

中華大學

制定單位：總務處 環安組	執行職務遭受不法侵害時實施計畫	文件編號：DA7-2-015
公佈日期：107年07月10日		頁次：1 OF 7

107年07月10日 106學年第4次環安會議通過

一、目的

依職業安全衛生法規定，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，訂定執行職務遭受不法侵害預防實施辦法(以下稱本辦法)，確保工作者之工作安全及身心健康。

二、定義與範圍

(一) 當職場評估可能或已經出現下列四種類型之職場暴力，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)。

(二) 適用對象：職場內所有工作者均可能是職場暴力風險族群。

(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(Workplace Bullying)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、權責單位

(一) 校長(雇主)：執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。

(二) 秘書室

1. 審議、協調及建議本計畫規定之相關事項，並督導各單位確實執行。
2. 簽請校長指派適當之權責單位、專人調查處理。

(三) 人事室

1. 協助本計畫之規劃、推動與執行。並於新進工作者教育訓練期間，傳達執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防相關資訊。
2. 受理職場不法侵害之通報或申訴。
3. 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。
4. 屬於性騷擾事件委由性別平等教育委員會處理。

(四) 環安組

擬訂並規劃本計畫、協助進行危害辨識及風險評估，並依評估結果協助改善及管理措施。

(五) 工作場所負人

中華大學

制定單位：總務處 環安組	執行職務遭受不法侵害時實施計畫	文件編號：DA7-2-015
公佈日期：107年07月10日		頁次：2 OF 7

1. 負責本計畫之推動與執行。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 執行本計畫之風險評估及控制與改善。
4. 協助調查或處理所屬工作者受職場不法侵害事件。
5. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。

(六) 臨場健康服務醫師

協助因受職場暴力受傷工作者，提供相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

(七) 作業現場管理者、工作者

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 負責填寫「潛在職場暴力風險評估表」(表 1)。
3. 配合本計畫之風險評估及控制與改善。
4. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
5. 遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

四、內容

(一) 建構行為規範

由校長向校內所有工作者宣示校園內「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」並公告。

(二) 危害辨識與風險評估控制：填寫「潛在職場暴力風險評估表」，作業項目包括：

1. 由各單位自行分析可能有不法侵害潛在風險之相關作業。
2. 舉例：處理行政文書作業、電話溝通、開會討論...等作業。

(三) 危害辨識及評估：執行相關作業職務時，可能遭受職場暴力的危險因子並作評估。

1. 發生原因，舉例如下：

- (1) 無法即時解決服務對象的需求。
- (2) 意見溝通不良
- (3) 執行公共安全業務
- (4) 單獨作業或較隱密的空間開會。
- (5) 在傍晚及夜間工作

2. 暴力類型及可能造成後果，舉例如下：

- (1) 肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等，可能造成身體或心理的傷害、影響工率等。
- (2) 心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等，可能造成心理的傷害、影響工作情緒。
- (3) 語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等，可能造成心理的傷害、影響工作意願。
- (4) 性騷擾：如不當的性暗示與行為等，可能造成身體或心理的傷害、影

中華大學

制定單位：總務處環安組	執行職務遭受不法侵害時實施計畫	文件編號：DA7-2-015
公佈日期：107年07月10日		頁次：3 OF 7

響工作狀況。

3. 危害預防措施：控制與改善之建議方式如下：

(1) 工程控制：透過作業場所適當配置規畫，降低或消除不法侵害之危害。

- A. 工作場所盡可能保持最低限噪音（控制於 60 分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。
- B. 工作空間選用令人放鬆、賞心悅目的色彩，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。
- C. 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。
- D. 必要時設置服務對象或訪客等候之空間，安排舒適座位，降低等候時的不良情緒。
- E. 工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，應考量通道、空間、設備、擺飾、建築設計、監視器、警報系統等各項因子進行規畫。

(2) 行政管理：依工作適性適當調整人力，預防職場不法侵害之發生。

- A. 依工作適性適當調整人力，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。
- B. 針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，宜考量人力或性別之適任性。
- C. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
- D. 簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
- E. 避免工作單調重複或負荷過重。
- F. 若勞工自行舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。
- G. 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。

(3) 教育訓練：辦理校內教育訓練，可參考「職員工教育訓練實施要點」，危害預防及溝通技巧訓練，辨識人員舉止及行為變化，以應變職場不法侵害發生處理能力。

五、職場暴力事件處理程序

- (一) 工作者於執行職務遭遇或疑似遭遇職場暴力行為時，應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(表 2)，向人事室通報或申訴。
- (二) 人事室接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，秘書室應依其危害內容簽請校長指派適當之權責單位、專人調查處理，並對事件作出回應。
- (三) 調查處理之權責單位、專人應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(表之處置情形)；調查或處理之過程必須確保客觀、公平及公正，對受害人及通報或申訴者之權益及隱私完全保密，確保通報或申訴者部會受到報復。

中華大學

制定單位：總務處 環安組	執行職務遭受不法侵害時實施計畫	文件編號：DA7-2-015
公佈日期：107 年 07 月 10 日		頁次：4 OF 7

- 六、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔三年，並保障個人隱私權，本計畫為預防性之管理，若已有遭受職場暴力情況，應盡速通報或申訴。
- 七、本計畫經環境保護暨安全衛生管理委員會審議，陳校長核定後實施，修正時亦同。

中華大學

制定單位：總務處 環安組	執行職務遭受不法侵害時實施計畫	文件編號：DA7-2-015
公佈日期：107年07月10日		頁次：5 OF 7

表 1. 潛在職場暴力風險評估表

一級單位：		二級單位：		
工作場所：		評估日期：		
作業項目	危害辨識及評估		危害預防措施	
	可能發生原因	暴力類型及可能造成之 後果	控制與改善 (工程控制/行政管理/教育訓練)	改善完成日期
缺乏有經驗的勞工在接觸群眾的一線崗位				
顧客的行為不可預知，且容易成為暴力的來源				
勞工沒有接受過培訓如何處理刁難顧客				
勞工須要在陌生的環境下工作				
勞工沒有接受過培訓如何處理現金或應對搶劫				
組織內出現針對新員工的言語、文字或圖片的侮辱行為				
有勞工無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰				
有勞工的離職或請求調職可能是緣於發生職場暴力事件				
暴力事件發生後，沒有後續的處理程序				
勞工很難撤退至安全的環境				
工作環境中若有暴力事件發生，其他人難以察覺或提供協助				

填表人員：

工作場所負責人：

中華大學

制定單位：總務處環安組	執行職務遭受不法侵害時實施計畫	文件編號：DA7-2-015
公佈日期：107年07月10日		頁次：6 OF 7

禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有工作者在執行職務過程中，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管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校教職員工生、家屬或其他人對本校工作者有職場暴力之行為。

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、 員工遇到職場暴力之處置方式

- （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）向學校提出申訴。

四、 本校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，都應立即通知本校人事室教職員工申訴窗口專線，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、 鼓勵本校工作者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。

校長

中華大學

制定單位：總務處環安組	執行職務遭受不法侵害時實施計畫	文件編號：DA7-2-015
公佈日期：107年07月10日		頁次：7 OF 7

表 2. 執行職務遭受不法侵害通報及處置表

通報內容(由通報人填寫)	
通報日期：____年____月____日	時間：_____
通報人：_____	連絡電話：_____
發生日期：____年____月____日 時 間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名：_____	姓名：_____
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：_____
	目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）
處置情形(由受理之權責單位/人員填寫)	
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：_____	傷害者是否需醫療處置： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
<input type="checkbox"/> 內部人員：_____	事發後雙方是否調解： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
受害者說明發生經過與暴力原因：_____	
加害者說明發生經過與暴力原因：_____	
目擊者說明發生經過與暴力原因：_____	
調查結果：_____	
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	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦
<input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假	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"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：_____	<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：_____	

受理權責單位/人員：_____ 單位主管：_____