

# 大同大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

105年12月13日 環安衛會議通過

- 一、本校為符合職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款與學校職業安全衛生管理要點第 16 點第 1 項第 3 款規定，且為避免工作者因執行職務所遭遇的內部及外部職場暴力事件，特訂定「大同大學執行職務遭受不法侵害預防計畫」，以下簡稱本計畫；其他法律有特別規定者、本校其他辦法或管理程序有特別規定者，從其規定。
- 二、本計畫用詞，定義如下：
  - (一) 職場暴力：工作者在與工作相關的環境中遭受虐待、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，其來源又分為內部暴力及外部暴力。
  - (二) 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。
  - (三) 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、民眾及服務對象。
- 三、本計畫適用對象為本校之工作者，當職場評估可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力，即應啟動本措施：
  - (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、歧視等。
  - (三) 語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、辱罵等。
  - (四) 性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等。
- 四、本校各級之權責如下：
  - (一) 雇主：執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。
  - (二) 秘書室：
    1. 各單位未依本計畫執行，經環安衛中心通知改善後，仍未完全改善之單位，由秘書室督導執行。
    2. 各單位間執行本計畫有權限爭議時，經環安衛中心通知後，由秘書室召集相關單位協調定之。個案如涉跨單位爭議，依前揭程序，送秘書室審議。
    3. 受理工作者受職場不法侵害之通報或申訴，並視事件性質依本校相關規定進行調查或處理。  
環安衛中心：擬訂並規劃本計畫、協助進行危害辨識及風險評估，並依評估結果協助改善及管理措施。
  - (三) 工作場所負責人：
    1. 負責本計畫之推動與執行。
    2. 執行本計畫之風險評估及控制與改善。
    3. 協助調查或處理所屬工作者受職場不法侵害之通報或申訴。

(四) 臨場健康服務之醫師及護理人員：協助因受職場暴力受傷之工作者，提供相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

(五) 作業現場工作者：

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 配合本計畫之風險評估及控制與改善。
3. 遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

五、執行職務遭受不法侵害預防應依下列程序執行：

(一) 建構行為規範：工作場所負責人應於工作場所張貼公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件一)。

(二) 填寫「潛在職場暴力風險評估表」(附件二)：

1. 作業流程分析：

(1) 由各單位自行分析相關作業之內容及流程，並確實寫出。

(2) 舉例如下：

A. 辦公室行政工作：處理行政文書作業、電話溝通、開會討論等作業。

B. 駐校安勤人員工作：校園巡邏、機動車輛管制、校園意外或災害事故處置。

2. 危害辨識及評估，即確認執行職務時可能遭受到職場暴力的危害因子，其包含如下：

(1) 可能發生原因，舉例如下：

A. 無法即時解決服務對象的需求。

B. 意見溝通不良。

C. 執行公共安全業務。

D. 單獨作業或較隱密的空間開會。

E. 在傍晚及夜間工作。

(2) 暴力類型及可能造成之後果，舉例如下：

A. 肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等，可能造成身體或心理的傷害、影響工作效率等。

B. 心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、歧視等，可能造成心理傷害、影響工作情緒。

C. 語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、辱罵等，可能造成心理傷害、影響工作意願。

D. 性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等，可能造成身體或心理的傷害、影響工作狀況。

3. 危害預防措施：

(1) 控制與改善，建議方式如下：

A. 工程控制

- a. 工作場所盡可能保持最低限噪音（控制於 60 分貝以下），避免刺激工作者、訪客之情緒或形成緊張態勢。
- b. 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。
- c. 工作空間選用令人放鬆、賞心悅目的色彩，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。
- d. 必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位，降低等候時的不良情緒。
- e. 提供安全進出之通道，必要時加設人員進出管制措施，以避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
- f. 安裝監視器或警報系統；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。

#### B. 行政管理

- a. 依工作適性適當調整人力，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。
- b. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。
- c. 簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
- d. 避免工作單調重複或負荷過重。
- e. 允許適度的工作者自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。

#### C. 教育訓練

- a. 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
- b. 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。
- c. 提供心理諮商及情緒管理課程。
- d. 提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
- e. 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。
- f. 識別職場潛在危害及處理之技巧。

(2)改善後成效評估：實施改善計畫後，每年需進行成效性評估，以了解改善是否有其成效，若無成效則需重新評估，再依評估結果選擇適當之改善方案。

#### 六、通報或申訴，依下列處理程序執行：

- (一) 工作者於遭遇或疑似遭遇職場暴力行為時，應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」（附件三之通報內容），向工作場所負責人或通報單位通報或申訴。
- (二) 工作場所負責人接獲工作者通報或申訴後，應立即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應；通報單位接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，應依其危害內容指派適當權責單位委由專人調查或處理。

(三) 調查或處理之專責人員應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(附件三之處置情形)；調查或處理之過程必須確保客觀、公平及公正，對受害人及通報或申訴者之權益及隱私完全保密，確保通報或申訴者不會受到報復。

七、執行職務受不法侵害危害預防需重新評估之狀況如下說明：

(一) 作業形態或空間變更時：如變更作業流程、作業方式、空間重新裝修等。

(二) 經通報單位確認工作者受到職場暴力時。

(三) 相關法令變更時。

八、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上，本計畫為預防性之管理，若已有遭受職場暴力情況，應儘速通報或申訴。

九、本計畫經環安衛會議通過呈校長核定後公告實施，修正時亦同。

## 大同大學禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有工作者在執行職務過程中免於遭受身體或精神不法侵害而致生、心理疾病，特以書面加以聲明。

- 一、本校決不容許本校管理階層主管有職場霸凌之行為，亦決不容忍本校教職員工生、家屬或其他人對本校工作者有職場暴力之行為。
- 二、本校教職員工生均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹或聽聞職場暴力事件發生，應立即通知本校校安中心或透過管道申訴，本校接獲申訴後，會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將依本校相關規定進行懲處。
- 三、本校絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，亦將進行懲處。
- 四、本校鼓勵工作者如遇通報或申訴均能利用所設置之內部申訴處理機制，另如需要額外協助本校亦將盡力給予提供。
- 五、本校職場暴力諮詢、申訴管道：

受理通報或申訴單位：校安中心

通報申訴專線電話：(02)25850164

通報申訴專用傳真：(02)25957816

通報申訴專用電子信箱：[tknd8327@ttu.edu.tw](mailto:tknd8327@ttu.edu.tw)

大同大學 潛在職場暴力風險評估表

一級單位：		二級單位：	
工作場所：		評估日期：	
是否已張貼「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」： <input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否			
危害辨識及評估		危害預防措施	
作業流程分析	可能發生原因	控制與改善 (工程控制/行政管理/教育訓練)	改善完成日 改善後成效評估
製表人員：		工作場所負責人：	

### 執行職務遭受不法侵害通報及處置表

通報內容(通報人填寫)	
通報日期：_____年_____月_____日 / 時間：_____	
通報人：_____、聯絡電話：_____	
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"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其它：_____	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請填下述內容) 1. <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 受害者 <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)_____

處置情形(由受理之權責單位/人員填寫)	
受理日期：_____時間：_____	發生地點：_____
參予調查或處理人員： <input type="checkbox"/> 外部人員：_____	傷受害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
<input type="checkbox"/> 內部人員：_____	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：_____	
加害者說明發生經過與暴力原因：_____	
目擊者說明發生經過與暴力原因：_____	
調查結果：_____	
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	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦
<input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假	內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務
<input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他_____	<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： _____	

處置者：

單位主管：