

葳格學校財團法人臺中市葳格高級中學

執行職務遭受不法侵害預防計畫

版 次：第四版

第一版制定日期：111 年 07 月 11 日

第二版制定日期：112 年 01 月 13 日

第三版制定日期：113 年 11 月 28 日

第四版制定日期：115 年 08 月 28 日

1 依據：

- 1.1 《職業安全衛生法》第 6 條第 2 項
- 1.2 《職業安全衛生法施行細則》第 11 條
- 1.3 《職業安全衛生設施規則》第 324-3 條
- 1.4 《跟蹤騷擾防制法》於 (2022) 年 6 月 1 日實施
- 1.5 勞動部《執行職務遭受不法侵害預防指引》第五版 (115 年 7 月)。

2 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不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施，申明職場不法侵害「零容忍」之立場，並建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化。

3 適用範圍：

適用於本校所有工作者，包括受僱勞工及受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。

- 職場性騷擾案件，依性別平等工作法及相關規定優先辦理。
- 跟蹤騷擾案件，依跟蹤騷擾防制法及相關規定辦理。
- 就業歧視案件，依就業服務法及相關規定辦理。
- 職場霸凌案件，依職業安全衛生法職場霸凌防治相關規定及公司相關制度優先辦理。

前述案件如涉及其他法令規範，依各該法令優先處理；本計畫主要適用於前述態樣以外之執行職務遭受身體或精神不法侵害事件。

4 定義：

指工作者因執行職務，於勞動場所遭受服務對象、其他第三方，或職場內部之雇主、主管、同事，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所

為之暴力攻擊或不當言行，造成其身體或精神之不法侵害。

可能來源包括：

4.1 內部來源：雇主、主管、同事或其他內部工作者。

4.2 外部來源：顧客、訪客、承攬商、往來客戶及其員工、共同空間使用者、其他相關人士或陌生人等第三方。

5 權責：

單位人員	權責
一、工作場所負責人	1.1 督導本計畫推動；提供必要資源；審議重大改善事項及事件處理原則。
二、職業安全衛生人員	2.1 蒐集彙整工作資料。 2.2 協助執行工作適性建議。 2.3 作業場所環境檢點與改善。 2.4 緊急應變及預防措施成效檢討。
三、勞工健康服務護理人員	3.1 協助受事件影響工作者之健康評估、追蹤、心理支持與轉介，並提供工作適性及健康保護建議。 3.2 追蹤執行成效。
四、勞工健康服務醫師、 職業醫學專科醫師	4.1 釐清工作危害及健康狀況相關性。 4.2 提供醫療及工作適性建議。
五、各單位主管	5.1 配合本計畫執行相關事宜，並協助推動職場不法侵害預防措施。 5.2 協助執行工作適性建議及人力配置。 5.3 落實單位內預防措施、協助通報、現場安全處置、人力配置及工作環境改善。 5.4 不得對申訴人或相關人員有報復或不利處遇。
六、人力資源部門	6.1 協助提供工作資料。 6.2 人力配置與工作設計。 6.3 申訴管道管理、案件受理、時程控管、調查或處理協調、相關紀錄管理。 6.4 安排教育訓練課程。
七、全體工作者	7.1 遵守行為規範，參與教育訓練，發現或遭遇疑似不法侵害事件時，依程序通報或申訴。

6 執行內容：（疑似職場不法侵害事件調查及處理流程圖參閱附件一）

6.1 危害辨識、風險評估及預防措施：（評估危害之步驟如圖一）

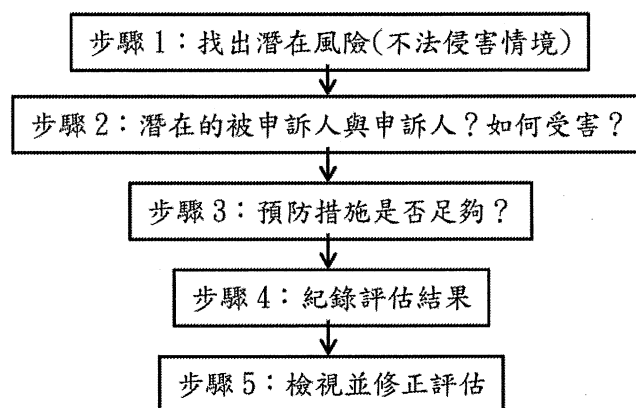
6.1.1 辨識高風險族群：辨識高風險工作者及工作場所：包括從事夜班、輪班、長

工時、高工作負荷、單獨作業、經常接觸外部人員或其他可能遭受不法侵害風險較高之工作者及工作場所。

6.1.2 辦理危害辨識及風險評估：為有效辨識工作環境或作業危害之評估，針對本校特性及工作場所性質，以「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」（附件二）進行評估，針對有需要進一步降低風險的狀況進行改善控制。

6.1.3 適當配置作業場所：依作業風險、工作負荷、夜間或單獨作業等情形，適當安排人力與支援機制，依工作適性適當調整人力與工作設計（附件三，附件四）。

6.1.4 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：教育訓練納入新進及在職工作者訓練，並依不同對象設計課程內容，認識職場不法侵害類型、風險辨識及公司零容忍政策，認識申訴、通報管道及事件處理流程。



圖一 評估危害步驟圖

6.2 設置申訴管道並公開揭示：本校應提供工作者可使用之申訴及通報管道，包括書面、電子郵件、電話或其他適當方式，並於工作場所顯著處、內部公告或其他工作者可隨時取得之方式公開揭示（參閱附件五）。

6.2.1 通報或申訴處理程序：

- 基本原則：公平、公正、客觀、保密、避免報復及以受害工作者安全為優先。
- 受理與初步處置：
- 接獲疑似事件後，立即評估緊急危害，必要時優先協助撤離、隔離、就醫、通知保全或報警。

- 疑似事件應依公司通報表進行紀錄；疑似事件應儘速依公司規定完成通報及紀錄；如有緊急危害情形，應立即採取必要之安全處置。原則上於事件發生或知悉後 24 小時內完成通報。。
- 依事件樣態判斷是否需通報或轉介外部主管機關、警政、醫療或其他專業單位。

6.2.2 調查與處理：

- 依案件型態與嚴重性，指派適當人員進行調處或調查；經申訴人及被申訴人同意調處者，得依個案情形進行調處。
- 調處或調查期間應注意保密與隱私保護，避免申訴人、證人或相關人員受到不利處遇。
- 如雇主或具利害關係之主管涉案，應由客觀、中立之第三方或外部專業人員協助調查。
- 內部事件原則上宜於 3 日內成立處理小組，調查期限建議於 1 個月內完成；如因案件複雜或其他正當事由需延長，應記錄原因並進行時程管理。
- 被申訴人應有了解被申訴內容及接受獨立、公正調查之機會。
- 調查結果應依事證作成紀錄，並向申訴人適當說明處理結果。

6.2.3 外部第三方事件：

- 本校應優先確保工作者安全，由現場主管接手應對，必要時採取隔離、保全支援、報警、就醫及保存證據等措施。
- 如第三方為其他事業單位所屬人員，必要時請求該事業單位協助釐清事實及改善。

6.2.4 調查及處理紀錄：使用「疑似職場不法侵害事件申訴通報表」及「疑似職場不法侵害事件調查處置表」(附件六)完整記錄。

6.2.5 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，確保其不會受到報復；必要時尋求外部相關目的事業主管機關或專業團體提供之身心健康諮詢、輔導或權益保障之協助(附件七)(附件八)。

6.3 事件後關懷及追蹤：對遭受職場不法侵害事件影響之工作者，應視個案需要提供醫療協助、心理支持、健康評估、工作適性評估及相關資源轉介。
必要時得調整工作內容、工作時間、工作場所或人力配置，以降低再次遭受不法侵害之風險。

7 執行成效之評估與改善：

7.1.1 定期檢視危害辨識、環境檢點、人力配置、教育訓練、申訴管道及事件處理機制之有效性。

7.1.2 發生重大事件後，應立即檢討事件原因、控制措施及是否需要修正工作流程、環境配置或教育訓練。

7.1.3 定期分析通報、申訴及事件資料之趨勢、頻率與嚴重度，作為改善依據。

7.1.4 使用「職場不法侵害預防措施查核及評估表」(附件九)定期檢核，並採取持續改善措施。

8 附件表單：

8.1 附件一「疑似職場不法侵害事件處理流程圖」

8.2 附件二「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」

8.3 附件三「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」

8.4 附件四「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」

8.5 附件五「預防職場不法侵害之書面聲明」

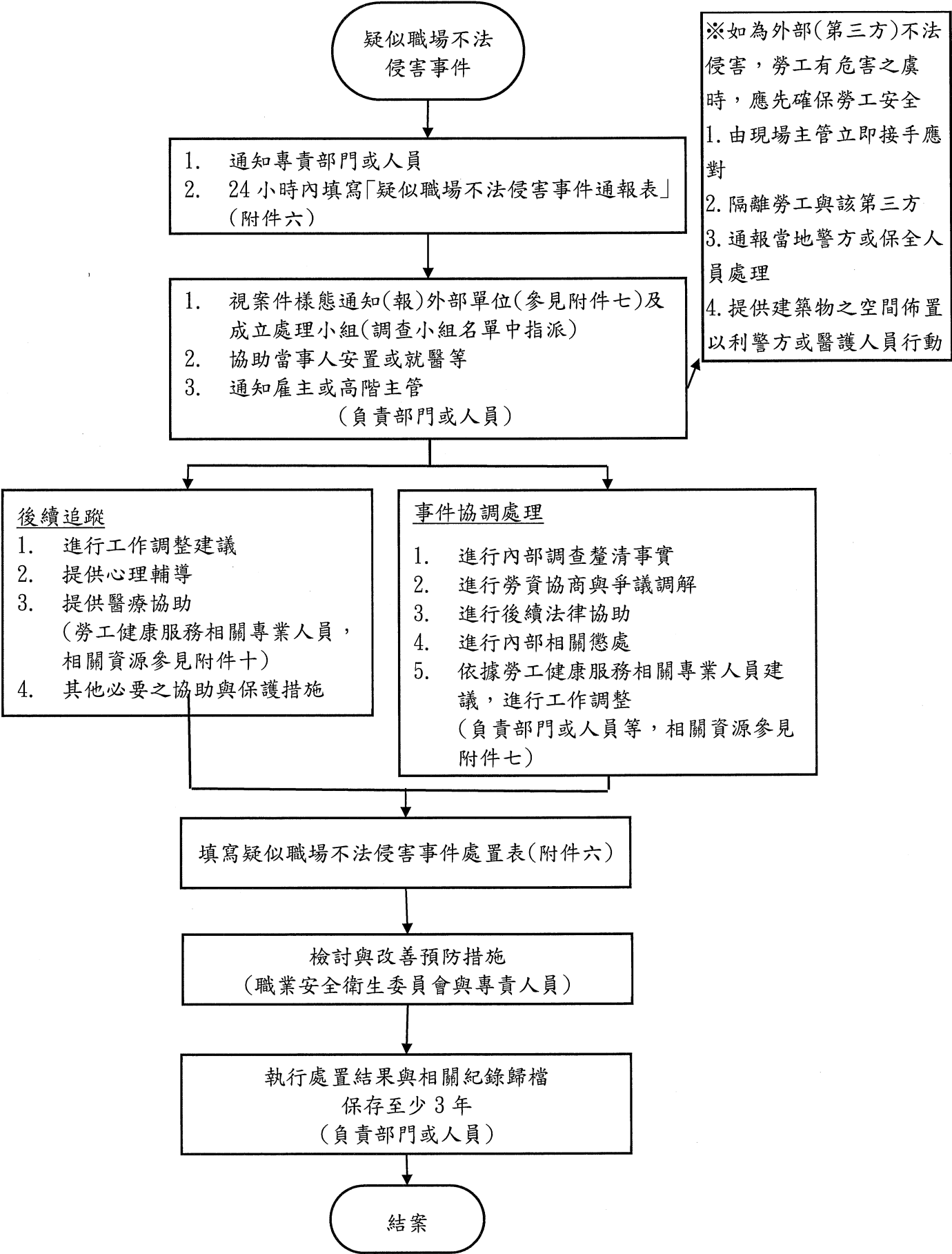
8.6 附件六「疑似職場不法侵害事件申訴通報表」「疑似職場不法侵害事件調查處置表」

8.7 附件七「職場不法侵害事件處理相關協助資源」

8.8 附件八「身心健康諮詢及輔導相關協助資源」

8.9 附件九「職場不法侵害預防措施查核及評估表」

疑似職場不法侵害事件處理流程圖



疑似職場不法侵害事件處理流程圖

處理流程	承辦單位	辦理事項
勞工執行職務遭受不法侵害事件發生	接獲通報單位	依申訴人需求提供必要之協助。 必要時並得以口頭、電話、傳真、手機通訊軟體等方式先行提出通報。但應於7日內補正書面資料。
1. 通知專責部門或人員 2. 24小時內填寫疑似職場不法侵害事件通報表(附件六) (申訴人或目擊者等) 3. 初步調查並彙整資料呈報校長	人事室	接獲通報後陳報校長並移送職場不法侵害事件處理小組審議辦理。 通知單位協助處理案件。 (其他相關單位) 必要時聯繫家屬。
<u>不法侵害事件處理小組</u> ： 分析不法侵害類型 性騷擾→須通報直屬機關 事件是否屬實	職場不法侵害處理事件小組	接獲不法侵害事件，召集人應即召開會議審議研判不法侵害事件類型及是否成案。 2. 如成案，請不法侵害事件調查小組調查。
協調處理 公部門介入處理： 勞動部職安署 警察機關 司法機關	職場不法侵害處理事件小組	<u>小組成立</u> ： 職場不法侵害處理事件小組 迴避原則，小組成員有下列各款情形之一者，應自行迴避： 本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時。 本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係者。 現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。 於該事件，曾為證人、鑑定人者。 權責： 調查事件。 協調處理。 製作專案紀錄。 調查紀錄交給人事室。
雙方接受協調→協調成功 協調失敗→進入司法調查程序	職場不法侵害處理事件小組	審查不法侵害事件調查小組調查之結果。 彙整結果移送職業安全委員會審議。
檢討及改善預防措施	職業安全衛生管理單位 人事室	彙整資料。 針對該工作場所環境進行危害檢點。 針對該工作場所工作者進行預防評估 照檢點評估結果提供改善預防措施。 安排被害人諮商與輔導。

		全案陳核校長批示。 事件結案。
--	--	--------------------

注意事項:

1. 相關人員處理過程必須客觀、公平、及公正，對於與案事相關之情事，應負有保密義務。
2. 受害人所屬單位應持續關懷受害人身心狀態及工作情形，並提供必要之協助。
3. 對於當事人之身心狀況及需求，適時安排法律諮詢服務、引介社福單位、心理諮商或其他身心調適資源。如申訴人與被申訴人屬同單位者，如有必要應適時調整職務或為其他措施，但需徵得當事人同意。

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：_____ 評估人員/評估日期：_____

受評估之場所：_____ 審核人員/審核日期：_____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險(可能造成不法侵害情境) ^{註1}	是	否	潛在不法侵害風險類型(職場暴力/性騷擾/跟騷/就業歧視) ^{註2}	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(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區勞工之不法侵害來源	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	☐	☐						
勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☐						
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐						
勞工是否需於較陌生之環境工作	☐	☐						
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☐						
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐						
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	☐	☐						

勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
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	☐	☐						
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	☐	☐						
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勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	☐	☐						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之勞工	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之勞工	☐	☐						
內部是否有酗酒、毒癮之勞工	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之勞工	☐	☐						

內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之勞工	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之勞工	☐	☐						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐						
工作場所出入是否未有相關管制措施	☐	☐						

註：1.潛在風險為例示，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職場暴力、性騷擾、跟蹤騷擾及就業歧視，事業單位可自行細歸類。

附表一 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。

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），避免刺激勞工、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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 職業安全衛生人員：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之勞工代表：_____

☐ 勞工健康服務人員：_____

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(公共通道或 員工停車場等區 域)			◇ 盡量減少對外通道分歧。 ◇ 設密碼鎖或門禁系統。 ◇ 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。 ◇ 保全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，並定期維護與測試，及定期查核是否侵犯個人隱私。 ◇ 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勞工使用，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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____☐ 單位主管：_____☐ 職業安全衛生人員：_____☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____☐ 該單位/處所之勞工代表：_____☐ 勞工健康服務人員：_____

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：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例示，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 職業安全衛生人員：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之勞工代表：_____

☐ 勞工健康服務人員：_____

附件四

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
面對大量顧客（如重大節日之前後、尖峰時段）				◇ 配置保全人員 ◇ 提供勞工自我防衛工具 ◇ 宿舍或交通接駁服務
單獨作業或夜間工作				◇ 強化人員緊急應變能力 ◇ 提供勞工自我防衛工具
需在不同作業場所移動				◇ 配置保全人員 ◇ 明確規定移動流程
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				◇ 配置保全人員 ◇ 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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

- ☐ 檢點人員：_____
☐ 單位主管：_____
☐ 職業安全衛生人員：_____
☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____
☐ 該單位/處所之勞工代表：_____
☐ 勞工健康服務人員：_____

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【範例】

「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，減少勞工與服務對象於互動過程之衝突。 ※提供因應服務對象過度要求或不合理客訴之處理流程。
工作單調重複或負荷過重			※排班應取得勞工同意並保有規律性 ※避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施			※允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ※於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。 ※針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴關懷協助等，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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 職業安全衛生人員：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之勞工代表：_____

☐ 勞工健康服務人員：_____

預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告

本公司為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心健康受損，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本公司之管理階層或各級主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司員工有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：工作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、性騷擾、跟蹤騷擾或就業歧視。

（二）**潛在造成職場(外部第三方)不法侵害之行為樣態**（參閱附錄一）。

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）向公司提出申訴。

四、本公司所有員工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，皆得通知本公司人資部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本公司絕對禁止對申訴人、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、本公司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勞工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本公司鼓勵同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如員工需要額外協助，本公司亦將盡力協助提供。

本公司職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：

申訴專用電子信箱：

校長：_____ 簽署日期：_____

潛在造成職場(外部第三方)不法侵害之行為樣態【例示】

外部不法侵害的典型樣態如下所示。但應特別留意以下幾點：①與第三方的互動方式可能會因勞工的業務性質不同而有所差異、②相關的判斷可能會因實際發生之個案的情況不同而有所差異、③不應損及憲法所保障之言論自由或消費者保護法等法律所賦予第三方的權利、④以下情形僅屬例示而非列舉。

一、暴力或其他攻擊行為

(一) 對勞工之身體攻擊(涉及刑法傷害罪等)：

- 對勞工施加毆打、踢踹等行為。
- 對勞工投擲物品等行為。

(二) 對勞工之精神攻擊(涉及刑法傷害罪、恐嚇罪、妨害名譽及信用罪等)：

- 對勞工施加將危害勞工或其親屬的言語或行為。
- 否定勞工之人格的言語或行為。
- 在眾人面前施以會損害勞工之名譽的言語或行為。

二、第三方所要求的內容欠缺正當性且遭拒絕後仍持續糾纏

關於第三方所提出之要求或主張，應基於事實，確認其是否為正當的要求；勞工所提供之商品或服務不具有瑕疵或過失者，或是雖有瑕疵或過失但與該要求或主張完全不具有關聯性者；欠缺正當性之要求或主張經勞工拒絕後，第三方仍持續糾纏或反覆提出相同之主張者。

(一) 勞工所提供的商品、服務不具有瑕疵或過失：

- 要求勞工將完全沒有瑕疵的商品更換為新的商品。
- 已受有符合事先被告知內容之服務，但仍要求勞工再次提供服務。

(二) 要求之內容與勞工所提供的商品、服務間並無關聯：

- 就與勞工所販售之商品完全無關的其他物品所生之故障等，要求勞工賠償或修繕。
- 要求勞工販售與其實際販售之商品完全無關的其他商品。

(三) 提出與商品或服務之瑕疵或過失完全無關之要求：

- 商品具有瑕疵，但要求勞工修繕與該商品完全無關之其他物品。

三、第三方所要求的內容雖具正當性但其手段或樣態有違法之虞

第三方根據法令、契約等而向勞工提出具有正當性的要求或主張(例如其所受之商品或服務存在瑕疵或過失而要求改善)，但實現該要求之手段、樣態有違法之虞。

- 對勞工施加過度且長時間的嚴厲斥責。
- 多次致電給勞工，不給予其合理作業期間而反覆提出相同要求。
- 於店舖內長時間糾纏並反覆提出要求，因而對勞工造成拘束。
- 強迫勞工手寫悔過書(不接受電腦打字等)或親手送交報告書至住家(不接受郵寄等)。

四、其他不法言行

- 儘管已被勞工要求離開店舖等，仍舊無正當理由而長時間逗留(涉及刑法侵入建築物罪等)。
- 對勞工施以性意味的言語或行為(涉及性騷擾防治法)。
- 對勞工施加跟蹤騷擾行為(涉及跟蹤騷擾防制法等)。
- 在社群媒體等平台上，指名特定勞工並中傷之行為(涉及刑法妨害名譽及信用罪等)。
- 未經勞工本人同意，將勞工的臉部或名牌等之相片公開於社群媒體等平臺(涉及個人資料保護法等)。

附件六

疑似職場不法侵害事件申訴通報表

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（所屬部門/單位：_____）	● 內部人員（所屬部門/單位：_____）
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 ☐ 跟蹤騷擾 ^註 ☐ 職場性騷擾 ^註 ☐ 其他：_____	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：_____

註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防制法相關規定辦理。

疑似職場不法侵害事件調查處置表

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，如警政人員） ☐ 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調處否： ☐ 否 ☐ 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 被申訴人說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證） 目擊者說明發生經過與不法侵害原因：（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：_____ 處理日期/時間：_____

審核者：_____ 審核日期/時間：_____

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)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
勞動檢查機構	事業單位未依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/1106/1164/1165/1169/4314/)
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)8590-6666 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/k1oGZ9 
衛生福利部社會救助及社工司	公、私部門社工人員因執行職務遭受危害事件，進用單位知悉事件發生24小時內完成線上通報。	衛生福利部社工人力資源管理系統 「人身安全前臺通報」網站 https://sasw.mohw.gov.tw/mosw/psView/home 
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)

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02-33431150 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://dep.mohw.gov.tw/dor6435-70356-107.html 
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/health/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

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	檢核結果	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 ● 與外部成員之關係		
適當配置作業場所	● 物理環境 ● 工作場所設計 ● 行政管制措施		
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	● 事前預防 ● 發生不法侵害後之應對		
設置申訴管道並公開揭示及配套措施	● 申訴管道設置情形 ● 公開揭示方式 ● 事前預防配套措施		
建立事件之調查及處理程序	● 事前措施(諮詢窗口、保護機制等) ● 事件發生時之應變處理程序(接獲申訴通報、獲報後之處理等)		
依申訴人需求，提供或轉介法律、醫療或心理諮商之協助及保護措施	● 提供申訴人身心健康協助及保護 ● 外部資源連結(法律、醫療及心理諮商) ● 保存與紀錄事件處理報告		
執行成效之評估及改善	● 成效評估原則 ● 評估過程 ● 改善措施		
其他有關安全衛生事項	(自行填列)		

註：本表各檢核重點，事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

□評估人員：_____ □單位主管：_____