

臺中市政府勞工局
執行職務遭受不法侵害預防計畫書

中華民國 114 年 3 月 28 日修訂

目錄

一、 依據	1
二、 目的	1
三、 適用範圍	1
四、 組織權責	1
五、 辨識及評估危害.....	2
六、 適當配置作業場所.....	3
七、 依工作適性適當調整人力.....	3
八、 建構行為規範.....	4
九、 辦理危害預防及溝通技巧訓練.....	4
十、 建立事件處理程序.....	5
十一、 執行成效之評估及改善.....	7
十二、 其他有關安全衛生事項.....	8

一、依據

依公務人員保障法第 19 條、公務人員安全及衛生防護辦法第 3 條、職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款、職業安全衛生法施行細則第 11 條及職業安全設施規則第 324 條之 3 第 2 項規定辦理。

二、目的

為避免本局工作者於執行職務時，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害，運用系統化管理方法，落實推動職場不法侵害之預防，以確保本局工作者之身心健康。

三、適用範圍

凡本局工作者皆適用本計畫。

四、組織權責

(一)、督導管理長官：由局長擔任或指派一層長官擔任。

(二)、主辦科室（秘書室）

1. 協助規劃、推動及執行本計畫。
2. 協助本計畫工作之風險評估。
3. 協助本計畫各式附表之審核。
4. 依風險評估結果，協助辦公室環境配置、建立行為規範。
5. 協助辦理危害預防及溝通技巧訓練。
6. 定期協助本計畫執行成效之評估及改善措施。

7. 協助建立事件通報程序。

8. 協助通報事件後續處理。

(三)、人事管理單位

1. 協助建立事件通報程序。

2. 協助通報事件後續處理。

3. 本局編制內公務人員、聘僱人員由人事室管理；約用人員、技工、工友、駕駛及適用勞動基準法之臨時人員由秘書室管理；其他類人員則由各科分別管理或依相關規定辦理。

(四)、各科室主管

1. 負責推動與執行本計畫。

2. 執行本計畫之風險評估。

3. 依風險評估結果，協助工作適性安排。

4. 協助通報事件之調查。

(五)、本局工作者

1. 配合執行及參與本計畫。

2. 配合本計畫之風險評估。

3. 配合各科室主管安排，執行工作調整及參加訓練。

五、辨識及評估危害

由主辦科室配合各科室主管，依「評估危害步驟圖」（如圖1），由該科室工作者填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」（如附件1），瞭解工作者遭受外部及內部不法侵害之情境，並瞭解現有控制措施，後將

相關評估結果填入附件1。

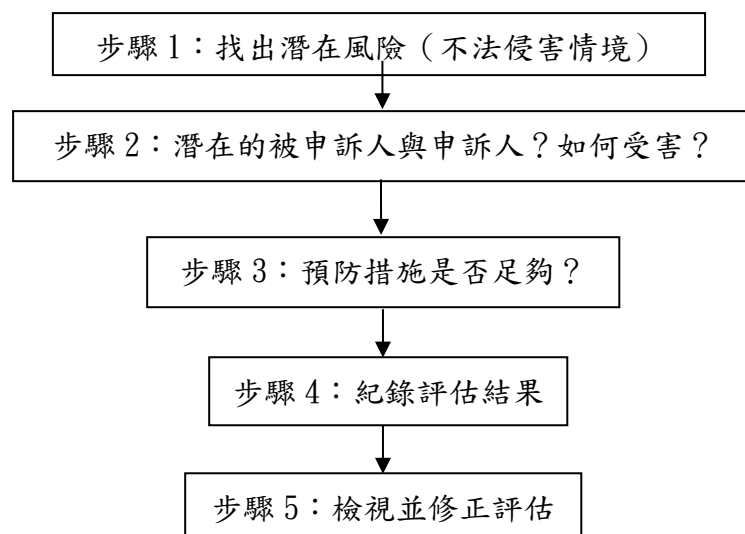


圖1 評估危害步驟圖

六、適當配置作業場所

由主辦科室配合各科室主管針對不法侵害情境可能發生之作業場所配置，可透過「物理環境」、「工作場所設計」與「行政管制措施」等面向進行檢點，提出可增加或改善之措施，後以可能改善內容實施改善。相關建議作法可填寫「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」（如附件2）。

七、依工作適性適當調整人力

由主辦科室配合各科室主管依序針對不法侵害情境可能發生之工作者依工作適性適當調整人力，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，提出可增加或改善之措施，後以可能調整內容實施改善。相關建議作法可填寫「職場不侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表」（如附件3）。

八、建構行為規範

本局致力於建立安全、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，由局長簽署「預防職場不法侵害之書面聲明」（如附件4），並公告於本局網站，以宣示對於職場不法侵害「零容忍」之決心，杜絕任何潛在造成不法侵害之行為。

九、辦理危害預防及溝通技巧訓練

由主辦科室協助辦理相關教育訓練，並公布訓練內容及不法侵害預防行為準則等資訊，以助於促進本局員工溝通、減緩員工壓力及挫折感，後由主辦科室將訓練內容及受訓人員等事項作成紀錄。訓練內容宜包括以下事項：

- （一）、介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
- （二）、提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。
- （三）、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。
- （四）、授與人際關係、溝通技巧及衝突管理技能，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
- （五）、訓練執行特殊任務之能力。
- （六）、提供決斷力訓練或交付權限。
- （七）、提供面對服務對象之騷擾行為及惡質申訴所採取的評估與辨識，及應對技巧。
- （八）、根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育員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。

十、建立事件處理程序

(一)、申訴或通報

本局工作者於執行職務遭受身體或精神不法侵害事件時應通報其科室主管及人事管理單位，如為外部暴力或跟蹤騷擾之事件，亦須通知警衛或向警察單位報案，後協助受害者安置或就醫。

(二)、通報處理

將案件通報局本部，並成立案件處理小組，進行案件調查、法律協助、工作協調、心理輔導及醫療等協助，並填寫「疑似職場不法侵害通報表」(如附件 6)，事件處理程序如「疑似職場不法侵害事件處理流程圖」(如圖 2)。

1. 內部事件：若為組織內部疑似不法侵害事件，應落實保密，並於 3 天內成立處理小組進行調處或調查；倘進入調查程序，調查小組之成員應至少 3 人，其中外部專業人員至少 2 人(建議具法律、醫護或心理等相關背景)，召開調查小組會議時，全體成員應有二分之一以上出席，其中外部專業人員至少有二分之一以上出席；調查過程宜有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密，調查期限應於 2 個月內完成；必要時得延長 1 個月，並避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。
2. 外部事件：疑似第三方之不法侵害，應注意通知啟動警察單位等維安機制之時效，與當地警方建立聯絡網，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，可優先通報警察或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將行為人隔開，或將相關員工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

(三)、事後處置

1. 當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，本局應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對申訴人提供身心健康協助。可參考附件 7 及附件 8 所列資源，尋求外部相關目的事業主管機關或專業團體提供之身心健康諮詢、輔導或權益保障之協助。
2. 如遇重大不法侵害個案，本局協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於評估確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。
3. 若被申訴人為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓申訴人了解處理情形。若被申訴人與申訴人關係已惡化至無法於同一單位共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護申訴人免於其他不法侵害之傷害。
4. 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。

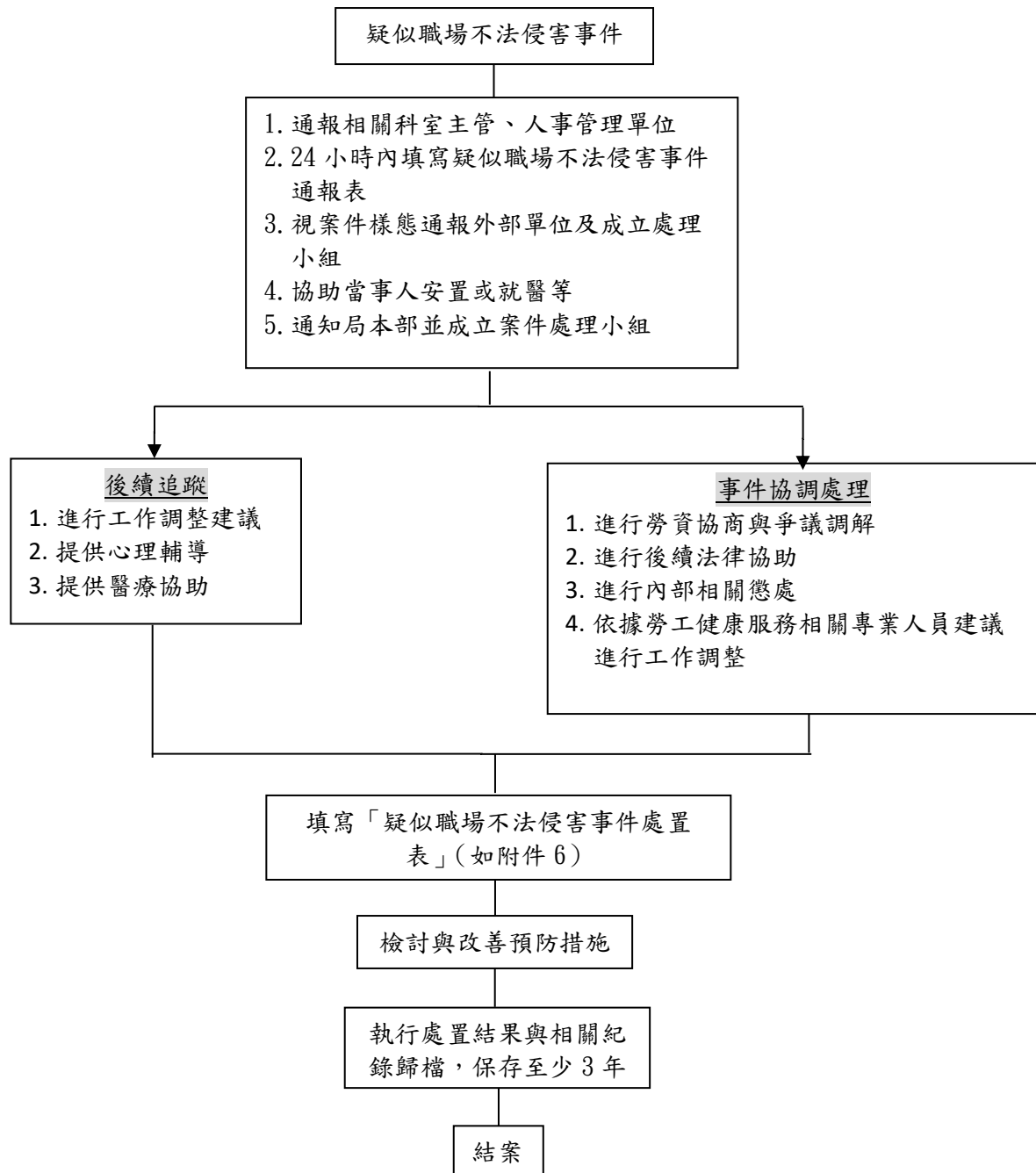


圖 2 疑似職場不法侵害事件處理流程圖

十一、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不法侵害工作小組人員提供報告，任何報告資

料都應保護勞工隱私；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、調查和處置等相關數據及紀錄，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件 9。

十二、其他有關職場不法侵害預防事項

- (一)、事件處理相關協助資源可參考「職場不法侵害預防及處理相關協助資源」(如附件 7)。
- (二)、健康諮詢及輔導相關資源可參考「身心健康諮詢及輔導相關協助資源」(如附件 8)。
- (三)、對於通報事件之後續處理，可配合臺中市政府員工協助方案提供諮詢及輔導服務。
- (四)、計畫各項執行紀錄或相關文件交由主辦科室彙整留存 3 年以上。
- (五)、本計畫奉機關首長核定後實施後公告實施，修正時亦同。

附件 1

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：_____ 評估人員／評估日期：_____

受評估之場所：_____ 審核人員／審核日期：_____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險(可能造成不法侵害情境) ^{註 1}	是	否	潛在不法侵害風險 類型(職場暴力/職 場霸凌/性騷擾/就 業歧視) ^{註 2}	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,可能成為該區勞 工之不法侵害來源	☐	☐						
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、國籍或宗教信仰之勞工	☐	☐						
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勞工	☐	☐						

內部是否有酗酒、毒癮之勞工	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之勞工	☐	☐						
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之勞工	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之勞工	☐	☐						
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.潛在風險為例示，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職場暴力、職場霸凌、性騷擾及就業歧視，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。

「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示，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：_____

☐ 勞工健康服務人員：_____

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

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(公共通道或員工停車場等區域)			◇ 盡量減少對外通道分歧。 ◇ 設密碼鎖或門禁系統。 ◇ 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示，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： _____
☐ 勞工健康服務人員： _____

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「行政管制措施」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
門禁管制			接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施。
公共區域管制			區域應劃分公共區域或作業區域，並控管人員進出。
工作區域管制			配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點
進出管制			未使用的門予以上鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例示，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：_____

☐ 勞工健康服務人員：_____

「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示，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：_____

☐ 勞工健康服務人員：_____

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

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，減少勞工與服務對象於互動過程之衝突。 ※提供因應顧客過度要求或惡質客訴之處理流程。
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示，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：_____

☐ 勞工健康服務人員：_____

臺中市政府勞工局預防職場不法侵害之書面聲明

本局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，絕不容忍任何本局之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本局員工同仁間或服務對象及陌生人對本局員工有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：工作人員在勞動場所遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式之謾罵、威脅、攻擊或侮辱等，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、可能造成職場不法侵害行為的樣態（參閱附件 5）：

（一）職場暴力。

（二）職場霸凌。

（三）性騷擾。

（四）就業歧視。

三、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

（一）向同仁尋求建議與支持。

（二）盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。

（三）向科室主管及人事管理單位提出申訴。

四、本局所有員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹及聽聞職場不法侵害事件發生，皆得通知科室主管及本局人事管理單位或使用申訴專線，本局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。本局絕對禁止對申訴人、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、本局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同仁，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本局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，但如需要額外協助，本局亦將盡力協助提供。

七、本局職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：04-22289111 分機 35701（秘書室）

04-22289111 分機 35801（人事室）

申訴專用電子信箱：aj1712@taichung.gov.tw（秘書室主任公務信箱）

mxn807@taichung.gov.tw（人事室主任公務信箱）

註：主任請假時請逕洽職務代理人。

局長：_____

簽署日期：____年____月____日

潛在造成職場不法侵害之行為樣態【例示】

- 一、職場暴力：包括勞工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。
- 二、職場霸凌：包括勞工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害勞工感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而危害其身心健康或安全，例如：
 1. 對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
 2. 同仁或主管以各種方式鼓動同事孤立特定勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍。
 3. 主管在同仁面前對特定勞工咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵。
 4. 主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地否定同仁的存在與價值。
 5. 主管不准同仁請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
 6. 主管給特定勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
 7. 主管給予同仁不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給同仁其他任務，以阻礙其前進。
- 三、性騷擾：指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對勞工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸部大小或觸摸臀部，使勞工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。
- 四、就業歧視：指雇主以勞工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項特質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（請參閱就業服務法）。

註：本表之行為樣態僅為例示，事業單位宜依個案審視與判斷。

疑似職場不法侵害事件通報表

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
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：_____）
申訴人及被申訴人關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： ☐ 職場暴力 ☐ 就業歧視 ☐ 職場霸凌 ☐ 職場性騷擾 ^註 ☐ 跟蹤騷擾 ^註 ☐ 其他：	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 申訴人 ☐ 被申訴人 ☐ 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：_____

註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防制法相關規定辦理。

疑似職場不法侵害事件處置表

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 事發後雙方調處否： ☐ 否 ☐ 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 被申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 目擊者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證）	
申訴人安置情形	被申訴人懲處情形
☐ 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
向申訴人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：_____ 處理日期/時間：_____

審核者：_____ 審核日期/時間：_____

職場不法侵害預防及處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等 遇職場不法侵害事件時，使用「110 視訊報案」APP，「視訊報案」結合 GPS 定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	110 「110 視訊報案」APP  iOS系統 Android系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/ 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 https://reurl.cc/k1oGZ9 
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518 全國市話可直撥，手機請加(02) (02)2322-5255

身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練,並提供專家入場輔導服務,協助企業建立員工協助措施,增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線 02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡,補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施,支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線 02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題,提供一般輔導、自殺評估,有需要時,亦會轉介醫療單位資訊。	1925 安心專線 24 小時服務
		全國社區心理衛生中心 https://reurl.cc/qnE950 
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線,主動關懷員工,提供促進心理健康衛教資料,辦理暴力危害預防(如:設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx
社團法人國際 生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線:1995
財團法人張老 師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線:1980
財團法人職業 災害預防及重 建中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、勞工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html 免付費服務電話:0800-068-580

附件 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			

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：_____