

臺東航空站(含蘭嶼、綠島站)執行職務遭受不法侵害(含職場霸凌) 預防管理措施

107.11.2 訂定

111.01.7 修訂

一、目的

為建構健康友善之職場環境，提供員工免受執行職務遭受不法侵害及霸凌侵犯職場，使其安心投入工作，訂定本管理措施。

執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，職場暴力指的是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、範圍

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：恐嚇、干擾、歧視等)。
4. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
5. 職場霸凌:在工作場所中發生的，藉由不合理之對待與不公平之處置所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沉重的身心壓力。

三、適用對象

臺東航空站、綠島航空站、蘭嶼航空站全體員工(職員及工級人員)

四、管理措施

1. 公開宣示辦公室內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並張貼至公佈欄(附件一)。
2. 辦理相關教育訓練課程（心理諮商、情緒管理及職場暴力行為相關法律知識等）。
3. 航站同仁申訴，得以言詞或書面(附件二)提出，以言詞為申訴者，受理人員應作成紀錄，並向申訴人朗讀或使其閱讀，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章，申訴內容補正需於14日完成。

4. 申訴職場霸凌事件者，應於事件發生後一年內為之，霸凌事件持續發生者，以最後一次事件發生時間起算之。

5. 成立職場暴力預防及處置小組成員。

小組成員共5人，必要時得另派(聘)社會公正人士或專家學者共同參與調查及協助評議，成員簽請由臺東站主任指派三航站同仁擔任，並成立調查小組進行調查。

參與申訴案件之處理、調查、評議人員，若與案件關係者，應自行迴避。

6. 建立事件處理程序

A. 制定職場暴力(霸凌)事件通報/申訴單並設立通報單位(兼辦人事)。

B. 收受申訴單時召開職場暴力預防及處置小組會議啟動調查，另視情況報警備案。

C. 依調查事件結果，作成調查報告書，提處理小組評議，給予後續追蹤協調處理並結案。

D. 通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。

E. 於職場工作場域宣導同仁均清楚通報方法。

F. 案件已經進入司法程序，或移送監察院或公務員懲戒委員會審議者，處理小組得決議暫緩調查或評議。

G. 職場霸凌相關流程詳如附件五:臺東航空站(含蘭嶼綠島)員工職場霸凌處理標準作業流程。

7. 實施管理控制

A. 適性配工

有特定需求作業或新進人員應加強訓練並採輪值方式，應儘可能採取協同作業而非單人作業及開放性空間，以保護員工職場安全。

B. 預防資訊公開

利用相關會議、小組討論或教育訓練，達到訊息傳遞並促進同仁間溝通，減緩員工壓力及挫折感，可有效降低暴力風險。

五、懲處

如同仁間發生「職場暴力」、「職場霸凌」事件，經查證屬實，除報警備案外，召開考績委員審議依相關規定辦理懲處。

六、本措施簽經主任核可後實施。修正時亦同。

附件一

臺東航空站(含蘭嶼、綠島站)禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本站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,絕不容忍任何本站之管理階層主管有職場霸凌之行為,亦絕不容忍本站員工同仁間或陌生人對本站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：恐嚇、干擾、歧視等)。

（四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

（五）職場霸凌。

三、員工遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同事尋求建議與支持。

（二）與加害者理性溝通，表達自身感受。

（三）思考自身有無缺失,請同事誠實的評估你的為人與工作表現，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）向本站提出申訴。

四、本站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,都應立即通知本公司人事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。

五、本站絕對禁止對申訴者、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、本站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站亦將盡力協助提供。

七、本站職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：089-362534

申訴專用傳真：089-362597

申訴電子信箱：tu093@tta.gov.tw

附件二-1:

臺東航空站(含蘭嶼、綠島)職場霸凌申訴書				
申訴人	姓 名	服 務 單 位	職 稱	
	性 別	出 生 年 月 日	身 分 證 統 一 編 號	聯 絡 電 話
	住 居 所			
代理人 (應附具 委任書)	姓 名	服 務 單 位、機 關(機 構)	職 稱	職 業
	性 別	出 生 年 月 日	身 分 證 統 一 編 號	聯 絡 電 話
	住 居 所			
申訴事實：(請載明事實發生日期、時間、地點、發生事件時之行為、內容、相關事證或人證)				
附件名稱：(如相關證明文件、代理人委託書正本)				
申訴人：			(簽章)	
代理人：			(簽章)	
中華民國 年 月 日				

附件二-2: 遭遇職場暴力事件通報/申訴單	
1. 發生日期及時間:	年 月 日 午 時 分
2. 具體位置:	
3. 目擊者:	
4. 受害者:	
5. 暴力指向:	<input type="checkbox"/> 勞工 <input type="checkbox"/> 顧客 <input type="checkbox"/> 其他
6. 加害者性別:	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 第三性別
7. 加害者姓名或特徵:	
8. 所屬機關:	
9. 雙方關係:	
10. 暴力類型:	<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、辱罵等)。 <input type="checkbox"/> 3. 語言暴力(如:恐嚇、干擾、歧視等)。 <input type="checkbox"/> 4. 性騷擾(如:不當的性暗示與行為等)。 <input type="checkbox"/> 5. 職場霸凌。 <input type="checkbox"/> 6. 其他
11. 發生原因、 詳細說明:	
12. 造成傷害:	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
13. 受傷人員:	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 施暴者 <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 其他
14. 事件處理:	<input type="checkbox"/> 警察部門 <input type="checkbox"/> 保安(全)人員 <input type="checkbox"/> 醫療人員 <input type="checkbox"/> 自行協調 <input type="checkbox"/> 其他
15. 施暴者處理:	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 自行離開 <input type="checkbox"/> 警方帶離 <input type="checkbox"/> 其他
<p>報告人: _____ 報告日期: _____</p> <p>調查人員: _____</p> <p>審核日期: _____</p>	

附件三

事件初報表

填報單位	預防及處置小組		
申訴人姓名		申訴人服務單位	
申訴人職稱		申訴人聯絡電話(或email)	
代理人姓名		代理人服務單位、機關(機構)	
代理人職稱		申訴人聯絡電話(或email)	
被申訴人姓名		被申訴人服務單位	
被申訴人職稱		被申訴人聯絡電話(或email))	
申訴內容			
事件發生日期	年 月 日	事件發生時間	時 分
事件發生地點			
事件簡述：(申訴人申訴內容簡述)			
處置情形			
受理日期	年 月 日	受理時間	時 分
服務單位之立即處理作為：			
處理小組召集人 (請簽名)		處理小組成員(請簽名)	

附件四

事件調查報告

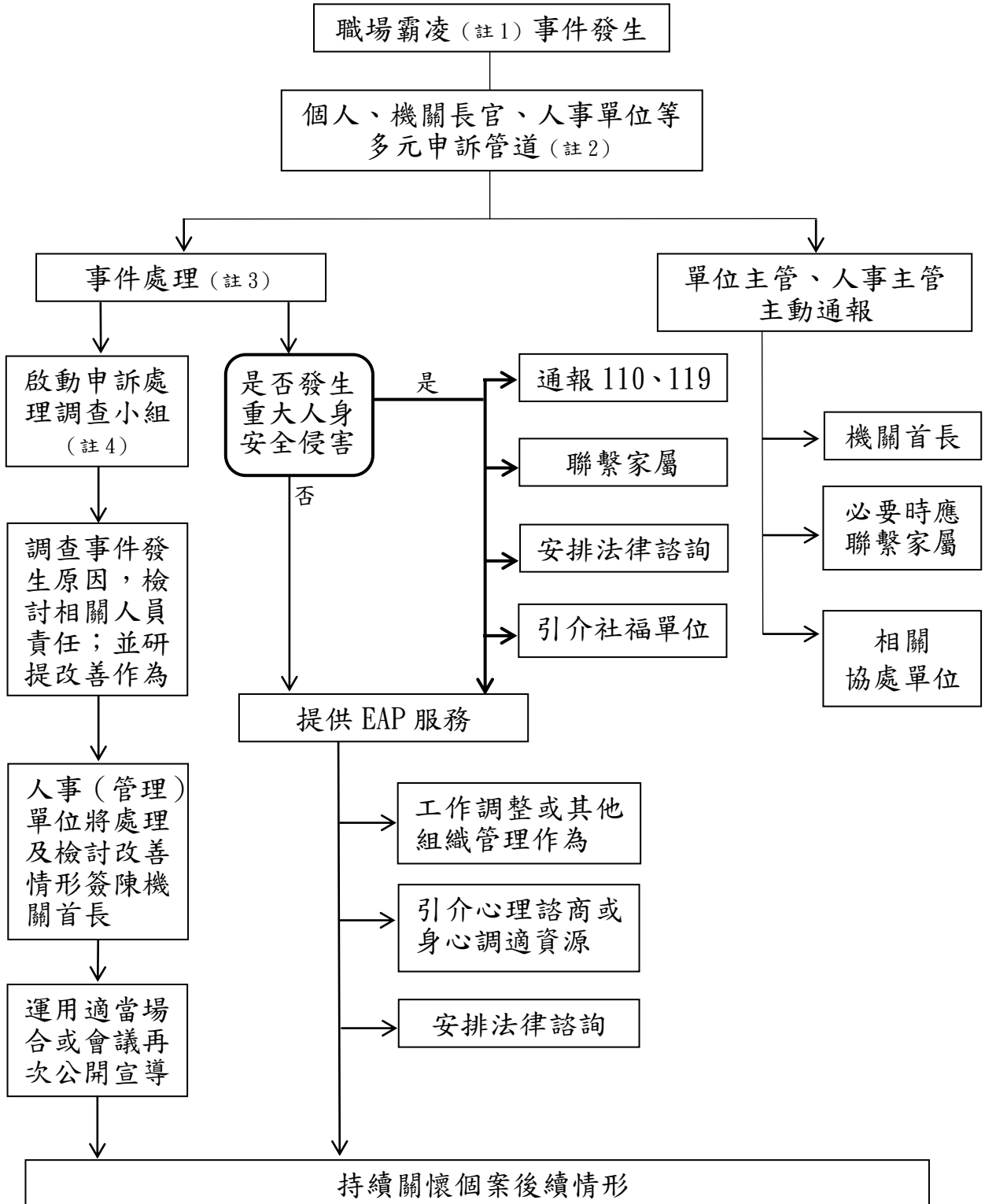
壹	案由	
貳	調查事實	<p>一、申訴人申訴意旨</p> <p>二、被申訴人答辯意旨</p> <p>三、證人舉證意旨</p> <p> (一)證人A</p> <p> (二)證人B</p>
參	調查過程	
肆	調查結果	
伍	相關證據 及事實認 定	
陸	後續處理 及建議	
柒	調查委員 簽名	<p style="text-align: right;">中華民國 年 月 日</p>

附錄：訪談人年籍資料

申訴人、被申訴人及證人年籍資料		
代號	姓名	年籍資料
申訴人	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
被申訴人	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 1	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 2	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：
證人 3	000	服務單位： 身分證字號： 服務單位： 職稱： 電話(或辦公室電話)：

附件五：

臺東航空站(含蘭嶼綠島)員工職場霸凌處理標準作業流程(108.05.20)



註1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

註2：本站(含蘭嶼綠島)設置申訴專線電話 089-362518(或 534)、傳真 089-362536、電子信箱 meimei@tta.gov.tw 等申訴管道並公開揭示。

註3：另配合本站訂定之「執行職務遭受不法侵害預防管理措施」辦理。

註4：依據公務人員安全及衛生防護辦法第4條規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組），負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣（市）已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。