

國立新竹高級商業職業學校執行職務遭受不法侵害預防計畫

中華民國 108 年 4 月 16 日職業安全衛生委員會通過
中華民國 109 年 9 月 21 日職業安全衛生委員會修正通過
中華民國 111 年 12 月 27 日職業安全衛生委員會修正通過
中華民國 112 年 12 月 26 日職業安全衛生委員會修正通過

一、目的

依據職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第 6 條第 2 項第 3 款規定學校對於在學校工作場所作業之工作者，應預防其執行職務時因他人行為遭受身體或精神不法侵害之；本校為預防工作者因執行職務遭受不法侵害(俗稱「職場暴力」-係指因執行職務，於工作場所遭主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，而導致人員受到身體或精神之傷害)，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訂定與執行本計畫並於計畫訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。另配合 111 年 6 月 1 日「跟蹤騷擾防治法」施行，勞動部於 111 年 8 月發布執行職務遭受不法侵害預防指引(第 3 版)，據以修正本計畫。

二、適用範圍

1. 應啟動本計畫時機範圍，評估校內可能或已經出現下列情事：
 - A. 肢體**不法侵害**(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
 - B. 心理**不法侵害**(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
 - C. 語言**不法侵害**(如：恐嚇、干擾、歧視等)。
 - D. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
 - E. **跟蹤騷擾**。
2. 適用對象：學校工作場所所有工作者(但：承攬商勞工應由其雇主負責及自營作業者與訪客等應自主管理)。
3. 職場**不法侵害**來源：
 - A. 內部：發生在同單位之校內工作者或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
 - B. 外部：發生在工作者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：

1. 校長：
 - A. 公開宣示校內**預防**職場**不法侵害**之書面聲明並張貼至公佈欄。
 - B. 監督本計畫依規定執行。
 - C. 與校內工作者代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。
2. 校內職業衛生護理師：

- A.擔任職場**不法侵害**預防及處置小組成員。
- B.負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理）。
- C.輔導受害者心理健康並給予諮詢，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. 單位主管：

- A.擔任職場**不法侵害**預防及處置小組成員。
- B.負責填寫潛在職場**不法侵害**風險評估表格。
- C.配合接受相關職場**不法侵害**預防教育訓練。
- D.負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
- E.負責提供所屬工作者提供必要保護措施。
- F.負責於經管實驗(習)場所或作業場所對非學校人員於作業或活動人員提供必要保護措施。

4. 職業安全衛生管理人員及校內教官：

- A.擔任職場**不法侵害**預防及處置小組成員。
- B.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）。
- C.負責強化工作場所的規劃策略。
- D.負責規畫必要之保護措施。

5. 人事單位人員：

- A.擔任職場**不法侵害**預防及處置小組成員。
- B.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**不法侵害**行為相關法律知識等）。
- C.辨識與評估高風險族群。
- D.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. 學校工作場所校內工作者：

- A.負責填寫潛在職場**不法侵害**風險評估表格。
- B.配合接受相關職場**不法侵害**預防相關教育訓練。
- C.配合與參與計畫執行。

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)。

1. 建構行為規範：

由校長向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示校內**預防職場暴力不法侵害**之書面聲明並張貼至公佈欄(如附件 1)，並與校內工作者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。

2. 辨識及評估危害：

A. 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。

B. 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。

C. 評估危害：

採用潛在職場**不法侵害**風險評估表格（如附件 2）進行風險評估：

(1) 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）

(2) 列舉可能出現的**不法侵害**類型、發生場景及可能後果。（高風險族群工作者填寫）

(3) 評估發生頻率與嚴重度。（高風險族群工作者填寫）

(4) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。（單位主管填寫）

(5) 單位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。（單位主管填寫）

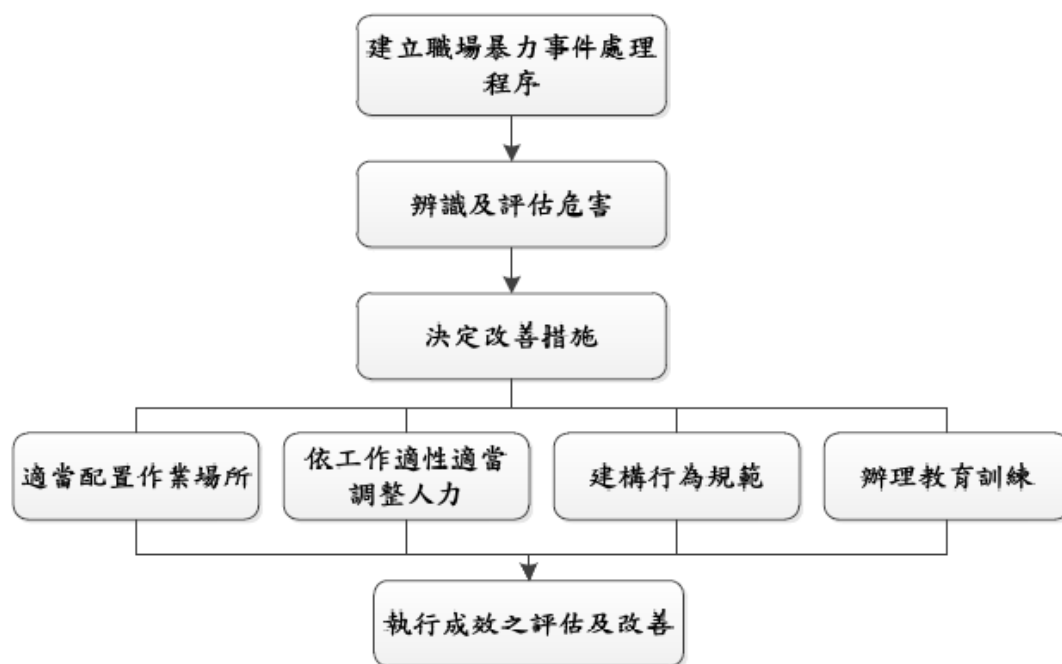


圖 1 執行職務遭受不法侵害風險評估流程

3. 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

A. 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) 認識學校內部職場**不法侵害**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**不法侵害**傾向人士之識別方法。
- (5)保護個人及同單位之校內工作者的**不法侵害**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)認識校內申訴及通報機制。

B. 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**不法侵害**案例分析。
- (3)鼓勵校內工作者通報職場**不法侵害**事件之方法。
- (4)對**不法侵害**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**不法侵害**行為相關法律知識。

C. 於實施教育訓練前後，請上課人員填寫**不法侵害**危害及風險評估之調查問卷(附件 3)，以便於發現校內工作者對職場**不法侵害**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。

4. 適當配置作業場所：

將學校內常發生的**不法侵害**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 4)。

5. 依工作適性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(如聘用足夠保安人員在旁支援)或提供相關防衛性工具(如口哨、警棍等)：

- A. 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。
- B. 需要單獨進行作業活動。
- C. 在傍晚及夜間之工作
- D. 需要處理金錢交易工作
- E. 執行保護性業務工作
- F. 執行校內工作者人事調動告知作業時
- G. 執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時

6. 建立事件處理程序：

- A. 制定職場**不法侵害**事件通報/申訴單(如附件 5)並設立通報單位(人事室、學

務處、或職業安全衛生管理單位)。

B. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。

C. 學校建立職場**不法侵害**處置執行流程(如附件6)。

D. 建立職場**不法侵害**處理小組，由人事室人員、學務處人員、職業安全衛生管理人員、護理人員、教官室及教職員工各1名組成，負責執行控制**不法侵害**的策略及處理職場**不法侵害**案件並填具工作者遭遇職場**不法侵害**追蹤調查表(附件7)。其成員必須熟悉學校內部對**不法侵害**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。

E. 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。

7. 職場**不法侵害**之管理

潛在職場**不法侵害**風險評估表格、申訴通報資料、工作者遭遇職場**不法侵害**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**不法侵害**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**不法侵害**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**不法侵害**防治的參考。

8. 執行成效之評估及改善

A. 校長應至少每三年或於重大**不法侵害**事件發生後進行職場**不法侵害**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。

B. 校長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。**不法侵害**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。

C. 職場**不法侵害**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**不法侵害**事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。

五、其他

本計畫經本校職業安全衛生管理委員會通過後，經校長核定後公布實施，修正時亦同。

附件 1

預防職場不法侵害之書面聲明

本校為保障所有學校工作場所工作者(如：教職員工與領有薪資之工讀學生等)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，亦絕不容忍本校工作場所工作者間或學生家屬及陌生人對本校工作者有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：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、職場不法侵害行為的樣態：

（一）肢體不法侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

（二）心理不法侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

（三）語言不法侵害(如：恐嚇、干擾、歧視等)。

（四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

（五）跟蹤騷擾。

三、學校工作場所工作者遇到職場不法侵害怎麼辦：

（一）向同單位之工作者尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同單位之工作者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）向學校提出申訴。

四、本校工作場所所有工作者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，皆得通知本校人事室或撥打工作者申訴專線，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。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。

五、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工作者，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本校鼓勵本校工作者與其他在本校工作場所作業之工作者均能利用所設置之申訴處理機制處理此類糾紛，但如工作者需要額外協助，本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：03-5722150分機209

申訴專用傳真：03-5717193

申訴專用信箱設置於：人事室

申訴專用電子信箱：personnel@hccvs.tw

附件 2

潛在職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

學校名稱：			單位：						
工作場所：			評估日期：						
評估人員：			審核者：						
潛在風險(不法侵害情境) 註 1	是	否	潛在不法侵害風險類型(肢體/心理/語言/性騷擾/跟蹤騷擾) 註 2	可能性 (發生機率)	嚴重度 (傷害程度)	風險等級 (高中低)	現有控制措施 (管理控制/個人防護/其他)	降低風險之 控制措施	應增加或 修正相關 措施
外部不法侵害(註：勾否者該項無需評估)									
是否有校外之人員(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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
是否有已知工作會接觸有不法侵害史之客戶	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		
教職員工之工作性質為執行公共安全業務	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他____		

教職員工之工作是否為 單獨作業	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
教職員工需於深夜或凌晨 工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
教職員工需於較陌生之 環境工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
教職員工之工作涉及現金 交易、運送或處理貴重 物品	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
教職員工之工作是否為 直接面對群眾之第一線 服務工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
教職員工之工作是否會 酗酒、毒癮或精神疾病之 患者接觸	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
教職員工之工作是否需 接觸絕望或恐懼，極需被 關懷照顧者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
教職員工當中是否有自	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 可能	☐ 輕	☐ 低	☐ 管理控制		

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			☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 中 ☐ 高	☐ 個人防護. ☐ 其他____		
新進教職員工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
內部不法侵害(註：勾否者該項無需評估)									
單位內是否曾發生主管或教職員工遭受同事(含上司)不當言之對待	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		

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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
是否有被同仁排擠或工作適應不良之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
內部是否有酗酒、毒癮之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，極需被關懷照顧之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
是否有超時工作，反應工作壓力大之教職員工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		
工作環境是否有空間擁擠、照明設備不足之問題	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理 ☐ 語言 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 低 ☐ 中 ☐ 高	☐ 管理控制 ☐ 個人防護. ☐ 其他____		

工作場所是否未有相關 管制措施	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 可能	☐ 輕	☐ 低	☐ 管理控制		
			☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 不太可能	☐ 中	☐ 中	☐ 個人防護.		
			☐ 跟蹤騷擾	☐ 極不可能	☐ 嚴重	☐ 高	☐ 其他_____		

註：1.潛在風險為列舉，單位部門可自行依作業特性增列。

2.潛在不法侵害風險類型大項類別分為肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾、跟蹤騷擾，單位部門可自行加入細項分類。

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。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，以上表為 3×3 風險評估矩陣表評估，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。

附件 3

不法侵害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) 單位：_____

(二) 任用類別：☐教師 ☐職員 ☐實習人員 ☐受薪工讀學生 ☐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**不法侵害**攻擊情境？(可複選)

☐肢體**不法侵害**，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；

☐言語**不法侵害**，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；

☐心理**不法侵害**，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。

☐跟蹤騷擾

☐其他：_____

五、單位是否提供有關預防**不法侵害**攻擊之衛生教育訓練？

☐未曾提供任何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：不法侵害預防認知現況

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不法侵害危害	☐	☐	☐	☐	☐
2	我清楚了解如何進行不法侵害危害的風險評估	☐	☐	☐	☐	☐
3	我清楚了解如何避免或遠離不法侵害危害事件	☐	☐	☐	☐	☐
4	我清楚了解不法侵害危害事件發生時如何尋求支援 管道	☐	☐	☐	☐	☐
5	我具備因應不法侵害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**不法侵害**教育訓練課程，對您在預防**不法侵害**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 不法侵害 危害之辨識	☐	☐	☐	☐	☐
2	課程有助於我對 不法侵害 危害之風險評估	☐	☐	☐	☐	☐
3	課程有助於我避免或遠離 不法侵害 危害事件	☐	☐	☐	☐	☐
4	課程有助於我了解 不法侵害 危害事件發生時支援管道之尋求	☐	☐	☐	☐	☐
5	課程有助於我對 不法侵害 危害事件的事務處理與執行能力	☐	☐	☐	☐	☐
6	實施 不法侵害 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 不法侵害 危害辨識及風險評估後，會讓教職員工與學生擁有更安全與健康的工作環境	☐	☐	☐	☐	☐
8	實施 不法侵害 危害辨識及風險評估後，可以使教職員工與學生擁有更好的工作品質，使教職員工與學生權益受到更好的保護與尊重	☐	☐	☐	☐	☐
9	實施 不法侵害 危害辨識及風險評估後，有助於提升校內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	☐	☐	☐	☐	☐

附件 4

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、教職員工與學生證、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

附件 5

遭遇職場**不法侵害**事件通報/申訴單

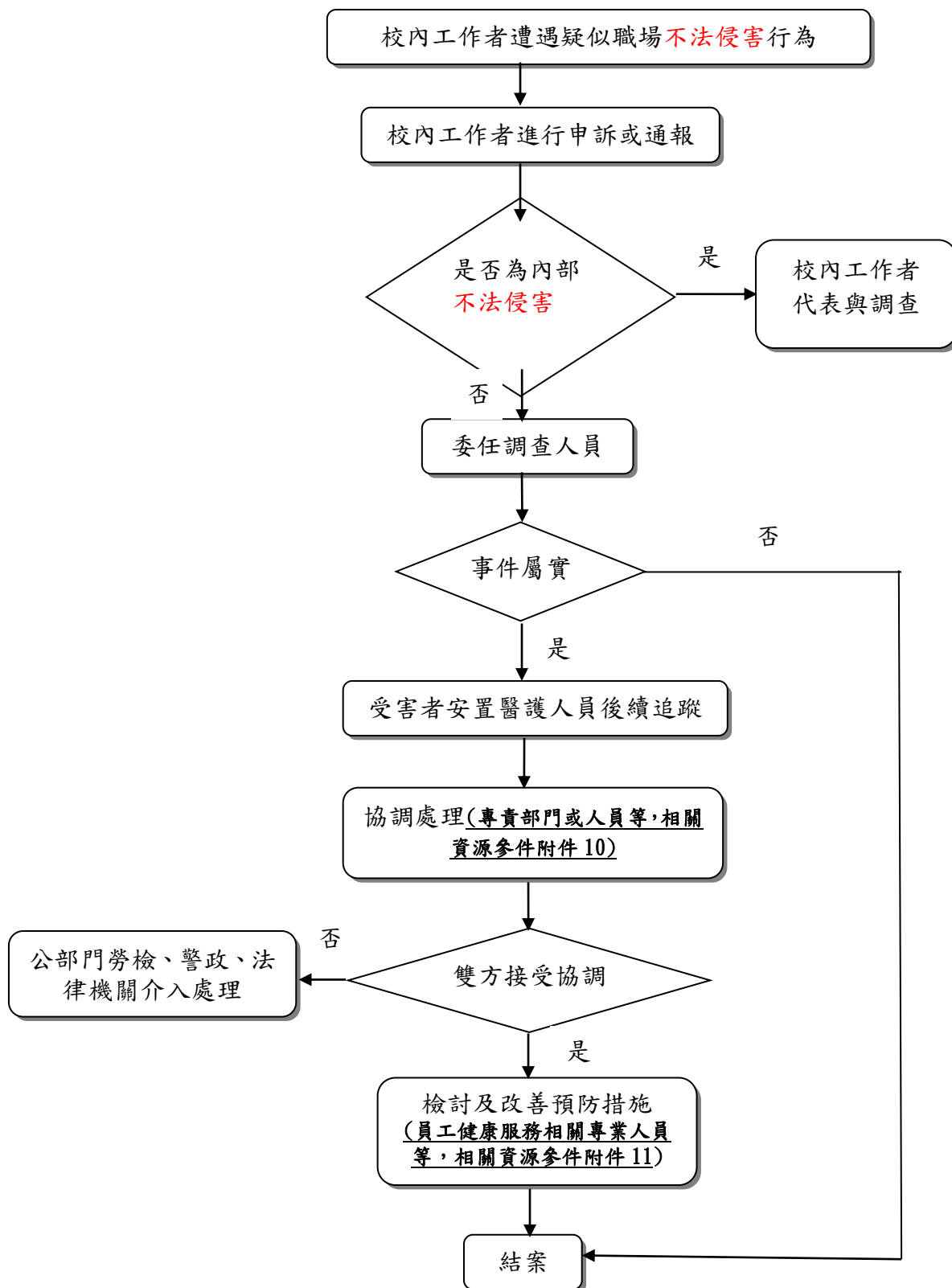
職場**不法侵害**事件通報/申訴單

1. 發生日期：_____	
2. 發生時間：_____	
3. 事件發生地點/位置：_____	
4. 目擊者：_____（請填姓名）	
5. 申訴者：_____ 申訴者性別： ☐ 男 ☐ 女	
6. 所屬單位：_____	
7. 不法侵害 指向： ☐ 教職員工 ☐ 校外人員 ☐ 其他_____	
8. 被申訴者性別： ☐ 男 ☐ 女	
9. 被申訴者姓名或特徵：_____	
10. 所屬單位：_____	
11. 雙方關係：_____	
12. 不法侵害 類型：	
☐ 肢體 不法侵害 (如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。	
☐ 心理 不法侵害 (如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。	
☐ 語言 不法侵害 (如：恐嚇、干擾、歧視等)。	
☐ 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。	
☐ 跟蹤騷擾。 ☐ 其他_____	
13. 發生原因：_____	
14. 詳細說明：_____	
15. 造成傷害： ☐ 有 ☐ 無	
16. 受傷人員： ☐ 無 ☐ 被申訴者 ☐ 申訴者 ☐ 其他_____	
17. 事件處理： ☐ 警察部門 ☐ 保安人員 ☐ 醫療人員 ☐ 自行協調	
☐ 其他_____	
18. 被申訴者處置： ☐ 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、**不法侵害**過程描述、目擊者、結果等。

附件 6

執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



附件 7

工作者遭遇職場**不法侵害**追蹤調查表

案件編號：

姓名：

- [illegible]

工作者遭遇職場**不法侵害**追蹤調查表

案件編號：

姓名：

一、受害者後續辦理情況：

1. 人事人員：

2. 護理人員：

3. 職業安全衛生管理人員：

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

附件 8

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>)

附件 9

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，事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

☐ 評估人員：

☐ 單位主管：

附件 10

職場不法侵害事件處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等等等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等 遇職場不法侵害事件時，使用「110視訊報案」APP，「視訊報案」結合GPS定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	110 「110視訊報案」APP  iOS系統  Android系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/ 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 https://reurl.cc/k1oGZ9 
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518全國市話可直撥，手機請加(02) (02)2322-5255

身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練,並提供專家入場輔導服務,協助企業建立員工協助措施,增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡,補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施,支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題,提供一般輔導、自殺評估,有需要時,亦會轉介醫療單位資訊。	1925安心專線24小時服務 全國社區心理衛生中心 https://reurl.cc/9GDZRv 
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線,主動關懷員工,提供促進心理健康衛教資料,辦理暴力危害預防(如:設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx
社團法人國際 生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線:1995
財團法人張老 師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線:1980
勞工健康服務 中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	勞工健康照護資訊平台 https://ohsip.osha.gov.tw/
財團法人職業 災害預防及重 建中	職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html