

法規名稱：執行職務遭受不法侵害預防指引（民國 114 年 02 月 21 日修正）

公(發)布日期：民國 103 年 09 月 11 日

1 壹、前言

近年來，國內時間勞工於職場上遭受主管或同事利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，或遭受顧客、服務對象、其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等。此等不當行為對於受害之勞工不僅涉及安全健康、人權問題，也涉及組織效率問題，進而影響國家整體經濟發展。

為維護勞工權益，職業安全衛生法（以下簡稱職安法）於 102 年修正第 6 條第 2 項，明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，及授權於職業安全衛生設施規則（以下簡稱設施規則）第 324 條之 3 規範具體措施，並要求事業單位勞工人數達 100 人以上者，參照中央主管機關公告之指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行，未達 100 人得以執行紀錄或文件代替，未落實法令規定者，得依法予以裁處；為利事業單位實務推動，勞動部爰於 103 年 9 月依上開設施規則規定，公告訂定本指引，並依實務滾動修正 2 次，本次修正係因應近期國內發生數起職場霸凌事件，爰參酌業界及專家學者意見予以修正，強化雇主就發生疑似職場不法侵害事件，進行內部申訴調查或處理程序等機制。

本指引係提供雇主預防勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神傷害之安全衛生措施參考；至個案之違法處理（如已遭受傷害、性騷擾或跟蹤騷擾等），依職安法施行細則第 11 條規定，應視個案所涉違反法律（如刑法、性別平等工作法、性騷擾防治法、醫療法、跟蹤騷擾防制法、就業服務法或中高齡者及高齡者就業促進法等）事實，轉由各該管主管機關或司法機關依規定調查或認定，所述內容非唯一之方法，事業單位可參照其基本原則建議性作法，並可參考其他先進國家發布之指引或優良實務，視其規模與人力配置等資源規劃及執行。

2 貳、訂定依據

設施規則第 324 條之 3 第 2 項。

3 參、適用範圍

本指引適用於各業；至適用對象，依職安法第 51 條第 2 項規定，事業單位於實務推動時，除受僱勞工外，應將受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員（工作者），比照事業單位勞工，一併適用。

4 肆、名詞定義

本指引所稱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），指勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，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不當言行，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。

（因條文排版無法完整呈現內容，請詳閱完整條文檔案）

伍、職場不法侵害之預防措施

事業單位應在合理可行範圍內，依其規模、工作性質及資源，規劃相關預防計畫及措施。本指引為協助事業單位運用系統化管理方法，落實推動職場不法侵害之預防，爰參考國內外職場不法侵害之預防實務作法、我國相關法令規定及臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）指引架構，含政策、組織設計、規劃與實施、評估及改善措施，提供企業實務規劃參考，其相關作法與流程可參閱圖一。

一、政策

事業單位應明確宣示職場不法侵害零容忍，確保勞工身心健康之政策。建議將之納入整體職業安全衛生管理政策，並與勞工代表訂立安全衛生工作守則（或工作規則）時，納入相關預防措施，含職場倫理、員工遵循之義務及相關懲處規範等。經勞雇雙方同意後，雇主應以書面方式，公布相關預防政策及作法，且應在公開場合宣導，促使所有勞工及其他第三者清楚瞭解。相關政策之規劃，宜將下列事項納入：

- （一）雇主於組織政策中，明確申明對各種職場不法侵害「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。
- （二）雇主應參考預防職場不法侵害或就業歧視等相關法令規章，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，落實法令規定。
- （三）針對疑似職場不法侵害事件，應建立標準處置流程，明定申訴或通報管道與後續處理及保護機制。
- （四）明確規範各級主管與勞工之權利及義務，並確保所有人員了解各自承擔之義務及責任。
- （五）提供職場不法侵害相關教育訓練，並鼓勵全員參與。

二、組織設計

雇主應授權指定專責部門或人員，如職業安全衛生管理、風險管理或人資部門負責統籌規劃職場不法侵害預防計畫或措施等事宜，並指派一名高階主管負責督導管理，且推動組織內全體同仁之參與。推動本預防計畫及措施相關事宜之分工，可納入職業安全衛生管理計畫，並參照職業安全衛生管理辦法及勞工健康保護規則之規定；對於事業達一定規模，依勞工健康保護規則需配置從事勞工健康服務人員者，該等人員應配合上述統籌規劃單位辦理相關預防或後續諮商輔導措施。針對事業設有總機構者，亦可使其各地區事業單位依循總機構之政策或計畫規劃執行。

為利推動預防計畫或措施之相關人員具足執行之能力，事業單位應安排適當之相關教育訓練，使其能勝任該工作；對於未達需設置職業安全衛生人員或勞工健康服務人員者，可指派內部單位專責人員，如人資部門，透過外部資源，如主管機關推動之員工協助方案或勞動部成立之財團法人職業災害預防及重建中心（以下簡稱預防及重建中心）各區勞工健康服務辦公室，亦可委託外部專業團隊協助規劃執行，如

勞動部認可得提供勞工健康顧問服務之職業安全衛生顧問服務機構。

三、規劃與實施

依設施規則第 324 條之 3 規定，雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取預防措施，其內容應包含辨識及評估危害、適當配置作業場所、依工作適性適當調整人力、建構行為規範、辦理危害預防及溝通技巧訓練、建立事件之處理程序、執行成效之評估及改善、其他有關安全衛生事項，對於事業單位勞工人數達 100 人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照本指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於勞工人數未達 100 人者，得以執行紀錄或文件代替，相關執行紀錄應留存 3 年。

強化組織管理相較於加強勞工個別應對能力，為有效且成本較低之方法，並使得職場保有積極態度及行為，有助減少不法侵害之發生。當發生疑似職場不法侵害事件時，事業單位應確保組織內具有公平、公正及保護隱私之通報機制，於接獲通報後，應釐清事件，並予調處，對申訴人及相關人員給予適當之保護與安置措施，且提供後續追蹤及輔導。以下相關預防措施，事業單位可依內部組織、勞工作業環境特性及相關資源等參考運用，並訂定作業標準化流程據以執行，惟各目的事業主管機關有訂定相關指引或措施者，應優先將之納入執行。

(一) 辨識及評估危害

每個職場及行業可能遭遇的不法侵害風險和類型不同，例如醫療機構或社工機構之人員可能需接觸情緒不穩定的個案，暴露於身體遭受攻擊或騷擾的環境中，另服務業因工作需接觸顧客，而易遭受來自顧客（第三方）暴力，如脅迫、咆哮謾罵、過分要求、長時間惡質客訴等騷擾，事業單位宜參考我國相關法令及職業安全衛生管理系統相關規範等要求，依各自產業特性，實際風險概況等，建立職場不法侵害危害辨識及風險評估之管理事項，以有效執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制，就個人風險因子進行評估時，應避免制式化或標籤化，否則易有歧視之嫌。

1. 風險評估實施者：建議可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）主管人員或勞工代表組成工作小組執行，成員包含職業安全衛生、人力資源、法務、業務單位及保全等單位之代表，並作適當權責分工；事業單位未達需設置職業安全衛生人員者，建議由人力資源部門人員主責執行。

2. 評估原則及注意事項：

(1) 重要評估工具之一為問卷調查或訪談，評估時應考量各部門（單位）之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員等，並可依不法侵害可能來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

內部：發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，利用各種優勢所為者。對於有精神

或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

□外部：來自組織外部，包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人，尤其像醫療機構、社工機構等服務對象屬特殊高風險族群，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者。若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質須與陌生人接觸、工作中須處理不可預期的突發事件，或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇陌生人之不法侵害及犯罪行為。

- (2) 可整理過去組織內曾發生之不法侵害事件，針對其來源、類型、傷害嚴重程度、事件中申訴人和被申訴人（行為人）的特質、行為人動機、發生頻率及地點等，進行分析。相關資訊可就職業災害調查記錄、職業災害統計、申訴等事件蒐集；另亦可就各部門勞工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。
- (3) 辨識及評估危害之步驟如圖二；評估方式參閱附錄一；考量醫療機構職場暴力之危害風險較高且有其特殊性，可另參閱勞動部公告之「醫療機構職場不法侵害預防指引」，另依社工機構從業人員工作之特性，彙整其危害辨識及風險評估表如附錄二。

（二）適當配置作業場所

事業單位對於風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，並考量現有技術能力及可用資源等因素，採取有效降低風險之控制措施，並透過作業場所適當之配置規劃，降低或消除不法侵害之危害。為預防職場不法侵害之發生，針對事業單位內之作業場所配置，可透過「物理環境」、「工作場所設計」與「行政管制措施」等面向進行檢點，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄三之範例，進行相關檢點與改善：

1. 物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因子。宜特別留意勞工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。
 - (1) 保持最低限噪音（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。
 - (2) 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 維護物理結構及設備之安全。
2. 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，事業單位可考量下列各項因子進行規劃。
 - (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；在通道加設密碼

鎖或門禁系統；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。

- (2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。
 - (3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。若工作場所為有金錢業務交易之服務櫃台，建議可裝設防彈或防碎玻璃，並設置退避空間。
 - (4) 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、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。
 - (5) 監視器及警報系統：依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇警報系統，所有系統應定期妥善維護及測試；惟為避免監視器之設置衍生侵犯個人隱私等勞資爭議，建議雇主就其設置目的、地點、數量及用途限制等事項，事先與勞工溝通說明。
 - 潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，在高風險的位置安裝監視及警報設備，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。若為個別單位，建議可與大樓警報系統連結。
 - 於入口安裝金屬探測器或由保安人員把關，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。
 - 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其他同事。為避免引起加害人注意，宜使用靜音式警報系統。啟動警報系統，務必注意避免激怒對方而發生危險。警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。
 - 監視器之裝設應避免針對特定人員拍攝或錄音等侵犯隱私行為。
3. 行政管制措施：行政與工作實務控制會影響勞工執行職務外，其改善有助於預防不法侵害事件的發生。
- (1) 門禁管制：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」或「訪客管制」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，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等。
 - (2) 公共區域管制：事業單位的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。
 - (3) 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非勞工不得進出，另可要求勞工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。

(4) 進出管制：將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

(三) 依工作適性適當調整人力

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，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄四之範例，進行相關檢點與改善。

1. 適性配工：適性配工在預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峰時段之人力配置，尤其是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，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具（如口哨、警棍等）、宿舍或交通服務等保護措施。

(2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。

(3) 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。

(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單人作業，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極為有效且經濟的方法之一。

(1) 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少勞工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，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。

(4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。

(5) 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，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

(四) 建構行為規範

為避免職場內主管或同仁之間利用職務上地位及人際關係等優勢，超越業務合理範圍而加諸職場內其他勞工精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，雇主首應致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化，建議可公告預防職場不法侵害之書面聲明（如附錄五），藉以宣示雇主對於職場不法侵害「零容忍」之決心，杜絕任何潛在造成不法侵害之行為（如附錄六）。為建立強力之支持性社會環境，對於群體或個人之努力，宜有肯定鼓勵之回饋機制，其方式建議可分別針對組織及個

人層次建構行為規範，就個人層次部分宜將屬於「不適當之言行」條列納入教育訓練，如對勞工說「你能力怎麼這麼差」、「不斷責備勞工」、「公開在眾人面前長時間責罵」等宜列入負面教材。

1. 組織層次：事業單位及工會等組織，應明確揭發消除職場不法侵害之方針，其內容宜包括下列事項：

(1) 高階承諾、決策、明定主管與勞工遵守之事項及責任，如禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物、參與教育訓練及設置諮商平台等，且須保證申訴或通報者免於報復之公正申訴體制，對於組織內不適任之主管或同仁，宜介入處理。

(2) 明定施以職場不法侵害行為人（含主管及勞工）之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範之。

2. 個人層次：為避免組織採取之措施流於形式，應視個別勞工之狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程，及定期評核各級主管是否具良好之管理職能，合理行使管理權限。

(1) 高階管理階層：應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行此政策之責任，發揮典範領導力。

(2) 主管階層：應合理行使管理與懲處權，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工，參與反職場不法侵害之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有潛在職場不法侵害之行為。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，若同仁違反管理規章，應立即處置。

(3) 勞工個人：每位勞工須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互接受、相互尊重。為達相互理解，應適當溝通，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持。

(五) 辦理危害預防及溝通技巧訓練

對於每位勞工，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，可依職業安全衛生教育訓練規則之規定，將之納入事業單位新進或在職勞工訓練之一環。訓練可由內部人員，如人力資源部門或外部專家提供，且訓練內容宜依不同對象設計，如主管層級須接受合理管理權行使、辨識勞工舉止及行為變化，可能具有潛在暴力風險者及應變職場不法侵害發生時處理之能力等，保全或警衛人員需特定訓練，包含處理攻擊及消除敵意情境之訓練等；相關內容宜納入角色扮演、模擬及演練，且適時更新。

1. 教育訓練內容，建議宜包括下述內容：

(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、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。

(3) 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

(4) 授與人際關係、溝通技巧及衝突管理技能，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

(5) 訓練執行特殊任務之能力。

- (6) 提供決斷力訓練或交付權限。
- (7) 提供面對顧客之騷擾行為及惡質客訴所採取的評估與辨識，及應對技巧。
- (8) 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於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。

2. 訓練原則：

- (1) 建議組織內部可訓練一批成熟且資深勞工，令其擔任職場不法侵害預防之核心工作團體，以承擔較複雜互動責任及處理緊急應變事件。
- (2) 擬定指引、守則或手冊，並將之公告，必要時進行解說，或利用事業單位相關會議、小組討論、案例分析或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通，以利於特定情境中預防或因應職場不法侵害。

(六) 建立事件處理程序

雇主應建立疑似職場不法侵害事件通報機制，並讓所有勞工清楚通報事件之程序及方法，以確保組織內發生的不法侵害事件得到控制；通報系統可與現有之人力資源部門或職業安全衛生部門整合，指派專責人員提供協助，並可透過建立申訴或通報單、電子郵件、專用電話等多種方式通報；另事業單位亦應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。小組成員必須熟悉事件發生時，組織內的應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

1. 申訴或通報：要求勞工向雇主或監督與管理者通報任何疑似不法侵害行為，並鼓勵勞工針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境及早通報，如勞工或主管間關係之惡化，既使該狀況或行為尚未造成傷害，為預防事件發生，皆應申訴或通報，可透過非正式會議，澄清誤解，提供調處機會，俾及時介入處理，有效預防。另如勞工因私人關係遭受可預見之不法侵害威脅且可能將於職場爆發時，雇主應鼓勵其自行通報，以利啟動適當之保護措施。若勞工主動向事業單位反映其為受跟蹤騷擾或家庭暴力被害人，或經依跟蹤騷擾防制法、家庭暴力防治法規定向法院聲請核發保護令，命相對人遠離其「工作場所」，保護令核發後，事業單位應確實遵守該命令，維護其於職場之安全。

- (1) 通報內容：宜含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、被申訴人（行為人）及申訴人關係等（附錄七）。
- (2) 專責人員處理：對於疑似職場不法侵害之申訴或通報，應由專責人員處理，如被申訴人是雇主或監督管理者應審慎處理之。

2. 通報處理：申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被申訴人、申訴人、其他通報者之權益保障與隱私保護，確保申訴或通報者不會受到報復，疑似職場不法侵害事件處理之流程，可參考圖三。另其他主管機關或目的事業主管機關有訂定相關通報程序者，應依其規定辦理，例如醫療機構發生危害醫院醫療

安全事件，應依醫療法及衛生福利部之「危害醫院醫療安全之應變流程指引」通報、職場發生性騷擾事件者，應依性別平等工作法之規定程序通報。

- (1) 組織或雇主接獲申訴或通報後，應視案件之型態與嚴重性，指派適當人員調處或調查（若申訴人及被申訴人同意調處，得不進入調查程序），並對事件作出回應，若雇主為不法侵害之涉案人，應由客觀、中立之第三方擔任調處或調查人員，或事業設有總機構者，得由總機構之人員介入調處或調查。調處或調查期間應注意資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護，並詳細記錄內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見；調查過程，倘申訴人與被申訴人為同一部門（單位）且職務為上下級關係，於必要時，得視事件情節或個人需求予以調整職務或單位。調查人員應鼓勵申訴人詳實描述事件發生的細節，並對申訴內容作完整記錄、簽署及備份（附錄七）。

內部事件：若為組織內部疑似不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人資部門或最高主管單位（如總經理室或董事長室），並宜於 3 天內成立處理小組進行調處或調查；倘進入調查程序，針對勞工人數 100 人以上者，調查小組之成員應至少 3 人，其中外部專業人員至少 2 人（建議具法律、醫護或心理等相關背景），召開調查小組會議時，全體成員應有二分之一以上出席，其中外部專業人員至少有二分之一以上出席；勞工人數 30 人以上未達 100 人者，調查小組之成員至少 3 人；勞工人數未達 30 人者，得由雇主與勞工代表共同組成處理，實務運作如有困難，建議委由外部專業人員協助處理調查；調查過程宜有勞工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密，調查期限應於 2 個月內完成；必要時得延長 1 個月，並避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。

外部事件：疑似第三方之不法侵害，應注意通知啟動警察保全等維安機制之時效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。若屬早期警覺階段（尚未發生實質不法侵害事件）時，可優先通報警衛或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

3. 事後處置：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，雇主應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對申訴人提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，採取預防再發生之必要行動。雇主或勞工可參考附錄八及附錄九所列資源，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。

- (1) 對於申訴人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；申訴人或目睹不法侵害事件之勞工，可能會出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，雇主可安排諮商、同儕輔導、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。
 - (2) 受事件影響之勞工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤，作適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫。若事業單位無醫護人員之設置，可轉介預防及重建中心，由其提供免費心理諮商服務。
 - (3) 重大不法侵害個案，事業單位宜對內確切承諾，並協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於評估確因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。
 - (4) 若被申訴人為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓申訴人了解處理情形。若被申訴人與申訴人關係已惡化至無法於同一部門共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護申訴人免於其他不法侵害之傷害。
 - (5) 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。
- (七) 執行成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考。為持續推動職場不法侵害預防之工作，相關計畫推動之成果宜定期由職業安全衛生人員（或不法侵害工作小組人員）於職業安全衛生委員會報告，任何報告資料都應保護勞工隱私，例如以整合資料方式呈現、或使用個人數據時移除個人特定資料；對於未能達績效指標之缺失，亦可透過會議檢討研議改善之對策，俾利勞資雙方共同重視。此外，所有職場不法侵害預防政策、危害評估、訓練、通報、調查和處置等相關數據及紀錄，必須依組織需求制定、管理和維持職業安全衛生紀錄書面或電子文件化，並妥善保存，以供勞動檢查人員檢視。相關檢核評估機制可參考附錄十。

1. 成效評估原則：

- (1) 雇主應依據自身需求與條件，定期（建議半年至 1 年 1 次，高風險行業可視需求增加頻率）進行績效評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。其評估可由組織內部或外部專業人員主導審視，以確認職場不法侵害預防政策的適用性及有效性，並確實記錄。
- (2) 疑似職場不法侵害事件之調查報告應以書面記錄、保管，以利事後審查。不法侵害事件發生後，組織應對環境及職務設計再進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- (3) 相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報表、處置表、醫療及賠償紀錄等，應予以保存，以助每年進行風險評估和分析

2. 評估過程：

- (1) 建立不法侵害之報告制度，並定期於職業安全衛生委員會審查報告，審查報告可於會議中就安全及保全議題進行簡報。
- (2) 根據調查結果之相關數據，分析不法侵害所致疾病、傷害或死亡趨勢及比率。
- (3) 以降低職場不法侵害頻率及嚴重度，衡量改善狀況。
- (4) 適時更新預防職場不法侵害之行政管理及工作慣例異動紀錄，以評估運作成效。
- (5) 於職務或職場異動、裝設保全設施或新系統的前後，進行勞工調查，以確定效果。
- (6) 隨時學習有關處理職場不法侵害之最新發展策略。
- (7) 定期進行勞工工作情形之調查，了解勞工提供相關服務時有無敵意情境之經驗。
- (8) 依職安法之規定，記錄並通報勞工傷病死亡事件。
- (9) 定期邀請外部專家入廠審視，並提供改善勞工安全建議。

3. 成效相關參考指標：以下指標可作為成效評估之考量，然相關指標仍視各事業單位推動計畫之需求而定。

- (1) 缺勤、病假、離職率及不法侵害事件發生率。
- (2) 各部門及勞工對於預防不法侵害政策和程序之遵循情形，如教育訓練參與率、人員資格、申訴或通報情形等。
- (3) 預定目標之達成率。
- (4) 保全系統的維護和效能。
- (5) 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。
- (6) 紀錄是否完整呈現。

6

陸、結語

職場不法侵害事件可能發生在所有行業及各種職業從業人員身上。就雇主而言，不法侵害事件可能導致組織士氣低落、形象不佳，致難以招募人員及留住人才，甚而必須擔負勞工請假、補償金及法律之責任；對勞工而言，可能導致沮喪、傷病，甚至失能或死亡。有鑑於職場不法侵害對事業單位整體組織之負面影響，雇主應正視職場不法侵害預防之重要性，必須對組織不法侵害控制方法的效果進行監視，了解其有效性，詳如辨識哪些策略無效、哪些是無法預見的因素，並加以調整與改善，而非等到事件發生才處理。勞工是企業之資產，期盼事業單位能自主管理，落實職安法令之規定，採取促進勞工身心健康之相關措施，為勞工打造尊嚴勞動及安全之職場環境，確保勞動者之權益，共創勞資雙贏。

7

柒、參考文件

- 一、職業安全衛生法。
- 二、性別平等工作法。
- 三、就業服務法。
- 四、中高齡者及高齡者就業促進法。
- 五、勞資爭議處理法。

- 六、職業安全衛生法施行細則。
- 七、職業安全衛生設施規則。
- 八、職業安全衛生管理辦法。
- 九、勞工健康保護規則。
- 十、臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）指引，勞動部職業安全衛生署。
- 十一、職場暴力預防指引，勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
- 十二、職場不法侵害行為之預防研究，勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
- 十三、職場暴力高風險行業危害調查與預防策略之研究，勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2014 年。
- 十四、社會工作人員人身安全維護手冊，衛生福利部，2016 年。
- 十五、職場□□□—□□□□□□□問題□預防·解決□向□□環境整備□□□□，厚生勞動省，2012 年。
- 十六、Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon，ILO，2003 年。
- 十七、Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers，US-OSHA，2004 年。
- 十八、Multi-Sectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work，European Social Dialogue，2010 年。
- 十九、Violence at work—A guide for employers，HSE，1996 年。