

新北市政府衛生局執行職務遭受不法侵害預防計畫

109年7月3日字第1091194334號訂定
112年8月14日字第1121542830號修訂

一、依據

依勞動部職業安全衛生法第6條第2項第3款及職業安全衛生設施規則第324條之3規定辦理。

二、目的

雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場暴力，達到預防與處置職場暴力事件。

三、定義

- (一) 職場暴力：工作者在與工作相關的環境中，遭受侮辱、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉、及或健康構成挑戰的事件，其來源又分為內部暴力與外部暴力。
- (二) 內部暴力：發生在同事、上司或下屬之間，包括管理者與指導者。
- (三) 外部暴力：發生在工作者與其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、民眾及服務對象。

四、適用範圍

公務人員保障法第3條及第102條所定人員以外之工作者，當職場評估可能或已經出現下列5種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

- (一) 肢體暴力（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
- (二) 心理暴力（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。

- (三) 語言暴力（如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等）。
- (四) 性騷擾（如：不當的性暗示與行為等）。
- (五) 跟蹤騷擾。

五、 權責單位

- (一) 秘書室或經機關首長指派之相關單位（以下簡稱秘書室相關單位）
 - 1. 擬定、推動及執行職場暴力預防計畫。
 - 2. 協助進行危害辨識與風險評估，依評估結果協助改善與管理措施。
 - 3. 協助強化工作場所保護措施。
 - 4. 協助辦理教育訓練，如了解職場暴力行為與相關法律知識等。
- (二) 人事室
 - 1. 協助推動並執行本計畫。
 - 2. 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，協調提供必要保護措施。
- (三) 工作場所負責人(如各部門主管)
 - 1. 推動並執行本計畫。
 - 2. 執行本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
 - 3. 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. 提供所屬工作者必要之保護措施。
- (四) 工作者
 - 1. 配合本計畫之執行與參與。
 - 2. 配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
 - 3. 遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

六、 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

(一) 辨識及評估危害

本局建立職場不法侵害危害辨識及風險評估之管理計畫，以有效執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制，就個人風險因子進行評估時，避免制式化或標籤化。

- 1. 風險評估實施者：由職業安全衛生管理人員會同各部門(單位)主管

人員。

2. 評估原則及注意事項：

(1) 重要評估工具之一為問卷調查或訪談，評估時應考量各部門(單位)之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，並可依不法侵害來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

①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。

②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。

(2) 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、事件中加害者和受害者的特質、加害者動機、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；另亦可就各部門員工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。

(3) 評估方式詳參閱附錄一。

(二) 適當配置作業場所

事業單位對於風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，並考量現有技術能力及可用資源等因素，採取有效降低風險之控制措施，並透過作業場所適當之配置規劃，降低或消除不法侵害之危害。為預防職場不法侵害之發生，針對事業單位內之作業場所配置，可透過「物理環境」、「工作場所設計」與「行政管制措施」等面向進行檢點(附錄二)，進行相關檢點與改善：

1. 物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因子。宜特別留意勞工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當解決

措施，以降低或消除任何負面影響。

- (1) 保持最低限噪音（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。
- (2) 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 維護物理結構及設備之安全。

2. 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，事業單位可考量下列各項因子進行規劃。

- (1) 通道：提供安全進出職場之通道，盡量減少事業單位對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全；在通道加設密碼鎖或門禁系統；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。
- (2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。
- (3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。
- (4) 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、方便運用並適當維護；儘可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。
- (5) 監視器及警報系統：依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇警報系統，所有系統應定期妥善維護及測試。

① 潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，在高風

險的位置安裝監視及警報設備，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。

② 於入口由保安人員把關，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。

③ 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其他同事。警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。

3. 行政管制措施：行政與工作實務控制會影響勞工執行職務外，其改善有助於預防不法侵害事件的發生。

(1) 門禁管制：為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施。

(2) 公共區域管制：事業單位的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。

(3) 工作區域管制：可要求勞工配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。

(4) 進出管制：將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

(三) 依工作適性適當調整人力

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點(附錄三)，進行相關檢點與改善。

1. 適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

(1) 事業單位人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除應參照醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性等，如服務性質之工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置，尤其是有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等。

- (2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
 - (3) 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫。
 - (4) 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。
2. 工作設計：工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一。
- (1) 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
 - (2) 避免工作單調重複或負荷過重；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。
 - (3) 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。
 - (4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。
 - (5) 針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時等，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

(四) 建構行為規範

組織內部常見之不法侵害包含：(1)暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）；(2)脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）；(3)過度介入私人事宜（隱私侵害）；(4)強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作（要求過高）；(5)欠缺業務上合理性，命令其執行與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作（要求過低）。為避免職場內主管或同仁之間利用職務上地位及人際關係等優勢，超越業務合理範圍而加諸職場內同仁精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，雇主首應致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化，建議可公告預防職場不法侵害之書面聲明(如附錄四)，藉以宣示雇主對於職場不法侵害「零容忍」之決心。為建立強力之支持性社會環境，對於群體或個人之努力，宜

有肯定鼓勵之回饋機制，其方式建議可分別針對組織及個人層次建構行為規範，就個人層次部分宜將那些屬於「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。

1. 組織層次：事業單位及工會等組織，應明確揭發消除職場不法侵害之方針，其內容宜包括下列事項：

(1) 高階承諾、決策、明定主管與勞工遵守之事項及責任，如禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物、參與教育訓練及設置諮商平台等，且須保證申訴或通報者免於報復之公正申訴體制，對於組織內不適任之主管或同仁，宜介入處理。

(2) 明定施以職場不法侵害勞工之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範之。

2. 個人層次：為避免組織採取之措施流於形式，應視個別勞工之狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程。

(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。

(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(自我審視有無不適當言行，檢核表如附錄五)，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。

(3) 勞工個人：每位勞工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。

(五) 辦理危害預防及溝通技巧訓練

對於每位工作者，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，可依職業安全衛生教育訓練規則之規定，將之納入事業單位新進或在職勞工訓練之一環。訓練可由內部人員，如人力資源部門或外

部專家提供，且訓練內容宜依不同對象設計，如主管層級須接受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；相關內容宜納入角色扮演、模擬及演練，且適時更新。

1. 教育訓練內容：建議宜包括下述內容：

- (1) 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
- (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。
- (3) 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
- (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) 訓練執行特殊任務之能力。
- (6) 提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。
- (7) 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。

2. 訓練原則：擬定指引、守則或手冊，並將之公告，必要時進行解說，或利用事業單位相關會議、小組討論或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通，以利於特定情境中預防或因應職場不法侵害。

(六) 建立事件處理程序

雇主應建立職場不法侵害事件通報機制，並讓所有工作者清楚通報事件之程序及方法，以確保組織內發生的不法侵害事件得到控制；可透過建立申訴或通報單、電子郵件、專用電話等多種方式通報；另事業單位亦應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。小組成員必須熟悉不法侵害事件發生時，組織內的應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

1. 申訴或通報：要求勞工向雇主或監督與管理者通報任何不法侵害行

為，並鼓勵勞工針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境及早通報，如勞工或主管間關係之惡化，既使該狀況或行為尚未造成傷害，為預防事件發生，皆應申訴或通報，可透過非正式會議，澄清誤解，提供調解機會，俾及時介入處理，有效預防。另如勞工因私人關係遭受不法侵害威脅者，可預見之不法侵害威脅且可能將於職場爆發時，雇主應鼓勵其自行通報，以利啟動適當之保護措施。若勞工主動向事業單位反應其為受跟蹤騷擾或家庭暴力被害人，或經依跟蹤騷擾防制法、家庭暴力防治法規定向法院聲請核發保護令，命相對人遠離其「工作場所」，保護令核發後，事業單位應確實遵守該命令，維護其於職場之安全。

(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、加害嫌疑人及受害人關係等(附錄六)。

(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，如被申訴人或加害人是雇主或監督管理者，應審慎處理之。

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，落實被害人、申訴人、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，另目的事業主管機關有訂定相關通報程序者，應依其規定辦理。

(1) 組織或雇主接獲申訴或通報後，應立即指派適當人員調查或處理，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查人員。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，並詳細記錄調查內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見。調查人員應鼓勵受害者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(附錄六)。

① 內部事件：若為組織內部不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人事室；於調查時應有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求保全人員、警方介入。調查時應確保被

申訴者了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密且於一定期間內完成(最遲不宜超過一個月)，避免受害人或利害關係人受到不利之處遇。

- ② 外部事件：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，可優先通報保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將擬施暴者隔開，或將相關工作者暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

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，雇主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。雇主或勞工可參考附錄七及附錄八所列資源，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。

- (1) 對於受害人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；受害者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，雇主可安排諮商、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。
- (2) 受害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，可尋求職安署委託設置之勞工健康服務中心或財團法人職業災害預防及重建中心提供轉介協助。
- (3) 重大不法侵害個案，事業單位宜對內確切承諾，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。

(4) 若加害者為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓受害者了解處理情形。若加害者與受害者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，且保護勞工免於其他不法侵害之傷害。

(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。

(七) 執行成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考。為持續推動職場不法侵害預防之工作，相關計畫推動之成果宜定期由職業安全衛生人員報告，任何報告資料都應保護勞工隱私，例如以整合資料方式呈現、或使用個人數據時移除個人特定資料；對於未能達績效指標之缺失，亦可透過會議檢討研議改善之對策，俾利勞資雙方共同重視。此外，所有職場不法侵害預防政策、危害評估、訓練、通報、調查和處置等相關數據及紀錄，必須依組織需求制定、管理和維持職業安全衛生紀錄書面或電子文件化，並妥善保存，以供勞動檢查人員檢視。相關檢核評估機制可參考附錄九。

1. 成效評估原則：

(1) 雇主應依據自身需求與條件，定期（一年一次）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。其評估可由組織內部或外部專業人員主導審視，以確認職場不法侵害預防政策的適用性及有效性，並確實記錄。

(2) 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。不法侵害事件發生後，組織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。

(3) 相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報表、處置表、醫療及賠償紀錄等，應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。

2. 評估過程：

- (1) 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。
- (2) 以降低職場不法侵害頻率及嚴重度，衡量改善狀況。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 隨時學習有關處理職場不法侵害之最新發展策略。
- (6) 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。
- (7) 依職安法之規定，記錄並通報勞工傷病死亡事件。
- (8) 定期邀請外部專家入廠審視，並提供改善勞工安全建議。

3. 成效相關參考指標：

- (1) 缺勤、病假、離職率及不法侵害事件發生率。
- (2) 各部門及勞工對於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。
- (3) 預定目標之達成率。
- (4) 保全系統的維護和效能。
- (5) 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。
- (6) 紀錄是否完整呈現。

七、本計畫奉機關首長核定後實施後公告實施，如有未盡事宜得隨時修正，修正時亦同。

附錄一

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(不法侵害情境) ^{註 1} | 是 | 否 | 潛在不法侵害風險 類型(肢體/語言 / 心理/性騷擾) ^{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，可能成為該區工 作者之不法侵害來源 | <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"/> | | | | | | |
| 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"/> | | | | | | |
| 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、國籍或宗教信仰之工作者 | <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工作者 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--|--|--|--|
| 內部是否有酗酒、毒癮之工作者 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 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"/> | | | | | |
| 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"/> | | | | | |
| 是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者 | <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 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。

附錄二

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 | | | |

檢點人員：_____ 單位主管：_____

人事室/秘書室或其他相關部門人員：_____

該單位/處所之勞工代表：_____

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。 ◇ 員工識別證、加設密碼鎖與門禁、訪客登記等措施，避免未獲授權之人擅自進出。 ◇ 未使用門予以鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規。 ◇ 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 | | | <ul style="list-style-type: none"> ◇ 安裝明亮的照明設備。 |
| 高風險位置 | | | <ul style="list-style-type: none"> ◇ 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。 ◇ 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。 ◇ 為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。 |

檢點人員：_____ 單位主管：_____

人事室/秘書室或其他相關部門人員：_____

該單位/處所之勞工代表：_____

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 | | | 接待區域應有「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。 |
| 工作區域管制 | | | 配戴識別證或通行證，避免未獲授權之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 |

檢點人員：_____ 單位主管：_____

人事室/秘書室或其他相關部門人員：_____

該單位/處所之勞工代表：_____

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

「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 |

檢點人員：_____ 單位主管：_____

人事室/秘書室或其他相關部門人員：_____

該單位/處所之勞工代表：_____

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 | | | ◇ 簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突 |
| 工作單調重複或負荷過重 | | | ◇ 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 | | | ◇ 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員工協助方案，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。 |

檢點人員：_____ 單位主管：_____

人事室/秘書室或其他相關部門人員：_____

該單位/處所之勞工代表：_____

新北市政府衛生局預防職場不法侵害之書面聲

明

本機關為保障所有員工在執行職務過程中，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，絕不容忍任何本機關之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本機關員工同仁間或民眾、照顧對象及陌生人對本機關員工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：工作人員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、職場暴力行為的樣態：

（一）肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

（二）心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

（三）語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。

（四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

（五）跟蹤騷擾。

三、員工遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同事尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同事誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。

（四）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。

（五）向機關提出申訴。

四、本機關所有員工均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，皆得通知本機關人事室或撥打員工申訴專線，本機關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。本機關絕對禁止對申訴者、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。

五、本機關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、本機關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機關亦將盡力協助提供。

七、本機關職場暴力諮詢、申訴管道：申訴

專線電話：(02)2257-7155轉3131

申訴專用電子信箱：EAP5366@ntpc.gov.tw

機關首長：_____

簽署日期：_____

職場不法侵害行為自主檢核表

職場不法侵害行為自主檢核項目

- 持續的吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- 總是批評並拒絕看見被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定被霸凌者的存在與價值。
- 總是試圖貶抑被霸凌者個人、職位、地位、價值與潛力。
- 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立被霸凌者，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- 以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍被霸凌者。
- 在他人面前輕視或貶抑被霸凌者。
- 在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
- 給被霸凌者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
- 剽竊被霸凌者的工作成果或聲望。
- 讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
- 不准被霸凌者請假。
- 不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。
- 突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 將被霸凌者所說或做的都加以扭曲與誤解。
- 用不是理由的理由且未加調查下，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。
- 在未犯錯的情形下要求被霸凌者離職或退休。

註：1. 若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

2. 參考資料來源：勞動部工作生活平衡網(勞工活力補給\職場萬花筒\如

何處理職場職場霸凌面面觀

<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>

執行職務遭受不法侵害通報及處置表

| 通報內容 | |
|---|--|
| 發生日期：_____ 時間：_____ | 發生地點：_____ |
| 受害者 | 加害者 |
| 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 <input type="checkbox"/> 外部人員 <input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____） |
| 受害者及加害者關係：_____ | 發生原因及過程：_____ |
| 不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 肢體不法侵害 <input type="checkbox"/> 語言不法侵害 <input type="checkbox"/> 心理不法侵害 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾 <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"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <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：_____

| 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 是事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 |
| 受害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 加害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 目擊者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證） | |
| 受害者安置情形 | 加害者懲處情形 |
| <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 |
| 向受害者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：_____

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 (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 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 「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 https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/  |
| 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 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 |

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 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 |
| 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 https://ohsip.osha.gov.tw/ |
| 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 | https://www.coapre.org.tw/home.html |

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 | <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，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：_____