

新北市崇光高級中學
執行職務遭受不法侵害預防計劃書

中華民國 113 年5 月

目 錄

壹、	前言	1
貳、	適用範圍	2
參、	名詞定義	2
肆、	職場不法侵害之預防措施	2
一、	政策	2
二、	組織設計	4
三、	規劃與實施	4
(一)	辨識及評估危害	5
(二)	適當配置作業場所	7
(三)	依工作適性適當調整人力	9
(四)	建構行為規範	10
(五)	辦理危害預防及溝通技巧訓練	11
(六)	建立事件處理程序	12
(七)	執行成效之評估及改善	16
伍、	結語	17

壹、適用範圍

本計劃書適用於本校各處室全體教職員工。

貳、名詞定義

本計劃書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）之範圍，指教本校職員工因執行職務，於工作場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，例如職場暴力或性騷擾等。

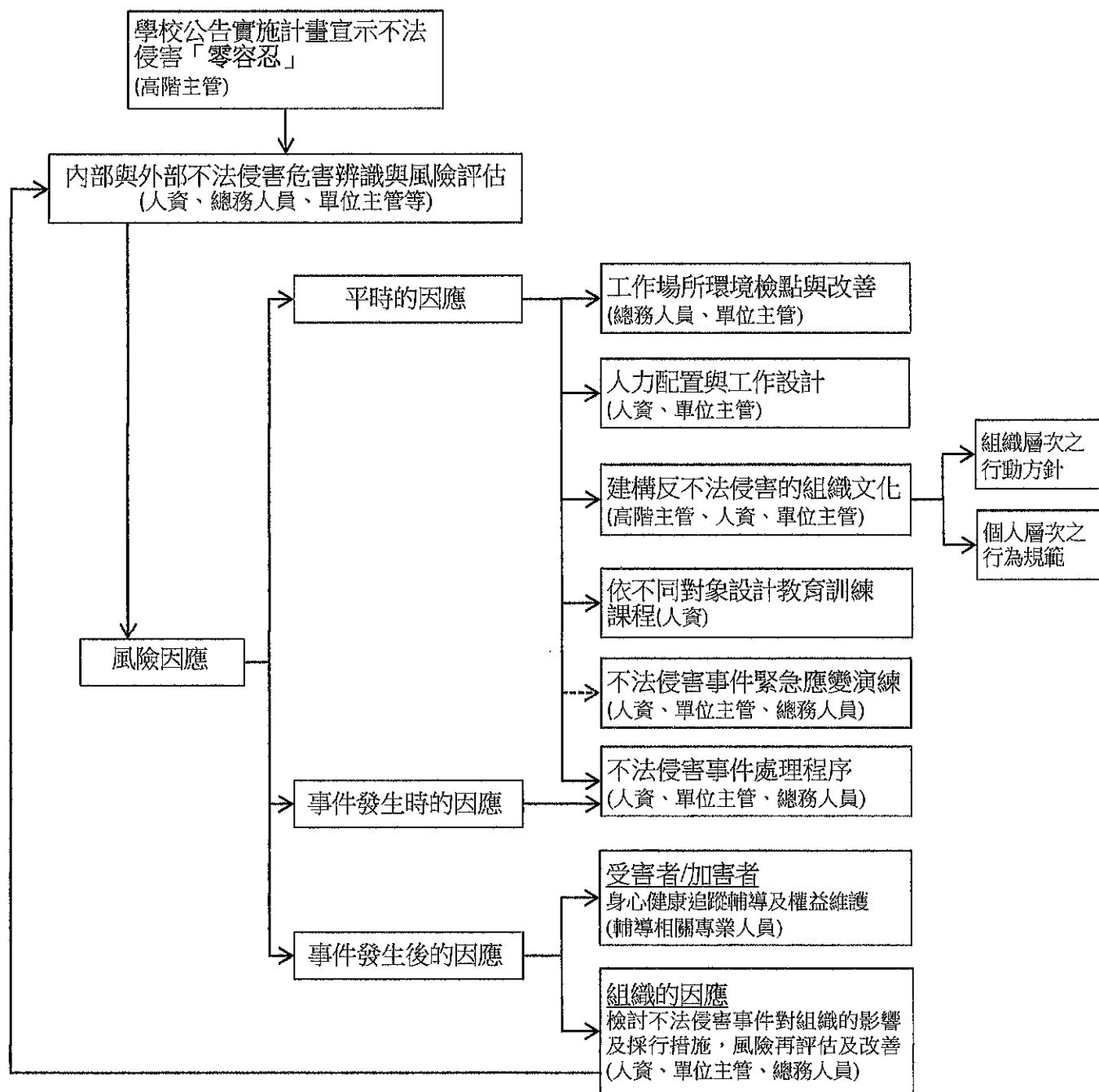
參、職場不法侵害之預防措施

本校在合理可行範圍內，依各處室、場所工作性質及資源，規劃相關預防計畫及措施。落實推動職場不法侵害之預防，包含政策、組織設計、規劃與實施、評估及改善措施，其相關作法與流程可參閱圖一。

一、政策

本校明確宣示職場不法侵害零容忍，確保工作同仁身心健康之政策。納入相關預防措施，含職場倫理及員工遵循之義務等。經勞雇雙方同意後以書面方式，公布相關預防政策及作法，且應在公開場合宣導，促使所有同仁及其他第三者清楚瞭解。相關政策之規劃，並將下列事項納入：

- (一) 學校於組織政策中，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) 本校參考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) 針對職場不法侵害事件，建立標準處置流程，明定申訴或通報管道及後續處理機制。
- (四) 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。



註：

1. 括號內為建議執行人員
2. 不法侵害事件緊急應變演練可依照事業單位之人力資源選擇辦理

圖一 職場不法侵害預防流程圖

二、組織設計

本校授權指定人資部門負責統籌規劃職場不法侵害預防計畫及措施等事宜，並指派人事主任負責督導管理，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。

為利推動預防計畫或措施之相關人員具足執行之能力，本校將安排適當之相關教育訓練，使其能勝任該工作。

三、規劃與實施

依職業安全衛生設施規則第 324 條之 3 規定，本校為預防同仁於執行職務，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，參照勞動部公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行。

通常強化組織管理相較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。當本校有不法侵害事件發生時，學校內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，立即進行調查，對受害者給予適當之保護與安置措施，且提供後續追蹤及輔導。

（一）辨識及評估危害

依照本校之特性，可能遭遇的不法侵害風險和類型，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計畫，以有效執行工作環境或職場危害之辨識、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。

1. 風險評估實施者：由各處室主任、職業安全衛生管理人員會同人事室及保全等單位之代表，並作適當權責分工。

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

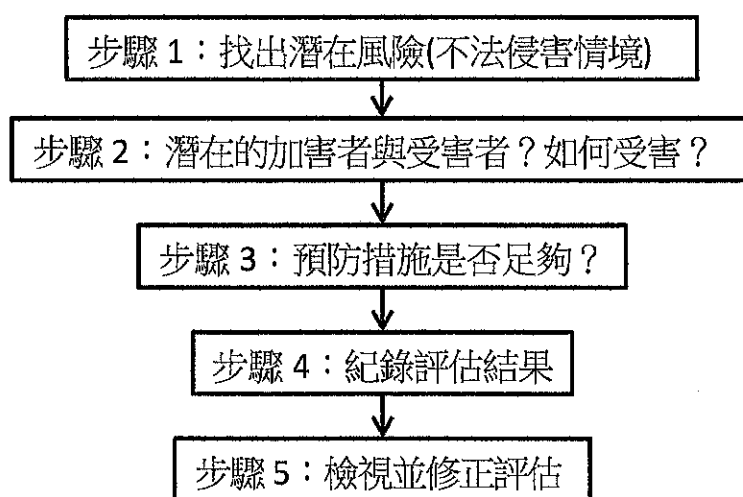
工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員等，並可依不法侵害來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

①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同仁間，甚至部屬對主管，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之同仁或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

②外部：來自組織外部，包括學生家長、學生、承包商、其他相關人士或陌生人，尤其獨自從事工作、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，或較容易遭遇陌生人之不法侵害及犯罪行為。

(1) 應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、事件中加害者和受害者的特質、加害者動機、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；另亦可就各部門員工缺勤、病假、離職率與在職同仁之意見調查。

(2) 辨識及評估危害之步驟如圖二；評估方式詳參閱附錄一；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。



圖二 評估危害步驟圖

(二) 適當配置工作場所

本校對於風險項目依消除、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，並透過工作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，針對學校內之作業場所配置，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，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。

宜特別留意同仁、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）避免刺激同仁、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，本校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，盡量減少本校對外通道分歧；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）方便同仁及學生使用，以降低緊張感。設置服務對象或訪客等候用之空間，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) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響同仁出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。
- (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。

- ① 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。

- ② 於入由保安人員把關，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。

- ③ 警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器，配置給顯著風險區工作的同仁使用、或事件發生時能發出警報並通知其他同事。

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，大門設置「訪客登記」及「訪客管制」措施，設計訪客需持證件換通行證、限制訪客時段等。

- (2) 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非本校同仁不得進出，避免未獲授權之人士擅自進出工作場域。

- (3) 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，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) 校內各處室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。夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應請保全人員協助。

(2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。

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) 提供同仁社交活動或推動同仁協助方案，並鼓勵同仁參與。

(四) 建構行為規範

組織內部常見之不法侵害包含：(1)暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）；(2)脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）；(3)過度介入私人事宜（隱私侵害）(4)強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作（要求過高）；(5)欠缺業務上合理性，命令其執行與能力

、經驗不符的低階工作，或不給工作（要求過低）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同仁精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，校長及各處室主任任應致力於建立安全、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，並公告預防職場不法侵害之書面聲明(如附錄五)，藉以宣示本校對於職場不法侵害「零容忍」之決心。

並明確揭櫫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、明定主管與同仁遵守之事項及責任，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，對於校內不適任之主管或同仁，必定介入處理。

(2) 明定施以職場不法侵害同仁之懲處方式，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，應視個別同仁之狀況

加以建構，並設計不同之教育訓練課程。

- (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：應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待同仁(自我審視有無不適當言行，檢核表如附錄六)，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) 同仁個人：每位同仁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

對於每位工作者，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員工訓練之一環。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) 授與人際關係及溝通技巧，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) 訓練執行特殊任務之能力。
- (7) 提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。
- (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

建立職場不法侵害事件通報機制，並讓所有工作者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。

- 1. 申訴或通報：要求同仁向雇主或監督與管理者通報任何不法侵害行為，並鼓勵教職員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，如同仁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，提供調解機會，俾及時介入處理，有效預防。

- (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、加害嫌疑人及受害人關係等。

- (2) 專責人員處理：對於職場不法侵害之申訴或通報，應由專責人員處理，如被申訴人或加害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，落實被害人、申訴人、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，職場不法侵害事件處理之流程，可參考圖三。

(1) 組織或雇主接獲申訴或通報後，應立即指派適當人員調查或處理，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查人員。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，並詳細記錄調查內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見。調查人員應鼓勵受害者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)。

① 內部事件：若為組織內部不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人資部門或最高主管單位(校長室)；於調查時應有員工代表參與，依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛或保全人員、警方介入。調查時應確保被申訴者了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密且於一定期間內完成(最遲不超過二個月，視案件複雜情形，可延長一個月)，避免受害人或利害關係人受到不利之處遇。

② 外部事件：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。必要時可將擬施暴者隔開，或將相關工作者暫置於安全處所，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，本校將根據員工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，採取預防再發生之必要行動。

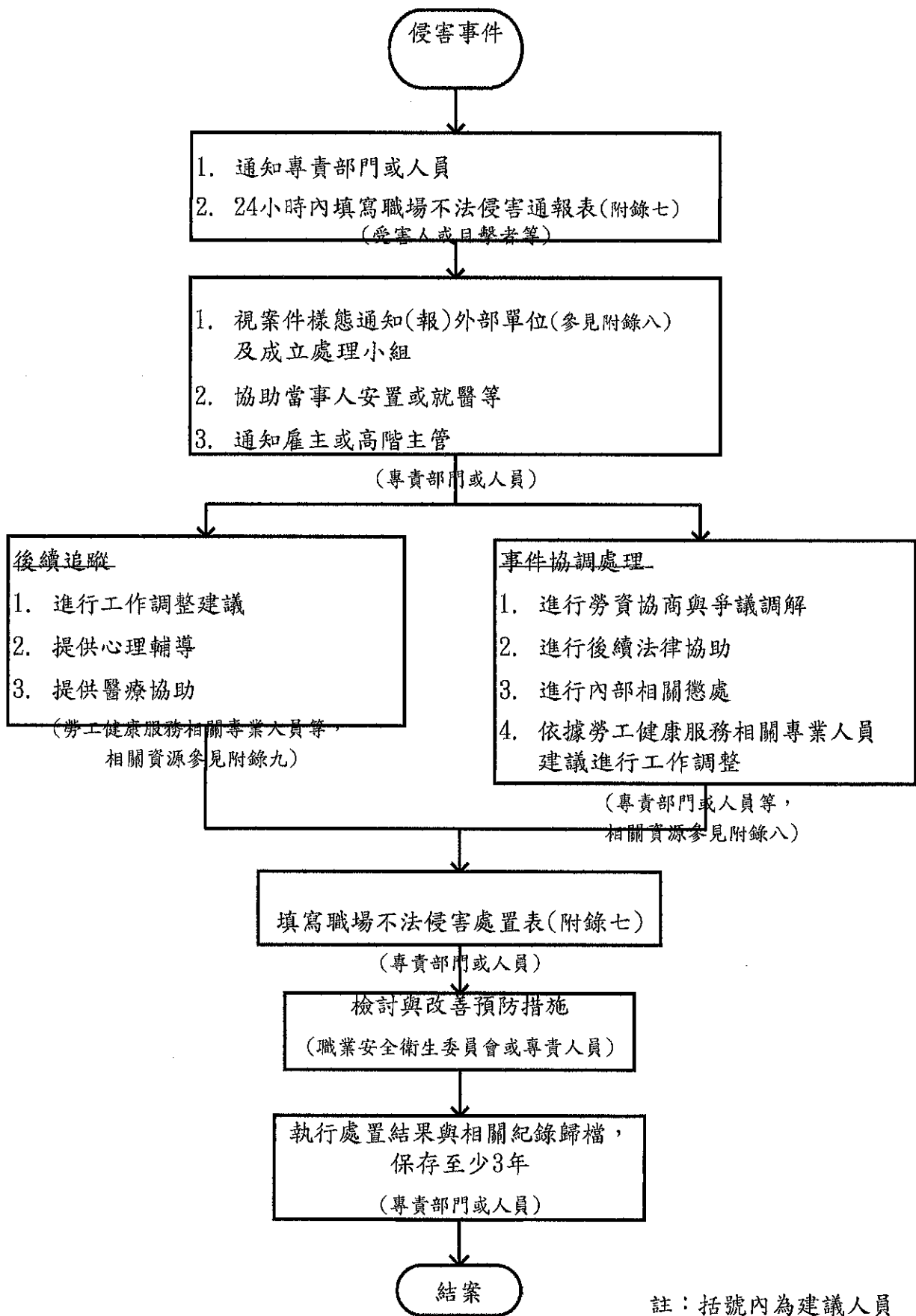
(1) 對於受害人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；受害者或目睹不法侵害事件之勞工，可能會出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，本校可安排諮商、同儕輔導、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。

(2) 受害員工可經由醫護或輔導人員作後續追蹤，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。

(3) 重大不法侵害個案，本校承諾協助同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同仁，不得有對其不利之處分。

- (4) 若加害者為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓受害者了解處理情形。若加害者與受害者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，且保護勞工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。



圖三、職場不法侵害事件處理流程圖

(七) 執行成效之評估及改善

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。

1. 成效評估原則：

- (1) 雇主應依據自身需求與條件，定期（建議半年至一年一次，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) 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，進行同仁調

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) 定期進行同仁工作情形之調查，了解同仁提供相關服務時有無敵意情境之經驗。

(8) 依職安法之規定，記錄並通報同仁傷病死亡事件。

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。

伍、結語

職場不法侵害事件幾乎發生在所有行業及各種職業從業人員身上。就學校而言，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，甚而必須擔負同請假、補償金及法律之責任；對教職員工而言，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本校整體組織之負面影響，校方自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。同仁是學校之資產，期盼事業單位能自主管理，落實職安法令之規定，採取促進同仁身心健康之相關措施，為同仁打造尊嚴工作及安全之職場環境，確保全體教職員工之權益，共創雙贏。