附件一 向職場暴力Say No書面聲明

公司為促進職場和諧、保障所有員工職場安全及工作權；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，絕不容忍任何管理階層主管有職場霸凌之行為、亦絕不容忍同仁間或聘用人員、承攬商及其他工作者對公司同仁有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：同仁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，及遭受客戶、服務對象或其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等。

二、職場暴力的類別：

(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[言語](http://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%A8%80%E8%AA%9E)與行為等。

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

三、員工遇到職場暴力處理程序：

(一)向同事尋求建議與支持。

(二)與行為者理性溝通，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)儘可能以錄音或任何方式記錄行為者行為做為證據。

(五)向公司或各機構受理申訴單位提出申訴。

四、公司全體同仁均有責任共同維護及確保免於職場暴力之工作環境，任何人員目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知人資單位或撥打員工申訴專線，接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，經調查屬實者，依公司規章辦法進行懲處。

五、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，若有則依公司規章辦法進行懲處。

六、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，但如同仁需要額外協助，公司亦將盡力協助提供。

1. 公司職場暴力申訴管道如下:

申訴專線電話: 02-2755-7666分機1234

申訴專用傳真: 02-2722-6629

申訴專用電子信箱: sinyi1234@sinyi.com.tw

單位主管: 日期: 年 月 日

附表ㄧ 暴力危害及風險評估之調查問卷

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 □約聘人員 □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(職) □專科 □大學 □研究所(含)及以上

二、工作年資：

(一)進本院迄今年資：□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 □二班輪班制 □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、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：監視觀察、尾隨接近、歧視貶抑、通訊騷擾、不當追求、寄

送物品、妨害名譽、冒用個資等行為。

□其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

五、接受預防暴力教育訓練課程後對暴力預防認知現況：

□我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害

□我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件

□我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道

□我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力

填表人簽認：

日期： 年 月 日

附表二 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 潛在風險 | 請√ 選 | | 潛在不法侵害風險類型(肢體/語言/心理/性騷擾/跟蹤騷擾) | 可能性 (代碼) | 嚴重度 (代碼) | 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 |
| 是 | 否 |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工之工作性質為執行公共安全業務 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工之工作為單獨作業 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工需於深夜或凌晨工作 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工需於較陌生之環境工作 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工之工作涉及現金交易、運送或處理貴重物品 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工之工作為直接面對群眾之第一線服務工作 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工之工作會與酗酒、毒癮或精神疾病之患者接觸 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工之工作需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 員工當中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 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 新進員工尚有未接受職場不法侵害預防教育訓練者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 工作場所位於交通不便，偏遠地區 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 工作環境中有讓施暴者隱藏的地方 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 離開工作場所後，可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 內部不法侵害 | | | | | | | | |
| 組織內曾發生主管或員工遭受同事(含上司)不當言行之對待 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 有無法接受不同性別、或宗教信仰、政治立場之工作者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 有被同仁排擠或工作適應不良之工作者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 內部有酗酒、毒癮之工作者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 內部有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 內部有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之工作者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 有超時工作、反應工作壓力大之工作者 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 工作環境有空間擁擠、照明設備不足之問題 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 工作場所未有相關管制措施 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 評估人員： 　　　　　　　　　單位主管： 單位部門主管： | | | | | | | | |
| 人資單位： | | | | | | | | |

※風險評估方式說明:

一、風險可由傷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（代碼：1），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（代碼：2），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（代碼：3），如：

(1)截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害；

(2)其他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）極不可能發生（代碼：1）：至少十年以上，才會發生一次。

（二）不太可能發生（代碼：2）：至少一至十年之內，可能會發生一次。

（三）可能發生（代碼：3）：一年可能會發生一次以上。

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。

表一 簡易風險等級分類

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 風險等級　 嚴重度  可能性 | 嚴重傷害（3） | 中度傷害（2） | 輕度傷害（1） |
| 可 能 （3） | 高度風險（9） | 高度風險（6） | 中度風險（3） |
| 不太可能 （2） | 高度風險（6） | 中度風險（4） | 低度風險（2） |
| 極不可能 （1） | 中度風險（3） | 低度風險（2） | 低度風險（2） |

附表三 職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級

日期： 年 月 日

|  |
| --- |
| 職場不法侵害行為檢核表(檢視有打ˇ，無劃­) |
| * 持續的在工作上吹毛求疵，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勞工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。 * 總是試圖貶抑勞工個人、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，孤立勞工，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。 * 在他人面前輕視或貶抑勞工。 * 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。 * 給勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給勞工任何事做。 * 剽竊勞工的工作成果或聲望。 * 讓勞工的責任增加卻降低其權力或地位。 * 不准勞工請假。 * 不准勞工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。 * 給予勞工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給勞工其他任務以阻礙其前進。 * 突然縮短交件期限，或故意不通知勞工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。 * 將勞工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，對勞工犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。 * 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。 * 不斷要求勞工處理非公務之私事，勞工如拒絕則遭處罰。 |

註：若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

單位主管： 單位部門主管： 人資人員： 經辦：

附表四 職場不法侵害通報及處置表

|  |  |
| --- | --- |
| 通報內容 | |
| 發生日期： 時間： | 發生地點： |
| 受行為者 | 行為者 |
| 姓名或特徵：  性別：□男 □女  □外部人員：  □內部人員（所屬部門： ） | 姓名或特徵：  性別：□男 □女   * 外部人員： * 內部人員（所屬部門： ） |
| 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： ） |

通報人： 通報日期/時間：

|  |  |
| --- | --- |
| 處置情形 | |
| 受理日期： 時間： | 調查時間： |
| 參與調查或處理人員：  □外部人員：  □內部人員： | 傷害者需醫療處置否：□否 □是  事發後雙方調解否：□否 □是 |
| 受行為者說明發生經過與暴力原因：    行為者說明發生經過與暴力原因：    目擊者說明發生經過與暴力原因：    調查結果(可舉證相關事證)： | |
| 受行為者安置情形 | 行為者懲處情形 |
| □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 |
| 向受行為者說明事件處理結果否：□否 □是（請註明日期: ）  未來改善措施： | |

單位部門主管： 單位部門主管： 人資人員： 勞工代表：

附表五 人員遭遇職場暴力追蹤調查表

姓名： 案件編號：

一、是否為內部暴力事件：□是，請指派勞工代表參與調查。 □否。

二、職場暴力處理小組成員：

(一)人資人員：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(二)客服人員：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(三)單位部門主管：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(四)勞工代表：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

三、本案調查結果說明如下：

四、受行為者後續辦理情況：

五、雙方協商：

六、檢討及改善預防措施：

單位主管： 單位部門主管： 人資人員：

附表六 職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位： 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 * 製作手冊或指引並將之公開 |  |  |
| 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 |  |  |  |

單位主管： 單位部門主管： 人資人員：

附表七PTSD事件衝擊量表

單位

姓名：　　　 在　 年　 月　 日，您經歷了　　　 （事件）

以下是經歷重大事件的人常有的反應，請一題一題看，並圈出『過去一週中』每一種反應發生的頻率。若沒有發生這些反應，則請√ 選『沒有發生過』這一欄。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 頻率 | 沒有發生過　 0% | 很少　 10% | 有時　 30% | 常常　 60% |
| 1.我不要想，卻會不自主想到這事件的種種。 | □ | □ | □ | □ |
| 2.我想到此悲傷事件時，會壓抑自己的生氣。 | □ | □ | □ | □ |
| 3.我想把事件的印象從記憶中拿掉。 | □ | □ | □ | □ |
| 4.腦海中湧現的事件景象使我睡不安。 | □ | □ | □ | □ |
| 5.我對此事件有強烈的情緒。 | □ | □ | □ | □ |
| 6.我會做有關事件的夢。 | □ | □ | □ | □ |
| 7.我會避開接觸有關事件的事物。 | □ | □ | □ | □ |
| 8.我會覺得事件好像沒有發生或不是真實的。 | □ | □ | □ | □ |
| 9.我避免談論此事件。 | □ | □ | □ | □ |
| 10.有關事件的印象常會闖入我的腦海中。 | □ | □ | □ | □ |
| 11.別的事也會讓我想到此事件。 | □ | □ | □ | □ |
| 12.我對此事件有許多情緒，但我不想處理。 | □ | □ | □ | □ |
| 13.我努力不去想此事件。 | □ | □ | □ | □ |
| 14.任何相關線索都會引起此事件的情緒。 | □ | □ | □ | □ |
| 15.我對此悲傷事件的情緒是麻木的。 | □ | □ | □ | □ |

得分：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

計分說明：

(1)每題以頻率計算依次得分為：0，1，3，5分，全部15題的滿分為75分。

(2)第1，4，5，6，10，11，14題為侵入（intrusion）的反應內容，第2，3，7，8，9，12，13，15題屬於逃避（avoidance）的反應內容。得分24~34屬準創傷反應，得分35以上就達顯著創傷反應。

【附註】

PTSD全名為創傷後壓力症候群（Posttraumatic Stress Disorder），是發生在當一個人經歷、目擊或被迫面對一或多件的重大創傷事件中，如戰爭、天災、地震、強暴、車禍或親人死亡，使生命受到嚴重威脅而產生極度害怕、無助、恐懼的狀態。PTSD通常在創傷事件發生後的三個月內出現，但也可能在事發後數個月至數年間延遲發作（delay onset），症狀持續視個人的狀況有極大不同，但是只要及早發現，接受治療，災難過去，創傷總會復原的。

