

# 執行職務遭受職場不法侵害管理辦法

中華民國 115 年 8 月 13 日核定實施

## 第一條：目的

為維護同仁身心健康，提供免於職場不法侵害（含暴力、霸凌、言語侮辱、性騷擾及跟蹤騷擾等）之安全工作環境，特依《職業安全衛生法》第 6 條第 2 項及勞動部相關指引，訂定本辦法。

## 第二條：適用對象及範圍

1. **適用對象**：本公司全體從業人員（含正職、兼職、派遣人員、實習生等）。
2. **行為來源**：包含公司內部人員（主管、同事、下屬）及外部人員（客戶、廠商、訪客等）。
3. **適用範圍**：包含執行職務過程、工作場所，以及與執行職務相關之社交場合或數位通訊空間（如工作群組、通訊軟體、社群媒體等）。

## 第三條：職場不法侵害之定義與類型

本辦法所稱「職場不法侵害」，係指勞工在執行職務過程中，因他人行為導致身體或精神上遭受不法侵害之情事，主要類型包括：

- **肢體暴力**：如打人、踢人、抓傷、抓扯或以物攻擊等行為。
- **心理暴力（精神霸凌）**：如威脅、恐嚇、言語侮辱、毀謗、公然辱罵、孤立排擠、過度挑剔或故意給予無理工作等。
- **語言暴力**：如咆哮、恐嚇性言語、歧視性字眼或人身攻擊。
- **性騷擾與跟蹤騷擾**：如未經同意之性暗示言詞、不當肢體接觸、過度跟蹤或騷擾等（依《性騷擾防治法》及《跟蹤騷擾防制法》處理）。

## 第四條：權責分工

1. **職業安全衛生單位／專責人員**：
  - 評估職場不法侵害風險（每年至少檢討一次）。
  - 規劃並推動危害預防措施與宣導訓練。

- 協助受理申訴案件之通報與改善建議。

## 2. 人力資源部門：

- 辦理職場不法侵害預防教育訓練。
- 協助組成調查小組與調解程序。
- 依調查結果執行相關處分或職務調整。

## 3. 各級主管：

- 建立友善職場文化，適時排解工作衝突。
- 發現或接獲不法侵害通報時，應立即採取緊急保護措施並回報。

# 第五條：預防與風險評估措施

## 1. 定期危害辨識與評估：

- 對各崗位（特別是第一線客服、獨自作業、高壓力或高風險時段）進行不法侵害風險評估。
- 發放「職場不法侵害問卷」調查同仁感受與現況。

## 2. 工作場所安全設計：

- 裝設門禁系統、適當照明、緊急求救按鈕或監視器（CCTV）。
- 高風險環境設定安全通道或雙人作業機制。

## 3. 教育訓練與宣導：

- 新進員工及每年定期舉辦不法侵害預防、溝通與情緒管理訓練。

# 第六條：通報與申訴管道

## 1. 公司設置專屬申訴管道，並對申訴人身分妥善保密：

- 申訴專線：(02)2657-5627 分機 1209
- 申訴信箱：meijone@utsi.com.tw
- 受理窗口：職業安全衛生人員

## 2. 通報期限：遭受或發現不法侵害情事者，得於事件發生後立即向公司通報申訴。

# 第七條：處置與調查程序

## 1. 緊急處置：

- 若有即時身體安全威脅，應立即啟動緊急應變、聯絡安全人員或報警求助，並安排受害同仁遠離危險源。

## **2. 啟動調查：**

- 專責單位接獲申訴後，應於 **7 個工作天內** 組成「職場不法侵害申訴調查小組」（應包含 HR、安衛人員、勞方代表及必要之外部專家/律師）。
- 調查過程應秉持客觀、公正、保密原則，並給予雙方充分陳述意見之機會。

## **3. 調查完成：**

- 調查小組應於 **30 天內** 完成調查報告，並將結果書面通知申訴人及被申訴人。

## **第八條：保護與協助機制**

1. **隱私與個資保護：**參與調查之相關人員應嚴守保密義務，不得洩漏雙方身分及調查內容。
2. **防止二度傷害與報復：**調查期間得視情況調整被申訴人或申訴人之工作區域、職務或給予適當假別，嚴禁對申訴人進行任何形式之報復。
3. **身心醫療與法律協助：**視需要提供內部心理輔導資源、EAP（員工協助方案）諮詢服務或相關法律諮詢管道。

## **第九條：懲處與追蹤改善**

1. **懲處：**經調查屬實者，公司將依《工作規則》視情節輕重予以懲處（如警告、記過、解僱等），若涉刑事責任將依法送辦。
2. **檢討改善：**針對已發生事件之單位，安衛與 HR 部門應追蹤後續改善情形，重新評估風險並修訂預防機制。

## **第十條：附則**

本辦法經總經理核定後頒布實施，修正時亦同。

### 💡 實務執行檢核清單 (Checklist)

完成辦法訂定後，建議一併準備以下配套文件，以備勞檢稽查：

| 配套項目       | 實施重點                                |
|------------|-------------------------------------|
| 1. 危害辨識評估表 | 評估各部門/職務受暴風險（如：深夜作業、單獨作業、接觸不特定民眾等）。 |
| 2. 申訴流程圖   | 製作簡明圖表張貼於公告欄或內部網頁，明確列出聯絡電話與 Email。  |
| 3. 事件通報紀錄表 | 包含發生時間、地點、當事人、事件經過及初步處置方式。          |
| 4. 每年教育訓練  | 留存通識宣導或主管培訓之簽到表、教材及照片。              |