

檔 號：

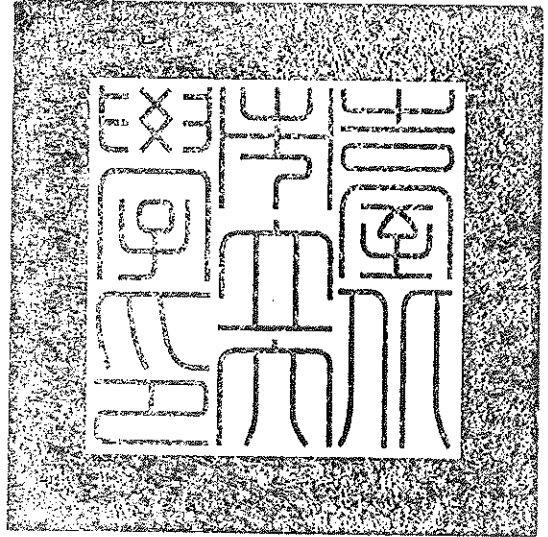
保存年限：

臺北市立大學 公告

發文日期：中華民國111年7月13日

發文字號：北市大總字第1116018134號

附件：臺北市立大學執行職務遭受不法侵害預防計畫



主旨：公告「臺北市立大學執行職務遭受不法侵害預防計畫」（以下簡稱本計畫），請查照。

依據：111年6月27日111年第2次環境安全衛生委員會議通過及111年7月12日校長核定文。

公告事項：

- 一、本計畫業經本校111年6月27日111年第2次環境安全衛生委員會議審議通過，並簽奉校長核定後實施，謹此公告。
- 二、本計畫電子檔置於本校「環境安全衛生專區」網頁（<https://esh.utaipei.edu.tw/index.php>）。

代理校長 鄭玉卿

外野妹 道 王 甲

臺北市立大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

104年9月30日環境安全衛生委員會議通過

107年06月12日環境安全衛生委員會議修正通過

107年6月20日校長核定施行

111年6月27日111年第2次環境安全衛生委員會議修正通過

一、依據

- (一) 依「職業安全衛生法」第6條第2項、「職業安全衛生法施行細則」第11條及「職業安全衛生設施規則」第324-3條之規定辦理。
- (二) 勞動部職業安全衛生署「執行職務遭受不法侵害預防指引」。
- (三) 教育部「大學執行職務遭受不法侵害預防計畫」(範本)。

二、目的

本校為預防教職員工及工作者於執行職務時遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」及處置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，特訂定「臺北市立大學執行職務遭受不法侵害預防計畫(以下簡稱本計畫)」。

三、定義：

(一) 當評估可能或已經出現下列類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

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)。

(二) 職場暴力來源：

1. 內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括校長及監督管理者。
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、學生、承包商及業務上所照顧、看顧之對象。
3. 網路霸凌：透過上傳文字、照片、影片等形式，持續對他人嘲笑、辱罵、騷擾、毀謗或威脅，造成對方身心靈傷害的網路不當行為。

(三) 職場霸凌與職場暴力：

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，或來自工作場所出現的陌生人、學生、承包商及業務上所照顧、看顧之對象。

四、適用對象：本校勞動場所內教職員工及工作者。

五、職責分工

(一) 總務處

1. 規劃及研訂本計畫。
2. 協助本計畫之推動及執行。
3. 支持及協調校內各單位共同推動本計畫。
4. 職場不法侵害預防措施執行成效之查核及評估。

(二)人事室

- 1.辦理相關教育訓練。
- 2.有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。
- 3.受理遭受不法侵害之通報。

(三)學務處

- 1.負責擔任相關教育訓練課程講師(如心理諮商及情緒管理)。
- 2.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.必要時進行校安通報。

(四)單位主管

- 1.辨識與評估高風險族群並提供改善建議。
- 2.負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
- 3.配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- 4.負責執行強化工作場所的規劃。
- 5.負責提供所屬工作者提供必要保護措施及教育訓練。

(五)工作者

- 1.負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
- 2.配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- 3.配合本計畫執行與參與。

六、計畫執行流程

(一)建構行為規範：校長公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件1)。

(二)辨識及評估危害：

- 1.辨識高風險族群：針對學校內警衛人員、老師、勞工健康服務人員、職安衛管理人員及其它第一線服務人員等。
- 2.辨識具高風險族群特質：針對學校內夜班、輪班、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「潛在職場暴力風險評估表格」(附件2)進行風險評估：
 - (1)工作者(高風險族群優先)列出工作場所可能發生之潛在風險及該工作項目之作業流程。
 - (2)工作者(高風險族群優先)列舉可能出現的暴力類型、評估發生頻率與嚴重度。
 - (3)單位主管依工作者填寫項目，識別正在使用的現有暴力控制措施。
 - (4)單位主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。
- 4.單位主管依「職場不法侵害行為自主檢核表-主管層級」(附件3)，進行自主檢核。

(三)辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

- 1.為工作者及單位主管辦理下列教育訓練：
 - (1)人際關係及溝通技巧。
 - (2)認識學校內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
 - (3)工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法。
 - (4)對有暴力傾向人士之識別方法。

- (5)保護個人及同事的暴力預防措施及程序。
- (6)與校內外人員溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析。
- (7)認識校內申訴及通報機制。

2.為單位主管增加辦理下列教育訓練：

- (1)心理諮商及情緒管理課程。
- (2)職場暴力及職場霸凌案例分析。
- (3)鼓勵教職員工通報職場暴力事件之方法。
- (4)對暴力事件調查與訪談技巧。
- (5)向受害者表達關心、支援與輔導方法。
- (6)識別校內潛在危害及處理之技巧。
- (7)了解職場暴力行為相關法律知識。

3.於實施教育訓練前後，請上課人員填寫「暴力危害及風險評估之調查問卷」(附件4)，以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知程度，提供未來計畫執行成效之評估分析。

(四)適當配置作業場所

- 1.為預防職場不法侵害之發生，針對校內之作業場所配置，依「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」及「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」(附件5)，透過「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行檢點與改善。
- 2.將校內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施(附件6)。

(五)工作適性適當調整人力或提供必要保護措施

- 1.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，可依「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」及「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」(附件7)，透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點與改善。
- 2.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)執行教職員工人事調動告知作業時。
 - (7)執行教職員工人事終止聘雇告知作業時。

(六)建立事件處理程序：

- 1.建立職場暴力處置執行流程(附件8)。
- 2.制定「職場暴力事件通報/申訴單」(附件9)並設立通報單位為人事室。

3. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
4. 建立職場暴力處理小組，由校長指派召集人，召集人事室、學務處人員、環安衛管理人員、勞工健康服務人員及勞工代表等組成，負責執行控制職場暴力的策略及處理職場暴力案件並填具「遭遇職場暴力追蹤調查表」(附件10)。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. 若學校校長或監督管理者涉及不法侵害事件，則職場暴力處理小組成員，交由公正第三方擔任，其小組成員名單經雙方(申訴人與被申訴人)書面同意後，始得成立職場暴力處理小組執行追蹤、調解。
6. 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. 學校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輔導及協助：
 - (1)對於受害人提供立即性、持續性及支持性的保護措施。
 - (2)受害者或目睹暴力事件之勞工，可能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，可安排諮商、同儕輔導、休假或彈性調整職務內容與工作時間等方式，給予支持和協助。
 - (3)受害勞工可經由學務處健康促進中心職護人員及心理諮商師做後續追蹤，做適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症後群等重大心理或醫療問題之因應計畫，亦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。

(七)職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、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做歷年比較，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(附件11)。

七、執行成效之評估及改善

- (一) 校長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，學校應對環境及職務進行審查及檢討(附件12)，以找出改善之空間。
- (二) 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。

八、本計畫未盡事宜，適用本校其他規章進行修正或補充。

九、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上。

十、本計畫經本校環境安全衛生委員會審議通過，陳請校長核定後實施。

臺北市立大學禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校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，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校員工同仁間或顧客、客戶、往來廠商、照顧對象及陌生人對本校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、員工遇到職場暴力時：

- (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) 向本校提出申訴。

四、本校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，皆得通知本校申訴單位或撥打員工申訴專線，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，將會進行懲處。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，將會進行懲處。

五、本校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校亦將盡力協助提供。

六、本校職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：02-23113040#1702-1705

申訴專用電子信箱：staff@utapei.edu.tw

校長

中華民國 年 月 日

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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
工作環境內部或外部有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
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)不當言之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
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"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
工作環境是否有空	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言	<input type="checkbox"/> 可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害	<input type="checkbox"/> 低度		
間擁擠，照明設備不足之問題			<input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		
工作場所出入是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾	<input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 不太可能 <input type="checkbox"/> 極不可能	<input type="checkbox"/> 輕度傷害 <input type="checkbox"/> 中度傷害 <input type="checkbox"/> 嚴重傷害	<input type="checkbox"/> 低度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度		

註：1.潛在風險為列舉，單位可自行依特性增列。

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，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)

單位名稱：

單位主管：

暴力危害及風險評估之調查問卷

第一部分、基本資料（請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。）

一、個人概況

(一) 工作部門：_____

(二) 任用類別：正式人員 約用人員 實習人員 其他_____

(三) 性別：男性 女性

(四) 教育程度：國中(含以下) 高中(高職) 大學(專科) 研究所(含)及以上

二、工作年資

(一) 進本校迄今年資：未滿1年 1年以上~未滿5年

5年以上~未滿9年 9年以上~未滿13年 13年以上

(二) 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資：____年 ____月

(三) 平均每週工作時數：42小時以下 43~48小時 49~54小時

55小時以上

三、工作形態：固定白天班 固定小夜班 固定大夜班

三班輪班制 固定白天班+值班

其他_____

四、在您的工作環境中，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？（可複選）

肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；

言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；

心理暴力，如威脅、恐嚇、歧視、排擠、騷擾等；

性騷擾，如不當的性暗示與行為。

其他：_____

五、單位是否提供有關預防暴力攻擊之安全衛生教育訓練？

未曾提供任和工作安全衛生教育訓練（免勾其他選項）

人身安全之防範

防護用具之使用

危害通識

法規教育

其他：_____

第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題號	項目	非常 的 同意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非常 不 同 意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【以上為前測部分】

【後測部分】

第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

題號	項目	非常的同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	課程有助於我對暴力危害之辨識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓員工擁有更安全與健康的工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使員工擁有更好的工作品質，使員工權益受到更好的保護與尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升公司安全衛生之管理績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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（宜控制於職業安全衛生設施規則第三百條相關規定以下），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			

 檢點人員： 單位主管： 職業安全衛生人員： 其他相關單位人員： 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
「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、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			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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			<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。
高風險位置			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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。

檢點人員：

單位主管：

職業安全衛生人員：

其他相關單位人員：

該單位/處所之勞工代表：

強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、員工證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
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，務必定期維護。
工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序
工作場所	確保工作空間內有兩個出口
工作場所	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿
工作場所	減少工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、菸灰缸等。
工作場所	保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之監視。
工作場所	工作場所內所有損壞物品，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裝設防彈或防碎玻璃。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備。

【附件7】

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
面對大量顧客 (如重大節日之前後、尖峰時段)				<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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				<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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				<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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				<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：

職業安全衛生人員：

其他相關單位人員：

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

「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。

檢點人員：

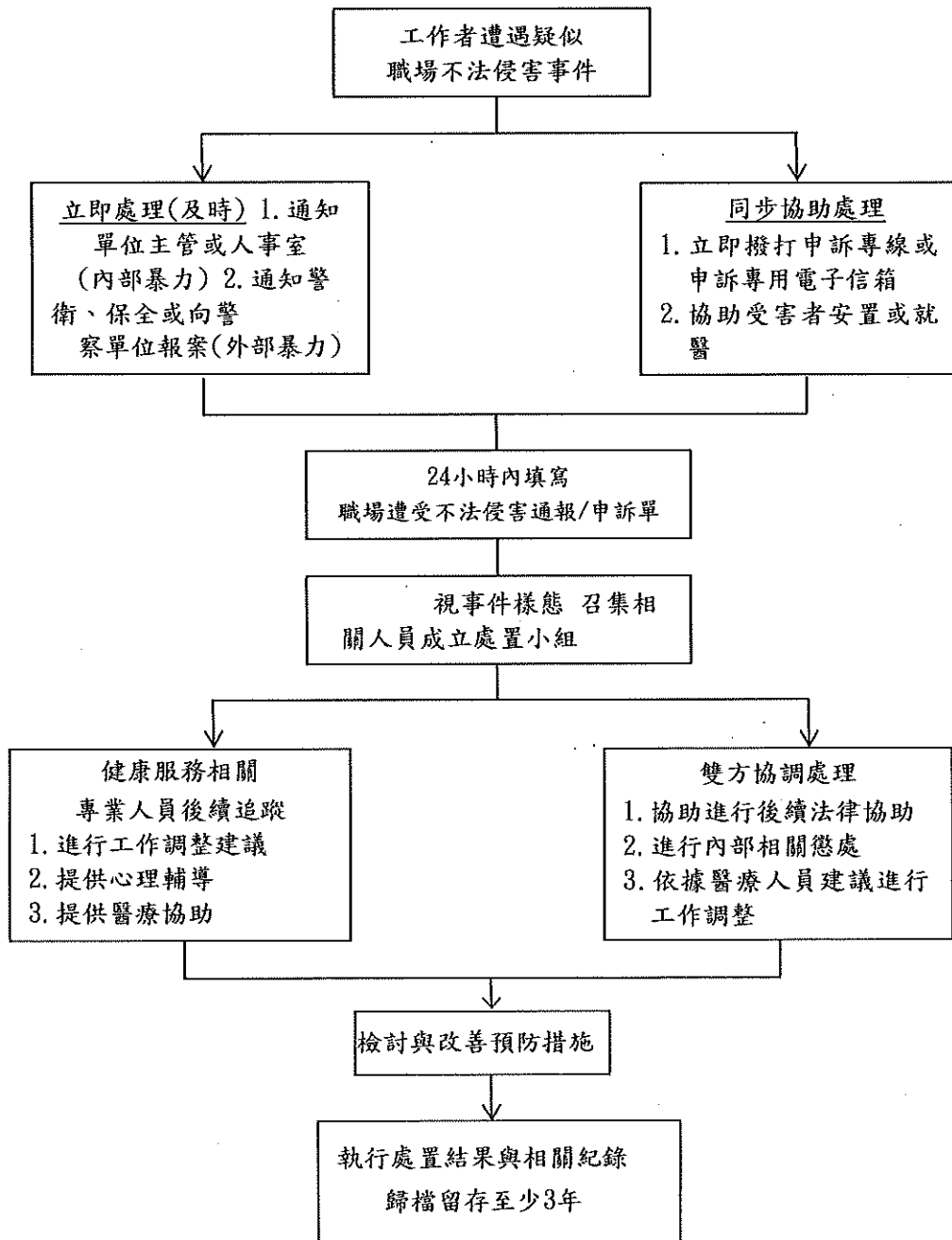
單位主管：

職業安全衛生人員：

其他相關單位人員：

該單位/處所之勞工代表：

職場暴力處置執行流程



職場暴力事件通報/申訴單

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（所屬單位：_____）	<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）
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 <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：	加害者懲處情形 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：

臺北市立大學教職員工遭遇職場暴力追蹤調查表

案件編號：	姓名：
-------	-----

1. 是否為內部職場不法侵害事件：是，請指派勞工代表參與調查。
否。
2. 職場不法侵害處置小組成員：(依處置小組實際成員填寫)
 - A. 環安衛管理人員：_____
 - B. 人事人員：_____
 - C. 勞工健康服務人員：_____
 - D. 法務人員：_____
 - E. 勞工代表：_____
3. 本案調查結果說明如下：

? ? ? ? ?
? ? ? ? ?
? ? ? ? ?
? ? ? ? ?

臺北市立大學教職員工遭遇職場暴力追蹤調查表 (續)

案件編號：	姓名：
-------	-----

一、受害者後續辦理情況：(依處置小組實際成員填寫)

1. 人事人員：

2. 勞工健康服務人員：

3. 臨場服務醫師：

4. 環安衛管理人員：

二、雙方協商：

1. 協商日期：_____

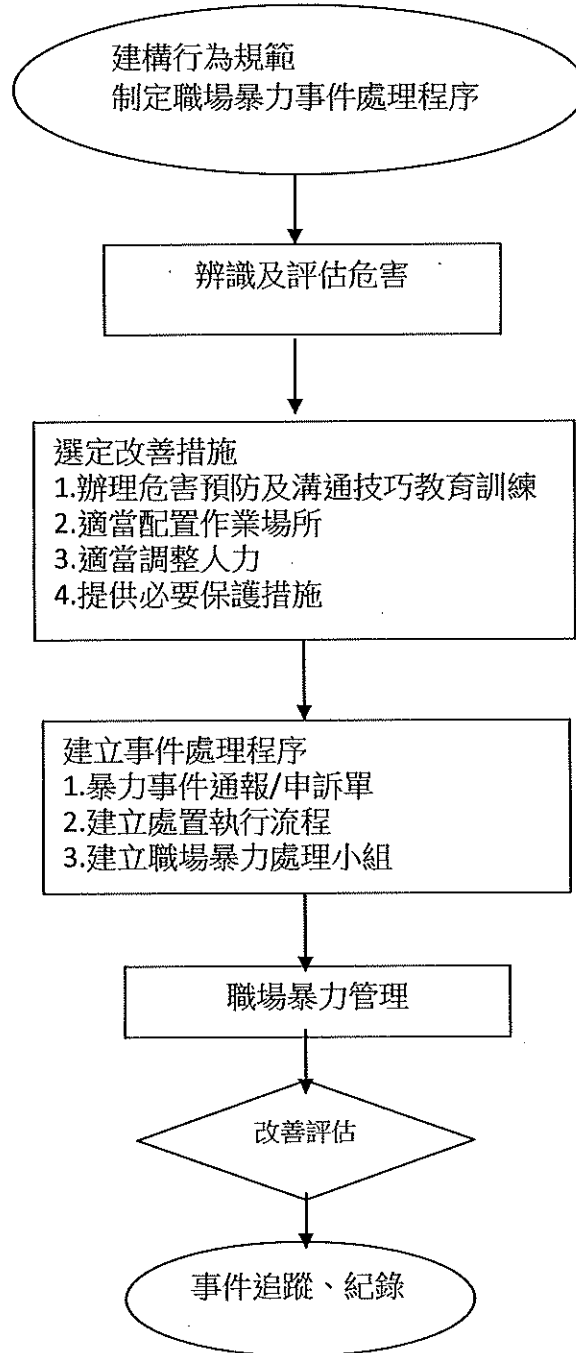
2. 協商結果是否達成協議：是(接第3點)

否(接第4點)

3. 檢討及改善預防措施

4. 警政單位、司法機關介入處理

【附件11】：執行職務遭受不法侵害風險評估流程



職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位：

檢核/評估日期： 年 月 日

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		
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			

■評估人員：

■單位主管：