

便利商店職場不法侵害預防安全衛生指引

勞動部112年6月7日勞職授字第1120202823號函訂定

壹、前言

我國近年不時有便利商店發生職場暴力攻擊新聞事件，引發社會關注，依據職業安全衛生法（以下簡稱職安法）第6條第2項規定，雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全衛生措施。職場暴力攻擊亦屬不法侵害樣態之一，為使便利商店業者對於其勞動場所之職場暴力預防措施，有依循之參據，勞動部(以下簡稱本部)爰依職業安全衛生設施規則第324條之3規定，參考國內外相關文獻，訂定「便利商店職場不法侵害預防安全衛生指引(以下簡稱本指引)」，提供業界參考運用。考量通案性質之職場不法侵害預防措施已訂於「執行職務遭受不法侵害預防指引」，本指引主要針對便利商店可能遭受他人暴力傷害之危害預防措施強化說明。

本指引為行政指導，係提供便利商店業者有關職場暴力預防安全衛生措施之參考，所述內容非唯一之方法，事業單位可參照其基本原則建議性作法，並可參考其他先進國家發布之指引或業界優良實務，視其規模與人力配置等資源規劃及執行。

貳、便利商店工作之高風險因子

便利商店工作服務不特定對象，其職場暴力可能來自顧客、犯罪者、親友、主管或同事等，本節就工作環境與作業時間、個人特質及組織制度面向，分析所從事之工作可能遭遇職場暴力的高風險因子羅列如下：

一、具高風險之工作環境與作業時間：

- (一) 店面所在地之治安不佳、地段偏遠、附近社會案件頻繁發生。
- (二) 收銀櫃檯視野不佳、照明不足、無適當管制且存放大量現金。
- (三) 夜間、單人、交(接)班、進(補)貨或顧客短時間大量湧入等可能造成人手不足之時段。

(四) 店內動線規劃不佳、貨架過高、放置大量雜物等。

(五) 店內無設置監視設備及安全監控裝置等。

二、個人特質

(一) 工作者與個性好鬥、有暴力史、情緒易被激怒或人際關係不佳之同事共同執行業務。

(二) 工作者具個人恩怨、金錢糾紛或為家庭暴力受害人。

(三) 工作者或顧客本身患有足以妨害社會安寧之精神疾病或身心狀況異常。

(四) 工作者或顧客本身有毒品、藥物或酒精成癮情形。

三、組織制度

(一) 雇主或主管與工作者間缺乏溝通與信任。

(二) 事業單位管理、執行、申訴與考核制度不完善，造成爭執。

(三) 人力不足或勞務分配不均造成同事之間的紛爭。

(四) 事業單位未落實教育訓練。

參、便利商店職場不法侵害預防採行措施

基於連鎖便利商店經營類型特性，門市分為直營分支機構與加盟企業，總公司本於品牌形象及社會責任，提供相關規章辦法、教育訓練教材等資源，協助輔導及督導門市機構(企業社)職業安全衛生相關規定及應採取之危害預防措施。本節就便利商店可能遭遇之風險因子，列舉合理可採取之危害預防設備或措施如下，查核表如附表：

一、工作環境之安全衛生設備

(一) 在明顯或預期有潛在風險處，設置全時攝錄影機及警報系統，與警政機關或保全公司合作，裝設通報設備、提供設施與配置圖及建立緊急聯繫網絡等，並確保通訊設備之有效運作。

(二) 在結帳櫃檯區應有良好視野與充足照明，增加結帳櫃檯的寬度及高度，或設置進入結帳櫃檯之管制設備，必要時可裝設物理性屏障、曲面鏡、保險箱等，增加結帳櫃檯區的視野及安全性。

(三) 降低貨架及堆放物品之高度，以便工作者或店外的人可以看到店內

狀況。

- (四) 應設置緊急避難區域，並考量便利性，避免物品或辦公傢俱阻擋躲避的動線。

二、危害預防採行措施

- (一) 明確宣示以員工安全為第一優先，並列入相關管理規章，使每位工作者周知。
- (二) 人員進出管制：工作者工作或活動區域，如收銀結帳區、休息室或更衣室應進行管制，非工作者不得進出，另可在重要通道加設密碼鎖或門禁系統、要求工作者配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點。
- (三) 現金控管程序：現場應減少現金或放置貴重物品，並建立現金或貴重物品進出之控管程序。
- (四) 於適當地點張貼如「警民連線監視錄影」或其他警示標語，以降低衝突或不法事件發生之可能。
- (五) 雇主於知悉工作者有私人糾紛、家庭暴力或有特殊情況者，應儘可能採取協同作業，並提供必要協助。
- (六) 組織內部應設立完善制度、適當分配工作與建立溝通協調管道。

三、緊急應變措施及勞工保護機制

- (一) 緊急應變機制：應依工作場所人力配置狀況及實際需求，訂定緊急疏散程序與建立緊急通報聯繫窗口及應變機制，適當提供個人防護器具。工作者應熟悉警報、監控設備及個人防護器具使用方式，及緊急避難區域或安全區域之規劃。
- (二) 建立事件通報程序與紀錄，事件應包括已發生之衝突、可疑人士出沒或鄰近社會案件。
- (三) 調查、蒐集或分析可能的暴力攻擊情境，檢討現有防護設施之有效性，運用現有科技能力、可用資源及結合多元策略或方法，儘可能降低或消除暴力事件之風險。
- (四) 強化警民連線：預先與轄區警政機關建立緊急聯繫網絡，即時通報暴力事件，並建議工作者可於手機等行動通訊裝置安裝「110 視訊

報案」軟體。

- (五) 萬一發生暴力攻擊事件，工作者可緊急迴避或採取必要且適當之自衛機制及措施，如因而造成財物之損失，工作者無須承擔賠償義務，且不會遭受不利之待遇。
- (六) 對於遭受暴力傷害之工作者，應確保其勞動權益，並視其需求提供必要之醫療照護、法律協助及心理諮商或其他支持性之保護措施。

四、教育訓練

- (一) 所有工作者於接受職前或定期職業安全衛生教育訓練時，應納入暴力危害預防及溝通技巧之訓練，其涵蓋主題包含所有職場暴力預防措施與設備的瞭解、辨識早期激化行為之徵兆、暴力敵意應對與溝通技巧、預防或緩和侵犯行為、緊急應變機制、自我防衛訓練、事件通報程序及處置、轄區警政機關或保全之聯繫方式等。
- (二) 應建立教育訓練成效評估之方式，持續改善。

肆、結語

在現今市場環境中，便利商店成為了便利消費者的重要選擇之一，但面對不特定對象，也衍生職場暴力的風險。為幫助事業單位落實職場暴力風險管理，本指引提供了職場暴力危害預防管理機制、防範措施及重點評估事項，以維護便利商店工作者的安全和健康，事業單位除參考本指引重點評估事項據以規劃辦理外，應遵循持續改善原則，即計畫-執行-審核-行動(PDCA)循環，落實風險管理制度，提供更安全、健康和友善的工作環境。

伍、參考文獻

- 一、職業安全衛生法。
- 二、職業安全衛生法施行細則。
- 三、職業安全衛生設施規則。
- 四、執行職務遭受不法侵害預防指引，勞動部職業安全衛生署，2022年。
- 五、職場夜間工作安全衛生指引，勞動部職業安全衛生署，2021年。
- 六、職場不法侵害高風險行業危害調查與預防策略之研究，勞動部勞動及職

- 業安全衛生研究所，2015 年。
- 七、綜合商品零售業勞工免於職場暴力等不法侵害之防範策略，勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2022 年。
- 八、Recommendations for workplace violence prevention programs in late-night retail establishments (2009), U.S. OSHA.
- 九、國際勞工組織第 171 號建議書。

便利商店工作不法侵害預防重點查核表

單位／部門：_____ 查核日期：_____ 查核人員：_____

項目	查核內容	檢核結果 ^{註1}
1. 工作環境之安全衛生設備	1.1 工作場所設置全時攝錄影機 選「是」者請說明設備名稱與位置：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	1.2 工作場所設置警報系統 選「是」者請說明設備名稱與位置：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	1.3 結帳櫃檯區照明充足	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	1.4 結帳櫃檯設置管制設備 選「是」者請說明設備名稱：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	1.5 設置保險箱，並減少結帳櫃檯現金存放 選「是」者請說明現金控管程序：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	1.6 降低貨架及堆放物品之高度，並有協助觀察之設備，如曲面鏡或監視器	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	1.7 已設置緊急避難區域 選「是」者請說明位置：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
2. 危害預防採行措施	2.1 宣示以員工安全為第一優先，並列入相關管理規章 選「是」者請檢附宣示文件及標出列入相關管理規章之文字：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	2.2 前點宣示已使每位工作者知悉 選「是」者請檢附相關證明：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	2.3 建立有效之人員進出管制措施 選「是」者請說明管制位置與措施：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	2.4 已張貼「警民連線監視錄影」或其他警示標語 選「是」者請說明標語或公告內容及張貼位置：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	2.5 經知悉工作者有私人糾紛、家庭暴力或特殊情況者，已採取協同作業或提供其他協助措施	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	2.6 工作者本身如有精神疾病或毒品、藥物、酒精成癮	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

項目	查核內容	檢核結果 ^{註1}
	者，雇主已提供適當外部協助資訊予工作者 選「是」者請說明外部協助：_____	<input type="checkbox"/> 不適用_____
	2.7 組織內部有設立完善制度、適當分配工作與建立溝通協調管道	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
3. 緊急應變措施及勞工保護機制	3.1 建立緊急應變機制 選「是」者請檢附應變機制文件：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	3.2 建立事件通報程序與紀錄 選「是」者請說明最近一次紀錄之日期：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	3.3 調查、蒐集或分析可能的暴力攻擊情境，檢討現有防護設施之有效性	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	3.4 與轄區警政機關建立緊急聯繫網絡	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	3.5 工作者手機下載「110視訊報案」(APP)，並熟悉操作介面	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	3.6 於發生暴力攻擊事件時，同意工作者可緊急迴避或採取必要且適當之自衛手段，如因而造成財物之損失，工作者無須承擔賠償義務，且不會遭受不利之待遇	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	3.7 遭受暴力傷害之工作者，雇主會確保其勞動權益，並視其需求提供必要之醫療照護、法律協助及心理諮商或其他支持性之保護措施	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
4. 教育訓練	4.1 所有工作者於接受職前或定期職業安全衛生教育訓練時，已納入暴力危害預防及溝通技巧之訓練 選「是」者請說明訓練內容：_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____
	4.2 已建立教育訓練成效之評估	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用_____

註1：檢核結果為否者應有改善或因應對策，不適用者應說明理由。

註2：本表各項查核重點，事業單位得依本身行業特性需求，酌予調整或增列。