



財團法人
職業災害預防及重建中心

Center for Occupational Accident Prevention and
Rehabilitation (COAPRE)

臨場健康服務 技術指引



49人以下小型企業適用
以支援服務業為例




財團法人
職業災害預防及重建中心

Center for Occupational Accident Prevention and
Rehabilitation (COAPRE)

目 錄

「以支援服務業為例」(49人以下小型企業適用)	1
壹、前言	2
貳、支援服務業簡介與工作危害概述	3
參、勞工健康服務規劃與執行	19
肆、勞工健康檢查與健康管理	24
伍、新興職業危害之預防	28
陸、育齡期女性與母性健康保護	40
柒、勞工健康服務相關資源	44
捌、結語	45
玖、參考資料	46
拾、案例分享	50



本手冊所提供之執行措施僅供參考，意在協助企業履行應盡之職業衛生與健康義務。法規衍生事項仍應以勞動部職業安全衛生署公告為準。



「以支援服務業為例」

(49 人以下小型企業適用)

財團法人職業災害預防及重建中心 編定
112 年

壹 前言

服務業(Service Industry)是指利用設備、工具、場所、信息或技能等為社會提供勞務、服務的業務。經濟部出版《2022 商業服務業年鑑》數據顯示，2021年我國由服務業所創造的產值達新臺幣 12 兆 3,185.95 億元；服務業就業人口為 685.3 萬人，占我國總就業人數約為 59.9%，由此可知服務業扮演我國經濟發展及穩定就業的重要角色。

支援服務業分屬於「職業安全衛生管理辦法」所規範之第二類及第三類事業，具中度與低度風險。由於各產業之工作環境、作業型態、勞動工時及危害因子不同，因此對於工作者的安全與健康所造成之傷害與風險性也會有所差異，甚至可能會影響工作效能表現。

安全與健康是工作者的基本人權，我國民法第 483-1 條規定：「受僱人服勞務，其生命、身體、健康有受危害之虞者，僱用人應按其情形為必要之預防。」另在勞動基準法第 8 條規定：「雇主對於僱用之勞工，應預防職業上災害，建立適當之工作環境及福利設施。其有關安全衛生及福利事項，依有關法律之規定。」為此，雇主有責任預防與消除影響工作者身體健康與工作環境之危險因素，並落實執行有關法規規範，保護工作者身心健康、作業安全及預防職業傷病發生。

本指引以支援服務業為例，提出勞工健康服務實務運作通則與建議性做法，而非唯一之工作方法，由於勞工人數 49 人以下之事業單位(以下簡稱小型職場)，依據職業安全衛生法(以下簡稱職安法)第 22 條規定，不需僱用或特約醫護人員辦理臨場勞工健康服務工作，事業單位可參考本指引之建議做法，酌予調整為組織人員可實際運作之模式，據以推動執行。

一、支援服務業定義

根據行政院主計總處修正「行業統計分類」第 11 次(110 年 1 月)支援服務業定義：為從事支援企業或組織營運之例行性活動（少部分服務家庭）之行業，如租賃、人力仲介及供應、旅行及其他相關服務、保全及偵探、建築物及綠化服務、行政支援服務等。

二、產業現況概述

- (一) 111 年財稅資訊營業稅統計資料，支援服務業企業家數總計有 3 萬 6,537 家。
- (二) 111 年性別統計分析報告，支援服務業就業人口數與工時現況，就業人數總計有 40 萬 6 千人，男性工作者有 22 萬 5 千人，每人每月平均總工時為 184.3 小時，女性工作者有 18 萬 1 千人，每人每月平均總工時為 168.4 小時。
- (三) 台灣已邁入高齡化社會，依據我國行政院主計總處 111 年度統計資料結果顯示，111 年中高齡（45~64 歲）及高齡（65 歲以上）民間人口為 1,094.8 萬人，其中勞動人口為 484.7 萬人。因身體老化、疾病或其他因素之影響中高齡就業者之工作能力，使中高齡勞工之體力或耐力等無法負荷，影響其就業年限及工作能力。為因應中高齡及高齡工作者再入職場工作之趨勢及可能引發之危害，勞動部職安署修訂「中高齡及高齡工作者安全衛生指引」，事業單位可依實際需求及相關法令規定，參考上述指引之內容適度調整與修正，以保護中高齡勞工身心健康及預防發生職業傷病之情事。



三、產業危害特性與健康風險管理

支援服務業分屬於「職業安全衛生管理辦法」所規範之第二類及第三類事業，具中度與低度風險。職安法第 5 條規定，雇主有責任保障工作者之作業安全與健康，使勞工從事工作，應在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，使勞工免於發生職業災害。

(一) 支援服務業職業傷病現況

行政院主計處按行業別統計，110 年勞工保險職業災害住院給付件數為 3.2 萬件，按前 5 名行業觀察，以製造業 8,654 件最多，其次是批發及零售業 5,147 件，營建工程業 4,561 件，住宿及餐飲業 2,154 件，支援服務業 1,885 件。

(二) 作業危害與健康風險管控措施

支援服務業之各行業危害因子有其差異性，依其行業類別、工作性質概述、危害特性、健康風險及管控措施建議，分述如下(表 1)：

表 1、支援服務業行業別、危害特性、健康風險及管控措施

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
租賃業	從事機械設備及運輸工具、個人及家庭用品、有形資產及智慧財產之營業性，以租賃方式收取租金、衍生利益金或權利金作為報酬之行業。	職業疾病	依客戶需求，派遣工作者至不同工作場所進行服務或操作，可能會接觸物理性、化學性等危害環境暴露風險。	1. 作業前環境危害與健康風險告知。 2. 安全衛生教育訓練與健康衛教指導。 3. 定期健康檢查與複查追蹤。 4. 提供個人安全衛生防護具。 5. 可參考勞工職業災害保險及保護法。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
租賃業	從事機械設備及運輸工具、個人及家庭用品、有形資產及智慧財產之營業性，以租賃方式收取租金、衍生利益金或權利金作為報酬之行業。	職場不法侵害	1. 因營利關係可能面臨與客戶衍生有言語、肢體、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾等不法侵害風險。	請參考執行職務遭受不法侵害預防指引(附錄一)內容，進行危害辨識及風險評估。
			2. 因接觸不同公司及人員，工作過程中經常需要進行協調溝通，可能會面臨職場不法侵害之風險。	請參考(表 12)作業內容說明。
		生物性危害	傳染性疾病風險	請參考嚴重特殊傳染性肺炎防治工作手冊(第三版)
人力仲介及供應業	營業特性是將所屬員工派遣至不同客戶場所，提供勞務。	職業疾病	同租賃業風險	同租賃業管理措施
		職業傷害(交通事故)	人力仲介工作者，工作常態為負責接送本籍或外籍工作者(派遣員工)至不同客戶場所，接送途中可能有潛在交通事故之風險。	組織可加強交通安全教育訓練及宣導。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
人力仲介及供應業	營業特性是將所屬員工派遣至不同客戶場所，提供勞務。	職場不法侵害	當派遣勞工因權益、安全健康未受完善保障或與其他勞工共同作業衍生爭議時。	請參考(表 12)作業內容說明。
		人因危害	派遣勞工至不同客戶之工作場所，可能有從事重複性或負荷性之體力作業。	請參考(表 7)作業內容說明。
		母性健康危害	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作場所是否會接觸有害物或危險物。 2. 哺乳室及哺(集)乳時間是否有符合法令規定。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依勞基法、職安法、性別平等工作法、女性勞工母性健康保護實施辦法、游離輻射防護法之規定辦理。 2. 育齡期女性與母性健康保護衛教宣導。 3. 危害評估與管控、健康管理與關懷、面談與衛教指導、適(配)工評估。 4. 執行情形，均應予記錄，並將相關文件及紀錄至少保存三年。 5. 請參考(表 14)作業內容說明。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
人力仲介及供應業	營業特性是將所屬員工派遣至不同客戶場所，提供勞務。	異常工作負荷	因業績壓力、工作時間、休息、休假等保障不明確，可能影響生理及心理健康過負荷情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期健康檢查與異常者複查追蹤。 2. 過勞量表評估與健康管理。 3. 過勞預防與壓力調適衛教指導。 4. 調整工作目標與工作時數。 5. 請參考(表 8)作業說明與(表 10)健康管理措施。
		生物性危害	傳染性疾病風險	請參考嚴重特殊傳染性肺炎防治工作手冊(第三版)。
旅行及相關服務業	從事旅行及其他相關服務之行業如安排及販售旅遊行程(食宿、交通、參觀活動等)、提供導遊及領隊服務、提供旅遊諮詢及相關票券代售訂代售等服務。	職場不法侵害	因長時間經營客戶關係工作性質有高強度情緒壓力、心理負荷與職場不法侵害之健康風險。	請參考(表 12)作業內容說明。
		異常工作負荷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因時差與密集工作可能造成身心健康負荷、倦怠感、焦慮等。 2. 轉換時差及長時間通勤，可能形成隱微超時工作。 3. 無法預估工作中突發狀況，也常需處理客戶突發事件，長期伴隨身心緊張狀態等。 	請參考(表 8)作業說明與(表 10)健康管理措施。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
旅行及相關服務業	從事旅行及其他相關服務之行業如安排及販售旅遊行程(食宿、交通、參觀活動等)、提供導遊及領隊服務、提供旅遊諮詢及相關票券代訂代售等服務。	生物性危害	帶團出遊異地，面臨不確定性健康危害，如：傳染病、旅行者腹瀉、蚊蟲或動物咬傷。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估旅遊當地氣候及傳染病疫情對自身是否有健康危害。 2. 提供防止蚊蟲叮咬措施，如防蚊液及穿著淺色長袖衣褲。 3. 向醫師諮詢是否需要接種疫苗或相關預防用藥。 4. 在國外避免與禽畜親密接觸，尤其是野生動物，並應預防犬隻咬傷。 5. 注意飲水與食品衛生安全，避免生食及生飲。
		工作相關疾病	搭乘飛機長途飛行，因久坐可能引發下背痛，及造成下肢靜脈血流鬱積之「經濟艙症候群」風險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肌肉骨骼傷病預防教育訓練或宣導。 2. 個人防護用具(如護腰固定帶，減緩下背肌肉傷害)。 3. 適度活動與走動。 4. 搭機時穿著輕便衣物及壓力襪，盡量伸直雙腿勿打彎。 5. 衛教避免飲用酒精性飲料，應適當補充水分。 6. 高風險者可向醫師諮詢是否有預防用藥之需求。
			外勤者，因緊湊行程和繁重業務，常沒有固定與足夠飲食時間，易導致胃部疾病。因日夜時差因素導致睡眠障礙或失眠等問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期健康檢查與異常者健康複查追蹤。 2. 疾病防治衛教指導。 3. 工作負荷與過勞量表評估。 4. 症狀嚴重者建議至醫療院所睡眠中心就診。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
保全及偵探業	從事保全及偵探服務之行業。(如執行有關一般安全、門禁、財產管制和職員安全等工作)	中高齡慢性病影響	大多數工作者為中高齡及高齡者，面臨身體功能逐漸老化、體能衰退現存慢性疾病或有吸菸飲酒等危害健康習慣之風險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期健康檢查與異常者健康複查追蹤。 2. 工作場所危害辨識評估。 3. 工作適能指數評估 (http://ioshweb.com/Survey.aspx?id=2) 4. 心血管疾病風險評估「職場健康服務管理系統 weCare」 5. 疾病預防衛教宣導 6. 健康生活型態指導與提升體適能。 7. 請參考(表 10)健康管理措施。
		異常工作負荷	因夜班、加班、輪班工作易發生促發腦心血管疾病、睡眠品質不良、失眠等狀況。 長期夜班工作因飲食型態改變，可能增加體重過重與肥胖風險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肌肉骨骼傷害防治衛教。 2. 肌肉骨骼症狀調查與健康管理分級。 3. 嚴重症狀者，協助就醫及調整工作。 4. 增加休息時間或頻率。 5. 工作輪換，或縮短每班時數。 6. 提供適合輔助坐具。 7. 穿著彈性長襪預防。 8. 請參考(表 7)作業內容說明。
		人因性危害	長期久坐、久站姿勢導致肌肉疲乏、腳痛(如足底筋膜炎)、骨質疏鬆、下背痛、下肢水腫、肩頸酸痛。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肌肉骨骼傷害防治衛教。 2. 肌肉骨骼症狀調查與健康管理分級。 3. 嚴重症狀者，協助就醫及調整工作。 4. 增加休息時間或頻率。 5. 工作輪換，或縮短每班時數。 6. 提供適合輔助坐具。 7. 穿著彈性長襪預防。 8. 請參考(表 7)作業內容說明。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
保全及偵探業	從事保全及偵探服務之行業。(如執行有關一般安全、門禁、財產管制和職員安全等工作)	室內與室外空氣品質影響	有中央空調之密閉建築物內，因室內通氣量不足，容易蓄積污染物，長期暴露下，對工作者眼、鼻、喉易造成呼吸道刺激或可能誘發氣喘發作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中央空調定期清潔維修及保養。 2. 配戴合適防護口罩 3. 可在所處空間內，裝設空氣清淨機。 4. 衛教健康生活型態(戒菸習慣)。 5. 請醫師評估是否需接受有關疫苗注射以提升免疫力。
		職場不法侵害	可能面對無法預期何時會發生暴力脅迫或參與重大事件後之壓力創傷、憂鬱、心理壓力等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供申訴管道與協助人員。 2. 事件調查與處理。 3. 健康復原追蹤與持續關懷。 4. 嚴重者，協助心理諮商與轉介醫療。 5. 適配工評估與建議。 6. 請參考(表 12)作業內容說明。
		生物性危害	工作環境可能有高頻率接觸訪客、民眾、患者、廢棄物與傳染病等，若無安全防護措施下，易遭受生物性感染。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作業環境危害辨識與暴露範圍確認。 2. 警告傳達及標示。 3. 工作時需配戴防護手套、口罩。 4. 預防感染教育訓練。 5. 扎傷事故之防治。 6. 健康管理與緊急應變處理。 7. 工作前後應落實洗手。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
建築物及綠化服務	建築物複合支援服務： (包括環境清潔、垃圾處理、設施安全管理、接待、代收郵件等)	職業災害	清潔服務業，作業型態多為重體力與勞動密集之工作，常見災害如：墜落、感電、滑跌倒、與有害物接觸、局限空間作業危害(缺氧或中毒)、因工作壓力與疲勞所引起之職業傷病問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作環境危害因子與健康風險告知。 2. 健康檢查與體能評估。 3. 管路或儲槽作業前及作業期間，應持續實施通風換氣，測定氧氣及有害與危害氣體濃度。 4. 指派專人於現場指揮監督。 5. 置備防護及緊急救援設備。 6. 安全衛生教育訓練。 7. 建置標準作業程序。 8. 提供安全帶，避免作業中發生墜落。 9. 保持地板無油污、無積水或其他致滑倒物質，並提供防滑鞋。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
建築物及綠化服務	建築物複合支援服務： (包括環境清潔、垃圾處理、設施安全管理、接待、代收郵件等)	化學性危害	<p>清潔作業常使用清潔用品，如去污劑、清潔劑、除蠟劑、乾洗酵素、消毒劑及亮光臘，上述物質大都含有非離子界面活性有機溶劑，如異丙醇、醇醚類溶劑(乙二醇丁醚、丙二醇甲醚)或特定化學物質(氫氟酸、鹽酸)或其他化學物質(乙醇胺)等成份，以達到清潔效果。</p> <p>上述成份具有腐蝕性、毒性、可燃性等性質，會產生對眼睛、皮膚、呼吸系統刺激或腐蝕、抑制中樞神經、肺或肝臟等器官病變、生殖或血液系統毒害、及可能發生火災風險等問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安全衛生教育訓練。 2. 定期健康檢查管控與複查追蹤。 3. 使用危害性較低的物質。 4. 化學品危害辨識、標示及健康風險告知。 5. 配戴合適防護口罩及手套。 6. 備足救護用品。 7. 健康保健與疾病防治衛教宣導。 8. 傷害處理與緊急應變措施。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
建築物及綠化服務	建築物複合支援服務： (包括環境清潔、垃圾處理、設施安全管理、接待、代收郵件等)	生物性危害	作業中可能接觸病患體液或污染過的枱面、物體、垃圾或廢棄物等，有感染的風險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作業環境危害告知。 2. 工作時需穿戴防護衣物、手套、口罩。 3. 垃圾或廢棄物收集、分類、包裝及標誌。 4. 預防感染教育訓練。 5. 扎傷事故防治宣導。 6. 工作結束落實洗手。
		人因性危害	可能暴露重複性作業、作業姿勢不良及負荷過重導致肌肉骨骼傷害。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肌肉骨骼傷害防治衛教。 2. 嚴重者協助就醫與適配工評估。 3. 指導正確作業姿勢。 4. 工作時間與休息時間適宜性調整。 5. 疾病治療、復健、與健康復原追蹤。 6. 請參考(表 7)作業內容說明。
		慢性病影響	中高齡勞動者面臨身體逐漸老化、體能衰退與慢性疾病問題。	請參考中高齡及高齡工作者安全衛生指引。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
建築物及綠化服務	綠化服務業： (從事公園、庭園花草樹木種植、照顧、維護及建築物、運動場與其他休閒場所週邊綠地維護之行業；行道樹之移植、修剪、維護亦歸入本類)	物理性危害	園藝工作者經常需要操作帶有鋒利刀片及旋轉部份的機械，如剪草機、手提修剪機、鏈鋸翻土機。若不熟悉機械操作或不正確使用，可能會發生意外事故。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機械設備操作安全衛生教育訓練。 2. 遵照標準作業程序操作。 3. 機械設備定期維護保養與檢查。 4. 使用前，確認機械設備安全無受損。
			由於樹木工程大多需要於高處或斜坡上進行，若沒有使用適合高處作業之輔助設施，或安全防護裝備，會有墮落之風險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「墜落災害防止計畫」。 2. 作業場所危害辨識評估及風險告知。 3. 作業程序規範。 4. 安全衛生教育訓練。 5. 請依據職業安全衛生設施規則第224至226條、228條、232條規定辦理。
		化學性危害	工作中需要使用不同類型之化學品，使用前，若不了解化學品特性、種類、危害、使用方法及緊急應變措施，可能會發生意外傷害風險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用危害性較低的物質。 2. 化學品危害標示及健康風險告知。 3. 安全衛生教育宣導。 4. 配戴合適防護口罩及手套。 5. 備足救護用品。 6. 健康保健與傷病防治衛教宣導。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
建築物及綠化服務	綠化服務業： (從事公園、庭園花草樹木種植、照顧、維護及建築物、運動場與其他休閒場所週邊綠地維護之行業；行道樹之移植、修剪、維護亦歸入本類)	生物性危害	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作者需常接觸泥土枯木及植物，有機會受到植物表面真菌、細菌或病毒感染。 2. 樹上或樹木附近可能存在有害昆蟲或動物工作時有機會被叮傷或咬傷。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作前環境危害辨識與評估。 2. 受傷時應確認何種生物傷害。 3. 用肥皂或酒精清洗傷口後，立即就醫治療。 4. 工作時應穿戴防護衣物、手套、口罩及安全鞋。 5. 工作結束落實洗手。
		人因性危害	工作者常需要提舉及搬運肥料、花盆與枝幹，長期肌肉骨骼負荷與不正確姿勢進行上述工作易發生扭傷、拉傷、腰背部傷害等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用輔助工具搬運。 2. 指導正確搬運姿勢。 3. 核心肌群、肌力與肌肉耐力訓練。 4. 傷害通報、處理與就醫協助。 5. 症狀嚴重者適(配)工評估與工作建議 6. 疾病治療、復健與健康復原追蹤。
		高氣溫環境危害	大部分園藝及樹藝從業員，需要經常於戶外工作，如在高溫度天氣下進行戶外工作，容易發生中暑或熱衰竭。	可參考高氣溫戶外作業勞工熱危害預防指引(112年6月1日修正)

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
行政支援服務	從事提供代收帳款及信用評等	異常工作負荷	代收帳款及信用評等工作人員，應注意是否有超時工作與精神負荷之問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期健康檢查與複查追蹤。 2. 指導健康生活型態與壓力調適。 3. 請參考(表 10)健康管理措施。
		人因性危害	行政工作人員，長時間電腦操作與久坐，易導致肩頸僵硬、上肢、腰背與下肢疼痛。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擬定休息與暖身運動時間。 2. 肌肉骨骼傷害防治衛教。
		職場不法侵害	執行帳款代收與催收工作時，可能面臨言語、肢體、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾等風險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行外勤作業時，宜安排日間工作。 2. 避免單獨作業及進入其居住地。 3. 提升自我防衛能力。 4. 提供申訴管道與資源協助。
	會議及工商展覽佈置作業	職業災害	進行用電與配線施工，可能發生感電危害。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強各種安全保護裝置和措施。 2. 加強電氣安全教育與急救訓練。 3. 請參考職安署公告感電災害預防。
			高架作業懸掛裝材有墜落之風險。	參照高架作業勞工保護措施標準。

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
行政支援服務	會議及工商展覽佈置作業	職業災害	車輛行駛（如堆高機）安全性問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具操作證照及定期在職教育訓練人員。 2. 強化危害辨識能力及良好操作習慣。
			電動工具或手工工具傷害（如電鑽、電鋸）。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用前設備檢查。 2. 遵照標準作業程序操作。 3. 穿戴適當防護用具。 4. 加裝安全防護罩。 5. 使用電鑽時，不可戴手套及穿寬鬆衣物，防止捲入危險。 6. 若有產生大量粉塵應加裝集塵設備。
		人因性危害	勞工搬運過重物料，致肌肉受傷。不當抬舉引起扭筋、扭腰、挫挫等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指導正確搬運姿勢。 2. 請依職業安全衛生設施規則第 155 條規定辦理。 3. 訂定搬運作業 SOP。 4. 請參考(表 7)作業內容說明。
		化學性危害	使用危害物質造成皮膚炎等職業病。(如油漆、膠、接著劑)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用危害性較低的物質。 2. 化學品危害標示及安全健康風險告知。 3. 落實配戴手套、圍裙、安全鞋帽、防護眼鏡、防毒口罩或安全面罩等。
使用可燃性氣體不當時可能發生火災爆炸之風險。	請依據職業安全衛生設施規則第 108 條規定辦理。			

行業類別	工作性質概述	危害特性	健康風險	管控措施建議
行政支援服務	包裝承攬之行業	人因性危害	若以人力進行包裝作業可能暴露重覆性與負荷性之肌肉骨骼傷害，如板機指、腕隧道症候群或是上臂肌腱炎等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肌肉骨骼症狀調查及確認傷痛部位。 2. 確診勞工定期追蹤病情、復健與康復情形。 3. 請參考（表 7）作業說明。
	影印行業	化學性危害	<ol style="list-style-type: none"> 1. 印表機也可能會逸散出各種形式的揮發性有機物質，還會產生刺激性氣體臭氧（O₃）臭氧會刺激眼睛與呼吸道，造成咳嗽、胸部不適，若本身有氣喘或呼吸道疾病等敏感族群，臭氧還可能刺激人體而加重症狀。 2. 影印機可能散發 PM_{2.5} 細懸浮微粒，會黏住在鼻腔黏膜，這種超細灰塵會進入肺泡、支氣管造成傷害。也與肺癌、氣喘呼吸道疾病、心臟、心血管疾病有關。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 影印機應放在通風良好的地方，使機內臭氧能迅速消散。 2. 加強通風換氣，搭配自然通風，可加裝機械通風（如抽風扇、排放扇）。 3. 使用影印機時，要蓋好遮光板，避免強光刺激眼部。 4. 縮短逗留在影印室的時間。 5. 建議配戴防霾口罩（PM_{2.5}：符合 CNS15980）。 6. 定期健康檢查、複查追蹤、疾病監控。 7. 衛教健康生活型態（如：戒菸）。

參 勞工健康服務工作規劃與執行

一、如何推動勞工健康服務工作

(一) 組織設置權責單位及人員

為預防工作者發生職業災害與工作相關之疾病，職安法第5條規定，雇主有保護工作者勞動安全與身體健康之責任。對於依法不需設置醫護人員之小型職場，事業單位可指派組織專責部門或人員，如人力資源管理單位或透過訓練合格之專業人員(如:職業安全衛生人員或安全衛生業務主管)，負責規劃與執行勞工健康服務工作。

(二) 委託合法性之機構與人員臨場健康服務

小型職場可依組織人力、發展需求與健康管理專業性等問題，委託符合勞工健康保護規則第5條規定健康服務機構之特約醫護人員或勞工健康服務相關人員協助，或向財團法人職業災害預防及重建中心，申請臨場勞工健康服務或輔導。(圖1)

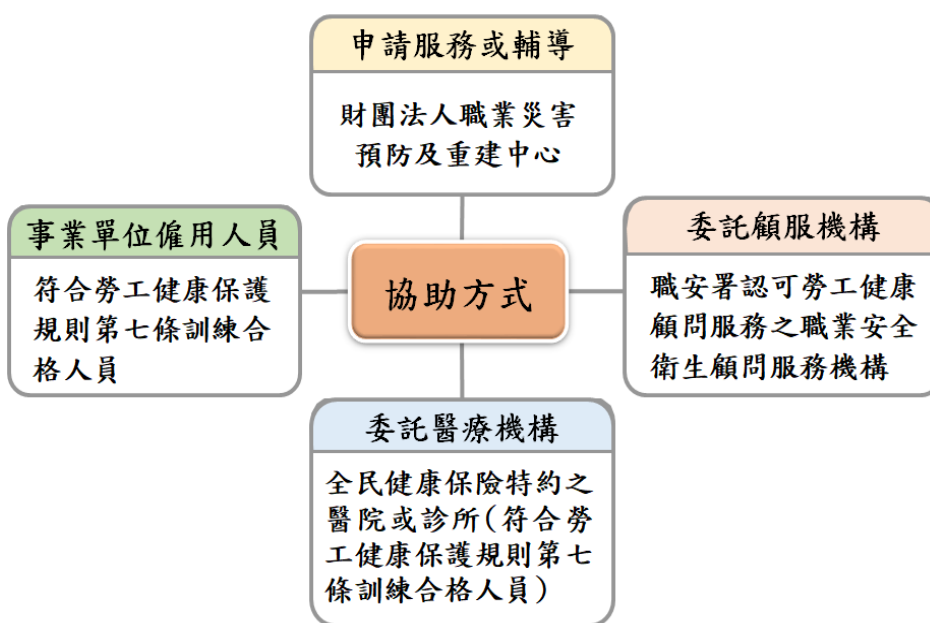


圖1 勞工健康服務協助單位及人員

(三) 運用勞工健康服務有關工作與指引

為使企業執行勞工健康服務及四大計畫有相關依循之參據，小型職場可以參考勞動部職業安全衛生署(以下簡稱職安署)公告之有關指引、中小企業臨場健康服務推動手冊及臨場勞工健康服務參考手冊(中小企業適用版)建議作法，提供合法性及多元化之健康服務。對於過負荷、肌肉骨骼之高風險族群及母性個案管理，企業可至財團法人職業災害預防及重建中心網站，下載「職場健康服務管理系統 weCare」進行健康管理及展現健康服務實施績效。

二、小型職場勞工健康服務運作模式

(一) 勞工健康服務運作

小型職場，建議以 PDCA(規劃、執行、查核與行動)循環管理模式，進行健康服務工作，以確保計畫目標可達成，進而促使服務事項能持續改善或維持成效。提供小型職場勞工健康服務運作模式(圖 2)供組織參考。

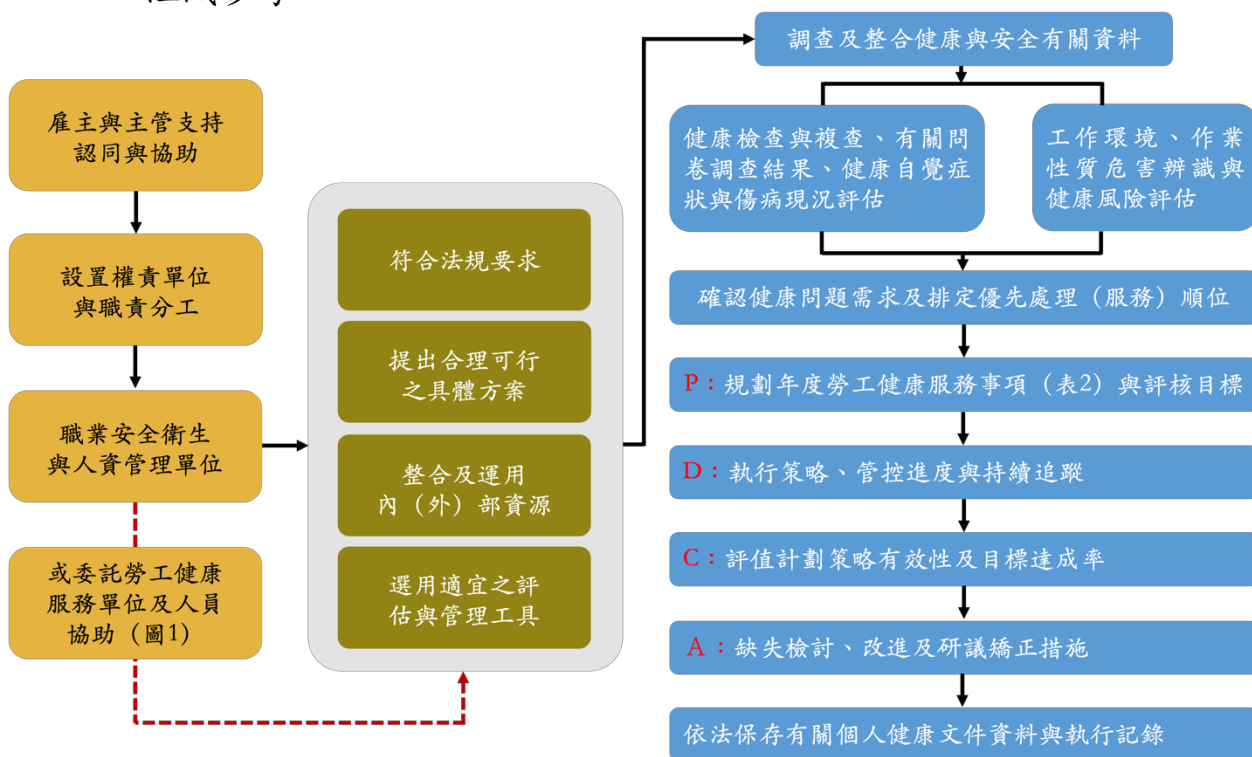


圖 2 小型職場勞工健康服務運作模式

三、小型職場健康服務工作規畫

(一) 法源依據

小型職場工作範疇，本指引主要是依據職安法第 5 條、第 6 條 2 項、第 20 及 21 條、第 29 至 32 條及勞工健康保護規則第 9 條與 11 條之內容，提出勞工健康服務工作，建議至少應包含下列六面向(圖 3)之規劃。組織可依其產業特性、勞動環境、工作型態、危害因子、工作者健康現況與問題需求，調整符合職場可執行及可達成之計劃與策略目標。

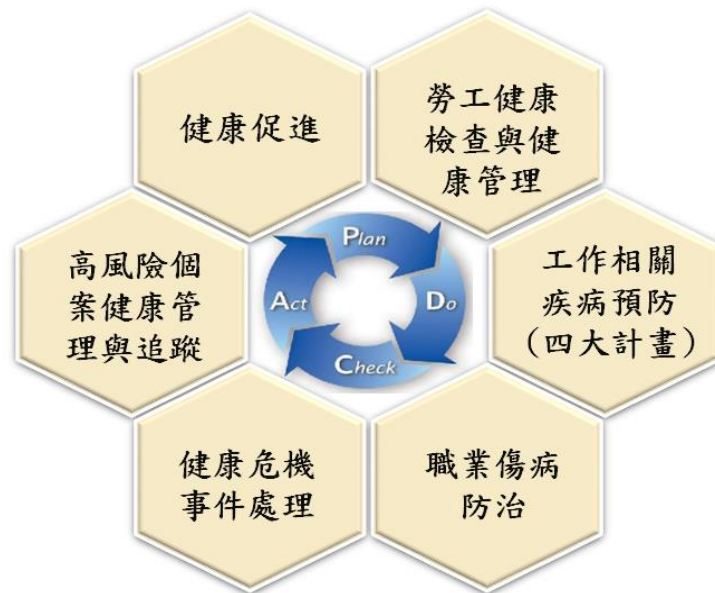


圖 3 小型職場勞工健康服務工作範疇

(二) 服務對象

健康服務對象，應包含事業單位自僱勞工及其他受工作場所負責人指揮或監督之外部工作者，包含長駐之派遣人員及短期契約人員，另外，事業單位可視需求擴及承攬人及再承攬人之勞工。

(三) 工作規畫與評核指標說明

事業單位應規劃年度勞工健康服務工作事項與時程表，以下簡述小型職場六面向健康服務工作內容與評核指標(表 2)，供組織參考。

表 2、小型職場六面向健康服務工作規畫與評核指標說明

工作規劃	執行內容	評核指標參考
1. 勞工健康檢查與健康管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 辦理新進人員一般(特殊)體格檢查。 (2) 依規定頻率實施在職人員一般(特殊)健康檢查。 (3) 健康檢查異常人員及高風險勞工管理與追蹤。 (4) 健康衛教指導與諮詢。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 體格與健康檢查項目合法性，應檢與實檢人數一致性。 (2) 實施健康複查追蹤人數。 (3) 高風險勞工人數。 (4) 衛教指導與諮詢人數。
2. 工作相關疾病之預防(四大計畫)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 工作場所危害因子辨識評估、管控及改善措施。 (2) 運用指引表單進行過勞、肌肉骨骼、職場不法侵害與母性健康調查、風險評估與健康管理。 (3) 高風險個案管理。 (4) 健康衛教指導與適配工評估。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 危害因子改善件數。 (2) 各項風險管理人數。 (3) 高風險個案健康衛教指導人數。 (4) 健康改善人數或降低高風險人數。
3. 職業傷病防治	<ul style="list-style-type: none"> (1) 工作場所危害因子暴露檢測、管控與改善。 (2) 健康情形與作業關連性調查。 (3) 協助選配勞工從事適當工作。 (4) 傷病防治教育宣導。 (5) 提供與指導個人防護具配戴。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 作業環境改善件數。 (2) 個人危害暴露調查人數與結果。 (3) 高風險者工作異動人數。 (4) 衛教講座次數及參與率。 (5) 防護具領用及配戴人數。
4. 健康危機事件處理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 建置防疫、職場不法侵害、緊急應變措施、事件通報與處理程序。 (2) 急救人員教育訓練與演練。 (3) 備足急救人員與救護設施用品。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 應變計畫或程序書。 (2) 急救人員人數與在職訓練合法性。 (3) 救護設施/用品檢點紀錄。
5. 高風險個案健康管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 健康面談與衛教指導。 (2) 健康複查追蹤與關懷。 (3) 工作適性評估與工作建議。 (4) 復工協助。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 健康面談及衛教人數。 (2) 健康復原或改善人數。 (3) 工作調整或異動人數。 (4) 協助復工人數。
6. 健康促進	<ul style="list-style-type: none"> (1) 提供衛教指導、辦理健康講座與健促活動。 (2) 提供健康諮詢服務、衛教單張(手冊)與資源訊息。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 課程滿意度。 (2) 活動參與人數或參與率。 (3) 健康諮詢人數。

(四) 工作規畫與評核指標說明

建議以 S.M.A.R.T 原則(明確性-Specific、可衡量-Measurable、可達成-Achievable、相關的-Relevant 與有時限-Time-bound)，訂定年度健康服務工作事項與目標。成效評值儘可能以量化數據呈現，且與計畫目標應有關連性。

企業可參考職安署公告 GRI 403 準則「職場永續健康與安全 SDGs 揭露實務建議指南(中英文版)」訂定健康服務與安全指標。

(五) 健康服務規劃與職責分工

小型職場勞工健康服務工作規劃，首先應先蒐集、調查、辨識與評估工作者安全與健康有關資料，建議可將作業環境檢測報告、作業現場巡視危害因子辨識結果、一般及特殊作業健檢異常項目、職傷病事件、健康有關問卷調查結果、特殊族群健康問題與需求等現況列入評估，並依嚴重性與迫切性排定年度健康服務工作優先處理(服務)之順位，據以執行。健康服務推動職責建議如下：

1. 職業安全衛生部門(人員)：

負責規劃年度健康服務事項、辨識與評估工作場所環境、作業性質、組織內部與外部影響勞工身心健康危害因子、及提出預防、改善及管理措施。

2. 人資部門(人員)：

協助健康服務有關行政事務、文件與紀錄處理、辦理健康檢查與複查追蹤、執行健康有關問卷調查、資料彙整與統計分析、提供衛教宣導單張、實施高風險勞工健康關懷與醫療轉介服務。

(六) 勞工健康服務工作檢討與改進

1. 勞工健康保護執行成效，如已符合及達到預期目標，可持續進行並追蹤有效性。
2. 未達成目標之項目，重新檢視計畫方案，並提出矯正措施及適宜性之策略方案目標，以利未來健康保護工作能順利進行。
3. 專責人員應定期向雇主報告健康服務執行進度、實施狀況及目標績效評值之結果。
4. 健康服務執行情形應予以記錄，並將相關文件及紀錄至少保存 3 年。

肆 勞工健康檢查與健康管理

一、勞工健康檢查與健康管理

(一) 勞工健康檢查重要性

勞工體格與健康檢查是健康服務重要工作之一，也是早期預防職業病的重要策略及參考依據。透過定期健康檢查可以及早發現可能與工作相關之疾病與危害因子，有助於釐清健康問題與職業危害暴露之因果關係。


(二) 勞工體格及健康檢查項目

職業安全衛生法第 20 條及勞工健康保護規則規定，雇主應依法辦理新進勞工到職前體格檢查及在職勞工定期健康檢查項目（表 3），並遵守有關規範事項（表 4）：

表 3、一般體格檢查、健康檢查項目表

類別	新進人員體格檢查	在職人員健康檢查
檢查項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作業經歷、既往病史、生活習慣及自覺症狀之調查。 2. 身高、體重、腰圍、視力、辨色力、聽力、血壓與身體各系統或部位之身體檢查及問診。 3. 胸部 X 光(大片)攝影檢查。 4. 尿蛋白及尿潛血之檢查。 5. 血色素及白血球數檢查。血糖、血清丙胺酸轉胺酶(ALT)、肌酸(creatinine)、膽固醇、三酸甘油酯、高密度脂蛋白膽固醇之檢查。 6. 其他經中央主管機關指定之檢查。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作業經歷、既往病史、生活習慣及自覺症狀之調查。 2. 身高、體重、腰圍、視力、辨色力、聽力、血壓與身體各系統或部位之身體檢查及問診。 3. 胸部 X 光(大片)攝影檢查。 4. 尿蛋白及尿潛血之檢查。 5. 血色素及白血球數檢查。 6. 血糖、血清丙胺酸轉胺酶(ALT)、肌酸酐(creatinine)、膽固醇、三酸甘油酯、高密度脂蛋白膽固醇、低密度脂蛋白膽固醇之檢查。 7. 其他經中央主管機關指定之檢查。
有關罰則	<p>職安法第 20 條第 6 款規定，勞工對於體格及健康檢查，有接受之義務，違反者依第 46 條規定，處新臺幣 3000 元以下罰鍰。</p> <p>雇主違反職安法第 20 條第 1 項規定，經通知限期改善，屆期未改善依第 45 條規定，處新臺幣 3 萬元以上 15 萬元以下罰鍰。</p>	

表 4、勞工健康檢查有關規範

類別	一般體格檢查	特殊體格檢查	在職健康檢查	特殊健康檢查
檢查目的	初步了解員工體格狀況，並依據健檢結果協助雇主選配勞工從事適當之工作。		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 即早偵測勞工健康異常情形與早期治療。 ◆ 作為雇主適(配)工及採行健康管理與職業病預防措施之參考依據。 	
檢查費用	勞雇雙方協議		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 雇主應負擔一般及特殊作業健檢費用。 ◆ 符合特殊健康檢查條件，可向勞保局申請「預防職業病健康檢查及健康追蹤檢查」補助。 	
檢查對象	新進人員	從事特別危害健康作業之 <u>新進勞工</u>	在職勞工	從事特別危害健康作業之 <u>在職勞工</u>
採行措施	◆ 選配工評估與建議。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選配工評估與建議。 ◆ 不需執行健康管理四級判定。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 適配工評估 ◆ 辨識高風險族群 ◆ 異常者健康管理(表 6) 	應提供作業環境檢測紀錄、危害暴露情形及作業經歷給健檢醫院進行分級判定。 執行健康管理四級判定與分級實施健康管理措施(表 5)
	◆ 健康異常者，應由醫師註明其不適宜從事之作業與其他應處理及注意事項。			
檢查頻率	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 到職前 ◆ 健檢證明文件若不超出右欄年限可取代。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 到職前 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 65 歲以上/年 ◆ 40 歲至 64 歲 /3 年 ◆ 未滿 40 歲/5 年 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年檢查 ◆ 變更作業時

類別	一般體格檢查	特殊體格檢查	在職健康檢查	特殊健康檢查
記錄保存	7年	同特殊健康檢查之規定年限保存。	7年	依第19條及第20條規定，至少應保存10年及30年。
檢查機構	經中央主管機關認可辦理勞工體格(健康)檢查及特殊作業體格(健康)檢查之醫療機構執行。			
報備	雇主實施勞工特殊健康檢查，應將辦理期程、作業類別與辦理勞工體格及健康檢查之醫療機構等內容，登錄於中央主管機關公告之系統。			
個資保護	勞工體格及健康檢查報告、健康面談紀錄、健康有關問卷調查表等文件與資料之保存及管理，應保障勞工隱私權。			

(三) 特殊作業管理分級與健康管理措施

事業單位如有特殊危害作業環境，雇主應每年實施特殊作業健康檢查，並依下列規定實施健康管理分級(表5)：

表5、特殊作業管理分級與健康管理措施

管理分級	第一級	第二級	第三級	第四級
分級定義	綜合判定為無異常。	綜合判定為異常，而與工作無關。	綜合判定為異常，而無法確定此異常與工作之相關性。	綜合判定為異常且與工作有關。
健康管理措施	每年定期檢查。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 應提供勞工個人健康指導；應由醫師註明其不適宜從事之作業與其他應處理及注意事項。 ◆ 落實防護用具配戴及危害作業管控與改善。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 應由醫師註明臨床診斷 ◆ 工作適性評估與工作調整建議 應請職業醫學科專科醫師實施健康追蹤檢查，必要時實施現場評估，且應依評估結果重新分級，於健檢複查後30日內通報分級結果及採行措施。	經職業醫學科專科醫師評估現場仍有工作危害因子之暴露者，應採取危害控制及相關管理措施。

(四) 一般作業健康檢查異常之健康管理

1. 一般作業健康檢查，法規雖未明訂需執行健康管理分級措施，企業可請勞工健檢醫院協助健康管理分級與健康衛教指導，或參考 Framingham 十年心血管疾病風險預測進行健康分級。
2. 勞工經體格檢查、健康檢查或健康追蹤檢查後，雇主應依據勞工健康保護規則第 23 條及參採醫師依附表 12 之建議，告知勞工，並配置勞工於適當之工作場所作業。(表 6)

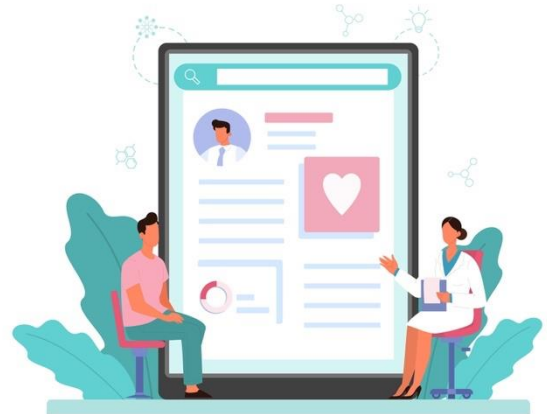


表 6、一般作業健康檢查異常者健康管理

工作者	一般作業	健康評估結果	健康管理措施
新進人員	體格檢查	檢查項目異常	選配工
		不適於從事某種工作	不得僱用其從事該項工作
在職人員	健康檢查	檢查項目異常	參照健檢醫院醫師建議，告知員工健康應注意事項與定期複查追蹤。
		高風險個案	安排醫護人員進行健康面談衛教指導、實施健康複查及復原追蹤、健康關懷、健康諮詢、協助醫療轉介、危害因子管控與改善。
		不能適應原有工作	參照醫師之建議，變更作業場所、調整職務與工作性質、或縮短工作時間，執行健康管理與保護措施。

伍 新興職業危害之預防

一、職業相關疾病預防概述

職業相關疾病，泛指一切與工作有關聯性之疾病、傷害等健康問題。勞工於工作場所，因異常工作負荷促發疾病、執行職務遭受不法侵害、從事重複性與高負荷性作業等促發肌肉骨骼疾病，皆屬於職業相關之疾病。

二、適用範圍對象

適用各行業及所有工作者(指勞工、自營作業者及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員)。

三、推動目的

- (一) 消除、改善與管控危害因子。
- (二) 預防罹患職業傷病與傷病及早發現及早治療。
- (三) 使健康復原、傷病及症狀獲得改善或控制。
- (四) 預防身體功能損失、縮短失能期間。
- (五) 降低高風險個案人數或風險級數。
- (六) 提升工作者自我健康保護與管理能力。

四、職業相關疾病預防推動架構

職安署已公告職業相關疾病預防工作指引，事業單位可上職安署網站下載，並參照指引內容調整為適合職場可實際運作之模式，據以執行。提供(圖 4)建議內容，作為職場執行之參據。

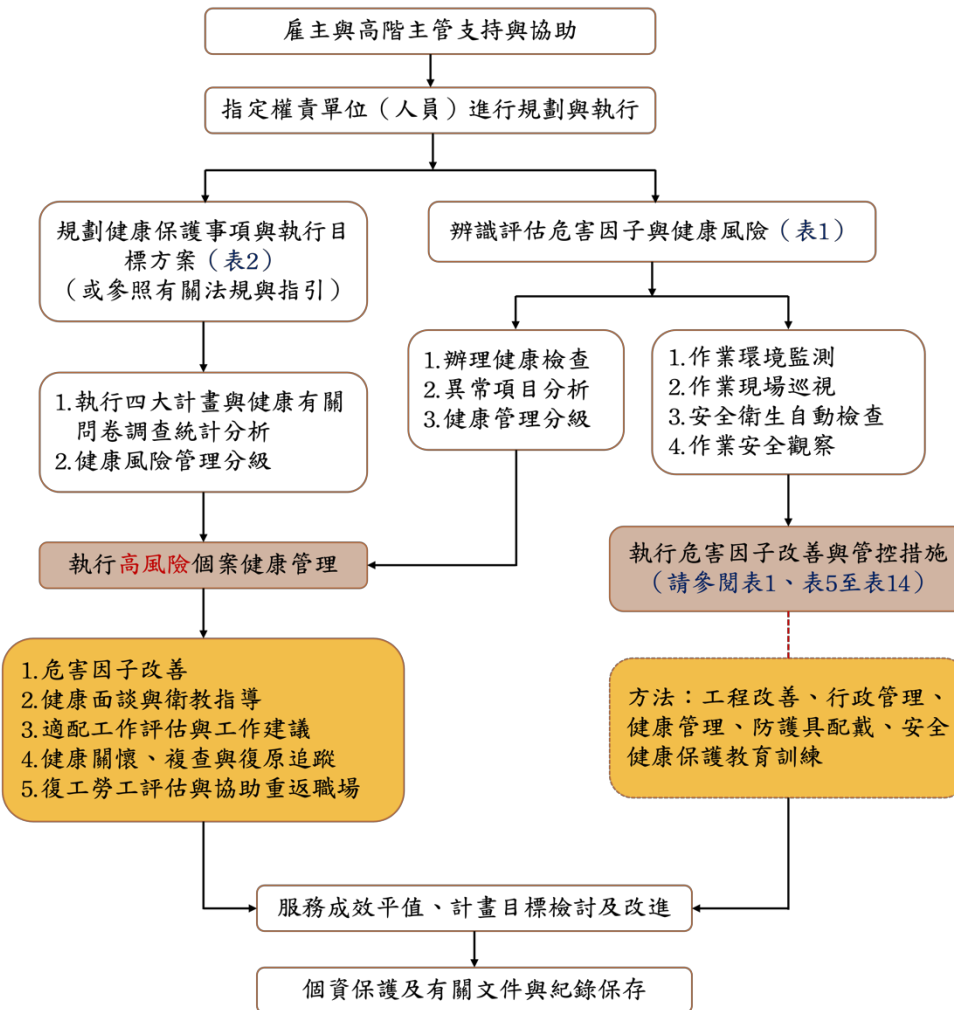


圖 4 新興職業危害預防

五、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防

(一) 工作相關之肌肉骨骼傷害概述

包含工作負荷過重、作業姿勢不良、長期重複性作業、作業排程、休息配置不適當等，其中因重複性作業促發肌肉骨骼傷病為最常見職業性疾病，又稱為工作相關之肌肉骨骼傷病(Work-related Musculoskeletal Disorders, WMSD)，或累積性肌肉骨骼傷病(Cumulative Trauma Disorders, CTD)。

(二) 人因性危害預防規範與作業說明

有關人因危害預防有關法源規範、計劃書、紀錄、指引、工作目標、作業內容說明、危害管控與改善、危害分級與判定標準、危害預防與健康管理措施，請參考(表 7)之說明。

表 7、人因性危害預防有關規範與作業內容說明

法源	法條	規範內容	作業內容說明
職 安 法	6-2-1	雇主對重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。	1. 人因性作業環境、工作性質、作業流程危害辨識評估。 2. 調查勞工傷病與肌肉骨骼健康現況 (含通報案例) 3. 請勞工填寫「肌肉骨骼症狀調查表」 (NMQ:0~5 分)
職業 安全 衛生 設施 規則	324-1	危害預防措施	4. 執行肌肉骨骼症狀調查統計與分析，及確認改善對象。 5. 執行肌肉骨骼傷害危害分級。 6. 肌肉骨骼異常者，選用評估工具執行作業分析及危害評估 (如:KIM 表、簡易人因工程檢核表) 7. 提出健康改善方案
		1. 分析作業流程、內容及動作。 2. 確認人因性危害因子。 3. 評估、選定改善方法及執行。 4. 執行成效評估及改善。 5. 其他有關安全衛生事項。	
計 畫 書	◆ 勞工 100 人以上，需制訂計畫書，並據以執行。		☞ 完成人因性危害預防計畫指引(表 2)肌肉骨骼傷病調查一覽表
	◆ 勞工未滿 100 人者，得以執行紀錄或文件代替。		☞ 完成人因性危害預防計畫指引(圖 3)[肌肉骨骼症狀調查表追蹤一覽表]
紀錄	有關文件與執行紀錄留存三年		☞ 完成人因性危害預防計畫指引(附表 3)肌肉骨骼傷病人因工程改善管控追蹤一覽表
指引	人因性危害預防計畫指引 (公告版)		【備註】：上述圖表請參考人因性危害預防計畫指引內容。
工作 目標		預防從事重複性之作業，因姿勢不良、過度施力及作業頻率過高、長時間久坐或站等原因，促發肌肉骨骼疾病。	

	危害分級	判定標準	管控與改善措施
健康 管 理	確診疾病	罹患肌肉 骨骼傷害	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人因工程改善(簡易與進階改善) ◆ 安排醫師健康面談與衛教指導 ◆ 適配工評估、工作調整或職務異動 ◆ 調整作業程序與配置適當休息時間 ◆ 健康訪視與關懷 ◆ 持續追蹤治療情形與健康復原狀況
	有危害	疑似個案 或高就醫 者	
	疑似危害	(NMQ) 3分以上	
	無危害	(NMQ) 2分以下	
績 效 評 值	如:降低或改善危害因子件數(%),降低工時損失(%),提高生產力(%),降低危害分級人數、降低勞工抱怨次數、改善傷病或症狀緩解人數、提升健康服務及滿意度等量化績效等。		

六、異常工作負荷促發疾病預防

(一) 異常工作負荷促發疾病概述

國內產業結構改變，工作者常面臨工作負荷及精神壓力過重等健康問題，長期壓力及工作疲勞累積，如果沒有獲得適當休息及充足睡眠，有可能影響健康與精神狀態，甚至促發腦心血管疾病，嚴重者可能導致工作者猝死之健康威脅。

(二) 異常工作負荷預防有關規範

為防止工作者發生過勞，職安法已明定「過勞預防條款」，使企業有相關依循之參據，以下簡述異常工作負荷預防有關法源規範、計劃書、紀錄保存、參考指引、工作目標、危害預防措施之說明(表 8)。

表 8、異常工作負荷預防規範與作業說明

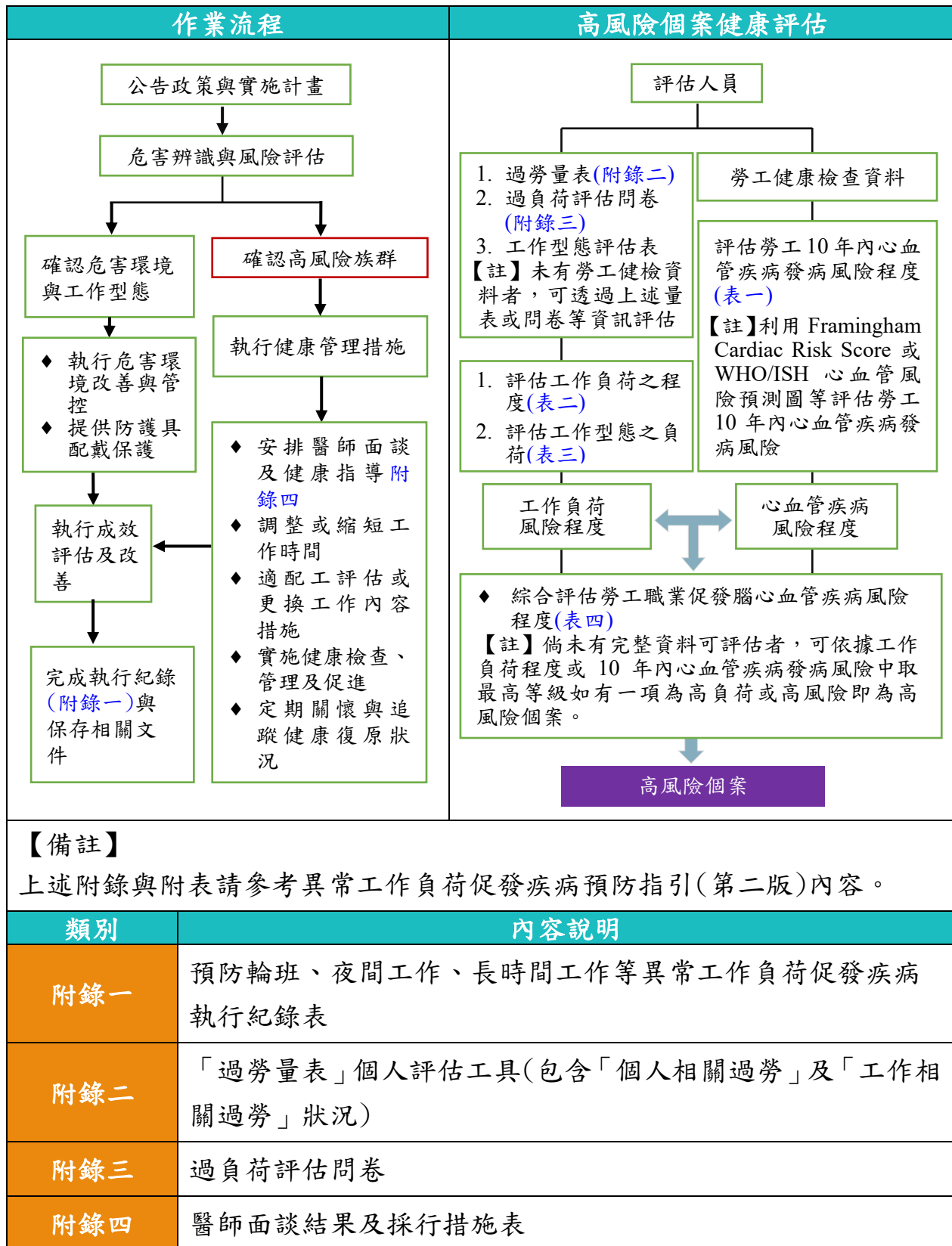
法源	法條	規範內容
職安法	6-2-2	雇主對輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。
職業安全衛生設施規則	324-2	危害預防措施
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識及評估高風險群。 2. 安排醫師面談及健康指導。 3. 調整或縮短工作時間及更換工作內容之措施。 4. 實施健康檢查、管理及促進。 5. 執行成效之評估及改善。 6. 其他有關安全衛生事項。
計畫書		依規定有配置醫護人員者，應訂定預防計畫，並據以執行。
		免配置醫護人員者，得以執行紀錄或文件代替。
紀錄		有關文件與執行紀錄留存三年。
指引		異常工作負荷促發疾病預防指引(第二版)。
目標		預防勞工因從事輪班、夜間工作、長時間工作等促發腦、心血管疾病。

(三) 異常工作負荷預防有關規範

企業可參考職安署公告「異常工作負荷促發疾病預防指引(第二版)」之內容，規劃作業流程、辨識高風險個案及執行健康管理措施(表 9)。



表 9、異常工作負荷預防作業流程與高風險個案健康評估



(四) 辨識評估高風險之工作型態

1. 工作型態不規律者(對預定之工作排程或工作內容經常性變更、無法預估或臨時被通知之狀況等)。
2. 長時間工作者(指近 6 個月期間，每月平均加班工時超過 45 小時者)。
3. 經常出差者(超過 5 小時以上的時差，且無法適當與充足的休息，及恢復疲勞狀況等)。
4. 需輪班或夜班工作者。
5. 作業環境有異常溫度、噪音(超過 80 分貝以上)等。
6. 伴隨精神緊張的工作者(日常工作處於高壓力狀態、高危險性工作、處理高危險物質、期限完成困難工作、處理重大衝突或複雜與紛爭之工作等)。

(五) 異常工作負荷風險分級與健康管理措施 (表 10)

參與預防計畫及健康管理措施有關人員，事業單位應安排相關教育訓練，使其能勝任該項工作；對於未達需設置職業安全衛生人員或醫護人員者，可指派內部單位，如人資或總務等行政部門，或透過勞工健康服務協助單位(圖 1)協助規劃執行。

(六) 執行成效評估、檢討及改善

計畫執行進度與成果，管理人員應定期回報雇主知悉，對於未能達成目標之項目，亦可透過會議檢討並研議改善對策，俾利勞資雙方共同重視。事業單位可參考以下指標項目範例，並以量化數據呈現績效。

1. 完成高風險勞工接受面談與指導之參與率。
2. 降低高風險勞工之比率、請假天數等。
3. 勞工參與職場健康促進計畫之達成率、服務滿意度等。
4. 勞工健康檢查之參與率、複檢追蹤率及異常發現率。
5. 高風險勞工健康檢查異常值之改善。
6. 危害作業環境改善方案件數。
7. 提升正向健康生活習慣人數。(如定時運動、健康飲食、戒除吸菸、嚼檳榔、喝酒之習慣等)

表 10、異常工作負荷風險分級與健康管理措施

健康管理措施 \ 健康風險性	低 風 險	中 風 險	高 風 險	執行人員				
				職安 人員	人 資	醫 護	主 管	勞 工
1. 醫護人員執行健康面談及健康指導		★	★			✓		
2. 適配工評估、工作調整或異動、工時管控措施			★		✓	✓		
3. 危害環境與工作型態之改善與管控		★	★	✓			✓	
4. 建議尋求醫療協助及改變生活型態，工作調整與限制，健康追蹤至少每1~3月一次。			★		✓	✓		
5. 定期以電子郵件或書面方式提醒注意事項(如定時服藥、疾病治療或預防之訊息)			★		✓	✓		
6. 提供健康諮詢、衛教單張與醫療資源		★	★	✓	✓	✓		
7. 指導維持良好與正向生活習慣、注意工時的調整、配合定期健康檢查與複查追蹤，建議每半年至一年追蹤一次。		★		✓	✓		✓	
8. 不需處理，可從事一般工作。	★						✓	✓
9. 辦理健康講座與促進健康活動	★	★	★	✓	✓	✓		

七、職場不法侵害之預防

(一) 職場不法侵害定義

依據執行職務遭受不法侵害預防指引(第三版)，指工作者因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，例如職場暴力或性騷擾等。

(二) 職場不法侵害預防推動目的

為維護工作者健康與安全權益，雇主應遵守及落實執行不法侵害有關規範，藉由辨識、評估與管控職場工作環境、組織內部與外部危害因子，以預防職場不法侵害事件之發生，確保工作者之作業安全及身心健康。

(三) 職場不法侵害預防適用範圍與對象

適用於職安法規範之各業別工作者。包含僱用勞工、自營作業者及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。

(四) 有關工作規範與健康保護措施

雇主應支持與明確宣示職場不法侵害零容忍立場，並公告與執行有關政策與保護措施，使所有工作者及其他第三者能清楚瞭解自身權利與義務。為預防工作者遭受職場不法侵害，管理者可參考職安署公告之執行職務遭受不法侵害預防指引(第三版)，並視其組織規模與人力配置等資源，規畫與執行健康保護措施(表 11)。

(五) 職場不法侵害預防措施作業說明

雇主應依職安法第 6 條第 2 項第 3 款、職業安全衛生設施規則第 324 之 3 條規定及參照勞動部公告之「執行職務遭受不法侵害預防指引」採取預防措施，並據以執行。以下簡述職場不法侵害預防措施之實務做法(表 12)，小型職場可作為參考及運用。

表 11、職場不法侵害預防有關工作規範與保護措施

法源	法條	規範內容	執行與完成有關表單
職 安 法	6-2-3	雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行(附錄一)職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表並完成分級 ◆ 參考(附錄三)職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表 ◆ 參考(附錄四)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 ◆ 參考(附錄五)預防職場不法侵害之書面聲明 ◆ 執行(附錄六)職場不法侵害行為自主檢核表 ◆ 執行(附錄七)職場不法侵害通報表 ◆ 完成(附錄十)職場不法侵害預防措施查核及評估表 <p>【備註】：上述附錄請參考執行職務遭受不法侵害預防指引(第三版)內容。</p>
職業 安全 衛生 設施 規則	324-3	危害預防措施	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識及評估危害。 2. 適當配置作業場所 3. 依工作適性適當調整人力。建構行為規範。 4. 辦理危害預防及溝通技巧訓練。 5. 建立事件之處理程序。 6. 執行成效之評估及改善。 7. 其他有關安全衛生事項。 	
計 畫 書	◆ 勞工 100 人以上，需制訂計畫書，並據以執行。		
	◆ 勞工未滿 100 人者，得以執行紀錄或文件代替		
紀錄	有關文件與執行紀錄留存三年		
指引	執行職務遭受不法侵害預防指引(第三版)		
工作 目的	藉由工作環境、人員組成及作業活動等之危害辨識、評估與控制，預防與減少職場不法侵害之發生。		

表 12、職場不法侵害預防措施與作業內容說明

預防措施	作業內容說明	
1. 建構行為規範	雇主明確申明對各種職場暴力採取零容忍原則及保護政策，宣示禁止職場霸凌行為書面聲明，並納入安全衛生工作守則規範。	
2. 辨識評估危害	評估方式	現場巡視、問卷調查、訪談。
	高危險群	如:保全、客服、銷售、派遣、櫃台、重體力勞動者。
	高風險工作	如:夜間及輪班工作、需經常接觸外部客戶、需與其他作業場所之工作者一起作業、獨自作業、短期職務、受勞動場所指揮監督工作等。
	作業場所	如:高風險業務或工作地點、不良之工作設計、可能遭受危害之工作流程或人員等。(請參考職場不法侵害指引附錄一)
	預防措施	行政管理、監視器與警報系統設置等管控措施之適宜性。
3. 危害預防級溝通技巧訓練	(1) 介紹職場工作環境與作業危害特性、管理政策、申訴與通報管道。 (2) 辦理職場不法侵害預防宣導與自我防衛能力教育訓練。 (3) 訓練人際關係及溝通技巧，預防或緩解潛在職場不法侵害情境。 (4) 提升主管執行特殊任務之能力。 (5) 提供有關職場不法侵害預防宣導資訊、有關法令規範、內部與外部資源協助訊息。	
4. 適當配置作業場所	(1) 對於風險項目，運用工程改善或控制、行政管制措施及個人防護具等優先順序，降低或消除不法侵害之危害。 (2) 可參考指引附錄三，透過職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表「物理環境」、「工作場所設計」進行檢點與改善。 (3) 對於組織內可能會發生或已發生之不法侵害類型及工作場所強化管控措施:如加設密碼鎖、員工證、通行證、訪客登記證等，避免未授權人員進出工作地點。	
5. 依工作適性適當調整人力	(1) 可透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點。 (2) 工作內容應考量人力是否足夠、性別適任性、工作負荷量、工作性質與時間、或自我保護與防禦能力等。 (3) 有特定需求作業或新進人員應加強訓練。 (4) 簡化工作流程，降低員工及服務對象於互動過程中之衝突。	

預防措施	作業內容說明	
6. 建立事件處理程序	發生時	(1) 啟動通報程序(24 小時內)並確保申訴管道及通報程序順暢與有效。 (2) 填寫職場不法侵害通報表與處置表。 (3) 提供及時保護措施與協助醫療轉介。 (4) 協助事件調查、蒐證與資料分析。 (5) 管理者協助問題溝通協調，必要時可委由外部專家協助。 (6) 調查內容應保密，且於期限內完成(建議不超過一個月)。
	發生後	(1) 處理小組進行事件調查、蒐證與資料分析，並作出決議。 (2) 事件發展之追蹤、受害者安置與健康持續關懷。 (3) 加害者懲處會議與管控討論。 (4) 工作適性評估、調整、異動與復工協助。 (5) 事件檢討、改善、再發防止措施與監控。
7. 執行成效之評估及改善	有爭議	(1) 申訴人與被申訴人應清楚自身權益。 (2) 提出充分證據，利用行政、法律調解方式解決問題。 (3) 進行調查與協調時，應有勞資雙方代表參與。 (4) 調查時應確保被申訴者了解被申訴內容，及享有獨立且公正調查的機會。 (5) 對內部處理若有疑慮，也可尋求外部專業人士及有關單位協助調查、溝通協調與提供建議。
	結案	(1) 完成執行處置結果報告。 (2) 有關文件、會議記錄、醫療報告、教育訓練內容、評估報告、通報表、處置表、賠償費用等紀錄至少應保存 3 年。

一、育齡期女性與母性健康保護目的

藉由危害辨識評估、危害控制與改善、風險分級與健康管理等保護措施，以保護育齡期女性、妊娠、分娩後一年內有哺乳或持續哺乳之母性工作與胎(嬰)兒之健康。

二、規劃與實施

為營造友善職場與維護工作者權益，雇主應遵守及落實執行不法侵害有關規範，藉由辨識、評估與管控職場工作環境、組織內部與外部危害因子，以預防職場不法侵害事件之發生，並確保工作者之作業安全及身心健康。

支援服務業各行業所存在之育齡期女性及母性健康危害有所不同，事業單位應依各自產業特性、實際風險概況及可運用之資源，建立母性健康保護與管理機制。

為落實推動健康保護，雇主應明確宣示對育齡期女性及母性勞工健康保護，並遵守與執行有關法令規定，藉由政策、組織設計、規劃與策略實施、執行危害辨識評估與改善措施等作法，並公告使勞工周知，以確保育齡期女性及母性工作者之作業安全與身體健康。

工作重點建議如下：

(一) 育齡期女性：

主要為保護其生殖機能，並評估是否有潛在危害健康之因子及影響成功受孕之風險。

(二) 妊娠期女性：

確保母體與妊娠各階段胎盤及胎兒的成長與健康，也包含社會心理及工作因素等危害因子管理、控制與改善。

三、權貴單位

- (一) 對於小型職場，建議由職業安全衛生管理部門與人力資源部門負責統籌規劃職場育齡期女性與母性健康保護事項、辨識與評估工作環境及作業性質之危害健康因子、並依評估結果區分風險等級、採取工作環境改善、危害預防及健康指導等管理措施。
- (二) 應告知工作者其風險評估結果及採取健康管理措施。
- (三) 針對事業設有總機構者，亦可使各地區事業單位依循總機構之政策或計畫規劃執行。

四、母性保護有關法源與適用範圍

有關母性保護有關法源依據與適用範圍請參閱(表 13)。

五、作業場所危害評估及母性健康保護採行措施

簡述有關母性作業場所危害評估及健康保護採行措施(表 14)事業單位也可參考工作場所母性健康保護技術指引(第二版)之內容執行。

六、執行成效評估與持續改善

檢視所採取之危害評估、控制方法、面談指導、適性評估及相關採行措施是否有效與達成率，並檢討執行過程中之相關缺失，對於未能達到績效指標之缺失，亦可透過會議檢討並研議改善之對策，做為未來改進之參考。



表 13、母性保護有關規範與適用範圍

有關規範	內容說明		
法源	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職安法第 30 條、第 31 條。 ◆ 女性勞工母性健康保護實施辦法。 ◆ 妊娠與分娩後女性及未滿十八歲勞工禁止從事危險性或有害性工作認定標準。 		
適用範圍	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 從事鉛及其化合物散布場所。 ◆ 職安法第 30 條規定危險或有害性工作。 ◆ 依國家標準 CNS15030 分類，屬生殖毒性物質第一級、生殖細胞致突變性物質第一級或其他對哺乳功能有不良影響之化學品。 ◆ 易造成健康危害之工作，包括勞工作業姿勢、人力提舉、搬運、推拉重物、輪班、夜班、單獨工作及工作負荷等。 		
參考指引	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 工作場所母性健康保護技術指引（第二版）。 		
計畫書	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事業單位勞工人數 100 人以上應制訂母性健康保護計畫，並據以執行。 		
保護對象	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 雇主得知女性勞工妊娠之日起至分娩後一年。 ◆ 從事鉛作業之育齡女性勞工。 ◆ 分娩滿一年後，仍在哺乳者。 		
紀錄保存	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 所採取之危害評估、控制方法、面談指導、適性評估及相關採行措施之執行情形，均應記錄，並將相關文件及紀錄至少保存三年。 ◆ 應保障勞工隱私權。 		
違反事項	法條	條文內容	罰則
	職安法第 30 條	懷孕和產後未滿 1 年母性勞工，不得從事危險或有害的工作。	處一年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣十八萬元以下罰金。
職安法第 31 條	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 可能危害母性健康的工作，需進行評估、控制和分級管理。 ◆ 懷孕和產後未滿 1 年母性勞工，應依醫師適工評估建議，提供防護措施。 	處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰。	

表 14、作業場所母性健康危害評估及健康保護採行措施

保護措施	作業說明			建議實施人員
1. 危害辨識評估	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 作業環境與工作性質 ◆ 個人健康現況與健檢結果 			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職業安全衛生人員 ◆ 人力資源部 ◆ 醫護人員
2. 執行風險分級與採行措施	◆ 危害說明與告知健康風險分級結果			
	<p>第一級 (無危害)</p> <p>經當事人同意，可以從事原有工作</p>	<p>第二級 (可能有危害)</p> <p>採取健康管理、危害預防及管控措施</p>	<p>第三級 (有危害)</p> <p>工作適性評估、工作建議、健康管理、危害預防及管控措施。</p>	
3. 健康管理措施	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 安排醫師進行健康面談與指導 ◆ 健康異常需進一步評估或追蹤檢查者，雇主應轉介婦產科專科醫師或其他專科醫師並請其註明臨床診斷與應處理及注意事項。 ◆ 告知工作適性評估之結果與工作建議 			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人力資源部 ◆ 醫護人員
4. 危害預防及管控措施	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 作業環境危害監測、改善與管控 ◆ 行政管理措施 ◆ 提供防護用具配戴 			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職業安全衛生人員 ◆ 人力資源部
5. 定期追蹤	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 健康異常項目複查追蹤 ◆ 持續健康關懷 			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職業安全衛生人員 ◆ 人力資源部

柒 勞工健康服務相關資源

- 一、事業單位勞工未達配置醫護人員規模，免費服務或諮詢：
財團法人職業災害預防及重建中心：

<https://www.coapre.org.tw/#gsc.tab=0>

電話：02-85229366

- 二、事業單位特約從事勞工健康服務之醫護或相關人員辦理勞工健康服務，可參考下列連結逕行洽詢：

(一) 經勞動部認可辦理勞工體格及健康檢查醫療機構名單

<https://hrpts.osha.gov.tw/Home/CertifiedHospInfoSearch>

(二) 經勞動部認可具勞工健康顧問服務類之職業安全衛生顧問服務機

構：<https://hrpts.osha.gov.tw/CSAS/Home/QueryValidOrg>

(三) 現行已提供臨場服務之全民健保特約醫院或診所清單(醫師與護理人員)

<https://www.osha.gov.tw/48110/48207/48235/48245/158427/post>

(四) 健保特約醫事機構查詢：衛生福利部中央健康保險署

<https://info.nhi.gov.tw/INAE1000/INAE1000S01>



捌 結語

小型職場依職安法規定，不需約聘僱醫護人員辦理臨場勞工健康服務工作，因人力資源與健康管理專業性之問題，影響勞工健康服務工作推動之限制性與困境。



勞工健康服務能否落實執行，雇主與高階主管的支持與重視是重要關鍵因素，也需組織人員互助合作才能順利進行及達到目標。建議企業可善用外部資源協助，如醫療專業人員及合法性之勞工健康服務團隊，以確保健康勞動力、企業競爭力及預防職業傷病發生。

事業單位可參考本指引之建議作法，以落實職安法令規定，營造友善及安全健康職場環境，保障勞動者權益，共創勞資雙贏與企業永續經營之未來。

玖 資源專區

一、職業安全衛生法_勞工健康保護規則

<https://reurl.cc/ed22Kj>



二、勞動基準法

<https://reurl.cc/3ennzj>



三、職業安全衛生設施規則

<https://reurl.cc/y688d2>



四、人力供應個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法

<https://reurl.cc/E100Em>



五、勞工健康服務計畫指引（試行版）

<https://reurl.cc/m0O50M>



六、臨場勞工健康服務參考手冊（中小企業適用版）

<https://reurl.cc/Do2Q7j>



七、中小企業勞工健康服務推動手冊（第三版）

<https://reurl.cc/r6qGYE>



八、工作場所母性健康保護技術指引（第二版）

<https://reurl.cc/blr8xl>



九、異常工作負荷促發疾病預防指引（第二版）

<https://reurl.cc/E10ILv>



十、人因性危害預防計畫指引（公告版）

<https://reurl.cc/NyMddQ>



十一、 執行職務遭受不法侵害預防指引（第三版）

<https://reurl.cc/NyMdkx>



十二、 中高齡及高齡工作者作業安全衛生指引
（111年4月）公告

<https://reurl.cc/8NaaXy>



十三、 工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定
參考指引

<https://reurl.cc/Y0aaQO>



十四、 111年薪資及生產力統計性別統計分析
（含國際比較）

<https://reurl.cc/RyVIWn>



十五、 勞工特別危害健康作業健康檢查指引
-精簡版手冊

<https://reurl.cc/Zykkvg>



十六、 行政院主計處中華民國統計資訊網
行業統計分類第 11 次 (110 年 1 月公告)
<https://reurl.cc/RyVIWn>



十七、 職業傷病診治專責醫院
<https://reurl.cc/nL33M2>



拾 案例分享

支援服務業屬於「職業安全衛生管理辦法」所規範具中度與低度風險之第二類及第三類事業，而旅行業為其中一行業別。另交通部觀光局旅行業管理之規則，又將旅行業區分為綜合旅行業、甲種旅行業及乙種旅行業三種，其業務範疇如表 1。依據交通部觀光局統計全台三類旅行業共計 3,985 家，而甲種旅行業者佔 78%左右、企業勞工數約 50~100 多人其中又有 70%以上的業者其勞工人數在 10 人以下，且多採實體營運方式進行人脈網絡銷售。

故本指引以分布最多之勞工人數 49 人以下之甲種旅行業，依法不需僱用或特約醫護人員辦理臨場勞工健康服務工作為例，分享推動勞工健康服務之建議做法供事業單位參考，期許藉由相關保護與預防措施，除避免職業促發疾病或造成健康危害外，亦可穩定健康勞動力、提升產業競爭力、企業永續、創造勞資雙贏。

表 1、旅行業業務範疇

類別	業務範疇
綜合旅行業	經營台灣國內外的旅遊業務、代為辦理旅遊目的地所需的證件（簽證），或委託甲種或乙種旅行社執行。
甲種旅行業	經營台灣國內外的旅遊業務、代為辦理旅遊目的地所需的證件（簽證）。
乙種旅行業	經營台灣人（或有合法居留權的外國人）在台灣國內的旅遊業務。

一、公司簡介：

1. 公司名稱：真好玩旅行股份有限公司
2. 設址：台北市（為交通部核可甲種旅行業者）
3. 營業項目：
包含海外旅遊、大陸探親、出國手續/各國簽證/國內外機票/國內外全省訂房、國內旅遊、員工旅遊活動企劃、學校畢業旅行、公家機關各式旅遊活動企劃、國內外自助旅遊，但以團體旅遊為主。
4. 勞工人數：
目前共聘僱 48 位勞工皆為本國人：行政人員 15 位、業務 8 位、領隊（帶台灣人出國）及導遊（帶台灣及外國人遊台灣）25 位。
5. 健康檢查與健康管理執行說明：
每年提供員工至合格勞工體格及健康檢查認可醫療機構查進行健康檢查但不強迫參加，檢查報告由醫院發放給員工留存公司，不進行保存及管理，全權委託醫院辦理。

二、勞工健康服務工作規劃與執行：

1. 勞工基本資料與健康調查：
首先應檢視與盤點企業內目前勞動結構情形，例如：男、女有多少人？年齡分布狀況？45 歲以上中高齡人數？工作(作業)類型及種類有哪些？上下班時間、有無加班或輪班？有無未滿 18 歲、懷孕中、產後一年內勞工？有無安排健康檢查？有無健康檢查後健康管理追蹤？藉由前述調查即可初步了解目前現況，再依據現況進一步辨識內、外部工作危害特性(因子)與健康風險篩選出高風險對象後，方可規劃出符合企業可執行之計畫方案。

2. 勞工健康服務工作規劃與執行步驟：

可參考下方簡易之流程(圖 1)及四階段作業說明。



圖 1 勞工健康服務工作規劃與執行步驟

Step 1：辨識內、外部工作危害特性(因子)

盤點並檢視後得知目前真好玩旅行股份有限公司勞動結構情形如下表；男生有 27 人、女生有 21 人；45 歲以上中高齡有 15 人(占總人數 31%)已屬於中高齡企業；有特殊保護對象產後一年內 1 位女性員工；主要工作類型為行政作業、業務、領隊/導遊三種型態，除領隊/導遊為排班制外，其餘人員正常班、旅遊旺季需配合加班。

1. 勞動結構分布

性別人數 年齡分布	行政作業		業務		領隊		導遊		懷孕中	產後一 年內
	男	女	男	女	男	女	男	女	女	女
16~18 歲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19~44 歲	4	6	4	1	5	2	7	4	0	1
45~64 歲	2	3	2	1	1	2	2	2	0	0
65 歲以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

2. 工作型態與時間

作業名稱	工作型態（性質）	
	上班時間	作業內容
行政作業	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 周一~五 9:00~18:00 ◆ 彈性上下班一小時 ◆ 午休一小時 ◆ 旺季 5~10 月，需加班符合勞基法規定加班工時數 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接聽電話、回覆 E-Mail 2. 代購代售交通客票 3. 代訂住宿客房 4. 加保保險 5. 代辦出國簽證手續(簽證/護照)
業務		<ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶拜訪與開發。 2. 產品銷售、報價。 3. 回收款項。 4. 協助至簽證單位領取客戶簽證
領隊	<p>排班制，已報當地主管機關備查 (適用勞基法第八十四條之一工作時間)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行前須旅客資料比對 2. 國內/外機場登機手續、點人頭、聯繫交通車接送。 3. 導覽旅遊活動。 4. 安排餐廳座位、飯店房間。 5. 處理國外旅途中各種意外、顧客抱怨
導遊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 點人頭、聯繫交通車接送。 2. 導覽旅遊活動 3. 安排分組活動、餐廳座位、飯店房間 4. 處理國內旅途中各種意外、顧客抱怨

Step 2：確認工作危害特性（因子）與健康關聯性

作業名稱	工作性質	危害特性描述	健康風險	
行政作業	內部	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 代購代售交通客票 ◆ 代訂住宿客房 ◆ 辦理保險 ◆ 代辦出國簽證手續(簽證/護照) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 長時間於辦公室內，久坐使用電腦，造成肩、頸、手部、眼睛痠痛不適。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦公室作業人因性危害 ◆ 視力衰退
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 旺季 5~10 月，需加班符合勞基法規定加班工時數 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 工作量增加、於一定時間內完成所有行政作業，故需加班完成。因長期精神壓力、工作疲勞累積，若又無適當休息及充足睡眠，便可能影響健康及精神狀態，甚而促發腦心血管疾病。 ◆ 另企業有中高齡工作者，其自然身體老化或罹患疾病等諸多更易有異常工作負荷促發疾病狀況發生。 ◆ 每年提供健檢但不強迫參加，檢查後全權委託醫院管理報告，未進一步進行後續健康管理，易錯失疾病早期發現早期治療黃金時間。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 異常工作負荷促發疾病風險 ◆ 中高齡體能與工作負荷 ◆ 錯過疾病黃金治療時間
	外部	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 接聽電話 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 對應外部人員且為非特定對象，易受服務對象之言語侮辱、怒赫、威脅等霸凌或暴力事件。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行職務遭受不法侵害

作業名稱	工作性質	危害特性描述	健康風險
業務	內部 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 旺季 5~10 月，需加班符合勞基法規定加班工時數 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 外出拜訪客戶頻率增加，壓縮交件給客戶之處理文書作業時間，故需加班完成。另業務增加導致收取款項金額增加，造成處於高壓力、伴隨精神緊張力與疲勞累積情形，若又無適當休息及充足睡眠，便可能影響健康及精神狀態，甚而促發腦心血管疾病。 ◆ 另企業有中高齡工作者，其自然身體老化或罹患疾病等諸多更易有異常工作負荷促發疾病狀況發生。 ◆ 每年提供健檢但不強迫參加，檢查後全權委託醫院管理報告，未進一步進行後續健康管理，易錯失疾病早期發現早期治療黃金時間。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 異常工作負荷促發疾病風險 ◆ 中高齡體能與工作負荷 ◆ 錯過疾病黃金治療時間
	外部 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 客戶拜訪與開發 ◆ 產品銷售、報價 ◆ 回收款項 ◆ 協助至簽證單位領取客戶簽證 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 對應外部人員且為非特定對象，易受服務對象之肢體攻擊、搶劫、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件。 ◆ 另高頻率使用交通工具，易因交通事故導致身體傷害。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行職務遭受不法侵害 ◆ 差勤交通職災

作業名稱	工作性質	危害特性描述	健康風險
領隊 / 導遊	內 / 外部 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 行前須旅客資料比對 ◆ 國內/外機場登機手續、點人頭、聯繫交通車接送 ◆ 導覽旅遊活動 ◆ 安排分組活動、餐廳座位、飯店房間 ◆ 處理旅途中各種意外、顧客抱怨。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 出團需長時間與服務對象相處，易受服務對象之肢體攻擊、搶劫、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件。 ◆ 時差與密集工作、於異地擔負人身安全之壓力，可能造成倦怠感、焦慮等身心健康負面影響。另外轉換時差及長時間通勤，形成隱形的超時工作及睡眠問題。 ◆ 出團異地因溫度、濕度、衛生條件不同易有傳染病等其他生物性危害問題。 ◆ 因緊湊旅遊行程和繁重的業務，沒有固定足夠的飲食時間，導致腸胃系統問題。 ◆ 長期飛行，可能發生久坐產生下背痛。 ◆ 每年提供健檢但不強迫參加，檢查後全權委託醫院管理報告，未進一步進行後續健康管理，易錯失疾病早期發現早期治療黃金時間。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行職務遭受不法侵害 ◆ 異常工作負荷促發疾病風險 ◆ 傳染病、腹瀉、蚊蟲或動物咬傷。 ◆ 胃部不適、胃食道逆流、睡眠障礙。 ◆ 肌肉骨骼危害 ◆ 錯過疾病黃金治療時間

Step 3：篩選高風險群、擬訂保護措施

健康風險	篩選高風險保護對象	相關保護措施	管理目標
辦公室作業人因性危害	<p>◆ 可透過以下方式篩選：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視健康檢查之作業經歷、既往病史、生活習慣及自覺症狀之問卷調查，有無特殊記載。 2. 篩選出過勞問卷填寫異常者。 3. 篩選出肌肉骨骼問卷填寫異常者。 4. 篩選出中高齡工作適能問卷填寫異常者。 5. 篩選出健檢報告異常者。 6. 員工主動反應(抱怨) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實定期健康檢查：要求員工於法定年限內務必完成健康檢查。(依勞工健康保護規則§17) 2. 落實健康管理： <ol style="list-style-type: none"> 2-1. 要求配合健檢醫院提供檢查報告供存檔，以利後續提供 2-2 機構作為參考依據。(依職業安全衛生法§20) 2-2. 可委託合格全民健保特約之醫院或診所、認可顧問機構、財團法人職業災害預防及重建中心，由醫護人員協助執行相關保護措施，預防或降低工作促發疾病發生。 3. 提供中高齡生理機能退化體力不足，所需健康之設備、委由上述醫護人員協作工作適能評估提建議措施，以防止職業災害之發生。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度健康檢查達成率100%(48位員工皆須健康檢查)。 2. 本年度健康檢查報告紙本回收率100%(48位員工報告皆需回收存檔)。 3. 重大異常複檢達成率100%(經醫院通知健康檢查者)。 4. 健康檢查異常者、高風險個案，安排與醫護人員衛教指導、諮詢、工作建議，達成率60%。 5. 本年度第一季完成產後一年員工，工作評估並留存相關紀錄。
肌肉骨骼危害 (長期飛行久坐)			
腸胃不適、睡眠障礙(時差與用餐時間不足)			
視力衰退			
異常工作負荷促發疾病風險(時差、精神緊張、疲勞)			
中高齡體能與工作負荷			
未落實健康檢查與管理，錯過疾病黃金治療時間			

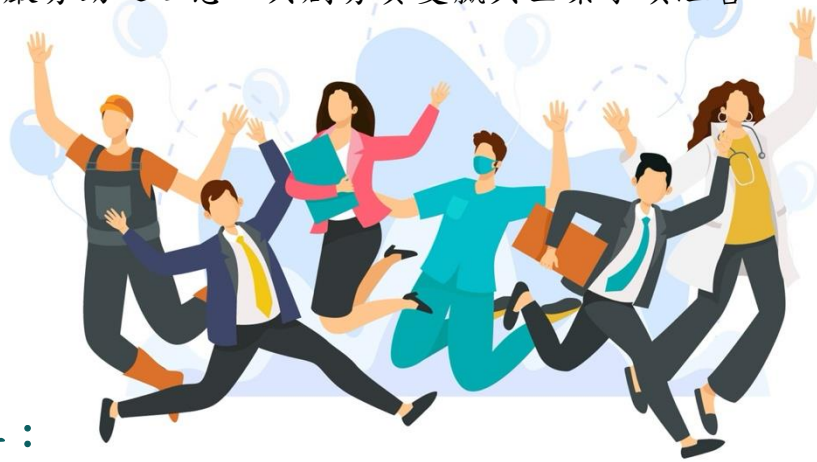
健康風險	篩選高風險保護對象	相關保護措施	管理目標
傳染病、腹瀉、蚊蟲或動物咬傷	定期至衛生福利部疾病管制署官網查詢國際疫情，了解高風險區域分布狀況是否為出團地。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供疾管署防疫資訊。 2. 提供旅遊醫學門診就醫諮詢服務，參採醫師建議備妥藥品、施打疫苗。 	<ol style="list-style-type: none"> 6. 辦理不法侵害講座1堂、課後測驗分數80分以上。 7. 本年度第二季完成哺集乳室設置，並公告員工使用規則。
執行職務遭受不法侵害	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參考執行職務遭受不法侵害指引內容進行盤點。 2. 整理過去組織內外、曾發生之不法侵害事件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實有效之通報流程。 2. 定期辦理教育訓練、模擬演練。 3. 提供公務用通訊設備。 4. 提供防身物品。 	<ol style="list-style-type: none"> 8. 本年度第一季完成防疫包採購，並公告員工領用原則。
產後一年	<p>◆ 可透過以下方式找出保護對象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 產檢假名單。 2. 員工主動告知。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估工作內容是否要調整，如：領隊需出團考量產後生理機能尚未恢復，暫時改為行政作業或國內導遊。若無法評估委由醫護人員協作工作適能評估提建議措施。 2. 提供哺集乳室、哺乳時間。 	

Step 4：篩選高風險群、擬訂保護措施

推動保護措施後可設定每季或半年或每年來檢視其執行成效，可由應檢與實檢人數是否一致、健檢異常人員是否進行複檢追蹤、慢性病是否妥善控制、自覺工作疲勞改善、交通事故與不法侵害通報事件數量是否降低、課程滿意度、員工給予保護措施正向回饋…等，若前述措施員工回饋良好且健康狀況顯著改善則持續推動原有保護措施，若成效不如預期可能於辨識危害因子與健康關聯性時未考量到或低估風險，則應重新檢視並調整保護措施，避免遺漏。

三、勞工健康服務工作規劃與執行：

現行 49 人以下企業依法不需約聘僱醫護人員辦理臨場勞工健康服務，除無醫護人員專業協助外加上人力不足、不清楚法規要求、獲得資訊管道有限…等諸多因素，導致企業不知如何推動勞工身心保護措施，進而影響工作者之工作效能表現，為協助前述企業困境建議可參考本指引之作法或洽詢財團法人職業災害預防及重建中心協助，以落實職業安全衛生法令相關規定，增進勞工福祉、落實健康尊嚴勞動之理念，共創勞資雙贏與企業永續經營。



四、參考資料：

- ◆ 黃靜媛 (2020)甲種旅行社面臨之困境與因應之道。銘傳大學觀光事業學系碩士論文，台北市。
- ◆ 交通部觀光局 2023 年 7 月旅行業家數統計。
- ◆ 110-112 年重點產業人才供需調查及推估。國家發展委員會研究成果報告 (編號：(110)008.0802)。
- ◆ 【安安工商服務時間】勞動，也勞心：跨國領隊的身心高低壓
<https://oshlink.org.tw/about/issue/osh51/455>
- ◆ 旅行業組織與部門
<http://www.ycvs.ntpc.edu.tw/ezfiles/0/1000/img/67/146553241.pdf>
- ◆ 勞動部 107 年 2 月 27 日公告發布「指定勞動基準法第 36 條第 4 項行業」公文 <https://reurl.cc/edvWDW>
- ◆ 臺北市政府審查適用勞基法第八十四條之一工作者工作時間一覽表：網址 <https://reurl.cc/3e10k9>