

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

目次

1 目的.....	2
2 適用範圍.....	2
3 相關參考文件.....	2
4 名詞定義.....	2
5 說明.....	3
6 附件.....	6

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

1 目的

為維護本公司職場安全和諧，保障員工免於工作場所遭受身體或精神不法侵害。

2 適用範圍

本公司之工作場所。

3 相關參考文件

3.1 職業安全衛生法。

3.2 職業安全衛生法施行細則。

3.3 職業安全衛生設施規則。

4 名詞定義

職場不法侵害：本公司員工因執行職務，於工作場所遭受雇主、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。

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

5 說明

5.1 管理權責

5.1.1 單位主管：推動、執行及督導單位執行職務不法侵害防止事項。

5.1.2 職安單位

- 1) 擬訂職務不法侵害防止辦法。
- 2) 不定期辦理職場不法侵害預防教育訓練與宣導。
- 3) 協助處理職場安全衛生申訴問題。

5.1.3 人資單位

- 1) 配合教育訓練執行。
- 2) 受理及處理受理人職場不法侵害之申訴、提供人事調動、人事終止聘僱之救濟管道。
- 3) 涉及職場安全衛生申訴問題，需副知職安單位。
- 4) 安全衛生人員（各單位安全衛生窗口／工地安全衛生人員）：負責執行單位職業安全衛生評估事項、協助有關申訴案件需處理工程單位作業場所設施、環境問題。

5.1.4 總務單位

- 1) 辦理公司大樓作業場所設施、環境之維護與改善。
- 2) 協助有關申訴案件需處理公司大樓作業場所設施、環境問題。

5.1.5 法務單位

- 1) 處理職場不法侵害申訴問題。

5.1.6 健康促進小組：小組成員包含法務單位、人資單位、職安單位、總務單位之代表，針對通報事件統計、分析、預防，不定期呈報於職業安全衛生委員會。

5.1.7 醫護團隊

- 1) 必要時協助受害者進行適當之心理輔導，提出身心健康保護措施之適性評估與建議。

5.2 執行方式

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

5.2.1 辨識及評估危害

各單位安衛風險評估種子人員，針對單位執行職場不法侵害危害辨識及風險評估，由各單位主管和同仁召開評估會議，會議中依職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表（詳範本）逐項自我審視，審視結果應留存備查並副知健康促進小組。

5.2.2 作業場所配置

1) 物理環境

- (1) 減少噪音發生，避免刺激員工、訪客之情緒或形成緊張態勢。
- (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。

2) 工作場所設計

- (1) 通道：提供安全進出職場之通道；盡量減少對外通道分歧；公共通道，員工區域通道應進行管制。
- (2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便員工及顧客使用，以降低緊張感。
- (3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響員工出入；保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。
- (4) 監視器或警報系統：依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇適當之監視器或警報系統；所有系統應定期妥善維護及測試。

5.2.3 人力配置

單位人力配置應充足且符合工作之資格，宜考量人力或性別之適任性；有特定需求作業或新進人員應加強訓練。

5.2.4 行為規範

- 1) 最高階管理階層：改善組織文化並採取相關措施，以身作則，賦予主管執行此政策之責任，發揮典範領導力。
- 2) 主管階層：除自我示範，不可排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當對待員工及參與職場不法侵害之教育訓練外，主管應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場不

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

法侵害之行為。另可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，一旦有員工違反規章，應立即處置。

- 3) 員工個人：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、宜主動與之互動及相互扶持。

5.2.5 危害預防及溝通技巧訓練

為增進同仁對於職場不法侵害之危害預防，不定期對員工辦理教育訓練。

5.2.6 事件處理程序

- 1) 人員遭受職場不法侵害時，得向該公司主管或人資單位提出申訴，專線電話、專用信箱或電子郵件信箱如下：
 - (1) 專線電話：(OO)OOOO-OOOO (轉人資主管)
 - (2) 傳真：(OO)OOOO-OOOO
 - (3) 專用信箱：
- 2) 申訴案件受理時，不論是否提出申訴，均將採取立即且有效之糾正及補救措施，並注意下列事項：
 - (1) 保護被害人之權益及隱私。
 - (2) 對所屬場域空間安全之維護或改善。
 - (3) 其他防治及改善措施。
- 3) 申訴得以言詞或書面提出。以言詞為申訴者，受理之人員或單位應作成紀錄，經向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。申訴書應載明事項：

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

- (1) 申訴人之姓名、性別、年齡、身分證統一編號或護照號碼、服務、工作或就學之單位及職稱、住所或居所、聯絡電話。
 - (2) 有法定代理人者，其姓名、性別、年齡、身分證統一編號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話。
 - (3) 有委任代理人者，應檢附委任書，並載明其姓名、性別、年齡、身分證統一編號或護照號碼、職業、住所或居所、聯絡電話。
 - (4) 申訴之事實內容及可取得之相關證據。
 - (5) 申訴書或言詞作成之紀錄不合前項規定，而其情形可補正者，應通知申訴人於○日內補正。
- 4) 同一事件已經依法調查（含申復）完畢，不得就同一事由再提申訴。
 - 5) 作成決議前，得由申訴人或其授權代理人以書面撤回其申訴；申訴經撤回者，不得就同一事由再為申訴。
 - 6) 參與事件之處理、調查及決議人員，應對於知悉之申訴事件內容應予保密。
 - 7) 調查結果，應作成附理由之決議，並得作成懲戒或其他處理之建議。該調查決議應以書面通知當事人。

5.2.7 執行成效之評估及改善

健康促進小組針對通報事件統計、分析並討論改善、預防方式，由小組人資單位代表不定期於職業安全衛生委員會呈報，以降低職場不法侵害之發生率。

5.2.8 執行紀錄之留存

本辦法相關之執行紀錄應留存三年。

6 附件

6.1 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

附件 6.1 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

評估單位：

評估日期：

評估人員：

單位人數：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險 類型（肢體/語言/ 心理/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/管理控制/ 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作者之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作者需於深夜或凌晨工作否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作者需於較陌生之環境工作 否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作者之工作涉及現金交易、 運送或處理貴重物品否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作者之工作是否為直接面對 群眾之第一線服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作者之工作是否會與酗酒、 毒癮或精神疾病之患者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

工作者之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 type="checkbox"/>						
工作者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 type="checkbox"/>						
新進工作者是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作場所位於交通不便，偏遠地區否	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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 type="checkbox"/>						
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或工作者遭受同事(含上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作場所是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

執行職務遭受不法侵害預防辦法(參考範本)

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。