執行職務遭受不法侵害預防指引
（第五版）

勞動部

中華民國 115 年 7 月

目　　錄

壹、 前言 1
貳、 訂定依據 2
參、 適用範圍 2
肆、 名詞定義 2
伍、 職場不法侵害之預防措施 2
一、 政策 2
二、 組織設計 5
三、 規劃與實施 5
（一）辨識及評估危害 6
（二）適當配置作業場所 8
（三）依工作適性適當調整人力 11
（四）建構行為規範 12
（五）辦理危害預防及溝通技巧訓練 14
（六）設置申訴管道並公開揭示 15
（七）建立事件之調查及處理程序 16
（八）依申訴人需求，提供協助及保護措施 18
（九）執行成效之評估及改善 21
陸、 結語 22
柒、 參考文件 23
附錄一、職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表 25
附錄二、社工機構職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表 29
附錄三、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表 31
附錄四、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 34
附錄五、○○○○預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告 36
附錄六、潛在造成職場(外部第三方)不法侵害之行為樣態 37
附錄七、疑似職場不法侵害事件申訴通報表及調查處置表 39
附錄八、職場不法侵害預防及處理相關協助資源 40
附錄九、身心健康諮詢及輔導相關協助資源 41
附錄十、職場不法侵害預防措施查核及評估表 42

壹、前言

近年來，國內時聞勞工於職場上遭受主管或同事利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，或遭受顧客、服務對象、其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等。此等不當行為對於受害之勞工不僅涉及安全健康、人權問題，也涉及組織效率問題，進而影響國家整體經濟發展。

為維護勞工權益，職業安全衛生法（以下簡稱職安法）於 102 年修正第 6 條第 2 項，明定雇主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，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施，及授權於職業安全衛生設施規則(以下簡稱設施規則)第 324 條之 3 規範具體措施，並要求事業單位勞工人數達 100 人以上者，參照中央主管機關公告之指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行，未達 100 人得以執行紀錄或文件代替，未落實法令規定者，得依法予以裁處；為利事業單位實務推動，勞動部爰於 103 年 9 月依上開設施規則規定，公告訂定執行職務遭受不法侵害預防指引(以下簡稱本指引)，並依實務需求歷經 3 次修正。

復因職安法於 114 年 12 月 19 日增訂第 2 章之 1 職場霸凌防治專章，明定職場霸凌案件應優先適用該專章之規定，而職安法第 6 條第 2 項第 3 款，則適用於職場霸凌以外之職場不法侵害，作為雇主預防勞工執行職務遭受他人身體或精神不法侵害之一般規定。配合本次職安法第 6 條第 2 項第 3 款增列雇主應建立申訴、調查及處理程序之安全衛生措施，設施規則第 324 條之 3 亦同步修正，明定雇主除應採取必要預防措施外，應設置申訴管道並公開揭示、建立事件調查處理程序與提供申訴人適當之協助及保護措施。

本次修正重點除因應職安法最新修正內容外，鑑於近年服務業勞工遭受外部顧客或消費者（第三方）言語或肢體等不當言行對待之事件，爰參酌各界意見，強化相關事業單位對第三方不法侵害之預防措施。

本指引係提供雇主預防勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神傷害之安全衛生措施參考；至個案之違法處理，其涉及民事、刑事或行政責任者，由各

該管主管機關或司法機關依規定調查或認定。所述內容非唯一之方法，事業單位除參照其基本原則之建議性作法外，亦可參考其他先進國家發布之指引或優良實務，視其規模與人力配置等資源彈性規劃及執行。

貳、訂定依據

設施規則第 324 條之 3 第 2 項。

參、適用範圍

一、本指引適用於各業；至適用對象，依職安法第51條第2項規定，事業單位於實務推動時，除受僱勞工外，應將受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員（工作者），比照事業單位勞工，一併適用。

二、基於勞工於執行職務過程中，可能遭受之不法侵害態樣，包括職場性騷擾、跟蹤騷擾、就業歧視及職場霸凌等，涉及性別平等工作法、跟蹤騷擾防制法、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。本指引主要係提供雇主針對勞工執行職務時，遭受前開態樣以外之職場不法侵害預防、通報、調查處理及改善措施參考。

肆、名詞定義

本指引所稱職場不法侵害，指勞工因執行職務，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、職場不法侵害之預防措施

事業單位應在合理可行範圍內，依其規模、工作性質及資源，規劃相關預防計畫及措施。本指引為協助事業單位運用系統化管理方法，落實推動職場不法侵害之預防，爰參考國內外職場不法侵害之預防實務作法、我國相關法令規定及臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)指引架構，含政策、組織設計、規劃與實施、評估及改善措施，提供企業實務規劃參考，其相關作法與流程可參閱圖一。

一、政策

事業單位應明確宣示職場不法侵害零容忍，確保勞工身心健康之政策。建議將之納入整體職業安全衛生管理政策，並與勞工代表訂立安全衛生工作守則(或工作規則)時，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等。經勞雇雙方同意後，雇主應以書面方式，公布相關預防政策及作法，且應在公開場合宣導，促使所有勞工及其他第三方清楚了解。相關政策之規劃，宜將下列事項納入：

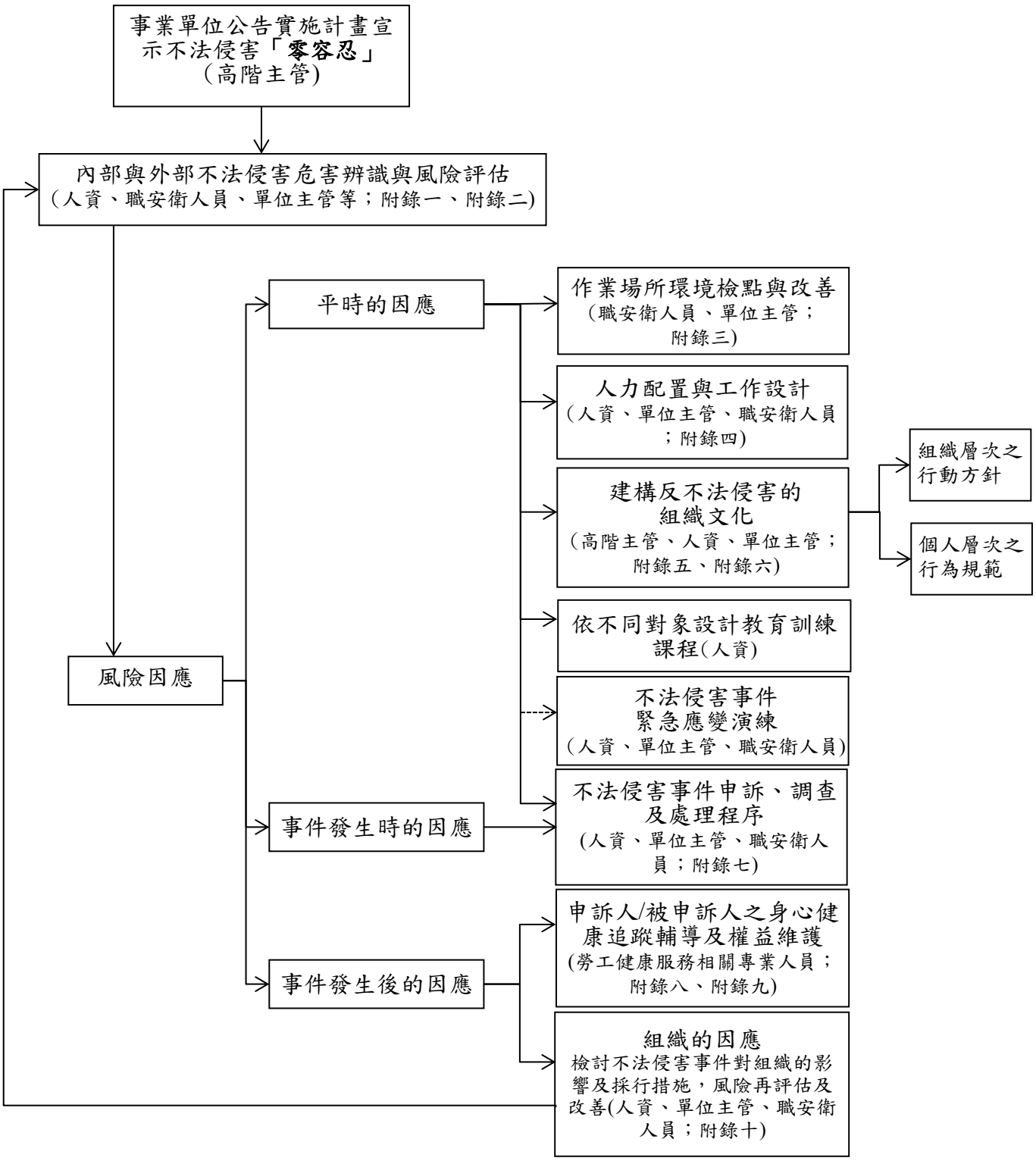
(一)雇主於組織政策中，明確申明對各種職場不法侵害「零容忍」之立場，並建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化。

(二)明確規範各級主管與勞工之權利及義務，並確保所有人員了解各自承擔之義務及責任。

(三)提供職場不法侵害相關教育訓練，並鼓勵全員參與。

(四)針對疑似職場不法侵害事件，應建立標準處置流程，明定申訴或通報管道與後續調查處理及保護機制。

(五)雇主應參考預防職場不法侵害相關法令規章或指引，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，落實法令規定。



註：

1. 括號內為建議執行人員及參考附錄
2. 不法侵害事件緊急應變演練可依照事業單位之人力資源選擇辦理

圖一 職場不法侵害預防流程圖

二、組織設計

雇主應授權指定專責部門或人員，如職業安全衛生管理、風險管理或人資部門負責統籌規劃職場不法侵害預防計畫或措施等事宜，並指派一名高階主管負責督導管理，且推動組織內全體同仁之參與。推動本預防計畫及措施相關事宜之分工，可納入職業安全衛生管理計畫，並參照職業安全衛生管理辦法及勞工健康保護規則之規定；對於事業達一定規模，依勞工健康保護規則需配置從事勞工健康服務人員者，該等人員應配合上述統籌規劃單位辦理相關預防或後續諮商輔導措施。針對事業設有總機構者，亦可使其各地區事業單位依循總機構之政策或計畫規劃執行。

為利推動預防計畫或措施之相關人員具有足以執行之能力，事業單位應安排適當之相關教育訓練，使其能勝任該工作；對於中小規模之事業單位，因資源較為不足，可指派內部單位(如人資部門等)專責辦理，並透過結合外部資源，如主管機關推動之員工協助方案或勞動部成立之財團法人職業災害預防及重建中心（以下簡稱預防及重建中心）協助推動；亦得委託外部專業團隊(如勞動部認可得提供勞工健康顧問服務之職業安全衛生顧問服務機構)，協助規劃與執行。

三、規劃與實施

依設施規則第 324 條之 3 規定，雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列暴力預防措施，作成執行紀錄或文件並留存 3 年，其內容應包含辨識及評估危害(參閱附錄一、二)、適當配置作業場所(參閱附錄三)、依工作適性適當調整人力(參閱附錄四)、建構行為規範(參閱附錄五、六)、辦理危害預防及溝通技巧訓練、設置申訴管道並公開揭示、建立事件之申訴、調查及處理程序(參閱附錄七)、依申訴人需求，提供或轉介法律、醫療或心理諮商之協助或保護措施(參閱附錄八、九)、執行成效之評估及改善(參閱附錄十)、其他有關安全衛生事項，對於事業單位勞工人數達 100 人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照本指引，另訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於勞工人數未達 100 人者，得以執行紀錄或文件代替，相

關執行紀錄應留存 3 年。

強化組織管理相較於加強勞工個別應對能力，為有效且成本較低之方法，並使得職場保有積極態度及行為，有助減少不法侵害之發生。當發生疑似職場不法侵害事件時，事業單位應確保組織內具有公平、公正及保護隱私之通報機制，於接獲通報後，應優先確保受害勞工之安全，釐清事件，並予調處，對申訴人及相關人員給予適當之保護與安置措施，且提供後續追蹤及輔導。以下相關預防措施，事業單位可依內部組織、勞工作業環境特性及相關資源等參考運用，並訂定作業標準化流程據以執行，惟各目的事業主管機關有訂定相關指引或措施者，應優先將之納入執行。

（一）辨識及評估危害

每個職場及行業可能遭遇的不法侵害風險和類型不同，例如醫療機構或社工機構之人員可能需接觸情緒不穩定、高衝突、急需保護或照顧之服務對象，暴露於身體遭受攻擊或騷擾的環境中，另服務業因工作需接觸顧客，而易遭受來自顧客(第三方)暴力，如脅迫、咆哮謾罵、過分要求、不當之長時間客訴、無正當理由之要求等騷擾(參閱附錄六)，事業單位宜參考我國相關法令及職業安全衛生管理系統相關規範等要求，依各自產業特性，實際風險概況等，建立職場不法侵害危害辨識及風險評估之管理事項，以有效執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制，就個人風險因子進行評估時，應避免制式化或標籤化，否則易有歧視之嫌。

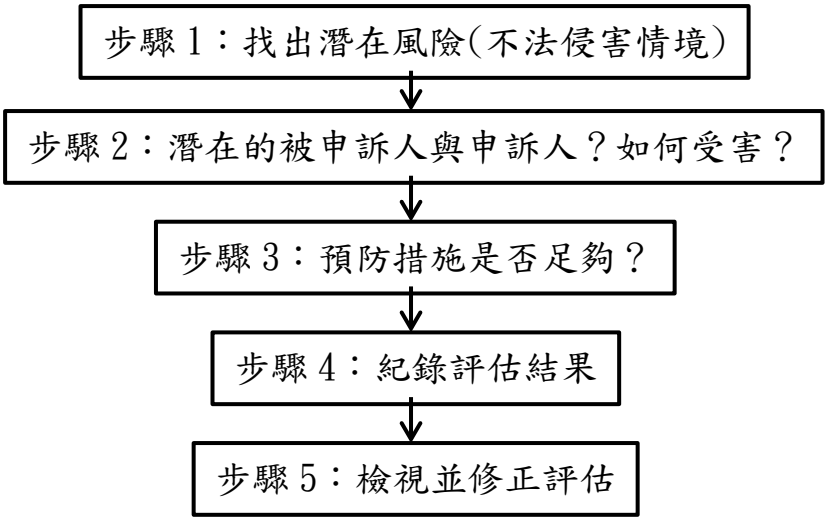
1. 風險評估實施者：建議可由資深管理階層帶領有關部門(單位)主管人員或勞工代表組成工作小組執行，成員包含職業安全衛生、人力資源、法務、業務單位及保全等單位之代表，並作適當權責分工；事業單位未達需設置職業安全衛生人員者，建議由人力資源部門人員主責執行。
2. 評估原則及注意事項：
   (1) 重要評估工具之一為問卷調查或訪談，評估時應考量各部門(單位)之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員等，並可依不法侵害可能來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

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，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。

②外部：來自組織外部，若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、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，或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇陌生人之不法侵害及犯罪行為；又勞工在執行業務過程中所可能會接觸到的任何第三方，包括但不限於顧客、服務對象、承包商、往來客戶與其員工及主管、共同空間或設施之使用者、其他相關人士或陌生人，皆可能成為外部不法侵害之來源。尤其像醫療機構、社工機構等服務對象屬特殊高風險族群，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者，或服務情境涉及保護性之服務、高衝突家庭、兒少、老人、身心障礙者、急難救助、危機介入、私法或社區衝突等，均應依服務情境、場所條件、互動關係、已知警訊及可採保護措施進行綜合評估，不宜僅以疾病、身分或個案類型作為風險標籤。

(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。相關資訊可就職業災害調查紀錄、職業災害統計、申訴等事件蒐集；另亦可就各部門勞工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。

(3) 辨識及評估危害之步驟如圖二；評估方式參閱附錄一；考量醫療機構職場暴力之危害風險較高且有其特殊性，可另參閱勞動部公告之「醫療機構職場不法侵害預防指引」，另依社工機構從業人員工作之特性，彙整其危害辨識及風險評估表如附錄二。



圖二 評估危害步驟圖

（二）適當配置作業場所

事業單位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，針對事業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，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄三之範例，進行相關檢點與改善：

1. 物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的降低或誘發的關鍵因子。宜特別留意勞工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。

(1) 保持最低限噪音（控制於 60 分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。

(2) 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。

(3) 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。

(4) 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；消除異味。

(5) 維護物理結構及設備之安全。

2. 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，事業單位可考量下列各項因子進行規劃。

(1) 通道：提供安全進出職場之通道，盡量減少事業單位對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全；在通道加設密碼鎖或門禁系統；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。

(2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。

(3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。若工作場所為有金錢業務交易之服務櫃台，建議可裝設防彈或防碎玻璃，並設置退避空間。服務櫃台亦可張貼提醒第三方應尊重服務人員之貼紙或告示。

(4) 建築設計：建築物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；儘可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定緊急疏散程序。

(5) 監視器及警報系統：事業單位得依工作場所實際狀況、作業型態、服務對象特性、過往事件紀錄及風險評估結果，設置監視器或警報系統，以預防或降低勞工執行職務遭受身體或精神不法侵害之風險。惟監視器之設置及影像使用，應兼顧安全防護、勞工隱私、個人資料保護及比例原則，不得逾越預防職場不法侵害所必要之範圍。

① 設置原則：應以風險評估為基礎，不得任意或過度監控

事業單位設置監視器前，應先評估工作場所是否具有暴力、威脅、夜間獨立作業、金錢交易、藥品或管制物品管理、急診或

櫃台服務、收容照護等較高風險情境。監視器應優先設置於主要出入口、服務櫃台、等候區、停車場、走道、公共作業區、金錢或貴重物品交付區、緊急求援區等場所。

②設置位置：應避免侵犯隱私或形成不當監控

監視器不得設置於廁所、更衣室、哺（集）乳室、休息室、醫療或心理諮商等高度隱私空間；亦應避免以特定勞工座位、工作站或個人活動為主要拍攝對象。

③告知與溝通：應讓勞工與來訪者清楚知道設置目的

事業單位設置監視器前，宜與勞工或勞工代表溝通說明設置目的、位置、數量、拍攝範圍、保存期間、調閱權限及使用限制。設置後，應於明顯處張貼告示，使勞工、顧客、病患、訪客或其他服務對象知悉該區域有影像監看設備，並可一併張貼「尊重服務人員」、「禁止暴力、威脅、辱罵」等提醒文字，以發揮預防及嚇阻效果。

④影像使用：限於安全防護、事件處理及必要調查

影像應限於預防及處理職場不法侵害、維護工作場所安全、釐清事故責任、配合司法機關或主管機關調查等必要目的使用。不得將影像任意公開、轉傳。調閱及使用影像應留存紀錄，並注意當事人隱私與個人資料最小化。

⑤警報與求援設備：應能即時啟動有效保護

高風險工作場所得依風險程度設置警鈴、電話、緊急按鈕、無線通訊設備、短波呼叫器、哨子、門禁系統或與保全、大樓管理中心、警察機關連線之求援機制。對於需外出、家訪、外展、夜間、偏遠地區或單獨作業者，宜建立行前風險評估、行程登錄、定時回報、逾時未回報啟動聯繫、緊急聯絡人、定位或通訊設備、雙人作業或與警政、社政、醫療等單位合作之機制。顯著風險區域宜採靜音式警報或隱蔽式求援設備，避免啟動時刺激加害人而升高風險。警報系統啟動後，應有明確應變流程，包括通知主管、保全或警衛到場、疏散勞工與服務對象、報警處理、醫療協

助及事件紀錄。

⑥定期檢查與改善：

監視器、警報系統、門禁設備、緊急按鈕及通訊設備應定期測試、維護及更新，並留存檢查紀錄。事業單位應定期檢討設備位置是否合理、警報是否可正常運作、勞工是否知道如何使用，以及是否有過度蒐集或侵犯隱私之疑慮。發生職場不法侵害事件後，應檢討影像及警報系統是否發揮功能，並作為改善工作場所配置及安全措施之依據。

3. 行政管制措施：行政與工作實務控制除會影響勞工執行職務外，其改善亦有助於預防不法侵害事件發生。

(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「訪客登記」或「訪客管制」措施，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等。

(2) 公共區域管制：事業單位的公共區域，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，非勞工不得進出，另可要求勞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

為預防職場不法侵害之發生，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，相關建議作法敘明如下，並可參閱附錄四之範例，進行相關檢點與改善。

1. 適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

(1) 事業單位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，除應參照醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性等，如服務性質之

工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置，尤其是有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具（如口哨、警棍等）、宿舍或交通服務等保護措施。涉及家訪、危機介入、提供保護性之服務、陪同就醫或出庭等人員，宜依風險程度安排雙人作業、資深人員陪同、主管即時支援、交通或返程安全安排；已知為高風險場域者，不宜由新進人員或單一人員獨自前往。

(2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。

(3) 當勞工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，必要時配置保全人員。

(4) 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。

2. 工作設計：工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一。

(1) 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少勞工及服務對象於互動過程之衝突。另可提供因應服務對象無正當理由要求時之應對及處理流程。

(2) 避免工作單調重複或負荷過重；排班應取得勞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。

(3) 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。

(4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。

(5) 針對勞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，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

（四）建構行為規範

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勞工精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，雇主首應致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無

歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化，可公告預防職場不法侵害之書面聲明(參閱附錄五)，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(參閱附錄六)；同時雇主亦應採取措施以預防所屬勞工於執行職務時，對交易或業務往來對象施加暴力言行。為建立強力之支持性社會環境，對於群體或個人之努力，宜有肯定鼓勵之回饋機制，其方式建議可分別針對組織及個人層次建構行為規範。

1. 組織層次：事業單位及工會等組織，應明確揭櫫消除職場不法侵害之方針，其內容宜包括下列事項：
   (1) 高階承諾、明定組織對於防治職場不法侵害的基本方針，包括內部及外部第三方暴力言行，並明確各級主管及勞工遵守之事項及責任，讓勞工及顧客等第三方明確理解雇主所持的態度與立場。
   (2) 事業單位宜建立正當客訴與無正當理由要求等(參閱附錄六)之區分基準，並保證勞工不會因無正當理由之要求等，而影響其人事考核評價或受到其他不利益處遇。
   (3) 於勞動契約、工作規則或其他職場服務規範之文件中，明定對於職場中施以暴力行為人（含主管及勞工）之懲處方式，並在組織內部加以宣傳周知該等規定。
2. 個人層次：為避免組織採取之措施流於形式，應視個別勞工之狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程，及定期評核各級主管是否具良好之管理職能，合理行使管理權限。
   (1) 高階管理階層：應改善組織文化並採取相關措施，且應以身作則，負執行此政策之責任，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勞工，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。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，促使同仁間能有效互相支援。
   (3) 勞工個人：每位勞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、宜主動與之互動並相互扶持。

（五）辦理危害預防及溝通技巧訓練

對於每位勞工，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，將之納入事業單位新進或在職勞工訓練之一環。訓練可由內部人員(如人力資源部門)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、辨識勞工舉止及行為變化(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；保全或警衛人員則需特定訓練，包含處理攻擊及消除敵意情境之訓練等；相關內容宜納入角色扮演、模擬及演練，且適時更新。

1. 教育訓練內容，建議宜包括下述內容：

(1) 事前預防：

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、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，及降低職場不法侵害事件發生。

③ 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

④ 授與人際關係、溝通技巧及衝突管理技能，以預防或緩解職場不法侵害情境（例如與顧客建立良好關係的方法等）。

⑤ 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

⑥ 訓練緊急應變小組執行特殊任務之能力。

⑦ 提供緊急應變小組或主管關於決斷力之訓練或授予必要之權限。

⑧ 提供諮詢窗口之特殊訓練：使窗口人員在受理諮詢時，能夠根據諮詢內容或狀況適當地加以應對之重點技能，且必須與緊急應變小組或人資部門等緊密協調合作。雇主宜提供記載有各種應注意

事項之應對手冊，及提供相關案例，探討各案例中之應注意事項及相關改善措施，使諮詢窗口人員能及時依照手冊內容進行應對。

(2) 發生不法侵害後之應對：

① 訓練保全或警衛人員保護第一線勞工之能力。保全或警衛非由雇主所僱用者，雇主應就其勞工如何與保全或警衛進行有效合作辦理訓練。

② 訓練現場主管接手應對之能力。

③ 訓練與轄區警方保持聯繫，必要時請求警方或醫療單位協助之能力。

④ 了解關於申訴、通報之基本流程。

⑤ 訓練如何撰寫相關紀錄。

⑥ 訓練諮詢窗口之人員或主管轉介心理輔導或醫療協助之程序。

2. 訓練原則：

(1) 建議組織內部可訓練一批成熟且資深勞工，令其擔任職場不法侵害預防之核心工作團體，以承擔較複雜互動責任及處理緊急應變事件。

(2) 擬定指引、守則或手冊，並將之公告，必要時進行解說，或利用事業單位相關會議、小組討論、案例分析或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通，以利於特定情境中預防或因應職場不法侵害。

(3) 教育訓練應盡可能讓所有勞工皆能參加，並宜定期實施以讓新進勞工亦能接受訓練。事業單位可視需求彈性安排實體或線上課程。

（六）設置申訴管道並公開揭示

雇主應設置健全且暢通之職場不法侵害申訴管道，並於工作場所顯著之處公開揭示，確保全體勞工皆能清楚知悉申訴途徑（可參閱附錄五範例）。

另雇主可依組織規模與作業特性，提供多元化、具保密性之申訴管道，如設置處理職場不法侵害之專用電子信箱、專用實體信箱、專線電話、傳真或其他指定通訊軟體等。公開揭示得以書面、電子資料傳輸、

內部網站、公告欄、員工入口網站或其他勞工可隨時取得查知之方式為之。申訴管道應指定專人或專責單位於每一上班日查收，並建立收件登錄、回覆確認、保密分流、緊急風險評估及時程控管機制。

為加強職場不法侵害之預防與落實申訴管道之運作，雇主可參考以下建議，建立事前防護配套措施：

(1) 整合申訴及專責諮詢窗口：

設置應對關於職場不法侵害之諮詢、申訴或通報的專責窗口，或將應對此等諮詢的業務委託予外部機構，並向勞工廣為宣傳周知。專責窗口宜設置於人資部門或最高主管單位(如總經理室或董事長室)且不得流於形式，必須是勞工能夠實際利用的管道。為提高勞工在使用上的便利性，此窗口宜整合關於組織內部之職場霸凌、職場性騷擾等其他窗口之功能，並提供面談、通報單、電子郵件、專用電話等複數諮詢管道。

(2) 鼓勵勞工諮詢、申訴或通報：

雇主應向勞工宣導若發現疑似不法侵害行為即應向雇主或監督與管理者(如直屬主管)、諮詢窗口等通報任何疑似不法侵害行為，並鼓勵勞工針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境及早通報，如勞工或主管間關係之惡化，即使該狀況或行為尚未造成傷害，為預防事件發生，皆應申訴或通報，可透過非正式會議，澄清誤解，提供調處機會，俾及時介入處理，有效預防。如勞工因私人關係而遭受可預見之不法侵害威脅且可能將於職場爆發時，雇主亦應鼓勵其自行通報，以利啟動適當之保護措施。

（七）建立事件之調查及處理程序

雇主應建立疑似職場不法侵害事件之調查及處理程序，並向勞工宣導周知，以確保組織內、外部發生的不法侵害事件能得到控制；另事業單位亦應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。小組成員必須熟悉事件發生時，組織內的應變方法與步驟，並視情況及時報警以應對突發事件。

1. 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。關於疑似職場不法侵害事件之處理流程，可參考圖三。另其他主管機關或目的事業主管機關另有訂定相關通報程序者，應依其規定辦理，例如醫療機構發生危害醫院醫療安全事件，應依醫療法及衛生福利部之「危害醫院醫療安全之應變流程指引」通報；職場發生性騷擾事件者，應依性別平等工作法之規定程序通報。

2. 調查處理原則：

組織或雇主接獲申訴或通報後，應視案件之型態與嚴重性，指派適當人員調處或調查（若申訴人及被申訴人同意調處，得不進入調查程序），並對事件作出回應，若雇主為不法侵害之涉案人，應由客觀、中立之第三方擔任調處或調查人員，或事業設有總機構者，得由總機構之人員介入調處或調查。調處或調查期間應注意資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護，並詳細記錄內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見；調查過程，倘申訴人與被申訴人為同一部門（單位）且職務為上下級關係，於必要時，得視事件情節或個人需求予以調整職務或單位。調查人員應鼓勵申訴人詳實描述事件發生的細節，並對申訴內容作完整記錄、簽署及備份(附錄七)。有關職場內部及外部發生不法侵害事件之調查處理原則，分述如下：

(1) 內部事件：

若為組織內部（針對內部同仁或主管）疑似不法侵害事件，應落實保密，通報窗口宜在人資部門或最高主管單位(如總經理室或董事長室)，並宜於 3 天內成立處理小組進行調查；依事件性質與嚴重度，必要時，請求警衛、保全人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會，調查內容應保密，調查期限建議於 1 個月內完成，並避免申訴人或

相關人員受到不利之處遇。此外，雇主尚應就申訴或通報內容、處理情形等作成紀錄，填寫疑似職場不法侵害事件申訴通報表及疑似職場不法侵害事件調查處置表(參閱附錄七)，並加以保存。

(2) 外部事件：

疑似組織外部之人員(第三方)之不法侵害，由於雇主對於組織外部之人員(第三方)並無指揮監督關係，亦無權可對其強制實施調查或處分，因此應變上，雇主應優先確保受害勞工的安全，而後再根據確實的證據、證言，以釐清事實並為適當之處理；第三方為其他事業單位所僱用之勞工，必要時應請求該事業單位協助確認事實關係。此外，雇主尚應就申訴或通報內容、處理情形等作成紀錄，填寫疑似職場不法侵害事件申訴通報表及疑似職場不法侵害事件調查處置表(參閱附錄七)，並加以保存。

疑似外部不法侵害事件若屬早期警覺階段(尚未發生實質不法侵害，例如單純發生口角的階段)者，可優先通報警衛或保全人員處理，適時警戒避免實質事件發生。必要時可將勞工與行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障勞工與該第三方之安全。

第三方有施加暴力等行為者，建議立即由現場管理同仁接手應對，並採取隔離措施以保障勞工安全，並於必要時報警處理及配合司法調查或轉介醫療處置。

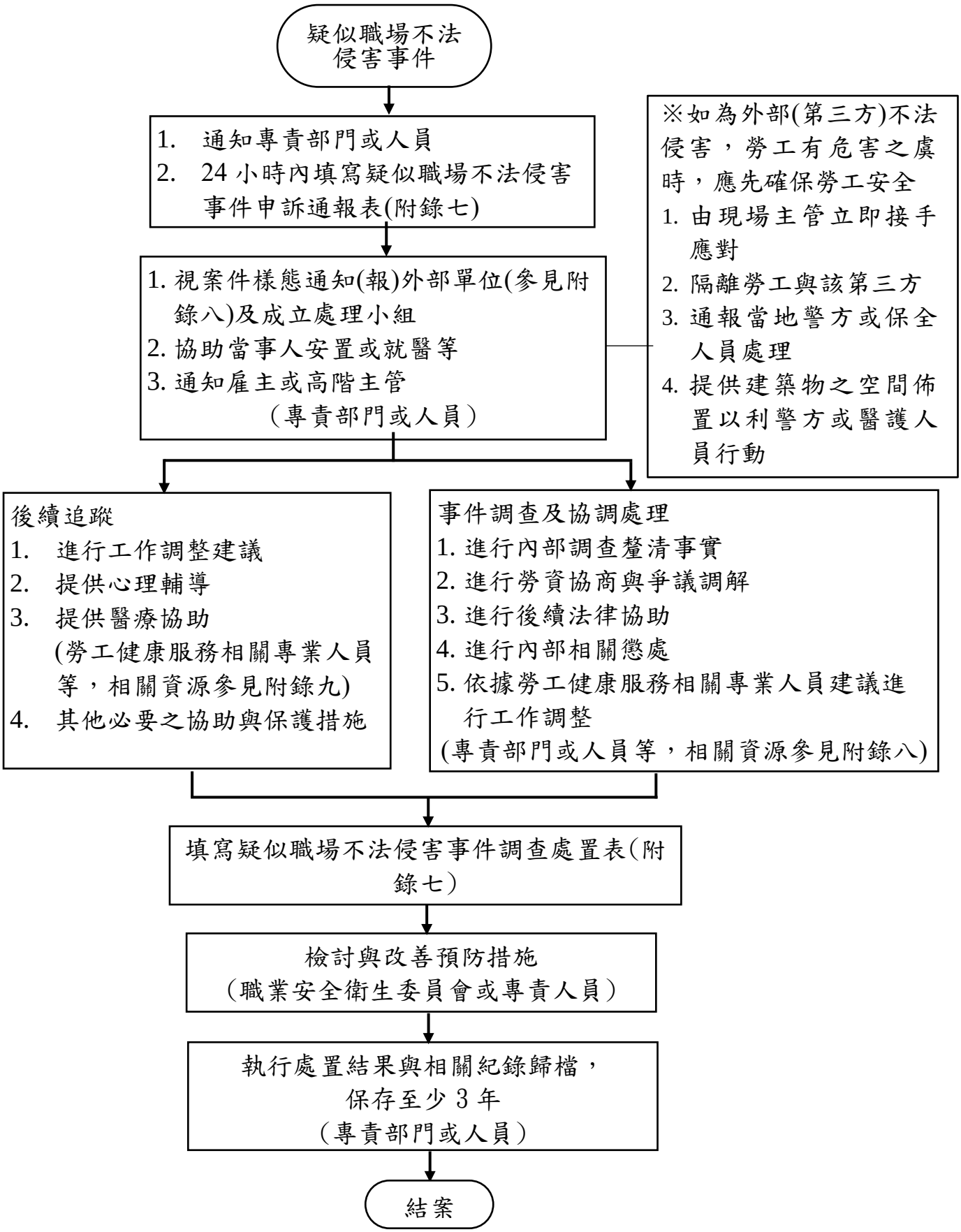
（八）依申訴人需求，提供協助及保護措施

當發生與執行職務相關之不法侵害事件時，雇主應立即啟動因應機制，並評估勞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。雇主或勞工可參考附錄八及附錄九所列資源，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。

1. 對於申訴人或受事件影響之勞工應提供立即性、持續性及支持性的

保護措施；申訴人、受事件影響之勞工(含目睹不法侵害事件之勞工)，可能會出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，雇主可安排諮商、同儕輔導、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。

2. 受事件影響之勞工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤，作適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫。若事業單位無醫護人員之設置，可轉介預防及重建中心，由其提供免費心理諮商服務；若勞工有暗示自殺之言行舉止者，則應立即採行轉介至醫療專業人員等必要之應對措施。
3. 重大不法侵害個案，事業單位宜對內確切承諾，並協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於評估確因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。
4. 若被申訴人為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓申訴人了解處理情形。若被申訴人與申訴人關係已惡化至無法於同一部門共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護申訴人免於其他不法侵害之傷害。
5. 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。



圖三 疑似職場不法侵害事件調查及處理流程圖

（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，相關計畫推動之成果，宜定期由主責之部門或人員於職業安全衛生委員會報告，任何報告資料都應保護勞工隱私，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；對於執行過程之相關缺失，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、調查和處置等相關數據及紀錄，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，以供勞動檢查人員檢視。相關檢核評估機制可參考附錄十。

1. 成效評估原則:

(1) 雇主應依據自身需求與條件，定期 (建議半年至 1 年 1 次，高風險行業可視需求增加頻率)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，並確實記錄。

(2) 疑似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) 相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報表、處置表、醫療及賠償紀錄等，應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。

2. 評估過程：

(1) 建立不法侵害之報告制度，並定期於職業安全衛生委員會審查報告，審查報告可於會議中就安全及保全議題進行簡報。

(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，並研討改善措施，以降低職場不法侵害頻率及嚴重度。

(3) 適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。

(4) 於職務或職場異動、裝設保全設施或新系統的前後，進行勞工調查，以確定效果。

(5) 隨時學習有關處理職場不法侵害之最新發展策略。

(6) 定期進行勞工工作情形之調查，了解勞工提供相關服務時有無敵意情境之經驗。

(7) 依職安法之規定，記錄並通報勞工傷病死亡事件。

(8) 定期邀請外部專家入廠審視，並提供改善勞工安全建議。

(9) 定期分析並研議外部單位之優良措施，例如主管機關所提供之優良範例。

3. 改善措施：

(1) 評估結果若認為有須改善之缺失，應經由有工會或勞工代表參與之會議規劃改善措施。

(2) 發生職場不法侵害的案件後，應實際分析該案例及研議精進的防治對策、檢討改善訓練內容與相關應對手冊等，以防止類似事件再次發生，並向勞工宣導。

4. 成效相關參考指標:以下指標可作為成效評估之考量，然相關指標仍視各事業單位推動計畫之需求而定。

(1) 缺勤、病假、離職率及不法侵害事件發生率。

(2) 各部門及勞工對於預防不法侵害政策和程序之遵循情形，如教育訓練參與率、人員資格、申訴或通報情形等。

(3) 預定目標之達成率。

(4) 保全系統的維護和效能。

(5) 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。

(6) 紀錄是否完整呈現。

陸、結語

職場不法侵害事件可能發生在所有行業及各種職業從業人員身上。就雇主而言，不法侵害事件可能導致組織士氣低落、形象不佳，致難以招募人員及留住人才，甚而必須擔負勞工請假、補償金及法律之責任；對勞工而言，可能導致沮喪、傷病，甚至失能或死亡。有鑑於職場不法侵害對事業單位整

體組織之負面影響，雇主應正視職場不法侵害預防之重要性，必須對組織不法侵害控制方法的效果進行監視，了解其有效性，詳如辨識哪些策略無效、哪些是無法預見的因素，並加以調整與改善，而非等到事件發生才處理。而一旦發生不法侵害事件，則應建立制度化之調查處理機制，並提供勞工必要之協助與保護措施，展現對於員工的支持。

勞工是企業之資產，期盼事業單位能自主管理，以「預防重於處理」之原則，落實職安法令之規定，採取促進勞工身心健康之相關措施，為勞工打造尊嚴勞動及安全、友善之職場環境，確保勞動者之權益，共創勞資雙贏。

柒、參考文件

一、 職業安全衛生法。

二、 性別平等工作法。

三、 就業服務法。

四、 中高齡者及高齡者就業促進法。

五、 性騷擾防治法。

六、 跟蹤騷擾防制法。

七、 職業安全衛生法施行細則。

八、 職業安全衛生設施規則。

九、 職業安全衛生管理辦法。

十、 勞工健康保護規則。

十一、 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号），厚生労働省，2020 年。

十二、 カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（令和 6 年 12 月 19 日 6 産労雇労第 1524 号），東京都，2024 年。

十三、 산업안전보건법，韓國產業安全保健法，2021 年。

十四、 C190 - Violence and Harassment Convention，ILO，2019 年。

十五、 Enforcement Guidance on Harassment in the Workplace (EEOC-CVG-2024-1)，US-EEOC，2024 年。

十六、 Work Place Harassment and Violence Prevention (HVP/943-1-IPG-104)

，Government of Canada，2023 年。

附錄一

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：_____ 評估人員/評估日期：_____

受評估之場所：_____ 審核人員/審核日期：_____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險(可能造成不法侵害情境)[註1]	是	否	潛在不法侵害風險類型（職場暴力/性騷擾/跟騷/就業歧視）[註2]	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								
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，可能成為該區勞工之不法侵害來源	□	□						
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	□	□						
勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	□	□						
勞工之工作是否為單獨作業	□	□						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	□	□						
勞工是否需於較陌生之環境工作	□	□						
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	□	□						
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	□	□						

勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	□	□						
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	□	□						
勞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	□	□						
新進勞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	□	□						
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								
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	□	□						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之勞工	□	□						
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勞工	□	□						

內部是否有酗酒、毒癮之勞工	□	□						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之勞工	□	□						
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之勞工	□	□						
是否有超時工作，反應工作壓力大之勞工	□	□						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	□	□						
工作場所出入是否未有相關管制措施	□	□						

註：1.潛在風險為例示，事業單位可自行依產業特性增列。

2.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，事業單位可自行細歸類。

附表一 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，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。

附錄二

社工機構職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：_____ 評估人員/評估日期：_____

受評估之場所：_____ 審核人員/審核日期：_____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險 （可能造成不法侵害情境）[註1]	是	否	潛在不法侵害風險類型（職場暴力/性騷擾/跟騷/就業歧視）[註2]	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
是否有機構外之人員(案主、案主親友、服務使用者)因其行為無法預知，可能成為本機構勞工之職場暴力風險來源	□	□						
是否有已知工作會接觸有犯罪紀錄或暴力史之案主或服務使用者	□	□						
勞工之工作是否為單獨作業(家訪)	□	□						
勞工是否需在深夜或凌晨工作	□	□						
勞工是否需於較陌生之環境工作	□	□						
勞工之工作是否為直接面對案主或服務使用者之第一線服務工作	□	□						
勞工之工作是否會與有酗酒、毒癮或精神疾病史之案主或服務使用者接觸	□	□						
勞工之工作是否會與有身體、心	□	□						

理或智能障礙者之案主接觸								
勞工之工作是否需接觸絕望、恐懼或亟需被關懷照顧者	□	□						
勞工中是否有自行通報因私人關係遭受暴力威脅者或已為家庭暴力受害者	□	□						
新進社工人員是否有尚未接受職場暴力預防教育訓練者	□	□						
工作環境中是否有讓加害者隱藏的地方	□	□						
工作環境是否有空間擁擠或照明設備不足之問題	□	□						
工作環境是否有相關人員進出管制措施	□	□						
工作場所(含家訪)是否位於交通不便的偏遠地區	□	□						
離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之暴力行為	□	□						

註：

1. 潛在風險為例示，事業單位可自行依需求或參考衛生福利部社會工作人員人身安全維護手冊相關內容增列；宜以服務情境、場所條件、已知警訊及可採保護措施為核心，避免僅以案主身分、疾病或障礙類別作為風險標籤。
2. 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，事業單位可自行細歸類。
3. 簡易風險等級分類與風險評估方式說明(同附錄一)。

附錄三

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「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），避免刺激勞工、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；消除異味。
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皆為例示，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之勞工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「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(公共通道或員工停車場等區域)			✧ 盡量減少對外通道分歧。 ✧ 設密碼鎖或門禁系統。 ✧ 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。 ✧ 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			✧ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ✧ 工作空間內宜有兩個出口。 ✧ 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，如花瓶等。 ✧ 保全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。
服務櫃台			✧ 有金錢業務交易之服務櫃台可裝設防彈或防碎玻璃，並另設置退避空間。 ✧ 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
服務對象或訪客等候空間			✧ 安排舒適座位，準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感、焦慮感。
室內外及停車場			✧ 安裝明亮的照明設備。
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，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、短波呼叫器，應提供給顯著風險區工作的勞工使用，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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之勞工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表【範例】

「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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

□職業安全衛生人員：_____

□人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

□該單位/處所之勞工代表：_____

□勞工健康服務人員：_____

附錄四

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【範例】

「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
面對大量顧客（如重大節日之前後、尖峰時段）				✧ 配置保全人員 ✧ 提供勞工自我防衛工具 ✧ 宿舍或交通接駁服務
單獨作業或夜間工作				✧ 強化人員緊急應變能力 ✧ 提供勞工自我防衛工具
需在不同作業場所移動				✧ 配置保全人員 ✧ 明確規定移動流程
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				✧ 配置保全人員 ✧ 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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

□檢點人員：_____
□單位主管：_____
□職業安全衛生人員：_____
□人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____
□該單位/處所之勞工代表：_____
□勞工健康服務人員：_____

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【範例】

「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			※簡化工作流程，減少勞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			※排班應取得勞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			※允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ※於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。 ※針對勞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，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

□檢點人員：_____
□單位主管：_____
□職業安全衛生人員：_____
□人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____
□該單位/處所之勞工代表：_____
□勞工健康服務人員：_____

附錄五

○○○○預防職場不法侵害之書面聲明與申訴管道公告【範例】

本公司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，絕不容忍任何本公司之管理階層或各級主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司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、可能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** (參閱附錄六)。

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）向公司提出申訴。

四、本公司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，皆得通知本公司人資部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本公司絕對禁止對申訴人、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、本公司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勞工，事後絕不會對其處以不利之處分。

六、本公司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，本公司亦將盡力協助提供。

本公司職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：_____ __

申訴專用電子信箱：__ _____

公司負責人：_____簽署日期：_____

附錄六

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勞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）對勞工之身體攻擊(涉及刑法傷害罪等)：

- 對勞工施加毆打、踢踹等行為。
- 對勞工投擲物品等行為。

（二）對勞工之精神攻擊(涉及刑法傷害罪、恐嚇罪、妨害名譽及信用罪等)：

- 對勞工施加將危害勞工或其親屬的言語或行為。
- 否定勞工之人格的言語或行為。
- 在眾人面前施以會損害勞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；勞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勞工拒絕後，第三方仍持續糾纏或反覆提出相同之主張者。

（一）勞工所提供的商品、服務不具有瑕疵或過失：

- 要求勞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，但仍要求勞工再次提供服務。

（二）要求之內容與勞工所提供的商品、服務間並無關聯：

- 就與勞工所販售之商品完全無關的其他物品所生之故障等，要求勞工賠償或修繕。
- 要求勞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，但要求勞工修繕與該商品完全無關之其他物品。

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、契約等而向勞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。

- 對勞工施加過度且長時間的嚴厲斥責。
- 多次致電給勞工，不給予其合理作業期間而反覆提出相同要求。
- 於店舖內長時間糾纏並反覆提出要求，因而對勞工造成拘束。
- 強迫勞工手寫悔過書(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

- 儘管已被勞工要求離開店舖等，仍舊無正當理由而長時間逗留(涉及刑法侵入建築物罪等)。
- 對勞工施以性意味的言語或行為(涉及性騷擾防治法等)。
- 對勞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，指名特定勞工並中傷之行為(涉及刑法妨害名譽及信用罪等)。
- 未經勞工本人同意，將勞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)。

附錄七

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（請填姓名）

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制法相關規定辦理。

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（請敘明，如警政人員） □內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷害者需醫療處置否：□否 □是 事發後雙方調處否：□否 □是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證) 被申訴人說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證) 目擊者說明發生經過與不法侵害原因：(請敘明，可舉證相關事證) 調查結果：(請敘明，可舉證相關事證)	
申訴人安置情形	被申訴人懲處情形
□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_____
向申訴人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/時間：_____

審核者：_____ 審核日期/時間：_____

附錄八

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
縣市政府勞工主管機關	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	事業單位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	勞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)

附錄九

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
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/dor6435-70356-107.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/hpa/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、勞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

附錄十

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	檢核結果	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		
建立事件之調查及處理程序	● 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		
其他有關安全衛生事項	(自行填列)		

註：本表各檢核重點，事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

□評估人員：_____ □單位主管：_____