

好樂迪股份有限公司

執行職務遭受不法侵害預防計畫

壹、目的

為避免公司同仁，因執行職務，遭遇內部及外部職場暴力事件之發生時作業流程有所依據，特訂定本公司執行職務遭受不法侵害預防計畫。達到預防及處置職場暴力措施，並明確宣示不容許各種肢體、言語、心理及性騷擾之職場暴力零容忍，確保公司同仁身心健康之政策。

貳、法令依據：

- 一、職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款。
- 二、職業安全衛生法施行細則第 11 條。

參、定義：

- 一、執行職務遭受不法侵害：以下簡稱職場暴力，指工作者在與工作相關的環境中遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或健康構成挑戰的事件。包括下列 4 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)。
- 二、適用對象：職場內所有工作者。
- 三、職場霸凌與職場暴力來源：
 - 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方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客。

肆、業務之權責：

- 一、人力資源部：
 - 1.預防計畫推動及執行確認。
 - 2.建構禁止職場暴力之規範並公開宣示。
- 二、營業處：
 - 1.預防計畫之規劃及推動。
 - 2.可能之不法侵害辨識及評估。
 - 3.評估設備、人員之規劃及設置，提供評估建議。
 - 4.強化工作場所保護措施之規劃、配置。
- 三、稽核室：
 - 1.同仁申訴案件之處理。
- 四、各單位（門市）主管：
 - 1.執行同仁設置及工作場所設備強化、專業維護。
 - 2.負責提供所屬同仁必要保護措施。
 - 3.辨識與評估高風險族群，並提供改善建議。
 - 4.協助職場暴力預防及處置。
 - 5.輔導受害者心理健康並給予其正面思考。

伍、執行職務遭受不法侵害預防應依下列程序執行：

- 一、建構行為規範：各總、分及子公司張貼公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附件一)。
- 二、評估潛在風險：人員進行抽樣填寫「潛在職場暴力風險評估表」(附件二)。
- 三、工作場所防範建構。
- 四、進行人員教育訓練。

陸、發生同仁遭受不法侵害預防應依下列程序執行：

- 一、有暴力發生之徵兆，應立即回報單位（門市）主管（幹部）協同處理。
- 二、對內：運用安撫溝通技巧化解施暴者激憤的情緒，給予充足時間宣洩不滿情緒。
對外：應不涉入危機事件中，應保障自身及人員安全。
- 三、溝通過程中保持鎮靜及與施暴者維持安全距離（1公尺或1個手臂長），並與施暴者成45度角，避免正面接觸。
- 四、建立事件處理程序並向所有同仁宣導：
 - 1.有關處理程序，詳如「員工申訴處理辦法」及「突發狀況處理辦法」。
 - 2.當面臨可能發生暴力行為時，首先要保護自己，採取防範措施，例如：呼救、離開現場。
 - 3.現場同仁立即使用CALL機或電話通報主管。
 - 4.無法處理時，應立即使用警民連線請求警方支援。
 - 5.必要時，單位（門市）主管應指揮現場人員進行同仁及客人疏散。並協助封鎖現場，保存現場完整，並配合主管機關處理現場。
 - 6.單位（門市）主管應向總公司通報事故發生經過及處理過程。
 - 7.單位（門市）主管必要時協助同仁至警局報案。
 - 8.致同仁死、傷者應立即通報人力資源部；致客人死、傷者應立即通報採購部。
 - 9.公司同仁遭遇或疑似職場暴力時，應依「員工申訴處理辦法」提出反應。
- 五、預防計畫執行成效之評估及改善：
 - 1.員工內部申訴案件，應依「員工申訴處理辦法」進行處理。
 - 2.事件發生後，為防範經常發生類似暴力情形發生，必要時由相關單位辦理教育訓練，以協助及提昇同仁對暴力事件之警覺性及處理技巧。
 - 3.每三年重新進行一次風險評估和監測，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。
 - 4.員工心理輔導方面，由單位（門市）主管應主動提供關心輔導，並確認對員工所提供的支持及協助是否足夠。
 - 5.各主管應鼓勵同仁主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
 - 6.職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。
 7. 上級交付之不法侵害預防及改進事項。

柒、本計畫執行紀錄及文件等應歸檔留存三年以上。

捌、本計畫經審核通過後實施，修正時亦同。

好樂迪股份有限公司

禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本公司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，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客及陌生人對本公司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）向公司提出申訴。

四、本公司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、本公司絕對禁止對申訴者、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、本公司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公司亦將盡力協助提供。

七、本公司職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：(02) 2769-5567# 8622

申訴專用傳真：(02) 2769-6607

申訴專用電子信箱：a00227@holiday.com.tw