

法鼓文理學院執行職務遭受不法侵害預防管理計畫

109年5月20日第1次環境保護暨職業安全委員會會議通過

一、目的：

為執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，職場暴力指的是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、福祉或與身心健康構成挑戰的事件。

依職業安全衛生法（以下簡稱「職安法」）第6條第2項第3款以及職業安全衛生法施行細則第11條規定，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為規劃及採取必要之安全衛生措施。

制訂此預防計畫目的在於防制因執行職務而遭遇內部及外部職場不法侵害危害，提供相關工作者遵循與參考。

二、範圍：

（一）定義：當職場評估可能或已經出現下列4種類型之職場暴力，即應啟動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）。

（二）適用對象：凡屬本校之教職員工均適用。

（三）職場暴力來源：

1. 內部暴力：發生在同事或主管及部屬之間，包括管理者及指導者。
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、廠商、來賓、照顧對象及網路社群的語言暴力。

（四）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，即加害者與受害者處於上對下的關係。
2. 職場暴力除了包括主管對部屬的欺凌之外，也可能來自部屬對主管、權力對等的同事，或來自廠商、來賓、照顧對象以及陌生人。

三、職責：

（一）校長：

1. 向校內所有同仁公開宣示「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件一)並張貼至公佈欄。
2. 負責監督本計畫是否依規定執行。
3. 擔任調查專案小組召集人，負責主持調查專案小組會議，指導調查作業進行與風險防制事宜，並做成決議。

（二）單位主管：

1. 配合接受與安排同仁參加職場不法侵害的相關預防措施之教育訓練。
2. 負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
3. 負責提供所屬同仁必要之保護措施。
4. 視個案需求接受召集擔任調查專案小組成員，負責執行調查作業與風險防制事宜。

(三)職業安全衛生管理單位：

1. 制訂與修訂執行職務遭受不法侵害預防計畫，並將相關防制措施、規範及作業標準公告執行。
2. 協助風險評估等事宜，並將評估結果進行後續處理，或據以提出建議改善措施。
3. 製作職場不法侵害防制相關資料與教材，提供各部門教育訓練與宣導使用。
4. 辦理職場不法侵害相關教育訓練事宜。
5. 協助召集人成立調查專案小組，並擔任調查專案小組成員，協助執行調查作業與風險防制事宜。
6. 執行追蹤改善結果，確認績效。

(四)人事單位及性別平等教育委員會：

1. 屬校園性侵害、性騷擾或性霸凌之職場不法侵害，依本校「性侵害、性騷擾或性霸凌防治辦法」辦理。
2. 辨識與評估高風險族群。
3. 協助與輔導受害人心理健康諮詢，提出健康指導或轉介。
4. 辦理必要之人事調動、懲處、離退等事宜，及提出工作調整或更換之建議。
5. 擔任調查專案小組成員，協助執行調查作業與風險防制事宜。

(五)一般員工：

1. 負責填寫職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表（附件二）。
2. 配合所屬單位進行職場不法侵害預防危害辨識及風險評估作業。
3. 配合接受職場不法侵害的相關預防措施之教育訓練。
4. 配合職場不法侵害預防計畫執行與參與。
5. 得於主管機關或外部協助機構評估風險後，將資料提交調查專案小組辦理後續事宜。
6. 必要時出席調查專案小組，共同研擬改善防治措施與方法。

四、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程：

執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程圖，如（附圖一）所示規範建立

(一) 規範建立：

運用校內會議明確申明對各種職場暴力採取零容忍原則，修正工作守則禁止教職員工之間有各項暴力行為。絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為（請參閱附表3），亦絕不容忍教職員工間

或承攬商、來賓及其他工作利害 相關者對本校教職員工有以下之職場暴力之行為：

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：如不當的性暗示言語與行為等。

(二) 教育訓練：

對教職員工進行內部訓練，了解職場暴力辨識、溝通及暴力防治計畫。針對負責職場暴力防治計畫的人員參加外部訓練，了解下列事項：

1. 職場暴力之類別、成因。
2. 避免職場暴力之關鍵因素。
3. 學校應如何制定程序避免職場暴力問題之發生。
4. 學校應如何制定措施處理不幸發生之職場暴力。
5. 職場暴力之危害鑑別及風險評估。
6. 職場暴力之控制措施。
7. 學校應如何評估職場暴力預防措施之執行成效。
8. 學校應如何逐步改善職場暴力預防措施。

(三) 職場暴力危害鑑別、風險評估及控制：

1. 危害辨識：

- (1) 辨識高風險族群：第一線與廠商、來賓應對之人員以及職場上主管或部屬之間偶發性的肢體暴力、心理暴力、語言暴力和性騷擾等事件。
- (2) 辨識高風險族群特質：高風險族群特質為高工作負荷、高壓力負荷、輪班、加班及缺乏保障之職務。

2. 評估危害：

- (1) 辨識及評估危害之步驟如圖 1。
- (2) 利用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(附表 2)進行評估，針對有需要進一步降低風險的狀況進行改善控制。每 3 年進行 1 次績效評估，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。

(四) 適當配置作業場所：

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，採取有效降低風險之控制措施：

1. 物理環境：留意教職員工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) 避免尖銳刺耳的噪音刺激教職員工之情緒或形成緊張

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。
- (1) 通道：提供安全進出工作場所之通道。
 - (2) 空間：提供舒適的工作空間（宜有兩個出口），方便教職員工、來賓及承攬商使用，以降低緊張感。減少工作空間出現可作為武器的尖銳物品，如花瓶等。
3. 設備或擺飾：辦公桌椅之擺設應避免影響教職員工出入；保持擺飾量少、沒有尖銳的角緣。
4. 建築設計：建築物的出入口暢通；廁所、茶水間等明顯標示、方便運用並適當維護。工作場所設置安全區域及訂定緊急疏散程序，以利緊急狀況應變。
5. 監視系統：高風險工作場所設置監視系統，並定期妥善維護及測試。

(五) 依工作適性適當調整人力：

各單位人力配置不足，可能因工作負荷加重，無法勝任，導致職場暴力事件發生或惡化，甚至延誤受害人治療。若評估結果仍無法避免下列職務或作業流程時，應儘速調整人力或反應單位主管協調改善：

1. 對來賓或承攬商蠻橫耍流氓時。
2. 單位之間須人力/物力支援，無法取得共識時。
3. 無法配合出勤加班或個人加班時數偏高時。
4. 身體突然不適時。
5. 需要單獨長時間作業時。
6. 執行稽核工作或扣點處分不滿時。
7. 執行人事調動告知時。

(六) 建立事件之處理程序：

1. 申訴或通報：教職員工於執行職務遭受身體或精神不法侵害事件時，應填寫通報單(附表 4)向各級主管(或人事室)通報。
2. 通報處理：各級主管(或人事室)於接獲通報後須依據執

行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程（附表 1）進行處理。

3. 事後處置：追蹤與協商處理後，對於受害人應提供立即性、持久性及支持性的安置，作適性評估，並可利用心理諮商輔導受暴力脅迫的受害者，早日走出陰霾。若加害者為本校內部教職員工，依懲處程序處理，並讓受害者了解處理情形。

（七）執行成效之評估及改善：

所發生之職場暴力事件通報及處理資料應保護教職員工隱私，經不同類型的職場暴力分析評估後，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，每年檢討其適用及有效性，以作為日後教育訓練及相關防範措施之參考，並妥善保存，以供隨時檢視；相關檢核評估機制參考附表 5。

五、本計畫經環境保護暨職業安全衛生委員會審議通過，陳請校長公布後實施，修正時亦同。

附件一：《禁止工作場所職場暴力之書面聲明》

法鼓文理學院校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校內為保障所有校內工作者(如：教職、員工與學生等)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，絕不容忍任何本校內之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校內工作者間或學生家屬及陌生人對本校內工作者有職場暴力之行為。

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)。

三、校內工作者遇到職場暴力怎麼辦：

- (一) 向同單位之工作者尋求建議與支持。
- (二) 與加害者理性溝通，表達自身感受。
- (三) 思考自身有無缺失，請同單位之工作者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) 向校內提出申訴。

四、本校內所有工作者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，都應立即通知本校內人事部門或撥打工作者申訴專線，本校內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、本校內絕對禁止對申訴者、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、本校內鼓勵工作者均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如工作者需要額外協助本校內亦將盡力協助提供。

七、本校內職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：_____

申訴專用傳真：_____

申訴專用信箱設置於：_____

申訴專用電子信箱：_____

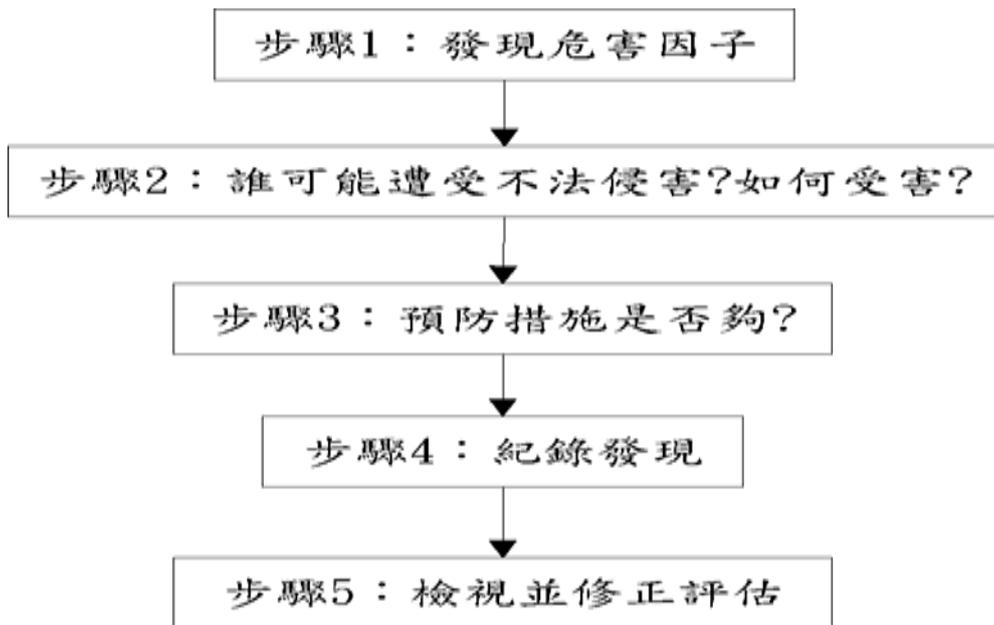
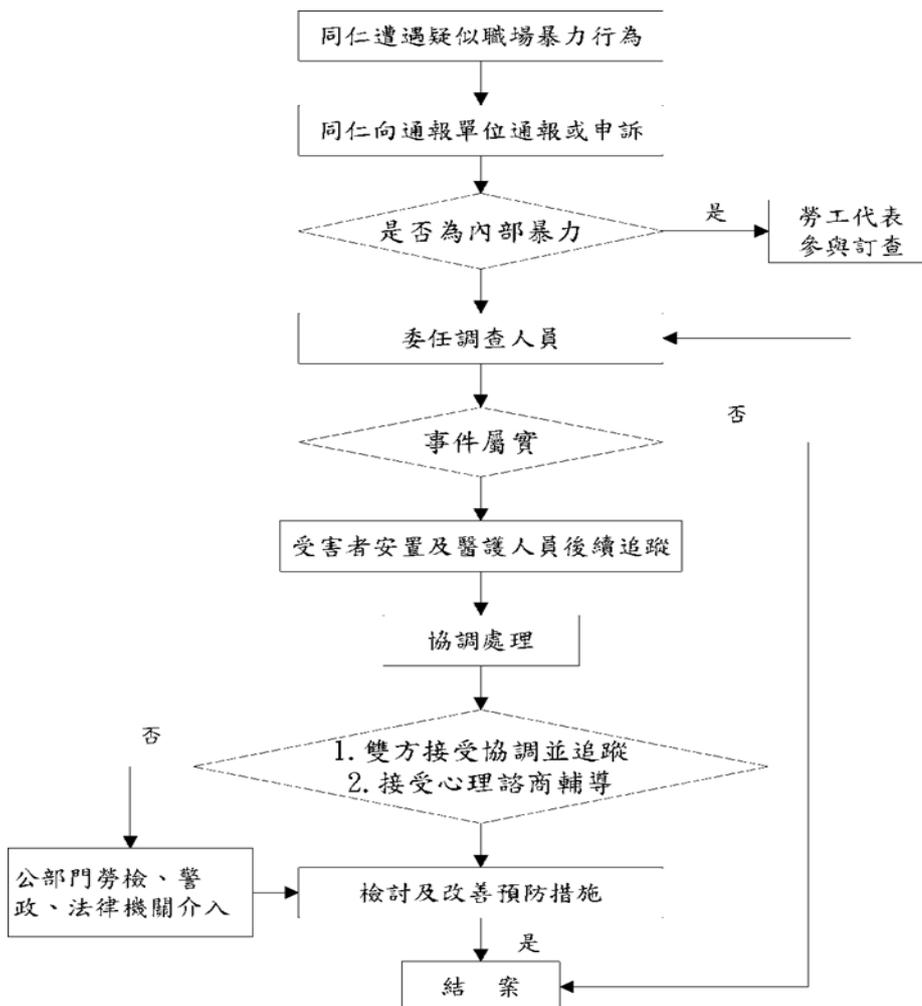


圖 1 評估危害步驟圖



附表 1 執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程

附件二：《職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表》

評估日期： 年 月 日

評估單位/部門：

場所內工作型態：

受評估之場所：

場所內工作人數：

評估人員：

審核者：

潛在風險			潛在不法侵害風險類型	可能性(發生機率)	嚴重性(傷害程度)	風險等級 可能性*嚴重性 (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
外部不法侵害								
1. 是否有組織外人員(承包商、客戶、服務對象或	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
2. 是否有已知工作會接觸有暴力史之	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
3. 勞工之工作性質是否為執行公共安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
4. 勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		

5. 勞工是否需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
6. 勞工是否需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
7. 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"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
8. 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"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
9. 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"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
10. 勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		

11. 勞工當中是否有自行通報因私人關係遭受不法侵害威	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 3 分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2 分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1 分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2 分 <input type="checkbox"/> 輕度 1 分	<input type="checkbox"/> 高度 9~4 分 <input type="checkbox"/> 中度 2~1 分		
12. 新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3 分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2 分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1 分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2 分 <input type="checkbox"/> 輕度 1 分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6 分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		
13. 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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3 分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2 分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1 分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2 分 <input type="checkbox"/> 輕度 1 分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6 分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		
14. 工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3 分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2 分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1 分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2 分 <input type="checkbox"/> 輕度 1 分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6 分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		
15. 離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3 分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2 分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1 分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2 分 <input type="checkbox"/> 輕度 1 分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6 分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		
16. 其他不法侵害(請述明):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴	<input type="checkbox"/> 可能發生 3 分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2 分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2 分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6 分 <input type="checkbox"/> 中度 4~		

			<input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 輕度 1 分	<input type="checkbox"/> 低度 2~1分		
內部不法侵害								
17. 組織內 是否曾發生 主管或勞工 遭受同事(含	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理 暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太 可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕 度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中 度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		
18. 是否有 無法接受不 同性別、年 齡、國籍或宗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理 暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太 可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕 度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中 度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		
19. 是否有 同仁之離職 或請求調職 原因源於職 場不法侵害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理 暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太 可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1 分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕 度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中 度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度 2~1分		
20. 是否有 被同仁排擠 或工作適應	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理 暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太 可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕 度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中 度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		
21. 內部是否 有酗酒、毒癮 之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理 暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太 可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1	<input type="checkbox"/> 嚴重 3 分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕 度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中 度 4~3 分 <input type="checkbox"/> 低度		

22. 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"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
23. 內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度 2~1分		
24. 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"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
25. 工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		
26. 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"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分		
27. 其他不法侵害(請述明):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	<input type="checkbox"/> 可能發生 3分 <input type="checkbox"/> 不太可能 2分 <input type="checkbox"/> 極不可能 1分	<input type="checkbox"/> 嚴重 3分 <input type="checkbox"/> 中度 2分 <input type="checkbox"/> 輕度 1分	<input type="checkbox"/> 高度 9~6分 <input type="checkbox"/> 中度 4~3分 <input type="checkbox"/> 低度		

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暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，事業單位可自行細歸類。

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。

表一 簡易風險等級分類

風險等級		嚴重性		
		嚴重傷害 3	中度傷害 2	輕度傷害 1
可能性	可能發生 3	高度風險 9	高度風險 6	中度風險 3
	不太可能 2	高度風險 6	中度風險 4	低度風險 2
	極不可能 1	中度風險 3	低度風險 2	低度風險 1

風險值：高度風險 9~6 分、中度風險 4~3 分、低度風險 2~1 分

附件三：職場不法侵害行為自主檢核表-主管層級

職場不法侵害行為自主檢核項目

- 持續地在工作上吹毛求疵，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勞工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- 總是試圖貶低勞工個人、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，對其特別苛刻，用各種小動作貨方式欺負勞工。
- 以各種方式鼓勵同事孤立勞工、不讓其他參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠對方。
- 在他人面前輕視或貶低勞工。
- 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。
- 給勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給勞工任何事做。
- 剽竊勞工的工作成果或聲望。
- 讓勞工的責任增加卻降低其權利或地位。
- 無正當理由不准勞工請假。
- 給予勞工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給勞工其他任務以阻礙其前進。
- 突然縮短交件期限，或故意不通知勞工工作時限，害其誤了時限而遭受處分。
- 將勞工所說或所做的都加以扭曲與誤解。
- 用不是理由得理由且未經調查而對勞工犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。
- 不斷要求勞工處理非公務之私事，勞工如拒絕則遭處罰。

單位主管簽名：_____

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

附件五：《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
辨識及評估危害	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程 <input type="checkbox"/> 工作規範		
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 硬體設備 <input type="checkbox"/> 工作場所設		
依工作適性 適當 調整人力	<input type="checkbox"/> 適性工作 <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 並將之公開		
建立事件處理程	<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"/> 紀錄和存檔		
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：檢核重點可依需求增列

《職場遭受不法侵害調查報告》

填表日期： 年 月 日

服務單位：		員工編號：		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：

（一）職安管理單位：

（二）人力資源單位：

（三）所屬單位主管：

（四）勞工代表：

（五）外部資源：

（六）其他：

三、本案調查結果說明如下

四、受害者後續辦理情況：

五、雙方協商：

六、檢討及改善預防措施：

負責人：

部門主管：

承辦人員：

《執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害(職場暴力)風險控制措施》

填表日期： 年 月 日

強化工作場所規劃：工作場所設計不當可能會觸發暴力行為，或導致暴力行為升級，可藉由環境工程設計加強保安，根據組織中常發生的暴力類型和工作位置，可考慮在適當場所加裝下列設施。

- 1. 落實訪客登記、員工或相關人員進入公司必須配戴員工證、…等措施，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
- 2. 在高風險位置安裝並定期維護安全設備，如：警鈴系統、緊急按鈕、閉路監視器或無線電話通訊等裝備。
- 3. 工作場所應設置安全區域及規劃緊急疏散程序，並帶領員工實際操作練。
- 4. 工作場所有兩個出口。
- 5. 定期確認逃生通道暢通無雜物堆疊阻礙逃生路線
- 6. 不違反消防法規的情況下，將不使用的區域及門上鎖，以防止加害者進入及藏匿
- 7. 人員出入管制區域請隨手關門，避免有心人士尾隨，發生危險。
- 8. 減少工作場所出現可能做為武器之尖銳物品，如花瓶、菸灰缸等。
- 9. 保全人員定時巡邏，加強工作場所之監視。
- 10. 室內、室外及停車場加裝照明裝置。
- 11. 工作場所有損壞之物品，如燒壞的燈和玻璃，應及時修理。

組織及職務設計：針對下列高風險作業，如：與公眾接觸的服務尤其是服務對象屬社會弱勢、精神障礙者，面對大量群眾，需要單獨進行作業、在傍晚及夜間工作、需要處理金錢交易，雇主應提供保護措施。

- 1. 簡化工作流程，建立舒適的環境，以減低工作者及顧客在工作過程中可能因不耐煩而造成的衝突。
- 2. 增派人力或聘僱保安人員。
- 3. 在同仁遭遇暴力事件時迅速協助。
- 4. 提供同仁自我防衛訓練，以加強危機意識。

人事管理：應減少內部暴力衝突，識別有暴力傾向之人士，若同仁或其他人士有以下表現，應提早介入處理。

- 1. 出現違規行為提早介入處理
- 2. 直接或隱晦的出現恐嚇、騷擾、威脅等行為提早介入處理
- 3. 有使用毒品或酗酒的問題提早介入處理
- 4. 攜帶武器至工作場所提早介入處理
- 5. 難以控制個人脾氣，經常憤怒或嘗試報復他人，漠視其他人安全應儘快介入處理。
- 6. 提供心理諮商輔導管道。

《職場遭受不法侵害通報/申訴單》

申訴專線電話				申訴專用信箱			
員工編號				姓名			
						分機	
1.	發生日期						
2.	發生時間						
3.	具體位置						
4.	目擊者						
5.	受害者						
6.	暴力指向		<input type="checkbox"/> 勞工 <input type="checkbox"/> 顧客 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
7.	加害者性別		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女				
8.	加害者姓名或特徵						
9.	所屬機關						
10.	雙方關係						
11.	暴力類型		<input type="checkbox"/> 肢體暴力（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等） <input type="checkbox"/> 心理暴力（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等） <input type="checkbox"/> 語言暴力（如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等） <input type="checkbox"/> 性騷擾（如：不當的性暗示與行為等） <input type="checkbox"/> 其他 _____				
12.	發生原因						
13.	詳細說明						
14.	造成傷害						
15.	受傷人員						
16.	事件處理						
17.	施暴者處置						