**國立暨南國際大學預防職場暴力實施計畫**

**中華民國107年01月16日環境保護暨安全衛生委員會通過**

1. 依據：職業安全衛生法第六條第二項增訂法條辦理。
2. 目的：近年來勞工於職場上遭受主管或同事，利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，或是來自於第三方(校外人士、家長等)，任何形式的不法對待，通稱為職場暴力。根據勞動部勞動及職業安全衛生研究所於102年進行「工作環境衛生狀況認知調查」結果顯示，受雇者暴露於職場暴力之比例，依序為言語暴力(8.41%)、心理暴力(4.52%)、性騷擾(1.39%)、肢體暴力(1.25%)。為維護校園師長及工作者身心安全，規劃「執行職務遭受不法侵害計畫」，改善並預防不法情事發生。
3. ：範圍
   1. 定義：
      1. 身體暴力：毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
      2. 心理暴力：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
      3. 語言暴力：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。
      4. 性騷擾：不當的性暗示或相關騷擾情事。
   2. 適用對象：本校所有教職員工。
   3. 職場暴力來源：
      1. 內部：校園單位內主管、同事，上司和下屬間。
      2. 外部：工作場所出現的第三方人，如:家長、遊客、參訪人員等。
4. 業務權責：
   1. 環境保護暨安全衛生中心：擬訂、規劃、督導及推動不法侵害「**零容忍**」宣導及教育訓練，並指導全校各處室實施辦理。
   2. 工作場所負責人：由各處室主管指揮、監督協調及指導單位內教職員施行本計畫。
   3. 工作者：配合本計畫實施，了解計畫內容並做好自我保護措施。
5. 規劃與實施：
   1. 政策：遵循我國職安法第6條第2項規定為依據，並以台灣職業安全衛生管理系統指引架構政策、規劃及實施。需校長明確申明職場不法侵害「零容忍」之立場，並公開發表聲明書(附件一)，明訂全校師生一同推動相關宣導。
   2. 評估：
      1. 辨識及評估危害：參考過去或相關案例，推測可能遭遇的暴力風險，遵循職安法為主軸，依單位需求，可各自增訂相關預防措施，並利用問卷調查(附件二)，建立職場適用的規範。
      2. 適當配置作業場所：
         1. 環境：設計宜空氣流通、合宜的溫度及濕度，照明設備完善，辦公及教學單位周圍分貝控制60以下，工作場合宜避免尖銳擺設及玻璃花瓶。
         2. 通道：應明顯標示工作區域及接待區，人員須隨身佩戴工作證，以利識別。非工作者不得隨意進出工作區，出入口設置訪客登記措施。民眾及工作者，宜分道進出工作場所。不影響消防規範原則，規劃之未上鎖門窗需加派管理人員。
         3. 監視器及警報系統：依照各科室需求，評估執行活動及風險程度，裝置警報器，且必須定時維護、保養。於潛在危險區需裝監視器，為防止有心人士趁隙潛入校園，安排保全人員為突發並機動性巡邏。工作場所應明顯表示緊急逃生路線及疏散程序，並定期演練，以利實際發生時，能熟悉路線。高危險區域除了安裝監視器，更增配緊急鈴及聯絡裝置，以利即時救援。
   3. 工作適性及人力配置：
      * 1. 適性配工：為防止不法侵害情事發生或惡化，適當的分配工作量是首要任務。參照醫師建議的適性配工，宜考量人力及性別之適任性。特定需求作業及新進員工，應加強職業安全訓練。當職員需在不同作業場所移動時(如清潔車司機、校車司機、工讀生等)，應明確規定移動路線、流程，並定時保持聯繫。
        2. 工作設計：如有需要與公眾接觸之業務，簡化流程，減少接觸時間，以避免不必要的衝突。工作量應合理公平，避免過於單調重複或過於負重。依照勞基法規定辦理加班，不應以職務之便，壓榨員工超時工作、及占用休假時間。上司與下屬應有通暢、互敬的溝通管道，若有特殊需求(如哺乳)，予以彈性工時。
   4. 建構行為規範：依法令規定擬定計畫書，由環境保護暨安全衛生委員會通過後，敬請校長核示並宣示職場不法侵害「零容忍」的決心。各科室主管應以身作則，協助推動計畫，發揮監督、溝通及適時懲處。利用新進人員及在職教育，加強並固化反不法侵害的觀念，建立彼此尊重、互相接受、互相理解的工作態度。督導單位宜定期開會、稽查單位執行現況，如有個案事件產生，須積極協助及通報。
   5. 辦理危害預防及訓練：主管須接受職場不法侵害之預防的教育訓練，內容包括辨識勞工舉止及行為變化、潛在暴力風險，以及職場發生不法侵害時的應變暨危機處理能力。各科室應由成孰且心思縝密之資深員工，建立核心工作團隊，以承擔較高層次且複雜之業務，並負責緊急應變事件的處理。新進及職場訓練應安排「職場不法侵害零容忍」明定為必修課程，訓練內包含了解作業環境及特性、提供資訊以利辨識高危險潛在暴力的技巧、人際關係及溝通技巧、提供教職員決策交付權力(特別是女性教職員)、訓練以生命安全為第一的自我防備能力。校內保全須受處理攻擊及消除敵意情境之相關訓練，以確保暴力事件產生，能立即、確實予以協助。
   6. 事件處理程序：如有不法情事發生，且尚未造成傷害前，就應立即通報；亦可舉辦非正式會議，進行澄清或調解。視嚴重程度及相關涉入人員權責，可選擇較適合之單位通報(單位主管、環安衛中心、人事室性騷擾防治專責人員等)。如情節重大，危急生命，可致電聯絡駐警隊：049-2914295，049-2910000到場處理，並同時通報員警及救護單位。後續應立即進入調查程序，應以保密、保護兩造當事者為首要原則，並客觀、公平、公正審之，申訴內容應完整記錄、簽屬並備份，事件應於限定時間內審理完畢(1個月內)。事後處置，依教職員傷害程度，給予保護安置，並對受害者採取立即性、持續性及支持性的身心健康協助(就醫或心理諮商等)，給予受害者需復健之彈性休假，或彈性調整職務工作內容或時間。應依照調查結果，予以加害者懲戒處份。重大不法侵害個案，應協助教職員提起相關訴訟之法律行為。
6. 本計畫經環境保護暨安全衛生委員會議審查通過，簽奉校長核定後施行。

附件一

國立暨南大學校職場不法侵害「零容忍」聲明書

本校為保障所有校內工作者（如：教職、員工與學生等）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，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸 凌之行為，亦絕不容忍本校工作者間或教職員工生家屬及陌生人對本校工作者有職場暴力之行 為。

1. 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、福祉或與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、校內工作者遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同單位之工作者尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失，請同單位工作者誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題。

（四）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。

（五）向校內提出申訴。

四、本校所有工作者，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，都應立即通知本校申訴單位或撥打申訴專線，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。

五、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，若有，將會進行懲處。 六、本校鼓勵工作者均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如工作者需要額外

協助本校亦將盡力協助提供

七、本校職場暴力諮詢、申訴管道：

教職員工申訴單位：人事室/環安衛中心 學生申訴單位：學務處

申訴專線電話： 5212 /4221

申訴專線電話：2301

附件二

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 國立暨南大學潛在職場暴力風險評估表格 | | | | | | | | | | |
| 單位/工作場所： | 評估者： | | | 主管： | | | | 評估日期： | | |
| 潛在風險 | | 暴力類型 | 頻率 | | 嚴重度 | 風險等級 | 現有控制措施 | | 降低風險之  控制措施 | 實施日期 |
| 外部暴力 **(1.**肢體暴力，**2.**心理暴力，**3.**語言暴力，**4.** 性騷擾**)** | | | | | | | | | | |
| 民眾的行為不可預知，且容易成為暴力的來源 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 缺乏有經驗的工作者在接觸民眾的一線崗位 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 工作者沒有接受過培訓如何處理刁難的民眾 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 施暴者容易接近工作者作出肢體攻擊 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 工作者須要在陌生的環境下工作 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 工作者有單獨的工作 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 工作者須要在深夜進行工作 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 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 | |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 須要處理大量金錢的工作缺乏轉移現金的程序 | |  |  | |  |  |  | |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 內部暴力 **(1.**肢體暴力，**2.**心理暴力，**3.**語言暴力，**4.** 性騷擾**)** | | | | | | | |
| 學校內出現針對工作者的言語、文字或圖片的侮  辱行為 |  |  |  |  |  |  |  |
| 有工作者無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教  信仰 |  |  |  |  |  |  |  |
| 有工作者的離職或請求調職可能是緣於發生職  場暴力事件 |  |  |  |  |  |  |  |
| 處理程序所導致之暴力 | | | | | | | |
| 學校缺乏程序處理內部衝突事件的機制 |  |  |  |  |  |  |  |
| 工作者不清楚職場暴力事件的申訴和處理方法 |  |  |  |  |  |  |  |
| 工作環境中若有暴力事件發生，其他人難以察覺 或提供協助 |  |  |  |  |  |  |  |
| 有明顯的意圖施暴者時，工作者要迅速報警或求 援會有困難 |  |  |  |  |  |  |  |
| 工作者很難撤退至安全的環境 |  |  |  |  |  |  |  |
| 暴力事件發生後，沒有後續的處理程序 |  |  |  |  |  |  |  |