國營臺灣鐵路股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防計畫

（113 年 11 月核定版）

目錄

壹、目的

貳、適用範圍及名詞定義

參、權責

肆、職場不法侵害之預防措施

一、政策

二、組織設計

三、規劃與實施

(一)辨識及評估危害

(二)適當配置作業場所

(三)依工作適性適當調整人力

(四)建構行為規範

(五)辦理危害預防及溝通技巧訓練

(六)建立事件處理程序

(七)執行成效之評估及改善

伍、附錄

陸、參考文件

壹、 目的

為使國營臺灣鐵路股份有限公司(以下簡稱：本公司)各單位對於預防不法侵害所採取之相關措施有所依循，爰依據職業安全衛生法(以下簡稱：職安法)第 6 條第 2 項規定及配合勞動部 111 年 8 月 18 日公告修正「執行職務遭受不法侵害預防指引」，訂定「國營臺灣鐵路股份有限公司執行職務遭受不法侵害預防計畫」(以下稱：本計畫)，以確保工作者之工作安全及身心健康。

本計畫係預防本公司所有工作者因職行職務，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；倘個案之違法處理事件如已遭受傷害、性騷擾或跟蹤騷擾等，依職安法施行細則第 11 條規定，應視個案所涉違反法律(如刑法、性騷擾防制法或跟蹤騷擾防制法等)事實，轉由各該管主管機關或司法機關依規定調查或認定。

貳、 適用範圍、名詞定義

一、定義：本計畫所稱「執行職務遭受不法侵害」（以下稱：職場不法侵害）之範圍，指工作者因執行職務，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，例如職場霸凌(workplace bullying)與職場暴力等。

二、適用對象：本公司所有工作者均可能是職場暴力風險族群。

三、當評估可能或已經出現下列類型之職場不法行為，即應啟動執行本計畫。

(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、有關本公司所有工作者，如已經遭受傷害、性騷擾及跟蹤騷擾等情事，則依職安法施行細則第 11 條規定或本公司「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理要點」或「性別平等工作法」等，視個案所涉違反法律，轉由各該管主管機關或司法機關依規定調查或認定。

五、職場暴力來源：

(一)內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者

及指導者。

(二)外部暴力：發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶、廠商及照顧對象。

六、職場霸凌(workplace bullying)與職場暴力：

(一)職場霸凌發生於權力不對等的社會關係，即加害者與被害者處於上對下的關係。

(二)職場暴力除了包括上司對下屬的欺凌之外，也可能來自權力對等的同事或承攬商、顧客、客戶以及陌生人。

參、 權責

一、雇主：

向本公司所有工作者及向社會大眾公開明確申明，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之書面聲明並張貼於公佈欄。

雇主應參考職場不法侵害或就業歧視等相關法令規章，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，落實法令規定並負責監督本計畫是否依規定執行。

二、本公司、各分支機構及各派出單位為職場不法侵害事件之預防及通報事件調查、協調和處理作業之推動，設「職場不法侵害事件調查處理委員會(以下稱：處理委員會)」：

(一)處理委員會組成：

1. 被申訴人為公司處層級單位一級主管(含各分支機構一級主管)，由直屬督導單位副總經理或總工程師擔任召集人、直屬督導單位專門委員擔任副召集人，其餘內部委員由職業安全衛生室、人力資源處、政風處、公共事務處之主管及鐵路工會指派推薦1人擔任委員。
2. 被申訴人為公司處層級單位一級主管以下副主管(含各分支機構副主管)，由直屬督導單位專門委員擔任召集人、直屬督導單位處長擔任副召集人，其餘內部委員由職業安全衛生室、人力資源處、政風處、公共事務處之科長及鐵路工會指派推薦1人擔任委員。

3. 被申訴人為公司各派出單位層級單位一級主管，比照公司處層級單位一級主管以下副主管設置。
4. 被申訴人為各分支機構及各派出單位，非前述層級人員，由該單位主管單位擔任召集人、直屬督導單位副處長(派出單位為副段長)擔任副召集人，其餘內部委員由該單位職業安全衛生室、人事室、政風室組長及鐵路工會指派推薦 1 人擔任委員。
5. 召集人得視個案特性聘請外部專家 1~4 位擔任委員，如勞動主管機關、勞動檢查機關、警政機關、衛生福利機關、社工機構、心理諮商師、律師、當地勞資爭議委員或單位職醫等加入處理委員。
6. 單位若無編制職業安全衛生室、人事室或政風室等單位時，委員由兼辦該業務人員擔任。

(二)「職場不法侵害事件調查處理委員會」注意事項：

1. 召集人依工作小組整理之職場不法侵害事件通報檢具事證、人證等資料，決定召開處理委員會議或其他處置方式。
2. 召集人召開處理委員會議，依受理申訴案件檢具事證、人證等資料，得由召集人依案情內容分派相關委員組成調查小組進行調查、協調及處理並提出報告。
3. 申訴案件由召集人召開處理委員會議，參考調查小組報告內容進行討論及決議申訴案件成立或不成立。決議成立者，應作成懲處或其他適當處理之建議；決議不成立者，仍應審酌案情為必要處理之建議。
4. 處理委員會決議結果應載明理由，以書面通知申訴人、被申訴人及其服務單位。
5. 處理委員會委員應親自出席，不得代理。處理委員會應有全體委員二分之一以上出席始得開會，出席委員過半同意，始得作成決議。表決同票數時，由召集人裁示最後決議或其他處置方式；惟最後決議採行方式應敘明留存於會議紀錄內。

6. 職場不法侵害事件涉及之單位或關係人，應配合處理委員會調查需要，提供所需資料和配合出席訪談。
7. 召集人依處理委員會調查結果，可視案件態樣進行雙方勞資協商與爭議調解。調解成立結果應送處理委員會確認決議。
8. 處理委員會議依調查和決議結果，所提議之改善預防措施及建議事項，移請相關單位或事發單位依規定辦理、執行改善及後續預防。相關單位或事發單位辦理相關執行改善成果和紀錄等資料，應以書面紀錄及保存並製交所屬職業安全衛生室備查。
9. 處理委員於調查、協調處理期間應嚴守資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護。違反者，召集人應即終止其參與，並得視其情節，報請本公司首長或其單位主管解除派任並依規定提送考成(核)委員會審議。
10. 工作小組及處理委員會(含調查小組)對於通報事件之辦理過程和事件調查討論之相關資料，應以書面紀錄及保存，以利事後審查。
11. 處理委員與被申訴或申訴人對象有涉及下列各款情形該委員應主動提出迴避，並做成紀錄。
    (1)本人或其單位主管。
    (2)其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時。
    (3)本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係者。
    (4)現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。
    (5)該事件，曾為證人、鑑定人者。
12. 申訴人認為處理委員會委員有涉及下列各款情形得向該處理委員會提出申請迴避，處理委員會應為適當之處置並做成紀錄。
    (1)有前條所定之情形而不自行迴避者。
    (2)有具體事實，足認其執行處理有偏頗之虞者。

13. 被申訴對象為公司雇主時(最高負責人)，由具管轄權之上級機關受理申訴事宜。
14. 被申訴對象涉及職業安全衛生室主管，由人力資源處(人事室)接辦原職業安全衛生室之作業。
15. 通報案件處理流程依「圖三、公司本部或各分支機構及各派出單位一級主管被通報職場不法侵害事件處理流程」辦理。
16. 處理委員會之勞工代表，考量勞工權益及營造友善職場，由受理單位函請臺灣鐵路(企業)工會指派人員擔任。
17. 通報事件經處理委員會調查發現，通報事件內涉及之關係人有陳述訪談內容不實或提供資料造假，經處理委員會決議屬實，應提送所屬單位考成(核)委員會審議。
18. 通報事件經處理委員會調查決議有對他人為不法侵害事實，應視情節依相關法規作成懲處之建議，由事發單位依委員會建議簽請移送所屬考成(核)委員會審議。如經證實有誣告之事實者，亦應對申訴人為適當之懲處建議。
19. 通報案件相關當事人於收受決議結果無法接受，應於收受通知次日起三十日內向處理委員會提出申訴或異議。
20. 處理委員會收到相關當事人申訴或異議，提請原召集人邀集原處理委員會議討論。倘討論結果與原決議不變則函請當事人可循其他法律途徑或其他救濟管道辦理；若與原決議不同則應撤銷並另為適法之決定。
21. 各分支機構及各派出單位處理職場不法侵害申訴或通報案件，比照上述說明成立工作小組及處理委員會，並依「圖四、各分支機構及各派出單位一級主管以下被通報職場不法侵害事件處理流程」辦理，處理完成後將結果及檢附「附錄七、職場不法侵害處置表」函知所屬主管處及本公司職業安全衛生室。
22. 處理委員會之外部委員得依「中央政府各機關學校出席

費及稿費支給要點」請領出席費，所需經費由各單位相
23. 關預算項下支應。
24. 各單位應自收受職場不法侵害通報表次日起二個月內
25. 完成調查和決議結果並通知相關當事人；必要時，得予延長一次(二個月)並應通知相關當事人。

(三)職場不法侵害事件通報事件處理程序及不予受理之情形：

1. 申訴人應填具事件通報表(如附錄七)，並檢附相關事證或人證等佐證資料，依申訴對象向所屬之受理單位進行通報，經初步檢視確認無不予受理之情形，工作小組提請召集人進行後續處理事宜。
2. 有下列之事項不予受理，由工作小組簽請召集人核示。
   (1)通報程序未依內部管道或經由外部管道投訴，經通知後逾二十日仍未依本公司通報方式補通報者。
   (2)事件通報後經受理單位或處理委員會通知補充相關事證或說明資料時，逾二十日仍未補充者。
   (3)申訴人、通報人未具名或無明確相對受害人、加害人之通報事件。
   (4)申訴人主動以書面撤回通報事件。
   (5)通報事件已經處理委員會決議結果，同一事件通報經查無新事證時，不再受理申訴。
   (6)通報案件相關當事人不服處理委員會決議結果，逾收受書面通知次日起三十日提出申訴者。

三、職業安全衛生室：

(一)本計畫之擬定、規劃與推動，指導有關部門實施。
(二)為職場不法侵害事件通報受理單位。
(三)辦理相關教育訓練課程，訓練對象包含雇主，訓練課程內容為通報事件程序、方法、處理流程及案例宣導或辨識潛在不法侵害情境或人際關係和溝通技巧等。
(四)通報案件彙整統計分析。
(五)確認事發單位依處理委員會決議事項改善情形。
(六)未設職業安全衛生室單位由兼任職業安全衛生業務主管

擔任或由該單位主管指派之單位或人員。

(七)指派成立執行工作小組，置組長1人、幹事1~2人：

1.對職場不法侵害事件通報初步檢視有無不予受理之情形，提請召集人進行後續處理事宜。

2.協助處理委員會申訴事件之資料整理、會議進行聯繫、及會議紀錄等作業。

四、人力資源處(人事室)：

(一)負責辦理提升員工協助方案服務機制步驟與程序之專業知能教育訓練課程或職場暴力行為相關法律知識及溝通技巧訓練。

(二)依本公司「員工協助方案推動計畫」提供職場不法侵害事件相關當事人「員工協助方案（Employee Assistance Programs，簡稱EAPs）」相關心理諮商輔導。

(三)依處理委員會委員會建議之人事調整職務、懲處、人事終止聘僱告知或提送考成(核)委員會審議，並提供職場不法侵害事件關係人必要保護措施。

(四)未設人事單位由兼任人事管理業務主管擔任或由該單位主管指派之單位或人員。

五、各級單位(主管)、各業務主管：

所稱各級單位包括公司內部單位、分支機構、各派出單位之層級之主管和該單位所屬之各層級業務主管。

(一)遵照本計畫，執行職場不法侵害預防工作之推動、調查及擬訂預防措施。

(二)辦理所屬內部與外部不法侵害預防之危害辨識及風險評估並宣導同仁知悉(附錄一、二)。

(三)辦理所屬作業場所環境檢點與改善、適性配工及工作設計檢點與改善(附錄三、四)。

(四)建構反不法侵害的組織文化，宣導本公司各單位不法侵害零容忍之立場(附錄五範例，各單位應依屬性建立符合單位之聲明和通報流程)。

(五)宣導不法侵害事件通報程序及方法和通報後處理流程(圖

三或圖四)。

(六)各級主管應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工，自我審視有無不適當言行及應定期自我檢核(附錄六)。

(七)宣導不法侵害事件處理、身心健康諮詢及輔導相關協助資源訊息(附錄八、九)。

(八)宣導禁止單位內同仁間有職場不法侵害之行為，不定期召開會議，進行資訊交流與溝通；若發現同仁有違反或提出申訴應立即處置，建立職場不法侵害預防措施查核及評估表(附錄十)。

(九)確保單位內所有工作者(包含雇主、各層級主管)，每人至少接受一小時以上之相關訓練(含本計畫及申訴通報流程等)，讓所有工作者清楚通報事件之程序及方法，以確保組織內發生的不法侵害事件得到控制。

(十)督導相關執行措施紀錄，各單位每 3 年應重新評估檢討；如遇有不法侵害事件(無論是否成立)即應再重新評估檢討，相關執行改善成果和紀錄等資料，應以書面紀錄及保存 3 年並製交所屬職業安全衛生室備查。

(十一)通報案件後續追蹤、統計分析。

(十二)負責改善勞動主管機關之勞動檢查缺失事項。

(十三)各級單位主管應本權責督導所屬單位依本計畫流程處理職場不法侵害事件。

六、事發單位：(通報案件之受害者所屬單位或涉及關係人之單位)

(一)協助職場不法侵害事件通報之被害人、陳情人和事涉之關係人等，提供相關溝通調解機會；若事件調查屬實，提供受害者或關係人必要之保護和法律訴訟協助。

(二)申訴案件事涉之單位和關係人員應配合處理委員會調查需要，提供所需資料和出席訪談。

(三)事發後重新風險評估及確認預防措施之有效性。

(四)執行處理委員會調查結果所擬訂之改善措施及建議事項。相關執行改善成果和紀錄等資料，應以書面紀錄及保存

3 年並製交所屬職業安全衛生室備查。

(五)事發單位之直屬主管單位，應加強事發單位風險管控及負督導後續改善措施執行並防範再發，有關督導成效應以書面紀錄及保存 3 年並製交職業安全衛生室備查。

(六)申訴案件若涉及事發單位主管時，該主管有本計畫應迴避情形應主動自行迴避或由處理委員會召集人命其迴避並做成紀錄。相關督導後續改善措施執行由其副主管代理或處理委員會召集人或其上級主管指派合適人員代理。

(七)對當事人或關係人提供立即性、持續性及支持性的保護措施等管理措施。

(八)依處理小組決議事項及參考臨場服務醫師工作適性評估辦理。

(九)負責勞動主管機關之勞動檢查缺失改善或罰款處理。

七、安全衛生人員或護理人員：

(一)受理職場不法侵害事件通報及相關執行處理程序、紀錄建立保存之專責人員。亦可由該單位主管指定專責單位人員辦理，為應載明於其通報流程公告。

(二)協助受害者、加害者或相關當事人之健康輔導和職醫臨場服務。

(三)協助轉介本公司「員工協助方案 EAPs」心理健康服務。

(四)相關教育訓練課程講師。

(五)未設安全衛生人員或護理人員由兼任職業安全衛生業務主管指派人員擔任。

八、臨場服務醫師：

(一)對受害者給予身心健康保護措施意見並提出後續健康指導或其他醫療建議。

(二)工作適性評估或協助訂定因應計畫。

九、工作者：

(一)接受相關職場不法侵害預防教育訓練。

(二)本計畫執行與參與。

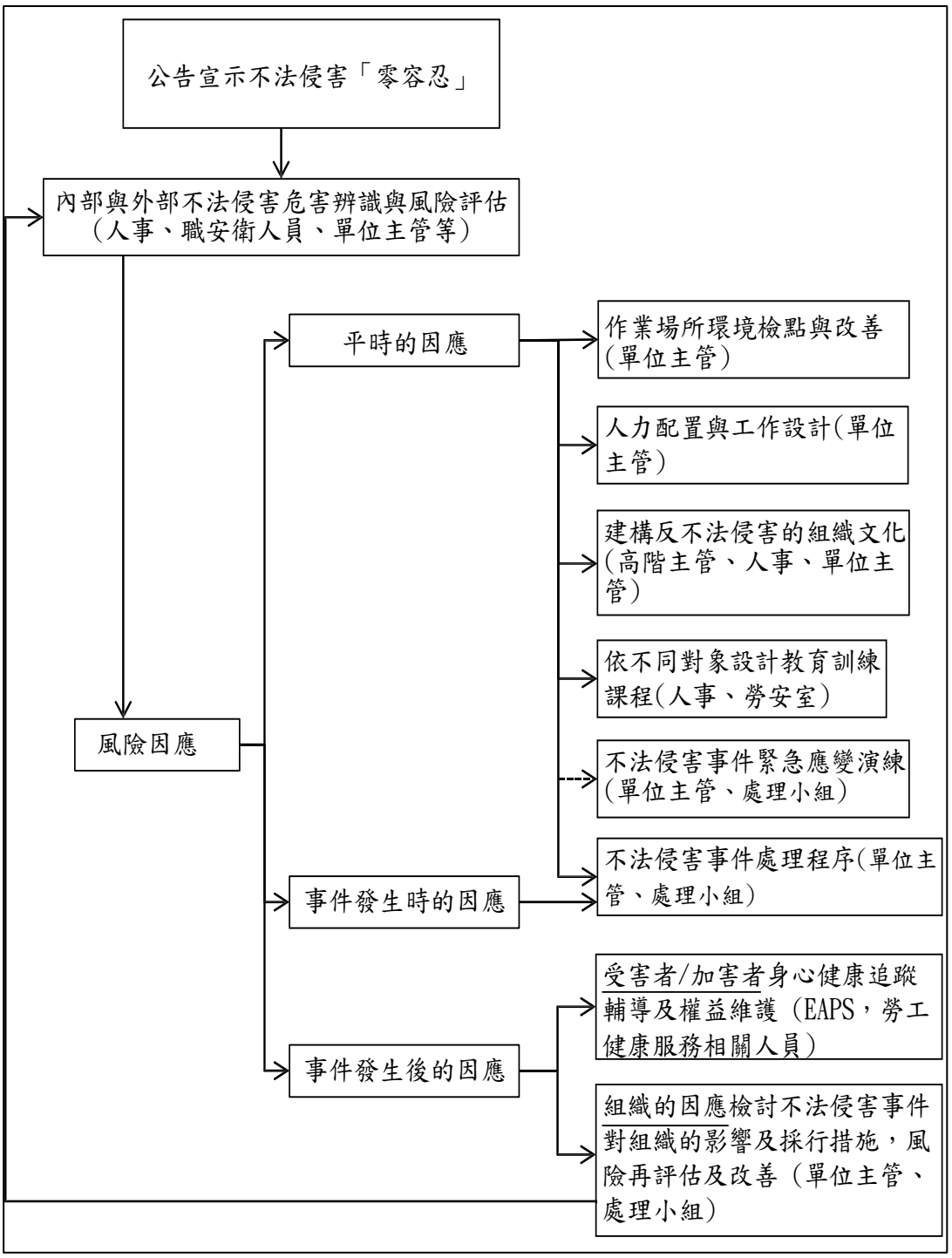
肆、 職場不法侵害之預防措施

一、政策：

本公司訂有職場不法侵害「零容忍」之政策，並由公司董事長(或單位主管)親自簽署。各級主管應依本公司政策，針對職場不法侵害事件應以身做則，建立標準處置流程，宣導本公司通報管道及流程、處理機制。

所有工作者應了解各自承擔之義務及責任，接受本公司提供之職場不法侵害相關教育訓練，積極參與推動職場不法侵害之預防工作，共同建立本公司安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化，其相關作法與流程如圖一。

本公司各級單位應依循本公司之政策及計畫規劃執行，各主管處應負所屬分支機構或各派出單位之督導責任。



圖一、職場不法侵害預防流程圖

二、組織：

參照職業安全衛生管理辦法及勞工健康保護規則之規定各事業單位達一定規模者，依職業安全衛生管理辦法及勞工健康保護規則需配置從事職業安全衛生人員及勞工健康服務醫護人員者，該等人員應配合本計畫統籌規劃，並指導各單位預防職場不法侵害相關工作；各級單位未達需設置職業安全衛生人員或勞工健康服務醫護人員者由其單位之人事室負責統籌規劃或由兼任職業安全衛生業務主管擔任或由該單位主管指派專責人員(單位)。

為利推動本計畫或預防措施之相關人員具執行之能力由人力資源處及職安室安排適當之教育訓練，使其能勝任該工作。

三、規劃與實施：

本計畫內容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、建立事件之處理程序、執行成效之評估及改善、其他有關安全衛生事項，相關執行紀錄應留存 3 年。

(一)辨識及評估危害：

每個單位可能遭遇的不法侵害風險和類型不同，例如運務單位之人員可能需接觸情緒不穩定的旅客，暴露於身體遭受攻擊或騷擾的環境中，各單位應依各自工作特性，實際風險概況等，建立職場不法侵害危害辨識及風險評估，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：

由各單位主管或相關部門主管人員進行風險評估及檢視現有控制措施是否足夠，填具計畫附錄表單後，送職安單位備查。

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評估時應考量各單位之工作特性、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。

(2)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。

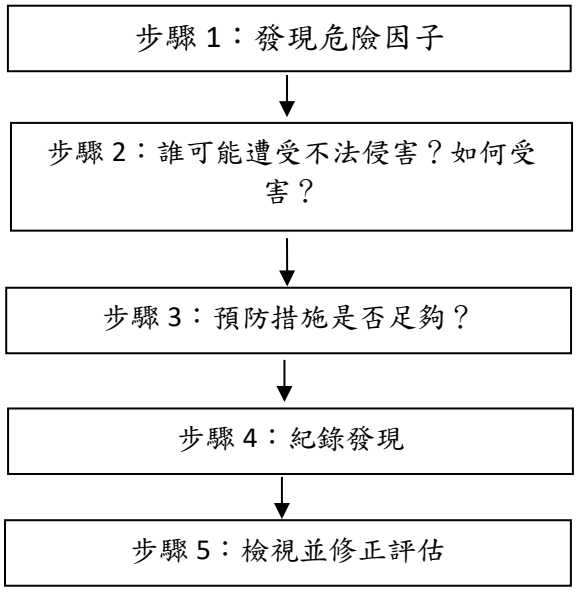
(3)外部：

來自組織外部，包括顧客、服務對象、承攬商、其他相關人士或陌生人，例如像運務單位等服務對象有酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者。

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。

(4)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、事件中加害者和受害者的特質、加害者動機、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；另亦可就各部門員工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。

(5)辨識及評估危害之步驟如圖二。評估方式如附錄一；另針對本公司工作者有接觸外部人員之特性，應另增加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：

各單位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，並考量現有技術能力及可用資源等因素，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，針對各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，並依附錄三，進行各項檢點與改善：

1. 物理環境：

職場的物理外觀是潛在不法侵害的消減或啟動的關鍵因子。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、濕度及通風良好和消除異味。

(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，各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。

(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：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。

(6)潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏，

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 小時監視器或無線電話通訊等裝置。若為個別單位，建議可與警報系統連結。

(7)於入口安裝金屬探測器或由保安人員把關，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有攻擊性或傷害性之器具。

(8)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其他同事。為避免引起加害人注意，宜使用靜音式警報系統。啟動警報系統，務必注意避免激怒對方而發生危險。警報系統啟動後，應展開有效因應措施。警報系統應依特定區域風險評估後配備之。

3.行政管制措施：

行政與工作實務控制會影響勞工執行職務外，其改善有助於預防不法侵害事件的發生。

(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，並依附錄四，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，各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。

(1)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。

(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，各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

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：應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待勞工(自我審視有無不適當言行，檢核表如附錄六)，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，若同仁違反管理規章，應立即處置。

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

對於每位工作者，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練。

(六)建立事件處理程序

事件之處理採分層負責，各級單位應依本計畫建立職場不法侵害事件通報機制，並讓所有工作者清楚通報事件之程序及方法，以確保組織內發生的不法侵害事件得到控制。

1. 申訴或通報：各級單位應鼓勵員工針對可能存有不

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，既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，提供調解機會，俾及時介入處理，有效預防。另如勞工因私人關係遭受不法侵害威脅者，可預見之不法侵害威脅且可能將於職場爆發時，應鼓勵其自行通報，以利啟動適當之保護措施。若勞工主動向單位反應其為受跟蹤騷擾或家庭暴力被害人，或經依跟蹤騷擾防制法、家庭暴力防治法規定向法院聲請核發保護令，命相對人遠離其「工作場所」，保護令核發後，各級單位應確實遵守該命令，維護其於職場之安全。

(1)通報內容：應含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、加害嫌疑人及受害人關係及相關佐證資料(附錄七)。

(2)專責人員處理：對於職場不法侵害之申訴或通報，應由專責人員處理，如被申訴人或加害人是雇主或監督管理者，應審慎處理之。

2. 通報處理：申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被害人、申訴人、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。本公司職場不法侵害事件處理之流程(圖三或圖四)。

3. 事後處置：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，各單位應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康協助，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)對於受害人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；受害者 或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，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)受害勞工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤，作適性評估。

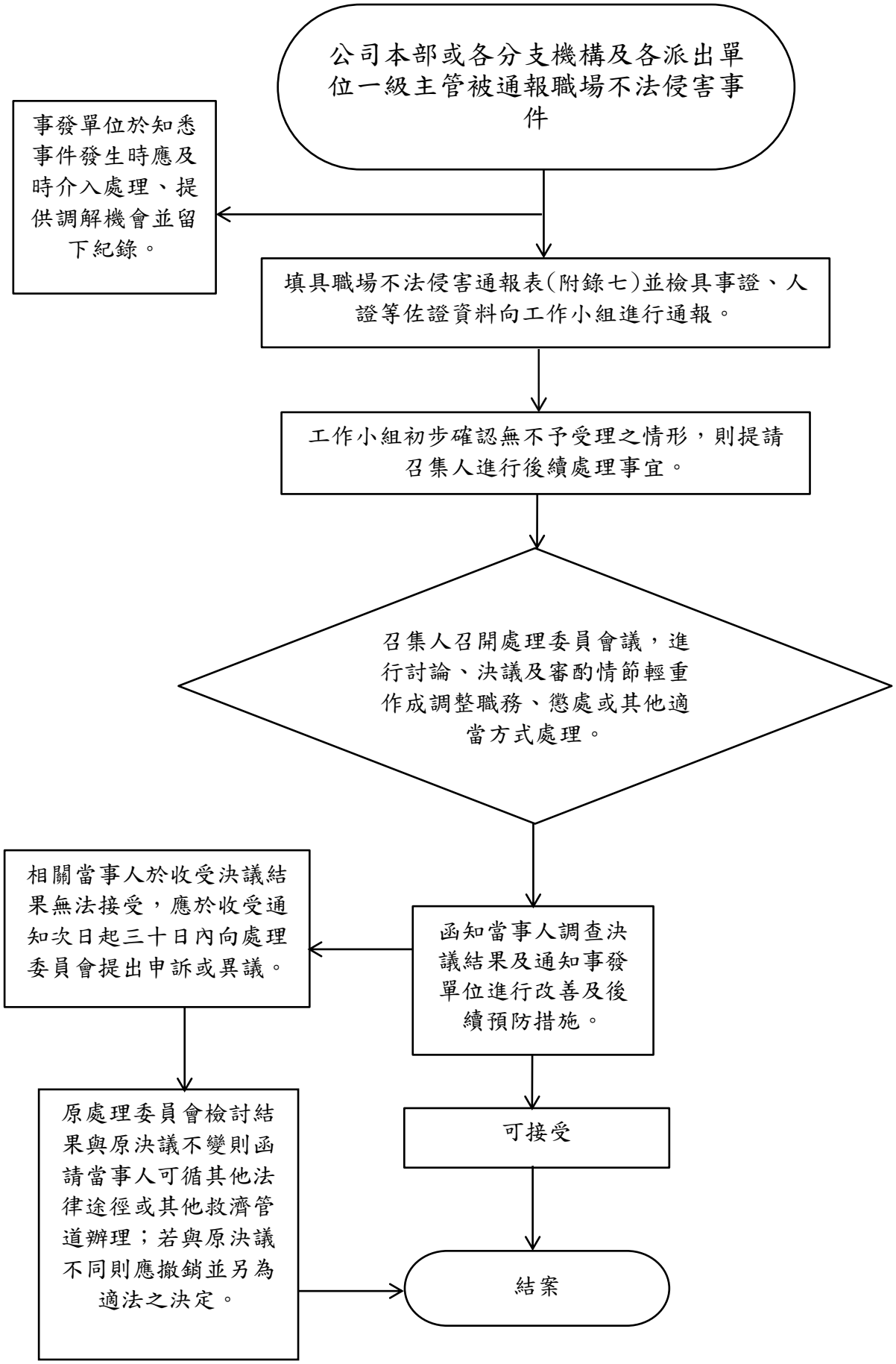
(3)重大不法侵害個案，單位宜對內確切承諾，並協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於評估確因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。

(4)若加害者為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓受害者了解處理情形。若加害者與受害者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，且保護勞工免於其他不法侵害之傷害。

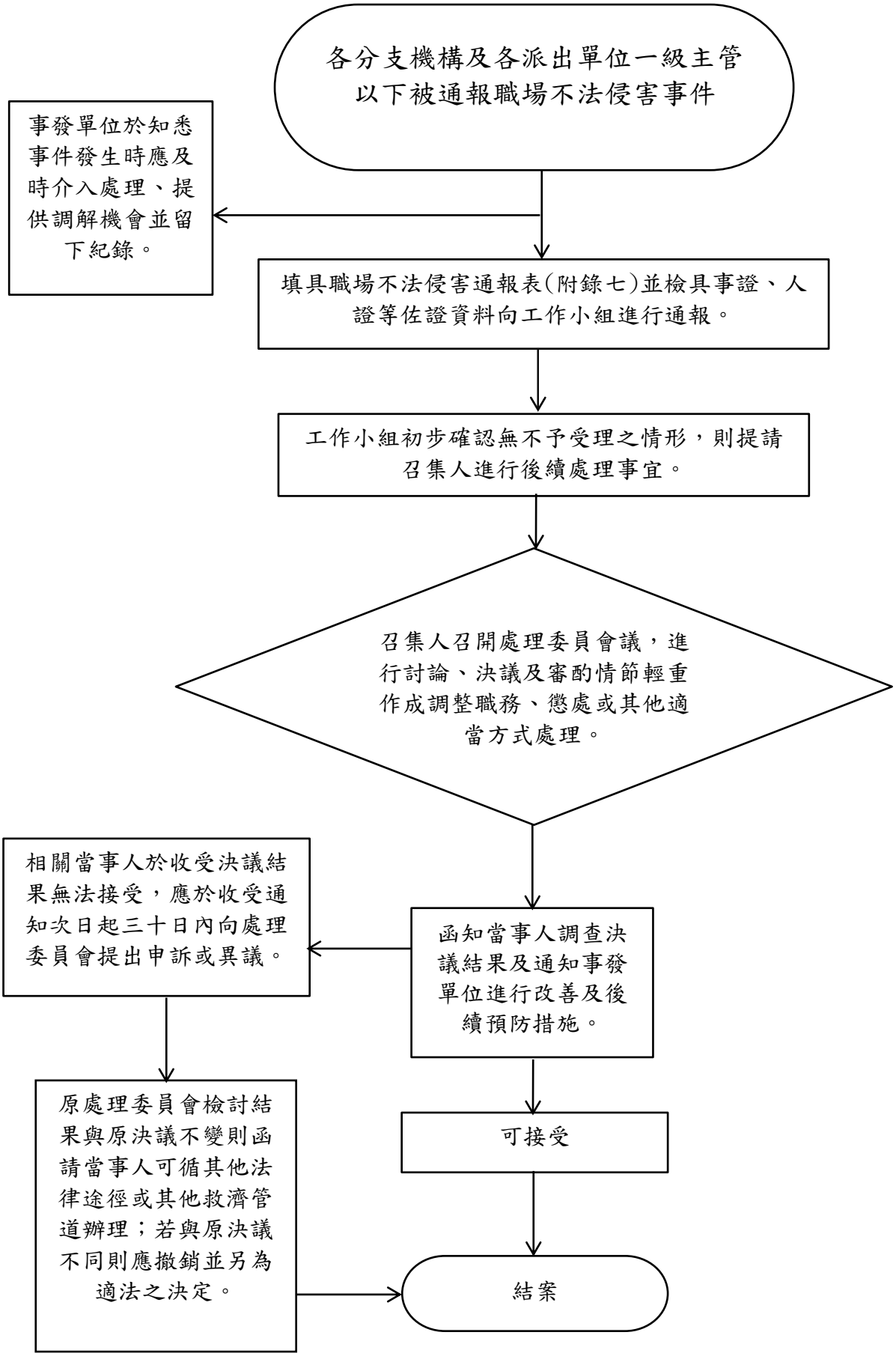
(5)保存及紀錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。

(七)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。相關檢核評估機制如附錄十。



圖三、公司本部或各分支機構及各派出單位一級主管被通報職場不法侵害事件處理流程



圖四、各分支機構及各派出單位一級主管以下被通報職場不法侵害事件處理流程

伍、 附錄

附錄一 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表。

附錄二 工作者有接觸外部人員職場不法侵害預防之危辨識及風險評估表。

附錄三 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀表「物理環境」方面。職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀表「工作場所設計」方面。職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀表「行政管制措施」方面。

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「適性配工」方面。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。

附錄五 職場不法侵害預防之書面聲明。

附錄六 職場不法侵害行為自主檢核表。

附錄七 職場不法侵害通報表及處置表

附錄八 職場不法侵害事作處理相協助資源。

附錄九 身心健康諮詢及輔導相關協助資源。

附錄十 職場不法侵害預防措施查核及評估表。

陸、 參考文件

職業安全衛生法。

職業安全衛生法施行細則。

勞動部 111 年 8 月頒訂「執行職務遭受不法侵害預防指引」(第三版)。

附錄一

國營臺灣鐵路股份有限公司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：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿單位主管/審核日期：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

潛在風險(不法侵害情境)[註1]	是	否	潛在不法侵害風險類型（肢體/語言/心理/性騷擾）[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	□	□						
工作場所出入是否未有相關管制措施	□	□						

註：1.潛在風險為列舉，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肢體、語言、心理及性騷擾，事業單位可自行細歸類。

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。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 3x3 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　　**國營臺灣鐵路股份有限公司工作者有接觸外部人員職場不法侵害預防之危辨識及風險評估表**

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：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿單位主管/審核日期：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

潛在風險(不法侵害情境)[註1]	是	否	潛在不法侵害風險類型（肢體/語言/心理/性騷擾）[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
是否有組織外之人員因其行為無法預知，可能成為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對象	□	□						
勞工之工作是否為單獨作業	□	□						
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對象接觸	□	□						
勞工之工作是否會與有身體、心理或智能障礙者之對象接觸	□	□						
勞工之工作是否需接觸不等定之人士	□	□						
勞工中是否有自行通報因私人	□	□						

關係遭受暴力威脅者或為已為家庭暴力受害者								
新進員工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.潛在風險為列舉，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內容增列。
2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體、語言、心理及性騷擾，單位可自行細歸類。簡易風險等級分類與風險評估方式說明(同附錄一)

附錄三-1

國營臺灣鐵路股份有限公司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(1/3)

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舉，單位得自行依作業特性修正與增列。

□檢點人員：_____ □審核人員：_____

□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：_____

□勞工健康服務醫護人員：_____

附錄三-2

國營臺灣鐵路股份有限公司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(2/3)

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，並有定期維護及測試。 ✧ 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舉，單位得自行依作業特性修正與增列。

□檢點人員：_____ □審核人員：_____

□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：_____

□勞工健康服務醫護人員：_____

附錄三-3

國營臺灣鐵路股份有限公司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(3/3)

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舉，單位得自行依作業性修正與增列。

□檢點人員：_____ □審核人員：_____

□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：_____

□勞工健康服務醫護人員：_____

附錄四-1

國營臺灣鐵路股份有限公司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(1/2)

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舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列

□檢點人員：_____ □審核人員：_____

□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：_____

□勞工健康服務醫護人員：_____

附錄四-2

國營臺灣鐵路股份有限公司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(2/2)

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，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突
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、單親家庭或家暴特定協助等，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舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列

□檢點人員：_____ □審核人員：_____

□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：_____

□勞工健康服務醫護人員：_____

附錄五

附錄五

國營臺灣鐵路股份有限公司
職場不法侵害預防之書面聲明
（範例各單位應依屬性建立符合單位之聲明和通報流程）

國營臺灣鐵路股份有限公司(以下稱：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理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本公司之管理階層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、職場不法侵害行為的樣態：

（一）肢體不法侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

（二）心理不法侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

（三）語言不法侵害(如：恐嚇、干擾、歧視等)。

（四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

（五）跟蹤騷擾。

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）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紀錄加害者行為做為證據。

（五）向所屬部門主管、職安部門、人事部門、政風部門提出申訴。

四、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，皆應主動通知所屬部門主管、職安部門、人事部門、政風部門。於接獲申訴後公司會採取保密方式進行調查，若被調查屬實者，將會依規定提報懲處。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。

五、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，並依權責劃分，於各所屬單位均設置諮詢、申訴專線電話(請同仁利用所屬單位所公告之申訴專線進行諮詢、通報)。

總公司職場不法侵害諮詢、申訴專線電話：

（一）受理通報：職業安全衛生室(02)3697、3698

（二）協助通報、協助因公涉訟補助：所屬部門主管

（三）員工協助方案：人力資源處(02)2185

（四）法律諮詢：公共事務處法務科(02)3176

（五）警衛保全：(02)3265/(02)3218

（六）勞工代表：延平分會(02)3374

董事長：　　簽署日期：

附錄六

國營臺灣鐵路股份有限公司

職場不法侵害行為自主檢核表(科長以上主管或被身申訴人。派出單位為組長、主任以上)

職場不法侵害行為自主檢核項目 是 / 否
□/□持續的吹毛求疵，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被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定被霸凌者的存在與價。
□/□總是試圖貶抑被霸凌者個人、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，孤立被霸凌者，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
□/□以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍被霸凌者。
□/□在他人面前輕視或貶抑被霸凌者。
□/□在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
□/□給被霸凌者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
□/□剽竊被霸凌者的工作成果或聲望。
□/□讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
□/□不准被霸凌者請假。
□/□不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
□/□給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。
□/□突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
□/□將被霸凌者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，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
□/□在未犯錯的情形下要求被霸凌者離職或退休。

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.本人_____經檢視後，確認符合項目計_____項。

單位/處室:_____/職稱：_____/檢核日期:_____年_____月_____日

附錄七

國營臺灣鐵路股份有限公司職場不法侵害通報表

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： □肢體不法侵害　□語言不法侵害 □心理不法侵害　□性騷擾 □跟蹤騷擾　□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：_____

職場不法侵害處置表

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 □ 是事發後雙方調解否：□否 □ 是
受害者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證　）_____ 加害者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　）_____	
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：_____	

承辦：_____處理日期/時間：_____

審核：_____審核日期/時間：_____

主管：_____審核日期/時間：_____

附錄八

職場不法侵害事件處理相關協助資源

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	事業單位未採取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。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 https://www.patientsafet 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/kloGZ9
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) (02)2322-5255

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 02-2369-4168 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://reurl.cc/9GDZRv
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
勞工健康服務中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	勞工健康照護資訊平台 https://ohsip.osha.gov.tw/
財團法人職業災害預防及重建中心	職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html

附錄十　**國營臺灣鐵路股份有限公司職場不法侵害預防措施查核及評估表**

單位/處所:_____　　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 ☐ 製作手冊或指引並公告		
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：本表各檢核/評估重點，單位得自行依工作特性需求修正與增列。

評估人員：_____審核人員：_____單位主管：_____