

崇仁醫護管理專科學校執行職務遭受不法侵害預防計畫

105 年 3 月 23 日職業安全衛生暨環境保護委員會會議通過

110 年 4 月 21 日職業安全衛生暨環境保護委員會會議通過

111 年 7 月 28 日職業安全衛生暨環境保護委員會會議修訂通過

一、目的

崇仁醫護管理專科學校(以下簡稱本校)執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」,職場暴力指的是教職員工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 項以及跟蹤騷擾防治法規定,校長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。本計畫為防止職場暴力之發生,特訂定「崇仁醫護管理專科學校執行職務遭受不法侵害預防計畫」(以下簡稱本計畫),供相關教職員工遵循與參考。

二、範圍

(一) 定義：當評估校內可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力,即應啟動本計畫：

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)。
5. 跟蹤騷擾(針對特定人反覆或持續、與性或性相關、違反意願、使人心生畏怖)

(二) 適用對象：校內所有教職員工。

(三) 職場暴力來源：

1. 內部：發生在同單位之校內教職員工或上司及下屬之間,包括管理者及指導者。
2. 外部：發生在教職員工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：

(一) 校長：

1. 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。
2. 監督本計畫依規定執行。
3. 與校內教職員工代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。

(二) 單位主管：

1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
2. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
4. 負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
5. 負責提供所屬教職員工提供必要保護措施。

(三) 環境安全組：

1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
2. 擬訂修改並規劃本計畫、協助規劃進行危害辨識及風險評估，並依評估結果協助改善及管理措施。
3. 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）。
4. 負責強化工作場所的規劃策略。

(四) 人事單位人員：

1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
2. 協助人力配置與工作設計。
3. 建構反職場不法侵害的組織文化。
4. 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）。
5. 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. 受理遭受不法侵害之通報。

(五) 勞工健康服務人員

1. 協助職場暴力預防及處置。
2. 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。
3. 辨識與評估高風險族群，並提供改善建議。
4. 彙整各單位職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表。

(六) 校內之教職員工：

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相關教育訓練。
3. 配合與參與計畫執行。
4. 職務遭受不法侵害時提出申訴。

(七) 學務處主任：

擔任職場不法侵害預防及處置小組成員。

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。

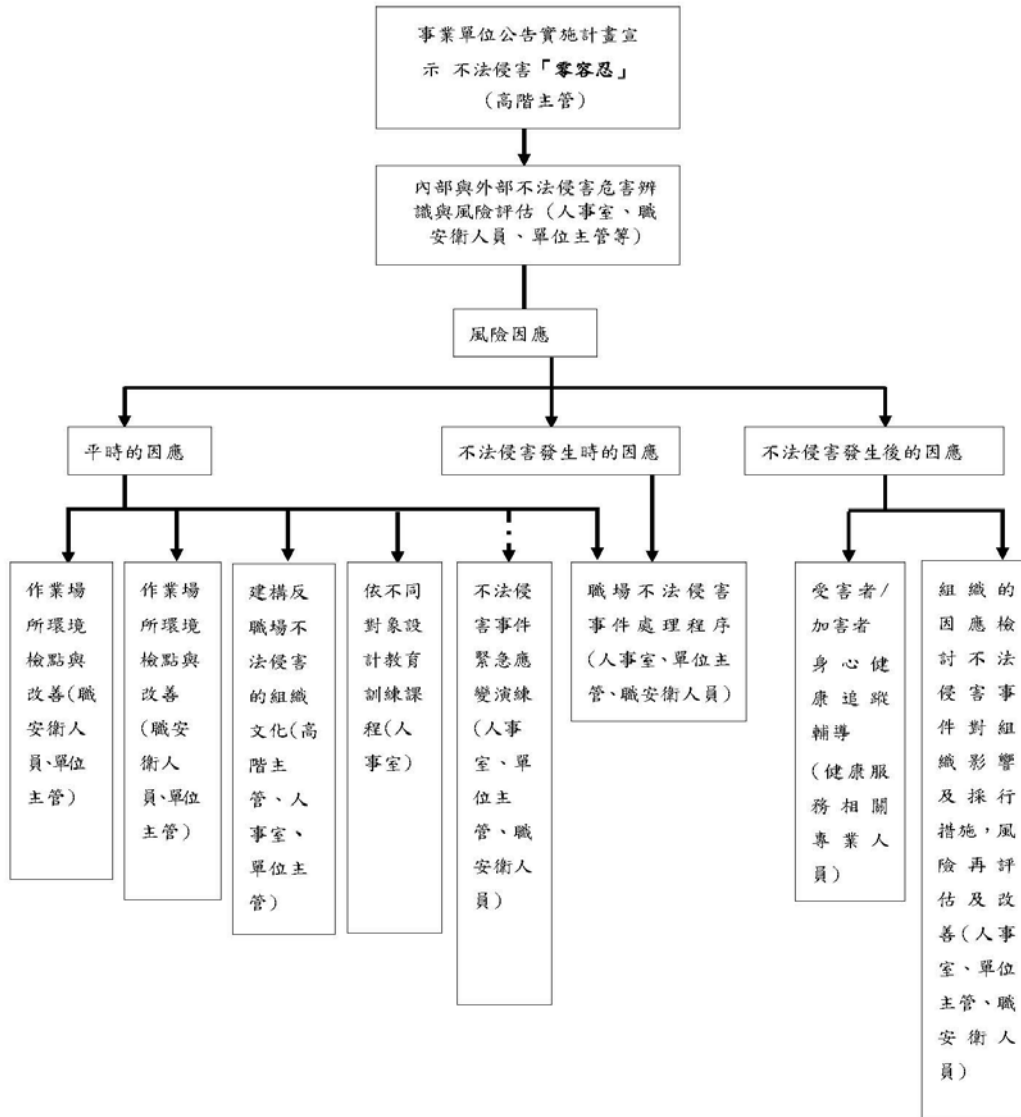


圖 1. 職場不法侵害預防流程圖

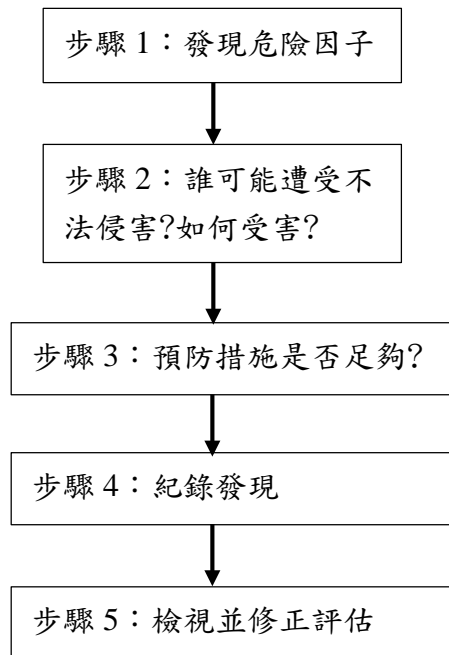
(一) 建構行為規範：

由校長向校內所有教職員工及向社會大眾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(附件 1) 及跟蹤騷擾防治法海報，並與校內教職員工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。

(二) 辨識及評估危害：

1. 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。
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 2）進行風險評估：
 - (1) 內部:發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。
 - (2) 外部: 來自組織外部，包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人，尤其服務對象若屬特殊高風險族群，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者。若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質須與陌生人接觸、工作中須處理不可預期的突發事件，或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇陌生人之暴力及犯罪行為。
 - (3) 可整理過去組織內曾發生之不法侵害事件，針對其來源、類型、傷害嚴重程度、事件中加害者和受害者的特質、加害者動機、發生頻率及地點等，進行分析。相關資訊可就職業災害調查記錄、職業災害統計、申訴等事件蒐集；另亦可就各部門員工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。

(4) 辨識及評估危害之步驟如圖二



圖二 評估危害之步驟圖

(三) 適當配置作業場所：

為預防職場不法侵害之發生，針對校園內之作業場所配置，可透過「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行相關檢點與改善(如附件 3)。

1. 物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因子。宜特別留意勞工、訪客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) 保持最低限噪音（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。
 - (2) 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。
 - (3) 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。
 - (4) 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，可考量下列各項因子

規劃。

- (1) 通道：提供安全進出職場之通道，盡量減少事業單位對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全。為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有訪客登記措施，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察；事業單位的公共通道，應根據既定作業流程進行管制；員工區域，如休息室或更衣室通道應進行管制，非勞工不得進出，另可在通道加設密碼鎖或門禁系統、要求勞工配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點；將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。
- (2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。
- (3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。若工作場所為有金錢業務交易之服務櫃台，建議可裝設防彈或防碎玻璃，並設置退避空間。
- (4) 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、方便運用並適當維護；儘可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。
- (5) 監視器及警報系統：依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇警報系統，所有系統應定期妥善維護及測試。
 - A. 潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，在高風險的位置安裝監視及警報設備，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。若為個別單位，建議可與大樓警報系統連結。
 - B. 於入口安裝金屬探測器或由保安人員把關，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。
 - C. 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其他同事。為避免引起加害人注意，宜使用靜音式警報系統。啟動警

報系統，務必注意避免激怒對方而發生危險。警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。

(四) 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點與改善(如附件 4)。

1. 適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

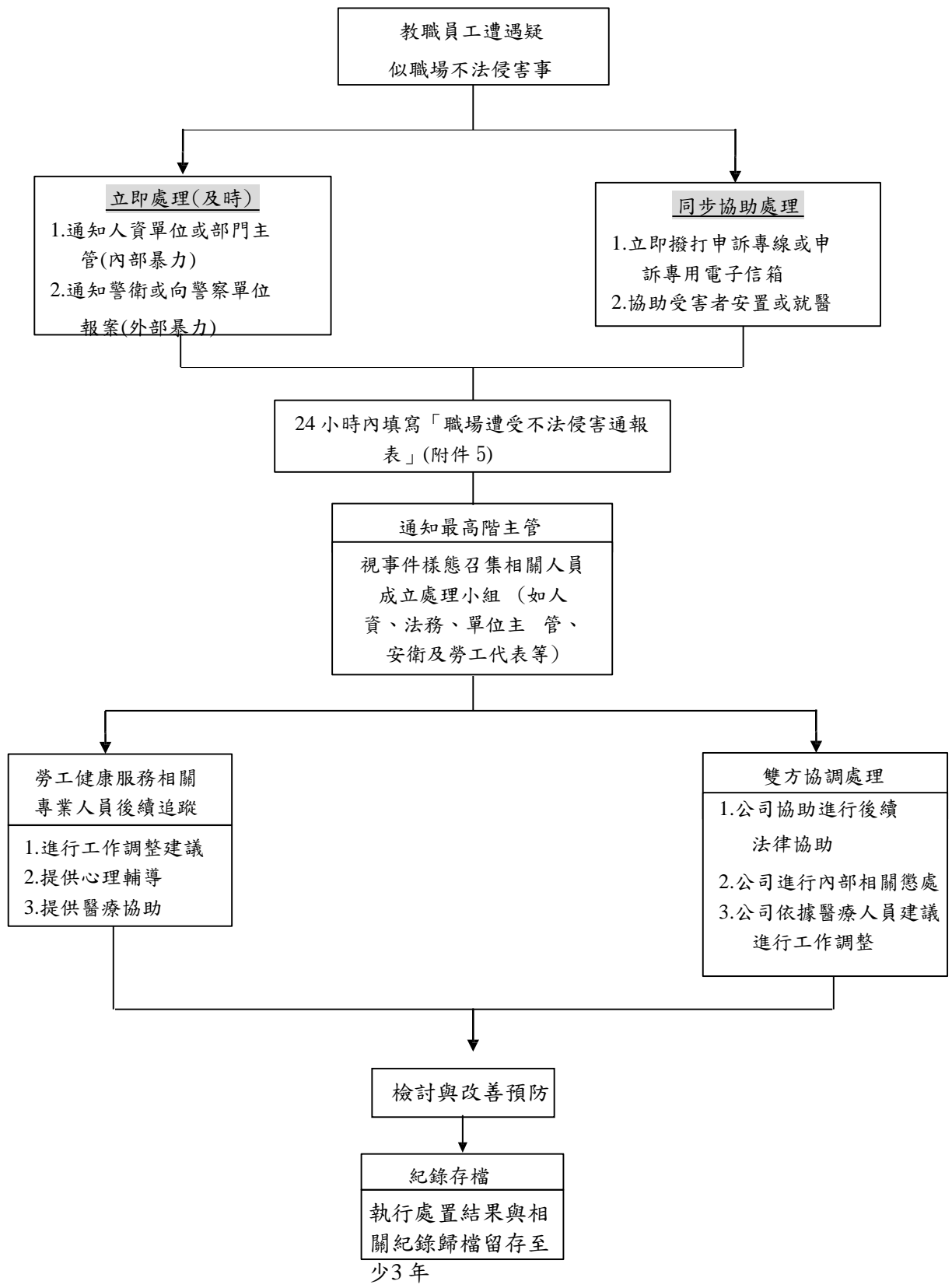
- (1) 人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除應參照醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性等，如服務性質之工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置，尤其服務對象是有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具（如口哨、警棍等）、宿舍或交通服務等保護措施。
- (2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
- (3) 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。
- (4) 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。

2. 工作設計：工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一。

- (1) 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少教職員工及服務對象於互動過程之衝突。
- (2) 避免工作單調重複或負荷過重；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。
- (3) 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。
- (4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。
- (5) 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、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

(五) 建立事件處理程序：

1. 制定職場暴力事件通報/申訴單（如附件 5）並通報人事室。
2. 宣導至所有教職員工均清楚通報方法。
3. 主管階層：應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工（自我審視有無不適當言行，檢核表如附件 6），參與反職場不法侵害之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場不法侵害之行為。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，若同仁違反管理規章，應立即處置。
4. 勞工個人：每位勞工須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互接受、相互尊重。為達相互理解，應適當溝通，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持。
5. 學校建立職場暴力處置執行流程，如圖三。
6. 建立職場暴力處理小組，由人事室人員、學務處人員、環境安全組、護理人員、教官室及教職員工代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具教職員工遭遇職場暴力追蹤調查表(附件 6)。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。
7. 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。
8. 若情事嚴重且觸犯中華民國法規時，得通報警察機關受理相關案件。
9. 各項不法侵害的認定，應就個案審酌事件發生之背景、環境、當事人之關係、行為人與被害人之認知及行為人言行連續性等具體事實為之。



圖三:職場不法侵害事件處理流程圖

(六) 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、教職員工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。

(七) 執行成效之評估及改善

1. 校長應至少每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。
2. 校長應鼓勵教職員工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。
3. 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。

五、頒布實施及修正：

本計畫經職業安全衛生暨環境保護委員會會議通過，陳請 校長核定後公布實施，修正時亦同。

校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有校內教職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，亦絕不容忍本校內教職員工間或學生家屬及陌生人對本校內教職員工有職場暴力之行為。

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、校內教職員工遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同單位之教職員工尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同單位之教職員工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、本校內所有教職員工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教職員工申訴專線，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、本校內鼓勵教職員工均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如教職員工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：[05-2658880#252](tel:05-2658880#252)

申訴專用電子信箱：ks@cjc.edu.tw

日期：_____

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,可能成為該區教 職員工之不法侵害來源	<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								
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、國籍或宗教信仰之教職員工	<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教職員工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之教職員工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之教職員工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之教職員工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有超時工作，反應工作壓力大之教職員工	<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。

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			

 職業安全衛生人員：_____ 單位主管：_____ 人事室：_____ 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)			<ol 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。 未使用門予以上鎖，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。
工作空間			<ol 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。
服務對象或訪客等候空間			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			安裝明亮的照明設備。
高風險位置			<ol 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。

職業安全衛生人員：_____ 單位主管：_____

人事室：_____

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
「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

職業安全衛生人員：_____ 單位主管：_____

人事室：_____

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;減少教職員工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。

職業安全衛生人員：_____ 單位主管：_____

人事室：_____

該單位/處所之勞工代表：_____

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/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"/> 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（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：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____

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。
 - 總是試圖貶抑勞工個人、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，用各種小動作或方式欺負勞工。
 - 以各種方式鼓動同事孤立勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠等。
 - 在他人面前輕視或貶抑勞工。
 - 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力或地位。
 - 無正當理由不准勞工請假。
 - 不准勞工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
 - 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，害其誤了時限而遭到處分。
 - 將勞工所說或做的都加以扭曲與誤解。
 - 用不是理由的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。
- 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			

評估人員：_____ 單位主管：_____