

南亞技術學院

學生校外實習參考手冊

(實習學生專用)



研究發展處實習就業輔導組

中華民國 110 年 6 月

目錄

一、南亞技術學院與各系聯繫電話	1
二、校外實習要點與執行.....	2
2.1 南亞技術學院學生校外實習實施要點.....	2
2.2 南亞技術學院學生校外實習報告寫作及評核說明.....	2
2.3 南亞技術學院學生校外實習成績考評表(主管用)	8
2.4 南亞技術學院學生校外實習成績考評表(輔導老師用)	9
2.5 學生校外實習轉換實習單位申請表.....	10
2.6 南亞技術學院 110 學年度學生校外實習離退申請表.....	11
三、校外實習參考文章.....	12
職場倫理與工作態度-劉素齡處長.....	12
把話說到別人心坎裡：溝通話術力－臧聲遠總編輯.....	18
談時間管理－林宜儒經理.....	24
職場安全與應變－陳范倫研究員.....	28
—請在遇到性騷擾、性侵害前，看完它—王昭婷律師.....	36

一、南亞技術學院與各系聯繫電話

學校總機：03-4361070

校安中心緊急電話專線：03-4663141(24 小時專線)

國內校外實習緊急事件協處專線：0905-275-602(24 小時專線)

行政單位	分機	行政單位	分機
校長室	1103	研究發展處 實習就業輔導組	2123
軍訓室	5167	機械系車輛組	6406
美容系	4301	室設系	4401
機械系	6406	企管系	5307
環科管系	3301	資工系	6936
幼保系	8601	休管系	9608
廚藝系	9612	餐旅系	9661

二、校外實習要點與執行

2.1 南亞技術學院學生校外實習實施要點

南亞科技學校財團法人南亞技術學院 學生校外實習實施要點

99.03.04 經本校 98 學年度第二學期第六次校務會議通過
100.09.05 經本校 100 學年度第一學期第二次校務會議通過
100.12.29 經本校 100 學年度第六次校務會議更改校名
102.3.21 經本校 101 學年度第四次臨時校務會議通過
102.4.10 101 學年度第八次行政會議暨第八次改名科技大學籌備會議通過
103.12.17 103 學年度第五次行政會議暨 104 學年度第七次改名科技大學籌備會議通過
105.1.20 104 學年度第五次行政會議通過
105.9.1 105 學年度第一次校務會議變更校名
106.6.21 105 學年度第七次行政會議通過

- 一、南亞科技學校財團法人南亞技術學院（以下簡稱本校）為推動學生職場實務訓練，促進產學人才培育之連貫性，促使學生及早體驗職場歷練，增加學生於職場的適應力與就業競爭力，以發揮本校學生務實致用的觀念與能力，特訂定「南亞技術學院學生校外實習實施要點」（以下簡稱本要點）。
- 二、本校學生校外實習課程有下列五種型態：
 - （一）暑期實習課程：

開設 2 學分以上之校外實習課程，於暑期實施，且需在同一機構連續實習 8 週，並以 320 小時為原則(包括定期返校之座談會或研習活動等)。
 - （二）學期實習課程：

開設 9 學分以上之校外實習課程，至少為期 18 週，修讀實習課程期間，除參加定期返校之座談會或研習活動等，學生應全時於實習機構實習。
 - （三）學年實習課程：

開設 18 學分以上之校外實習課程，至少為期 36 週，修讀實習課程期間，除參加返校之座談會或研習活動等，學生應全時於實習機構實習。
 - （四）海外實習課程：

實習機構應經學校評估合格，且實習工作性質與就讀系科相關，並已於學期、學年開設之課程為限。參與學生應通過學校規定之專業及語言能力條件。
 - （五）其他實習課程：

同一學期開設至少 2 學分以上之校外實習課程，且應於同一機構進行實習，每日連續實習達 8 小時；其累積總時數(不包括校外參訪及實務見習)，以不得低於 320 小時為原則。
- 三、各系依前條各款規定開設學生校外實習課程，並訂定學生校外實習實施細則，經系務會議通過，送學生校外實習委員會審議。
- 四、實習機構資格審查：
 - （一）各系就有意願合作之實習機構進行資格審查。實習機構以政府登記核准立案、具有良好制度，且與各系之專業相關之公民營實習機構或法人機構為原則。
 - （二）各系辦理海外實習課程，應審慎評估實習機構所安排之實習內容是否與系科專業核心能力有所鏈結，加強實習內容專業性評估比重，經系務會議通過，需提校外實習委員會討論通過後簽約。海外實習課程之實習地點為大陸地區以外之境外地區，或於國際海域航行之大型商船，且以臺商所設海外先進或具發展潛力之企業和機構（包括分公司）為優先。
- 五、校外實習說明會與媒合：
 - （一）各系舉辦校外實習說明會，並公布實習機會，包含實習機構名稱、實習地點、薪資、工作性質、膳宿狀況等，提供實習機構與在校生媒合參考。媒合成功之在校生應簽訂實習合約送交各系。
 - （二）個別實習計畫書內容至少應包含下列事項：
 1. 學生基本資料：學生姓名、實習單位名稱、實習期間、學校輔導教師、機構輔

導教師。

2. 實習學期內容：實習課程目標、實習課程內涵、各階段實習內容具體規劃及時程分配、企業提供實習課程指導與資源說明、教師輔導訪視實習課程進行之規劃、業界專家輔導實習課程規劃。
3. 實習成效考核與回饋：實習成效考核指標或項目、實習成效與教學評核方式、實習課程後回饋規劃。
4. 個別實習計畫書應於學生實習前完成，並經實習學生及實習機構檢視後簽署同意。

六、勤前訓練：

各系應於在校生赴實習機構前施以勤前訓練，必要時得邀請實習機構派員到場說明實習生的權利、義務及其他應注意事項。

七、實習輔導：

- (一) 校外實習課程為正式課程，學生應遵循實習機構之各項管理規章及相關規定。
- (二) 各系應指派老師擔任輔導老師，並赴實習機構訪視實習生實習狀況，以落實專業實務實習之專精要求。訪視後填寫「輔導老師訪視實習學生記錄表」，送各系主管審閱並存查。

八、實習學生轉換實習單位機制：

赴校外實習之學生因個人因素、公司環境改變、適應困難，可填寫「轉換實習單位申請表」提出轉換實習單位申請，經系輔導教師審核通過，由各系協助轉換實習單位或辦理離職。

九、實習學生離退機制：

- (一) 學生於實習期間表現不佳，經輔導後仍不改正，無法達實習單位要求，經實習單位以正式書面文書要求停止實習者；學生遭遇實習困難或重大變故，經實習單位指導主管或該系校外實習輔導教師輔導後，仍有嚴重實習困難者；被實習機構辭退或自行離職者。前述三種情況的實習學生，除辦理休學之同學外，均須填寫「學生校外實習離退申請表」，經系主任同意並轉知實習機構後，始可停止實習。
- (二) 學期或學年校外實習學生實習期間中途離退者，實習時間每滿 240 小時給予 3 學分，未滿 240 小時者，不予採計學分。
- (三) 因實習機構遇人力精簡、營運不佳或不可抗拒之因素而造成學生中途離退時，實習時間未達校外課程之時數者，學生得由系上轉介或另尋實習機構繼續完成剩餘時數。
- (四) 停止實習同學之修課學分數仍依本校相關規定辦理。

十、因特殊原因無法校外實習：

- (一) 身心障礙生、重大傷病學生或特殊原因無法實習之學生，均需填寫「校外實習學生基本資料/申請表」，由各系系務會議審核通過，另由各系訂定與專業相關之實務工作或課程取代之。其實習成績由單位主管或任課老師考核。
- (二) 因特殊原因無法校外實習學生之修課學分數仍依本校相關規定辦理。

十一、實習成果與檢討：

- (一) 學生於實習結束後，應繳交一篇「學生校外實習報告」，送交各系存查。各系學生校外實習成績計算方式，實習單位主管與輔導老師之佔分比率。經各系會議通過後提學生校外實習委員會討論通過執行。
- (二) 各系於校外實習課程結束後召開檢討座談會，做為下年度改進參考，並擇優獎勵。
- (三) 為提昇實習教學功能，應定期辦理實習機構評估。

十二、雜費：

- (一) 全學期均在校外機構實習者於學期實習期間滿 2/3 後，得申請退雜費 1/5。
- (二) 校外實習期間返校修習當學期必修學分以及配合系所發展之特殊課程者，得申請

退雜費 1/5。

十三、教師鐘點費：

依「南亞技術學院教師授課時數及支給超支鐘點費辦法」辦理。

十四、業界專家輔導費：

依據「教育部補助及委辦計畫經費編列基準表」、「教育部補助技專校院辦理實務課程發展及師生實務增能實施要點」辦理。

十五、實習學生安全維護：

(一) 國內實習意外事故處理

由發生意外學生或實習機構立即通知實習輔導教師，並通報本校校安中心依照規定處理。

(二) 海外實習意外事故處理

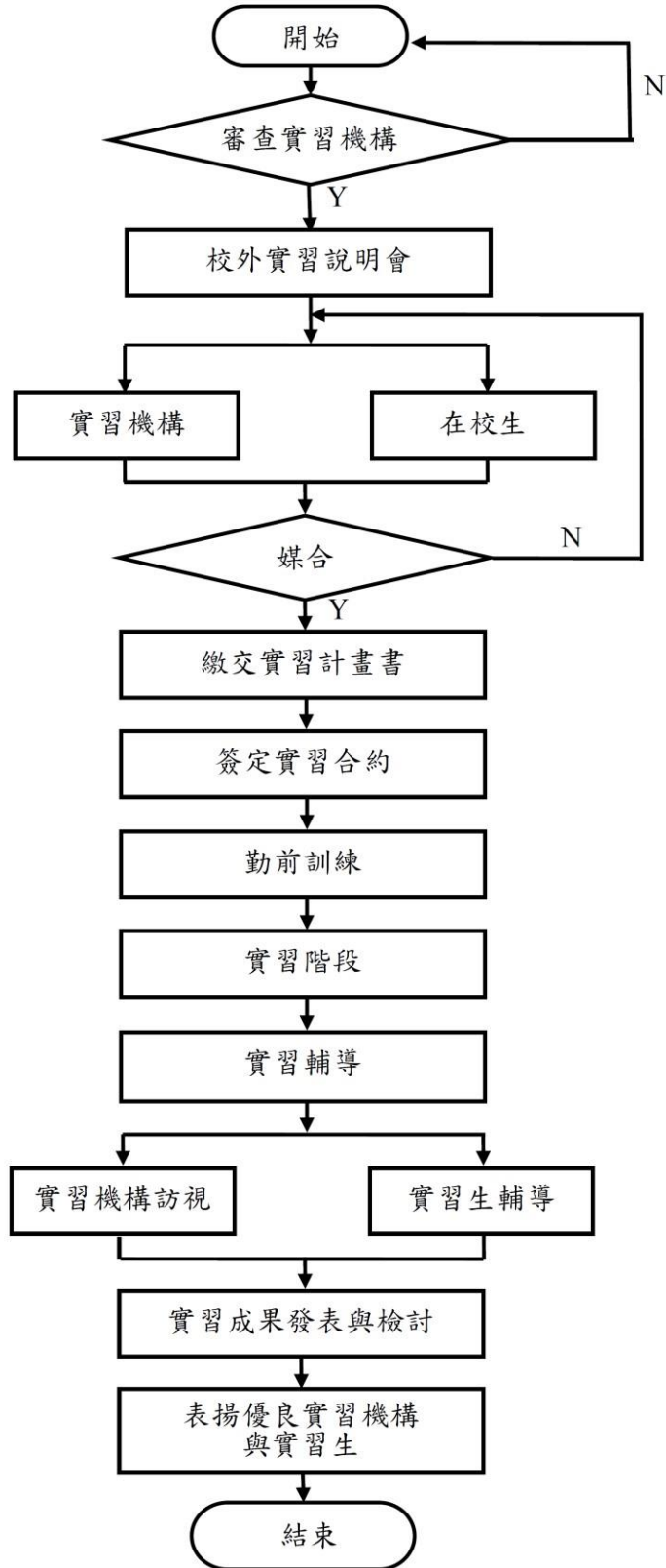
由發生意外學生或實習機構立即通知當地實習單位主管，連絡系實習輔導老師及家長；由實習輔導老師通報本校校安中心依照規定處理。

十六、實習糾紛或爭議處理機制：

由各系輔導老師與實習機構雙方研議，共商問題解決方法，若尚有爭議得提送校外實習委員會處理。

十七、本要點經行政會議通過後，陳請校長核定後公布實施，修正時亦同

南亞技術學院學生校外實習作業流程



2.2 南亞技術學院學生校外實習報告寫作及評核說明

南亞技術學院學生校外實習報告寫作及評核說明

一、實習報告封面依封面格式繕打，字體大小：校名 18、學生校外實習報告 20、題目 18、其餘為 16。二、實習報告結構

- 1.封面
- 2.目錄
- 3.實習工作計畫表
- 4.前言
- 5.本文（自行依實習工作計畫訂定題綱，如：第一階段報告可作實習公司簡介、組織、功能等。題綱應先送輔導教師及單位主管確認核示，依報告結構繕寫。）
- 6.建議與心得
- 7.參考文獻
- 8.工讀實務實習成績考評表（主管用）
- 9.工讀實務實習成績考評表（輔導老師用）--封底三、實習報告寫作

1.封面：依規定格式，勿另行設計或任加圖案。

2. A4 規格由左而右以電腦繕打，以紙本或 Email 存取。

3. 字體大小：題綱 14 號字、本文 12 號字。

4. 自前言起編列頁碼。

5. 列印：以楷書列印，雙面印刷。

6. 裝訂：用訂書機裝訂左側，勿用塑膠夾或鐵夾。

7. 勿影印現成資料充數，涉及公司技術機密資料不得列於報告。

四、實習報告評核

1.學生將實習報告繳交給主管時間：

第一次： 年 月 日繳交校外實習（一）。

第二次： 年 月 日繳交校外實習（二）。

第三次： 年 月 日繳交校外實習（三）。

第四次： 年 月 日繳交校外實習（四）。

2.請務必準時繳交，逾時將依規定核扣實習成績，「學生實習每月聯繫表」每月月底前送交指導老師列入實習成績評核。

3.實習報告內容不符實際或未用心寫作者，請單位主管、輔導教師給予輔導後退回學生修訂後再予以評核。

4.實習報告修訂定案後，依序陳核，另印送實習機構主管一本，輔導老師一本，學生自存一本。

5.學生實習報告由各系存查，實習結束學生應將實習報告電子檔繳交輔導老師彙集後送各系製成光碟片保存。

五、實習成績不及格或中途停止實習者，將依規定補修學分。

六、實習報告封面格式如下：

南亞技術學院

學生校外實習報告

題目

學 年 _____ 學年第 _____ 階段

課 程 _____ 校外實習()

班 級 _____ 系 _____ 年級 _____ 班

學 號

姓 名

實習機構

指導老師

報告繳交日期 (學生填):

報告收件日期 (主管填):

2.3 南亞技術學院學生校外實習成績考評表(主管用)

南亞技術學院學生校外實習成績考評表（主管用）

班 級	系 年級		學 號		
姓 名					
實 習 單 位	公 司 廠 (處)		課		
實習評核期間	自 年 月 日 至 年 月 日 止 (每二至三個月為一階段)				
工 作 表 現 成 績			心 得 報 告 成 績		
評 核 項 目	配 分	得 分	評 核 項 目	配 分	得 分
1.敬業精神	15		1.報告結構內容	10	
2.品質效率	15		2.報告與實務工作關聯性	10	
3.學習熱忱	15		3.建議事項	10	
4.團隊合群、職業倫理	15		4.繳報告準時性 (遲交一天扣 1 分)	10	
小 計(1)	60		小 計(2)	40	
階段考勤 (3) (用人部門填寫)	事假 小時 (扣 0.2 分/小時) 扣 分 一般病假 小時 (扣 0.1 分/小時) 扣 分 住院病假 小時 (扣 0.03 分/小時) 扣 分 合計扣 分 曠職 小時 (扣 0.5 分/小時) 扣 分 遲到早退 次 (扣 0.2 分/次) 扣 分				
主管評核成績 (1) + (2) - (3)					
評語與建議：					
說明：一、雙線以上欄位由實習生詳細填寫。 二、遞送順序：學生→單位實習指導員→單位主管→部門高階主管→學生(或技合處)→輔導老師→各系辦公室。 三、報告結構內容有誤或寫作草率，請退回學生修訂或重寫。 四、每三個月繳交一份實習報告，繳交日期為：					

實習機構指導員： 單位主管： 部門高階主管：

2.4 南亞技術學院學生校外實習成績考評表(輔導老師用)

南亞技術學院學生校外實習成績考評表（輔導老師用）

班 級	系 年級		學 號		
姓 名					
實 習 單 位	公 司 廠 (處)		課		
實習評核期間	自 年 月 日 至 年 月 日 止 (每二至三個月為一階段)				
平 時 成 績 評 核			期 末 成 績 評 分		
評 核 項 目	配 分	得 分	評 核 項 目	配 分	得 分
1.工作學習心得報告	10		1.報告結構品質	20	
2.平時聯繫與互動	10		2.口頭報告	20	
3.實習計畫與報告大綱	10		3.處世觀念	10	
4.學習熱忱	10		4.學習效益	10	
小 計(1)	40		小 計(2)	60	
輔導老師評核成績 (1) + (2)					
評語與建議：					

輔導老師：

單位主管：

2.5 學生校外實習轉換實習單位申請表

南亞技術學院學生校外實習轉換實習單位申請表

系別		班級		實習期程	<input type="checkbox"/> 暑期 <input type="checkbox"/> 學期
姓名		學號			<input type="checkbox"/> 學年 <input type="checkbox"/> 海外
原實習公司		到職日期		離職日期	
新實習公司				擬報到日	
離職原因					
自我檢討 (改善對策)					
輔導老師輔導意見 (檢討及新工作的 評估，需附實習 機構評估表)					
備註	1、轉換實習公司若為個人因素，將視情節簽報懲處。 2、個人因素自行離職缺勤達 1/3 者(即四週)，該階段不予核計實習成績。 3、學生已確認新實習公司並經輔導老師審核通過後才可離職或轉換。				
系主任	就輔組組長	課務組組長	研發長	校長	

2.6 南亞技術學院學生校外實習離退申請表

系別		班級				
姓名		學號				
實習機構		離退日期				
原實習期程	年 月 日至 年 月 日 (共 週, 小時)					
已實習期程	年 月 日至 年 月 日 (共 週, 小時)					
離退原因						
輔導記錄						
備註	<p>1.視實習時數給予選修學分，每完成 160 小時以 2 學分計算，以此類推。</p> <p>2.未滿 160 小時之實習時數，該實習課程以 0 學分計算。</p>					
學生簽名	輔導老師	系主任	就輔組組長	課務組組長	研發長	校長

三、校外實習參考文章

職場倫理與工作態度

撰文：華亞科技股份有限公司

劉素齡人力資源處長

何謂『職場倫理』？

所謂倫理，包括「倫」與「理」兩大範疇。「倫」是指人與人之間的恰當關係，而「理」是規範或準則，所以「倫理」是指人際關係中所共同遵循的規範，是人類是非善惡的標準及行為準則。它是人類與生俱有的天理與良心，使人知道什麼是對的，什麼是錯的。所以倫理基本上應是人類社會的一種自發性形成的規範。

中國人自古以來講究五倫，亦即『天、地、君、親、師』。所謂『天、地』，指的是人與大自然及與整個宇宙的關係；而『君、親、師』則是談到人與人所組成的群體(包括：國家、家庭、以及學校)的關係。但這個觀念中少了現代社會中重要的兩個環節，亦即『人與人』之間的關係及『人與工作(生產)組織』之間的關係，兩者合起來就是所謂的『職場倫理』--也可以說就是在職場中的人際關係。

因為企業存在的目的是為了獲利賺錢、永續經營，所以在職場上，強調紀律、效率、績效、團隊精神及對上、對下、對同儕及對客戶間的關係互動與維持。故，職場雖然和學校一樣，都是由一群人所組成，但是因為存在的目的不一樣，所以人與人之間的互動、要求及存在的樣態也完全不一樣，這是社會新鮮人在踏入職場前必須先有的認知，並要恪遵職場倫理，才能夠擁有正確的心態、進而具備正確的態度、行為，在職場上適應、勝任愉快。

五大基本『職場倫理』

前面已經提到，職場倫理是指在職場中的人際關係。但是，我們都知道人是最複雜的動物，人際關係也是最高的藝術，我們也不能為了維持人際關係而變成『鄉愿』，或試

圖『取悅每一個人』而迷失了自己的立場及原則，故，提供以下五大基本準則，只要能好好把握，你一定能在職場中如魚得水。

1. 尊重：學會在職場上如何尊重別人，包括：

✓ 尊重對方的職位與職權

在職場上，你可能會對某些人的能力感到懷疑，但只要他的職位高於你，你就要因為尊重他的職位而尊重他。尊重別人的職位與職權，其實就是尊重在這裡上班的每一個人，其實就是尊重你自己。

✓ 尊重別人的名譽與形象

在職場上，不論一個人的職位高低、能力高低或人品高低，我們都要尊重他(她)的名譽與形象，也就是要學著隱惡揚善。那麼，別人也會尊重你，不過，所謂隱惡揚善決不是逢迎拍馬或是非不分，而是要秉持誠懇正直的態度。

✓ 尊重彼此之間的差異

每個人都有各自的想法與習慣，在職場中，只要不影響團隊的運作與績效，我們都要學著尊重對方與自己之間的個別差異，並進而從差異中學習、欣賞對的優點及長處。

其實，同事之間若懂得對彼此的相互尊重，相處時反而可以最輕鬆自在，因為不必處處防著別人、怕別人藉機譏笑你、羞辱你。這種道理，對身為職場新鮮人的你更是重要。

2. 包容：其意涵比相互尊重更深遠。面對同儕，即使差異再大，再多的不願，也還是要合作，並相輔相成。

3. 欣賞：即使利益有衝突，也還是要看對方很順眼，並且真心讚賞對方的優點與成就。

4. 接納：不要太過本位主義，膨脹自我，要能認清，現在的職場，靠個人的單打獨鬥是不夠的，你需要夥伴，跟你共同學習、成長，所以，由衷的接納每一個人吧，並相信他(她)也是團隊中不可或缺的人。

5. 肯定：每個人都有自尊與自我成就的需求，而這個部份主要就是來自於主管與同儕的肯定，所以學會肯定別人的貢獻與成就，也是在職場上成功的重要因素。

職場倫理基本上是為了使每個人都遵守職場上的程序與運作規範，從而讓全公司所

有的人，在脫離組織層級的規範之後，仍然可以有很好的關係，在彼此之間真正建立起美好的人際關係。因此，我們應該透過良好的職場倫理，去強化在職場上的人際關係，使個人與整個公司都立於不敗之地。

除了人際關係之外，在工作場所，也要特別注意工作安全，所以也有專家另外再提出工程職場倫理的說法，提醒各位社會新鮮人要銘記以下這些原則，才能確保擁有一個平安的工作生活。

1. 一定要嚴守安全規範與準則、參加安全訓練

每個工作環境都會存在程度不同安全風險，若掉以輕心，則你所傷害到的可能不只是你自己，也很可能會傷及無辜，危害公司的生存，故不可不慎。

2. 聽從資深人員的建言

在職場裡，要多聽別人的建言，不要鐵齒；即使是你眼中一事無成的老前輩，他的建議都很可能是金玉良言。事出必有因，多聽前人的指點不會錯，不聽老人言、吃虧在眼前；在工作場所，資深的前輩或許曾經歷過許多的慘痛經驗，你千萬不要嫌他囉嗦，多虛心受教，相信一定可以獲利良多的。

3. 一定要按照標準作業程序(SOP— Standard Operation Procedure)操作

公司內部針對重要的作業流程，通常會訂定 SOP，以確保工作能正確無誤的被執行，所以，你進入職場中，也要遵循這些作業程序，這樣，你的工作才不會抵銷別人的努力，也才不會造成意外與災害的發生。遇到不會或不清楚的地方，千萬不要自以為是或不好意思，一定要詢問清楚，不要弄巧成拙，否則不但傷害公司或同仁的利益，也會讓你自己的職涯留下不好的紀錄。

工作態度

我們常說，一個人的態度往往決定了一個人的高度，許多企業界經理人都都強調，當他們在甄選新人時，「專業技能很重要，但工作態度和人生觀更重要，能不能團隊合作更是考量重點！」由此可知，工作態度是決定一個人能否在職場上成功、勝出的關鍵。所以，具備正確的工作觀念就變成每一位社會新鮮人必需要學習的課題了。有了正確的工作態度，才能培養敬業精神、樂在工作。

什麼是工作態度？就是你工作時的心態與表現，它可能是你的人格特質的表現，但也可以靠後天來改變的。我們可以透過以下的面向來檢視一下自己是否具備了正確的工作態度。

1. 勇於負責的態度：對於工作職責所在，能全力以赴；沒做好時，也不推諉、不找藉口，而是努力找方法來改善。
2. 勇於創新改善的態度：是否能在工作上發揮創意，不斷求新求變求進步？
3. 勇於任事的態度：對於主管指派的額外工作能欣然接受，並努力完成；需要承擔責任時，也能勇敢接受、不逃避。
4. 積極達成任務的決心：被交辦任務時，即使遇到困難，也能積極尋求解決方法、不放棄，並在限時內完成任務，不拖拖拉拉。
5. 自我反省的能力：遇到挫折，要能先反省自己，而非怪罪別人。自我反省也是一種自我成長的動力。在職場裡，一個人如果欠缺反省能力，最後一定會被孤立於團隊之外，而不願與之共事。
6. 熱情、有親和力：職場上與同仁間的互動十分重要，不要對人冷漠，讓人覺得你沒有熱情或每天臉臭臭沒有笑容，缺乏親和力，那麼別人不敢也不願與你接近，則你將錯失很多夥伴間互相學習、互助的機會。
7. 主動的精神：辦公室電話響的時候，主動代接協助處理並留字條；在別人工作忙的時候主動幫忙；同仁遇到麻煩，主動關心，伸出援手；看到燈沒關、地上有煙蒂垃圾，主動關燈或撿拾等，這些都是小事，但是卻是職場中很容易就可以觀察出一個人是否有主動的精神。不要讓自己閒著，主動積極的去爭取工作，你一定能在這些過程中得到更多的學習與回饋。

8. 不抱怨、發牢騷：在職場上你會碰到各式各樣的人與狀況，很難能事事如意，所以要注意自己是否常表現出憤世嫉俗或怨天尤人的樣子，也不要常常發脾氣、發牢騷或在背後批評別人，讓自己變成工作場所中的情緒禍害或亂源。
9. 溝通的能力：當遇到因為立場、目的不同而產生意見衝突時，要能以開放的心胸、客觀的立場主動溝通，不要堅持己見一味反對，要學會換個角度思考並認真傾聽別人意見，更要學習在溝通後遵從共同的決議來做事。
10. 不斷的學習：這是一個知識經濟的時代，對於自己的專業領域或所處的產業新知，都應該要不斷學習、充實自己。不要只是依賴由公司或主管來協助你學習、進步，而是你自己要負責，透過各種不同的管道與機會來學習。
11. 關心公司的營運並以公司為榮：不論你在公司是正式人員、契約工或實習生，都應該關心公司的營運並以身為這家公司的一份子為榮，全力以赴。如果你只是把自己當作一個過客、旁觀者，那你將永遠只是這個組織的過客，無法融入。

只要你能努力讓自己擁有上述的工作態度，相信你一定能在職場上受到賞識與重用的。至於如何能樂在工作呢？其實道理就在「心存感恩」。要知道：能工作、上班，是最有福氣的人，而且可以讓我們和這麼多同樣有福氣的人在一起。只要隨時具備這樣的心態，再困難、不愉快的情緒也能轉化。而且，它會形成一種動力，感染自己，也影響別人。

結語

上班、工作是很辛苦的，和學校的生活完全不一樣，如果沒有成就感，一定很容易倦怠，但成就感不是靠別人給你的，而是以自己的能力、態度與努力去贏得的。實習，只是你職場生涯的起步，若想要有好的開始，就必須從上班的第一天起，學習管理好自己、腳踏實地，不要隨便偷懶打混，即使只是實習生，也努力做好自己的本分，好好表現。

最後，要提醒各位參加實習的同學，唯有珍惜當下，才有機會成就未來。或許，這次的實習，對你來說只是學校課程中不得不參與的一個活動，但是，其實，學校已經用心地在利用這個機會幫助你儘早接觸、學習職場的生活，你要珍惜每次的面談、參觀、實習的機會，因為，每一次的機會都有可能變成你人生中重要的轉捩點。不要去抱怨你的實習機會，因為沒有一個工作或公司是完美的，但是你的心態決定你可以從這得到多少。專業知識可以複製，但態度無法模倣，你的未來操之在你自己！

把話說到別人心坎裡溝通話術力

撰文：CAREER 雜誌

臧聲遠總編輯

說話，看似稀鬆平常，對於一個人在職場上的成就，影響甚大。

形象顧問專家陳麗卿指出，一個人在眾人眼中的形象，存在著「7：38：55」法則，其中「7」是說話的內容，「38」是表達的形式，「55」是外表的評價，也就是說，你怎麼說話與穿著，就決定了別人對你的看法。

「一個人要成功，就一定要穿對衣服、說對話，」陳麗卿強調，「而這些都是學校沒教的競爭力。」說話，看起來也很簡單，其實學問可不小。

在日本，教導如何使用日語敬體的書籍，銷量總是長紅，顯示重視禮節的大和民族，仍然亟思把話說得更委婉、更得體。在台灣，提升「說話力」的書籍，也是琳瑯滿目，甚至精細到各種情境的模擬，包括了：拒絕別人的技巧，催人於無形的催促秘訣、怒火中燒時的緊急降溫法……。

年輕世代的語言通病

其實，要提升個人的「話術力」，首要之務，是先認清自己在口語表達時，出現了哪些問題。

大致來說，年輕世代在說話時，常見以下 6 大通病：

1 語助詞、贅語太多

陳麗卿觀察，年輕世代在對話時，喜歡用嗯、哦、欸等語助詞，取代「是」、「瞭解」、「知道」等清楚的字眼，語氣聽起來比較輕慢，同儕之間這麼對話，無可厚非，但是聽在年紀較長的主管耳中，難免刺耳。

有時候，則是言語中夾雜著太多「那個」、「我本身」、「然後哦」等贅語。劉文英提醒，贅語會讓語言顯得「臃腫」，讓聽的人感到困擾、不耐煩，甚至因此會對你的專業能力打上問號。

2 稱謂使用不當

即使是一般人也常犯這個錯誤：打電話找人，對方不在，請他人留話時，「我是××公司的×先生（小姐），請他再回我電話。」事實上，「先生」、「小姐」是對他人的尊稱，不適合用來自稱。

稱呼他人，也有技巧。直呼其名，當然沒有禮貌，但是動輒喊別人「大哥」、「大姐」，也未必人人愛聽，像陳麗卿就承認，並不樂意成為姊字輩。

最好的方式，是先用正確的職銜稱呼，再觀察適合的稱謂，特別是要考慮彼此的關係。有些主管比較沒有架子，同事可能直接喊他英文名字，但是如果沒有熟稔到那種地步，就要盡量避免。

3 有話直說，不考慮聽者的感覺

筆爾行銷顧問電話行銷教練劉懷慈指出，年輕世代主觀意識較強，經常是從自己的角度說話，而且言詞間常充滿質疑、挑釁的意味。

像她就觀察到，很多年輕的電話行銷員，遇到對方拒絕時，劈頭就是一句「為什麼你不需要呢？」會讓聽者感到很不舒服。

「沒有人喜歡遭受別人的質疑，」劉懷慈強調：「當你咄咄逼人時，反而會激發對方的防衛心。」

4 眼神、表情、動作不恰當

說話時，動用的不只是聲音，你的眼神、表情、肢體動作，都會一起傳遞出訊息。

眼神是一大關鍵，許多人說話時，眼睛不看著對方，甚至是四下游移，都會讓聽者產生不愉快的感覺，和主管說話時，更是忌諱眼神飄忽。

表情和肢體動作，也要注意。劉文英指出，年輕世代說話時，會不自覺地擠眉弄眼，有時候會因為太緊張，「手不停地摸頭髮，身體扭來扭去，」劉文英形容。這些不當的肢體動作，對於口語表達的效果，都是扣分。

5 不懂得傾聽

「傾聽」，也是一種語言，甚至可能比長篇大論更動聽。溝通大師黑幼龍就在書中提及，他曾經在機場過境時，和一位外國女士交談，最後對方表示：「和你談話真是愉快。」黑幼龍透露，其實，他什麼也沒說，只是扮演了稱職的聽眾而已。

不過，許多人忽視了「傾聽」的重要性，在談話中，對方話還沒說，就急著打斷或回應，這也是錯誤的口語表達方式。

說服力來自「同理心」

檢視自己平時說話的毛病後，就要從態度和技巧兩個面向，提升自己的口語表達能力。

「我思故我說」，言語反映了我們內在的態度。因此，要改變我們的話術，就要先改變態度。

劉懷慈建議，首先，要認清楚自己在什麼樣的環境、時空背景，和什麼樣的對象說話。年輕世代從小習慣以簡訊或 MSN 用語溝通，可能同輩之間溝通無礙，一旦進入職場後，就得從「專業形象」的角度，思考自己的說話態度是否合宜。和主管、客戶說話，表達方式也要拿捏，切勿「裝熟」、沒大沒小。

另外，說話的目的不只是「把話說出來」，也要讓對方「聽進去」。因此，說話時盡量運用「同理心」，哪些話語自己覺得難聽，就不要用在別人身上。對話時，遇到不同的意見，要先表現出認同，而非急於駁斥、質問，才能爭取到繼續說下去的機會。

話術力升級的法寶

至於說話的技巧，專家建議可以透過 3 種管道學習：

- 1 向高手學習：在職場上，平時不妨多留意口語表達較出色的同事，觀察他們是怎麼和別人溝通，哪些技巧可以運用在自己的話術上。
- 2 向專家學習：坊間有很多表達溝通方面的課程、演講、書籍，多找機會瞭解專家的話術技巧，也可以參考電視上的名嘴是怎麼說話的。

③向自己學習：觀察自己，其實就是一種很好的學習方式。比方說，用錄音機錄下自己說話的聲音，從聽者的角度找出自己的改善空間。講電話時，也可以在面前放鏡子，看看自己說話時，會不會出現奇怪的表情，或不自覺的肢體動作。

6 大技巧讓說話更動聽

態度和觀念到位後，就要勇於練習說話，並時時提醒自己，用話術的技巧幫自己的表達能力加分。

①堅定的眼神：說話時，眼睛一定要注視對方，特別是跟主管或客戶對話，目光焦點最好鎖定在兩眼到鼻子間的三角位置。

②肯定的語氣：話要說得動聽，未必需要是甜言蜜語，只是在表達時，多加入一些正面、肯定的訊息，善於電話行銷的劉懷慈就強調「聲音聽起來要帶微笑」，即使對方看不到你的臉，從聲音就會對你產生「好感度」。

③開放的手勢：說話時要避免不當的肢體語言，但是適當的手勢或動作，可以讓你的話語更有說服力。

④有條理的表達方式：邊想邊說，很容易離題或不知所云，如果要表達重要的事情，最好事先準備，甚至用筆寫下來，並逐項列點，可以幫助你理清思緒。

不過，就算有千言萬語要說，也要以簡單扼要為原則，陳述理由時，盡量控制在 3 個以內，每則論述控制在 1 分鐘之內，才不會冗長雜蔓。

⑤當個好傾聽者：能夠傾聽他人說話，不隨意打斷，不但是貼心的表現，更是禮貌。

電話行銷中，甚至還有一種「傾聽式語言」，強調要以瞭解對方的感受為出發點，如果提出問題，也要以關懷的方式呈現，而非質問或追問。

⑥正面的思考態度：外在形象是內在態度的延伸，只要一開口就是批評、抱怨、責備，不僅聽者覺得刺耳，其實也替自己製造負面的形象。溫暖、正面的思考態度，你說的話才會讓人感到如沐春風。

言之有理·言之有物·言之有趣

「人的最大魅力不在於外表，在於談吐。」會聊天跟具備溝通力是兩回事，你講得興致高昂，人家可能聽得乏味，搞不好還心生反感。想讓談吐更迷人，必須進一步符合「言之有理、言之有物、言之有趣」的 3 大原則：

◆言之有物：廣泛涉獵培養涵養

聊天內容豐富、有深度，讓人想聽。這需要經常閱讀，多涉獵各種知識、常識，培養自己的興趣（如網球、圍棋、品酒、電影），從人生經驗提煉談話的深度和廣度。

◆言之有理：說話要有說服力

講得有道理，令人能夠認同。必須邏輯性強，條理清楚，意思明確而完整。你可以借用起、承、轉、合的基本結構來勾勒談話內容——「說明主題→承接主題→逆轉主題以創造高潮→做結論」，使聽者能掌握你要講的主題。如果擔心臨場無法應變，最好事先寫好講稿或擬妥腹稿。

「捨去法」是談話的要訣。講得太多，有時反而讓人覺得你思維混亂；長篇大論介紹一個產品的 20 大優點，等於在說這個產品沒有優點，不如強調這個產品比其他產品厲害的 2 大特點，讓聽者印象深刻。

想和人達成共識，或者要在短時間內與不熟的人溝通時，尋求漸進式的「頻率調整」是必要的。先聊一些一般大眾能認同的話題，逐漸把你和對方的說話頻率調到比較接近，甚至做些跟他類似的肢體語言，讓他覺得你跟他是同一國的，這時再切入你要談的主題，就很容易獲得對方認同。

◆言之有趣：有故事性才迷人

故事性很強，讓人感興趣。技巧在於：以劇情手法來鋪排談話內容，強調其中感人或好玩的趣味點，使用更生動的用詞遣字及聲音表情，運用輕重緩急、抑揚頓挫的音調變化，時而高昂、時而輕柔，使你的故事變得更具吸引力。

故事要說得好，往往涉及深層情感共鳴。王介安舉例說：「八八水災時，我看到一則新聞：一個青年連車帶人被土石流沖走，傷心的媽媽拿著外套在河邊等他，媒體問這位媽媽為什麼拿著外套？她說：『我怕兒子上岸後會冷。』聽到這句話，我就哭了，因為這傳達了媽媽的心情。」

上台說話技巧

除了「一對一」溝通外，上台簡報與演講，也是職場必備的溝通技巧。很多人視上台說話為畏途，其實只要掌握以下原則，對群眾說話並沒有想像那麼恐怖。

【說話術公式 1】對主題的審思＋生活化的故事－無關痛癢的細節×情境反應÷過當的時間安排＝輕輕鬆鬆地划入主題 倒吃甘蔗

許多人上台時，常單刀直入以「今天要談的是某某主題」做為開場白，鈕則勳認為，和制式八股的開場相比，「鴨子划水」式的開場更引人入勝，不妨用些生活上的小故事或舉名人的例子，帶出內容的重點。

開場是與聽眾建立良好互信關係的重要時刻，因此，最好避免不恰當的用語或贅詞，如：「不好意思，我今天沒有什麼準備。」而且開場不宜長，大約佔總長時間 1/6 即可。

【說話術公式 2】條列式重點＋震撼力數據－東拉西扯×影劇高潮起伏÷多餘的垃圾資料＝以勢如破竹之勢持續送熱力

將論點加以條列，做為演講的骨幹，再適時添加小故事或例子。可列出至少 3 個重點，將論點一一條列出，能夠使整場演說的層次更加分明。

【說話術公式 3】清楚的論點＋互動式的轉折－拖泥帶水×超級回馬槍÷增添新資料＝快樂收網 滿載而歸

演講進入尾聲之際，最好給聽眾一記超級「回馬槍」，加深聽眾的印象。最忌將前述的重點再一一重複，不妨用故事、廣告詞等創意的方式做結論。創意開場加上特殊結尾，最好還能首尾呼應。

【說話術公式 4】豐富的臉部表情＋從容不迫的手勢－扭捏不自在×多變的音調÷習慣動作＝表演與說話融合的最高境界

在溝通過程中，可以透過生動比喻、手勢及簡報檔案等，建立聽眾強烈的印象。但手勢適度即可、不要太多，既可以凸顯演講重點，還可以適度地消除緊張的情緒。

而且在演講時，可根據聽眾的反應及回饋即時地調整內容。

【說話術公式 5】說同樣的語言+幫助對方解決問題的意願—不變應萬變×設身處地為對方設想÷透露對方禁忌=悄悄進入對方心靈

展現同理心，最佳的演繹方式莫過於說同樣的語言，例如：說台語，讓聽眾覺得「我們是同一國的人」。更進一步的話，就是能夠設身處地、幫對方著想，例如：簡報時，站在客戶或老闆的角度設想，並提出解決方案。展現出高層次的同理心，自然很容易能夠獲得共鳴。

另外，事前進行聽眾背景的分析，不僅可以展現同理心、投聽眾所好，而且也能避免碰觸可能的敏感議題及禁忌，如此方能更快打動聽眾。

談時間管理

撰文：華亞科技股份有
限公司林宜儒人力資源
處經理

在現今忙碌的社會中，人人都知道「時間」的可貴，也知道「時間」的重要，然而，卻不知如何掌握它，更別提妥善運用「時間」了。

大家都當過學生，都知道學生最多的就是「時間」，但卻往往將「時間」浪費在發呆的狀態，或是常常三五好友泡在一起閒磕牙，不然就是宅在宿舍或家裡上網、睡覺，學生很容易像這樣，做著無意義的事情，便把時間浪費掉了！

其實做好「時間管理」並不難，其原則在於主動掌握，而非消極回應，所以事前規劃就很重要了。每個人的時間都是一樣的，因此時間管理就是要善用及分配自己的時間，且掌握幾個重要訣竅，就能做好時間管理了。

「找出什麼事是必須做的？」這是「時間管理」的首要關鍵，簡單說就是「找事做」。找到要做的事情後，將事情設定成具體的目標，當然目標的設定一定得切合實際。美國耶魯大學提出的目標設定七步驟很適合運用：

1. 先擬定出你要的目標，譬如：我要參加社團活動
2. 列出您達成這目標有什麼好處？譬如：可以好好磨練自己「做人做事」的能力，特別是那些在目前課堂上可能很不容易練習與學習到的能力，像是表達溝通能力、企劃執行能力、團隊合作能力、人際互動能力等等。
3. 列出會影響您達不到這目標的障礙或困難點？
4. 列出所需要的資訊
5. 列出可尋求的支持對象

6. 訂定出行動計畫

7. 訂定出達成目標的期限當然，我們都會有很多的目標想要完成或達到，因此，做好「時間管理」的第二關鍵步驟便是「將目標設定優先順序」，才不致浪費時間！

通常，無論在讀書或工作時，我們都會懂得要先應付處理「緊急且重要的事」，但卻也常常會處理一些看起來緊急卻不重要的事，往往也讓自己陷入整天不之在忙什麼。如果您還是在學的學生，其實最重要的是要去做重要但還不是很緊急的事，例如讀書、進修等，因為這有可能是您人生中很重要的目標。

在設定優先順序時，可以將目標或事情依「緊急、不緊急、重要、不重要」來劃分，就可以清楚建立時間管理的架構，再以「輕重」、「緩急」兩個維度來區分優先順序：

最優先：重要且緊急（必須或一定要做的事） 次優先：

重要不緊急（應該要做的事）

低優先：不重要但緊急（量力而為的事情）

後優先：不重要也不緊急（不見得要自己去做的事情）

一般來說，如果能夠掌握好「目標設定」及「訂定優先順序」這兩大時間管理訣竅且妥善的應用，相信你應該就是「時間管理」的箇中高手了。然而，除了妥善運用「時間管理」技巧外，更多時候我們很容易讓自己有拖延事情的藉口或理由，不知不覺還是會把時間浪費掉，而完全不自知，所以我們還要時常檢視自己面對事情的態度，才能真正做好「時間管理」。

時間管理最大的敵人就是「改天再做」這個毛病。所以適時的檢視自己是否有拖延時間的惡習是需要的。大家可以從以下幾種情況來觀察自己是否也會犯拖延的毛病！

一、 目標設定的期限未到，急什麼？

正因為期限未到，所以我們可以有充分的時間及機會去完成並達到目標，然而，如果拖延了時間，往往就會讓「機會」變成「問題」了。

二、 這件事情太難了！

這或許是我們常常會有的藉口，但事情或目標會因為拖延時間就可以降低困難度了嗎？

三、 我知道這事情很重要，但不急啊！如果我們不先處理重要的事，都要等到急的時候才要做，這樣往往所有的事就都會變成緊急又重要，這樣往往無法完成所有的目標。

四、 我在壓力下表現的成就或績效會比較好！

為何要以別人所施予的壓力才能做好事情，而不是依自己所創造的壓力來提升自己的表現，且亦可讓自己有多餘的時間來應付其他突發的事情。

五、 我現在沒心情做這事情！

我們常會認為自己要在心情愉悅的狀態下才能有好的表現，但往往這都是自己常用的藉口，來讓自己怠惰不願積極去做！

六、 或許我不急著做，別人會幫我做！

如果讓事情變成都是由他人代為處理，恐怕很快地你的重要性就被取代掉了！

七、 我總是很忙，真的沒時間做這件事！

當有這樣的狀況發生時，就應該要以事情的優先順序的方法來檢視自己手邊的事情，比較這些事情的重要性。

八、 這件事可能行不通，所以可能不用做了！

如果我們連思考或還沒動手前，就認定事情行不通，是很難達到目標的。想知道到底行不行的通，還是要動手做了才知道！

九、 在做事之前，我想先休息一下！

何不想想或許應該是把事情做好後，再好好休息一下犒賞自己！

十、 從下個月開始再進行！

時間最大的敵人就是改天再做，往往一拖延就好幾個月了，所以要讓「馬上辦」習慣化！

如果你有上述拖延的惡習，則不妨以書面表列出為何拖延的理由及完成事情的好處。通常您會意外發現，完成事情的好處多過於拖延的理由，試試這簡單的方法，或許可以讓您及早覺醒面對現實，會對拖延的事情立即採取行動。

時間管理的重點，不僅只在於如何管理自己的時間，同時也要善用時間來管理自己。幾項常用的「有效的時間管理」祕方，有助於大家妥善利用時間。

1. 養成好習慣「物歸原位」，避免浪費時間找東西。同時，習慣性保持桌面井然有序，亦可避免需花時間清理。
2. 善用提醒小卡或筆記本，可減少重複犯錯的機會，亦可節省回想的時間。
3. 把握通勤時間: 在每天通勤的時間中可以做些小事。例如學習第二語言，背單字或聽力的學習；看一些公司相關的報表或學校作業；聽聽廣播或上網接觸新商情；也可以在腦中計畫或籌劃一天的行程或工作事項。
4. 善用零散時間: 可以利用中午午餐時間與公司的主管部屬或學校的老師學生一起吃飯聯絡感情，拓展人際關係。
5. 不湊熱鬧: 凡事要排隊的事情就應先避開，可等到離峰時間再做。例如: 通常很熱門的電影一上演時，必定要花時間排隊，往往都要花上好幾個小時，甚而還會有買不到票的狀況。所以，像這樣的狀況，不妨等電影上演一段時間後再看，就可避免人潮擁擠，且也不會浪費時間!
6. 集中處理: 可將同類型或同性質的事情，集中於同一時段處理，效率會較高。
7. 分秒必爭: 一般開會時最怕沒效率，所以會議時間掌控非常重要，開會溝通一定要速戰速決作有效溝通。如果可以電話方式解決的問題，也避免花時間以 e-mail 方式處理。
8. 留給自己整塊的時間: 常常我們因為要處理許多救火的事情，便排擠掉思考重要決策的時間，所以，時間管理很重要的一點，便是要為自己保留一個完整的時間可思考作決策，或檢視自己的時間安排，以找出更多增進工作效率的方法。據說，比爾蓋茲每年會有幾周的時間處於完全的封閉狀態，讓自己完全脫離日常事務，其主要目

的便是要思考一些對公司、技術重要問題，以做出更好的決策，完成更大貢獻的任務。

現代人常常寒暄的問候語便是「你很忙嗎?」，通常都是得到一致的答案，「也不知道在忙什麼?」，其實很少人意識到背後的問題便是「時間管理」。管理大師彼得杜拉克說:「時間是世間最短缺的資源，除非善加管理，否則一事無成。」若想實現自己的願望擁有美好的未來，就必須透過「時間管理」徹底思考現在該做些什麼，並且實際付諸行動，你今天所做的事將決定了你的未來!

職場安全與應變

撰文：工業技術研究院環安中心

陳范倫研究員前言

在職場上工作常常會面臨不同的危害源而造成人員的傷害，因職業場所之建築物、設備、原料、材料、化學物品、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之勞工疾病、傷害、殘廢甚至死亡，統稱為職業災害。本文將針對不同職場之危害特性與種類，以機械災害(捲入、切割、擠夾、穿刺及撞擊等)、感電災害(電擊、放電火花及感電等)、墜落災害(人體墜落及物體飛落)、火災爆炸、化學品暴露中毒等進行職場安全與應變機制介紹。

一、 機械災害

99年1月31日凌晨3時50分，某員工發現「複捲機」紙捲側面邊緣不整齊，故手持美工刀欲將紙捲側面邊緣修飾整齊，卻因操作不慎左腳直接腳踏在正以順時針運轉外側紙捲輪上方，致左腳往前滑動，身體側向倒到紙捲輪、卸紙架與紙捲之間，經紙捲與紙捲輪捲夾至紙捲、紙捲輪、複捲機基座與紙捲推桿之間致死，釀成本次災害。

由上述案例得知，員工在進行設備維修時，未將複捲機停妥後即進行紙捲修邊工作，且未於複捲機複捲端勞工有遭捲入之危險部分設置防護罩、防護圍欄等安全設施或使用不致危及勞工身體之足夠長度之作業用具，亦無於複捲端勞工易遭捲入點之適當位置設置有明顯標誌之緊急制動裝置，導致本事故發生。

通常造成操作者傷害的基本機械動作有：

1. 轉動、往復及直線作動—如凸輪、軸、聯軸器、皮帶、鉋床、鍊條、油壓缸等。
2. 動作捲入點—如齒輪及齒條、滾軋輪組等。
3. 切割動作—如切割金屬、木材之車床、鋸床等。
4. 衝、剪、彎等動作—如紙、板金加工用軋盒機、衝床、折床等。

一般機械性危害可由外觀作初步的判斷，但是操作者確以為只要稍微留意就不會接觸，或小心操作就不會造成傷害。基本上預防機械性危害以隔離為原則，作業上無法隔

離危害時，必須因應不同場所、操作型態、危害型式等，加以設計與製作安全裝置等，以確保操作者的安全。作業點的防護也是機械性危害預防常用的方法之一，可以避免如衝、壓等捲入點的危害，常用安全裝置如護圍、雙手啟動、防護罩等，同時也應呼籲業主或雇主使用經機械器具型式檢定合格之危險性機械產品。

員工在操作危險性機械設備前，應接受完整之職前教育訓練，詳閱操作說明及確認各項功能是否正常。平時應做好自動檢點及檢修，萬一不小心意外發生，應立即切斷動力來源及消除內部殘留動力、電源等，緊急通報廠內其他人員或主管，並立即進行必要之醫護程序和送醫急救等。



圖 1、常見之機械危害類型

二、 感電災害

98年6月15日14時42分，黃性員工從事廠內電風扇低壓電路檢查時，黃員為了尋找遺失之插頭螺絲，掀起通道上二片格柵板，手提工作燈放置於地上，左手拿電線、右手握於格柵板之支撐鐵架，身體趴下看熱熔機底下尋找螺絲時，左手碰觸帶電電線裸露端，入電點從左手進入流經心臟，出電點由握於格柵板支撐鐵架之右手流出，遭感電後整個人立即趴於格柵板通道上，胸部持續感電死亡，致釀成本次災害。

由上述案例得知，直接原因為勞工檢修低壓電路時遭電擊，導致傷重死亡，間接原因為勞工於低壓電路從事檢查、修理等活線作業時，未使該作業勞工戴用絕緣用防護具，或使用活線作業用器具或其他類似之器具，且該工廠未施以從事工作及預防災變所必要之安全衛生教育、訓練。

電擊事故發生之原因列舉如下：

1. 電氣作業中觸及帶電部位。
2. 電氣設備漏電並觸及漏電處所。
3. 電氣配線絕緣被覆老化、損傷，因觸及露出電線或開關外蓋破損觸及內部帶電部位。

感電災害之防止及應變程序：可以利用小電壓法進行作業，或使用遙控方法作，減低電路對地電壓及電氣設備接地，事前裝設裝設漏電斷路器，並針對電氣設備定期檢查，於電氣作業時採取必要之防護措施。萬一發生感電事故，立即就近切斷電源並進行必要之急救程序和送醫。

此外電氣火災發生之原因如下：

1. 過電流:短路、接地(漏電)、過載。
2. 電氣火花電弧：高壓放電火花、短時間之電弧放電、接點動作接觸時之微小火花等。
3. 接觸不良。
4. 電熱器、電氣乾燥箱等使用或裝置不良等。

電氣火災之預防及應變程序如下：

1. 電線不超過其安全電流。
2. 電線與器具連接應確實。
3. 電動機不可超載使用。
4. 電動機、變壓器等電氣機械應定期檢查其絕緣電阻，確定在安全限度內。
5. 檢查絕緣電線、電器器具有無損傷、包紮有無不良。
6. 電氣開關周圍不得放置易燃品。
7. 電氣配線與建築物間應保持充份安全距離。
8. 有引起火災爆炸之虞之危險場所應使用適於該場所之防爆型電氣設備。
9. 電熱器應注意不得接觸易燃物品，電氣乾燥爐(箱)內乾燥物不得過熱，若含有易燃性成份時，應設有良好排氣措施。
- 10.不得擅自使用銅絲、鐵絲代替保險絲使用。

三、 墜落災害

98年9月20日下午5時，某員工在某冷凍食品股份有限公司從事廠房屋頂翻新作

業，於屋頂工作時因未確實使用安全帶、安全帽及其他必要之防護具且於塑膠材質浪板構築之屋頂從事作業，未於屋架上設置適當強度，且寬度在30公分以上之踏板或裝設安全護網而踩在塑膠材質浪板，致踏穿由高處墜落地面死亡，造成本次災害。

墜落災害是因人或物體受地心引力作用，自空中掉落於地面，若碰撞堅硬之物體或地面，而造成人體或物體損壞，一般分為人體墜落、物體掉落兩大類，不論何種現象，大多會造成人員傷害。在高度二公尺以上之作業，稱為高架作業，勞工於高架作業時，最容易發生墜落災害；一般高架作業為二公尺以上高度之屋頂、開口部分、階梯、坡道、工作台等場所作業，而為防止此等墜落災害之發生，應於該處設置護欄、安全網等防護設備。

墜落火災之預防及應變程序如下：

1. 高處作業要設工作台。
2. 開口部分要有護欄或覆蓋。
3. 無法設護欄或覆蓋時，要有安全網或拉安全母索使用安全帶。
4. 拆除護欄作業要掛安全帶。
5. 無法設防護時要有專人指揮管制。
6. 要有安全的上下設備。
7. 廢止使用的開口要封閉。
8. 絕不能於無安全防護下便宜行事。



圖 2、高架作業安全帶之示意圖

四、 火災爆炸

工作環境發生火災爆炸的潛在原因以人為疏失居多，以燃燒三要素為例(如圖四)，以可燃性物質的放置或處理不當，加上未嚴格管制引火源，或者機械設備未做好檢查、檢點的工作，致使故障的機械設備產生高熱而引起火災。起火燃燒的主要引燃源或發火源分析如下：

1. 電氣：為發生工業火災最主要原因，約佔 23%。電器火災，大多起自線路、開關、馬達、電氣機械、電氣裝置、電熱器、接觸不良及超負荷等。
2. 吸菸：吸菸導致火災發生的案例相當多，約佔工業火災的 18%，在處理可燃性的液體、氣體、粉塵、纖維等場所，絕對禁止吸菸。另外有動火管制之工作場所亦需限制工人吸菸。
3. 摩擦：物體受摩擦作用而發熱起火所造成的火災約佔 10%，機械零件軸心不正損壞、動力傳輸或輸送帶調整不當而導致摩擦生熱、卡料或送料不順發生火災等。
4. 物料過熱：約佔工業火災 8%，由於不正常的製造或加工溫度，尤其是在乾燥設備中有加熱的可燃性物料。
5. 熱表面：設施表面發熱所導致，約佔工業火災 7%，鍋爐加熱、熱的管道、排氣管、電燈、鎔鐵或熱金屬加工作業所產生之熱量、加熱爐等，會產生高熱表面，尤其引燃可燃性液體或一般可燃物而釀成火災。

6. 其它：除上述五項起火原因外，尚有自然發火、機械火花、切割與銲接作業、化學反應及人為縱火等原因而釀成工業火災。

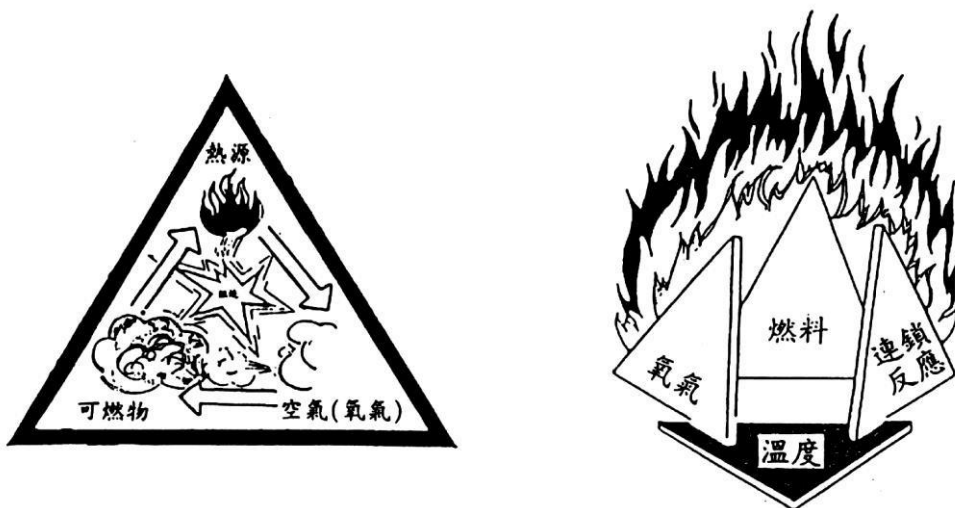


圖 3、燃燒三要素及四面體之示意圖

火災的分類如下表所示：

甲(A)類火災	一般可燃性固體如木材、紙張、紡織品、橡膠等所引起之火災。
乙(B)類火災	可燃性液體如汽油、溶劑、燃料油、酒精、油脂類與可燃性氣體如液化石油氣、溶解乙炔等引起之火災。
丙(C)類火災	通電之電氣設備所引起之火災，必須使用不導電之滅火劑以撲滅者。電源切斷後視同甲、乙類火災處理。
丁(D)類火災	可燃性金屬如鉀、鈉、鈦、鎂、鋯等引起之火災，必須使用等種化學乾粉以撲滅者。

火災之應變滅火方式如下表所示：

適用滅火劑 火災類別	水	泡沫	二氧化碳	鹵化烷	乾粉		
					ABC 分類	BC 分類	D 類
A 類火災	○	○			○		
B 類火災		○	○	○	○	○	
C 類火災			○	○	○	○	
D 類火災							○

註：1.○記號表示適合。

2.於斷電後，水霧亦可用於 BC 類火災。

3.乾粉 BC 類包括普通、紫焰、氧化鉀乾粉；ABC 類包括多效乾粉及泡沫配合乾粉。

4.D 類火災可使用無水氯化鈉、乾砂及乾蘇打粉滅火。

五、 化學品暴露中毒

99 年 1 月 20 日 14 點，林姓員工在酚醛樹脂廠房 PF 酚醛樹脂一線拆卸 XCV-1135

夾套閥作業時，當該閥下方法蘭 8 個螺栓拆除完成，於拆除上方法蘭 2 個螺栓後發現有異常，即暫停拆除作業，並請公司勞工張員過來幫忙查看，研判管內可能尚有殘留液體，張員即使用對講機連公司副領班林先生確認管內是否有排空，因連繫不上，遂用活動扳手將該閥打開 1/3，欲讓管內物質流入下方 R-1201 槽，但感覺管內物質沒有流動，欲將閥再打開大一點時(扳手尚未動到閥)，管內酚水溶液就從上方法蘭散射狀噴出，造成公司勞工 2 人及工程行勞工 2 人送醫治療。

事故直接原因為拆除管線法蘭時，管線內殘餘物酚水溶液噴濺灼傷。間接原因為因 XCV-1135 閥下方管路積碳造成阻塞，致管路內之酚水溶液無法順利排除。其次是勞工有暴露於有害物之虞者，未置備適當安全衛生防護具，並使勞工確實使用。根本原因是與承攬人分別僱用勞工共同作業時，未執行工作之連繫與調整、未實施工作場所之巡視、未實施自動檢查及管線維修作業未決定作業方法（標準作業程序）及順序。化學物質進入人體有四個途徑，包括：吸入、食入、皮膚接觸和眼睛接觸等，上述案例則是大量的皮膚接觸所導致之傷害。建議職場之工作人員若使用危害性化學品時，應該先閱讀其物質安全資料表並認知其危害特性，操作時建議仍須著適當之防護裝備(呼吸防護及皮膚防護)，萬一仍不小心暴露，建議依循下列之緊急處理程序：

1. 將患者移至新鮮空氣處。
2. 聯絡 119 或緊急醫療服務。

3. 如果患者停止呼吸時立即施以人工呼吸。
4. 若患者呼吸困難時，立即供應氧氣。
5. 脫除並隔離受污染的衣服及鞋襪。
6. 如接觸到此物質時，立即以清水沖洗皮膚或眼睛，至少 20 分鐘。
7. 小量皮膚接觸，應避免將物質塗散於未受污染的皮膚。
8. 以水及肥皂沖洗皮膚。
9. 保持患者溫暖及安靜。
10. 應讓醫護人員知道患者所接觸之化學物質，並適時選用個人防護具以確保其自身的安全。

給將邁入職場學生的一封信

—請在遇到性騷擾、性侵害前，看完它—

撰文：王昭婷律師

「喂，公司的業務經理，每次找人去開會，都很愛一直講黃色笑話，大家忍耐一點，讓他開心講就好了，他可是老闆的親信耶，我們不舒服忍忍就過去了，不要得罪他！」

「聽說隔壁部門的男主管，常常約女同事晚上喝酒聚餐耶，每次喝到醉茫茫就開始毛手毛腳，有時摟摟腰，有時搭個肩，都不放手，我們萬一哪天被調去隔壁部門怎麼辦啊？」、「你知道嗎？昨天新來的 A 同事不會做下月會報，請 B 同事幫忙，結果 B 同事就說那下班後去 A 同事家裡教她比較方便，誰知道，B 同事一見到 A 同事一個人住，就忽然把她壓著跟她發生關係耶，還說公司會報我教妳，妳總不能什麼付出都沒有吧…」

上面幾句短短的對話，你們會覺得很誇張、很離譜嗎？如果會的話，我先在這裡告訴你們，不要太驚訝，你們即將踏入職場，雖然這是件值得賀喜的事，因為你們終於可以將校園中所學一切，學以致用回饋給社會，但我必須先告訴你們，當你們離開校園以後，不管發生什麼事，已經不再像從前一樣，只要找老師找教官就可以解決，你們必須自己去面對然後解決所有的問題，社會有很多險惡的黑暗面，大家都不希望發生不幸的事件，但萬一不幸發生了呢？該怎麼辦？於是在你們進入職場前，我應該告訴你們一些事，讓你們有所準備，雖然離開校園後，你們無法再向學校求援，但國家有法律，國家有專門的主管機關，國家以及法律會保護大家，所以你們不用害怕，只不過求助的對象從學校改成國家，至於應該採取什麼方法，我等下會一一告訴你們。

職場上性騷擾或性侵害事件，是件令人頭痛的事情，誰也不想遇到，但我必須告訴

各位，現今社會上，我這封信開頭的那幾句對話，是經常發生的，甚至已經到了「屢見不鮮」的地步，很多職場上的菜鳥或老手就算沒親身經歷過，也必定多少耳聞過，可見職場上的性騷擾或性侵害事件並不罕見，聽起來有點悲哀，但沒關係，國家已經非常清楚這樣的事情了，於是近幾年來拼命立法、修法，就是為了保障每一位在職場工作的所有國人，大家都應該在正常健康的企業環境下工作，沒有人應該因為工作而被迫受到性騷擾甚至性侵害，工作賺錢拼經濟已經很辛苦了，為什麼還要讓自己被迫受到性騷擾或性侵害的不公平待遇呢？這沒道理，所以「性別工作平等法」、「性騷擾防治法」、「刑法第 10 條及妨害性自主罪章」等訂定了很多保障國人的法律規定，有這些法律存在，當不幸遇到性騷擾或性侵害事件時，這些法律很明確規定受害者可以向主管機關申訴，可以向司法機關提告，也可以向加害者或雇主求償，主管機關調查後依法可以對加害者課予罰鍰、司法單位也可以依法對加害者進行追訴審判，我們必須讓性騷擾性侵害的行為人負法律責任，不能讓加害者無法無天，否則這種令人不舒服的性騷擾性侵害行為將一直干擾危害所有職場工作者，永無寧日。

什麼叫作「性侵害」、什麼叫作「性騷擾」？我先把法律裡面的定義告訴大家，性侵害其實包含兩種類型，一是性交，一是猥褻；性交的定義規定在我國刑法 10 條第 5 項：「稱性交者，謂非基於正當目的所為之下列性侵入行為：一、以性器進入他人之性器、肛門或口腔，或使之接合之行為。二、以性器以外之其他身體部位或器物進入他人之性器、肛門，或使之接合之行為。」刑法性交的定義不只是侷限在性器官接觸而已，一般俗稱的口交、肛交、指交、或其他異物進入到性器或肛門的行為，這些行為在刑法上都叫作性交，所以你們要記得，不單單只有性器插入或性器接觸才叫作性交，其實刑法裡的性交類型可說是很五花八門的，如果以後你們忘記性交到底包含哪些類型，沒關係，請記得去書店翻一下刑法第 10 條，仔細核對一下，就會很清楚了。再來必須跟你們說，性侵害除了剛剛所講的性交之外，還有一種型態叫作猥褻，猥褻也是屬於性侵害喔，不過可惜的是猥褻不像性交那麼幸運，有刑法很熱心的幫它明確定義，那到底什麼是猥褻呢？大法官會議曾經有解釋過猥褻的概念(釋字第 617 號)，大

法官說「猥褻」是一種評價性之不確定法律概念，所謂猥褻，指客觀上足以刺激或滿足性慾，其內容可與性器官、性行為及性文化之描繪與論述聯結，且須以引起普通一般人羞恥或厭惡感而侵害性的道德感情，有礙於社會風化者為限（司法院院院字第四〇七號解釋參照），以上是大法官說的，你們是不是覺得有點困難？我來簡單說吧，意思就是如果有一種行為，它客觀上足以刺激或滿足性慾，且內容與性有所聯結，且又會引起普通一般人羞恥或厭惡感而侵害性的道德感情，有礙於社會風化者，那就叫作猥褻行為。用在日常生活裡的話，可以這樣想，猥褻沒有性交那麼可惡，但已經讓人覺得與性慾有所聯結，而且令人厭惡的程度已經快要接近性交了，那我們法律上就叫它猥褻。凡是與性侵害有關的犯罪，刑法都規定在「妨害性自主」罪章(刑法第 221 條到刑法第 229 條之一)，性侵害犯罪是很嚴重的犯罪行為，原則上都是非告訴乃論罪，換句話說，不管受害者想不想對加害者提起告訴，因為這種行為太可惡也太可怕了，只要有任何人知道而向司法官機關告知，司法機關就會想盡辦法把性侵害的行為人逮捕到案，繩之以法。

剛剛你們已經瞭解什麼叫作性侵害了，接下來什麼叫作「性騷擾」呢？性騷擾的法律定義有點麻煩，因為我國法律對性騷擾的關心有點過度雞婆，凡是與性騷擾有關的法令，都來先定義一下性騷擾，然後又不太團結不採一致性的用語，結局就變成現在這樣，每一部不同的法令對性騷擾都各自有所定義，而與你們出社會以後較有關連的法令是「性別工作平等法」(以下簡稱性工法)、「性騷擾防治法」(以下簡稱性騷法)，我先將它們如何定義性騷擾列出來，性工法第 12 條：「本法所稱性騷擾，謂下列二款情形之一：一、受僱者於執行職務時，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。二、雇主對受僱者或求職者為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。」性騷法第 2 條：「本法所稱性騷擾，係指性侵害犯罪以外，對他人實施違反其意願而與性或性別有關之行為，且有下列情形之一者：

- 一、以該他人順服或拒絕該行為，作為其獲得、喪失或減損與工作、教育、訓練、服務、計畫、活動有關權益之條件。
- 二、以展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品之方式，或以歧視、侮辱之言行，或以他法，而有損害他人人格尊嚴，或造成使人心生畏怖、感受敵意或冒犯之情境，或不當影響其工作、教育、訓練、服務、計畫、活動或正常生活之進行。」

想必大家頭已經昏了，看了這麼多字，但到底什麼是性騷擾卻不太有概念，那我具體化一點解釋，事實上，依據上面法律規定，我們可以為性騷擾找出幾個共同的特點：

- 一、敵意的環境或/且交換式性騷擾。
- 二、與性或性別偏見/歧視有關。
- 三、違反他人之意願，且不受歡迎。
- 四、對他人造成身心之影響。

所以說，性騷擾的涵蓋範圍很廣泛，從帶有性意味、性暗示或性別歧視的言語、文字，到不受歡迎的肢體觸碰，或以性或性別有關之行為，作為自己或他人獲得、喪失或減損其學習或工作有關權益之條件者，都算是性騷擾。

接下來，我將性騷擾分成幾種更具體類型：

- 一、言語的騷擾：例如開黃腔、講黃色笑話等；
- 二、肢體上騷擾：例如摟腰、搭肩等；
- 三、視覺的騷擾：例如散佈不雅的情色照片、暴露性別特徵讓人不舒服等；
- 四、不受歡迎的性條件要求：例如長官以考績、升遷等條件要求職員或下屬約會而趁機佔性便宜等。

總而言之，法律定義出來的性騷擾概念相當廣泛，但關於性騷擾的判定的標準，主

要在於受害者的主觀感受，表現的態樣並不只限定於身體上的碰觸騷擾，只要是一種「不禮貌、不受歡迎的敵對或攻擊性的工作環境」且會使受害者感受到身心不舒服，影響到工作表現，這就可能已經構成性騷擾了。解釋到這裡，你們可以想一下，如果職場上有老闆、上司、或同事對你們有這些行為，如上班一直講黃色笑話、有時不經意的摟腰搭肩、書信簡訊輕挑之情意表達、偷窺偷拍、過度干擾性的熱烈追求、刻意散佈不雅照片或影像等等是否屬於性騷擾行為呢？我想你們已經知道答案了吧。當你們已經知道什麼叫作性侵害及性騷擾以後，是否會很擔心未來進入職場，萬一遇到性侵害、性騷擾該怎麼辦？

首先，我應該告你們預防之道，讓這樣的事情儘量不要有發生的機會，然後，萬一很不幸確實發生性侵害、性騷擾事件了，你們也必須要瞭解正確的解決之道：

- 1、 長官或同事邀約外出遊玩餐敘，請最好結伴同行，切忌單獨赴約，切忌單獨相處。
- 2、 遇長官、同事有性騷擾舉動時，要勇敢明確說：「不」，若對方仍不罷手，可適度還擊，例如喊「色狼」求救，或喊「我要報警」給對方警告。
- 3、 記得錄音錄影，必須設法留下證據，如言語騷擾、電話騷擾可以錄音，書信簡訊騷擾不要刪掉，留存下來可當證據使用。
- 4、 儘快向主管機關申訴，可向行政院勞工勞委會或各縣市政府勞工局 通報，主管機關將會介入調查，如果屬實，可對加害人直接處以罰鍰。
- 5、 全國性「113」通報專線：「113」是全國婦幼保護專線」是內政部設立的二十四小時免付費求助電話，只要你們撥打這支電話求助，專線系統就會將電話轉接到您所在位置當地的家庭暴力及性侵害防治中心，由專業的工作人員提供線上各項諮詢服務。這隻號碼很好記，所以請牢記在心上，當你們無所適從時，大可放心撥打 113 專線，這支號碼會給予適時的協助。
- 6、 向警察局報案，無論是性侵害或性騷擾都是違法的，如遇有這類事件，應快速向鄰近警察局或撥打「110」報案，警方或司法機關就可以涉入調查，然後你們可以決定是否對加害者提起民刑事告訴。

以上我所告訴你們的，都有法律依據喔，你們有空可以翻一下性騷法第 13 條：「性騷擾事件被害人除可依相關法律請求協助外，並得於事件發生後一年內，向加害人所屬機關、部隊、學校、機構、僱用人或直轄市、縣（市）主管機關提出申訴。」性騷法第 20 條：「對他人為性騷擾者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰。」性騷法第 25 條：「意圖性騷擾，乘人不及抗拒而為親吻、擁抱或觸摸其臀部、胸部或其他身體隱私處之行為者，處二年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣十萬元以下罰金。前項之罪，須告訴乃論。」性工法第 27 條：「受僱者或求職者因第十二條(按：指性騷擾)之情事，受有損害者，由雇主及行為人連帶負損害賠償責任。但雇主證明其已遵行本法所定之各種防治性騷擾之規定，且對該事情之發生已盡力防止仍不免發生者，雇主不負賠償責任。」

信到尾聲時，請你們再回頭看一下開端的幾段對話，現在看這些職場上的性侵害性騷擾事件，你們懂得該怎麼辦了嗎？記得，這類事件，有可能是可以避免的，做好預防措施，例如避免單獨相處，例如適時制止不讓對方有隙可乘，可先省去一些困擾；再來，當不幸發生時，也是有正確解決之道的，例如撥打「113」專線通報並請求協助，向主管機關(勞委會、縣市勞工局等)申訴、向警方或司法機關報案請求調查等等。你們將邁入職場了，沒辦法再處處依著學校的保護傘，但這正代表著你們已經長大了，你們已經有自己面對危機及解決問題的能力了，在讀完這一封信以後，我對你們有信心，我知道你們都會好好保護自己，像性騷擾、性侵害這種困擾，只要把這封信拿出來，你們絕對有足夠聰明才智去應付它，所以放心吧、放手吧，在未來的工作生涯上，盡情發揮你們的才能吧！由衷祝福你們。