

農業部農田水利署南投管理處

執行職務遭受不法侵害預防計畫

114年3月訂定

1 目的

依據「職業安全衛生法第6條第2項第3款」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，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場暴力，達到預防與處置職場暴力事件。

2 定義

2.1 職場暴力：工作者在與工作相關的環境中，遭受侮辱、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉、及或健康構成挑戰的事件，其來源又分為內部暴力與外部暴力。

2.2 職場暴力類型、適用對象及來源：

2.2.1 類型：當評估可能或已經出現下列4種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

(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)。

(五) 跟蹤騷擾行為(如：以人員、車輛、工具、設備、電子通訊、網際網路或其他方法進行監視、觀察、跟蹤、守候、尾隨等)。

2.3 適用對象：本處所有員工。

2.4 職場暴力來源：

(一) 內部：發生在同組室之員工或非同組室之員工。

(二) 外部：發生在本處員工與非本處員工之間。

2.5 職場霸凌(workplace bullying)與職場暴力

2.5.1 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。

2.5.2 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

3 權責單位工作場所負責人

3.1.1 公開宣示本處內所有員工公開宣示本處內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(附錄四)並張貼至公佈欄。

3.1.2 負責監督計畫是否依規定執行。

3.1.3 與勞工代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。

3.1.4 協助調查或處理所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。

3.1.5 提供所屬工作者必要之保護措施。

3.2 職業安全衛生組

3.2.1 依本處組織編制情況編撰計畫。

3.2.2 將本計畫適宜之內容訂定工作守則。

3.2.3 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師（如了解職場暴力行為相關法律知識等）。

3.2.4 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。

3.2.5 彙整各單位填寫之潛在職場暴力風險評估表格。

3.2.6 負責強化工作場所的規劃策略。

3.2.7 辨識與評估高風險族群。

3.3 人力資源室

3.3.1 協助推動並執行本計畫。

3.3.2 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師（如了解職場暴力行為相關法律知識等）。

3.3.3 公開宣示禁止工作場所職場暴力之書面聲明。

3.3.4 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，負責協調提供必要保護措施。

3.4 各組室主管及工作者

3.4.1 配合本計畫之執行與參與。

3.4.2 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。

3.4.3 配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。

3.4.4 遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

4 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

4.1 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程如圖 1 所示。

4.2 建構行為規範：由勞資雙方之會議紀錄揭露所有員工及社會大眾公開宣示本公司內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄(附錄四)，並與員工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。

4.3 辨識及評估危害：

4.3.1 辨識高風險族群：針對本公司員工。

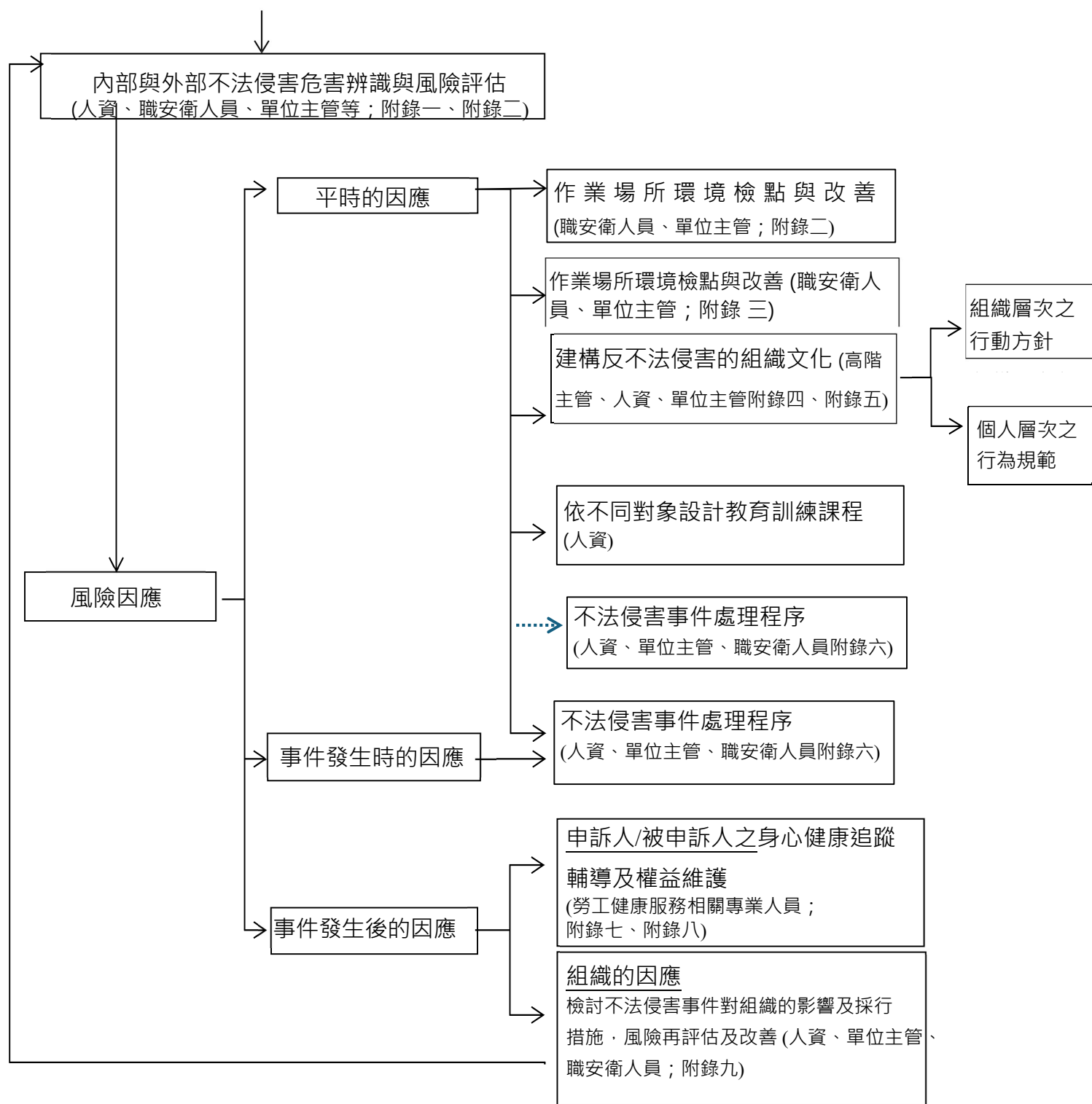
4.3.2 辨識具高風險族群特質：針對本公司夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務、或職場正義感較低工作場所。

4.3.3 評估危害：採用潛在職場暴力風險評估表格(附錄一)進行風險評估：

4.3.3.1 由員工於工作場所中依據表列外部及內部不法侵害潛在風險項目勾選可能發生與否。

- 4.3.3.2 針對可能發生之項目列舉可能出現的潛在不法侵害風險類型，如肢體、心理、語言、性騷擾或其他傷害等。
- 4.3.3.3 評估發生頻率與嚴重率，並依據風險評估矩陣評估風險等級。
- 4.3.3.4 單位主管依員工填寫項目，辨識現有暴力控制措施，如管理控制、個人防護或其他等控制措施。
- 4.3.3.5 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。

事業單位公告實施計畫宣示不法侵害「零容忍」(高階主管)



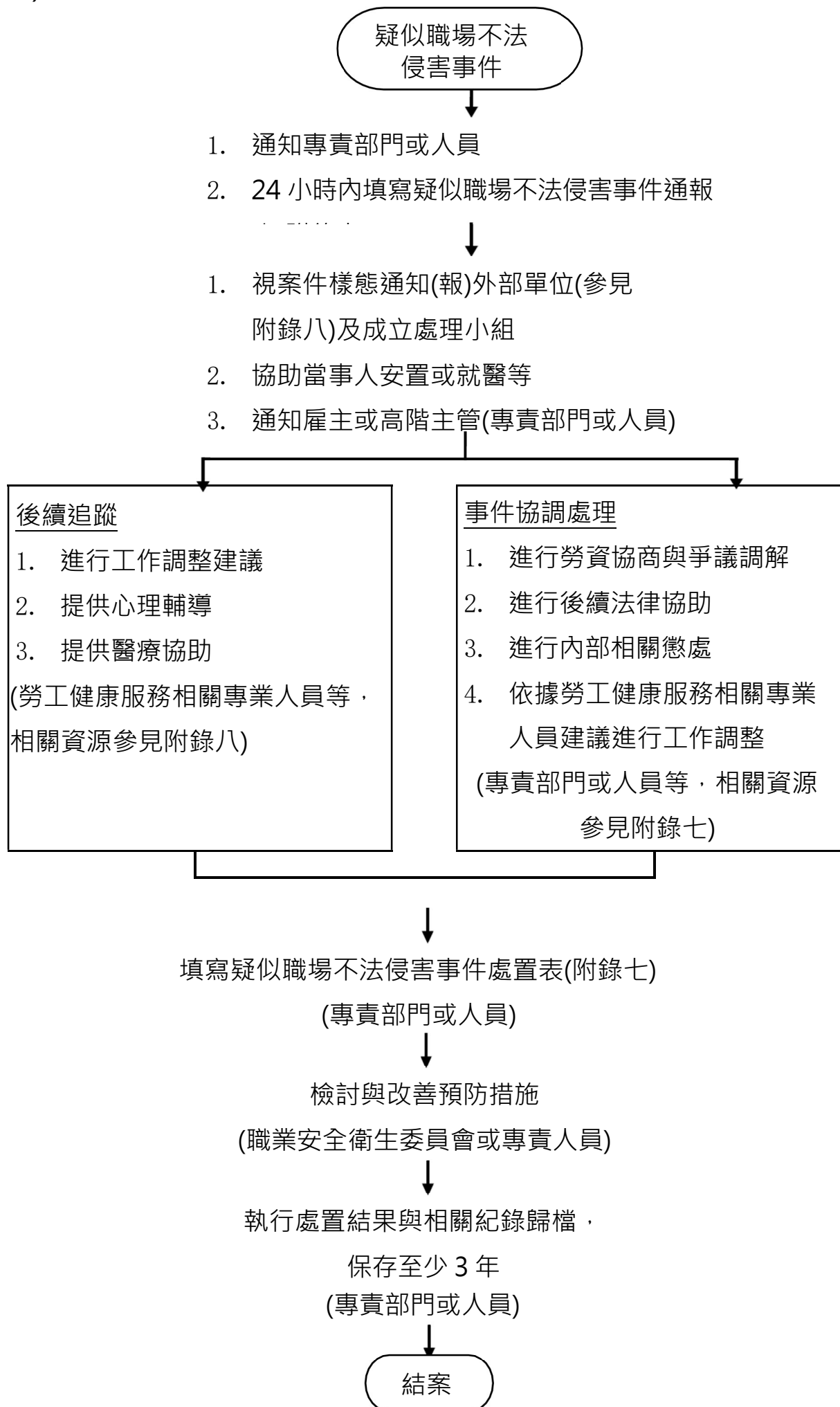
(圖 1)執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

註：

1. 括號內為建議執行人員及參考附錄
2. 不法侵害事件緊急應變演練可依照事業單位之人力資源選擇辦理

- 5 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：
 - 5.1 為員工及單位主管辦理下列教育訓練：
 - 5.1.1 人際關係及溝通技巧。
 - 5.1.2 認識公司內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
 - 5.1.3 員工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。
 - 5.1.3.1 對有暴力傾向人士之識別方法。
 - 5.1.3.2 保護個人及同單位之員工的暴力預防措施及程序
 - 5.1.3.3 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
 - 5.1.3.4 認識申訴及通報機制。
 - 5.2 為單位主管增加辦理下列教育訓練：
 - 5.2.1 心理諮商及情緒管理課程。
 - 5.2.2 職場暴力及職場霸凌案例分析。
 - 5.2.3 鼓勵員工通報職場暴力事件之方法。
 - 5.2.4 對暴力事件調查與訪談技巧。
 - 5.2.5 向受害者表達關心、支援與輔導方法。
 - 5.2.6 識別職場潛在危害及處理之技巧。
 - 5.2.7 了解職場暴力行為相關法律知識。
- 6 適當配置作業場所：將本處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**附錄二**。
- 7 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：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或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）：
 - 7.1 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。
 - 7.2 需要單獨進行作業活動。
 - 7.3 在傍晚及夜間之工作。
 - 7.4 需要處理金錢交易工作。
 - 7.5 執行保護性業務工作。
 - 7.6 執行員工人事調動各之作業時。
 - 7.7 執行員工人事終止聘僱告知作業時。
- 8 事件處理依圖二處理流程辦理。

(圖二) 職場不法侵害事件處理流程圖



9 職場暴力之管理：

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、員工遭遇職場暴力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，不同類型的職場暴力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暴力因子作歷年比較，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，藉以作為年度職場暴力防治的參考。

10 執行成效之評估及改善 (附錄九)

10.1 每三年或於重大暴力事件發生後進行職場暴力風險評估和監測，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。

10.2 暴力事件發生後，公司應對環境及職務進行審查及檢討。

10.3 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。