

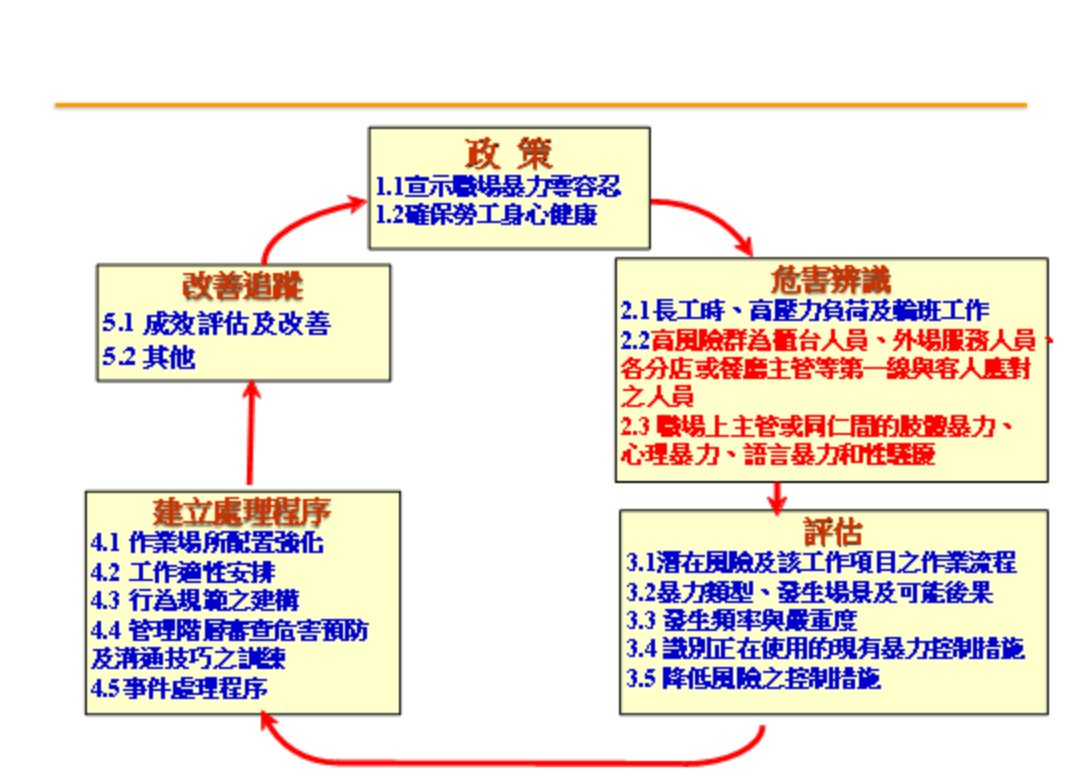
## (事業單位) 執行職務遭受不法侵害預防計畫範例 (餐旅業)

近年來，勞工於職場上遭受主管或同事利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，及遭受顧客、服務對象或其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，因極度不愉快致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等。此等不當行為，對於受害之勞工不僅涉及安全健康。執行職務遭受不法侵害即俗稱「**職場暴力**」。

依職業安全衛生法（以下簡稱職安法）第六條第二項增列雇主對於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。職安法施行細則第十一條規定，所定預防職場不法侵害應妥為規劃之內容，包含危害辨識及評估、作業場所之配置、工作適性安排、行為規範之建構、危害預防及溝通技巧之訓練、事件之處理程序、成效評估及改善與其他有關安全衛生事項。另依職業安全衛生設施規則第三百二十四條之三，對於事業單位勞工人數達一百人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於僱用勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。相關執行紀錄留存三年。

為使本市事業單位對於預防不法侵害所採取之相關措施有依循之參據，

爰參考相關實務作法及「勞動部勞動及職業安全衛生研究所」研擬之職場暴力預防指引與勞動相關法規等，訂定本範例，期雇主能落實法令規定，確保工作者之工作安全及身心健康。惟本範例之內容並非唯一之方法，事業單位可參照其基本原則建議性作法，選擇適合其規模與特性之方法規劃及執行。



## 壹、 危害辨識及評估

### 一、 危害辨識

本公司為餐旅業，高風險族群為櫃台人員、外場服務人員、各分店或餐廳主管等第一線與客人應對之人員；該行業別高風險族群特質為長工時、高壓力負荷及輪班工作。辨識及評估危害之步驟如圖；評估方式如附錄一。

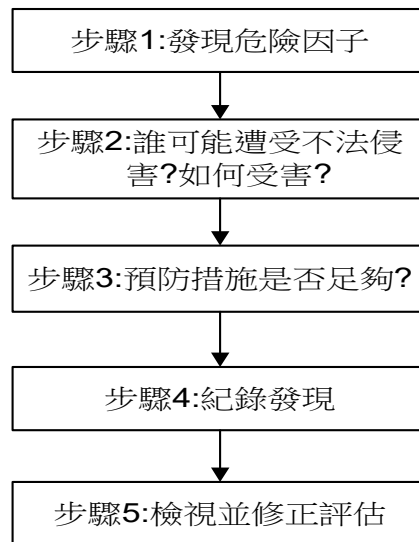


圖 評估危害步驟圖

## 二、 評估危害：

- (一) 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)
- (二) 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)
- (三) 評估發生頻率與嚴重度。(高風險族群工作者填寫)
- (四) 單位部門主管依工作者填寫項目，識別正在使用的現有暴力控制措施。(單位部門主管填寫)
- (五) 單位部門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。(單位部門主管填寫)

由本公司安衛人員、臨場訪視醫護人員、人事部門等收集和評估後，本

公司之○○部門、○○部門和○○部門，因已/可能發生□肢體暴力、□心理暴力、□語言暴力、□性騷擾、□其他：○○○等遭受執行職務遭受不法侵害事件，歸納為潛在風險族群；再由臨廠醫護人員針對上述部門工作者進行個案管理。

## 貳、作業場所之配置

依同仁填寫的評估結果整理後，針對各單位內常發生的暴力類型與工作位置強化相關措施，可能發生位置及參考之採行措施如下表：

可能發生位置	參考之加強措施
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。
	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。
服務櫃台	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。
	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	安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
	安裝明亮的照明設備。

## 參、工作適性安排

各單位人力配置不足或資格不符，可能因工作負荷無法勝任導致暴力事件發生或惡化，甚至延誤受害人治療。若評估結果仍無法避免下列職務或作

業流程時，應儘速調整人力（如聘用足夠保全人員在旁支援）或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）：

- 一、面對大量群眾（如辦理促銷活動時），尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。
- 二、需要單獨進行作業活動。
- 三、在傍晚及夜間之工作。
- 四、需要處理金錢交易工作。
- 五、執行保護性業務工作時。
- 六、執行員工人事調動告知作業時。

#### 肆、行為規範之建構

公司應訂定政策或聲明絕不容忍任何公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍公司員工同仁間或顧客、客戶及陌生人對公司員工有以下之職場暴力之行為（附錄二）。

- 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)。

公司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，都應立即通知公司人事部門或撥打員工申訴專線，公司接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會依公司管理規章進行懲處。

## 伍、 危害預防及溝通技之訓練

公司將針對不同職務人員辦理相關教育訓練，並將**訓練內容及暴力預防行為準則等資訊公佈**，以助於促進公司員工溝通、減緩員工壓力及挫折感，相關訓練如下：

一、為工作者辦理下列教育訓練：

(一) 人際關係及溝通技巧。

(二) 認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。

(三) 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。

(四) 對有暴力傾向人士之識別方法。

(五) 保護個人及同事的暴力預防措施及程序

(六) 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析

(七) 認識公司內申訴及通報機制。

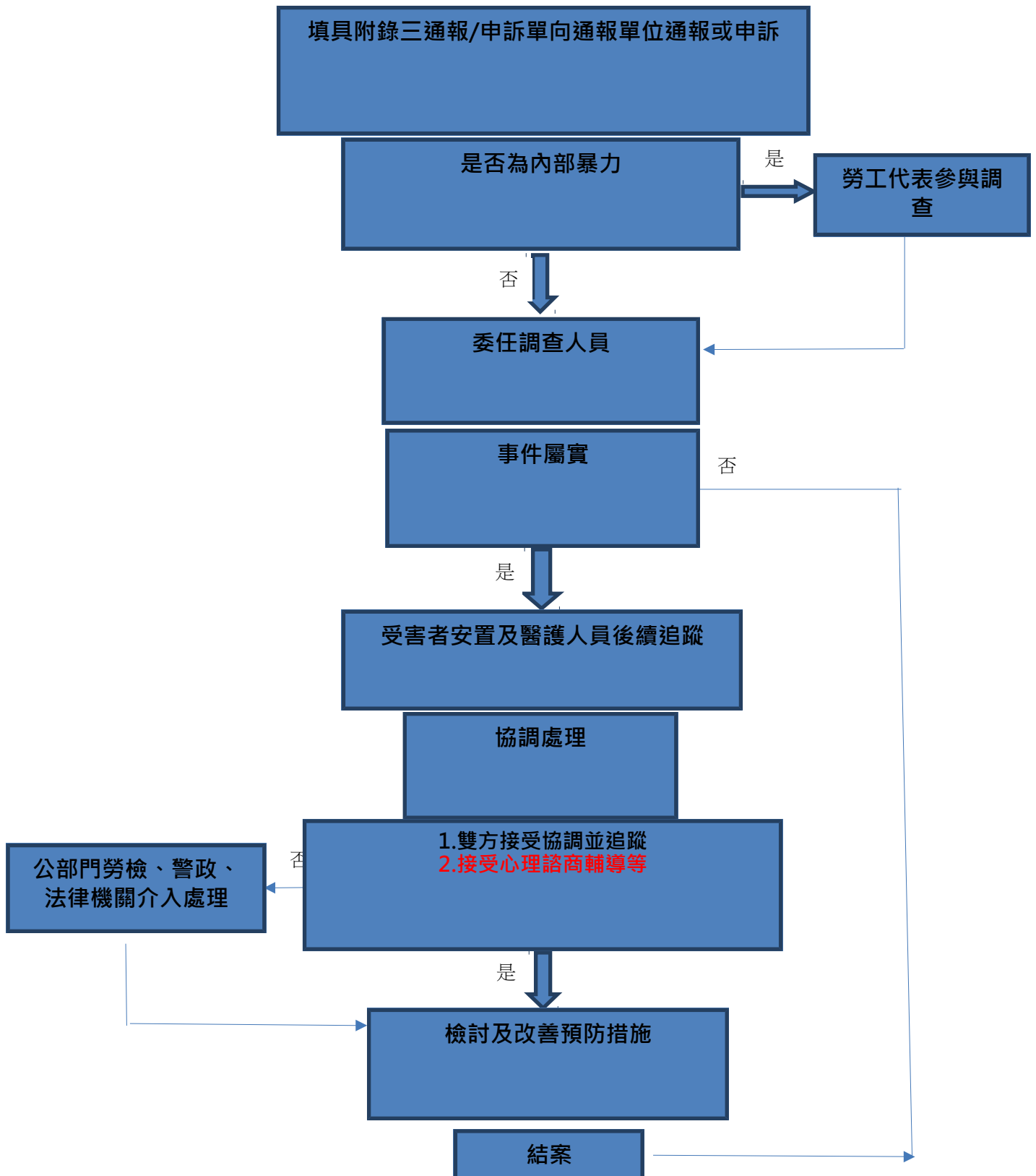
二、為單位主管增加辦理下列教育訓練：

- (一)心理諮商及情緒管理課程
- (二)職場暴力及職場霸凌案例分析
- (三)鼓勵員工通報職場暴力事件之方法
- (四)對暴力事件調查與訪談技巧
- (五)向受害者表達關心、支援與輔導方法
- (六)識別職場潛在危害及處理之技巧
- (七)了解職場暴力行為相關法律知識

## 陸、事件之處理程序

公司同仁於行職務遭受身體或精神不法侵害事件時應填寫通報單（附錄三）向通報單位通報，通報單位於接獲如事件發生地點、發生時之行為、受害人詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況等通報資料後，將組織職場暴力處理小組追蹤處理並將處理情形作成紀錄（附件四）以利爾後評估、宣導用，追蹤與協商處理後，可利用各行政區健康中心的心理諮商或公司內心理諮商部門，輔導受暴力脅迫的受害者，早日走出陰霾，處置執行流程如下：

遭遇疑似職場暴力行為



柒、 成效評估及改善



公司或同行業間歷年處理之職場暴力事件通報及處理資料，經不同類型的職場暴力分析評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，公司於每三年檢討其適用及有效性，以作為日後教育訓練及相關措施之參考，並妥善保存，以供隨時檢視。相關檢核評估機制可參考附錄四。

## **捌、 其他有關安全衛生事項**

本計畫經評估後鎖定之高風險族群應一併考量其異常工作負荷促發疾病之預防措施。

本預防計畫經職業安全衛生委員會（或勞資代表）訂定後公告實施，修正或增訂時亦同。

### 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：

評估人員：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數： 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
<b>外部不法侵害</b>								
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"/>						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作性質為執行公共安 全業務否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工需於深夜或凌晨工作否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工需於較陌生之環境工作否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作涉及現金交易、運 送或處理貴重物品否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

勞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"/>						
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞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"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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"/>						
<b>內部不法侵害</b>								
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有無法接受不同性別、年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
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"/>					
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
工作場所是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

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。

職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

職場不法侵害行為檢核表

- 持續的在工作上吹毛求疵，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，孤立勞工，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- 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。
- 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加調查下，對勞工犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。
- 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.資料來源：勞動部勞工紓壓健康網

[http://wecare.mol.gov.tw/lcs\\_web/contentlist\\_c6\\_p01.aspx?](http://wecare.mol.gov.tw/lcs_web/contentlist_c6_p01.aspx?PragId=1010015&SNO=2528)

PragId=1010015&SNO=2528

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	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	<input type="checkbox"/> 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：_____
通報人：	目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）_____
	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：_____

附錄四

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	<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		
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"/> 製作手冊或指引並將之公開		
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：檢核重點可依需求增列。