

# 屏東縣政府執行職務遭受不法侵害預防計畫

中華民國 110 年 7 月 27 日簽奉核定實施

## 一、目的

依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項規定，雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神之不法侵害，應妥為規劃並採取必要之衛生安全措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場暴力，達到預防與處置職場暴力事件。

## 二、定義

(一)職場暴力：工作者在與工作相關的職場、環境中，遭受暴力、侮辱、脅迫或肢體攻擊，以致對其精神、身體造成侵害之事件，其來源又分為內部暴力與外部暴力。

(二)內部暴力：發生在職場內部，常發生在同事之間或上司及下屬之間，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之工作者之間(含管理者與指導者)。

(三)外部暴力：發生在職場外部，包括民眾、承包商、服務對象或陌生人。尤其服務對象若屬特殊高風險族群，如酗酒、藥癮。

## 三、適用範圍

本計畫適用於本機關之工作者，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：賞巴掌、拳打、腳踢、抓傷、刺傷等)。

(二)心理暴力(如：毀損名譽、排斥、脅迫、騷擾、孤立等)。

(三)語言暴力(如：辱罵、恐嚇、干擾、歧視等)。

(四)性騷擾(如：不當之性暗示與行為等)。

#### 四、權責單位

(一)工作場所負責人(各科室主管)

1. 協助推動並執行本計畫。
2. 協助執行本計畫之風險評估、控制與改善措施。
3. 協助處理或調查所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。
4. 協助提供所屬工作者必要之保護措施。

(二)人事管理單位(人事處及行政處)

1. 擬定、推動、執行職場不法侵害預防計畫。
2. 於人事調動與人事中止聘僱告知作業時，提供必要保護措施。
3. 辦理相關教育訓練。

(三)工作者

1. 配合並參與本計畫之執行。
2. 配合本計畫之風險評估、控制與改善措施。
3. 如遇職場暴力，及時勇於通報或申訴。

#### 五、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：於工作場所張貼公告「禁止工作場所職場暴力

之書面聲明」(如附表 1)。

(二) 辨識危害及評估：

1. 辨識高風險族群：與民眾或廠商應對之人員、體力勞動人員及其他第一線服務人員等。
2. 辨識高風險族群特質：輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務。
3. 以「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(如附表 2)

進行風險評估：

- (1) 高風險族群工作者，列出工作場所可能發生之潛在風險與該工作項目之作業流程。
- (2) 列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。
- (3) 評估發生頻率與嚴重度。
- (4) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。

(三) 危害預防措施：

1. 適當配置作業場所：將工作場所內部可能發生之暴力類型與工作位置，強化相關措施並予以列舉(如附表 3)。
2. 行政管理：
  - (1) 簡化工作流程，減少工作者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情事發

生或惡化。

(3)有特定需求作業或新進人員應加強訓練。

(4)允許適度之工作自治，使工作者得有充分時間解決問題，避免衝突。

### 3. 教育訓練

(1)介紹職場工作環境、工作管理政策及申訴通報管道。

(2)提供資訊以認識不同樣態、身體及精神之職場不法侵害，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，以提高對相關議題之敏感度。

(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，尤其是女性員工。

#### (四)通報或申訴處理程序

1. 工作者於遭受或疑似遭受職場暴力行為時，應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(如附表 4)，向工作場所負責人與人事管理單位通報或申訴。

2. 工作場所負責人接獲工作者通報或申訴後，應即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應；人事管理單位接獲工作者對於

## 職

場不法侵害之通報或申訴後，應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 4），相關處理程序如附表 5 之「執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程」。

3. 通報與申訴過程必須秉持客觀、公平、公正，對受害人與通報者之隱私與權益，須予以保密。

(五) 職場暴力之管理潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料及處置表，應統一保存。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，就單位別及職務類型之高風險職場暴力因子，可與歷年比較，做為當年度職場暴力防治之參考。

(六) 執行成效之評估與改善

每 3 年或於重大暴力事件發生後，進行職場暴力風險評估（如附表 6），確認採取控制措施後之殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性。暴力事件發生後，單位應對工作環境與職務進行檢討並改善。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，亦應予以保存，供每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告，應以書面紀錄並

保管，以利事後審查。

六、計畫奉機關首長核定後公告實施，修正時亦同。