

職場不法侵害風險項目對策解析表

風險項目：勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作？

制度流程、組織對策

個人對策

預防對策 風險原因	制度流程、組織對策				個人對策	
	消除 (取代)	工程 控制	管理 (制度)	管理 (組織)	個人安全 防護	個人身心 維護
勞工個人行為	“勞安”對策~			組織報告 ●工作適性 安排 ●行為規範 之建構 ●溝通技巧 之訓練	“勞安” 對策	情緒關懷 預防措施
工作環境	將現有已有制度、					
工作條件及方式	流程與措施做調					
顧客與勞工互動	整改善					
管理者和勞工互動						
				翻轉學習		