

新北市瑞芳地政事務所職務遭受不法侵害預防計畫

106.06.15 訂定

一、目的

依據職業安全衛生法第 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，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場暴力，達到預防與處置職場暴力事件。

二、定義

- (一)職場暴力：工作者在與工作相關的環境中，遭受侮辱、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉、及或健康構成挑戰的事件，其來源又分為內部暴力與外部暴力。
- (二)內部暴力：發生在同事、上司或下屬之間，包括管理者與指導者。
- (三)外部暴力：發生在工作者與其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、民眾及服務對象。

三、適用範圍

本計畫適用於本機關之工作者，當職場評估可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

- (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)。

四、各級人員職責

(一)工作場所負責人(各課課長)

1. 推動並執行本計畫。
2. 執行本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
3. 協助調查或處理所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。
4. 提供所屬工作者必要之保護措施。

(二)人事室

1. 協助推動並執行本計畫。
2. 協助辦理教育訓練，如了解職場暴力行為與相關法律知識等。
3. 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，協調提供必要保護措施。

(三) 秘書或經主任指派之相關單位

1. 擬定、推動及執行職場暴力預防計畫。
2. 協助進行危害辨識與風險評估，依評估結果協助改善與管理措施。
3. 協助強化工作場所保護措施。

(四) 工作者

1. 配合本計畫之執行與參與。

2. 配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。

3. 遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

五、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：公開宣示機關內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(如附表 1)。

(二)危害辨識與評估：

1. 辨識高風險族群：機關內與民眾及廠商等應對之人員、保全服務人員、體力勞動者及行政人員等。

2. 辨識高風險族群特質：機關內高工作負荷、高壓力負荷、輪班、長工時及缺乏保障之職務。

3. 採用潛在職場暴力風險評估表格（如附表 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與該工作項目之作業流程。

(2)列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。

(3)評估發生頻率與嚴重度。

(4)課長依工作者填寫項目，辨識現有控制措施。

(5)課長確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。

(三)危害預防措施：

1. 適當配置作業場所：將機關內可能發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施(如附表 3 之可採行措施)。

2. 行政管理：

(1)簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突。

(2)依工作適性調整人力，避免人力不足而導致不法侵害事情發生或惡化。

(3)有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。

(4)允許適度的工作者自治，保持充分時間對話、分享資訊及解決問題。

3. 教育訓練

(1)介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴通報管道。

(2)提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害，增進辨識潛在暴力情境之技巧及降低職場不法侵害案件。

(3)提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

(4)授與人際關係與溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法

侵害情境。

(5)提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。

(6)根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力。

(四)通報或申訴處理程序

- 1.工作者於遭遇或疑似遭受職場暴力行為時，應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(如附表 4 之通報內容)，向工作場所負責人與人事室通報或申訴。
- 2.工作場所負責人接獲工作者通報或申訴後，應立即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應；人事室接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，指派適當權責單位專人調查或處理，並填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(如附表 4 之處置情形)，處理程序如附表 5 之「職場暴力處理流程圖」。
- 3.通報與申訴過程必須客觀、公平、及公正，對受害人與通報者之權益與隱私，需完全保密。

(五)職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料及處置表，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，當年度職場暴力防治的參考。

每3年或於重大暴力事件發生後，進行職場暴力風險評估，確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性。暴力事件發生後，機關應對環境與職務進行審查及檢討，以找出改善空間。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，供每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告，應以書面紀錄與保管，以利事後審查。

六、本計畫奉機關首長核定後實施後公告實施，修正時亦同。

附表 1

新北市瑞芳地政事務所職場暴力之書面聲明

本機關為保障所有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，絕不容忍任何本機關之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本機關員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本機關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、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，請同事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）向機關提出申訴。

四、本機關所有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，皆得通知本機關人事室或撥打員工申訴專線，本機關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。本機關絕對禁止對申訴者、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、本機關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勞工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本機關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，但如員工需要額外協助本機關亦將盡力協助提供。

七、本機關職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：_____

申訴專用電子信箱：_____

機關首長：_____

日期：_____

附表 2

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，可能成為該區工 作者之不法侵害來源	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	☐	☐						
勞工之工作性質為執行公共安 全業務否	☐	☐						
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
勞工需於深夜或凌晨工作否	☐	☐						
勞工需於較陌生之環境工作否	☐	☐						
勞工之工作涉及現金交易、運送 或處理貴重物品否	☐	☐						

勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐						
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	☐	☐						
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
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	☐	☐						
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐						
工作場所位於交通不便，偏遠地區否	☐	☐						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐						
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	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐						
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								
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐						
工作場所是否未有相關管制措施	☐	☐						

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。

附表 3

強化工作場所的規劃措施

可能發生位置	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。
	確保工作空間內有兩個出口。
	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿。
	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。
	安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備。

附表 4

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： ☐ 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：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： ☐ 肢體暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 心理暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 其他：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 受害者 ☐ 加害者 ☐ 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：_____

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 事發後雙方調解否： ☐ 否 ☐ 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
☐ 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_____
向受害者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：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____

附表 5

職場暴力處理流程圖

