

國立臺灣海洋大學執行職務遭受不法侵害預防管理計畫

105 年 5 月 12 日環境保護與安全衛生委員會會議訂定

105 年 6 月 2 日海總環字第 1050010801 號公告

105 年 12 月 20 日環境保護與安全衛生委員會會議修正

106 年 2 月 9 日海總環字第 1060001931 號公告

一、依據：

勞動部職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第 6 條第 2 項第 3 款及同法施行細則第 11 條規定辦理。

二、目的：

為避免本校工作者執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，以妥善預防及處置職場暴力事件，確保工作者之身心健康。

三、定義：

(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。

四、適用範圍：

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、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。

五、權責單位：

(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.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.指派適當之權責單位委由專人調查或處理。

(三)校安中心：

受理工作者受職場不法侵害之申訴。

(四)職業安全衛生中心：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。

(五)人事室：協助本計畫之規劃、推動與執行。並於新進工作者教育訓練期間，傳達執行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。

(六)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。

(七)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。

(八)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。

六、計畫內容：

(一)建構行為規範：工作場所負責人應於工作場所張貼公告本校「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：

- 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。
- 駐衛警察隊工作：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：

- 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之後果，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、影響工作效率等。
- 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。

- 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。
- 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：

- 工程控制
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
- 行政管理
 - 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。
 - 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。
 - 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。
 - 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。
- 教育訓練
 - 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
 - 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。
 - 提供心理諮商及情緒管理課程。
 - 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。
 - 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。

七、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。

八、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。

九、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存3年以上，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，應儘速通報或申訴。

十、本計畫經環境保護與安全衛生委員會通過後公告實施。