

# 國立交通大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

## 一、目的

依據「職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款」規定，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，應妥善規劃及採取必要之安全措施，以確保工作者之身心健康，特訂定本計畫以防止發生職場暴力，達到預防與處置職場暴力事件。

## 二、定義

(一)職場暴力：工作者在與工作相關的環境中，遭受侮辱、威脅或攻擊，

以致於明顯或隱含地對其安全、福祉、及或健康構成挑戰的事件，其來源又分為內部暴力與外部暴力。

(二)內部暴力：發生在同事、上司、或下屬之間，包括管理者與指導者。

(三)外部暴力：發生在工作者與其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、民眾及服務對象。

## 三、適用範圍

本計畫適用於本校之工作者，當職場評估可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

(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)。

#### 四、各級人員職責

(一)雇主：預防因執行職務遭受他人對行為、身體或精神的侵害。

(二)工作場所負責人

- 1.推動並執行本計畫。
- 2.執行本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
- 3.協助調查或處理所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。
- 4.提供所屬工作者必要之保護措施。

(三)人事室

- 1.協助推動並執行本計畫。
- 2.協助辦理教育訓練，如了解職場暴力行為與相關法律知識等。
- 3.有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，協調提供必要保護措施。

(四)環保安全中心

- 1.擬定、推動及執行職場暴力預防計畫。
- 2.協助進行危害辨識與風險評估，依評估結果協助改善與管理措施。
- 3.協助強化工作場所保護措施。

(五)諮商中心

- 1.協助擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商、情緒管理、及辨識職場潛在危害與處理技巧等）。

- 2.輔導受害者心理健康並給予諮詢，提出相關健康指導、工作調整、或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

#### (六)臨校健康服務之醫師及護理人員

- 1.協助職場暴力造成傷病之處理及健康照護，並提供工作環境規劃之建議。
- 2.協助推動職場不法侵害預防及處置作業。

#### (七)教職員工

- 1.配合本計畫之執行與參與。
- 2.配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
- 3.遇職場暴力時，勇於通報或申訴。

### 五、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

(一)建構行為規範：公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明，參見附件一。

(二)危害辨識與評估：

- 1.辨識高風險族群：校內與廠商應對之人員、保安服務人員、體力勞動者、及行政人員等。
- 2.辨識高風險族群特質：校內高工作負荷、高壓力負荷、輪班、長工時及缺乏保障之職務。
- 3.單位主管進行主管自我檢核（如附件二）。

4.單位主管填寫外部不法侵害預防之危害辨識風險評估（如附件三）：

- (1)依潛在風險項目勾選可能發生與否。
- (2)針對可能發生之項目列舉可能出現之潛在風險類型，如肢體、心理語言或性騷擾等。
- (3)評估發生頻率與嚴重度，並勾選風險等級。
- (4)辨識現有控制措施，如工程控制、管理控制或個人防護。
- (5)針對內部不法侵害之預防宣示，請各系所中於中心會議宣導、電子郵件宣導、布告欄等方式公告。

(三)危害預防措施：

1.依危害辨識風險評估結果為高風險單位協助評估「強化工作場所規劃措施」（如附件四）。

2.行政管理：

- (1)簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突。
- (2)依工作適性調整人力，避免人力不足而導致不法侵害事情發生或惡化。
- (3)有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。
- (4)允許適度的工作者自治，保持充分時間對話、分享資訊及解決問題。

3.教育訓練

- (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，增進辨識潛在暴力情境之技巧，及降低職場不法侵害案件。
- (3)提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
- (4)授與人際關係與溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
- (5)提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。
- (6)根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力。

#### (四)通報或申訴處理程序

- 1.工作者於遭遇或疑似遭受職場暴力行為時，應填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」，見附件五之通報內容，向工作場所負責人與人事室通報或申訴。
- 2.工作場所負責人接獲工作者通報或申訴後，應立即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應；人事室接獲工作者對於職場不法侵害之通報或申訴後，指派適當權責單位專人調查或處理，並填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」(附件五之處置情形)，處理程序參見附件六「職場暴力處理流程圖」。
- 3.通報與申訴過程必須客觀、公平、及公正，對受害人與通報者之權益與隱私，需完全保密。

#### (五)職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料及處置表，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，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子，作歷年比較，當年度職場暴力防治的參考。

#### (六)執行成效之評估與改善

每三年或於重大暴力事件發生後，進行職場暴力風險評估，確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性。暴力事件發生後，學校應對環境與職務進行審查及檢討，以找出改善空間。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，供每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告，應以書面紀錄與保管，以利事後審查。

## 附件一

### 國立交通大學禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為促進職場和諧、保障所有工作者職場安全及工作權，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本校主管及員工同仁間有職場暴力之行為。

#### 一、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、歧視等。

(三)語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、辱罵等。

(四)性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等。

二、所有工作者均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生時，都應立即通知單位主管及人事室。校內接獲申訴後，應以保密方式進行調查，若調查屬實者，依規定懲處。

三、對申訴者、通報者或協助調查者，絕對禁止有任何報復行為，若有，將會作行政懲處。

四、工作者可利用所設置之內部申訴處理機制，處理此類糾紛，但如工作者需要額外協助，本校亦盡力提供協助。

五、校內職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：03-5712121 轉 52234

申訴專用傳真：03-5721480

申訴專用電子信箱：[personel@cc.nctu.edu.tw](mailto:personel@cc.nctu.edu.tw)