

臺中市就業服務處
執行職務遭受不法侵害預防計畫書

中華民國 114 年 3 月修訂

目錄

一、 依據	2
二、 目的	2
三、 適用範圍	2
四、 組織權責	2
五、 辨識及評估危害.....	3
六、 適當配置作業場所.....	3
七、 依工作適性適當調整人力.....	4
八、 建構行為規範.....	4
九、 辦理危害預防及溝通技巧訓練.....	4
十、 建立事件之處理程序.....	4
十一、 執行成效之評估及改善.....	5
十二、 其他有關安全衛生事項.....	8

一、依據

依公務人員保障法第 19 條、公務人員安全及衛生防護辦法第 3 條、職業安全衛生法第 6 條第 2 項第 3 款及同法施行細則第 11 條規定辦理。

二、目的

為避免本處工作者於執行職務時，遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害及跟蹤騷擾行為，造成身體或精神之傷害，藉由系統化管理方法，落實推動職場暴力預防措施，以確保本處工作者之身心健康。

三、適用範圍

凡本處工作者皆適用本措施。

四、組織權責

（一）、主辦單位（行政課）

1. 協助規劃、推動及執行本計畫。
2. 協助本計畫工作之風險評估。
3. 協助本計畫各式附表之審核。
4. 依風險評估結果，協助辦公室環境配置、建立行為規範。
5. 協助辦理危害預防及溝通技巧訓練。
6. 定期協助本計畫執行成效之評估及改善措施。

（二）、人事管理單位

1. 協助建立事件通報程序。
2. 協助通報事件後續處理。

（三）、各單位主管

1. 負責推動與執行本計畫。
2. 執行本計畫之風險評估。
3. 依風險評估結果，協助工作適性安排。
4. 協助通報事件之調查。

（四）、本處工作者

1. 配合執行及參與本計畫。
2. 配合本計畫之風險評估。
3. 配合各單位主管安排，執行工作調整及參加訓練。

五、辨識及評估危害

由主辦單位配合各單位主管，依「評估危害步驟圖」(如圖1)，由該單位工作者填寫「職場不法侵害預防之危害辨識評估及採行措施表」(如附表1)，瞭解工作者遭受外部及內部不法侵害及跟蹤騷擾之型態，並瞭解現有控制措施，後將相關評估結果填入附表1中 A 至 C 欄。

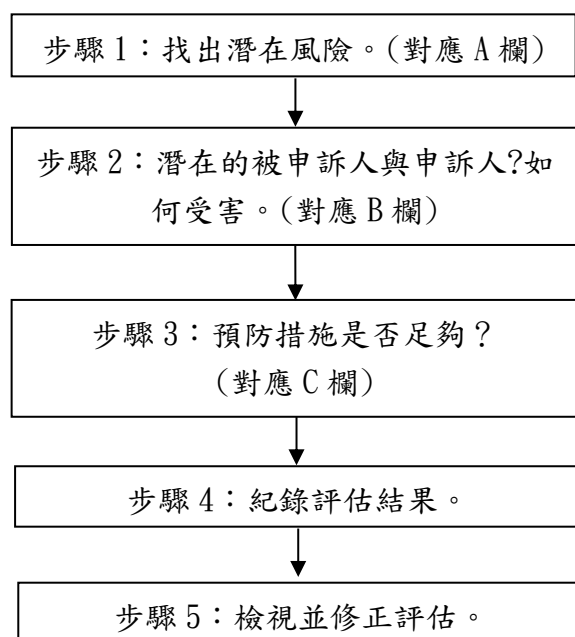


圖1 評估危害步驟圖

六、適當配置作業場所

由主辦單位配合各單位主管依序針對該不法侵害類型可能發生場所執行作業場所改善，提出可增加或修正之措施，並將改善措施填至附表1之D欄，後以可能改善內容實施改善。為預防職場不法侵害之發生，針對本處之作業場所配置，可透過「工作場所設計」之面向進行檢點，相關建議參閱附表2，進行相關檢點與改善。

七、依工作適性適當調整人力

由主辦單位配合各單位主管依序針對該不法侵害類型可能發生場所之工作者進行工作適性及人力調整，提出可增加或修正之措施，並將調整措施填至附表 1 之 D 欄，後以可能調整內容實施改善。相關建議作法可參照「職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表」（如附表 3）。

八、建構行為規範

由主辦單位配合各單位主管，使本處全體工作者填寫「臺中市就業服務處禁止工作場所職場暴力書面聲明」（如附表 4），使全體工作者瞭解本處所訂定之行為規範，避免本處之管理階層主管、本處工作者之間、非本處人員對本處員工有職場不法侵害之行為，後依序由各單位主管、人事管理單位及機關首長簽署。

九、辦理危害預防及溝通技巧訓練

由主辦單位提供教育訓練相關資訊，並公布訓練內容及暴力預防行為準則等資訊，以助於促進本處員工溝通、減緩員工壓力及挫折感，後將訓練內容及受訓人員等事項作成紀錄。訓練內容宜包括以下事項：

- （一）、介紹職場工作環境特色、管理政策及申訴、通報管道。
- （二）、提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場不法侵害、增進辨識潛在不法侵害情境之技巧及降低職場不法侵害案例。
- （三）、提供有關性別、文化多樣性及反歧視之資訊。
- （四）、授與人際關係及溝通技巧訓練。
- （五）、訓練執行特殊任務之能力。
- （六）、提供決斷力訓練或交付權限。
- （七）、訓練應有之自我防衛能力，並教育勞工於執行職務發生遭受生命威脅事件時，應以生命安全為第一優先，並建立應變處理機制。

十、建立事件之處理程序

- （一）、本處工作者於執行職務遭受身體或精神不法侵害事件時應通報其單位主管及人事管理單位，如為外部暴力或跟蹤騷擾之事件，亦須通知警衛或向警察單位報案，後協助受害者安置或就醫，後續將案件通報處本部並成立案件處理小組，進行案件調查、法律協助、工

作協調、心理輔導及醫療等協助，並填寫「職場不法侵害通報及處置表」(如附表5)，事件處理程序如「職場不法侵害事件處理流程圖」(如圖2)。

(二)、事件之調查應採保密方式進行。

十一、執行成效之評估及改善

(一)、由各單位主管確認所實施措施並提供計畫修正意見，由主辦單位每年依修正意見修正本計畫。

(二)、有關執行職務遭受身體或精神不法侵害事件之處理情形，主辦單位應彙整並檢討其處理情形，作為日後教育訓練及相關措施之參考，藉以修正本計畫。

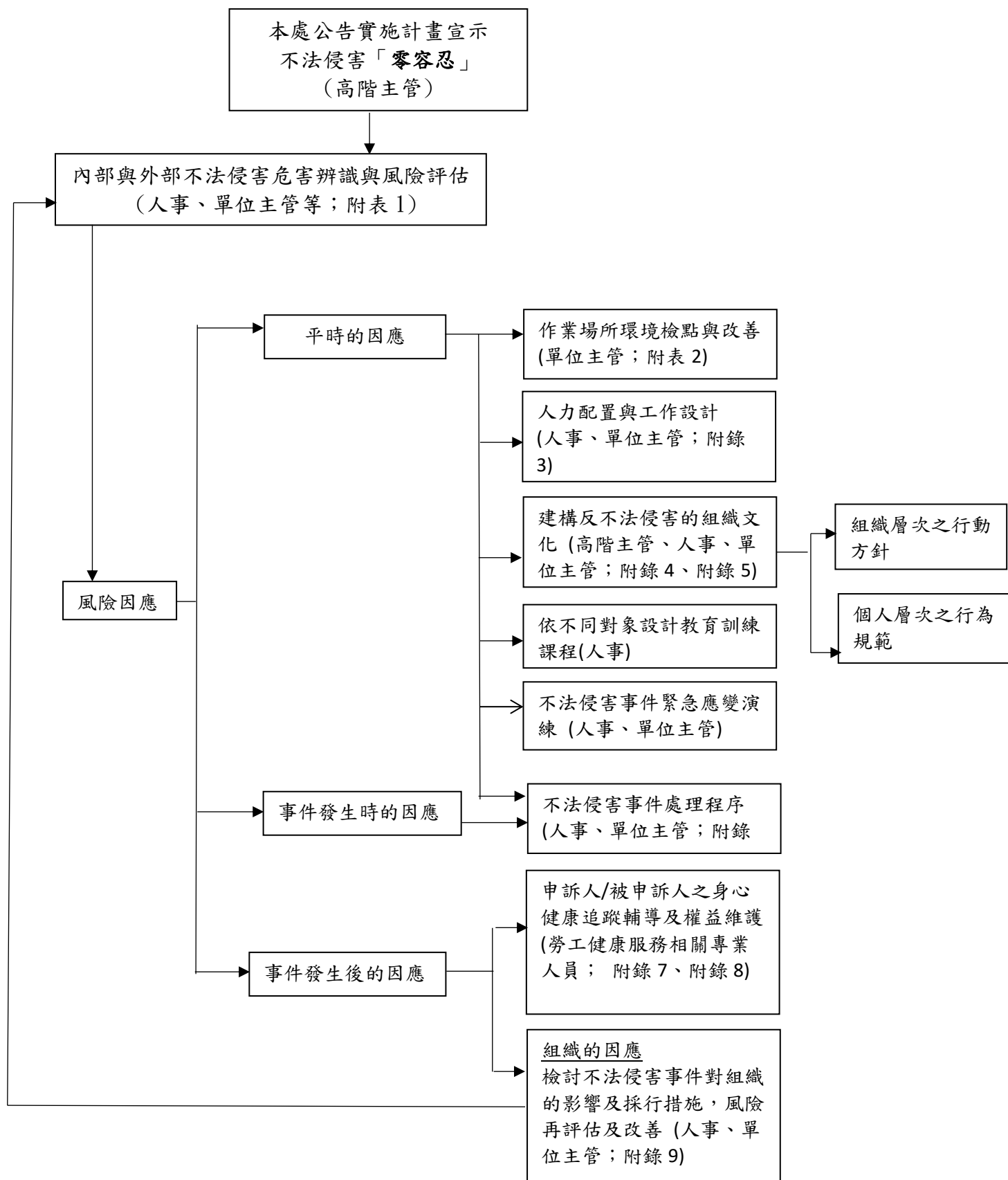


圖 2 職場不法侵害預防流程圖

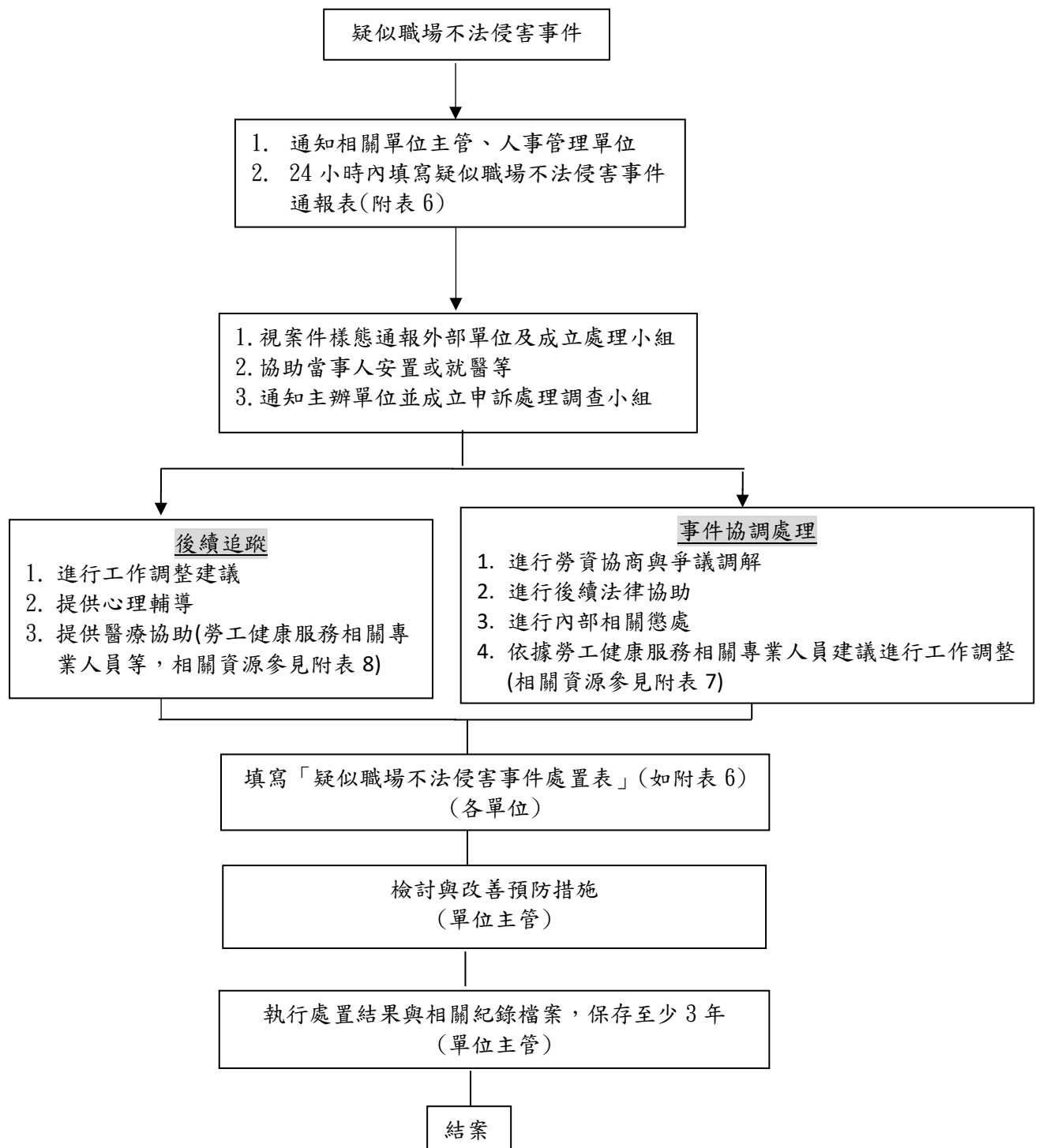


圖 3 疑似職場不法侵害事件處理流程圖

十二、其他有關安全衛生事項

- (一)、事件處理相關協助資源可參考「職場不法侵害事件處理相關協助資源」(如附表 6)。
- (二)、健康諮詢及輔導相關資源可參考「身心健康諮詢及輔導相關協助資源」(如附表 7)。
- (三)、對於通報事件之後續處理，可配合臺中市政府員工協助方案提供諮詢及輔導服務。
- (四)、計畫各項執行紀錄或相關文件交由主辦單位彙整留存 3 年以上。
- (五)、本計畫奉機關首長核定後實施後公告實施，修正時亦同。

附表 1

職場不法侵害預防之危害辨識評估及採行措施表

單位／課站：

人事評估日期：

受評估之場所：

主辦單位審核者：

場所內工作型態及人數：

A 欄			B 欄				C 欄	D 欄
潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險類型 (職場暴力/職場霸凌/ 性騷擾/就業歧視)	可能性 (發生機率)	嚴重性 (傷害程度)	風險等級 (高中低)	現有控制措施 (管理控制/個人防護)	應增加或修正 相關措施
外部不法侵害								
是否有組織外之人員(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區勞工之不法侵害來源	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力史之人員	☐	☐						
勞工之工作性質是否為執行公共安全業務	☐	☐						
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐						
勞工是否需於較陌生之環境工作	☐	☐						
勞工之工作是否涉及現金交易、運	☐	☐						

送或處理貴重物品								
勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作	☐	☐						
勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	☐	☐						
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
勞工當中是否有自行通報因私人關係遭受不法侵害威脅者或為家庭暴力受害者	☐	☐						
新進工作者是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者	☐	☐						
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☐						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐						
離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為	☐	☐						
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或工作者遭受同事(含上司)不當言行之對待	☐	☐						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之勞工	☐	☐						
是否有同仁之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件之發生	☐	☐						
是否有被同仁排擠或工作適應不良	☐	☐						

之勞工								
內部是否有酗酒、毒癮之勞工	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患 病史之勞工	☐	☐						
內部是否有處於情緒低落、絕望或 恐懼，亟需被關懷照顧之勞工	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大 之勞工	☐	☐						
工作環境是否有空間擁擠，照明設 備不足之問題	☐	☐						
工作場所出入是否未有相關管制措 施	☐	☐						

註：潛在風險可依實際情形再增減項目。

表一 簡易風險等級分類

風險等級		嚴重性		
		嚴重傷害	中度傷害	輕度傷害
可 能 性	可能	高度風險	高度風險	中度風險
	不太可能	高度風險	中度風險	低度風險
	極不可能	中度風險	低度風險	低度風險

※風險評估方式說明：

一、風險可由危害嚴重性及可能性之組合判定。評估嚴重度可考慮下列因素：

(一) 可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。

(二) 傷害程度，一般可簡易區分為：

1. 輕度傷害，如：(1)表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2)不適和刺激，如頭痛等暫時性的病痛；(3)言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。

2. 中度傷害，如：(1)割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折；(2)造成上肢異常及輕度永久性失能；(3)遭受言語或肢體騷擾，造成心理

極度不舒服。

3. 嚴重傷害，如：(1) 截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害；(2) 其它嚴重縮短生命及急性致命傷害；(3) 遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。

二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。可能性等級之區分一般可分為：

(一) 可能發生：一年可能會發生一次以上。

(二) 不太可能發生：至少一至十年之內，可能會發生一次。

(三) 極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次。

三、風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，如表一為3x3風險評估矩陣參考例，利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險之簡單方法。除風險矩陣模式外，也可將可能性及嚴重度依不同等級給予不同評分基準，再以其乘積作為該危害之風險值。

附表 2

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表

「工作場所設計」方面

單位/課站：

作業內容：

檢點日期：

人事評估日期：

主辦單位審核者：

受評估之場所：

場所位置	現況描述（含現有措施）	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
通道(公共通道 或員工停車場等 區域)			◎盡量減少對外通道分歧。 ◎設密碼鎖或門禁系統。 ◎員工停車場應盡量緊鄰工作場所。 ◎廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示，方便運用及有適當維護。
工作空間			◎應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ◎工作空間內宜有兩個出口。 ◎辦公傢俱之擺設，應避免影響出入安全，傢俱宜量少質輕無銳角，儘可能固定。 ◎減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。 ◎保全人員定時巡邏或安裝透明玻璃鏡，加強工作場所之安全監視。 ◎工作場所內之損壞物品，如燒壞的燈具及破窗，應及時修理。
服務櫃台			◎有金錢業務交易之服務櫃台可裝設防彈或防碎玻璃，並另設置退避空間。 ◎安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
服務對象或訪客 等候空間			◎安排舒適座位，準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感，焦慮感。
室內外及停車場			◎安裝明亮的照明設備。
高風險位置			◎安裝安全設備，如警鈴系統、緊急按鈕、24 小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置，並有定期維護及測試。 ◎警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器，應提供給顯著風險區工作的勞工使用，或事件發生時能發出警報並通知同仁且求助。 ◎為避免警報系統激怒加害者，宜使用靜音式警報系統。

附表 3

職場不法侵害預防之作業場所適性配工與工作設計檢點紀錄表

單位/課站： 作業內容： 檢點日期：
 人事評估日期： 主辦單位審核者：
 受評估之場所：

檢點項目	作業內容 (含預防措施之現況描述)	從事作業人數	應增加或改善相關措施	建議可採行之措施
單獨作業或夜間工作				◎強化人員緊急應變能力。 ◎提供勞工自我防衛工具。
需在不同作業場所移動				◎明確規定移動流程。
勞工舉報有遭受不法侵害 威脅恐嚇者				◎與他人協同作業。
需與公眾接觸之服務				◎簡化工作流程，減少勞工與服務對象於互動過程之衝突。 ◎提供因應顧客過度要求或惡質客訴之處理流程。
工作單調重複或負荷過重				◎排班應取得勞工同意並保有規律性。 ◎避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施				◎允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ◎於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。 ◎針對勞工需求提供相關之福利措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴特定協助等，有助於調和職業及家庭責任，並有效預防職場不法侵害。

附表 4

臺中市就業服務處禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本處為保障所有同仁在執行職務過程中，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，絕不容忍任何本處之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本處員工同仁間或服務對象及陌生人對本處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、可能造成職場不法侵害行為的樣態（參閱附表 5）：

（一）職場暴力。

（二）職場霸凌。

（三）性騷擾。

（四）就業歧視。

三、員工遇到職場暴力怎麼辦：

（一）向同事尋求建議與支持。

（二）盡可能以錄音或任何方式記錄行為人之行為做為證據。

（三）向單位提出申訴。

（五）本處受理申訴窗口為秘書，如受申訴人為處一層主管（秘書及處長），則向上級機關人事單位提出。

四、本處所有同仁均有責任協助確保免於職場不法侵害之工作環境，任何人目睹及聽聞職場不法侵害事件發生，皆得通知本處人事管理單位或使用申訴專線電話，本處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、本處絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，將進行懲處。

六、本處對於因執行職務發現有危及身體或生命之虞，而自行停止作業或退避至安全場所之同仁，事後絕不會對其處以不利之處分。

七、本處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，但如同仁需要額外協助，本處亦將盡力協助提供。

八、本處職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：04-22289111*36002

申訴專用電子信箱：nt5010@taichung.gov.tw

簽署人：_____ 簽署人單位主管：_____

人事管理單位：_____ 處長：_____

簽署日期：_____年_____月_____日

潛在造成職場不法侵害之行為樣態

- 一、職場暴力：包括勞工於勞動場所中，受到他人肢體或言語的虐待、威脅或攻擊，並影響其身心健康、安全或福祉之行為，例如攻擊性的語言、恐嚇、罵髒話、毆打、抓傷、拳打、腳踢、被物品丟擲等。
- 二、職場霸凌：包括勞工於執行職務，在勞動場所中，受同仁間或主管及部屬間，藉由職務、權力濫用或不公平對待，所造成持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使受害勞工感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而危害其身心健康或安全，例如：
1. 對同仁吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
 2. 同仁或主管以各種方式鼓動同事孤立特定勞工、不讓其參與重要事務或社交活動，把其邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍。
 3. 主管在同仁面前對特定勞工咆哮、羞辱、威脅、名譽損毀、嚴重辱罵。
 4. 主管總是批評並拒絕看見同仁的貢獻或努力，也持續地否定同仁的存在與價值。
 5. 主管不准同仁請假或接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
 6. 主管給特定勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給其任何事做。
 7. 主管給予同仁不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給同仁其他任務，以阻礙其前進。
- 三、性騷擾：指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現；或雇主對勞工明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件，例如批評胸部大小或觸摸臀部，使勞工感覺被冒犯（請參閱性別平等工作法）。
- 四、就業歧視：指雇主以勞工「與執行該項特定工作無關之性質」決定其勞動條件，且雇主在該項特質上的要求有不公平或不合理之情事，例如年齡歧視、性別歧視、性傾向歧視、容貌歧視、婚姻歧視或身心障礙歧視等（請參閱就業服務法）。

附表 6

職場不法侵害通報及處置表

通報內容	
發生日期：_____時間：_____	發生地點：_____
申訴人	被申訴人
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： ☐ 男 ☐ 女	性別： ☐ 男 ☐ 女
☐ 外部人員	☐ 外部人員
☐ 內部人員（所屬單位：_____）	☐ 內部人員（所屬單位：_____）
申訴人及被申訴人關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： ☐ 職場暴力 ☐ 就業歧視 ☐ 職場霸凌 ☐ 職場性騷擾 ☐ 跟蹤騷擾 ☐ 其他：_____	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有（請填下述內容） 1. 傷害者： ☐ 申訴人 ☐ 被申訴人 ☐ 其他 2. 傷害程度： 目擊者： ☐ 無 ☐ 有，姓名：_____
通報人：_____通報日期/時間：_____	

疑似職場不法侵害事件處置表

處置情形	
受理日期：_____時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： ☐ 外部人員(如：警政人員)_____ ☐ 內部人員(如：人事)_____	傷害者需醫療處置否： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調解否： ☐ 否 ☐ 是
申訴人說明發生經過與不法侵害原因： <u>(請敘明，可舉證相關事證)</u> 被申訴人說明發生經過與不法侵害原因： <u>(請敘明，可舉證相關事證)</u> 目擊者說明發生經過與不法侵害原因： <u>(請敘明，可舉證相關事證)</u> 調查結果： <u>(請敘明，可舉證相關事證)</u>	
申訴人安置情形	被申訴人懲處情形
☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整職務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：_____	外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他_____
向申訴人說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 是（請註明日期）	
未來改善措施：	

處理者：_____處理日期/時間：_____

主辦單位審核者：_____審核日期/時間：_____

附表 7

職場不法侵害事件處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等等等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/)
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 (https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/)
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等	110
	遇職場不法侵害事件時，使用「110 視訊報案」APP，「視訊報案」結合 GPS 定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	「110 視訊報案」APP   iOS系統 Android系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/ 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 https://reurl.cc/k1oGZ9 
公務人員保障暨培訓委員會	兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518 全國市話可直撥 (02)2322-5255

附表 8

身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練,並提供專家入場輔導服務,協助企業建立員工協助措施,增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線 02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡,補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施,支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線 02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題,提供一般輔導、自殺評估,有需要時,亦會轉介醫療單位資訊。	1925 安心專線 24 小時服務 全國社區心理衛生中心 https://reurl.cc/9GDZRv 
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線,主動關懷員工,提供促進心理健康衛教資料,辦理暴力危害預防(如:設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx
社團法人國際 生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線:1995
財團法人張老 師基金會	提供心理諮商輔導	服務專線:1980
財團法人職業 災害預防及重 建中心	職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	https://www.coapre.org.tw/home.html 免付費服務電話:0800-068-580

附表 9

職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位/課站：

作業內容：

檢點日期：

人事評估日期：

主辦單位審核者：

受評估之場所：

項目	檢核重點	結果	修正相關控制措施 /改善情形
辨識及評估危害	◆組織 ◆個人因素 ◆工作環境 ◆工作流程		
適當配置作業場所	◆物理環境 ◆工作場所設計		
依工作適性適當調 整人力	◆適性配工 ◆工作設計		
建構行為規範	◆組織政策規範 ◆個人行為規範		
辦理危害預防及溝 通技巧訓練	◆教育訓練場次 ◆教育訓練內容 ◆情境模擬、演練 ◆製作手冊或指引並公告		
建立事件處理程序	◆建立申訴或通報機制 ◆通報處置 ◆每位同仁清楚通報流程 ◆相關資源連結 ◆紀錄		
執行成效之評估及 改善	◆定期審視評估成效 ◆相關資料統計分析 ◆事件處理分析 ◆報告成果 ◆紀錄		
其他事項			