

臺北市政府工務局公園路燈工程管理處

執行職務遭受不法侵害預防計畫

品管及職安科 訂定

1120710 版

一、目的

為使本處員工執行職務免於遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，依職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款，及職業安全衛生設施規則第 324-3 條訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並參照勞動部職業安全衛生署於 111 年 8 月訂定「執行職務遭受不法侵害預防指引(第三版)」修訂本計畫，對於事業單位勞工人數達 100 人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫(如圖 1)，並據以執行。

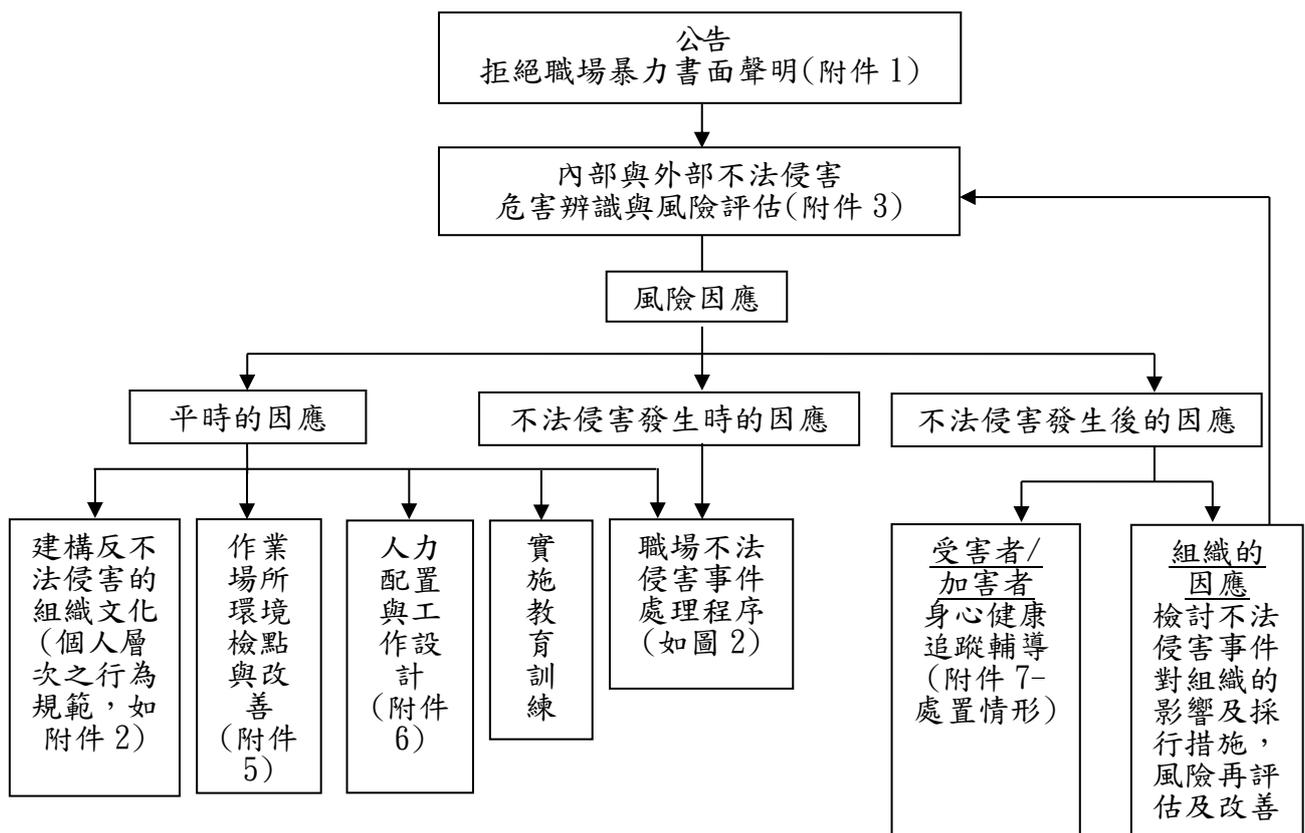


圖 1 職場不法侵害預防流程圖

二、計畫範圍

(一) 定義：當職場評估可能或已經出現下列 5 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. 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)。
5. 跟蹤騷擾。

(二) 適用對象：本處全體工作者。

(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) 處長：

1. 向處內所有工作者宣示處內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄。
2. 負責監督本計畫是否依規定執行。

(二) 品管及職安科：

1. 擬訂本計畫，並指導有關部門實施。
2. 負責宣導本計畫之執行與機關內申訴及通報處理機制。
3. 接受職場不法侵害通報並填寫處置表(附件 7)。
4. 職場不法侵害預防措施查核及評估(附件 8)。

(三) 人事室：

1. 職場暴力預防及處置（關懷小組）。
2. 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。
3. 負責聘請相關專業人員擔任講座辦理教育訓練（如心理諮商及情緒管理，了解職場暴力行為相關法律知識等）。
4. 接受職場不法侵害通報並填寫處置表(附件 7)。

(四) 單位部門主管：

1. 辨識與評估高風險族群。
2. 主管層級填報職場不法侵害行為自主檢核表（附件 2）。
3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
4. 負責執行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。

(五) 單位職安人員：

1. 辨識與評估高風險族群。
2. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
3. 負責強化工作場所的規劃策略。
4. 負責提供必要之保護措施。
5. 每半年彙整各單位執行情形。

(六) 現場作業工作者：

1. 協助填寫職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表（附件 3）。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。

(七) 健康服務醫師及護理人員

1. 協助計畫執行及建議。
2. 負責擔任相關教育訓練課程講師如心理諮商或輔導轉介。
3. 協助輔導受害者心理健康並給予建議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或轉介。

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：

1. 由處長向處內所有工作者宣示處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)。
2. 主管階層：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(自我審視有無不適當言行，檢核表如附件 2)。

(二) 危害辨識及風險評估：

1. 辨識具高風險族群：由各單位執行評估(附件 3)。
2. 辨識及評估危害之步驟：針對處內、外部潛在風險進行辨識及評估採取下列 5 步驟：
 - (1)發現危險因子
 - (2)誰可能遭受不法侵害？如何受害？
 - (3)預防措施是否足夠？
 - (4)紀錄發現
 - (5)檢視並修正評估

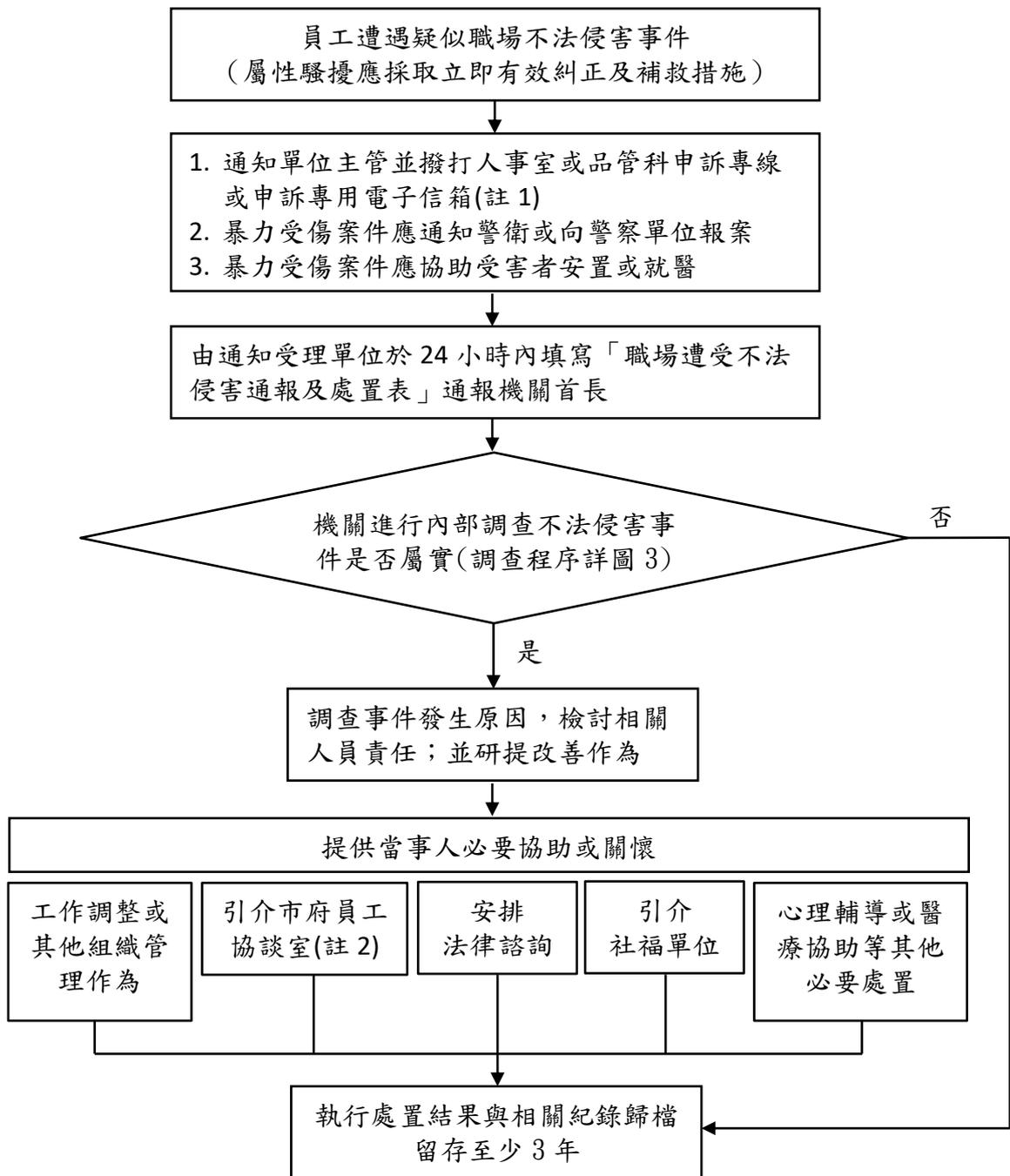
(三) 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

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)認識機關內申訴及通報機制。
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. 請同仁填寫暴力危害及風險評估之調查問卷(附件 4)，以便於發現單位內部有無潛在職場暴力情事，並加強相關宣導及防治作為。
- (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」、「工作場所設計」與「行政管制措施」等面向進行檢點(附件 5)，由各單位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，由各單位進行檢點(附件 6)。
- (六) 建立事件處理程序
1. 申訴或通報：
 - (1)制定職場不法侵害通報及處置表(如附件 7)並設立通報單位(人事室或品管及職安科)。
 - (2)宣導至所有工作者均清楚通報方法。
 - (3)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，確保申訴或通報者不會受到報復，職場不法侵害事件處理之流程，可參考圖 2。
 2. 通報處理：
 - (1)內部事件：若為組織內部不法侵害事件，應落實保密，通知該部門之主管、人事室或品管及職安科。
 - (2)外部事件：應注意通知啟動警察保全等維安機制之時效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件。
 3. 事後處置：
 - (1)保護措施：對於受害人或目睹暴力事件之員工應提供立即性、持續性及支持性的保護措施。
 - (2)後續追蹤：受害員工可經由醫護或其他事適當人員做後續追蹤，

做適性評估。

- (3)法律協助：重大不法侵害個案，事業單位宜對內確切承諾，並協助員工提起損害賠償等訴訟之法律行為。
- (4)內部調整：若加害者為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓受害者了解處理情形，可適性調整職務或工作部門。
- (5)紀錄：保存及記錄相關事件處理報告，預防類似事件再發生。



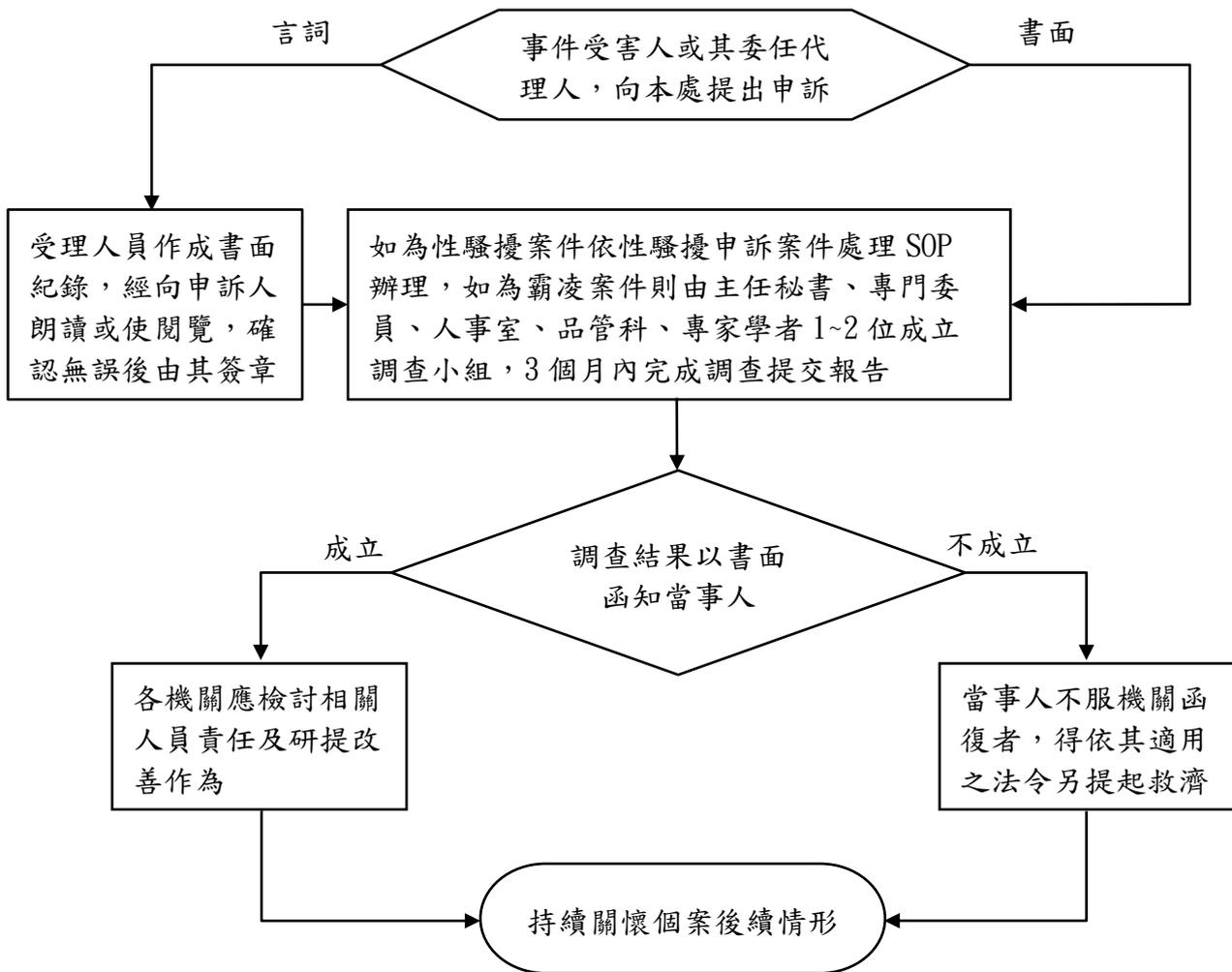
註 1：有關本處員工於職場受不法侵害之事件申訴管道說明如下：

1. 專線電話：02-23815132 # 367(人事室)、02-23815132 # 369(品管及職安科)
2. 專線傳真：02-23708914
3. 專用電子信箱：db-pkl03@gov.taipei(人事室)、db-pkl11@gov.taipei(品管及職安科)

註 2：市府員工協談室聯絡資訊：

1. 每人每年可申請6小時免費協談。
2. 專線電話：(02)2345-1995。
3. 專用電子信箱：1995@mail.taipei.gov.tw

圖 2 職場不法侵害事件處理流程圖



註 1：屬性別工作平等法或性騷擾防治法事件，應自接獲申訴或移送申訴案件到達 7 日內開始調查，並於 2 個月內完成調查，必要時得延長 1 個月。

註 2：屬霸凌案件，應於收受申訴書或作成申訴紀錄之次日起 3 個月內，將調查結果作成書面函復當事人，必要時得延長 1 個月。

註 3：申訴書或書面紀錄不符規定者，應通知當事人請其於 14 日內補正，逾期不予受理。

圖 3 不法侵害事件調查標準作業流程圖

(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. 本計畫每半年一次進行成效評估，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. 主管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。

五、 本計畫得視需要簽報處長修訂，並自發布日起實施。

附件 1

臺北市政府工務局公園路燈工程管理處禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本處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，絕不容忍任何本處之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本處員工同仁間或廠商及陌生人對本處員工有職場暴力之行為。

一、 職場暴力的定義：在工作環境中（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)。
- （五）跟蹤騷擾。

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）向本處提出申訴。

四、 本處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，都應立即通知本處人事室、品管及職安科或撥打員工申訴專線，本處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、 本處絕對禁止對申訴者、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、 本處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公司亦將盡力協助提供。

七、 本職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：(02)23815132#367(人事室)

(02)23815132#369(品管及職安科)

申訴專用電子信箱：db-pkl03@gov.taipei(人事室)

db-pkl11@gov.taipei(品管及職安科)

負責人：藍舒九

附件 2

臺北市工務局公園路燈工程管理處
職場不法侵害行為自主檢核表—主管層級

單位: _____ 職稱: _____ 姓名: _____

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同仁的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- 總是試圖貶抑同仁個人、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，孤立同仁，對其特別苛刻，用各種小動作欺負同仁。
- 以各種方式鼓動同事孤立同仁、不讓同仁參與重要事務或社交活動，把同仁邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍同仁。
- 在私下或他人面前輕視或貶抑同仁。
- 在私下或他人面前對同仁咆哮、羞辱或威脅。
- 給同仁過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給同仁任何事做。
- 剽竊同仁的工作成果或聲望。
- 讓同仁的責任增加卻降低其權力或地位。
- 不准同仁請假。
- 不准同仁接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 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。
- 突然縮短交件期限，或故意不通知同仁工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 將同仁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同仁犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- 在未犯錯的情形下要求同仁離職或退休。

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 3 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位/處所：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員： (簽章)

單位主管： (主管簽章)

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/語言/ 心理/性騷擾) ^{註2}	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-本業務是否有與外部單位接觸(外包廠商、民眾或員工親屬等)，請勾選。 <input checked="" type="checkbox"/> 是(請依下列問題填寫) <input type="checkbox"/> 否(勾選否者，無須填寫右側潛在不法侵害等欄位)								
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員工之工作性質是否為執行公共安全業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員工是否需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	

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/語言/ 心理/性騷擾） ^{註2}	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
員工是否需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員工之工作是否涉及現金交易、 運送或處理貴重物品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員工之工作是否為直接面對群 眾之第一線服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員工之工作是否會與酗酒、毒癮 或精神疾病者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員工之工作是否需接觸絕望或 恐懼或亟需被關懷照顧者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
員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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
新進員工是否有尚未接受職場 不法侵害預防教育訓練者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制	

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/語言/ 心理/性騷擾） ^{註2}	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
				<input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 個人防護	
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
內部不法侵害-內部暴力(發生在同事或上司及下屬之間)，請勾選。 <input checked="" type="checkbox"/> 是(請依下列問題填寫) <input type="checkbox"/> 否(勾選否者，無須填寫右側潛在不法侵害等欄位)								
組織內是否曾發生主管或員工遭受同事(含上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	

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/語言/ 心理/性騷擾） ^{註2}	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
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
是否有超時工作，反應工作壓力 大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
工作環境是否有空間擁擠，照明 設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	
工作場所出入是否未有相關管 制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 極不可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	

註：1. 潛在風險為列舉，各單位可自行依業務特性增列。

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，各單位可自行細歸類。

簡易風險等級分類表

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 3x3 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。

附件 4 暴力危害及風險評估之調查問卷

一、 個人概況

- (一) 任職單位：_____
- (二) 任用類別：約聘雇人員 技工/工友 職員(非主管)
職員(主管) 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) 進本院迄今年資：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，近半年內曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？（可複選）

- 肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；
- 言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；
- 心理暴力，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。
- 無
- 其他：_____

附件 5 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

一、「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),避免刺激員工、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，各單位得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____ (簽章) 單位主管：_____ (簽章)

職業安全衛生人員：_____ (簽章)

二、「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)			<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。
服務櫃台			<ul style="list-style-type: none"> 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
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員工使用，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皆為例舉，各單位得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____ (簽章) 單位主管：_____ (簽章)

職業安全衛生人員：_____ (簽章)

三、「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舉，各單位得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____ (簽章) 單位主管：_____ (簽章)

職業安全衛生人員：_____ (簽章)

附件 6 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【範例】

一、「適性配工」方面

單位/處所：_____ 作業內容：_____ 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（如重大節日之前後、尖峰時段）				<ul style="list-style-type: none"> • 配置保全人員 • 提供員工自我防衛工具 • 宿舍或交通接駁服務
單獨作業或夜間工作				<ul style="list-style-type: none"> • 強化人員緊急應變能力 • 提供員工自我防衛工具
需在不同作業場所移動				<ul style="list-style-type: none"> • 配置保全人員 • 明確規定移動流程
員工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				<ul style="list-style-type: none"> • 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，各單位得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____（簽章） 單位主管：_____（簽章）

職業安全衛生人員：_____（簽章）

二、「工作設計」方面

單位/處所：_____ 作業內容：_____ 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			<ul style="list-style-type: none"> • 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			<ul style="list-style-type: none"> • 排班應取得員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			<ul style="list-style-type: none"> • 允許適度的員工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 • 於職場提供員工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵員工參與。 • 針對員工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、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皆為例舉，各單位得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____ (簽章) 單位主管：_____ (簽章)

職業安全衛生人員：_____ (簽章)

附件 7 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：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	外部人員
<input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他 2. 傷害程度： 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 外部人員（請敘明，如警政人員） <input type="checkbox"/> 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 其他
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（請註明日期） 未來改善措施：	

處理者：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____

附件 8 職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位/處所：_____

檢點日期：_____

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

註：本表各檢核重點，各單位得自行依業務特性需求修正與增列。

評估人員：_____ 單位主管：_____