

澎湖縣政府公共車船管理處

執行職務遭受不法侵害預防計畫

114 年 1 月 24 日澎車人字第 1143800086 號函訂定

一、依據

1. 依據「職業安全衛生法」第 6 條第 2 項第 3 款「職業安全衛生法施行細則」第 11 條、「職業安全衛生設施規則」第 324 條之 3 第一項規定辦理。
2. 依據勞動部 111 年 8 月「執行職務遭受不法侵害預防指引（第三版）」

二、目的

澎湖縣政府公共車船管理處（以下簡稱本處）為預防本處全體員工（以下簡稱工作者）於執行職務時，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事件，確保工作者之身心健康。

三、名詞定義

1. 職場暴力：工作者在與工作相關的環境中，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，其來源又分為內部暴力及外部暴力。
2. 內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
3. 外部暴力：發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、乘客、廠商等。
4. 職場不法侵害：指工作者因執行職務，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。
5. 職場霸凌：發生於權力不對等的社會關係，及加害者與被害者處於上對

下的關係。

四、適用範圍與對象

1. 勞動場所出現下列類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：

防計畫：

- (1) 肢體暴力（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
- (2) 心理暴力（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。
- (3) 語言暴力（如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等）。
- (4) 性騷擾（如：不當的性暗示與行為等）。
- (5) 跟蹤騷擾行為（如：以人員、車輛、工具、設備、電子通訊、網際網路或其他方法進行監視、觀察、跟蹤、守候、尾隨等）。

2. 適用對象：本處勞動場所內所有工作者。

五、職責

1. 處長：

- (1) 向本處所有工作者公開宣示公司預防職場暴力之書面聲明（附件一）。
- (2) 監督本計畫是否依規定執行。

2. 職業安全衛生主管：

- (1) 督導職務遭受不法侵害預防計畫之規劃、推動與執行。
- (2) 協助各課室主管潛在職場暴力風險評估（附件二）。
- (3) 協助職業安全衛生管理人員作業場所環境檢點，並填寫物理環境與工作場所設計方面紀錄評估表（附件三、附件四）。

(4) 協助各部門主管工作者工作適性評估與建議，協助工作調整與更換，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（附件五、附件六）。

(5) 會同各單位成立「執行職務遭受不法侵害防治工作小組」（以下簡稱工作小組），擔任工作小組組長。

(6) 職場暴力預防、調查及處置。

3. 各部門主管：

(1) 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。

(2) 潛在職場暴力風險評估（附件二）。

(3) 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。

(4) 配合職場暴力預防、調查及處置。

(5) 負責提供部門工作者必要保護措施。

(6) 部門工作者工作適性評估與建議，協助工作調整與更換，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（附件五、附件六）。

4. 職業衛生安全管理人員：

(1) 負責職務遭受不法侵害預防計畫之規劃、推動與執行。

(2) 負責作業場所環境檢點、並填寫物理環境與工作場所設計紀錄評估表（附件三、附件四）。

(3) 公告處內禁止工作場所執行職務遭受不法侵害之書面證明。

(4) 擔任工作小組幹事。

- (5) 執行強化工作場所的保護措施規畫與配置。
- (6) 職場暴力預防、調查。
- (7) 辦理教育訓練。
- (8) 申訴完畢後，填寫「執行職務遭受不法侵害處置表」(附件七)。
- (9) 於收到申訴時，依「不法侵害處理流程」召集工作小組，進行後續處置。

5. 人事室：

- (1) 協助推動並執行本計畫。
- (2) 擔任工作小組成員。
- (3) 協助提供工作者因職務遭受不法侵害而缺勤、病假、離職名單。
- (4) 工作者工作適性評估與建議，協助工作調整與更換，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(附件五、附件六)。
- (5) 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。
- (6) 負責辦理性別平等教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師。
- (7) 本處性騷擾通報窗口，受理職場性騷擾申訴。
- (8) 於收到性平案件或職場霸凌案件申訴時，依「性騷擾防治申訴處理要點」及「職場霸凌防治及處理作業規定」召集工作小組，進行後續處置。

6. 政風室：

- (1) 協助預防計畫之規劃、推動及執行。
- (2) 擔任工作小組成員。
- (3) 協助職務不法侵害危害辨識與風險評估審查。
- (4) 協助員工提起所害賠償等訴訟之法律行為。

7. 總務課：

- (1) 協助預防計畫之規劃、推動及執行。
- (2) 擔任工作小組成員。
- (3) 改善工作場所環境。
- (4) 處理維安事件或執行專案安全防護。
- (5) 必要時協助暴力傷害預防。
- (6) 視當事人需求協助報案。

8. 機料課：

- (1) 協助預防計畫之規劃、推動及執行。
- (2) 擔任工作小組成員。

9. 業務課：

- (1) 協助預防計畫之規劃、推動及執行。
- (2) 擔任工作小組成員。

10. 作業現場工作者：

- (1) 配合職務遭受不法侵害預防計畫之執行與參與。
- (2) 配合接受相關預防教育訓練。
- (3) 配合職場暴力預防、調查及處置。

(4) 遇職場暴力時，勇於通報及申訴。

(5) 執行職務遭受不法侵害時，通報及申訴並於 24 小時內填寫職場不法侵害通報表（附件八）。

六、職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

1. 政策規劃與實施：

由處長向本處所有工作者公開宣示公司預防職場暴力之書面聲明（附件一）。

2. 辨識及評估危害：

為預防職場不法侵害之發生，由職業安全衛生主管協助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進行風險評估（附件二）。

3. 適當配置作業場所：

為預防職場不法侵害之發生，由職業安全衛生主管督導職業安全衛生管理人員作業場所環境檢點，便填寫物理環境與工作場所設計方面紀錄評估表（附件三、附件四），適當配置作業場所。

(1) 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。宜注意工作者、訪客、乘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。

i. 依據「職業安全衛生設施規則」第 300 條，規定工作者工作場所噪音暴露時間，避免刺激工作者、訪客之情緒形成緊張型態。

ii. 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。

iii. 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。

iv. 維護物理結構及設備之安全，依工作適性適當調整人力。

(2) 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。

i. 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、民眾往來動線注意安全。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，非工作者不得進出，可要求員工配戴識別證，避免非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。

ii. 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便工作者及訪客使用，以降低緊張感。必要時設置服務對象或訪客之空間，安排舒適座位，減少工作空間出現可作為武器之銳器或鈍物，如花瓶等。

iii. 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響工作者出入：宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。

iv. 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、盥洗室應有明顯標示，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。

v. 監視器及警報系統：依工作場所實際狀況、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警報設備。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。

4. 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」兩個方面進行檢點，由職業安全衛生主管督導各部門主管完成工作者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（附件五、附件六）。

(1) 適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

i. 事業單位人力配置不足或資料不符，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，除應參考醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適性等，如服務性質之工作，宜考量潛在危害，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。必要時應聘僱保全人員或提供工作者自我防衛工具（如口哨、警棍等）、宿舍或交通服務等保護措施。

ii. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練。

iii. 當工作者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。

iv. 若工作者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，以保護工作者職場安全。

(2) 工作設計：工作設計亦是減少職場不法侵害方面為有效的方法之一。

i. 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。

ii. 避免工作單調重複或負荷過重，排班應取得工作者同意並保有規律性，避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。

iii. 允許適度的工作者自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。提供工作者社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵工作者參與。

iv. 針對工作者需求提供相關之福利措施，如彈性工時，有助於調和工作者職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

5. 建立事件處理程序通報流程圖：(如附件十)

6. 職場暴力之管理：

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表及教育訓練問卷資歷應統一保存。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而得到控制，藉以作為年度職場暴力防治

的參考。

七、執行成效之評估改善

定期於「執行職務遭受不法侵害防治工作小組」報告相關事件處理，並檢討事件發生原因，對環境及職務進行審查及檢討，填寫「職場不法侵害預防措施查核表及評估表」(附件九)，預防類似事件再發生。

八、本計畫未盡事宜，得隨時進行修正或補充。

九、本作業要點簽奉處長核定通過後公告實施，修正時亦同。

澎湖縣政府公共車船管理處

預防職場不法侵害之書面聲明

澎湖縣政府公共車船管理處（以下簡稱本處），為保障所有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，絕不容忍任何本處之管理階層主管有職場不法侵害行為，亦絕不容忍本處員工同仁、乘客或訪客及其他第三方之不法侵害行為。

一、職場不法侵害的定義：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、福祉或健康構成挑戰的事件。

二、職場不法侵害行為的樣態：

1. 肢體不法侵害（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
2. 心理不法侵害（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。
3. 語言不法侵害（如：恐嚇、干擾、歧視等）。
4. 性騷擾（如：不當的性暗示與行為等）。
5. 跟蹤騷擾（如：監視觀察、不當追求、通訊騷擾、妨害名譽、尾隨接近、冒用個資購物等）。

三、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

1. 向同事尋求建議與支持。
2. 與加害者理性溝通，表達自身感受。
3. 思考自身有無缺失，請同事誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。
4. 盡可能錄音或以任何方式記錄加害者行為作為證據。
5. 向本處提出申訴。

四、本處所有員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹及聽聞職場不法侵害事件發生，皆得通知本處人事室或撥打員工申訴專線，本處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。本處絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復行為。若有，進會進行懲處。

五、本處對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所之員工，事後絕不會其處理不利之處分。

六、本處鼓勵同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但員工需要額外協助，本處亦將盡力協助提供。

七、本處職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：(06)921-3822 # 204 申訴專用信箱：fw580780@phpto.penghu.gov.tw（代表號）

車船處負責人：_____ 簽署日期：_____

澎湖縣政府公共車船管理處

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

受評估之單位：_____部 門：_____評估人員：_____評估日期：_____

受評估之場所：_____審核人員：_____審核日期：_____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險 類型(肢體/語言/心理/性騷擾)	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (高中低)	現有控制措施 (工程控制/管理控制/個人防護)	應增加或修正相關措施
外部不法侵害								
是否有組織外人員(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區工作者之不法侵害來源	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工之工作性質為執行公共安全業務否	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工需於深夜或凌晨工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工需於較陌生之環境工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		

勞工之工作涉及現金交易、運送或處理貴重物品否	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工之工作是否為直接面對群中之第一線服務工作	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工之工作是否與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工之工作是否需要接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
勞工當中是否有自行通報因私人關係遭受不法侵害威脅者或為家庭暴力受害者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害教育訓練者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
工作場所位於交通不便，偏遠地區否	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		

內部不法侵害									
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
是否有同仁之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件之發生	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
是否有同仁被排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 心理	☐ 語言 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		

工作場所出入是否未有相關 管制措施	☐	☐	☐ 肢體 ☐ 語言 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 及不可能	☐ 輕度傷害 ☐ 中度傷害 ☐ 高度傷害	☐ 低度風險 ☐ 中度風險 ☐ 高度風險		
----------------------	--------------------------	--------------------------	---	---	---	---	--	--

表一 簡易風險等級分類

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

◎ 風險評估方式說明：

一、風險可由危害嚴重性及可能性之組合判定。評估嚴重度可考慮下列因素：

(一) 可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。

(二) 傷害程度，一般可簡易區分為：

- 輕度傷害，如：(1)表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2)不適和刺激，如頭痛等暫時性的疼痛；(3)言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。
- 中度傷害，如：(1)割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折；(2)造成上肢異常及輕度永久性失能；(3)遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服。
- 嚴重傷害，如：(1)截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害；(2)其它嚴重縮短生命及急性致命傷害；(3)遭受言語及肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。

二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。可能性等級之區分一般可分為：

(一) 可能發生：一年可能會發生一次以上。

(二) 不太可能發生：至少一至十年以內，可能會發生一次。

(三) 極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次。

三、風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類。如表一為 3x3 風險評估矩陣參考列，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。除風險矩陣模式外，也可將可能性及嚴重性依不同等級給予不同評分基準，再以其乘積作為該危害之風險值。

澎湖縣政府公共車船管理處

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「物理環境」方面

單位/部門：_____作業內容：_____檢點日期：_____

環境相關因子	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之控制措施
噪音			規定工作者工作場所噪音暴露時間，避免刺激勞工、訪客之情緒形成緊張型態。
照明			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。
溫度			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。
濕度			
通風狀況			
建築結構			維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備			

註：本表個性環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，單位得自行依作業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「工作場所設計」方面

單位/部門：_____作業內容：_____檢點日期：_____

環境相關因子	現況描述 (含現有措施)		應增加或 改善之措施	建議可採行之控制措施
通道(公共通道或員工停車場等區域)				◎盡量減少對外通道分歧 ◎員工識別證、加設密碼鎖與門禁等措施，避免 未獲授權之人擅自進出。 ◎未使用門予以上鎖，防止加害人進入及藏匿， 惟應符合消防法規。 ◎員工停車場應盡量緊鄰工作場所。 ◎廁所、盥洗室應有明顯標示，方便運用並適當 維護。
工作空間				◎應設置安全區域並建立緊急疏散程序 ◎工作空間內宜有兩個出口。 ◎辦公傢俱之擺設，應避免影響者出入安全，傢 俱宜質輕無銳角，盡可能固定。 ◎減少工作空間出現可作為武器之銳器或鈍物， 如花瓶等。 ◎工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破 窗，應即時修理。
服務櫃台				◎有金錢業務交易之服務櫃台可裝設防彈或防碎 玻璃，並設置退避空間。 ◎安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
服務對象或訪客等候空間				◎安排舒適座位，準備雜誌、電視等物品，降低 等候時的無聊感、焦慮感。
室內外及停車場				◎安裝明亮的照明設備。

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，並有定期維護及測試。 ◎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同仁且求助。 ◎為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。
-------	--	--	--	--

註：本表個性環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，單位得自行依作業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

澎湖縣政府公共車船管理處

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

「適性配工」方面

單位/部門：_____ 檢點日期：_____

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	從事作 業人數	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
面對大量顧客(如重大節日之前後、尖峰時段)				◎配置保全人員 ◎提供勞工自我防衛工具 ◎宿舍或交通接駁服務
單獨作業或夜間工作				◎強化人員緊急應變能力 ◎提供勞工自我防衛工具
需在不同作業場所移動				◎配置保全人員 ◎明確規定移動流程
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者				◎配置保全人員 ◎與他人協同作業

註：本表個性環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，單位得自行依作業特性修正與增列。

□檢點人員：_____

□單位主管：_____

澎湖縣政府公共車船管理處

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

「工作設計」方面

單位/部門：_____ 檢點日期：_____

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
需與公眾接觸之服務			簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突
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
其他職場友善措施			◎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 ◎於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與 ◎針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴特定協助等，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害

註：本表個性環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，單位得自行依作業特性修正與增列。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

澎湖縣政府公共車船管理處

職場不法侵害處置表

處置內容	
通報日期與時間	年 月 日 時 分
調查時間	年 月 日 時 分
參與調查或處理人員	☐ 外部人員（請述明，如警政人員）
	☐ 內部人員（請述明，如保全、人事等）
傷害者需醫療處置否：	☐ 否 ☐ 是
事發後雙方調解否：	☐ 否 ☐ 是
受害者說明發生經過與不法侵害原因(請述明，可舉證相關事證)	
加害者說明發生經過與不法侵害原因(請述明，可舉證相關事證)	
目擊者說明發生經過與不法侵害原因(請述明，可舉證相關事證)	
調查結果	
處置結果	☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整業務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：_____
	受害者安置情形 加害者懲處情形 外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他：_____
向受害者說明事件結果	☐ 否 ☐ 是，日期： 年 月 日
未來改善措施	

處理者：_____

處理日期/時間：_____

審核者：_____

審核日期/時間：_____

澎湖縣政府公共車船管理處

職場不法侵害通報表

通報內容				
通報日期時間		年 月 日 時 分		
通報人		與受害者之關係	☐ 受害者本人 ☐ 受害者法定代理人 ☐ 受害者委任代理人	
工作單位		聯絡電話		
類型		☐ 肢體暴力 ☐ 心理暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 性騷擾		
發生日期時間		年 月 日 時 分		
發生地點				
受害者	姓名或特徵		性別	
	☐ 外部人員 ☐ 內部人員(所屬部門/單位：_____)			
加害者	姓名或特徵		性別	
	☐ 外部人員 ☐ 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				
是否造成傷害		☐ 無 ☐ 有 1. 傷害者： ☐ 受害者 ☐ 加害者 ☐ 其他：_____ 2. 傷害程度：_____ 目擊者： ☐ 無 ☐ 有，姓名或特徵：_____		
通報人簽名				

澎湖縣政府公共車船管理處

職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位/部門：_____ 檢核/評估日期：_____

項目	檢核重點	結果	修正相關控制措施/改善情況
辨識及評估危害	☐ 組織 ☐ 個人因素 ☐ 工作環境 ☐ 工作流程		
適當配置作業場所	☐ 物理環境 ☐ 工作場所設計		
依工作適性是當調整人力	☐ 適性配工 ☐ 工作設計		
建構行為規範	☐ 組織政策規範 ☐ 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	☐ 教育訓練場次 ☐ 教育訓練內容 ☐ 情緒模擬、演練 ☐ 製作手冊或指引並公告		
建立事件處理程序	☐ 建立申訴或通報機制 ☐ 通報處置 ☐ 每位同仁清楚通報流程 ☐ 相關資源連結 ☐ 紀錄		
執行成效之評估及改善	☐ 定期審視評估成效 ☐ 相關資料統計分析 ☐ 事件處理分析 ☐ 報告成果 ☐ 紀錄		
其他事項			

註：本表各檢核重點，各單位可依特性需求自行修正與增列。

檢點人員：_____

☐單位主管：_____

澎湖縣政府公共車船管理處執行職務遭受不法侵害預防與處置流程

