**國立東華大學執行職務遭受不法侵害預防計畫**

中華民國107年10月23日實(試)驗室勞工安全衛生委員會暨毒性化學物質管理委員會暨輻射防護委員會聯席會議審議通過

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) 實(試)驗室勞工安全衛生委員會暨毒性化學物質管理委員會暨輻射防護委員會聯席會議：推動預防因執行職務遭受他人對行為、身體或精神的侵害之計畫。

(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) 總務處環保組

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。

(四) 人事室

1.協助推動並執行本計畫。

2.公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明。

3.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。

4.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。

5.屬於性騷擾事件委由性別平等教育委員會處理。

(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) 各單位主管及教職員工

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.採用潛在職場暴力風險評估表格（如附件二）進行風險評估：

(1)高風險族群工作者，列出工作場所可能發生之潛在風險與該工作項目之作業流程。（高風險族群工作者填寫）

(2)列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。（高風險族群工作者填寫）

(3)評估發生頻率與嚴重度。（高風險族群工作者填寫）

(4)單位主管依工作者填寫項目，辨識現有控制措施。（單位主管填寫）

(5)單位主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。（單位主管填寫）

(三)危害預防措施：

1.適當配置作業場所：將學校內可能發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，可採行措施見附件三。

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」，見附件四之通報內容，向工作場所負責人與人事室、校安通報或申訴。

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」(附件四之處置情形)；校安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，處理程序參見附件五「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。

 (七)本計畫經實(試)驗室勞工安全衛生委員會暨毒性化學物質管理委員會暨輻射防護委員會聯席會議通過後，陳請校長核定後公告實施。

**附件一**

**國立東華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：

教職員工申訴窗口：人事室

申訴專線電話：03-8906055

申訴專用傳真：03-8900116

申訴專用電子信箱：jjchang@gms.ndhu.edu.tw

**附件二**

|  |
| --- |
| 潛在職場暴力風險評估表格 |
| 單位：工作場所：評估人員：  | 單位：評估日期：審核者：  |
| 潛在風險(填寫單位內處理業務可能發生之人、事、物之潛在風險) | 作業流程分析(填寫前述潛在風險之標準作業流程) | 暴力類型及可能造成之後果(肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾) | 頻率(次/年) | 嚴重度(嚴重、中、輕) | 現有控制措施(工程控制／管理控制／個人防護) | 降低風險之控制措施 | 實施日期 |
|  潛在暴力類型 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**附件三**

**強化工作場所的規劃措施**

|  |  |
| --- | --- |
| 加強位置 | 加強措施 |
| 通道 | 加設密碼鎖、教職員工與學生證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。 |
| 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 | 請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿 |
| 工作場所 | 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。 |
| 工作場所 | 保持室內、室外照明良好與通風舒適，維持良好的工作環境。 |
| 室內、室外及停車場 | 安裝明亮的照明設備。 |

**附件四**

**執行職務遭受不法侵害通報及處置表**

|  |
| --- |
| 通報內容(由通報人填寫) |
| 通報日期：\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日 / 時間：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_通報人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 發生日期： 時間： | 發生地點： |
| 受害者  | 加害者 |
| 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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_） |
| 受害者及加害者關係：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 發生原因及過程：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 不法侵害類型：□肢體暴力 □ 心理暴力□語言暴力 □ 性騷擾□其它：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 造成傷害：□無 □有（請填下述內容） 1 .□加害者 □受害者 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2.傷害程度：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_目擊者：□無 □有（請填姓名）\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| 處置情形(由受理之權責單位/人員填寫) |
| 受理日期： 時間： | 發生地點： |
| 參予調查或處理人員：□外部人員：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_□內部人員：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 傷害者需醫療處置否：□否 □是事發後雙方調解否：□否 □是 |
| 受害者說明發生經過與暴力原因：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_加害者說明發生經過與暴力原因：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_目擊者說明發生經過與暴力原因：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_調查結果：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 受害者安置情形 | 加害者懲處情形 |
| □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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 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： |

**附件五**

**職場暴力處理流程圖**

勞工執行職務時遭遇疑似職場暴力行為

勞工申訴或通報直屬單位主管、人事室、校安

委任專人調查(含第三單位)

受害者安置及醫護人員後續追蹤

協調處理

檢討及改善預防措施

公部門勞檢、警政及法律機關介入處理

指派適當人員/單位調查

事是

是

是

否

是

否

是否為內部暴力

否

 事件屬實

雙方接受協調

結案