

文件編號： Doc. No. : 3-RM07-01-01				版次 Rev.	C
文件名稱：執行職務遭受不法侵害預防計畫 Title :				頁次 Page No.	1/10
版次 Rev.	制定/修訂內容 Change Description	制定/修訂日 Date	部門 Dept.	建立者 Initiator	核准者 Approved
A	初版發行	12/16/2022	管理部	李威珍	葉修誌
B	修改 5.9 之內容	07/31/2023	管理部	李威珍	葉修誌
C	修改 5.7.4、新增 5.7.4.1、5.7.4.2、 5.7.4.3、5.7.7.4、新增表單 6.10。	01/23/2024	管理部	李威珍	葉修誌

本資料為波若威之智慧財產權，非經本公司書面授權許可，不得透露或使用本資料，亦不得複印、複製或轉變成其它任何形式使用。

The information contained herein is the exclusive property of Browave, and shall not be disclosed, distributed, or duplicated in whole or in part without prior written permission of Browave.

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	2/10

目錄

1.0	目的 Purpose	3
2.0	範圍 Scope	3
3.0	權責 Responsibility	3
4.0	定義 Definition	3
5.0	作業內容 Operation contents	4
6.0	相關文件及表單 Documents related	9
7.0	附記 Appendix	9

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	3/10

1.0 目的 Purpose

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「職場暴力」，依職業安全衛生法（以下簡稱「職安法」）第6條第2項規定及111年6月1日「跟蹤騷擾防制法」施行，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。為預防職場暴力之發生，確保工作者之工作安全及身心健康，特訂定本計畫。

2.0 範圍 Scope

適用於本公司勞動場所內之所有工作者。

3.0 權責 Responsibility

3.1 管理部

- 3.1.1 負責公司員工行為準則訂定。
- 3.1.2 負責預防計畫之工作危害評估。
- 3.1.3 接獲職務遭受不法侵害之申訴或通報時，主導並與相關部門進行調查與處置。
- 3.1.4 負責彙整風險評估表單及結果，負責於管理審查會議報告職務遭受不法侵害預防成效。
- 3.1.5 依風險評估結果，協助預防計畫工作調整、更換，以及作業現場改善措施之執行。
- 3.1.6 安排相關教育訓練。
- 3.1.7 依員工健康檢查結果篩選出心理/生理具潛在高風險之族群，提出相關名單給該部門主管。

3.2 各部門主管

- 3.2.1 每年負責進行風險評估；當收到部門內部有同仁心理/生理具潛在高風險時，依員工之特性做適當之配工安排；若該部門員工發生職務遭受不法侵害之情事時，將與相關部門一同進行調查。
- 3.2.2 參與並協助預防計畫之規劃、推動與執行。
- 3.2.3 配合預防計畫之風險評估。
- 3.2.4 配合預防計畫之工作調整、更換，以及作業現場改善措施。

4.0 定義 Definition

職場暴力：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，及遭受顧客、服務對象或其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅、性騷擾或跟蹤騷擾等事件，因極度不愉快致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等。此等不當行為，勞工在執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」。

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	4/10

5.0 作業內容 Operation contents

5.1 執行職務遭受不法侵害預防計畫流程如附件一。

5.1.1 依職業安全衛生法第六條第二項增列雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。職安法施行細則第十一條規定，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、作業場所之配置、工作適性安排、行為規範之建構、危害預防及溝通技巧之訓練、事件之處理程序、成效評估及改善與其他有關安全衛生事項。另依職業安全衛生設施規則第三百二十四條之三，對於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；於僱用勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。相關執行紀錄留存三年。

5.2 危害辨識及評估

5.2.1 風險評估實施者：由部門主管進行風險評估。

評估原則及注意事項：採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，並可依不法侵害來源，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。利用「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」進行風險評估。

5.2.1.1 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。當然其不限於主管對下屬，也包括資深勞工與新進或年輕勞工間、甚至勞工對主管，或在職場中屬弱勢地位之勞工，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。

5.2.1.2 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，勞工較易遭受外部不法侵害；若勞工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質需與陌生人接觸、工作中需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。

5.2.2 辨識及評估危害之評估步驟如下：

步驟 1：發現危險因子

步驟 2：誰可能遭受不法侵害？如何受害？

步驟 3：預防措施是否足夠？

步驟 4：紀錄發現

步驟 5：檢視並修正評估

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	5/10

5.3 適當配置作業場所

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。

5.3.1 職場的物理外觀是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因子。宜特別留意勞工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。

5.3.1.1 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。

5.3.1.2 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。

5.3.1.3 維護物理結構及設備之安全。

5.3.2 工作場所設計：工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素，須考量下列各項因子規劃。

5.3.2.1 通道：提供安全進出職場之通道；盡量減少對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全；公共通道，根據既定作業流程進行管制；員工進出之工作地點設立門禁系統，並要求員工配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點；將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規。

5.3.2.2 空間：提供適當工作空間，方便勞工及顧客使用，以降低緊張感。大廳提供沙發及桌椅，供訪客等候使用。

5.3.2.3 設備或擺飾：辦公傢俱之擺設應避免影響勞工出入；保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。

5.3.2.4 建築設計：建築物的出入口應使人方便出入；廁所、茶水間有明顯標示、方便運用並適當維護；盡可能尊重個人隱私。工作場所為應變緊急狀況，已設置安全區域及依緊急應變管理辦法執行。

5.3.2.5 監視器及警報系統：工作場所皆依消防相關法規規範設置消防相關設施及設備；並在重要出入口及區域設置監視器；所有系統皆定期妥善維護及測試。

5.4 依工作適性適當調整人力

5.4.1 適性配工：適性配工在預防職場不法侵害上發揮極為重要之功能。

5.4.1.1 護理人員：藉由告知或依員工健康檢查結果篩選出心理/生理具潛在高風險之族群，提出相關名單給該部門主管及員工關係部門。

5.4.1.2 各部門主管：當收到部門內部有同仁心理/生理具潛在高風險時，依員工之特性做適當之配工安排。

5.4.1.3 人資部門：負責提示主管與相關單位以提供必要協助。

5.4.2 工作設計

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	6/10

- 5.4.2.1 不定期舉辦促進員工健康、交流、社交之活動，如 All Hands Meeting 等活動。
- 5.4.2.2 定期舉辦勞資會議，提供員工適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。
- 5.4.2.3 不定期舉辦各類講座，為激發藝術美學應用於生活與設計，讓生活與科技的美學融合。
- 5.4.2.4 提供彈性工時及優於法令之假期，員工可自主性安排工作時間及假期。
- 5.4.2.5 與鄰近幼兒園簽立特約廠商合約，有助於調和職業及家庭責任。

5.5 行為規範之建構

5.5.1 組織內部常見之不法侵害包含

- 5.5.1.1 暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）
- 5.5.1.2 脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）
- 5.5.1.3 隔離、排斥、忽視（斷絕人際關係）
- 5.5.1.4 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）
- 5.5.1.5 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）
- 5.5.1.6 過度介入私人事宜（個人侵害）。為避免職場內主管或同仁之間利用職務上地位及人際關係等優勢，超越業務合理範圍而加諸職場內同仁精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，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。

5.5.2 組織層次：依「工作規則」之規範執行。

5.5.3 個人層次：為避免組織採取之措施流於形式，應基於各勞工之立場加以建構，並設計不同之教育訓練課程。

- 5.5.3.1 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，賦予主管執行此政策之責任，發揮典範領導力。
- 5.5.3.2 主管階層：除自我示範，不可排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當對待勞工，主管應發揮指揮監督功能，禁止同仁間有職場不法侵害之行為。
- 5.5.3.3 勞工個人：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、宜主動與之互動及相互扶持。

5.5.4 公司應訂定政策或聲明絕不容許公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍公司員工同仁間或顧客、客戶及陌生人對公司員工有肢體、心理、語言暴力及性

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	7/10

騷擾之職場暴力之行為，各階層管理主管自我檢視「職場不法侵害行為自我檢視檢核表—主管層級」表。

5.6 辦理危害預防及溝通技巧之訓練

5.6.1 公司將針對不同職務人員辦理相關教育訓練，並將訓練內容及暴力預防行為準則等資訊公佈，以助於促進公司員工溝通、減緩員工壓力及挫折感，相關訓練如下

5.6.1.1 為工作者辦理下列教育訓練

5.6.1.1.1 人際關係及溝通技巧

5.6.1.1.2 認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系

5.6.1.1.3 工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法

5.6.1.1.4 對有暴力傾向人士之識別方法

5.6.1.1.5 保護個人及同事的暴力預防措施及程序

5.6.1.1.6 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析

5.6.1.1.7 認識公司內申訴及通報機制

5.6.1.2 為單位主管增加辦理下列教育訓練

5.6.1.2.1 心理諮商及情緒管理課程

5.6.1.2.2 職場暴力及職場霸凌案例分析

5.6.1.2.3 鼓勵員工通報職場暴力事件之方法

5.6.1.2.4 對暴力事件調查與訪談技巧

5.6.1.2.5 向受害者表達關心、支援與輔導方法

5.6.1.2.6 識別職場潛在危害及處理之技巧

5.6.1.2.7 了解職場暴力行為相關法律知識

5.7 事件之處理程序

5.7.1 不法侵害事件之申訴時間：不法侵害之申訴，應於事件發生後一年內以書面提出之，逾期提出申訴者，不予受理。

5.7.2 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。

5.7.3 通報系統由管理部門人員負責，專用電話及信箱方式通報

5.7.3.1 透過電話撥打：(03)5630099 分機：8900

5.7.3.2 申訴電子信箱：ADM.HR@browave.com

5.7.4 通報處理：公司同仁於執行職務遭受身體或精神不法侵害事件時應填寫「職場不法侵害通報及處置表」向通報單位通報。

5.7.4.1 管理部接獲申訴或通報後，將依通報人申訴之內容立即協助處理，並會由管

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	8/10

理部主管依「職場不法侵害通報及處置表」及「申訴事件形式要件審查表」做事件之初步審核後，於後續召開委員會依事件作出回應。

5.7.4.2 申訴及通報處理過程必須確保客觀、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其他傷害。

5.7.4.3 調查內容所有資料應保密，確保各方都得到公平的對待，隱私會受到尊重和保護，並詳細記錄調查內容。同時可尋求外部及其他專業的協助和意見。調查人員應鼓勵受害者仔細描述事件發生的細節，並對申訴的相關內容作詳細記錄、簽署及備份。

5.7.5 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，由相關單位請求警衛或保全人員、警方介入。調查時應確保被申訴者了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會；同時，調查內容應保密且於一定期間內完成(建議最遲不超過一個月內)，避免受害人或利害關係人受到不利之處遇。

5.7.6 外部事件：需與當地警方及檢調單位建立聯絡網，由相關單位通報不法侵害事件；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。必要時可將擬施暴者隔離，或將相關工作者暫置於安全處所，以保障工作者或服務對象之生命安全。

5.7.7 事後處置及健康管理協助：當出現直接與執行職務相關之不法侵害問題時，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協助；保存相關事件表冊及報告，協助決定預防再發生該採取的必要行動。

5.7.7.1 對於受害人應提供立即性、持久性及支持性的安置；受害者或目睹暴力事件之勞工，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，以及彈性調整職務內容與工作時間，給予支持和鼓勵。

5.7.7.2 若加害者為內部同仁，應依公司內部相關規範處理，並讓受害者了解處理情形。若加害者與受害者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。此外，事件之處理須保護勞工免於其他不法侵害之傷害。

5.7.7.3 保存及記錄相關事件處理報告於「職場不法侵害預防措施查核及評估表」，並檢討事件發生原因，預防類似事件再發生。

5.7.7.4 若事件經委員會調查後屬「執行職務遭受身體或精神不法侵害」者，依本公司工作規則獎懲辦理。

5.8 執行成效之評估及改善

5.8.1 成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	9/10

做為未來改進之參考。為了持續推動職場不法侵害預防之工作，相關計畫推動之成果宜定期於職業安全衛生委員會報告，任何報告都應保護勞工隱私，例如以整合資料方式呈現、或使用個人數據時移除個人特定資料；對於未能達績效指標之缺失亦可透過會議檢討研議改善之對策，俾利勞資雙方共同重視。持職業安全衛生紀錄書面或電子文件化，並妥善保存，以供勞動檢查人員隨時檢視。

5.8.2 每季召開職業安全衛生會議前，由管理部與相關單位提供發生職場暴力或職場霸凌之件數及事件內容提供給管理部，由管理部於職業安全衛生會議報告，報告內容應保護勞工隱私。

5.9 其他有關安全衛生事項

5.9.1 本計畫執行紀錄或相關文件，應歸檔留存三年以上，並確保個人隱私權。

5.9.2 本計畫為預防性之管理，若身體已有不適症狀宜儘速就醫。

5.9.3 本計畫如有未盡事宜，其他法令相關規定有特別規定者，從其規定。

5.9.4 本預防計畫經總經理核准後實施，修改時亦同。

6.0 相關文件及表單 Documents related

6.1 危害辨識及風險評估表	3-RM07-01-01-F08-01
6.2 作業場所環境檢點紀錄表	3-RM07-01-01-F08-02
6.3 作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表	3-RM07-01-01-F08-03
6.4 預防職場不法侵害之書面聲明	3-RM07-01-01-F08-04
6.5 職場不法侵害行為自主檢核表	3-RM07-01-01-F08-05
6.6 職場不法侵害通報表及處置表	3-RM07-01-01-F08-06
6.7 職場不法侵害事件處理相關協助資源	3-RM07-01-01-F08-07
6.8 身心健康諮詢及輔導相關協助資源	3-RM07-01-01-F08-08
6.9 職場不法侵害預防措施查核及評估表	3-RM07-01-01-F08-09
6.10 申訴事件形式要件審查表	3-RM07-01-01-F08-10

7.0 附記 Appendix

7.1 附件一：執行職務遭受不法侵害預防計畫流程

文件編號	3-RM07-01-01	版次	C
文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	頁次	10/10

附件一

