

臺中市華盛頓高級中學執行職務遭受不法侵害預防計畫

壹、法源依據

依職業安全衛生法第六條第二項第三款、其施行細則第十一條與職業安全衛生設施規則第 324-3 條規定辦理。

貳、目的

為防止本校各類工作者執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，故訂定本計畫以妥善規劃預防計畫及處置措施，落實執行確保工作者工作安全與身心健康，相關作法與流程如圖一。

參、名詞定義與適用時機、對象

一、名詞定義

執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害(以下簡稱不法侵害)之範圍，指工作者在勞動場所（包含通勤）遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。職場不法侵害大致分為下列 4 種類型：

1. 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
2. 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
3. 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
4. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

二、適用時機：當職場評估可能或已經出現上述 4 種類型之 1 種以上職場不法侵害，即應啟動本計畫。

三、適用對象：職場內所有工作者。

肆、組織權責

一、人資室、總務處：

1. 預防計畫之規劃、推動及執行績效確認。
2. 建構零容忍職場不法侵害之規範與宣示。
3. 可能遭受不法侵害之辨識與評估。
4. 強化工作場所保護措施之規劃與建置。
5. 辦理相關教育訓練課程。

二、勞工健康服務護理人員：

1. 協助職場不法侵害預防及處置。
2. 輔導受害者心理健康並給予輔導。
3. 擔任相關教育訓練課程講師，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、各級單位主管：

1. 參與預防計畫之執行。
2. 配合接受相關職場不法侵害預防教育訓練。
3. 負責執行強化工作場所之規劃。
4. 提供所屬工作者必要保護措施。

伍、職場遭受不法侵害預防計畫執行流程

規劃與實施

一、辨識及評估危害：

1. 依本校工作特性、環境、人員組成及活動如校內長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務或職場正義感較低工作場所辨識高風險族群，並採取適當預防或消除危害措施。
2. 評估危害：

採用職場不法侵害之危害辨識及風險評估表（如附件一）由各單位人員進行風險評估，對於可能遭受危害之工作流程或人員，進行為危害辨識及風險評估，並據

以採取有效降低風險之控制措施。

二、適當配置作業場所：

將校內常發生的不法侵害類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施，如加強校園巡邏、增加緊急通報系統、改善工作環境等，以降低或消除不法侵害之危害。

三、依工作適性適當安排、調整人力或提供必要保護措施。可透過適性配工及工作設計，進行相關檢點與改善。

四、建構行為規範

- 1.明確向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示**本校零容忍職場不法侵害之書面聲明**(如附件一)並公告張貼至本校網站，藉以宣示本校對於職場不法侵害「零容忍」之決心。
- 2.雇主應明定主管與勞工應遵守之事項與責任及職場不法侵害勞工之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範。
- 3.主管應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工(依檢核表如附錄一填寫，自我審視有無不適當言行)，參與反職場不法侵害之行為之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場不法侵害之行為。
- 4.每位工作者須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互接受、相互尊重。

五、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) 認識組織內部職場不法侵害預防政策、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) 保護個人及同事的不法侵害預防措施及程序
 - (6) 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
 - (7) 認識學校內申訴及通報機制。
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) 職場不法侵害(職場暴力及職場霸凌)案例分析。
 - (3) 鼓勵員工通報職場不法侵害事件之方法。
 - (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) 了解職場不法侵害行為相關法律知識。
3. 於實施教育訓練前後，請上課人員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷(附件三)，以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知程度，提供事業單位未來對於計畫執行成效之評估分析。

六、建立事件處理程序並向工作者宣導：

1. 如遭遇或疑似職場不法侵害時，得填寫職場不法侵害通報/處置表（如附件四），並告知該人員本校相關處理程序。
2. 以 Notes 系統公告宣導職場不法侵害事件處理程序至所有工作者。
3. 本校職場不法侵害事件處理流程(如附件五)。
4. 建立職場不法侵害處理小組，由人事室負責執行控制不法侵害的策略及處理職場不法侵害案件並填具工作者遭遇職場不法侵害追蹤調查表(如附件六)。其成員必須熟悉組織內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對

突發事件。

5. 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完全保密。

陸、 職場不法侵害之管理

職場不法侵害之危害辨識及風險評估表、申訴通報資料、工作者遭遇職場不法侵害追蹤調查表及教育訓練問卷資料應建立電子檔，統一妥善保存。

柒、 執行成效之評估及改善

- 一、每年進行一次風險評估和監測，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，績效評估機制可參閱附件七。
- 二、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。不法侵害事件發生後，組織應對環境及職務設計進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- 三、職場不法侵害相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以加密保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場不法侵害事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。
- 四、本計畫推動成果宜定期由職業安全衛生人員(或職場不法侵害處理小組人員)列席於環境保護及安全衛生委員會報告。

捌、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存至少三年以上。

玖、本計畫經環境保護及安全衛生委員會通過，陳請校長核定後施行，修正時亦同。

附件一

臺中市華盛頓高級中學職場不法侵害零容忍聲明書

本校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，絕不容忍任何本校之各級主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本校教職員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本校教職員工有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：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、職場不法侵害行為樣態：

（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、教職員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

（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）向本校人事室提出申訴或撥打員工申訴專線。

四、本校所有教職員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹及聽聞職場不法侵害事件發生，都應立即通知本校人事室或撥打員工申訴專線，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，但如需要額外協助本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：04-23934712*130 申訴專用電子信：

代表人：

校長：

日期：

附件二

臺中市華盛頓中學職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

評估人員：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害類型(肢體/語言/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/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	☐	☐						
勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☐						
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐						
勞工是否需於較陌生之環境工作	☐	☐						
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☐						

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								
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☐						
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	☐	☐						
工作場所出入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。

附件三

臺中市華盛頓高級中學職場不法侵害危害及風險評估調查問卷

第一部分、基本資料（請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。）

一、個人概況

- (一) 工作部門：_____
- (二) 任用類別：☐正式人員☐實習人員 ☐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，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。
- ☐其他：_____

五、單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

- ☐未曾提供任和工作安全衛生教育訓練（免勾其他選項）
- ☐人身安全之防範
- ☐防護用具之使用
- ☐危害通識
- ☐法規教育
- ☐其他：_____

附件四

臺中市華盛頓高級中學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：	

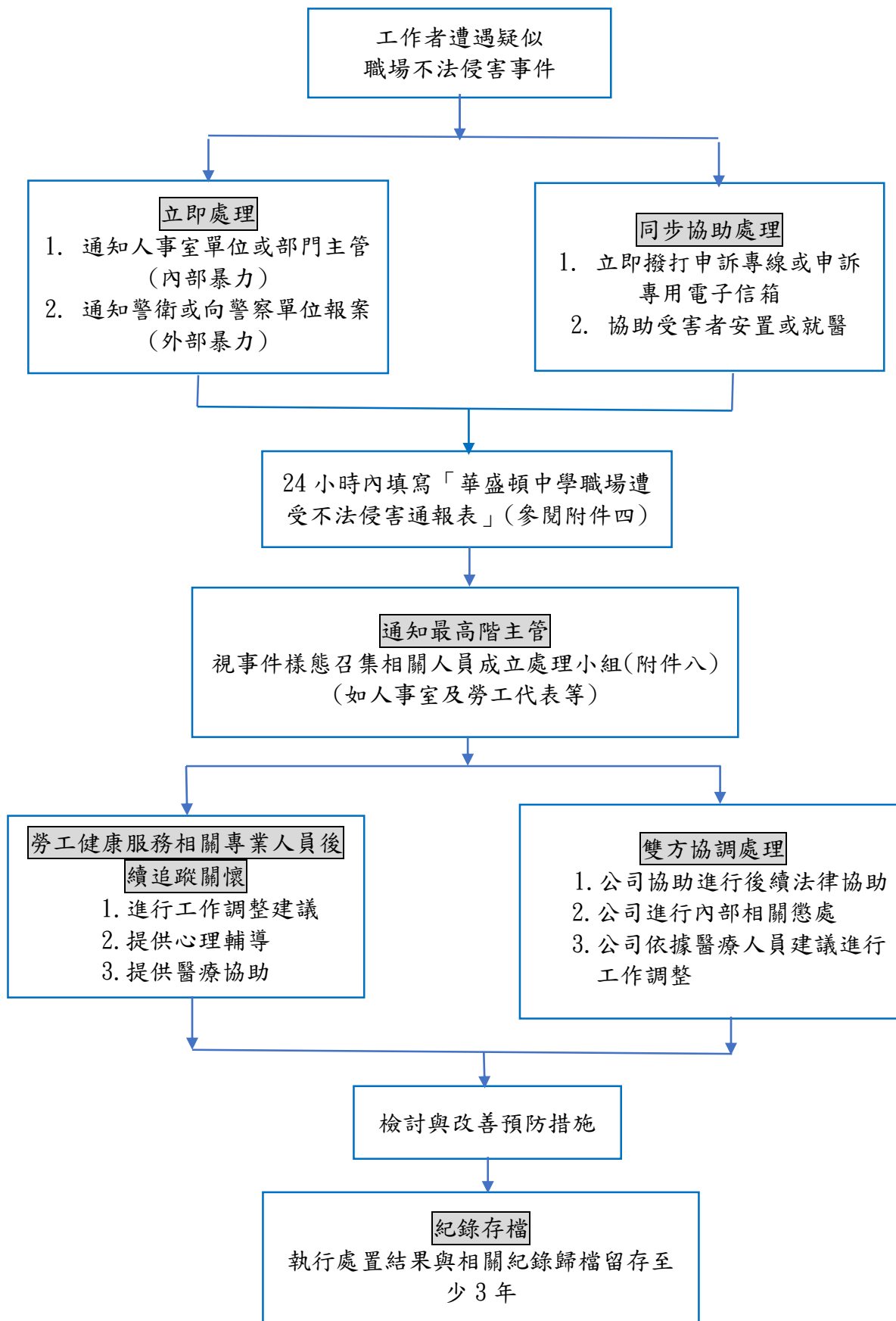
處理者：

審核者：

審核時間：

附件五

臺中市華盛頓高級中學職場不法侵害事件處理流程圖



附件六

臺中市華盛頓高級中學工作者遭遇職場不法侵害追蹤調查表

案件編號:	姓名:
-------	-----

1. 是否為內部暴力事件：☐是，請指派勞工代表參與調查。
☐否。

2. 職場不法侵害處置小組成員：

A. 職安人員：_____

B. 人資人員：_____

C. 護理人員：_____

D 勞工代表：_____

3. 本案調查結果說明如下：

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical margin lines, and the page is completely blank except for the lines themselves.

臺中市華盛頓高級中學工作者遭遇職場不法侵害追蹤調查表(續)

案件編號：	填表日期：
-------	-------

一、受害者後續辦理情況：

1. 人資人員：

2. 護理人員：

3. 職安衛人員：

二、雙方協商：

1. 協商日期：_____

2. 協商結果是否達成協議：☐是(接第 3 點)
☐否(接第 4 點)

3. 檢討及改善預防措施

4. 公部門勞檢、警政、法律機關介入處理

附件七

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

☐ 評估人員：

☐ 單位主管：

附件八

臺中市華盛頓高級中學職場不法侵害處理小組成員：

1. 校長(召集人)
2. 人事室主管及承辦人
3. 事件單位主管
4. 心理輔導諮商專業人員
5. 勞工代表

附錄一

臺中市華盛頓高級中學職場不法侵害行為自主檢核表—主管層級

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，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負勞工。
- ☐ 以各種方式鼓動同事孤立勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠等。
- ☐ 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。
- ☐ 無正當理由不准勞工請假。
- ☐ 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經調查而對勞工犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- ☐ 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。

2.參考資料來源：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\

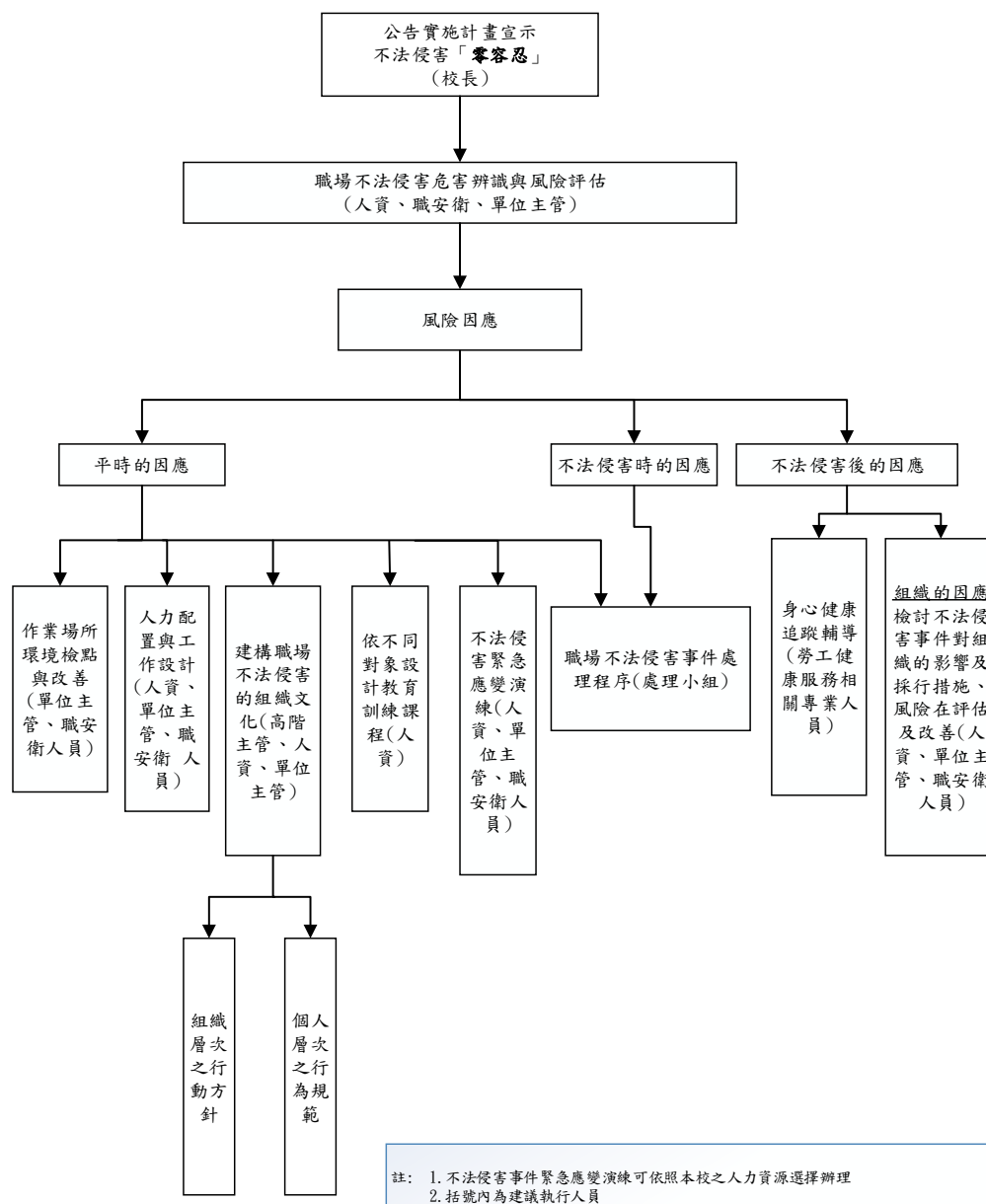
<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)

單位：

姓名：

日期： 年 月 日

圖一



圖一 臺中市華盛頓高級中學職場不法侵害預防流程圖