

新北市五股區德音國民小學執行職務遭受不法侵害預防計畫

115年1月7日簽准公告實施

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條之3等規定辦理。
- (二) 勞動部「執行職務遭受不法侵害預防指引」(第四版)。

二、目的：

本校對所屬教職員工及工作者(以下簡稱本校服務人員)於執行職務期間，因他人不當言詞或行為遭受身體或精神不法侵害，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保本校服務人員之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場不法侵害，達到預防與處置職場不法侵害事件。

三、定義：

職場不法侵害事件係指本校服務人員因執行職務，於勞動場所遭受校長、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。

四、適用範圍：

依職業安全衛生法第51條第2項規定意旨，本校於實務推動時，除所屬受僱本校教職員工外，應將受本校指揮或監督從事勞動之人員(工作者)，比照所屬教職員工，一併適用，分別說明如下：

- (一) 教職員工：教師(含兼任、代課及代理教師)、教學支援工作人員、公務人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛、幼兒園契約進用人員、特教助理人員及臨時人員等。
- (二) 工作者：志工及實習教師(生)等，不含勞務委外人員及廠商。

五、權責分工：

- (一) 校長
 - 1. 督導本計畫依規定執行。
 - 2. 督導及協調校內各處室共同推動本計畫。
- (二) 總務處
 - 1. 推動並執行本計畫。
 - 2. 進行危害辨識與風險評估，依評估結果協助改善與管理措施。
 - 3. 強化工作場所保護措施。
- (三) 人事室
 - 1. 推動及執行本計畫。
 - 2. 協助辦理教育訓練，如了解職場不法侵害行為與相關法律知識等。
 - 3. 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，協調提供必要保護措施。
- (四) 教務處、學務處、輔導室及幼兒園

1. 推動並執行本計畫。
2. 執行本計畫中，相關人員之風險評估、風險控制及改善措施。
3. 協助調查或處理所屬相關人員，受職場不法侵害之通報或申訴。
4. 提供所屬相關人員必要之保護措施。

(五) 本校服務人員

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
3. 遇職場不法侵害時，勇於通報或申訴。

六、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程：

(一) 建構行為規範：公開宣示本校預防職場不法侵害之書面聲明(如附表1)。

(二) 危害辨識與評估：

1. 辨識高風險族群：校內與民眾、廠商、家長、學生及陌生人等應對之人員，如：教師、警衛、工友、行政人員、臨時人員及志工等。
2. 辨識高風險族群特質：校內高工作負荷、高壓力負荷、長工時及缺乏保障之職務。
3. 採用潛在職場不法侵害風險評估表格(如附表2)進行風險評估：
 - (1)高風險族群服務人員，列出校內可能發生之潛在風險與該工作項目之作業流程。
 - (2)列舉可能出現的職場不法侵害類型、發生場景及可能後果。
 - (3)評估發生頻率與嚴重度。
 - (4)處室主管依服務人員填寫項目，辨識現有控制措施。
 - (5)處室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。

(三) 危害預防措施：

1. 適當配置作業場所：將校內可能發生的不法侵害類型與工作位置，強化相關措施(如附表3及附表4之可採行措施)。
2. 行政管理：
 - (1)簡化工作流程，減少服務人員與服務對象於互動過程之衝突。
 - (2)依工作適性調整人力，避免人力不足而導致不法侵害事情發生或惡化。
 - (3)有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪流或輪值方式。
 - (4)允許適度的服務人員自治，保持充分時間對話、分享資訊及解決問題。
3. 教育訓練：
 - (1)介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴通報管道。
 - (2)提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害，增進辨識潛在職場不法侵害情境之技巧及降低職場不法侵害案件。
 - (3)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。
 - (4)授與人際關係與溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
 - (5)提供決斷力訓練或交付權限。
 - (6)根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力。

(四) 通報或申訴處理程序

1. 本校服務人員於遭遇或疑似遭受職場不法侵害行為時，應填寫「執行職務遭

受不法侵害通報及處置表」(如附表5之通報內容)，向各處室主管及人事室通報或申訴。

2. 各處室主管接獲服務人員通報或申訴後，應立即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應；人事室接獲服務人員對於職場不法侵害之通報或申訴後，指派適當權責單位專人調查或處理，並填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(如附表5之處置情形)，處理程序如附表6之「職場不法侵害處理流程圖」。
3. 通報與申訴過程必須客觀、公平、及公正，對受害人與通報者之權益與隱私，需完全保密。

(五) 職場不法侵害之管理：潛在職場不法侵害風險評估表格、申訴通報資料及處置表，應統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場不法侵害處理程序及結果進行分析評估，就處室別及職務類型之高風險職場不法侵害因子，作歷年比較，當年度職場不法侵害防治的參考。

(六) 執行成效之評估與改善：每3年或於重大職場不法侵害事件發生後，進行職場不法侵害風險評估，確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性，關檢核評估機制可參考附表7「職場不法侵害預防措施查核及評估表」。職場不法侵害事件發生後，學校應對環境與職務進行審查及檢討，以找出改善空間。職場不法侵害相關之會議紀錄、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，供每年進行風險評估和分析。所有職場不法侵害事件之調查報告，應以書面紀錄與保管，以利事後審查。

七、其他事項：

- (一) 依據職業安全衛生法施行細則第11條規定，不法之侵害由各該管主管機關或司法機關調查或認定。本校服務人員若不幸於勞動場所遭遇不法侵害，應視該事件個案所觸犯或違反之法律事實，優先適用「性別平等工作法」、「性騷擾防治法」、「跟蹤騷擾防制法」或「就業服務法」等相關規定，並請該權責單位調查處理，相關事件處理及可協助單位請參考附表8「職場不法侵害預防及處理相關協助資源」及附表9「身心健康諮詢及輔導相關協助資源」。
- (二) 依據公務人員保障暨培訓委員會106年4月25日公保字第1060004533號函意旨，公立學校編制內依法任用之職員，有關其執行職務之安全及衛生防護事項，於公務人員執行職務安全及衛生防護辦法已有特別規定者，應優先適用該辦法之規定，如該辦法未有特別規定，則仍適用職業安全衛生法之相關規定。

八、頒布實施及修正：

本計畫奉校長核定後公告實施，如有未盡事宜得隨時修正，修正時亦同。

附表 1

新北市五股區德音國民小學預防職場不法侵害之書面聲明

本校為保障所有服務人員在執行職務過程中，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不法侵害之行為，亦絕不容忍本校服務人員間或民眾、家長、學生及陌生人對本校服務人員有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：服務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：

- (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) 向同事尋求建議與支持。
- (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) 向學校提出申訴。

四、本校所有服務人員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，皆得通知本校人事室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服務人員，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本校鼓勵服務人員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校亦將盡力協助提供。

七、本校職場不法侵害申訴管道：

申訴專線電話：(02)22924152轉860

申訴專用電子信箱：ab7599@ ntpc.gov. tw

校長：_____

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：包括教職員工及工作者於勞動場所中，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：包括教職員工及工作者於執行職務，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，使受害教職員工及工作者感到受挫、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教職員工及工作者、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教職員工及工作者咆哮、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. 主管給特定教職員工及工作者過重的工作，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：指教職員工及工作者於執行職務時，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；或校長對教職員工及工作者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，使教職員工及工作者感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。
- 四、就業歧視：指校長以教職員工及工作者「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且校長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，學校宜依個案審視與判斷。

附表 2

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

組別／處室：

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（職場暴力/ 職場霸凌/性騷 擾/就業歧視）	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（民眾、廠商、家長及陌生人等）因其行為無法預知，可能成為該單位服務人員之不法侵害來源	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力史之對象	☐	☐						
服務人員之工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☐						
服務人員之工作是否為單獨作業	☐	☐						
服務人員是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐						
服務人員是否需於較陌生之環境工作	☐	☐						
服務人員之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☐						

服務人員之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐						
服務人員之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	☐	☐						
服務人員之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
服務人員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	☐	☐						
新進服務人員是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐						
工作場所是否位於交通不便，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服務人員遭受同事(含主管)不當言之對待	☐	☐						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐						
是否有服務人員之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件之發生	☐	☐						

是否有被服務人員排擠或工作適應不良之服務人員	☐	☐						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之服務人員	☐	☐						
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之服務人員	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之服務人員	☐	☐						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐						
工作場所是否未有相關管制措施	☐	☐						

註：1. 潛在風險為例示，各處室得自行依業務特性修正與增列。

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，各處室得自行依業務特性修正與增列。

簡易風險等級分類表

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。

附表 3

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），避免刺激教職員工(含志工)、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，各處室得自行依業務特性修正與增列。

檢查人員：_____

該單位/處所之服務人員代表：_____

處室主管：_____

總務處：_____

校長：_____

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）			✧ 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			✧ 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。 ✧ 警衛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教職員工(含志工)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，各處室得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____ 該單位/處所之服務人員代表：_____

處室主管：_____ 總務處：_____

校長：_____

附表 4

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
面對大量組織外之人員(民眾、廠商、家長及陌生人等)(如重大活動、上下學時間)				◇ 安排陪同或引導人員 ◇ 提供自我防衛工具
單獨作業或夜間工作				◇ 強化人員緊急應變能力 ◇ 提供自我防衛工具
需在不同作業場所移動				◇ 安排陪同人員 ◇ 明確規定移動流程
服務人員舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				◇ 安排陪同人員 ◇ 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，各處室得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____ 該單位/處所之服務人員代表：_____

處室主管：_____ 總務處：_____

人事室：_____

校長：_____

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			✧ 排班應取得教職員工(含志工)同意並保有規律性 ✧ 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			✧ 允許適度的教職員工(含志工)自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ✧ 於職場提供教職員工(含志工)社交活動或推動協助方案，並鼓勵參與。 ✧ 針對教職員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，各處室得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____ 該單位/處所之服務人員代表：_____

處室主管：_____ 總務處：_____

人事室：_____

校長：_____

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：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例示，各處室得自行依業務特性修正與增列。

檢點人員：_____

該單位/處所之服務人員代表：_____

處室主管：_____

總務處：_____

校長：_____

附表 5

職場不法侵害通報及處置表【密件】

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：_____	姓名或特徵：_____
性別： ☐ 男 ☐ 女	性別： ☐ 男 ☐ 女
☐ 外部人員	☐ 外部人員
☐ 內部人員（所屬處室：_____）	☐ 內部人員（所屬處室：_____）
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 ☐ 跟蹤騷擾 ☐ 其他不法侵害：_____	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：

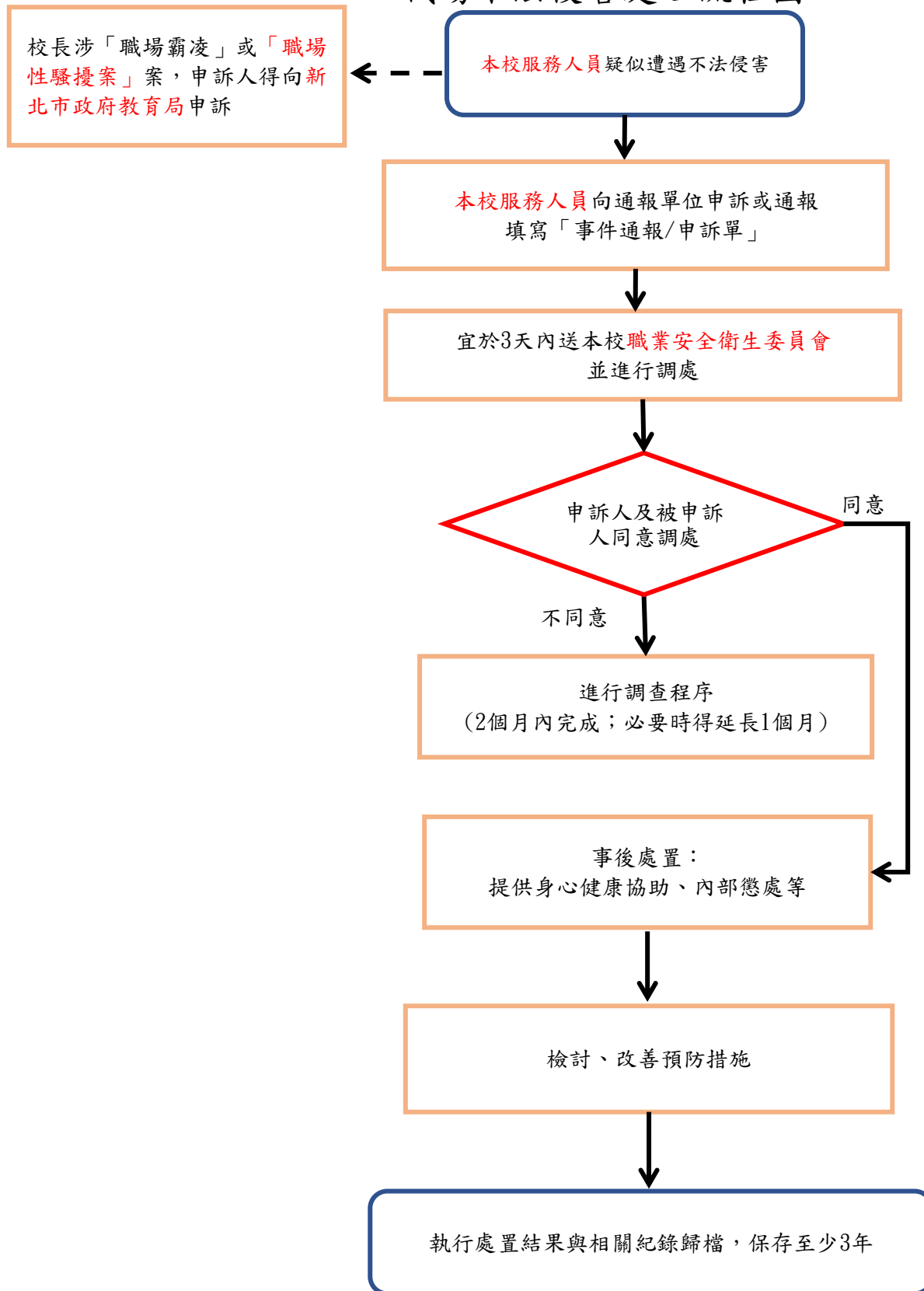
通報日期/時間：

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 警察 ） ☐ 內部人員（請敘明，如警衛、主管等）	傷害者需醫療處置否： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調解否： ☐ 否 ☐ 是
申訴人 說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）	
被申訴人 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）	
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：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____

附表 6

職場不法侵害處理流程圖



附表 7

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，學校得自行依工作場所特性修正與增列。

☐ 評估人員：☐ 單位主管：

附表 8

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、工作平等等等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/165/1465/10084/)
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/1106/1164/165/1169/4314/)
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/kloGZ9 
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

附表 9

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