

中華黃頁多媒體整合行銷股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防計畫

最新核定實施日期:114.04.21

整編單位:行政管理處 法務

規範類別:法務規範

中華黃頁多媒體整合行銷股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防計畫

113 年 11月15 日核定實施

114 年04月21日修訂施行

第一條 目的

依「職業安全衛生法第6條第2項第3款」、「職業安全衛生設施規則第324條之3」及「職業安全衛生法施行細則第11條」等規定，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。特制定本預防計畫以防止本公司工作者因執行職務，遭受他人行為身體或精神之不法侵害，並妥善預防及處置職場暴力事件，確保勞工之工作安全及身心健康。

第二條 適用範圍與對象

一、定義：當勞工因執行職務，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，造成身體或精神之傷害。包括以下五種類型：

- (一) 職場暴力（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）
- (二) 職場霸凌
- (三) 性騷擾（如：不當的性暗示與行為等）
- (四) 就業歧視
- (五) 跟蹤騷擾（如：監視觀察、尾隨接近、寄送物品、冒用個資、不當追求、妨礙名譽、通訊騷擾、歧視貶抑）

二、適用範圍：受僱勞工、受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之工作者。

第三條 職責

(一) 雇主：

1. 向公司內所有工作者公開宣示公司預防職場不法侵害之書面聲明（附件一）並公告至公佈欄。

2. 負責監督本計畫是否依規定執行。
3. 協助調查或處理所屬工作者，受職場不法侵害之通報或申訴。
4. 提供所屬工作者必要之保護措施。

(二) 部門、單位主管：

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 負責職務遭受不法侵害預防計畫之執行，並強化工作場所的規劃。
3. 配合本計畫之作業場所環境檢點與改善、風險控制及與改善措施。
4. 配合接受相關職場不法侵害預防教育訓練。
5. 配合職場不法侵害預防、調查及處置。
6. 負責提供部門勞工必要保護措施。

(三) 行政管理處人事單位：

1. 協助推動職場不法侵害預防及處置作業。
2. 負責辦理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）。
3. 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，負責協調提供必要保護措施。
4. 執行不法侵害事件處理程序。

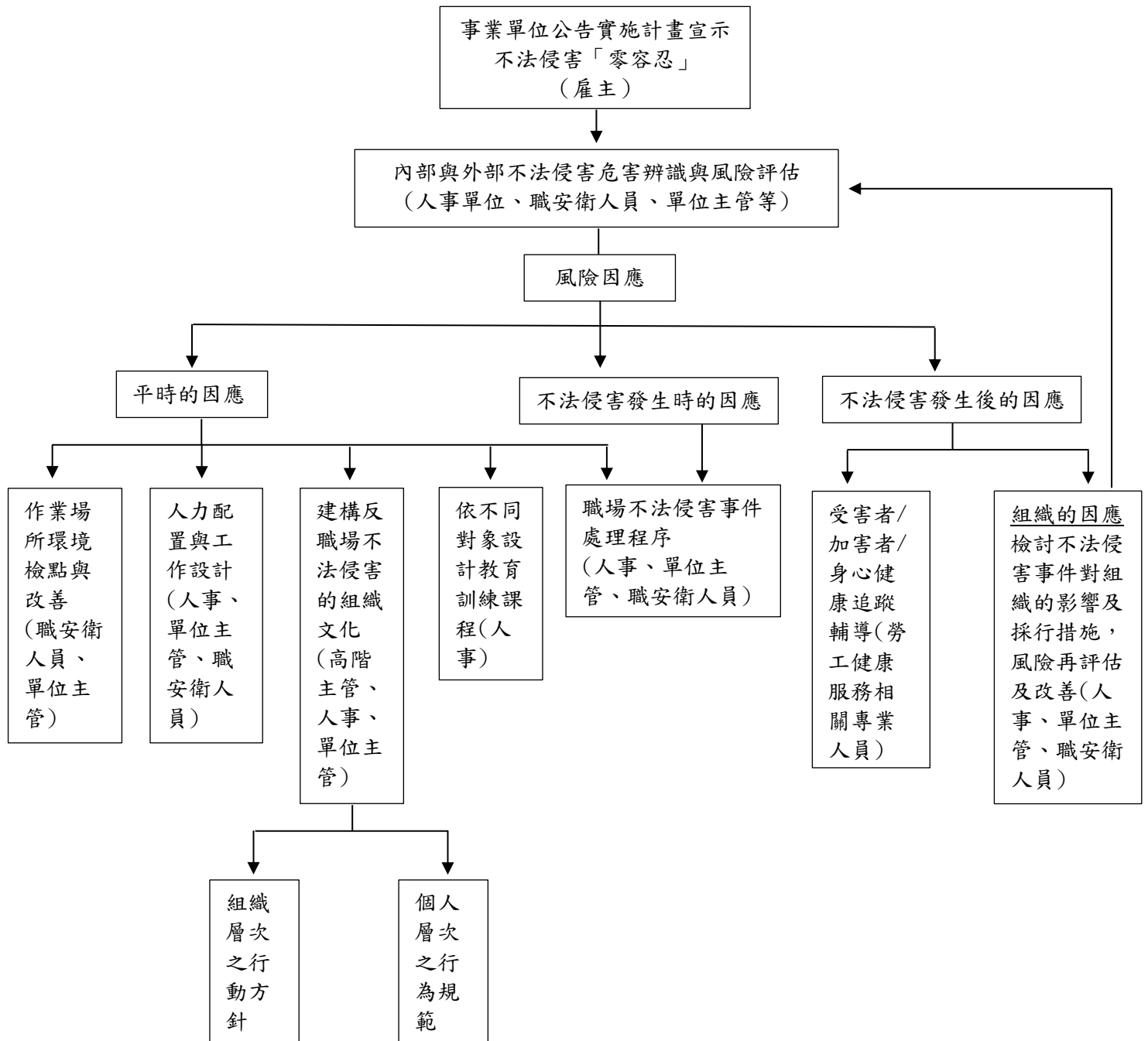
(四) 職業安全衛生人員：

1. 負責職務遭受不法侵害預防計畫之規劃、推動。
2. 負責辦理與彙整各單位職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估（附件二）及作業場所環境檢點（附件三）。
3. 協助強化工作場所的規劃策略。

(五) 工作者：

1. 配合本計畫之執行與參與。
2. 配合接受相關職場不法侵害預防教育訓練。
3. 配合本計畫之風險評估、風險控制及改善措施。
4. 遇職場不法侵害時，勇於通報或申訴。

第四條 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程



註：

1. 括號內為建議執行人員
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

一、辨識及評估危害

為預防職場不法侵害之發生，由各部門主管採用職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表（附錄一）進行風險評估。此評估應以年度為單位進行，並針對各部門所面臨的潛在風險進行全面盤點與更新。

（一）風險評估實施者：由職業安全衛生人員會同各部門、單位主管人員。

（二）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，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。

(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，包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人。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。

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記錄、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。

二、適當配置作業場所：

事業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，並填寫職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表（附錄二），適當配置作業場所。

（一）物理環境：職場的物理外觀是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因子。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；消除異味。
5. 維護物理結構及設備之安全。依工作適性適當調整人力。

（二）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。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；事業單位的公共通道，應根據既定作業流程進行管制；員工區域，非勞工不得進出，另可在通道加設密碼鎖或門禁系統、要求勞工配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點；將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規；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。
4. 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間應有明顯標示、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。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小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置。若為個別單位，建議可與大樓警報系統連結。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。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。

(三) 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。
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：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，由作業主管協助人事部門完成勞工工作適性評估與建議，並填寫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（附錄三）。

(一) 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，尤其服務對象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。
2. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練。
3. 當勞工在不同作業場所移動，明確規定其移動流程，並定時保持聯繫。
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。

(二) 工作設計：工作設計亦為減少職場不法侵害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，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，建議可公告預防職場不法侵害之書面聲明（如附錄四），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（如附錄五）。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，就個人層次部分宜將屬於「不適當之言行」條列納入教育訓練，如對勞工說「你能力怎麼這麼差」、「不斷責備勞工」、「公開在眾人面前長時間責罵」等宜列入負面教材。

（一）組織層次：事業單位及工會等組織，應明確揭禁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、決策、明定主管與勞工遵守之事項及責任，如禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物、參與教育訓練及設置諮商平台等，且須保證申訴或通報者免於報復之公正申訴體制，對於組織內不適任之主管或同仁，宜介入處理。
2. 明定施以職場不法侵害勞工之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範之。

（二）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。

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，檢核表如附錄五），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。

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

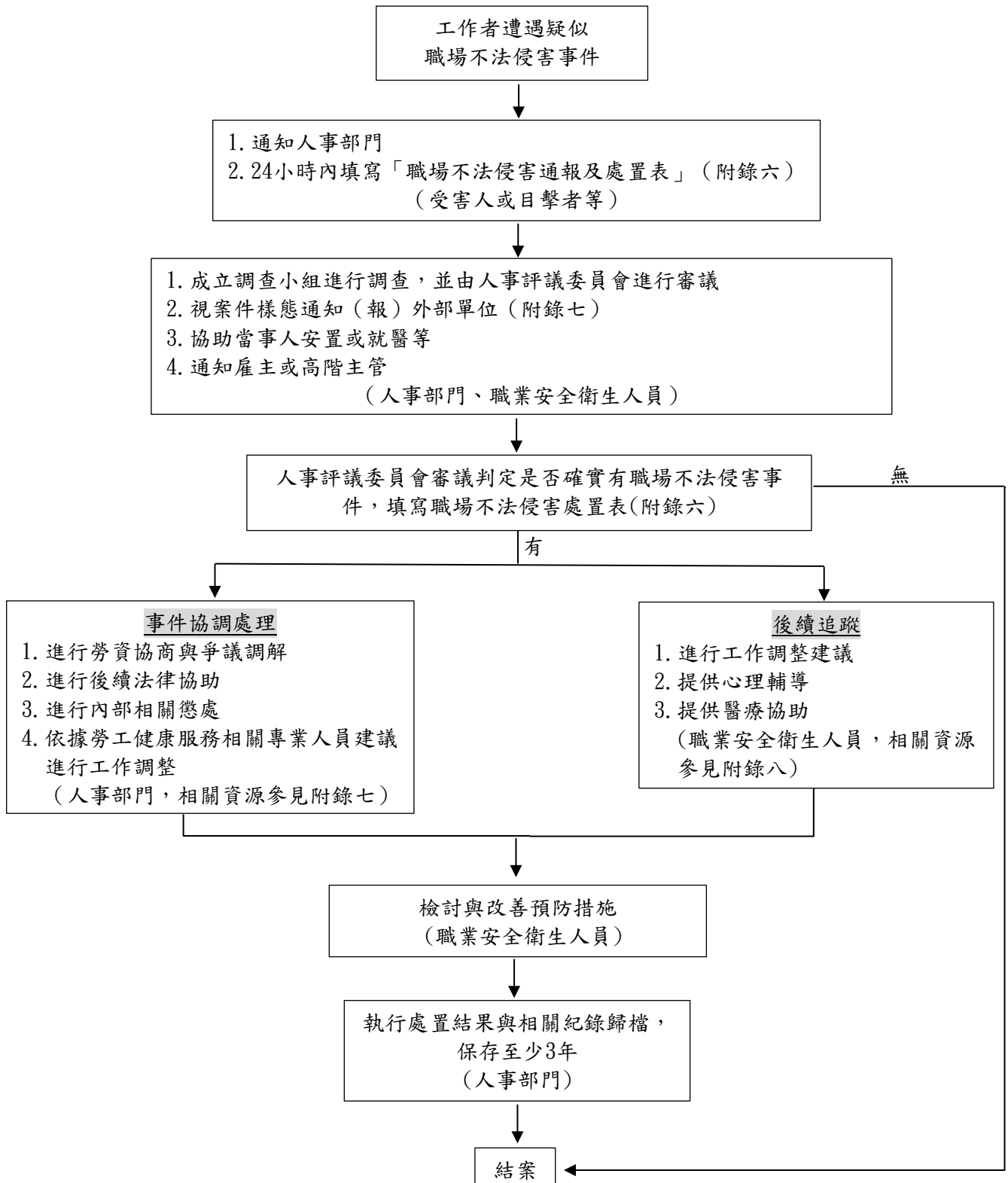
對於每位工作者，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，可依職業安全衛生教育訓練規則之規定，將之納入事業單位新進或在職勞工訓練之一環。訓練可由內部人員，如人力資源部門或外部專家提供，且訓練內容宜依不同對象設計，如主管層級須接受辨識勞工舉止及行為變化，可能具有潛在暴力風險者及應變職場不法侵害發生時處理之能力等；相關內容宜納入角色扮演、模擬及演練，且適時更新。

（一）為工作者及部門主管從以下課程中挑選課程，辦理教育訓練：

1. 介紹職場工作環境特色、內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
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案例。
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. 授與人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
5. 訓練執行特殊任務之能力。
6. 提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。
7. 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。

（二）訓練原則：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。

六、建立事件處理程序：



註：括號內為建議執行人員

雇主應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；可透過建立申訴或通報單、電子郵件、專用電話等多種方式通報；另事業單位亦應視事件樣態成立處理小組，以負責執行控制不法侵害的策略。小組成員必須熟悉不法侵害事件發生時，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。

（一）申訴或通報：

應先確認申請人是否已申訴或通報，並詢問其意願或希望處理方式。要求勞工向雇主或監督與管理者通報任何不法侵害行為，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。可透過非正式會議進行，以澄清誤解、提供調解機會，俾及時介入處理，有效防止問題擴大。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，雇主應鼓勵其自行通報，以利啟動適當之保護措施。若勞工主動向事業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，待保護令核發後，事業單位應確實遵守該命令，維護其於職場之安全。

1. 通報內容：宜含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、申訴人及被申訴人關係等（附錄六）。
2. 專責人員處理：對於職場不法侵害之申訴或通報，應由人事部門負責處理，如被申訴人或被申訴人是雇主或監督管理者，應審慎處理之。

申訴專線電話：(02)2325-2322 轉2236

申訴專用電子信箱：hr.administration@chyp.com.tw

（二）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，另目的事業主管機關有訂定相關通報程序者，應依其規定辦理。組織或雇主接獲申訴或通報後，應立即指派人事部門及職業安全衛生人員成立調查小組進行調查或處理，並由人事評議委員會進行審議，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查人員。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，並詳細記錄調查內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見。調查人員應鼓勵受害者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（附錄六）。

1. 內部事件：若為組織內部疑似不法侵害事件，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處或調查；倘進入調查程序，針對勞工人數100人以上者，調查小組之成員應至少3人，其中外部專業人員至少2人(建議具法律、醫護或心理等相關背景)，召開調查小組會議時，全體成員應有二分之一以上出席，其中外部專業人員至少有二分之一以上出席。調查過程宜有勞工代表參與，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，調查期限應於2個月內完成；必要時得延長1個月，並避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。
2. 外部事件：疑似第三方之不法侵害，應注意通知啟動警察保全等維安機制之時效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。若屬早期警覺階段(尚未發生實質不法侵害事件)時，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。必要時可將行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

(三) 事後處置：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，雇主應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對申訴人提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，採取預防再發生之必要行動。雇主或勞工可參考附錄七及附錄八所列資源，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. 對於申訴人應提供立即性、持續性及支持性的保護措施；申訴人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，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. 受事件影響勞工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤、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。
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。若申訴人與被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。

七、執行成效之評估及改善

（一）原則

1. 雇主應依據自身需求與條件，定期進行績效評估，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. 雇主應每三年或於重大暴力事件發生後，進行風險評估和監測，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。
3. 職場不法侵害相關之會議紀錄、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。
4. 執行紀錄（附錄九）或文件等應歸檔留存三年以上。

（二）評估

1. 建立不法侵害之報告制度。
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。以降低職場不法侵害頻率及嚴重度，衡量改善狀況。
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. 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。

第五條 核定層級

本計畫奉總經理核定公佈日起實施，修正時亦同。