

臺中市政府住宅發展工程處執行職務遭受不法侵害預防計畫

110年04月14日訂定

113年12月11日修訂

一、目的

執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，職場暴力指的是同仁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。為防止職場暴力之發生，特制定本計畫並訂定相關規定與準則，供本處全體員工遵循與參考。

二、範圍

1. 定義：當評估處內可能或已經出現下列4種類型之職場暴力時，即應啟動本計畫：
 - A. 肢體不法侵害（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
 - B. 心理不法侵害（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。
 - C. 語言不法侵害（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）。
 - E. 跟蹤騷擾。
2. 適用對象：本處全體員工。
3. 職場暴力來源：
 - A. 內部：發生在機關內同仁或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
 - B. 外部：發生在本處同仁及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的廠商、訪客、民眾及服務對象。

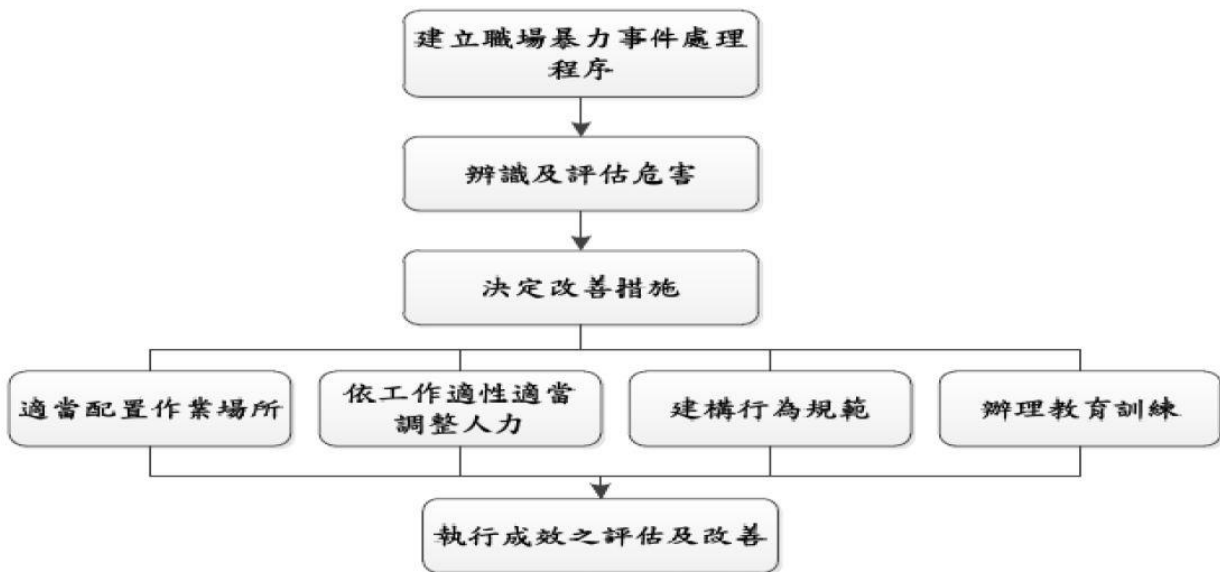
三、職責：

1. 處長：
 - A. 公開宣示處內禁止工作場所職場暴力之書面聲明([附件1](#))並公告。
 - B. 監督本計畫依規定執行。
2. 各科室單位主管：
 - A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。

- B. 負責或授權單位同仁填寫潛在職場暴力風險評估表格（[附件2](#)）。
 - C. 進行職場暴力危害及風險評估之調查問卷（[附件3](#)）。
 - D. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
 - E. 負責執行本計畫並強化所屬工作場所職場暴力預防的規劃。
 - F. 負責提供並規劃所屬同仁必要之保護措施。
3. 秘書室：
- A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
 - B. 擬訂並規劃本計畫，執行成效之評估及改善。
 - C. 負責規劃辦理教育訓練。
 - D. 辨識與評估潛在風險族群，並提供改善建議。
 - E. 約用人員、業務助理、行政助理等編制外人員向秘書室申訴後，啟動調查程序。
4. 人事室：
- A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
 - B. 編制內人員向人事室申訴後，啟動調查程序。
 - C. 新進同仁教育訓練時，傳達執行職務遭受不法侵害之預防相關資訊。
 - D. 有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要之保護措施。
5. 處本部長官：
- A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
 - B. 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。
6. 本處全體員工：
- 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

圖 1 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程



1. 建構行為規範：

由處長向本處全體員工及向社會大眾公開宣示本處內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並公告（[附件1](#)）。

2. 辨識及評估危害：

A. 辨識潛在風險族群：對象包括本處全體員工與其他受指揮監督之委外廠商。

B. 辨識具潛在風險族群特質：如夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務等。

C. 評估危害：

採用潛在職場暴力風險評估表格（[附件2](#)）進行風險評估：

（1）同仁列舉可能出現的暴力類型。

（2）同仁評估發生頻率、嚴重度、風險等級。

（3）單位主管依同仁填寫項目，辨識現有暴力控制措施。

（4）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。

3. 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

A. 為同仁及單位主管辦理下列教育訓練：

- (1) 人際關係及溝通技巧。
- (2) 認識本處內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
- (3) 同仁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處內同仁的暴力預防措施及程序。
- (6) 人際溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析。
- (7) 認識本處申訴及通報機制。

B. 辦理強化單位主管職場暴力預防之下列教育訓練：

- (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) 鼓勵同仁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。

4. 適當配置作業場所風險因應：

在本處內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉經常採行措施如[附件4](#)。

5. 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施([附件5](#))：

本處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。
- 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. 執行本處人事調動告知作業時。
- G. 執行本處人事終止聘雇告知作業時。

6. 建立事件處理程序：

- A. 制定職場不法侵害通報/申訴書（如[附件6](#)）並設立通報單位（人事室、秘書室）。
- B. 宣導至所有同仁均清楚通報方法。
- C. 建立職場暴力處置執行流程（如[附件7](#)）。
- D. 建立職場暴力處理小組，由各科室單位主管、處本部長官、人事室(申訴者身分為編制內人員時)、秘書室(申訴者身分為約用人員、業務助理、行政助理等編制外人員時)及各科室同仁代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具職場不法侵害追蹤調查表（[附件8](#)）。其成員必須熟悉本處內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況即時報警，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。
- F. 自受理通報至處置完成之期限，因案件個別性不同，故由職場暴力小組成員於會中討論後決定。

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、同仁遭遇職場暴力追蹤調查表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，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([附件9](#))

- A. 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. 暴力事件發生後，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，以利於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。

五、本計畫經處務會議通過後實施。

附件 1

臺中市政府住宅發展工程處內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本處為保障所有同仁在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本處之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本處同仁間或委外廠商、民眾及訪客對本處同仁有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：同仁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：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、同仁遇到職場暴力怎麼辦：

- （一）向同科室同仁尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同科室同仁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）向處內提出申訴。

四、本處所有同仁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，都應立即通知本處申訴單位或撥打申訴專線，本處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、本處絕對禁止對申訴者、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、本處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，但如同
仁需要額外協助，本處亦將盡力協助提供。

七、本處職場暴力諮詢、申訴管道：

(一)編制內同仁申訴單位：人事室

1.分機69143 張天慈科員

2.傳真：04-2328-5560

(二)約用人員、業務助理、行政助理等適用勞基法人員申訴單位：秘書室

1.分機69164 陳育秀助理員

2.傳真：04-2328-5689

附件 2

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

審核人員/審核日期：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型（肢 體/語言/心理/ 性騷擾）	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，可能成為該區同仁之不法侵害來源	<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"/>						

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型（肢 體/語言/心理/ 性騷擾）	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
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型（肢 體/語言/心理/ 性騷擾）	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
者隱藏的地方								
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、國籍或宗教信仰之同 仁	<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 適應不良之同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之同 仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有情緒不穩定或 精神疾患病史之同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有處於情緒低落、	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型（肢 體/語言/心理/ 性騷擾）	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
絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之同仁								
是否有超時工作，反應工作壓力大之同仁	<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暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，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。

附件 3

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) 工作科室：_____
- (二) 任用類別：編制內人員 適用勞基法人員
駐府人員 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) 進本處迄今年資：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。
- 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"/>

附件 4

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、接待區、員工區域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。

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

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：

附件 5

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 ◇ 提供同仁自我防衛工具 ◇ 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 ◇ 提供同仁自我防衛工具
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，減少同仁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"> ◇ 排班應取得同仁同意並保有規律性 ◇ 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"> ◇ 允許適度的同仁自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ◇ 於職場提供同仁社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵同仁參與。 ◇ 針對同仁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：

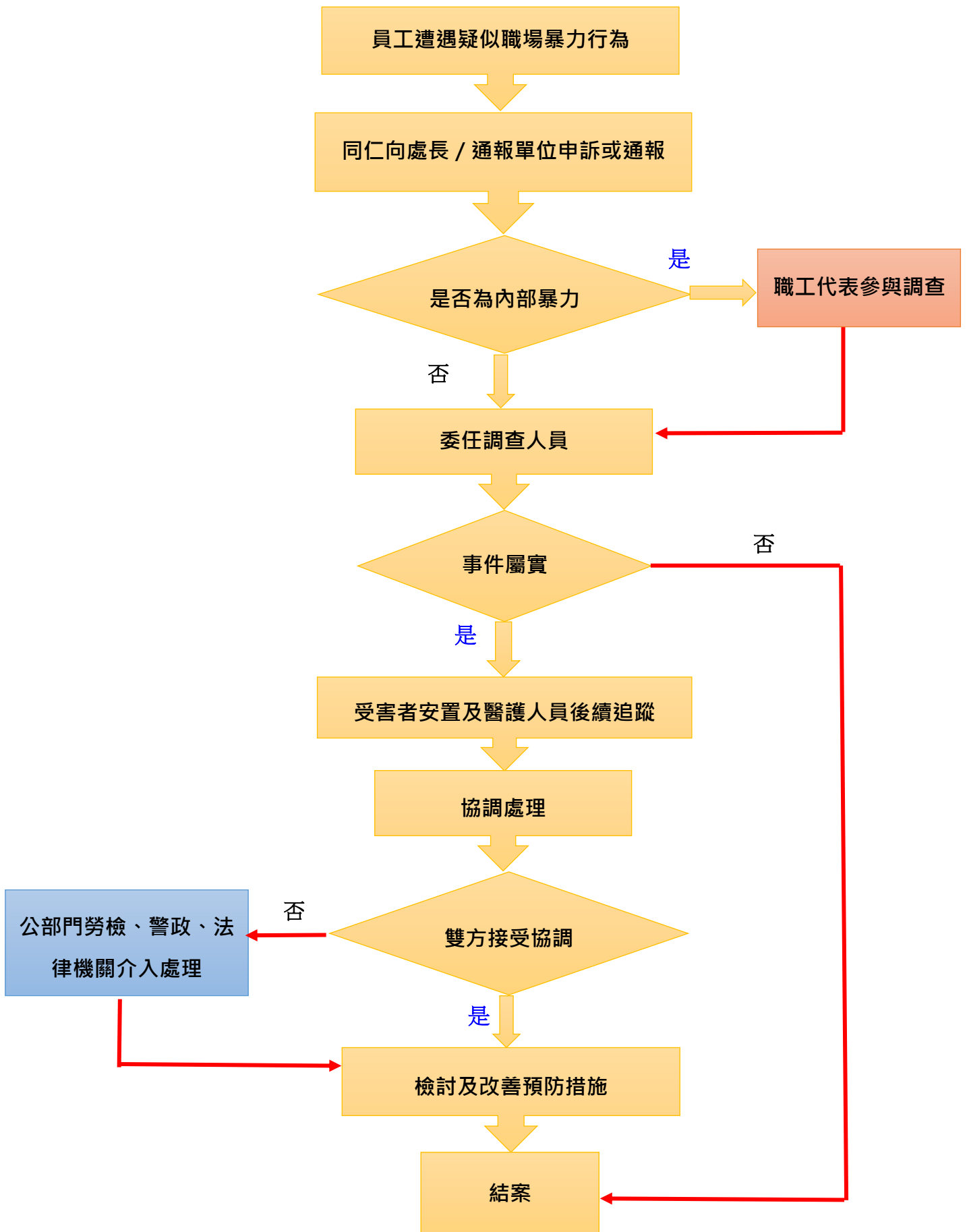
該單位/處所之勞工代表：

附件 6

申訴書			
申 訴 人	姓名	服務單位	職稱
		身分證統一編號	聯絡電話
住居所			
代 理 人 (應附具委 任書)	姓名	服務單位	職稱
		身分證統一編號	聯絡電話
住居所			
<p>申訴事實：</p> <p>附件名稱：(如相關證明文件、代理人委任書正本)</p> <p style="text-align: right;">申訴人： (簽章)</p> <p style="text-align: right;">代理人： (簽章)</p> <p>中 華 民 國 年 月 日</p>			

附件 7

執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



附件 8

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：_____ 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"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <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：

附件 9

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：

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>)

