

交通部航港局執行職務遭受不法侵害預防計畫

108.08.22 航人字第 1081110722 號函核定

一、依據

本計畫依公務人員保障法第 19 條、職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 1 款、公務人員安全衛生防護辦法、職業安全衛生設施規則第 324 條之 3 及勞動部職業安全衛生署執行職務遭受不法侵害預防指引等規定訂定之。

二、目的

為避免執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之發生，茲訂定本計畫並據以執行，以確保本局工作人員之工作安全及身心健康。

三、適用對象

本局工作人員（公務人員、職工、聘僱人員及臨時人員等）。

四、範圍

（一）定義：當職場評估可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：

- 1.肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- 2.心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- 3.語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
- 4.性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

（二）職場暴力來源：

- 1.內部暴力：發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司與下屬之間，包括管理者及指導者，也包括資深員工與新進、年輕員工之間。
- 2.外部暴力：來自組織外部，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、客戶及服務對象。

五、職責

（一）各單位主管：

- 1.預防計畫之規劃、推動與實際執行。
- 2.辨識與評估高風險族群。
- 3.填寫潛在職場暴力風險評估表。
- 4.配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- 5.預防措施執行成效之查核及評估。
- 6.負責提供所屬工作人員必要保護措施。

（二）人事室：

1. 受理職場不法侵害事件之申訴、通報。
 2. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師。
 3. 辨識與評估高風險族群。
 4. 人事調動與人事終止聘僱告知作業。
- (三) 政風室：必要時進行通報警察機關。
- (四) 安全及衛生防護小組：受理職場不法侵害事件之申訴。

六、計畫執行

- (一) 本局向全局所有工作者及向社會大眾公開宣示禁止工作場所職場暴力書面聲明並張貼至公佈欄(如附件1)。
- (二) 單位主管依「職場不法侵害行為自主檢核表-主管層級」(如附件2)進行自主檢核。
- (三) 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練。
- (四) 依本局職場不法侵害事件處理流程(如附件3)處理申訴或通報案件，相關過程必須客觀、公平及公正，落實被害人、申訴人及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，並填寫職場不法侵害通報及處置表及職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(如附件4、5)。

七、執行成效之評估及改善

職場不法侵害事件之調查報告應以書面紀錄及保管，以利事後審查。

八、本計畫簽奉局長核定後公告實施，修正時亦同。

交通部航港局禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本局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，絕不容忍任何本局之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本局員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本局員工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：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)。

三、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- （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）向本局提出申訴。

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，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知本局申訴單位或撥打員工申訴專線，本局接獲申訴後，會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。

五、本局絕對禁止對申訴者、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。

六、本局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，但如員工需要額外協助，本局亦將盡力協助提供。

七、本局職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：02-89782779 02-89782780

職場不法侵害行為自主檢核表—主管層級

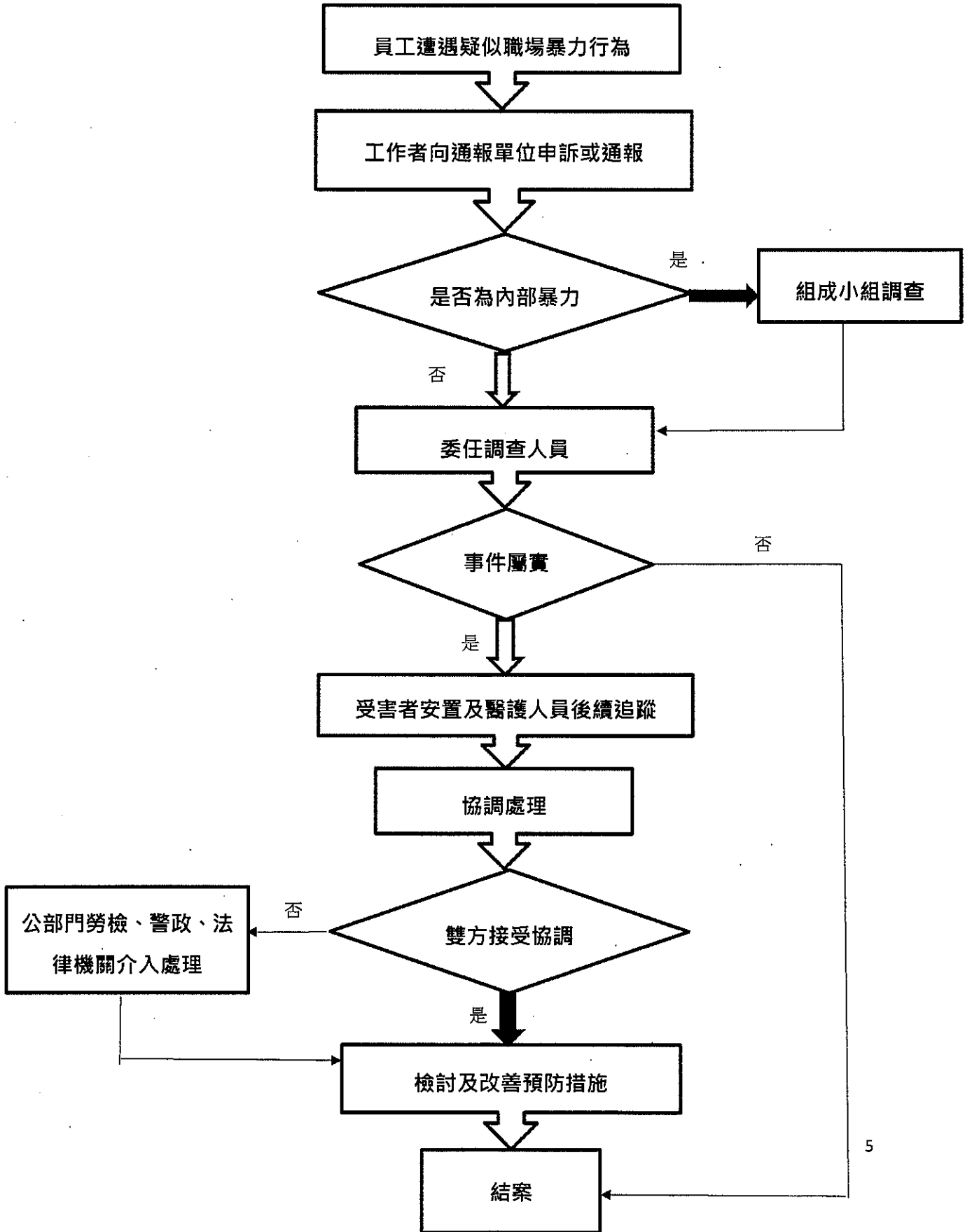
職場不法侵害行為自主檢核項目：

- 1.持續地在工作上吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- 2.總是批評並拒絕看見員工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- 3.總是試圖貶抑員工個人、職位、地位、價值與潛力。
- 4.在職場中被特別挑出來負面地另眼看待、孤立，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負員工。
- 5.以各種方式鼓動同事孤立員工、不讓其參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠等。
- 6.在他人面前輕視或貶抑員工。
- 7.在私下或他人面前對員工咆哮、羞辱或威脅。
- 8.給員工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給員工任何事做。
- 9.剽竊員工的工作成果或聲望。
- 10.讓員工的責任增加卻降低其權力或地位。
- 11.無正當理由不准員工請假。
- 12.不准員工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 13.給予員工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給員工其他任務以阻礙其前進。
- 14.突然縮短交件期限，或故意不通知員工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 15.將員工所說或做的都加以扭曲與誤解。
- 16.用不是理由的理由且未經調查而對員工犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- 17.在未犯錯的情形下要求員工離職或退休。
- 18.不斷要求員工處理非公務之私事，員工如拒絕則遭處罰。

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>)

執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程



交通部航港局職場不法侵害通報及處置表

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：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 外部人員 <input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 外部人員 <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： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他 2. 傷害程度： 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）

通報人：

通報日期/時間：

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

填表者(各組室)：

核稿：

局長：

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

審核者：

潛在風險	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
	是	否						
外部不法侵害								
是否有組織外之人員(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 史之客戶	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工之工作是否為單獨作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工是否需於深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工是否需於較陌生之環境工 作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
員工之工作是否涉及現金交 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																				
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	<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																				
組織內是否曾發生員工遭受同事(上司)不當言行之對待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		

單位內部是否有情緒管理欠佳之主管人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
是否有無法接受不同性別、年齡、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"/>							
工作場所出入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	高度風險	高度風險	中度風險
可能	高度風險	中度風險	低度風險
不太可能	中度風險	低度風險	低度風險
極不可能	低度風險	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3X3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。