

新竹瓦斯(股)有限公司執行職務遭受不法侵害預防計畫

112年1月3日1126100002號簽核定
115年9月14日1156100108號簽第1次修正核定

一、 目的

為維護本公司全體工作者及承攬廠商人員之權益與身心健康，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，並建構安全、尊嚴、友善、無歧視及不法侵害零容忍之工作環境，特依據最新相關法令規範，訂定本公司「執行職務遭受不法侵害預防計畫」（以下簡稱本計畫），以落實系統化預防管理與應變保護措施。

二、 法源依據

- （一） 職業安全衛生法第6條第2項第3款暨第22條之1至第22條之3（第2章之1職場霸凌防治專章）。
- （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（第五版）。
- （五） 地方主管機關受理最高負責人職場霸凌事件申訴處理辦法。
- （六） 職場霸凌防治措施準則。
- （七） 性別平等工作法

(八) 跟蹤騷擾防治法

(九) 就業服務法。

三、適用範圍與專章劃分

(一) 適用範圍

本計畫適用於本公司全體工作者（含受僱勞工、派遣勞工、實習生及受本公司指揮監督從事勞動之人員）。承攬廠商人員代為執行本公司業務時，本公司依職業安全衛生法相關規定落實承攬安全管理、危害告知及必要之協助與溝通機制。凡工作者於執行職務過程或勞動場所中，遭遇來自內部或外部第三方之肢體暴力、言語辱罵、心理脅迫、跟蹤騷擾、性騷擾或不當言行等，均納入本計畫之防治與應變架構。

(二) 特別法規優先適用與專章劃分原則

基於法規適用之優先性，當發生疑似事件時，依下列原則辦理：

1. 職場霸凌事件：優先適用「職業安全衛生法」第2章之1

「職場霸凌防治專章」之申訴、調查及處置程序辦理。

2. 最高負責人霸凌事件：被申訴人若為本公司最高負責人

（如董事長、對外代表人或實質控制公司業務之人），受害工作者得逕向地方主管機關（新竹縣、市政府勞工處）提出外部申訴。

3. 職場性騷擾事件：優先適用「性別平等工作法」及本公司「工作場所性騷擾防治措施申訴調查及懲處規範」，移由「申訴處理委員會」統籌辦理。
4. 跟蹤騷擾與就業歧視：分別優先依「跟蹤騷擾防制法」及「就業服務法」規定辦理。
5. 一般職場不法侵害：前述特別法規規範態樣以外之執行職務不法侵害（包括外部第三方暴力攻擊、顧客過度不當客訴騷擾等），均適用本計畫之一般預防、通報與調查處置程序。

（三） 不法侵害來源與態樣

1. 內部不法侵害：發生於職場內部，包括主管對部屬、同事之間、或下屬對主管利用職務、地位或人際優勢所為之不當對待。
2. 外部第三方不法侵害：來自事業單位外部之顧客、用戶、承包商、服務對象、訪客或陌生人。特別包括用戶服務或抄表檢修過程中遭遇之暴戾言行、威脅、脅迫或過度長時間騷擾等（如附錄1-外部第三方不法侵害行為樣態）。

四、 委員會組織與權責分工

（一） 委員會組織

本計畫依職業安全衛生相關法規設立專責應變與調查機制，處理職場不法侵害及職場霸凌事件：

1. 委員會組成：置委員5至7人，成員由總經理就本公司在職員工聘（派）兼任之。其中任一性別不得少於三分之一之比例。
2. 主席與開會原則：由總經理指定成員之一為召集人及會議主席。開會應有委員半數以上出席始得開會，並應有半數以上出席委員之同意始得作成決議。
3. 申訴調查小組：委員會受理申訴後，於15個工作日內由召集人指定4人之委員組成「申訴調查小組」進行調查，調查小組成員中，外部專業人士不得少於二分之一，且任一性別不得少於三分之一之比例。

（二） 各部門權責分工

1. 雇主(高階管理階層)：

明確宣示對職場不法侵害「零容忍」之立場(附件1-預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告)；指派高階主管督導全案推動；確保資源到位並監督本計畫之落實。

2. 部門主管：

自我檢視(附件2-職場不法侵害行為自我檢視檢核表-主管層級)並宣導零容忍政策與行為規範；配合辦理危害辨識風險評估(附件3-職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表)、環境檢點(附件4-職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表)及工作場所改善；發現同仁或承攬人員遭受威脅時協助處置；嚴禁對申訴人或協助調查者有報復行為。

3. 人事室：

設置並公開揭示多元申訴管道；受理工作者申訴與通報(附件5-疑似職場不法侵害通報及處置表)；於法定時效內辦理通報與 WBRS 系統登錄(<https://hrpts.osha.gov.tw/wbrs>)；辦理分層分級教育訓練；辦理適性配工與工作設計(附件6-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)。

4. 職業安全衛生室：

統籌規劃、擬訂及更新本預防計畫；追蹤預防改善措施與執行成效評估；於人事人員涉及案件時擔任獨立受理與處置窗口。

5. 勞工健康服務醫護人員(臨場醫護)：

提供受害工作者身心健康諮詢、創傷後輔導及適性工作評

估建議；必要時協助轉介外部醫療或心理諮商資源。

6. 全體工作者：

遵守職場行為規範，相互尊重；參加相關預防教育訓練；

發現或遭遇不法侵害風險時積極通報(附件5-疑似職場不法侵害通報及處置表)並配合調查。

五、 預防措施與執行流程

(一) 建構行為規範與組織宣示

1. 公司公開簽署並揭示「預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告」(附件1)，明確宣示零容忍立場與懲處機制、特別法分流及懲處機制。
2. 各級主管應進行自我檢視(附件2)，合理行使管理權限，杜絕權力濫用或不當言行。

(二) 危害辨識及風險評估

1. 由單位主管及其指派人員得會同職業安全衛生管理人員實施危害辨識及風險評估(附件3)，完成後送職業安全衛生室留存，以利提供事業單位未來計畫執行成效評估。
2. 評估時應聚焦於「服務情境、作業條件、已知警訊及防護措施」，嚴禁僅以個案之疾病、身分或個人特質作為風險標

籤。

(三) 作業場所環境配置與防護

1. 由單位主管及其指派人員實施環境檢點（附件4），包含物理環境（噪音、照明、通風等）、工作場所設計及行政管制，完成後送管理部、企業工會核章，最後送職業安全衛生室留存。
2. 監視器設置規範：監視器之設置應以風險評估為基礎（主要於出入口、服務櫃台、公共作業區等），嚴禁設置於更衣室、哺(集)乳室、廁所等高度隱私空間，亦不得以特定個人座位為主要拍攝標的。影像僅限安全防護與事件調查使用，嚴禁任意公開或過度監控。

(四) 適性配工與工作設計

1. 由人事室實施適性配工檢點（附件6）。針對高風險、夜間或獨自作業（如入戶抄表、內檢等），應盡量安排雙人作業或資深人員陪同，完成後送人事室及企業工會核章，最後送職業安全衛生室留存。
2. 若執行外勤業務有單獨作業之情事發生，相關單位應建立「行程登錄、定時回報、逾時未回報主動聯繫」之安全管理流程。

（五） 教育訓練

針對全體員工及主管應辦理預防教育訓練，一般員工應接受工作場所不法侵害與性騷擾防治相關教育訓練；主管階級應定期接受權勢性騷擾防治、合理管理權行使與衝突溝通等相關教育訓練。

六、 事件申訴、調查及處理程序

（一） 多元申訴管道與公開揭示

1. 本公司設置專責申訴管道：專線電話（03-5510263分機2600-2603）、專用電子信箱

（376444200k5002@hchg.gov.tw）及實體專用信箱。提出者應填寫「疑似職場不法侵害通報及處置表」（附件5）並經申訴人確認簽名。

2. 申訴管道及處理流程（如圖1-職場不法侵害事件處理流程圖）應於公司官方網站、員工入口網站及各辦公場所公告欄等顯著之處公開揭示。

（二） 最高負責人涉案之外部申訴與避迴機制

1. 被申訴人若為本公司最高負責人（包括公司登記對外代表人如董事長，或實質控制公司人事財務與業務經營者），申

訴人免經公司內部程序，得逕向地方主管機關（新竹縣、市政府勞工處）提出外部申訴。外部申訴時效為行為終了後3年內提出（若離職者得於離職後1年內提出，但不超過3年上限）。

2. 參與調查與決議人員，如為當事人或有配偶、四親等內血親、三親等內姻親等關係者，應自行迴避；應迴避而不迴避者，當事人得申請迴避或由公司命其迴避。若申訴案件涉及人事人員本身，改由職業安全衛生室受理。

（三）法定處理時效與 WBRs 系統通報登錄

接獲申訴後，應嚴格遵循下列法定時效：

1. 受理決定（10個工作日內）：接獲申訴後，應於10個工作日內作成是否受理之決定，並書面通知申訴人。接獲性騷擾申訴時，亦按勞動部規定通知地方主管機關。
2. 官方系統登錄（7個工作日內）：決定受理後，應於受理翌日起7個工作日內，將案件登錄至勞動部「WBRs 職場霸凌案件通報系統」（<https://hrpts.osha.gov.tw/wbrs>）。
3. 組成申訴調查小組（15個工作日內）：由申訴處理委員會召集人於受理申訴日起15個工作日內指派3人以上委員組成調查小組。

4. 完成調查報告（2個月內）：調查小組應於成立翌日起2個月內完成書面調查報告移送委員會審議（必要時得延長1個月）。對已進入司法程序者，經申訴人同意得決議暫緩調查，待司法機關調閱事證或為適當處置後再行續行。
5. 作成處置決議與權利救濟：申訴處理委員會應參考調查結果作成附理由之決議（得建議懲處或終止勞動契約）。公司應於調查報告完成後1個月內作成處置決定，並於10個工作日內書面通知當事人及登錄 WBRS 系統。當事人不服得依性別平等工作法或職業安全衛生法向地方主管機關提起申訴。

（四） 外部第三方不法侵害之現場即時應對

1. 本公司工作者之應對程序：若本公司工作者於執行職務遭遇外部第三方（包括陌生人、顧客、客戶及照顧對象等）施加暴力、恐嚇或過度騷擾：現場主管應立即接手應對並隔離受害工作者；若有立即威脅則撥打110報警；協助保存事證以利司法調查。
2. 承攬廠商代為進行本公司業務時遇外部暴力之辦理作為：承攬廠商負主要雇主防護與處置責任；本公司作為委託方，提供協助報警、調閱監視器事證，並協助進行高風險用戶之業務溝通或服務調整。

七、 協助、保護與成效評估

(一) 立即有效之糾正、補救與保護措施

1. 隔離與職務調整：考量申訴人意願採取適當隔離措施或職務調整(當事人)，不得對申訴人薪資等條件作不利變更。
2. 身心協助與求償：對申訴人提供或轉介諮詢、醫療、心理諮商及社會福利資源。若性騷擾或不法侵害行為查證屬實者(被申訴人)，依工作規則懲處；公司若連帶負損害賠償責任，賠償後對行為人有求償權。

(二) 惡意虛構申訴之禁止與懲處

申訴人提出申訴應本於誠信原則。若經申訴調查小組調查後，認定申訴人係出於惡意捏造事實、虛構事證、誣告或意圖加害、毀損他人名譽而提出申訴者（含提供偽證或不實事證者），該行為亦屬破壞職場秩序之嚴重不當行為，本公司得視情節輕重，依工作規則、勞動基準法或相關懲處規定予以懲處（包括平時懲處、記過、調職，情節重大者得終止勞動契約），並保留相關法律追訴權（如民刑事責任）。

(三) 成效評估與持續改善

1. 所有申訴、調查、處置紀錄及風險評估表冊，均應保存至

少3年。

2. 職業安全衛生室與職業安全衛生委員會應檢討本計畫執行成效，分析不法侵害事件趨勢與改善缺失，據以持續精進預防措施。

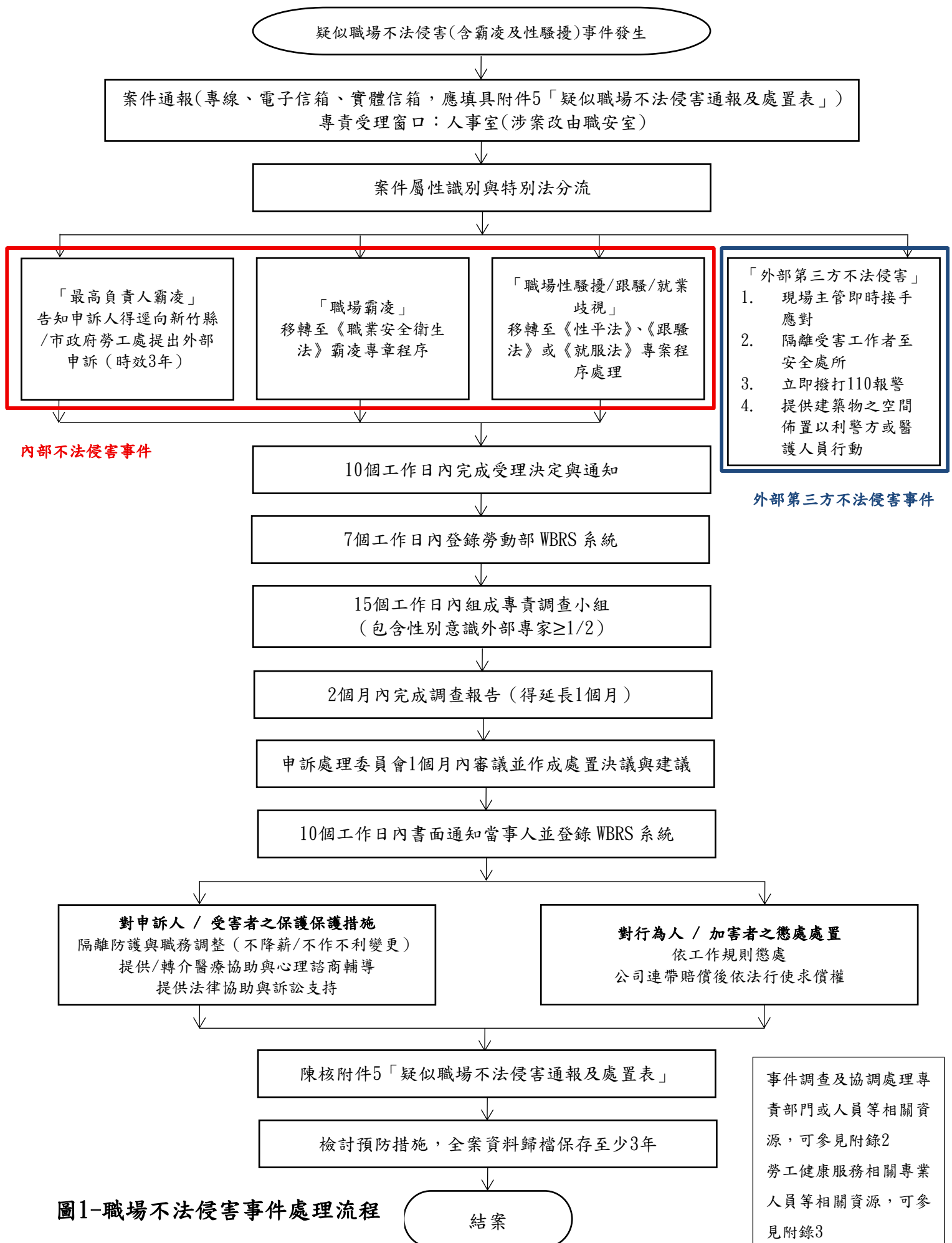


圖1-職場不法侵害事件處理流程

新竹瓦斯股份有限公司

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或各級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不法侵害之行為。

一、 職場不法侵害的定義：工作人員在與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1)。

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：  (簽名或蓋章) 日期：115年9月24日

職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

序號	職場不法侵害與管理行為自我檢視項目	是 (V)	否 (X)
1	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。		
2	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。		
3	總是試圖貶抑員工個人、職位、地位、價值與潛力。		
4	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。		
5	在他人面前輕視或貶抑員工。		
6	在私下或他人面前對員工咆哮、羞辱或威脅。		
7	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。		
8	剽竊員工的工作成果或聲望。		
9	讓員工的責任增加卻降低其權力或地位。		
10	無正當理由不准員工請假。		
11	不准員工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。		
12	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。		
13	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。		
14	將員工所說或做的都加以扭曲與誤解。		
15	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。		
16	在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。		
17	不斷要求員工處理非公務之私事，員工如拒絕則遭處罰。		

單位/部門：_____ 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：

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：

場所內工作型態及人數：(如:文書工作5人)

潛在風險 (去標籤化評估原則)	是	否	風險類型 肢體/言語/心理/ 性騷/跟騷)	可能性 (高/中/ 低)	嚴重性 (高/中/ 低)	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
1. 外部第三方不法侵害								
是否需直接面對顧客、用戶或 群眾提供第一線服務(如營業 櫃台)?	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否需入戶進行抄表、安檢、 內檢或施工等單獨外勤作業?	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作性質是否涉及現場金錢交 易、收費或運送貴重物品?	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
作業情境是否可能接觸情緒激 動、急躁或高衝突之服務對象 或用戶?	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 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、凌晨或交通不便之偏遠治安較差區域作業？	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作環境是否有隱蔽空間或出入口無門禁管制情事？	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 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	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 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	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
2. 內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或同仁間暴戾言行或不當對待情事？	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有超時工作、工作負荷過重反應壓力大之工作者？	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有同仁離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件？	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

			☐ 性騷擾					
工作場所是否有空間擁擠、照明不足或防護設備欠缺之問題？	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 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，亟需被關懷照顧之勞工	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 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	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

註：1.評估時應聚焦於「服務情境、作業條件、已知警訊與防護措施」，嚴禁僅以個案身分或疾病作為風險標籤。

2.潜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，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疑似職場不法侵害通報及處置表

通報表

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：_____）
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：

處置表

處置情形	
受理日期：_____時間：_____（應於 10 個工作日內作成受理決定）	
勞働部 WBRs 線上系統通報登錄日期/文號：____年____月____日 / 登錄文號：_____（受理翌日起 7 個工作日內完成）	
申訴處理委員會/調查小組組成：成立日期：____年____月____日（包含內部人員：_____人；具性別意識外部專家：_____人）	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）	
調查結果與處置決議： ☐ 屬實 ☐ 不屬實 / 決議日期：____年____月____日	
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 ☐ 休假 ☐ 適當隔離與職務調整（薪資條件不得作不利變更） ☐ 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 ◇ 應落實「行程登錄、定時回報、逾時未回報主動聯繫」之標準安全管理流程
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：_____ ☐ 人事室：_____

☐ 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 (員工協助方案 EAP)			◇ 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：_____ ☐ 人事室：_____

☐ 本公司企業工會：_____ ☐ 健康服務醫護人員：_____

潛在造成職場(外部第三方)不法侵害之行為樣態

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。

1. 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)：

1. 對勞工施加毆打、踢踹等行為。
2. 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)：

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

2. 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：

1. 要求勞工將完全沒有瑕疵的商品更換為新的商品。
2. 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：

1. 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。

2. 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：

1. 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。

3. 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。

(一) 對勞工施加過度且長時間的嚴厲斥責。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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)。

4. 其他不法言行

(一) 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)。

(二) 對勞工施以性意味的言語或行為(涉及性騷擾防治法等)。

(三) 對勞工施加跟蹤騷擾行為(涉及跟蹤騷擾防制法等)。

(四) 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)。

(五) 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)。

附錄2

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/kloGZ9 
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)

附錄3

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/domhaoh/cp-6435-70356-107.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/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
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