

高雄市政府水利局

執行職務遭受不法侵害預防計畫

107 年 12 月 17 日第四季職業安全衛生委員會審議通過

111 年 4 月 21 日第一季職業安全衛生委員會審議通過(第一次修訂)

一、目的：

依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款規定，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，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫(以下稱本計畫)，確保工作者之安全及身心健康。

二、定義：

(一)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：指工作者因執行職務，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，造成身體或精神之傷害。

(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服務對象或其他民眾。

三、範圍對象：

為本局之工作者，當職場評估可能或已出現下列四種類型暴力即應啟動計畫：

(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。

四、權責單位：

(一)局長（雇主）：執行職務因他人為遭受身體或精神不法侵害之預防。

(二)秘書室：

1. 審議、協調及建議本計畫規定之相關事項，並督導各單位確實執行。

2. 簽請局長指派適當之權責單位、專人調查處理。

(三)人事室：

1. 協助本計畫之規劃、推動與執行，進行危害辨識及風險評估，並於新進工作者教育訓練期間，傳達職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防相關資訊。

2. 受理性騷擾事件、職場不法侵害之通報或申訴。

3. 有人事調動與終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。

(四)政風室：協助本計畫之規劃、推動與執行，協助進行危害辨識及風險評估，受理性騷擾事件、職場不法侵害之通報或申訴及提供必要保護措施。

(五)行政職安科：擬訂並規劃本計畫、協同人事、政風進行危害辨識及風險評估，並依結果協助改善及管理措施。

(六)工作場所負責人：

1. 負責本計畫之推動與執行。

2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 執行本計畫之風險評估及控制與改善。
4. 協助調查或處理所屬工作者受職場不法侵害事件。
5. 負責提供所屬工作者必要保護措施。

(七)臨場健康服務醫師:協助因受職場暴力受傷工作者,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。

(八)作業現場管理者、工作者:

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 負責填寫「潛在職場暴力風險評估表」(表1)。
3. 配合本計畫之風險評估及控制與改善。
4. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
5. 遇職場暴力時,勇於通報或申訴。

五、計畫內容:

(一)建構行為規範:

由局長向局內所有工作者宣示工作場所「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(表2)並公告。

(二)危害辨識與風險評估控制:

填寫「潛在職場暴力風險評估表」(表1)

1. 作業項目:

- (1)由各單位自行分析可能有不法侵害潛在風險之相關作業。
- (2)舉例:處理行政文書作業、電話溝通、開會討論...等作業。

2. 危害辨識及評估:執行相關作業職務時,可能遭受職場暴力的

危險因子並作評估。

(1)可能發生原因，舉例如下：

■無法即時解決服務對象的需求。

■意見溝通不良

■執行公共安全業務

■單獨作業或較隱密的空間開會。

■在傍晚及夜間工作

(2)暴力類型及可能造成後果，舉例如下：

■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、影響工效率等。

■心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等，可能造成心理的傷害、影響工作情緒。

■語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等，可能造成心理的傷害、影響工作意願。

■性騷擾：如不當的性暗示與行為等，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)控制與改善之建議方式如下：

a. 工程控制:透過作業場所適當配置規劃，降低或消除不法侵害之危害。

■工作場所盡可能保持最低限噪音（控制於60分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。

■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。

■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。

■必要時設置服務對象或訪客等候之空間，安排舒適座位，降低等候時的不良情緒。

■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，應考量通道、空間、設備、擺飾、建築設計、監視器、警報系統等各項因子進行規劃。

b. 行政管理：依工作適性當調整人力，預防職場不法侵害之發生。

■依工作適性適當調整人力，人力配置不足可能導致不法侵害事件發生或惡化。

■針對高風險或負荷、夜間工作之安排，宜考量人力或性別及適任性。

■有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。

■簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。

■避免工作單調重複或負荷過重。

■若員工自行舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，局內進行人力配置時應儘可能採取協同作業而非單人，以保護職場安全。

c. 教育訓練：辦理危害預防及溝通技巧訓練，辨識人員舉止及

行為變化以應職場不法侵害發生處理能力。

■介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴通報道。

■提供資訊以認識不同態樣、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。

■提供有關性別、文化多樣及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

■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。

■識別職場潛在危害及處理技巧。

■訓練使之具有自我防衛能力，教育員工於執行職務發生遭受命威脅事件時應以生命安全為第一優先。

(2)改善後成效評估:實施改善後，每年追蹤改善成效，以了解是否有其成效，若無成效則需重新評估，再選擇適當改善方式。

六、職場暴力事件處理程序(流程圖如圖1):

(一)工作者於執行職務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」(表3)向人事室、秘書室、政風室通報或申訴。

(二)人事室、秘書室接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，應依其危害內容簽請局長指派適當之權責單位、專人調查處理，並對事件作出回應。

(三)調查處理之權責單位、專人應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(表3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、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔3年，並保障個人隱私權，本計畫為預防性之管理，若已有遭受職場暴力情況，應盡速通報或申訴。

八、本計畫經職業安全衛生委員會通過，並經局長核定後實施。

高雄市政府水利局

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：	
作業項目	危害辨識及評估		危害預防措施	
	可能發生原因	暴力類型及可能造成之 後果	控制與改善 (工程控制/行政管理/教育訓練)	改善完成日期

填表人員：

工作場所負責人：

高雄市政府水利局

禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本局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霸凌之行為，亦絕不容忍本局職員工對本局工作者有職場暴力之行為。

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) 向局內提出申訴。

四、本局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，都應立即通知本局人事室、秘書室職員工申訴窗口專線，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。

五、本局絕對禁止對申訴者、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、鼓勵本局工作者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、本局職場暴力諮詢、申訴管道：

職員工申訴窗口：人事室、秘書室

申訴電話：07-7991709

申訴傳真：07-7996039

電子信箱：sh397250000@kcg.gov.tw

職場不法侵害通報及處置表

通報內容(由通報人填寫)	
通報日期：____年____月____日	時間：_____
通報人：_____	連絡電話：_____
發生日期：____年____月____日	發生地點：_____
時間：_____	
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）

處置情形(由受理之權責單位/人員填寫)	
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：_____	傷害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
<input type="checkbox"/> 內部人員：_____	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	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦
<input type="checkbox"/> 法律協助 <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"/> 送警法辦
<input type="checkbox"/> 其他：_____	<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：	

受理權責單位 / 人員：

單位主管：

圖 1. 職場暴力事件處理程序流程圖

