

國立曾文高級家事商業職業學校執行職務遭受不法侵害預防計畫

中華民國 109 年 8 月 17 日職業安全衛生工作小組訂定

中華民國 108 年 10 月 22 日行政會議通過

中華民國 114 年 05 月 13 日行政會議修訂

一、依據

依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。

二、目的

為避免本校教職員生因執行職務所遭遇的內部及外部職場暴力事件，訂定執行職務遭受不法侵害預防，以達預防及處置職場暴力措施並明確宣示不容許各種肢體、言語、心理、暴力及性騷擾之職場暴力零容忍，以確保教職員生身心健康之政策。

三、定義

(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，即應啟動職務遭受不法侵害預防計畫：

- 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）。

(二)適用對象：凡屬本校之教職員生均適用。

(三)職場暴力來源：

- 1、內部暴力：發生在同事或主管及部屬之間，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、廠商、來賓、照顧對象及網路社群的語言暴力。

(四)職場霸凌與職場暴力：

- 1、職場霸凌發生於權力不對等的社會關係，即加害者與被害者處於上對下的關係。
- 2、職場暴力除了包括主管對部屬的欺凌之外，也可能來自部屬對主管、權力對等的同

事，或來自廠商、來賓、照顧對象以及陌生人。

四、權責單位：

(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. 與校內工作者代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。

(二)校內輔導教師：

- 1.擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- 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.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。

(三)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.負責提供所屬工作者提供必要保護措施。
- 6.負責於經管實習場所對非學校人員於作業或活動人員提供必要保護措施。

(四)職業安全衛生管理人員：

- 1.擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- 2.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）。
- 3.負責強化工作場所的規劃策略。
- 4.負責規畫必要之保護措施。

(五)人事單位人員：

- 1.擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- 2.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）。

3.辨識與評估高風險族群。

4.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。

五、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。

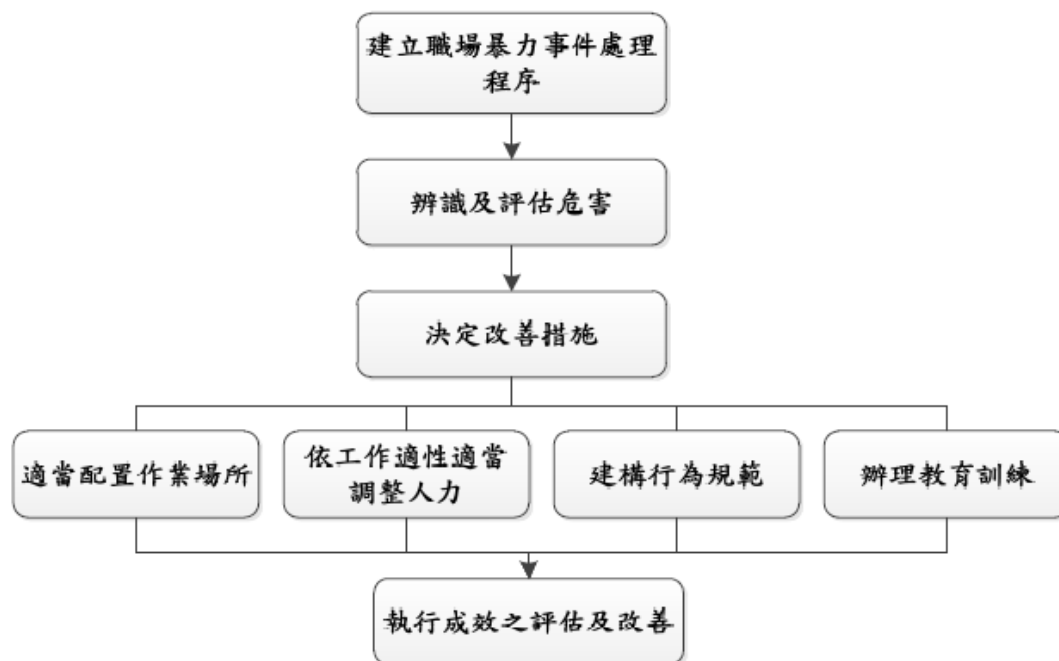


圖 1 執行職務遭受不法侵害風險評估流程

(一)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)，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。

(二)危害辨識及評估：

- 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.採用潛在職場暴力風險評估表格（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)列舉可能出現的暴力類型、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)

(三) 危害預防措施：

1.適當配置作業場所：將學校內可能發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，可採行措施見附件三。

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」，見附件四之通報內容，向工作場所負責人與人事室、校安通報或申訴。

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」(附件四之

處置情形)；校安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，處理程序參見附件五「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、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。

(六)執行成效之評估與改善

每三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，學校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、本計畫經本校職業安全衛生工作小組訂定後，並送行政會議審議，並經校長核定後實施，修正時亦同。

附件一

國立曾文高級家事商業職業學校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，亦絕不容忍本校工作者間或教職員生家屬及陌生人對本校工作者有職場暴力之行為。

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、校內工作者遇到職場暴力怎麼辦：

- （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）向校內提出申訴。

四、本校所有工作者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，都應立即通知本校申訴單位或撥打申訴專線，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、本校鼓勵工作者均能利用所設置之內部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、本校職場暴力諮詢、申訴管道：

教職員工申訴單位：人事室

學生申訴單位：學務處

申訴專線電話：(06) 572-2079 分機 104

申訴專線電話：(06) 571-8484

申訴專用傳真：(06) 572-3079

申訴專用傳真：(06) 571-9479

申訴專用電子信箱：twvs104105@gmail.com

附件二

國立曾文高級家事商業職業學校潛在職場暴力風險評估表格							
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	作業流程	暴力類型及可能造成之後果	頻率	嚴重度	現有控制措施(工程控制／管理控制／個人防護)	降低風險之控制措施	實施日期
內部暴力							
學校內出現針對新工作者的言語、文字或圖片的侮辱行為							
有工作者無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰							
有工作者的離職或請求調職可能是緣於發生職場暴力事件							
處理程序所導致之暴力							
學校缺乏程序處理內部衝突事件的機制							
工作者不清楚職場暴力事件的申訴和處理方法							
工作環境中若有暴力事件發生，其他人難以察覺或提供協助							

有明顯的意圖施暴者時，工作者要 迅速報警或求援會有困難							
工作者很難撤退至安全的環境							
暴力事件發生後，沒有後續的處理 程序							

附件三

強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	各通道加設攝影機設備及校園訪客登記等措施，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	1.請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿 2.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。 3.保持室內、室外照明良好與通風舒適，維持良好的工作環境。
室內、室外 及停車場	安裝明亮的照明設備。

附件四

執行職務遭受不法侵害通報及處置表

通報內容(由通報人填寫)	
通報日期：_____年_____月_____日 / 時間：_____	
通報人：_____ 聯絡電話：_____	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： ☐ 男 ☐ 女	性別： ☐ 男 ☐ 女
☐ 外部人員	☐ 外部人員
☐ 內部人員（所屬部門／單位_____）	☐ 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 ☐ 心理暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 其它：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. ☐ 加害者 ☐ 受害者 ☐ 其他_____ 2. 傷害程度：_____ 目擊者： ☐ 無 ☐ 有（請填姓名）_____

處置情形(由受理之權責單位/人員填寫)	
受理日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
參予調查或處理人員： ☐ 外部人員：_____ ☐ 內部人員：_____	傷受害者需醫療處置否： ☐ 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：_____	
加害者說明發生經過與暴力原因：_____	
目擊者說明發生經過與暴力原因：_____	
調查結果：_____	
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：	

職場暴力處理流程圖

