

中原大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

106 年 1 月 20 日 105 學年第 2 次環境保護暨安全衛生委員會會議通過
111 年 10 月 28 日 111 學年度第 1 次環境保護暨安全衛生委員會會議修正
114 年 7 月 10 日 113 學年度第 4 次環境保護暨安全衛生委員會會議修正

一、目的

依職業安全衛生法第 6 條第 2 項規定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。

本校為預防教職員工及工作者於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並配合 111 年 6 月 1 日「跟蹤騷擾防制法」施行與考量業者實務運用需求，特訂定本計畫，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. 職場暴力。
2. 職場霸凌。
3. 性騷擾。
4. 就業歧視。

（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(workplace bullying)與職場暴力：

1. 職場霸凌發生於權力不對等的社會關係，即加害者與受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、職責

（一）學生事務處：

輔導受害者心理健康並給予輔導。

(二) 各單位主管及計畫主持人：

1. 負責指揮監督所屬單位執行本計畫。
2. 執行本計畫之風險評估及控制與改善。
3. 填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(附件 1) 與「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附件 2)，並依評估結果協助改善及管理。主管應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待員工(使用檢核表如附件 2，自我審視有無不適當言行)，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。
4. 協助調查或處理所屬勞工受職場不法侵害之通報或申訴。
5. 提供所屬勞工必要之保護措施。
6. 每年至少評估 1 次，相關紀錄存檔備查至少 3 年。

(三) 人事室：

1. 負責辦理教職員工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. 依工作適性評估與建議，協助工作調整或更換。
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。
4. 協助本計畫之規劃、推動與執行並受理調查職場不法侵害之申訴。

(四) 工作者：

1. 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。

(五) 環境保護暨安全衛生中心(以下簡稱環安中心)及職業衛生護理師：

1. 制修訂「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。
2. 負責擔任相關教育訓練課程講師(如心理諮商及情緒管理)。
3. 協助推動職場不法侵害預防及處置。
4. 協助因受職場不法侵害受傷工作者，提供相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

(六) 校安人員：

協助職場不法侵害現場之安全維護、後續校安通報或視當事人需要協助報案。

(七) 總務處：

1. 協助危害環境改善事宜。
2. 督導警衛協助職場不法侵害現場安全維護。

四、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

(一) 建構行為規範：公告本校宣示之「預防職場不法侵害之書面聲明書」(附件 3)，並持續公告於環安中心網頁。

(二) 危害辨識及風險評估：

1. 風險評估實施者：資深管理階層帶領職業安全衛生管理人員會同各

部門(單位)主管人員或勞工代表組成工作小組執行，成員包含職業安全衛生、人力資源、法務、業務單位及保全等單位之代表，並作適當權責分工。

2. 評估危害：採用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表進行風險評估。

3. 評估原則及注意事項：

(1) 評估時應考量各單位之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員等，並可依不法侵害來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

(2) 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，其不限於主管對下屬，也包括資深員工與新進或年輕員工間、甚至員工對主管或在職場中屬弱勢地位之員工，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之員工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

(3) 外部：來自組織外部，包括服務對象、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。

(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) 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析。
- (7) 認識本校內申訴及通報機制。

2. 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. 實施教育訓練前後或健康檢查，請人員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷(附件 4)，以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知

程度，提供事業單位未來對於計畫執行成效之評估分析。

(四) 適當配置作業場所：為預防職場不法侵害之發生，針對事業單位內之作業場所配置，透過「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行檢點，進行相關檢點與改善。

(五) 工作適性適當調整人力：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，透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點(附件 5)。

(六) 建立事件處理程序：

1. 制定職場不法侵害通報及處置表（如附件 6）並設立通報單位（人事人員或勞安衛人員）。
2. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
3. 事業單位建立職場暴力處置執行流程（如附件 7）。
4. 建立職場暴力處理小組，由人事室人員、勞安衛人員、護理人員、臨場服務醫師及勞工代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表。其成員必須熟悉組織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。
5. 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。
6. (1)內部事件：

若為組織內部疑似不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人資部門或最高主管單位，並宜於 3 天內成立處理小組進行調處或調查；倘進入調查程序，針對勞工人數 100 人以上者，調查小組之成員應至少 3 人，其中外部專業人員至少 2 人(建議具法律、醫護或心理等相關背景)，召開調查小組會議時，全體成員應有二分之一以上出席，其中外部專業人員至少有二分之一以上出席；實務運作如有困難，建議委由外部專業人員協助處理調查；調查過程宜有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密，調查期限應於 2 個月內完成；必要時得延長 1 個月，並避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。

(2)外部事件：

疑似第三方之不法侵害，應注意通知啟動警察保全等維安機制之时效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害

事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。若屬早期警覺階段(尚未發生實質不法侵害事件)時，可優先通報警衛或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

(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。

(八) 執行成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考（附件8）。

1. 雇主應依據自身需求與條件，定期1年1次進行績效評估，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。其評估可由組織內部或外部專業人員主導審視，以確認職場不法侵害預防政策的適用性及有效性，並確實記錄。
2. 雇主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，組織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，執行處置結果與相關紀錄歸檔，至少保存3年。

五、 本計畫經環境保護暨安全衛生委員會議通過，報請校長公布施行，修正時亦同。

中原大學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(單位主管)：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險 類型（職場暴力/ 職場霸凌/性騷擾/ 就業歧視）	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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工是否需於較陌生之環境工作	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作場所出入是否未有相關管制措施	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 職場霸凌 ☐ 性騷擾 ☐ 就業歧視	☐ 極不可能發生 ☐ 可能一年一次 ☐ 不太可能發生	☐ 輕傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 嚴重傷害	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

註：1.潛在風險可自行依產業特性增列。

2. 潜在不法侵害風險類型以大歸類分為職場暴力、職場霸凌、性騷擾及就業歧視，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			

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施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

「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)			◇ 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，方便運用及有適當維護。
工作空間			◇ 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。 ◇ 事務組(警衛)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			◇ 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			◇ 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			◇ 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示，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：_____☐ 勞工健康服務人員：_____

中原大學預防職場不法侵害之書面聲明書

本校為保障所有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，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本校教職員工同仁間或學生、家長、客戶及陌生人對本校教職員工有職場暴力之行為。

一、職場不法侵害的定義：工作人員在勞動場所遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式之謾罵、威脅、攻擊或侮辱等，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、可能造成職場不法侵害行為的樣態：

(一) 職場暴力(如:遭受他人肢體或言語上的虐待、威脅或攻擊等)。

(二) 職場霸凌(如:同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為等)。

(三) 性騷擾(如:不當的性暗示與行為等)。

(四) 就業歧視(如:年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等)。

三、教職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) 盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。

(三) 向學校提出申訴。

四、本校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，都應立即通知本校人事部門或撥打教職員工申訴專線，本校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員工，事後絕不會對其處以不利之處分。

七、本校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，但如教職員工需要額外協助，本校亦將盡力協助提供。

八、本校職場不法侵害諮詢、申訴管道，依據「教職員工職場霸凌防治與處理作業要點」第四點設置專線電話及電子信箱如下：

申訴專線電話：03-2651996

申訴電子信箱：anti-bullying@cycu.edu.tw

校長：_____ 簽署日期：_____

潛在造成職場不法侵害之行為樣態

- 一、職場暴力：包括勞工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。
- 二、職場霸凌：包括勞工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害勞工感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而危害其身心健康或安全，例如：
 1. 對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
 2. 同仁或主管以各種方式鼓動同事孤立特定勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍。
 3. 主管在同仁面前對特定勞工咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵。
 4. 主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地否定同仁的存在與價值。
 5. 主管不准同仁請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
 6. 主管給特定勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
 7. 主管給予同仁不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給同仁其他任務，以阻礙其前進。
- 三、性騷擾：指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對勞工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸部大小或觸摸臀部，使勞工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。
- 四、就業歧視：指雇主以勞工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項特質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（請參閱就業服務法）。

註：本表之行為樣態僅為例示，事業單位宜依個案審視與判斷。

附件 4

職場不法侵害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) 工作部門：_____
- (二) 任用類別：☐正式人員 ☐派遣人員 ☐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
☐職場霸凌
☐性騷擾
☐就業歧視
☐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	☐	☐	☐	☐	☐
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 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	☐	☐	☐	☐	☐
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，有助於提升本校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

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	事務組(警衛)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

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（如註冊或重大節日之前後、尖峰時段）				◇ 配置事務組(警衛)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				◇ 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				◇ 配置事務組(警衛)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				◇ 配置事務組(警衛)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/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

「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			◇ 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			◇ 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/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：

疑似職場不法侵害事件通報表

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ● 外部人員 ● 內部人員（所屬部門/單位：_____）
申訴人及被申訴人關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： ☐ 職場暴力 ☐ 就業歧視 ☐ 職場霸凌 ☐ 職場性騷擾 ^註 ☐ 跟蹤騷擾 ^註 ☐ 其他：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 申訴人 ☐ 被申訴人 ☐ 其他 2. 傷害程度： 目擊者： ☐ 無 ☐ 有（請填姓名）

通報人：_____ 通報日期/時間：_____

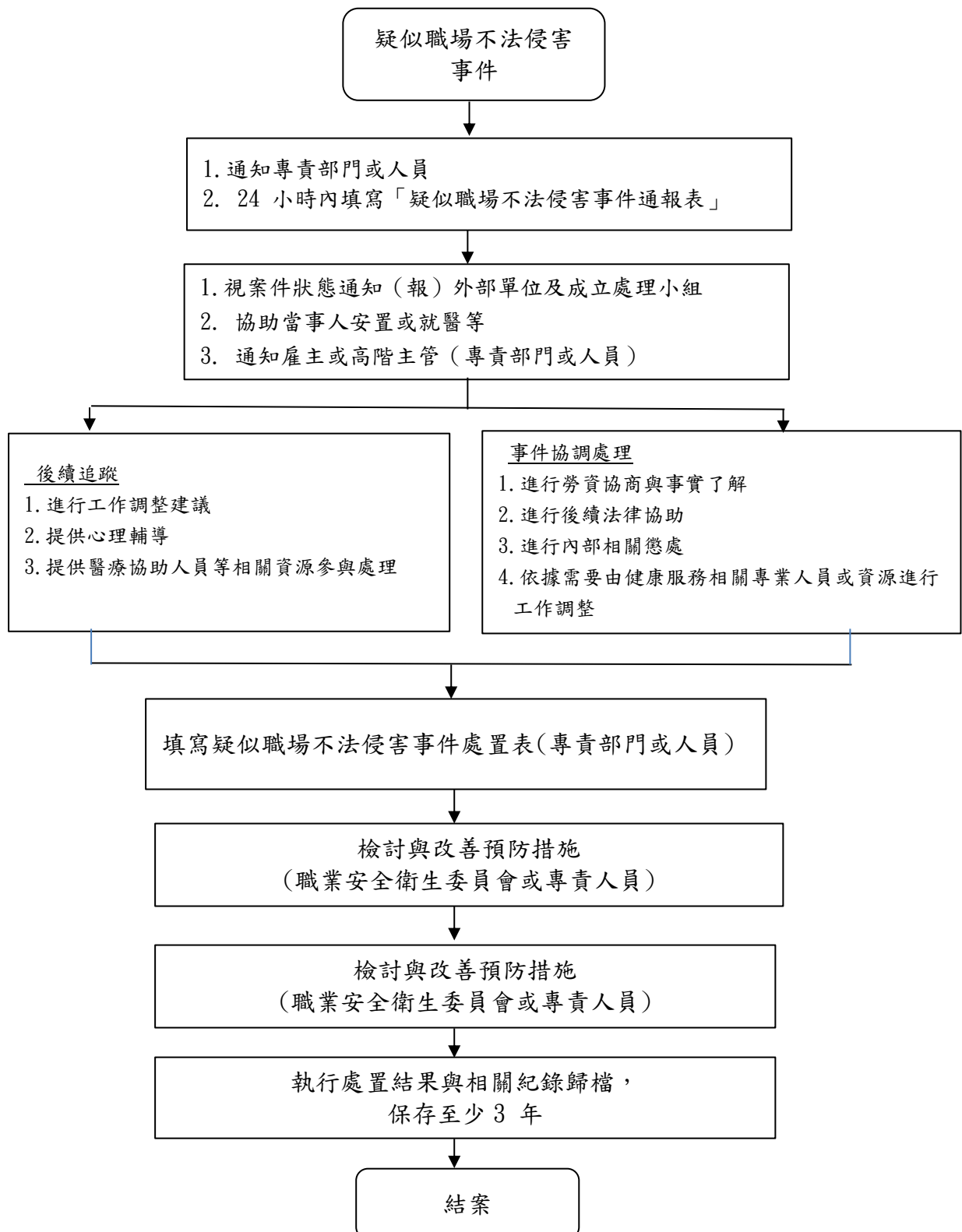
註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防制法相關規定辦理。

疑似職場不法侵害事件處置表

處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： ☐ 外部人員（請敘明，如警政人員） ☐ 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調處否： ☐ 否 ☐ 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 被申訴人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）	
申訴人安置情形	被申訴人懲處情形
☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整職務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：_____	外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他
向申訴人說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 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：_____

疑似職場不法侵害事件處理流程圖



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	☐ 組織 ☐ 個人因素 ☐ 工作環境 ☐ 工作流程		
適當配置作業場所	☐ 物理環境 ☐ 工作場所設計		
依工作適性適當調整人力	☐ 適性配工 ☐ 工作設計		
建構行為規範	☐ 組織政策規範 ☐ 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	☐ 教育訓練場次 ☐ 教育訓練內容 ☐ 情境模擬、演練 ☐ 製作手冊或指引並公告		
建立事件處理程序	☐ 建立申訴或通報機制 ☐ 通報處置 ☐ 每位同仁清楚通報流程 ☐ 相關資源連結 ☐ 紀錄		
執行成效之評估及改善	☐ 定期審視評估成效 ☐ 相關資料統計分析 ☐ 事件處理分析 ☐ 報告成果 ☐ 紀錄		
其他事項			

註：本表各檢核重點得依產業特性需求修正與增列。

☐ 評估人員：☐ 單位主管：