

國立屏東高級工業職業學校-

執行職務遭受不法侵害預防計畫

106 年 9 月 4 日職業安全衛生委員會通過
107 年 12 月 3 日職業安全衛生委員會修訂通過
113 年 3 月 14 日職業安全衛生委員會修訂通過
114 年 9 月 23 日職業安全衛生委員會修訂通過

一、目的

依職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第 6 條第 2 項規定，校長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。本計畫為防止職場不法侵害之發生，特訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。

二、範圍

1. 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。各種類型不法侵害行為之樣態請參照附件 1。
2. 適用對象：本校所有教職員工(以下稱工作者)。若屬與學生 (非屬勞工身分) 相關的校園霸凌事件，則非屬本辦法之管理範疇，應依「校園霸凌防制準則」相關之規定辦理。

三、職責：

1. 校長：

- A. 公開宣示校內禁止工作場所職場不法侵害。
- B. 監督本計畫依規定執行。
- C. 與校內工作者代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。

2. 單位主管：

- A. 擔任職場不法侵害預防及處置小組成員。
- B. 負責填寫潛在職場不法侵害風險評估表格。
- C. 配合接受相關職場不法侵害預防教育訓練。
- D. 負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
- E. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。

3. 職業安全衛生管理人員及校內教官：

- A. 擔任職場不法侵害預防及處置小組成員。
- B. 負責擔任相關教育訓練課程講師 (如辨識職場潛在危害及處理技巧等)。

C. 負責強化工作場所的規劃策略。

D. 負責規畫必要之保護措施。

4. 人事單位人員：

A. 擔任職場不法侵害預防及處置小組成員。

B. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師（如了解職場不法侵害行為相關法律知識等）。

C. 辨識與評估高風險族群。

D. 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。

5. 校內之工作者：

A. 負責填寫潛在職場不法侵害風險評估表格。

B. 配合接受相關職場不法侵害預防相關教育訓練。

C. 配合與參與計畫執行。

四、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程如圖 1 所示。

1. 建構行為規範：

由校長向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示校內禁止工作場所職場不法侵害（附件 2），並與校內工作者共同將適當合宜之互動行為規範訂定至安全衛生工作守則。

2. 辨識及評估危害：

A. 辨識高風險族群：針對校內保安服務人員、體力勞動者、學生、行政人員等。

B. 辨識具高風險族群特質：針對校內夜班、輪班、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。

C. 評估危害：

採用潛在職場不法侵害風險評估表格（附件 3）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及該工作項目之作業流程。（高風險族群工作者填寫）

(2) 列舉可能出現的侵害類型、發生場景及可能後果。（高風險族群工作者填寫）

(3) 評估發生頻率與嚴重度。（高風險族群工作者填寫）

(4) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。（單位主管填寫）

(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。（單位主管填寫）

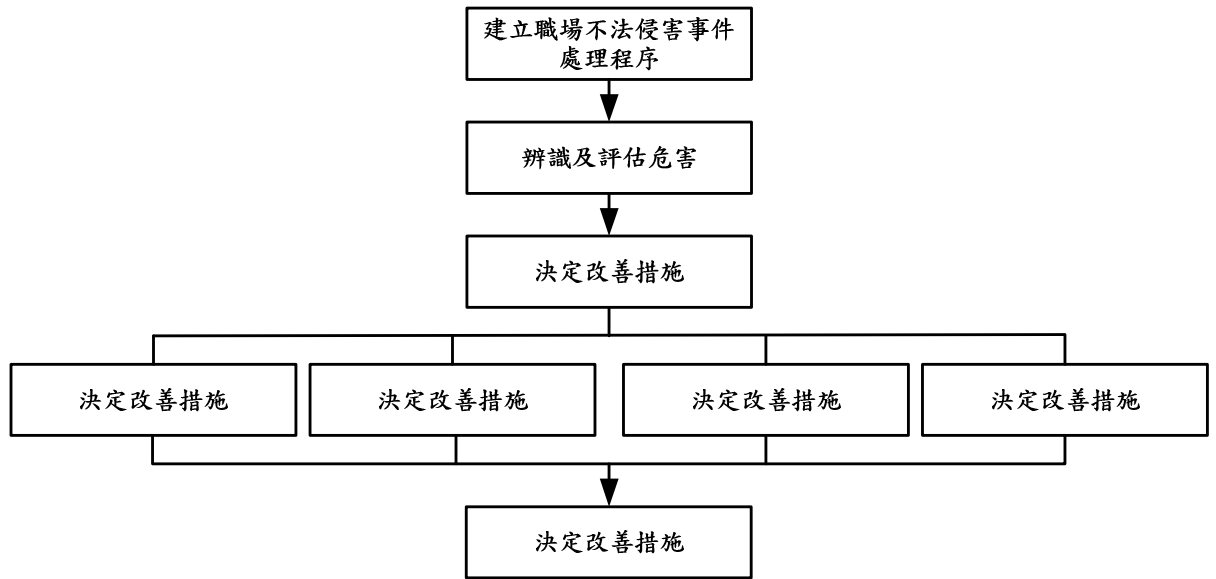


圖 1 執行職務遭受不法侵害風險評估流程

3. 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

A. 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) 認識學校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) 保護個人及同單位之校內工作者的暴力預防措施及程序
- (6) 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
- (7) 認識校內申訴及通報機制。

B. 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) 職場不法侵害及職場霸凌案例分析。
- (3) 鼓勵校內工作者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。

C. 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 3)，以便於發現校內工作者對職場不法侵害相關事項之認知程度，提供學校未來對於計畫執行成效之評估分析。

4.適當配置作業場所：

將學校內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施如附件 4。

5.依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

校內如評估結果仍無法避免具有下列職務或作業流程時，應依工作適性調整人力(如聘用足夠保安人員在旁支援)或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）：

- A.面對大量群眾，尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。
- B.需要單獨進行作業活動。
- C.在傍晚及夜間之工作
- D.需要處理金錢交易工作
- E.執行保護性業務工作
- F.執行校內工作者人事調動告知作業時
- G.執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時

6.建立事件處理程序：

- A.制定職場不法侵害通報/申訴單（如附件 5）並設立通報單位（人事室）。
- B.宣導至所有工作者均清楚通報方法。
- C.學校建立職場不法侵害處置執行流程。
- D.建立職場不法侵害處理小組，由人事室人員、學務處人員、職業安全衛生管理人員、護理人員、教官室、臨場服務醫師、教職員工或職業安全衛生委員組成，學生另依輔導申訴流程辦理，負責執行控制暴力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(附件 6)。其成員必須熟悉學校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。
- E.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。

7.職場不法侵害之管理

潛在職場不法侵害風險評估表格、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保存。針對通報資料中，不同類型的職場不法侵害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不法侵害因子作歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為

積極預防措施而得到控制，藉以作為年度職場不法侵害防治的參考。

8. 執行成效之評估及改善

- A. 校長應至少每三年或於重大暴力事件發生後進行職場不法侵害風險評估和監測，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。
- B. 校長應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。暴力事件發生後，學校應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- C. 職場不法侵害關之會議紀錄、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，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。

本計畫經職業安全衛生委員會決議，報請校長核准後實施，修正時亦同。

附件 1、各種潛在造成職場不法侵害之行為樣態

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。

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：

(一) 對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 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。

三、**性騷擾**：指勞工於執行職務時，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；或雇主對勞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，使勞工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。

四、**就業歧視**：指雇主以勞工「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）。

五、**跟蹤騷擾**：指以人員、車輛、工具、設備、電子通訊、網際網路或其他方法，對特定人反覆或持續為違反其意願且與性或性別有關之下列行為之一，使之心生畏怖，足以影響其日常生活或社會活動（請參閱 跟蹤騷擾防制法）。

國立屏東高級工業職業學校校內禁止工作場所職場不法侵害之書面聲明

本校為保障所有校內工作者(如：教職、員工與學生等)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，絕不容忍任何本校內之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校工作者間或學生家屬及陌生人對本校工作者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、職場不法侵害行為的樣態：

- （一）職場暴力。
- （二）職場霸凌。
- （三）性騷擾。
- （四）就業歧視。
- （五）跟蹤騷擾。

三、校內工作者遇到職場不法侵害怎麼辦：

- （一）向同單位之工作者尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同單位之工作者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）向校內提出申訴。

四、本校所有工作者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部門或撥打工作者申訴專線，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，但如工作者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：08-7523781#214

人事室信箱：personnel@ptivs.ptc.edu.tw

附件 3

國立屏東高級工業職業學校潛在職場不法侵害風險評估表格

工作場所：

單位：

評估日期：

評估人員：

審核者：

潛在風險	作業流程	不法侵害類型及可能造成之後果	頻率	嚴重度	現有控制措施(工程控制／管理控制／個人防護)	降低風險之控制措施	實施日期
內部不法侵害							
學校內出現針對新工作者的言語、文字或圖片的侮辱行為							
有工作者無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰							
有工作者的離職或請求調職可能是緣於發生職場不法侵害事件							
處理程序所導致之不法侵害							
學校缺乏程序處理內部衝突事件的機制							
工作者不清楚不法侵害事件的申訴和處理方法							
工作環境中若有不法侵害事件發生，其他人難以察覺或提供協助							
有明顯的意圖施暴者時，工作者要迅速報警或求援會有困難							
工作者很難撤退至安全的環境							
不法侵害事件發生後，沒有後續的處理程序							

表一 簡易風險等級分類

風險等級		嚴重度		
		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	高度風險	低度風險
	極不可能	中度風險	中度風險	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 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。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。

國立屏東高級工業職業學校職場危害不法侵害及風險評估之調查問卷

填表日期：_____年_____月_____日

部門：_____

職稱：☐教師 ☐職員 ☐學生 ☐其他_____

性別：☐男性 ☐女性

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、工作年資

(一) 進本校迄今年資：

☐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

二、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_____

三、在您的工作環境中，曾經遭遇下列的不法侵害情境？（可複選）

☐職場暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；

☐職場霸凌，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。

☐就業歧視

☐跟蹤騷擾

☐其他：_____

四、單位是否提供有關預防不法侵害之衛生教育訓練？

☐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：_____

第二部分：職場不法侵害預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題 號	項 目	非 常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的不法侵害	☐	☐	☐	☐	☐
2	我清楚了解如何進行不法侵害的風險評估	☐	☐	☐	☐	☐
3	我清楚了解如何避免或遠離不法侵害事件	☐	☐	☐	☐	☐
4	我清楚了解不法侵害事件發生時如何尋求支援管道	☐	☐	☐	☐	☐
5	我具備因應不法侵害事件的事務處理與執行能力	☐	☐	☐	☐	☐

國立屏東高級工業職業學校強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、教職員工與學生證、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
工作場所	確保工作空間內有兩個出口
工作場所	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿
工作場所	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。
工作場所	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。
工作場所	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。
服務櫃台	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	安裝明亮的照明設備

國立屏東高級工業職業學校遭遇職場不法侵害事件通報/申訴單

職場不法侵害事件通報/申訴單

1. 發生日期：_____
 2. 發生時間：_____
 3. 具體位置：_____
 4. 目擊者：_____
 5. 受害者：_____
 6. 暴力指向：☐教職員工與學生 ☐校外人員 ☐其他_____
 7. 加害者性別：☐男 ☐女
 8. 加害者姓名或特徵：_____
 9. 所屬單位：_____
 10. 雙方關係：_____
 11. 職場不法侵害類型：
☐職場暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；
☐職場霸凌，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。
☐就業歧視
☐跟蹤騷擾
☐其他_____
 12. 發生原因：_____
 13. 詳細說明：_____

 14. 造成傷害：☐有 ☐無
 15. 受傷人員：☐無 ☐施暴者 ☐受害者 ☐其他_____
 16. 事件處理：☐警察部門 ☐保安人員 ☐醫療人員 ☐自行協調
☐其他_____
 17. 施暴者處置：☐無 ☐自行離開 ☐警方逮捕 ☐其他_____
- 報告人：_____ 報告日期：_____

調查人員：_____

審核日期：_____

表單設計應包含事件發生地點、日期、時間、事件發生之行為、受害者詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況、雙方彼此關係、不法侵害過程描述、目擊者、結果等。

國立屏東高級工業職業學校工作者遭遇職場不法侵害追蹤調查表	
案件編號：	姓名：
一、受害者後續辦理情況：	
1. 人事人員：	

2. 護理人員：	

3. 臨場服務醫師：	

4. 職業安全衛生管理人員：	

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	

