

臺中市生命禮儀管理處

執行職務遭受不法侵害預防計畫

為建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化，對各種職場不法侵害採取「零容忍」以及「確保員工身心健康」原則，並預防及處理員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，及遭受民眾、服務對象、廠商及其他相關人士或陌生人之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件之職場暴力行為，特制定本計畫公告實施。

壹、組織

成立執行職務遭受不法侵害預防工作小組執行相關作業，該小組由本處秘書擔任召集人，並由各業務單位主管、同仁代表組成。為利推動計畫之相關人員具足執行之能力，本處除安排適當之相關教育訓練，亦可指派內部單位或透過外部資源提供協助；如主管機關推動之員工協助方案或勞動部職業安全衛生署委託設置之勞工健康服務中心資源提供協助。

貳、危害辨識及評估

一、危害辨識

本處為綜理臺中市殯葬相關業務，職場有殯儀館、分處(含工作站)及公墓、納骨堂塔等。危害風險發生，可區分為內部與外部之不法侵害，內部不法侵害；係發生於組織內部，員工於職場上遭受主管或同事間之不法侵害，外部不法侵害；係來自組織外部，包括民眾、服務對象、廠商及其他相關人士或陌生人。辨識及評估危害步驟如圖 1；評估方式如附錄 1。

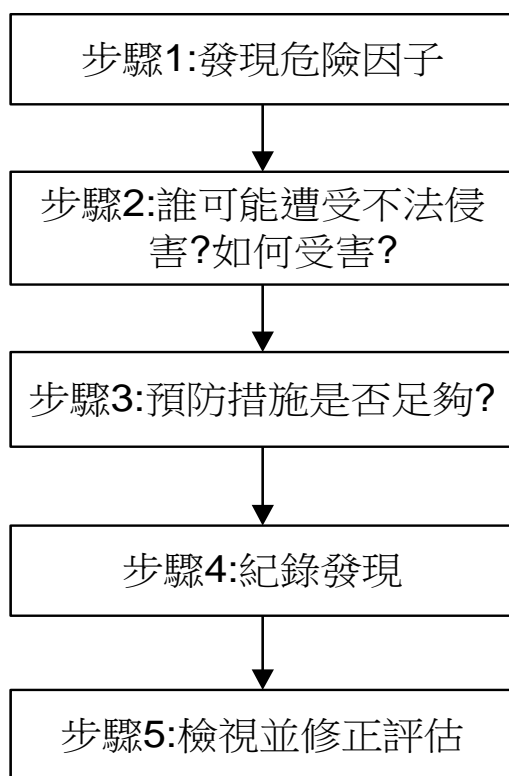


圖1 辨識及評估危害步驟

二、評估危害：

本處執行職務遭受不法侵害預防工作小組執行評估作業，必要時得請同仁列席說明，於評估後針對高風險族群進行管控。

參、作業場所之配置

依評估結果整理後，針對可能發生的不法侵害場所位置，進行強化相關措施，參考下表：

可能發生位置	參考之加強措施
通道	加設 24 小時閉路監視器。
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，務必定期維護。

工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序。
	確保工作空間內有兩個出口。
	工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
	保持室內空間適當溫度、濕度及通風良好
	保持最低噪音(控制於 60 分貝以下)避免刺激訪客之情緒或形成緊張態勢。
服務櫃台	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿。
	減少或妥善放置工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、剪刀等。
	工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
	安裝靜音式警報系統。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備，特別是夜間出入口。
建築設計	建築物出入口應使人方便出入；廁所、茶水間、會議室、各單位辦公室應有明顯標示。

肆、工作適性適當安排

為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性及適當調整人力；各單位需對人力配置不足或資格不符，注意員工高風險或高負荷之安排，宜考量人力或性別之適任性等，並對職場上進行較有效且經濟的工作設計，以達簡化工作流程，減少與服務對象的互動衝突。

有關特定需求作業或新進人員需進行職場教育訓練，並對於員工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，應儘可能採取協同作業，以保護員工職場上安全。

推動員工協助方案，並針對其需求提供相關之福利措施；如彈性工時、設置員工專用哺(集)乳室、家暴關懷協助或職場不法侵害申訴等，助於調和員工職責與家庭責任，有效預防職場不法侵害。

伍、建構行為規範

為避免職場內主管或同事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、身體痛苦，或使其工作環境惡化之行為，本處各單位應致力於建立反職場不法侵害的組織文化，本處除可公告「預防職場不法侵害之書面聲明」(如附錄2)，藉以宣示對於職場不法侵害「零容忍之決心」。且為建立強力之支持性社會環境，對於群體或個人行為應建構行為規範，其得分為組織層次及個人層次。

一、組織層次：

(一)提供職場不法侵害之申訴或通報管道，並提供外部協助資源(附錄3、4)。

(二)於勞動契約或工作規則中明確規範。

二、個人層次：

(一)員工個人需接受不定期職場不法侵害教育訓練課程，致力認同彼此價值觀之差異，相互接受與尊重。

(二)主管應該發揮指揮監督功能，禁止職場上不法侵害之行為，不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，違反管理規章，應立即處置。

(三)主管階層自我審視有無不適當言行，或職場不法侵害對待員工(如附錄5，職場不法侵害行為自主檢核表)。

陸、辦理危害預防及溝通技巧之訓練

對於本處每位員工(含在職與新進者)，皆應接受職場不法侵害預防教育訓練，並參考職業安全衛生教育訓練規則，其訓練內容應列入以下項目：

一、介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。

二、提供資訊以認識不法侵害，及降低職場不法侵害案例。

三、提供性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高敏感度。

四、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行職務應有之專業能力。

五、訓練執行特殊任務之能力。

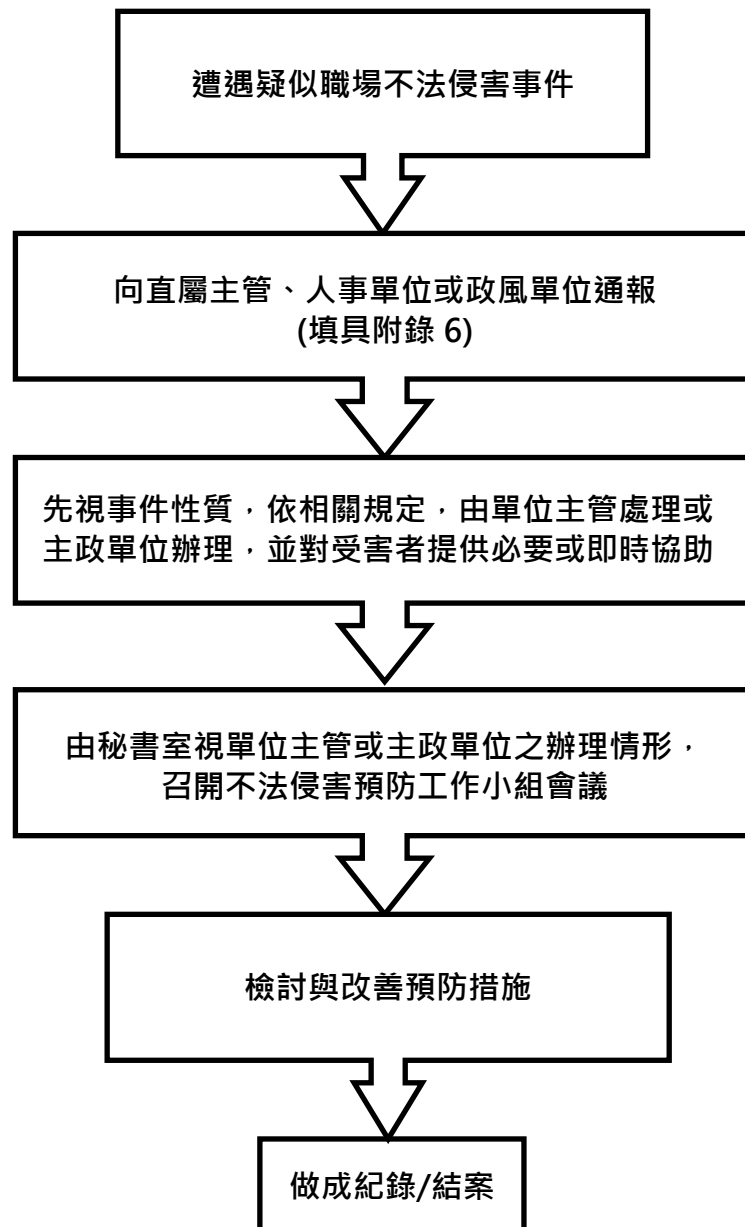
六、提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。

七、教育員工以生命安全為第一優先，建立應變處理機制。

柒、建立事件之處理程序

對於職場不法侵害建立事件通報機制，讓員工於職場上遭受身體或精神上不法侵害事件時，能透過申訴或通報單、電子郵件等方式通報，不法侵害事件發生時，應填寫通報單（附錄 6）向直屬主管、人事單位或政風單位通報。

接獲通報資料後，先視事件性質，依相關規定，由單位主管處理或主政單位（如人事室、政風室或秘書室）辦理，並對受害者提供必要或即時協助，後由秘書室視單位主管或主政單位之辦理情形，召開不法侵害預防工作小組會議，予事件提出檢討及改善措施，將處理情形及追蹤處理情形作成紀錄，並提供受害者必要或即時之協助，事件處置執行流程如下：



捌、成效評估及改善

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，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，應適時檢討其適用性及有效性，以作為教育訓練及相關措施之參考，並妥善保存，以供隨時檢視，其相關檢核評估機制可參考附錄 7。

玖、參考文件

- 一、職業安全衛生法。
- 二、職業安全衛生法施行細則。
- 三、職業安全衛生設施規則。
- 四、職業安全衛生管理辦法。
- 五、執行職遭受不法侵害預防指引第(三版)。

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：_____ 審核者/審核日期：_____ / _____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險 (不法侵害情境)	是	否	潛在不法 侵害風險 類型 (肢 體/語言/ 心理/性 騷擾)	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	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
外部不法侵害								
是否有組織外之人員 (廠商、民眾、服務對 象或親友等)因其行為 無法預知，可能成為該 區工作者之不法侵害 來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有已知工作會接 觸有暴力史之民眾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工之工作是否為單 獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工需於深夜或凌晨 工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工需於較陌生之環 境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工之工作涉及現金 交易、運送或處理貴重 物品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工之工作是否為直 接面對群眾之第一線 服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工之工作是否會與 酗酒、毒癮或精神疾病 之患者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工之工作是否需接 觸絕望或恐懼或亟需 被關懷照顧者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工當中是否有自行 通報因私人關係遭受 不法侵害威脅者或為 家庭暴力受害者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

新進員工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者								
工作場所位於交通不便，偏遠地區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或員工遭受同事(含上司)不當言之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作場所是否未有相關管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

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，表一為3×3風險評估矩陣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。

臺中市生命禮儀管理處預防職場不法侵害之書面聲明

本處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，絕不容忍任何本處之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本處員工同仁間或民眾、廠商、殯葬業者及陌生人對本處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）向本處提出申訴。

四、本處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，依事件處置執行流程，於接獲申訴或通報後會均採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。本處絕對禁止對申訴者、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、本處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、本處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，但如職工需要額外協助，本處亦將盡力協助提供。

七、本處職場不法侵害諮詢電話及通報管道：

諮詢電話：22334261 分機 519

通報管道：得向直屬主管、人事單位或政風單位提出

機關負責人：_____ 簽署日期：_____

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/k1oGZ9 
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) (02)2322-5255

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02-2369-4168 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://reurl.cc/9GDZRv 
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
勞工健康服務 中心	職場不法侵害預防諮詢、職場 心理健康及勞動權益等相關 資源轉介服務	勞工健康照護資訊平台 https://ohsip.osha.gov.tw/
財團法人職業 災害預防及重 建中心	職場心理健康及勞動權益等 相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html

職場不法侵害行為自主檢核表(主管階層)

職場不法侵害行為自主檢核項目

- 持續的吹毛求疵，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，也持續地否定被霸凌者的存在與價值。
- 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。
- 以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍被霸凌者。
- 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。

註：1. 若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

2. 參考資料來源：勞動部工作生活平衡網(勞工活力補給\職場萬花筒\如何處理職場霸凌\職場霸凌面面觀\ <https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)

職場不法侵害通報表

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：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）	<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型：	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容）
<input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力	1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他_____
<input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾	2. 傷害程度：_____
<input type="checkbox"/> 其他：_____	目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）_____
通報人：_____	通報日期/時間：_____

職場不法侵害處置表

處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員：	傷受害者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
<input type="checkbox"/> 外部人員（請敘明，如警政人員）	事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
<input type="checkbox"/> 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	
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）_____	
受害者安置情形	加害者懲處情形
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦
<input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假	內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦
<input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：_____	<input type="checkbox"/> 其他_____
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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：_____

職場不法侵害預防措施查核及評估表

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	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人因素 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程		
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 物理環境 <input type="checkbox"/> 工作場所設計		
依工作適性適當調整人力	<input type="checkbox"/> 適性配工 <input type="checkbox"/> 工作設計		
建構行為規範	<input type="checkbox"/> 組織政策規範 <input type="checkbox"/> 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	<input type="checkbox"/> 教育訓練場次 <input type="checkbox"/> 教育訓練內容 <input type="checkbox"/> 情境模擬、演練 <input type="checkbox"/> 製作手冊或指引並將之公開		
建立事件處理程序	<input type="checkbox"/> 建立申訴或通報機制 <input type="checkbox"/> 通報處置 <input type="checkbox"/> 每位同仁清楚通報流程 <input type="checkbox"/> 相關資源連結 <input type="checkbox"/> 紀錄		
執行成效之評估及改善	<input type="checkbox"/> 定期審視評估成效 <input type="checkbox"/> 相關資料統計分析 <input type="checkbox"/> 事件處理分析 <input type="checkbox"/> 報告成果 <input type="checkbox"/> 紀錄		
其他事項			

註：本表各檢核重點，由各單位就自行業務特性需求修減增列填報。

評估人員：_____ 單位主管：_____