

宇峻奧汀科技股份有限公司

職場不法侵害預防管理辦法

111年10月3日董事長通過制訂

112年3月8日董事長通過修訂

一、目的

強化職場暴力之預防，落實職場無暴力。

二、範圍

本公司內從業人員均適用之，包含約聘、實習生等相關人員。

三、定義

(一) 當職場評估可能或已經出現下列職場暴力，即應啟動執行業務遭受不法侵害預防計畫：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)、跟騷(監視觀察、尾隨接近、寄送物品、冒用個資、不當追求、妨害名譽、通訊騷擾、歧視貶抑等)。

(二) 職場暴力來源：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，包括工作場所所出現的陌生人、訪客、玩家。

(三) 職場霸凌：發生於權力不對等的社會關係，即加害者與受害者處於上對下的關係。

(四) 職場暴力：除了包括上司對下屬的欺凌外，也可能來自權力對等的同事，或來自玩家、訪客及廠商。

四、權責

(一) 護理人員：

1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
2. 負責擔任相關教育訓練課程講師(如心理諮商及情緒管理)。
3. 輔導受害者心理健康並給予輔導。

(二) 單位部門主管：

1. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 負責執行強化工作場所的規劃。
4. 負責提供所屬工作者必要保護措施。

(三) 人資及總務單位：

1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
2. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師(如了解職場暴力行為相關法律知識等)

(四) 一般人員：

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	1/14	人資行政部	內部使用

1. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 配合預防職場暴力防治計畫執行參與。

五、內容

(一) 危害辨識及評估

1. 辨識高風險族群：針對公司內研發人員、營運人員、客服人員、人資、財務、總務及後勤支援者。
2. 辨識具高風險族群特質：針對公司內輪班、加班、業務、環境督察或櫃檯人員。
3. 評估危害：採用潛在職場暴力風險評估表格(表單一)進行風險評估。
 - (1) 高風險族群工作者列出工作場所可能發生之潛在風險及該工作項目之作業流程。
 - (2) 高風險族群工作者列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。
 - (3) 高風險族群工作者評估發生頻率與嚴重度。
 - (4) 單位部門主管依工作者填寫項目，識別正在使用的現有暴力控制措施。
 - (5) 單位部門主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預防實施日期。

(二) 作業場所配置

1. 依同仁填寫的評估結果整理後，針對各單位內常發生的暴力類型與工作位置強化相關措施，可能發生位置及參考之採行措施如下表：

可能發生位置	參考之加強措施
通道	大門隨時關上，檢查員工識別證、訪客登記措施，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小時監視器，務必定期維護。
工作場所	應設置安全區域或緊急疏散程序
	確保工作空間內有兩個出口
	請將沒有使用的門鎖住，防止加害人進入及藏匿
	減少工作空間內出現可以做為武器的尖銳物品
	定時巡邏加強工作場所之監視
工作場所內有損壞物品時應及時修理	
服務櫃台	安裝警報系統
室內、室外及停車場	安裝明亮的照明設備

(三) 工作適性安排

1. 各單位人力配置不足或資格不符，可能因工作負荷無法勝任導致暴力事

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	2/14	人資行政部	內部使用

件發生或惡化，甚至延誤受害人治療。若評估結果仍無法避免下列職務或作業流程時，應盡速調整人力或提供相關防衛性工具：

- (1) 需要單獨進行作業活動
- (2) 在夜間之工作
- (3) 需要處理金錢業務工作時
- (4) 執行員工人事調動告知作業時
- (5) 執行員工人事中止聘僱告知作業時

(四) 行為規範之建構

1. 公司絕不容忍任何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客戶、廠商及陌生人對公司員工有以下之職場暴力行為：肢體暴力、心理暴力、語言暴力及性騷擾。
2. 公司所有員工均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力發生時，都應立即通知公司人資單位或撥打員工申訴專線，公司接獲申訴後會採取保密方式進行調查，若調查屬實者，將依規定懲處。
3. 公司所有員工應遵守人資單位公佈之相關行為準則，違者將依規定進行懲處。

(五) 危害預防及溝通技巧之訓練

1. 辦理相關教育訓練，以助於促進公司員工溝通、減緩員工壓力及挫折感。

(六) 事件之處理程序

1. 公司同仁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/申訴單(表單二)」向人資單位通報，人資單位接獲事件發生地點、發生時之行為、受害人詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況等通報資料後，應追蹤處理並將處理情形做成紀錄(表單三)以利爾後評估、宣導用，處理執行流程如附件一。

(七) 成效評估及改善

1. 公司或同行業間歷年處理之職場暴力事件通報及處理資料，經不同類型的職場暴力分析評估，確認採取控制措施後的殘餘風險與新增風險，公司於每三年檢討其適用性與有效性，以作為日後教育訓練及相關措施之參考用，並妥善保存，以供隨時檢視。

(八) 其他有關安全衛生事項

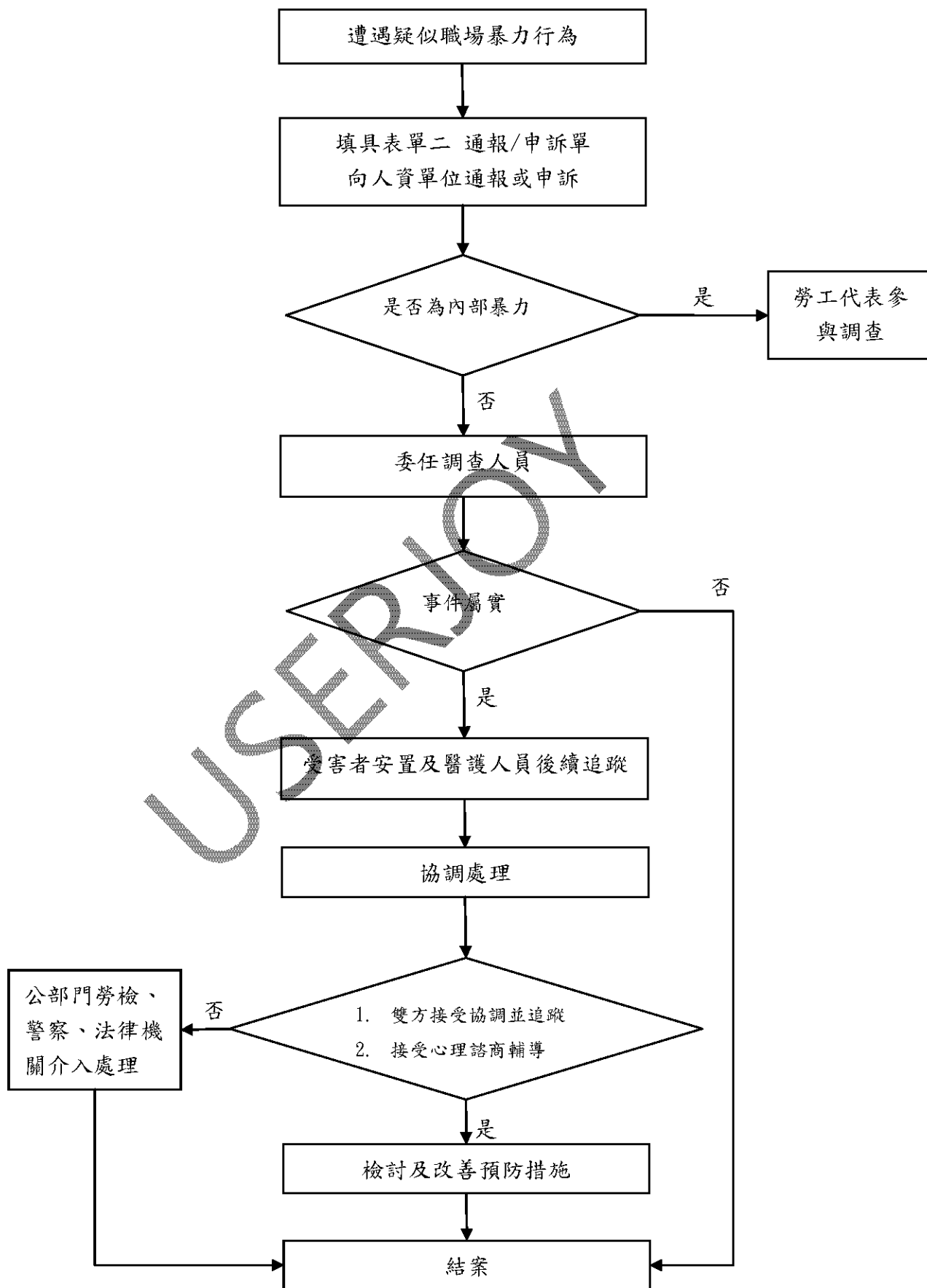
1. 經評估後鎖定之高風險族群應一併考量其異常工作負荷促發疾病之預防措施。
2. 相關執行紀錄至少留存三年。

六、辦法施行與修改

- (一)本辦法施行須經董事長核准，修改時亦同。

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	3/14	人資行政部	內部使用

附件一 事件處理程序



表單一

職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

部門：

評估日期：

受評估之場所：

場所內工作型態及人數：

評估人員：

審核者：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害 風險類型	可能性	嚴重性	風險 等級	現有控 制措施	應增加或 修正相關 措施
外部不法侵害								
是否有組織外之人員(廠商、玩家或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區工作者之不法侵害來源							門禁管理	
是否有已知工作會接觸有暴力史之客戶								
勞工之工作性質為執行公共安全業務								
勞工之工作是否為單獨作業								
勞工需於深夜或凌晨工作								
勞工之工作涉及現金交易、運送或處理貴重物品								
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作								
離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為								
內部不法侵害								
部門內是否曾發生主管或員工遭受同事(含上司)不當言行之對待								
是否有員工無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之同仁								
部門內是否有酗酒、毒癮、情緒不穩定的同仁								
是否有超時工作，反應工作壓力大的同仁								
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足的問題								
是否有員工離職或是請求調職的原因是發生職場暴力事件								

註：

1. 潛在風險為列舉，事業單位可自行依產業特性增列
2. 潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體暴力、語言暴力、心理暴力及性騷擾，事業單位可自行細歸類。
3. 簡易風險等級分類

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

表單二

職場不法侵害通報/申訴表

類別	<input type="checkbox"/> 1. 肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。 <input type="checkbox"/> 2. 心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、歧視等。 <input type="checkbox"/> 3. 語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、辱罵等。 <input checked="" type="checkbox"/> 4. <u>性騷擾或跟騷。</u>					
通報者/受害者	姓名		所屬單位		聯絡電話	
	性別		職稱		電子信箱	
行為者/加害者	姓名或特徵	<input type="checkbox"/> 公司人員(所屬單位)				
	性別	<input type="checkbox"/> 非公司人員				
發生原因及過程						
造成傷害	傷害程度：_____分(請參考傷害程度自我評量表) 傷害頻率及次數：_____ (自述) 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請填姓名)_____					
請求事項	(通報人對處理的期待與要求)					
通報人簽名或蓋章：			申請日期：			

收件人員：

接獲通報日期：

傷害程度自我評量表：每一項目皆視程度輕重分為0-4分，說明如下：

傷害程度	0	1	2	3	4
1. 身體	無	輕微	輕度	中度	重度
2. 情緒	無	輕微	輕度	中度	重度
3. 影響工作效能	無	輕微	輕度	中度	重度

表單三

職場不法侵害處置表

受理日期：	調查日期：	案件編號：
是否為內部暴力事件： <input type="checkbox"/> 是，請指派勞工代表參與調查。 <input type="checkbox"/> 否		
職場暴力處置小組成員： 人資人員： _____ 護理人員： _____ 服務醫師： _____ 勞工代表： _____	傷害者需要醫療處置： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	
受害者說明發生經過與暴力原因：		
加害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：		
受害者安置情形	加害者懲處情形	
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他： _____	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 其他： _____	
向受害者說明事件處理結果： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是(請註明日期) _____		
未來改善措施：		

宇峻奧汀科技股份有限公司預防職場暴力之書面聲明

本公司為保障所有員工在執行職務過程中，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，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或玩家、客戶、廠商及陌生人對本公司員工有職場暴力之行為。

一、 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、 本公司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，皆得通知本公司人資部門或撥打員工申訴專線，本公司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。本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，將會進行懲處。

四、 本公司對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所之勞工，事後絕不會對其處以不利之處分。

五、 本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，但如員工需要額外協助本公司亦將盡力協助提供。

六、 本公司職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：02-82269989#224、136、320 申訴專用電子信箱：hrm@uj.com.tw

公司負責人：_____ 日期：_____

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	8/14	人資行政部	內部使用

表單四

職場不法侵害預防措施查核及評估表

部門：

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	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人因素 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程	符合法規	
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 物理環境 <input type="checkbox"/> 工作場所設計	符合法規	
依工作適性適當調整人力	<input type="checkbox"/> 適性配工 <input type="checkbox"/> 工作設計	符合法規	
建構行為規範	<input type="checkbox"/> 組織政策規範 <input type="checkbox"/> 個人行為規範	符合法規	
辦理危害預防及溝通技巧訓練	<input type="checkbox"/> 教育訓練場次 <input type="checkbox"/> 教育訓練內容 <input type="checkbox"/> 情境模擬、演練 <input type="checkbox"/> 製作手冊或指引並公告	符合法規	
建立事件處理程序	<input type="checkbox"/> 建立申訴或通報機制 <input type="checkbox"/> 通報處置 <input type="checkbox"/> 每位同仁清楚通報流程 <input type="checkbox"/> 相關資源連結 <input type="checkbox"/> 紀錄	符合法規	
執行成效之評估及改善	<input type="checkbox"/> 定期審視評估成效 <input type="checkbox"/> 相關資料統計分析 <input type="checkbox"/> 事件處理分析 <input type="checkbox"/> 報告成果 <input type="checkbox"/> 紀錄	符合法規	
其他事項			

註：本表格各檢核重點，各事業單位得自行依產業特性需求修正與增列。

評估人員：

單位主管：

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	9/14	人資行政部	內部使用

表單五

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

「工作設計」方面

單位/處所：

檢點日期：

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
工作單調重複或負荷過重			<ul style="list-style-type: none"> ● 排班應取得勞工同意並保有規律性 ● 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力
需與陌生訪客接觸			<ul style="list-style-type: none"> ● 簡化工作流程，減少工作者與服務對象於互動過程之衝突 ● 加強訓練應對技巧
其他職場友善措施			<ul style="list-style-type: none"> ● 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ● 於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。 ● 針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害

註：本表各檢點項目與建議可採行措施皆為舉例，事業單位得自行依產業特性修改或增列

檢點人員：

單位主管：

職業安全衛生人員：

人資/總務/或其他相關部門人員：

該單位/處所之勞工代表：

表單七

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「物理環境」方面

單位/處所：_____ 作業內容：_____ 檢點日期：_____

環境相關因子	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
噪音			保持最低限噪音（宜控制於 60 分貝以下），避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢
照明			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。
溫度			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。
濕度			
通風狀況			
建築結構			維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備			

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆為例舉，事業單位得自行依產業特性修正與增列。

 檢點人員：

 單位主管：

 職業安全衛生人員：

 人資/總務/工務或其他相關部門人員：

 該單位/處所之勞工代表：

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	12/14	人資行政部	內部使用

職場不法侵害行為自主檢核表—主管層級

部門：

職稱：

姓名：

職場不法侵害行為自主檢核項目

- 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員工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- 總是試圖貶抑員工個人、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，孤立員工，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負員工。
- 以各種方式鼓動同事孤立員工、不讓其參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠等。
- 在他人面前輕視或貶抑員工。
- 在私下或他人面前對員工咆哮、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，甚至完全不給員工任何事做。
- 剽竊員工的工作成果或聲望。
- 讓員工的責任增加卻降低其權力或地位。
- 無正當理由不准勞工請假。
- 不准員工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 給予員工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給員工其他任務以阻礙其前進。
- 突然縮短交件期限，或故意不通知員工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 將員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，對員工犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
- 在未犯錯的情形下要求員工離職或退休。
- 不斷要求員工處理非公務之私事，員工如拒絕則遭處罰。

自主檢核人員簽名：

註：

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	13/14	人資行政部	內部使用

1. 若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度
2. 參考資料來源：勞動部工作生活平衡網(勞工活力補給\職場萬花筒\如何處理職場霸凌\職場霸凌面面觀\<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)

USERLOY

文件編號+版次+文件名稱	頁次	主辦部門	機密性
M-0094-02 職場不法侵害預防管理辦法	14/14	人資行政部	內部使用