

國立臺灣海洋大學附屬基隆海事高級中等學校

執行職務遭受不法侵害預防計畫

110 年 1 月 11 日擴大行政會議修正後通過

114年3月10日職業安全衛生委員會會議修正通過

一、目的

依據職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第 6 條第 2 項第 3 款規定學校對於在學校工作場所作業之工作者，應預防其執行職務時因他人行為遭受身體或精神不法侵害之；本校為預防工作者因執行職務遭受不法侵害(俗稱「職場暴力」-指工作者在與工作相關的環境中(包含在學校工作場所與職務、業務有關之勤務活動)遭受虐待、威脅或攻擊、**跟蹤騷擾**等，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訂定與執行本計畫並於計畫訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。

二、適用範圍

1. 應啟動本計畫時機範圍，評估校內可能或已經出現下列情事：
 - A. 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
 - B. 心理暴力(如：威脅、欺凌、**跟蹤騷擾**、辱罵等)。
 - C. 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
 - D. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
2. 適用對象：學校工作場所所有工作者(但：承攬商勞工應由其雇主負責及自營作業者與訪客等應自主管理)。
3. 職場暴力來源：
 - A. 內部：發生在同單位之校內工作者或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
 - B. 外部：發生在工作者及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、學生、家屬等。

三、職責：

1. 校長：
 - A. 公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄。
 - B. 監督本計畫依規定執行。
 - C. 與校內工作者代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。
2. **輔導室輔導主任或輔導老師**：
 - A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
 - B. 負責擔任相關教育訓練課程講師(如心理諮商及情緒管理)。
 - C. 輔導受害者心理健康並給予諮詢，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. 單位主管：

- A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- B. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
- C. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- D. 負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
- E. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。
- F. 負責於經管實驗(習)場所或作業場所對非學校人員於作業或活動人員提供必要保護措施。

4. 職業安全衛生管理委員會代表及校內教官：

- A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- B. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如辨識職場潛在危害及處理技巧等）。
- C. 負責強化工作場所的規劃策略。
- D. 負責規畫必要之保護措施。

5. 人事單位人員：

- A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- B. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師（如了解職場暴力行為相關法律知識等）。
- C. 辨識與評估高風險族群。
- D. 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。

6. 學校工作場所校內工作者：

- A. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
- B. 配合接受相關職場暴力預防相關教育訓練。
- C. 配合與參與計畫執行。

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(如圖 1 所示)。

1. 建構行為規範：

由校長向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示**對於職場不法侵害「零容忍」並簽署**校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄(如附件 1)，並與校內工作者共同將適當合宜之互動行為規範訂定至安全衛生工作守則。

2. 辨識及評估危害：

- A. 辨識高風險族群：針對校內保安服務人員、體力勞動者、學生、行政人員等。
- B. 辨識具高風險族群特質：針對校內夜班、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。

C. 評估危害：

採用潛在職場暴力風險評估表格（如附件 2）進行風險評估：

- (1) 高風險族群工作者列出工作場所可能發生之潛在風險及該工作項目之作業流程。（高風險族群工作者填寫）
- (2) 列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。（高風險族群工作者填寫）
- (3) 評估發生頻率與嚴重度。（高風險族群工作者填寫）
- (4) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。（單位主管填寫）
- (5) 單位主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。（單位主管填寫）

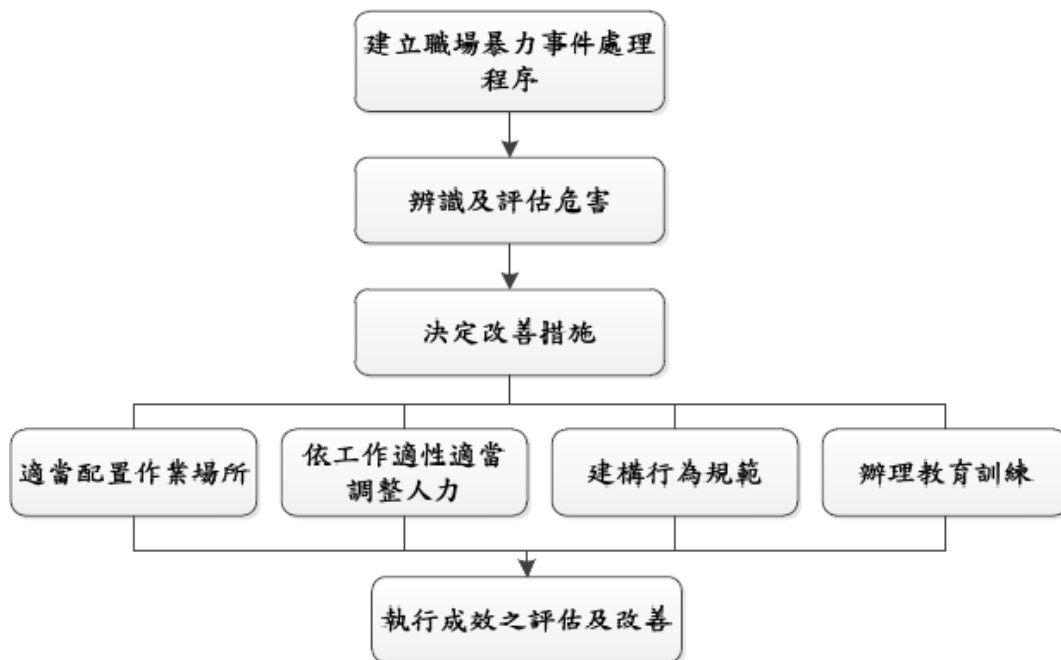


圖 1 執行職務遭受不法侵害風險評估流程

3. 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

A. 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) 認識學校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) 保護個人及同單位之校內工作者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) 認識校內申訴及通報機制。

B. 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) 職場暴力及職場霸凌案例分析。
 - (3) 鼓勵校內工作者通報職場暴力事件之方法。
 - (4) 對暴力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) 識別職場潛在危害及處理之技巧。
 - (7) 了解職場暴力行為相關法律知識。
- C. 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)，以便於發現校內工作者對職場暴力相關事項之認知程度，提供學校未來對於計畫執行成效之評估分析。

4. 適當配置作業場所：

將學校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(如附件 4)。

5. 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

校內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)：

- A. 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。
- B. 需要單獨進行作業活動。
- C. 在傍晚及夜間之工作
- D. 需要處理金錢交易工作
- E. 執行保護性業務工作
- F. 執行校內工作者人事調動告知作業時
- G. 執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時

6. 建立事件處理程序：

- A. 制定職場暴力事件通報/申訴單(如附件 5)並設立通報單位(人事室、學務處、或職業安全衛生管理單位)。
- B. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
- C. 學校建立職場暴力處置執行流程(如附件 6)。
- D. 建立職場暴力處理小組，由人事室人員、學務處人員、職業安全衛生管理人員、護理人員、教官室、臨場服務醫師及教職員工與學生代表組成，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7)。其成員必須熟悉學校內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

- E. 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. 職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表及教育訓練問卷資料應建立電子檔統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以作為年度職場暴力防治的參考。

8. 執行成效之評估及改善

- A. 校長應至少每三年或於重大暴力事件發生後進行職場暴力風險評估和監測，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。
- B. 校長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。暴力事件發生後，學校應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- C. 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。

校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校內為保障所有學校工作場所工作者(如：教職、員工與領有工資之學生等)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，亦絕不容忍本學校工作場所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、**跟蹤**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、學校工作場所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、本學校工作場所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、本校內鼓勵本校工作者與其他在本校工作場所作業之工作者均能利用所設置之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：02-24633655*712 (實習處)

24小時校安專線：02-24632835

申訴專用電子信箱：a721@gm.klms.ntou.edu.tw

潛在職場暴力風險評估表格

學校名稱： 工作場所： 評估人員：		單位： 評估日期： 審核者：					
潛在風險	作業流程	暴力類型及可能造成 之後果	頻率	嚴重度	現有控制措施(工程控制 ／管理控制／個人防護)	降低風險之控制 措施	實施日期
內部暴力							
學校內出現針對新工作者的言語、 文字或圖片的侮辱行為							
有工作者無法接受不同性別、年齡、 國籍或宗教信仰							
有工作者的離職或請求調職可能是緣於 發生職場暴力事件							
處理程序所導致之暴力							
學校缺乏程序處理內部衝突事件的機制							
工作者不清楚職場暴力事件的申訴 和處理方法							
工作環境中若有暴力事件發生，其他人 難以察覺或提供協助							
有明顯的意圖施暴者時，工作者要迅速 報警或求援會有困難							
工作者很難撤退至安全的環境							
暴力事件發生後，沒有後續的處理程序							

暴力危害及風險評估之調查問卷

第一部分、基本資料（請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。）

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、**跟蹤**騷擾等；
- 性騷擾，如不當的性暗示與行為。
- 其他：_____

五、單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

- 未曾提供任和工作安全衛生教育訓練（免勾其他選項）
- 人身安全之防範
- 防護用具之使用
- 危害通識
- 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	非常的同意	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	非常的同意	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，會讓教職員工與學生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，可以使教職員工與學生擁有更好的工作品質，使教職員工與學生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，有助於提升校內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"/>

強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、教職員工與學生證、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。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備

遭遇職場暴力事件通報/申訴

單職場暴力事件通報/申訴單

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：教職員工與學生 校外人員 其他_____
7. 加害者性別：男 女
8. 加害者姓名或特徵：_____
9. 所屬單位：_____
10. 雙方關係：_____
11. 暴力類型：
肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
心理暴力(如：威脅、欺凌、**跟蹤**騷擾、辱罵等)。
語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。其他_____
12. 發生原因：_____
13. 詳細說明：_____

14. 造成傷害：有 無
15. 受傷人員：無 施暴者 受害者 其他_____
16. 事件處理：警察部門 保安人員 醫療人員 自行協調
其他_____
17. 施暴者處置：無 自行離開 警方逮捕 其他_____

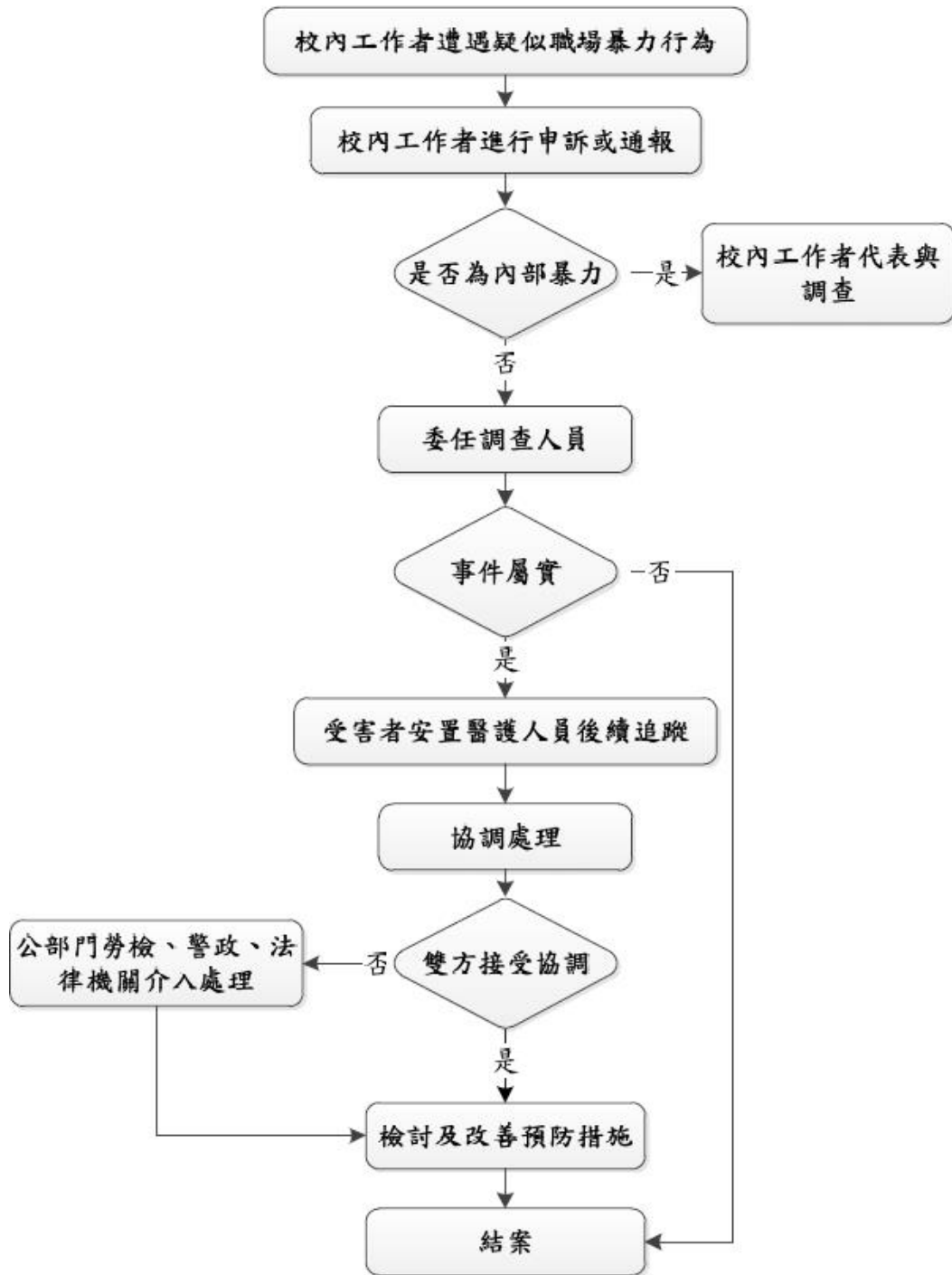
報告人：_____ 報告日期：_____

調查人員：_____

審核日期：_____

表單設計應包含事件發生地點、日期、時間、事件發生之行為、受害者詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況、雙方彼此關係、暴力過程描述、目擊者、結果等。

執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



工作者遭遇職場暴力追蹤調查表	
案件編號：	姓名：
<p>一、受害者後續辦理情況：</p> <p>1. 人事人員：</p> <hr/> <hr/>	
<p>2. 護理人員：</p> <hr/> <hr/>	
<p>3. 臨場服務醫師：</p> <hr/> <hr/>	
<p>4. 職業安全衛生管理人員：</p> <hr/> <hr/>	
<p>二、雙方協商：</p> <p> 協商日期：_____</p> <p>1. 協商結果是否達成協議：<input type="checkbox"/>是(接第 3 點) <input type="checkbox"/>否(接第 4點)</p> <p>2. 檢討及改善預防措施</p> <hr/> <hr/>	
<p>3. 公部門勞檢、警政、法律機關介入處理</p>	

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 1 次。
- (三) 極不可能發生：至少十年以上，才會發生 1 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。

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「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【範例】

「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			<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。

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【範例】

「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

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【範例】

「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【範例】

「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			<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。

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）肢體不法侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- （二）心理不法侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- （三）語言不法侵害(如：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、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

- （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，皆得通知本公司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：_____

職場不法侵害行為自主檢核表【範例】

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沈重處罰。
- 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\如何處理職場霸凌\職場霸凌面面觀\ <https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)

職場不法侵害通報表

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：_____	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	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	<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：_____


職場不法侵害處置表

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
受害者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證）_____	
加害者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）_____	
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、工作平等等等)。	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/k1oGZ9 
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： _____