

國立臺北商業大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

108.1.17 經 107 學年度第 2 學期環境保護暨安全衛生委員會會議通過

一、目的及依據

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不法侵害，以妥善預防及處置職場暴力事件，確保工作者之身心健康。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 條之規定辦理。

二、適用範圍

執行職務遭受不法侵害(以下簡稱職場暴力)，指工作者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。包括下列 4 種類型：

- (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、權責單位：

(一) 總務處環安組：

- 1.擬定、規劃強化作業場所措施。
- 2.規劃必要之保護措施。
- 3.將本計畫適宜之內容訂定至安全衛生工作守則。

(二) 工作場所負責人：

- 1.預防計畫之執行與參與。
- 2.配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- 3.負責執行本計畫並強化工作場所的規劃。
- 4.負責提供所屬工作者提供必要保護措施。

(三) 人事室：

- 1.公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄。
- 2.辦理相關教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師(如了解職場暴力行為相關法律知識等)。

(四) 學務處心理諮商組：提供心理諮詢或諮商

四、作業程序

- (一) 向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄(附件一)，並與校內工作者共同將適當合宜之互動行為規

範訂定至安全衛生工作守則。

(二) 辨識及評估危害：針對本校特性、工作性質，辨識高風險族群之工作者及特質，並進行風險評估及降低風險之控制措施。

(三) 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練。

(四) 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。

1.加強校園環境管理，警衛應 24 小時輪值待命及巡查。於大門入口處、各樓梯間，應設置 24 小時監視器及緊急通報系統。

2.建置與轄區警察單位 24 小時之聯絡系統-警民連線。

3.如有暴力發生之徵兆，應立即通知單位主管協同處理。

4.溝通過程中保持鎮靜及與施暴者維持安全距離(1 公尺或 1 個手臂長)，並與施暴者成 45 度角，避免正面接觸。

5.運用安撫溝通技巧化解施暴者激憤的情緒，給予充足時間宣洩不滿情緒。

(五) 建立事件處理程序並向所有工作者宣導:

1.有關處理程序，詳如職場暴力處理流程圖(如附圖一)。

2.當面臨可能發生暴力行為時，首先要保護自己，採取防範措施，例如:大聲呼救、脫離現場避免受到攻擊。

3.現場同仁應協助按下緊急求救鈴或電話通知警衛與單位主管。

4.人力支援無法處理時，應撥打 110 勤務中心請求支援。

5.必要時，單位主管應指揮現場人員進行疏散。協助封鎖現場，保存現場完整，並配合警察人員處理現場。

6.單位主管向上級主管通報事故發生經過及處理過程。

7.單位主管必要時協助同仁至警局報案，報案前倘有調閱監視影像並複製監視錄影畫面需求時，依本校相關規定辦理。

8.如發生死亡者或發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療，請事故單位主管立即通報環境保護暨安全衛生室，並於 8 小時內通報臺北市勞檢處。

9.本校工作者遭遇或疑似職場暴力時，得填具「職場暴力事件通報/申訴單」(如附件二)向相關單位反應。

(六) 預防計畫執行成效之評估及改善:

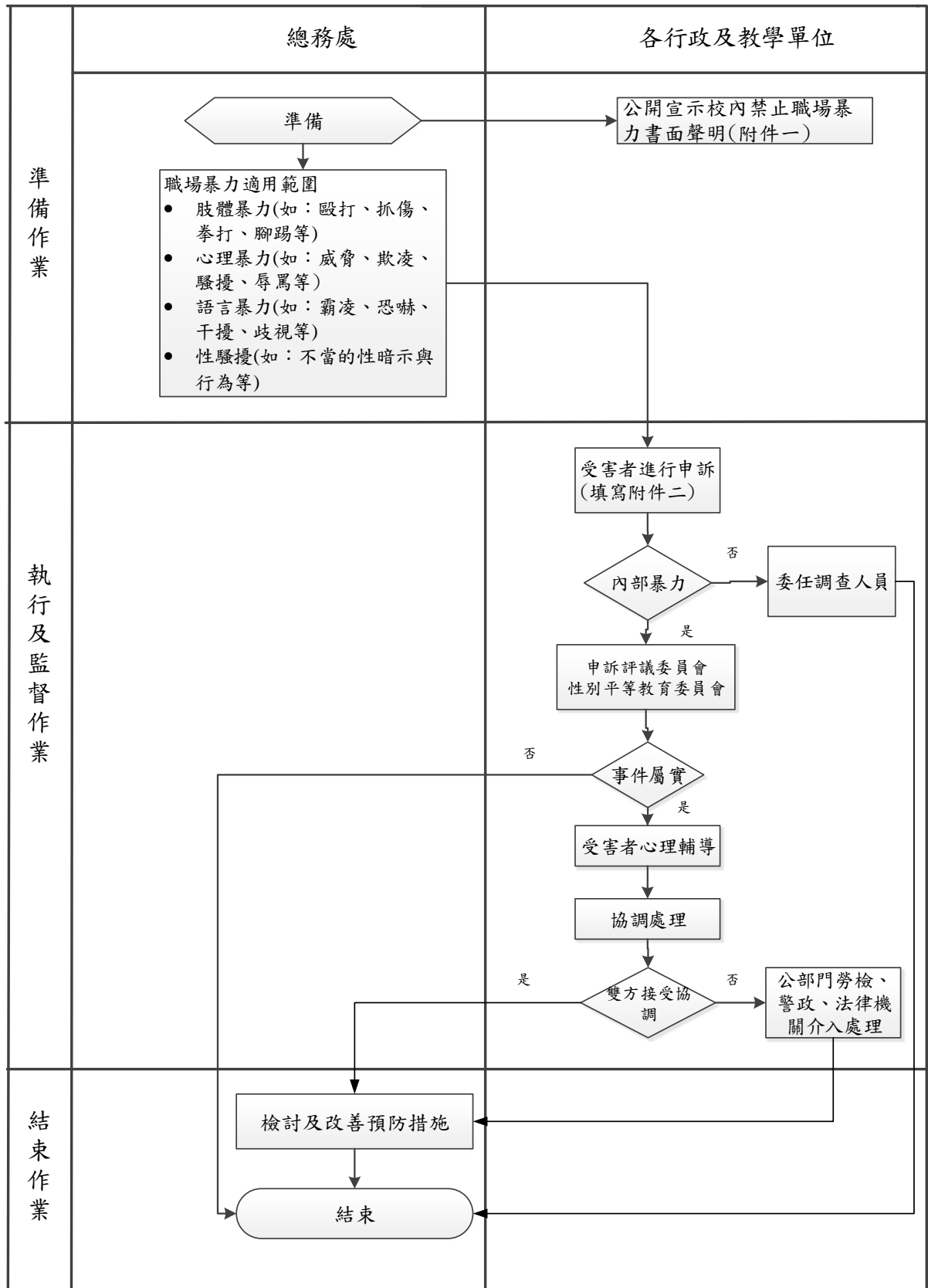
1.職場暴力事件發生或工作者申訴後三日內，由業務單位召集相關委員會(如教師申訴評議委員會、職工申訴評議委員會、性別平等教育委員會)。

2.工作者心理輔導方面，由學務處諮商心理師提供心理諮詢或諮商。

- 3.事件發生後，為防範經常發生類似暴力情形發生，必要時由相關單位辦理教育訓練，以協助及提昇校園內工作者對暴力事件之警覺性及處理技巧。
 - 4.各主管應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，應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
 - 5.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，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。
 - 6.上級交付之不法侵害預防及改進事項。
- 五、本校其他法令規章有特別規定者，從其規定。
- 六、本計畫經本校環境保護暨安全衛生委員會通過後，陳請校長核定後公告實施，修正時亦同。

附圖一

國立臺北商業大學執行職務遭受不法侵害預防計畫作業流程圖



國立臺北商業大學校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校內為保障所有校內工作者(如：教職、工作者與學生等)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，絕不容忍任何本校內之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校內工作者間或學生家屬及陌生人對本校內工作者有職場暴力之行為。

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、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、校內工作者遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同單位之工作者尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同單位之工作者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）向校內提出申訴。

四、本校內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，都應立即通知本校內人事部門或撥打工作者申訴專線，本校內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。

五、本校內絕對禁止對申訴者、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。

六、本校內鼓勵工作者均能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內亦將盡力協助提供。

七、本校內職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：02-23226014

申訴專用傳真：02-23226019

申訴專用信箱設置於：人事室

申訴專用電子信箱：wjs2417@ntub.edu.tw

遭遇職場暴力事件通報/申訴單

職場暴力事件通報/申訴單

1. 發生日期：_____
 2. 發生時間：_____
 3. 具體位置：_____
 4. 目擊者：_____
 5. 受害者：_____
 6. 暴力指向：教職工作者與學生 校外人員 其他_____
 7. 加害者性別：男 女
 8. 加害者姓名或特徵：_____
 9. 所屬單位：_____
 10. 雙方關係：_____
 11. 暴力類型：
肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。其他_____
 12. 發生原因：_____
 13. 詳細說明：_____

 14. 造成傷害：有 無
 15. 受傷人員：無 施暴者 受害者 其他_____
 16. 事件處理：警察部門 保安人員 醫療人員 自行協調
其他_____
 17. 施暴者處置：無 自行離開 警方逮捕 其他_____
- 報告人：_____ 報告日期：_____
- 調查人員：_____
- 審核日期：_____