

# 職業安全衛生教育訓練

## 職場身心不法侵害之防制

桃園市 敏盛綜合醫院  
環境醫學科 楊慎絢 主任  
(竹科員工診所院長)

2019

# 一. 案例回顧

## 職業性精神疾病

### 案例一、因工作常遭公司辱罵、脅迫、長期身心靈受創致憂鬱症

#### 一、個案簡述

個案為菲律賓華僑，於民國75年起隻身從馬尼拉到台灣工作，從事成衣工廠作業員及婚紗禮服製作師傅，民國86年自行成立婚紗設計製作工作室，頻繁往返大陸及台灣，因想穩定留在台灣工作，故於民國89年8月前往某開發公司擔任業務一職，負責休閒旅遊業務開發工作，往後因業績表現亮眼，陸續升任業務副理及業務經理等管理職務，民國91年起因公司業務緊縮及部門合併裁員，個案工作範圍除單純的業務內容還需負責行政工作，迄93年11月遭強迫解雇。個案疑因工作上常遭公司辱罵、脅迫，長期身心靈受創致貧血、心律不整、低血鈣症、憂鬱症，向勞工保險局申請職業病傷病給付，勞保局審查後，個案不服，於隔一段期間後，重新檢附醫院診斷其憂鬱症屬於職業病之診斷書，重新再向勞工保險局申請職業病傷病給

#### (四) 醫學文獻之一致性：

依據『工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引』，個案「遭受嚴重惡意刁難、欺侮及暴力行為之心理壓力強度」，其心理壓力強度為III。「突然之強迫退休」，其心理壓力強度為III。「自己生病或受傷」，其心理壓力強度為II。

#### (五) 排除可能影響之相關因素：

根據個案自述及所附病歷資料，其既往並無特別重大疾病或是相關藥物及酒精濫用成癮情況，家族史方面，亦無成員有相關精神方面疾病。

### 三、鑑定結果與討論

本案之爭議在於因工作表現不符公司要求而遭到嚴格對待及解僱，對於個案是一個很大的壓力事件，然而被解僱之事件究竟是不當對待或確實不符工作績效要求，難以釐清。公司方面否認相關指控，法院裁定無法支持個案的說法，衡量工作壓力和自身壓力，難以認定為職業病。惟個案於職場除工作壓力外，無其他相關病史。自93年始，多次遭到言語辱罵及丟擲寶特瓶等暴力行為，並被記過、降職，於93年11月強制解僱。依調查之結果，在工作上經歷程度III之精神壓力，依我國現行認定指引，工作壓力事件已達強度III者，即使有達強度III之非工

作壓力事件亦屬工作相關。綜上分析，經職業職業疾病鑑定委員會鑑定為執行職務所致疾病。

《2011職業病案例編彙》勞委會

# A\*. 法規

## 職業疾病「預防計畫」之相關法令

預防計畫	職安法	施行細則	*職業安全衛生設施規則
	ACT	Enforcement Rules	
1.人因性危害	第 6 條	9	*第324-1條
2.異常工作負荷	第 6 條	10	*第324-2條
<b>3.身心不法侵害</b>	<b>第 6 條</b>	<b>11</b>	<b>*第324-3條</b>
4.職場母性保護	第30,31條	39	
5.感染預防計畫			*第297-1條
6.聽力保護計畫			*第300-1條
<b>1+6.職業安全衛生管理計畫</b>	<b>第 23 條</b>	職業安全衛生管理辦法第12- 1 條	

## 《職業安全衛生法》第18條

雇主	工作場所所有立即發生危險之虞時，雇主或工作場所負責人應即令停止作業，並使勞工退避至安全場所。
勞工	勞工執行職務發現有立即發生危險之虞時，得不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。
不得	雇主不得對前項勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。
但書	但雇主證明勞工濫用停止作業權，經報主管機關認定，並符合勞動法令規定者，不在此限。

	職安法	施行細則	職業安全衛生設施規則
身心不法侵害	第 6,18, <u>39</u> 條	11	第324-3條

## 《職業安全衛生法》第39條

申訴

工作者發現下列情形，得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴

- 一、事業單位違反本法或有關安全衛生之規定。
- 二、疑似罹患職業病。
- 三、身體或精神遭受侵害。

調查

主管機關或勞動檢查機構為確認前項雇主所採取之預防及處置措施，得實施調查。

參與

前項之調查，必要時得通知當事人或有關人員參與

不得

雇主不得對第一項申訴之工作者予以解僱、調職或其他不利之處分。

	職安法	施行細則	職業安全衛生設施規則
身心不法侵害	第 6,18,39條	<u>11</u>	第324-3條

## 《職業安全衛生法施行細則》第11條

預防執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，內容應包含：

- |   |              |             |
|---|--------------|-------------|
| 1 | 危害辨識及評估      | (附錄一)風險評估表  |
| 2 | 作業場所之配置      | (附錄二)環境檢錄表  |
| 3 | 工作適性安排       | (附錄三)配工檢錄表  |
| 4 | 行為規範之建構      | (附錄四)聲明書    |
| 5 | 危害預防及溝通技巧之訓練 | (附錄五)自主檢核表  |
| 6 | 事件之處理程序      | (附錄六)通報/處置表 |
| 7 | 成效評估及改善      | (附錄七)查核/評估表 |
| 8 | 其他有關安全衛生事項   |             |

	職安法	施行細則	職業安全衛生設施規則
身心不法侵害	第 6,18,39條	11	第 <u>324-3</u> 條

## 《職業安全衛生設施規則》第324-3條

雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取暴力預防措施.. 訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」

1	辨識及評估危害	(附錄一)風險評估表
2	適當配置作業場所	(附錄二)環境檢錄表
3	依工作適性適當調整人力	(附錄三)配工檢錄表
4	建構行為規範	(附錄四)聲明書
5	辦理危害預防及溝通技巧訓練	(附錄五)自主檢核表
6	建立事件之處理程序	(附錄六)通報/處置表
7	執行成效之評估及改善	(附錄七)查核/評估表
8	其他有關安全衛生事項	

# 職場暴力

a	肢體暴力	毆打、抓傷拳腳	《中華民國刑法》第23章傷害罪
b	心理暴力	歧視、欺凌、騷擾、辱罵	《就業服務法》第5條第1項 《性別工作平等法》第7-11條:
c	語言暴力	霸凌、恐嚇、干擾、威脅、歧視、騷擾、辱罵	《中華民國刑法》第17章妨害名譽及信用罪 《就業服務法》第5條第1項 《性別工作平等法》第7-11條: 《人類免疫缺乏病毒傳染防治及感染者權益保障條例》第15條 《食品良好衛生規範準則》第5條附表2 《勞工健康保護規則》附表11
d	性騷擾	不當的性暗示與行為	《性別工作平等法》第12,13條: 性騷擾之防治 《工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則》第7,8條 《性騷擾防治法》第13條



# 職場暴力

b	心理暴力	威脅、欺凌、騷擾、辱罵	《就業服務法》第5條第1項
c	語言暴力	霸凌、恐嚇、干擾、 <del>歧視</del> 、辱罵	《就業服務法》第5條第1項

## 16種歧視

《就業服務法》第5條第1項

1	種族歧視	9	性別歧視	(性別工作平等法第7-11條: 性別歧視之禁止)
2	階級歧視	10	性傾向歧視	
3	語言歧視	11	*年齡歧視 (中高齡者：45-65歲。高齡者：>65歲)	(其他法律有明文規定者，從其規定)
4	思想歧視	12	婚姻歧視	
5	宗教歧視	13	容貌歧視	
6	黨派歧視	14	**五官歧視	
7	籍貫歧視	15	**身心障礙歧視	
8	出生地歧視	16	以往工會會員身分歧視	

事業單位公告實施計畫宣示  
不法侵害「零容忍」  
(高階主管)

附錄四  
預防職場暴力之書面聲明

附錄一 職場不法侵害預防  
之危害辨識及風險評估表

內部與外部不法侵害危害辨識與風險評估  
(人資、職安衛人員、單位主管等)

附錄五 職場不法侵害行為  
自主檢核表—主管層級

風險因應

附錄二  
職場不法侵害  
預防之作業場  
所環境  
檢點紀錄表

平時的因應

不法侵害發生時的因應

不法侵害發生後的因應

作業場所環境  
檢點與改善  
(職安衛人員、單位主管)

人力配置與工作設計  
(人資、單位主管、職安衛人員)

建構反職場不法侵害的組織文化  
(高階主管、人資、單位主管)

依不同對象設計教育訓練課程(人資)

不法侵害事件緊急應變演練  
(人資、單位主管、職安衛人員)

職場不法侵害事件處理程序  
(人資、單位主管、職安衛人員)

附錄六  
職場不法侵害  
通報及處置表

受害者/  
加害者  
身心健康追蹤輔導(勞工健康服務相關專業人員)

組織的因應  
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(人資、單位主管、職安衛人員)

附錄七 職場不法侵害預防措施查核及評估表

附錄三 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

組織層次之行動方針

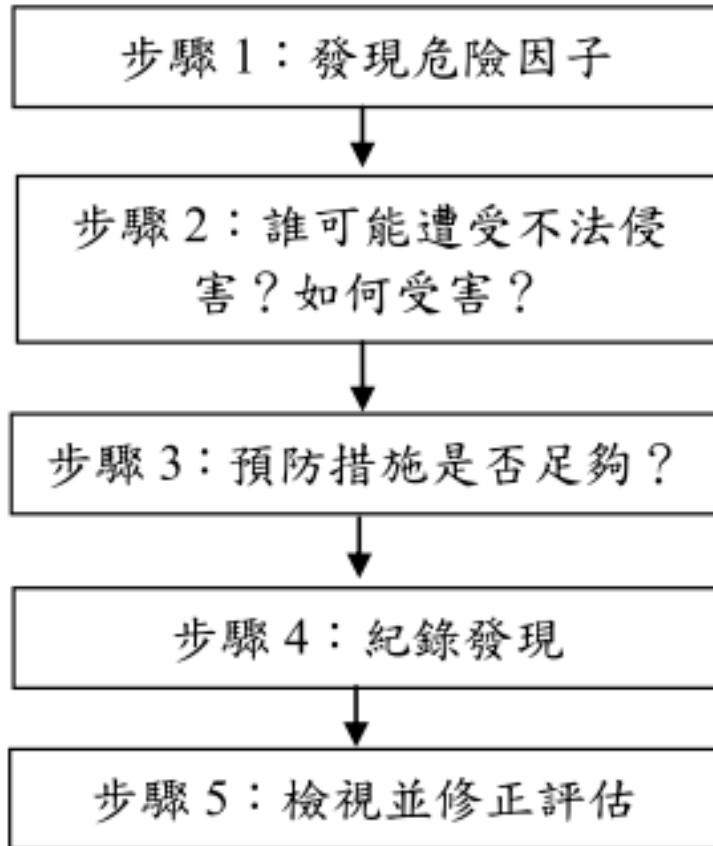
個人層次之行為規範

圖一 職場不法侵害預防流程圖

1. 括號內為建議執行人員
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

# 辨識與評估危害之步驟

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)  
職安署2017.6.21



圖二 評估危害步驟圖

# 圖三:職場不法侵害事件處理流程圖

工作者遭遇疑似  
職場不法侵害事件

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)  
職安署2017.6.21

## 立即處理(及時)

1. 通知人資單位或部門主管(內部暴力)
2. 通知警衛或向警察單位報案(外部暴力)

## 同步協助處理

1. 立即撥打申訴專線或申訴專用電子信箱
2. 協助受害者安置或就醫

24小時內填寫「職場遭受不法侵害通報表」(參閱附錄六)

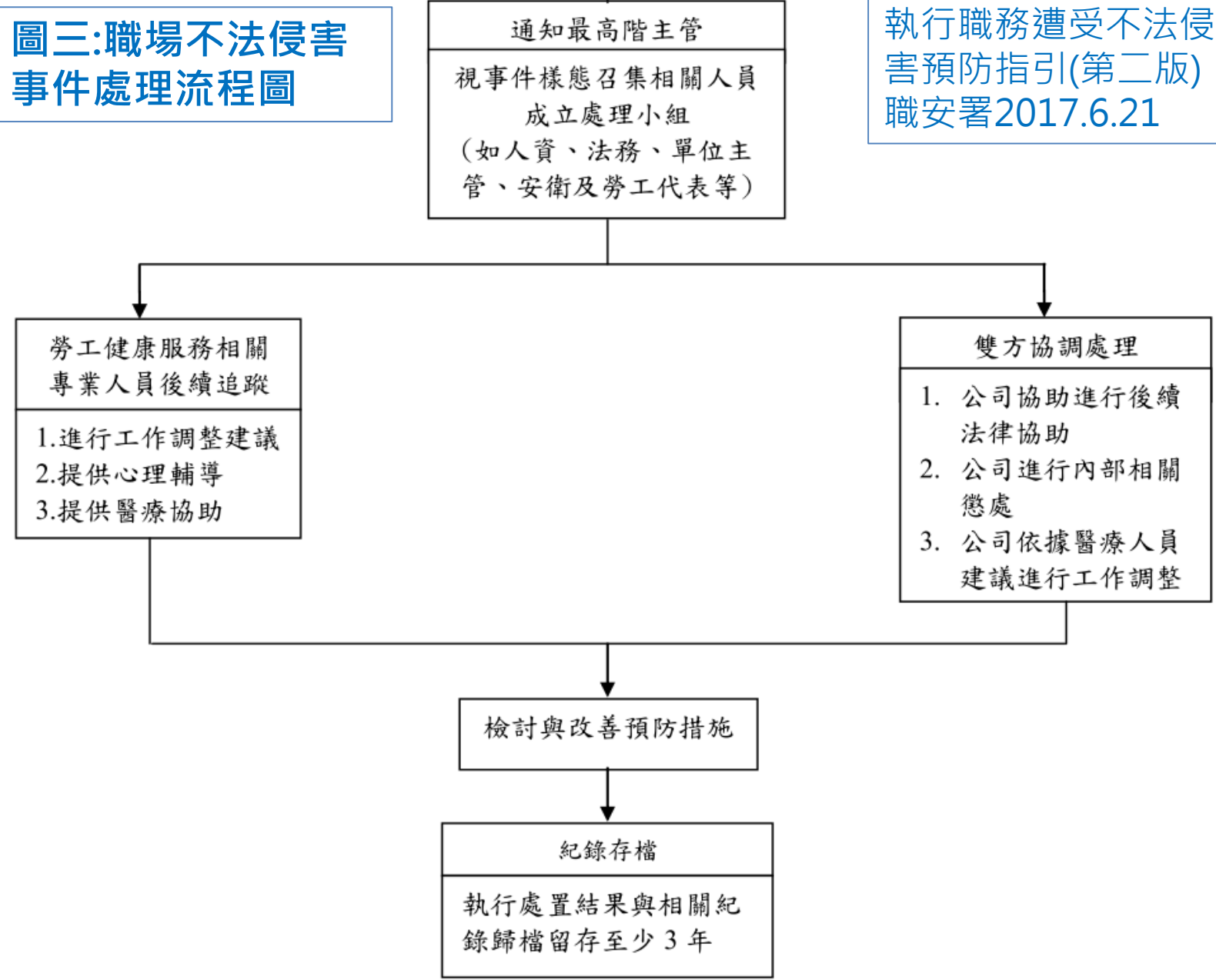
通知最高階主管

視事件樣態召集相關人員  
成立處理小組  
(如人資、法務、單位主管、安衛及勞工代表等)

附錄六  
職場不法侵害  
通報及  
處置表

# 圖三:職場不法侵害事件處理流程圖

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)  
職安署2017.6.21



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指引(第二版)  
職安署2017.6.21

單位／部門：

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
<b>外部不法侵害</b>								
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"/>						
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工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"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<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"/>						

**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
<b>可 能 性</b>	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

# 附錄一 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

## 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

工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題

工作場所出入是否未有相關管制措施

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)  
職安署2017.6.21

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

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。



附錄一 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

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。

(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。



「物理環境」方面

單位/處所：\_\_\_\_\_ 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：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

- 檢點人員：\_\_\_\_\_
  單位主管：\_\_\_\_\_
  職業安全衛生人員：\_\_\_\_\_
  人資/總務/工務或其他相關部門人員：\_\_\_\_\_
  該單位/處所之勞工代表：\_\_\_\_\_

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「工作場所設計」方面

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)  
職安署2017.6.21

單位/處所: \_\_\_\_\_ 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)			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 盡量減少對外通道分歧。</li> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 未使用門予以鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規。</li> <li>◇ 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。</li> <li>◇ 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。</li> </ul>
工作空間			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。</li> <li>◇ 工作空間內宜有兩個出口。</li> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。</li> </ul>

「工作場所設計」方面

單位/處所：\_\_\_\_\_ 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
服務櫃台			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。</li> </ul>
服務對象或訪客等候空間			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 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。</li> </ul>
室內外及停車場			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 安裝明亮的照明設備。</li> </ul>
高風險位置			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。</li> </ul>

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

檢點人員：\_\_\_\_\_  單位主管：\_\_\_\_\_
   
 職業安全衛生人員：\_\_\_\_\_  人資/總務/工務或其他相關部門人員：\_\_\_\_\_

2019/9/2 該單位/處所之勞工代表：\_\_\_\_\_ ys591@ms2.hinet.net

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

單位/處所：\_\_\_\_\_ 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
面對大量顧客(如重大節日之前後、尖峰時段)				<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 配置保全人員</li> <li>◇ 提供勞工自我防衛工具</li> <li>◇ 宿舍或交通接駁服務</li> </ul>
單獨作業或夜間工作				<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 強化人員緊急應變能力</li> <li>◇ 提供勞工自我防衛工具</li> </ul>
需在不同作業場所移動				<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 配置保全人員</li> <li>◇ 明確規定移動流程</li> </ul>
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 配置保全人員</li> <li>◇ 與他人協同作業</li> </ul>

註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

檢點人員：\_\_\_\_\_       單位主管：\_\_\_\_\_
   
 職業安全衛生人員：\_\_\_\_\_       人資/總務/或其他相關部門人員：\_\_\_\_\_
   
 該單位/處所之勞工代表：\_\_\_\_\_

## 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】

「工作設計」方面

單位/處所：\_\_\_\_\_

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			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 排班應取得勞工同意並保有規律性</li> <li>◇ 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。</li> </ul>
其他職場友善措施			<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。</li> <li>◇ 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。</li> <li>◇ 針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴特定協助等，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害。</li> </ul>

註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

- 檢點人員：\_\_\_\_\_
  單位主管：\_\_\_\_\_
  職業安全衛生人員：\_\_\_\_\_
  人資/總務/或其他相關部門人員：\_\_\_\_\_
  該單位/處所之勞工代表：\_\_\_\_\_



○○○○ 預防職場暴力之書面聲明【範例】

本公司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，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司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、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) 思考自身有無缺失，請同事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) 向公司提出申訴。

四、本公司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，皆得通知本公司人資部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本公司絕對禁止對申訴者、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。

五、本公司對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所之勞工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本公司鼓勵同仁均能利用所設置之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公司亦將盡力協助提供。

七、本公司職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：\_\_\_\_\_ 申訴專用電子信箱：\_\_\_\_\_

公司負責人：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

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。
- 總是試圖貶抑勞工個人、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。
- 在他人面前輕視或貶抑勞工。
- 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

職場不法侵害行為自主檢核項目

- 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。
- 不准勞工接受必要的訓練，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。

註：1.若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

2.參考資料來源：勞動部工作生活平衡網(勞工活力補給\職場萬花筒\如何處理職場霸凌\職場霸凌面面觀\ <https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)



## 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： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：_____	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他____ 2. 傷害程度：_____
通報人：_____	目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）_____
	通報日期/時間：_____

# 附錄六 職場不法侵害通報及處置表

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)

職安署2017.6.21

## 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

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：\_\_\_\_\_

### 加害者懲處情形

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（請註明日期）

未來改善措施：

處理者：\_\_\_\_\_ 2019/9/26

審核者：ys591@ms2.hinet.net

審核時間：\_\_\_\_\_

附錄七 職場不法侵害預防措施查核及評估表

職場不法侵害預防措施查核及評估表

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)  
職安署2017.6.21

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	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人因素 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程		
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 物理環境 <input type="checkbox"/> 工作場所設計		
依工作適性適當調整人力	<input type="checkbox"/> 適性配工 <input type="checkbox"/> 工作設計		
建構行為規範	<input type="checkbox"/> 組織政策規範 <input type="checkbox"/> 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	<input type="checkbox"/> 教育訓練場次 <input type="checkbox"/> 教育訓練內容 <input type="checkbox"/> 情境模擬、演練 <input type="checkbox"/> 製作手冊或指引並公告	ys591@ms2.hinet.net	

附錄七 職場不法侵害預防措施查核及評估表

職場不法侵害預防措施查核及評估表

執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)  
職安署2017.6.21  
修正相關控制措施/改善情形

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
建立事件處理程序	<input type="checkbox"/> 建立申訴或通報機制 <input type="checkbox"/> 通報處置 <input type="checkbox"/> 每位同仁清楚通報流程 <input type="checkbox"/> 相關資源連結 <input type="checkbox"/> 紀錄		
執行成效之評估及改善	<input type="checkbox"/> 定期審視評估成效 <input type="checkbox"/> 相關資料統計分析 <input type="checkbox"/> 事件處理分析 <input type="checkbox"/> 報告成果 <input type="checkbox"/> 紀錄		
其他事項			

註：本表各檢核重點，事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

評估人員：2019/9/26

ys591@ms2.hinet.net

單位主管：

預防計畫	職安法	施行細則	*職業安全衛生設施規則
身心不法侵害	第 6 條	11	*第324-3條

\*僱主為預防勞工於執行職務，因他人行為遭受身體或精神上不法侵害，應採暴力預防措施。訂

## 執行職務遭受不法侵害預防計畫

1	辨識及評估危害	(附錄一)風險評估表
2	適當配置作業場所	(附錄二)環境檢錄表
3	依工作適性適當調整人力	(附錄三)配工檢錄表
4	建構行為規範	(附錄四)聲明書
5	辦理危害預防及溝通技巧訓練	(附錄五)自主檢核表
6	建立事件之處理程序 (流程圖)	(附錄六)通報/處置表
7	執行成效之評估及改善	(附錄七) 查核/評估表
8	其他有關安全衛生事項	

### 四、改善及建議採行措施：

#### 1. 【健康教育、健康促進與衛生指導之策劃及實施】：

規劃與執行九月份健康講座，主題：「情緒管理、壓力紓解與壓力管理」(放鬆、呼吸與冥想)，時間 9 月 26 日下午 13:00 -14:30，主講人:臨床心理師，對象為組長以上幹部，以衛教電子檔說明:(1).示範深呼吸自我放鬆，以及放鬆頭頸與肢體肌肉的方式。(2).介紹「心情溫度計」(簡式健康量表，簡稱 BSRS-5)，能夠迅速了解個人的心理照護需求，可就近至衛生所或醫院接受心理諮詢。(3).另以簡短影片說明情緒管理與壓力紓解的多種方式。(4).最後說明同情心與同理心，以及職場相處的情緒管理。

2. 【健康教育、健康促進與衛生指導之策劃】：舉辦職場健康衛教講座，主題《職場身心不法侵害之防治》，時間 9 月 26 日下午 14:30 -15:30，主講人:職醫，對象為組長以上幹部，以衛教電子檔(如附件)，說明如何依據職安法制訂《執行職務遭受預防計畫》，並分享職場推動實務，包括：肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾，進一步討論預防身心遭受不法侵害的相關措施，例如：評估工作動線，監視器裝設的位置等，以及職場暴力的申訴管道與處理流程：主管填寫「監視錄影調閱申請單」與「異常/事故報告單」，員工填寫「職場暴力事件通報/申訴單」。



# 「身心不法侵害」防治實例

## 肢體暴力

疑不滿看病速度慢 男子在中興院區揮舞水果刀

自由時報  
Liberty Times Net

〔即時新聞／綜合報導〕據《三立新聞台》報導，台北市立聯合醫院中興院區今天上午驚傳病人揮刀鬧事，一名年約60歲的男子疑似不滿看診速度太慢，看病順序不公平，和醫護人員到爆發口角，未料他竟當場拿出一把水果刀揮舞。警方獲報後隨即趕抵現場安撫，

## 緊急求救鈕



## 監視器錄影中



(舉頭三尺 有神明)

謝謝聆聽

