

一、法令依據：

依據職業安全衛生法第6條第2項第3款，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，應妥為規劃並採取必要之安全措施。

二、目的：

為避免公司員工因執行職務所遭遇的內部及外部職場暴力事件，訂定執行職務遭受不法侵害預防，以達預防及處置職場暴力措施並明確宣示不容許各種肢體、言語、心理、暴力及性騷擾之職場暴力零容忍，以確保同仁身心健康之政策。

三、範圍：

凡屬本公司之員工均適用

四、組織與權責：

4.1 雇主：明確申明對各種職場暴力採取零容忍原則

4.2 執行部門

4.2.1 派員接受相關訓練

4.2.2 制定職場暴力預防計畫

4.2.3 進行成效查驗

4.2.4 執行相關改善措施

4.2.5 擔任職場暴力預防及處置小組成員

4.3 單位主管

4.3.1 執行職場暴力預防計畫

4.3.2 接受相關職場暴力預防教育訓練。

4.3.3 提供所屬同仁提供必要保護措施。

4.3.4 辨識與評估高風險族群。

4.4 員工

4.4.1 接受相關訓練

4.4.2 如遭遇暴力威脅時進行申訴

4.5 安全衛生委員會

4.5.1 討論及公佈工作守則

4.5.2 討論及公佈相關計畫

4.5.3 評估計畫成效

4.5.4 修訂及善計畫

4.5.5 成立職場暴力預防及處置小組

五、計畫項目與實施

5.1 規範建立：

運用內部會議明確申明對各種職場暴力採取零容忍原則，修正工作守則禁止同仁和同仁之間有各項暴力行為。絕不容忍任何公司之管理階層主管有職場霸凌之行為(附表三)，亦絕不容忍同仁間或承攬商、客戶及其他工作利害相關者對本廠同仁有以下之職場暴力之行為：

- 5.1.1 肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
- 5.1.2 心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
- 5.1.3 語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。
- 5.1.4 性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等。

5.2 教育訓練：

針對一般員工進行內部訓練，了解職場暴力辨識、溝通及廠內暴力計畫。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：

- 5.2.1 職場暴力之類別、成因
- 5.2.2 避免職場暴力之關鍵因素
- 5.2.3 組織應如何制定程序避免職場暴力問題之發生
- 5.2.4 組織應如何制定措施處理不性發生之職場暴力
- 5.2.5 職場暴力之危害鑑別及風險評估
- 5.2.6 職場暴力之控制措施
- 5.2.7 組織應如何評估職場暴力預防措施之執行成效
- 5.2.8 組織應如何逐步改善職場暴力預防措施

5.3 職場暴力危害鑑別、風險評估及控制

5.3.1 危害辨識：

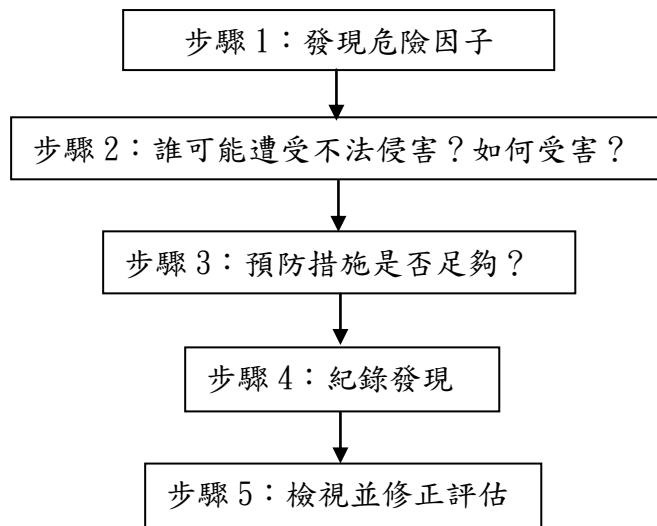
5.3.1.1 辨識高風險族群：第一線與廠商應對之人員以及職場上主管或同仁之間偶發性的肢體暴力、心理暴力、語言暴力和性騷擾等事件。

5.3.1.2 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。

5.3.2. 評估危害：

5.3.2.1 利用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(附表二)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。每三年進行一次績效評估，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。

5.3.3 辨識及評估危害之步驟如圖一；評估方式如附表二。



圖一：評估危害步驟圖

5.4 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：

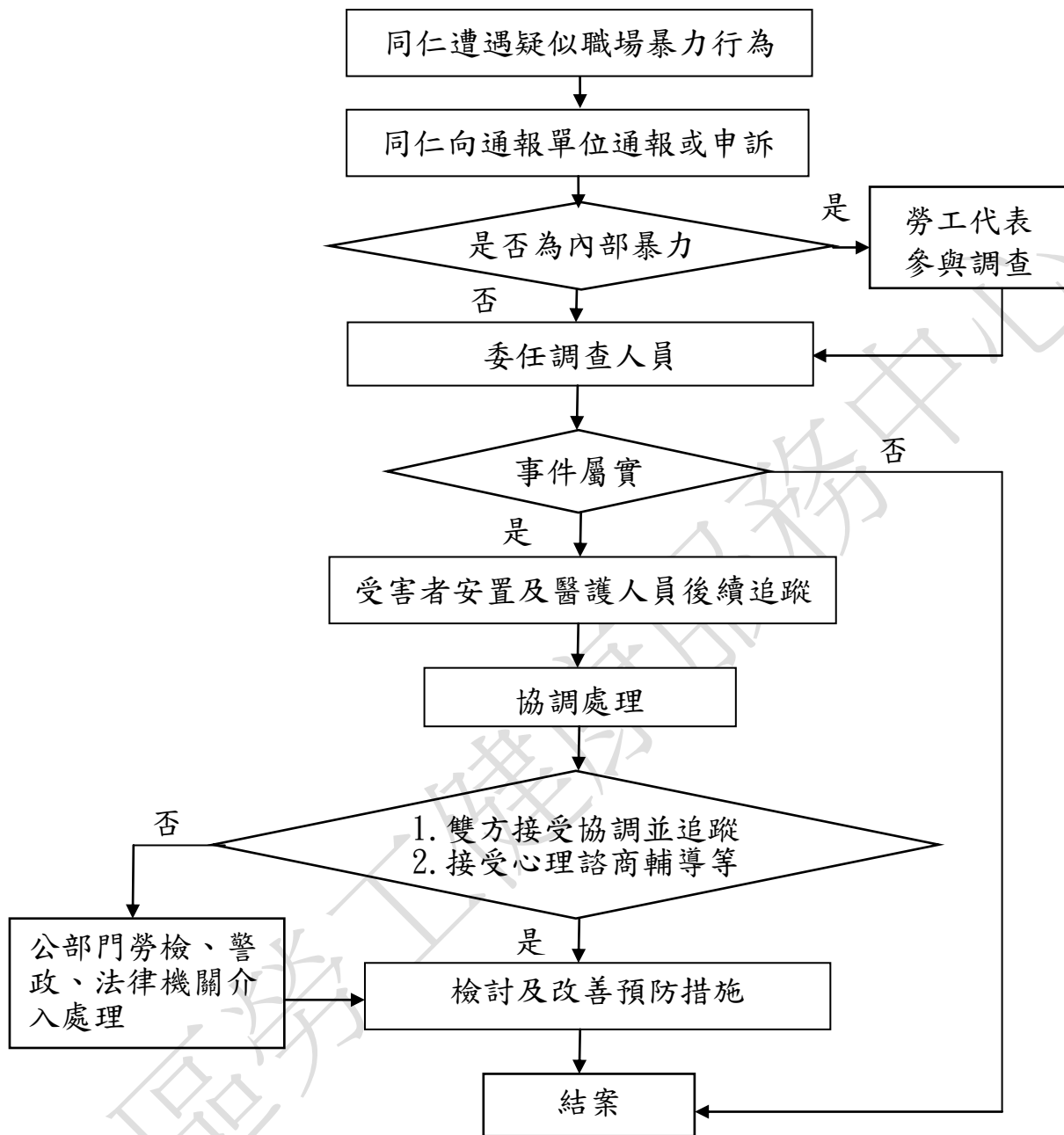
- 5.4.1 物理環境：留意同仁所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。
 - 5.4.1.1 避免尖銳刺耳的噪音刺激同仁之情緒或形成緊張態勢。
 - 5.4.1.2 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。
 - 5.4.1.3 保持室內/室外照明良好，各區域視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
 - 5.4.1.4 在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。
 - 5.4.1.5 維護物理結構及設備之安全。
- 5.4.2 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境，不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素。
 - 5.4.2.1 通道：提供安全進出工作場所之通道；接待區域設有來賓安全告知；廠區巷道根據既定作業流程進行管制；製程廠房出入口標示非相關人員禁止進入；廠區門禁系統要求同仁配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出。
 - 5.4.2.2 空間：提供舒適的工作空間(宜有兩個出口)，方便同仁、來賓及承攬商使用，以降低緊張感。規劃設置來賓或承攬商等候用之空間，安排舒適座位，準備雜誌等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的尖銳物品，如花瓶等。
- 5.4.3 設備或擺飾：辦公桌椅之擺設應避免影響同仁出入；保持擺飾量少、沒有尖銳的角緣。

- 5.4.4 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。
- 5.4.5 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。
- 5.5 依工作適性適當調整人力：
- 各課室人力配置不足，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部門主管協調改善：
- 5.5.1 面對客戶或承攬商蠻橫耍流氓時。
- 5.5.2 單位部門之間須人力/物力支援，無法取得共識時。
- 5.5.3 無法配合出勤加班或個人加班時數偏高時。
- 5.5.4 身體突然不適時。
- 5.5.5 需要單獨長時間作業時。
- 5.5.6 執行稽核工作或扣點處分不滿時。
- 5.5.7 執行員工人事調動告知時。
- 5.6 建立事件之處理程序：
- 5.6.1 申訴或通報：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(附表四)向各級主管(或人事單位)通報。
- 5.6.2 通報處理：各級主管(或人事單位)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(附表一)進行處理。
- 5.6.3 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。若加害者為公司內部同仁，依懲處程序處理，並讓受害者了解處理情形。
- 5.5 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同仁隱私，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五。

六、相關文件

- 附表一：執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程
- 附表二：職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表
- 附表三：職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級
- 附表四：職場不法侵害通報及處置表
- 附表五：職場不法侵害預防措施查核及評估表

附表一：執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



附表二：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：

審核者：

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 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"/>						
勞工之工作性質為執行公共安 全業務否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工需於深夜或凌晨工作否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工需於較陌生之環境工作否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作涉及現金交易、運 送或處理貴重物品否	<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 癮或精神疾病之患者接觸	<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"/>						
工作場所位於交通不便，偏遠地區否	<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。

附表三：職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

日期： 年 月 日

職場不法侵害行為檢核表(檢視有打✓，無劃-)
<input type="checkbox"/> 持續的在工作上吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
<input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 總是試圖貶抑勞工個人、職位、地位、價值與潛力。
<input type="checkbox"/> 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立勞工，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
<input type="checkbox"/> 在他人面前輕視或貶抑勞工。
<input type="checkbox"/> 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。
<input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 剽竊勞工的工作成果或聲望。
<input type="checkbox"/> 讓勞工的責任增加卻降低其權力或地位。
<input type="checkbox"/> 不准勞工請假。
<input type="checkbox"/> 不准勞工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
<input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 突然縮短交件期限，或故意不通知勞工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
<input type="checkbox"/> 將勞工所說或做的都加以扭曲與誤解。
<input type="checkbox"/> 用不是理由的理由且未加調查下，對勞工犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
<input type="checkbox"/> 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。
<input type="checkbox"/> 不斷要求勞工處理非公務之私事，勞工如拒絕則遭處罰。

註：若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

附表四：職場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： ）	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： ）
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"/> 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： <input type="checkbox"/> 內部人員：	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暴力原因： 加害者說明發生經過與暴力原因： 目擊者說明發生經過與暴力原因： 調查結果(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：	

附表五：職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位：

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"/> 製作手冊或指引並將之公開		
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 checked="" 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			