

# 真理大學執行職務遭受不法侵害(職場暴力)預防管理計畫

110 年 4 月 9 日環境保護暨職業安全衛生委員會會議通過  
民國 111 年 2 月 21 日環境保護暨職業安全衛生委員會會議修正通過

## 一、依據

依職業安全衛生法第6條第2項第3款及同法施行細則第11條、職業安全衛生設施規則第324之3，並參酌勞動部公告之執行職務遭受不法侵害預防指引，訂定「真理大學執行職務遭受不法侵害(職場暴力)預防管理計畫」(以下簡稱本計畫)。

## 二、目的

真理大學(以下簡稱本校)為避免本校勞工於勞動場所執行職務時遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為(俗稱「職場暴力」)，造成身體或精神之傷害，以妥善預防及處置職場暴力事件，確保勞工之身心健康。

## 三、名詞定義

- (一) 勞工：指職業安全衛生法第2條第1項第2款所稱，受僱從事工作獲致工資者。
- (二) 職場暴力：勞工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。
- (三) 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。
- (四) 外部暴力：發生在勞工及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、民眾及服務對象。

## 四、適用範圍

本校勞工經評估可能或已經受到下列職場暴力，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) 校長：

- 1. 公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄。
- 2. 監督本計畫之執行。
- 3. 監督本校人力配置與工作設計。
- 4. 擔任「真理大學職場暴力預防及處置委員會」主任委員。

### (二) 秘書室：

- 1. 協助本計畫之規劃、推動與執行。

2. 擔任職場暴力預防及處置委員會成員。
3. 建構反職場不法侵害的組織文化。

(三) 人事室：

1. 協助本計畫之規劃、推動與執行。
2. 執行本校人力配置與工作設計。
3. 規劃及籌設職場暴力預防及處置委員會。
4. 擔任「真理大學職場暴力預防及處置委員會」執行秘書。
5. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師（如了解職場暴力行為相關法律知識等）。
6. 辨識與評估職場暴力高風險族群。
7. 建立通報管道，擔任受通報單位。
8. 執行職場不法侵害事件處理程序。
9. 執行不法侵害事件緊急應變演練。

(四) 軍訓室：

1. 擔任「真理大學職場暴力預防及處置委員會」成員。
2. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如辨識職場潛在危害及處理技巧等）。
3. 負責執行相關必要之保護措施。
4. 執行不法侵害事件緊急應變演練。

(五) 行政與教學單位一、二級主管：

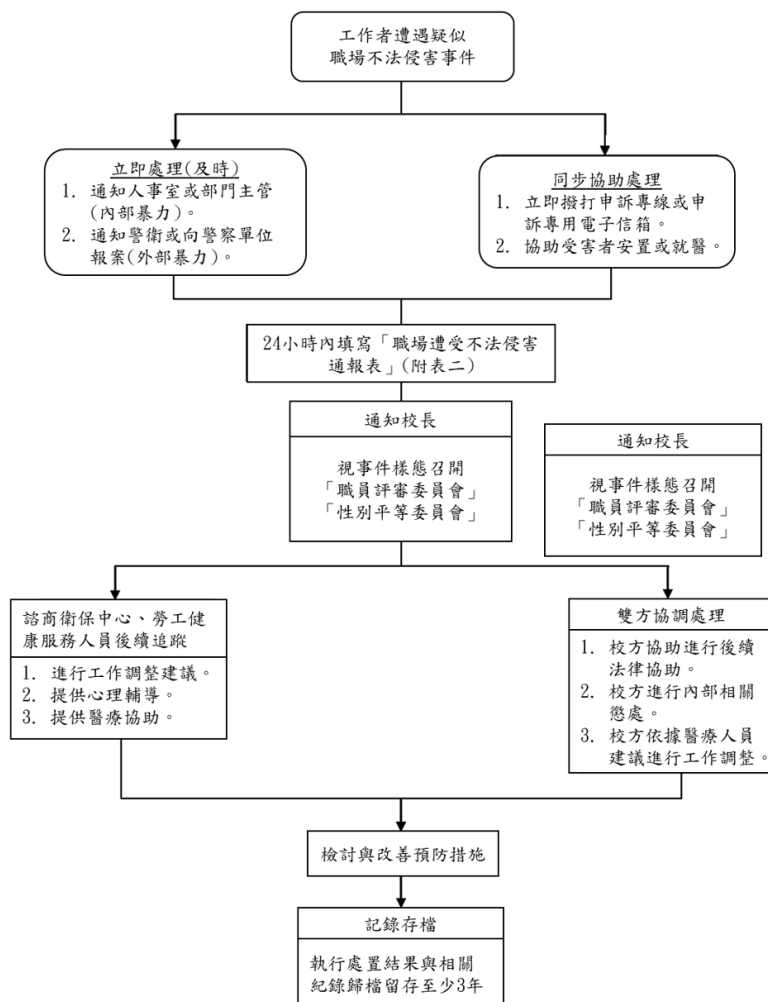
1. 執行職場暴力風險評估。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
4. 負責提供所屬工作者必要保護措施。

(六) 職場暴力預防及處置委員會：

1. 規劃職場不法侵害事件處理程序。
2. 負責規劃相關必要之保護措施。
3. 負責規劃相關之教育訓練。
4. 負責職場暴力事件發生後執行成效之評估及改善。
5. 檢討職場暴力事件對組織的影響。

- (七) 學務處諮商衛保中心：協助因受職場暴力受傷之勞工，提供相關身心健康指導之建議。如有特殊需求，則轉介相關專科醫師諮詢。
- (八) 總務處環境安全衛生組：傳達執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之相關預防資訊。

## 六、計畫執行內容（詳如附圖一）



圖二：職場不法侵害事件處理流程圖

### (一) 職場不法侵害預防

1. 建構行為規範：公告本校禁止工作場所職場暴力之書面聲明。
2. 危害辨識及風險評估：由各單位分析負責之作業內容，辨識執行職務時可能遭受到職場暴力的潛在風險、可能性、嚴重度以及危害控制措施。(附錄一)
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、增進辨識潛在暴力情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。

(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) 授與人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

(5) 執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

(二) 不法侵害事件通報機制、程序及方法

1. 勞工於遭遇或疑似職場暴力行為時向工作場所負責人或通報單位通報或申訴。

2. 執行職務遭受不法侵害通報後，轉送「職場暴力預防及處置委員會」。

3. 視事件樣態送校內相關委員會調查處理，如「職員評審委員會」、「性別平等委員會」等。

4. 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。

5. 雇主依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協助，適性調整職務或工作部門，且保護勞工免於其他不法侵害之傷害。

(三) 執行職務受不法侵害危害預防需重新評估之狀況。

1. 經通報單位確認勞工受到職場暴力時。

2. 相關法令變更時。

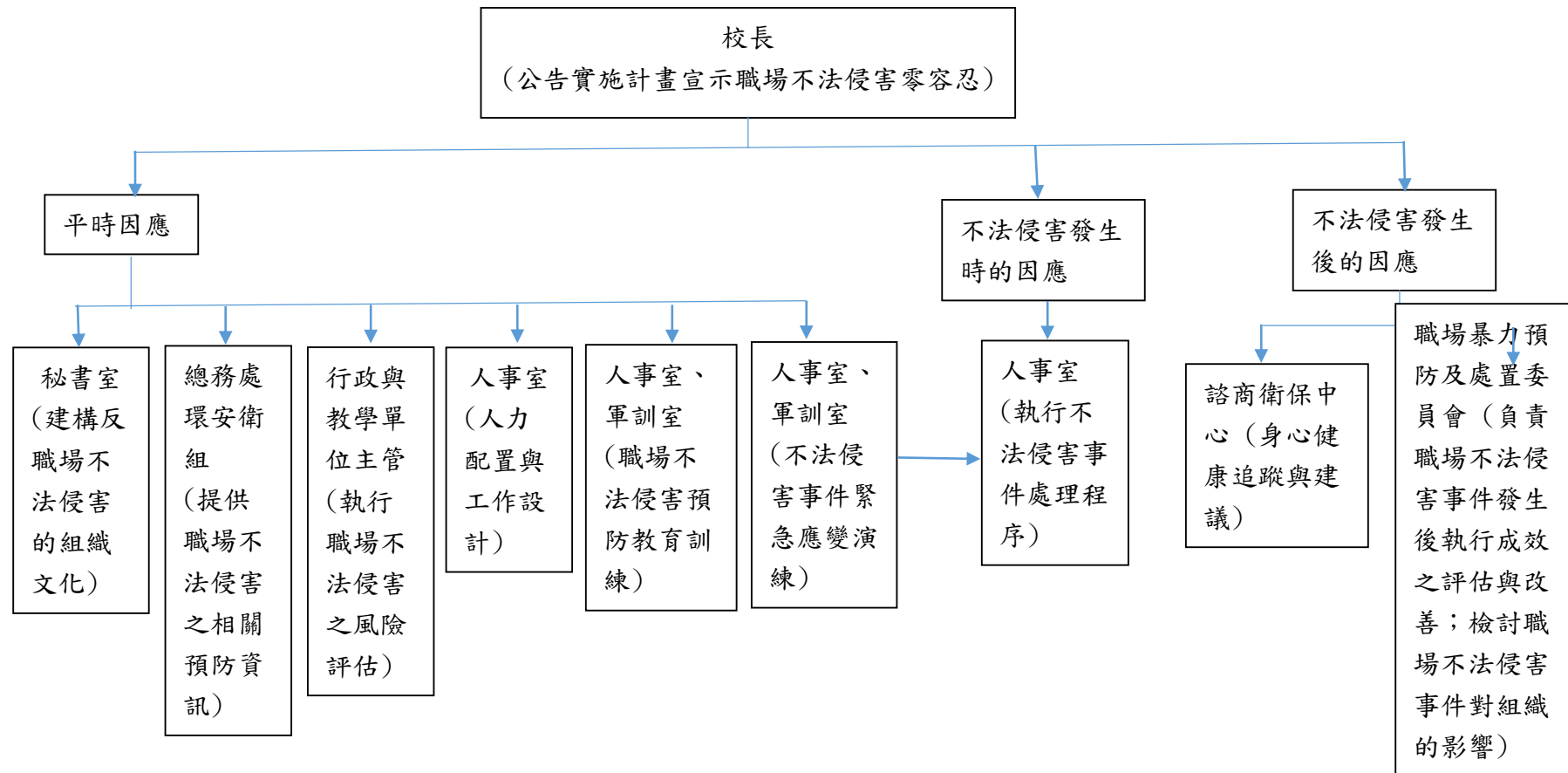
七、本計畫執行紀錄或相關文件應留存至少三年以上，並確實保障個人隱私。

八、本計畫首次經「真理大學環境保護暨職業安全衛生委員會」提案審議，報請校長核定後，由人事室執行「真理大學職場暴力預防及處置委員會」之設置。

九、本計畫之相關修正經「真理大學職場暴力預防及處置委員會」審議通過，報請校長核定後施行。

附圖一

### 真理大學職場不法(職場暴力)侵害預防流程圖



### 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：

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（肢體/語言/ 心理/性騷擾）	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
<b>外部不法侵害</b>								
是否有組織外之人員(承包商、 客戶、服務對象或親友等)因其 行為無法預知，可能成為該區工 作者之不法侵害來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作性質是否為執行公 共安全業務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需於較陌生之環境工 作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否涉及現金交 易、運送或處理貴重物品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為直接面對群 眾之第一線服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
勞工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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者							
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
<b>內部不法侵害</b>							
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
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"/>					
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"/>					

內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
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"/>					
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"/>					
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
工作場所出入是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依產業特性增列。

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，事業單位可自行細歸類。

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。