



職場不法侵害計畫

110年4月14日

職場暴力



何謂職場不法侵害

- 執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，簡稱職場不法侵害，即俗稱「**職場暴力**」。
- 職場不法侵害之範圍，指勞工因執行職務，於**勞動場所**遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。
- 亦即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。

立法目的

- 因應新興工作及疾病預防，明定雇主應採取保護勞工身心健康之措施。
- 世界衛生組織（WHO）對於健康之定義為：健康乃是一種在身體上、精神上之圓滿狀態，以及良好適應力，而不僅是沒有疾病和衰弱之狀態。
- 鑑於近年醫療業及服務業迭傳勞工遭暴力威脅、毆打或傷害事件，引起勞工身心受創，要求雇主對於勞工因執行職務因他人行為可能遭受身體或精神不法侵害行為應採取預防之必要措施。

職場暴力的樣態

- 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：不當的性暗示或行為等。

還有什麼？

職場暴力的來源

- 來自於學校內部：
發生在校內同仁之間或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
- 來自於學校外部：
發生在同仁及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、**學生**、或學生家長及親友等。

為什麼「學生」是屬於外部人員？

職場不法侵害預防計畫 執行流程



職場不法侵害預防計畫執行流程

- 危害辨識及風險評估
- 適當配置作業場所
- 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施
- 建構行為規範
- 辦理下列教育訓練
- 建立事件處理程序
- 執行成效之評估及改善

危害辨識及評估

- **高風險族群**

校內警衛或校安中心人員、體力勞動者、學生、行政人員等。

- **高風險族群特質**

校內夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務、或職場正義感較低等工作場所。

- **評估危害**

填寫「**潛在職場暴力風險評估表**」進行風險評估

(<https://docs.google.com/forms/d/11H62IRefxsRt5DIJkMO8tWfFt-FwimKz4MhI0qY0qQ/edit>)

109學年度潛在職場暴力風險評估表

依職業安全衛生法第6條第2項第3款規定，為防止教職員工於執行職務因他人行為而遭受身體或精神上等傷害，降低職場暴力發生頻率及嚴重率，確保教職員工人身與環境安全，並依執行職務遭受不法侵害預防計畫填寫潛在職場暴力風險評估表。

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。

本表單僅限統計並依風險危害程度循序改善作業環境，不作其他用途。

*必填

填報單位 *

- 行政單位
- 學術單位

繼續

第 1 頁，共 46 頁

109學年度潛在職場暴力風險評估表

*必填

一、外部不法侵害

第一部分共有11題，請依單位性質評估是否有下列題目敘述之情形。
答案為肯定者，則需進行風險評估，答案為否定者，則前進下一題續答。

1.單位同仁是否有接觸校外人員？*

校外人員係指非為本校教職員工者，包括承包商、服務對象(如學生家長及親友)以及非本校員工之學生等。

是

否(無需評估)

進入風險評估

返回

繼續

第 4 頁，共 46 頁

109學年度潛在職場暴力風險評估表

*必填

一、外部不法侵害

第一部分共有11題，請依單位性質評估是否有下列題目敘述之情形。
答案為肯定者，則需進行風險評估，答案為否定者，則前進下一題續答。

可能性(發生機率) *

選擇

可能發生(一年可能會發生一次以上)

不太可能發生(至少一至十年之內，可能會發生一次)

極不可能發生(至少十年以上，才會發生一次)



109學年度潛在職場暴力風險評估表

*必填

一、外部不法侵害

嚴重度(傷害程度)*

選擇

輕度傷害(如：(1)表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2)不適合刺激，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。

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。)

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。)

109學年度潛在職場暴力風險評估表

*必填

一、外部不法侵害

目前採行控制措施(可複選) *

- 人員進出管制作業或系統
- 裝設警鈴系統或緊急按鈕
- 安裝明亮的照明設備
- 依工作適性適當調整人力
- 實施教育訓練
- 簡化工作流程
- 建立標準作業程序
- 保有個人隱私
- 個人防護(可避免人員與危害源接觸，或減輕人員接觸後之後果嚴重度的個人用防護器具)

109學年度潛在職場暴力風險評估表

*必填

一、外部不法侵害

目前採行控制措施(續) *

除上述控制措施外，是否還有其他控制措施，請分項填寫；若無，請填否。

您的回答

未來預計實施之控制措施 *

未來已規劃實施之控制措施，請分項填寫；若無，請填否。

您的回答

返回

繼續

第 5 頁，共 46 頁

109學年度潛在職場暴力風險評估表

*必填

一、外部不法侵害

第一部分共有11題，請依單位性質評估是否有下列題目敘述之情形。
答案為肯定者，則需進行風險評估，答案為否定者，則前進下一題續答。

1.單位同仁是否有接觸校外人員？*

校外人員係指非為本校教職員工者，包括承包商、服務對象(如學生家長及親友)以及非本校員工之學生等。

是

否(無需評估)

跳至下一題

返回

繼續

第 4 頁，共 46 頁

109學年度潛在職場暴力風險評估表

*必填

二、內部不法侵害潛在風險

第一部分共有9題，請依單位性質評估是否有下列題目敘述之情形。
答案為肯定者，則需進行風險評估，答案為否定者，則前進下一題續答。

1.單位內是否曾發生同仁(含上司)遭受同事(含上司)不當言行之對待? *

- 是
- 否(無需評估)

返回

繼續

第 26 頁, 共 46 頁

可能性評估說明

等級	預期危害事件發生可能性
可能發生	一年可能會發生一次以上。
不太可能	至少一至十年之內，可能會發生一次。
極不可能發生	至少十年以上，才會發生一次。

傷害程度評估說明

等級	預期損害程度
重大	(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。
中度	(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。
輕度	(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。

風險等級評估基準

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

適當配置作業場所

- 將學校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
- 高風險位置應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。為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。

適當配置作業場所

- **物理環境**

包含噪音、照明、溫濕度、通風狀況、建築結構及相關使用之設備等建議採行措施

- **工作場所設計**

包含通道、工作空間、服務櫃台、等候空間等建議採行措施

作業場所環境檢點紀錄表(物理環境)

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。

作業場所環境檢點紀錄表(作業場所設計)

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			<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。

作業場所環境檢點紀錄表(作業場所設計續)

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
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。

適當調整人力或提供必要保護措施

校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（如聘用足夠校安人員在旁支援）或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）

例如：

面對大量群眾、需要單獨進行作業活動、在傍晚及夜間之工作、需要處理金錢交易工作、執行保護性業務工作、執行校內工作者人事調動告知作業時、執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時。

適性配工與工作設計檢點紀錄表

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）				◇ 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				◇ 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				◇ 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。

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。

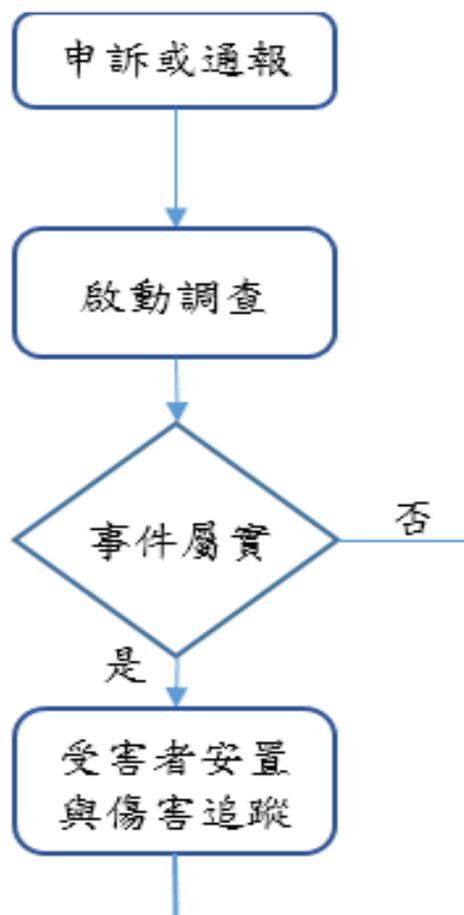
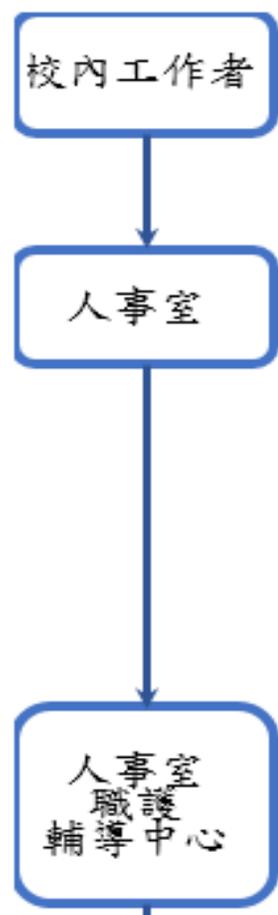
慈惠醫護管理專科學校 校內工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有校內工作者(如：教職員工與學生等)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，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校同仁間或學生家屬及陌生人對本校同仁有職場暴力之行為。

- 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(包含毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
 - (二) 心理暴力(包含威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
 - (三) 語言暴力(包含霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
 - (四) 性騷擾(包含不當的性暗示或行為或歧視等)。
- 三、校內員工遇到職場暴力怎麼辦：
 - (一) 向同事尋求建議與支持。
 - (二) 與加害者理性溝通，表達自身感受。
 - (三) 思考自身有無缺失，請同單位之同事誠實的評估您的為人與工作表現，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) 向本校提出申訴。
- 四、本校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，皆得通知本校人事室或透過申訴管道通報，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，但如需要額外協助本校亦將盡力協助提供。
- 七、本校職場暴力諮詢、申訴管道：
申訴專線電話：08-8647367(分機 107)
申訴專用信箱設置於：人事室
申訴專用電子信箱：libweb@gmail.com

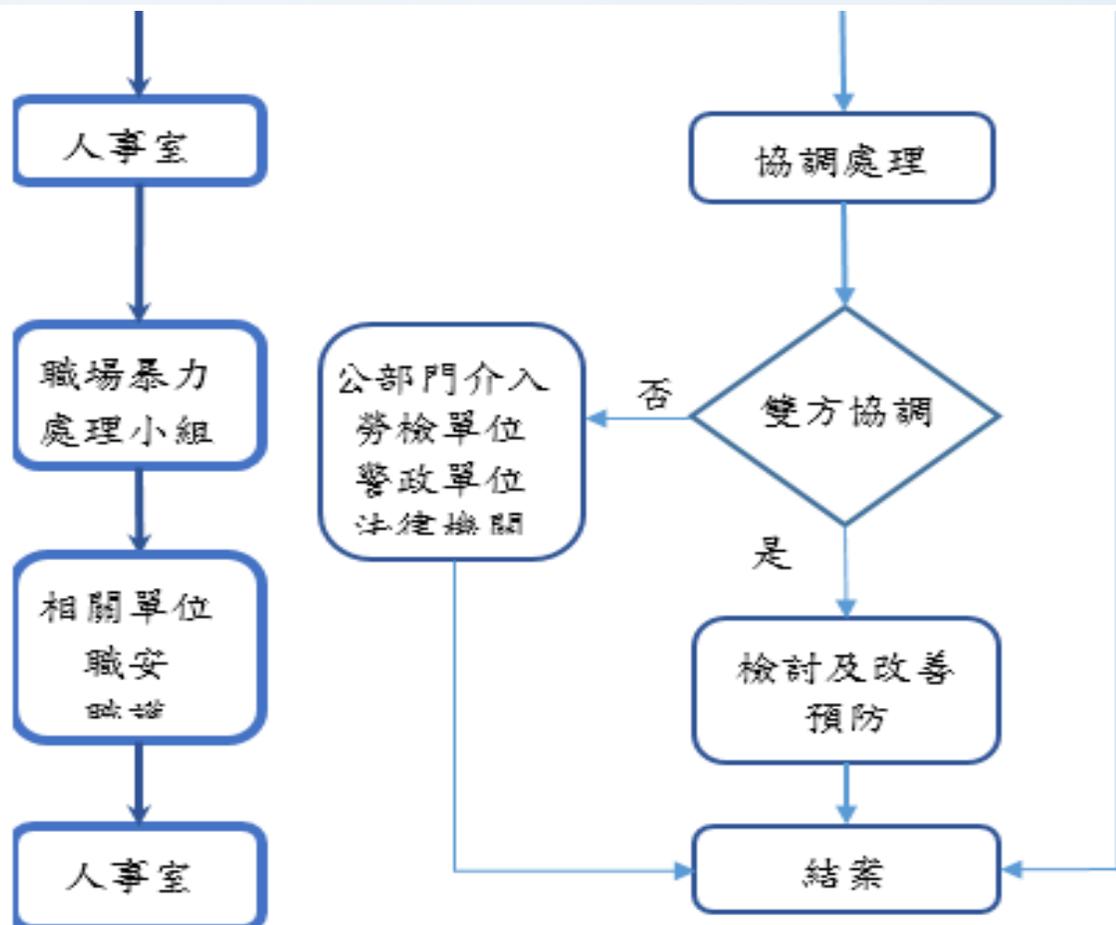
校長：張國禎

建立事件處理程序



1. 由工作者撥打申訴專線或專用電子信箱通報，填寫「**職場暴力事件通報/申訴單(附件5)**」向人事室提出。
2. 由人事室填寫「**工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(附件7)**」，彙整調查資料。
 - (1) 內部暴力：立即通知單位主管。
 - (2) 外部暴力：通知軍訓室及警衛。

建立事件處理程序(續)



3. 由職護或輔導中心協助提供醫療協助或心理諮詢。
4. 召開職場暴力處理小組。
 - (1) 協助進行法律協助
 - (2) 進行相關懲處
 - (3) 依醫護人員建議進行工作調整。
5. 定期追蹤改善
由相關單位進行檢討及改善預防。
6. 相關資料保存3年備查。

執行成效之評估及改善

- **每三年或於重大暴力事件發生後**，重新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。
- 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。
- 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。