

勤崑國際科技股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防計畫

訂定日期：107 年 8 月 23 日

一、目的

依職業安全衛生法第 6 條第 2 項規定，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。特制定本預防計畫以防止本公司工作者因執行職務，遭受他人行為身體或精神之不法侵害，並妥善預防及處置職場暴力事件，確保工作者之身心健康。

二、範圍

1. 定義：當職場評估可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力，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)。
2. 適用對象：職場內所有工作者均可能是職場暴力風險族群。
3. 職場暴力來源：
 - (1) 內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
 - (2) 外部暴力：發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶及照顧對象。
4. 職場霸凌(workplace bullying)與職場暴力：
 - (1) 職場霸凌發生於權力不對等的社會關係，即加害者與受害者處於上對下的關係。
 - (2) 職場暴力除了包括上司對下屬的欺凌之外，也可能來自權力對等的同事，或來自顧客、客戶、照顧對象以及陌生人。

三、職責

1. 雇主：
 - (1) 向公司內所有工作者及向社會大眾公開宣示公司內預防職場暴力之書面聲明。
 - (2) 負責監督本計畫是否依規定執行。
2. 本計畫負責臨場服務醫師及護理人員：
 - (1) 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
 - (2) 負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理）。
 - (3) 輔導受害者心理健康並給予輔導，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

3. 部門主管：
 - (1) 負責填寫職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表及作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表。
 - (2) 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
 - (3) 負責執行強化工作場所的規劃。
 - (4) 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。
4. 行政服務處：
 - (1) 負責填寫作業場所環境檢點紀錄表
 - (2) 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
 - (3) 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師。
 - (4) 負責強化工作場所的規劃策略。
 - (5) 辨識與評估高風險族群。
 - (6) 有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要之保護措施。
5. 現場作業工作者：
 - (1) 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
 - (2) 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。

四、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

1. 建構行為規範：由雇主向公司內所有工作者及向社會大眾公開宣示，公司內預防職場暴力之書面聲明（附件一）。
2. 辨識及評估危害：
 - (1) 辨識高風險族群：公司內櫃檯服務人員、客服人員及業務人員。
 - (2) 辨識具高風險族群特質：公司內長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務或職場正義感較低工作場所。
 - (3) 評估危害：

採用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表（附件二）進行風險評估。
3. 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練。
4. 適當配置作業場所：採用職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表（附件三）進行評估。
5. 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：採用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（附件四）評估，本公司如評估結果仍無法避免具有下列職務或作業流程時，應依工作適性調整人力或提供相關防衛性工具：
 - (1) 面對大量群眾，尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。
 - (2) 需要單獨進行作業活動。
 - (3) 在傍晚及夜間之工作
 - (4) 需要處理金錢交易工作
 - (5) 執行保護性業務工作

- (6) 執行員工人事調動告知作業時
- (7) 執行員工人事終止聘雇告知作業時
- 6. 建立事件處理程序：
 - (1) 制定職場不法侵害通報及處置表（如附件五）並設立通報單位。
 - (2) 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
 - (3) 本公司建立執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程（如附件六）。
 - (4) 建立職場暴力處理小組，由行政服務處人員、稽核室人員、護理人員、臨場服務醫師及勞工代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表（附件七）。其成員必須熟悉組織內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。
 - (5) 通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。
- 7. 職場暴力之管理
職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表及教育訓練問卷資料應建立電子檔統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以作為年度職場暴力防治的參考。
- 8. 執行成效之評估及改善
 - (1) 雇主應每三年進行一次風險評估和監測，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) 雇主應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，組織應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
 - (3) 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。
 - (4) 執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上。

勤崑國際科技股份有限公司預防職場暴力之書面聲明

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，皆得通知本公司行政服務處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：

申訴電話：02-23635445#226 申訴Email：webber@kingwaytek.com

公司負責人：柯應鴻

日期：107年8月23日

附件二

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	<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"/>						
勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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
勞工之工作是否為直接面對群眾 之第一線服務工作	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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
是否有無法接受不同性別、年齡、 國籍或宗教信仰之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有被同仁排擠或工作適應不 良之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有情緒不穩定或精神疾 患病史之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有超時工作，反應工作壓力大 之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境是否有空間擁擠，照明設 備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作場所出入是否未有相關管制 措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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 3x3 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
「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			
建築及設備的安全			與大樓配合定期進行消防安檢

檢點人員：_____

單位主管：_____

勞工代表：_____

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、接待區、員工區域或員工停車場等區域)			<ul style="list-style-type: none"> ■ 盡量減少對外通道分歧。 ■ 員工識別證與門禁、訪客登記等措施，避免未獲授權之人擅自進出。 ■ 未使用門予以鎖，防止加害人進入及藏匿，惟應符合消防法規。 ■ 廁所、茶水間有明顯標示，方便運用及有適當維護。
工作空間			<ul style="list-style-type: none"> ■ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ■ 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。 ■ 夜間保全人員定時巡邏，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			<ul style="list-style-type: none"> ■ 安裝門禁系統，避免閒雜人等隨意進入大門。
服務對象或訪客等候空間			<ul style="list-style-type: none"> ■ 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			<ul style="list-style-type: none"> ■ 安裝明亮的照明設備。

檢點人員：_____

單位主管：_____

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

「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
單獨作業或 夜間工作				<ul style="list-style-type: none"> ■ 強化人員緊急應變能力 ■ 提供勞工夜間十點後返家計程車資
勞工舉報有 遭受不法侵 害威脅恐嚇 者				<ul style="list-style-type: none"> ■ 配置保全人員 ■ 與他人協同作業

檢點人員：_____

單位主管：_____

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

「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			避免工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施			<ul style="list-style-type: none"> ■ 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、設立哺乳室、托兒所等，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害。

檢點人員：_____

單位主管：_____

勞工代表：_____

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：_____ 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）_____

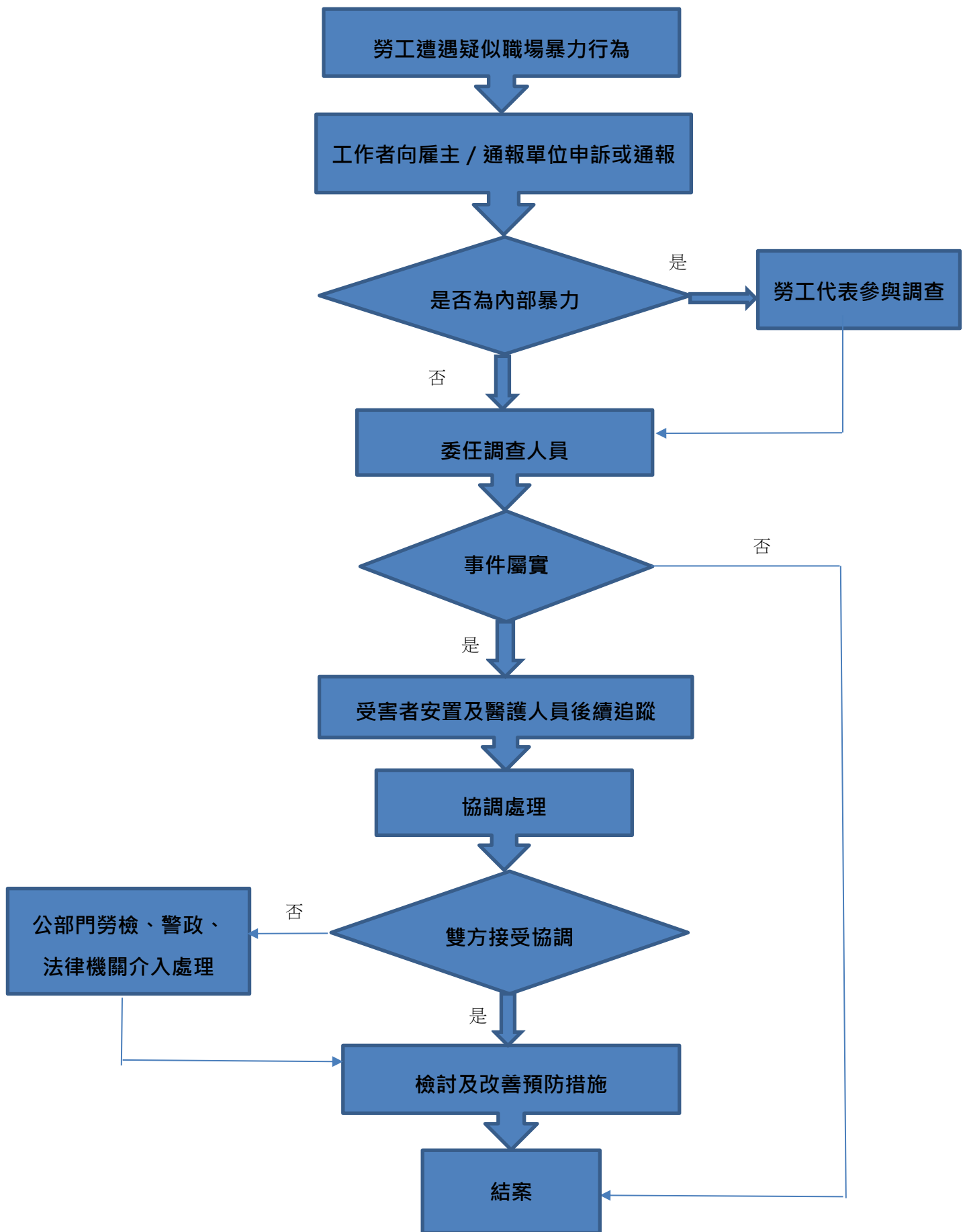
通報人：_____

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： <input type="checkbox"/> 外部人員（請敘明，如警政人員） <input type="checkbox"/> 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：_____	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 其他_____
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（請註明日期） 未來改善措施：	

處理者：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____

執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(續)

案件編號：

填表日期：

一、受害者後續辦理情況：

1. 行政服務處：

2. 稽核室人員：

3. 護理人員：

4. 臨場服務醫師：

二、雙方協商：

1. 協商日期：_____

2. 協商結果是否達成協議：是(接第3點)

否(接第4點)

3. 檢討及改善預防措施

4. 公部門勞檢、警政、法律機關介入處理
