

# 輔仁大學執行職務遭受不法侵害預防措施計畫

109 學年度第 3 次環安衛委員會會議通過

## 壹、目的

輔仁大學(以下簡稱本校)為執行教職員工於執行職務期間遭受不法侵害(即俗稱職場暴力)之相關措施，並避免教職員工於工作環境中遭受虐待、威脅或攻擊，以致對其人身安全與身心健康構成影響的事件，依職業安全衛生法第六條特訂定本計畫。

## 貳、範圍

### 一、定義：

當評估校內可能或已經出現下列 4 種類型之職場暴力，即應啟動本計畫：

- (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)性騷擾(如：不當的性暗示與行為)。(註：另依學校性別工作平等辦法相關規定辦理)

### 二、適用對象：

校內所有教職員工。

### 三、職場暴力來源：

- (一)內部：發生在校內同單位之同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
- (二)外部：發生在校內教職員工及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、學生、學生家屬、承攬商、送貨商(員)、勞務外包人員等。

### 四、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，即加害者與受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，或來自陌生人、學生、學生家屬、承攬商、送貨商(員)、勞務外包人員等。

## 參、職責

### 一、校長室：

- (一)向校內所有教職員工及向社會大眾公開宣示校內禁止工作場所職場暴力，如附件一：校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明。
- (二)負責監督本計畫是否依規定執行。

## 二、環安衛中心：

- (一)擔任職場暴力預防及處置小組權責單位。
- (二)負責強化工作場所的規劃策略及辨識與評估高風險族群。
- (三)輔導受害者心理健康並給予輔導，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。(職業衛生護理師及職業臨場醫師)
- (四)輔導受害者心理健康並給予輔導，必要時轉介專業諮商單位。(學輔中心、宗輔中心、職業衛生護理師及職業臨場醫師)
- (五)相關訓練課程講師，如識別潛在危害及處理技巧、心理諮商及情緒管理。

## 三、人事室：

- (一)擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- (二)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)。
- (三)協同辨識與評估高風險族群。
- (四)有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。

## 四、校安中心(軍訓室)：

- (一)擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- (二)協助相關單位提供必要之保護措施。

## 五、總務處：

- (一)擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- (二)協助本處所建置之全校性門禁系統，配合督導全校性質屬保全事項業務及人員進出管理，場域巡邏。
- (三)配合協助防暴設施的採購。

## 六、各部門主管：

- (一)配合填寫潛在職場暴力風險評估表格。
- (二)配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- (三)負責執行強化工作場所的規劃。
- (四)負責提供所屬教職員工提供必要保護措施。
- (五)鼓勵所屬提出改善建議。

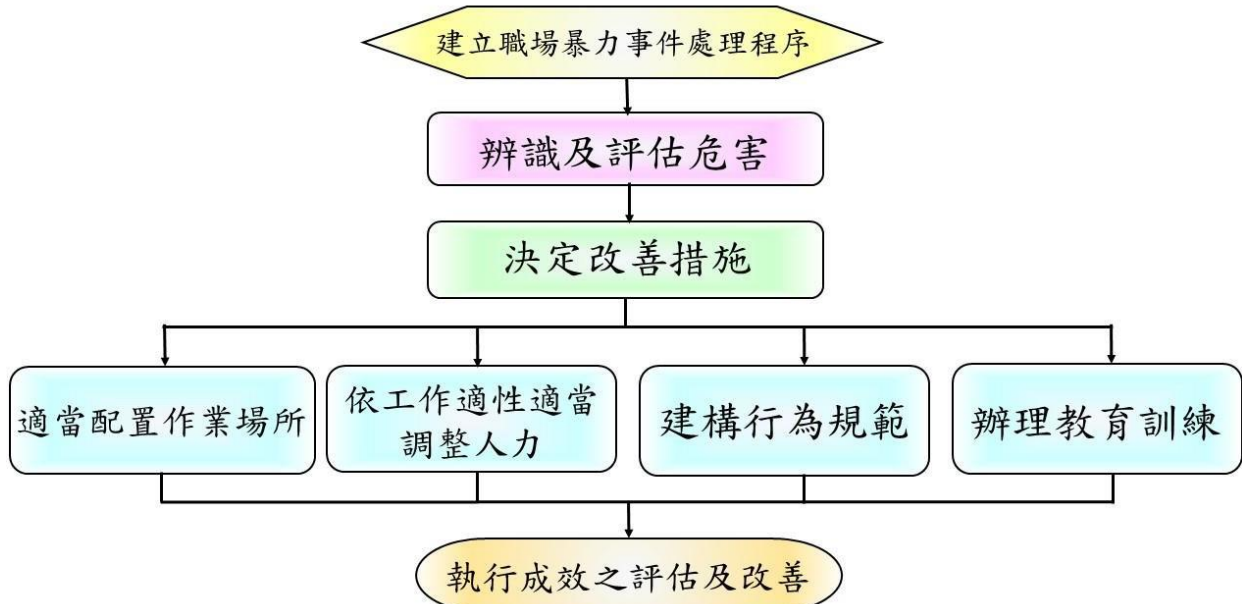
## 七、所有教職員工：

- (一)負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
- (二)配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- (三)配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。
- (四)提出改善建議。
- (五)舉發職場暴力：對霸凌事件視而不見，如同幫凶，助長暴力文化。

#### 肆、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

輔仁大學執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程如圖 1 所示。

圖1 輔仁大學執行職務遭受不法侵害風險評估流程



##### 一、建構行為規範：

由校長向校內教職員工及向社會大眾公開宣示職場暴力零容忍，建立平等、無歧視、尊重包容、機會均等之職場文化，確保教職員工身心健康，杜絕職場暴力。

##### 二、辨識及評估危害：

###### (一)辨識高風險族群：

針對校內校安(保全)人員、體力勞動者、教師、行政人員等。

###### (二)辨識具高風險族群特質：

針對校內夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務或職場正義感較低之工作場所。

###### (三)評估危害：

採用潛在職場暴力風險評估表格（附件二）進行風險評估：

- 1.高風險族群工作者列出工作場所可能發生之潛在風險及該工作項目之作業流程。(高風險族群工作者填寫)
- 2.列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。(高風險族群工作者填寫)
- 3.評估發生頻率與嚴重度。(高風險族群工作者填寫)
- 4.單位部門主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。(單位部門主管填寫)

- 5.單位部門主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。(單位部門主管填寫)

### 三、辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

(一)為教職員工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.與教職員工解決衝突及危機處理的技巧及案例分析。

7.認識校內申訴及通報機制。

(二)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.瞭解職場暴力行為相關法律知識。

(三)於實施教育訓練前後，得實施課程問卷調查(如附件三)，以便於發現校內工作者對職場暴力相關事項之認知程度，提供學校未來對於計畫執行成效之評估分析。

### 四、適當配置作業場所：

將學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(如附件四)。

### 五、依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

學校如評估結果仍無法避免具有下列職務或作業流程時，應依工作適性調整人力(如聘用足夠保全人員在旁支援)或提供相關防衛性工具(如口哨、警報鈴、警棍等)：

(一)面對大量群眾，尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。

(二)需要單獨進行作業活動。

(三)在傍晚及夜間之工作。

(四)需要處理金錢交易工作。

(五)執行保護性業務工作。

(六)執行校內教職員工人事調動告知作業時。

(七)執行校內教職員工人事終止聘雇告知作業時。

## 六、建立事件處理程序：

### (一)通報單位

人事室接獲通報後，於 1 小時內轉知環安衛中心，由其判定是否職安或虛驚事件通報。

(二)制定職場暴力事件通報/申訴單（如附件五）。

(三)建立職場暴力處置執行流程（如附件六）。

(四)宣導至所有教職員工均清楚通報方法。

(五)建立職場暴力處理小組，由人事室、學務處(含校安)、法務室、學輔中心等單位、職業安全衛生管理人、勞工健康服務特約醫師、勞工健康服務護理人員及教職員工代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具教職員工遭遇職場暴力追蹤調查表(附件七)。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。

(六)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。

## 七、執行成效之評估及改善

(一)應至少每三年或於重大暴力事件發生後進行職場暴力風險評估和監測，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。

(二)應鼓勵教職員工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，學校應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。

## 八、其他有關安全衛生事項

(一)潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、教職員工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保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以做為年度職場暴力防治的參考。

(二)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、保存三年，以利事後審查。

(三)經費預算由各相關單位編列。

伍、本計畫如有未盡事宜，其他法令相關規定有特別規定者，從其規定。

陸、本計畫經職業安全衛生委員會通過後，通過後實施，修正時亦同。

## 輔仁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教職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：教職員工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、福祉或與身心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)。

校內教職員工遇到職場暴力怎麼辦：

- （一）向同單位之同仁尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同單位之同仁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、本校內所有教職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，都應立即通知本校內人事部門或撥打員工申訴專線，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、本校內鼓勵教職員工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：02-29052281、02-29053063

申訴專用傳真：02-29086210

附件二.

工作場所不法侵害風險評估表						
項次	場所別	衝突可能性	衝突頻率	危害性	控制措施	總分
1	校部辦公室	3	2	2	3	4
2	院系辦公室	2	2	1	2	3
3	校安中心	3	2	2	3	4
4	圖書館櫃台	2	2	2	2	4
5	各活動中心 櫃台	3	2	2	2	5
6	宿舍櫃台	3	2	2	3	4
7	教室	2	2	1	1	4
8	實驗室	1	1	4	2	4
9	校門警衛室	4	4	4	3	9
10	餐廳	2	2	2	2	4
備註	1.各項評估事項評估以 1~5 分計算，分數為最高。 2.總分=衝突可能性+衝突頻率+危害性-控制措施					

附件三.

## 輔仁大學暴力危害及風險評估之調查問卷

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) 單位：\_\_\_\_\_

(二) 任用類別：教師 職員 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) 進本校迄今年資：

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：\_\_\_\_\_



## 第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題號	項目	非 常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援 管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能 力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**【以上為前測部分】**

## 【後測部分】

### 第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

題號	項目	非常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	課程有助於我對暴力危害之辨識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓教職員工與學生擁有更安全與健康的工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使教職員工與學生擁有的工作品質，使教職員工與學生權益受到更好的保護與尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升校內安全衛生之管理績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

輔仁大學強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、教職員工與學生證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
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，務必定期維護。
工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序
工作場所	確保工作空間內有兩個出口
工作場所	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿
工作場所	減少工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、菸灰缸等。
工作場所	保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之監視。
工作場所	工作場所內所有損壞物品，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裝設防彈或防碎玻璃。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備

輔仁大學教職員工遭遇職場暴力事件通報/申訴單

職場暴力事件通報/申訴單

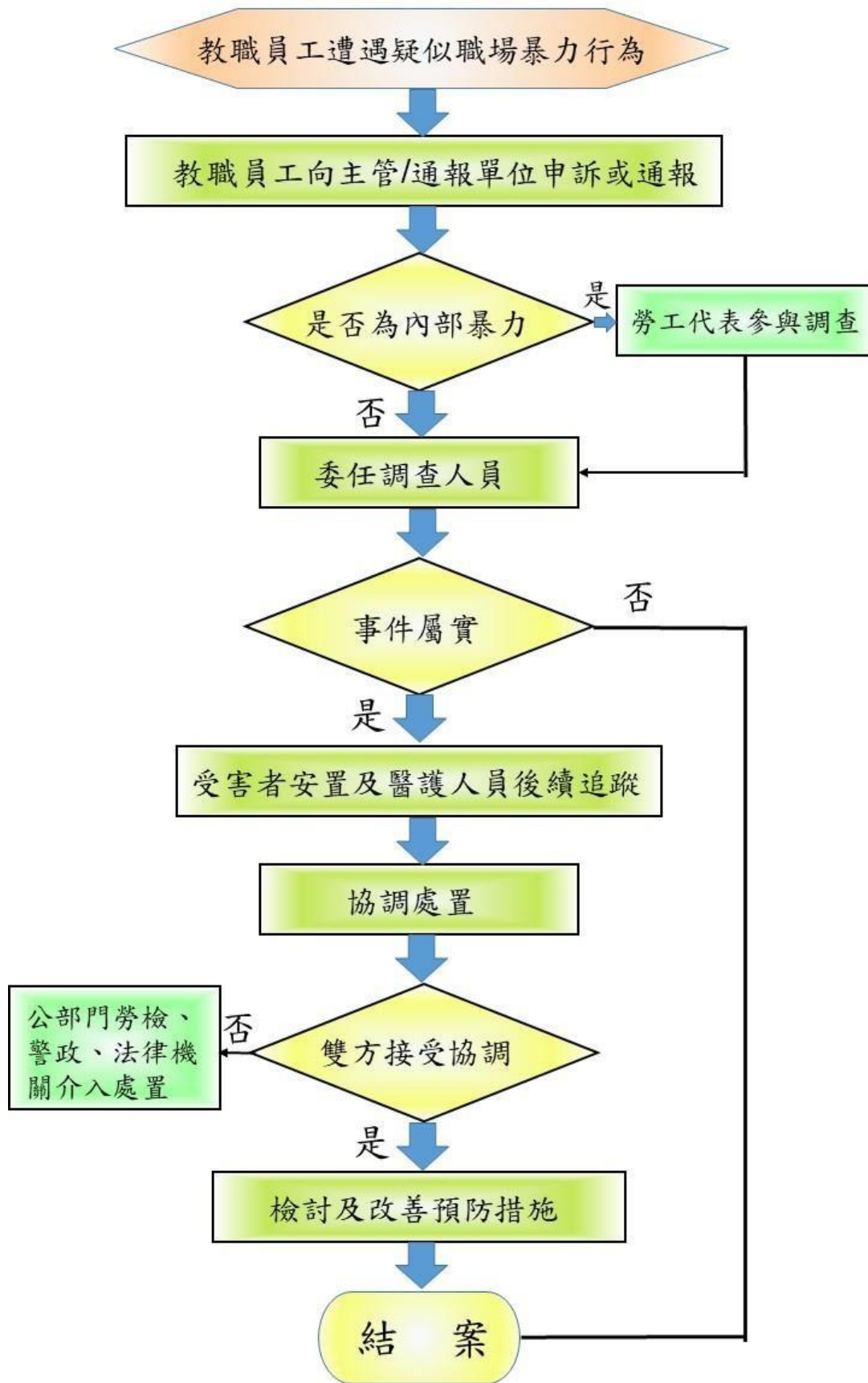
1. 發生日期：\_\_\_\_\_
  2. 發生時間：\_\_\_\_\_
  3. 具體位置：\_\_\_\_\_
  4. 目擊者：\_\_\_\_\_
  5. 受害者：\_\_\_\_\_
  6. 暴力指向：教職員工與學生 校外人員 其他\_\_\_\_\_
  7. 加害者性別：男 女
  8. 加害者姓名或特徵：\_\_\_\_\_
  9. 所屬單位：\_\_\_\_\_
  10. 雙方關係：\_\_\_\_\_
  11. 暴力類型：  
肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。  
心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。  
語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。  
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：\_\_\_\_\_

表單設計應包含事件發生地點、日期、時間、事件發生之行為、受害者詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況、雙方彼此關係、暴力過程描述、目擊者、結果等。

附件六 執行職務遭受身體或精神不法侵害處置流程圖





## 輔仁大學教職員工遭遇職場暴力追蹤調查表

案件編號：

姓名：

### 一、受害者後續辦理情況：

#### 1. 人事人員：

---

---

---

#### 2. 護理人員：

---

---

---

#### 3. 臨場服務醫師：

---

---

---

#### 4. 職業安全衛生管理人員：

---

---

---

### 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

---

---

---