

中正國防幹部預備學校執行職務遭受不法侵害預防計畫

115年10月30日國預總務字第1150011429號

壹、 依據：

職業安全衛生法第6條第2項第3款、職業安全衛生設施規則第324條之3及「執行職務遭受不法侵害預防指引（第五版）」。

貳、 目的：

職業安全衛生法以員工健康安全為導向，對於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）之預防，妥為規劃並採取必要之安全衛生措施，確保工作者工作安全及身心健康之目的，訂定本計畫。

參、 適用對象及範圍：

- 一、 中正國防幹部預備學校（以下簡稱本單位）所屬聘雇人員。
- 二、 適用職場性騷擾、跟蹤騷擾、就業歧視及職場霸凌等，涉及性別平等工作法、跟蹤騷擾防治法、就業服務法及職安法職場霸凌防治專章之規範者，應優先依各該法規辦理。

肆、 名詞定義：

本計畫所稱職場不法侵害，指員工因執行職務，於勞動場所遭受服務對象、其他第三方，或職場內部之雇主、主管、同事，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之暴力攻擊或不當言行，造成其身體或精神之不法侵害。

伍、 政策：

本單位明確宣示職場不法侵害「零容忍」，確保員工身心健康，納入相關預防措施，含職場倫理、員工遵循之義務及相關懲處規範，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（如附錄1）。

陸、 權責分工：

一、 單位主官（或代理人）：

- （一） 明確申明本單位工作場所禁止不法侵害行為，建構反不法侵

害的組織文化。

(二) 總務處（單位內專責部門）綜理職場不法侵害預防全般事宜。

二、 單位內專責人員（如職安人員）：

(一) 擬訂職場不法侵害預防計畫，設置不法侵害處理窗口。

(二) 配合職安/性平/心輔講座辦理相關教育訓練課程。

(三) 提供有關單位及人員安全衛生資料。

三、 監察人員：協助相關人員調查及處理申訴案件。

四、 心輔人員：

(一) 提供心理健康諮詢並給予輔導。

(二) 提供有關心理諮商及情緒管理資訊。

五、 醫務人員：

(一) 提供身體健康保護措施之適性評估與建議。

(二) 安排臨場服務醫師諮詢服務。

六、 人事管理人員：協助調查後調整相關人員職務及懲處相關事宜。

七、 各相關單位人員：

(一) 實施內部與外部不法侵害危害辨識與風險評估。

(二) 執行強化工作場所的檢點與改善。

(三) 提供所屬員工必要保護措施。

八、 員工：

(一) 配合各單位執行相關資料彙整。

(二) 工作環境、條件有導致不法侵害者，立即報告並尋求解決。

(三) 遵守安全衛生有關規定。

柒、 規劃與實施：

依職業安全衛生設施規則第324條之3規定，為預防員工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列預防措施，作成執行紀錄或文件並留存3年，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、設置申訴管道並公開揭示、事件之調查及處理程序、依申訴人需求，提供協助及保護措施、執行成效之評估及改善

與其他有關安全衛生事項。職場不法侵害預防之流程（如圖1）。

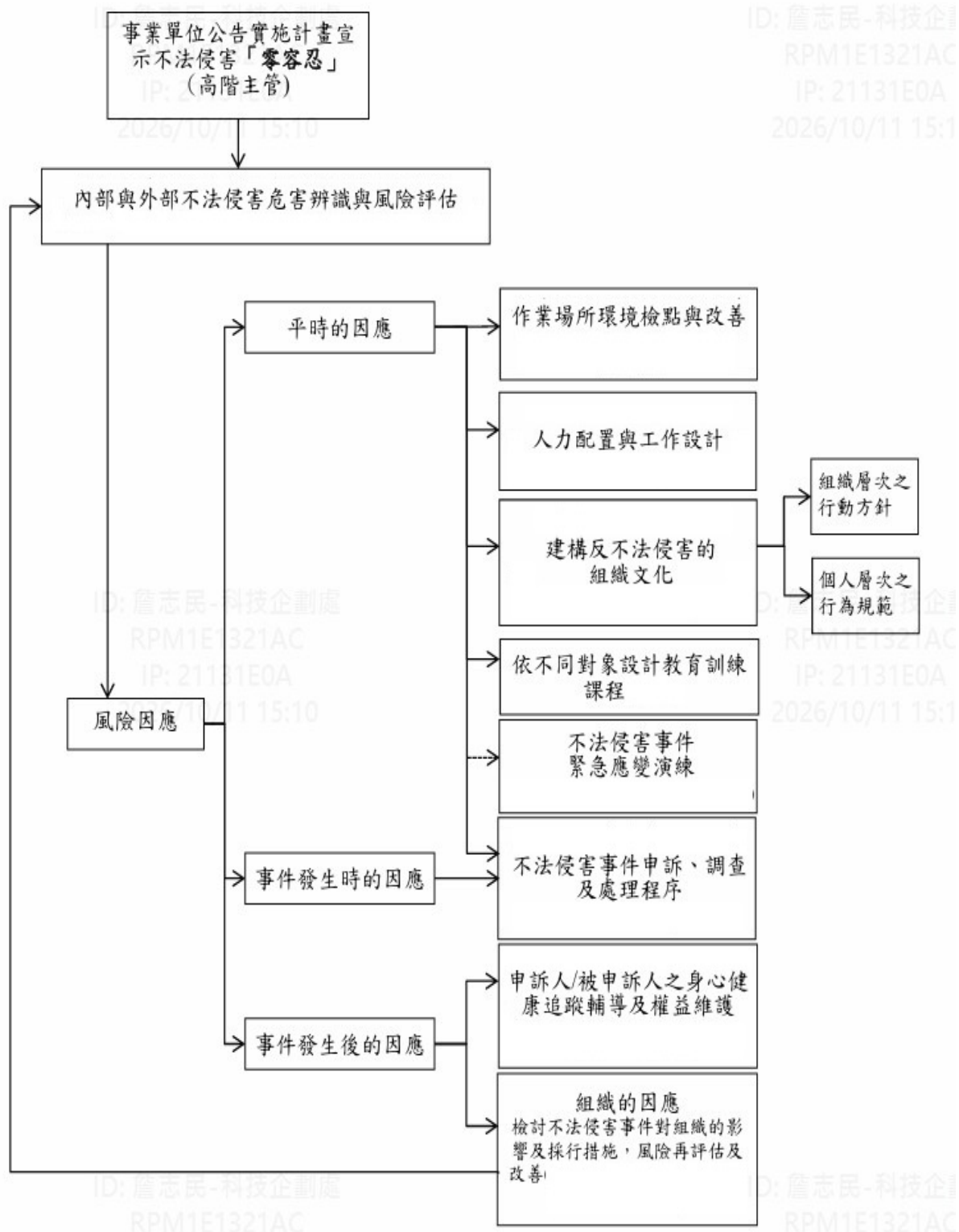


圖1. 職場不法侵害預防流程圖

一、 辨識及評估危害：

(一) 辨識不法侵害行為樣態：

每個職場及行業可能遭遇的不法侵害風險和類型不同，避免職場內單位主管或同仁之間利用職務上地位、階級及人際關係等優勢，超越業務合理範圍，應留意潛在造成職場（外部第三方）不法侵害之行為樣態（如附錄2），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。

(二) 評估原則及注意事項：

1. 重要評估工具為問卷調查或訪談，評估時應考量單位工作特性、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。當然其不限於主管對下屬，也包括資深員工與新進或年輕員工間、甚至員工對主管，或在職場中屬弱勢地位之員工，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之員工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。
 - (2) 外部：來自組織外部，若員工獨自從事工作、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，或工作場所較容易遭遇陌生人之不法侵害及犯罪行為，皆可能成為外部不法侵害之來源。
2. 可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、事件中申訴人和被申訴人（行為人）的特質、行為人動機、發生頻率及地點等，進行分析。
3. 辨識及評估危害之步驟（如圖2）；評估之方式（如附錄3）。

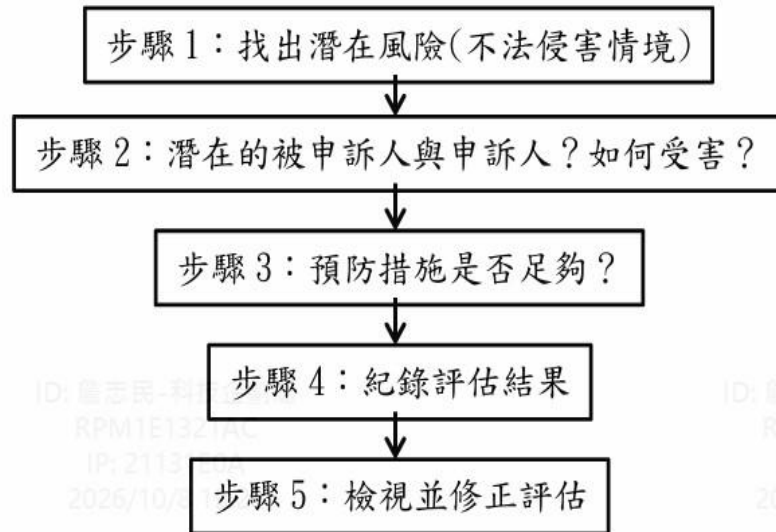


圖2. 評估危害步驟圖

二、 適當配置作業場所：

應考量現有技術能力及可用資源等因素，對於風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，採取有效降低風險之控制措施，並透過作業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，針對單位內之作業場所配置，可透過「物理環境」、「工作場所設計」與「行政管制措施」等面向進行檢點與改善（如附錄4）。

（一） 物理環境：

1. 保持最低限噪音，避免刺激員工、訪客之情緒或形成緊張態勢。
2. 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。
3. 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。
4. 維護物理結構及設備之安全。

（二） 工作場所設計：

1. 通道：提供安全進出職場之通道，主要出入口、往來動線注意安全，在通道加設門禁系統。
2. 工作空間：提供適當工作空間，方便員工使用以降低緊張

感。設置訪客等候用之空間，安排舒適座位，準備雜誌等物品，降低等候時的無聊感，辦公桌椅之擺設應避免影響人員出入。

3. 室內外及停車場：建築物及停車場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，尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，設置安全區域及順暢的緊急疏散程序。
4. 警監系統：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，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) 警報系統如電話、哨子，應提供給顯著風險區工作的人員使用、或事件發生時能發出警報並通知其他同事。一旦警報系統啟動，應展開有效因應措施。

(三) 行政管制措施：

- (1) 門禁管制：為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有「訪客管制」措施，讓訪客容易辨識、方便利用，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等。
- (2) 公共區域管制：單位的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。
- (3) 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非員工不得進出，另可要求員工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。
- (4) 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：

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」兩個面向進行檢點與改善(如附錄5)，相關建議作法

敘明如下：

(一) 適性配工：

1. 適性配工在預防職場不法侵害上發揮極為重要之功能。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。針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，宜考量人力或性別等因素；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，必要時應提供宿舍等保護措施。
2. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練。
3. 當人員在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫。
4. 若員工自行舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護員工職場安全。

(二) 工作設計：

1. 若工作性質為需與民眾接觸，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；排班應取得員工同意並保有規律性，避免連續工時過長或經常性加班累積工作壓力。

四、 建構行為規範

- (一) 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其他員工精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，本單位致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化，公告預防職場不法侵害之書面聲明(同附錄1)，藉以宣示雇主對於職場不法侵害「零容忍」之決心，杜絕任何潛在造成不法侵害之行為。
- (二) 組織層次：明定組織對防治職場不法侵害之方針。包括高階承諾、明確主管與員工遵守之事項及責任，如禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物等，且須保證申訴

或通報者免於報復之公正申訴體制，對於單位內不適任之主管或同仁，宜介入處理。

(三) 個人層次：為避免所採取之措施流於形式，應基於各員工之立場加以建構，並設計不同之教育訓練課程。

1. 高階主管：應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行政策之責任，發揮典範領導力。
2. 主管階層：應合理行使管理與懲處權，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待員工，參與反職場不法侵害之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有潛在職場不法侵害之行為。

(四) 員工個人：每位員工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、宜主動與之互動及相互扶持。

五、辦理危害預防及溝通技巧訓練

每位員工，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，將之納入本單位新進或在職員工訓練之一環。訓練可由內部人員或外部專家提供，且訓練內容宜依不同對象設計，如主管層級須接受合理管理權行使、辨識員工舉止及行為變化(包含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；相關內容宜納入模擬及演練，且適時更新。

六、設置申訴管道並公開揭示

設置健全且暢通之職場不法侵害申訴管道，於工作場所顯著之處公開揭示，確保全體員工皆能清楚知悉申訴途徑（同附錄1）。

七、建立事件之調查及處理程序

建立疑似職場不法侵害事件之調查及處理程序，並讓所有員工宣導周知，以確保單位內發生的不法侵害事件得到控制（如附圖3）。

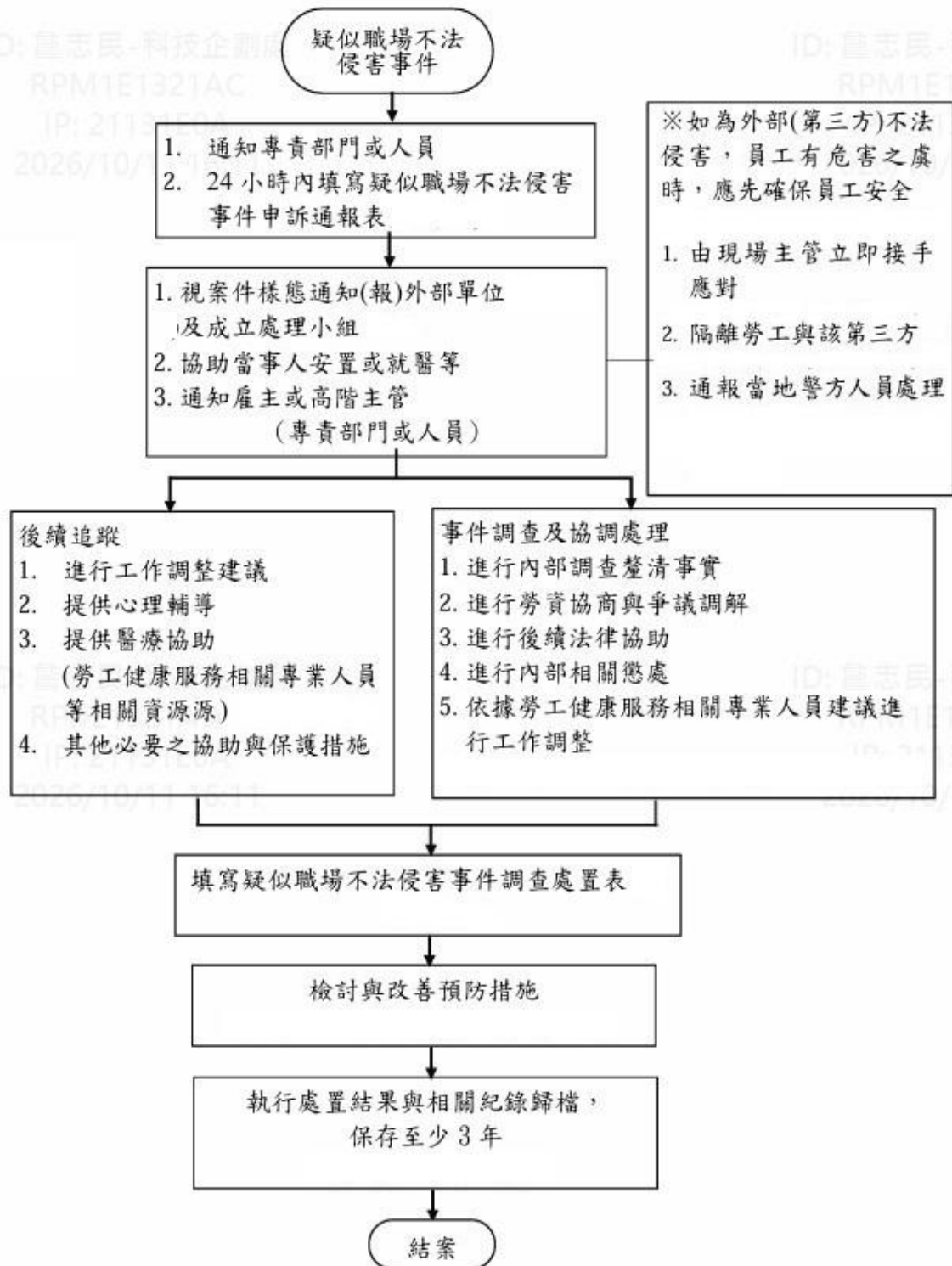


圖3. 疑似職場不法侵害事件之調查及處理程序圖

- (一) 申訴或通報之處理：申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被申訴人、申訴人、其他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或其他不利益

處遇。

- (二) 通報內容：宜含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、申訴人及被申訴人關係等（如附錄6）。
- (三) 專責人員處理：對於職場不法侵害之調查及處理應由監察人員負責，如被申訴人或加害人是其監督與管理者時，處理上應特別小心。
- (四) 通報處理，申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，對受害人及申訴或通報者之權益及隱私完全保密，確保申訴或通報者不會受到報復。
- (五) 組織接獲申訴或通報後，應立即對事件作出回應。調查期間應注意資料保密，確保各方都得到公平的對待，隱私會受到尊重和保護，並詳細記錄調查內容，同時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仔細描述事件發生的細節，並對申訴的相關內容作詳細記錄、簽署及備份。
 - 1. 內部事件：若為組織內部不法侵害事件，於調查時應有員工代表參與。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；同時，調查內容應保密且於一定期間內完成（最遲不超過一個月內），避免受害人或利害關係人受到不利之處遇。
 - 2. 外部事件：需與當地警政單位建立聯絡網，通報不法侵害事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警政單位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，可優先通報值日官室處理，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，以保障員工之生命安全。

八、依申訴人需求，提供協助及保護措施

當出現直接與執行職務相關之不法侵害事件時，主管應立即啟動因應機制，並評估員工之傷害程度與其實際需求，提供或轉介法律、醫療或心理諮商之協助或保護措施，保存相關事件表

冊及報告，採取預防再發生之必要行動。可參考尋求外部相關目的事業主管機關或專業團體提供之身心健康諮詢、輔導或權益保障之協助（如附錄7、8）。

九、執行成效之評估及改善

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之工作，相關推動之成果定期由職業安全衛生人員（或不法侵害預防工作小組人員）於單位主管會議報告，任何報告都應保護員工隱私，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、通報和調查等相關數據及紀錄，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，以供勞動檢查人員隨時檢視。相關檢核評估之機制（如附錄9）。

（一）成效評估原則：

1. 應依據自身需求與條件，每年定期進行績效評估，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，對所有結果予以記錄。
2. 所有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. 相關之會議記錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償記錄等，應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。

（二）評估過程：

1. 建立不法侵害報告制度，並定期於單位主管會議審查報告；審查報告可於會議中就安全議題進行簡報。

無（本件屬一般公務資訊）

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. 隨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。

十、 經費來源

本計畫所需經費，由本單位年度預算支應。

十一、 本計畫核定公布後施行，修正時亦同。

附錄1

中正國防幹部預備學校預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告

中正國防幹部預備學校（以下簡稱本單位）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健康受損，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本單位之管理階層或各級主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本單位員工同仁間或訪客及陌生人對本單位員工有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：工作人員在勞動場所遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式之謾罵、威脅、攻擊或侮辱等，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、造成職場不法侵害行為的樣態：

（一）職場暴力、性騷擾、跟蹤騷擾或就業歧視。

（二）潛在造成職場（外部第三方）不法侵害之行為樣態。

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）盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。

（三）向本單位提出申訴。

四、本單位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，皆得通知本單位專責單位或撥打申訴專線，本單位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。本單位絕對禁止對申訴人、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、本單位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員工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本單位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單位亦將盡力協助提供。

七、本單位職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴信件收件地址：高雄市鳳山區凱旋路1號(總務處譚小姐)

申訴專線電話：07-7414188#740036

申訴專用電子信箱：gad@ccafps.khc.edu.tw

負責人：_____ 簽署日期：_____

附錄2

潛在造成職場（外部第三方）不法侵害之行為樣態【例示】

外部不法侵害的典型樣態如下所示。但應特別留意以下幾點：①與第三方的互動方式可能會因員工的業務性質不同而有所差異、②相關的判斷可能會因實際發生之個案的情況不同而有所差異、③不應損及憲法所保障之言論自由或消費者保護法等法律所賦予第三方的權利、④以下情形僅屬例示而非列舉。

一、暴力或其他攻擊行為

（一）對員工之身體攻擊（涉及刑法傷害罪等）：

- 對員工施加毆打、踢踹等行為。
- 對員工投擲物品等行為。

（二）對員工之精神攻擊（涉及刑法傷害罪、恐嚇罪、妨害名譽及信用罪等）：

- 對員工施加將危害員工或其親屬的言語或行為。
- 否定員工之人格的言語或行為。
- 在眾人面前施以會損害員工之名譽的言語或行為。

二、第三方所要求的內容欠缺正當性且遭拒絕後仍持續糾纏

關於第三方所提出之要求或主張，應基於事實，確認其是否為正當的要求；員工所提供之商品或服務不具有瑕疵或過失者，或是雖有瑕疵或過失但與該要求或主張完全不具有關聯性者；欠缺正當性之要求或主張經員工拒絕後，第三方仍持續糾纏或反覆提出相同之主張者。

（一）員工所提供的商品、服務不具有瑕疵或過失：

- 要求員工將完全沒有瑕疵的商品更換為新的商品。
- 已受有符合事先被告知內容之服務，但仍要求員工再次提供服務。

（二）要求之內容與員工所提供的商品、服務間並無關聯：

- 就與員工所販售之商品完全無關的其他物品所生之故障等，要求員工賠償或修繕。
- 要求員工販售與其實際販售之商品完全無關的其他商品。

（三）提出與商品或服務之瑕疵或過失完全無關之要求：

- 商品具有瑕疵，但要求員工修繕與該商品完全無關的其他物品。

三、第三方所要求的內容雖具正當性但其手段或樣態有違法之虞

第三方根據法令、契約等而向員工提出具有正當性的要求或主張（例如其所受之商品或服務存在瑕疵或過失而要求改善），但實現該要求之手段、樣態有違法之虞。

- 對員工施加過度且長時間的嚴厲斥責。
- 多次致電給員工，不給予其合理作業期間而反覆提出相同要求。
- 於工作場所內長時間糾纏並反覆提出要求，因而對員工造成拘束。
- 強迫員工手寫悔過書（不接受電腦打字等）或親手送交報告書至住家（不接受郵寄等）。

四、其他不法言行

- 儘管已被員工要求離開等，仍舊無正當理由而長時間逗留（涉及刑法侵入建築物罪等）。
- 對員工施以性意味的言語或行為（涉及性騷擾防治法）。
- 對員工施加跟蹤騷擾行為（涉及跟蹤騷擾防制法等）。
- 在社群媒體等平台上，指名特定員工並中傷之行為（涉及刑法妨害名譽及信用罪等）。
- 未經員工本人同意，將員工的臉部或名牌等之相片公開於社群媒體等平臺（涉及個人資料保護法等）。

附錄3

中正國防幹部預備學校職場不法侵害預防之危害辨識及潛在風險評估表

評估人員：

評估日期： 年 月 日

潛在風險 (可能造成不法侵害情境)	是	否	潛在不法侵害風險類型	可能性	嚴重性	風險等級	現有控制措施	應增加修補措施
外部不法侵害（勾否者該項無需評估）								
是否有組織外之人員（承包商、訪客、民眾或親友等）因其行為無法預知，可能成為該區工作者之不法侵害來源	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
是否有已知工作會接觸有暴力史之訪客	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
員工之工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
員工之工作是否為單獨作業	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
員工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
員工是否需於較陌生之環境工作	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
員工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
員工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
員工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	

無（本件屬一般公務資訊）

員工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
內部不法侵害（勾否者該項無需評估）								
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
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	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	

無（本件屬一般公務資訊）

是否有超時工作， 反應工作壓力大之 工作者	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
工作環境是否有空 間擁擠，照明設備 不足之問題	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	
工作場所是否未有 相關管制措施	☐	☐	☐ 職場暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 跟騷 ☐ 就業歧視	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 極不可能	☐ 輕 ☐ 中 ☐ 嚴重	☐ 高 ☐ 中 ☐ 低	☐ 工程控制 ☐ 行政管理 ☐ 個人防護具 ☐ 其他	

註：潛在不法侵害風險類型以大歸類分為職場暴力、性騷擾、跟蹤騷擾及就業歧視。

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。

附錄4

中正國防幹部預備學校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)	應增加或改善之措施	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），避免刺激員工、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。
濕度			
通風狀況			
建築結構			● 維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備			

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施，得自行依業管特性修正與增列。

- ☐ 檢點人員：_____
- ☐ 單位主管：_____
- ☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____
- ☐ 該單位/處所之員工代表：_____

中正國防幹部預備學校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：_____

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
通道（公共通道等區域）			<ul style="list-style-type: none"> ● 盡量減少對外通道分歧。 ● 設密碼鎖或門禁系統。 ● 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。
工作空間			<ul style="list-style-type: none"> ● 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ● 辦公傢俱之擺設，應避免影響出入安全，傢俱宜量少質輕無銳角，儘可能固定。 ● 減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或鈍物。 ● 值日人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之安全監視。 ● 工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
室內外及停車場			<ul style="list-style-type: none"> ● 安裝明亮的照明設備。
高風險位置			<ul style="list-style-type: none"> ● 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，並定期維護與測試，及定期查核是否侵犯個人隱私。 ● 警報系統如警鈴、電話、哨子，應提供給顯著風險區工作的員工使用，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。

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例示，單位得自行依產業特性修正與增列。

- ☐ 檢點人員：_____
- ☐ 單位主管：_____
- ☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____
- ☐ 該單位/處所之員工代表：_____

無（本件屬一般公務資訊）

中正國防幹部預備學校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

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例示，得自行依產業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之員工代表：_____

附錄5

中正國防幹部預備學校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」方面

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)	從事作 業人數	應增加或改 善相關措施	建議可採行之措施
面對大量訪客或民眾 (如重大節日之前 後、尖峰時段)				<ul style="list-style-type: none"> ● 配置值日巡檢人員。 ● 提供員工自我防衛工具。 ● 宿舍或交通接駁服務。
單獨作業或夜間工作				<ul style="list-style-type: none"> ● 強化人員緊急應變能力。 ● 提供員工自我防衛工具。
需在不同作業場所移動				<ul style="list-style-type: none"> ● 配置值日巡檢人員。 ● 明確規定移動流程。
員工舉報有遭受不法 侵害威脅恐嚇者				<ul style="list-style-type: none"> ● 配置值日巡檢人員。 ● 與他人協同作業。

註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例示，得自行依產業特性修正與增列。

- ☐ 檢點人員：_____
☐ 單位主管：_____
☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____
☐ 該單位/處所之員工代表：_____

中正國防幹部預備學校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」方面

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)	應增加或 改善相關 措施	建議可採行之措施
需與公眾接觸之 服務			<ul style="list-style-type: none"> ● 簡化工作流程，減少員工與服務對象於互動過程之衝突。 ● 提供因應服務對象過度要求或不合理客訴之處理流程。
工作單調重複或 負荷過重			<ul style="list-style-type: none"> ● 排班應取得員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。
其他職場友善措 施			<ul style="list-style-type: none"> ● 允許適度的員工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ● 於職場提供員工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵員工參與。 ● 針對員工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害。

註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為例示，得自行依產業特性修正與增列。

- ☐ 檢點人員：_____
- ☐ 單位主管：_____
- ☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____
- ☐ 該單位/處所之員工代表：_____

附錄6

中正國防幹部預備學校疑似職場不法侵害事件申訴通報表

通報內容	
發生日期：_____時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）
申訴人及被申訴人關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： ☐ 職場暴力 ☐ 就業歧視 ☐ 跟蹤騷擾（註） ☐ 職場性騷擾（註） ☐ 其他：	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1.傷害者： ☐ 申訴人 ☐ 被申訴人 ☐ 其他 2.傷害程度： 目擊者： ☐ 無 ☐ 有（_____）

通報人：_____ 通報日期/時間：_____

註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依性別平等工作法及跟蹤騷擾防治法相關規定辦理。

疑似職場不法侵害事件調查處置表

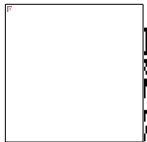
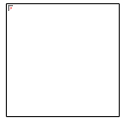
處置情形	
受理日期：_____時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： ☐ 外部人員（_____） ☐ 內部人員（_____）	傷害者需醫療處置： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調解： ☐ 否 ☐ 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因： 被申訴人說明發生經過與不法侵害原因： 目擊者說明發生經過與不法侵害原因： 調查結果：	
申訴人安置情形 ☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整職務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：	被申訴人懲處情形 外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他
向受害者說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 是（請註明日期） 未來改善措施：	

處理者：_____ 處理日期：_____

審核者：_____ 審核時間：_____

附錄7

職場不法侵害預防及處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府員工主管機關	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	未依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) 8590-6666 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 
衛生福利部社會救助及社工司	公、私部門社工人員因執行職務遭受危害事件，進用單位知悉事件發生24小時內完成線上通報。	衛生福利部社工人力資源管理系統 「人身安全前臺通報」網站 https://sasw.mohw.gov.tw/mosw/psView/home 
公務人員保障暨培訓委員會	員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)

附錄8

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
國防部	「國軍心理健康照護方案」守護您的「心」健康	「國軍心理健康照護方案」網站(https://gpwd-mhcp.mnd.gov.tw)及「政戰資訊服務網」，查詢全國328家簽約合作機構之聯絡資訊
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02-33431150 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://dep.mohw.gov.tw/6435-70356-107.html
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/health/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
財團法人職業 災害預防及重 建中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、員工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html 免付費服務電話：0800-068-580

附錄9

中正國防幹部預備學校職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位／部門：

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 ☐ 與外部成員之關係		
適當配置作業場所	☐ 物理環境 ☐ 工作場所設計 ☐ 行政管制措施		
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	☐ 事前預防 ☐ 發生不法侵害後之應對		
設置申訴管道並公開揭示及配套措施	☐ 申訴管道設置情形 ☐ 公開揭示方式 ☐ 事前預防配套措施		
建立事件調查及處理程序	☐ 事前措施（諮詢窗口、保護機制等） ☐ 事件發生時之應變處理程序（接獲申訴通報、獲報後之處理等）		
依申訴人需求，提供或轉介法律、醫療或心理諮商之協助及保護措施	☐ 提供申訴人身心健康協助及保護 ☐ 外部資源連結（法律、醫療及心理諮商） ☐ 保存與紀錄事件處理報告		
執行成效之評估及改善	☐ 成效評估原則 ☐ 評估過程 ☐ 改善措施		
其他事項			

註：檢核重點可依需求增列。

評估人員：

單位主管：