

臺東航空站(含蘭嶼、綠島站)執行職務遭受不法侵害預防管理措施

107.11.2 訂定

一、目的

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：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
4. 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

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. 成立職場暴力預防及處置小組成員。
小組成員：召集人臺東站主任、航務組長、兼辦人事、綠島站主任、蘭嶼站主任。
4. 建立事件處理程序
 - A. 制定職場暴力事件通報/申訴單(如附件二)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，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。

5. 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」事件，經查證屬，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：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、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,都應立即通知本站人事部門或撥打員工申訴專線,本站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

遭遇職場暴力事件通報/申訴單

職場暴力事件通報/申訴單

1. 發生日期：_____
2. 發生時間：_____
3. 具體位置：_____
4. 目擊者：_____
5. 受害者：_____
6. 暴力指向：職員勞工(技工) 旅客 洽公民眾
其他_____
7. 加害者性別：男 女 第三性別
8. 加害者姓名或特徵：_____
9. 所屬機關：_____
10. 雙方關係：_____
11. 暴力類型：
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)。其他_____
12. 發生原因：_____
13. 詳細說明：

14. 造成傷害：有 無
15. 受傷人員：無 施暴者 受害者 其他_____
16. 事件處理：機關人事警察部門 保安人員 醫療人員 自行協調
其他_____
17. 施暴者處置：無航站約談自行離開 警方逮捕 其他_____

報告人：_____ 報告日期：_____

受理人員：_____

受理日期：_____

表單設計應包含事件發生地點、日期、時間、事件發生之行為、受害者詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況、雙方彼此關係、暴力過程描述、目擊者、結果等。