

國立臺灣戲曲學院執行職務遭受不法侵害預防計畫

113年11月11日校園職業安全衛生管理委員會審議通過

一、依據：

(一) 依「職業安全衛生法」第 6 條第 2 項、「職業安全衛生法施行細則」第11條及「職業安全衛生設施規則」第324-3條之規定辦理。

(二) 勞動部職業安全衛生署「執行職務遭受不法侵害預防指引」。

二、目的：本校為預防教職員工及工作者於執行職務時遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」及處置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，訂定本計畫。

三、定義：包括下列4種類型：

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. 性侵害、性騷擾(如:觸碰身體性意涵之部位、性別歧視之言論等)或性霸凌(如：譏笑他人的性傾向等)。

四、不法侵害來源：

- 1.內部：發生在校內教職員工或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
- 2.外部：發生在教職員工及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的承攬商、訪客、民眾及服務對象。

五、適用對象：本校全體教職員工。

六、職責分工：

(一) 校長：宣示落實對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之書面聲明。(附表一)。

(二) 工作場所負責人：

- 1.維持友善的工作環境。
- 2.預防及避免上述暴力情事之發生。
- 3.協助調查或處理所屬教職員工受職場不法侵害之通報。
- 4.執行職務遭受不法侵害事件發生時，協調提供必要保護措施。

(三) 人事室：

1. 協助推動並執行本計畫。
2. 協助辦理教育訓練，如了解職場不法侵害行為與相關法律知識等。
3. 有人事調動與人事中止聘僱告知作業時，協助處理相關事宜。
4. 受理教職員工受職場不法侵害之通報，涉及性侵害、性騷擾轉介性別平等教育委員會辦理。

(四) 環安組：

1. 擬定推動本預防計畫。
2. 協助強化工作場所保護措施。
3. 重大暴力事件發生後或通報案件次數明顯增加時，進行執行職務遭受不法侵害風險評估。

(五) 諮商輔導中心：

1. 協助擔任相關教育訓練課程講師（如人際溝通技巧訓練、壓力調適與放鬆訓練課程、情緒覺察與管理課程等）。
2. 輔導受害者心理健康並給予諮詢，提出身心健康保護措施之適性評估與建議。

(六) 性別平等教育委員會：教職員工若因執行職務遭受不法侵害事件涉及性侵害、性騷擾(含性別歧視)或性霸凌等情事，依據「國立臺灣戲曲學院性別工作平等暨性騷擾防治辦法」之申訴與調查處理程序處理。

(七) 勞工健康服務人員

1. 協助職場暴力預防及處置。
2. 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。
3. 辨識與評估高風險族群，並提供改善建議。

(八) 教職員工

1. 維持友善的工作環境。
2. 預防及避免上述暴力情事之發生。
3. 發現職場不法侵害時，勇於通報。

七、執行職務遭受不法侵害預防應依下列程序執行：

(一) 建構行為規範：公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明，參見(附表一)。

(二) 辨識執行職務發生遭受不法侵害高風險族群：如校內與廠商應對之人員、駐衛警及保全人員、處理爭議之行政人員等。

(三) 危害預防措施：

1.適當配置作業場所：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，強化相關措施，可採行措施見(附表二)。

2.行政管理：

(1)簡化工作流程，減少教職員工與服務對象於互動過程之衝突。

(2)依工作適性調整人力，避免人力不足而導致不法侵害事情發生或惡化。

(3)有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並可採輪值方式。

(4)允許適度的教職員工自治，保持充分時間對話、分享資訊及解決問題。

3.教育訓練

(1)介紹職場工作環境特色、管理政策、及通報管道。

(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件。

(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。

(4)授與人際關係與溝通技巧，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。

(5)提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工。

(四) 通報處理程序及分級審查機制

1.教職員工於遭遇或疑似遭受職場不法侵害行為時，應填寫「國立臺灣戲曲學院執行職務遭受不法侵害通報/收件表」，見(附表六)之通報內容，向人事室或單位主管通報。

2.單位主管接獲教職員工通報後，應立即通報人事室及環安組處理；人事室與環安組接獲職場不法侵害之通報後，未涉及性平事件轉陳秘書室，由秘書室指派所屬一級單位或校級調查處理，一級單位及校級單位得視事件態樣成立調查處理小組；涉及性平事件則諮詢性別平等委員會判斷是否啟動調查，如需啟動調查，轉請性別平等委員會調查處理，並依現行性別平等委員會處理性平事件流程辦理；如性平會判斷不需啟動調查，則轉陳秘書室，由秘書室指派所屬一級單位或校級調查處理，並

由性平會派員協助，一級單位及校級單位得視事件態樣成立調查處理小組。調查處理後，填寫「國立臺灣戲曲學院執行職務遭受不法侵害處置表」，處理程序參見(附表五)「執行職務遭受不法侵害處理流程圖」，二個月內完成調查或處理，如有特殊因素得請校長同意展延期限辦理，展延以二次為限；倘一級單位主管對該單位之案件置之不理，則簽請校級單位調查處理。

3.分級審查機制：

(1)被申訴人為校長者之審查機制如下：

A.由學校組成之調查處理小組進行調查及調解，於組成小組時，應至勞動部職業安全衛生署設置之「勞工健康照護資訊平台」之專家資料庫遴選適當第三方公正之外部專家學者擔任小組成員進行調查。另必要時得尋找外部資源如縣市政府勞工主管機關、勞動檢查機關、警察機關等協助處理。

B.倘學校調查處理小組未依規定組成或運作，或當事人對該小組之處理結果仍有不服者，得向具指揮監督之上級主管機關提出申訴。

(2)被申訴人為一級主管者，調查處理小組召集人原則由副校長擔任，倘副校長為被申訴人，則簽請校長另行指派召集人。

(3)被申訴人涉及多位主管、教職員者，可一併申訴，並由秘書室簽請校長指派調查處理小組召集人。

(4)被申訴人為二級主管（含）以下教職員者，原則由校長指派非當事人（申訴人、被申訴人）所屬單位一級主管擔任小組召集人。

(5)申訴人遭受校外人員不法侵害時，如雙方拒絕接受協調或有自傷及傷人之虞者，必要時可由校方（學務處環安組）協助申訴人連繫相關單位（警政、司法機關）介入處理。

4.通報過程必須客觀、公平、及公正，對受害人與通報者之權益與隱私，需完全保密。

(五) 執行職務遭受不法侵害之管理

執行職務遭受不法侵害通報/收件表及處置表，應統一保存，至少留存三年。針對通報資料中，不同類型的執行職務遭受不法侵害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，當年度執行職務遭受不法侵

害防治的參考。

(六) 執行成效之評估與改善

於重大暴力事件發生後或通報案件次數明顯增加時，進行執行職務遭受不法侵害風險評估，確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，檢討其適用性與有效性。暴力事件發生後，學校應對環境與職務進行審查及檢討，以找出改善空間。執行職務遭受不法侵害相關之會議紀錄、訓練內容、通報表、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，供進行風險控制及改善措施之參考。所有執行職務遭受不法侵害事件之調查報告，應以書面紀錄與保管，以利事後審查。

八、本計畫經校園環境衛生及安全維護委員會通過後，陳請校長核定後公告實施，修正時亦同。

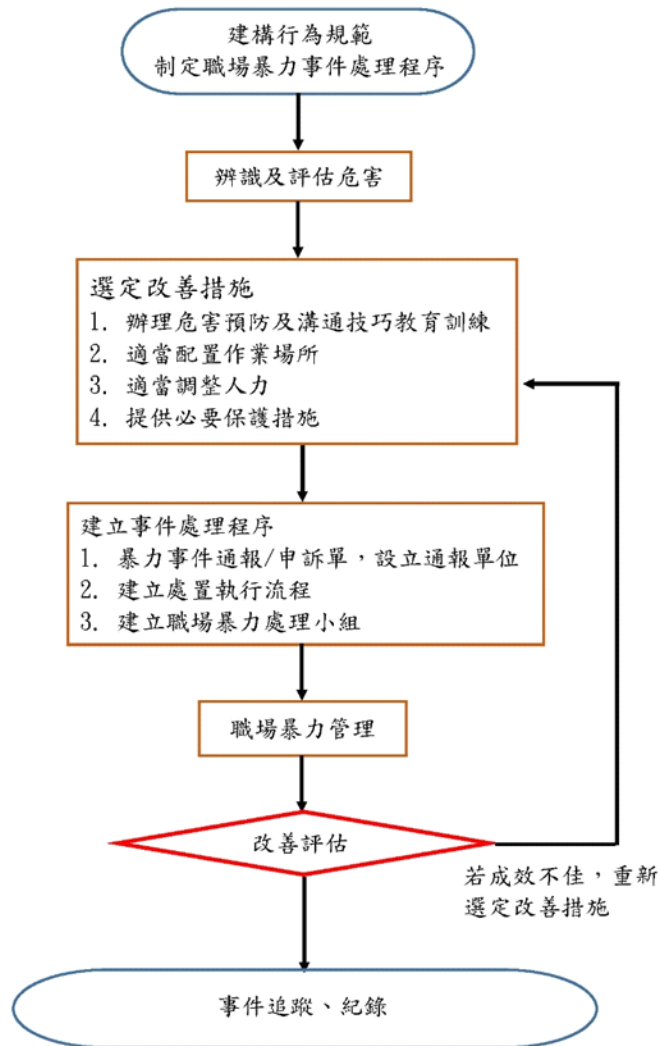


圖1執行職務遭受不法侵害風險評估流程

執行成效之評估及改善

- 校長應鼓勵工作者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，組織

應對環境及職務進行審查及檢討(附表8)，以找出改善之空間。

- 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、保管，以利事後審查。

附表一

國立臺灣戲曲學院預防職場不法侵害之書面聲明

本校為提倡職場暴力零容忍!保障所有教職員工在執行職務過程中，免於遭受身體或心理不法侵害而致身心疾病，特以書面加以聲明。

絕不容忍本校各階層主管有職場不法侵害之行為。

絕不容忍本校教職員同仁間或學生、家長、或其他第三方人士對本校教職員工施行職場暴力之行為。

一、職場不法侵害的定義：執行職務時因他人行為遭受身體或精神不法侵害（以下簡稱職場不法侵害）之範圍，指本校教職員工因執行職務，遭受校長、主管、同事、學生、家長或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。

二、職場不法侵害的行為樣態：

(一)肢體侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

(二)心理侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

(三)語言侵害(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)。

(五)跟蹤騷擾(如:監視觀察、尾隨接送、不當追求、妨害名譽、寄送物品、冒用個資、通訊騷擾、歧視貶抑等)。

三、遇到職場不法侵害怎麼辦：

(一)向同事尋求建議與支持。

(二)盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。

(三)與加害者理性溝通，表達自身感受。

(四)自省自身有無缺失，可與同仁誠實的討論，找出問題點。

(五)通報與提出申訴。

四、本校教職員工均有責任協助免於職場不法侵害之工作環境，共同維持友善職場

環境。當目睹或聽聞不法侵害事件發生時，應通知本校環安組或撥打申訴專線，本校接獲申訴後，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。本校絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為。

五、本校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勞工，事後絕不會對其處以不利之處分。

申訴專線電話(02)27962666#1490

申訴專用電子信箱 tkhroger@tcpa.edu.tw

校長

中 華 民 國 112 年 1 月 11 日

附表2

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

審核者：

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								
外部人員的行為不可預知，且容易成為暴力的來源	☐	☐						
缺乏有經驗的工作者在接觸群眾的一線崗位	☐	☐						
工作者沒有接受過培訓如何處理刁難的外部人員	☐	☐						
施暴者容易接近工作者做出肢體攻擊	☐	☐						
工作者需要在陌生的環境下工作	☐	☐						
工作者是否有單獨的工作	☐	☐						
工作者需要在深夜進行工作	☐	☐						

工作者沒有接受過培訓如何處理現金或應對搶劫	☐	☐						
工作環境內部或外部有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐						
在公眾視野中有貴重的物品或現金	☐	☐						
需要處理大量金錢的工作缺乏轉移現金的程序	☐	☐						
工作者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	☐	☐						
新進工作者是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐						
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	☐	☐						
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或工作者遭受同事	☐	☐						

(含上司)不當言行之對待								
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐						
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐						
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	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐						

工作場所出入 是否未有相關 管制措施	☐	☐						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--	--	--	--	--	--

註：1.潛在風險為列舉，校方可自行依需求增列。

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，校方可自行細分歸類。

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：

1. 輕度傷害，如：(1) 表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2) 不適和刺激，如頭痛等暫時性的病痛；(3) 言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。
2. 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。
3. 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) 遭受言語或肢體騷擾，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：至少一至十年之內，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風險評估矩陣參考例，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度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

附表3

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。）

- 個人概況
 - 工作部門：_____
 - 任用類別：☐正式人員 ☐約用人員 ☐實習人員 ☐其他

 - 性別：☐男性 ☐女性
 - 教育程度：☐國中(含以下) ☐高中(高職) ☐大學(專科) ☐
研究所(含)及以上
- 工作年資
 - 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
 - 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資：____年 ____月
 - 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
- 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_____
- 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：_____
- 單位是否提供有關預防暴力攻擊之安全衛生教育訓練？
 - ☐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	☐	☐	☐	☐	☐
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	☐	☐	☐	☐	☐
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	☐	☐	☐	☐	☐
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	☐	☐	☐	☐	☐
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	☐	☐	☐	☐	☐

【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	☐	☐	☐	☐	☐
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	☐	☐	☐	☐	☐
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐
7	實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓員工擁有更安全與健康的工作環境	☐	☐	☐	☐	☐
8	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使員工擁有更好的工作品質，使員工權益受到更好的保護與尊重	☐	☐	☐	☐	☐
9	實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升公司安全衛生之管理績效	☐	☐	☐	☐	☐
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	☐	☐	☐	☐	☐

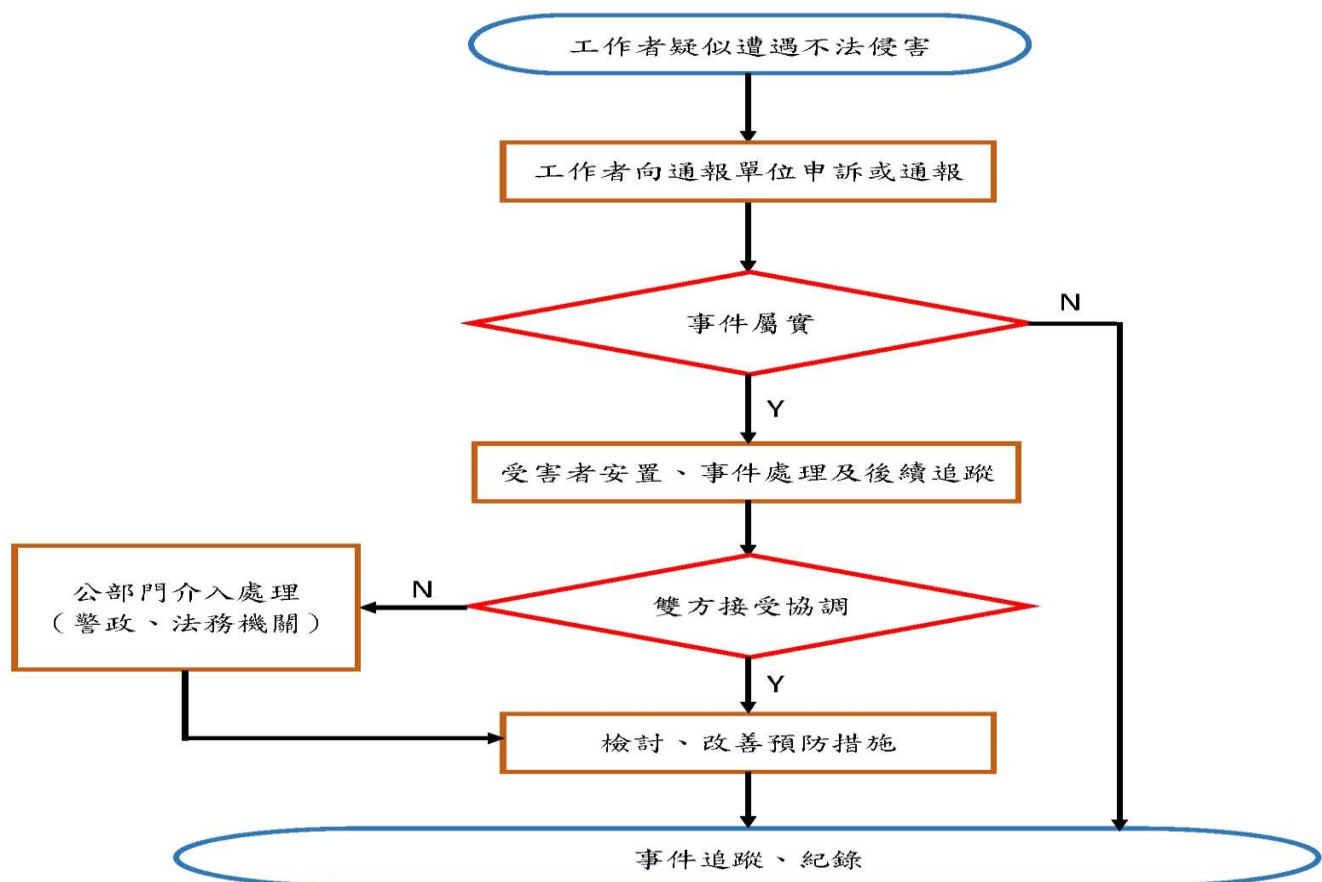
附表4

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、員工證、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

附表5

職場暴力處置執行流程



附表6

遭遇職場暴力事件通報/申訴單

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： ☐ 男 ☐ 女	性別： ☐ 男 ☐ 女
☐ 外部人員	☐ 外部人員
☐ 內部人員（所屬部門/單位：_____）	☐ 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： ☐ 肢體暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 心理暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 其他：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 受害者 ☐ 加害者 ☐ 其他____ 2. 傷害程度：_____ 目擊者： ☐ 無 ☐ 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： ☐ 外部人員（請敘明，如警政人員） ☐ 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷受害者需醫療處置否： ☐ 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
☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整職務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：_____	外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他
向受害者說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 是（請註明日期） 未來改善措施：	

處理者：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____

國立臺灣戲曲學院 教職員工遭遇職場暴力追蹤調查表(續)

案件編號：

姓名：

一、受害者後續辦理情況：

• 人事人員：

• 勞工健康服務人員：

• 臨場服務醫師：

• 環安衛管理人員：

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. 警政單位、司法機關介入處理

附表8

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/改善情形
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		
依工作適性適當調整人力	☐ 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 ☐ 情境模擬、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，得自行依產業特性需求修正與增列。

☐評估人員：_____

☐單位主管：