

黎明技術學院
執行職務遭受不法侵害預防計畫

制定單位: 環安中心

中華民國 107 年 4 月

一、法令依據

依據職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第 6 條第 2 項、職安法施行細則第 11 條、職業安全衛生設施規則第 324 條之 3 規定，訂定本計畫。

二、目的

本校為防止職場暴力之發生，對於執行職務者因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，規劃及採取必要之安全衛生措施，特訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。

三、名詞定義

執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）：指工作者因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。

四、適用範圍與對象

（一）當職場評估可能或已經出現下列 4 種類型之職場情況，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：本校所有教職員工。

（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。
2. 外部暴力：暴力行為人來自學校外部，包括工作場所出現的服務對象(如學生、家長)、承包商、訪客、其他相關人士或陌生人。

五、權責

（一）環安中心：

1. 制訂「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。
2. 規劃辦理相關預防措施。
3. 執行成效查核。

（二）輔導中心：

1. 受害者心理諮商輔導。
2. 提出相關健康指導。
3. 工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

（三）人事室：

1. 「黎明技術學院教職員工性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」辦理性騷擾案件。
2. 依工作適性評估與建議，協助工作調整或更換

(四) 各單位主管：

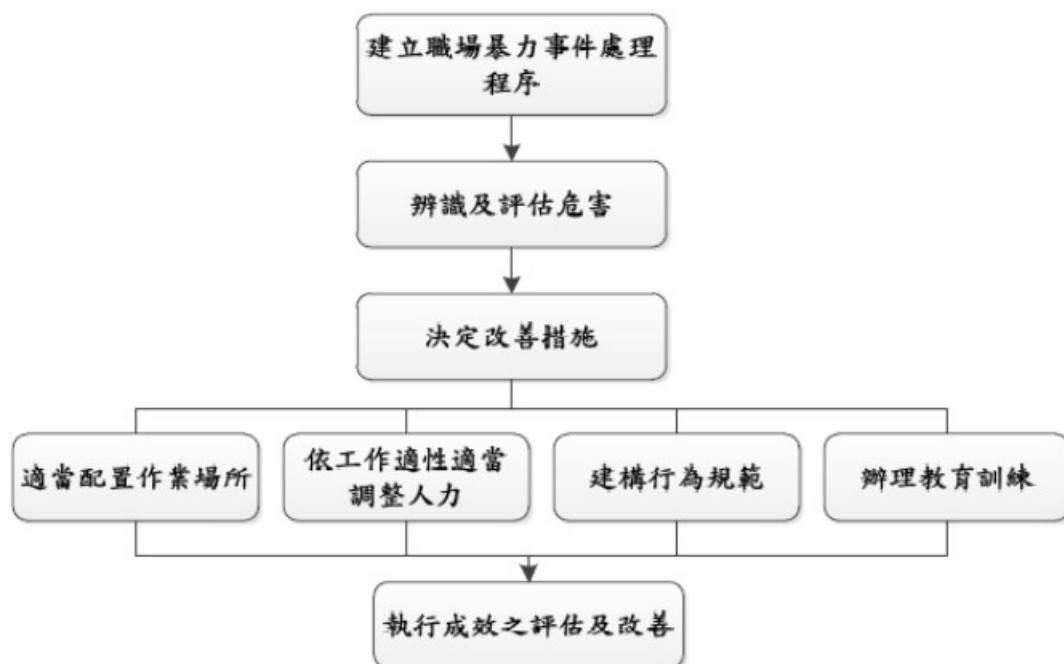
1. 潛在職場暴力風險評估。
2. 執行「執行職務遭受不法侵害預防計畫」並強化工作場所的規劃。
3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
4. 負責提供所屬教職員工必要保護措施。

(四) 教職員工：

1. 潛在職場暴力風險評估。
2. 配合接受相關職場暴力預防相關教育訓練。
3. 配合「執行職務遭受不法侵害預防計畫」執行與參與。
4. 執行職務遭受不法侵害時提出申訴。

六、計畫項目與實施

執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程如圖 1 所示。



(一) 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暴力之書面聲明並張貼至公佈欄(附件)，並與教職員工代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。

(二) 辨識及評估危害：

1. 風險評估實施者：各單位主管及其下屬教職員工。

2. 評估危害：

採用潛在職場暴力風險評估表格（附表 1）進行風險評估。

3. 評估原則及注意事項：

(1)評估時應考量各單位之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員等，並可依不法侵害來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

(2)內部：發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，其不限於主管對下屬，也包括資深員工與新進或年輕員工間、甚至員工對主管或在職場中屬弱勢地位之員工，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之員工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

(3)外部：來自組織外部，包括服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人，尤其服務對象若屬特殊高風險族群，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者。

（三）辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

1. 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) 認識學校內部職場暴力預防政策、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) 與服務對象溝通、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。

2. 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) 職場暴力及職場霸凌案例分析。
- (3) 鼓勵校內工作者通報職場暴力事件之方法。
- (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) 了解職場暴力行為相關法律知識。

（四）適當配置作業場所：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，相關規劃內容建議可參考表 1。

表 1 強化工作場所的規劃措施

加強位置	建議加強措施
校園及各館樓出入口	加設密碼鎖、教職員證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出校園及各館樓。
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	將沒有使用的門鎖住、裝設單向外推開啟之避難逃生門，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	校警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。
工作場所	保持空間內適當溫度、濕度及通風良好；消除異味。
工作場所	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；盡可能尊重個人隱私。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備。

(五) 依工作適性適當調整人力：

1. 適性配工：

- (1) 針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除應參照醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性，如夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力等；應聘僱校警或提供教職員工自我防衛訓練、宿舍或交通服務等保護措施。
- (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) 若教職員工自行舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，本校進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護其職場安全。

2. 工作設計：

- (1) 若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；排班應取得本人同意並保有規律性，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
- (3) 設置教職員工溝通管道，提供意見交流、分享資訊及解決問題。
- (4) 於職場提供教職員工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵教

職員工參與。

(六) 事件處理程序：

職場暴力處置執行流程如圖 2 所示。

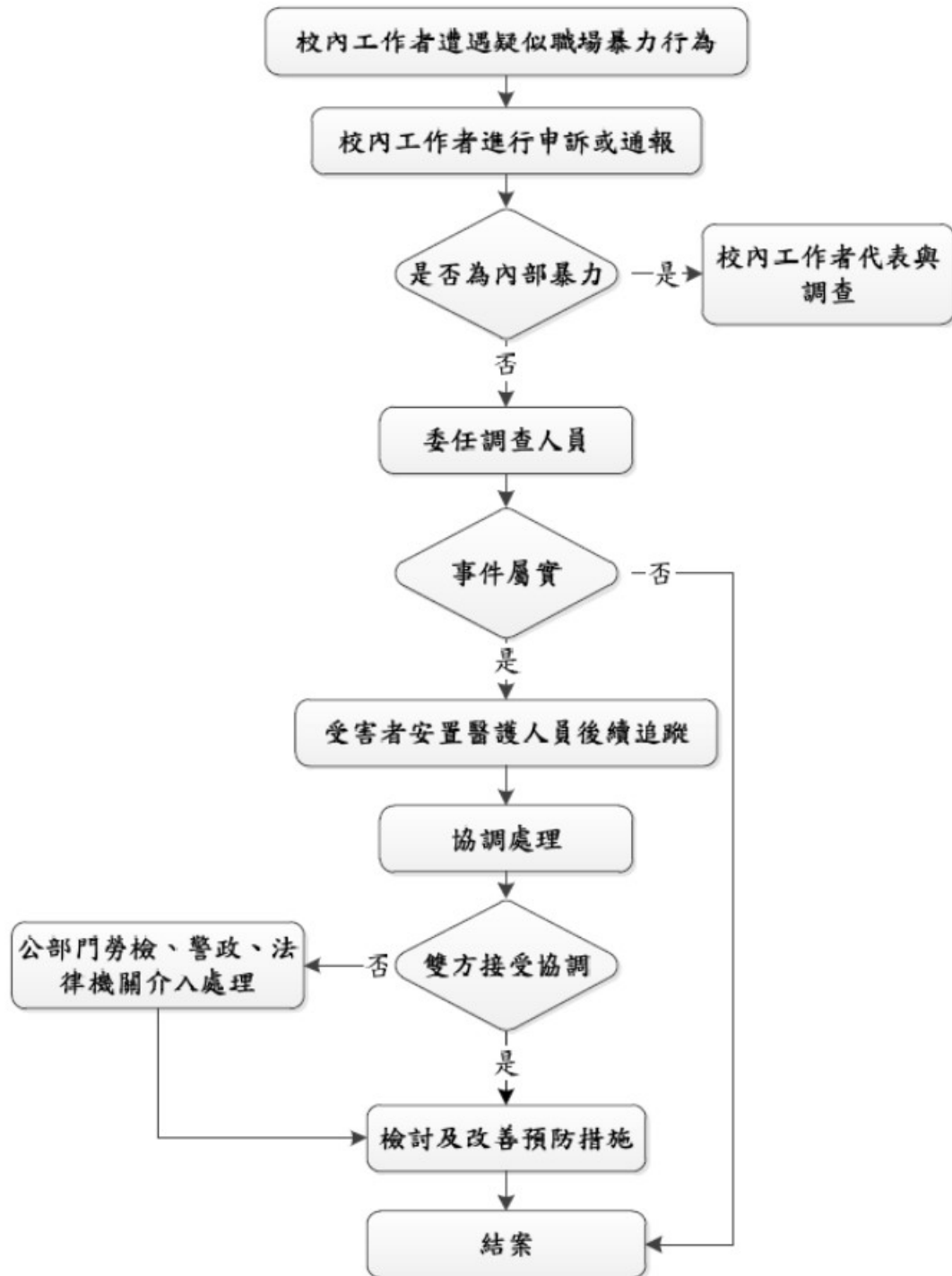


圖 2 執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程

1. 申訴或通報：填寫職場不法侵害通報及處置表（附表 2）並通報環安衛中心。

2. 通報處理：

(1)接獲申訴或通報後，如屬性騷擾案件，依本校人事室「「黎明技術學院教職員工性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」辦理。

(2)建立職場暴力處理小組，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、校安人員及教職員工與學生代表組成處理職場暴力案件，調查期間應注意資料保密，確保各方都得到公平的對待，隱私會受到尊重和保護，並詳細記錄調查內容(附表 3)。

3. 事後處置：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，應根據不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康協助；保存相關事件表冊及報告，協助決定預防再發生的必要行動。

(七) 執行成效之評估及改善

1.一年一次進行績效評估，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。

2.不法侵害事件發生後，應對環境及職務設計再進行審查及檢討，以找出改善之空間。

3.相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報及處置表、醫療及賠償紀錄等，應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。

4.成效評估指標：

(1) 教育訓練參與率。

(2) 申訴或通報情形。

(3) 不法侵害事件發生率。

(4) 應變處理或調查之效率。

(5) 錄完整性。

七、實施與修訂

本計畫經黎明技術學院環境暨安全衛生管理委員會審核後實施，修訂時亦同。本計畫未盡內容，適用本校其他相關規章。

黎明技術學院校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校內為保障所有校內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體或精神之傷害，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，亦絕不容忍本校內工作者間或服務對象、其他第三方之對本校內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、校內工作者遇到職場暴力之處置方式：

（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）向環境保護暨職業安全衛生中心提出申訴。

四、本校內所有工作者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，都應立即通知環境保護暨職業安全衛生中心或撥打工作者申訴專線，本校內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、本校內絕對禁止對申訴者、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、本校內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內亦將盡力協助提供。

七、本校內職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴電話：02-2909-7811校內分機1327

申訴專用電子信箱：azsx0693@email.lit.edu.tw



附表 1

潛在職場暴力風險評估表

單位：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

審核者：

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								
是否有校外之人員(承包商、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為不法侵害來源	☐	☐						
是否已知工作中會接觸到確認有暴力史之外部人員	☐	☐						
工作性質是否為執行校園安全業務	☐	☐						
是否為單獨作業	☐	☐						
是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐						
工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☐						

工作是否為直接面對外部群眾之第一線服務工作	☐	☐						
工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	☐	☐						
工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
同事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	☐	☐						
新進教職員工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐						
工作場所是否位於校園內偏僻地區	☐	☐						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐						
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	☐	☐						
內部不法侵害								
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	☐	☐						

是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐						
工作場所是否未有相關管制措施	☐	☐						

※風險評估方式說明：

一、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、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1次。
- (三) 極不可能發生：至少十年以上，才會發生1次。

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



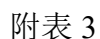
附表 2

職場暴力事件通報/申訴單

通報內容	
發生日期：_____時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： ☐ 肢體暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 心理暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 其他：	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 受害者 ☐ 加害者 ☐ 其他 2. 傷害程度： 目擊者： ☐ 無 ☐ 有，姓名：

通報人：

通報日期/時間：



案件編號：	姓名：
受理日期：_____時間：_____	開會時間：_____
職場暴力處置小組成員：	傷害者需醫療處置否： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調解否： ☐ 否 ☐ 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
☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整職務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：_____	外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他
向受害者說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 是，日期：	
未來改善措施：	

管：審核時