



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	1/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

1. 目的

本公司為避免發生勞工因執行職務，於勞動場所遭受**雇主**、主管、同事、服務對象或其他第三方，**以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行**，造成身體或精神之不法侵害，確保勞工之工作安全及身心健康，特訂定本要點。

2. 適用範圍

本公司所有勞工均適用之。

3. 定義與說明

3.1 職場不法侵害

指勞工因執行職務，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，來源包含以下：

3.1.1 內部不法侵害：發生在同事之間或上司及下屬之間，包括資深員工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之員工間，甚至員工對主管，利用各種優勢所為者。

3.1.2 外部不法侵害：發生在員工與其他第三方之間，包括工作場所出現之陌生人、客戶或協力廠商

3.2 職場不法侵害類型：

指利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，包含以下型態

3.2.1 職場暴力

3.2.2 職場霸凌

3.2.3 性騷擾

3.2.4 就業歧視

3.3 機關首長

於總管理處為總經理，於區管理(工程)處為處長。

3.4 部門主管

於總管理處之各處、室、中心為處長或主任，於區管理(工程)處之課為課長；室為主任；給水廠為廠長；服務所、營運所、管理所、工務所為主任。

4. 權責

4.1 職安單位

4.1.1 擔任不法侵害**專案調查小組**成員。

4.1.2 擬訂、規劃、督導及推動「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。

4.1.3 辦理執行職務遭受不法侵害預防教育訓練。

4.1.4 提供受害者身體健康相關資源及協助。

4.1.5 強化工作場所安全措施的規劃。

4.1.6 **評估及協助所屬單位之作業場所配置**，填寫「職場不法侵害預防之作業場所環



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	2/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

境檢點紀錄表(TS00-03-27-02)」。

4.2 機關首長

4.2.1 指揮、監督所屬落實執行職務遭受不法侵害預防計畫。

4.2.2 擔任或指定不法侵害專案調查小組召集人。

4.2.3 協調及指導有關人員實施執行職務遭受不法侵害預防事項。

4.2.4 向單位所有員工公開宣示單位內「預防職場不法侵害之書面聲明」，並張貼於布告欄。

4.3 部門主管

4.3.1 提供所屬員工必要保護措施。

4.3.2 參採醫生建議參考員工工作適性，適當調整人力配置。

4.3.3 配合接受相關不法侵害預防教育訓練。

4.3.4 配合所屬單位辦理不法侵害事件。

4.4 勞工健康服務護理人員

4.4.1 提供受害者身心健康保護措施之適性評估與建議、健康指導，必要時協助轉介心理諮商(EAP)。

4.4.2 協助辦理預防不法侵害教育訓練或宣導。

4.5 人資單位

4.5.1 擔任不法侵害專案調查小組成員。

4.5.2 協助執行調查作業與辦理教育訓練。

4.5.3 辦理必要之人事調動、懲處、離退等事宜，及提出工作調整或更換之建議，並負責提供必要保護措施。

4.5.4 提供受害者心理健康(EAP)相關資源及協助。

4.6 政風單位

4.6.1 擔任不法侵害專案調查小組成員。

4.6.2 負責協助員工針對不法侵害行為提供相關法律諮詢。

4.7 勞工代表

擔任不法侵害專案調查小組成員。

5. 作業內容

5.1 執行職務遭受不法侵害預防計畫

本公司總管理處及區管理(工程)處依執行職務之風險特性訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，為落實推動職場不法侵害之預防，參閱勞動部公告「職場不法侵害預防及處理流程圖」(圖一)適時檢討更新，並依計畫確實執行，其執行所有相關紀錄表單，皆需留存至少三年。



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	3/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

5.2 辨識及評估危害

5.2.1 每年由各單位**職業安全衛生管理員或兼辦職安人員**依「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(TS00-03-27-01)」，實施執行職務遭受不法侵害之危害辨識及風險評估，風險等級是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，為 3x3 風險評估矩陣，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。

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

5.2.2 評估原則及注意事項

5.2.2.1 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，包含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。

5.2.2.2 評估發生於單位內部之不法侵害，包含同事之間，或上司及下屬之間，資深勞工與新進或年輕勞工間，勞工對主管，或在職場中屬弱勢地位之勞工，利用各種優勢所為者，及有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者等。

5.2.2.3 評估發生於單位外部之不法侵害，包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人，尤其服務對象若屬特殊高風險族群，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者，勞工較易遭受外部不法侵害；若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質需與陌生人接觸、工作中需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暴力及犯罪行為等。

5.2.2.4 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。

5.3 適當配置作業場所

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，考



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	4/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

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，並可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，每年由各單位**職業安全衛生管理員或兼辦職安人員**依「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表(TS00-03-27-02)」之「物理環境」、「工作場所設計」與「行政管制措施」進行檢點，必要時會同其他部門或勞工代表協助。

5.4 依工作適性適當調整人力

5.4.1 適性配工

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，應考量人力或性別之適任性等，包含服務性質之工作，應考量專案活動及尖峰時段之人力配置；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。

5.4.2 工作設計

5.4.2.1 若工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少勞工及服務對象於互動過程之衝突。

5.4.2.2 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。

5.5 建構行為規範

5.5.1 **機關首長**應明確揭櫫高層主管消除職場不法侵害之承諾、決策，明定主管與勞工遵守之事項及責任，公告本公司「**預防職場不法侵害之書面聲明** (TS00-03-27-03)」，藉以宣示雇主對於職場不法侵害「零容忍」之決心，包含禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒、使用非法藥物及參與教育訓練等。

5.5.2 應基於各勞工之立場設計不同之教育訓練課程。

5.5.3 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。

5.5.4 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，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。

5.5.5 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。

5.6 辦理危害預防及溝通技巧訓練



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	5/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

5.6.1 每位勞工包含主管應自我示範，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，全體皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練，應依「職業安全衛生教育訓練規則」之規定，將其納入新進或在職勞工一般安全衛生教育訓練中辦理，訓練內容應依不同對象設計，並由本公司內部人員或外部專家提供。

5.6.2 教育訓練內容

5.6.2.1 介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。

5.6.2.2 提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在暴力情境之技巧，及降低職場不法侵害案例。

5.6.2.3 提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。

5.6.2.4 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。

5.6.2.5 根據風險評估結果，訓練應有之自我防衛能力。

5.7 事件處理程序

5.7.1 申訴或通報

5.7.1.1 員工發生任何不法侵害行為時，可透過傳真、電子郵件、電話、直接告知等多種方式，**具名向機關首長、職安單位或人資單位申訴或通報，依據職場不法侵害申訴類型，由業務權責單位辦理，職場暴力及職場霸凌由職安單位協助申訴人填寫「疑似職場不法侵害通報表(TS00-03-27-04)」並副知總處；性騷擾及就業歧視事件依據本公司相關規定通報辦理。**

5.7.1.2 申訴不法侵害事件者，應於事件發生後一年內為之，不法侵害事件持續發生者，以最後一次事件結束之次日起一年內為之。

5.7.1.3 依據經濟部「職場霸凌防治與申訴處理要點」第七條第三款規定「本部所屬一級機關（構）首長及經貿人員培訓所首長、國營事業機構董事長及總經理涉及職場霸凌事件者，由本部受理申訴」。

5.7.2 通報處理

5.7.2.1 職安單位接獲申訴或通報後，應於三工作天內完成面談，**應視案件之型態及嚴重性，指派適當人員調處，若申訴人同意或員工有意願撤回或調解，由員工填寫「職場不法侵害通報案件撤回書(TS00-03-27-05)」交職安單位，簽報機關首長核定，得迅速妥適處理，免送專案調查小組。若區管理(工程)處機關首長為不法侵害之涉案人，由總管理處人員介入調處及調查。**



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	6/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

5.7.2.2 職安單位接獲通報後應立即進行相關調查或處理，調查期間應注意資料保密，確保各方都得到公平的對待，隱私受到尊重和保護，並對調查的相關內容作詳細紀錄、簽署及備份。

5.7.2.3 若屬**性騷擾**事件應依本公司「性騷擾防治申訴調查及懲處處理要點」辦理。

5.7.2.4 經調查為**外部不法侵害及職場暴力事件**，應立即通知政風、警察保全(行政或總務單位)等危安機制，其暴力事件由本公司業務權責單位主動處理、協調與辦理，並向職安單位通報不法侵害事件。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。

5.7.2.5 若員工遭遇**跟蹤騷擾**事件，應洽所在地警察局勤務指揮中心尋求協助、調查，經警政單位依據「跟蹤騷擾防治法」規定調查屬實，警察單位針對跟蹤騷擾行為人發給書面告誡或經法院審理發給保護令，若跟蹤騷擾行為人非屬本公司員工，應通報公司**保全**，拒絕跟蹤騷擾行為人進入本公司所屬場域，**並通報警察機關處置**。若跟蹤騷擾行為人屬本公司員工，應移請人資單位研議調整員工職務。

5.7.2.6 若屬**就業歧視**事件應向本公司人資單位申訴，依事件相關規定辦理。

5.7.3 處理程序

5.7.3.1 案件經初步調處未撤案者，職安單位應立即依據發生單位及被申訴人員層級，參考「職場不法侵害事件專案調查小組組織表(圖二)」規定，簽報成立專案調查小組，並依「**本公司職場不法侵害事件申訴流程圖(圖三)**」進行調查，**由召集人指定專案調查小組成員調查事實並填寫「職場不法侵害案件調查表(TS00-03-27-06)」**，應至少 4 人，其中外部專業人員至少 2 人，不得少於三分之一，由具法律、醫護或心理等相關背景擔任。外部專業人員得支給出席費，依據「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」規定辦理。

5.7.3.2 事實調查完成，召開專案調查小組會議，全體調查小組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。外部專業人員得支給出席費，依據「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」規定辦理。

5.7.3.3 調查過程應秉持客觀、公正、專業原則，並應保護申訴人、被申訴人(以下合稱當事人)個資隱私，給予當事人充分陳述意見及答辯機會，陳述明確已無詢問必要者，應避免重複詢問；當事人間或與證人間有



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	7/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

指揮監督關係情形時，應避免對質。但經當事人及證人同意，不在此限。

5.7.3.4 專案調查小組會議開會時，得通知當事人及關係人到場說明。

5.7.3.5 申訴案件之處理程序不公開，參與調查、評議之人員應對申訴案件內容負保密責任。

5.7.3.6 處理通報案件過程必須客觀、公平及公正，對申訴人及通報者之權益及隱私權完全保密，且於一定期間內完成，最遲不宜超過二個月，必要時經機關首長同意得延長一個月，以一次為限，避免申訴人或利害關係人受到不利之處遇。

5.7.3.7 申訴案件有下列情形之一者，不予受理，免送專案調查小組：

(1)逾申訴期限。

(2)未具名申訴或拒絕填寫本要點相關表單，經通知限期補正，逾期未完成補正者。

(3)申訴人非遭職場不法侵害者。

(4)同一事由經總管理處專案調查小組會議處理結案或經申訴人撤回後，重複提出申訴。

(5)非屬職場不法侵害案件。

5.7.4 事後處置

5.7.4.1 專案調查小組會議應對申訴案件做出成立或不成立之決定；填寫「職場不法侵害案件處置表(TS00-03-27-06)」載明理由，簽陳機關首長核定後，以書面通知當事人；涉及各單位一級主管之案件，申訴決定應簽陳董事長核定。

5.7.4.2 申訴人申訴案件，不接受專案調查小組會議所做出之決定，後續得逕行循外部管道依司法途徑救濟。

5.7.4.3 專案調查小組會議對申訴案件做出成立之決定時，應對被申訴人作成懲處、調整職務、教育訓練或其他適當處理之建議，移請相關單位依規定執行有關事項，並予以追蹤、考核及監督。

5.7.4.4 當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，應根據員工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，採取必要行動，預防相同事件再次發生。

5.8 執行成效之評估及改善

預防計畫執行績效評估屬於本公司內之整體性評估，應於每年下半年之職業安全衛生管理系統管理審查會議定期檢討。



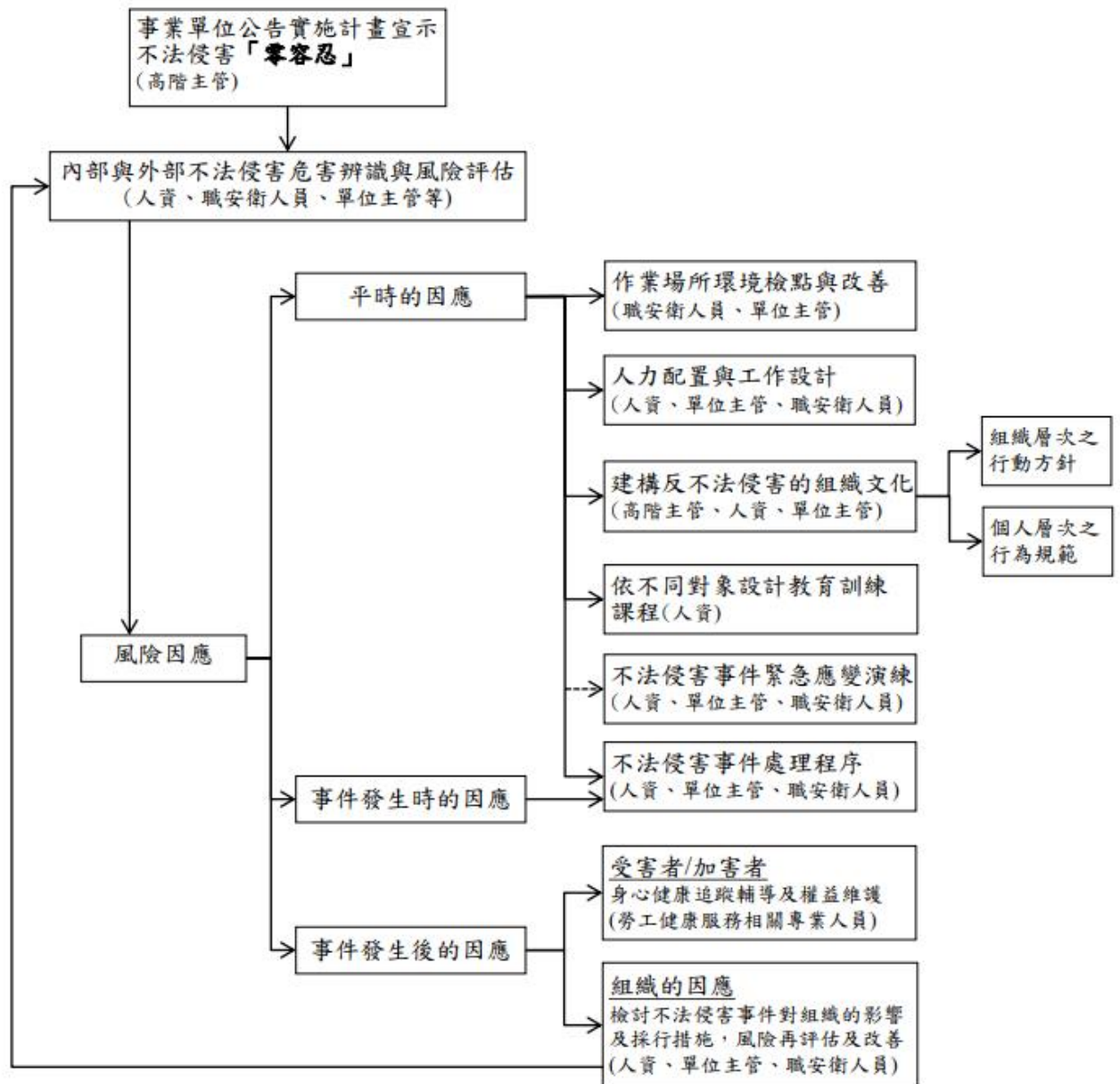
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	8/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

各單位及場所應依據自身需求與條件，每年定期一次進行績效評估，確認採取控制措施後的餘風險及新增風險，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，並確實紀錄於「**職場不法侵害預防措施查核及評估表(TS00-03-27-07)**」。



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	9/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

5.9 勞動部公告職場不法侵害預防及處理流程圖(圖一)



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



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	10/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

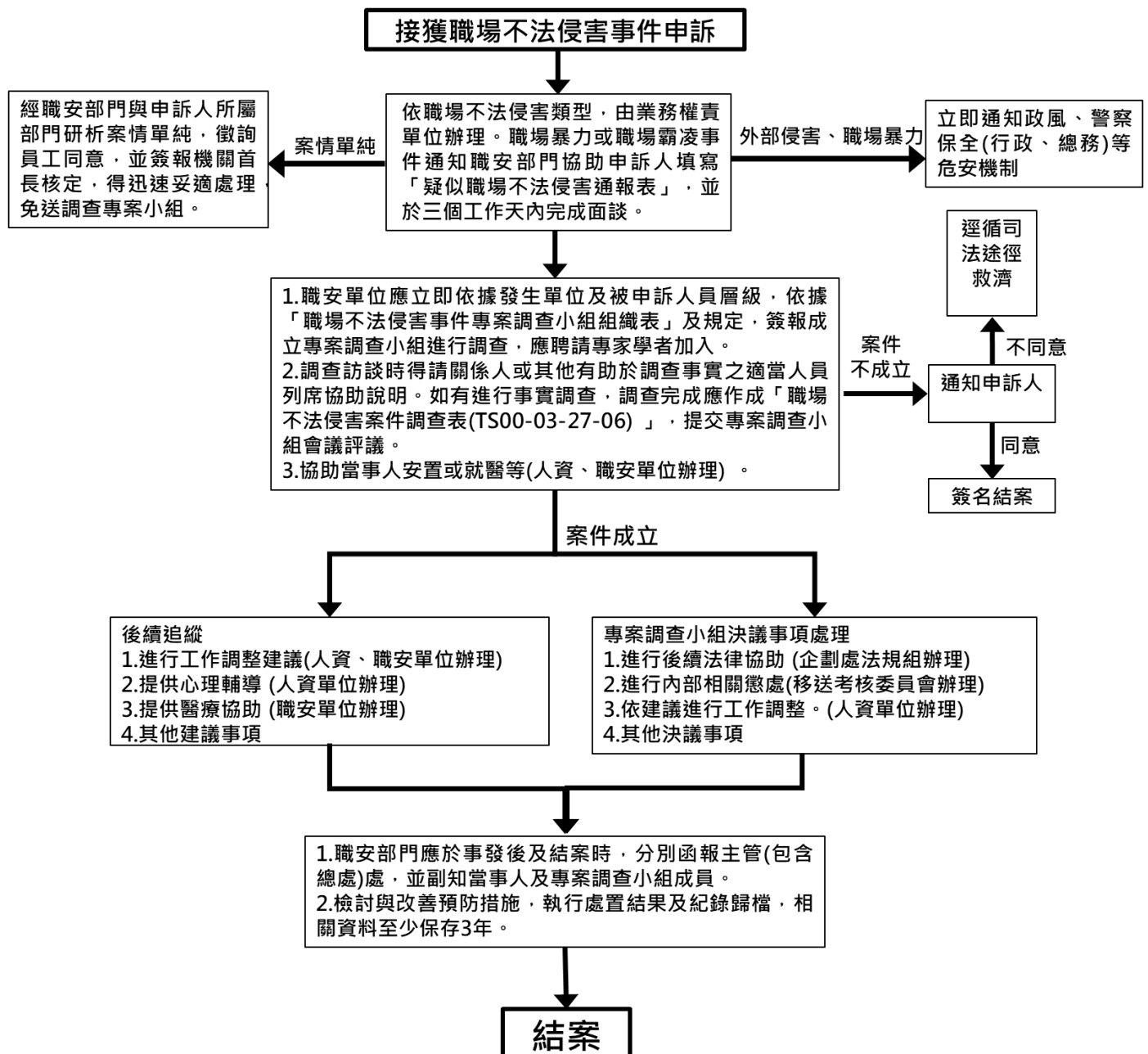
5.10 職場不法侵害事件專案調查小組組織表(圖二)

單位	召集人	執行秘書	調查小組成員
總管理處	簽請總管理處機關首長擔任或指定	工安環保處處長	1.人力資源處主管 1 名 2.政風處主管 1 名 3.工會勞工代表 2 名 4.外部專業人員至少 2 名
區管理(工程)處	簽請所屬區管理(工程)處機關首長擔任或指定	工安課課長	1.人事室主管 1 名 2.政風室主管 1 名 3.工會勞工代表 2 名 4.外部專業人員至少 2 名



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	11/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

5.11 本公司職場不法侵害事件申訴流程圖(圖三)



6. 附件：

6.1 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(TS00-03-27-01)。

6.2 職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表(TS00-03-27-02)



文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防要點	頁次	12/11
文件編號	TS00-03-27	版次	8.0

6.3 預防職場不法侵害之書面聲明(TS00-03-27-03)。

6.4 疑似職場不法侵害通報表(TS00-03-27-04)。

6.5 職場不法侵害通報案件撤回書(TS00-03-27-05)

6.6 職場不法侵害案件調查及處置書(TS00-03-27-06)

6.7 職場不法侵害預防措施查核及評估表(TS00-03-27-07)