農業部林業及自然保育署
宜蘭分署

執行職務遭受不法侵害
預防計畫（第1版）

（本分署115年11月3日召開第4次職業安全衛生委員及工作小組會議審核通過。）

目　錄

章節	頁次
壹、計畫目的	2
貳、訂定依據	2
參、適用範圍	2
肆、名詞定義與案件界線	3
伍、政策與基本原則	4
陸、組織及權責分工	4
柒、危害辨識及風險評估	5
捌、預防措施	7
玖、申訴、通報與案件分流	9
拾、事件應變、調查及處理程序	10
拾壹、協助與保護措施	12
拾貳、紀錄、保密與個人資料保護	13
拾參、承攬、派駐與跨機關協作	13
拾肆、執行成效評估及持續改善	13
拾伍、經費	14
拾陸、施行與修正	14
附件一　預防職場不法侵害書面聲明及申訴管道公告	15
附件二　潛在造成職場不法侵害之行為樣態確認表	17
附件三　職場不法侵害危害辨識及風險評估表	20
附件四　作業場所環境及安全設計檢點紀錄表	22
附件五　適性配工與工作設計檢點紀錄表	26
附件六　外勤／高風險作業行前安全評估及聯繫紀錄表	28
附件七　不法侵害事件申訴通報暨初步處置表	30
附件八　不法侵害事件調查及處理紀錄表	33
附件九　當事人支持與保護措施紀錄表	37
附件十　預防措施查核、成效評估及改善追蹤表	40
附件十一　緊急及協助資源聯絡表	44

壹、計畫目的

農業部林業及自然保育署宜蘭分署（以下簡稱本分署）為預防工作者於執行職務時，因服務對象、其他第三方、雇主、主管或同事之行為，遭受身體或精神上不法侵害，特建立系統化之危害辨識、風險控制、申訴通報、調查處理、支持保護及持續改善機制。

本計畫兼顧本分署多元工作型態，包括公眾服務、森林遊樂與環境教育場域、林地管理與森林保護、偏遠山區外勤、工程及承攬管理、治山、防災、野生動植物保育、陳情溝通及數位網路互動等，以降低暴力、威脅、侮辱、騷擾、跟蹤、惡意散布個人資料及其他不當言行所致之風險。

本計畫之具體目標如下：

一、宣示對各類職場不法侵害零容忍，建立可被信賴且易於使用之通報與處理制度。

二、針對內勤、外勤、偏遠、夜間、高衝突及第一線服務工作，辨識危害並採取分級控制措施。

三、確保知悉事件後迅速控制危險、保存證據、提供醫療、心理、法律及工作調整等協助。

四、以公平、保密、避免報復及避免二次傷害之方式進行調查與處理。

五、透過事件分析、教育訓練、場域改善及管理審查，防止類似事件再次發生。

貳、訂定依據

一、職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款、第 51 條第 2 項及其他相關規定。

二、職業安全衛生設施規則第 324 條之 3 及第 326 條之相關規定。

三、公務人員保障法及公務人員執行職務安全及衛生防護辦法。

四、職業安全衛生法職場霸凌防治專章及職場霸凌防治措施準則。

五、性別平等工作法、工作場所性騷擾防治措施準則、性騷擾防治法、跟蹤騷擾防制法及就業服務法等相關法令。

六、本分署職場霸凌防治、申訴及調查處理要點與其他人事、政風、安全及衛生防護相關規定。

參、適用範圍

一、適用單位與場域

本計畫適用於本分署各科、室、站及所轄辦公、住宿、值勤、森林遊樂、林業文化、自然教育、生態教育、苗圃、林道、步道、工區、林地、保護區與其他執行職務之場所。

所稱工作場所不限於本分署管理之固定處所，並包括出差、會勘、巡護、稽查、救援、活動、會議、公務車輛、遠距工作、電話、電子郵件、社群媒體及其他與職務有相當關聯之實體或數位環境。

二、適用人員

（一）本分署公務人員、聘僱人員、約用人員、技工工友、臨時人員及其他受僱勞工。

（二）在本分署工作場所受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之派駐、派遣、實習、志工或其他工作者。

（三）承攬商及其工作者於本分署工作場所或共同作業期間，依職業安全衛生法令、契約及共同作業協議納入必要之預防、通報及緊急保護。其雇主責任及人事處理，仍由各該雇主依法辦理。

三、行為人範圍

可能之行為人包括本分署首長、各級主管、同事、承攬或派駐人員、服務對象、陳情人、遊客、申請人、土地關係人、占用人、違規或涉案人員、廠商、合作機關人員、媒體、家屬或其他第三人。

肆、名詞定義與案件界線

名詞	定義
職場不法侵害	工作者因執行職務，於勞動場所遭受服務對象、其他第三方或職場內部人員，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之暴力攻擊或不當言行，造成或可能造成身體或精神上之不法侵害。
內部不法侵害	行為人為本分署內部主管、同事或在共同工作環境中具有持續工作關係之人員。疑似職場霸凌者，應優先依職場霸凌專門程序辦理。
外部第三方不法侵害	行為人為遊客、民眾、陳情人、申請人、廠商、土地關係人、占用人、違規涉案人、合作對象、家屬或其他非本分署內部人員。
執行職務	基於工作指派、職務權限、工作關係或合理延伸所從事之活動，包括外勤、出差、值勤、通訊、網路互動、公務交通及與職務有相當關聯之場合。
重大或急迫事件	有持械、攻擊、可信之傷害或殺害威脅、性暴力、跟蹤逼近、多人受害、嚴重傷病、自傷或他傷風險、重大財物毀損，或其他須立即由警察、消防、醫療機構介入之情形。
申訴人／通報人	申訴人為自認權益受侵害而提出申訴者；通報人為知悉事件而提出通報之被害人、主管、同事、目擊者或其他人。
二次傷害	因不當詢問、公開身分、責難、排擠、報復、強迫對質、反覆陳述、未經同意調動或其他處置，使當事人再次承受身心傷害。

案件分流原則

事件類型	主要處理程序	主責單位	說明
一般不法侵害	**本計畫**	**秘書室**	**本計畫由秘書室統籌計畫、收件與案件分流。**
疑似職場霸凌	**職場霸凌專門程序**	**人事室及各科室站**	**優先依職業安全衛生法職場霸凌防治專章、準則及本分署處理要點辦理；同步啟動緊急保護與健康支持。**
性騷擾/性侵害	**性別平等工作法或性騷擾防治法等**	**人事室及各科室站**	**依行為人與被害人關係、事件發生情境及適用法令，由性騷擾受理窗口依法處理。**
就業歧視	**就業服務法等**	**人事室及各科室站**	**涉及種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、身心障礙等就業歧視者依法分流。**
跟蹤騷擾	**跟蹤騷擾防制法**	**政風室**	**有反覆或持續監視、尾隨、接近、通訊干擾、寄送物品、冒用個資等情形，協助報警及安全規劃。**
疑似犯罪／重大危險	**刑法等**	**政風室**	**先維護人身安全及就醫，依法報警、通報或保存證據，不以內部程序取代司法或法定通報。**

伍、政策與基本原則

原則	具體要求
零容忍	本分署不容許任何人以暴力、威脅、侮辱、騷擾或其他不當方式對待工作者。
預防優先	以消除或降低危害為優先，依序採取工作設計、工程控制、行政管制、教育訓練及個人防護。
安全第一	事件發生時，立即控制危險、分離當事人、停止或暫緩服務，必要時報警、救護或撤離。
知悉即處理	主管或專責單位知悉疑似事件，即應進行安全評估及必要保護，不得以當事人尚未提出書面申訴為由消極不處理。
尊重意願	在無急迫危險、法定通報義務或其他重大公共利益之情形下，尊重被害人對正式申訴及調查之意願，並提供充分資訊與支持。
程序公平	給予當事人陳述意見及提供證據之機會，調查人員應公正、專業並遵守利益迴避。
保密與最少知悉	案件資料限處理所必要之人員接觸，不得任意揭露身分、健康或事件資訊。
禁止報復	不得因申訴、通報、協助調查或作證而解僱、調職、降職、減薪、排擠、威脅、刁難或作成其他不利處分。
避免二次傷害	以創傷知情方式處理，減少重複陳述、非必要對質及不當質疑。
持續改善	事件處理不得止於個案責任，應回溯工作環境、制度、人力與管理原因並追蹤改善。

陸、組織及權責分工

一、推動架構

角色／單位	主要權責
分署長	核定政策與計畫、提供人力及經費、督導重大事件處理；涉及本人之案件，應迴避並移由上級機關或依法定程序處理。
副分署長、秘書	協助督導跨單位風險控制、重大事件應變及改善追蹤。
職業安全衛生委員會	審議本計畫、重大或具代表性事件之制度改善、年度成效及高風險項目；涉及個案時，依保密與迴避原則處理。
職業安全衛生工作小組	危害辨識、風險評估、職業安全衛生工作推動、文件紀錄與改善追蹤。
人事室	召集處理小組、職場霸凌及人事程序銜接、教育訓練、當事人支持、反報復追蹤、健康服務轉介。
秘書室（統籌單位）	收件與案件分流，指派。 辦公環境與設施設計、改善、保全及緊急應變。
政風室	於職掌範圍內協助公務機密、個資保護、檢舉陳情、威脅或疑涉不法案件之證據保全、廉政及外部機關協調。

角色／單位	主要權責
各科、室、站及場域主管人員	執行單位危害辨識、風險評估、適性配工、行前安全管理、日常觀察、知悉事件後立即保護與通報、配合調查及落實改善與改善追蹤。
勞工健康服務醫護人員／特約專業人員	提供身心健康評估、工作適性建議、醫療與心理資源轉介、復工及追蹤建議。
保全、值勤及場域服務人員	執行門禁、警戒、現場分流、緊急通報、疏散及協助保存監視影像；不得逾越職權處置。
工作者及勞工代表	遵守行為規範，參與風險辨識與訓練，遇事件立即求援、通報並配合必要之安全措施。

二、個案處理小組

一般不法侵害案件由統籌單位視案件性質，於受理後由案件處理單位原則於 3 個工作日內組成個案處理小組；小組原則由 3 至 5 人組成，得包括人事、職業安全衛生工作小組成員、政風、勞工代表、相關業務主管及外部專家。

（一）成員應具性別及專業多元性；涉及身心創傷、法律爭議或重大衝突者，宜聘請心理、醫療、法律、職安或調查專家。

（二）案件涉及分署長、統籌單位主管、處理小組成員或有其他利害關係者，該人員應自行迴避；必要時請上級機關或外部公正人士處理。

（三）調查與支持角色宜適度分離，避免同一人同時擔任當事人支持者及主要事實認定者。

（四）小組成員、陪同人及接觸案件資料者均負保密義務。

柒、危害辨識及風險評估

一、辦理時機

（一）本計畫首次施行時，各單位及場域應完成基線危害辨識與風險評估。

（二）每年至少檢討 1 次；第一線服務、森林保護、偏遠外勤、夜間值勤及曾發生事件之高風險工作，每 6 個月至少檢視 1 次。

（三）新增或變更工作場所、服務流程、設備、人力、承攬方式或資訊系統時。

（四）發生不法侵害、近失事件、重大陳情衝突、可信威脅或員工反映安全疑慮時。

（五）法令、主管機關指引或外部風險情勢有重大變動時。

二、評估程序

步驟	執行內容
工作盤點	盤點工作流程、服務對象、工作時間、地點、單獨作業、現金或權限、過往事件及外部環境。
危害辨識	辨識可能行為人、行為樣態、觸發因素、受影響人員及現有控制措施。
風險估算	以發生可能性與後果嚴重度進行 3×3 矩陣評估，決定改善優先順序。

步驟	執行內容
控制措施	依消除、工程控制、行政管制、教育訓練、個人防護及緊急應變之層級採取措施。
剩餘風險	改善後重新評估；中高風險不得僅以教育訓練作為唯一控制措施。
追蹤複核	明定責任人、完成期限、驗證方式及未完成之暫時性保護。

三、風險分級

項目	判定原則
發生可能性	1－低：極少或無已知事件；2－中：曾有近失、抱怨或合理可能；3－高：曾發生、反覆發生或近期有明確威脅。
後果嚴重度	1－輕微：短暫不適、無需醫療；2－中度：需醫療或心理協助、短期失能或顯著工作影響；3－重大：重傷、重大精神傷害、長期失能、多人受害或死亡風險。
風險值	發生可能性 × 後果嚴重度。1－2 為低風險；3－4 為中風險；6－9 為高風險。
處理原則	低風險維持控制並定期檢視；中風險應訂定改善期限及暫時措施；高風險應立即控制、限制或停止相關作業，經確認風險降低後始得恢復。

四、本分署基線風險樣態與必要控制

工作情境	主要風險	必要控制措施
臨櫃、申辦、陳情及會議接待	辱罵、威脅、拍桌、丟擲物品、強行闖入、錄影施壓	預約與分流、雙人接待、出口位置、緊急求援、訪客管理、必要時保全或警方協助
辦公廳舍等不動產維護、森林保護、林地管理、違規查處與稽查	違規、占用或涉案人員抗拒、阻擋、跟蹤、攻擊或報復	行前情資、雙人或跨機關執勤、通訊定位、執法紀錄、撤離門檻、必要時警力支援
偏遠山區巡護、林道、治山防災及災害勘查	單獨受困、通訊中斷、外部人員接近或衝突後無法求援	禁止高風險單獨作業、路線與回報點、衛星或無線通訊、逾時未回應機制、備援撤離方案
森林遊樂區、文化園區、教育場域及活動	人潮、封閉或退費爭議、酒醉或情緒激動遊客、排隊衝突	清楚告示、標準應對語、動線與安全距離、現場增援、服務暫停與離場機制
採購、工程監造、履約管理及驗收	廠商施壓、言語威脅、阻撓、私下接觸或報復	正式管道、會議紀錄、避免單獨會面、工地安全聯繫、契約行為規範、重大衝突通報
野生動物救援、外來種防除與保育溝通	民眾誤解、情緒性指責、阻撓現場作業或網路攻擊	事前溝通、角色分工、事實說明素材、現場警戒、爭議升高時中止互動並由專責人員接手
電話、電子郵件、社群媒體及網路	持續辱罵、洗版、冒名、散布照片或個資、死亡威脅	使用公務聯絡方式、保存原始證據、設定回應界線、平台檢舉、資安與個資保護、必要時報警
夜間值勤、住宿設施、票務或現金處理	闖入、搶奪、尾隨、單獨面對衝突	門禁照明、監視與警報、減少現金、雙人關帳、值勤回報、緊急聯絡與安全區

工作情境	主要風險	必要控制措施
內部管理、工作分派及人際衝突	威脅、侮辱、排擠、公開羞辱、情緒失控；反覆不當行為可能涉及職場霸凌	職責清楚、主管溝通訓練、及早介入、調整互動、依法分流職場霸凌程序
家庭暴力、跟蹤或私人糾紛延伸至職場	行為人到場、電話騷擾、跟蹤上下班、取得工作地點或班表	保密安全計畫、門禁與照片辨識、停車與通勤安排、陪同、警察及 113 資源、限制資訊揭露

捌、預防措施

一、適當配置作業場所

（一）物理環境

1.維持出入口、停車區、通道、樓梯、廁所、值勤區及戶外工作點之照明、視線與安全動線，避免形成無法求援之死角。

2.高風險接待、票務、值勤或夜間場所，視風險設置監視、錄音、警報、緊急按鈕、對講或其他求援設備；設備位置與操作方式應定期測試。

3.會談、陳情及衝突處理空間應讓工作者接近出口，避免被行為人阻斷退路；可移動或可能作為攻擊工具之物品應適當管理。

4.監視或錄音設備之設置及使用，應符合個人資料保護、告知與其他法令要求。

（二）工作場所設計

1.臨櫃或第一線服務區應保有適當安全距離、明確進出動線及可迅速取得支援之配置；必要時採分流、隔離或預約制度。

2.高衝突會議原則安排於可觀察、可求援且非封閉孤立之空間，並事前決定陪同、紀錄及中止會議條件。

3.偏遠工作站、值勤室與住宿空間應有門禁、訪客辨識、緊急照明、備援通訊及夜間求援方式。

4.遊樂區及大型活動依人流、天候、停閉園、票務與交通情形，設計排隊、資訊公告、退費說明、增援與疏散動線。

（三）行政管制

1.建立訪客、陳情、會議、場域封閉、服務中止、行為人離場與警力支援之標準作業程序。

2.對曾有暴力、威脅、跟蹤或重大衝突紀錄之對象，於合法且必要範圍內建立風險提示及接待計畫，並限制資料接觸人員。

3.提供工作者可使用之中止互動語句及升級處理機制；當對方持續辱罵、威脅、破壞秩序或拒絕遵守安全要求時，工作者得停止服務並求援。

4.警報、監視、無線電、衛星通訊、定位、照明及門禁設備應納入維護及測試紀錄。

二、外勤、偏遠及高風險作業管理

（一）執行不動產管理、森林保護、違規查處、具衝突可能之會勘、訪視、偏遠巡護、夜間值勤或災害現場工作前，應完成附件六之行前評估。

（二）有暴力史、明確威脅、涉槍械刀械、酒藥影響、群眾聚集、通訊不良或無安全撤離路線等情形，不得由單人執行；必要時會同警察、保七、海巡、消防、地方政府或其他機關。

（三）明定出發、到達、作業、離場及返隊回報時間；逾時未回報時，由指定聯絡人依序啟動電話確認、主管通報、定

位查核及搜救或警力協助。

（四）工作者得依現場動態風險自主撤離或中止作業，事後應補充紀錄；不得因合理安全撤離而受不利處分。

（五）公務車輛停放應保留離場路線，避免遭其他車輛或人員封鎖；重要證據、個資與公務設備應妥善保管。

三、適性配工與工作設計

（一）依工作者經驗、訓練、健康、溝通能力及工作內容配置人力，不以個人性別、年齡或身心狀況作為歧視性分派依據。

（二）高衝突、夜間、偏遠及新進人員工作，應配置足夠人力、資深支援、輪調、休息及備援。

（三）避免同一人長期連續承受高情緒勞動、重大陳情、網路攻擊或威脅；必要時調整工作量、班別、接觸窗口或工作場所。

（四）發現工作者出現失眠、恐懼、警覺過高、情緒低落、注意力下降或其他受事件影響之情形，應主動提供健康評估與工作調整，不得污名化。

（五）工作調整應優先考量當事人意願與安全，避免以調離被害人作為唯一措施；對行為人之接觸限制及管理措施應同步評估。

四、行為規範

本分署工作者、主管、承攬與派駐人員及進入本分署服務場域之第三方，均應遵守下列規範：

（一）不得以肢體攻擊、丟擲物品、阻擋、推擠、尾隨、毀損、持械或其他方式危害人身安全。

（二）不得以辱罵、貶抑、歧視、性別或性意味言詞、恐嚇、威脅、惡意散布不實資訊等方式侵害人格或心理安全。

（三）不得未經合法授權蒐集、公開、轉傳工作者之住址、電話、家庭、班表、照片、影像或其他個人資料。

（四）不得以電話、電子郵件、通訊軟體或網路平台持續騷擾、洗版、冒名、勒索或發出可信威脅。

（五）對服務決定、行政處分或工作意見有異議者，應循申訴、陳情、訴願、協商或其他合法管道表達。

（六）主管與工作者發生爭議時，應就事實與工作需求理性溝通，不得利用權勢或群體壓力從事不當對待。

處置

第三方違反規範之處置

經勸止仍持續辱罵、威脅、騷擾、破壞秩序或有攻擊風險者，本分署得在符合法令、契約與場域規範之範圍內停止服務、要求離場、限制接觸、通知其所屬機關或雇主、報警、提出法律行動或採取其他必要措施。

五、教育訓練與溝通

對象	最低內容與頻率
全體工作者	每年至少辦理 1 次宣導或訓練，內容包括行為樣態、通報管道、緊急求援、證據保存、反報復與可用資源。
新進及職務異動人員	到職或異動時完成職務風險、場域安全、通訊回報與求援程序說明。
主管	至少每年接受辨識早期警訊、知悉後處理責任、溝通降溫、工作調整及避免二次傷害等訓練。
第一線及高風險人員	依風險辦理情境演練，包括暴力升高徵兆、保持距離、撤離、求援、警力銜接、急救及事後處理。
收件、調查及支持人員	接受案件分流、創傷知情訪談、利益迴避、證據評估、保密、個資及反報復等專業訓練。

對象	最低內容與頻率
承攬及派駐人員	於入場或共同作業前告知本計畫適用事項、通報窗口及第三方行為規範。

六、數位與個人資料安全

（一）對外原則使用公務電話、電子信箱及機關帳號，避免公開個人手機、住址、家庭資訊或不必要之班表。

（二）接獲網路威脅、冒名或惡意散布個資時，應保留原始網址、帳號、完整畫面、時間與訊息標頭，不宜僅截取局部內容。

（三）依事件風險啟動平台檢舉、資安通報、個資事件處理、警察或司法協助；必要時調整公開資訊與接觸方式。

（四）不得要求被害人自行刪除、封鎖或退出工作所需之正式帳號作為唯一處理方式。

玖、申訴、通報與案件分流

一、申訴與通報管道

任何工作者、主管、同事、目擊者或知悉事件之人，均得以電話、傳真、電子郵件、書面、面談或其他可保存之方式提出申訴或通報。口頭提出者，收件人應協助作成紀錄並請提出人確認；匿名通報如具體可查，仍應進行安全評估與必要查證。

管道	內容
申訴專線	03-9545099
電子信箱	dm19@forest.gov.tw
書面／面談	本分署秘書室、人事室、單位主管
緊急求援	110、119；場域內另依值勤及緊急聯絡程序通報

二、主管及知悉者之責任

（一）主管或專責人員知悉疑似事件，不論是否由被害人正式申訴，均應先確認是否有急迫危險、傷病、持續接觸或報復風險。

（二）應於知悉後儘速通知統籌單位，並於 24 小時內協助完成附件七；無法於期限內完成者，應先以電話或其他方式通報並記錄原因。

（三）不得私下要求雙方和解、強迫對質、勸阻申訴、淡化事件或以維護單位聲譽為由延遲通報。

（四）如當事人不願提出正式申訴，仍應記錄其意願、提供資源、進行風險控制及約定追蹤；有重大危險、法定通報、多人受影響、疑似犯罪或持續危害時，得依職權啟動必要處理。

三、收件後案件分流

分流步驟	判斷內容
1. 緊急性判斷	有攻擊、持械、明確威脅、傷病、自傷他傷、跟蹤逼近或其他急迫危險者，立即啟動警察、消防、醫療及現場安全措施。

分流步驟	判斷內容
2. 法規分流	判斷是否屬職場霸凌、性騷擾、跟蹤騷擾、就業歧視、家庭暴力、職災或疑似犯罪，移交或併行各該專責程序。
3. 管轄與身分	確認當事人身分、雇主關係、工作場所責任、承攬或派駐關係，以及是否須通知上級機關或他方雇主。
4. 保護需求	評估接觸限制、工作調整、陪同、醫療、心理、法律、個資及通勤安全等需求。
5. 調查必要性	依具體事實、當事人意願、危害程度及公共利益，決定啟動一般不法侵害調查、專門程序或僅作風險改善及持續追蹤。

四、特殊管轄與利益衝突

（一）被申訴人為分署長時，由上級機關或依法有權處理之機關受理，本分署僅辦理緊急安全與資料保全。

（二）被申訴人為統籌單位主管、承辦人或處理小組成員時，應由其代理人、上級主管或外部公正人員處理。

（三）當事人分屬不同雇主、機關或承攬單位時，本分署應就工作場所安全先採措施，並與他方雇主或機關協調調查、保護與改善；不得互相推諉。

（四）案件同時涉及多項法規者，得採單一收件、多軌分流及資料共享；共享範圍以合法且處理所必要者為限。

拾、事件應變、調查及處理程序

一、標準處理流程與時限

時點	主責	主要作業	紀錄
立即－2 小時	現場人員／主管	停止或中斷危險互動、分離當事人、撤離至安全處、求援、報警救護、就醫及保全現場。	現場紀錄、通聯紀錄
24 小時內	主管／收件窗口	通報統籌單位，完成申訴通報暨初步處置表；確認傷病、持續接觸、證據與支持需求。	附件七
原則 3 個工作日內	統籌單位	完成初步分流、利益衝突檢核、保護措施及是否成立個案處理小組之決定。	分流紀錄、保護紀錄
原則 30 日內	個案處理小組	蒐集資料、訪談、分析事實與制度原因，提出認定、處理及改善建議。必要時得延長 1 次，並告知理由。	附件八
決定後儘速	有權核定者／相關單位	執行人事、管理、契約、場域、教育、法律或其他處置，並以適當方式通知當事人。	核定及執行紀錄
1、3、6 個月或依風險	統籌單位／主管／健康服務	追蹤安全、健康、工作調整、報復風險與改善成效；確認無持續危害後結案。	附件九、附件十

上開時限為一般不法侵害案件之內部管理基準；依法分流之職場霸凌、性騷擾、跟蹤騷擾、職災或其他案件，應依各該法定期限辦理。

二、立即處置

（一）保持安全距離，不以肢體制止為原則；除為防衛自己或他人之急迫危險外，不與行為人對抗。

（二）使用預定求援方式通知同仁、主管、保全或值勤人員；有急迫危險立即撥打 110 或 119。

（三）將被害人及其他受影響者帶至安全、安靜且可獲支援之處，安排陪同、就醫或返家。

（四）保留監視影像、錄音、照片、物品、文件、電子訊息、通話紀錄、網址與目擊者資料；不得任意刪改。

（五）在不妨礙救援與執法之前提下，記錄時間、地點、人物、行為、言詞、傷勢、財損及已採措施。

（六）對外說明由指定窗口統一處理，避免在社群、群組或非必要場合討論個案。

三、調查原則與方法

（一）先確定調查議題、適用規範、證明資料與需訪談人員，不以印象、傳聞或單一身分高低作判斷。

（二）原則分別訪談申訴人、被申訴人及證人；非必要不安排面對面對質。當事人得由信任之人陪同，但陪同人不得代為回答或妨礙調查。

（三）訪談前說明程序、保密界線、禁止報復及資料使用方式；訪談紀錄應交受訪人確認或記錄其不同意見。

（四）綜合考量陳述一致性、具體程度、時間接近性、書證、物證、電子紀錄、監視影像、目擊資料及其他情境證據。

（五）除認定個人行為外，並檢視環境、流程、人力、工作設計、主管處理、承攬協調與既有控制措施是否不足。

（六）調查結論得為成立、不成立、事證不足或另案分流；事證不足不等於事件未發生，仍得依風險採取預防措施。

四、內部行為人案件之處理

（一）在調查期間採取必要之接觸限制、指揮監督調整、辦公座位或班別調整、暫時代理、遠距或其他措施；不得預設任何一方有責。

（二）認定成立者，依身分、情節、影響及相關人事規定，採取輔導、書面警示、教育訓練、管理改善、考核、懲處、職務調整或其他適當措施。

（三）涉及職場霸凌、性騷擾、刑事、行政或民事責任者，另依專門程序及法令辦理。

（四）認定不成立或事證不足者，仍應評估關係修復、工作設計、溝通、團隊支持及預防報復，不得以調查結果為由責難申訴或通報者。

五、外部第三方案件之處理

（一）依危險程度採取口頭警示、增援、停止互動、停止服務、要求離場、門禁限制、警察協助、救護或司法程序。

（二）行為人為廠商、承攬、合作機關或其他組織人員時，通知其雇主或所屬機關，共同調查、保護工作者並依契約或管理規範處理。

（三）對反覆來電、寄信或網路騷擾者，由指定窗口統一回應，記錄接觸，必要時限制非必要通訊或轉由法律、政風、資安及警察處理。

（四）不得要求第一線工作者在持續辱罵、威脅或有攻擊風險之情形下繼續提供面對面服務。

（五）事件涉及合法行政陳情或意見表達時，仍應提供適當替代管道，使安全措施不致不當限制人民依法表達或救濟之權利。

六、結果通知、執行與結案

（一）以適當方式向申訴人與被申訴人說明處理結果、已採或將採之措施及可利用之外部救濟；不得揭露他人不必要之個資、健康或懲處細節。

（二）各改善措施應指定責任單位與期限；未完成前維持暫時性保護，不得僅以口頭承諾結案。

（三）結案須確認即時危險解除、必要支持已提供、改善已完成或列管、當事人知悉求助管道，且無明顯報復或持續接觸風險。

（四）重大事件或具普遍性風險者，應提防護委員會進行去識別化檢討。

七、一頁式處理流程

步驟	階段	核心作業
1	發生或知悉事件	任何人皆可申訴／通報；主管、統籌單位（秘書室）不得等待正式書面
2	立即安全處置	分離、撤離、停止服務、110／119、就醫、保存證據
3	24 小時內通報	填寫附件七；確認傷病、持續危險、接觸與報復風險
4	3 個工作日內分流	一般不法侵害／職場霸凌／性騷擾／跟蹤騷擾／犯罪等
5	保護與調查並行	工作調整、接觸限制、健康協助；一般案件原則 30 日內完成調查
6	決定與改善	人事、管理、契約、場域、教育、法律及制度改善
7	追蹤與結案	1、3、6 個月或依風險追蹤；確認無持續危害及報復

拾壹、協助與保護措施

統籌單位應依當事人需求、事件風險及專業評估，提供或轉介下列協助；當事人拒絕特定協助時，應尊重其決定並告知可再次提出需求。

類別	可採措施
人身安全	陪同、保全、門禁與接觸限制、通勤與停車調整、緊急聯絡、安全計畫、警察或保護令協助。
醫療與健康	急診、驗傷、職業醫學、身心科、心理諮商、睡眠與壓力評估、復工或工作適性建議。
法律與程序	說明內外部程序、證據保存、報警、告訴、民事求償、法律扶助、性騷擾或職場霸凌專責管道。
工作安排	暫停高衝突工作、調整班別、工作量、座位、接觸窗口、遠距、休假、陪同或代理；以安全且不懲罰被害人為原則。
資訊與隱私	案件編號化、限制知悉、調整公開聯絡資訊、保護住址與班表、網路個資移除及資安協助。
心理社會支持	信任同仁陪同、員工協助方案、心理師、社工、家庭支持及必要之團隊修復。
反報復	主動監測考核、調職、排班、工作分派、人際排擠、流言與網路攻擊；發現報復立即另案處理。

一、對被申訴人及其他受影響者之措施

在未完成事實認定前，應保障被申訴人之陳述、隱私與程序權益；必要之暫時性接觸限制不代表已認定其責任。其他目擊者、同仁或團隊如受事件影響，亦得提供心理支持、說明與工作調整。

二、職業災害及公傷處理

因事件造成傷病、失能或死亡者，依當事人身分及適用規定辦理職業災害通報、醫療、保險、請假、補償等事項；內部調查不得取代法定通報及權益申請。

拾貳、紀錄、保密與個人資料保護

一、本計畫之危害辨識、環境檢點、教育訓練、申訴通報、調查、處理、支持及改善紀錄，至少保存 3 年。其他法令、訴訟、職災或持續追蹤要求較長者，依較長期間保存。

二、個案採案件編號管理，紙本與電子資料分級授權；電子檔應有權限、密碼、備份及存取紀錄，紙本應置於上鎖處所。

三、僅得於事件處理、法定通報、權益保障、安全管理及必要統計之目的範圍內蒐集、處理及利用個人資料。

四、對內報告、教育或管理審查應去識別化；媒體、民眾或非必要人員詢問個案，由指定發言或窗口依規定回應。

五、保密義務不影響當事人依法尋求醫療、心理、法律、工會、主管機關或司法協助之權利。

六、發現資料外洩、未授權查閱或網路散布時，應依個資、資安及本分署事件處理機制立即處置。

拾參、承攬、派駐與跨機關協作

一、採購、承攬、委外、派駐及共同作業文件，應納入不法侵害零容忍、申訴通報、保密、調查配合、行為規範、緊急應變及違反之契約處理。

二、共同作業或跨機關執勤前，應確認指揮、通訊、警戒、撤離、醫療、證據保全與事後通報分工。

三、承攬或派駐工作者提出通報時，本分署就工作場所危險應立即處置，並通知其雇主共同提供保護；不得因契約關係拒絕收件。

四、本分署得依案件需要與上級機關、警察、消防、海巡、地方政府、醫療院所、法律扶助、心理諮商、社政及其他專業機構協作。

五、跨機關或跨雇主交換個案資料，應有法令或必要處理目的，並遵守最小必要與保密原則。

拾肆、執行成效評估及持續改善

一、評估頻率

統籌單位每年至少辦理 1 次整體成效評估；高風險場域及曾發生事件之工作，每 6 個月至少檢視 1 次。重大事件處理完成後，應於合理期間內另行辦理個案後檢討。

評估面向	建議指標
制度覆蓋	各單位風險評估完成率、環境檢點完成率、承攬告知覆蓋率
改善執行	中高風險改善完成率、逾期項目、暫時性控制有效性
訓練能力	訓練完成率、情境演練結果、工作者對管道與求援程序之知悉度

評估面向	建議指標
案件處理	收件至初步保護時間、分流時間、調查處理期間、支持措施提供率
結果與復發	重複事件、報復事件、同類風險再發、病假或離職等趨勢（僅作去識別化分析）
使用者回饋	當事人對安全、尊重、保密、程序清楚度及支持可近性之回饋
設備與場域	警報、監視、門禁、通訊、照明及外勤回報機制之測試與維護結果

二、改善與管理審查

（一）評估發現缺失時，應訂定改善措施、責任人、期限、資源及驗證方式；高風險缺失完成前應維持暫時性控制。

（二）統籌單位將年度結果及重大制度問題以去識別化方式提報分署長及職業安全衛生委員會。

（三）工作者、勞工代表、承攬或派駐工作者之安全建議，應納入檢討並回覆處理情形。

（四）法令、組織、工作型態、轄區服務或風險明顯變更時，應修訂本計畫、表單、訓練及公告。

拾伍、經費

本計畫所需之場域改善、安全設備、通訊、教育訓練、外部專家、醫療、心理、法律、員工協助及其他必要費用，由各權責單位依年度預算程序編列或於相關經費項下支應。遇重大或急迫事件，應以人身安全及必要保護為優先，依規定辦理經費調度。

拾陸、施行與修正

一、 本計畫經職業安全衛生委員會審議，陳分署長核定後施行；修正時亦同。但因法令修正、緊急安全需要或聯絡資訊異動之技術性修正，得先行公告執行，再提最近一次會議追認。

二、 本計畫未盡事宜，依職業安全衛生、公務人員執行職務安全及衛生防護辦法、職場霸凌、性騷擾、跟蹤騷擾、個人資料保護、職業災害及其他相關法令辦理。

三、 各單位應將本計畫、書面聲明、申訴通報管道及必要之第三方行為規範，以內網、公告欄、教育訓練、契約文件或場域告示等適當方式周知。

附件一　預防職場不法侵害書面聲明及申訴管道公告

農業部林業及自然保育署宜蘭分署預防職場不法侵害書面聲明

本分署重視每一位工作者之安全、尊嚴與身心健康，對肢體暴力、恐嚇威脅、辱罵貶抑、騷擾、跟蹤、惡意散布個人資料、網路攻擊及其他執行職務所遭受之不法侵害，採取零容忍立場。

任何人均不得因職務、權勢、服務關係、契約關係或其他身分，對工作者從事不法侵害。本分署將透過危害辨識、工作場所配置、適性配工、行為規範、教育訓練、申訴通報、調查處理及協助保護等措施，降低風險並防止再發。

工作者提出申訴、通報、求助、協助調查或作證，不得因此遭受報復或其他不利處分。本分署將依最少知悉、保密、公平及避免二次傷害原則處理案件，並依需求提供或轉介醫療、心理、法律及工作安全協助。

主管或任何人知悉疑似事件時，應立即關心安全並通報，不得以當事人尚未提出書面申訴為由消極不處理，遇有急迫危險，應先停止接觸、撤離、求援並撥打 110 或 119。

申訴及通報管道

管道	內容
申訴專線	03-9545099
電子信箱	dm19@forest.gov.tw
書面或面談	本分署秘書室、人事室、工作小組
地址	265008 宜蘭縣羅東鎮中正北路 118 號
緊急危險	110（警察）、119（消防救護）

分署長：

中華民國 115 年　月　日

第三方服務場域安全與尊重公告

公告

請共同維護安全與尊重的服務環境

本分署不接受辱罵、威脅、暴力、騷擾、跟蹤、毀損或惡意散布工作人員個人資料等行為。對政策、服務或行政決定有意見，請循合法陳情與救濟管道表達。違反安全規範者，本分署得停止服務、要求離場、通知所屬機關或雇主、報警或依法處理。

意見表達與安全界線

項目	內容
歡迎表達	政策建議、服務意見、申訴、陳情及依法提出之行政救濟。
請勿從事	辱罵、威脅、暴力、騷擾、跟蹤、毀損、妨礙秩序或散布工作人員個人資料。
安全處置	經勸止仍持續或有危險時，本分署得停止服務、要求離場、通知所屬機關或雇主、報警或依法處理。

聯絡方式

管道	內容
一般意見／陳情	請循本分署正式服務、陳情及救濟管道辦理。
不法侵害申訴專線	03-9545099
電子信箱	dm19@forest.gov.tw
緊急危險	110（警察）／119（消防救護）

附件二　潛在造成職場不法侵害之行為樣態確認表

各單位每年至少檢視 1 次；勾選「曾發生」或「可能發生」者應納入附件三評估

單位／場域		**填表日期**	年　月　日
填表人		**主管覆核**	

A. 肢體與財物暴力

項次	行為樣態	確認	說明／事件紀錄
1	推、拉、抓、咬、踢、打、摔、扭、勒或以物品攻擊。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
2	丟擲物品、翻桌、踹門、破壞設備、車輛或公物。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
3	持有、展示或使用刀械、槍械、棍棒、易燃物或其他危險物。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
4	阻擋出口、限制行動、強行闖入、尾隨或包圍。	□未發現 □可能發生 □曾發生	

B. 言語、文字與心理侵害

項次	行為樣態	確認	說明／事件紀錄
5	辱罵、咆哮、嘲諷、貶抑、羞辱、歧視或散布惡意謠言。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
6	威脅傷害、殺害、報復、使人失去工作或傷害家人。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
7	持續以不合理方式施壓、要求違法處理、逼迫承諾或強迫道歉。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
8	公開責難、煽動群眾、反覆騷擾或利用權勢造成恐懼。	□未發現 □可能發生 □曾發生	

C. 數位、通訊與個資侵害

項次	行為樣態	確認	說明／事件紀錄
9	電話連續辱罵、惡意佔線、深夜聯絡、傳送威脅或令人恐懼之內容。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
10	電子郵件、通訊軟體、社群媒體洗版、冒名、騷擾或威脅。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
11	未經授權公開、轉傳工作者姓名、照片、手機、住址、家屬、班表或位置。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
12	剪輯影像、散布不實資訊、發動網路攻擊、肉搜或鼓動他人騷擾。	□未發現 □可能發生 □曾發生	

D. 性別、性與跟蹤相關行為

項次	行為樣態	確認	說明／事件紀錄
13	帶有性意味或性別貶抑之言詞、圖片、動作或不受歡迎之接觸。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
14	反覆監視、尾隨、守候、接近工作或住居場所。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
15	持續要求約會、聯絡或交往，經明確拒絕後仍不停止。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
16	冒用身分、訂購物品、寄送物品或利用個資干擾生活。	□未發現 □可能發生 □曾發生	

E. 內部工作關係與權勢風險

項次	行為樣態	確認	說明／事件紀錄
17	主管或同事在衝突中威脅、侮辱、摔物或有攻擊行為。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
18	工作分派、考核、排班或資源爭議升高為人身威脅或不法言行。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
19	反覆排擠、孤立、公開羞辱或濫用權勢；可能涉及職場霸凌者應另行分流。	□未發現 □可能發生 □曾發生	

項次	行為樣態	確認	說明／事件紀錄
20	因申訴、通報、作證或協助調查而遭不利處分、排擠或報復。	□未發現 □可能發生 □曾發生	

F. 外部第三方與林業工作特定風險

項次	行為樣態	確認	說明／事件紀錄
21	遊客、陳情人、申請人、土地關係人或廠商因不滿政策、處分、退費、封閉或服務結果而失控。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
22	違規查處、森林保護、林地管理、保安林、盜伐或其他執法場景遭抗拒、阻撓或報復。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
23	偏遠外勤、林道、步道、工區或夜間值勤時遭陌生人逼近、堵車、尾隨或攻擊。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
24	承攬、監造、驗收、採購或契約爭議中遭施壓、威脅或不當接觸。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
25	野生動物救援、外來種防除、保育措施或活動現場遭群眾阻撓或網路攻擊。	□未發現 □可能發生 □曾發生	
26	家庭暴力、私人糾紛或跟蹤行為延伸至工作場所或上下班途中。	□未發現 □可能發生 □曾發生	

整體判定與後續

整體判定	□低風險　□中風險　□高風險　□需立即採取暫時性保護
應納入附件三之項次	
立即改善事項	
主管意見／覆核日期	

附件三　職場不法侵害危害辨識及風險評估表

一項工作情境一列；中高風險須明定改善措施、責任人及完成期限

單位／場域		**評估日期**	年　月　日
主要工作		**評估人員**	
工作人數	共　人；單獨作業　人	**主管覆核**	

風險矩陣

發生可能性＼後果嚴重度	輕微（1）	中度（2）	重大（3）
高（3）	3 中	6 高	9 高
中（2）	2 低	4 中	6 高
低（1）	1 低	2 低	3 中

判定：風險值＝發生可能性×後果嚴重度；1－2 低風險、3－4 中風險、6－9 高風險。高風險應立即控制或停止相關作業；中風險應訂定期限並採暫時措施。

危害辨識與改善

項	工作情境／危害	現有控制	可能	嚴重	新增／改善措施	改善後風險	責任人／期限
1	臨櫃／陳情／會議接待 提示：民眾不滿、情緒激動、單人接待						
2	不動產管理／林地管理／違規查處／森林保護 提示：占用人、涉案人抗拒、報復、偏遠位置						
3	偏遠巡護／災害勘查／林道工區 提示：通訊不良、單獨、撤離困難						
4	遊樂區／園區／活動服務 提示：人潮、封閉退費、酒醉或情緒衝突						

項	工作情境／危害	現有控制	可能	嚴重	新增／改善措施	改善後風險	責任人／期限
5	工程／採購／承攬管理 提示：履約爭議、施壓、私下接觸						
6	電話／網路／社群媒體 提示：持續辱罵、威脅、肉搜或個資散布						
7	夜間／住宿／票務／現金 提示：闖入、搶奪、尾隨、單獨作業						
8	內部管理與人際衝突 提示：工作分派、考核、排班、權勢風險						
9	私人糾紛延伸職場 提示：家暴、跟蹤、威脅或行為人到場						
10	其他：						

整體改善計畫

高風險項目及暫時措施	
中風險改善優先順序	
所需預算／設備／人力	
改善驗證方式與日期	
主管核定	簽章：　　日期：　年　月　日

附件四　作業場所環境及安全設計檢點紀錄表

適用於辦公廳舍、工作站、服務櫃台、森林遊樂及教育場域；偏遠外勤另併用附件六

場所名稱		檢點日期	年　月　日
檢點人員		場所主管	

一、物理環境

項次	檢點內容	結果	缺失與改善
1	主要出入口、停車區、走道、樓梯、廁所及夜間值勤區照明充足。	□是 □否 □不適用	
2	工作者可清楚觀察接近者，無明顯視線死角或易藏匿處。	□是 □否 □不適用	
3	出入口及逃生動線未被家具、設備、車輛或物品阻擋。	□是 □否 □不適用	
4	會談、陳情或高衝突接待空間，工作者座位靠近出口且可迅速離開。	□是 □否 □不適用	
5	容易被拿取作為攻擊工具之尖銳、沉重、易碎或危險物品已妥善管理。	□是 □否 □不適用	
6	玻璃、隔板、櫃台及門窗之強度與配置符合場所風險。	□是 □否 □不適用	
7	停車及公務車輛位置保留快速離場動線，不易遭車輛封堵。	□是 □否 □不適用	
8	值勤室、住宿或偏遠場所之門鎖、窗戶、防闖入設施及緊急照明正常。	□是 □否 □不適用	

二、工作場所設計

項次	檢點內容	結果	缺失與改善
9	第一線服務區保有安全距離、明確排隊與分流動線。	□是 □否 □不適用	
10	高風險接待區設有可立即求援之按鈕、電話、對講機或其他設備。	□是 □否 □不適用	
11	監視、錄音或錄影設備之涵蓋範圍、保存期間與告知符合規定。	□是 □否 □不適用	
12	警報、緊急按鈕、門禁、無線電及備援電源定期測試並有紀錄。	□是 □否 □不適用	
13	工作者可在不經過行為人之情況下前往安全區或另一出口。	□是 □否 □不適用	
14	會議室或洽談區可安排陪同人員，並避免完全隔音或無法觀察之封閉空間。	□是 □否 □不適用	
15	服務資訊、申辦程序、收費、退費、停閉園及禁止行為已清楚公告。	□是 □否 □不適用	
16	人潮場所設有增援、排隊、交通、疏散及緊急醫療動線。	□是 □否 □不適用	

三、行政管制

項次	檢點內容	結果	缺失與改善
17	訪客、洽公、陳情及非上班時間進入有辨識、登記或陪同機制。	□是 □否 □不適用	
18	工作者知悉緊急聯絡人、求援方式、警察與消防通報程序。	□是 □否 □不適用	
19	高衝突會議或已知風險對象之接待有事前風險提示、陪同與中止條件。	□是 □否 □不適用	
20	遇持續辱罵、威脅、破壞秩序或攻擊風險時，可停止服務並由主管或保全接手。	□是 □否 □不適用	

項次	檢點內容	結果	缺失與改善
21	單獨、夜間、現金或關閉場所作業有雙人、回報或其他補強措施。	□是 □否 □不適用	
22	監視影像、電子訊息、通話紀錄及事件物證有保存及調閱程序。	□是 □否 □不適用	
23	工作者個人手機、住址、家屬、班表等資訊未被不必要公開。	□是 □否 □不適用	
24	新進、代理、保全、派駐及承攬人員已接受場所風險與求援程序告知。	□是 □否 □不適用	
25	過去一年事件、近失、陳情衝突及員工安全建議已納入改善。	□是 □否 □不適用	
26	場所有定期演練或至少以桌上推演方式確認人員能正確應變。	□是 □否 □不適用	

四、數位與資訊安全

項次	檢點內容	結果	缺失與改善
27	對外採公務電話、信箱及機關帳號，未要求工作者公開私人聯絡方式。	□是 □否 □不適用	
28	社群媒體及網路留言有截圖、網址、時間、帳號與原始資料保存方式。	□是 □否 □不適用	
29	發生肉搜、冒名、個資散布或可信威脅時，有資安、個資、法律及警察通報流程。	□是 □否 □不適用	
30	可依風險調整工作者公開姓名、照片、值班資訊及聯絡方式。	□是 □否 □不適用	
31	群組、內網及案件資料存取權限符合最少知悉原則。	□是 □否 □不適用	

五、檢點結論

缺失項次	

立即暫時措施	
改善措施／責任人／期限	
複查結果與日期	
場所主管核章	簽章：　　日期：　年　月　日

附件五　適性配工與工作設計檢點紀錄表

本表評估工作及管理安排，不得作為歧視或污名化個別工作者之工具

單位／工作		**檢點日期**	年　月　日
工作型態	□內勤　□外勤　□輪班　□夜間　□單獨　□第一線服務	**檢點人員**	
涉及人數	共　人	**主管覆核**	

一、檢點項目

項次	檢點內容	結果	缺失與改善
1	高衝突、偏遠、夜間、現金或具暴力史之工作，已評估是否需要雙人或跨機關執行。	□是 □否 □不適用	
2	新進、代理或經驗不足人員不會被單獨派往高風險情境，並有資深人員支援。	□是 □否 □不適用	
3	工作者已具備所需法令、溝通降溫、緊急求援、證據保存及自我保護能力。	□是 □否 □不適用	
4	工作量、班別、待命、加班及連續高情緒勞動不致造成過度疲勞或判斷力下降。	□是 □否 □不適用	
5	第一線工作者有明確權限停止服務、撤離及請求主管或保全接手。	□是 □否 □不適用	
6	單獨作業有固定回報、逾時未回應及備援聯絡機制。	□是 □否 □不適用	
7	工作者不需使用私人手機、私人社群帳號或公開住址、家屬、班表等資訊完成職務。	□是 □否 □不適用	
8	已考量工作者受傷、疾病、身心壓力、懷孕、身心障礙或其他合理調整需求，並以專業與保密方式評估。	□是 □否 □不適用	

項次	檢點內容	結果	缺失與改善
9	曾受威脅、跟蹤、暴力或網路攻擊之工作者，已有安全計畫、接觸限制及工作調整。	□是 □否 □不適用	
10	調整工作時優先控制行為人或危險來源，不以調離被害人作為唯一措施。	□是 □否 □不適用	
11	主管定期關心高風險人員之壓力、睡眠、恐懼、病假及工作負荷，並提供轉介。	□是 □否 □不適用	
12	工作分派、考核、排班及輪調標準透明，降低因角色不清或不公平感引發衝突。	□是 □否 □不適用	
13	跨單位或承攬共同作業已明定指揮、聯絡、增援、撤離及事後通報。	□是 □否 □不適用	
14	必要設備（無線電、衛星通訊、定位、警報、照明、防護具）數量與功能符合工作需求。	□是 □否 □不適用	
15	工作者可提出安全疑慮與拒絕急迫危險作業，不因此受責難或不利處分。	□是 □否 □不適用	
16	過去事件、近失、員工意見及離職或病假趨勢已用於調整工作設計。	□是 □否 □不適用	

二、需進一步專業評估或工作調整之情形

□無	目前無需個別調整。
□有	□勞工健康服務醫護人員　□職業醫學　□心理師／員工協助方案　□人事室　□其他：
建議措施	□增派人力　□停止單獨作業　□調整班別／工作量　□限制接觸　□暫停高風險任務　□休假／就醫　□其他：
工作者意見	
追蹤日期	年　月　日；追蹤人：

三、主管確認

單位主管	人事／職安衛	工作者確認（必要時）

附件六　外勤／高風險作業行前安全評估及聯繫紀錄表

適用於不動產管理、違森林保護、違規查處、偏遠巡護、災害勘查、夜間值勤及其他具衝突或求援困難之任務

任務名稱		**任務日期**	年　月　日
地點／座標		**預計時間**	時　分至　時　分
帶隊／主管		**指定聯絡人**	
執行人員		**車輛／車號**	
合作機關	□無　□警察　□保七　□消防　□海巡　□地方政府　□其他：	**通訊方式**	□手機　□無線電　□衛星　□其他：
任務摘要		**法令／文件**	

一、風險篩檢

項次	風險因子	確認	風險
1	曾有暴力、威脅、阻撓、報復、尾隨或拒絕配合紀錄。	□否　□是	低／中／高
2	可能涉及刀械、槍械、獵具、酒精、藥物、精神狀態不穩或群眾聚集。	□否　□是	低／中／高
3	任務包含查處、取締、告發、移除、拒絕申請、履約爭議或其他不利決定。	□否　□是	低／中／高
4	地點偏遠、無手機訊號、道路易中斷、天候不佳或醫療救援時間較長。	□否　□是	低／中／高
5	需單獨、夜間、清晨、住宿、現金或重要設備與資料處理。	□否　□是	低／中／高
6	行為人知道工作者住址、車輛、班表或曾有網路肉搜與私人聯絡。	□否　□是	低／中／高
7	現場無安全撤離路線、車輛可能被封堵或不易取得外部支援。	□否　□是	低／中／高
8	執行人員近期受威脅、身心狀態不佳、疲勞或欠缺相關經驗。	□否　□是	低／中／高

二、行前控制措施

□ 至少 2 人執行　□增派主管／資深人員　□跨機關支援　□先行警力協調

□ 取得現場及對象情資　□事前通知與約定　□避免公開個人聯絡資訊

□ 確認主要／備援路線　□公務車保留離場方向　□設定中止與撤離門檻

□ 手機測試　□無線電　□衛星通訊／定位　□備用電源　□緊急警報

□ 蒐證設備及告知合法性確認　□文件與物證保管　□重要資料最小攜帶

□ 急救包　□飲水／保暖／照明　□個人防護具　□必要藥品與健康確認

□ 工作者已知悉安全風險、角色、聯絡方式、撤離口令及不得單獨接觸事項

三、聯繫與逾時未回應機制

出發回報	時　分	**到達回報**	時　分
作業中回報 1	時　分	**作業中回報 2**	時　分
離場回報	時　分	**返隊／結束**	時　分
未回應後　分鐘	第一次聯繫：電話／訊息／無線電	**未回應後　分鐘**	通知單位主管／指定聯絡人
未回應後　分鐘	啟動定位、沿線查找或合作機關確認	**未回應後　分鐘**	通知 110／119 或啟動搜救
緊急口令／暗語		**集合／安全地點**	

四、核准與任務後紀錄

行前風險結論	□低風險可執行　□採補強後執行　□延期／改變方式　□停止任務
主管核准	簽章：　　時間：　年　月　日　時　分
任務中異常／近失	
事後身心與安全確認	□無異常　□需醫療　□需心理支持　□需工作調整　□另案通報
改善與追蹤	

附件七　不法侵害事件申訴通報暨初步處置表

緊急事件先求援、報警或救護；本表原則於知悉後 24 小時內完成

案件編號		**收件日期時間**	年　月　日　時　分
收件方式	□電話　□書面　□電子郵件　□面談　□主管通報　□其他	**收件人**	
案件狀態	□緊急　□一般　□匿名　□非申訴知悉	**保密需求**	□一般　□高度保密　□其他

一、提出人與當事人資料

提出人身分	□被害人　□主管　□同事／目擊者　□其他	**是否具名**	□是　□否
提出人姓名		**聯絡方式**	
被害人姓名		**單位／職稱**	
被申訴人／行為人		**關係／身分**	□內部　□民眾　□遊客　□廠商　□其他
其他受影響者		**需翻譯／協助**	□否　□是：

二、事件基本資料

發生日期時間	年　月　日　時　分；□單次　□持續／反覆，自　年　月　日起
發生地點／數位平台	
事件類型	□肢體暴力　□威脅恐嚇　□言語／文字侮辱　□毀損　□跟蹤尾隨　□網路／電話騷擾　□個資散布　□性別／性相關　□報復　□其他
與執行職務之關聯	

事件經過	
行為人言詞／動作	
目擊者／證據	目擊者：　　證據：□影像　□錄音　□電子訊息　□文件　□物品　□醫療　□其他

三、立即危險與傷病評估

評估項目	內容
目前是否仍有接觸或危險	□否　□是：
重大警訊	□持械　□死亡／傷害威脅　□攻擊　□性暴力　□跟蹤逼近　□自傷／他傷　□多人受害　□其他
傷病情形	□無　□身體傷害　□精神／情緒反應　□需驗傷　□已就醫　□需救護
財物／設備損害	□無　□有：
已採安全措施	□分離／撤離　□停止服務　□保全／增援　□110　□119　□就醫　□陪同　□保存證據　□其他
未完成之急迫措施	

四、當事人需求與意願

正式申訴意願	□提出　□暫不提出　□尚未決定　□由機關依職權處理
希望採取之安全措施	□限制接觸　□工作／班別調整　□陪同　□門禁／保全　□通勤安全　□其他
希望取得之協助	□醫療　□心理諮商　□法律　□員工協助方案　□人事／職災權益　□其他
陪同／聯絡偏好	
不希望採取之方式	□面對面對質　□由直屬主管處理　□向特定人揭露　□其他：
其他陳述	

五、收件人初步分流與處置

初步事件類型	□一般不法侵害　□疑似職場霸凌　□性騷擾／性侵害　□跟蹤騷擾　□就業歧視　□家暴延伸職場　□職災　□疑似犯罪　□其他
主要處理程序／移交	
需否成立個案處理小組	□是　□否　□待確認
立即保護措施	
證據保全通知	□監視影像　□電子資料　□通聯　□文件　□物品　□其他
通知情形	□單位主管　□人事室　□職安衛　□政風　□上級機關　□他方雇主　□警察／消防　□其他
承辦／主責人	
下次聯繫日期	年　月　日；聯繫方式：
收件主管覆核	簽章：　　日期時間：　年　月　日　時　分

六、提出人確認

資料確認	□內容經本人確認　□口頭通報由收件人代為記錄，已向本人覆誦　□匿名或無法確認
簽名／日期	簽名：　　日期：　年　月　日

附件八　不法侵害事件調查及處理紀錄表

本表適用一般不法侵害；依法分流案件使用各該專門表單並保留本表之安全改善紀錄

案件編號		**受理日期**	年　月　日
申訴人／被害人		**被申訴人／行為人**	
主要程序	□本計畫　□其他：	**案件等級**	□一般　□重大　□緊急
調查開始	年　月　日	**預定完成**	年　月　日
實際完成	年　月　日	**是否延長**	□否　□是，理由：

一、個案處理小組及利益迴避

姓名	單位／專業	角色	利益衝突確認	簽名
			□無　□已迴避／說明	
			□無　□已迴避／說明	
			□無　□已迴避／說明	
			□無　□已迴避／說明	
			□無　□已迴避／說明	

二、調查範圍、爭點與程序

待釐清之事實與爭點	
適用法令／規範	

已告知當事人事項	□程序　□保密界線　□禁止報復　□陪同權　□資料用途　□外部救濟
訪談安排	申訴人：　年　月　日；被申訴人：　年　月　日；證人：
資料調取	□監視影像　□錄音　□電子訊息　□通聯　□文件　□醫療資料（經同意）　□其他
是否需外部專家	□否　□是，專業／原因：
暫時保護措施	

三、證據與訪談摘要

編號	資料／訪談	日期	重點摘要	可信度／限制
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

四、事實認定與分析

各方主要陳述	
已認定之事實	
無法認定／爭議事項	
對身體、精神或工作之影響	
環境／流程／管理原因	
法規及行為規範分析	

五、結論與建議

調查結論	□成立　□不成立　□事證不足　□另案分流：
行為與情節摘要	
對個人之處理建議	□輔導　□警示　□訓練　□人事／懲處　□接觸限制　□契約處理　□法律程序　□其他
對被害人之支持	□醫療　□心理　□法律　□工作調整　□安全計畫　□反報復追蹤　□其他
環境與制度改善	
責任單位／期限	
結果通知方式／日期	
後續追蹤日期	□1 個月　□3 個月　□6 個月　□其他：
核定	核定人：　　日期：　年　月　日

附件九　當事人支持與保護措施紀錄表

依需求與風險提供；拒絕特定協助不影響日後再次提出

案件編號		**填表日期**	年　月　日
當事人		**身分**	□申訴人／被害人　□被申訴人　□證人／其他
聯絡偏好		**主要支持人**	

一、需求評估

面向	評估內容
人身安全	□無　□仍有接觸　□持續威脅　□跟蹤／到場　□通勤風險　□家庭安全
身體健康	□無明顯不適　□受傷／疼痛　□需驗傷　□已就醫　□需職業醫學／復工評估
心理狀態	□穩定　□焦慮／恐懼　□失眠　□情緒低落　□注意力下降　□自傷／他傷風險
工作影響	□無　□不願接觸特定人　□無法執行原任務　□需請假　□需調整班別／工作量
法律／程序	□無　□需了解申訴／調查　□報警／告訴　□保護令　□法律扶助　□職災／公傷權益
資訊與隱私	□無　□個資外洩　□網路散布　□需調整姓名／照片／班表公開　□需資安協助
家庭／社會支持	□充足　□需社工／家暴資源　□需信任同仁陪同　□其他

二、支持與保護措施計畫

措施	內容	當事人意願	責任人	完成日	結果／追蹤
立即安全		□同意 □暫不需要 □拒絕			
接觸限制／門禁		□同意 □暫不需要 □拒絕			
醫療／驗傷		□同意 □暫不需要 □拒絕			
心理／EAP		□同意 □暫不需要 □拒絕			

措施	內容	當事人意願	責任人	完成日	結果／追蹤
法律／報警		□同意 □暫不需要 □拒絕			
工作調整		□同意 □暫不需要 □拒絕			
請假／復工		□同意 □暫不需要 □拒絕			
個資／資安		□同意 □暫不需要 □拒絕			
陪同／通勤		□同意 □暫不需要 □拒絕			
其他		□同意 □暫不需要 □拒絕			

三、追蹤紀錄

日期	聯繫方式／人員	安全與健康狀態	報復／持續危害	後續措施

日期	聯繫方式／人員	安全與健康狀態	報復／持續危害	後續措施

四、結案確認

結案條件	□危險解除　□無持續接觸／報復　□所需協助已提供　□工作安排穩定　□當事人知悉再求助管道
未完成事項與原因	
當事人意見	
承辦／主管核章	承辦：　　主管：　　日期：　年　月　日

附件十　預防措施查核、成效評估及改善追蹤表

整體每年至少 1 次；高風險場域及曾發生事件之工作每 6 個月至少檢視 1 次

評估期間	自　年　月　日至　年　月　日	**評估日期**	年　月　日
評估範圍	□全分署　□單位／場域：	**召集人**	
參與人員	□人事　□職安衛　□主管　□勞工代表　□健康服務　□其他	**上次評估**	年　月　日

一、制度與執行查核

項	查核面向	查核基準	結果	缺失／證據
1	政策與公告	零容忍聲明、行為規範及申訴管道已公開、易於取得且資訊正確。	□符合 □部分 □不符合	
2	組織與分工	統籌、職安衛、主管、健康服務、代理與外部支援之權責清楚。	□符合 □部分 □不符合	
3	危害辨識	各單位已依工作特性完成年度評估，事件及變更後有重新評估。	□符合 □部分 □不符合	
4	場域與設備	門禁、照明、逃生、監視、警報、通訊及高風險接待設計有效。	□符合 □部分 □不符合	
5	適性配工	高風險、單獨、夜間及偏遠工作已有足夠人力與回報機制。	□符合 □部分 □不符合	
6	行為規範	工作者、主管、承攬、派駐與第三方已被告知禁止行為及處置。	□符合 □部分 □不符合	
7	教育訓練	全體、主管、高風險及案件處理人員之訓練與演練符合計畫。	□符合 □部分 □不符合	
8	收件與分流	管道每日查收，口頭、匿名及非申訴知悉案件均可被記錄及評估。	□符合 □部分 □不符合	
9	緊急應變	人員知道停止服務、撤離、求援、110／119 及證據保全程序。	□符合 □部分 □不符合	

項	查核面向	查核基準	結果	缺失／證據
10	調查處理	案件於內部基準時限內公平、保密、利益迴避且避免二次傷害。	□符合 □部分 □不符合	
11	支持與保護	依需求提供醫療、心理、法律、工作調整、安全及反報復追蹤。	□符合 □部分 □不符合	
12	承攬與跨機關	契約及共同作業已納入不法侵害預防、通報與協作。	□符合 □部分 □不符合	
13	紀錄與個資	紀錄至少保存 3 年，案件資料採權限控管及去識別化報告。	□符合 □部分 □不符合	
14	改善追蹤	中高風險、事件原因及上次缺失均有責任人、期限與驗證。	□符合 □部分 □不符合	

二、量化與質化成效

指標	目標／判定	本期結果	說明
各單位風險評估完成率	目標 100%		
中高風險改善完成率	目標依核定期限完成		
全體工作者訓練／宣導完成率	目標 100%		
高風險人員情境訓練完成率	目標 100%		
收件至初步安全評估平均時間	緊急立即；一般 24 小時內		
案件於 3 個工作日內完成初步分流比率	目標 100%		
一般案件於 30 日內完成調查比率	排除依法分流及核准延長		
支持措施提供率	有需求者均獲提供或轉介		
同類事件再發／報復事件	目標 0 件；發生即檢討		
工作者知悉申訴及求援管道比率	以問卷或抽問評估		
設備測試及維護完成率	目標 100%		
當事人程序與支持回饋	去識別化質化評估		

三、案件與趨勢摘要（去識別化）

通報／申訴件數		其中緊急／重大	
內部行為人案件		外部第三方案件	
依法分流案件		匿名／非申訴知悉	
主要工作情境		主要行為樣態	
重複或再發情形		報復或二次傷害	
整體趨勢與說明		需提防護委員會事項	

四、改善追蹤

編號	缺失／風險	改善措施	責任人	期限	進度	驗證／結案
1					□未開始 □辦理中 □完成	
2					□未開始 □辦理中 □完成	
3					□未開始 □辦理中 □完成	
4					□未開始 □辦理中 □完成	

編號	缺失／風險	改善措施	責任人	期限	進度	驗證／結案
5					□未開始 □辦理中 □完成	
6					□未開始 □辦理中 □完成	
7					□未開始 □辦理中 □完成	
8					□未開始 □辦理中 □完成	

五、管理審查與核定

整體評估	□有效　□部分有效須改善　□重大缺失須立即處理
資源及預算決定	
計畫／程序修正	□不需　□需修正，預定日期：　年　月　日
核定／會議	□分署長核定　□提職業安全衛生委員會第　次會議；日期：　年　月　日

附件十一　緊急及協助資源聯絡表

各單位應補充在地警察、消防、醫療、保全、心理及主管聯絡資料，並至少每半年確認一次

一、本分署內部聯絡

資源	聯絡方式	用途
分署總機	03-9545114	一般轉接與機關聯繫
職場不法侵害收件窗口	03-9545099	**秘書室／各科室站單位主管** **辦公日每日查收**
電子信箱	dm19@forest.gov.tw	申訴、通報或聯繫
秘書室	姓名／分機：**03-9545114** 分機 101	辦公環境、設備與緊急應變
單位主管／代理人	姓名／電話：各科室站單位主管	第一線安全處置與通報
保全／值勤人員	電話：**03-9545114**	門禁、現場增援與疏散
勞工健康服務／特約醫護	電話：**03-9544106** 分機 **5539**	健康評估、醫療與復工建議
員工協助方案／心理諮商	電話／網站：**03-9545114** 分機 211	心理支持、諮商與轉介
政風法律協助	姓名／分機：**03-9545114** 分機 221	威脅、證據與法律協調

二、外部緊急與支持資源

資源	聯絡方式	適用情形
警察	110	人身威脅、暴力、跟蹤、毀損、持械或疑似犯罪
消防救護	119	受傷、急性身心狀況、火災、救護或災害
保護專線	113	家庭暴力、性侵害、性騷擾及兒少／老人／身心障礙保護諮詢
安心專線	1925	情緒困擾、危機支持及心理健康諮詢
警察分局	名稱／電話：羅東分局/03-9542071	場域事前聯繫、警力支援與報案
消防分隊	名稱／電話：羅東分隊/03-9562777	救護、災害及偏遠地區支援
鄰近醫療院所	名稱／電話： 羅東聖母醫院 / 03-9544106 羅東博愛醫院 / 03-9543131 宜蘭陽明醫院 / 03-9325192	急診、驗傷、身心醫療
法律扶助／法律顧問	名稱／電話：本分署政風室 **03-9545114** 分機 **221**	法律諮詢、告訴、保護令與權益

資源	聯絡方式	適用情形
心理師／諮商機構	名稱／電話：本分署人事室 03-9545114 分機 211	心理評估、創傷支持及諮商
上級機關窗口	單位／電話：林業及自然保育署 02-23515441~9	首長涉案、重大事件及跨機關協調

三、各場域增補欄

場域／單位	緊急聯絡人	警消／醫療	備註 （更新日：115 年 9 月 3 日）
分署本部	秘書室主任 03-9545114 分機 101	（警察）羅東分局/03-9542071 （消防）羅東分隊/03-9562777 （醫院）羅東聖母醫院 / 03-9544106 羅東博愛醫院 / 03-9543131	警察撥打 110 消防、醫療撥打 119 請勤務指揮中心調度就近救援。
臺北工作站	主任 02-33437640	（警察）和平東路派出所/(02) 2321-8073 （消防）金華分隊/(02) 2391-7653 （醫院）聯合醫院仁愛院區 / 02-27093600 國泰綜合醫院 / 02-2708-2121	警察、消防、醫療：請撥打 110、119 勤務中心指派調度人力就近救援。
太平山工作站	主任 03-9809618	（警察）大同分駐所/03-980-1176 （消防）大同分隊/03-980-1123 （醫院）羅東聖母醫院 / 03-9544106 羅東博愛醫院 / 03-9543131	警察、消防、醫療：請撥打 110、119 勤務中心指派調度人力就近救援。
宜蘭工作站	主任 03-9982514	（警察）新民派出所/ 03-9323105 （消防）宜蘭分隊/ 03-9322225 （醫院）羅東聖母醫院 / 03-9544106 宜蘭陽明醫院 / 03-9325192	警察、消防、醫療：請撥打 110、119 勤務中心指派調度人力就近救援。
冬山工作站	主任 03-6580169	（警察）順安派出所/ 03- 958-1804 （消防）冬山分隊/ 03-959-3119 （醫院）羅東聖母醫院 / 03-9544106 羅東博愛醫院 / 03-9543131	警察、消防、醫療：請撥打 110、119 勤務中心指派調度人力就近救援。
南澳工作站	主任 03-9981060	（警察）南澳分駐所/ 03-9981120 （消防）南澳分隊/ 03-9981506 （醫院）聖母醫院南澳急救站 / 03-9982006 羅東博愛醫院 / 03-9543131	警察、消防、醫療：請撥打 110、119 勤務中心指派調度人力就近救援。
羅東林業文化園區	森林育樂科科長 03-9545114 分機 601	（警察）羅東分局/03-9542071 （消防）羅東分隊/03-9562777 （醫院）羅東聖母醫院 / 03-9544106 羅東博愛醫院 / 03-9543131	警察、消防、醫療：請撥打 110、119 勤務中心指派調度人力就近救援。

場域／單位	緊急聯絡人	警消／醫療	備註 （更新日：115 年 9 月 3 日）
太平山國家森林遊樂區	經理 03-9809806	（警察）太平山派出所/ 03-980-9802 （消防）南山分隊/ 03- 980-9031 大同分隊/ (03) 980-1123 （醫院）羅東聖母醫院 / 03-9544106 羅東博愛醫院 / 03-9543131 大同鄉衛生所/ 03-9543131（限白天）	警察、消防、醫療：請撥打 110、119 勤務中心指派調度人力就近救援。
其他：			

維護	**聯絡資料維護** 各場域主管應指定維護人，於人員異動、契約更換或每年 1 月、7 月至少確認一次。錯誤或失效之緊急聯絡資料，視為應立即改善之安全缺失。

本計畫書在研擬與繕製過程中，部分文字與實務表單架構係運用生成式人工智慧（Generative AI、ChatGPT）技術進行輔助協同編製。