

執行職務遭受不法侵害預防指引
(第二版)

勞動部職業安全衛生署
中華民國 106 年 6 月

目 錄

壹、前言	3
貳、適用範圍	4
參、名詞定義	4
肆、職場不法侵害之預防措施	4
伍、結語	19
陸、參考文件	20
附錄一	21
附錄二	25
附錄三	27
附錄四	29
附錄五	30
附錄六	31
附錄七	32

壹、前言

影響勞工身心健康之職業安全衛生危害，傳統上以物理性、化學性、生物性及人因性等四大類為主，惟近年來，勞工於職場上遭受主管或同事利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，或遭受顧客、服務對象、其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等。此等不當行為，對於受害之勞工不僅涉及安全健康、人權問題，也涉及組織效率問題，進而影響國家整體經濟發展，此類受國際關注之職場暴力危害被歸類為「社會環境因子引起之心理危害（psychosocial factors）」（以下簡稱社會心理危害）。

依歐盟、國際勞工組織、英、美等國之職場暴力預防相關指引，職場暴力大致分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力與性騷擾等四類。根據勞動部勞動及職業安全衛生研究所（以下簡稱勞安所）於102年進行的「工作環境安全衛生狀況認知調查」結果顯示，受僱者暴露於職場暴力情況之比例，依序為言語暴力(8.41%)、心理暴力(4.52%)、性騷擾(1.39%)、肢體暴力(1.25%)；雇主及自營作業之比例，依序為言語暴力(4.16%)、心理暴力(2.03%)、肢體暴力(0.79%)、性騷擾(0.55%)。職場暴力的發生，經常源於各種原因的組合，包括勞工個人行為、工作環境、工作條件及方式、顧客或客戶與勞工相處的模式，以及監督與管理者和勞工之間的互動關係。尤其在組織革新、工作負荷、工作壓力、社會不安及人際關係惡化下，導致其頻繁發生。

在國際間，職場暴力被視為社會心理危害之主要因子，多數國家於雇主之一般責任(General Duty)規定下，將職場暴力之預防以指引、原則或行動方案推動，並鼓勵企業發展相關預防措施。我國近年醫療業及服務業頻傳從業人員遭暴力威脅、毆打或傷害之不法事件。為維護勞動者權益，職業安全衛生法（以下簡稱職安法）第6條第2項增訂雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施。為使事業單位對於預防不法侵害所採取之相關措施有依循之參據，爰參考國內外相關實務作法、勞安所研擬之職場暴力預防指引與勞動相關法規等，於103年9月訂定公告本指引，提供業界參考運用，同時考量

部分業者實務運用需求，經參酌業界及相關專家學者意見，修正本指引，期雇主能落實法令規定，確保工作者之工作安全及身心健康。

本指引係提供雇主預防勞工因執行職務，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，造成身體或精神傷害之安全衛生措施參考，至個案之違法處理(如已遭受傷害、性騷擾等)，應視個案所涉違反法律(如刑法、性騷擾防治法等)事實，轉由權責機關查處。另本指引之內容並非唯一之方法，事業單位仍可參照其基本原則建議性作法或其他先進國家發布之指引，選擇適合其規模與特性之方法規劃及執行。

貳、適用範圍

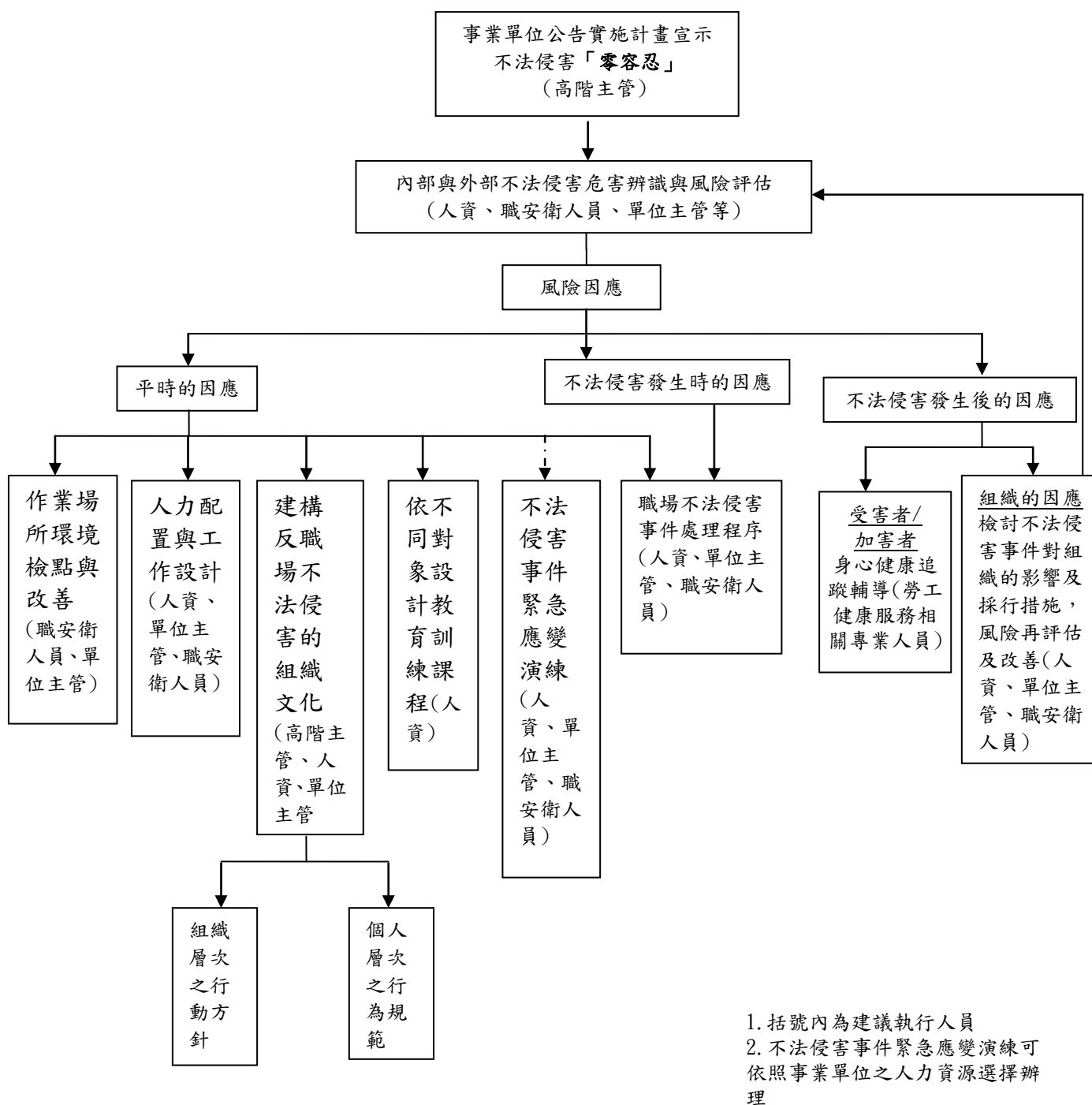
本指引適用於職安法規範之各業別工作者。

參、名詞定義

本指引所稱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)之範圍，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。

肆、職場不法侵害之預防措施

事業單位應在合理可行範圍內，依其規模、工作性質及資源，規劃相關預防計畫及措施。本指引為協助事業單位運用系統化管理方法，落實推動職場暴力之預防，爰參考國內外職場不法侵害之預防實務作法、我國相關法令規定及臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)指引架構，含政策、組織設計、規劃與實施、評估及改善措施，提供企業實務規劃參考，其相關作法與流程可參閱圖一。



圖一 職場不法侵害預防流程圖

一、政策

事業單位應明確宣示職場暴力零容忍，確保勞工身心健康之政策。建議可與勞工代表訂立安全衛生工作守則時，納入相關預防措施，含職場倫理及員工遵循之義務等。經勞雇雙方同意後，雇主應以書面方式，公布相關預防政策及作法，且應在公開場合宣導，促使各類工作者及其他第三者清楚瞭解。相關政策之規劃，宜將下列事項納入：

- （一）雇主於組織政策中，明確申明對各種職場不法侵害「零容忍」之立場，並建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化。
- （二）雇主應參考職場不法侵害或就業歧視相關法令規章，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，落實法令規定。
- （三）針對職場不法侵害事件，應建立標準處置流程，明定申訴或通報管道及後續處理機制。
- （四）確保所有人員了解各自承擔之義務及責任。
- （五）提供職場不法侵害相關教育訓練，並鼓勵全員參與。

二、組織設計

雇主應授權指定專責部門，如職業安全衛生管理、風險管理或人資部門負責統籌規劃職場不法侵害預防計畫事宜，並指派一名高階主管負責督導管理，且推動組織內全體同仁之參與。推動本預防計畫及措施相關事宜之分工，可納入職業安全衛生管理計畫，並參照職業安全衛生管理辦法及勞工健康保護規則之規定；對於事業達一定規模，依勞工健康保護規則需配置從事勞工健康服務醫護人員者，該等醫護人員應配合統籌規劃單位辦理相關預防或後續諮商輔導措施。針對事業設有總機構者，亦可使其各地區事業單位依循總機構之政策或計畫規劃執行。

為利推動計畫之相關人員具足執行之能力，事業單位應安排適當之相關教育訓練，使其能勝任該工作；對於未達需設置職業安全衛生人員或勞工健康服務醫護人員者，可指派內部單位，如人資部門，透過外部資源如主管機關推動之員工協助方案或勞動部職業安全衛生署（以下簡稱職安

署)委託設置之各區職業傷病防治中心及其網絡或勞工健康服務中心資源提供協助，亦可委託外部專業團隊協助規劃執行。

三、規劃與實施

依職業安全衛生法施行細則第 11 條規定，職安法所定預防職場不法侵害應妥為規劃之內容，包含危害辨識及評估、作業場所之配置、工作適性安排、行為規範之建構、危害預防及溝通技巧之訓練、事件之處理程序、成效評估及改善與其他有關安全衛生事項。另依職業安全衛生設施規則第 324 條之 3，對於事業單位勞工人數達 100 人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於僱用勞工人數未達 100 人者，得以執行紀錄或文件代替。相關執行紀錄應留存 3 年。以下相關預防措施，事業單位可依內部組織、勞工作業環境特性及相關資源等參考運用，並訂定作業標準化流程。通常強化組織管理相較加強勞工個別應對能力，為有效且成本較低之方法，並使得職場保有積極態度及行為，有助減少暴力之發生。當職場不法侵害發生時，事業單位應確保組織內具有公平、公正及保護隱私之通報機制，於接獲通報後，立即進行調查，對受害者給予適當之保護與安置措施，且提供後續追蹤及輔導。

(一) 辨識及評估危害

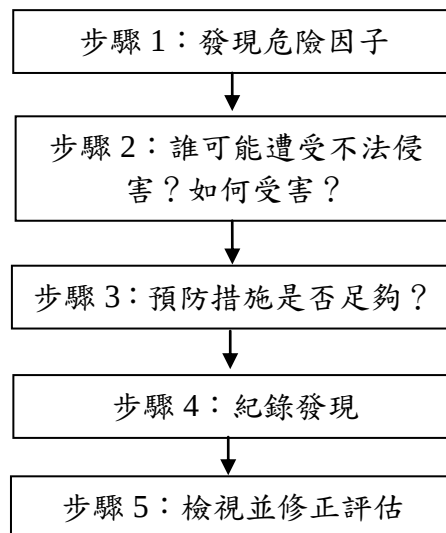
每個職場及行業可能遭遇的暴力風險和類型不同，事業單位宜參考我國相關法規及職業安全衛生管理系統相關規範等要求，依各自產業特性，實際風險概況等，建立職場不法侵害危害辨識及風險評估之管理計畫，以有效執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制，就個人風險因子進行評估時，應避免制式化或標籤化，否則易有歧視之嫌。

- 1、風險評估實施者：建議可由資深管理階層帶領職業安全衛生管理人員會同各部門(單位)主管人員或勞工代表組成工作小組執行，成員包含職業安全衛生、人力資源、法務、業務單位、保全等單位之代表，

並作適當權責分工；事業單位未達需設置職業安全衛生人員者，建議由人力資源部門人員主責執行。

2、評估原則及注意事項：

- (1) 重要評估工具之一為問卷調查或訪談，評估時應考量各部門(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。
 - ①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，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。
 - ②外部: 來自組織外部，包括顧客、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。若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質須與陌生人接觸、工作中須處理不可預期的突發事件，或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇陌生人之暴力及犯罪行為。
- (2) 可整理過去組織內曾發生之不法侵害事件，針對其來源、類型、傷害嚴重程度、事件中加害者和受害者的特質、加害者動機、發生頻率及地點等，進行分析。相關資訊可就職業災害調查記錄、職業災害統計、申訴等事件蒐集；另亦可就各部門員工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。
- (3) 辨識及評估危害之步驟如圖二；評估方式詳參閱附錄一。



圖二 評估危害步驟圖

（二）適當配置作業場所

事業單位對於風險項目應依消除、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。為預防職場不法侵害之發生，針對事業單位內之作業場所配置，可透過「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行檢點，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄二之範例，進行相關檢點與改善。

1、物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因

子。宜特別留意勞工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。

- （1）保持最低限噪音（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。
- （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。
- （4）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。
- （5）維護物理結構及設備之安全。

2、工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，事業單位可考量下列各項因子規劃。

- (1) 通道：提供安全進出職場之通道，盡量減少事業單位對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全。為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有訪客登記措施，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察；事業單位的公共通道，應根據既定作業流程進行管制；員工區域，如休息室或更衣室通道應進行管制，非勞工不得進出，另可在通道加設密碼鎖或門禁系統、要求勞工配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點；將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。
- (2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。
- (3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。若工作場所為有金錢業務交易之服務櫃台，建議可裝設防彈或防碎玻璃，並設置退避空間。
- (4) 建築設計：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；儘可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。
- (5) 監視器及警報系統：依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇警報系統，所有系統應定期妥善維護及測試。
 - ①潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，在高風險的位置安裝監視及警報設備，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。若為個別單位，建議可與大樓警報系統連結。

②於入口安裝金屬探測器或由保安人員把關，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。

③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其他同事。為避免引起加害人注意，宜使用靜音式警報系統。啟動警報系統，務必注意避免激怒對方而發生危險。警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。

（三）依工作適性適當調整人力

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄三之範例，進行相關檢點與改善。

1、適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

（1）事業單位人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。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等，如服務性質之工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置，尤其服務對象是有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具（如口哨、警棍等）、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）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，必要時配置保全人員。

（4）若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。

2、工作設計：工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一。

（1）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；排班應取得勞工同意並保有規律性，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
- (3) 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。
- (4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。
- (5) 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、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

(四) 建構行為規範

組織內部常見之不法侵害包含：(1)暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）；(2)脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）；(3)隔離、排斥、忽視、孤立（斷絕人際關係）；(4)強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作（要求過高）；(5)欠缺業務上合理性，命令其執行與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作（要求過低）；(6)過度介入私人事宜（隱私侵害）。為避免職場內主管或同仁之間利用職務上地位及人際關係等優勢，超越業務合理範圍而加諸職場內同仁精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，雇主首應致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化，建議可公告預防職場暴力之書面聲明(如附錄四)，藉以宣示雇主對於職場不法侵害「零容忍」之決心。為建立強力之支持性社會環境，對於群體或個人之努力，宜有肯定鼓勵之回饋機制，其方式建議可分別針對組織及個人層次建構行為規範，就個人層次部分宜將不適當之言行納入教育訓練，如對勞工說你能力怎麼這麼差、不斷責備勞工、公開在眾人面前長時間責罵等。

1、組織層次：事業單位及工會等組織，應明確揭禁消除職場不法侵害之方針，其內容宜包括下列事項：

- (1) 高階承諾、決策、明定主管與勞工遵守之事項及責任，如禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物、參與教育訓練及設

置諮商平台等，且須保證申訴或通報者免於報復之公正申訴體制，對於組織內不適任之主管或同仁，宜介入處理。

- (2) 明定施以職場不法侵害勞工之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範之。

2、個人層次：為避免組織採取之措施流於形式，應視個別勞工之狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程。

- (1) 高階管理階層：應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行此政策之責任，發揮典範領導力。
- (2) 主管階層：應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工(自我審視有無不適當言行，檢核表如附錄五)，參與反職場不法侵害之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場不法侵害之行為。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，若同仁違反管理規章，應立即處置。
- (3) 勞工個人：每位勞工須接受教育訓練課程，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、宜主動與之互動並相互扶持。

(五) 辦理危害預防及溝通技巧訓練

對於每位工作者，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，可依職業安全衛生教育訓練規則之規定，將之納入事業單位新進或在職勞工訓練之一環。訓練可由內部人員，如人力資源部門或外部專家提供，且訓練內容宜依不同對象設計，如主管層級須接受辨識勞工舉止及行為變化，可能具有潛在暴力風險者及應變職場不法侵害發生時處理之能力等，保全或警衛人員需特定訓練，包含處理攻擊及消除敵意情境之訓練等；相關內容宜納入角色扮演、模擬及演練，且適時更新。

1、教育訓練內容：建議宜包括下述內容：

- (1) 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
- (2) 提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在暴力情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。

- (3) 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
- (4) 授與人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
- (5) 訓練執行特殊任務之能力。
- (6) 提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。
- (7) 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

2、訓練原則：

- (1) 建議組織內部可訓練一批成熟且資深勞工，令其擔任職場不法侵害預防之核心工作團體，以承擔較複雜互動責任及處理緊急應變事件。
- (2) 擬定指引、守則或手冊，並將之公告，必要時進行解說，或利用事業單位相關會議、小組討論或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通，以利於特定情境中預防或因應職場不法侵害。

(六) 建立事件處理程序

雇主應建立職場不法侵害事件通報機制，並讓所有工作者清楚通報事件之程序及方法，以確保組織內發生的不法侵害事件得到控制；通報系統可與現有之人力資源部門或職業安全衛生部門整合，指派專責人員提供協助，並可透過建立申訴或通報單、電子郵件、專用電話等多種方式通報；另事業單位亦應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。小組成員必須熟悉不法侵害事件發生時，組織內的應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

- 1、申訴或通報：要求勞工向雇主或監督與管理者通報任何不法侵害行為，並鼓勵勞工針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境及早通報，如勞工或主管間關係之惡化，即使該狀況或行為尚未造成傷害，為預防事件發生，皆應申訴或通報，可透過非正式會議，澄清誤解，提供調解機會，俾及時介入處理，有效預防。另如勞工因私人關係遭受不法侵害威脅者，可預見之不法侵害威脅且可能將於職

場爆發時，雇主應鼓勵其自行通報，以利啟動適當之保護措施。若勞工主動向事業單位反應其為家暴被害人，或經依家暴防治法規定向法院聲請核發保護令，命相對人遠離其「工作場所」，保護令核發後，事業單位應確實遵守該命令，維護其於職場之安全。

(1) 通報內容：宜含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、加害嫌疑人及受害人關係等(附錄六)。

(2) 專責人員處理：對於職場不法侵害之申訴或通報，應由專責人員處理，如被申訴人或加害人是雇主或監督管理者，應審慎處理之。

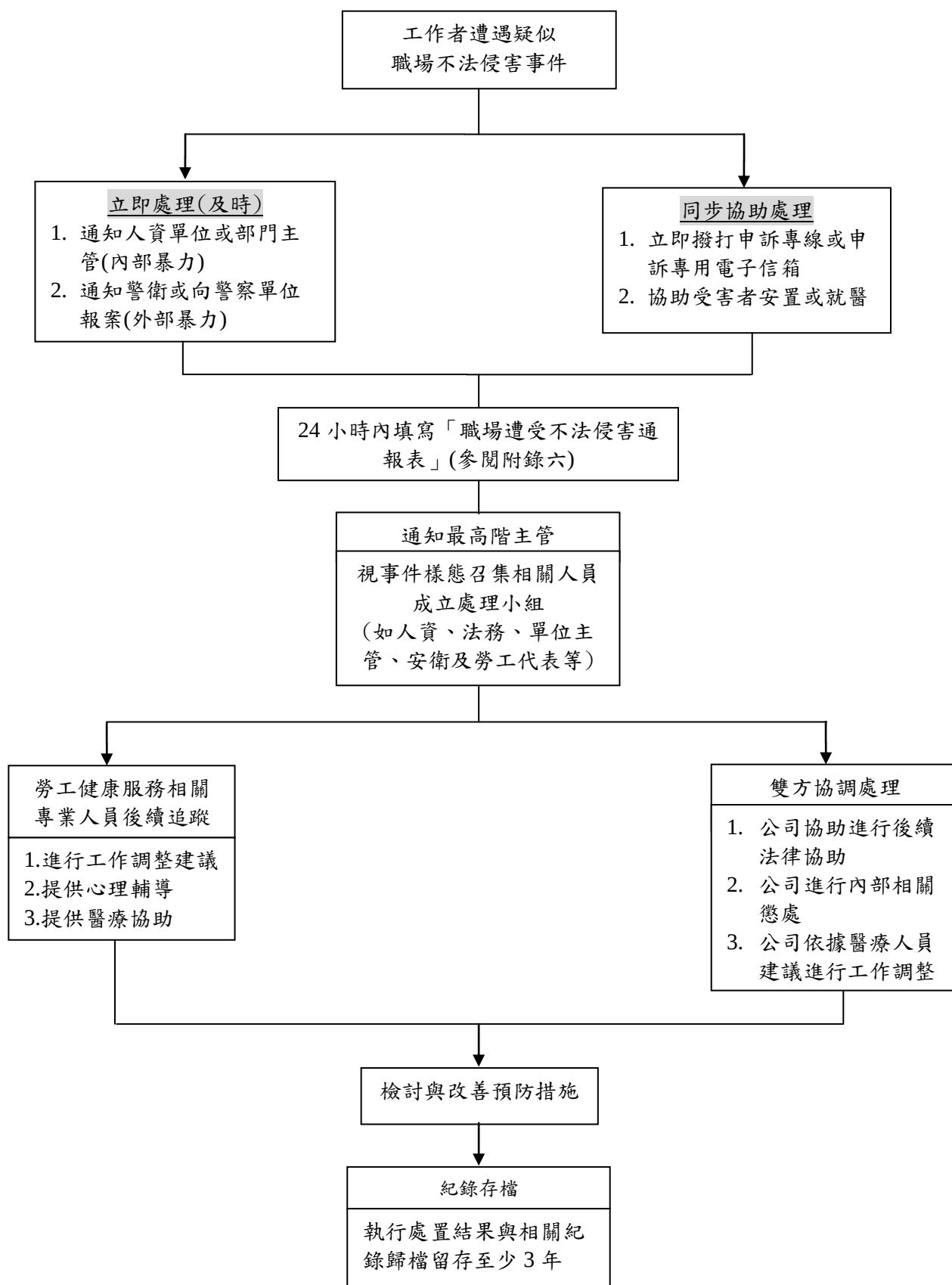
2、通報處理：申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被害人、申訴人、通報者之權益保障與隱私保護，確保申訴或通報者不會受到報復，職場不法侵害事件處理之流程，可參考圖三。

(1) 組織或雇主接獲申訴或通報後，應立即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應。調查期間應注意資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護，並詳細記錄調查內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見。調查人員應鼓勵受害者詳實描述事件發生的細節，並對申訴內容作完整記錄、簽署及備份。

①內部事件：若為組織內部不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人資部門或最高主管單位(如總經理室或董事長室)；於調查時應有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛或保全人員、警方介入。調查時應確保被申訴者了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密且於一定期間內完成(最遲不宜超過一個月)，避免受害人或利害關係人受到不利之處遇。

②外部事件：應注意通知啟動警察保全等維安機制之時效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。若屬早期警覺階段(尚未發生實質不法侵害事件)時，可優先通報警衛或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將擬施暴者隔開，或將相關工作者暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

- 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，雇主應根據勞工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，採取預防再發生之必要行動。
- (1) 對於受害人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；受害者或目睹暴力事件之勞工，可能會出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，雇主可安排諮商、同儕輔導、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。
 - (2) 受害勞工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤，作適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫。若事業單位無醫護人員之設置，可尋求職安署委託設置之各區職業傷病防治中心及其網絡或勞工健康服務中心資源提供協助。
 - (3) 重大不法侵害個案，事業單位宜對內確切承諾，並協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。
 - (4) 若加害者為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓受害者了解處理情形。若加害者與受害者關係已惡化至無法於同一部門共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護勞工免於其他不法侵害之傷害。
 - (5) 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。



圖三：職場不法侵害事件處理流程圖

（七）執行成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考。為持續推動職場不法侵害預防之工作，相關計畫推動之成果宜定期由職業安全衛生人員（或不法侵害工作小組人員）於職業安全衛生委員會報告，任何報告資料都應保護勞工隱私，例如以整合資料方式呈現、或使用個人數據時移除個人特定資料；對於未能達績效指標之缺失，亦可透過會議檢討研議改善之對策，俾利勞資雙方共同重視。此外，所有職場不法侵害預防政策、危害評估、訓練、通報和調查等相關數據及紀錄，必須依組織需求制定、管理和維持職業安全衛生紀錄書面或電子文件化，並妥善保存，以供勞動檢查人員檢視。相關檢核評估機制可參考附錄七。

1、成效評估原則：

- （1）雇主應依據自身需求與條件，定期（建議半年至一年一次，高風險行業可視需求增加頻率）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。其評估可由組織內部或外部專業人員主導審視，以確認職場不法侵害預防政策的適用性及有效性，並確實記錄。
- （2）職場不法侵害事件之調查報告應以書面記錄、保管，以利事後審查。不法侵害事件發生後，組織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、通報單、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。

2、評估過程：

- （1）建立不法侵害之報告制度，並定期於職業安全衛生委員會審查報告，審查報告可於會議中就安全及保全議題進行簡報。
- （2）根據調查結果之相關數據，分析不法侵害所致疾病、傷害或死亡趨勢及比率。
- （3）以降低職場不法侵害頻率及嚴重度，衡量改善狀況。

- (4) 適時更新預防職場不法侵害之行政管理及工作慣例異動紀錄，以評估運作成效。
 - (5) 於職務或職場異動、裝設保全設施或新系統的前後，進行勞工調查，以確定效果。
 - (6) 隨時學習有關處理職場不法侵害之最新發展策略。
 - (7) 定期進行勞工工作情形之調查，了解勞工提供相關服務時有無敵意情境之經驗。
 - (8) 依職安法之規定，紀錄並通報勞工傷病死亡事件。
 - (9) 定期邀請外部專家入廠審視，並提供改善勞工安全建議。
- 3、成效相關參考指標:以下指標可作為成效評估之考量，然相關指標仍視各事業單位推動計畫之需求而定。

- (1) 缺勤、病假、離職率及不法侵害事件發生率。
- (2) 各部門及勞工對於不法侵害政策和程序之遵循情形，如教育訓練參與率、人員資格、申訴或通報情形等。
- (3) 預定目標之達成率。
- (4) 保全系統的維護和效能。
- (5) 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。
- (6) 紀錄是否完整呈現。

伍、結語

職場不法侵害事件幾乎發生在所有行業及各種職業從業人員身上。就雇主而言，不法侵害事件可能導致組織士氣低落、形象不佳，致難以招募人員及留住人才，甚而必須擔負勞工請假、補償金及法律之責任；對勞工而言，可能導致沮喪、傷病，甚至失能或死亡。有鑑於職場不法侵害對事業單位整體組織之負面影響，雇主應正視職場不法侵害預防之重要性，必須對組織不法侵害控制方法的效果進行監視，了解其有效性，詳如辨識哪些策略無效、哪些是無法預見的因素，並加以調整與改善，而非等到事件發生才處理。勞工是企業之資產，期盼事業單位能自主管理，落實職安法令之規定，採取促進勞工身心健康之相關措施，為勞工打造尊嚴勞動及安

全之職場環境，確保勞動者之權益，共創勞資雙贏。

陸、參考文件

- 一、 職業安全衛生法。
- 二、 職業安全衛生法施行細則。
- 三、 職業安全衛生設施規則。
- 四、 職業安全衛生管理辦法。
- 五、 勞工健康保護規則。
- 六、 臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)指引。
- 七、 職場暴力預防指引，勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
- 八、 職場不法侵害行為之預防研究，勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
- 九、 職場のパワーハラスメント問題の予防・解決に向けた環境整備について，厚生労働省，2012 年。
- 十、 Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon，ILO，2003 年。
- 十一、 Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers，US-OSHA，2004 年。
- 十二、 Multi-Sectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work，European Social Dialogue，2010。
- 十三、 Violence at work—A guide for employers，HSE，1996 年。

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

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
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	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	☐	☐						
勞工之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	☐	☐						
勞工之工作是否涉及現金交 易、運送或處理貴重物品	☐	☐						
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	☐	☐						
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	☐	☐					

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。

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。

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「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

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)			◇ 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：_____

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【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）				◇ 配置保全人員 ◇ 提供勞工自我防衛工具 ◇ 宿舍或交通接駁服務
單獨作業或夜間工作				◇ 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				◇ 配置保全人員 ◇ 明確規定移動流程
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				◇ 配置保全人員 ◇ 與他人協同作業

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			◇ 排班應取得勞工同意並保有規律性 ◇ 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施			◇ 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。 ◇ 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。 ◇ 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。

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。
- ☐ 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。
- ☐ 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：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 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： ☐ 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（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 ☐ 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（請註明日期） 未來改善措施：_____	

處理者：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____

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			

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：_____

☐ 單位主管：_____