國立空中大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

114年1月22日校長核定公告實施

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」。

(三)國立空中大學員工職場霸凌防治及處理作業規定。

(四)國立空中大學工作場所性騷擾與性別歧視防治及處理要點。

二、職場不法侵害之定義

職場不法侵害係指因執行職務，於工作場所遭主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，而導致人員受到身體或精神之傷害，例如職場霸凌或性騷擾等。

三、職場不法侵害之類型

(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)。

(五)跟蹤騷擾。

四、適用對象：本校工作場所內教職員工及工作者。

五、職責分工

(一)校長

1. 監督計畫依規定執行。

2. 支持及協調校內各單位共同推動本計畫。

(二)一級單位主管

1. 配合填寫潛在職場不法侵害風險評估表格(審核人員欄位)。

2. 配合計畫之執行並強化工作場所的規劃。

3. 提供所屬工作者必要之保護措施及預防宣導。

(三)人事室

1. 辦理相關教育訓練。

2. 有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，提供必要保護措施或救濟管道。

3. 受理遭受不法侵害之通報。

(四)總務處

1. 依本校情況編撰計畫。

2. 彙整各單位填寫之潛在職場不法侵害風險評估表格。

3. 強化工作場所的規劃措施。

(五)學生事務處

1. 協助辦理就學服務助學金人員相關教育訓練。

2. 提供就學服務助學金人員必要之保護措施及預防宣導。

(六)工作者

1. 經辨識為高風險族群或具高風險族群特質者，配合填寫潛在職場不法侵害風險評估表格(評估人員欄位)。

2. 配合參加相關職場不法侵害預防教育訓練。

六、計畫執行流程

(一)建構行為規範：由校長公開宣示校內「禁止工作場所職場不法侵害之書面聲明」(附表1)並由總務處張貼至公佈欄。

(二)辨識及評估危害：

1. 辨識高風險族群：針對學校內警衛人員、老師及其它第一線服務人員等。

2. 辨識具高風險族群特質：針對學校內夜班、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工作場所。

3. 採用潛在職場不法侵害風險評估表格（附表2）進行風險評估：

(1)由工作者於工作場所中依據表列不法侵害潛在風險項目勾選可能發生與否。(高風險族群工作者填寫)

(2)針對可能發生之項目列舉可能出現的潛在不法侵害風險類型。(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)單位主管依工作者填寫項目，識別正在使用的現有不法侵害控制措施。(一級單位主管填寫)

(5)單位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。(一級單位主管填寫)

(三)辦理教育訓練：

1. 同時為工作者及單位主管辦理教育訓練內容列舉如下：

(1)人際關係及溝通技巧。

(2)認識組織內部職場不法侵害預防政策、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)對有不法侵害傾向人士之識別方法。

(5)保護個人及同事的不法侵害預防措施及程序。

(6)與顧客溝通、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。

2. 專為單位主管辦理教育訓練內容列舉如下：

(1)心理諮商及情緒管理課程。

(2)職場(校內)不法侵害及職場霸凌案例分析。

(3)鼓勵教職員工通報職場不法侵害事件之方法。

(4)對不法侵害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)識別校內潛在危害及處理之技巧。

(7)了解職場不法侵害行為相關法律知識。

3. 於實施教育訓練前後，請上課人員填寫不法侵害危害及風險評估之調查問卷(附表3)，以便於發現員工對職場不法侵害相關事項之認知程度，提供未來計畫執行成效之評估分析。

(四)適當配置作業場所：將組織內常發生的不法侵害類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施(附表4)。

(五)依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：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或提供相關防衛性工具：

1. 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。

2. 需要單獨進行作業活動。

3. 在傍晚及夜間之工作。
4. 需要處理金錢交易工作。
5. 執行保護性業務工作。
6. 執行教職員工人事調動告知作業時。
7. 執行教職員工人事終止聘雇告知作業時。

(六)建立事件處理程序：

1. 建立職場不法侵害處置執行流程（附表5)。
2. 制定職場不法侵害通報/申訴單（附表6）並設立通報單位為人事室。
3. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
4. 建立職場不法侵害處理小組，小組成員需依行政程序法第32、33條規定，進行迴避事宜，並負責執行控制不法侵害的策略、處理職場不法侵害案件及填具工作者遭遇職場不法侵害追蹤調查表（附表7)。成員必須熟悉組織內部對不法侵害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。另小組成員於調查處理程序中，除經小組會議決議外，不得與當事人、代表其利益之人或利害關係人為程序外之接觸。
5. 若學校校長或監督管理者涉及不法侵害事件，得依以下2階段處理：

(1)由學校組成之職場不法侵害處理小組進行調查及調解，必要時得邀請第三方代表協助處理。

(2)視第一階段學校處理情形，倘學校職場不法侵害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時，得向具指揮監督之上級主管機關提出申訴。

6. 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。
7. 學校應根據人員不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康輔導及協助：

(1)對於受害人提供立即性、持續性及支持性的保護措施。

(2)受害者或目睹不法侵害事件之人員，可能出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，可安排諮商、同儕輔導、休假或彈性調整職務內容與工作時間等方式，給予支持和協助。

七、職場不法侵害之管理

職場不法侵害相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、申訴書、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。所有職場不法侵害事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。

八、本計畫未盡事宜，適用本校其他規章進行修正或補充。

九、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上。

十、本計畫陳請校長核定後公告實施，修正時亦同。

國立空中大學禁止工作場所職場不法侵害之書面聲明

本校為保障所有教職員工及其它工作者在執行職務過程中，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，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校教職員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司員工有職場不法侵害之行為。

一、職場不法侵害的定義：教職員工和其它工作者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、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、職場不法侵害行為的樣態：

（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)。

三、員工遇到職場不法侵害怎麼辦：

（一）向同事尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同事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）向校方提出申訴。

四、本校所有教職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，都應立即通知本校人事室或撥打員工申訴專線，本校相關單位接獲通報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、本校絕對禁止對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、本校鼓勵教職員工同仁均能利用所設置之內部通報處理機制處理此類糾紛，如教職員工需要額外協助，本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場不法侵害通報管道(同職場霸凌、性騷擾防治聯絡資訊)：

通報單位：國立空中大學人事室

通報專線電話：02-22829355 分機5913

通報專用傳真：02-22891757

通報專用電子信箱：a885@mail.nou.edu.tw

校長：許立一　　簽署日期：114 年 1 月 22 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：　　審核人員：

以下欄位為評估人員填寫(高風險族群工作者)							以下欄位為審核人員填寫(一級單位主管)	
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，且容易成為不法侵害的來源	□	□						
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不法侵害受害者	☐	☐						
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	□	□						

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

不法侵害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) 工作單位：_____

(二) 任用類別：□正式人員　□約用人員　□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，曾經遭遇下列的不法侵害攻擊情境？（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；

□跟蹤騷擾。

□其他：_____

第二部分：不法侵害預防認知現況

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不法侵害危害	□	□	□	□	□
2	我清楚了解如何進行不法侵害危害的風險評估	□	□	□	□	□
3	我清楚了解如何避免或遠離不法侵害危害事件	□	□	□	□	□
4	我清楚了解不法侵害危害事件發生時如何尋求支援管道	□	□	□	□	□
5	我具備因應不法侵害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

您在接受本次預防不法侵害教育訓練課程，對您在預防不法侵害的知識、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	課程有助於我對不法侵害危害之辨識	□	□	□	□	□
2	課程有助於我對不法侵害危害之風險評估	□	□	□	□	□
3	課程有助於我避免或遠離不法侵害危害事件	□	□	□	□	□
4	課程有助於我了解不法侵害危害事件發生時支援管道之尋求	□	□	□	□	□
5	課程有助於我對不法侵害危害事件的事務處理與執行能力	□	□	□	□	□
6	實施不法侵害危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識	□	□	□	□	□
7	實施不法侵害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	實施不法侵害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	實施不法侵害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	□	□	□	□	□

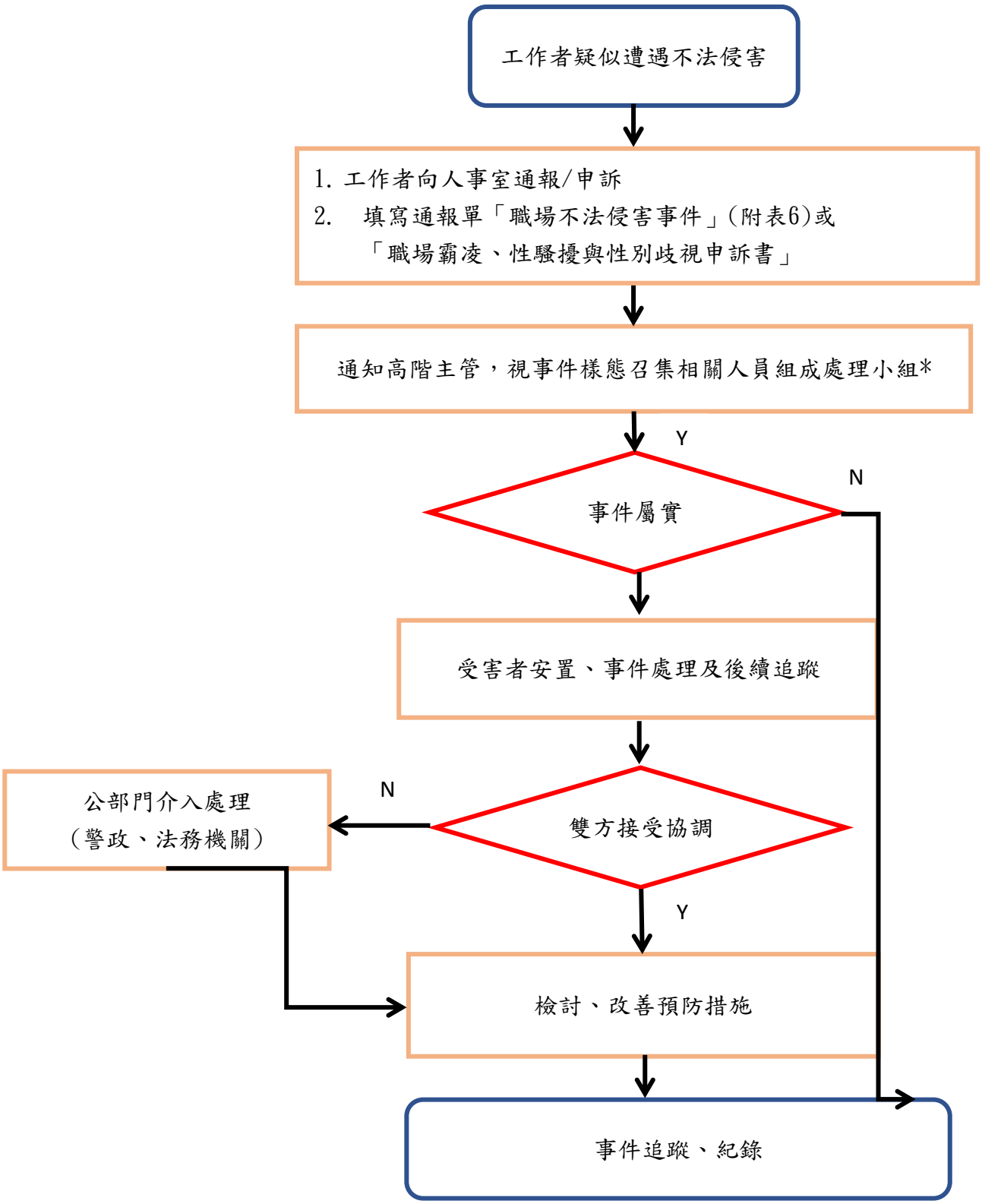
附表4

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。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備

附表5

職場不法侵害處理執行流程



*備註1：職場霸凌事件依本校員工職場霸凌防治及處理作業規定辦理。

*備註2：性騷擾與性別歧視事件依本校性騷擾防治及處理要點辦理。

*備註3：若校長涉及不法侵害事件，得依本文第3頁2階段處理方式辦理。

附表6

遭遇職場不法侵害事件通報單/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：_____ 性別：□男 □女 □外部人員 □內部人員（所屬部門/單位：_____）	姓名或特徵：_____ 性別：□男 □女 □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：_____
不法侵害類型： □肢體不法侵害 □語言不法侵害 □心理不法侵害 □性騷擾 □跟蹤騷擾 □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/申訴人： 通報/申訴日期、時間：

（通報/申訴人應具體載明上列通報內容，如有誣告或濫訴之事實並經證實，將追究相關責任。）

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：（請敘明，可舉證相關事證 ） 加害者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，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：

附表7

國立空中大學教職員工遭遇職場不法侵害追蹤調查表

案件編號：	姓名：

1. 職場不法侵害處理小組成員：

A. _____

B. _____

C. _____

D. _____

E. _____

- 參考行政程序法第32、33條規定，職場不法侵害處理小組成員，有下列各款情形之一者，應自行迴避：

一、本人或其配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親或曾有此關係者為事件之當事人時。

二、本人或其配偶、前配偶，就該事件與當事人有共同權利人或共同義務人之關係者。

三、現為或曾為該事件當事人之代理人、輔佐人者。

四、於該事件，曾為證人、鑑定人者。

五、另如小組成員有下列各款情形之一者，當事人得申請迴避：

(一)有前條所定之情形而不自行迴避者。

(二)有具體事實，足認其執行職務有偏頗之虞者。

- 參考教師申訴評議委員會組織及評議準則規定：小組成員於調查處理程序中，除經小組會議決議外，不得與當事人、代表其利益之人或利害關係人為程序外之接觸。

2. 本案調查結果說明如下：

國立空中大學教職員工遭遇職場不法侵害追蹤調查表(續)

案件編號：	姓名：

一、受害者後續辦理情況：

1.

2.

3.

4.

二、協商情形：

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、司法機關介入處理情形：