

**桃園市政府勞動檢查處及衛生局與
臺北榮民總醫院桃園分院/大園敏盛醫院
締結健康伙伴 健康促進宣導會 課程表**

- ◆ **時間：**113 年 3 月 27 日（星期三）9 時至 16 時
- ◆ **地點：**臺北榮民總醫院桃園分院行政大樓 B1 講堂(桃園市桃園區成功路三段 100 號)
- ◆ **議程：**

時 間	內 容	主 講 人
8:30-9:00	報 到	
9:00-12:00	醫護臨場健康服務實務	萬洲化學股份有限公司 林岱誼 護理師
12:00-13:00	午餐餐敘	
13:00-16:00	不法侵害危害預防實務	萬洲化學股份有限公司 林岱誼 護理師
16:00	賦 歸	

醫護臨場健康服務實務

護理師/安全衛生管理師/林岱誼

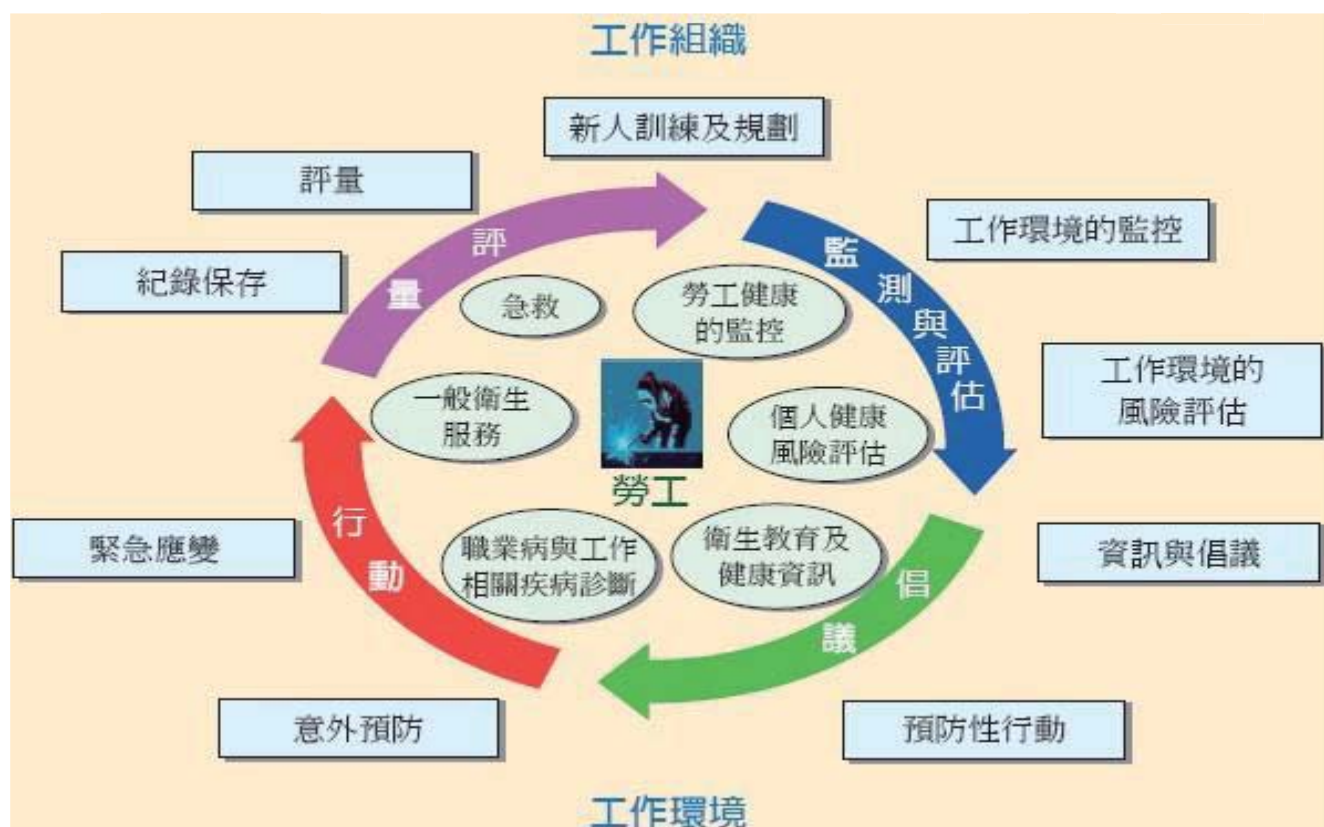
課程大綱

- 第一單元 勞工健康服務內容與執行經驗分享
- 第二單元 臨場健康服務法規及執行紀錄表撰寫說明

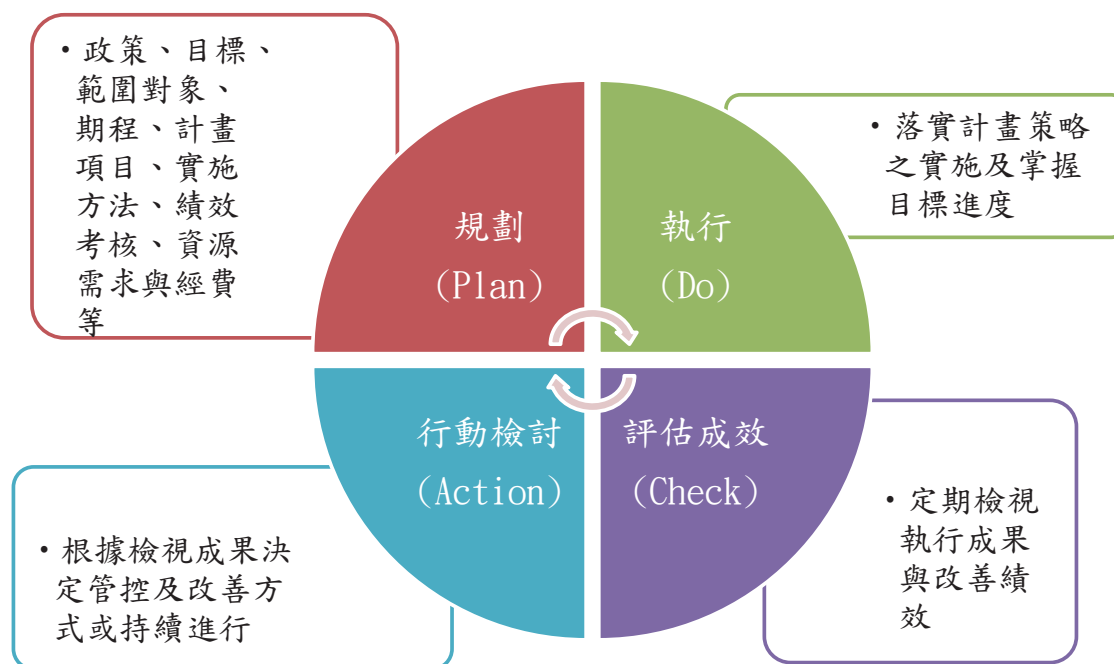
第一單元

勞工健康服務內容與執行經驗分享

壹、勞工基本職業健康照護服務架構

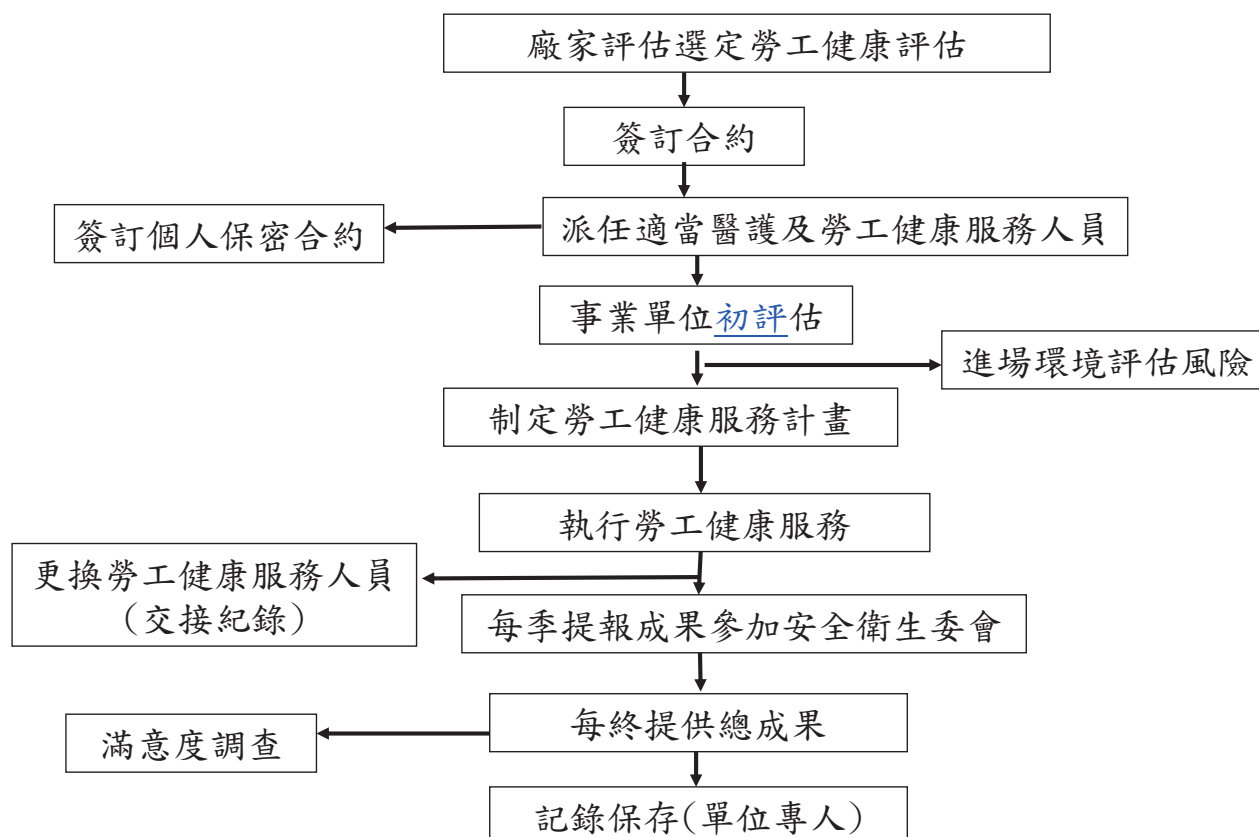


勞工健康服務PDCA過程（process）



5

特約臨場服務流程



貳、認識職業安全衛生相關法規

勞工健康保護規則-第九條

第九條 雇主應使醫護人員及勞工健康服務相關人員臨場辦理下列勞工健康服務事項：

- 一、勞工體格（健康）檢查結果之分析與評估、健康管理及資料保存。
- 二、協助雇主選配勞工從事適當之工作。
- 三、辦理健康檢查結果異常者之追蹤管理及健康指導
- 四、辦理未滿十八歲勞工、有母性健康危害之虞之勞工、職業傷病勞工與職業健康相關高風險勞工之評估及個案管理。

勞工健康保護規則-第九條

- 五、職業衛生或職業健康之相關研究報告及傷害、疾病紀錄之保存。
- 六、勞工之健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施之策劃及實施。
- 七、工作相關傷病之預防、健康諮詢與急救及緊急處置。
- 八、定期向雇主報告及勞工健康服務之建議。
- 九、其他經中央主管機關指定公告者。

勞工健康保護規則-第十一條

第十一條 為辦理前二條所定勞工健康服務，雇主應使醫護人員與勞工健康服務相關人員，配合職業安全衛生、人力資源管理及相關部門人員訪視現場，辦理下列事項：

- 一、辨識與評估工作場所環境、作業及組織內部影響勞工身心健康之危害因子，並提出改善措施之建議。
- 二、提出作業環境安全衛生設施改善規劃之建議。
- 三、調查勞工健康情形與作業之關連性，並採取必要之預防及健康促進措施。
- 四、提供復工勞工之職能評估、職務再設計或調整之諮詢及建議。
- 五、其他經中央主管機關指定公告者。

職業安全衛生法

第22條

事業單位勞工人數在五十人以上者，應僱用或特約醫護人員，辦理健康管理、職業病預防及健康促進等勞工健康保護事項。

前項職業病預防事項應配合第二十三條之安全衛生人員辦理之。

第一項事業單位之適用日期，中央主管機關得依規模、性質分階段公告。第一項有關從事勞工健康服務之醫護人員資格、勞工健康保護及其他應遵行事項之規則，由中央主管機關定之。

勞工健康服務內容		
健康 管理	分析健康檢查結果與評估職業健康危害	1. 依據健康檢查結果進行異常分析、工作適性評估、健康指導和追蹤管理等。
	辦理高風險勞工健康評估及個案管理	2. 雇主使勞工從事特別危害健康作業時，應建立健康管理資料，並依特殊健康檢查結果進行分級健康管理。
	健康衛教指導與諮詢	
職業 傷病 預防	辨識工作環境中的危害因子，提供工作相關疾病預防建議	1. 提供復工、配工相關諮詢及建議，協助傷病員工復工、配工時，需要職安、人資、主管的共同參與。
	協助雇主選配員工從事適當工作	
	協助重複性作業促發肌肉骨骼疾病、異常工作負荷危害及執行職務遭受不法侵害之預防	2. 調查勞工健康情形與作業之關連性，並採取必要之預防及健康促進措施。
	未滿18歲、母性、中高齡及高齡工作者健康保護	3. 協助肌肉骨骼危害、異常工作負荷、不法侵害預防及特殊族群健康保護等工作事項之推行。
	協助執行呼吸防護計畫	
健康 促進	辦理職場身心健康保護措施	1. 依據健康檢查結果分析勞工健康問題，依員工的需求規劃健康促進事宜，可結合外部資源及相關補助(可見相關資源章節)。
	執行勞工健康促進活動	
急救	急救及緊急處置	1. 協助定期檢視及補充急救耗材。 2. 協助急救工作。
其他	職場防疫措施	1. 因應流行傳染病，與職業安全衛生部門共同擬定職場防疫措施。 2. 協助事業單位落實職場防疫措施。
	其他經中央主管機關公告者	3. 定期向雇主報告工作項目進度及勞工健康服務之建議。

勞工健康保護規則-第三條

第三條 事業單位勞工人數在**三百人**以上或從事特別危害健康作業之勞工人數在五十人以上者，應視其規模及性質，分別依**附表二**與**附表三**所定之人力配置及臨場服務頻率，僱用或特約從事勞工健康服務之醫師及僱用從事勞工健康服務之護理人員（以下簡稱醫護人員），辦理勞工健康服務。

前項所定事業單位，經醫護人員評估勞工有心理或肌肉骨骼疾病預防需求者，得僱用勞工健康服務相關人員提供服務；其僱用之人員，於勞工人數在三千人以上者，得納入附表三計算。但僱用從事勞工健康服務護理人員之比例，應達四分之三以上。

從事勞工健康服務之醫護人員配置

附表二 從事勞工健康服務之醫師人力配置及臨場服務頻率表

事業性質分類	勞工人數	人力配置或臨場服務頻率	備註
各類	特別危害健康作業50-99人	職業醫學科專科醫師：1次/4個月	一、勞工人數超過 6,000 人者，每增勞工 1,000 人，應依下列標準增加其從事勞工健康服務之醫師臨場服務頻率： (一) 第一類：3次/月。 (二) 第二類：2次/月。 (三) 第三類：1次/月。 二、每次臨場服務之時間，應至少3小時以上。
	特別危害健康作業100人以上	職業醫學科專科醫師：1次/月	
第一類	300-999人	1次/月	
	1,000-1,999人	3次/月	
	2,000-2,999人	6次/月	
	3,000-3,999人	9次/月	
	4,000-4,999人	12次/月	
	5,000-5,999人	15次/月	
	6,000人以上	專任職業醫學科專科醫師一人或18次/月	
第二類	300-999人	1次/2個月	
	1,000-1,999人	1次/月	
	2,000-2,999人	3次/月	
	3,000-3,999人	5次/月	
	4,000-4,999人	7次/月	
	5,000-5,999人	9次/月	
第三類	300-999人	1次/3個月	
	1,000-1,999人	1次/2個月	
	2,000-2,999人	1次/月	
	3,000-3,999人	2次/月	
	4,000-4,999人	3次/月	
	5,000-5,999人	4次/月	
	6,000人以上	6次/月	

附表三 從事勞工健康服務之護理人員人力配置表

勞工作業別及總人數		特別危害健康作業勞工總人數			備註
		0-99	100-299	300 以上	
勞工總人數	1-299		1人		一、勞工總人數超過 6000 人以上者，每增加 6000 人，應增加護理人員至少 1 人。 二、事業單位設置護理人員數達 3 人以上者，得置護理主管一人。
	300-999	1人	1人	2人	
	1000-2999	2人	2人	2人	
	3000-5999	3人	3人	4人	
	6000 以上	4人	4人	4人	

情況題：第一類某製造廠員工3600人，因擴場線噪音作業原80人增加為120人，請回答下列問題？

- ①勞工健康服務醫師來場服務資格、次數及服務時數？
- ②護理及勞工健康服務人員編制？

勞工健康保護規則-第四條

第四條 事業單位勞工人數在五十人以上未達三百人者，應視其規模及性質，依**附表四**所定特約醫護人員臨場服務頻率，辦理勞工健康服務。

前項所定事業單位，經醫護人員評估勞工有心理或肌肉骨骼疾病預防需求者，得特約勞工健康服務相關人員提供服務；其服務頻率，得納入附表四計算。但各年度由從事勞工健康服務護理人員之總服務頻率，應達**二分之一**以上。

勞工健康服務人員配置

勞工健康服務場所以『職場』為主，服務對象可以是『個體』、『群組』或『工作環境』。

1. 勞工健康服務場所：

(1) 職場：

勞工總人數 50 人至 299 人之事業單位醫護人員臨場服務頻率表。

(2) 服務對象：

- a. 有健康問題或疑慮需求者
- b. 健康異常經判定為中高風險者
- c. 罹患職業傷病者
- d. 自我健康管理不佳或疾病惡化者
- f. 影響個人與他人健康與安全危害者
- g. 特殊作業健康管理二級以上者

附表四 勞工人數50人以上未達300人之事業單位醫護人員臨場服務頻率表

事業性質分類	勞工人數	臨場服務頻率		備註
		醫師	護理人員	
各類	50-99人，並具特別危害健康作業1~49人	1次/年	1次/月	一、雇主應使醫護人員會同事業單位之職業安全衛生人員，每年度至少進行現場訪視1次，並共同研訂年度勞工健康服務之重點工作事項。 二、每年或每月安排臨場服務期程之隔，應依事業單位作業特性及勞工健康需求規劃，每次臨場服務之時間應至少2小時以上，且每日不得超過2場次。 三、事業單位從事特別危害健康作業之勞工人數在50人以上者，應另分別依附表二及附表三所定之人力配置及臨場服務頻率，特約職業醫學科專科醫師及僱用從事勞工健康服務之護理人員，辦理勞工健康服務。
第一類	100-199人	4次/年	4次/月	
	200-299人	6次/年	6次/月	
第二類	100-199人	3次/年	3次/月	
	200-299人	4次/年	4次/月	
第三類	100-199人	2次/年	2次/月	
	200-299人	3次/年	3次/月	

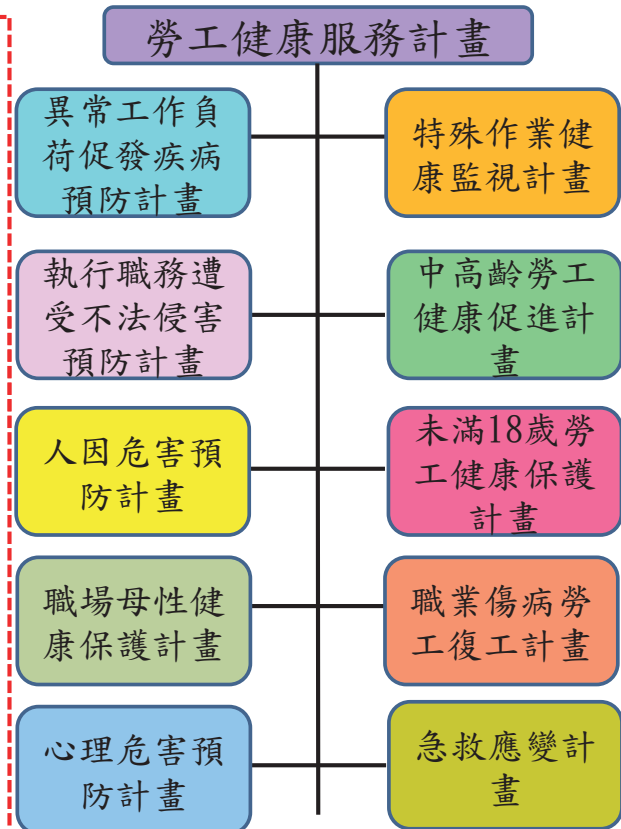
15

勞工健康保護規則-第十二條

第十二條 前三條所定勞工健康服務事項，事業單位依第三條規定僱用勞工健康服務護理人員或勞工健康服務相關人員辦理者，應依勞工作業環境特性及性質，訂定**勞工健康服務計畫**，據以執行，每年評估成效及檢討；依第四條規定以特約勞工健康服務護理人員或勞工健康服務相關人員辦理者，其**勞工健康服務計畫**，得以**執行紀錄或文件**代替。

勞工健康服務事項-4 - 第12條

前三條所定勞工健康服務事項，事業單位依第三條規定僱用勞工健康服務護理人員或勞工健康服務相關人員辦理者，應依勞工作業環境特性及性質，訂定勞工健康服務計畫，據以執行，每年評估成效及檢討；依第四條規定以特約勞工健康服務護理人員或勞工健康服務相關人員辦理者，其勞工健康服務計畫，得以執行紀錄或文件代替。



勞工健康保護規則-第十三條

第十三條 屬**第二類**事業或**第三類**事業之雇主，使其勞工提供勞務之場所有下列情形之一者，得訂定勞工健康管理方案，據以辦理，不受第三條及第四條有關辦理勞工健康服務規定之限制：

- 一、工作場所分布不同地區。
- 二、勞工提供勞務之場所，非於雇主設施內或其可支配管理處。

勞工健康保護規則-第十三條

前項勞工健康管理方案之內容，包括下列事項，並應每年評估成效及檢討：

- 一、工作環境危害性質。
- 二、勞工作業型態及分布。
- 三、高風險群勞工健康檢查情形評估。
- 四、依評估結果採行之下列勞工健康服務措施：
 - (一) 安排醫師面談及健康指導。
 - (二) 採取書面或遠端通訊等方式，提供評估、建議或諮詢服務。

勞工健康保護規則-第十三條

雇主執行前項規定，應僱用勞工健康服務護理人員或委由中央主管機關認可具勞工健康顧問服務類之職業安全衛生顧問服務機構或其他機構，指派符合資格之醫護人員為之，並實施必要之臨場健康服務，其服務頻率依附表七規定辦理。

附表七 第十三條所定事業單位從事勞工健康服務之醫護人力配置及臨場服務頻率表

勞工人數	醫師臨場服務頻率	護理人員臨場服務頻率	備註
50-299人	1次/年	1次/3個月	一、勞工人數3,000人以上者，應另僱用勞工健康服務之護理人員至少一人，綜理勞工健康服務事務，規劃與推動勞工健康服務之政策及計畫。 二、臨場服務之工作場所，得依實務需求規劃，每次服務時間應至少2小時以上。 三、勞工人數50-99人，且未具特別危害健康作業者，未適用本表。
300-999人	1次/6個月	1次/2個月	
1,000-2,999人	1次/3個月	1次/1個月	
3,000人以上	1次/2個月	1次/1個月	

勞工健康保護規則-第十四條

第十四條 雇主執行第**九**條至第**十三**條所定相關事項，應依**附表八**規定項目填寫紀錄表，並依相關建議事項採取必要措施。

前項紀錄表及採行措施之文件，應保存**三**年。

21

參、勞工健康服務有關法規及指引

- (一)勞動基準法
- (二)職業安全衛生法第6條第2項(勞工身心健康保護)
- (三)職業安全衛生法第29至31條(未滿18歲勞工及母性健康危害保護)
- (四)職業安全衛生設施規則(第324-1至324-3條)
- (五)勞工健康保護規則(第9條至第13條)
- (六)女性勞工母性健康保護實施辦法
- (七)性別工作平等法
- (八)勞工健康服務計畫指引
- (九)異常工作負荷促進疾病預防指引
- (十)人因性危害預防計畫指引
- (十一)執行職務遭受不法侵害預防指引
- (十二)工作場所母性健康保護技術指引
- (十三)配工指引
- (十四)復工工作服務指引
- (十五)臨場勞工健康服務參考手冊(中小企業適用版)
- (十六)中高齡及高齡工作者安全衛生指引

22

肆、實施項目 1/2

- (1)作業環境危害辨識與健康風險管理(含特殊作業健康監視計畫)
- (2)勞工體格(健康)檢查結果與分析
- (3)選配工與職業傷病勞工復工計畫
- (4)勞工健康檢查與工作相關異常之健康管理
- (5)未滿18歲、中高齡勞工健康保護計畫
- (6)職場母性健康保護計畫
- (7)高風險勞工個案評估與管理
- (8)職業傷病預防、個案管理等及其紀錄保存

23

肆、實施項目 2/2

- (9)異常工作負荷促進疾病預防
- (10)職場不法侵害預防
- (11)人因性危害預防
- (12)急救應變計畫
- (13)健康教育與衛生指導及健康促進
- (14)職業衛生或職業健康之研究報告
- (15)維護員工心理健康計畫
- (16)傳染病預防及防疫業務管理

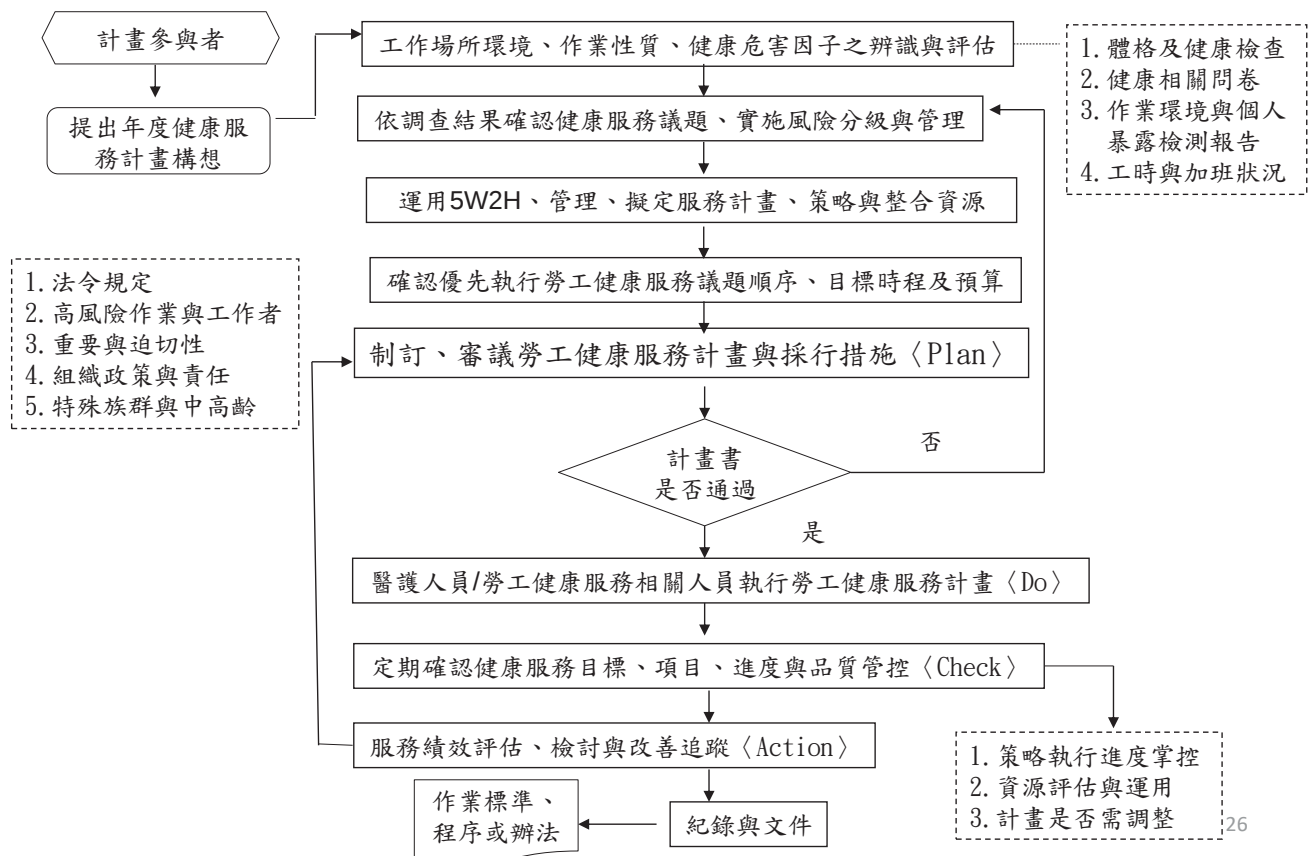
24

伍、健康及安全有關資料整合與分析

- 1、法規符合度及公司健康政策(組織章程/工作守則/作業程序書)
- 2、工作者歷年健檢報告與統計分析結果(一般及特殊健康檢查資料)
- 3、各項身心健康相關問卷記錄表與執行紀錄
- 4、健康面談/衛教指導/個案管理資料
- 5、事業單位生產作業流程(製程/原物料)及危害物質(SDS)
- 6、作業區域環境及個人暴露作業之風險危害性檢測結果(作業環境檢測資料)
- 7、歷年廠內曾發生過之職災傷病案例問題分析(傷病就醫資料/各項保險給付狀況)
- 8、人力資源狀況(勞工出缺勤與工時記錄)
- 9、勞動條件(作業環境/安全衛生設施設備)
- 10、職業傷病/意外事故/虛驚事件資料(職災申報資料及意外事件調查紀錄)
- 11、工作製程、環境與化學物質資料管理(化學品健康風險分級管理)
- 12、新設施、機器與設備等製程變更計畫
- 13、工作者作業異動情形(作業現場關懷訪視)
- 14、健康諮詢資料(臨廠健康服務諮詢紀錄表或個案管理紀錄表)

25

陸、勞工健康服務計畫執行作業流程圖【指引】



26

柒、事業單位權責單位、人員及工作任務表

工作職責	有關人員	主管	醫師	護理師	勞工健康服務相關人員	職業安全衛生管理人員	人力資源部門人員	部門/單位主管
宣示及承諾支持勞工健康保護政策之執行	*							
協助健康服務計畫之規劃、推動與執行		*	*	*	*	*	*	*
協助作業環境與健康危害因子辨識評估與分析		*	*	*	*	*	*	*
依據危害辨識結果，執行健康風險分級與危害管控		*	*	*	*	*		
協助辦理勞工健康檢查與複查追蹤		*	*	*	*			
協助職能評估、復工、配工與工作調整或更換		*	*	*	*	*	*	*
協助工作相關傷病之預防、急救與緊急處置		*	*	*	*	*		*
協助健康管理分級、諮詢、衛教指導、健康促進與個案管理		*	*	*	*			
協助作業環境監控與提出改善方案措施並執行						*		*
協助行政管理，提供勞工基本資料與工時、有關假別申請、職務異動及各項保險給付申請							*	*
檢視計畫執行現況及確認執行績效	*	*	*	*	*	*	*	*
與健康有關文件與紀錄之保存		*	*	*	*	*	*	2*

捌、勞工健康服務計畫內容

計畫提出單位		提出日期		提出者									
文件編號		主管簽核		主管核准日期									
項次類別	計畫項目	目標方案 (KPI項目)	目標 (KPI)	實施方法	執行人員 或單位	年實施時程				資源運用 (內/外)	經費	程序或標準書 編號	有關法規 及工作指引
						Q1	Q2	Q3	Q4				
1	作業環境危害辨識與健康風險管理(含特殊作業健康監視計畫)												
2	勞工體格(健康)檢查結果與分析												
3	選配工與職業傷病勞工復工計畫												
4	勞工健康檢查與工作相關異常健康管理												
5	未滿18歲、中高齡勞工健康保護計畫												
6	職場母性健康保護計畫												
7	高風險勞工個案評估與管理												
8	職業傷病預防、個案管理及其紀錄保存												
9	異常工作負荷促進疾病預防預防												
10	職場不法侵害預防												
11	人因性危害預防												
12	急救應變計畫												
13	健康教育與衛生指導及健康促進												
14	職業衛生或職業健康之研究報告												
15	維護員工心理健康計畫												
16	傳染病預防及防疫業務管理												

第二單元

臨場健康服務法規及執行紀錄表撰寫說明

壹、勞工健康服務執行紀錄(附表八)及臨床護理紀錄撰寫方式對應表

勞工健康服務執行紀錄(附表八)		臨床護理紀錄	
項目	內容	項目	內容
一、作業場所基本資料	作業人員 作業類別與人數	病人基本資料	病人基本資料
二、作業場所與勞動條件概況	工作流程(製程) 工作型態與時間 人員及危害特性概述	無	無
三、臨廠健康服務執行情形(本規則第九條至第十三條事項)：	依據法源(職業安全衛生法、勞工健康保護規則第9~13條) (一)辦理事項 (二)發現問題:現場訪視結果包含文件、組織、人、機、材、環境等條件因素,可能或已造成危害、或未執行的項目	S 主觀資料 (subjective date) O 客觀資料 (objective date)	紀錄病人的自我感受、自覺症狀,個案或家屬所觀察到的陳述內容! 由護理人員利用直接觀察(視、聽、觸、叩、嗅)的徵象或間接觀察法(儀器檢查、檢查結果、檢查報告、會診結果、各項紀錄等)所得之數據資料!
四、建議採行措施: (針對發現問題所採行之措施)	1. 醫療方面 2. 安全衛生方面 3. 工作適性安排方面	P 護理計畫(plan) I 執行(implementation) (當次)	依評估結果擬訂目標、安排適當的護理措施,分為短程(3天內)、中程(2個禮拜內)、長程(2個禮拜以上)等目標!但是,一次的計畫只能針對一個評估的問題原因
五、對於前次建議改善事項之追蹤辦理情形:	追蹤計畫完成事項 (一)前次辦理日期: (二)前次追蹤事項: (三)前次處理措施及成果/建議事項	I 執行 (implementation)(前次) E 評值(evaluation)(前次) R 重新修訂(revision or reassessment)	實際執行護理計畫的狀況 檢視是否達成預定的目標、解決問題 評值以後,視情形重新評估及修訂計畫,以更加貼切實際需求!

貳、附表八 勞工健康服務執行紀錄表

一、作業場所基本資料	
部門名稱：	
作業人員	☐ 行政人員：男____人；女____人； ☐ 現場操作人員：男____人；女____人
作業類別與人數	☐ 一般作業：人數：____ ☐ 特別危害健康作業：類別：____人數：____
二、作業場所與勞動條件概況：工作流程(製程)、工作型態與時間、人員及危害特性概述(基本資料)	
三、臨廠健康服務執行情形(本規則第九條至第十三條事項)： (一)辦理事項 (二)發現問題(S、O)	
四、建議採行措施：(針對發現問題所採行之措施)(P、I)	
五、對於前次建議改善事項之追蹤辦理情形：(E、I、R) (一)前次辦理日期： (二)前次追蹤事項： (三)前次處理措施及成果/建議事項：	
六、執行人員及日期(僅就當次實際執行者簽章) ☐ 勞工健康服務之醫師，簽章_____ ☐ 勞工健康服務之護理人員，簽章_____ ☐ 勞工安全衛生人員，簽章_____ ☐ 人力資源管理人員，簽章_____ 部門名稱____，主管職稱____，簽章_____ 執行日期：____年____月____日 時間：____時____分迄____時____分	

一、作業場所基本資料

部門名稱定義

1. 全廠(公司)：
2. 廠區
3. 部門
4. 區域

一、作業場所基本資料

請人資單位提供或使
用職災月報表人數

作業人員	☐ 行政人員：男____人；女____人； ☐ 現場操作人員：男____人；女____人
作業類別 與人數	☐ 一般作業：人數： ☐ 特別危害健康作業：類別： _____人數：

請參考勞工健康保
護規則附表一

★作業人員數量=作業類別與人數

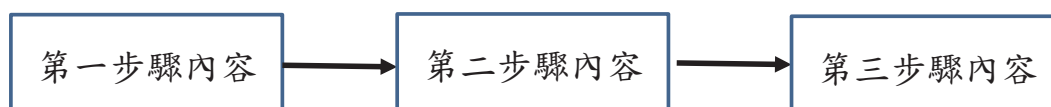
二、作業場所與勞動條件概況 1/3

(一) 工作流程(製程)

1. 定義

工作流程是指工廠內部發生的某項業務從起始到完成，由多個部門、多個崗位、經多個環節協調及順序工作共同完成的完整過程。簡單地講，工作流程就是一組輸入轉化為輸出的過程。

工作流程示例



二、作業場所與勞動條件概況說明 2/3

2. 工作流程種類：

(1) 團體部門或個人作業流程

範例：

a. 部門00廠→製造組→加工場→管理組

b. 個人加工作業→取膠帶管→放入機台→
材切→輸送帶→包裝

(2) 在個人人員復工需分析復工前及調工後作業 流程

(3) 資料來源：現場調查或管理系統危害鑑別資 料。

二、作業場所與勞動條件概況 3/3

(二) 工作型態與時間的意義：

1. 工時

2. 工作內容

3. 輪班

4. 工作型態

5. 作業姿勢

6. 作業環境

7. 作業時間

8. 休息時間

9. 加班工時

10. 貨物搬運重量

11. 搬運頻率

12. 輔助工具

(二)工作型態與時間的意義：

單位名稱 內容					
作業名稱					
工作內容					
作業環境					
作業時間					
作業班別					
作業姿勢	站姿	時	分	時	分
	坐姿	時	分	時	分
	蹲姿	時	分	時	分
	走動	時	分	時	分
	上下樓梯	次		次	
	其他				
作業休息時間					
年資					
搬運重量					
搬運頻率					
一天總重量					
輔助工具					

(二)工作型態評估表

工作型態		說 明
不規律的工作		對預定之工作排程或工作內容經常性變更或無法預估、常屬於事前臨時通知狀況等。例如：工作時間安排，常為前一天或當天才被告知之情況。
經常出差的工作		經常性出差，其具有時差、無法休憩、休息或適當住宿、長距離自行開車或往返兩地而無法恢復疲勞狀況等。
作業環境	異常溫度環境	於低溫、高溫、高溫與低溫間交替、有明顯溫差之環境或場所間出入等。
	噪 音	於超過80分貝的噪音環境暴露。
	時 差	超過5小時以上的時差、於不同時差環境變更頻率頻繁等。
伴隨精神緊張的工作		日常工作處於高壓力狀態，如經常負責會威脅自己或他人生命、財產的危險性工作、處理高危險物質、需在一定期間內完成困難工作或處理客戶重大衝突或複雜的勞資紛爭等工作。

參考資料：異常工作負荷促發疾病預防指引

(三)人員特性

團 體	個 人
(1)國籍 (2)性別 (3)年資分布及平均年資 (4)年齡分布及平均年齡	(1)國籍 (2)性別 (3)年資 (4)年齡

(三)人員特性

國籍		男/人	女/人
本籍			
外籍	印尼		
	菲律賓		

內 容	未滿1年	1-5年	6-10年	11-15年	16-30年	平均年數
人數						

項 目	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	60歲以上	平均年齡
男性/人						
女性/人						
總計						

(四)危害特性

危害類別	危害特性
物理性危害	安全 ☒ 機械： ☐ 切、 ☐ 割、 ☐ 夾、 ☐ 捲、 ☐ 壓、 ☐ 撞傷、 ☐ 其他： ☒ 能量： ☐ 墜樓、 ☐ 跌(滑)傷、 ☐ 感電、 ☐ 其他： ☒ 其他： ☐ 環境不良、 ☐ 物體倒塌、 ☐ 工(機)具掉落、 ☐ 交通事故
	衛生 ☒ 能量： ☐ 振動、 ☐ 高溫、 ☐ 低溫、 ☐ 異常溫度或壓力、 ☐ 雷射、 ☐ X-RAY、 ☐ 紅或紫外線、 ☐ 游離輻射、 ☐ 燒燙傷、 ☐ 其他： ☒ 其他： ☐ 缺氧、 ☐ 通風、 ☐ 照明、 ☐ 噪音、 ☐ 眼睛疾病(近視、老花眼及黃斑病變)、 ☐ 其他：
化學性危害	☒ 化學品名稱： ☐ 粉塵、 ☐ 鉛、 ☐ 苯、 ☐ 鎳、 ☐ 汞、 ☐ 正己烷、 ☐ 鉻、 ☐ 甲醛、 ☐ 二甲基甲醯胺、 ☐ 甲胺、 ☐ 四氯化碳、 ☐ 其他： ☒ 傷害： ☐ 火災、 ☐ 爆炸、 ☐ 皮膚腐蝕、 ☐ 人員中毒(窒息)、 ☐ 化學品噴濺、 ☐ 氣體洩漏、 ☐ 有機溶劑中毒、 ☐ 其他：
生物性危害	☒ 感染媒介物： ☐ 針頭、 ☐ 空氣、 ☐ 唾液、 ☐ 食物、 ☐ 皮膚、 ☐ 飲水 ☐ 其他 ☒ 病媒體： ☐ 動物、 ☐ 昆蟲、 ☐ 其他： ☒ 感染源： ☐ 細菌、 ☐ 病毒、 ☐ 立克次體、 ☐ 原蟲、 ☐ 其他：
人因性危害	☒ 傷害原因： ☐ 電腦作業、 ☐ 搬、舉重物(肌肉拉傷)、 ☐ 姿勢重複性動作、 ☐ 人機介面、 ☐ 其他： ☒ 肌肉骨骼損傷症狀： ☐ 腕隧道症候群、 ☐ 肩頸痛、 ☐ 上背痛、 ☐ 下背痛、 ☐ 網球肘、 ☐ 其他：
心理性危害	☒ 不良導致原因： ☐ 職場人際關係、 ☐ 經濟財務、 ☐ 婚姻關係、 ☐ 親子關係、 ☐ 人格違常、 ☐ 適應不良、 ☐ 多重壓力、 ☐ 工作過勞、 ☐ 生涯規劃、 ☐ 學業、 ☐ 感情、 ☐ 生理變化、 ☐ 其他： ☒ 症狀： ☐ 憂鬱、 ☐ 身心症、 ☐ 躁鬱、 ☐ 心血管疾病、 ☐ 慢性疲勞症候群、 ☐ 自律神經失調、 ☐ 其他： ☒ 行為表現： ☐ 遲到、 ☐ 自殺、 ☐ 持續病假、 ☐ 自殺、 ☐ 酗酒、 ☐ 反社會性行為、 ☐ 其他：
新興議題 身心健康(社會心理)	☐ 重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防 ☐ 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 ☐ 執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防 ☐ 母性勞工保護 ☐ 中高齡勞工保護

三、臨廠健康服務執行情形（本規則第九條至第十三條事項）：1/3

呈現內容

1. 法源依據

2. 執行現況說明(眼見為憑)

(1)醫療方面

(2)安衛方面

望 聞 問 切(確)

三、臨廠健康服務執行情形（本規則第九條至第十三條事項）：2/3

（一）辦理事項（法規）

依據勞工健康保護規則第9條~第13條內之(款)內容

（二）發現問題

1. 執行方法

- (1). 現場訪視
- (2). 個人訪談及安全觀察
- (3). 主管會議訪談

2. 常用語

- (1). 未(執行、建立、提供、評估)
- (2). 高風險
- (3). 查無(計畫)

三、臨場健康服務執行情形 3/3

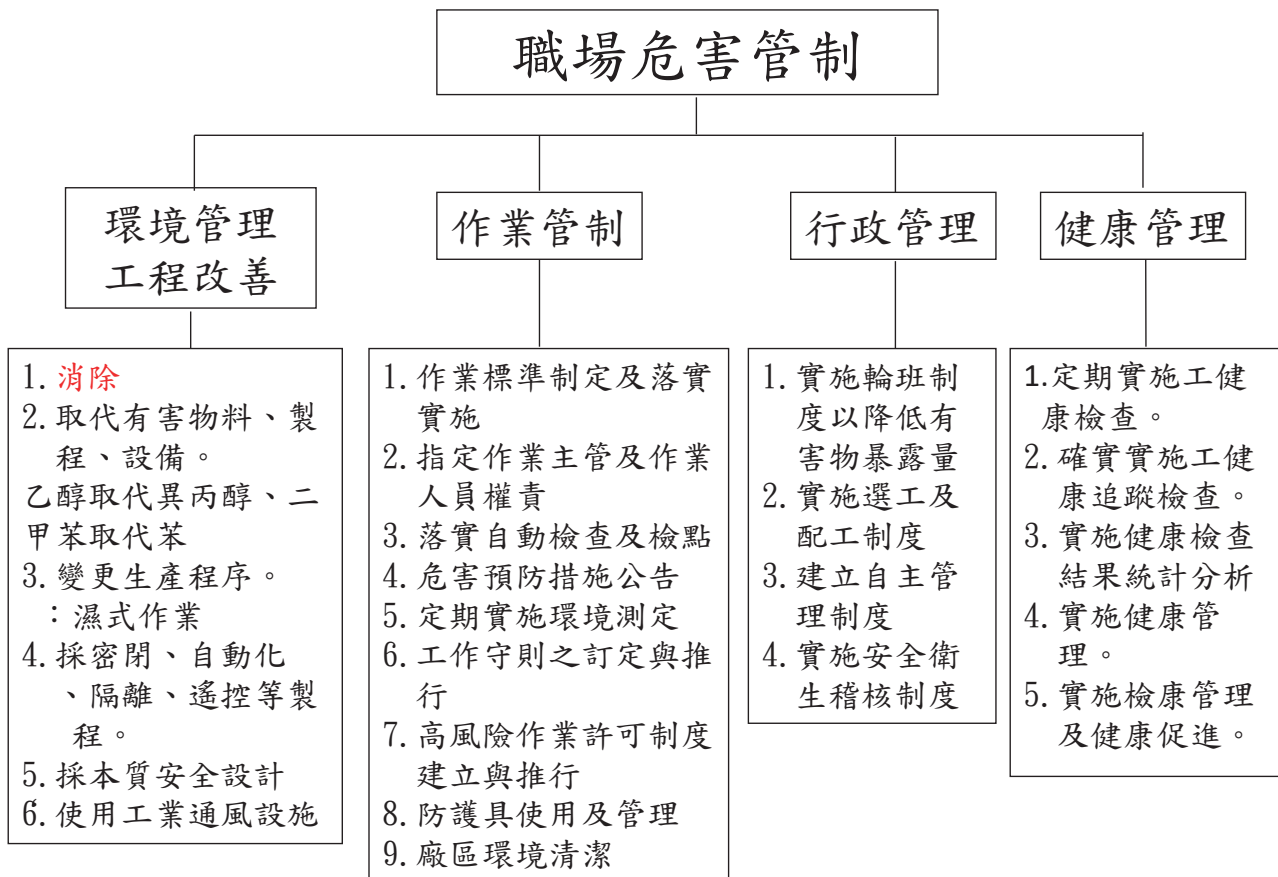
3. 執行參考依據及資料

- (1). 遵守法令法規：
- (2). 一般健檢資料分析：體重、BMI、血糖、膽固醇、三酸甘油脂
- (3). 特殊作業勞工健檢分析及異常高風險管理：
- (4). 四大計畫執行紀錄及評估表單(附件呈現)
- (5). 環境測定報告：化學及物理檢測數值異常
- (6). 工作傷害分析：化學、物理、生物、心理及人因危害
- (7). 健康風險分級管理；
- (8). 問卷分析：員工需求調查
- (9). 工作時姿勢、行為

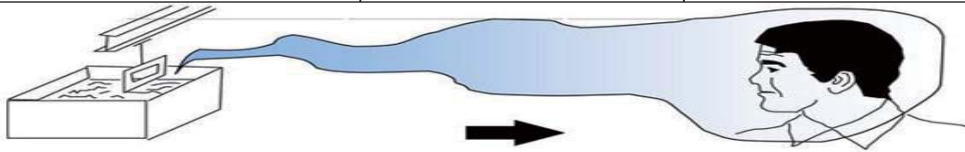
四、建議採行措施：1/3 (針對發現問題所採行之措施)

(一)、醫療建議

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. 飲食 | 2. 運動 |
| 3. 體重控制 | 4. 紓壓 |
| 5. 工作型態 | 6. 姿勢 |
| 7. 輔具 | 8. 復健 |
| 9. 一般體格(健康)檢查 | 10. 特別危害作業體健檢查 |
| 11. 教育訓練 | 12. 健康促進活動 |
| 13. 就(轉)診 | 14. 健康管理關懷 |
| 15. 證照 | 16. 復、配工 |



危害預防的方法

有害物發生源 (source)	傳輸路徑 (path)	暴露者 (receiver)
		
1. 以低危害物料替代 2. 製程更改 3. 密閉(包圍) 4. 隔離 5. 加濕 6. 局部排氣裝置 7. 維護管理	1. 環境整理整頓 2. 整體換氣 3. 稀釋通風 4. 增加距離 5. 環境監測 6. 維護管理	1. 教育訓練 2. 輪班 3. 包圍作業員 4. 個人監測系統 5. 個人防護具 6. 維護管理

優先選擇
 時間花費
 改善成本

先
 短
 少

後
 長
 多

四、建議採行措施：2/3 (針對發現問題所採行之措施)

(二)安全衛生建議

1. 文件規章SOP
2. 危害鑑別
3. SDS危害通識
4. 自動檢查
5. 教育訓練
6. 工程改善
7. 作業環境測定
8. 防護具配戴
9. 取代
10. 危險機械設備
11. 現場巡視
12. 安全觀察
13. 緊急應變
14. 急救設備
15. 工傷統計
16. 證照

四、建議採行措施：3/3

(針對發現問題所採行之措施)

(三)工作適性安排建議

☐適任工作：☐可繼續從事原來的工作☐可從事接近日常之工作內容

☐可從事目前工作，但須考量下列條件限制：

☐變更工作場所：

☐縮減職務量：

☐縮減工作時間：

☐縮減工作量：

☐限制加班(不得超過 小時/天)

☐限制夜班(輪班工作者)(每月 次)

☐禁止：☐加班 ☐夜班

☐不適任：不可繼續原工作，宜休養
(休養期間：)

☐其他： _____

五、對於前次建議改善事項之追蹤辦理情形：1/2

(一)撰寫說明

1. 前次訪查時間、發現問題, 規劃需完成計畫適時程之追蹤。
2. 需依據計畫中P-D-C-A完成，有連貫性
3. 內容包含人、時、地、物及成果
4. 如有文件可以插附件
5. 內容需達50字
6. 部分未完成事項可以訂定下次完成時程
7. 此項不是在寫未來完成式，也不是今日訪視之缺失總結(如果是上次有計畫追蹤不在此限)，主要在撰寫過去發生執行結果。

五、對於前次建議改善事項之追蹤辦理情形：2/2

(二)追蹤計畫完成事項

1. 執行作業環境危害鑑別
2. 建立計畫書例如勞工健康服務、四大計畫
3. 教育訓練課程名稱、日期及參與人數
4. 評估或建立急救人員及急救箱
5. 評估或追蹤健康管理
6. 辦理健康促進活動
7. 安全衛生委員會資料提供
8. 稽核缺失改善

六、執行人員及日期 (僅就當次實際執行者簽章)

(一)、說明

1. 參予或協助勞工健康服務相關人員皆簽名。
2. 如有跨部門或廠區資料請分開撰寫。
例如復工員工調工
3. 會簽部門單位可以擴大到課級主管、廠長經理、總經理,讓他們了解及協助人員管理、活動推動。

(二)、內容

- ☐ 勞工健康服務之醫師，簽章_____
- ☐ 勞工健康服務之護理人員，簽章_____
- ☐ 勞工安全衛生人員，簽章_____
- ☐ 人力資源管理人員，簽章_____
- ☐ 部門名稱_____，主管職稱_____，簽章_____

參、附表八撰寫缺失 1/3

項 目		撰 寫 缺 失
一、作業場所基本資料	基本資料	不同廠區或單位未分開撰寫
	作業人員	1. 作業人員欄與作業類別欄總人數不合
	作業類別與人數	2. 特殊作業類別未確實填寫 3. 未依據個別部門更新人數(使用全廠總數)
二、作業場所與勞動條件概況	工作流程(製程)	1. 作業現場調查不完整或無作業流程 2. 整年作業流程未依據服務個案更動 3. 復工或高風險個人訪視未依據個別作業流程撰寫
	工作型態與時間	作業型態太簡短或未評估
	人員特性	未撰寫人員特性
	危害特性	1. 未確實物理性、化學性、生物性、人因性及心理性全面性危害特性鑑別 2. 只做身心健康四大計畫危害評估鑑別 3. 未配合單位工安人員做現場評估

參、附表八撰寫缺失 2/3

項 目		撰 寫 缺 失
三、臨廠健康服務執行情形(本規則第九條至第十三條事項)：	(一) 辦理事項(符合法規條文)	1. 法規引用錯誤, 例如在職健檢寫成體檢 2. 未依據法規執行
	(二) 發現問題:現場訪視結果包含文件、組織人、機、材、環境等條件因素, 可能或已造成危害、或未執行的項目	1. 發現「問題欄」當「建議欄」寫例如三高 高風險適能評估 2. 洩漏員工個資 3. 未完整說明問題內容 4. 健檢異常評估訪視偏高 5. 年度勞工健康服務計畫缺目標(KPI)設定 6. 未落實執行勞工健康保護規則第9條項目及四大計畫 7. 未與單位工安人員一起評估發現工作問題 8. 每年未做危害鑑別及身心健康評估 9. 缺乏統計分析及四大執行問題分析

參、附表八撰寫缺失 3/3

項 目	撰 寫 缺 失
四、建議採行措施：(針對發現問題所採行之措施)	1. 醫療方面 1. 重複性字句，文字敘述太多 2. 執行情形寫在改善措施欄 3. 建議追蹤欄與發現問題一起寫例如血壓量測與衛教 4. 段落符號不清楚 5. 「發現問題」欄無撰寫問題，但註明建議事項例如防疫預防 6. 建議事項未註明完成追蹤時程
	2. 安全衛生方面 工安人員未提出建議事項
	3. 工作適性方面 高風險個案未註明工作適能評估
五、對於前次建議改善事項之追蹤辦理情形：	追蹤計畫完成事項 1. 前次建議改善追蹤當作當日臨場服務總結報告 2. 前次追蹤事項未追蹤 3. 未註明前次日期及問題事項，回朔不易 4. 追蹤成果撰寫太簡短
六、執行人員及日期(僅就當次實際執行者簽章)	1. 陪同臨場服務人員及相關主管未簽名 2. 配工或復工轉任前後任主管未簽名 3. 分散型事業醫護臨場服務日期與健檢日排同一時段

肆、勞工健康服務附表八問題追蹤表

[illegible]

感謝聆聽

敬請指教

職場不法侵害危害預防實務

(含肢體暴力、語言暴力、心理暴力與性騷擾等預防)

護理師/安全衛生管理師/林岱誼

課程單元

第一單元 職場不法侵害危害預防實務

第二單元 職場夜間工作安全衛生

第三單元 人際溝通

第一單元 職場不法侵害危害預防實務

你被霸凌過嗎？

最新調查！

2021年職場霸凌調查結果出爐 ！

- 好的工作環境能讓員工對公司產生認同感，也能夠因此增加員工的產值，反之亦然。而職場霸凌便是常見的影響因素，根據yes123求職網2021年4月調查「職場爆肝壓力與勞動節願望調查」結果顯示，
- 有69%勞工曾經碰過「職場霸凌」！ 43%曾遭性別歧視！
- 而霸凌「加害者」來源在可複選狀況下，依序為：
- 「同事」（76%）、「主管」（51%）、「顧客」（35%）、「老闆」（30%）、「客戶或協力廠商」（21.9%）、「同業」（17.4%）
- 這些受害者中，在態度上選擇「默默忍受」（52.3%）、「事後想辦法反擊」（33.3%）、「當面立刻反擊」（14.4%）。

壹、職場社會心理危害

- 精神騷擾 (psychological harassment)
- 霸凌 (bullying)
- 暴力 (violence)
- 壓力 (stress)
- 不當的工作組織
(poor work organization)



5

貳、職場暴力種類

- (一) 肢體暴力：
(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢、咬、刺、捏、推、丟物品等)。
- (二) 語言暴力：
(如：脅迫、騷擾、威脅、辱罵等)
- (三) 精神暴力：
(如：歧視、威脅、排擠、人際關係隔離等)。

國際勞工組織職場暴力行為態樣分類

殺人 (homicide)	強姦 (rape)	搶劫 (robbery)	傷人 (wounding)
毆打 (battering)	肢體攻擊 (physical attacks)	踢 (kicking)	咬 (biting)
以拳重擊 (punching)	吐口水 (spitting)	抓 (scratching)	掐、捏與相關舉動 (squeezing, pinching and related actions)
詛咒 (swearing)	跟踪 (stalking)	諷刺 (innuendo)	霸凌 (bullying)
聚眾滋擾 (mobbing)	愚弄 (victimizing)	恐嚇 (intimidation)	威脅 (threats)
排擠 (ostracism)	撈狠話 (leaving offensive messages)	侵略性姿勢 (aggressive posturing)	粗魯手勢 (rude gestures)
以工具和設備加以干擾 (interfering with work tools and equipment)	敵意行為 (hostile behavior)	吼叫 (shouting)	謾罵 (name-calling)

資料來源：Chappell and Di Martino (2006: 16)⁷

認識職場暴力來源

- 言語暴力—最普遍，通常伴隨心理暴力
- 心理暴力—常混合工作條件不合理或不合法、勞雇衝突等問題
- 肢體暴力—通常來自高風險顧客（病患、社福對象、犯罪者）
- 性騷擾 - 以女性為主，通常已存在有其他暴力形式
- 跟蹤騷擾

	言語暴力	心理暴力	肢體暴力	性騷擾
男性受僱者	6.80%	3.39%	0.81%	0.38%
女性受僱者	7.48%	4.06%	0.48%	1.70%

資料來源：邊立中、鄭雅文、陳怡欣、陳秋蓉，職場暴力盛行率與受僱者健康狀況之相關。台灣衛誌 2014；33（1）：36—50）

跟蹤騷擾防制法

於111年6月1日施行

The Stalking and Harassment Prevention Act is set to take effect on June 1, 2022.

什麼是跟蹤騷擾：針對特定人反覆或持續、與性或性別有關、違反意願、使人心生畏怖。

8種行為樣態



監視觀察



尾隨接近



寄送物品



冒用個資



不當追求



妨害名譽



通訊騷擾



歧視貶抑

不管你在哪裡，我們都會找到你。



遇到跟騷行為，請報警！

- 跟蹤騷擾行為：可處1年以下有期徒刑，併科新臺幣10萬元以下罰金，須告訴乃論。
- 攜帶武器犯之：可處5年以下有期徒刑，併科新臺幣50萬元以下罰金，非告訴乃論。
- 違反保護令罪者：可處3年以下有期徒刑，併科新臺幣30萬元以下罰金，非告訴乃論。

內政部



內政部警政署關心您



跟蹤騷擾防制法輸入器

跟蹤騷擾防制法立院三讀 跟騷行為定義

對特定人反覆或持續違反其意願、與性或性別有關、使之心生畏怖影響生活

監視跟蹤	監視、觀察、跟蹤特定對象的行蹤
盯梢尾隨	以盯梢、守候、尾隨等類似方式接近特定人之住所、居所、學校、工作場所、經常出入或活動之場所
威脅辱罵	警告、威脅、嘲弄、辱罵、歧視、仇恨、貶抑或其他相類之言語或動作
通訊騷擾	以電話、傳真、電子通訊、網際網路或其他設備，對特定人進行干擾。
不當追求行為	對特定人要求約會、聯絡或為其他追求行為
播送文字或寄送物品	對特定人寄送、留置、展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品
妨害名譽	向特定人告知或出示有害其名譽之訊息或物品
冒用個資購物	濫用特定人資料或未經其同意，訂購貨品或服務

台灣罵人價目表（本價格已經過法官核准）			
	用 詞	罰 款 金 額	法 官 罰 款 說 明
1	幹	判賠 0元	「幹」只是台語發語詞
2	更年期到了	判賠 2千	涉嫌公然污辱
3	賤貨	判賠 3千	名譽受損
5	米蟲	判賠 6千	公然侮辱罪
6	王八蛋	判賠 1萬	法官認為罵人屬實，侵害名譽權
7	不要臉的髒東西	判賠 2萬	公然侮辱罪
8	你去吃屎啦	判賠 2萬5千	公然侮辱罪，身心受創，要到醫院就診
4	敗類	判賠 3萬	法官認為言論確實貶損當事人的人格評價
9	智障	判賠 5萬	損害大於口語以精神撫慰金5萬元為適當
10	賤人就是矯情	判賠 5萬	公然侮辱應賠償精神損失5萬元
11	頭殼裝屎	判賠 5萬	造成身心俱疲，罹患憂鬱症，精神撫慰金
12	白痴	判賠 5萬5千	不堪受辱、身心疾病復發，公然侮辱罪
13	婊子	判賠 6萬	名譽受損，且感到愧對母親而精神耗弱
14	下流	判賠 6萬	是罵人的話有輕蔑之意，構成公然侮辱罪
15	幹X娘	判賠 8萬	公然侮辱罪
16	死番仔	判賠 10萬	無禮蔑視踐踏人格損及人性尊嚴侵害名譽權
17	人渣公務員	判賠 30萬	言論已侵害對方名譽，精神上受到相當痛苦
18	神經病	判賠 30萬	公然侮辱被判無罪但民事求償30萬元定讞
19	特殊性關係	判賠 100萬	加重誹謗罪，並在4大報頭版登報道歉1天。

職場暴力發生在…

外部職場暴力(External workplace violence)

■ 外部職場暴力(External workplace violence)來源

1. 顧客/客戶、承包商、其他。
2. 犯罪意圖者
3. 其他私人關係

外部職場暴力(External workplace violence)危險因子

1. 接觸高風險族群，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者。
2. 持有高額現金會貴重物品
3. 獨自工作、夜班
4. 面對大量顧客
5. 處理不可預期的突發事件
6. 工作場所治安狀況較差

職場暴力發生在…

內部職場暴力(Internal workplace violence)

■ 內部職場暴力(Internal workplace violence)來源

1. 上司及部屬之間:存在權力不對等關係。
2. 同事間:資深員工可能對新進員工不公平工作分配
3. 員工個人行為:少數員工暴力傾向

■ 內部職場暴力(Internal workplace violence)危險因子

1. 管理制度:權責分配不清楚、組織文化不良
2. 高工作壓力
3. 組織改革
4. 職務調動/終止聘僱不滿者

職場暴力不良後果

(一)傷害個人身心健康、生命、人權

1. 造成生病、失能、死亡
2. 造成心理創傷
3. 造成情緒不安、焦慮害怕
4. 造成家庭衝突

(二)影響工作

1. 對客戶產生抱怨
2. 懷疑自己專業能力、失敗感
3. 產生不安全感、對公司感不滿意

(三)組織效率

1. 導致士氣低落
2. 增加請假及補償金支出
3. 企業相關法律責任

(四)社會成本

若影響波及公司外部的人員、社區或機構、或動用警力

壓力與身心疾病

- **身體症狀**

高血壓 Hypertension
動脈硬化
Atherosclerosis
心血管疾病 Coronary
heart disease
肌肉骨骼問題、背痛
Muscular skeletal
disorders, back pain
免疫系統問題
Immunodepression

- **心理症狀**

憂鬱 Depression
焦慮 Anxiety
身心症 Psychosomatic
complaints

- **行為症狀**

睡眠障礙 Sleep
disorders
藥物濫用 Substance
abuse
缺勤 Sick leave,
absenteeism

15

職場暴力危險因子

- 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

16

參、職場暴力相關法規 1/6

一、職業安全衛生法第6-2條

雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：

1、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。

【附件一】

2、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。

3、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。

4、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。

參、職場暴力相關法規 2/6

職業安全衛生設施規則-第324-3條

➤ 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。
- 二、適當配置作業場所。
- 三、依工作適性適當調整人力。
- 四、建構行為規範。
- 五、辦理危害預防及溝通技巧訓練。
- 六、建立事件之處理程序。
- 七、執行成效之評估及改善。
- 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。

參、職場暴力相關法規 3/6

職業安全衛生施行細則-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。

職場不法侵害預防措施相關規定

◆職業安全衛生設施規則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，應採取暴力預防措施，作成執行紀錄並留存三年。

職業安全衛生法 第6條第2項



處分

違反規定，經通知限期改善屆期未改善，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰（45-1-1）

違反規定致發生職業病，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰（43-1-2）

職業安全衛生法-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。

參、職場暴力相關法規

• 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。

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。

參、職場暴力相關法規

- 其他相關法規

刑法、民法、社會秩序維護法、就業服務法、性別工作平等法、性騷擾防治法等，可能涉及公然侮辱、傷害、恐嚇危害安全等罪嫌。

肆、職場暴力預防管理

- 職場暴力需要認知

1. 是**可以**預防的。
2. 不只是個人問題。
3. 對**職場**有害。
4. 組織環境及工作環境可以是部份的起因癥結
5. 改變組織環境及工作環境可以預防暴力。
6. 消除暴力是健全企業管理文化的一部分。
7. 職場暴力與社會心理問題會串聯、循環，產生負面協同作用。

肆、職場暴力預防管理

• 雇主及員工需要共同瞭解暴力預防原則

1. 解決原因，而不只是解決後果。
2. 無一預防方法可以適用所有事業單位，各單位必須依照自身實際狀況設計合適的預防措施。
3. 著重於發生前的預防，包括主管於員工的人際溝通等。
4. 系統化的全面性預防。
5. 所有相關人士，尤其是員工及員工代表，參與危害辨識和執行解決方案。
6. 以整合性的安全衛生政策及策略管理所有工作壓力相關危害因子。

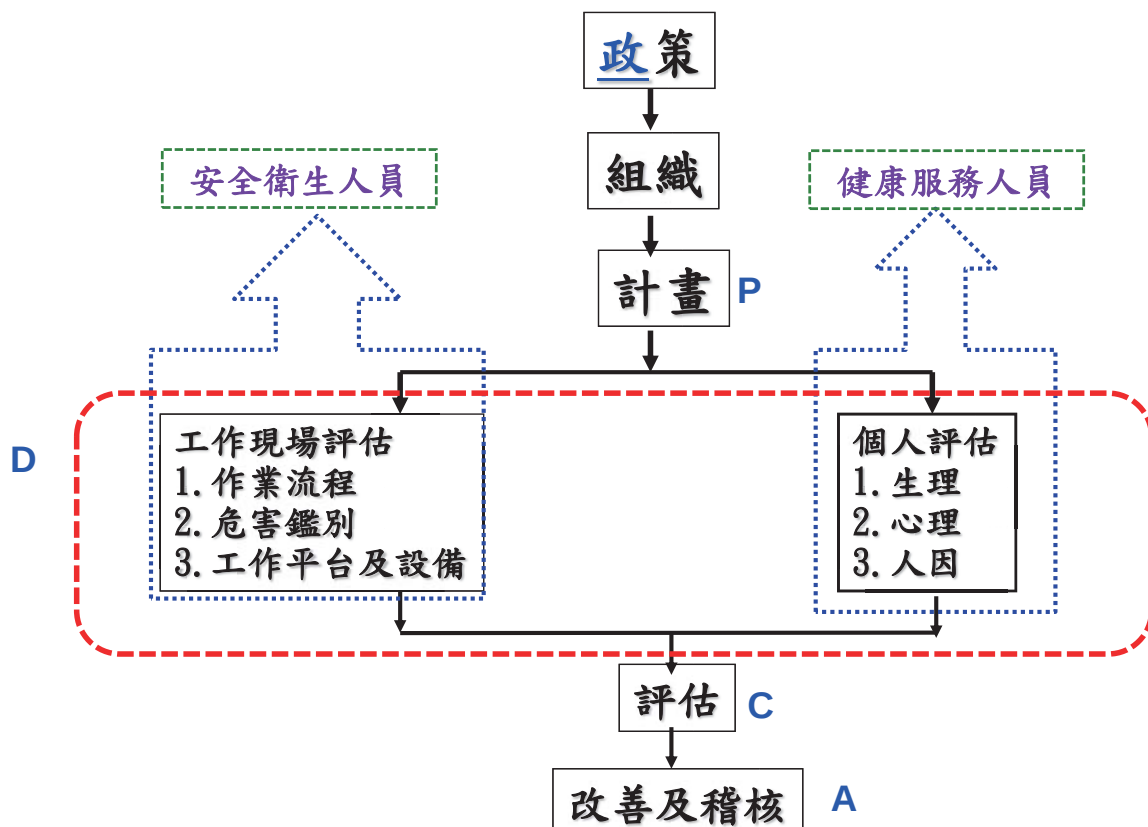
職責

部門	職責
雇主或最高階主管	1. 向公司內所有工作者公開宣示禁止工作場所職場暴力之聲明。 2. 監督、監督指定負責高階主管及主辦。
人力資源	1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。 2. 辨識與評估高風險族群/事件。 3. 主管、同仁的語言、行為規範及考核。 4. 員工人力調配及適性配工。 5. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師。 6. 有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。
職安衛單位	1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。 2. 負責辨識與評估風險環境，強化工作場所的規劃策略。 3. 提供必要保護設施、措施。 4. 負責擔任相關教育訓練課程講師，例如識別潛在危害及處理技巧。
臨場服務護理師及醫師	1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。 2. 負責擔任相關教育訓練課程講師。 3. 輔導受害者心理健康並給予輔導，提出相關健康。 4. 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。

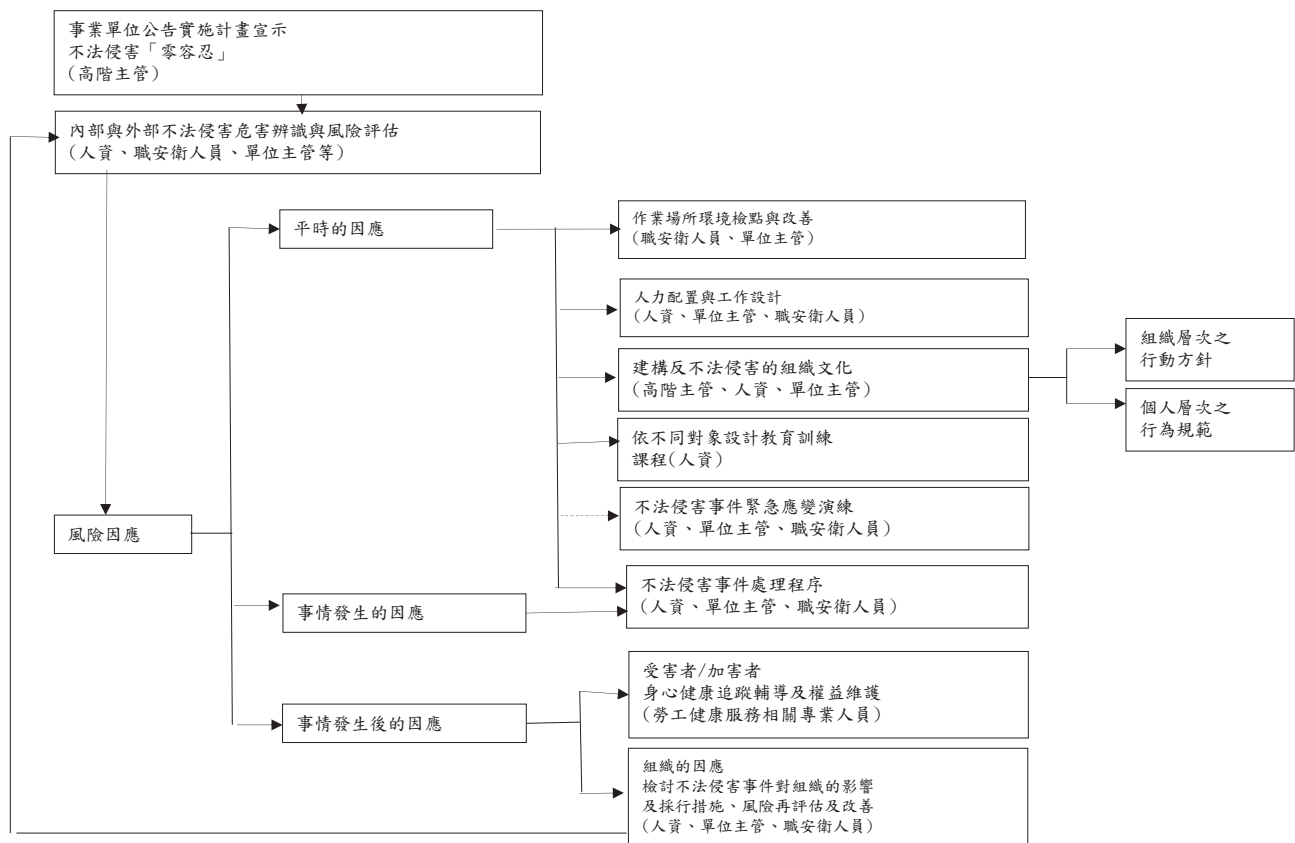
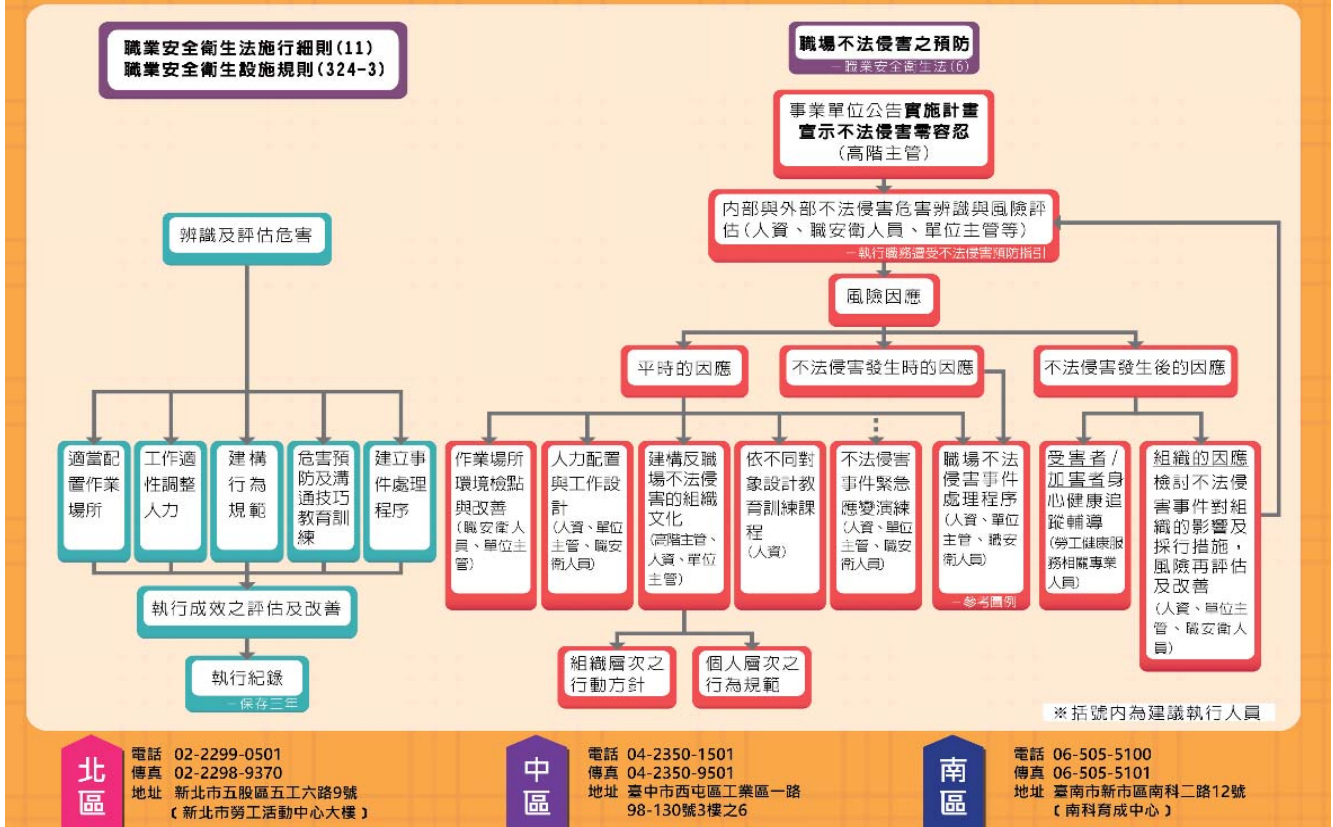
職責

部門	職責
員工協助方案心理諮商師及委員	1. 輔導受害者心理健康並給予輔導。 2. 負責擔任相關教育訓練課程講師。 3. 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。
保全	1. 擔任職場暴力預防成員之一。 2. 負責門禁及人員進出管理，場域巡邏。
總務	1. 擔任職場暴力預防成員之一。 2. 配合防暴設施採購、收繕、維護等。
各級主管(含領班)	1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。 2. 負責填寫潛在職場暴力風險評估及職場不法侵害。 3. 行為自我檢視檢核表—主管層級表格。 4. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。 5. 負責執行強化工作場所的規劃。 6. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施，鼓勵部屬提出改善建議。
員工	1. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。 2. 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。 3. 協助填寫、完成暴力風險評估表，必要時檢視主管及暴力員工行為。

職業安全衛生法四大健康管理方向



職場不法侵害預防流程圖例



圖一 職場不法侵害預防流程圖

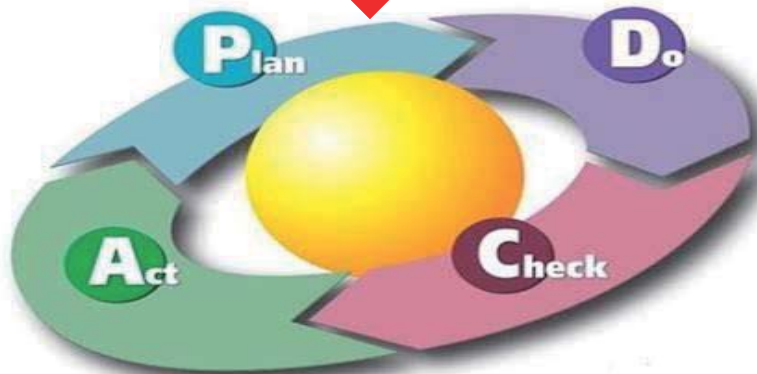
執行職務遭受不法侵害(職場暴力)預防管理

法規	法定項目	表 格	承辦單位	時程
執行職務遭受不法侵害(職場暴力)計畫【職安法6-2-3職業安全衛生設施規則324-3】	執行職務遭受不法侵害(職場暴力)計畫(辦法)	執行職務遭受不法侵害(職場暴力)計畫(辦法)【勞工達100人以上】	1. 接收通報單位主撰寫 2. 安衛人員、醫護人員為輔	年終撰寫(修正), 次年實施
	一、危害辨識及評估	職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表 社工機構職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表	各廠主管 社工機構主管	通知各廠主管評估 由社工機構主管
	二、作業場所之配置	作業場所環境檢點紀錄表 2.1「物理環境」方面 2.2「工作場所設計」方面 2.3「行政管理措施」	安衛人員、各廠、廠務	發檢核表給主管評估
	三、工作適性安排	作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表 3.1「適性配工」方面 3.2「工作設計」方面	安衛人員、各廠	發檢核表給主管評估
	四、行為規範之建構	1. 禁止工作場所職場暴力之書面聲明	最高主管	公告全廠
		2. 職場不法侵害行為檢視檢核表(危害告知)	主管自評	發檢核表給主管評估
		3. 安全衛生工作守則	安衛人員、人事、各單位	訂定規章事實修訂
		4. 公司規定廠規 SOP		
	五、危害預防及溝通技巧之訓練	教育訓練(參照指引教育訓練內容)	1. 接獲通報單位(主辦) 2. 醫護人員 3. 心理師	年度規劃教育訓練課程
	六、事件之處理程序	1. 職場不法侵害通報及處置表	接獲通報單位(主辦)	立即調查處理
		2. 職場不法侵害行為檢視檢核表	檢核加害人(他評)	發生事件時
		職場不法侵害事件處理相關協助資源	承辦單位	1. 公佈欄公告員工週知 2. 發生不法侵害時協助轉介
		身心健康諮詢及輔導相關協助資源	1. 承辦單位 2. 心理師	
	七、執行成效之評估及改善	職場不法侵害預防措施查核及評估表	接獲通報單位(主辦)	年終評估, 利用安委會報告成果

政策



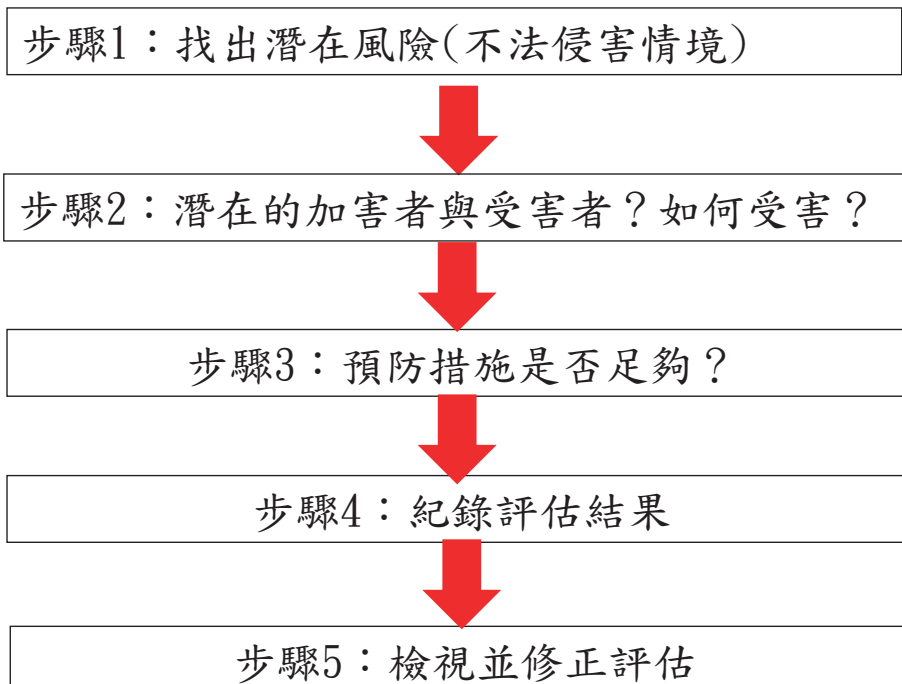
組織設計



一、政策

- (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等相關法令規章，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。

評估危害步驟圖



如何面對職場暴力！

--主管與組織正視此問題是關鍵因素，
僅靠個人自行消化效果不佳

預防措施實踐(一)

預防政策重點

- 組織於政策聲明中，強調對各種暴力採取「**零容忍**」的原則。
- 組織內部訂立**安全衛生工作守則**，應強調勞工間行為之約束，制訂清晰的紀律處分機制。
- 建構事業單位內發生職場暴力事件時員勞工的應對方法及步驟，清楚列明職場暴力事件的**通報管道及方法機制**。
- 勞工必須瞭解並遵守組織內的預防及安全措施，發生暴力事件後需及時匯報。

內部申訴及通報系統

成立通報/應變小組

- 所有勞工均需清楚通報事件方法
- 組織可建立**緊急應變程序或預防小組**，以負責執行控制暴力的策略
- 通報及申訴過程必須確保客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密，確保通報者不會受到報復

公司分機號碼如下

- 通知人資單位或部門主管
- 職場**暴力**申訴專線：
- 申訴信箱：
- 職場**性騷擾**申訴專線：
- 申訴信箱

禁止工作場所職場不法侵害之書面聲明

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）肢體不法侵害（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）（二）心理不法侵害（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）
（三）語言不法侵害（如：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。

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：_____

預防措施實踐(二)

人員配置：安全衛生人員及醫護人員

- 《職業安全衛生法》第23條：「雇主應依其事業單位之規模、性質，訂定職業安全衛生管理計畫；並設置安全衛生組織、人員，實施安全衛生管理及自動檢查。」
- 《職業安全衛生法》第22條規定：「事業單位勞工人數在五十人以上者，應僱用或特約醫護人員，辦理健康管理、職業病預防及健康促進等勞工健康保護事項」

39

預防措施實踐(三)

危害評估機制

- 每個職場及行業可能遭遇的暴力風險和類型都不同→ 建議擬定組織政策前先進行職場的風險辨識、分析及評估
- 確定可能發生在工作場所之潛在暴力風險、辨識危害及後果、確認現有的防護措施及應增加之控制措施。

40

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表【附件一】

附件三

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位/部門： 評估人員：		受評估之場所： 審核者：		場所內工作型態及人數：		評估日期：	
潛在風險(不法侵害情境)	是否	潛在不法侵害風險 類型(肢體/言語/心理/性騷擾)(可複選)	可能性 (發生頻率)	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
一、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	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
勞工之工作性質為執行公共安全業務否	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	

潛在風險(不法侵害情境)	是否	潛在不法侵害風險 類型(肢體/言語/心理/性騷擾)(可複選)	可能性 (發生頻率)	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
工作場所是否位於治安不佳、偏遠地區	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
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 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
二、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 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
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 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
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 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	
內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐ 肢體 ☐ 言語 ☐ 心理 ☐ 性騷擾	☐ 可能 ☐ 不太可能 ☐ 不可能	☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 嚴重度	☐ 低度 ☐ 中度 ☐ 高度	☐ 工程控制 ☐ 管理控制 ☐ 個人防護 ☐ 其他	

職場不法侵害預防-風險評估方式

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：
 - (1) 表皮受傷(輕微割傷、瘀傷)
 - (2) 不適和刺激(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：
 - (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：
 - (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

職場不法侵害預防-風險評估方式

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。

職場不法侵害預防-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

預防措施實踐(四)

強化工作場所的規劃

1. 在通道加設密碼鎖、員工證、訪客登記等措施，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點
2. 在高風險的位置安裝及定期維護安全設備，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
3. 於入口安裝或由保安人員持金屬探測器，在適當狀況下，檢測來訪人士是否持有刀具或其他武器
4. 工作場所應設置安全區域及緊急疏散程序
5. 減少工作空間出現可作為武器的尖銳物品，如花瓶、煙灰缸等
6. 有金錢業務交易之服務櫃台裝設防彈或防碎玻璃
7. 工作場所有損壞物品，如燒壞的燈和破窗，應及時修理
8. 室內、室外及停車場均安裝明亮的照明裝置
9. 保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，以加強工作場所之監視

適當配置作業場所

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。

工作場所設計

- (1) 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；
- (2) 空間：提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。
- (3) 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；宜保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。
- (4) 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；
- (5) 監視器及警報系統：依照工作場所實際狀況、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。

行政管制措施

- (1) 門禁管制：為落實安全，應建立有效之門禁管制，接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察，例如訪客需有通行證、限制訪客時段等
- (2) 公共區域管制：事業單位的公共區域，應根據既定作業流程進行管制。
- (3) 工作區域管制：工作區域、休息室或更衣室應進行管制，非勞工不得進出，另可要求勞工配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
- (4) 進出管制：將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規

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

「工作場所設計」方面

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
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。
相關使用之設備			

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(公共通道或員工停車場等區域)			▶ 盡量減少對外通道分歧。 ▶ 設密碼鎖與門禁系統。 ▶ 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			▶ 有金錢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。

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「行政管制措施」方面

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
門禁管制			◇ 接待區域應有「訪客登記」或「訪客管制」措施。
公共區域管制			◇ 區域應劃分公共區域或作業區，並控管人員進出。
工作區域管制			◇ 配戴識別證或通行證，避免未獲授權之人擅自進出。
進出管制			◇ 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。

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。

- ☐ 檢點人員：
☐ 單位主管：
☐ 職業安全衛生人員：
☐ 人資/廠務/工務或其他相關部門人員：
☐ 該單位/處所之勞工代表：
☐ 勞工健康服務醫護人員：

依工作適性適當調整人力

適性配工

- (1) 事業單位人力配置不足或資格不符，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，除應參照醫師之適性配工建議外，宜考量人力或性別之適任性等，如服務性。
- (2) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
- (3) 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。
- (4) 若勞工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，以保護勞工職場安全。

工作設計

- (1) 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。
- (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。
- (3) 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。
- (4) 提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。
- (5) 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、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

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

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				² 配置保全人員 ² 提供勞工自我防衛工具 ² 宿舍或交通接駁服務
單獨作業 或夜間工作				² 強化人員緊急應變能力 ² 提供勞工自我防衛工具
需在不同 作業場所 移動				² 配置保全人員 ² 明確規定移動流程
勞工舉報 有遭受不法 侵害威脅恐 嚇者				² 配置保全人員 ² 與他人協同作業

「工作設計」方面

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
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。

(四) 建構行為規範

1. 組織層次

- (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。
- (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。

2. 個人層次

- (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(自我審視有無不適當言行，檢核表如附錄六)，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。

職場不法侵害行為自主檢核表

附件八⁴

職場不法侵害行為檢視檢核表⁴

單位：製造場 職稱：領班 日期：112.06.06⁴

評估對象：☒主管自評 ☐單位員工評估主管 ☐加害人：

職場不法侵害行為檢核表：

*請檢視是否有下列行為：..

- ☐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。..
- ☐給被霸凌者過重的工作，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。..
- ☐突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，當其誤了時限而遭到處分。..
- ☐將被霸凌者所犯或犯的錯都加以扭曲與誤解。..
- ☐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。..
- ☐在未犯錯的情形下要求被霸凌者辭職或退休。..
- ☒無上述行為。

註：1.若所列舉之行為為迴避處置，宜注意調整對同仁之態度。..

2.資料來源：勞動部勞工健康關懷網
http://wecare.mol.gov.tw/lcs_web/contentlist_c6_p01.aspx?ProgId=1010015&SN=2528..

3.該自評表時填表人需簽名，執行他評時，填表人無需簽名，但不記名填寫。..

自評填表人簽名：林幸福

附件八⁴

職場不法侵害行為檢視檢核表⁴

單位：製造場 職稱：領班 日期：112.06.06⁴

評估對象：☐主管自評 ☒單位員工評估主管：林幸福 ☐加害人：

職場不法侵害行為檢核表：

*請檢視是否有下列行為：..

- ☒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。..
- ☐給被霸凌者過重的工作，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。..
- ☐突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，當其誤了時限而遭到處分。..
- ☐將被霸凌者所犯或犯的錯都加以扭曲與誤解。..
- ☐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。..
- ☐在未犯錯的情形下要求被霸凌者辭職或退休。..
- ☐無上述行為。

註：1.若所列舉之行為為迴避處置，宜注意調整對同仁之態度。..

2.資料來源：勞動部勞工健康關懷網
http://wecare.mol.gov.tw/lcs_web/contentlist_c6_p01.aspx?ProgId=1010015&SN=2528..

3.該自評表時填表人需簽名，執行他評時，填表人無需簽名，但不記名填寫。..

自評填表人簽名：林幸福

預防措施實踐(五)

教育訓練

員工的培訓教育和訓練內容	管理人員或預防小組的培訓內容增加
• 人際關係及溝通技巧之教育訓練 • 認識組織內的職場暴力預防政策、安全設備及資源體系 • 勞工工作環境的潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為和應對方法 • 有暴力傾向之人士之識別方法 • 保護個人和同事的暴力預防措施及程序 • 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析 • 認識組織內記錄、申訴及通報機制	• 心理諮商及情緒管理課程 • 職場暴力及霸凌之案例分析 • 鼓勵員工通報職場暴力事件的方法 • 暴力事件調查與訪談技巧 • 向受害者表達關心、支援與輔導方法 • 辨別職場潛在危害及處理之技巧 • 與暴力行為之相關法律知識（刑事、民事與行政責任）

(五) 辦理危害預防及溝通技巧訓練

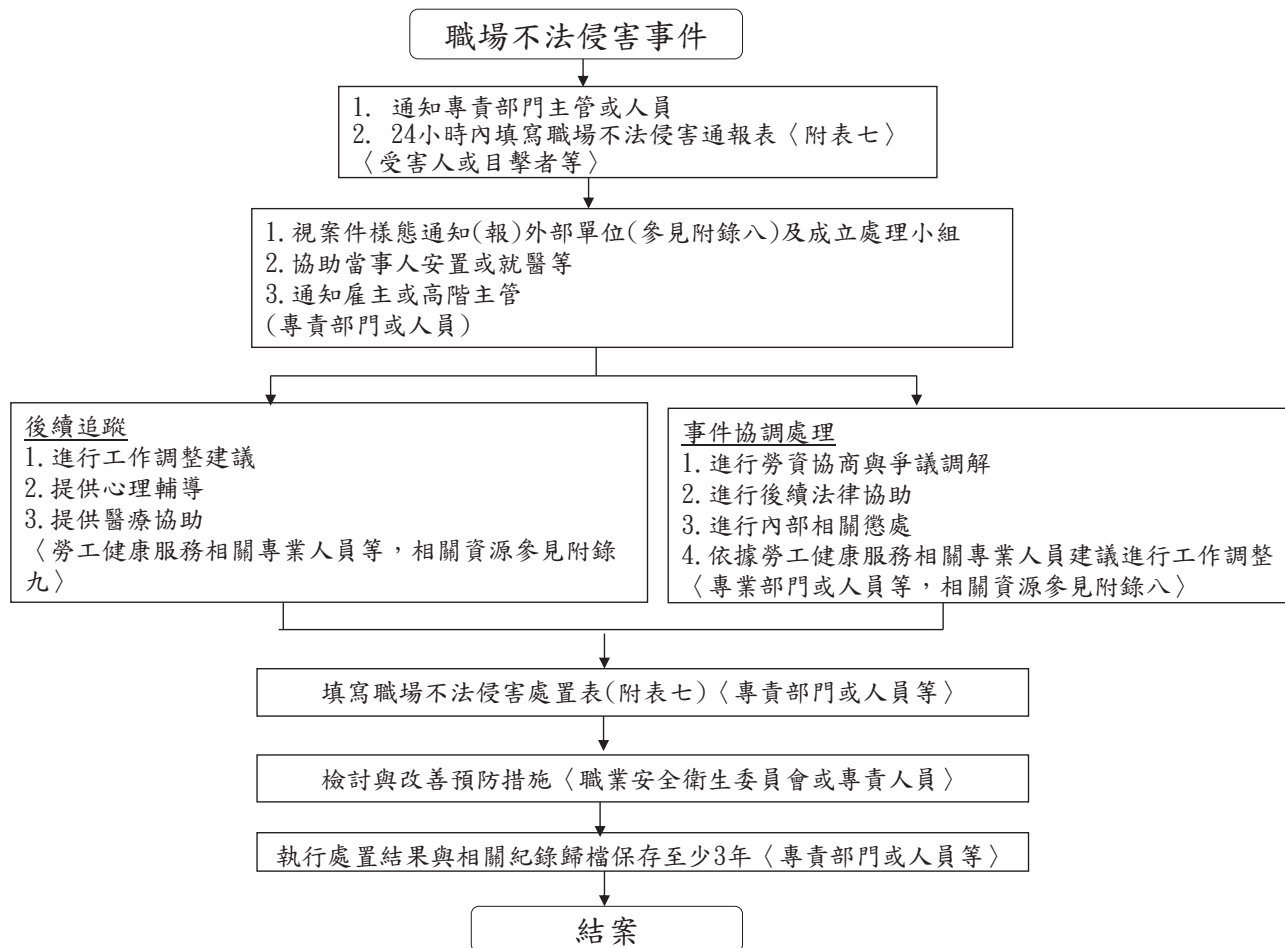
1. 教育訓練內容

- (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、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧，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，特別是女性員工
- (7) 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。

2. 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。

職安法6-2-3、執行職務遭受不法侵害(職場暴力)預防計畫



預防措施實踐(六)

內部申訴及通報系統

- 所有勞工均需清楚通報事件方法
- 組織可建立**緊急應變程序或預防小組**，以負責執行控制暴力的策略
- 通報及申訴過程必須確保客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密，確保通報者不會受到報復

協助同仁其實你可以..

- 初步關懷性的協助

--觀察、傾聽、陪伴、支持、接納、同理心、減少貼標、希望感的灌注、工作上的暫時分擔、鼓勵尋求專業協助、提供資源轉介

- 結合助人專業

--聘任專業人員、建立專業資源合作關係

57

辨識處理五步驟

1. 保持客觀及思緒清晰
2. 威脅評估
3. 尋求協助
4. 選擇行動
5. 做出反應

職場不法侵害通報表

通報人：

通報日期/時間：

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： ☐ 肢體暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 心理暴力 ☐ 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）_____

職場不法侵害處置表

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：

職場不法侵害事件處理相關協助資源

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)。	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 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談。	110 「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/k1oGZ9 
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 全國市話可直撥，手機請加(02) (02)2322-5255

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，並提供專家入場輔導服務，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紓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、設置心理諮商室或諮商專線，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	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線:1995
財團法人張老 師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線:1980
勞工健康服務 中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	勞工健康照護資訊平台 https://ohsip.osha.gov.tw/
財團法人職業 災害預防及重建中心	職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html

執行成效之評估及改善

1. 過程評估

- (1)制度完善性，措施完整性及執行狀況、保全系統維護和效能等。
- (2)教育訓練參與率、人員資格。
- (3)應變處理害調查時效性
- (4)資料完整性。

2. 結果評估

- (1) 缺勤、病假、離職率、暴力事件發生率或嚴重度、申訴案件數。
- (2) 各部門及勞工對於不法侵害政策和程序之遵循情形，如教育參與率、人員資格、申訴或通報情形等。
- (3) 保全系統的維護和效能。
- (4) 預定目標達成率。
- (5)應變處理或調查之效率，是否時效內完成。
- (6)紀錄是否完整呈現。

職場不法侵害預防措施查核及評估表 【附件五】

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 ☐ 行政管制措施		
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：_____

第二單元 職場夜間工作安全衛生



超商店員勸戴口罩遭傷害 今年已5起

5/17 早上7時許 新北土城超商 男店員勸戴口罩遭安全帽痛毆，頭縫12針	9/26 早上近9點 屏東高樹超商 女店員遭患思覺失調症男客痛毆挖眼	10/13 晚上23點半 桃園中壢超商 男客及店員提醒戴口罩遭打飛、恐嚇	10/23 凌晨2點多 台中中區超商 男店員遭毆，眼窩破碎、血胸合併腦震盪	11/21 清晨5時許 桃園龜山超商 男店員因勸戴口罩與客口角遭刺左胸不治
---	--	--	---	---

店員遇惡客自保SOP

- 

不正面衝突，自身安全為先
- 

保持安全距離 盡量不離櫃台
- 

按下警民連線按鈕求救

目前法規

- 拒戴口罩依傳染病防治法最高罰15000元
- 超商非特定行業，僅能依刑法傷害罪、殺人未遂、殺人罪等究責
- 專家建議修職安法，納入工作場所遭不法侵害部分，甚至列專法保護高風險職業夜班人員

職場夜間工作安全衛生指引

勞動部職業安全衛生署110年11月30日勞職衛1字第1101060521號函訂定
有關夜間工作安全衛生之重要事項如下：

一、工作環境與安全衛生設施

- (一) 工作場所之通道、地板、階梯、坡道、工作台或其他工作者踩踏場所，應保持不致使工作者跌倒、滑倒、踩傷、滾落等之安全狀態，或採取必要之預防措施。
- (二) 工作場所出入口、樓梯、通道、安全門、安全梯等，應設置適當之採光或照明；必要時應設置平常照明系統失效時使用之緊急照明系統，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
- (三) 安全門及安全梯於工作者工作期間內不得上鎖，其通道不得堆置物品。
- (四) 考量主要出入口位置，規劃適當進出之動線，室內工作場所主要通道、安全門、安全梯應有明顯標示。
- (五) 提供適當工作空間及確認工作區域周圍環境、空間、溫度、通風情形等之安全衛生及舒適程度，必要時，應以機械通風設備換氣，並保持工作場所之清潔。

職場夜間工作安全衛生指引

二、人身安全保護

- (一) 應考量夜間工作環境、工作型態及作業條件，於評估及規劃不法侵害預防措施時，可參考「執行職務遭受不法侵害預防指引」，採行必要之危害控制手段。
- (二) 建立有效之門禁管制，接待區域應有訪客登記措施；工作者工作或活動區域，如休息室或更衣室應進行管制，非工作者不得進出，另可在重要通道加設密碼鎖或門禁系統、要求工作者配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
- (三) 依照工作場所實際狀況及風險程度，選擇適當之警報系統，所有系統應定期妥善維護及測試。
- (四) 潛在高風險區域應裝置監視器及警報設備，如警鈴系統、緊急按鈕或配置無線電話通訊等。
- (五) 夜間工作之工作者無大眾運輸工具可搭乘時，應考量提供通勤協助或安排宿舍。

職場夜間工作安全衛生指引

(六) 針對零售服務業、餐飲業等工作人員經常與民眾接觸之類型，應強化下列職場暴力之風險管控措施：

1. 明確宣示以員工安全為第一優先，並列入合(契)約或相關管理規章，使每位工作人員周知。
2. 調查、蒐集或分析可能的暴力攻擊情境，檢討現有防護設施之有效性，運用現有科技能力、可用資源及結合多元策略或方法，盡可能降低或消除暴力事件之風險。
3. 安全設施應以硬體及工程改善為優先，如加裝物理屏障、場所設施配置、監視錄影與警報設備及強化內、外部照明，並減少櫃檯現金存放等。
4. 加強通報及警民連線，並確保通訊設施之有效運作。
5. 檢討人力配置、緊急處理程序及提供適當之個人防護或警報器具。
6. 萬一發生消費者暴力攻擊事件，工作人員可緊急迴避或採取必要之自衛手段，如因而造成財物之損失，工作人員無須承擔賠償義務，且不會遭受不利之待遇。
7. 對於遭受暴力傷害之工作人員，應確保其勞動權益，並視其需求提供必要之醫療照護、法律協助及心理諮商或其他支持性之保護措施。

職場夜間工作安全衛生指引

三、身心健康管理

- (一) 應依工作人員作業環境特性、工作型態與體格及健康檢查結果，進行評估，並參照「異常工作負荷促發疾病預防指引」篩選有健康風險者，安排醫師面談與健康指導，評估執行成效及改善措施。
- (二) 針對從事夜間工作後，健康明顯惡化或異常的工作人員，應執行工作適性或健康風險評估，進行適性配工、工作調整等適當的管理。
- (三) 妊娠或哺乳期間之女性工作人員，應符合勞動基準法之規定，並依「女性勞工母性健康保護實施辦法」辦理，並參照「工作場所母性健康保護技術指引」實施母性健康保護措施。
- (四) 針對不同族群之工作人員，如高齡、罹病者或不同職類(如職業駕駛、需保持高度警覺的監視作業)等，需有不同的健康評估考量。
- (五) 對於夜班、輪班工作有可能增加肥胖及代謝性症候群、睡眠障礙、身心壓力感受，或可能影響社交生活或家庭照護需求，應強化實施健康管理及健康促進措施，並提供必要之協助資源。
- (六) 對於從事夜間工作後，自覺有健康影響或有健康疑慮之工作人員，應安排其向健康服務醫師諮詢，提供適性評估建議。

職場夜間工作安全衛生指引

四、緊急應變機制

- (一) 應依工作場所**夜間人力**配置狀況及實際需求，訂定緊急疏散程序與建立**緊急通報聯繫窗口**及**應變機制**。
- (二) 為因應**緊急狀況**，工作場所宜設置**退避空間**或安全區域。
- (三) 如可能發生**暴力或搶劫傷害**等潛在高風險之工作場域，應設置必要之**警報及監控設備**。

職場夜間工作安全衛生指引

五、教育訓練

- (一) 應依夜間**工作特性**、**危害風險評估**結果及採行之**危害控制對策**，提供工作者必要之教育訓練，並定期實施在職教育訓練，以**提升其危害風險意識**，並具備緊急**應變處理之基本知能**。
- (二) 參採職業醫學科專科**醫師**或臨場健康服務人員建議，對於夜間工作者**強化其自我健康管理**之教育訓練。
- (三) 針對**臨櫃人員**或於**第一線接觸民眾**之工作者，應強化**口語表達及人際溝通**、**面對暴力攻擊之應對策略**，**有效落實自我防衛**之教育訓練等，並**定期評估及提升訓練成效**。

職場夜間工作安全衛生重點查核表

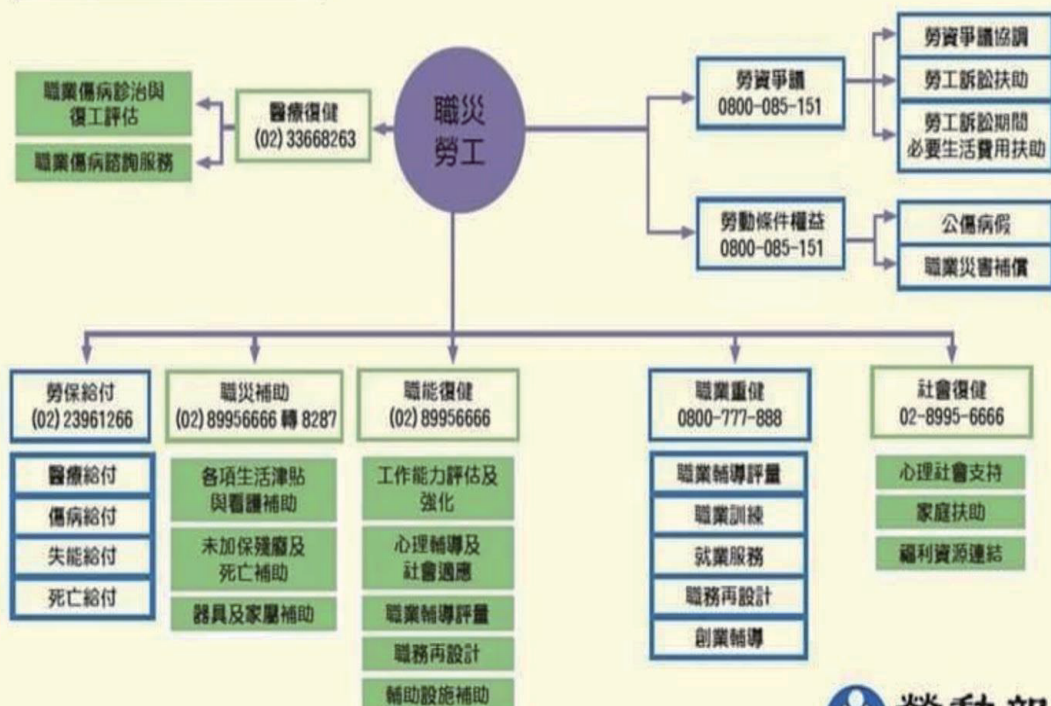
單位/部門：_____ 查核日期：_____ 查核人員：_____

項目	查核內容	檢核結果 (不適用者請加說明)
1. 工作場所之設施及管理	1.1 工作場所是否維持安全狀態，並採取防止工作者跌倒、滑倒、絆傷、滾落之措施？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	1.2 工作場所之出入口、通道及安全梯等是否有足夠採光或照明並明顯標示？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	1.3 重要場所是否已設置夜間緊急照明系統？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	1.4 主要出入口位置，是否已規劃適當進出動線？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	1.5 潛在高危險區域是否裝置監視器或安裝監視及警報設備並定期維護？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
2. 人身安全保護	2.1 是否就執行職務遭受不法侵害預防進行規劃與執行？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	2.2 是否已建立有效之人員進出管制措施？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	2.3 針對零售服務業、餐飲業等類型應強化之職場暴力風險管控事項：	
	2.3.1 是否明確宣示以員工安全為第一優先，並列入合(契)約或相關管理規章？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	2.3.2 是否檢視可能的暴力攻擊情境，檢討現有防護設施之有效性？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	2.3.3 是否已評估運用現有科技及可用資源，結合各式防護方法，以降低暴力事件發生風險？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	2.3.4 是否已建立通報機制及警民連線，並確保通訊設施之有效性？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用

	2.3.5 是否已配置適當人力、建立緊急處理程序及提供適當之個人防護或警報器具？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	2.3.6 對於不幸遭受暴力傷害之工作者，是否提供必要醫療照護、法律諮詢或心理輔導之協助？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
3. 身心健康管理	3.1 是否依其工作型態納入異常工作負荷促發疾病預防之對象？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	3.2 對於健康已出現明顯異常的工作者，是否進行工作適性評估、工作調整等適當的健康管理？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	3.3 對於女性工作者，是否加強母性健康保護措施？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	3.4 針對長期夜間工作者，是否採取適當之健康促進措施？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
4. 緊急應變機制	4.1 是否依夜間人力配置及實際需求，訂定緊急疏散程序與建立緊急應變機制及聯繫窗口電話？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	4.2 為因應緊急情況，工作場所是否設置避難空間或安全區域？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	4.3 可能發生暴力或搶劫傷害之工作場所，是否建置緊急連線、通報、警報或監控裝置？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
5. 教育訓練	5.1 是否依夜間工作特性、危害風險評估結果及對應之控制措施，提供工作者必要之教育訓練？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	5.2 是否對工作者定期實施在職教育訓練並評估成效？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	5.3 是否已提供臨櫃服務或於第一線接觸民眾之工作者，接受口語表達及人際溝通等訓練？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用
	5.4 對於有遭遇暴力攻擊之虞者，是否強化工作者如何應對處理及自我防衛之教育訓練？	☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用

註：本表各項查核重點，事業單位得依本身行業特性需求，酌予調整或增列。

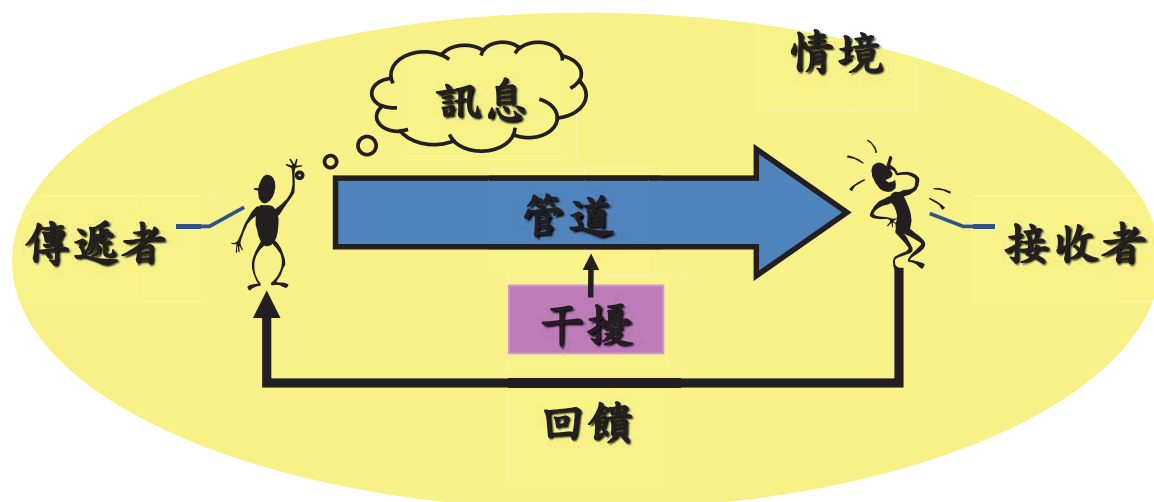
職災勞工權益資源圖



第三單元 人際溝通

認識溝通歷程！

- 人際溝通
一個人將訊息傳送給其他人的過程
- 溝通歷程



溝通的基本模式

一、傳訊者：發言者

二、收訊者：傾聽者

三、編碼訊息：傳訊者要將其想要傳遞的意念與感情轉換為符號(語言或非語言均可)並把這些組成訊息來表達。

四、訊息解碼：收訊者從傳訊者處皆收到的訊息，將其轉變成自己的想法和情感。

五、回饋編碼：收訊者收到訊息後，將了解的想法和情感回應給對方，可視為這位收訊者的編碼過程的反應表達過程。

六、干擾：對溝通中傳訊者的內在刺激(如：情緒激動、飢餓)或外在刺激(如：環境中的噪音、聲光誘惑)，致使訊息傳遞與接收的有效降低。

溝通的管道

- 正式的管道：由組織所建立的，依循職權網路來流通
- 非正式管道：其他私人或社交訊息

人際溝通重要過程



溝通的影響因素

(一) 空間的安排

溝通雙方的實體距離及心理上的距離將影響溝通的效果。結構上的設計會影響實體上或心理上的溝通，以及溝通雙方的互動。

(二) 訊息傳送者的因素

若溝通者沒有精確地編碼其原意，將會扭曲訊息的意義。且當溝通者與接受者之間權力的不平衡或溝通層級數目愈多時，溝通者為了討好接受者，在傳送訊息時，可能會故意操縱資訊。

溝通的影響因素

(三) 溝通媒介的因素

溝通媒介的選擇不當，會造成溝通的無效性或錯誤。如一位主管為了表現對下屬的不滿，可將同樣的內容以不同的溝通媒介表達——使用公開宣佈或私人晤談的方式，將會對接受者產生不同的意義，並產生不同的溝通效果。

(四) 訊息接受者的因素

在溝通的過程中，訊息接受者並非消極的受命者——溝通者傳遞什麼，他就聽什麼——而是基於他們自己的需求、動機、經驗、背景及其他個人特質，會選擇性的聽與看。而且在解碼時，接受者也會把自己感興趣或所期待的加諸於訊息上面（Robbins, 1995）。因此，接受者在接受訊息時，會受到解碼過程、興趣、態度、信任問題所影響，而並非無條件、毫無選擇地全盤接受溝通者傳達給他的訊息（許士軍，1994）。

溝通的影響因素

(五) 人際間的差異

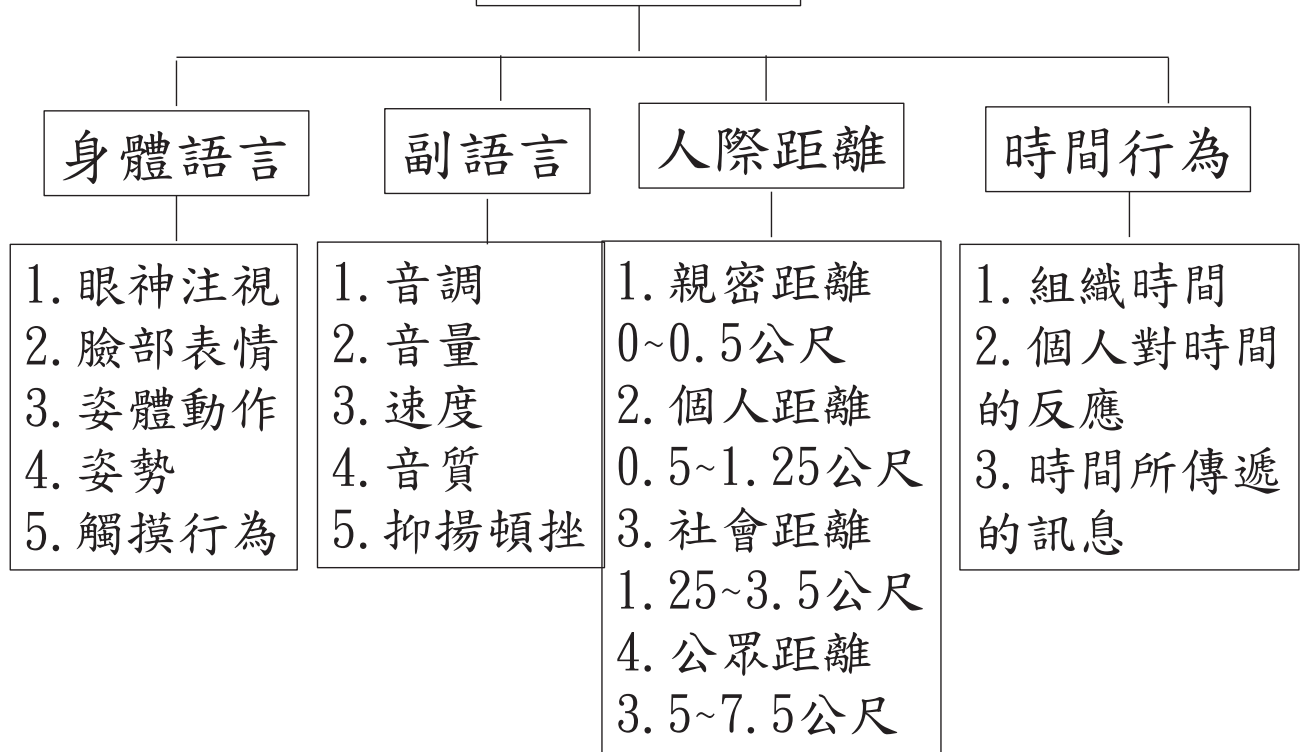
溝通雙方通常來自不同的背景，因此會有不同的說話形式。此外，專業人員由於共同的訓練與經驗，發展出自己專業術語或行話，反而阻礙了非專業人員對於溝通訊息的瞭解。

(六) 外界環境的影響——噪音

「噪音」意指在溝通過程中，會造成訊息被曲解或干擾的所有外界因素，它可能發生於溝通程序中的任何一個階段。外界干擾因素包括以下的狀況（Glueck, 1977）

非語言溝通

非語言方式



非語言溝通的特性

1. 非語言溝通是較模糊
2. 非語言溝通是連續不斷
3. 非語言溝通是多重管道同時進行
4. 人們比較相信非語言的訊息

非語言溝通的功能

1. 重複
2. 加強
3. 補充
4. 規範
5. 矛盾
6. 取代

世代就業差異

嬰兒潮世代（1946-1964），一輩子都在跟其他嬰兒潮競爭，為了有限的工作而爭奪，超長工時企圖兼顧一切

X世代（1970-1981），喜歡動手去做而不是一堆會前會，用自己的方式和步調把工作做好，沒有什麼工作是一輩子的

千禧世代（1982-2000），喜歡有自己的事業，勇於創業，習慣一心好幾用的多工作業務

Z世代（2000後），科技素養勝過任何世代，喜歡在虛擬團隊中工作，習慣在螢幕前與人面對面，因為習慣同時用好幾個螢幕（手機 筆電 ipad），所以偏好簡單的溝通，如果一個貼圖或表情符號就能說明，何必打字？

世代品牌消費差異

嬰兒潮世代：第二次世界大戰結束後觸發嬰兒潮，即1946年～1964年出生的人，為經濟龍頭、高齡化代表，**品牌忠誠度高**。

X世代：泛指1965年至1980年出生者，較為**獨立**也較具**創意**，充分適應傳統與數位職場。

Y世代：指1980年代和1990年代出生的人，重視體驗而非所有權，訂閱經濟的推手。

Z世代：在1990年代末葉至2010年代前期出生的人，**數位原生世代**。

α世代：**數位原生世代**之子女，更偏好**吸睛品牌**。

語言溝通的障礙

- 一、貼上標籤 (labeling)
- 二、隨意批評 (criticizing)
- 三、進行診斷 (diagnosing)
- 四、下達命令 (ordering)
- 五、加以威脅 (threatening)
- 六、直接說教 (moralizing)
- 七、轉向逃避 (diverting)
- 八、逕行保證 (reassuring)

周哈里窗

自己知道

自己未知

他人知道

他人未知

開放我 彼此知道部分，經由溝通，更加相互瞭解	盲目我 自己不知道部分，經由互動，讓他告知自己
隱藏我 將自己知道部分，經由互動，開放自己	未知我 彼此不知道部分，經由互動，一起發現自己不知知部分

人格特質DSIC測驗

計分表~

1、下列題目先以直行填寫，依個人判斷順序，最像自己7；次像自己5；有點像自己3；不像自己1

2、5題填寫完後，再依橫列去加總，算出橫列的積分

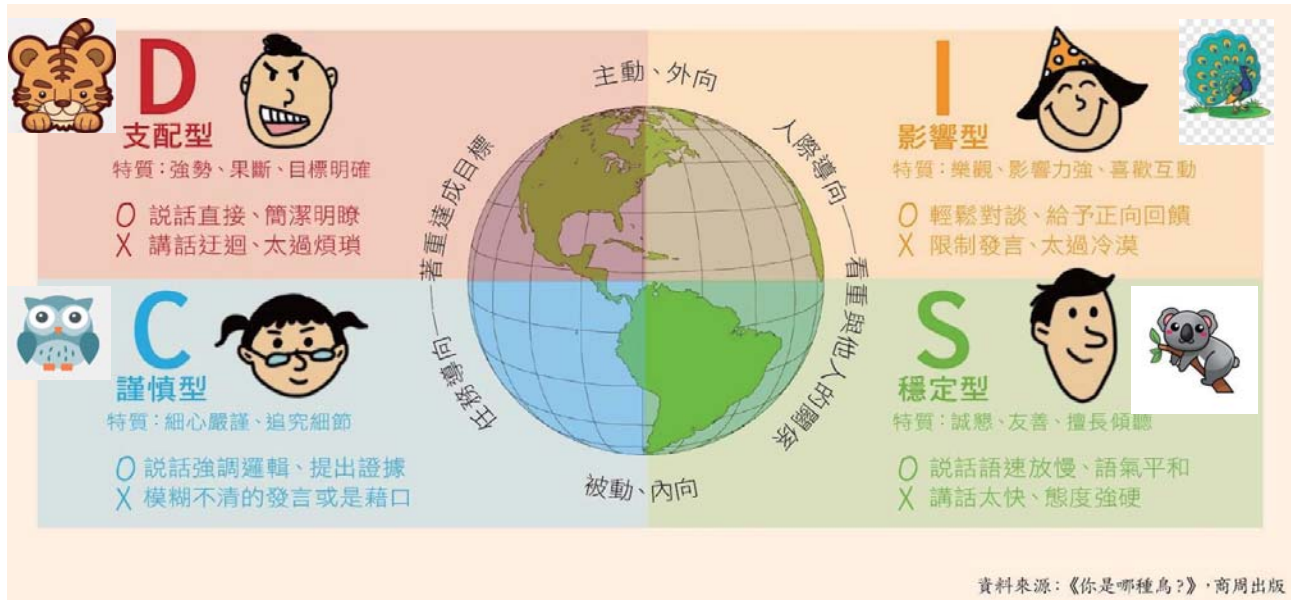
項次/組別	1	2	3	4	5	加總	
內容	堅定、固執	喜歡冒險 膽子很大	有決心、 有決斷力	有進取 心	有魅力 力	老虎	
判斷順序							
內容	有說服力 善表達	團隊中活力 的來源	使人心服 善於遊說	頑皮、 開朗	樂觀、 好玩	孔雀	
判斷順序							
內容	溫和、 文雅	節制、 穩健	善良、 和諧	親切、 誠懇	寬大、 仁慈	無尾熊	
判斷順序							
內容	謙虛、 容忍	嚴格、 考究	謹慎、 小心	順從、 善思考	正確、 準備	貓頭鷹	
判斷順序							

DISC行為模式——透視人性，找出別人喜歡被對待的方式來源：

<https://www.managertoday.com.tw/glossary/view/183> ©經理人

美國心理學家威廉·馬斯頓（William Marston）將人的行為模式劃分為4種：支配型（dominance）、影響型（influence）、穩定型（steadiness）和謹慎型（conscientiousness），簡稱為DISC行為模式。只要在對話前，從對方的處事方式推測出其性格，就能以他們喜歡的方式展開對話，有效溝通。來源：

<https://www.managertoday.com.tw/glossary/view/183> ©經理人



不適當的溝通行為反應

不成熟自我防衛機轉

1. 自騙性防衛機制—
(消極)合理化
2. 逃避性防衛機制：
壓抑／潛抑／否定



極端行為反應

1. 傷害對方
2. 自我傷害

衝突-行為反應

1. 指責
2. 批評
3. 言語攻擊



挫敗感後的反應

負面感受—
焦慮、緊張、憤怒

人際衝突

- **定義**:指發生於個人之間，因為知覺到彼此的目標不相容、意見與價值觀不一致或競爭稀少的資源，因此導致對立現象發生。也是一個人的行為干擾到另一個人的行為過程。
- **衝突原因**:
 1. 競爭
 2. 特定的行為
 3. 規則與角色
 4. 個人特質

內我探索--薩提爾冰山理論



參考資料來源

https://miro.medium.com/v2/resize:fit:1658/1*GT4yJxa4hBv_Lcs1SVRz9Q.png

提高溝通協調能力的方法：

溝通的四個技巧

- 1、**積極溝通**：重視且樂於溝通，願意與人建立聯絡；在遇到溝通障礙時，能夠以積極心態和不懈的努力對待衝突和矛盾，而不是強權或迴避。
- 2、**換位思考**：能夠打破自我中心的思維模式；嘗試從對方的角度和立場考慮問題，體察對方感受，促進相互理解。
- 3、**及時迴饋**：重視資訊的分享；用心傾聽各方的意見，並根據實際情況及時做出調整和迴應
- 4、**機制保證**：能夠有意識地在組織中搭建溝通平臺，通過機制建設確保溝通渠道的順暢。

有效溝通七要點

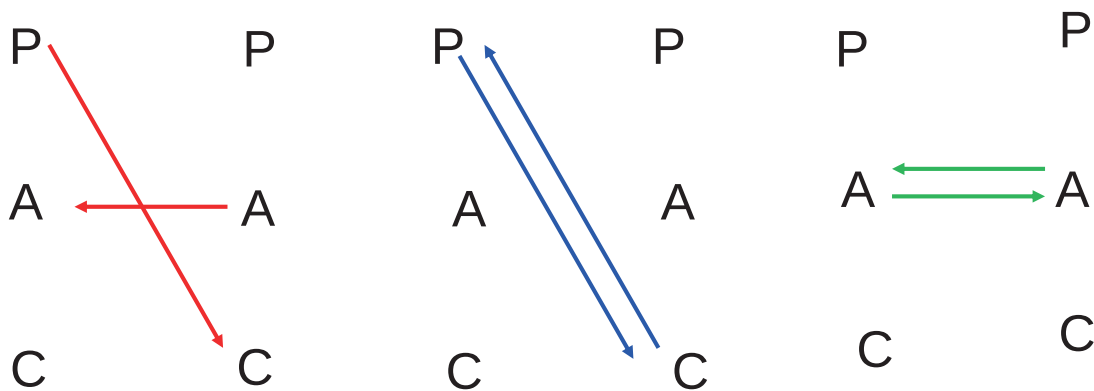
1. **描述**而非**評價**
2. **具體**而非**模糊**
3. **試探**而非**確定**
4. **真誠**而不**操弄**
5. **同理**而非**同情**或**無情**
6. **平等**而非**優越**
7. **正向**而非**負向**

有效溝通基本原則

1. 設身處地原則
2. 尊重對方原則
3. 心胸開放原則
4. 就事論事原則
5. 組織目標原則
6. 合法合理原則
7. 公開公正原則

溝通的自我狀態

P: 父母 → 代表權威、說服、訓示
A: 成人 → 代表成熟、理性、就事論事
C: 兒童 → 代表幼稚、天真、無邪

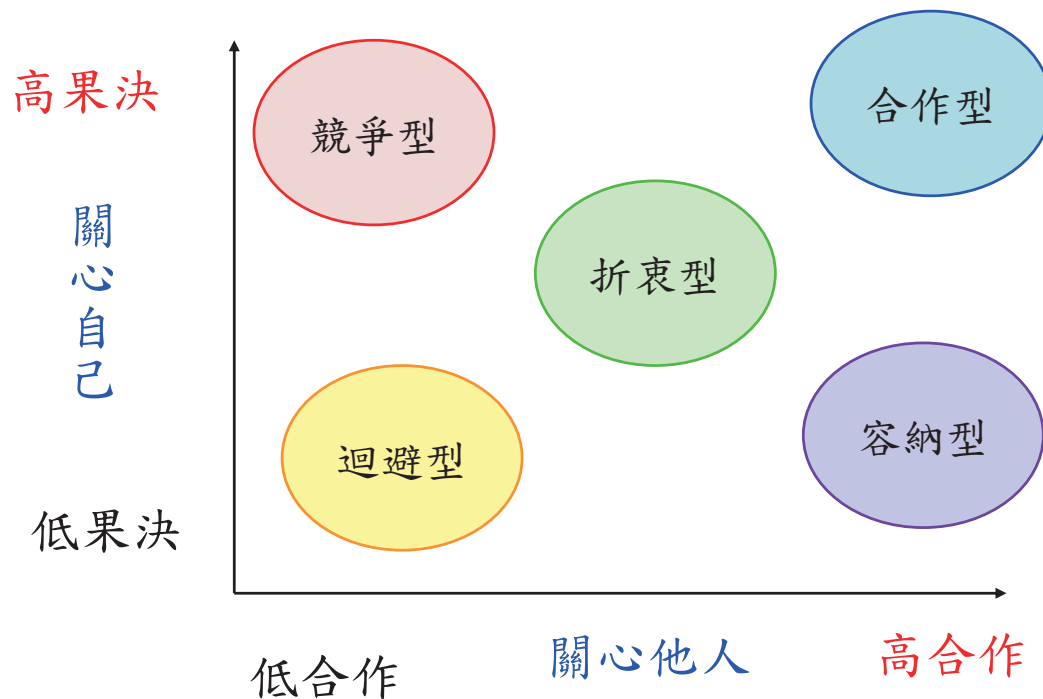


【交叉式溝通】

【互補式溝通】

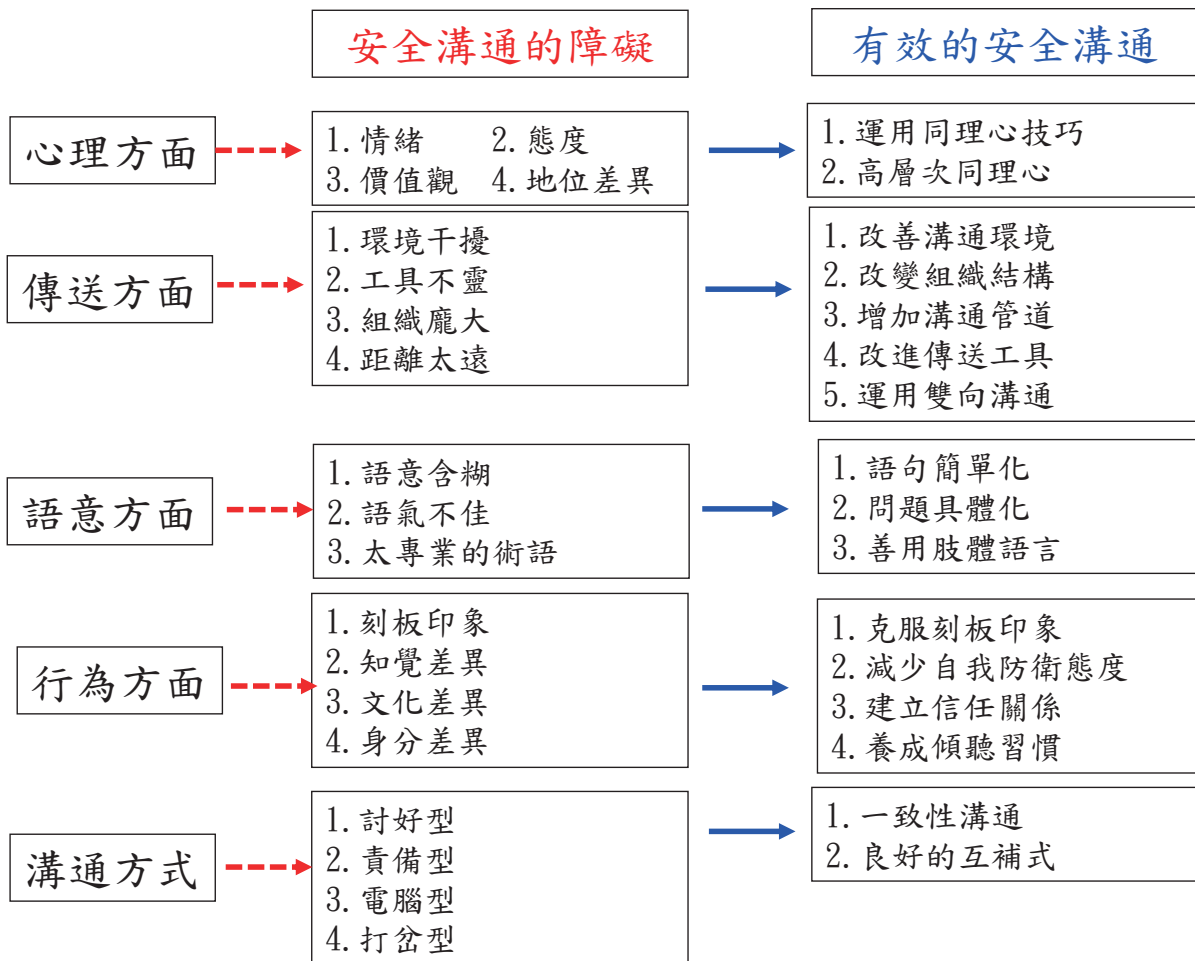
【良好的互補式溝通】

處理人際衝突的方式



非暴力溝通四大步驟運用

步驟	第一驟	第二驟	第三驟	第四驟
主題	觀察 (Observations)	感受(Feelings)	需要(Needs)	提出請求 (Requests)
說明	具體的說出自己所看到什麼、聽到什麼、感受到什麼、完全個人偏見與判斷。	單純對自己的描述，內心真正與過去無關的狀態當下的記憶。	釐清心中未獲的，滿足自己的內在需求。	具體將自己的需求告訴對方採取的行動。
舉例	當我聽到你說我都不關心你的時候	我覺得很挫折	因為我很重視我們的關係	所以，當你覺得我不關心你的時候，可不可以請你馬上傳個貼圖給我，謝謝！
牛刀小試	「當我聽到」 「當我看到」	「我覺得」		



感謝聆聽

敬請指教