

臺中市政府農業局 執行職務遭受不法侵害預防計畫

壹、依據：職業安全衛生法第6條第2項第3款及同法施行細則第11條。

貳、目的：臺中市政府農業局(以下簡稱本局)為預防各類工作者因執行職務遭受他人肢體、心理、言語、精神或其他行為之不法侵害，以妥善預防及處置職場暴力事件，確保工作者身心健康，以職場暴力「零容忍」原則，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。

參、定義與範圍

一、定義：本計畫所稱不法侵害，係工作者在與工作相關環境中遭受虐待、威脅、攻擊，造成身體、心理之傷害，包含下列各種情況

- (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)。

二、適用對象：職場內所有工作者均可能為職場不法侵害之風險族群。

三、暴力來源：

- (一)內部暴力：發生在同事、部屬間之不法侵害暴力關係。
- (二)外部暴力：發生在工作者與他人之間，即工作場所可能接觸到之廠商與市民對象。

四、職場霸凌與職場暴力：

- (一)職場霸凌，發生於權力不對等的關係條件，常為受害者與被害者處於上對下之關係。
- (二)職場暴力，除部屬間不法侵害外，可能來自權力對等之的同事，或外在服務對象。

肆、權責分工

一、雇主(局長)：向所有工作者公開宣示嚴禁職場不法侵害之暴力事件，監督本計畫之執行。

二、各工作場所負責人及各級主管

- (一)負責填寫潛在職場暴力風險評估。
- (二)配合接受職場暴力預防教育訓練。
- (三)強化工作場所宣導、保護及應變措施。

三、人事單位

- (一)辦理有關性騷擾案件防治宣導會。
- (二)處理性騷擾案件之申訴及懲處。
- (三)協助不法侵害之暴力事件之調查與懲處。

四、職業安全衛生管理單位

- (一)擬訂、規劃及督導執行職務遭受不法侵害預防計畫執行。
- (二)辦理職場暴力預防教育訓練，輔導、查核各單位辦理情形。
- (三)擬訂工作場所暴力、保護及應變措施宣導。

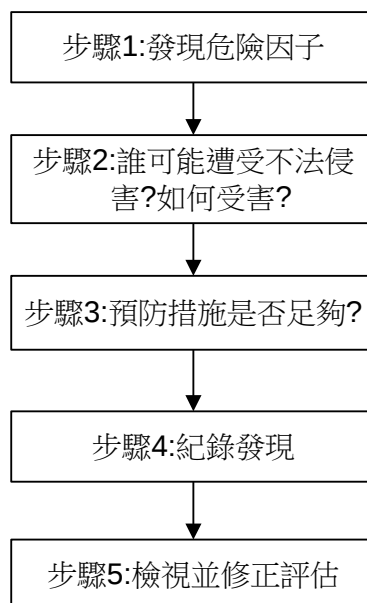
五、現場作業人員

- (一)配合填寫職場暴力風險評估表
- (二)落實職場不法侵害事件預防與溝通
- (三)職場不法侵害事件通報與處置。

伍、計畫執行策略與方法

一、危害辨識及評估

本局為農業行政機關，高風險族群為從事農業行政相關現場採樣稽查等工作人員，其次為職場上主管或同仁間的肢體暴力、心理暴力、語言暴力和性騷擾；高風險族群特質為民眾抱怨與情緒性反應、受檢單位的規避或阻撓行為、罰鍰糾紛。辨識及評估危害之步驟如圖一；評估方式如附錄一。



圖一 評估危害步驟圖

二、作業場所之配置

依評估結果整理後，針對可能發生的暴力類型與工作位置強化相關措施，參考採行措施如下表：

可能發生位置	參考之加強措施
走道、通道	確保燈光照明效能。
	監視器或人員走動巡視。
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。
外勤稽查	備置緊急聯絡卡、哨子、照明工具、防身噴霧器等
	熟讀法令規範，加強人際溝通與應對
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。

三、工作適性安排

各單位人力配置不足或資格不符，可能因工作負荷無法勝任導致暴力事件發生或惡化，甚至延誤受害人治療。若評估結果仍無法避免下列職務或作業流程時，應儘速調整人力或提供相關防衛性工具（如安全帽、口哨、防狼噴霧等）：

- (一)面對群眾抗議、陳情或抗爭者
- (二)需要單獨進行作業活動
- (三)在傍晚及夜間之工作
- (四)單人難以負荷或易生危險之作業活動
- (五)涉及停工、罰鍰事項活動
- (六)辦理人事調動、契約終止、解聘雇者
- (七)其他

四、行為規範之建構

- (一)本局所有同仁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，都應立即通知直屬主管，本局接獲申訴後會進行調查，若被調查屬實者，將依相關人事規章辦理。

- (二)單位主管除自我示範，不可排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當對待同仁(自我審視有無不當言行，如附錄二)及參與反職場不法侵害之教育訓練，更應發揮監督功能，禁止同仁間有職場不法侵害行為。

五、危害預防及溝通技巧之訓練

針對不同職務人員(含新進同仁)辦理相關教育訓練，訓練內容包括下列項目：

- (一) 人際關係及溝通技巧
- (二) 認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系
- (三) 工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法
- (四) 執行職務應有之專業能力
- (五) 保護個人及同事的暴力預防措施及程序
- (六) 與民眾溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
- (七) 認識內部溝通、通報及申訴管道機制
- (八) 鼓勵、溝通與管理

六、事件通報與處理程序

(一)申訴與通報

同仁於執行職務遭受身體或精神不法侵害事件時應填寫通報單(附錄三)向直屬主管通報，以密件簽會秘書、人事、政風，陳報一層長官知悉。對於申訴或通報資訊，各經手之承辦業務人員，應予以保護及保密。

(二)調查處理

1. 調查:接獲通報資料後，組成「職場不法侵害調查小組」，針對事發原因、調查結果、受害者協助、加害者懲處及未來改善作為，加以調查處置並將處理情形作成紀錄。

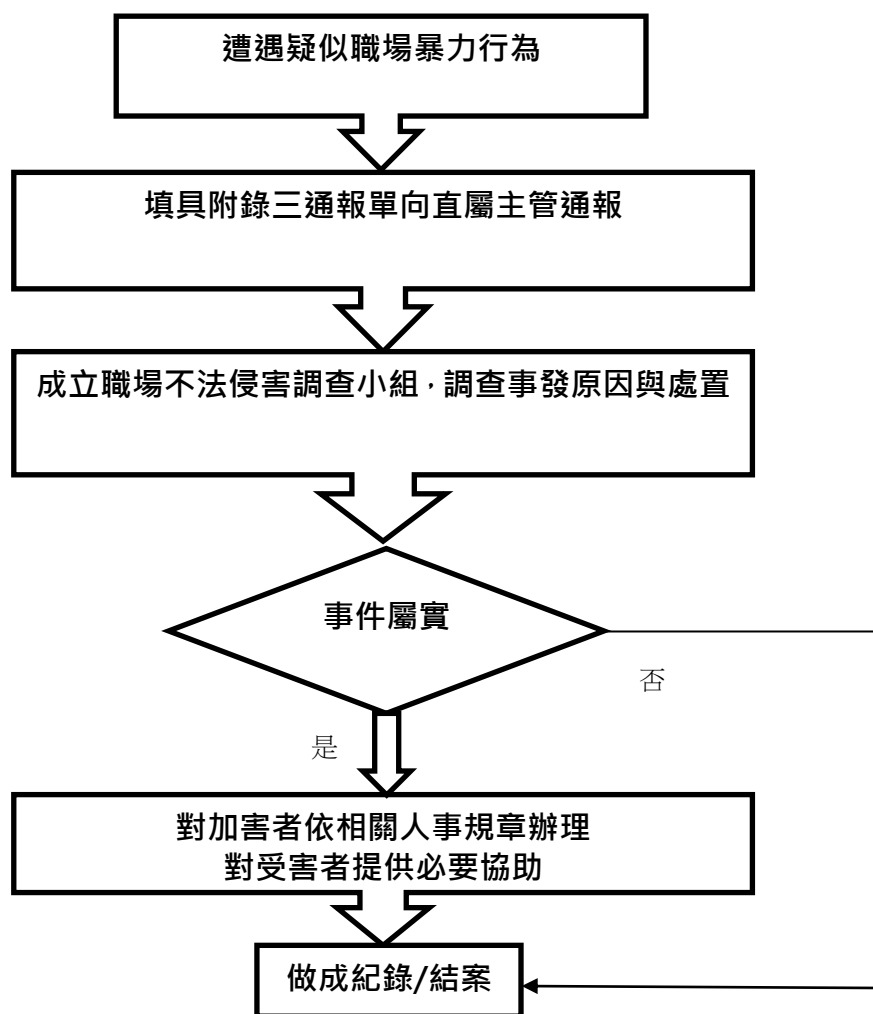
前項職場不法侵害調查小組，含內部與外部人員組成，惟調查成員與事件被害者、加害者具親屬關係，直接或間接可能影響調查客觀、公平及公正性者，應主動告知與迴避。

- (1)內部人員:事件單位主管、相關當事人、見證人或知悉事發經過之人員。

(2)外部人員:依需求由秘書、人事、政風等人員會同協助，必要時得委請專家、學者或律師協同調查處理。

2.處理:屬內部事件者，依受處分者之人事管理規章程序辦理，並應讓受處分人瞭解處理情形。若屬外部事件，依警察或檢調單位偵辦結果處理或進入訴訟程序，本局輔以法令程序諮詢與協助。

(三)建立「職場不法侵害事件通報與處理」流程圖如下:



陸、成效評估及改善

歷年處理之職場暴力事件通報及處理資料，經不同類型的職場暴力分析評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，於每年檢討其適用及有效性，以作為日後教育訓練及相關措施之參考，並妥善保存，以供隨時檢視。相關檢核評估機制如附錄四。

柒、其他有關安全衛生事項

本計畫經評估後鎖定之高風險族群應一併考量其異常工作負荷促發疾病之預防措施。

捌、計畫修訂

本計畫經局長核定後公告實施，修正或增訂時亦同。

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

現場作業人員：

單位主管：

潛在風險	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(註:勾選「否」者，無需評估)								
是否有組織外之人員(事業單位 業者、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	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之民眾	☐	☐						
員工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
員工需於深夜或凌晨工作否	☐	☐						
員工需於較陌生之環境工作否	☐	☐						
員工之工作涉及現金交易、運送 或處理貴重物品否	☐	☐						

員工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐						
員工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	☐	☐						
員工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
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	☐	☐						
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，偏遠地區否	☐	☐						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐						
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	☐	☐						
內部不法侵害(註:勾選「否」者，無需評估)								
組織內是否曾發生主管或員工遭受同事(含上司)不當言行之對待	☐	☐						

是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐						
工作場所是否未有相關管制措施	☐	☐						

註：潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，可自行細歸類。

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。

嚴重性等級評估指數：嚴重傷害=3、中度傷害=2、輕度傷害=1

可能性等級評估指數：可能=3、不太可能=2、極不可能=1

對於風險等級高於積分6分以上之風險項目進行管理。

職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

職場不法侵害行為檢核表

- ☐ 持續的在工作上吹毛求疵，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員工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- ☐ 總是試圖貶抑員工個人、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，孤立員工，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- ☐ 在他人面前輕視或貶抑員工。
- ☐ 在私下或他人面前對員工咆哮、羞辱或威脅。
- ☐ 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。
- ☐ 剽竊員工的工作成果或聲望。
- ☐ 讓員工的責任增加卻降低其權力或地位。
- ☐ 不准員工請假。
- ☐ 不准員工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- ☐ 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。
- ☐ 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。
- ☐ 將員工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，對員工犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。
- ☐ 在未犯錯的情形下要求員工離職或退休。
- ☐ 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.資料來源：勞動部勞工紓壓健康網

http://wecare.mol.gov.tw/lcs_web/contentlist_c6_p01.aspx?ProgId=1010015&SN0=2528

單位：_____

主管(科長/主任)簽章：_____

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

業務單位

秘書室

機關首長

附錄四

職場不法侵害預防措施查核及評估表

自評單位：

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	☐ 組織 ☐ 個人因素 ☐ 工作環境 ☐ 工作流程		
適當配置作業場所	☐ 物理環境 ☐ 工作場所設計		
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	☐ 教育訓練場次 ☐ 教育訓練內容 ☐ 情境模擬、演練 ☐ 製作手冊或指引並將之公開		
建立事件處理程序	☐ 建立申訴或通報機制 ☐ 通報處置 ☐ 每位同仁清楚通報流程 ☐ 相關資源連結 ☐ 紀錄		
執行成效之評估及改善	☐ 定期審視評估成效 ☐ 相關資料統計分析 ☐ 事件處理分析 ☐ 報告成果 ☐ 紀錄		
其他事項			

註：檢核重點可依需求增列。

填表人

單位主管