

逢甲大學職場暴力預防計畫

107年7月17日環境保護及安全衛生管理中心訂定
107年11月9日經校長核定並公布

壹、法源依據

依職業安全衛生法第六條第二項第三款、其施行細則第十一條與職業安全衛生設施規則第324-3條規定辦理。

貳、目的

為防止本校各類工作者執行職務因他人行為遭受身體或精神暴力，故訂定本計畫以妥善規劃預防計畫及處置措施，落實執行確保工作者工作安全與身心健康，相關作法與流程如圖一。

參、名詞定義與適用時機、對象

一、名詞定義

執行職務因他人行為遭受身體或精神暴力(以下簡稱職場暴力)之範圍，指工作者在勞動場所(包含通勤)遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之暴力行為，造成身體或精神之傷害。職場暴力大致分為下列4種類型：

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

二、適用時機：當職場評估可能或已經出現上述4種類型之1種以上職場暴力，即應啟動本計畫。

三、適用對象：職場內所有工作者。

肆、組織權責

一、環境保護及安全衛生管理中心(以下簡稱環管中心)、人資處、總務處及兩性關係等相關委員會：

1. 預防計畫之規劃、推動及執行績效確認。
2. 建構零容忍職場暴力之規範與宣示。
3. 可能遭受暴力之辨識與評估。
4. 強化工作場所保護措施之規劃與建置。
5. 辦理相關教育訓練課程。

二、臨場服務醫師及勞工健康服務護理人員：

1. 協助職場暴力預防及處置。
2. 輔導受害者心理健康並給予輔導。
3. 擔任相關教育訓練課程講師，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。

三、各級單位主管：

1. 參與預防計畫之執行。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 負責執行強化工作場所之規劃。
4. 提供所屬工作者必要保護措施。

伍、職場遭受暴力預防計畫執行流程

規劃與實施

一、辨識及評估危害：

1. 依本校工作特性、環境、人員組成及活動如校內長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務或職場正義感較低工作場所辨識高風險族群，並採取適當預防或消除危害措施。
2. 評估危害：
採用職場暴力之危害辨識及風險評估表（如附件二）由各單位人員進行風險評估，對於可能遭受危害之工作流程或人員，進行為危害辨識及風險評估，並據以採取有效降低風險之控制措施。

二、適當配置作業場所：

將校內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施，如加強校園巡邏、增加緊急通報系統、改善工作環境等，以降低或消除暴力之危害。

三、依工作適性適當安排、調整人力或提供必要保護措施。可透過適性配工及工作設計，進行相關檢點與改善。

四、建構行為規範

1. 明確向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示**本校零容忍職場暴力之書面聲明**(如附件一)並公告張貼至本校網站，藉以宣示本校對於職場暴力「零容忍」之決心。
2. 雇主應明定主管與勞工應遵守之事項與責任及職場暴力勞工之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範。
3. 主管應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工(依檢核表如附錄一填寫，自我審視有無不適當言行)，參與反職場暴力之行為之教育訓練，並應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場暴力之行為。
4. 每位工作者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。

五、辦理危害預防及溝通技巧教育訓練

1. 為工作者及單位主管辦理下列教育訓練：
 - (1) 人際關係及溝通技巧。
 - (2) 認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
 - (3) 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。
 - (4) 對有暴力傾向人士之識別方法。
 - (5) 保護個人及同事的暴力預防措施及程序
 - (6) 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
 - (7) 認識學校內申訴及通報機制。
2. 為單位主管增加辦理下列教育訓練：
 - (1) 心理諮商及情緒管理課程。
 - (2) 職場暴力(職場暴力及職場霸凌)案例分析。
 - (3) 鼓勵員工通報職場暴力事件之方法。
 - (4) 對暴力事件調查與訪談技巧。

- (5) 向受害者表達關心、支援與輔導方法。
- (6) 識別職場潛在危害及處理之技巧。
- (7) 了解職場暴力行為相關法律知識。

3. 於實施教育訓練前後，請上課人員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷(附件三)，以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知程度，提供事業單位未來對於計畫執行成效之評估分析。

六、建立事件處理程序並向工作者宣導：

- 1. 如遭遇或疑似職場暴力時，得填寫職場暴力通報/處置表（如附件四），並告知該人員本校相關處理程序。
- 2. 以 Notes 系統公告宣導職場暴力事件處理程序至所有工作者。
- 3. 本校職場暴力事件處理流程(如附件五)。
- 4. 建立職場暴力處理小組，由人資處、法律顧問、環安衛管理中心、校警隊、勞工健康服務護理人員、臨場服務醫師(簡稱職醫)及勞工代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(如附件六)。其成員必須熟悉組織內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。
- 5. 通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。

陸、職場暴力之管理

職場暴力之危害辨識及風險評估表、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表及教育訓練問卷資料應建立電子檔，統一妥善保存。

柒、執行成效之評估及改善

- 一、每年進行一次風險評估和監測，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，績效評估機制可參閱附件七。
- 二、鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，組織應對環境及職務設計進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- 三、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，亦應予以加密保存，以助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、保管，以利事後審查。
- 四、本計畫推動成果宜定期由職業安全衛生人員(或職場暴力處理小組人員)列席於環境保護及安全衛生委員會報告。

捌、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存至少三年以上。

玖、本計畫經環境保護及安全衛生委員會通過，陳請校長核定後施行，修正時亦同。

附件一

逢甲大學預防職場暴力之書面聲明書

本校為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神暴力而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校員工同仁之間，利害相關者、往來廠商及陌生人對本校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、職場暴力行為包括：

- （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、員工遭遇職場暴力時：

- （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）向本校提出申訴。

四、本校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，皆得通知本校申訴單位或撥打員工申訴專線，本校接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會依相關規定辦理及懲處。本校絕對禁止對申訴者、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。

五、本校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，事後絕對不會對其處以不利之處分。

六、本校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，本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴單位：環境保護及安全衛生管理中心

申訴專線電話：(04)24517250 # 2357

申訴專用電子信箱：epshmc@fcu.edu.tw

Statement of Prevention of Violence in the Workplace, Feng Chia University

This statement aims to prevent all members of Feng Chia University from any violence in the workplace which may lead to their physical or mental health and it claims FCU has zero tolerance for any bully from supervisors or for any violation of laws of faculty members, staff, or suppliers during working hours.

- ① Violation of laws in a workplace implies any abuse, threat, or attack which may pose hazards, apparently implicitly, to the physical or mental health of employees during working hours and on the way to working places.
- ② Conducts of violation of laws:
 - [1]. Physical violence: hit, scratch, punch or kick
 - [2]. Mental violence: threat, bully, harassment or insult
 - [3]. Verbal violence: bully, threat, interference or discrimination
 - [4]. Sexual harassment: inappropriate sexual advances, requests for sexual favors
- ③ What you can do?
 - [1]. To ask for advice and support from colleagues.
 - [2]. To communicate with assailants and express your feeling.
 - [3]. To ask colleagues to check your personality or performance to find the clue.
 - [4]. To collect proofs in various ways such as voice recording.
 - [5]. To appeal via channels at school.
- ④ All members of Feng Chia University are responsible for preventing violence on campus. Anyone who witnesses or hears of violent actions on campus needs to report to school units via phone calls or emails. The survey will be conducted confidentially and the violation shall be dealt according to school regulations. It is strictly prohibited to take revenge on anybody related; otherwise, punishment will be given according to school regulations.
- ⑤ Employees who stop their jobs or retreat during task owing to security concerns will not be punished.
- ⑥ Faculty members and staff are encouraged to solve problems of this type via proper channels on campus. Sufficient assistance will be provided when necessary.
- ⑦ For further consultation or help with violence in the workplace:

Telephone No. : 04-24517250-2357

Email : epshmc@fcu.edu.tw

President, Feng Chia University

Dec. 26, 2018

附件三

逢甲大學職場暴力預防危害及風險評估調查問卷

第一部分、基本資料 (請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。)

一、個人概況

- (一) 工作部門：_____
- (二) 任用類別：正式人員 派遣人員 實習人員 其他_____
- (三) 性別：男性 女性
- (四) 教育程度：國中(含以下) 高中(高職) 大學(專科) 研究所(含)及以上

二、工作年資

- (一) 進本院迄今年資：未滿 1 年 1 年以上~未滿 5 年
5 年以上~未滿 9 年 9 年以上~未滿 13 年 13 年以上
- (二) 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資：____年 ____月
- (三) 平均每週工作時數：42 小時以下 43~48 小時 49~54 小時
55 小時以上

- 三、工作形態：固定白天班 固定小夜班 固定大夜班
三班輪班制 固定白天班+值班
其他_____

四、在您的工作環境中，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？(可複選)

- 肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；
- 言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；
- 心理暴力，如威脅、恐嚇、歧視、排擠、騷擾等；
- 性騷擾，如不當的性暗示與行為。
- 其他：_____

五、單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

- 未曾提供任和工作安全衛生教育訓練(免勾其他選項)
- 人身安全之防範
- 防護用具之使用
- 危害通識
- 法規教育
- 其他：_____

附件四

逢甲大學職場暴力通報及處置表

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：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	<input type="checkbox"/> 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：_____
暴力類型： <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	加害者懲處情形
<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：	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：	

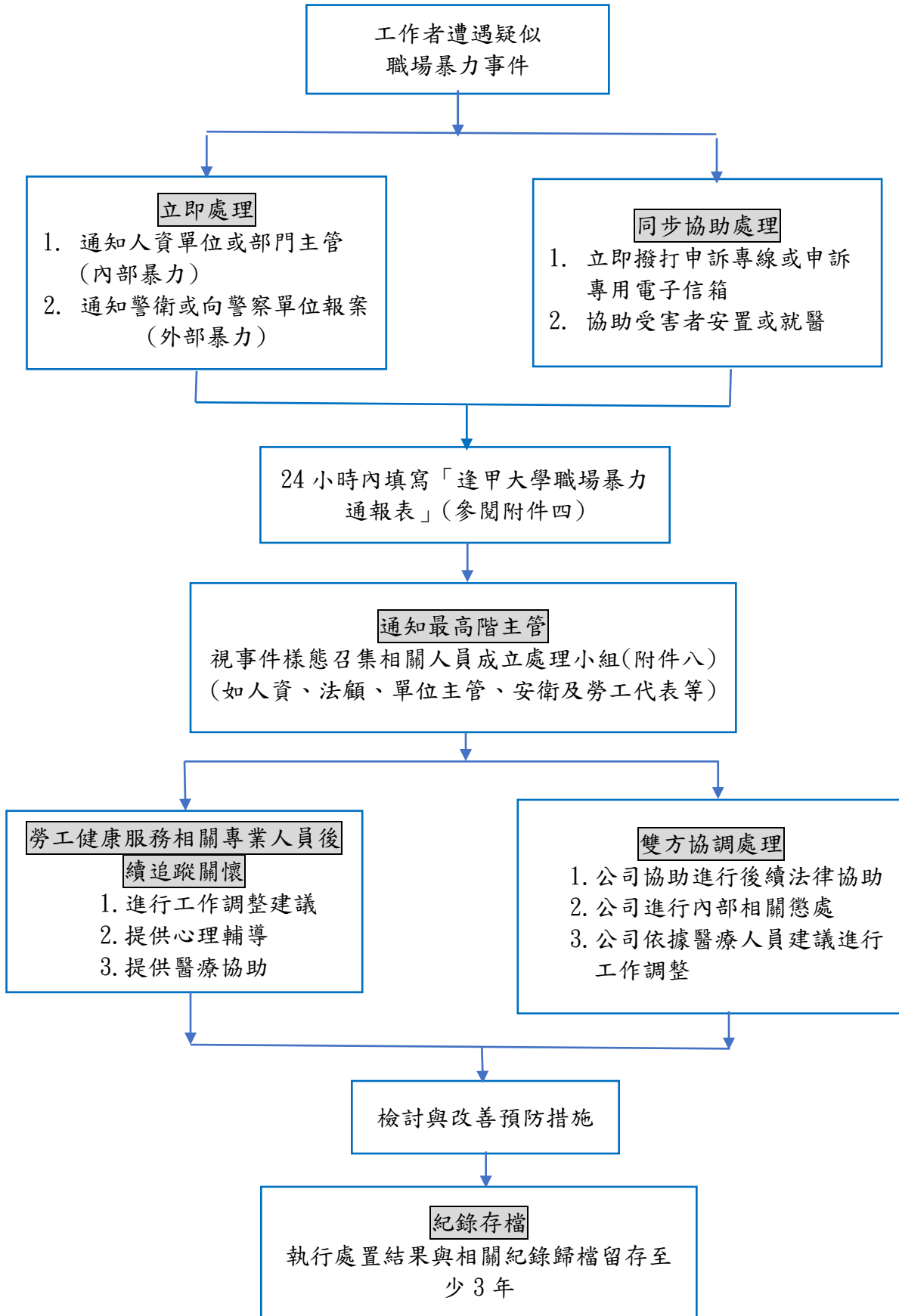
處理者：

審核者：

審核時間：

附件五

逢甲大學職場暴力事件處理流程圖



逢甲大學工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(續)

案件編號：	填表日期：
-------	-------

一、受害者後續辦理情況：

1. 人資人員：

2. 護理人員：

3. 臨場服務醫師：

4. 職安衛人員：

二、雙方協商：

1. 協商日期：_____

2. 協商結果是否達成協議：是(接第 3 點)

否(接第 4 點)

3. 檢討及改善預防措施

4. 公部門勞檢、警政、法律機關介入處理

附件七

逢甲大學職場暴力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	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人因素 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程		
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 物理環境 <input type="checkbox"/> 工作場所設計		
依工作適性適當調整人力	<input type="checkbox"/> 適性配工 <input type="checkbox"/> 工作設計		
建構行為規範	<input type="checkbox"/> 組織政策規範 <input type="checkbox"/> 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	<input type="checkbox"/> 教育訓練場次 <input type="checkbox"/> 教育訓練內容 <input type="checkbox"/> 情境模擬、演練 <input type="checkbox"/> 製作手冊或指引並公告		
建立事件處理程序	<input type="checkbox"/> 建立申訴或通報機制 <input type="checkbox"/> 通報處置 <input type="checkbox"/> 每位同仁清楚通報流程 <input type="checkbox"/> 相關資源連結 <input type="checkbox"/> 紀錄		
執行成效之評估及改善	<input type="checkbox"/> 定期審視評估成效 <input type="checkbox"/> 相關資料統計分析 <input type="checkbox"/> 事件處理分析 <input type="checkbox"/> 報告成果 <input type="checkbox"/> 紀錄		
其他事項			

評估人員：

單位主管：

附件八

逢甲大學職場暴力處理小組成員：

1. 逢甲大學校長(召集人)
2. 人資處主管及承辦人
3. 法律顧問代表
4. 單位主管(秘書處、事件單位、環安衛)
5. 心理輔導諮商專業人員
6. 安全衛生人員
7. 勞工代表

逢甲大學職場暴力預防行為自主檢核表—主管層級

預防職場暴力行為自主檢核項目

- 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。
- 總是批評並拒絕看見勞工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- 總是試圖貶抑勞工個人、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，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負勞工。
- 以各種方式鼓動同事孤立勞工、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。
- 在他人面前輕視或貶抑勞工。
- 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。
- 給勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給勞工任何事做。
- 剽竊勞工的工作成果或聲望。
- 讓勞工的責任增加卻降低其權力或地位。
- 無正當理由不准勞工請假。
- 不准勞工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 給予勞工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給勞工其他任務以阻礙其前進。
- 突然縮短交件期限，或故意不通知勞工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 將勞工所說或做的都加以扭曲與誤解。
- 用不是理由的理由且未經調查而對勞工犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。
- 不斷要求勞工處理非公務之私事，勞工如拒絕則遭處罰。

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\

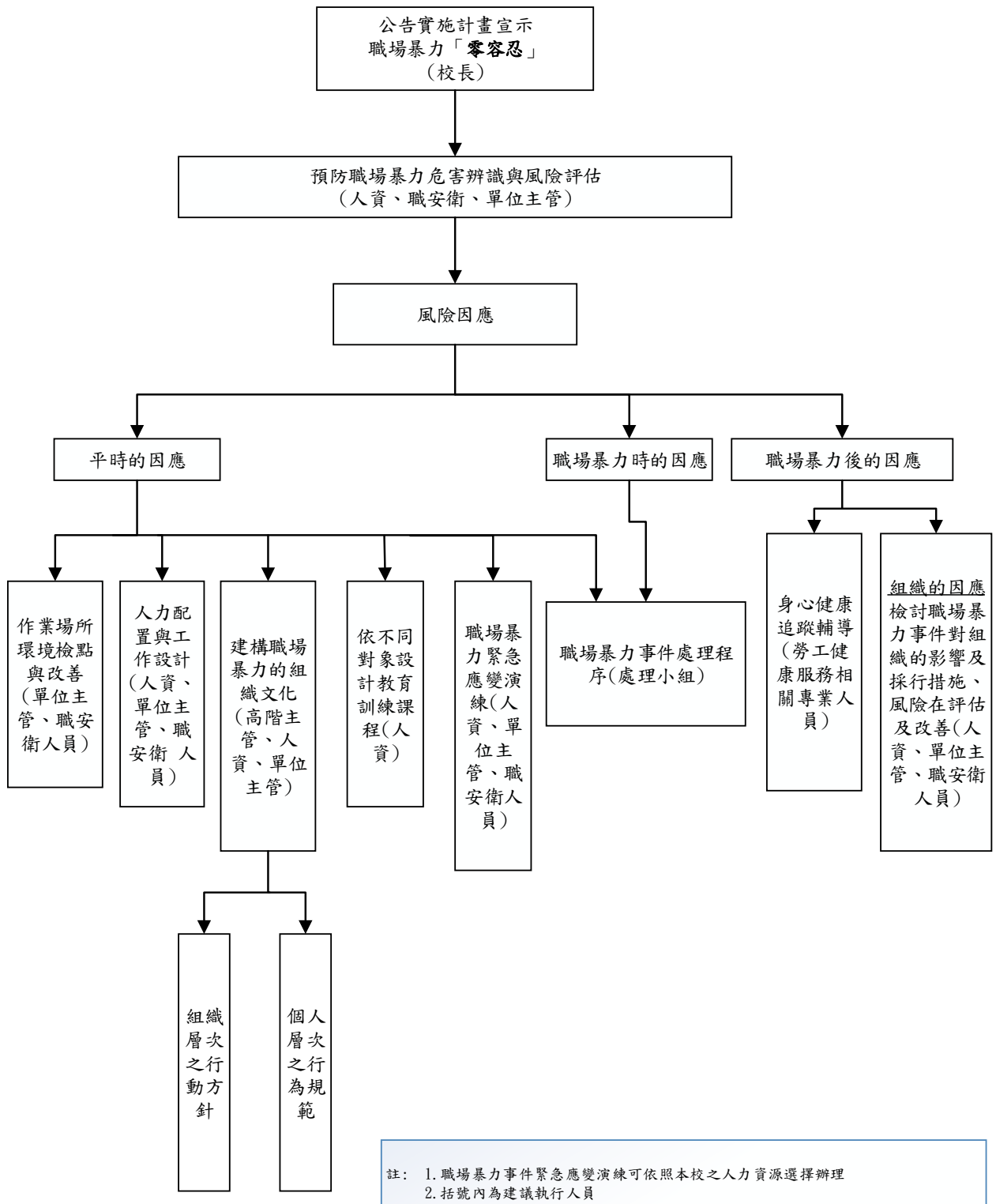
<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)

單位：

主管姓名：

日期： 年 月 日

圖一



圖一 逢甲大學職場暴力預防流程圖