

台中銀證券股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防要點

112年9月20日訂定

一、依據

依《職業安全衛生法》第六條第二項第三款規定、勞動部職業安全衛生署111年8月19日公告之《執行職務遭受不法侵害預防指引》及本公司《性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》訂定本要點。

二、目的

本公司為避免員工於執行職務遭受不法侵害，特訂定本要點，以達職場暴力有效防止及處置之要求。

三、範圍

(一) 定義：

1. 執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害(以下簡稱職場暴力)之範圍，指員工因執行職務，於工作場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三人之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。
2. 職場暴力主要為下列四種類型：
 - (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：不當的性暗示與行為等)。
3. 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人之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶或合約承攬關係人(業主或協力廠商人員)等。

(二) 對象：本公司有因職務遭受身體或精神上不法侵害之員工。

四、職責

(一) 各單位：

1. 辨識易遭受職場不法侵害之具高風險族群。
2. 配合接受相關預防職場暴力之教育訓練。
3. 填寫並執行「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(詳附件三)。
4. 若有員工受到傷害，應提供必要保護措施(包括加害者戒護)。
5. 協助不法侵害事件通報、調查及檢討改善。

(二) 總務處

1. 強化工作場域之作業空間規劃。
2. 協助辦理特約醫護人員詢價、議價等採購作業。

(三) 人力資源處：

1. 辦理預防職場暴力之相關訓練。
2. 負責本公司《性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》之維護。
3. 有人事異動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。
4. 負責接收來自員工有關職場暴力申訴案，並通報相關部門處理後續事宜。

五、執行措施

(一) 行為規範之建構：

1. 各單位應對於員工及利害相關者，公開宣示本公司「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(詳附件一)。
2. 公佈本公司「執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程」(詳附件二)，為職場不法侵害事件發生之辦理依據。
3. 依本要點及本公司《性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，作為案件無法獲得合理解決之申訴依據。

(二) 危害辨識及評估：

1. 辨識高風險族群：各單位依據現場作業環境與特性，辨識易遭受職場不法侵害之高風險族群，協助後續風險評估之執行。高風險之目標族群可參考如下：
 - (1) 因工作職務須頻繁面對業主、協力廠商、陌生人、客戶或其他第三人。
 - (2) 需要單獨長時間進行作業之活動人員。
 - (3) 須執行稽核工作之人員。
 - (4) 執行員工人事調動或終止聘僱告知作業之人員。
 - (5) 須處理或運送現金或貴重物品之作業人員。
2. 風險評估實施：各單位可考量其組織架構及業務特性，自行規劃進行評估，由該單位主管指派具有管理權責之人員為評估人員，必要時邀集單位主管、單位副主管或勞資會議勞方代表相關工作人員共同討論及評估。「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」評估步驟如下：
 - (1) 分別針對本公司外部及內部，列舉可能出現的暴力類型(肢體/語言/心理/性騷擾)。
 - (2) 評估嚴重度(傷害程度)與可能性(發生機率)。
 - (3) 識別現有之控制措施。
 - (4) 若該危害來源經評估為高風險等級，應確認是否有其他可能降低風險之控制措施，並載明預計實施日期。
 - (5) 各單位受指派人員至少每年辦理評估一次，並將評估結果送單位主管核准後留存備查。

(三) 作業場所配置與工作適性安排：

可參考本要點附件三之填寫說明二，將「工作場所設計及規劃」或「工作內容及人力調整」欲採取之配置措施填寫於風險評估表「現有控制措施」及「應調整之相關措施」欄位，俾降低或消除職場不法侵害之風險。

(四) 危害預防及溝通技巧之訓練：

1. 為防止遭受職場不法侵害，辦理危害預防及溝通技巧訓練，訓練內容包括以下內容：
 - (1) 心理諮商及情緒管理應對課程。
 - (2) 職場不法侵害事件調查及協調。
 - (3) 輔導技巧。
 - (4) 職場不法侵害辨識、處理技巧。
 - (5) 法律知識(刑責、民事及行政責任)。
 - (6) 訓練自我防衛能力。
2. 各單位應於發生職場暴力事件後，重新進行危害辨識及風險評估，審視是否有須修正或新增之控制措施，並針對相關人員進行教育訓練。

(五) 事件之處理程序：

1. 各單位應宣導員工如有遭受到攻擊及威嚇等職場不法侵害事件，應通報所屬主管處理。
2. 各單位主管接獲員工遭受職場不法侵害通報後，若有遭受傷害，應立即將受害者妥善安置、保護或送醫治療，並就需要請單位主管指派人員協助加害者戒護，將處理情形填寫於「職場不法侵害通報及處置表」(詳附件四)，並陳報總公司備查。
3. 職場不法侵害發生後，各單位協助受害者與加害者進行和解，無法和解時得依受害者意願，協助由司法、警察機關處理。
4. 各單位於暴力事件發生後應展開事件調查，檢討及採取改善預防措施，並將處理情形作成紀錄存查，必要時得邀集總公司相關部室或勞資會議勞方代表共同參與事件調查。
5. 本公司員工對其遭受職場不法侵害事件，經向所屬單位提出或反應仍無法獲得合理解決者，可以 23967910@tcbs.com.tw 電子郵件信箱進行申訴。
6. 處理職場不法侵害事件之相關人員及主管應保障當事人之個人資料，避免透露給非職務相關人員知悉。

(六) 成效評估及改善：

1. 各單位對於「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」，經評估後應採取預防措施，並將紀錄列管存查三年。
2. 各單位對於「遭受職場不法侵害事件」發生後，經事件調查檢討及採取改善預防措施後，應將紀錄存查三年。

六、核定實施層級

本要點經總經理核定後施行，修正及廢止時亦同。