

金門縣金寧鄉公所 執行職務遭受不法侵害預防計畫

20230927版

一、政策

本所對各種職場不法侵害採取「零容忍」態度，並以建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重、包容及機會均等之職場文化為目標。

二、依據

依據職業安全衛生法第6條第2項第3款及職業安全衛生設施規則第324條之3規定辦理。

三、目的

本計畫藉由採取暴力預防措施，其目的在防止全體勞工於執行職務時因他人行為遭受身體或精神上不法侵害，以有效預防霸凌風險及處置職場暴力事件，盡保護全體工作者安全及身心健康的義務。

四、計畫適用範圍

- (一) 本計畫適用對象為本所全體工作者（勞工、受工作場所負責人指揮或監督從事勞動者），以下簡稱勞工。
- (二) 本計畫所稱執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，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之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害，主要包括以下幾類：
 - 1. 肢體暴力，例如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
 - 2. 心理暴力，例如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
 - 3. 語言暴力，例如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。
 - 4. 性騷擾，例如不當的性暗示與行為等。

五、權責

- (一) 機關首長：宣示對於不法侵害採「零容忍」政策。
- (二) 職業安全衛生委員會：審議執行職務遭受不法侵害預防計畫及計畫之執行成效。
- (三) 職業安全衛生管理人員：
 - 1. 預防計畫之規劃、推動及執行績效確認。
 - 2. 內部與外部不法侵害危害辨識與風險評估。
 - 3. 作業場所環境檢點與改善。
 - 4. 人力配置與工作設計。
 - 5. 建構反職場不法侵害的組織文化。
 - 6. 職場不法侵害事件處理程序。
 - 7. 檢討不法侵害事件對組織的影響及採行措施，風險再評估及改善。
 - 8. 協助辦理教育訓練課程。

(四) 從事勞工健康服務之醫護人員：輔導受害者/加害者身心健康追蹤輔導。

(五) 工作場所負責人與各級主管：

1. 內部與外部不法侵害危害辨識與風險評估。
2. 作業場所環境檢點與改善。
3. 人力配置與工作設計。
4. 建構反職場不法侵害的組織文化。
5. 職場不法侵害事件處理程序。
6. 檢討不法侵害事件對組織的影響及採行措施，風險再評估及改善。

(六) 工作者：

1. 填寫暴力危害及風險評估之調查問卷。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。
4. 發現（潛在）不法侵害事件主動通報。

六、執行流程

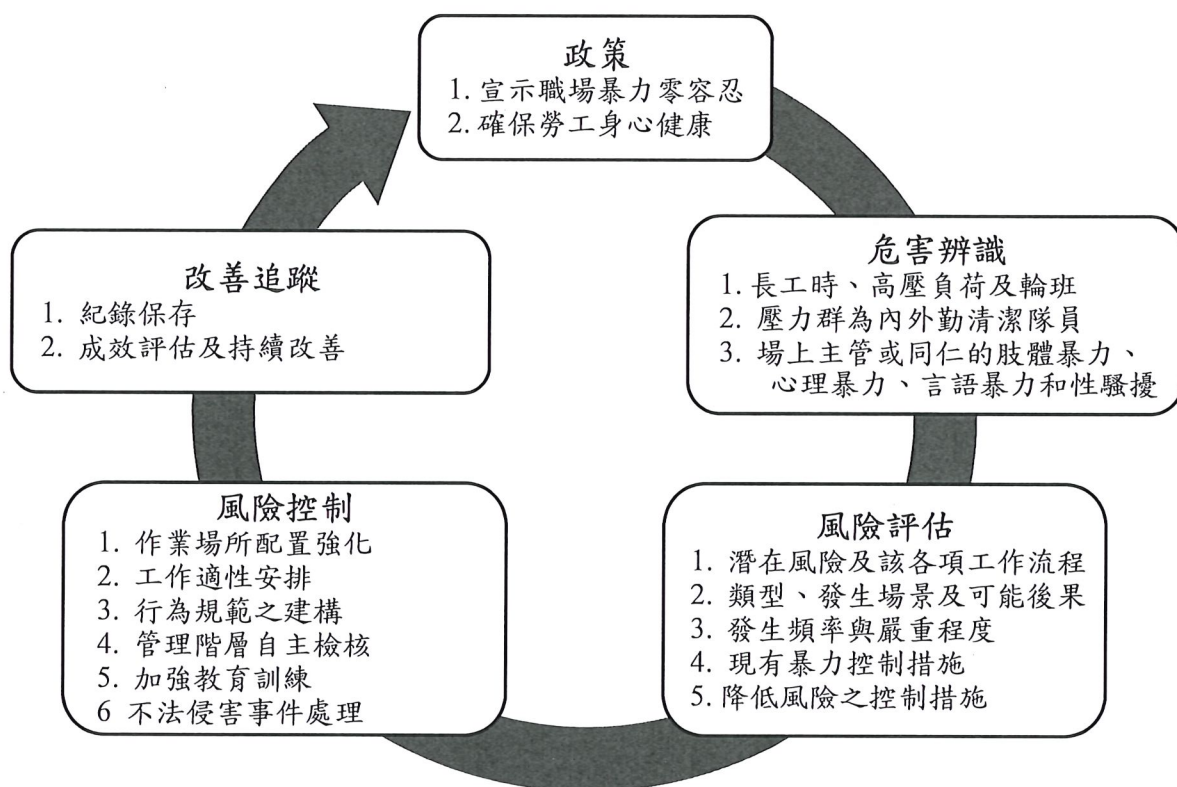


圖1、執行職務遭受不法侵害預防計畫流程圖

(一) 辨識及評估危害：本所清潔隊為環境清潔服務之外業為主，其主要作業為一般廢棄物清理與環境維護作業，勞工工作時需與民眾頻繁接觸，且多於公共場所作業；其餘勞工大部分以內業為主，但也必須面對民眾的洽詢。為辨識與評估勞工執行職務遭受不法侵害之風險，由安全

衛生管理人員、各級主管及勞工代表會同執行風險辨識及評估作業，並將執行結果紀錄於「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」（附錄1）。

1. 辨識危害：列出勞工勞動場所可能發生之潛在危害（暴力類型、發生場景及可能後果）及該工作項目之作業流程，包括曾發生於組織內部與外部的不法侵害事件。
2. 評估危害：評估危害發生機率與嚴重度，依工作者於問卷之填寫內容及目前管理作為，識別現有暴力控制措施，確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期，以及調整確認後之風險等級。

經危害辨識及評估後，將曾經、或易遭受不法侵害事件之人員，納為潛在風險族群；再由從事勞工健康服務之醫護人員依其必要性提供諮商輔導或個案關懷。

（二）採取風險控制措施：對於危害評估後之高風險項目，應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，並考量現有技術能力及可用資源等因素，採取有效降低風險之控制措施，並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。

1. 適當配置作業場所

職場的物理環境是潛在不法侵害的消滅或啟動因子，宜特別留意勞工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當措施，以降低或消除負面影響；針對作業場所配置，可分別考附錄2及附錄3就「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行檢點，並提出建議增加或改善之措施。

2. 工作適性適當調整人力

對於工作適性適當調整人力部分，可使用附錄4及附錄5，分別透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，主要做法說明如下：

（1）適性配工：透過以下措施適性適當調整人力與安排工作。

- A. 針對有面對大量群眾（如處理垃圾量大時）、需要單獨進行作業、或於清晨及夜間進行工作者，應進行必要性檢討或改善人力配置，必要時應提供適關之防衛性工具（如口哨、通訊工具）
- B. 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫。
- C. 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，應重新考量人力配置，儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。
- D. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。

(2) 工作設計

- A. 簡化與公眾接觸之工作流程，減少與服務對象於互動引起之衝突。
- B. 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
- C. 於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。

3. 行為規範之建構

所有員工均應確認知悉本單位預防職場暴力之書面聲明（附錄6），並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，都應立即通知相關單位，單位接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會依管理規章進行懲處。

各級主管每年應填寫「職場不法侵害行為自主檢核表」（附錄7），勾選行為大於3項者，由安排接受教育訓練。

4. 辦理危害預防及溝通技巧之訓練

每年由安全衛生管理人員，針對不同職務人員規劃辦理相關教育訓練，包括人際關係及溝通技巧、認識職場暴力預防、工作環境潛在風險認知、認識潛在攻擊性行為及應對方法等；另應針對單位主管增加辦理心理諮商及情緒管理課程、對暴力事件調查與訪談技巧、與向受害者表達關心、支援與輔導方法等訓練課程。

(三) 不法侵害事件之處理程序

任何同仁於執行職務遭受身體或精神不法侵害事件時，應主動填寫通報單（附錄8）向通報單位通報，通報單位即應依下圖所示之流程進行不法侵害通報事件處理，並將處理情形作成紀錄填寫於通報單下方，以利爾後評估、宣導、追蹤與協商處理用，必要時由勞工健康服務醫護人員或心理諮商人員，輔導受暴力脅迫的受害者，早日走出陰霾。

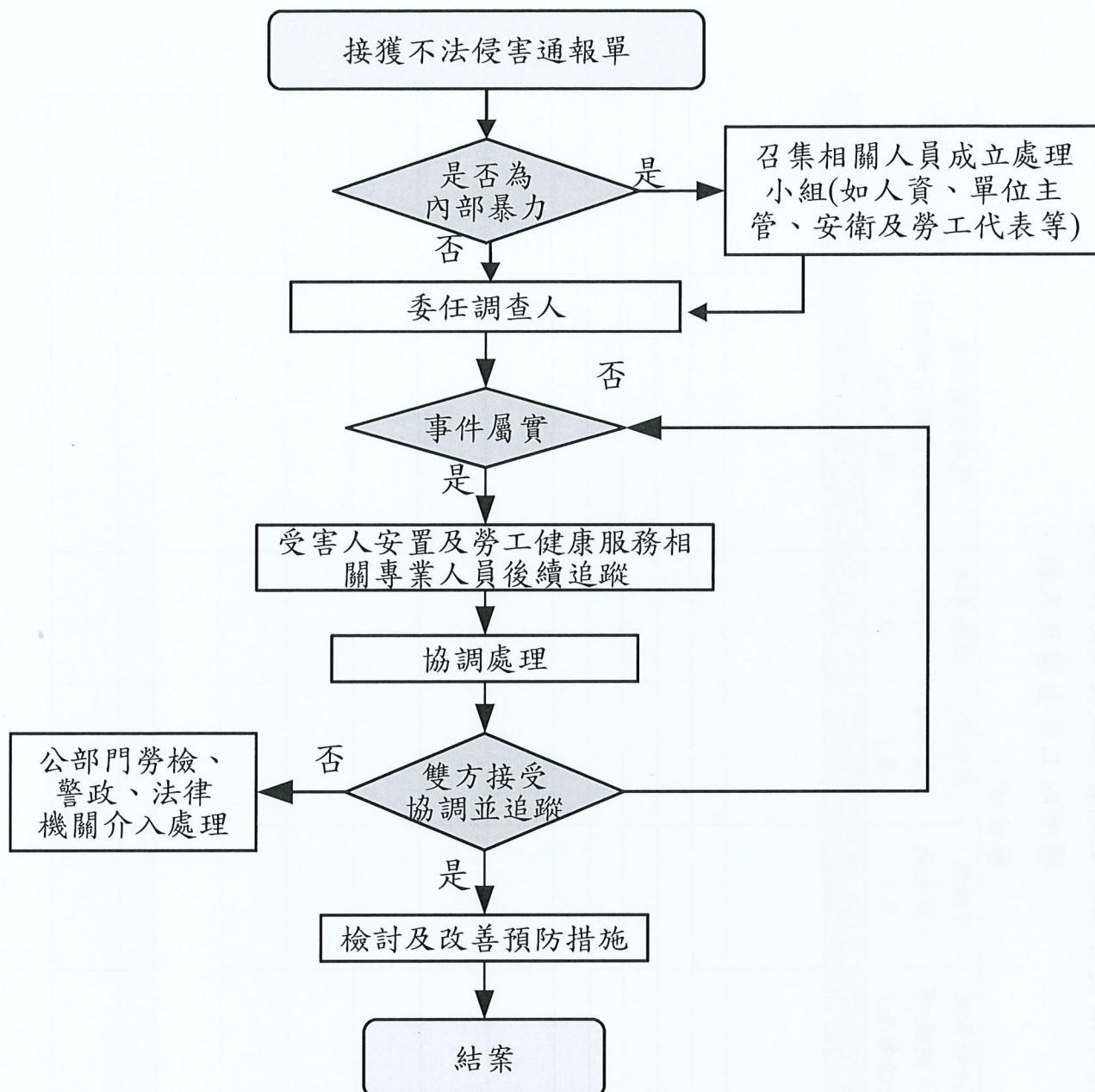


圖2、不法侵害事件之處理程序

七、成效評估及改善

為評估計畫執行成效，應每年將執行情形彙整填至附錄9，相關執行紀錄應至少保存3年；勞工個人資料之保存及管理，應有效保障勞工隱私權。

八、其他

(一) 本計畫經職業安全委員會審議，首長核定後實施，修正時亦同。

(二) 經本計畫評估後鎖定之高風險族群，應一併考量其異常工作負荷促發疾病之預防措施。

附錄1、職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

評估日期：

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）	嚴重度（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（承攬商、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	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	☐	☐						
勞工工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☐						
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐						
勞工是否需於較陌生之環境工作	☐	☐						
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐						
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	☐	☐						
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
勞工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	☐	☐						
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者								
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☐						
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	☐	☐						

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(發生率)	嚴重度(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
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(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	☐	☐						
是否超時工作，反應工作壓力大者	☐	☐						
工作環境是否有擁擠，照明不足之問題	☐	☐						
工作場所出入是否未有相關管制措施	☐	☐						

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依產業特性增列。

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，事業單位可自行細歸類。

附表1 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	可能	高度風險	高度風險	中度風險
不太可能	不太可能	高度風險	中度風險	低度風險
極不可能	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。

附錄2、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「物理環境」方面

課室/隊組：_____ 作業內容：_____ 檢點日期：_____

環境相關因子	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之 措施	建議可採行之措施
噪音			保持最低限噪音（宜控制於60分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢
照明			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。
溫度			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。
濕度			
通風狀況			
建築結構			維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備			

註：本表各環境相關因子與建議採行措施皆為例舉，得自行修正與增列。

檢點人員：_____ 單位主管：_____

職業安全衛生人員：_____

勞工代表：_____

附錄3、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「工作場所設計」方面

課室/隊組：_____ 作業內容：_____ 檢點日期：_____

場所位置	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
通道（公共通道、接待區、員工區域或員工停車場等區域）			✧ 盡量減少對外通道分歧。 ✧ 員工識別證、加設密碼鎖與門禁、訪客登記等措施，避免未獲授權之人擅自進出。 ✧ 未使用門予以上鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規。 ✧ 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。 ✧ 廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示，方便運用及有適當維護。
工作空間			✧ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ✧ 工作空間內宜有兩個出口。 ✧ 辦公傢俱之擺設，應避免影響出入安全，傢俱宜量少質輕無銳角，儘可能固定。 ✧ 減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。 ✧ 保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之安全監視。 ✧ 工作場所內之損壞物品，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可裝設防彈或防碎玻璃，並另設置退避空間。 ✧ 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
服務對象或訪客等候空間			✧ 安排舒適座位，準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感，焦慮感。
室內外及停車場			✧ 安裝明亮的照明設備。
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，並有定期維護及測試。 ✧ 警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器，應提供給顯著風險區工作的勞工使用，或事件發生時能發出警報並通知同仁且求助。 ✧ 為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。

註：本表各環境相關因子與建議採行措施皆為例舉，得自行修正與增列。

檢點人員：

單位主管：

職業安全衛生人員：

勞工代表：

附錄4、職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表【範例】

「適性配工」方面

課室/隊組：_____ 檢點日期：_____

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	從事作業人數	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
面對大量民眾（如重大節日之前後、尖峰時段）				◇ 加配人力 ◇ 提供勞工自我防衛工具
單獨作業或夜間工作				◇ 提供照明設備 ◇ 強化人員緊急應變能力 ◇ 提供勞工自我防衛工具
需在不同作業場所移動				◇ 明確規定移動流程 ◇ 強化人員緊急應變能力 ◇ 提供勞工自我防衛工具
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				◇ 增加協同作業人員 ◇ 提供勞工自我防衛工具 ◇ 單位增加巡檢人員 ◇ 嚴重者報請警政機關協助

註：本表各環境相關因子與建議採行措施皆為例舉，得自行修正與增列。

檢點人員：

☐ 單位主管：

職業安全衛生人員：

勞工代表：

附錄5、職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表

「工作設計」方面

課室/隊組：_____		檢點日期：_____	
檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
需與公眾接觸之服務			簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突
工作單調重複或負荷過重			◇ 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施			◇ 於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。

註：本表各環境相關因子與建議採行措施皆為例舉，得自行修正與增列。

檢點人員：

單位主管：

職業安全衛生人員：

勞工代表：

附錄6、金門縣金寧鄉公所 預防職場暴力之書面聲明

為保障所有員工在執行職務過程中，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，絕不容忍任何主管對同仁有職場霸凌之行為，亦絕不容忍任何員工同仁間、廠商、或一般民眾對員工有職場暴力之行為。

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下列事件：

- （一）肢體暴力，例如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
- （二）心理暴力，例如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
- （三）語言暴力，例如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。
- （四）性騷擾，例如不當的性暗示與行為等。

二、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- （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）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。
- （四）向所屬主管或職業安全衛生人員提出申訴。

三、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，皆得通知相關單位或撥打員工申訴專線，本機關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；另絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為。

四、勞工於執行職務時發現有立即危及身體或生命之虞，得自行停止作業或退避至安全場所，並立即通報所屬主管或職業安全衛生人員。

五、鼓勵同仁儘量利用內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如員工需要額外協助本清潔隊亦將盡力協助提供。

六、本清潔隊職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：082-325610

負責人：_____ 日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

附錄7、職場不法侵害行為自主檢核表—主管層級

職場不法侵害行為自主檢核項目

- ☐ 持續地在工作上吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- ☐ 總是批評並拒絕看見勞工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- ☐ 試圖貶抑或輕視勞工個人、職位、地位、價值與潛力。
- ☐ 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待、孤立，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負勞工。
- ☐ 以各種方式鼓動同事孤立勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠等。
- ☐ 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。
- ☐ 給勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給勞工任何事做。
- ☐ 剽竊勞工的工作成果或聲望。
- ☐ 讓勞工的責任增加卻降低其權力或地位。
- ☐ 無正當理由不准勞工請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- ☐ 給予勞工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給勞工其他任務以阻礙其前進。
- ☐ 突然縮短交件期限，或故意不通知勞工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- ☐ 將勞工所說或做的都加以扭曲與誤解。
- ☐ 用不是理由的理由且未經調查而對勞工犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- ☐ 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。
- ☐ 不斷要求勞工處理非公務之私事，勞工如拒絕則遭處罰。

填寫人：

簽署日期：

註：若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

附錄8、職場不法侵害通報及處置表

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：_____	姓名或特徵：_____
性別： ☐ 男 ☐ 女	性別： ☐ 男 ☐ 女
☐ 外部人員	☐ 外部人員
☐ 內部人員（所屬課室/隊組：_____）	☐ 內部人員（所屬課室/隊組：_____）
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.受傷者： ☐ 受害者 ☐ 加害者 ☐ 其他 2.傷害程度： 目擊者： ☐ 無 ☐ 有_____（請填姓名）

通報人：

通報日期/時間：

處置情形	
受理日期：_____時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： ☐ 外部人員（請敘明，如警政人員） ☐ 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷受害者需醫療處置否： ☐ 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：（請敘明，可舉證相關事證） 加害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 目擊者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證）	
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	外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務

☐法律協助 ☐其他：

☐送警法辦☐其他

向受害者說明事件處理結果否：☐否 ☐是（請註明日期）

未來改善措施：

處理者：_____ 審核者：_____ 審核時間：

附錄9、職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位／部門：		檢核/評估日期：	
項目	檢核重點	結果	修正相關控制措施/改善情形
辨識及評估危害	☐ 組織 ☐ 個人因素 ☐ 工作環境 ☐ 工作流程		
適當配置作業場所	☐ 物理環境 ☐ 工作場所設計		
依工作適性適當調整人力	☐ 適性配工 ☐ 工作設計		
建構行為規範	☐ 組織政策規範 ☐ 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	☐ 教育訓練場次 ☐ 教育訓練內容 ☐ 情境模擬、演練 ☐ 製作手冊或指引並公告		
建立事件處理程序	☐ 建立申訴或通報機制 ☐ 通報處置 ☐ 每位同仁清楚通報流程 ☐ 相關資源連結 ☐ 紀錄		
執行成效之評估及改善	☐ 定期審視評估成效 ☐ 相關資料統計分析 ☐ 事件處理分析 ☐ 報告成果 ☐ 紀錄		
其他事項			

評估人員：

單位主管：

