南開科技大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

105年6月28日職業安全衛生暨環境保護委員會通過

一、計畫目的

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。

依職業安全衛生法第6 條第2 項第3 款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，而工作者可對雇主未針對職場暴力訂定相關預防及處置措施，可向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴。雇主如經主管機關或勞動檢查機構調查發現未針對職場暴力訂定相關預防及處置措施，經通知限期改善屆期仍未改善，可依法處新臺幣 3 萬元以上 15 萬元以下罰鍰。若致工作者發生職業病，可直接依該法第 43 條處新臺幣 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。

爰此，本校應依工作者執行職務之風險特性，參照勞動部勞動及職業安全衛生研究所於 102 年 7 月 23 日訂定「職場暴力預防指引」，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，以達預防及處置職場暴力措施。

二、計畫範圍

(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，即應啟動執行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：職場內所有工作者均可能是職場暴力風險族群。

(三)職場暴力來源：

1. 內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，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、顧客、客戶及照顧對象。

(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，即加害者與被害者處於上對下的關係。
2. 職場暴力除了包括上司對下屬的欺凌之外，也可能來自權力對

等的同事，或來自顧客、客戶、照顧對象以及陌生人。

三、業務權責

(一)學務處：

1. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理）。
2. 輔導受害者心理健康並給予輔導。

(二)單位部門主管：

1. 填寫潛在職場暴力風險評估表格。
2. 辨識與評估高風險族群。
3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
4. 負責執行強化工作場所的規劃。
5. 負責提供所屬工作者必要保護措施。

(三)人事室：

1. 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）。
2. 辨識與評估高風險族群。
3. 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。

(四)工作者：

1. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。

四、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：

1. 辨識高風險族群：針對學校內教師、職員、工友、助理等。
2. 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。
3. 評估危害：採用潛在職場暴力風險評估表格（附件1）進行風險評估。

(二)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)

1. 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）
2. 評估發生頻率與嚴重度。（高風險族群工作者填寫）
3. 單位部門主管依工作者填寫項目，識別正在使用的現有暴力控制措施。（單位部門主管填寫）

4. 單位部門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。（單位部門主管填寫）

(三)辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

1. 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)認識組織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)保護個人及同事的暴力預防措施及程序
   (6)溝通協調、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。
2. 為單位主管辦理下列教育訓練：
   (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)鼓勵員工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。
3. 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2)，以便於發現員工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。

(四)適當配置作業場所：

將組織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3。

(五)依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

如經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）：

1. 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。
2. 需要單獨進行作業活動。
3. 在傍晚及夜間之工作。
4. 需要處理金錢交易工作。
5. 執行保護性業務工作。
6. 執行員工人事調動告知作業時。

7. 執行員工人事終止聘雇告知作業時。

(六)建立事件處理程序：

1. 制定職場暴力事件通報申訴單（附件4）並設立通報管道至人事室。
2. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
3. 人事室建立職場暴力處置執行流程（附件5）。
4. 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。

(七)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（附件6）及教育訓練問卷資料應統一保存。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。

五、執行成效之評估及改善

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。

附件1

潛在職場暴力風險評估表格							
公司名稱： 工作場所： 評估人員：			單位／部門： 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
外部暴力							
顧客的行為不可預知，且容易成為暴力的來源							
缺乏有經驗的勞工在接觸群眾的一線崗位							
勞工沒有接受過培訓如何處理刁難顧客							
施暴者容易接近勞工作出肢體攻擊							
勞工須要在陌生的環境下工作							
勞工有單獨的工作							
勞工須要在深夜進行工作							
勞工沒有接受過培訓如何處理現金或應對搶劫							
工作環境內部或外部有讓施暴者隱藏的地方							
在公眾視野中有貴重的物品或現金							
須要處理大量金錢的工作缺乏轉移現金的程序							
內部暴力							
組織內出現針對新員工的言語、文字或圖片的侮辱行為							
有勞工無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰							
有勞工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							
組織缺乏程序處理內部衝突事件的機制							
勞工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，勞工要迅速報警或求援會有困難							
勞工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

附件2

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）工作部門：_____

（二）任用類別：□編制內正式人員 □約聘僱人員 □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)□ 未滿1年 □ 1年以上~未滿5年
□ 5年以上~未滿10年 □ 10年以上~未滿15年
□ 15年以上~未滿20年 □ 20年以上~未滿25年 □ 25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：□40 小時以下 □ 40 小時以上

三、工作形態：□固定白天班□固定周末班 □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	□	□	□	□	□
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	□	□	□	□	□
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	□	□	□	□	□
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	□	□	□	□	□
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	□	□	□	□	□

【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	□	□	□	□	□
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	□	□	□	□	□
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	□	□	□	□	□
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	□	□	□	□	□
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	□	□	□	□	□
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	□	□	□	□	□
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	□	□	□	□	□
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	□	□	□	□	□
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	□	□	□	□	□
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	□	□	□	□	□

強化工作場所的規劃措施

附件3

加強位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、員工證、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。
服務櫃台	有金錢業務交易之服務櫃台裝設防彈或防碎玻璃。
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

附件4

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：□勞工 □顧客 □其他_____

7. 加害者性別：□男 □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：

□肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

□心理暴力(如：威脅、欺凌、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：_____

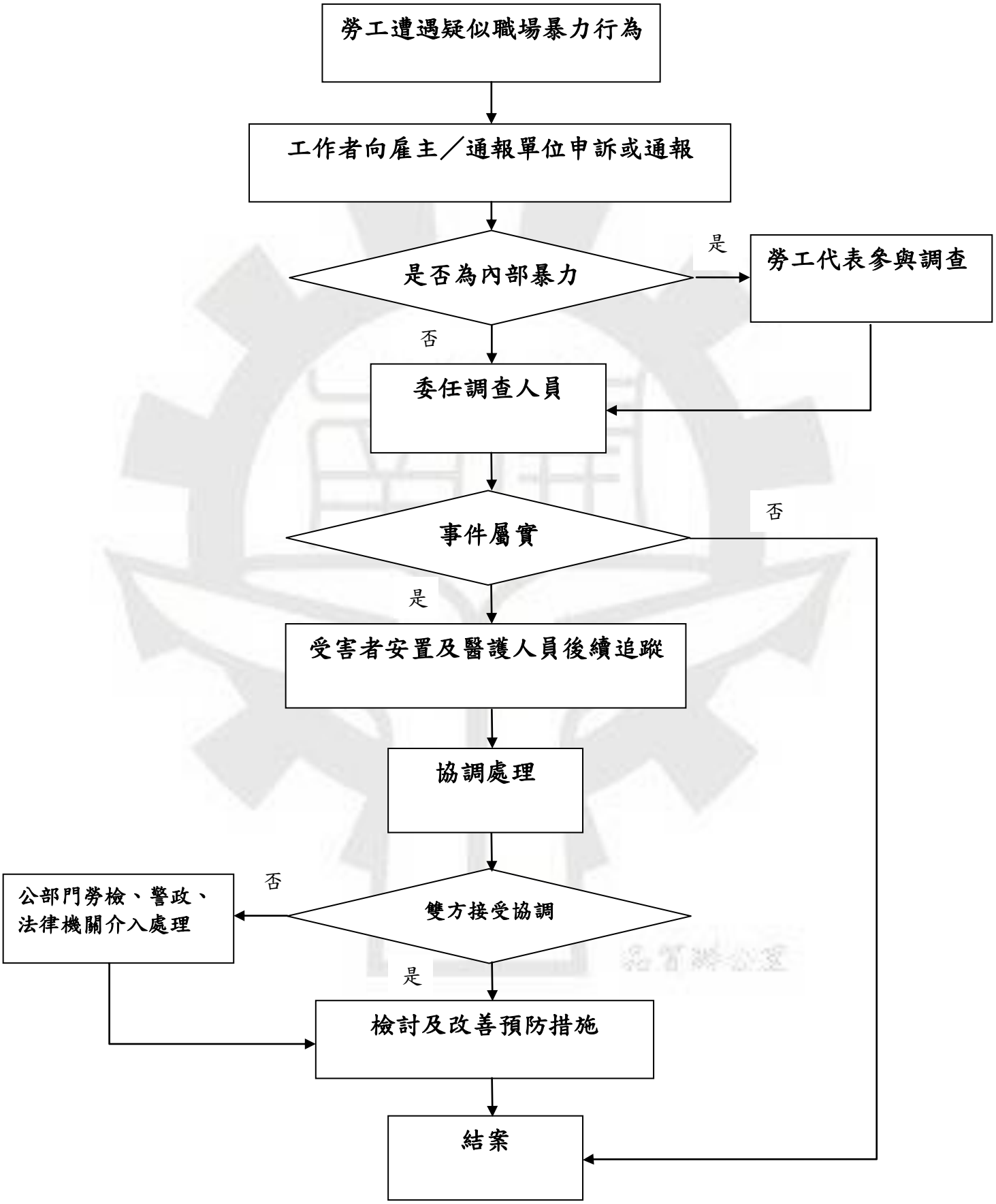
調查人員：_____

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

附件5



工作者遭遇職場暴力追蹤調查表

附件6

案件編號：　　姓名：

1. 是否為內部暴力事件：□是，請指派勞工代表參與調查。

   □否。

2. 職場暴力處置小組成員：

   A. 勞安人員：_____

   B. 人事人員：_____

   C. 護理人員：_____

   D. 臨場服務醫師：_____

   E. 勞工代表：_____

3. 本案調查結果說明如下：

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

勞工遭遇職場暴力追蹤調查表**(續)**

案件編號：_____　　填表日期：_____

一、受害者後續辦理情況：

1. 人事人員：

_____

_____

_____

_____

2. 護理人員：

_____

_____

_____

_____

3. 臨場服務醫師：

_____

_____

_____

_____

4. 勞安人員：

_____

_____

_____

_____

二、雙方協商：

1.協商日期：_____

2.協商結果是否達成協議：□是(接第3點)

□否(接第4點)

3.檢討及改善預防措施

_____

_____

_____

4.公部門勞檢、警政、法律機關介入處理

_____

_____

_____