違反特定人意願且與性或性別有關，進行監視跟蹤、盯梢尾隨接近、威脅辱罵、通訊網路騷擾、不當追求、寄送文字影像、寄送物品、歧視貶抑、冒用個資、妨害名譽等行為)

3.2 適用範圍：受僱勞工、受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員（工作者）

3.3 職場不法侵害來源：

(一) 內部：發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，也包括資深勞工與

新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

(二) 外部：來自組織外部，包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人。若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質須與陌生人接觸、工作中須處理不可預期的突發事件，或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇陌生人之不法侵害及犯罪行為。

4 權責單位

4.1 工作場所負責人

- 4.1.1 明確宣示公司內所有工作者預防職場不法侵害之書面聲明（附錄五）並以書面方式公布，藉以宣示對於職場不法侵害「零容忍」之決心，杜絕任何潛在造成不法侵害之行為
- 4.1.2 負責監督計畫是否依規定執行。
- 4.1.3 與勞工代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則（或工作規則）。
- 4.1.4 協助調查或處理所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。
- 4.1.5 提供所屬工作者必要之保護措施。

4.2 管理部

- 4.2.1 依公司情況編撰計畫。
- 4.2.2 推動並執行本計畫。
- 4.2.3 將本計畫適宜之內容與勞工代表訂立安全衛生工作守則時，納入相關預防措施，含職場倫理及員工遵循之義務及相關懲處規範等。
- 4.2.4 公開宣示預防職場不法侵害之書面聲明。
- 4.2.5 負責提供必要對於申訴人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施。
- 4.2.6 辦理內部與外部不法侵害危害辨識與風險評估。
- 4.2.7 辦理作業場所環境檢點與改善。
- 4.2.8 彙整各單位之職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表。
- 4.2.9 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，負責協調提供必要保護措施。

4.2.10 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師（如了解職場不法侵害、跟蹤騷擾防治法行為相關法律知識、禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物等）。

4.2.11 負責強化工作場所的規劃策略。

4.2.12 辨識與評估高風險族群。

4.2.13 規劃並執行不法侵害事件緊急應變演練。

4.2.14 執行不法侵害事件處理程序。

4.3 各單位主管及工作者

4.3.1 各單位主管辦理內部與外部不法侵害危害辨識與風險評估。

4.3.2 配合本計畫之執行與參與。

4.3.3 配合接受相關職場不法侵害預防教育訓練。

4.3.4 配合本計畫之作業場所環境檢點與改善及風險控制與改善措施。

4.3.5 配合職場不法侵害事件緊急應變演練。

4.3.6 執行職場不法侵害事件處理程序。

4.3.7 遇職場不法侵害時，勇於通報或申訴。

4.4 勞工健康服務之醫護人員

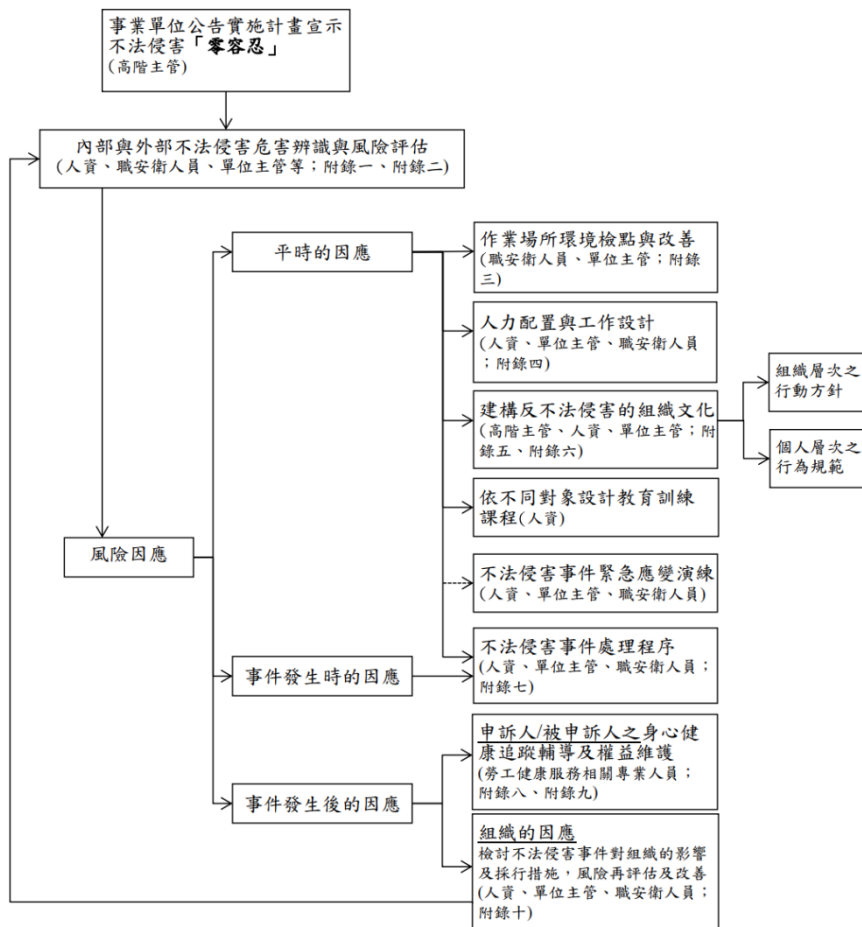
4.4.1 協助推動職場不法侵害預防及處置作業。

4.4.2 身心健康追蹤輔導及權益維護。

4.4.3 進行工作調整建議、心理輔導、轉介醫療協助。

5 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

5.1 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程如圖一所示。



註：
1. 括號內為建議執行人員及參考附錄
2. 不法侵害事件緊急應變演練可依照事業單位之人力資源選擇辦理

圖一 職場不法侵害預防流程圖

5.2 建構行為規範：

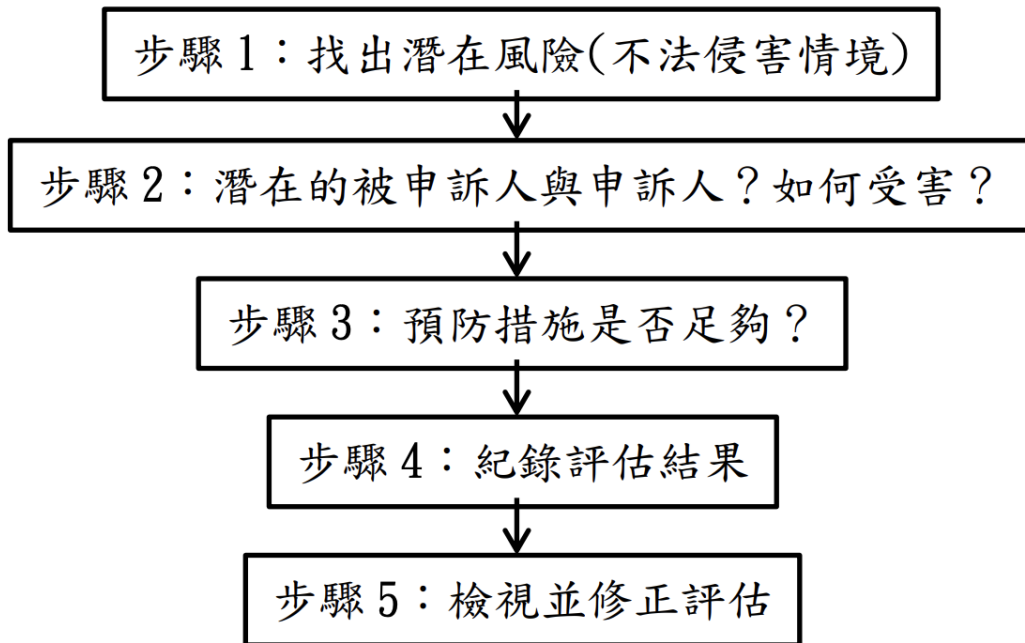
5.2.1 高階管理階層：應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行此政策之責任，發揮典範領導力。

5.2.2 主管階層：應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工，參與反職場不法侵害之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場不法侵害之行為。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，若同仁違反管理規章，應立即處置。

5.2.3 勞工個人：須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互接受、相互尊重。為達相互理解，應適當溝通，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持。

5.3 辨識及評估危害：

5.3.1 辨識及評估危害之步驟如圖二所示



圖二 評估危害步驟圖

5.3.2 辨識高風險族群：針對本公司工作者。

5.3.3 辨識具高風險族群特質：針對本公司夜班、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。

5.3.4 評估危害：採用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表（附錄一）及職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表（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（附錄四）進行風險評估：

5.3.4.1 本勞動場所非屬於社工機構，故未建置社工機構職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表（附錄二）。

5.3.4.2 由該作業場所管理人員或其任命相關業務人員於工作場所中依據表列進行外部及內部不法侵害潛在風險項目及作業場所環境現況描述（含現有措施）。

5.3.4.3 附錄一針對可能發生之項目列舉可能出現的潛在不法侵害風險類型，如肢體、心理、語言、性騷擾或其他傷害等。

5.3.4.4 附錄一評估發生頻率與嚴重率，並依據風險評估矩陣評估風險等級。

5.3.4.5 作業場所管理人員依所填寫項目，辨識現有暴力控制措施，如管理控制、個人防護或其他等控制措施。

5.3.4.6 作業場所管理人員確認有無其他可能降低風險之控制措施及應增加或修正相關措施。

5.3.4.7 可整理過去組織內曾發生之不法侵害事件，針對其來源、類型、傷害嚴重程度、事件中申訴人和被申訴人(行為人)的特質、行為人動機、發生頻率及地點等，進行分析。相關資訊可就職業災害調查記錄、職業災害統計、申訴等事件蒐集；另亦可就各部門勞工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。

5.4 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

5.4.1 對於每位勞工，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，將屬於「不適當之言行」條列納入教育訓練，如對勞工說「你能力怎麼這麼差」、「不斷責備勞工」、「公開在眾人面前長時間責罵」等宜列入負面教材。

5.4.2 訓練內容宜依不同對象設計，如主管層級須接受合理管理權行使、辨識勞工舉止及行為變化，可能具有潛在暴力風險者及應變職場不法侵害發生時處理之能力等，保全或警衛人員需特定訓練，包含處理攻擊及消除敵意情境之訓練等；相關內容宜納入角色扮演、模擬及演練，且適時更新。

5.4.3 教育訓練內容建議宜包括下述內容：

5.4.3.1 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。

5.4.3.2 提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。

5.4.3.3 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題。

5.4.3.4 授與人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

5.4.3.5 訓練執行特殊任務之能力。

5.4.3.6 提供決斷力訓練或交付權限。

5.4.3.7 提供面對顧客之騷擾行為及惡質客訴所採取的評估與辨識，及應對技巧。

5.4.3.8 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

5.5 事件處理程序依圖三處理流程辦理。

5.5.1 申訴或通報：

5.5.1.1 通報內容：宜含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、申訴人及被申訴人關係等(附錄七)。

5.5.1.2 專責人員處理：對於職場不法侵害之申訴或通報，應由專責人員處理，如被申訴人或被申訴人是雇主或監督管理者，應審慎處理之。

5.5.2 通報處理：申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被申訴人、申訴人、其他通報者之權益保障與隱私保護，確保申訴或通報者不會受到報復，疑似職場不法侵害事件處理之流程，可參考圖三。

5.5.2.1 組織或雇主接獲申訴或通報後，應視案件之型態與嚴重性，指派適當人員調處或調查（若申訴人及被申訴人同意調處，得不進入調查程序），並對事件作出回應，若雇主為不法侵害之涉案人，應由客觀、中立之第三方擔任調處或調查人員，或事業設有總機構者，得由總機構之人員介入調處或調查。

5.5.2.2 調處或調查期間應注意資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護，並詳細記錄內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見；調查過程，倘申訴人與被申訴人為同一部門（單位）且職務為上下級關係，於必要時，得視事件情節或個人需求予以調整職務或單位。調查人員應鼓勵申訴人詳實描述事件發生的細節，並對申訴內容作完整記錄、簽署及備份(附錄七)。

5.5.2.3 若為組織內部疑似不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人資部門或最高主管單位(如總經理室或董事長室)並宜於3天內成立處理小組進行調處或調查；

倘進入調查程序，針對勞工人數 100 人以上者，調查小組之成員應至少 3 人其中外部專業人員至少 2 人(建議具法律、醫護或心理等相關背景)，召開調查小組會議時，全體成員應有二分之一以上出席，其中外部專業人員至少有二分之一以上出席，實務運作如有困難，建議委由外部專業人員協助處理調查。

5.5.2.4 調查過程宜有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密。

5.5.2.5 調查期限應於 2 個月內完成；必要時得延長 1 個月，並避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。

5.5.2.6 外部事件：疑似第三方之不法侵害，應注意通知啟動警察保全等維安機制之時效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。若屬早期警覺階段(尚未發生實質不法侵害事件)時，可優先通報警衛或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

5.5.3 事後處置：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對申訴人提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，採取預防再發生之必要行動。可參考附錄八及附錄九所列資源，尋求外部相關目的事業主管機關或專業團體提供之身心健康諮詢、輔導或權益保障之協助。

5.5.3.1 對於申訴人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；申訴人或目睹不法侵害事件之勞工，可能會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、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。

5.5.3.2 受事件影響之勞工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤，作適性評估。必要

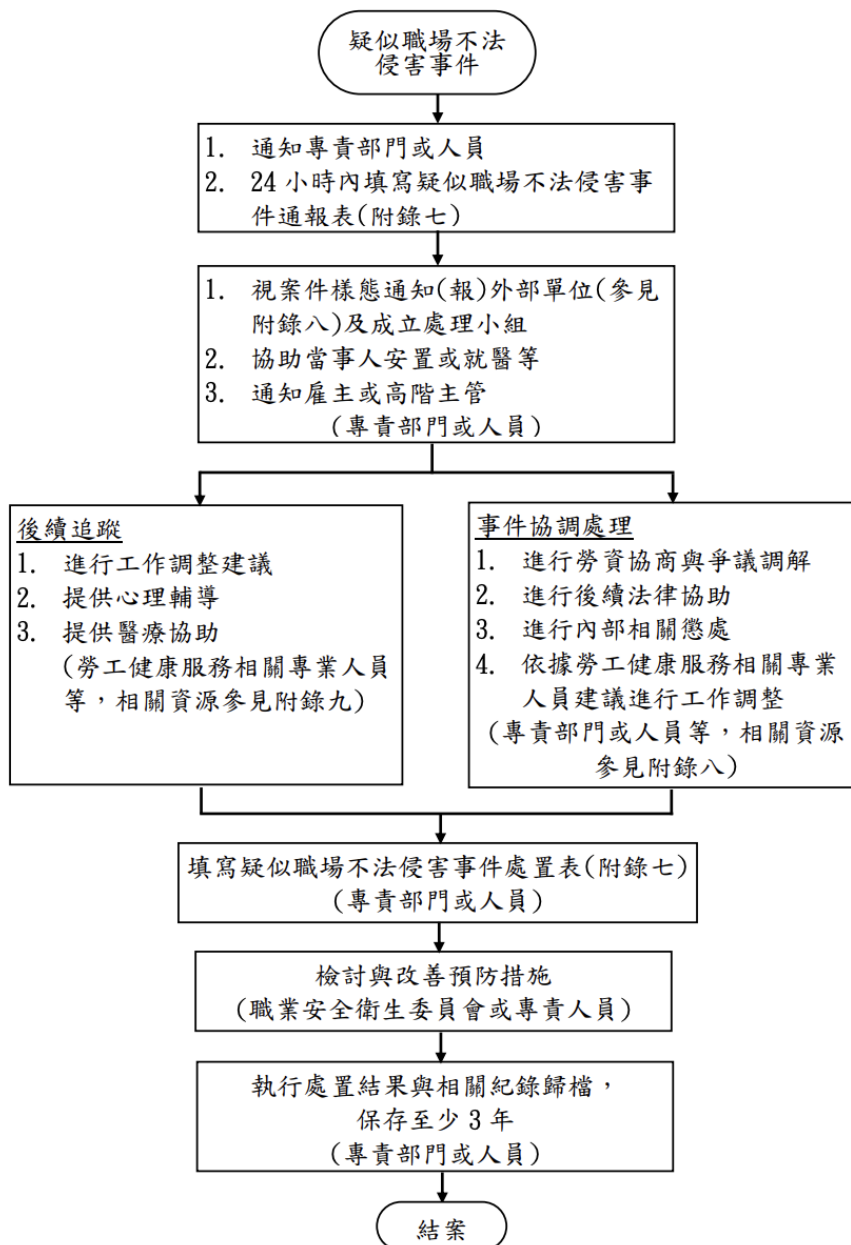
時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫。

5.5.3.3 重大不法侵害個案，宜對內確切承諾，並協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於評估確因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。

5.5.3.4 若被申訴人為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓申訴人了解處理情形。若被申訴人與申訴人關係已惡化至無法於同一部門共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護申訴人免於其他不法侵害之傷害。

5.5.3.5 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。

圖三 職場不法侵害事件處理流程圖



圖三 疑似職場不法侵害事件處理流程圖

6 執行成效之評估及改善

6.1 成效評估原則：

6.1.1 依據需求與條件定期進行績效評估，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。

6.1.2 疑似職場不法侵害事件之調查報告應以書面記錄、保管，以利事後審查。

6.1.3 不法侵害事件發生後，應對環境及職務設計再進行審查及檢討，以找出改善之空間。

6.1.4 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，至少保存3年。

6.2 評估過程：

6.2.1 建立不法侵害之報告制度，並定期於職業安全衛生委員會審查報告，審查報告可於會議中就安全及保全議題進行簡報。

6.2.2 根據調查結果之相關數據，分析不法侵害所致疾病、傷害或死亡趨勢及比率。

6.2.3 以降低職場不法侵害頻率及嚴重度，衡量改善狀況。

6.2.4 適時更新預防職場不法侵害之行政管理及工作慣例異動紀錄，以評估運作成效。

6.2.5 於職務或職場異動、裝設保全設施或新系統的前後，進行勞工調查以確定效果。

6.2.6 隨時學習有關處理職場不法侵害之最新發展策略。

6.2.7 定期進行勞工工作情形之調查，了解勞工提供相關服務時有無敵意情境之經驗。

6.2.8 依職安法之規定，記錄並通報勞工傷病死亡事件。

6.2.9 定期邀請外部專家入廠審視，並提供改善勞工安全建議。

6.3 成效相關參考指標：

6.3.1 缺勤、病假、離職率及不法侵害事件發生率。

6.3.2 各部門及勞工對於預防不法侵害政策和程序之遵循情形，如教育訓練參與率、人員資格、申訴或通報情形等。

6.3.3 預定目標之達成率。

6.3.4 保全系統的維護和效能。

6.3.5 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。

6.3.6 紀錄是否完整呈現。

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 （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								
是否有組織外之人員(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區勞工之不法侵害來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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"/>						
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"/>						
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"/>						
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"/>						
勞工當中是否有自行通報因私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

人關係遭受不法侵害威脅者或 為家庭暴力受害者								
新進勞工是否有尚未接受職場 不法侵害預防教育訓練者								
工作場所是否位於治安不佳或 交通不便之偏遠地區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境中是否有讓施暴者隱 藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
離開工作場所後，是否可能遭 遇因執行職務所致之不法侵害 行為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部不法侵害								
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"/>						

是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之勞工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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"/>						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之勞工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之勞工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之勞工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之勞工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有超時工作，反應工作壓力大之勞工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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"/>						
工作場所出入是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

註 1：潛在風險為列示，事業單位可自行依產業特性增列。

註 2：潛在不法侵害風險類型以大歸類分為職場暴力、職場霸凌、性騷擾及就業歧視，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 3x3 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。

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表
「物理環境」方面

單位/處所: _____ 作業內容: _____ 檢點日期: _____

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			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，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
溫度			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。
濕度			
通風狀況			
建築結構			維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備			

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

檢點人員：

- 單位主管：
- 職業安全衛生人員：
- 人資/總務/工務或其他相關部門人員：
- 該單位/處所之勞工代表：
- 勞工健康服務醫護人員：

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表
「工作場所設計」方面

單位/處所: _____ 作業內容: _____ 檢點日期: _____

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)			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 盡量減少對外通道分歧。 ◇ 設密碼鎖或門禁系統。 ◇ 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。 ◇ 廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示，方便運用及有適當維護。
工作空間			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ◇ 工作空間內宜有兩個出口。 ◇ 辦公傢俱之擺設，應避免影響出入安全，傢俱宜量少質輕無銳角，儘可能固定。 ◇ 減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。 ◇ 保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，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，應及時修理。
服務櫃台			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 有金錢業務交易之服務櫃台可裝設防彈或防碎玻璃，並另設置退避空間。 ◇ 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
服務對象或訪客等候空間			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 安排舒適座位，準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感，焦慮

			感。
室內外及停車場			◇ 安裝明亮的照明設備。
高風險位置			<p>◇ 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，並有定期維護及測試。</p> <p>◇ 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勞工使用，或事件發生時能發出警報並通知同仁且求助。</p> <p>◇ 為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。</p>

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

- 檢點人員：
- 單位主管：
- 職業安全衛生人員：
- 人資/總務/工務或其他相關部門人員：
- 該單位/處所之勞工代表：
- 勞工健康服務醫護人員：

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表
「行政管制措施」方面

單位/處所：_____ 作業內容：_____ 檢點日期：_____

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			接待區應有「訪客登記」或「訪客管制」措施。
公共區域管制			區域應劃分公共區域或作業區域，並控管人員進出。
作業區域管制			配戴識別證或通行證，避免未獲得授權人士擅自進出工作地點。
進出管制			未使用的門予以上鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規。

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

- 檢點人員：
- 單位主管：
- 職業安全衛生人員：
- 人資/總務/工務或其他相關部門人員：
- 該單位/處所之勞工代表：
- 勞工健康服務醫護人員：

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
「適性配工」方面

單位/處所: _____ 檢點日期: _____

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	從事 作業 人數	應增加或改善相關措施	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）				<ul style="list-style-type: none"> ◇ 配置保全人員 ◇ 提供勞工自我防衛工具 ◇ 宿舍或交通接駁服務
單獨作業或夜間工作				<ul style="list-style-type: none"> ◇ 強化人員緊急應變能力 ◇ 提供勞工自我防衛工具
需在不同作業場所移動				<ul style="list-style-type: none"> ◇ 配置保全人員 ◇ 明確規定移動流程
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				<ul style="list-style-type: none"> ◇ 配置保全人員 ◇ 與他人協同作業

註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

檢點人員：

單位主管：

職業安全衛生人員：

- 人資/總務/工務或其他相關部門人員：
- 該單位/處所之勞工代表：
- 勞工健康服務醫護人員：

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
「工作設計」方面

單位/處所: _____

檢點日期: _____

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
需與公眾接觸之服務			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突。 ◇ 提供因應顧客過度要求或惡質客訴之處理流程。
工作單調重複或負荷過重			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 排班應取得勞工同意並保有規律性 ◇ 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ◇ 於職場提供勞工社交活動或推動工作者協助方案，並鼓勵勞工參與。 ◇ 針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴特定協助等，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害。

註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

- 檢點人員：
- 單位主管：
- 職業安全衛生人員：
- 人資/總務/工務或其他相關部門人員：
- 該單位/處所之勞工代表：
- 勞工健康服務醫護人員：

預防職場不法侵害之書面聲明【範例】

本公司為保障所有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，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司員工有職場不法侵害之行為。

一、 職場不法侵害的定義：工作人員在與勞動場所所遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式之謾罵、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、可能造成職場不法侵害行為的樣態(參閱附錄六)：

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

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) 盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。
- (三) 向公司提出申訴。

四、本公司所有員工均有責任協助確保免於職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，皆得通知本公司內人資部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本公司絕對禁止對申訴人、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。

五、本公司對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所之勞工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本公司鼓勵同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如員工需要額外協助，
本公司亦將盡力協助提供。

七、本公司職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：

申訴專用電子信箱：

公司負責人：

簽署日期：

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。

附錄七

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：_____
<u>申訴人</u>	<u>被申訴人</u>
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	● 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：__）	● 內部人員（所屬部門/單位：__）
<u>申訴人/被申訴人關係</u> ：_____	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 <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾 ^註 <input type="checkbox"/> 其他：	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 受害者： <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 事發後雙方調解否： <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	被申訴人懲處情形
<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：	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：

附錄八

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 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
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 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)
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	02-85906666 台灣病人安全通報系統

	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。	https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/ 
衛生福利部及健康照護司	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 https://reurl.cc/kloGZ9 
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

附錄九

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	1925 安心專線 24 小時服務

	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。	全國社區心理衛生中心 https://reurl.cc/9GDZRv 
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、訂定職場暴力防止計畫等）。	網站：衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx
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
財團法人職業災害預防及重建中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、勞工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html 免付費服務電話：0800 068 580

附錄十

職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位／部門：

檢核／評估日期：

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	<ul style="list-style-type: none"> ●組織 ●個人因素 ●工作環境 ●工作流程 		
適當配置作業場所	<ul style="list-style-type: none"> ●物理環境 ●工作場所設計 		
依工作適性適當調整人力	<ul style="list-style-type: none"> ●適性配工 ●工作設計 		
建構行為規範	<ul style="list-style-type: none"> ●組織政策規範 ●個人行為規範 		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	<ul style="list-style-type: none"> ●教育訓練場次 ●教育訓練內容 ●情境模擬、演練 ●製作手冊或指引並公告 		
建立事件處理程序	<ul style="list-style-type: none"> ●建立申訴或通報機制 ●通報處置 ●每位同仁清楚通報流程 ●相關資源連結 ●紀錄 		
執行成效之評估及改善	<ul style="list-style-type: none"> ●定期審視評估成效 ●相關資料統計分析 		

	<input checked="" type="checkbox"/> 事件處理分析 <input checked="" type="checkbox"/> 報告成果 <input checked="" type="checkbox"/> 紀錄		
其他事項			

註：本表各檢核重點，事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

評估人員：

單位主管：