

國立故宮博物院執行職務遭受不法侵害預防計畫

壹、依據

依據職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款及同法施行細則第 11 條規定辦理。

貳、目的

為防止本院勞工因執行職務遭受他人不法侵害，造成身體或精神傷害，並妥善預防及處置職場暴力事件，確保本院勞工之身心健康。

參、定義

一、職場暴力事件

本院勞工因執行職務或直接因工作，於工作場所及其他相關環境中遭受主管、同事、服務對象或第三方之不當言行、虐待、威脅或攻擊行為，以致於明顯或隱含地對其安全或健康構成危害之事件。包括下列四種類型：

- (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：不當之性暗示與行為等)。
- (五)跟蹤騷擾。

二、職場暴力來源

- (一)內部暴力：發生於院內勞工或上司及下屬間，包括管理者及指導者等。
- (二)外部暴力：發生於勞工及其他第三方間，包括工作場所出現之承攬人、遊客、民眾及服務對象等。

肆、職責

為預防及辦理本院勞工執行職務遭受不法侵害，各單位主管及相關處室執行事項如下：

一、單位主管

- (一)本計畫之協助執行並強化所屬工作場所職場暴力預防規劃。
- (二)負責轄管工作場所職場暴力防範及提供勞工必要保護措施。
- (三)參加與安排同仁參加職場暴力預防教育訓練。

二、秘書室

- (一)本計畫之規劃執行。
- (二)成立職場暴力預防及處置小組。

- (三) 公告院內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(如附件 1)。
- (四) 受理及辦理本院勞工職場暴力案件(如附件 2)。
- (五) 受害者健康指導、工作調整或更換等健康保護措施評估與建議。
- (六) 協同強化工作場所保護措施之規劃與配置(如附件 3)。

三、人事室

- (一)負責規劃辦理教育訓練，由專業人員擔任相關課程講師(如職場人際溝通、情緒管理、兩性平權、高風險族群辨識等)及課程前後測問卷(如附件 4)。
- (二)協助安排心理諮商師，輔導受害者心理健康，確保受害者「心理與物理環境安全」為優先考量。

四、職場暴力預防及處置小組

- (一)督導職場暴力案件處置及受理勞工職場暴力案件通報。
- (二)啟動職場暴力案件調查程序，並執行調查作業(如附件 5)。
- (三)督導職場暴力事件發生原因調查及檢討改進。
- (四)督導受害者身心輔導措施，評估保護措施成效。

伍、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

一、建構行為規範

公開宣示禁止工作場所職場暴力之書面聲明，明確聲明本院對各種職場不法侵害採取零容忍原則。

二、風險評估

單位主管針對本院特性、工作性質，辨識高風險族群之工作者及特質，如夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務等，進行相關評估及改善措施。

三、教育訓練

辦理危害預防及溝通技巧等教育訓練，於實施教育訓練前後，請學員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷，以便瞭解勞工對職場暴力相關事項之認知程度，提供未來對於計畫執行成效之評估分析。

四、適當配置作業場所

為預防職場不法侵害之發生，針對工作場所配置，透過強化工作場所的規劃措施進行檢核與改善(附件 3)。

五、通報或申訴事件處理程序

- (一)本院勞工如遭遇或疑似職場暴力時，應填報「職場暴力事件通報/申訴單」向秘書室通報。通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對勞工受害者及通報者之權益及隱私完全保密。

- (二) 秘書室受理申訴後，依職場暴力處置執行流程(附件 5)，指定專責處理人員處理，並通知職場暴力預防及處置小組召集人召集會議，於一週內進行調查作業，及後續法律協助。
- (三) 職場暴力事件自受理通報至處置完成之期限，因案件個別性不同，由職場暴力預防及處置小組成員於會議中討論決定。
- (四) 職場暴力事件發生後，針對受害者之工作環境(空間)及職務進行檢討，工作調整、再設計，以提供必要的保護及進行受害者心理諮商等身心健康保護措施。

六、執行成效之評估及改善

- (一) 針對通報資料中，不同類型之職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就單位別及職務類型之高風險職場暴力因子作比較，藉以作為年度職場暴力防治參考。
- (二) 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、調查報告、醫療及賠償紀錄等，應以書面紀錄予以保存，以利事後審查及進行風險評估和分析。
- (三) 事件發生後，為防範及改善類似暴力情形發生，強化工作場所之規劃措施，必要時由相關單位辦理教育訓練，以協助及提昇院內員工對暴力事件之警覺性及處理技巧。

國立故宮博物院禁止工作場所職場暴力之書面聲明

為保障本院勞工於執行職務過程中，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，絕不容忍任何本院之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本院員工之間或遊客及陌生人對本院勞工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：勞工在工作相關的環境中遭受虐待、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)。
- (五) 跟蹤騷擾

三、勞工遇到職場暴力怎麼辦：

- (一) 向同事尋求建議與支持。
- (二) 向長官報告，表達自身感受。
- (三) 評估事件原因，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) 向本院秘書室提出申訴或撥打勞工申訴專線。

四、本院所有員工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，都應立即通知本院秘書室或撥打勞工申訴專線，本院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、本院絕對禁止對申訴者、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、本院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，但如勞工需要額外協助本院亦將盡力協助提供。

七、本院勞工職場暴力諮詢、申訴管道：

受理申訴單位：秘書室

申訴專線電話：分機2314

申訴專用電子信箱：jlu@npm.gov.tw

職場暴力事件通報/申訴單

1. 發生日期：_____

2. 發生時間：_____

3. 發生地點：_____

4. 目擊者：_____

5. 受害者：_____單位：_____

6. 加害者身分：☐外部人員 ☐內部人員(所屬單位_____)

7. 加害者姓名或特徵：_____

8. 加害者性別：☐男 ☐女

9. 雙方關係：_____

10. 暴力類型：

☐肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

☐心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

☐語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。

☐性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。☐其他_____

11. 發生原因：_____

12. 詳細說明：_____

13. 造成傷害：☐有 ☐無

14. 受傷人員：☐無 ☐加害者 ☐受害者 ☐其他_____

15. 事件處理：☐駐警人員 ☐保全人員 ☐醫療人員 ☐自行協調

☐其他_____

16. 加害者處置：☐無 ☐自行離開 ☐警方逮捕 ☐其他_____

報告人：_____ 報告日期：_____

受理人員：_____

受理日期：_____

勞工遭遇職場暴力追蹤調查表(續)

案件編號：	填表日期：
-------	-------

一、受害者後續辦理情況：

1. 受理人員：

2. 調查人員：

3. 護理人員：

4. 臨場服務醫師：

二、雙方協商：

1. 協商日期：_____

2. 協商結果是否達成協議：☐是(接第3點)

☐否(接第4點)

3. 檢討及改善預防措施

4. 政風、法務人員介入處理

附件 3

強化工作場所的規劃措施

加強位置	加強措施
通道	加設密碼鎖、員工證、訪客登記等措施，可避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
高風險位置	安裝安全設備，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，務必定期維護。
工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序
工作場所	確保工作空間內有兩個出口
工作場所	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿
工作場所	減少工作空間內出現可以作為武器的尖銳物品，如花瓶、菸灰缸等。
工作場所	安全人員加強巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之監視。
工作場所	工作場所內所有損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備

附件 4

暴力危害及風險評估之調查問卷

【前測部分】

第一部分、基本資料（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)單位部門：_____

(二)任用類別：☐技工工友 ☐約僱人員 ☐臨時人員 ☐其他_____

(三)性別：☐男性 ☐女性

(四)教育程度：☐國中(含以下) ☐高中(高職) ☐大學(專科) ☐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 ☐固定小夜班 ☐固定大夜班

☐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。

☐其他：_____

五、單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

☐未曾提供任和工作安全衛生教育訓練（免勾其他選項）

☐人際關係及溝通技巧

☐人身安全之防範

☐危害通識

☐法規教育

☐其他：_____

第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題 號	項 目	非 常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

暴力危害及風險評估之調查問卷

【後測部分】

第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

題 號	項 目	非 常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	課程有助於我對暴力危害之辨識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	實施暴力危害辨識及風險評估後， 可以營造更好工作環境的意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	實施暴力危害辨識及風險評估後， 會讓員工擁有更安全與健康的工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	實施暴力危害辨識及風險評估後， 可以使員工擁有更好的工作品質， 使員工權益受到更好的保護與尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實施暴力危害辨識及風險評估後， 有助於提升院安全衛生之管理績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	未來我會將這些課程訓練成果，運 用在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

執行職務遭受職場暴力侵害處置執行流程

