

中華工程股份有限公司所屬勞工執行業務遭受不法侵害處理要點

ประเด็นสำคัญในการจัดการกับการละเมิดกฎหมายในธุรกิจการบังคับใช้แรงงานในเครือ BES เอ็นเจเนียร์ริง บจก.

公告日期：110 年 10 月

112.6.15 簽辦單第 112ID0D0225 號修正奉核發布

114.3.14 簽辦單第 114ID0D0088 號修正奉核發布

壹、目的

為預防同仁於執行職務，因他人行為致遭受身體或精神上不法侵害，依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款、職業安全衛生設施規則第 324 條之 3 第 2 項規定，參照中央主管機關公告之相關指引，制定本公司「所屬勞工執行業務遭受不法侵害處理要點」，防制因執行職務而遭遇內部及外部職場暴力危害，讓同仁能安心於職場工作，為公司奉獻心力。

貳、適用對象

職場內所有工作者。

參、定義

一、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）：指同仁因執行職務，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，造成身體或精神之不法侵害。其形式包括但不限於：

1. 職場暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
2. 職場霸凌(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵、霸凌、恐嚇、干擾、歧視、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行等)。
3. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
4. 跟蹤騷擾(如：監視觀察、不當追求、通訊騷擾、妨害名譽、尾隨接近、冒用個資購物等)。
5. 就業歧視。

關於參、一、3. 性騷擾執行方式依「中華工程股份有限公司性別平等促進辦法」辦理。

二、依侵害來源，可分為下列兩種來源：

1. 內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
2. 外部暴力：發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶及照顧對象。

肆、職責

一、總經理：

1. 向公司內所有同仁公開宣示，公司內禁止工作場所職場暴力。
2. 負責監督本計畫是否依規定執行。
3. 擔任調查專案小組召集人，指派專案負責單位/人，由專案負責單位/人協助主持調查專案小組會議，指導調查作業進行與風險防制事宜，並做成決議(調查小

組內部單位 3 人、外部單位 2 人)。

二、單位主管：

1. 負責指派/協助單位同仁完成「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(附件一)。
2. 配合接受與安排單位同仁參加職場不法侵害的相關預防措施之教育訓練。
3. 負責執行強化工作場所之規劃。
4. 負責提供所屬同仁必要之保護措施。
5. 視個案需求/發生事件單位主管需接受召集擔任調查專案小組成員，負責執行調查作業與風險防治事宜。

三、職業安全衛生管理單位：

1. 制訂與修訂執行職務遭受不法侵害預防計畫，並將相關防制措施、規範及作業標準公告執行。
2. 進行風險評估等事宜，將評估結果進行後續處理，或據以提出建議改善措施。
3. 作業場所環境檢點、改善與工作設計。
4. 協助擔任調查專案小組成員，執行調查作業與風險防制事宜。

四、人資管理單位：

1. 協助辨識與評估高風險族群。
2. 有人事調動或人事終止聘僱告知作業且具預知不法侵害風險時，提供所屬工作者必要之保護措施。
3. 辦理教育訓練。
4. 協助與輔導受害人心理健康諮詢，提出健康指導或轉介。
5. 辦理必要之人事調動、懲處、離退等事宜，及提出工作調整更換之建議。
6. 協助擔任調查專案小組成員，執行調查作業與風險防制事宜。
7. 製作職場不法侵害防制相關資料與教材，供各部門教育訓練與宣導使用。
8. 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、事件中申訴人和被申訴人(行為人)的特質、行為人動機、發生頻率及地點等，進行分析。

五、法務單位：

1. 協助擔任調查專案小組成員，執行調查作業與風險防制事宜。
2. 聯繫外部專業人員出席與共同討論。

六、同仁：

1. 配合所屬單位進行職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估作業。
2. 配合接受職場不法侵害的相關預防措施之教育訓練。
3. 配合職場不法侵害預防計畫執行與參與。
4. 得於主管機關或外部協助機構評估風險後，將資料提交調查專案小組辦理後續事宜。
5. 必要時出席調查專案小組，共同研擬改善防治措施與方法。

七、外部專業人員(為醫護人員 1 員、外聘律師 1 員)：

1. 由從事勞工健康服務醫師(含職業醫學專科醫師)及外部律師擔任協助計畫之執

行與評估建議。

2. 給予受害者相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議，必要時協助進行諮商與輔導。
3. 協助職場不法侵害事件之法律評估與訴訟等事宜。

伍、實施流程

一、辨識及評估危害：

1. 利用「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(附件一) 辨識及評估同仁職場環境的潛在風險、發生頻率及嚴重度。職場環境評估表收集與評估後，歸納潛在風險族群，再依風險評估矩陣(如表一)評估機率性和嚴重性後進行控制措施。
2. 可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、事件中申訴人和被申訴人(行為人)的特質、行為人動機、發生頻率及地點等，進行分析。相關資訊可就職業災害調查紀錄、職業災害統計、申訴等事件蒐集；另亦可就各部門勞工缺勤、病假、離職率與在職勞工之意見調查。

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

表一、3*3 風險評估矩陣

二、適當配置作業場所：

對於已存在之風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，進行危害控管。並利用「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附件二)設計之物理環境、工作場所及行政管理措施三個面向進行檢點與改善。

三、依工作適性適當調整人力：

為預防職場不法侵害之發生，可透過「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」(附件三)設計之適性配工與工作設計兩個面向進行檢點。

四、規範建立：

1. 向公司全體同仁公佈，公司內「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(如附件四)。
2. 於內部會議及系統公佈欄中，明申對各種職場不法侵害採取零容忍之原則並納入整體職業安全衛生管理政策執行。
3. 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同仁，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。
4. 禁止主管與下屬間、同仁與同仁間有各種的職場不法侵害行為，以建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、性別平等之工作環境。

五、 辦理危害預防及溝通技巧訓練：

1. 辦理負責職場不法侵害防制之人員參加教育訓練，了解下列事項：
 - (1) 職場不法侵害的類別、成因。
 - (2) 避免職場不法侵害之關鍵因素。
 - (3) 組織應如何制訂程序避免職場不法侵害的問題發生。
 - (4) 組織應如何制訂措施處理不幸發生的職場不法侵害事件。
 - (5) 職場不法侵害之危害辨識與風險評估。
 - (6) 職場不法侵害之控制措施。
 - (7) 組織應如何評估職場不法侵害預防措施之執行成效。
 - (8) 組織應如何逐步改善職場不法侵害預防措施。
2. 辦理單位主管及員工訓練：
 - (1) 瞭解職場不法侵害與辨識。
 - (2) 人際關係、溝通技巧及衝突管理技能，以預防或緩解潛在職場不法侵害情境。
 - (3) 瞭解與溝通公司職場不法侵害防制辦法及規範。

六、 事件處理流程：

1. 通報處理：鼓勵員工主動申報所有受到攻擊或威嚇之事件，並協助追蹤。且申訴或通報處理過程必須客觀、公平及公正，對受害人及申訴或通報者之權益及隱私完全保密，確保申訴或通報者不會受到報復。
2. 員工若遭遇/疑似遭遇職場不法侵害時，可依申訴管道(如附件五)處理。而公司受理申訴後，將指定專責處理人員(人總處)協調處理。專責處理人員應自接獲申訴或移送申訴案件到達宜三日內開始調查，並於二個月內調查完成，必要時得延長一個月。
3. 申訴處理單位應有成員半數以上出席始得開會，並應有半數以上之出席成員之同意始得作成決議，可否同數時取決於主席或代理主席。
4. 內部事件：若為組織內部不法侵害事件，依事件性質與嚴重性，必要時請求警衛或保全人員、警方介入。
5. 外部事件：需與當地警方及檢調單位建立聯絡網，通報不法侵害事件。
6. 專責處理人員接獲通報後，須依據「執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程(附件五)之進行處理。並將通報處理情形依「職場不法侵害通報及處置表」(附件六)之內容格式做成紀錄並以不公開方式進行。
7. 申訴處理單位成員如為本公司同仁時均為無給職，但撰寫調查報告書，得支領撰稿費，非本公司同仁之成員出席會議時並得支領出席費，或經總經理核准後另行支領費用。
8. 前項稿費及非本公司成員出席費得視處理案件複雜程度，由人力資源部門提出建議，經總經理核准後發放。
9. 申訴處理單位所需經費由本公司人力資源部門編列預算予以支應。
10. 雇主應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康輔導及協助：

- (1) 對於受害人提供立即性、持續性及支持性的保護措施。
- (2) 受害者或目睹暴力事件之勞工，可能出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，可安排諮商、同儕輔導、休假或彈性調整職務內容與工作時間等方式，給予支持和協助。
- (3) 受害勞工可經由勞工健康服務人員做後續追蹤，做適性評估。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，亦可尋求職安署委託設置之各區職業傷病防治中心及其網絡或勞工健康服務中心資源提供協助。
- (4) 受害者可參考(附表一、附表二)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。

11. 職場不法侵害事件發生後，各單位與職業安全衛生管理單位及人事管理單位，應針對環境及職務再設計進行檢討，並記錄於「職場不法侵害預防措施查核及評估表」(附件七)以利爾後評估及宣導教育。

七、 成效評估及改善：

1. 經前述之處理方式辦理時，若發現危害預防或防制措施不充分或可能不充分時，應及時調整實施方法或優先順序。
2. 實施之程序應將作業過程文件化，並持續檢查與發現不足處或問題，及時採取糾正措施。
3. 職業安全衛生管理單位應每三年定期檢討，經不同類型的職場暴力分析評估並對組織內的預防政策及措施提出回饋及修訂建議。指定專責處理人員協調處理。專責處理人員應自接獲申訴或移送申訴案件到達七日內開始調查，並於二個月內調查完成，必要時得延長一個月。

陸、 本要點經總經理核決後自發布日施行，修正時亦同。

柒、 附圖

附圖一、職場不法侵犯預防流程。

捌、 附件表單

- 附件一、職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表。
- 附件二、職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表。
- 附件三、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。
- 附件四、預防職場暴力之書面聲明。
- 附件五、職場不法侵害事件處理流程圖。
- 附件六、疑似職場不法侵害事件通報及處置表。
- 附件七、職場不法侵害預防措施查核及評估表。

玖、 附表

- 附表一、職場不法侵害事件處理相關協助資源表。
- 附表二、身心健康諮詢及輔導相關協助資源表。