

全方位國際公寓大廈管理維護有限公司

全方衛保全股份有限公司

全川物業管理顧問股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防計畫

全方位國際公寓大廈管理維護有限公司

全方衛保全股份有限公司

全川物業管理顧問股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防計畫

113 年 12 月 17 日

一、法源依據

職業安全衛生法第 6 條第 2 項

職安法施行細則第 11 條

職業安全衛生設施規則第 324 條之 3

二、施行目的

藉由工作環境、人員組成及作業環境等之危害辨識、評估與控制、維護勞動權益，預防與減少職場不法侵害事件之發生，確保勞工之工作安全身心健康。

三、名詞定義

執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害(以下簡稱職場不法侵害):指工作者因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。

四、適用範圍與對象

(一)勞動場所出現下列四種類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：

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)

(二)適用對象:

公司所有工作者

(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，包含管理者及指導者。
2. 外部暴力:發生在工作者及其他第三方之間，包含工作場所出現外來人士、陌生人、顧客、客戶、廠商…等

五、職責

(一)雇主:

1. 向公司內所有勞工公開宣示公司預防職場暴力之書面聲明(附件一)
2. 負責監督本計畫是否依規定執行。

(二)作業主管:

1. 負責職務遭受不法侵害預防計畫之規劃、推動與執行。
2. 負責協助各部門主管潛在職場暴力風險評估。(附件二)
3. 負責協助職業災害安全衛生人員作業場所環境檢點，並填寫工作場所設計方面紀錄評估表。(附件三)
4. 負責協助人事部門勞工工作適性評估與建議，協助工作調整或更換，並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。(附件四、附件五)

5. 職場暴力預防、調查及處置。

6. 執行強化工作場所地保護措施規畫與配置。

(三)各部門主管:

1. 負責職務遭受不法侵害預防計畫之執行，並強化工作場所地規劃。
2. 潛在職場暴力風險評估(附件二)。
3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
4. 配合職場暴力預防、調查及處置。
5. 負責提供部門勞工必要保護措施。

(四)職業安全衛生人員:

1. 負責職務遭受不法侵害預防計畫之規劃、推動。
2. 負責作業場所環境檢點，並填寫工作場所設計方面紀錄評估表(附件三)

(五)人事部門:

1. 協助提供勞工因職務遭受不法侵害而缺勤、病假、離職名單。
2. 勞工工作適性評估與建議，協助工作調整或更換，並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(附件四、附件五)

(六)特約醫院醫師

1. 負責因職務遭受不法侵害勞工給予醫療處置。
2. 輔導受害者心理健康，提出相關健康指導、建議工作調整會更換等身心健康保護措施之工作適性評估及建議。

(七)內勤及外派案場之勞工：

1. 配合職務遭受不法侵害預防計畫之執行與參與。
2. 配合接受相關預防教育訓練。
3. 配合場暴力預防、調查及處置。

六、職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

(一)政策規劃與實施

由雇主向公司所有勞工公開宣示，公司內預防職場暴力之書面聲明。(附件一)

(二)辨識及評估危害

為預防職場不法侵害之發生，由作業協助各部門主管採用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表進行風險評估(附件二)。

(三)特約衛生護理人員辦理危害預防衛生教育訓練

(四)適當配置作業場所：

為預防職場不法侵害之發生，由作業主管協助職業安全衛生人員作業場所環境檢點與工作場所設計方面紀錄評估表(附件三)

1. 工作場所設計:工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能誠為觸發不法侵害行未獲導致該行為升級地因素，事業單位可考量下列各項因子規劃。

(1)通道:提供安全進出職場之通道，盡量減少事業單位對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全。為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有訪客登記措施，其設計應讓

顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察；事業單位定公共通道，應根據既定作業流程進行管制；員工區域，非勞工不得進出。

(2)空間:提供適當空間，方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。並設置服務對象或訪客等候使用之空間，安排舒適座位減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。

(3)設備或擺設:辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持量少質輕、沒有尖銳或鈍物，如花瓶等。

(4)建築設計:建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間應有明顯標示，方便運用並適當維護；儘可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。

(五)依工作適性是當調整人力

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點，由作業主管協助人事部門完成勞工工作適性評估與建議，並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(附件四、附件五)

1. 適性配工:適性配工在於防職場不法侵害上極為重要。

(1) 事業單位人力配置不足或資格不符，都可能到導致不法侵害事件發生或惡化。針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，除應參照特約醫院醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性

別之適任性等，如服務性質之工作，宜考量專案活動及尖鋒時段之人力配置，尤其服務對象有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或強劫傷害等；應有相關措施防範，保障勞工。

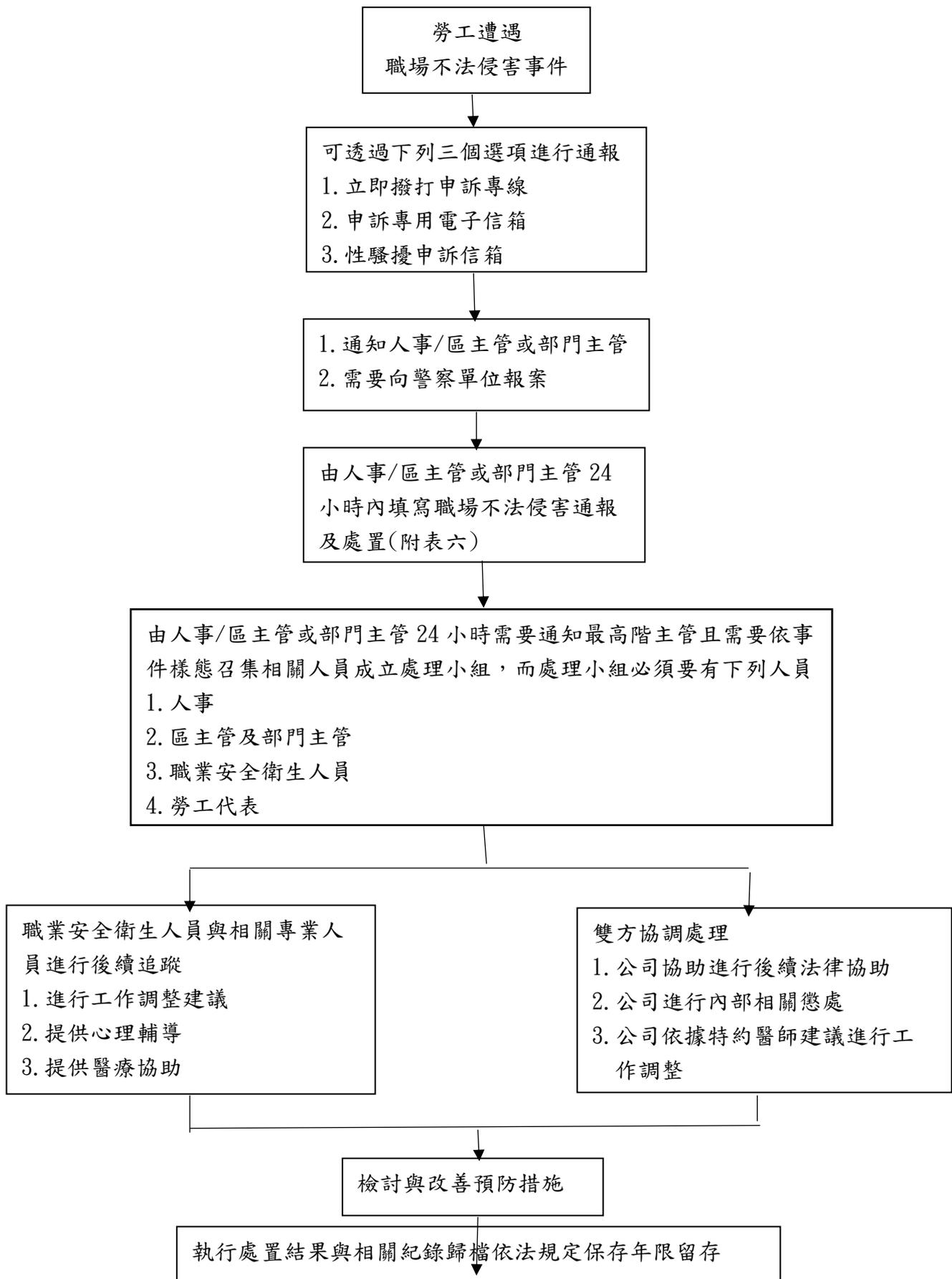
- (2) 有特定需求作業或新進人員應於職前訓練，在職訓練，主管講習加強訓練及宣導。
- (3) 當勞工在不同作業場所移動，明確規定其移動流程，並定時保持聯繫。
- (4) 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非人作業，以保護勞工職場安全。

2. 工作設計:工作設計亦為減少職場不法侵害為有效且經濟的方法之一

- (1) 工作性質為需要與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
- (2) 避免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。
- (3) 允許適度的勞工自治，保有充分時間或對話、分享資訊及解決問題。提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。

(4) 針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

(六)建立事件處理程序通報流程圖：



(七) 職場暴力之管理：

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表、申訴通報資料、勞工遭遇職場暴力追蹤調查表及訓練問卷資料應統一保存。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，藉以作為年度職場暴力防治之參考。

(八) 執行成效之評估及改善

- (1) 雇主應每三年進行一次風險評估和監測，確保採取控制措施後續風險及新增風險檢討其適用性及有效性。
- (2) 雇主應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，組織應對環境及職務進行審查及檢討。以找出改善之空間
- (3) 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件調查報告應以書面記錄、保管，以利事後審查。
- (4) 執行紀錄或文件等應歸檔依法歸保存期限保存。

附件一

全方位國際公寓大廈管理維護有限公司.全方衛保全股份有限公司

全川物業管理顧問(股)公司

預防職場不法侵害之書面聲明

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、職場不法侵害行為的樣態：

- （一）肢體不法侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- （二）心理不法侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- （三）語言不法侵害(如：恐嚇、干擾、歧視等)。
- （四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
- （五）跟蹤騷擾。

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）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、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。

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。

七、本公司職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：

5520680~ 230

申訴專用電子信箱：

cfw034@gmail.com

公司負責人：

日期：
