



東隆興業股份有限公司 彰化廠

文件編號	SW-05	文件名稱	執行職務遭受不法侵害預防計畫	
版本	A1	制訂單位	廠務課	
文件修訂紀錄				
制/修訂日期	版次	修訂內容摘要	制/修訂者	審核者
2018/01/31	A0	導入職安衛管理系統(OHSAS 18001 & TOSHMS(CNS 15506))第一版制訂	張啓文	莊明得
2020/05/22	A1	修訂 5.4.2 通報處理方式及事後處置之方法	張啓文	陳泰興

發行章	核准	審 查	制(修)訂

	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-05	版次	A1
	執行職務遭受不法侵害預防計畫	修訂日期	2020/05/22	頁次	1/5

- 1.目的：執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，依職業安全衛生法規定，參照中央主管機關公告之相關指引，制定執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防計畫，明確宣示本公司(彰化廠)對於職場暴力零容忍，及確保同仁身心健康之政策，供同仁遵循。
- 2.適用範圍：本公司(彰化廠)全體員工、聘用人員、承攬商及其他利害相關者，執行職務時，於勞動場所遭受僱主、各級主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害均適用之。
- 3.名詞定義：
 - 3.1 職場暴力：員工在與工作相關的環境中遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含的對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件，其來源又分為內部暴力及外部暴力。
 - 3.2 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。
 - 3.3 外部暴力：發生在員工及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、民眾及服務對象。
 - 3.4 肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
 - 3.5 心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
 - 3.6 語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。
 - 3.7 性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等。
- 4.權責：
 - 4.1 總廠長：
 - 4.1.1 向本廠全體同仁、聘用人員、承攬商及其他工作者公開宣示「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件一)，並張貼至公佈欄。
 - 4.1.2 指定廠務課負責統籌規劃職場不法侵害預防計畫事宜。
 - 4.2 廠務課：
 - 4.2.1 負責職場暴力預防及調查，採取保密方式進行調查。
 - 4.2.2 強化工作場所的規劃策略。
 - 4.2.3 提供必要之保護措施。
 - 4.2.4 協助輔導受害者的心理健康，提供相關心理諮商資源、或工作調整等身心健康保護措施之適性評估與建議。
 - 4.2.5 負責督導管理及推動全體同仁參與。
 - 4.3 工安課：
 - 4.3.1 規劃及執行相關教育訓練課程。
 - 4.3.2 協助廠務課督導管理及推動全體同仁參與。
 - 4.4 單位主管：
 - 4.4.1 填寫潛在職場暴力風險評估表格。
 - 4.4.2 接受相關職場暴力預防教育訓練。
 - 4.4.3 執行強化工作場所的規劃。

	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-05	版次	A1
	執行職務遭受不法侵害預防計畫	修訂日期	2020/05/22	頁次	2/5

4.4.4 提供所屬同仁必要之保護措施。

4.4.5 辨識與評估高風險族群。

4.4.6 有人事調動或人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。

4.5 本廠全體同仁、聘用人員、承攬商及其他工作者：

4.5.1 填寫潛在職場暴力風險評估表格。

4.5.2 接受相關職場暴力預防教育訓練。

4.5.3 執行職務遭受不法侵害預防計畫之執行與參與。

4.5.4 有共同維護及確保免於職場暴力工作環境之責任，任何人員目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知廠務課。

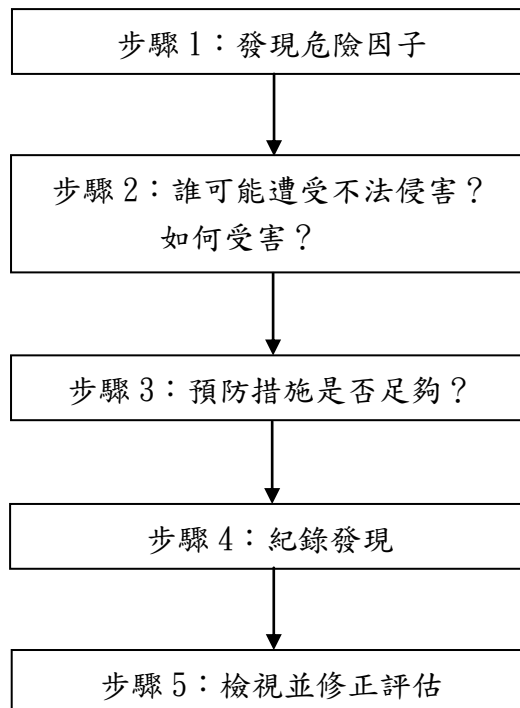
5.計畫執行：


5.1 危害辨識：

5.1.1 辨識高風險族群：高風險族群為總機、警衛等第一線與外來訪客應對之人員。

5.1.2 辨識具潛在風險族群特質：高工作負荷、高壓力負荷、長時間加班、夜班、輪班及缺乏保障之職務等；填寫『職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表』。每三年進行一次評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，並檢討其適用性及有效性。

5.2 危害評估：



	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-05	版次	A1
	執行職務遭受不法侵害預防計畫	修訂日期	2020/05/22	頁次	3/5

5.3 辦理危害預防及溝通技巧訓練(視情況辦理或派訓)：

- 5.3.1 人際關係及溝通技巧。
- 5.3.2 認識本廠內申訴及通報機制。
- 5.3.3 紓壓與人際關係衝突、危機事件的處理技巧。
- 5.3.4 心理諮商及情緒管理課程。
- 5.3.5 了解職場暴力行為相關法律知識。

5.4 事件處理程序：

- 5.4.1 申訴或通報：本廠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』，並依公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件一)之辦法向廠務課通報。
- 5.4.2 通報處理方式及事後處置：應依據「職場不法侵害事件處理流程圖」(附件二)視情況進行處理。廠務課接到『職場不法侵害通報及處置表』後，將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。此處置過程由專責處理人員依調查結果記錄於『職場不法侵害通報及處置表』中。

5.5 執行成效之評估及改善：

- 5.5.1 每年應檢討此計畫之適用性及有效性，以作為日後教育訓練及相關防範措施之參考，並妥善保存，以供隨時檢視。執行成效之評估及改善機制，由廠務課指派專責人員評估填寫『職場不法侵害預防措施查核及評估表』，完成後交給單位主管查看與因應。
- 5.5.2 職場不法侵害事件發生後，廠務課、工安課及相關單位應針對環境及職務再設計進行檢討，以找出改善空間。
- 5.5.3 職場暴力相關之會議紀錄、通報及處置表、追蹤調查表及查核評估表等，亦應予以保存三年備查，以利進行風險評估和分析。


6.相關文件：無。

7.相關表單：

- 7.1 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表(SW-05-01)
- 7.2 職場不法侵害通報及處置表(SW-05-02)
- 7.3 職場不法侵害預防措施查核及評估表(SW-05-04)

8.附件：

- 附件一、禁止工作場所職場暴力之書面聲明
- 附件二、職場不法侵害事件處理流程圖

	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-05	版次	A1
	執行職務遭受不法侵害預防計畫	修訂日期	2020/05/22	頁次	4/5

《附件一、禁止工作場所職場暴力之書面聲明》

本公司(彰化廠)為保障所有員工在職行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本廠之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本廠員工同仁間或廠商、客戶、服務對象及陌生人等，對本廠員工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：

員工在與工作相關的環境中遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含的對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、職場暴力行為樣態：

- (1)肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
- (2)心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
- (3)語言暴力：如霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。
- (4)性騷擾：如不當的性暗示言語與行為等。

三、員工遭遇職場暴力怎麼辦：

- (1)向廠務課提出申訴。
- (2)與加害者理性溝通，表達自身感受。
- (3)向同事尋求建議與支持。
- (4)盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為作為證據。
- (5)向同事尋求建議與支持。


四、本廠所有員工均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人員目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知廠務課，也可使用下列員工申訴管道。本廠接獲申訴後，會採取保密的方式進行調查，經調查屬實者，將依本廠管理規章進行懲處。

五、本廠絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者，有任何報復行為，若發生上述行為，將依本廠管理規章進行懲處。如員工需要額外之協助，本廠亦將盡力協助提供。

六、本公司(彰化廠)申訴管道：

- *申訴專線電話：(04)8968808 轉分機 312
- *申訴專線電子信箱：wen@tloong.com.tw
- *職場暴力申訴專用電子表單：全廠共享\ISO 表單及資料\ISO 空白表單\職場不法侵害通報及處置表
- *申訴專用信箱設置於：餐廳與 G 棟一樓公佈欄

總廠長：_____

	東隆興業股份有限公司 彰化廠	文件編號	SW-05	版次	A1
	執行職務遭受不法侵害預防計畫	修訂日期	2020/05/22	頁次	5/5

《附件二、職場不法侵害事件處理流程圖》

