

凱悅集團

執行職務遭受不法侵害預防計畫

壹、目的

為避免公司同仁執行職務因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、職業安全衛生設施規則第 324-3 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)。
5. 跟蹤騷擾
 - a. 監視觀察(如：監視、觀察、跟蹤特定人行蹤)
 - b. 尾隨接近(如：以盯梢、守候、尾隨特定人經常出入或活動之場所)
 - c. 寄送物品(如：寄送、留置、展示或播送文字、圖畫、聲音、影像)
 - d. 冒用個資(如：濫用特定人資料，或未經其同意訂購貨品或服務)
 - e. 不當追求(如：要求約會、聯絡或為其他追求行為)
 - f. 妨害名譽(如：告知或出示有害其名譽之訊息或物品)
 - g. 通訊騷擾(如：以電話、傳真、電子通訊、網際網路或其他設備進行干擾)
 - h. 歧視貶抑(如：威脅、嘲弄辱罵、歧視、仇恨、貶抑的言語或動作)

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、所有各部單位（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」。
- 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」。
- 三、工作場所防範建構：作業場所環境、適性配工與工作設計，進行檢點紀錄。
- 四、建立事件處理程序：制定事件通報/申訴單，依「員工申訴處理辦法」流程執行。
- 五、進行人員教育訓練。
- 六、執行成效之評估及改善：檢討執行過程之相關缺失，做為未來改進之參考。

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：1.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。
2.訂定政策或聲明絕不容忍任何公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍公司員工同仁間或顧客、客戶及陌生人對公司員工有以下之職場暴力之行為。
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「營業場所安全管理辦法」。
- 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.事件協調處理後，如店內資源不足時，可參考職場不法侵害事件處理相關協助資源及身心健康諮詢及輔導相關協助資源所列資源，並持續追蹤及輔導當事人後續工作及身心健康情況，並回報相關業務權責單位，直至認定結案為止。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.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。
- 7.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。
- 8.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。