

社團法人中華民國全國中小企業總會

執行職務遭受不法侵害預防及處理計畫

一、法令依據

依職業安全衛生法第 6 條第 2 項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。

二、目的

為防止本會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。

三、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。包括以下四種類型：

- (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。

四、適用對象

中華民國全國中小企業總會全體員工。

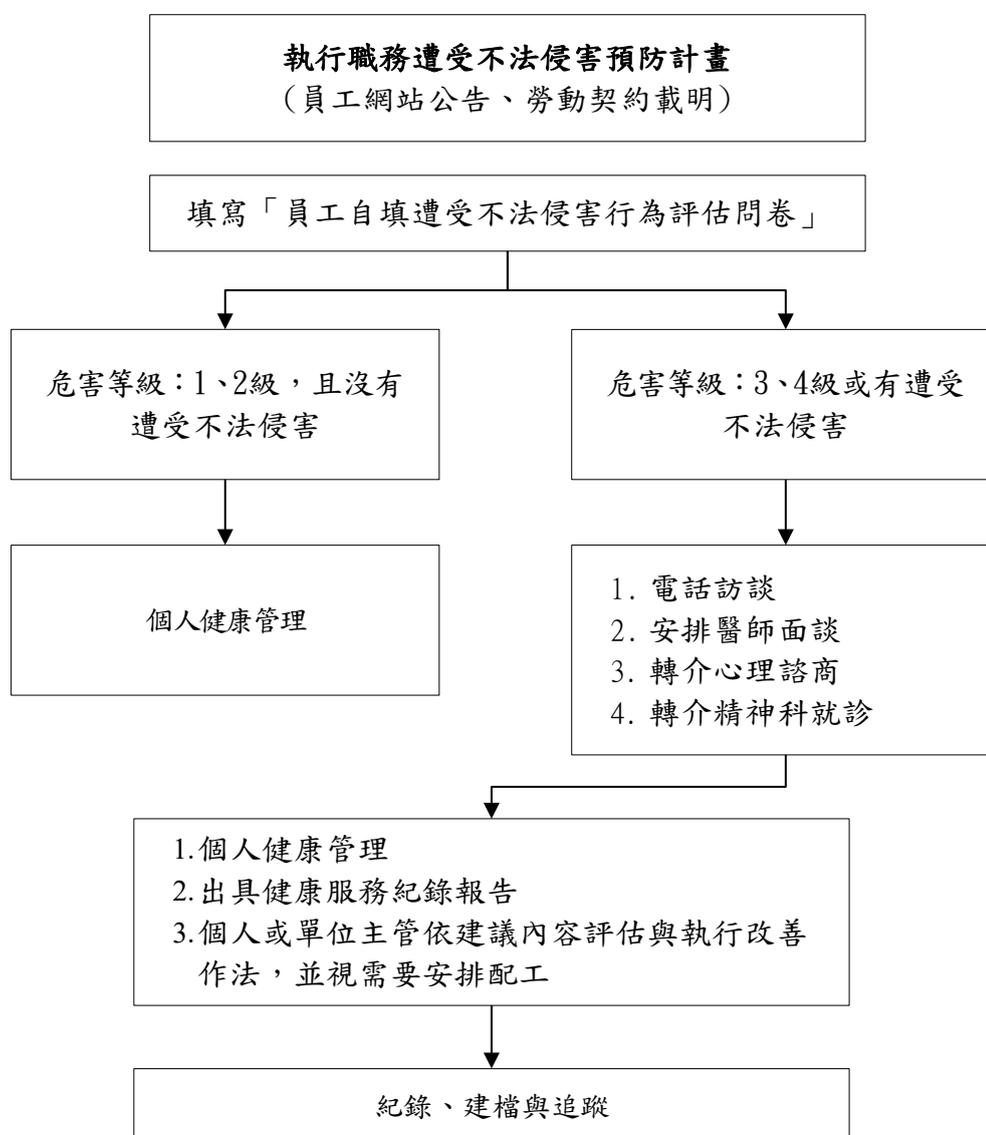
五、權責

- (一)各單位主管：負責本計畫之推動與執行。
- (二)行政組：協助工作場所暴露評估、轉介追蹤管理個案等行政作業
- (三)工作者：配合預防計畫之執行與參與。

六、預防計畫執行流程

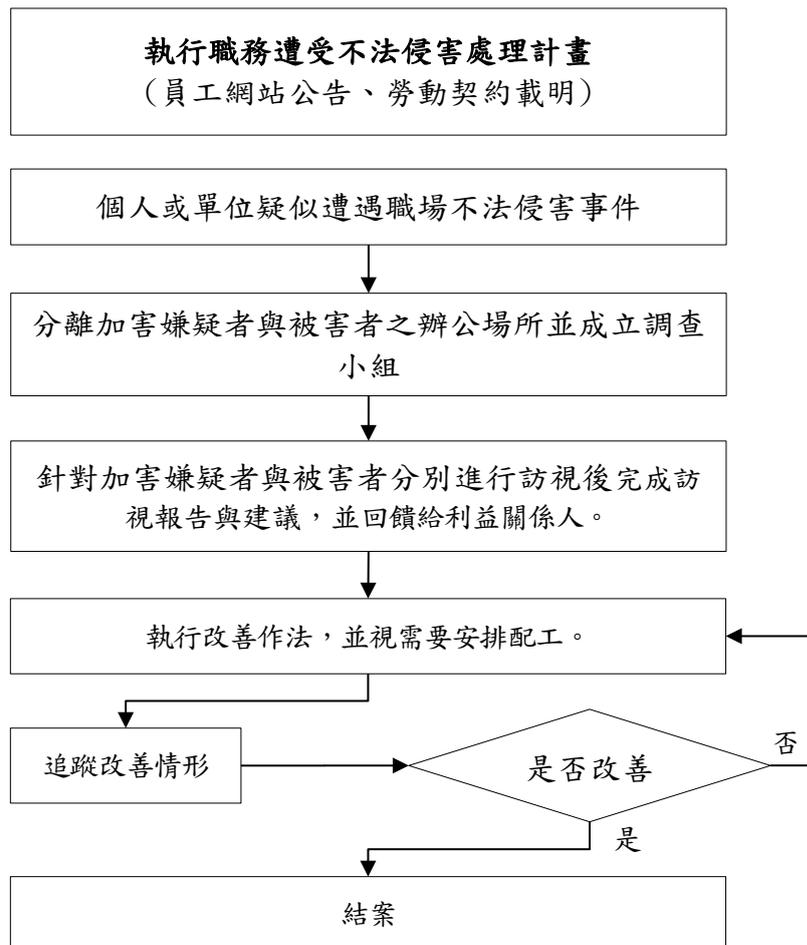
- (一)本會員工網站公告以及勞動契約書載明個人或單位因執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害可向行政組或單位主管提出相關需求申請，亦可透過同事、主管等發現需要協助之個案，以進行後續面談及諮詢，另於每年年初針對各計畫人員進行宣導職場不法侵害預防之宣導。
- (二)依照流程所認定須受訪者，行政組或單位主管將進一步訪視面談了解個案之心理狀況。

- (三)訪視面談後，將由行政組或單位主管完成訪視報告與建議，並視需要協助轉介，或安排其他相關人員進行訪視以了解個案狀況。
- (四)訪視報告與建議需回饋給個人與單位主管(為保護個人隱私，提供給受訪者單位主管之訪視報告與建議內容，將去除個人詳細健康資料內容，主要針對危害風險進行評估)，個人或單位主管收到相關改善建議報告後，依建議內容評估與執行改善作法，並視需要安排配工。
- (五)所有執行之經過與結果，均需實施文件化表單紀錄，統一由行政組建檔，並持續追蹤個案狀況，以利考核程序，所有規劃與執行紀錄應至少留存3年備查。



七、處理計畫執行流程

- (一)本會員工網站公告以及勞動契約書載明個人或單位因執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害可向行政組或單位主管提出相關需求申請，亦可透過同事、主管等發現需要協助之個案，以進行後續面談及諮詢。
- (二)當發生疑似職場不法侵害事件，於收到申請的3日內分離加害嫌疑者與被害者之辦公場所，並成立調查小組，成員包含該單位主管(不包含加害嫌疑人)以及行政組人員。
- (三)由單位主管或行政組人員於事件發生日起算兩周內進行訪談，並完成訪視報告(員工關懷訪談紀錄及輔導紀錄表)與建議，並回饋給利益關係人(被害人、加害嫌疑人及單位主管)。
- (四)依訪視報告執行改善作法，並視需要安排配工。
- (五)追蹤改善情形，並於執行改善作法一個月內了解改善情形直至消除職場不法侵害之情事後結案。



執行職務遭受不法侵害預防計畫
員工自填遭受不法侵害行為評估問卷

填寫日期：_____年_____月_____日

員工基本資料			
部 門	姓 名	職 稱	身 份
			<input type="checkbox"/> 資深會務人員 <input type="checkbox"/> 會務人員 <input type="checkbox"/> 專案人員

不法侵害篩檢：

工作中是否遭遇下列事件： <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： <input type="checkbox"/> 無（則以下免填）	
加害者： <input type="checkbox"/> 本會人員(部門：_____ /姓名：_____) <input type="checkbox"/> 非本會人員，是否認識？ <input type="checkbox"/> 是(單位：_____ /姓名：_____) <input type="checkbox"/> 否	
目擊者： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	造成傷害： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
事件經過：	

精神壓力篩檢：

本量表所列舉的問題是為協助您瞭解您的身心適應狀況，請您仔細回想在最近一星期中(包括今天)，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案：

題目	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒。	0	1	2	3	4
2. 感覺緊張不安。	0	1	2	3	4
3. 覺得容易苦惱或動怒。	0	1	2	3	4
4. 感覺憂鬱、心情低落。	0	1	2	3	4
5. 覺得比不上別人。	0	1	2	3	4
6. 有自殺的想法。	0	1	2	3	4
7. 上述的情形因為工作而更為加重。	0	1	2	3	4

執行職務遭受不法侵害預防計畫

職場不法侵害通報及處置表 (供醫護人員訪視面談參考)

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：_____
不法侵害類型： <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)	傷受害者需醫療處置否： <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：

執行職務遭受不法侵害情緒困擾調查等級區分

執行職務遭受不法侵害情緒困擾調查		
危害等級	判定標準	建議處置方案
4級 重度情緒困擾	心情溫度計前五題總合分數在15分以上	護理師電訪關懷、醫師面談評估，轉介精神科就診與心理諮商
3級 中度情緒困擾	心情溫度計前五題總合分數在10-14分，或第六題「自殺想法」單獨得分達2分以上，或第七題「工作加重」單獨得分達2分以上	護理師電訪關懷、醫師面談評估，必要時轉介心理諮商
2級 輕度情緒困擾	心情溫度計前五題總合分數在6-9分	建議與家人或朋友談談，抒發情緒。
1級	心情溫度計前五題總合分數在5分以下	無需介入

若第六題「自殺想法」單獨得分達2分以上，轉介精神科專科醫師面談。

若第七題「工作加重」單獨得分達2分以上，預約由職業醫學專科醫師面談。

執行職務遭受不法侵害處理計畫

員工關懷訪談紀錄

日期時間	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分	地點	
考核方式	<input type="checkbox"/> 電話訪談 <input type="checkbox"/> 實地訪談	對象	
事由			
說明			
備註：			

紀錄人：

主管：

執行職務遭受不法侵害處理計畫

輔導紀錄表

日期時間	年 月 日 ()	地點	
考核方式	<input type="checkbox"/> 電話訪談 <input type="checkbox"/> 實地訪談	對象	
事由			
查證與結論			
當事人說明：			

紀錄人：

主管：