

職場不法侵害預防

勞動部職業安全衛生署南區中心
蔡建成 簡任技正

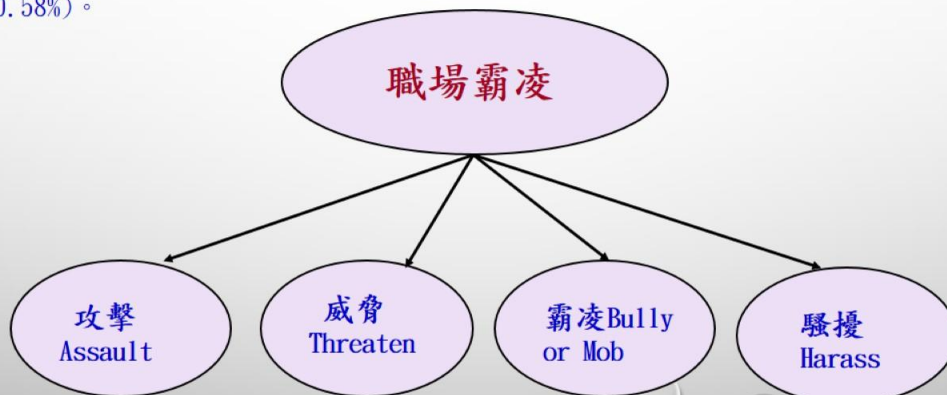
1

職場霸凌 影響勞工身心健康與福祉

我國2010年調查結果，

男性暴露於暴力工作環境的比率依序為肢體暴力(6.56%)、心理暴力(3.01%)、語言暴力(0.86%)、性騷擾(0.35%)。

女性暴露於暴力工作環境的比率依序為肢體暴力(7.64%)、心理暴力(3.76%)、性騷擾(1.86%)、語言暴力(0.58%)。



2

職場霸凌樣態



3

什麼是職場霸凌？

- ◆到底什麼是「職場霸凌」？楊明磊副教授根據國外學者的見解，提出職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。
- ◆澳洲雪梨大學CARLO CAPONECCHIA在「預防職場霸凌：管理者和員工的實證指引」一書中，指出職場霸凌的行為是一再重複、不理性的造成傷害或有可能造成傷害的行為，形式可能是：公開羞辱、人身攻擊、散播謠言、刻意刁難、言語的揶揄嘲諷、給予超量的工作與不可能達成的截止日期、離間員工、貶低員工表現與價值、以及用各種方式孤立員工，故意保留重要訊息與阻斷員工接觸業務上必要的訊息和機會的管道等等的諸多形式。

4



勞工部職業安全衛生署

什麼是職場不法侵害？法院的判決

臺灣士林地方法院105年度勞訴字第76號民事判決：

➤所謂職場霸凌目前並無明確定義，霸凌應指以敵視、討厭、歧視為目的，藉由連續且積極之行為，侵害人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，亦即必須達到社會通念上認為超過容許之範圍方該當之。應從幾個方面觀察：包括行為態樣、次數、頻率、人數，受害者受侵害權利為何（例如性別歧視、政治思想、健康權、名譽權）、行為人之目的及動機等綜合判斷是否超過社會通念所容許之範疇。



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

什麼是職場不法侵害？法院的判決

臺灣臺北地方法院104年度重勞訴字第10號民事判決：

- 職場霸凌也可能發生在部屬對上司，或同儕間，重點在於受霸凌者本身是否受有身心壓力或有人格遭到否定之羞辱感受。

7



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

什麼是職場不法侵害？法院的判決

臺灣新竹地方法院100年度竹勞小字第4號民事判決：

- 所謂「職場霸凌」，乃意指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

8



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職場霸凌是否為「職業災害」？

9



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職業災害？

【公部門職場霸凌1】閨密升官關係全變調 她被拗到崩潰釀悲劇

莊瑋閏
2023年6月13日



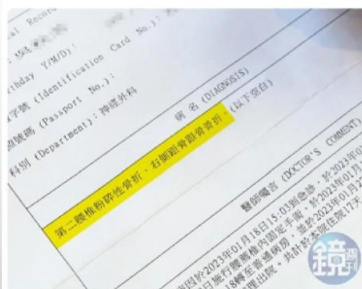
吳夫（圖）對妻子遭職場霸凌、跳樓輕生，深感憤怒與痛心。

職場霸凌層出不窮！一名在經濟部民雄工業區服務中心任職的女子，長期遭組長刁難，明知她罹患憂鬱症，還出言譏諷，甚至要她獨自巡視三百公頃的廠區，害她跳樓輕生，所幸搶回一命。

今年1月18日上午，任職經濟部工業局「民雄工業區服務中心」的吳姓女子情緒崩潰，哭著打電話給丈夫，說自己被霸凌，吳夫擔心患有憂鬱症的妻子想不開，趕到服務中心接回妻子。沒想到下午2點，吳女趁丈夫不注意，突然離家，吳夫擔心她尋短，立刻騎機車衝到服務中心，但還是晚了一步。

吳女離家後跑回服務中心，從三樓跳樓輕生，吳夫趕到驚見妻子倒臥地上，不省人事，鮮血直流，還好緊急送醫搶回一命，但她嚴重腦震盪，下腰部第二節脊椎、雙腳腳跟及尾椎骨多處粉碎性骨折，就算復健順利，餘生也將中度殘障，影響工作與生活。

吳夫氣憤地告訴本刊，妻子是職場霸凌受害者，霸凌她的就是直屬主管戴姓女組長。他說：「民雄工業區服務中心雖然直屬工業局，但官員編制很少，基層主管都是聘雇人員，我太太跟戴本來都是組員，戴的級別較高，當時她們還是相處融洽的閨蜜。」



吳女雖保住一命，但多處粉碎性骨折，目前仍在休養中。（讀者提供）

10



勞工部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職安法第2條第5款-職災的定義

職業災害：指因**勞動場所**之建築物、機械、設備、原料、材料、化學品、氣體、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之工作者**疾病、傷害、失能或死亡**。



勞工部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

重大職業災害通報機制 (職安法第37條)



2025/5/8

職場霸凌是否為「職業病」？

13

勞工職業災害保險職業病種類表

類別	項目	職業病名稱	有害物質、危害因素、致癌物質或致癌特定製程	適用職業範圍、工作場所或作業
第八類其他危害	8.3	創傷後壓力症候群 (Post-traumatic Stress disorder)		工作中遭受嚴重身體傷害(Physical injury)之後所發生的精神症候群。

14



勞工部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION

職業相關之創傷後壓力症候群認定參考指引

(一) 主要認定基準：

1. 應有**精神科專科醫師**作創傷後壓力症候群之診斷，診斷之內容項目，應符合有關PTSD之要項(參照三、醫學評估與鑑別診斷)。
2. 職業所造成之創傷事件，應同時具備下列條件：
 - (1) 該事件應符合診斷要件三、(一)關於暴露形式之描述。
 - (2) 該事件為職業所引起(可參閱前述之常見的職業相關創傷事件)，或為上下班時交通意外事件。
3. 原則上疾病症狀的發生是在創傷事件發生後數週至數個月內出現(較少超過6個月)。但如果屬於延遲發病者(創傷後至少6個月才符合全部的診斷準則)，需於6個月內有一些典型症狀，而可能直到停止暴露數年後(通常為1-2年)才確診。

(二) 輔助基準：

1. 相同經歷者出現同樣症狀或疾病的案例。
2. 對於確診有精神疾病而不符合上述基準的個案，仍可依循「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」認定其工作之相關性。

15



勞工部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION

工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引

- 精神疾病的認定必須先確診為目標疾病，由**精神科專科醫師**追蹤治療6個月，且至少6次門診後出具診斷證明。

listen to you 免費心理諮商服務

心理健康亮了紅燈，讓專業諮商心理師協助照顧您。

每人6次免費額度

有需要的朋友可向「勞工健康服務辦公室」申請免費心理諮商服務。



申請資格 工作者 (或有投保勞工職業災害保險者)



讓我們聽你說

listen to you 免費心理諮商服務

心理健康亮了紅燈，讓專業諮商心理師協助照顧您。
有需要的朋友可向「勞工健康服務辦公室」申請免費心理諮商服務。

每人6次免費額度



免付費專線

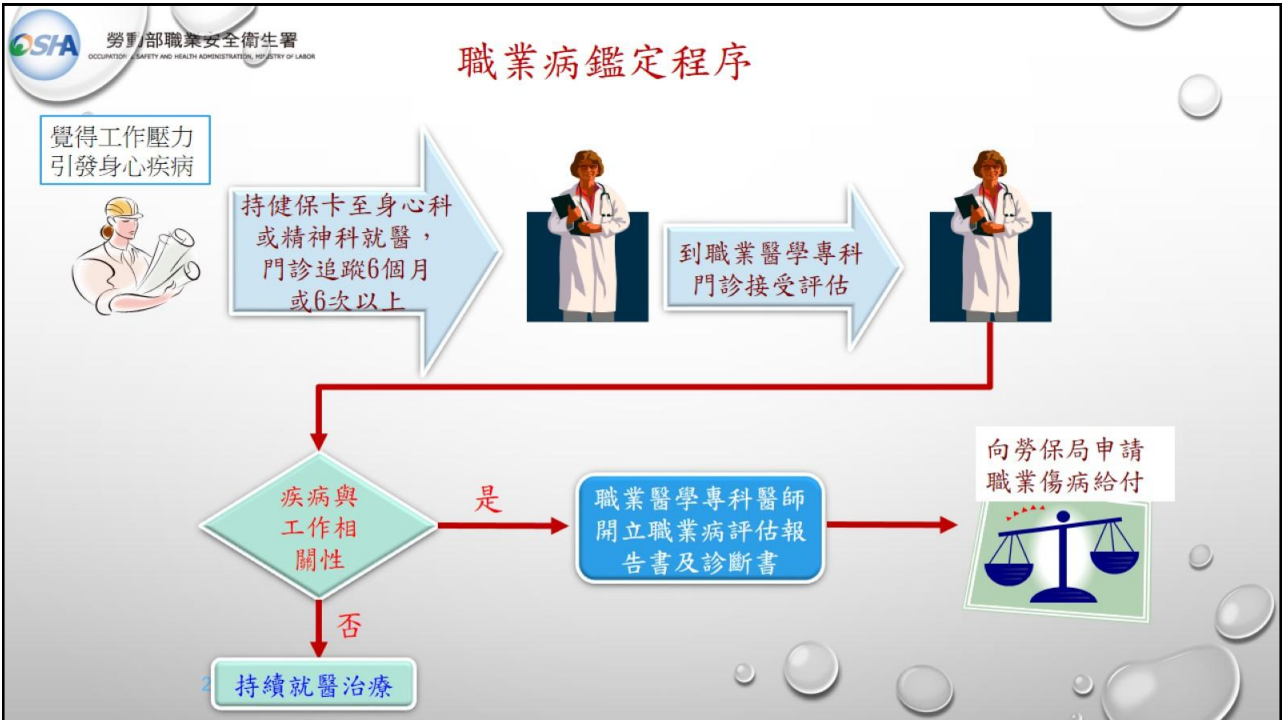
0800-068580

(您要幫、我幫您) 上班時間08:30-17:30

☎ 02-2299-0501 ☎ 04-2350-1501 ☎ 06-213-5101 ☎ 03-856-5501

財團法人
職業災害預防及重建中心
Taiwan Occupational Accident Prevention and
Reconstruction Center (TAPARC)





OSH 勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職業病判定必要條件

- 工作場所中危害因子確實存在
- 必須曾暴露存在危害因子之環境
- **發病期間與症狀及有害因子之暴露期間具有時序性**
- 長時間超出容許濃度之環境下作業
- 要有文獻或流行病學研究上的證據指出此生理異常與該暴露之危害有關。
- 排除其他可能造成此生理異常的原因。

2025/5/8 18

職場不「法」侵害-相關法令



19

職業安全衛生法第6條第2項

- 雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：
- 一、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。
 - 二、輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。
 - 三、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。
 - 四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。
- 前二項必要之安全衛生設備與措施之標準及規則，由中央主管機關定之。

20



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職業安全衛生設施規則第324條之3

➤ 雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應採取下列暴力預防措施，作成執行紀錄並留存三年：

- 一、辨識及評估危害。(附錄一)
- 二、適當配置作業場所。(附錄二)
- 三、依工作適性適當調整人力。(附錄三)
- 四、建構行為規範。(附錄四、附錄五)
- 五、辦理危害預防及溝通技巧訓練。
- 六、建立事件之處理程序。(附錄六)
- 七、執行成效之評估及改善。(附錄七)
- 八、其他有關安全衛生事項。

➤ 前項暴力預防措施，事業單位勞工人數達一百人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。

21



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3



22

2025/5/8



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職安法第6條第2項規定(公務員?)



23



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防指引(職場不法侵害)

►名詞定義：

本指引所稱執行職務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，例如職場暴力、職場霸凌、性騷擾或就業歧視等，造成其身體或精神之不法侵害。

執行職務遭受不法侵害預防指引
(第四版)

勞動部
中華民國 114 年 2 月

24



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職業安全衛生法施行細則第11條

- 本法第六條第二項第三款所定執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，為雇主避免勞工因執行職務，於勞動場所遭受他人之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害，所採取預防之必要措施。
- 前項不法之侵害，由各該管主管機關或司法機關依規定調查或認定。

外部資源幫幫忙		
單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府 勞工主管 機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如：性別歧視、性騷擾、工作平等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 
勞動 檢查機構	事業單位未依職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 

衛生福利部	妨礙醫療業務之執行 自殺防治	(02)8590-6666 1925
衛生福利部 護理及健康 照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台(02)8590-7123
警察機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇等	110
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	(02)412-8518 (02)2322-5255
公務人員保障 暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000

25



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職業安全衛生法第39條

- 工作者發現下列情形之一者，得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴：
 - 一、事業單位違反本法或有關安全衛生之規定。
 - 二、疑似罹患職業病。
 - 三、身體或精神遭受侵害。
- 主管機關或勞動檢查機構為確認前項雇主所採取之預防及處置措施，得實施調查。
- 前項之調查，必要時得通知當事人或有關人員參與。
- 雇主不得對第一項申訴之工作者予以解僱、調職或其他不利之處分。

26

職業安全衛生法第45條罰則

- ◆ 雇主為預防勞工於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，而工作者可對雇主未針對上述暴力預防訂定相關預防及處置措施，可向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴。
- ◆ 雇主如經主管機關或勞動檢查機構調查發現未針對暴力預防訂定相關預防及處置措施，**經通知限期改善屆期仍未改善**，可依**職業安全衛生法第45條**處**新臺幣3萬元以上15萬元以下罰鍰**。若致工作者**發生職業病**，可直接依**職業安全衛生法第43條**處**新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰**。

27

職業安全衛生法第22條之1至之3(草案)

 增訂
3條條文

職場霸凌防治法制修正條文重點

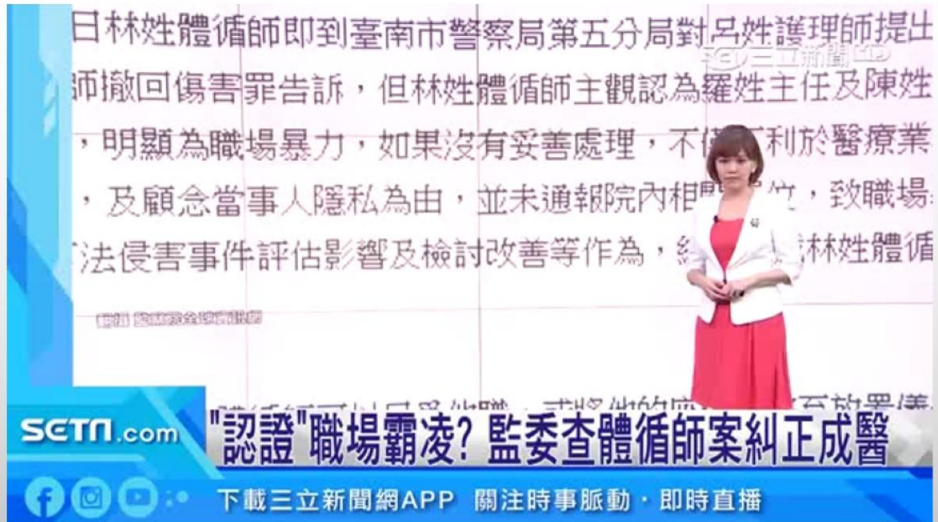
第22條之1	第22條之2	第22條之3
明定職場霸凌定義及雇主防治措施	內部申訴、調查及保護措施	外部申訴、調查及處理機制
➢ 職場霸凌定義：勞工於勞動場所執行職務，因其事業單位人員利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱等之言詞或行為，致其身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要 ➢ 依事業單位規模訂定不同防治措施	➢ 職場霸凌申訴之調查或協調與處理，及提供申訴人協助與保護措施等機制 ➢ 授權子法訂定職場霸凌防治措施、申訴管道、調查與處理程序、外部專家成員比例及網路登錄等事項	➢ 建立外部申訴管道，被申訴人為最高負責人，得逕向地方主管機關提起申訴 ➢ 授權子法訂定地方主管機關受理職場霸凌申訴、調查方式及必要處置等事項

28
4



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職場霸凌個案



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

外部與內部不法侵害的適用法令



其他相關法令-勞動基準法

➤ 勞動基準法第14條

有下列情形之一者，勞工得不經預告終止契約：

二、雇主、雇主家屬、雇主代理人對於勞工，**實施暴行或有重大侮辱之行為者**。

三、契約所訂之工作，**對於勞工健康有危害之虞**，經通知雇主改善而無效果者。

五、雇主不依勞動契約給付工作報酬，或對於按件計酬之勞工不供給充分之工作者。

31

其他相關法令-性別工作平等法

➤ 性別工作平等法第7條(~第11條，性別歧視之禁止)

雇主對求職者或受僱者之招募、甄試、進用、分發、配置、考績或陞遷等，**不得因性別或性傾向而有差別待遇**。但工作性質僅適合特定性別者，不在此限。

32



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

其他相關法令-性別工作平等法

►性別工作平等法第12條

本法所稱**性騷擾**，謂下列二款情形之一：

- 一、受僱者於執行職務時，任何人以性要求、具有**性意味或性別歧視**之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。
- 二、雇主對受僱者或求職者為明示或暗示之性要求、具有**性意味或性別歧視之言詞或行為**，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件。

33



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

性騷擾



34

其他相關法令-刑法

► 刑法第305條(恐嚇)

以加害生命、身體、自由、名譽、財產之事恐嚇他人，致生危害於安全者，處二年以下有期徒刑、拘役或九千元以下罰金。

► 刑法第277條(傷害)

一、傷害人之身體或健康者，處五年以下有期徒刑、拘役或五十萬元以下罰金。

二、犯前項之罪，因而致人於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑；致重傷者，處三年以上十年以下有期徒刑。



35

其他相關法令-刑法

◆ 刑法第309條

公然侮辱人者，處拘役或九千元以下罰金。

◆ 刑法第310條

一、意圖散布於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，處一年以下有期徒刑、拘役或一萬五千元以下罰金。

二、散布文字、圖畫犯前項之罪者，處二年以下有期徒刑、拘役或三萬元以下罰金。



36

其他相關法令-民法

◆民法第483-1條

受僱人服勞務，其生命、身體、健康有受危害之虞者，僱用人應按其情形為必要之預防。

◆民法第188條

受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任。但選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，僱用人不負賠償責任。



37

外部與內部不法侵害的適用法令



38

執行職務遭受不法侵害危害預防

備 註：
修正本版：

勞働部 公告

發文日期：中華民國114年2月21日
發文字號：勞職發字第1140250231號



主旨：修正「執行職務遭受不法侵害預防指引」，並自即日起生效。
依據：職業安全衛生設施規則第324條之3第2項。
公告事項：修正「執行職務遭受不法侵害預防指引」(如附件)，其電子檔另載於本部職業安全衛生署全球資訊網站 (<http://www.osha.gov.tw/>) 之公布欄。

部長洪申翰

執行職務遭受不法侵害預防指引
(第四版)

勞働部
中華民國 114 年 2 月

39



40

職場不法侵害的高風險行業

- 礦業及土石採取業:16.0%
- 醫療保健及社會工作服務業:12.4%
- 藝術娛樂及休閒服務業:12.4%
- 支援服務業:11.8%
- 公共行政及國防強制性社會安全:11.8%

41

職場不法侵害的危險因子

- 夜班與輪班工作
- 時間壓力大
- 體力負荷高
- 工作不穩定
- 職場人際關係不良
- 職場正義低落

42

遭受不法侵害後的情緒反應

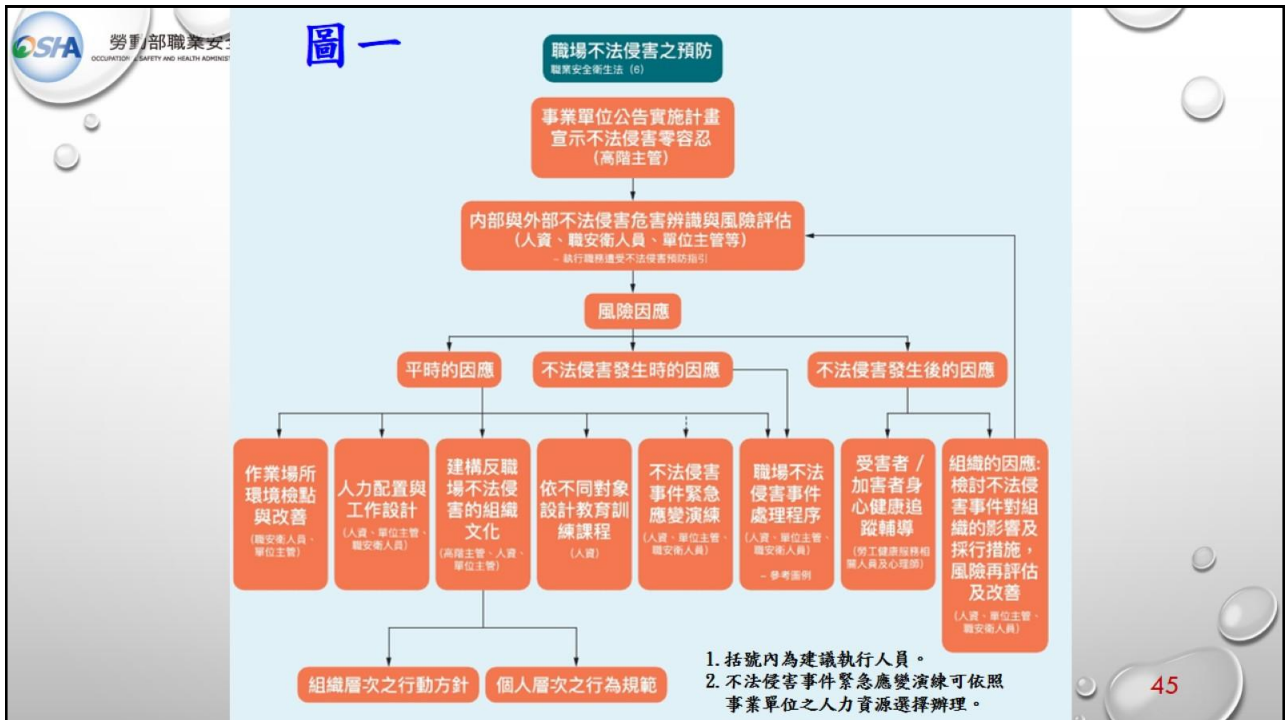
- 情緒動亂不安、焦慮或害怕
- 罪惡感或自責
- 對客戶產生抱怨
- 逃避面對犯罪者
- 懷疑自己專業能力
- 失敗感
- 不安全感、對公司感到不滿
- 懷疑自己是否在對的職場工作

43

職場不法侵害之預防措施

- 事業單位應在**合理可行範圍內**，依其規模、工作性質及資源，**規劃相關預防計畫及措施**。本指引為協助事業單位運用系統化管理方法，落實推動職場暴力之預防，爰參考國內外職場不法侵害之預防實務作法、我國相關法令規定及臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)指引架構，含政策、組織設計、規劃與實施、評估及改善措施，提供企業實務規劃參考，其相關作法與流程可參閱圖一。

44



OSH 勞務部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, DEPARTMENT OF LABOR

職場不法侵害預防措施-政策

- 明確宣示**職場不法侵害「零容忍」**，確保勞工身心健康之政策。
- 與勞工代表**訂立安全衛生工作守則**時，**納入相關預防措施**，含職場倫理及員工遵循之義務等。
- 經勞雇雙方同意後，雇主應以**書面方式**，**公布相關預防政策及作法**，且應在**公開場合宣導**，促使各類工作者及其他第三者清楚瞭解。相關政策之規劃，宜將下列事項納入：
 - (一) 雇主於組織政策中，**明確申明對各種職場不法侵害「零容忍」之立場**，並建立**安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化**。
 - (二) 雇主應參考**職場不法侵害或就業歧視相關法令規章**，妥為規劃及採取必要之**安全衛生措施**，**落實法令規定**。
 - (三) 針對**職場不法侵害事件**，應建立**標準處置流程**，**明定申訴或通報管道及後續處理機制**。
 - (四) 確保所有人員了解各自**承擔之義務及責任**。
 - (五) 提供**職場不法侵害相關教育訓練**，並**鼓勵全員參與**。

46

預防職場暴力之書面聲明

附錄五

○○○○預防職場不法侵害之書面聲明【範例】

本公司為保障所有員工在執行職務過程中，免受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，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、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：工作人員在勞動場所遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網路網路或其他方式之謾罵、威脅、攻擊或侮辱等，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、可能造成職場不法侵害行為的樣態(參閱附錄六)：

- (一) 職場暴力。
- (二) 職場霸凌。
- (三) 性騷擾。
- (四) 就業歧視。

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) 盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。
- (三) 向公司提出申訴。

四、本公司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，皆得通知本公司人事部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本公司絕對禁止對申訴人、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。

五、本公司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。

六、本公司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，但如員工需要額外協助，本公司亦將盡力協助提供。

七、本公司職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：_____ 申訴專用電子信箱：_____

公司負責人：_____ 簽署日期：_____

47

職場不法侵害預防措施-組織設計

- 應授權指定專責部門，如**職業安全衛生管理**、**風險管理**或**人資部門**負責統籌規劃**職場不法侵害預防計畫事宜**，並指派一名高階主管負責督導管理，且推動組織內全體同仁之參與
- 推動預防計畫及措施相關事宜之分工，可納入**職業安全衛生管理計畫**，並參照職業安全衛生管理辦法及勞工健康保護規則之規定；對於事業達一定規模，依勞工健康保護規則**需配置從事勞工健康服務醫護人員者**，該等醫護人員應配合統籌規劃單位辦理相關預防或後續諮商輔導措施。針對事業設有總機構者，亦可使其各地區事業單位依循總機構之政策或計畫規劃執行
- 為有利推動計畫之相關人員具足夠執行之能力，事業單位應安排適當之相關教育訓練，使其能勝任該工作；對於未達需設置職業安全衛生人員或勞工健康服務醫護人員者，可指派內部單位，如人資部門，透過外部資源如主管機關推動之員工協助方案或**勞動部職業安全衛生署**資源提供協助，亦可委託**外部專業團隊**協助規劃執行。

48



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職場不法侵害預防措施-規劃與實施

- 依職業安全衛生設施規則第324條之3規定，職安法所定預防職場不法侵害應妥為規劃之內容，包含危害辨識及評估、適當配置作業場所、依工作適性適當調整人力、建構行為規範、辦理危害預防及溝通技巧訓練、建立事件之處理程序、執行成效之評估及改善與其他有關安全衛生事項
- 對於事業單位勞工人數達100人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，參照中央主管機關公告之相關指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行；於僱用勞工人數未達100人者，得以執行紀錄或文件代替。相關執行紀錄應留存3年
- 事業單位可依內部組織、勞工作業環境特性及相關資源等參考運用，並訂定作業標準化流程。
- 強化組織管理為有效且成本較低之方法，並加強勞工個別應對能力，在職場保有積極態度及行為，有助減少暴力之發生。
- 當職場不法侵害發生時，應確保組織內具有公平、公正及保護隱私之通報機制，於接獲通報後，立即進行調查，對受害者給予適當之保護與安置措施，且提供後續追蹤及輔導。

49



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3

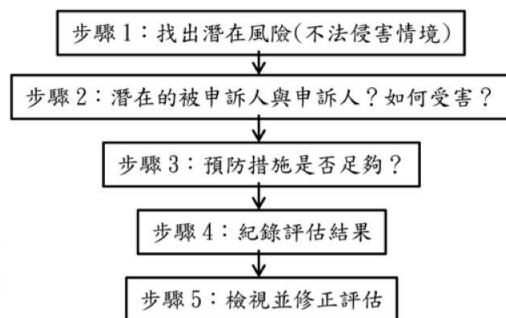


50

2025/5/8

辨識及評估危害

- 每個職場及行業可能遭遇的暴力風險和類型不同，事業單位宜參考我國相關法規及職業安全衛生管理系統相關規範等要求，依各自**產業特性**，**實際風險概況**等，建立職場不法侵害危害辨識及風險評估之管理計畫，以有效執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制，就個人風險因子進行評估時，應避免制式化或標籤化，否則易有歧視之嫌。



圖二 評估危害步驟圖

51

評估原則及注意事項

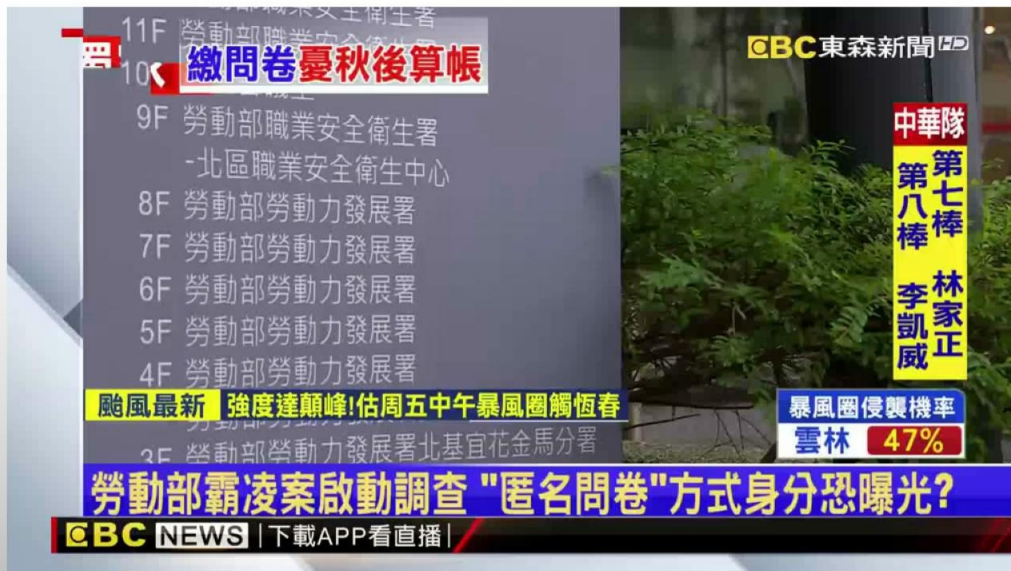
- 重要評估工具之一為**問卷調查**或**訪談**
- 評估時應考量各部門(單位)之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如風險最大之業務或地點，可能遭受危害之工作流程或人員等，
- 依不法侵害來源，區分**內部**與**外部**，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據
- **內部**：發生於組織內部，常發生在**同事之間**，或**上司及下屬之間**，也包括**資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間**，甚至**勞工對主管**，利用各種優勢所為者。對於有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者，宜留意其潛在風險。
- **外部**：來自組織外部，包括**顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人**，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**。若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質須與陌生人接觸、工作中須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。
- 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**職業災害調查記錄、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**。

52



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

評估工具之一為問卷調查或訪談



53



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

暴力風險調查問卷

附件 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。)

一、個人概況

- (一) 工作部門：_____
- (二) 任用類別：☐正式人員 ☐派遣人員 ☐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) 進本單位今年資：☐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：☐固定白天的 ☐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，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？(可複選)

- ☐肢體暴力，如毆打、踢、推、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：_____

五、單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

- ☐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
- ☐危害辨識
- ☐法規教育

資料來源：臺北市府勞動局執行職務遭受不法侵害預防計畫書

13

54



勞工部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

危害辨識及風險評估表

附錄一

單位/部門：
受評估之場所：
評估人員：

評估日期：
場所內工作型態及人數：
審核者：

1. 肢體暴力 2. 語言暴力 3. 心理暴力 4. 性騷擾

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								
是否有組織外之人員(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	☒	☐	1, 2, 3	不太可能	輕度傷害	低度風險	教育訓練 緊急通報管道	
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	☐	☒						
勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☒						
勞工之工作是否為單獨作業	☒	☐	1, 2, 3	可能	中度傷害	高度風險	緊急通報管道	兩人作業
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☒						
勞工是否需於較陌生之環境工作	☒	☐	1, 2, 3	可能	嚴重傷害	高度風險	緊急通報管道	兩人作業
勞工之工作是否涉及現金交易、運送或處理貴重物品	☐	☒						
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☒	☐	1, 2, 3	可能	中度傷害	高度風險	教育訓練	錄音筆
勞工之工作是否需與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	☐	☒	1, 2, 3	不太可能	嚴重傷害	高度風險	緊急通報管道	兩人作業
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☒	☐	1, 2, 3	不太可能	中度傷害	中度風險	教育訓練	兩人作業
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	☐	☒						
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☒						
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☒						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☒						
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	☒	☐	1, 2, 3	不太可能	輕度傷害	低度風險	教育訓練 緊急通報管道	5

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	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



勞工部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

危害辨識及風險評估表

附錄一

單位/部門：
受評估之場所：
評估人員：

評估日期：
場所內工作型態及人數：
審核者：

1. 肢體暴力 2. 語言暴力 3. 心理暴力 4. 性騷擾

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
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	☒	☐	2, 3	可能	嚴重傷害	高度風險	申訴管道 諮詢管道	裝設監視器
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	☒	☐	1, 2, 3	不太可能	輕度傷害	低度風險	諮詢管道	
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☒	☐	2, 3	可能	中度傷害	高度風險	申訴管道	職務更換
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	☒	☐	2, 3	可能				
是否有超時工作、反應工作壓力大之工作者	☒	☐	3	不太可能				
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	☐	☒						

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	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

註：

1. 潛在風險為列舉,事業單位可自行依產業特性增列。

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,事業單位可自行細歸類。

危害辨識及風險評估表

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，如頭痛等暫時性的病痛；(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3×3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。

57

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3



58

2025/5/8

適當配置作業場所

- 事業單位對於風險項目採行下列措施
 - 消除、取代、工程控制
 - 管理控制
 - 個人防護具
- 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
 - 物理環境
 - 工作場所設計

資料來源：南區勞工健康服務中心護理人員
林美君 勞工身心健康保護法規

59

作業場所環境檢點-「物理環境」

➤物理環境：

- (1) 保持最低限**噪音**(控制於60分貝以下)，避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。
- (2) 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 維護物理**結構**及**設備**之安全。



60



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

作業場所環境檢點-「物理環境」

附錄3

單位/處所：_____ 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	建議可採行之措施
噪音			保持最低限噪音(宜控制於60分貝以下)，避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢。
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。 現場佈置選用令人放鬆、賞心悅目的色彩。
相關使用之設備			

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 職業安全衛生人員：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之勞工代表：_____

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

61



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

作業場所環境檢點-「工作場所設計」

➤ 工作場所設計：

1. **通道**：提供安全進出職場之通道。
2. **空間**：必要時設置服務對象或訪客等候用之空間。
3. **建築設計**：廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、方便運用並適當維護。
4. **監視器及警報系統**：潛在危險區域應裝置監視器或由保全人員定時巡邏。

62



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

作業場所環境檢點-「工作場所設計」

附錄3

單位/處所：_____ 作業內容：_____ 檢點日期：_____

場所位置	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
通道(公共通道、接待區、員工區域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、訪客登記等措施，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、茶水間、公共電話區應有明顯標示，方便運用及有適當維護。
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，應避免影響出入安全，傢俱宜量少質輕無銳角，儘可能固定。 ◎減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。 ◎保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之安全監視。 ◎工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
服務櫃台			◎有金融業務交易之服務櫃台可裝設防彈或防碎玻璃，並另設置退避空間。 ◎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。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 職業安全衛生人員：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之勞工代表：_____

63



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3



64

2025/5/8



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

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，進行相關檢點與改善。

1. 「適性配工」進行相關檢點與改善。(附錄4)

適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。

2. 「工作設計」進行相關檢點與改善。(附錄4)

工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一。

65



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

適性配工與工作設計檢點-「適性配工」

附錄4

單位/處所：_____ 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

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 職業安全衛生人員：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之勞工代表：_____

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

66



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

適性配工與工作設計檢點-「工作設計」

附錄4

單位/處所：_____ 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。

☐ 檢點人員：_____

☐ 單位主管：_____

☐ 職業安全衛生人員：_____

☐ 人資/總務/工務或其他相關部門人員：_____

☐ 該單位/處所之勞工代表：_____

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

67



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3



68

2025/5/8



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建構行為規範

➤ 組織內部常見之不法侵害包含：

- (1) 暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）
- (2) 脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）
- (3) 隔離、排斥、忽視、孤立（斷絕人際關係）
- (4) 強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作、妨礙工作（要求過高）
- (5) 欠缺業務上合理性，命令其執行與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作（要求過低）
- (6) 過度介入私人事宜（隱私侵害）

➤ 雇主首應致力於建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之反職場不法侵害的組織文化，建議可公告預防職場不法侵害之書面聲明（如附錄五），藉以宣示雇主對於職場不法侵害「零容忍」之決心，杜絕任何潛在造成不法侵害之行為（如附錄六）。

➤ 方式建議可分別針對組織及個人層次建構行為規範，就個人層次部分宜將不適當之言行納入教育訓練，如對勞工說你能力怎麼這麼差、不斷責備勞工、公開在眾人面前長時間責罵等。

69



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

預防職場暴力之書面聲明

附錄5

○○○○ 預防職場暴力之書面聲明【範例】

本公司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疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司員工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：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、職場暴力行為的樣態：

- (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、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- (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) 向公司提出申訴。

四、本公司所有員工均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，皆得通知本公司人資部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本公司絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，將會進行懲處。

五、本公司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。

六、本公司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，但如員工需要額外協助本公司亦將盡力協助提供。

七、本公司職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：_____ 申訴專用電子信箱：_____

公司負責人：_____ 日期：_____

○○○○ 預防職場不法侵害之書面聲明【範例】

本公司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疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場不法侵害之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、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：工作人員在勞動場所遭受他人以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網路網路或其他方式之騷罵、威脅、攻擊或侮辱等，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、可能造成職場不法侵害行為的樣態（參閱附錄六）：

- (一) 職場暴力。
- (二) 職場霸凌。
- (三) 性騷擾。
- (四) 就業歧視。

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) 盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。
- (三) 向公司提出申訴。

四、本公司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，皆得通知本公司人資部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本公司絕對禁止對申訴人、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。

五、本公司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。

六、本公司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，但如員工需要額外協助，本公司亦將盡力協助提供。

七、本公司職場不法侵害諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：_____ 申訴專用電子信箱：_____

公司負責人：_____ 簽署日期：_____

70



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職場不法侵害行為自主檢核表-主管層級

附錄6

職場不法侵害行為自主檢核項目

- ☐ 持續的吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- ☐ 總是批評並拒絕看見被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定被霸凌者的存在與價值。
- ☐ 總是試圖貶抑被霸凌者個人、職位、地位、價值與潛力。
- ☐ 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立被霸凌者，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- ☐ 以各種方式鼓勵同事孤立被霸凌者，不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化、忽視、打壓排擠及冷落被霸凌者。
- ☐ 在他人面前輕視或貶抑被霸凌者。
- ☐ 在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
- ☐ 給被霸凌者過量的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
- ☐ 剝奪被霸凌者的工作成果或聲望。
- ☐ 讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
- ☐ 不准被霸凌者請假。
- ☐ 不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- ☐ 給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。
- ☐ 突然縮短文件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- ☐ 將被霸凌者所說或做的都加以扭曲與誤解。
- ☐ 用不是理由的理由且未加調查下，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。
- ☐ 在未犯罪的情形下要求被霸凌者辭職或退休。

註：1. 若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。
2. 參考資料來源：勞動部工作生活平衡網(勞工活力補給)職場霸凌篇-如何處理職場霸凌(職場霸凌面面觀) <https://vfb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>

潛在造成職場不法侵害之行為樣態【示例】

一、職場暴力：包括勞工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。

二、職場霸凌：包括勞工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害勞工感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而危害其身心健康或安全，例如：

1. 對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
2. 同仁或主管以各種方式鼓勵同事孤立特定勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化、忽視、打壓排擠及冷落。
3. 主管在同仁面前對特定勞工咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵。
4. 主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地否定同仁的存在與價值。
5. 主管不准同仁請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
6. 主管給特定勞工過量的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
7. 主管給予同仁不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給同仁其他任務，以阻礙其前進。

三、性騷擾：指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致使侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對勞工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸圍大小或觸摸臀部，使勞工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。

四、就業歧視：指雇主以勞工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項性質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（請參閱就業服務法）。

註：本表之行為樣態僅為示例，事業單位宜依個案審視與判斷。

71



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建構行為規範-組織層次

➤ **組織層次：事業單位及工會等組織，應明確揭禁消除職場不法侵害之方針，其內容宜包括下列事項：**

(1) 高階承諾、決策、明定主管與勞工遵守之事項及責任，如禁止於職場言語攻擊、人身攻擊、飲酒及使用非法藥物、參與教育訓練及設置諮商平台等，且須保證申訴或通報者免於報復之公正申訴體制，對於組織內不適任之主管或同仁，宜介入處理。(台積電推動好好說話運動)

(2) 明定施以職場不法侵害勞工之懲處方式，並得於勞動契約或工作規則中明確規範之。

72



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建構行為規範-組織層次

➤個人層次：為避免組織採取之措施流於形式，應視個別勞工之狀況加以建構，並設計不同之教育訓練課程。

(1)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。

(2)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。可不定期召開會議，進行資訊交流與溝通，若同仁違反管理規章，應立即處置。

(3)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。

73



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3



74

2025/5/8



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

辦理危害預防及溝通技巧訓練

- **每位工作者**，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練。
- 納入事業單位**新進或在職勞工訓練**。
- 訓練內容宜依不同對象設計：
 - ✓ **主管層級**：辨識勞工舉止及行為變化，可能具有潛在暴力風險者及應變職場不法侵害發生時處理之能力。
 - ✓ **保全或警衛人員**：需特定訓練，包含處理攻擊及消除敵意情境之訓練等；相關內容宜納入**角色扮演、模擬及演練**，且適時更新。

75



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

辦理危害預防及溝通技巧訓練

- ◆ 教育訓練內容(建議宜包括下述內容)：
 - (1) 介紹職場工作環境特色、**管理政策及申訴、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例。
 - (3) 提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度。
 - (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) 訓練執行特殊任務之能力。
 - (6) 提供決斷力訓練或交付權限。
 - (7) 提供**面對顧客之騷擾行為及惡質客訴**所採取的評估與辨識，及應對技巧。
 - (8) 根據風險評估，訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以**生命安全為第一優先**，並建立應變處理機制。

76



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

辦理危害預防及溝通技巧訓練

➤訓練原則：

(1)建議組織內部可訓練一批成熟且資深勞工，令其擔任職場不法侵害預防之核心工作團體，以承擔較複雜互動責任及處理緊急應變事件。

(2)擬定指引、守則或手冊，並將之公告，必要時進行解說，或利用事業單位相關會議、小組討論或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通，以利於特定情境中預防或因應職場不法侵害。

77



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3



78

2025/5/8



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建立事件處理程序

- 雇主應建立職場不法侵害事件通報機制，並讓所有工作者清楚通報事件之程序及方法，以確保組織內發生的不法侵害事件得到控制；
- 通報系統可與現有之人力資源部門或職業安全衛生部門整合，指派專責人員提供協助，並可透過建立申訴或通報單、電子郵件、專用電話等多種方式通報；
- 另事業單位亦應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。小組成員必須熟悉不法侵害事件發生時，組織內的應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。

79



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建立事件處理程序-申訴或通報

◆ 申訴或通報：要求勞工向雇主或監督與管理者通報任何不法侵害行為，並鼓勵勞工針對可能存有不法侵害風險之工作條件或情境及早通報，如勞工或主管間關係之惡化，既使該狀況或行為尚未造成傷害，為預防事件發生，皆應申訴或通報，可透過非正式會議，澄清誤解，提供調解機會，俾及時介入處理，有效預防。另如勞工因私人關係遭受不法侵害威脅者，可預見之不法侵害威脅且可能將於職場爆發時，雇主應鼓勵其自行通報，以利啟動適當之保護措施。若勞工主動向事業單位反應其為家暴被害人，或經依家暴防治法規定向法院聲請核發保護令，命相對人遠離其「工作場所」，保護令核發後，事業單位應確實遵守該命令，維護其於職場之安全。

- (1) 通報內容：宜含事件發生地點、時間、事件發生時之行為、過程、被申訴人（行為人）及申訴人關係等(附錄七)。
- (2) 專責人員處理：對於疑似職場不法侵害之申訴或通報，應由專責人員處理，如被申訴人是雇主或監督管理者應審慎處理之。

80



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建立事件處理程序-申訴或通報



81



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職場不法侵害通報及處置表

附錄7

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
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： ☐ 職場暴力 ☐ 就業歧視 ☐ 職場霸凌 ☐ 職場性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾 ☐ 其他：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 申訴人 ☐ 被申訴人 ☐ 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：_____
註：職場性騷擾及跟蹤騷擾事件之通報或處理，分別依 <u>性別平等工作法</u> 及 <u>跟蹤騷擾防治法</u> 相關規定辦理。	

82



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建立事件處理程序-通報處理

➤ 通報處理：申訴或通報處理過程必須確保客觀、公平及公正，落實被害人、申訴人、通報者之權益保障與隱私保護，確保申訴或通報者不會受到報復，疑似職場不法侵害事件處理之流程，可參考圖三。

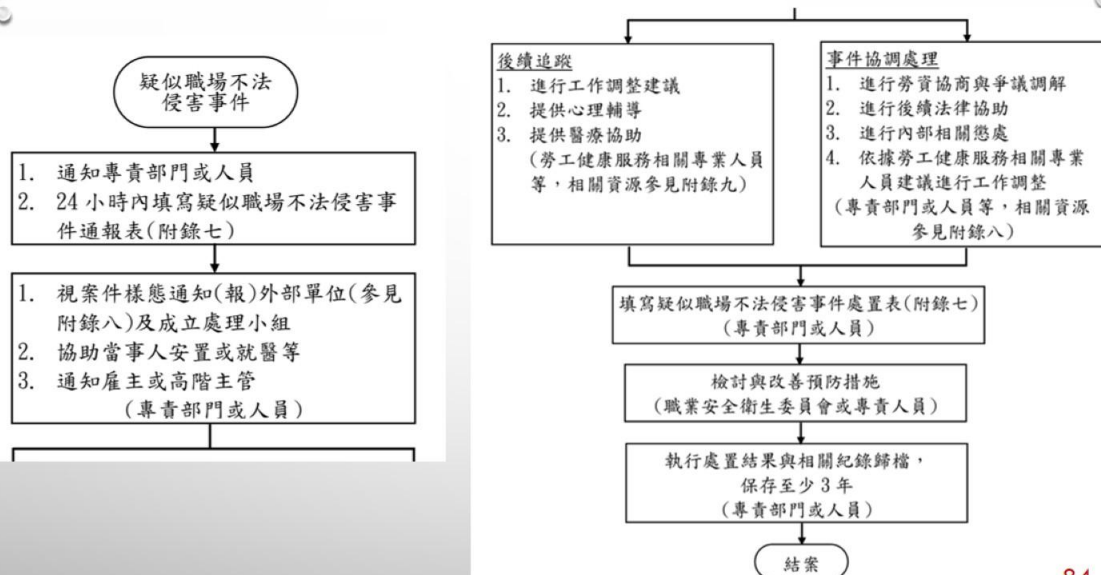
(1) 組織或雇主接獲申訴或通報後，應視案件之型態與嚴重性，指派適當人員調處或調查（若申訴人及被申訴人同意調處，得不進入調查程序），並對事件作出回應，若雇主為不法侵害之涉案人，應由客觀、中立之第三方擔任調處或調查人員，或事業設有總機構者，得由總機構之人員介入調處或調查。調處或調查期間應注意資訊保密，確保各方都得到公平的對待與隱私保護，並詳細記錄內容，亦可尋求外部及其他專業的協助和意見；調查過程，倘申訴人與被申訴人為同一部門（單位）且職務為上下級關係，於必要時，得視事件情節或個人需求予以調整職務或單位。調查人員應鼓勵申訴人詳實描述事件發生的細節，並對申訴內容作完整記錄、簽署及備份(附錄七)。

83



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

圖三 疑似職場不法侵害事件處理流程圖



84



勞働部職業安全衛生署

附錄八

職場不法侵害預防及處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等)等。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等	110
	遇職場不法侵害事件時,使用「110 視訊報案」APP,「視訊報案」結合 GPS 定位及即時視訊報案功能,能於身處不便出聲之狀況,一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像,並可與受理員警直接視訊對話。	「110 視訊報案」APP  iOS 系統 Android 系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行:醫療法為保障醫事人員執業與病患安全,任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法,妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/ 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 https://reurl.cc/kloGZ9 
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518 全國市話可直接撥,手機請加(02) (02)2322-5255

附錄九

身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練,並提供專家人場輔導服務,協助企業建立員工協助措施,增進員工工作適應及身心健康。 工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡,補助企業辦理員工關懷舒壓課程與友善家庭措施,支持企業營造友善職場。	員工協助方案專線 02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
		工作生活平衡專線 02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題,提供一般輔導、自殺評估,有需要時,亦會轉介醫療單位資訊。	1925 安心專線 24 小時服務 全國社區心理衛生中心 https://reurl.cc/9GDZRV 
衛生福利部國民健康署	辦理職場心理健康促進課程,設置心理諮詢室或諮詢專線,主動關懷員工,提供促進心理健康衛教資料,辦理暴力危害預防(如:設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx
社團法人國際生命線台灣總會	提供心理諮詢輔導及法律諮詢	服務專線:1995
財團法人張老師基金會	提供心理諮詢輔導	服務專線:1980
財團法人職業災害預防及重建中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康、勞工免費心理諮商及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html 免付費服務電話:0800-068-580



勞働部職業安全衛生署

OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建立事件處理程序-通報處理

➤ 通報處理:

- ① 內部事件:若為組織內部疑似不法侵害事件,應落實保密,通報窗口宜在人資部門或最高主管單位(如總經理室或董事長室),並宜於 3 天內成立處理小組進行調處或調查;倘進入調查程序,針對勞工人數 100 人以上者,調查小組之成員應至少 3 人,其中外部專業人員至少 2 人(建議具法律、醫護或心理等相關背景),召開調查小組會議時,全體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;勞工人數 30 人以上未達 100 人者,調查小組之成員至少 3 人;勞工人數未達 30 人者,得由雇主與勞工代表共同組成處理,實務運作如有困難,建議委由外部專業人員協助處理調查;調查過程宜有勞工代表參與,依事件性質與嚴重度,必要時,請求警衛、保全人員或警方介入。調查時應確保被申訴人了解被申訴內容,享有獨立且公正調查的機會,調查內容應保密,調查期限應於 2 個月內完成;必要時得延長 1 個月,並避免申訴人或相關人員受到不利之處遇。

職場不法侵害處理小組



87

建立事件處理程序-通報處理

➤通報處理：

- ② 外部事件：疑似第三方之不法侵害，應注意通知啟動警察保全等維安機制之時效，宜與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件；必要時，提供建築物之空間佈置，以利警方調查或提供即時醫療處置。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。必要時可將行為人隔開，或將相關勞工暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之安全。

88



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建立事件處理程序-事後處置



89



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

建立事件處理程序-事後處置

➤ **事後處置**：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，雇主應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對申訴人提供身心健康協助，保存相關事件表冊及報告，採取預防再發生之必要行動。雇主或勞工可參考附錄八及附錄九所列資源，尋求外部相關目的事業主管機關或專業團體提供之身心健康諮詢、輔導或權益保障之協助。

(1) 對於申訴人應提供**立即性、持續性及支持性**的保護措施；申訴人或目睹不法侵害事件之勞工，可能會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，雇主可安排諮商、同儕輔導、復健或休假，或彈性調整職務內容與工作時間等，給予支持和協助。

(2) 受事件影響之勞工可經由醫護或其他適當人員作後續追蹤，作適性評估。必要時，訂定包括**創傷後壓力症候群**等重大心理或醫療問題之因應計畫。若事業單位無醫護人員之設置，可轉介預防及重建中心，由其提供免費心理諮商服務。

90



讓我們聽你說

listen to you 免費心理諮商服務

心理健康亮了紅燈，讓專業諮商心理師協助照顧您。

每人6次免費額度

有需要的朋友可向「勞工健康服務辦公室」申請免費心理諮商服務。

申請資格 工作者（或有投保勞工職業災害保險者）

免付費專線

0800-068580

(您要幫，我幫您) 上班時間08:30-17:30

02-2299-0501 04-2350-1501 06-213-5101 03-856-5501

財團法人職業災害預防及重建中心
Center for Occupational Accident Prevention and Rehabilitation (CAPAR)

官方網站 官方LINE 官方APP 官方YouTube

91

建立事件處理程序-事後處置

➤事後處置：

- (3) 重大不法侵害個案，事業單位宜對內確切承諾，並協助勞工提起損害賠償等訴訟之法律作為。另對於評估確因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業及退避至安全場所之勞工，不得有對其不利之處分。
- (4) 若被申訴人為內部同仁，應依內部懲處程序處理，並讓申訴人了解處理情形。若被申訴人與申訴人關係已惡化至無法於同一部門共事，宜適性調整職務或工作部門，且保護申訴人免於其他不法侵害之傷害。
- (5) 保存及記錄相關事件處理報告，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

疑似職場不法侵害事件處置表

附錄7

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 事發後雙方調處否： ☐ 否 ☐ 是
申訴人說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證）	
被申訴人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）	
申訴人安置情形	被申訴人懲處情形
☐ 無 ☐ 同儕輔導 ☐ 法律協助 ☐ 醫療協助 ☐ 調整職務 ☐ 其他：_____	☐ 無 ☐ 送警法辦 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他：_____
向申訴人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：_____	處理日期/時間：_____
審核者：_____	審核日期/時間：_____

93



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 職業安全衛生設施規則第324條之3



94

2025/5/8

執行成效之評估及改善-成效評估原則：

- (1) 雇主應依據自身需求與條件，定期(建議半年至一年一次，高風險行業可視需求增加頻率)進行績效評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，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，並確實記錄。
- (2) 疑似職場不法侵害事件之調查報告應以書面記錄、保管，以利事後審查。不法侵害事件發生後，組織應對環境及職務設計再進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- (3) 相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報表、處置表、醫療及賠償紀錄等，應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。

95

附錄十

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，事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

☐ 評估人員：_____ ☐ 單位主管：_____

96

執行成效之評估及改善-評估過程：

- (1) 建立不法侵害之報告制度，並定期於職業安全衛生委員會審查報告，審查報告可於會議中就安全及保全議題進行簡報。
- (2) 根據調查結果之相關數據，分析不法侵害所致疾病、傷害或死亡趨勢及比率。
- (3) 以降低職場不法侵害頻率及嚴重度，衡量改善狀況。
- (4) 適時更新預防職場不法侵害之行政管理及工作慣例異動紀錄，以評估運作成效。
- (5) 於職務或職場異動、裝設保全設施或新系統的前後，進行勞工調查，以確定效果。
- (6) 隨時學習有關處理職場不法侵害之最新發展策略。
- (7) 定期進行勞工工作情形之調查，了解勞工提供相關服務時有無敵意情境之經驗。
- (8) 依職安法之規定，記錄並通報勞工傷病死亡事件。
- (9) 定期邀請外部專家入廠審視，並提供改善勞工安全建議。

97

執行成效之評估及改善-成效參考指標

- 成效相關參考指標：以下指標可作為成效評估之考量，然相關指標仍視各事業單位推動計畫之需求而定。
- (1) 缺勤、病假、離職率及不法侵害事件發生率。
 - (2) 各部門及勞工對於不法侵害政策和程序之遵循情形，如教育訓練參與率、人員資格、申訴或通報情形等。
 - (3) 預定目標之達成率。
 - (4) 保全系統的維護和效能。
 - (5) 應變處理或調查之效率，如是否於時效內完成。
 - (6) 紀錄是否完整呈現。

98



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

結語

- ◆ 職場不法侵害事件幾乎發生在所有行業及各種職業從業人員身上。
- ◆ 就雇主而言，不法侵害事件可能導致組織士氣低落、形象不佳，致難以招募人員及留住人才，甚而必須擔負勞工請假、補償金及法律之責任；
- ◆ 對勞工而言，可能導致沮喪、傷病，甚至失能或死亡。
- ◆ 有鑑於職場不法侵害對事業單位整體組織之負面影響，雇主應**正視職場不法侵害預防之重要性**，必須對組織不法侵害控制方法的效果進行監視，了解其有效性，詳如辨識哪些策略無效、哪些是無法預見的因素，並加以調整與改善，而非等到事件發生才處理。勞工是企業之資產，期盼事業單位能自主管理，落實職安法令之規定，採取促進勞工身心健康之相關措施，為勞工打造**尊嚴勞動及安全之職場環境**，確保勞動者之權益，共創勞資雙贏。

99



勞動部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

職場霸凌專章(草案)

100

職場霸凌的定義

(職安法第22條之1第1項)

- 本法所稱職場霸凌，指勞工於勞動場所執行職務，因其事業單位人員利用職務或權勢等關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱等之言詞或行為，致其身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。

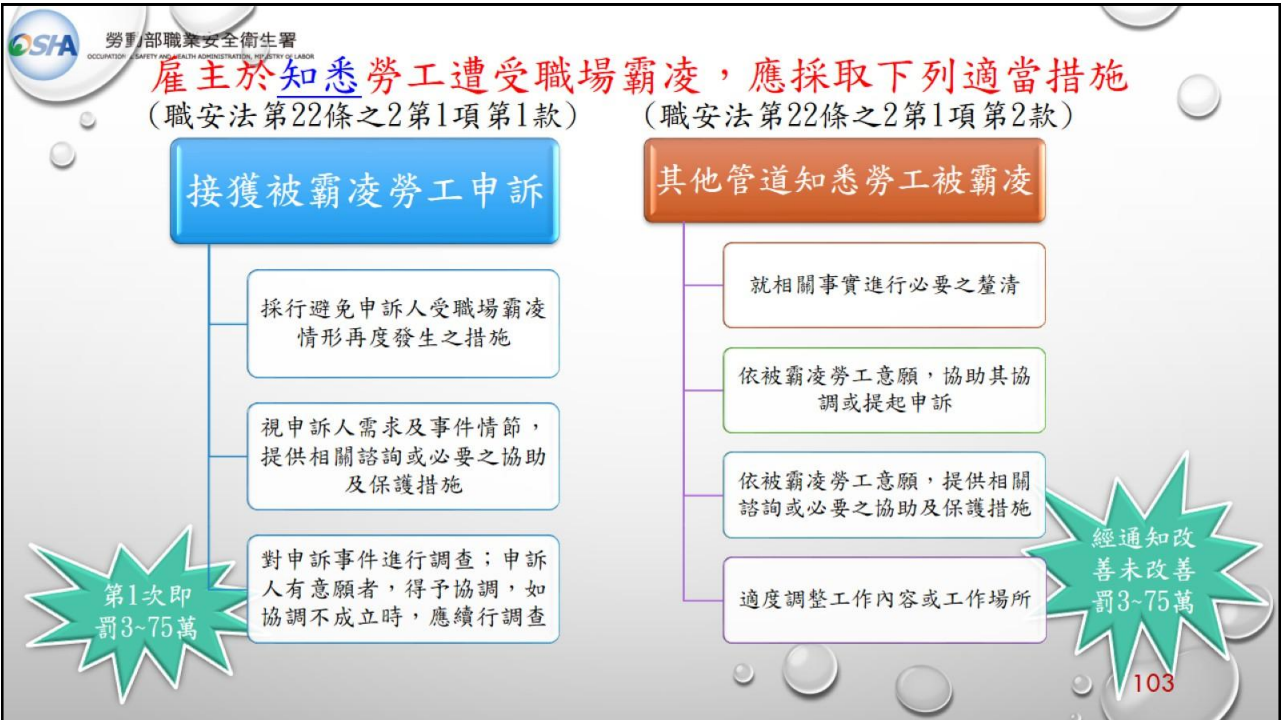
101

雇主應採取必要之措施

(職安法第22條之1第2項)



102



網站登錄

(職安法第22條之2第3項)

雇主接獲被霸凌勞工
申訴

調查認定屬職場霸凌
成立之案件

應於中央主管機關
指定之網站登錄

應將處理結果於
該網站登錄之

經通知改善未
改善罰3~75萬

105

霸凌案件之處理單位

(職安法第22條之3第1項)

勞工遭受職
場霸凌

被申訴人為最高
負責人

應向雇主提
起申訴

得逕向地方主管
機關提起申訴

106



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

向地方主管機關提起申訴之期限

(職安法第22條之3第2項)

- 自職場霸凌行為終了時起，逾三年者，不予受理。
- 職場霸凌事件發生時勞工在職者，其得於離職之日起一年內申訴。但依前款規定有較長申訴期限者，從其規定。
- 地方主管機關為調查第一項之申訴案件，得委請專業人士或民間團體協助辦理。

(職安法第22條之3第3項)

107



勞働部職業安全衛生署
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, MINISTRY OF LABOR

最高負責人霸凌案成立

(職安法第48條第1項)

最高負責人經認定有
職場霸凌之行為者

最高負責人≠雇主

處新臺幣一萬元以上
一百萬元以下罰鍰。

108

簡報結束
敬請指導

2025/5/8

109