

臺北市信義區興雅國民小學執行職務遭受不法侵害預防計畫

一、目的

依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款及職業安全衛生設施規則第 324 條之 3 規定辦理。

二、目的

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。

三、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。

四、適用範圍

公務人員保障法第 3 條及第 102 條所定人員以外之工作者，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)。

五、 權責單位

(一)總務處或經機關首長指派之相關單位(以下簡稱總務處相關單位)

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。

(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)工作場所負責人(如各部門主管)

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。

(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。

六、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) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有控制措施。

(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。

(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 及 4 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 5 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 5 之處置情形），處理程序如附表 6 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。

(六) 執行成效之評估與改善：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。

七、本計畫奉機關首長核定後實施後公告實施，如有未盡事宜得隨時修正，
修正時亦同。



附表 1

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：27618156#660.661

申訴專用電子信箱：hy436@hyps.tp.edu.tw

機關首長：蔡宗良

日期：114.3.6

