

臺中市政府環境保護局 職場不法侵害預防計畫

中 華 民 國 1 1 2 年 7 月 3 日

臺中市政府環境保護局 職場不法侵害預防計畫

105 年 9 月 30 日本局 105 年第三次職業安全衛生委員會審議訂定
106 年 7 月 20 日本局 106 年第二次職業安全衛生委員會審議第一次修正
109 年 4 月 6 日本局 109 年第一次職業安全衛生委員會審議第二次修正
111 年 10 月 31 日本局 111 年第三次職業安全衛生委員會審議第三次修正
112 年 7 月 3 日本局 112 年第 2 次職業安全衛生委員會審議第四次修正

壹、依據：依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款及同法施行細則第 11 條。

貳、目的：臺中市政府環境保護局(以下簡稱本局)為預防各類工作者因執行職務遭受他人肢體、心理、言語、精神或其他行為之不法侵害，以妥善預防及處置職場暴力事件，確保工作者身心健康，以職場暴力「零容忍」原則，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。

參、定義與範圍

一、定義：本計畫所稱不法侵害，係工作者在與工作相關環境中遭受虐待、威脅、攻擊，造成身體、心理之傷害，包含下列各種情況

- (一)肢體暴力，毆打、抓傷、拳腳踢等肢體動作。
- (二)心理暴力，威脅、欺凌、騷擾、辱罵等致使壓力、恐懼。
- (三)語言暴力，霸凌、恐嚇、干擾、歧視等文字言語。
- (四)性騷擾，如不當性暗示與行為等。
- (五)跟蹤騷擾。

二、適用對象：職場內所有工作者均可能為職場不法侵害之風險族群。

三、暴力來源

內部暴力：發生在同事、部屬間之不法侵害暴力關係。

外部暴力：發生在工作者與他人之間，即工作場所可能接觸到之承攬商與市民對象。

四、職場霸凌與職場暴力：

- (一)職場霸凌，發生於權力不對等的關係條件，常為受害者與被害者處於上對下之關係。
- (二)職場暴力，除部屬間不法侵害外，可能來自權力對等之同事，或外在服務對象。

肆、權責分工

一、雇主(局長)：向所有工作者公開宣示嚴禁職場不法侵害之暴力事件，簽

署禁止職場不法侵害書面聲明，分送各工作場所張貼公告，監督本計畫之執行。

二、各工作場所負責人及各級主管：

- (一)負責填寫潛在職場暴力風險評估。
- (二)配合接受職場暴力預防教育訓練。
- (三)強化工作場所宣導、保護及應變措施。

三、職業安全衛生護理人員

- (一)協助推動職場不法侵害預防及處置。
- (二)負責擔任或外聘相關教育訓練課程講師。
- (三)輔導受害者心理健康諮詢與關心，提出健康指導、工作調整等工作保護，及身心健康保護措施之適性評估與建議。

四、人事單位

- (一)辦理有關性騷擾案件防治宣導會。
- (二)處理性騷擾案件之申訴及懲處。
- (三)協助不法侵害之暴力事件之調查與懲處。

五、職業安全衛生管理單位：

- (一)擬訂禁止職場暴力聲規範聲明，由局長公開揭示。
- (二)擬訂、規劃及督導職場不法侵害計畫執行。
- (三)辦理職場暴力預防教育訓練，輔導、查核各單位辦理情形。
- (四)擬訂工作場所暴力、保護及應變措施宣導。
- (五)提供心理健康輔導與指導。

六、現場作業人員：

- (一)配合填寫職場暴力風險評估表。
- (二)落實職場不法侵害事件預防與溝通。
- (三)職場不法侵害事件通報與處置。

伍、計畫執行策略與方法

一、危害辨識及評估

職業安全衛生管理業務推動，首先需辨識不同工作環境、單位質性及人員組成可能遭遇職場暴力之危害類型與態樣，續依各類危害可能發生之嚴重性與頻率進行風險評估，制訂有效控制預防措施。以規劃每3年1次進行職場不法侵害危害風險評估和危害鑑別，由各單位主管(工作場所負責人)填具「職場不法侵害危害辨識及風險評估表(如附件1)」，確認相

關預防政策之適用性及有效性。

(一)辨識高風險危害族群：環保政策推動與執行，多與市民權益與生活息息相關，從事相關環境教育宣導、垃圾清運服務、環境污染稽查告發、現場採樣、協助強制執行工作及環保業務服務窗口等工作者，屬高度與市民或其他第三者接觸之工作族群，具高度遭遇職場不法傾害風險。

(二)辨識高風險族群工作特質：

- 1、涉及第三者之權益義務減損者，如告發處分、強制執行、採樣或稽查勸導等業務工作。
- 2、屬服務提供或宣導教育者，如環境教育宣導、垃圾清運服務、接待或行政業務窗口等工作。
- 3、其他如夜班、體力勞動、戶外工作或職場正義感較低工作場所。

(三)風險評估與控制進行

- 1、風險辨識：由各工作場所(單位)針對外部及內部不法侵害潛在危害風險內容，辨別是否具發生之可能性。
- 2、風險類型：依可能發生項目之潛在不法侵害風險類型，選擇屬於肢體、語言、心理、性騷擾或其他傷害類型。
- 3、風險評估：依各危害發生之可能性與嚴重性，利用風險矩陣，評定風險等級。
- 4、控制評估與修正：依各案件潛在風險項目，檢視現行使用或採取之控制措施類型，係採工程控制、行政管理或個人防護，並評估控制措施是否評估增修。

二、適當配置作業場所

對於危害辨識與風險評估結果，具中度風險以上者，各單位部門應依作業場所特性，採取含危害消除、取代、工程控制、管理改變或安全裝備提供等先後順序控制，依據各單位可用資源及經費預算，朝以物理環境與工作場所設計進行調整，採取有效預防控制措施，相關建議作法敘明如下，並可參依附件 2 檢核表進行相關檢點及改善。

(一)物理環境

員工、訪客及民眾所處環境動態及情況，是影響職場不法侵害事件發生之關鍵因素，環境物理條件如控制得宜，往往可降低或消除許多負面效應發生。

- 1、環境背景音量建議控制於 60 分貝以下，現場人員可能緒或形成

緊張態勢。

- 2、空間色彩應用，建議選用令人放鬆、賞心悅目色系。
- 3、保持室內(外)良好照明，各區域視野簡約清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
- 4、天氣燥熱或擁擠工作空間時，應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好，消除異味。
- 5、維護建築結構及設備安全，具壁癌、牆面破損或燈具損壞，應立即更新。

(二) 工作場所設計：不恰當的工作場所、空間規劃設計，容易觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，可考量下列建議因子事項檢視、調整與規劃。

- (1) 通道：進出工作場所主要通道應有明顯標示，保持動線安全、暢通，如條件許可應建立有效門禁管制、訪客登記措施。對於主要人行走道寬度不得小於 1 公尺，車輛通行道路寬度應取最大車輛寬度 2 倍再加 1 公尺距離，屬單行道路寬度，應取最大車輛寬度再加 1 公尺。
- (2) 空間：於既有環境空間許可下，建議妥善給員工適當作業空間，避免過度擁擠或文件堆積造成壓迫感。設有員工休息室者，宜安排舒適座位、風扇空調設備、電視報紙等物品，友善員工使用。
- (3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響動線出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。若作業場所具有對外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、廁所、茶水間等公共設施應有明顯標示、方便運用並適當維護，並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。潛在危險區域可裝置監視器或由保全人員定時巡邏，如屬高風險位置，可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。警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器等，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，降低激怒對方而發生危險可能。

三、依工作適性調整安全人力

對於常態性工作或特殊支援任務調派，如無法適切、適當、適材性規劃人力配置，或工作流程設計不當，將可能因工作負荷、壓力致使員工無法勝任，導致不法侵害事件發生或惡化。在無法避免或取代下列各項工作任務或作業方式下，可透過「適性配工」及「工作設計」兩個面向進行檢點，並配合提供防預性工具，如手電筒、安全帽、個人密錄器、口哨、防狼噴霧等方式，加強任務執行安全，相關建議作法敘明如下，並可參依附件 3 檢核表進行相關檢點及改善

(一)高風險作業或任務提醒

- 1、面對群眾抗議、陳情或抗爭者
- 2、作業活動需要單獨進行者

(三)需於凌晨或深夜工作者

(四)需要處理金錢交易工作者

(五)作業可能面對酗酒、亂事民眾者

(六)強制執行工作者，如破袋檢查、廣告張貼查證、髒亂點清除

(七)執行環境污染告發處分者

(八)涉及停工、罰鍰事項活動

(九)辦理人事調動、契約終止、解聘雇者

(十)其他

(二)「適性配工」

- 1、對於員工所執掌業務之法令規則、工作技能及安全衛生事項，應著實加強訓練與定期教育訓練，使其得以充分勝任及應對。
- 2、遇有專案活動或明顯尖峰時段作業，或可能預有精神障礙或傷害傾向時，宜考量適時增派人力支援或委請警察單位會同支援。
- 3、外勤作業或需於不同作業場所間移動工作者，應建立明確移動流程，建立緊急支援聯絡網(機制)，屬夜間作業者，應特別注意可能之暴力、搶劫傷害等。

(三)「工作設計」

- 1、工作性質為需與民眾接觸之服務，應簡化工作流程，提供友善應對與服務，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
- 2、允許適度的勞工自治及保有充分時間管道，分享資訊及解決問題，避免員工連續夜班、工時過長或經常性加班累積之工作壓力，如需排

班、調班者，應於事前與勞工討論取得同意。

3、針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性上班、家暴關懷協助、提供員工社交活動、種籽關懷員推動等，調和職場及家庭責任壓力，有效預防職場不法侵害。

四、行為規範之建構

為避免職場環境利用部屬關係或人際關係等優勢關係，以超越合理業務範圍加諸於員工精神或體力上之過度負荷，除將針對「組織面」杜絕職場暴力之決心，以公開聲明書公告張貼外，對於「個人層面」(即單位主管)行為之自我示範與提醒，為建立安全無歧視、尊嚴互重之均等職場文化重要基石。

- (一)組織面：由局長對外公開宣示本局禁止職場不法侵害事件之決心，簽署「禁止職場不法侵害書面聲明(如附件 4)」，分送各工作場所張貼公告，會同勞工代表將職場暴力預防規範，修編納入本局安全衛生工作守則，建立安全無歧視、尊嚴互重之均等職場文化
- (二)個人層面：輔以組織面公開宣示，各單位主管應自我示範與提醒，不可排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當對待同仁，參照「職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級(如附件 5)」自我審視有無需修正調整之言行，參與反職場不法侵害之教育訓練，發揮監督與帶領所屬同仁遵循與預防職場不法侵害行為。

五、危害預防與溝通技巧訓練

針對不同職務人員(含新進同仁)設計適切性之教育訓練主題，對於每位員工包含雇主，皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，課程設計與內容包含下列項目：

- ※人際關係及溝通技巧
- ※認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系
- ※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
- ※執行職務應有之專業知識與技術能力
- ※保護個人及同事的暴力預防措施及程序
- ※與民眾溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
- ※認識內部溝通、通報及申訴管道機制
- ※鼓勵、溝通與管理

六、事件通報、處理與處置

(一)事件通報

疑似發生職場不法侵害或暴力事件時，第一時間應向直屬幹部(主管)通報，就情事嚴重及人員傷害程度，通報警察及救護單位到場協助，依本局「職業災害事故通報作業流程」通報填寫「異常事件及人員意外事故通報單」及「職場不法侵害通報及處置表通報單（如附件 6）」，以密件陳核。職場不法侵害事件通報與處理流程如圖 1。各工作場所須設意見箱，並加鎖管理，工作場所負責人定期巡視反應意見並即時處置。

(二)事件處理

1、第一級處理

通報疑似職場不法侵害之事件，由通報單位收到事件通報後應立即成立第一級處理小組，該單位主管擔任召集人(如單位主管為事件之關係人者應主動迴避，並由該單位之直屬業務長官指派人員擔任)，鄰近工作場所之單位主管或由直屬業務長官指派 1 人擔任副召集人，邀集單位內之管理幹部、職安窗口或職安專責人員及勞工代表成立第一級處理小組(約 3-5 人)，得邀請外部專家學者參與指導，進行訪談相關當事人、見證人或知悉事發經過之人員，並就事件原因、事證蒐集、事件處理、不法侵害行為之處置、受害者協助及未來改善作為等，加以訪談、處理與紀錄，做成處理結果，五日內調查處理簽報陳核 長官知悉。

2、第二級處理

案件性質特殊、涉及層面複雜或敏感議題、新聞媒體或民意代表關注事件者，經第一級處理仍未能結案者，得簽請簡任級長官擔任召集人，進入第二級處理。第二級處理小組成員除第一級小組成員外，依事件性質邀集秘書(法制)、人事、政風、勞工安全衛生科等相關業務單位人員(約 6-10 人)協同調查處理，必要時，得委請外部專家、學者或律師，綜整審議事件過程做成處理結果報告陳核長官知悉。

3、調查過程所提供相關證物、資訊、影音或文件等資料，相關當事人、見證人、調查小組成員或各經手業務之承辦人員等，應予以保護及保密不可洩露，違者將依相關法令究責處分。

(三)事件處置

對事件之受害者，提供個案關懷、個案工作環境調整或相關法令程序諮詢與協助；對事件所涉不法之侵害，依其身份除依各人事規章

或工作規則課予相關行政處分外，倘涉及民事、刑事之權利事項，由各當事人逕循司法途徑辦理。

(四)宣導：透過集會訓練或文宣資料，加強宣導「職場不法侵害事件通報處理程序」，及職場嚴禁不法侵害聲明與理念。

陸、成效評估及改善

- 一、規劃每年進行一次績效評估，針對各單位實施查核評估，填具「職場不法侵害預防措施查核及評估表(如附件 7)」，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。
 - 二、宣導及鼓勵員工主動提報所受到攻擊及威嚇事件，以完善事前預防與控管。對於發生職場不法侵害事件發生後，應針對環境及職務管理進行審查及檢討，找出改善空間。
 - 三、推動職場不法侵害相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償等紀錄，應至少保存 3 年，以助每年進行風險評估和分析。
- 所有職場暴力事件之調查報告應以書面記錄、保管，以利事後審查。

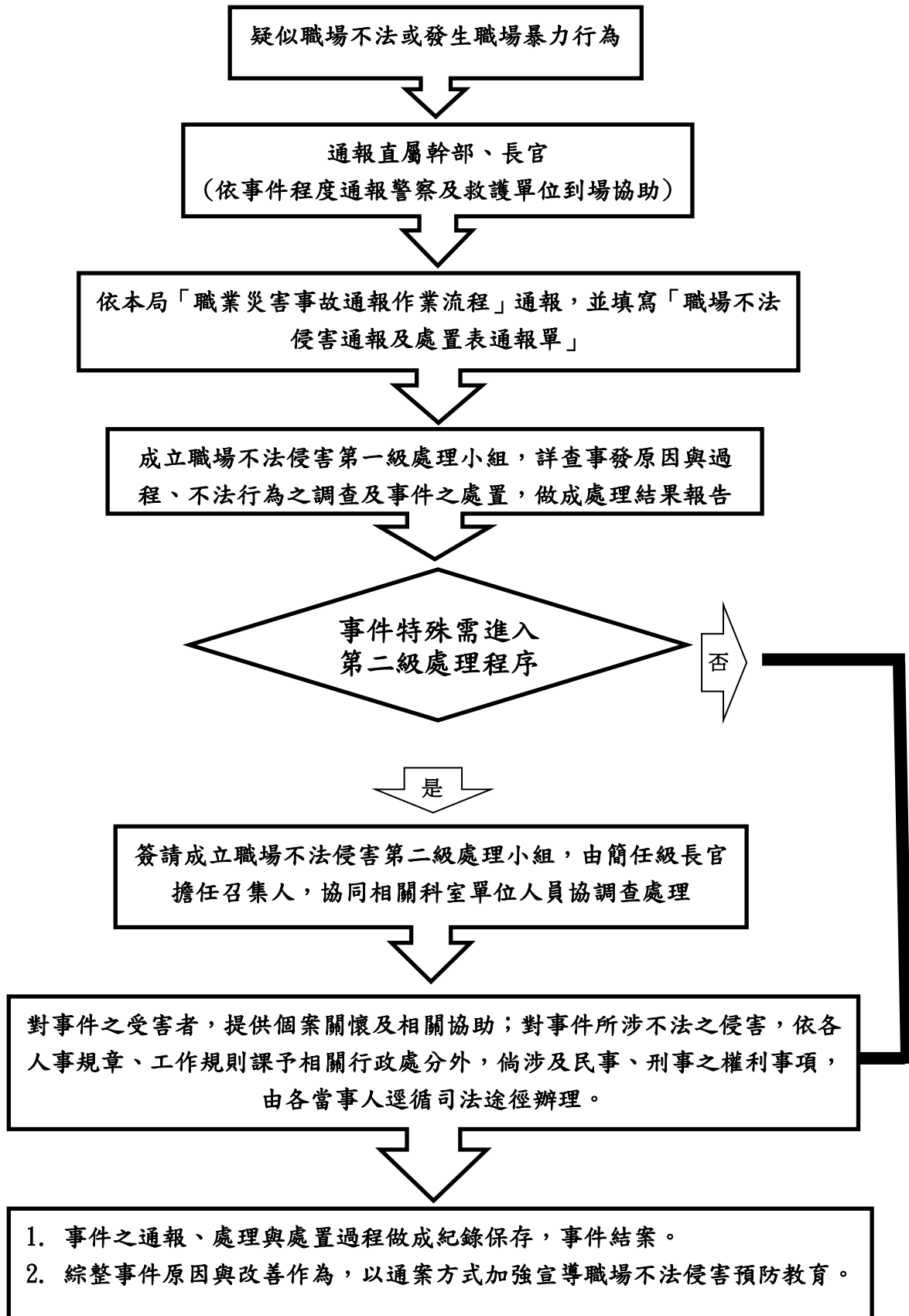
柒、其他有關安全衛生事項

本計畫經評估後鎖定之高風險族群，應一併考量其異常工作負荷促發疾病之預防措施。

捌、計畫修正

本計畫經本局職業安全衛生委員會審議後公布實施，修正時亦同。

附圖 1 職場不法侵害事件通報與處理程序



臺中市政府環境保護局 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(範例)

單位		受評估之場所		評估日期	
評估人員		場所內工作型態及人數		審核者	

潛在風險狀況說明	是	否	潛在不法侵害 風險類型	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (低中高)	現有控制措施	應增加或修正相關措施
外部不法侵害：發生在工作者與他人之間，即工作場所可能接觸到之承攬商與市民對象。 (註：勾選「否」者，無需評估)								
是否有單位外之人員(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為本場所內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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否有已知工作項目，會接觸到具有暴力或不法侵害紀錄之人員	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
員工之工作是否為單獨作業	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
員工之工作是否於深夜或凌晨進行	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
員工是否需於較陌生環境下工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

潛在風險狀況說明	是	否	潛在不法侵害 風險類型	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (低中高)	現有控制措施	應增加或修正相關措施
員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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
員工之工作是否為直接面對民眾 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
員工之工作是否會與酗酒、毒癮 或精神疾病之患者接觸	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
員工之工作是否需接觸絕望、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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
員工當中是否具自行通報因私人 關係遭受不法侵害威脅者，或為 家庭暴力之受害者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
新進員工是否尚有未接受職場不 法侵害預防宣導教育者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作場所是否位於交通不便，偏 遠地區	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作場所內是否存在讓施暴者隱 匿、躲藏的地方	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

潛在風險狀況說明	是	否	潛在不法侵害 風險類型	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (低中高)	現有控制措施	應增加或修正相關措施
內部不法侵害：發生在單位內部因同事、部屬間之不法侵害或具相關狀況 (註：勾選「否」者，無需評估)								
是否曾發生主管或員工遭受同事(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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
是否具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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

潛在風險狀況說明	是	否	潛在不法侵害 風險類型	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (低中高)	現有控制措施	應增加或修正相關措施
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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	
工作場所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	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 重度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護	

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。

臺中市政府環境保護局

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)	增加或改善措施	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。
其他設備			

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施為參考範例，得依各單位業務特性修正與增列。

檢點人員/職業安全衛生人員

單位主管

臺中市政府環境保護局

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: _____

環境相關因子	現況描述 (含現有措施)	增加或改善措施	建議可採行之措施
公共空間 (走道、民眾接待區、員工休息區、停車區)			◇動線明顯標示，減少對外通道之分歧。 ◇公文書傳遞及存放應有所管制，標示非請勿進門禁、訪客登記等措施，避免未獲授權之人擅自進出。 ◇未使用門予以上鎖，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。
作業空間			◇設計制式工作服、員工識別證，以利辨識。 ◇提供員工適當作業空間，辦公傢俱採以量少質輕無銳角原則，擺設避免影響出入安全。 ◇減少可能作為武器的銳器或鈍物，如花瓶。 ◇設置管理室、保全或安全監視系統。 ◇損壞物品應即時更新，如燒壞燈具及破窗。 ◇如空間許可，宜保有工作環境具2個出口，規劃安全區域並建立緊急疏散程序。
服務櫃台			◇依使用性質調整櫃臺高度，設置坐椅，方便洽公對象使用。 ◇具金錢業務交易之服務櫃台或辦公場所，需設有得上鎖管制金錢之鐵櫃，設置監視系統或經常性保全巡視。 ◇依需求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。 ◇備有相關業務應對資料說明，聯絡電話及書寫文具以供使用。 ◇服務人員應接受禮貌或禮儀服務教育，可參考臺中市政府研考會編製「服務禮儀示範」影集
高風險處所/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，並擬訂緊急事件處理原則，教導員工演練。

檢點人員/職業安全衛生人員

單位主管

臺中市政府環境保護局

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。

檢點人員/職業安全衛生人員

單位主管

臺中市政府環境保護局

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」

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)	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 ◇提供自我防衛工具 ◇增派服務人力 ◇宿舍或交通接駁服務
行政處分強制執行或檢舉稽查				◇強化人員專業知能與法令學能 ◇提供微型紀錄器 ◇委請警察單位會同
單獨作業或夜間工作				◇強化緊急應變能力 ◇提供自我防衛工具
需在不同作業場所移動				◇配置保全人員 ◇明確規定移動流程 ◇建立緊急支援聯絡網(機制)
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

檢點人員/職業安全衛生人員

單位主管

臺中市政府環境保護局

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」

單位/處所:_____ 檢點日期: _____

檢點項目	作業現況內容 (含預防措施描述)	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
需與民眾接觸之服務			◇加強友善應對與服務教育 ◇簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突 ◇設置公務書寫區，備妥常用公務申請單書寫範本參考
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。 ◇排班、調班者，應於事前與勞工討論取得同意
其他職場友善措施			◇彈性上班 ◇家暴關懷協助 ◇員工社交活動 ◇種籽關懷員推動 ◇孕媽咪專屬福利

檢點人員/職業安全衛生人員

單位主管

臺中市政府環境保護局 禁止職場不法侵害書面聲明

為保障所有工作者在執行職務過程中，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，絕不容忍任何管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍員工間或其他第三者對本局員工施以職場暴力行為。

一、職場暴力的定義：工作人員與工作相關環境中(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：

- (一)肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- (二)心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- (三)語言暴力(如：霸凌、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、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- (一)通報主管，或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，請同事誠實提供為人與工作表現，找出問題點。
- (四)盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為作為證據。
- (五)向本局提出申訴或通報。

四、本局所有員工均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何目睹或聽聞職場暴力事件發生，應立即啟動職場不法侵害預防計畫提出申訴或通報，接獲申訴後會採取保密方式進行調查與處置。

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，將依規議處。

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，但如所屬員工需要額外協助者，本局將盡力協助提供。

七、本局職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：04-23289247

申訴專用窗口：勞工安全衛生科

申訴專用電子信箱：tcgepb.sh@gmail.com

職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

請就以下所列情事自覺符合者打「V」，無該項者打「X」

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被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- ☐ 總是試圖貶抑被霸凌者個人、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，孤立被霸凌者，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被霸凌者。
- ☐ 在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
- ☐ 給被霸凌者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
- ☐ 剽竊被霸凌者的工作成果或聲望。
- ☐ 讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
- ☐ 不准被霸凌者請假。
- ☐ 不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- ☐ 給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。
- ☐ 突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- ☐ 將被霸凌者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，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。
- ☐ 在未犯錯的情形下要求被霸凌者離職或退休。
- ☐ 不斷要求被霸凌者處理非公務之私事，被霸凌者如拒絕則遭處罰。

註：1.若所列舉之行為勾選愈多，宜多注意、調整對所屬同仁之態度。

2.資料來源：勞動部勞工紓壓健康網

http://wecare.mol.gov.tw/lcs_web/contentlist_c6_p01.aspx?ProgId=1010015&SNO=2528

臺中市政府環境保護局 職場不法侵害事件通報表

提報日期： 年 月 日

類別	☐ 肢體暴力侵害事件 ☐ 語言暴力侵害事件 ☐ 心理暴力侵害事件 ☐ 其他：				
通報人資料	☐ 被害人主動通報 ☐ 法定代理人代為通報 與被害人之關係： ☐ 通報人主動檢舉 與被害人之關係：				
	姓名	性別	單位	職稱	聯絡電話
被害人資料	姓名	性別	單位	職稱	聯絡電話
☐ 同通報人資料，免填。					
事實內容	行為人類別	☐ 內部人員 ☐ 外部人員	性別	與被害者關係	☐ 上司 ☐ 下屬 ☐ 同事 ☐ 民眾 ☐ 承包商 ☐ 其他：
	行為人資料	☐ 姓名：_____ 服務單位：_____ ☐ 不詳(特徵：_____)			
	事件發生時間				
	事件發生地點				
	事件發生過程				
	事件目擊者 (註明單位、姓名、職稱，無者免填)				
請求事項	(對事件處理之期待與要求)				
相關證據	(請條列附件，並檢附之；無者免填)				
申請人/委任代理人/檢舉人簽名或蓋章：					

主辦單位

勞工安全衛生科

決行

臺中市政府環境保護局 職場不法侵害處理及處置表

受理日期/時間		調查期間	
參與調查人員	☐ 內部人員： ☐ 外部人員：		
涉及議題	☐ 身心障礙 ☐ 多元性別 ☐ 外國籍人員 ☐ 其他(略述)		
各造說明事件發生經過 (可舉相關事證)	受害者：		
	加害者：		
	目擊者：		
調查結果			
受害者處置情形		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：		外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他：	
未來改善措施			
向受害者說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 是 (說明日期/時間：)			
調查與處理人員簽名或蓋章			

主辦單位

勞工安全衛生科

決行

自評單位：

檢核/評估日期：

項目	檢核重點	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		
適當配置作業場所	☐ 物理環境 ☐ 工作場所設計		
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	☐ 教育訓練場次 ☐ 教育訓練內容 ☐ 情境模擬、演練 ☐ 製作手冊或指引並將之公開		
建立事件處理程序	☐ 建立申訴或通報機制 ☐ 通報處置 ☐ 每位同仁清楚通報流程 ☐ 相關資源連結 ☐ 紀錄		
執行成效之評估及改善	☐ 定期審視評估成效 ☐ 相關資料統計分析 ☐ 事件處理分析 ☐ 報告成果 ☐ 紀錄		
其他事項			

註：檢核重點可依需求增列。