

新竹瓦斯(股)有限公司執行職務遭受不法侵害預防計畫

一、 目的

為維護本公司員工權益，避免執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，規劃並採取必要之安全衛生措施，故訂定本公司「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，期能落實法令規定，確保同仁之工作安全及身心健康。

二、 法源依據

- (一) 職業安全衛生法第6條第2項第3款。
- (二) 職業安全衛生法施行細則第11條。
- (三) 職業安全衛生設施規則第324條之3。
- (四) 執行職務遭受不法侵害預防指引（第三版）

三、 適用範圍

- (一) 當職場評估可能或已經出現下列類型之職場暴力，即應啟

動本計畫：

1. 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
2. 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

3. 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
 4. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
 5. 跟蹤騷擾行為:對特定人反覆或持續違反其意願且與性或性別有關之下列行為之一，使之心生畏怖，足以影響其日常生活或社會活動：
 - (1)監視、觀察、跟蹤或知悉行蹤。
 - (2)以盯梢、守候、尾隨或其他類似方式接近特定人之住所、居所、學校、工作場所、經常出入或活動之場所。
 - (3)警告、威脅、嘲弄、辱罵、歧視、仇恨、貶抑或其他相類之言語或動作。
 - (4)以電話、傳真、電子通訊、網際網路或其他設備，對特定人進行干擾。
 - (5)要求約會、聯絡或為其他追求行為。
 - (6)寄送、留置、展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品。
 - (7)告知或出示有害其名譽之訊息或物品。
 - (8)濫用資料或未經其同意，訂購貨品或服務。
- (二) 適用對象：職場內所有工作者均可能是職場暴力風險族群。
- (三) 職場暴力來源：

1. 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。
2. 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、顧客、客戶及照顧對象。

(四) 職場霸凌(workplace bullying)與職場暴力：

1. 職場霸凌發生於權力不對等的社會關係，即加害者與受害者處於上對下或下對上的關係。
2. 職場暴力除了包括上司對下屬的欺凌外，也可能來自權力對等的同事，或來自顧(訪)客、客(用)戶以及陌生人。

四、 職責：

(一) 雇主：

1. 向公司內所有工作者及向社會大眾公開揭露公司內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(附件1)。
2. 負責監督本計畫是否依規定執行。

(二) 單位部門：

1. 協助推動並執行本計畫，單位主管層級（副總、協理、經理及組長）應填寫「職場不法侵害行為自我檢視檢核表-主管層級」（附件2）。

2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練並指派人員評估填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」並簽核(附件3)。
3. 負責執行強化工作場所的規劃。
4. 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。
5. 填寫「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附件4)，包含物理環境、工作場所設計及行政管制措施(各單位及管理部)。

(三) 職安室人員：

1. 負責強化工作場所的規劃策略。
2. 擬定、推動執行勤務遭受不法侵害預防計畫。
3. 當人事單位人員為通報加害者，代為受理職場不法侵害通報。

(四) 人事單位人員：

1. 辦理相關教育訓練，如了解職場暴力行為相關法律知識等。
2. 協助推動並執行本計畫，了解辨識與評估高風險族群。
3. 為職場不法侵害通報單位，受理工作者「職場不法侵害通報及處置表」(附件5)，並填報處置情形。

4. 接獲性騷擾案件時，轉介申訴處理委員會辦理。
5. 填寫「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」(附件6)

(五) 工作者：

1. 遭遇職場不法侵害時填報「職場不法侵害通報及處置表」(附件5)內通報內容。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。

(六) 健康服務醫護人員

1. 臨場服務護理人員：輔導受害者心理健康並給予輔導。並執行相關紀錄。
2. 臨場服務醫師：輔導受害者心理健康並給予輔導，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

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：

1. 公開宣示公司內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(附件1)。
2. 單位主管層級(副總、協理、經理及組長)填寫「職場不

法侵害行為自我檢視檢核表-主管層級」(附件2)，自我評估有無不適當言行，送職安室留存。

(二) 危害辨識及風險評估：

1. 辨識具高風險族群特質：由資深管理階層帶領職業安全衛生管理人員會同各部門(單位)主管人員作適當權責分工。
2. 辨識及評估危害之步驟：針對公司內、外部潛在風險進行辨識及評估採取下列風險評估

(1)發生風險：利用「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(附件3)(由單位主管指派人員評估填寫後簽核，送職安室留存)，評估作業場所發生外部及內部不法侵害的風險，若現有風險控制的措施不足，提出可增加的方案。

(2)作業場所配置：利用「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附件4)(由作業場所負責單位主管指派人員評估填寫後簽核，送管理部、企業工會核章，最後送職安室留存)評估作業場所易發生不法侵害的因子，及現有作為是否足夠，必要時提出建議改善的措施。

(3)工作適性安排：利用「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」(附件6)(由人事室填

寫，送管理部、企業工會簽核，最後送職安室留存)評估工作安排是否易導致不法侵害風險，必要時提出建議改善措施。

(三) 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

1. 為工作者及單位主管辦理下列教育訓練：

- (1)人際關係及溝通技巧。
- (2)認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
- (3)工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法。
- (4)對有暴力傾向人士之識別方法。
- (5)保護個人及同事的暴力預防措施及程序
- (6)與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
- (7)認識公司內申訴及通報機制。
- (8)跟蹤騷擾行為種類及事件發生處理措施等

2. 為單位主管增加辦理下列教育訓練：

- (1)心理諮商及情緒管理課程。
- (2)職場暴力及職場霸凌案例分析。
- (3)鼓勵員工通報職場暴力事件之方法。
- (4)對暴力事件調查與訪談技巧。

(5)向受害者表達關心、支援與輔導方法。

(6)識別職場潛在危害及處理之技巧。

(7)了解職場暴力行為相關法律知識。

3. 實施教育訓練，請各單位主管指派人員填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」（附件3），以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知程度，提供事業單位未來對於計畫執行成效之評估分析。

（四） 建立事件處理程序：

1. 制定「職場不法侵害通報及處置表」（附件5），並設立人事室為通報單位。
2. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
3. 事業單位建立執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程（如圖1）。
4. 依需要或視案件建立職場暴力處理小組，由人事室人員、職安衛人員、法務、單位主管、護理人員、臨場服務醫護人員及勞工代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力調查處置表。其成員必須熟悉組織內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

5. 通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。

(五) 職場暴力之管理

發現潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查處置表及教育訓練問卷資料應建立紀錄保存。針對通報資料中，預防不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以作為職場暴力防治的參考。

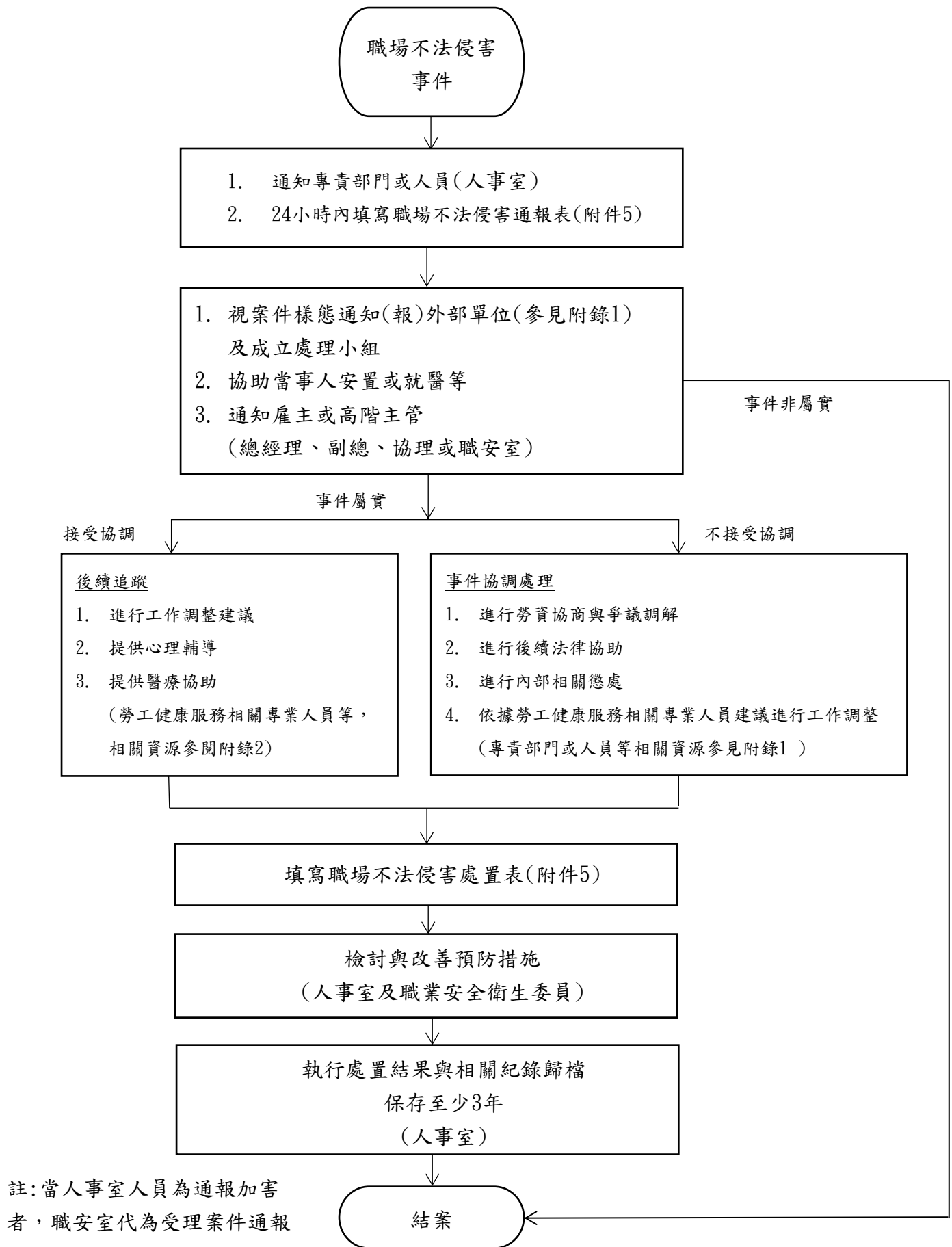


圖1、職場不法侵害事件處理流程圖

新竹瓦斯股份有限公司

禁止工作場所職場暴力之書面聲明

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理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，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暴力之行為。

一、 職場暴力的定義：工作人員在與工作相關的環境中（包含通勤）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。

二、 職場暴力行為的樣態：肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾及跟蹤騷擾行為。

三、 員工遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同事尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同事誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。

（四）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。

（五）向公司提出申訴。

四、 所有員工均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知本公司人事室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。

五、 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。

六、 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。

七、 本公司職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴單位：人事室

申訴專線電話：03-5510263分機2600-2603

申訴專用電子信箱：376444200k5002@hchg.gov.tw

總經理邱世昌



總經理：_____（簽名或蓋章）日期：117年1月3日

職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

單位：	職場不法侵害行為檢核表
☐	持續的在工作上吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
☐	總是批評並拒絕看見員工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
☐	總是試圖貶抑員工個人、職位、地位、價值與潛力。
☐	在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立員工，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
☐	在他人面前輕視或貶抑員工。
☐	在私下或他人面前對員工咆哮、羞辱或威脅。
☐	給員工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給員工任何事做。
☐	剽竊員工的工作成果或聲望。
☐	讓員工的責任增加卻降低其權力或地位。
☐	不准員工請假。
☐	不准員工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
☐	給予員工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給員工其他任務以阻礙其前進。
☐	突然縮短交件期限，或故意不通知員工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
☐	將員工所說或做的都加以扭曲與誤解。
☐	用不是理由的理由且未加調查下，對員工犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
☐	在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。
☐	不斷要求員工處理非公務之私事，員工如拒絕則遭處罰。

註：1.請評估自身行為，如有上述所列項目請填寫「V」，如無上述所列項目請填寫「X」。

2.若所列舉之行為「V」愈多，請注意調整對同仁之態度。

主管簽核：_____ (簽名或蓋章) 日期：____年____月____日

新竹瓦斯股份有限公司

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位與部門：

評估人員/評估日期：

受評估之場所：(如:辦公室)

審核人員/審核日期：(如:文書工作5人)

場所內工作型態及人數：

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
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 工作者之不法侵害來源	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作性質是否為執行公 共安全業務	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

流程：單位主管指派人員評估↓單位主管核簽↓職安室存查

			☐ 性騷擾					
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工是否需於較陌生之環境工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
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	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作場所出入是否未有相關管制措施	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 嚴重 ☐ 中 ☐ 輕	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

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、語言、心理及性騷擾，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。

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舉，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：_____☐ 管理部：_____☐ 本公司企業工會：_____☐ 健康服務醫護人員：_____

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、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。 ✧ 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舉，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：_____

☐ 管理部：_____

☐ 本公司企業工會：_____

☐ 健康服務醫護人員：_____

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舉，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：_____

☐ 管理部：_____

☐ 本公司企業工會：_____

☐ 健康服務醫護人員：_____

新竹瓦斯股份有限公司

職場不法侵害通報及處置表

通報內容	
發生日期：_____時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：
不法侵害類型： ☐ 肢體不法侵害 ☐ 語言不法侵害 ☐ 心理不法侵害 ☐ 性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾 ☐ 其他：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 受害者 ☐ 加害者 ☐ 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，如警政人員） ☐ 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	當事人需醫療處置： ☐ 是 ☐ 否 事發後雙方調解： ☐ 是 ☐ 否
受害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 加害者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）	
受害者安置情形	加害者懲處情形
☐ 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：_____	內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他 外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 ☐ 其他
向受害者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舉，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：_____☐ 管理部：_____☐ 本公司企業工會：_____☐ 健康服務醫護人員：_____

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

「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舉，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：_____ ☐ 管理部：_____

☐ 本公司企業工會：_____ ☐ 健康服務醫護人員：_____

附錄1

職場不法侵害事件處理相關協助資源

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/1106/1164/1165/1169/4314/)
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	110
	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/k1oGZ9 
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

附錄2

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/9GDZRv 
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
勞工健康服務 中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	勞工健康照護資訊平台 https://ohsip.osha.gov.tw/
財團法人職業 災害預防及重 建中心	職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html