

# 職場不法侵害預防

聖馬爾定醫院 家庭醫學科  
莊政達醫師  
嘉義大學  
115年5月13日

## 講者介紹: 莊政達醫師

- 學經歷：
  - 民100年中國醫藥大學醫學系畢業
  - 民101年台中榮民總醫院不分科住院醫師
  - 民102至105年聖馬爾定醫院家醫科住院醫師
  - 民105年起為聖馬爾定家醫科主治醫師至今
  - 民113年起兼聖馬爾定家醫科副主任
- 執行業務：
  - 家醫科健保門診
  - 健檢中心門診與旅遊醫學門診
  - 偏遠山地醫療門診(阿里山醫療站)
  - 養護機構巡診
  - 居家醫療與長照醫師意見書
  - 臨場健康服務



 天主教聖馬爾定醫院  
ST. MARTIN DE PORRES HOSPITAL  
服務Service 信賴Trust 關懷Mercy

## 職場不法侵害案例

- 老高是餐廳主廚，廚藝精湛，做事認真，指導底下廚師總是傾囊相授，不留一手，是雇主眼中的好員工與好主管
- 但老高有脾氣暴躁的缺點，在氣頭上會口不擇言
  - 把三字經當作常規發語詞
  - 你是手殘還是腦殘？
  - 你做這爛東西，連流浪狗吃了都會中毒
  - 你是得新冠味覺喪失嗎？
- 有一次，新進學徒阿吉被當眾臭罵後選擇向餐廳雇主投訴

陳業鑫(2022)。懂一點法律2勞資少糾紛，經營更輕鬆。天下雜誌。

## 職場不法侵害案例

- 老高面對投訴的反應
  - 我當年當學徒時，師傅也是這樣啊，我們就是這樣過來的，你怕熱就不要進廚房
- 餐廳雇主面對投訴的反應
  - 老高這個人就是這樣啦，只是嘴壞了點，沒什麼惡意，他講這些話也只是愛之深責之切而已，不要放在心上
  - 想私下淡化事件處理，粉飾太平

陳業鑫(2022)。懂一點法律2勞資少糾紛，經營更輕鬆。天下雜誌。

## 職場不法侵害案例

- 阿吉見餐廳內申訴未果，便直接向勞動主管機關檢舉
- 經勞動檢查發覺阿吉所言屬實，雇主未盡預防職場霸凌責任，餐廳將被處三萬元以上十五萬元以下罰鍰
- 基於勞基法第十四條第一項第二款「雇主、雇主家屬或代理人對勞工實施暴行或有重大侮辱之行為」，第三款「工作對勞工健康有危害之虞，經通知雇主改善而無效果者」，第六款「雇主違反勞動契約或勞工法令，致有損害勞工權益之虞者」，阿吉可以不經預告就離職，且雇主仍得付給他資遣費

陳業鑫(2022)。懂一點法律2勞資少糾紛，經營更輕鬆。天下雜誌。

## 職場不法侵害案例

- 若阿吉因不堪霸凌重創身心，根據勞動部「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」，可被視為職災，雇主有義務補償阿吉相關醫療費用，若因此影響工作，也必須給予公傷病假（勞基法第59條）。
- 阿吉可向老高和餐廳求償（民法第188條第一項及民法第487條之1）
- 如果阿吉因受不了老高語言暴力致輕生，霸凌者除了需負擔醫藥費及殯葬費外，阿吉家屬可求償扶養費及失去親人之精神痛苦損害（民法第192條與第194條）

陳業鑫(2022)。懂一點法律2勞資少糾紛，經營更輕鬆。天下雜誌。

## 案例檢討

- 時代不同了，勞動法令是希望建構安全與尊嚴的現代職場，別再使用早年那種辱罵式教導
- 羞辱與貶抑員工對於改善工作品質毫無助益，管理者需學習用建設性方式來教育與督導，訂定明確規則與評估標準，如員工表現不如意，可按照規則要求改善，如未能改善，再以不能勝任為由合法解雇，一切就事論事

陳業鑫(2022)。懂一點法律2勞資少糾紛，經營更輕鬆。天下雜誌。

## 從醫療角度談「不法侵害」預防

### 先從臨場健康服務談起

## 勞工健康保護規則(110年12月22日修正)

- 事業單位勞工人數達100人以上，或50人以上且至少1名特別危害健康作業者，應僱用或特約從事勞工健康服務之醫護人員，辦理勞工健康服務。
  - 特別危害健康作業: (職業安全衛生法施行細則第28條)
    - 高溫、噪音、游離輻射、異常氣壓、鉛、粉塵、特定有機溶劑與化學物質...等
- 若公司人數達到300人以上，或從事特別危害健康作業者有50人以上，應雇用護理人員，雇用或特約醫師，辦理勞工健康服務。
  - 法定服務頻率視企業規模與業務風險而定

## 哪些醫師可執行臨場健康服務？

1. 職業醫學科專科醫師
    - 為衛生福利部部定專科，於畢業後接受3年住院醫師訓練並考試合格
  2. 從事勞工健康服務訓練合格醫師
    - 已取得任一項衛服部部定專科醫師後，經課程與實習訓練合格
- 職業醫學科專科醫師才能做：職業傷病診斷，勞工體格或健康檢查級數判定，勞動能力減損評估
  - 若事業單位為6000人以上大企業，或有50位以上從事特別危害健康作業工作者，須由職業醫學科專科醫師臨場健康服務

## 臨場勞工健康服務要做哪些事？

- 勞工健康保護規則第9條：

- 一、勞工體格（健康）檢查結果之分析與評估、健康管理及資料保存。
- 二、協助雇主選配勞工從事適當之工作。
- 三、辦理健康檢查結果異常者之追蹤管理及健康指導。
- 四、辦理未滿十八歲勞工、有母性健康危害之虞之勞工、職業傷病勞工與職業健康相關高風險勞工之評估及個案管理。
- 五、職業衛生或職業健康之相關研究報告及傷害、疾病紀錄之保存。
- 六、勞工之健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施之策劃及實施。
- 七、工作相關傷病之預防、健康諮詢與急救及緊急處置。
- 八、定期向雇主報告及勞工健康服務之建議。
- 九、其他經中央主管機關指定公告者。

## 簡而言之

- 臨場健康服務是要解決職場與醫療健康相關，但在醫院不易處理的問題

預防勝於治療

## 公共衛生三段五級預防概念



### 職場不法侵害



指勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。

職場不法侵害行為=干擾個人正常工作的不當言行→無法正常工作

- 事件：執行職務發生的侵害他人行為
- 地點：勞動場所/執行工作地點
- 對象：雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方
- 動機：惡意/蓄意/迫使對方屈服
- 方法：言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式
- 結果：身體或精神傷害



一、**職場暴力**：包括勞工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。

三、**性騷擾**：指員工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對員工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸部大小或觸摸臀部，使員工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。

四、**就業歧視**：指雇主以員工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項特質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（請參閱就業服務法）。

# 預防職場不法侵害相關法規

## ➤ 內部不法侵害

◆ 雇主針對工作者某些特質而實施的**差別待遇**：

- 就業服務法第5條第1項：就業歧視
- 性別平等工作法第7條：性別歧視

◆ 侵害手段與**性**有關

- ★ 性別平等工作法第12條：性騷擾

## ➤ 外部不法侵害

◆ 針對**特定場所**制定相關法規：

- 刑法：傷害罪、公然侮辱、毀謗罪
- 醫療法第106條

✓ **個案之違法處理**(如已遭受傷害、性騷擾或跟蹤騷擾等)，依職安法施行細則第11條規定，應視個案所涉違反法律(如刑法、性騷擾防治法或跟蹤騷擾防治法等)事實，**轉由各該管主管機關或司法機關依規定調查或認定**。



14

二、**職場霸凌**：包括勞工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害勞工感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而危害其身心健康或安全，例如：

1. 對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
2. 同仁或主管以各種方式鼓動同事孤立特定勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍。
3. 主管在同仁面前對特定勞工咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵。
4. 主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地否定同仁的存在與價值。
5. 主管不准同仁請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
6. 主管給特定勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
7. 主管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。

### 職業安全衛生法修法三讀通過條文說明

#### ◆ 重點三：完善職場霸凌防治(1/3)

##### ◆ 希望解決的問題

- 職場霸凌界定不明確，認定不易。
- 微型及小型企業，不知如何辦理預防措施。

##### ◆ 新法要求

(第22條之1)

- 明確定義：勞工於勞動場所執行職務，因其事業單位人員利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱或其他不當的言詞或行為，致其身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。
- 依事業單位規模，訂定不同防治措施。

### 職業安全衛生法修法三讀通過條文說明

#### ◆ 重點三：完善職場霸凌防治(2/3)

##### ◆ 希望解決的問題

- 提出申訴後，雇主可能消極不處理。
- 沒有透明的申訴調查程序，調查過程未客觀、公正及公平。

##### ◆ 新法要求

(第22條之2)

- 明定雇主於知悉勞工遭受職場霸凌，應立即採取有效適當措施。
- 規範明確的調查或協調與申復處理程序。
- 建立通報機制，雇主於接獲勞工申訴時及事件之處理結果均需通報。



勞動部職業安全衛生署



勞動部

@ mol.labor

### 職業安全衛生法修法三讀通過條文說明

#### ◆ 重點三：完善職場霸凌防治(3/3)

##### ◆ 希望解決的問題

受雇主權勢霸凌，沒有外部調查機制。

##### ◆ 新法要求

(第22條之3)

- 建立外部救濟管道，被申訴人為最高負責人，得向地方主管機關提起申訴。
- 明定申訴時效；申訴人、被申訴人及受邀協助的個人或單位，應配合調查。

### 職業安全衛生法修法三讀通過條文說明

#### ◆ 重點四：提高處罰額度

##### 刑事罰

##### 發生死亡職災

刑期上限：3年 ▶ 5年  
罰金上限：30萬 ▶ 150萬

##### 發生3人受傷職災

刑期上限：1年 ▶ 3年  
罰金上限：18萬 ▶ 100萬

##### 行政罰

##### 違反安全設施

罰鍰下限：3萬 ▶ 5萬  
罰鍰上限：30萬 ▶ 300萬  
\* 依規模、違反情節，訂有裁罰基準

##### 違反管理措施

罰鍰下限：3萬(未修正)  
罰金上限：15萬 ▶ 75萬  
\* 依規模、違反情節，訂有裁罰基準

經裁罰者均應公布單位名稱、負責人姓名、罰鍰金額、職業災害發生日期、地點及罹災人數，強化公眾監督。



勞動部職業安全衛生署



勞動部

@ mol.labor



勞動部職業安全衛生署



勞動部

@ mol.labor

## 新法明確界定了構成要件：



## 職場霸凌防治法制設計重點



### 明確職場霸凌定義

- 明確職場霸凌定義，讓勞雇雙方瞭解行為樣態，有助調查認定及預防事項之推動。
- 國際上職場霸凌定義多以「持續性」為要件，但若發生行為情節重大，不以持續發生為必要，避免「偶一為之沒關係」的心態。

### 外部申訴維護權益

- 行為人為最高負責人時，可向地方主管機關申訴，外部調查具公信力
- 雇主未依規定程序調查，可透過外部申訴機制，要求事業單位改善，必要時重新調查

### 以被害人保護角度出發 強化雇主落實防治義務

### 明定通報機制

- 掌握統計資料
- 即時提供資訊與資源，協助進行調查處理

### 對行為人懲處或裁罰具嚇阻效果

- 企業內部懲處管理機制，減少不當行為
- 最高負責人霸凌行為成立，處以罰鍰，避免再犯

## 職場霸凌防治法制之罰則規定

雇主未採取防治或適當措施致職業病	罰3-150萬元	主管機關得依事業規模、性質或違反情節，加重其罰鍰至法定罰鍰最高額二分之一
被申訴人規避、妨礙或拒絕配合調查		
雇主於接獲申訴後未處理	罰3-75萬元	
雇主對申訴人處以不利對待或處分		
雇主未依規定於系統登錄申訴案件	經通知限期改善，屆期未改善，罰3-75萬元	
雇主未依規定採取防治或適當措施		
最高負責人經認定為霸凌行為人	罰1-100萬元	

## 不法侵害的影響

- 對勞工
  - 導致沮喪、傷病，甚至失能或死亡。
- 對雇主
  - 導致組織士氣低落、形象不佳，致難以招募人員及留住人才，甚而必須擔負勞工請假、補償金及法律之責任



## 雇主在職場不法侵害預防的工作事項



- ① 訂定預防計畫：雇主應訂定執行職務遭受不法侵害的預防計畫，並據以執行。
- ② 設立申訴或通報管道：建立暢通的申訴或通報機制，讓勞工及時反映問題。
- ③ 提供教育訓練：定期對員工進行預防的教育訓練，提高全體員工的防範意識。
- ④ 建立外部專家聯繫管道：外部專業人員參與調查，以維持調查處理程序之專業、客觀及公平性，因此企業雇主應備妥法律、醫護或心理等相關背景專家之合作管道，以遂行不法侵害事件之調查處理。
- ⑤ 營造友善工作環境：推廣尊重、包容的企業文化。

若發生員工有發生**工作不法侵害事件**，**查核發現公司無法舉證有辦理職安法第六條第二項之應行預防措施**，諭令屆期未改善者，將被裁罰新臺幣**三萬元以上十五萬元**以下罰鍰。



**國立嘉義大學**  
**禁止工作場所職場不法侵害之聲明**

本校為保障所有教職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疾病，特以書面聲明，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本校員工同仁間、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：教職員工在與工作相關的環境中遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式之謾罵、威脅、攻擊或侮辱等，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或健康構成挑戰的事件。

二、可能造成職場不法侵害行為的樣態(參閱附錄一)：  
(一) 職場暴力。  
(二) 職場霸凌。  
(三) 性騷擾。  
(四) 就業歧視。

三、教職員工遇到職場不法侵害怎麼辦：  
(一) 向同事或工作場所相關負責人尋求建議與支持。  
(二) 可以錄音或錄影等任何方式記錄加害者行為作為證據。  
(三) 尋求相關身心或法律諮詢服務。

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。  
五、本校關心同仁之職場權益，如有相關問題學生事務處將盡力協助與關心。

六、本校職場暴力諮詢電話：05-2717069(學生事務處衛生保健組)  
申請諮詢網址：請逕至衛生保健組→健康保護計畫→禁止工作場所職場不法侵害之聲明申請諮詢專用網址  
(<https://reurl.cc/g40eqR>)  
申訴管道：請依本校教職員工執行職務遭受不法侵害處理要點申訴

簽署人：   
中華民國 115 年 1 月 29 日

## 組織政策明確宣示 不法侵害零容忍

## 標準處置流程

## 通報管道

### 國立嘉義大學教職員工執行職務遭受不法侵害處理要點

108 年 1 月 8 日 107 學年度第 4 次行政會議審議通過  
109 年 11 月 10 日 109 學年度第 3 次行政會議修正通過第 10 點條文  
110 年 12 月 14 日 110 學年度第 1 學期第 2 次校務會議修正通過  
114 年 6 月 10 日 113 學年度第 2 學期第 2 次校務會議修正通過

- 一、國立嘉義大學（以下簡稱本校）為處理教職員工在校工作，因執行職務遭遇內部暴力之不法侵害事件，特依據「職業安全衛生法」、「公務人員安全及衛生防護辦法」等有關法令，訂定本要點。
- 二、本要點用詞，定義如下：
  - (一) 教職員工：編制內教職員、技工工友、駐衛警、專案教學研究人員、契約人員、專案工作人員及研究計畫專任助理。
  - (二) 內部職場暴力：發生在同事或主管及屬員之間執行職務時，所遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或健康構成挑戰之事件。
  - (三) 申訴人(疑似受害者)：執行職務因他人行為疑似遭受身體或精神之不法侵害提起申訴(通報)者。
  - (四) 被申訴人(疑似加害者)：疑似具有不法侵害行為，造成他人身體或精神之傷害被申訴(通報)者。
  - (五) 通報人：指在有第 3 點規範之事件發生時，進行通報之疑似受害者或第三人。
  - (六) 案件當事人：指包括通報事件之疑似加害者及疑似受害者。
- 三、本校教職員工在校工作，可能或已經出現下列類型之不法侵害，即應啟動本要點處理程序：
  - (一) 內部職場暴力。
  - (二) 內部職場霸凌。
  - (三) 內部職場騷擾。
 前項第三款如涉及性騷擾之職場騷擾事件，依本校性騷擾防治及處理要點及本校工作場所性騷擾與性別歧視防治及處理要點辦理。

#### 四、通報或申訴，依下列處理程序執行：

- (一) 教職員工於知悉或遭遇職場暴力（含疑似暴力行為）時，應於事件發生後三十日內填具「本校教職員工執行職務遭受不法侵害申訴（通報）表」（如附表一），送受理單位人事室辦理。
- (二) 人事室接獲申訴或通報案件後，應依行政程序提交「本校教職員工執行職務遭受不法侵害申訴評議委員會」（以下簡稱申訴委員會）審議。申訴案件之審議相關資料，應予保密。受理、參與審議程序之人員就所接觸之資訊，應予保密。
- (三) 人事室接獲申訴或通報，依行政程序於十日內專案簽請申訴委員會召集人推薦委員名單組成三至五人之專案處理小組。
- (四) 專案處理小組應於指派或組成後，依事件樣態決定是否受理申訴案件；專案處理小組討論確定並受理申訴後，由專案處理小組先進行協處，並依事件樣態於二個月內作成協處建議，填具「本校教職員工執行職務遭受不法侵害協處建議表」（如附表二），提交申訴委員會審議。
- (五) 申訴人或案件當事人之相關協處建議如下：醫療協助、心理諮商、同儕輔導、調整職務、休假、法律協助或其他建議措施。
- (六) 被申訴人或案件當事人之相關處置建議如下：送警法辦、調整職務。並得提供申訴人、被申訴人或案件當事人司法或法律協助。

- (七) 專案處理小組無法完成協處且經決定受理申訴者，應於受理二個月內瞭解調查釐清案情，填具「本校教職員工執行職務遭受不法侵害處置建議表」（如附表三）並撰寫調查報告，必要時得予延長，提交申訴委員會審議，並陳報校長核定。
- (八) 專案處理小組所為之調查程序不予公開；調查或處置之過程必須確保客觀、公平及公正，對相關利害關係人之權益及隱私完全保密，確保通報人及申訴人不會受到報復。
- (九) 申訴委員會認定被申訴人有違失之情事者，得作成處置建議，按案件樣態及人員類別分別提送相關會議審理或權責單位為後續處置。  
依前項進行之協處或申訴審議結果，經陳報校長核定後，應以書面通知申訴人、被申訴人及案件當事人。  
本校首長如涉及執行職務不法侵害時，申訴人應向教育部提出申訴，其程序依教育部規定辦理。

五、申訴委員會採任務編組方式組成，置委員十一至十五人，由校長聘請副校長一人、教務長、學生事務長、總務長、研發長、環境保護及安全管理中心中心主任、人事室主任、法律專家、相關領域專家學者、教師申評會教師代表、行政人員申評會行政人員代表及技工工友申評會技工工友代表共同組成。委員均為無給職，校外委員得依規定支給交通費及出席費。

申訴委員會置召集人，由校長指定副校長一人擔任，其因故不能行使職權時，由委員互推一人代理之。

申訴委員會開會時應有二分之一以上委員出席，出席委員三分之二以上同意，方得決議。

委員任期一年，期滿得連任。

委員出席會議應親自為之，不得代理。

六、申訴委員會及專案處理小組委員在審議案件時，遇有本人或其配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親為當事人或有利害關係時，應自行迴避。如未自行迴避時，申訴委員會及專案處理小組得依職權命其迴避。

有具體事實足認申訴委員會及專案處理小組委員就申訴案件有偏頗之虞者，當事人得敘明原因及事實，向申訴委員會及專案處理小組申請委員迴避。

申訴委員會及專案處理小組委員於審議程序中，除經會議決議外，不得與當事人、代表其利益之人或利害關係人為程序外之接觸。

七、申訴有下列情形之一者，得不予受理：

- (一) 未依本要點所定期限通報或申訴者。
- (二) 同一事件已調查審議完畢，並將審議結果函復當事人者。
- (三) 通報人或申訴人提供之身分資料有不實情事、使用化名、匿名或無具體事證者。
- (四) 非屬本要點所規定事項。

本校不受理申訴時，應以書面敘明理由，通知通報人及申訴人。

通報事件有前項各款情形之一時，得經專案處理小組在尊重通報事件疑似受害者意願下，討論是否續行協處程序。

八、本校教職員工如經申訴委員會認定有濫行申訴等情事，得作成處分建議，送交用人管理單位依情節輕重為後續處置。

九、本要點如有未盡事宜，悉依「公務人員保障法」、「公務人員安全及衛生防護辦法」、「職業安全衛生法」及其他相關法令規定辦理。

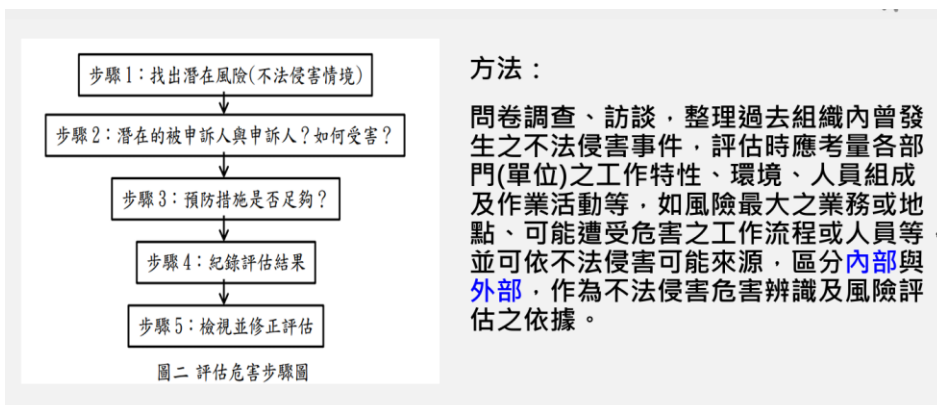
十、本要點經校務會議通過，陳請校長核定後實施。

**在發生不法侵害事件以前  
平時就要做的預防措施**

## 預防職場不法侵害，事業單位應該做什麼？



## 危害辨識與評估



風險等級		嚴重性		
		嚴重傷害 (致生命危害· 嚴重失能· 與精神疾病)	中度傷害 (致暫時或輕 度永久失能)	輕度傷害 (暫時不適)
可能性	可能 (每年)	高	高	中
	不太可能 (10年內)	高	中	低
	極不可能 (10年以上)	中	低	低

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表 (範例)

單位/部門: ○○○○中心○○組

評估日期: 115/05/18

評估人員簽章: [行政及學術二級主管(組長/系主任)] ○○○組長

主管簽章: (所屬行政及學術一級單位主管) ○○○中心主任

場所內工作型態及人數: 行政文書, 2人

潛在風險(可能造成不法侵害情 境)	是	否	潛在不法侵害風 險類型(職場暴力 /職場霸凌/性騷擾 /就業歧視)	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
請參閱填表說明(註:勾“否”者該項無需評估)								
<b>外部不法侵害</b>	外部定義: 來自組織外部, 包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人, 尤其服務對象屬特殊高風險族群, 如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者。							
是否有校外之人員(承包商 戶、服務對象等)因其行為無法 預知, 可能成為不法侵害來源	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 肢體 <input checked="" type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input checked="" type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 中度傷害 <input checked="" type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 中度風險 <input checked="" type="checkbox"/> 低度風險	<input checked="" type="checkbox"/> 工程控制 <u>設置緊急 求救鈴</u> <input checked="" type="checkbox"/> 管理控制 <u>加強應對 於育訓練</u> <input checked="" type="checkbox"/> 個人防護 <u>緊急電話</u>	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有, 請描述 <u>針對校外之人 員加強門禁管 制、訪客登記</u>
是否有已知工作會接觸有暴力史 之客戶	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有, 請描述
工作性質為執行公共安全業務 (依法維持公共秩序, 保護校園 安全, 防止一切危害之業務)	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input checked="" type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input checked="" type="checkbox"/> 低度風險	<input checked="" type="checkbox"/> 工程控制 <u>安全進出 之通道</u> <input checked="" type="checkbox"/> 管理控制 <u>適當調整 人力</u> <input checked="" type="checkbox"/> 個人防護 <u>安全帽</u>	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有, 請描述 <u>增購噴子</u>
工作是否為單獨作業、深夜或凌 晨、陌生環境作業	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有, 請描述
工作涉及現金交易、運送或處理 貴重物品	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 肢體 <input checked="" type="checkbox"/> 語言 <input checked="" type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input checked="" type="checkbox"/> 不太可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險	<input checked="" type="checkbox"/> 工程控制 <u>貴重物品 強保管</u> <input checked="" type="checkbox"/> 管理控制 <u>教育訓練 、安排二人陪同作業</u>	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有, 請描述

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險類型(職場暴力/職場霸凌/性騷擾/就業歧視)	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
工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input checked="" type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input checked="" type="checkbox"/> 極不可能	<input checked="" type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input checked="" type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input checked="" type="checkbox"/> 低度風險	<input checked="" type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 監視器及 <input checked="" type="checkbox"/> 報系統 <input checked="" type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 教育訓練 <input checked="" type="checkbox"/> 、 <input type="checkbox"/> 協同作業 <input checked="" type="checkbox"/> 個人防護 <input type="checkbox"/> 緊急電話	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述 應動參與受害者預防及運送技巧課程研習
工作是否與酗酒、毒癮或情緒不穩者接觸	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
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 checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
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 checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
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 checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
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 checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
其他:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述

**內部不法侵害** → 內部定義：發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，利用各種優勢所為者。

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險類型(職場暴力/職場霸凌/性騷擾/就業歧視)	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
單位內是否曾發生主管或教職員工遭受同事(含上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
是否有因不同性別、年齡、國籍或宗教信仰受到不法侵害之單位內教職員工	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
是否有單位內教職員工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 checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
單位內是否有被同仁排擠或工作適應不良之教職員工	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
單位內是否有酗酒、毒癮、情緒不穩定或精神疾患病史之教職員工	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
單位內是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之教職員工	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
單位內是否有超時工作，反應工作壓力大之教職員工	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input checked="" type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input checked="" type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input checked="" type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input checked="" type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input checked="" type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 主管主動 表揚關心或協助、工作流 程簡化、等因存在因素 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述
單位內工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制 <input type="checkbox"/> 管理控制 <input type="checkbox"/> 個人防護	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有，請描述

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險類型(職場暴力/職場霸凌/性騷擾/就業歧視)	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
其他:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 嚴重傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 高度風險 <input type="checkbox"/> 中度風險 <input type="checkbox"/> 低度風險	<input type="checkbox"/> 工程控制_ <input type="checkbox"/> 管理控制_ <input type="checkbox"/> 個人防護_	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有,請描述

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為職場暴力、職場霸凌、性騷擾及就業歧視，事業單位可自行細歸類。

※風險評估方式說明：

一、可能性(發生機率)等級之區分一般可分為：

- (一)極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次。
- (二)不太可能發生：至少一至十年之內，可能會發生一次。
- (三)可能發生：一年可能會發生一次以上。

二、嚴重性(傷害程度)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)不適合刺激，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、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、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。

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。

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

## 不法侵害風險危害預防

事業單位對於風險項目應依**消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具**等優先順序，並考量現有技術能力及可用資源等因素，採取有效降低風險之控制措施，並透過作業場所適當之配置規劃，降低或消除不法侵害之危害。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，可透過「**物理環境**」、「**工作場所設計**」與「**行政管理措施**」等面向進行檢點。



## 適當配置作業場所

- 1. 物理環境
- 2. 工作場所設計
- 3. 行政管制措施

- (1) 保持最低限噪音，避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。

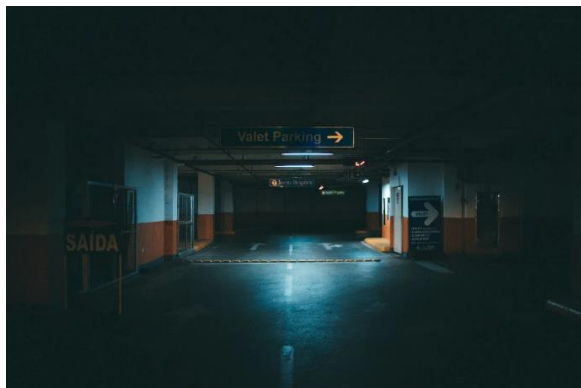


控制於60分貝以下  
(約為普通說話音量)

- (2) 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩



(3) 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

(4) 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。



## (5) 維護物理結構及設備之安全

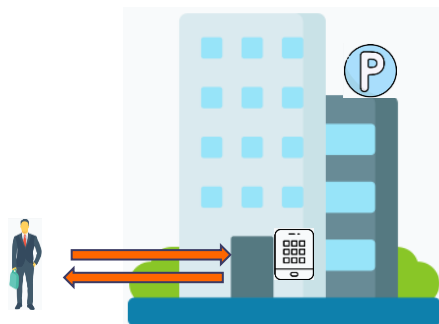


### 適當配置作業場所

- 1. 物理環境
- 2. 工作場所設計
- 3. 行政管制措施

## (1) 通道

- 提供安全進出職場之通道，減少對外通道分歧
- 主要出入口、顧客往來動線注意安全
- 在通道加設密碼鎖或門禁系統
- 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。



## (2) 空間

- 提供適當工作空間，宜有兩個出口，方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。
- 必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。
- 減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。



### (3) 設備或擺飾

- 辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。
- 若工作場所為有金錢業務交易之服務櫃台，建議可裝設防彈或防碎玻璃，並設置退避空間。



### (4) 建築設計

- 建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、方便運用並適當維護與儘可能尊重個人隱私。
- 工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。



## (5) 監視器及警報系統

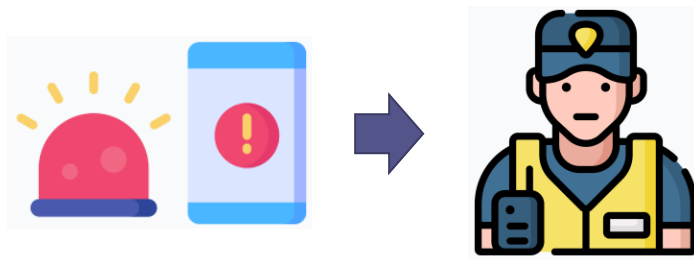
- 依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇警報系統，所有系統應定期妥善維護及測試。



- 潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，在高風險的位置安裝監視及警報設備，
  - 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。
- 若為個別單位，建議可與大樓警報系統連結。
- 於入口安裝金屬探測器或由保安人員把關，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。



- 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勞工使用、或事件發生時能發出警報並通知其他同事。
- 為避免引起加害人注意，宜使用靜音式警報系統。
- 警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。



## 適當配置作業場所

1. 物理環境
2. 工作場所設計
3. 行政管制措施

### (1) 門禁管制：

- 接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施。
  - 訪客需有通行證、限制訪客時段等。

### (2) 公共區域管制：

- 事業單位的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。

### (3) 工作區域管制：

- 工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非勞工不得進出，另可要求勞工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。

### (4) 進出管制：

- 將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

## 依工作適性適當調整人力

- 適性配工
- 工作設計



## 適性配工

- (1) 事業單位人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。
  - 高風險、高負荷或夜間工作，需考量人力或性別之適任性
  - 服務性質之工作，需考量專案活動及尖峰時段之人力配置
  - 夜間或獨自作業，宜考量潛在危害（性暴力或搶劫傷害）
    - 必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具、宿舍或交通服務等保護措施。

## 適性配工

- (2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
- (3) 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。
- (4) 若勞工通報因私人關係遭受不法侵害威脅者，於人力配置時應儘可能採取協同作業而非單人作業。

## 工作設計

- (1) 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
- (2) 避免工作單調重複或負荷過重；排班應取得勞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。
- (3) 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。
- (4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。
- (5) 針對勞工需求提供相關之福利措施
  - 如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴關懷協助等。

## 建構行為規範

- 雇主首應致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化
- 避免組織內部之不法侵害發生：
  - ◆ **肢體攻擊**：如暴行、傷害之肢體攻擊
  - ◆ **精神攻擊**：如脅迫、名譽毀損、侮辱、嚴重辱罵等
  - ◆ **斷絕人際關係**：如隔離、排斥、忽視、孤立等
  - ◆ **要求過高**：強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作、妨礙工作等
  - ◆ **要求過低**：欠缺業務上合理性、命令其執行與期能力經驗顯不相符之低階工作，或不給工作等
  - ◆ **隱私侵害**：過度介入私人事宜等

## 從組織層次建構行為規範

- 高階承諾、決策、明定主管與勞工遵守之事項及責任
  - 禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物、參與教育訓練及設置諮商平台等
  - 須保證申訴或通報者免於報復之公正申訴體制
  - 對於組織內不適任之主管或同仁，宜介入處理。
- 明定施以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之

## 從個人層次建構行為規範

- (1) 高階管理階層：
  - 應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行此政策之責任，發揮典範領導力。



## 從個人層次建構行為規範

- (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勞工，參與反職場不法侵害之教育訓練，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。
  - 可不定期召開會議，進行資訊交流與**溝通**，若同仁違反管理規章，應立即處置。
  - **自我審視**有無不適當言行

## 從個人層次建構行為規範

- (3) 勞工個人：
  - 每位勞工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。
  - 為達相互理解，應適當**溝通**，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持。



## 辦理危害預防及溝通技巧訓練

- (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、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。
- (3) 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
- (4) 授與人際關係及溝通技巧。
- (5) 訓練執行特殊任務之能力，提供決斷力訓練或交付權限。
- (6) 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

## 人與人之間言語交流的不同形式



有效傳遞訊息直達對方內心的方式：

溝通 ➡ 表達 ➡ 說服

我是不是時常跳過溝通階段就想直接說服對方？

要溝通會花太多不必要的時間？

溝通可以降低成本

時間成本

價值成本

情緒成本

關係成本

事前多一分溝通，事後少一分懊惱

良好的溝通是建立在？

~~技巧~~

理解

溝通的結果決定於信念而非話術

溝通的出發點是理解

聽

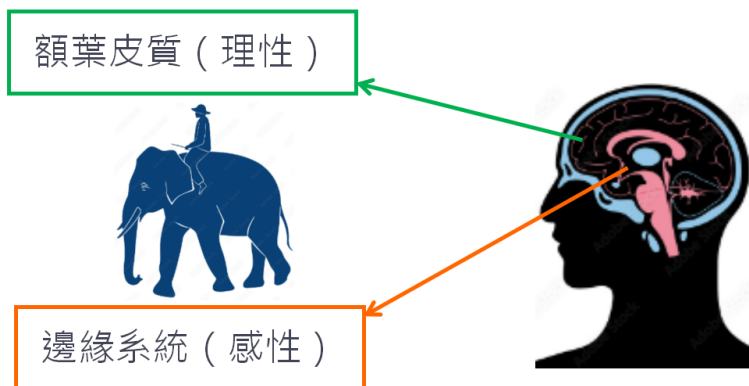


問



開放式問題，引導對方說出更深層的想法

## 溝通要先處理情緒，再處理問題



負面情緒出現時，啟動原始戰逃反射，更難理性思考

好奇

同理

接納

表達

協商

聆聽，詢問 ( 讓對方盡可能表達真實想法 )

你現在一定覺得很(情緒) ( 同理對方情緒 )

你是不是覺得(想法) ( 表示確實接收到對方想法 )

我覺得(感受/想法/需求) ( 表達我方觀點 )

我們來討論看看 ( 取得共識 )

## 不法侵害事件發生後的應變作為

## 發生職場不法侵害，勞工該怎麼辦？

### 一、盡量提出舉證，例如：

- 錄音、錄影或照片紀錄
- 文字、對話紀錄（如內外部郵件、通訊轉體對話紀錄截圖）
- 日記、遺書、佐證文件等
- 目擊證人、諮商對象等紀錄
- 就診或通報紀錄（如驗傷單、身心科診斷證明、報案紀錄等）

### 二、向事業單位提出申訴，由事業單位進行內部調查並做出改善、糾正

### 三、行為人如有涉及違反民事、刑事等相關法律規定時，尋求司法救濟

職場不法侵害預防及處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 ( <a href="https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/">https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/</a> )
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 ( <a href="https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/">https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/</a> )
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等 遇職場不法侵害事件時，使用「110 視訊報案」APP，「視訊報案」結合 GPS 定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	110 「110 視訊報案」APP  iOS系統 Android系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 <a href="https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/">https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/</a> 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 <a href="https://reurl.cc/k1oGZ9">https://reurl.cc/k1oGZ9</a> 
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518 全國市話可直撥，手機請加(02) (02)2322-5255

## 受暴後的情緒反應

- ✓ 情緒動亂不安、焦慮或害怕
- ✓ 罪惡感或自責
- ✓ 對客戶產生抱怨
- ✓ 逃避面對加害者
- ✓ 懷疑自己專業能力
- ✓ 失敗感
- ✓ 不安全感、對公司感到不滿
- ✓ 懷疑自己是否在對的職場工作



## 事後處置

- 安排諮商、同儕輔導、復健或休假
- 彈性調整職務內容與工作時間
- 轉介財團法人職業災害預防及重建中心
- 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生

### 心理健康協助資源

資源名稱	勞動部「免費心理諮商方案」	衛福部「15~45歲青壯世代心理健康支持方案」	EAP (企業提供的員工協助方案)
免費諮商額度	每人每年最多6次。	每人每年最多3次。	次數取決於企業提供的方案、員工的需求，及合作機構的安排。
適用對象	勞保、災保、工會勞保納保對象的在職工作者。	15~45歲國民。	公司員工，依企業規定可能包含員工眷屬，提供伴侶或親子諮商，但員工必須在場。
提供內容	免費心理諮商，合作機構遍布全台。		心理諮商、法律諮詢、財務諮詢、壓力輔導等。
使用流程	致電各區勞工健康服務辦公室或免費電話：0800-068-580。 填表、醫師評估。經醫師確認為職場造成的心理問題，辦公室將協助媒合諮商機構。	查詢：於專屬網站查找尚有名額之合作機構名單。 預約：選洽合作機構預約諮商服務。 準備：準備身分證明文件。 諮商：接受諮商服務。	視公司規定，透過人力資源部門預約，或自行聯繫合作機構。
優點	免費次數高達6次。針對職場議題與多家在地諮商機構合作。	設有專屬網站，方便掌握資訊。門檻低、流程簡單、據點多。	高度隱私。服務多元（不限心理諮商）。部分企業允許上班時間運用。

#### 政府/財團法人免費心理協助資源

- 衛福部免付費心理與醫療諮詢服務電話：「安心專線」0800-788-995
- 「自殺防治專線」1925
- 各縣市社區心理衛生中心-
- 張老師全球資訊網
- 財團法人董氏基金會-心理衛生組
- 台灣心理諮商資訊網
- 各縣市生命線

身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練,並提供專家入場輔導服務,協助企業建立員工協助措施,增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線 02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡,補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施,支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線 02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題,提供一般輔導、自殺評估,有需要時,亦會轉介醫療單位資訊。	1925 安心專線 24 小時服務 全國社區心理衛生中心 <a href="https://reurl.cc/9GDZRV">https://reurl.cc/9GDZRV</a> 
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線,主動關懷員工,提供促進心理健康衛教資料,辦理暴力危害預防(如:設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 <a href="https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx">https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx</a>
社團法人國際 生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線:1995
財團法人張老 師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線:1980
財團法人職業 災害預防及重 建中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、勞工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務	<a href="https://www.coapre.org.tw/home.html">https://www.coapre.org.tw/home.html</a> 免付費服務電話:0800-068-580

## 結論

- ✓ 雇主應確保職場安全，避免員工遭受不法侵害
- ✓ 建立通報與調查機制，提高事件處理透明度
- ✓ 確保申訴人獲得合理對待，避免二次傷害
- ✓ 勞動部未來修法方向，將加強職場霸凌預防

「被申訴人」：確認問題及促成改變

「申訴人」：評估傷害、轉介資源

## 一起建立友善的職場環境



感謝聆聽!

Q1:

下列哪一項行為屬於職場不法侵害中的「肢體暴力」？

**A** 在同事桌上留下惡意謾罵的紙條

**B** 故意排擠、不讓同事參與工作討論

**C** 對同事進行推擠、毆打或拉扯衣領

**D** 散佈同事的個人私隱謠言

Q2:

職場中的「精神暴力」通常表現為下列何種形式？

A 偷竊同事的辦公用品

B 大聲辱罵、羞辱或當眾嘲笑他人

C 損壞辦公室的公用設施

D 強迫同事請客吃飯

Q3:

面對職場不法侵害，下列哪一個選項「不是」正確的應對方式？

A 詳細記錄事件發生的時間與內容

B 尋求公司內部申訴管道或同事協助

C 隱忍不發，認為忍耐後侵害會停止

D 必要時向警方報案或尋求專業諮商

Q4:

根據規定，雇主在預防職場不法侵害方面應負擔什麼責任？

**A** 應建立預防計畫並提供諮詢管道

**B** 只要員工不反映，雇主就不需行動

**C** 只需要在事件發生後，將侵害人開除

**D** 雇主只需要口頭提醒員工要和睦相處

Q5:

職場不法侵害不僅影響心理健康，還可能造成哪些後果？

**A** 提升員工對公司的向心力

**B** 讓辦公室氣氛變得更和諧

**C** 造成缺勤增加、績效下降及法律風險

**D** 幫助受害者增強抗壓性

