



International
Labour
Organization

► 防止工作中的暴力和骚扰： 雇主实践指南



▶ 防止工作中的暴力和骚扰： 雇主实践指南

版权 © 国际劳工组织 2022

首次出版于 2022 年



该开放获取作品适用于知识共享署名 - 政府间组织 4.0 许可协议。(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)。如许可协议所述，用户可以重复使用、分享、改编原作以及基于原作进行创作。使用时必须清晰标注国际劳工组织为原作所有者。用户的作品中不能使用国际劳工组织的标志。

翻译：如翻译该作品，则须注明以下免责声明和归属：该译作并非由国际劳工局（ILO）翻译，不应被视为国际劳工局的官方翻译。国际劳工局不对译文的内容及准确性负责。

改编：如改编该作品，则须注明以下免责声明和归属：该作品是对国际劳工局（ILO）所著原作的改编。改编作品中所表达的观点和意见，完全由改编作者负责，不代表国际劳工局对其观点和意见表示认可。

防止工作中的暴力和骚扰：雇主实践指南

日内瓦：国际劳工局，2022

ISBN: 978-92-2-037595-2 (web PDF)

法文版：

Violence et harcèlement au travail : Un guide pratique pour les employeurs, ISBN 978-92-2-038068-0 (pdf web);

西班牙文版：

Violencia y acoso en el trabajo: Guía práctica para los empresarios, ISBN 978-92-2-038069-7 (pdf web)。

国际劳工局出版物使用的名称符合联合国惯例，其内容不代表国际劳工局对任何国家、地区或领土的法律地位或权限，以及边界划定表达任何意见。

署名文章、研究报告和其他文稿，文责由作者自负，出版发行并不代表国际劳工局认可其观点。

提及的企业、商业产品和流程的名称不意味其得到国际劳工局的认可，而未提及的企业、商业产品和流程也并非意味着反对。

有关国际劳工组织出版物和数字产品的资料可在此查：www.ilo.org/publns

由国际劳工局文件和出版物制作、印刷和分发部 (PRODOC) 制作。

平面和排版设计，版面和排版，印刷，电子出版和发行。

PRODOC 致力于使用来自以环境可持续和对社会负责的方式管理的森林的纸张。

编号：MAS-PMSESV

► 如何使用本指南

本指南由 [雇主和企业会员组织名称] 在国际劳工局 (ILO) 雇主活动局 (ACT/EMP)，性别、平等、多样化和包容性处 (GEDI) 和劳动管理、劳动监察和职业安全与健康处 (LABADMIN/OSH) 的支持下制定，旨在为会员企业在如何解决、预防和应对劳动世界中的暴力和骚扰方面提供指导。

本指南参照国际劳工组织《2019 年暴力和骚扰公约》(第 190 号) 和其配套建议书 (第 206 号)，聚焦于预防和管理工作中的暴力和骚扰的总体原则，旨在赋能企业使之更好的控制和减轻暴力和骚扰给工作场所带来的风险和负面影响。本指南的主要内容包括：什么是劳动世界中的暴力和骚扰，工作中常见的暴力和骚扰的例子，相关法律框架和雇主责任，为什么雇主需要就此采取行动，如何通过制定和实施企业层面政策等措施来解决、预防和应对暴力和骚扰，如何管理风险，相关的良好实践和案例等。

本指南可根据各国国情较容易地做出调整，以体现地方法律法规、政策和现实情况。对于企业中管理危害和风险并确保员工安全与健康的人力资源、职业安全与健康 (职安健) 或员工关系和福利方面工作的有关人员来说，本指南尤其有用。

如需更多资料和指导，可参考附录 1 清单中所选出的与消除劳动世界中暴力和骚扰相关的工具、资源和指导材料，特别是国际劳工组织的两个出版物：《劳动世界中的暴力和骚扰：第 190 号公约和第 206 号建议书指南 (2021 年)》和《没有暴力和骚扰的安全和健康的工作环境 (2020 年)》。这两个出版物全面介绍了第 190 号公约和第 206 号建议书以及如何通过职业安全与健康措施管理劳动世界中暴力和骚扰，大量例举了各国法律法规中针对暴力和骚扰的有关规定，同时介绍了与工作中的暴力和骚扰相关的指导材料。这两个出版物的内容在本指南中都被大量提及。

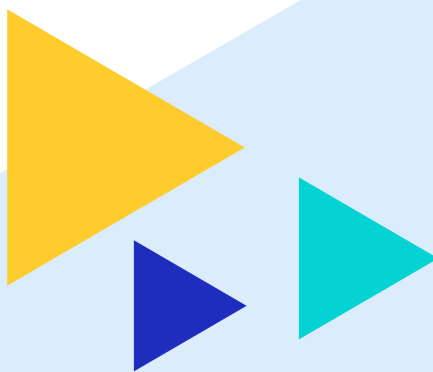


► 致谢

我们对 Miaw Tiang Tang 起草本指南、在专业知识等方面的贡献以及在编写指南过程中给与的周到的合作表示诚挚的感谢。

我们感谢提供同行审查并作出技术贡献的国际劳工局的同事：来自国际劳工局雇主活动局 (ILO-ACT/EMP) 的 Wade Bromley、Maria Victoria Giulietti 和 Dong-Eung Lee。此外，感谢国际劳工局性别、平等、多样化和包容性处 (GEDI) 的 Chidi King、Valentina Beghini 和 Emanuela Pozzan，国际劳工局劳动管理、劳动监察和职业安全与健康处 (LABADMIN/OSH) 的 Manal Azzi、Dafne Papandrea 和 Ana Catalina Ramirez 提供的宝贵支持，他们帮助审核了本指南，并分享了技术上的意见和专业知识。

最后，感谢国际劳工局雇主活动局高级项目和业务官 Jae-Hee Chang 主导了本指南的协调和制定工作。



► 会长寄语

劳动世界中有太多人仍在遭受暴力和骚扰，这是一个我们不可接受的严重挑战，在 [国家名称] 中的所有雇主应该联合起来消除劳动世界中的暴力和骚扰。暴力和骚扰导致了员工、雇主和其他个人在工作中受到威胁、欺凌、攻击或袭击。任何形式的暴力和骚扰都会威胁到所有人的安全、健康和福祉且可能带来身体和精神上的伤害。作为雇主，我们打造一个没有暴力和骚扰威胁的劳动世界不仅是因为我们有照护员工的责任，同时它也符合我们的利益，因为如果不这么做的话，企业的生产力、声誉和总体业绩会受到负面影响。

虽然不同工作场所和行业中的暴力和骚扰的频率、强度和严重程度可能不同，但是我们对 [国家名称] 这方面的情况都比较了解。在新冠 (COVID-19) 大流行期间，我们的社会和工作场所中的暴力和骚扰的风险上升了，在某些行业、职业和工作安排中，遭受暴力的可能性增大了。这场危机是对我们的一个庄严提醒，作为雇主，我们必须以照护员工福祉的责任为中心和优先事项。现在是我们再次做出承诺的时候了，我们要在企业经营中促进工作场所更具包容性，创造使个人能够发挥最佳表现的工作条件。

从企业成员数目上来看，[雇主和企业会员组织名称] 是 [国家名称] 的主要企业组织。我们的使命是帮助企业创建一个更加繁荣的社会。我们不能容忍任何形式的暴力和骚扰，无论是直接的还是间接的。我们呼吁所有企业制定和实施对暴力和骚扰零容忍的政策和措施，创建互相尊重的工作场所。本指南就是我们为此所做的一项重要工作，旨在帮助我们的会员企业识别、预防和管理那些对人和业务带来伤害的不当行为。本指南所提供的实践上的指导，可根据具体工作场所的独特需求做出调整。[雇主和企业会员组织名称] 将继续向我们的会员提供相关信息、技术指导和帮助，确保我们的工作场所没有任何形式的暴力和骚扰。

[雇主和企业会员组织名称] 参与了 2019 年国际劳工组织《暴力和骚扰公约》(第 190 号) 和其配套建议书 (第 206 号) 的通过¹。第 190 号公约规定了政府有责任制定国家法律禁止劳动世界中的暴力和骚扰，规定了雇主有责任主动采取措施防止暴力和骚扰。无论在国家层面还是国际层面，[雇主和企业会员组织名称] 都将继续参与消除此方面的不良文化，继续支持创建尊重和包容的工作场所。

最后，我想感谢国际劳工局为本指南的制定提供的技术支持。

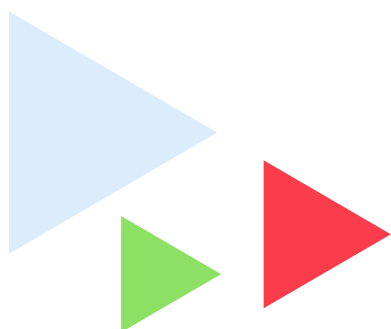
[会长 / 秘书长姓名]

[雇主和企业会员组织名称]

1 一些雇主在第 190 号公约和第 206 号建议书通过时投了反对票或弃权票，因此雇主和企业会员组织在将本指南本地化时可能需要修改这句话。投票情况请见《通过第 190 号公约和第 206 号建议书的最后表决记录》

► 缩略词和缩写列表

COVID-19	2019 冠状病毒病
EBMO	雇主和企业会员组织
ESG	环境，社会和治理
IFC	国际金融公司
ILO	国际劳工组织
OSH	职业安全与健康



► 目录

如何使用本指南	3
致谢	4
会长寄语	5
缩略词和缩写列表	6
背景介绍	10
第一章：什么是工作中的暴力和骚扰？	11
1.1 暴力和骚扰的要素和实例，它是怎么发生的？	12
1.2 家庭暴力和其对劳动世界的影响	14
1.3 工作中哪些情况不是暴力和骚扰？	16
第二章：应对和防止工作中暴力和骚扰的商业理由	17
2.1 雇主对工作中的暴力和骚扰的观点	17
2.2 为什么雇主必须就防止工作中的暴力和骚扰采取行动？	18
第三章：防止暴力和骚扰的法律框架和雇主责任	22
3.1 《2019 年暴力和骚扰公约》（第 190 号）	22
3.2 雇主防止工作中暴力和骚扰的责任	23
第四章：应对和预防工作中的暴力和骚扰的雇主行动和良好实践	26
4.1 雇主的承诺和声明	27
4.2 制定禁止工作中暴力和骚扰的企业政策	28
4.3 实施政策	29
4.4 管理、评估和降低风险	32
4.5 投诉和报告程序	38
4.6 员工及其代表合作的义务	46
第五章：雇主和企业会员组织在预防和消除工作中的暴力和骚扰方面的作用	48
5.1. 提供信息和建议	48
5.2. 提高认识和提供培训	48
5.3. 推广良好实践和遵守法律法规	49
5.4. 咨询和法律代理	50
5.5. 影响政策	50
5.6. 社会对话	51
参考文献	52
附录 1: 与防止劳动世界的暴力和骚扰有关的工具、资料和指南清单	54
附录 2: 保护工人免受可能存在的暴力和骚扰的国际劳工标准清单	57
附录 3: 防止暴力和骚扰的企业政策模板	60

文本框列表

文本框 1. 国家立法中对暴力和骚扰的定义实例	11
文本框 2. 澳大利亚扩大了工作场所的范畴纳入了更多的暴力和骚扰可能发生的地点和情况 ...	12
文本框 3. 工作中常见的暴力和骚扰实例	13
文本框 4. 雇主对家庭暴力的观点的转变	14
文本框 5. 应对劳动世界中家庭暴力的国家劳动和就业法律规定	15
文本框 6. 合理的管理举例	16
文本框 7. 规定雇主有责任保护员工和禁止工作中的暴力和骚扰的国家法律法规实例	18
文本框 8. 禁止暴力和骚扰的与工作相关的法律法规实例	23
文本框 9. 第 190 号公约第 9 条关于雇主责任的规定	24
文本框 10. 国家法律法规规定雇主对暴力和骚扰的责任实例	25
文本框 11. 要求雇主制定关于暴力和骚扰的工作场所政策的国家法律法规实例	26
文本框 12. 反对工作场所暴力和骚扰的企业声明示例	27
文本框 13. 禁止暴力和骚扰企业政策的组成部分	28
文本框 14. 赋予雇主开展暴力和骚扰培训的责任的法规实例	29
文本框 15. 供应商行为准则的实例，包含反歧视和骚扰的内容	31
文本框 16. 对暴力和骚扰的强制性风险评估：以法国为例	32
文本框 17. 可能导致与工作有关的暴力和骚扰的常见危害	33
文本框 18. 公共交通司机防止第三方暴力和骚扰风险的预防措施示例	37
文本框 19. 国家立法或指南中关于暴力和骚扰报告程序的实例	38
文本框 20. 完善的投诉程序是企业创造安全工作场所的一部分： 以巴基斯坦哈比卜银行和印度尼西亚为例	39
文本框 21. 要求雇主在处理投诉时遵守保密性的国家法规示例	41
文本框 22. 规定防止报复的法律法规示例	42
文本框 23. 企业提供的应对基于性别的暴力的支持服务： 墨西哥 Bioparques de Occidente 农业和林业公司案例	43



文本框 24. 规定了须向暴力和骚扰受害人提供支持性服务和补偿措施的法律法规实例 43

文本框 25. 要求雇主就暴力和骚扰采取行动的法律法规实例 44

文本框 26. 禁止工人实施暴力和骚扰行为的法规政策实例 46

文本框 27. 雇主和企业会员组织为防止暴力和骚扰所采取的行动实例 49

文本框 28. 菲律宾雇主联合会对第 190 号公约的宣传 50

文本框 29. 解决劳动世界中暴力和骚扰问题的集体协议实例 51

表格

表 1: 与暴力和骚扰风险有关的调查问题示例 36

表 2. 应对工作中暴力和骚扰的良好实践 45

► 背景介绍

劳动世界中的暴力和骚扰是世界各地企业面临的一个长期而重大的挑战。若不能识别、预防 and 应对工作场所的不当和违法行为，会在整个组织中造成不信任，导致个体和集体的士气降低，最终妨碍企业的业绩。近年来，整个社会对不可接受的行为和做法的普遍存在认识得更深了，公众的讨论也增多了。企业主动应对工作中暴力和骚扰并重新审查工作场所相关政策和做法是否适当和充分，这项工作变得更加重要了。

无论企业所处何地、处于什么样的规模、行业或类型，任何人和任何工作场所都有可能暴露在不可接受的行为和做法的现象或威胁中。暴力和骚扰，无论是身体上的、心理上的、性或社会心理方面的，都对工作中的人的安全和健康构成威胁，并造成一系列影响到员工、企业、政府和社会的代价。这些代价包括生产力的损失、员工流动率和缺勤率的增加，在医疗健康、提出申诉和开展调查上所花的时间和金钱，最重要的是受害者福祉的损失。鉴于暴力和骚扰对劳动力的影响的复杂性和多重性，不能简单用金钱直接量化其代价。尽管如此，至少有一项代价是可以明确的：暴力和骚扰会大大降低企业最大限度的汇集优秀人才的能力。

雇主和企业会员组织可以在此处插入本国的暴力和骚扰的实例

国际劳工组织《2019 年暴力和骚扰公约》(第 190 号)于 2021 年 6 月 25 日正式生效。作为国际法，该公约明确规定了人人享有一个没有暴力和骚扰的工作世界的权利，规定了国家尊重、促进和实现这一权利的责任。第 190 号公约及其配套的第 206 号建议书将促进平等和防止歧视与工作场所的安全和健康结合在一个工具当中，确立了各国应遵守的基本原则，提供了广泛的个人保护范围。虽然有些国家在与工作有关的立法中已有关于暴力和骚扰的规定，但由政府、雇主和工人代表三方共同通过的第 190 号公约和第 206 号建议书加强了劳动世界中有关各方的承诺，有力推动了全面的法律和政策措施的制定和落实，促进塑造一个以尊严和尊重所有人为基础的劳动世界的未来。

当政府就批准第 190 号公约的可能性征询 [雇主和企业组织名称]、工人组织代表和其他有关机构的意见时，雇主可以着手加强消除暴力和骚扰的政策和实践，以履行他们照护员工的责任。²

雇主和企业会员组织可在此插入关于第 190 号公约的批约或与政府、工人组织和其他利益相关方磋商情况的简短说明。

² 可根据 EBM0 对第 190 号公约的批准情况修改这句话。截至 2022 年 9 月，第 190 号公约已有 20 个国家批准：阿尔巴尼亚、安提瓜和巴布达、阿根廷、中非共和国、厄瓜多尔、萨尔瓦多、斐济、希腊、意大利、毛里求斯、墨西哥、纳米比亚、秘鲁、圣马力诺、索马里、南非、西班牙、联合王国和乌拉圭。

► 第一章：什么是工作中的暴力和骚扰？

第 190 号公约对暴力和骚扰做了宽泛的定义，如下：

“劳动世界中的‘暴力和骚扰’一词，是指一系列旨在造成、导致或可能导致生理、心理、性伤害或经济伤害的不可接受的行为和做法或它们带来的威胁，无论是其只发生一次，还是反复发生，并包括基于社会性别的暴力和骚扰”。

这个定义涵盖了所有暴力和骚扰的形式 -- 口头的、身体的、社会性的或者心理上的 -- 包括基于社会性别的暴力和骚扰，重点关注行为、做法或威胁的不可接受性及其对受害者的影响，不论出于什么意图或者施加人是谁。

此公约适用于与工作有关的所有场所和情况下的任何时间和地点发生的暴力和骚扰，包括在办公室、家、公共场所、雇主提供的住所，包括在用餐或休息期间、社交活动期间、线上和上下班途中。它适用于所有的工人和个人，无论是在正规和非正规经济中，无论是在公共部门或私营部门，无论其合同状况如何，包括求职者、志愿人员、实习生、学徒和履行雇主权限、义务和责任的个人。

现行的各国关于暴力和骚扰的立法情况因法规环境不同而异，与工作中的暴力和骚扰有关的国家立法中已经涉及到了第 190 号公约的一些方面。不同司法管辖区使用不同的术语，反映了不同的国情和实践。常用术语包括“暴力”、“骚扰”、“欺凌”、“围攻”、“攻击”和“虐待行为”。

► 文本框 1. 国家立法中对暴力和骚扰的定义实例

加拿大将“骚扰和暴力”定义为“可以合理预期对雇员造成冒犯、羞辱或其他身体或心理伤害或疾病的任何行动、行为或评论，包括性行为，包括任何规定的行动、行为或评论”（加拿大劳动法（2018 年修订），第 122（1）款）。

韩国将“工作场所骚扰”定义为“雇主（或企业主）或雇员（或工人）利用其在工作场所的地位或关系，并超出适当的工作范围，造成另一雇员 / 工人身体或精神痛苦或恶化其工作环境的行为”。（《劳动标准法》（2018 年修订），第 76（2）条）。

墨西哥将“工作场所暴力”定义为“针对工人的骚扰、欺凌或虐待行为，可能会损害工人的人格或健康”（墨西哥官方标准 NOM-035-STPS-2018，职业、社会心理风险因素—识别、分析和预防，第 4.12 条）。

爱尔兰：《工作中欺凌行为守则》规定工作中的欺凌行为可能涉及处于许多不同工作环境和各个层面的人：

- 经理或主管对员工；
- 员工对主管或经理；
- 一个员工对另一个员工（或一个群体对另一个群体）；
- 客户 / 主管 / 经理对有业务联系的人；
- 客户 / 顾客对员工。

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入本国法律中对暴力和骚扰的定义。

一些国家最近实施了立法改革，扩大了定义和范围，列出了在传统实体工作场所之外可能发生工作中暴力和骚扰的其他地点或情况。

► 文本框 2. 澳大利亚扩大了工作场所的范畴纳入了更多的暴力和骚扰可能发生的地点和情况

澳大利亚安全工作局发布了协助雇主确保工作场所没有性骚扰、暴力和侵犯的指南。指南规定，根据职业安全与卫生法，工作场所是指为企业或事业进行工作的地方，其中包括员工在工作时去的或可能去的任何地方。关于性骚扰方面的指南进一步列举了性骚扰可能发生在：

- 员工通常的工作场所；
- 员工远程工作的地方，包括工作场所是自己家的情况；
- 员工在不同地点从事工作的地方，例如客户的家或承包商的家或工作场所；
- 员工参与会议、培训、工作旅行、与工作有关的公司活动或社交活动例如圣诞派对；
- 或电话、电子邮件或线上例如通过社交媒体平台。

来源：ILO, 2021a.

1.1 暴力和骚扰的要素和实例，它是怎么发生的？

劳动世界中的暴力和骚扰是指一系列不可接受的³和不受欢迎的行为和做法，造成、导致或可能导致对一个人的伤害，并造成敌对性的环境。这类行为做法包括：

- 生理的、心理的和性伤害；
- 口头的、书面的或者线上的（通过信息和通信技术，例如电子手段或者社交媒体）；
- 发生一次，或者反复发生；
- 从轻微的不尊重行为到可能构成刑事犯罪的严重的身体、心理或性侵犯行为；
- 发生在同事之间、上级和下属之间，由或针对第三方（如客户、顾客、病人或公众）实施的行为。

³ 不可接受的概念包括主观标准和客观标准

► 文本框 3. 工作中常见的暴力和骚扰实例

身体上的暴力包括推搡、拉扯、猛推、绊倒、拍打、咬、抓、击打、踢或者扔东西。

心理上的暴力和骚扰包括：

- 骚扰、欺凌或围攻行为，如大声呵斥、羞辱、威胁、排斥和造成心理伤害、侮辱、使用伤人言论、攻击性语言或任何形式的口头谩骂；
- 就家庭、性取向、社会性别认同、种族或文化、教育或经济背景等，取笑下属或同事；
- 对残疾人的残疾进行贬损或嘲讽，或基于对残疾人能力和生产力的负面刻板印象，实施骚扰性的绩效监测程序、微观管理和对错误过度归因；
- 设定不可能完成的目标和截止日期，或者是布置与工作无关的无意义任务；
- 故意改变工作时间或时间表以使特定的工人不方便；
- 故意隐瞒对良好工作绩效至关重要的信息；
- 通过排除或阻止下属或同事与人共事或参与与工作相关的活动，来回避、排斥、边缘化下属或同事。

性暴力和骚扰包括：

- 性侵犯，强奸，猥亵暴露，跟踪或淫秽沟通；
- 不受欢迎的身体接触，包括轻拍、掐、挠、抚摸、亲吻、拥抱、爱抚、蹭、挤或不恰当的触摸；
- 询问有关员工私生活或身体的侵犯性的问题；
- 对他人的性别认同或性取向发表侮辱性的评论或开玩笑；
- 尽管被拒绝却一再请求约会；
- 要求以性换取工作或晋升机会；
- 分享或展示色情图片、视频、屏保或海报；
- 发送色情邮件或短信。

基于歧视的暴力和骚扰是指，因为特定的个人属性，如种族、国籍、残疾、性别或社会性别、年龄或健康状况（如艾滋病、冠状病毒病 (COVID-19) 和怀孕），而采取的针对个人的任何行动或行为。基于歧视的暴力和骚扰，包括基于社会性别的暴力，可能呈现多种形式，其根源可能是基于性别或种族刻板观念的有害的社会规范，或基于对残疾、肤色或工人长相的负面态度或污蔑化。

不可接受的行为举止，无论是身体上、心理上或性上的，无论其意图如何，都可能影响受害者、其同事和家人以及虐待行为目击者的身心健康，并可能造成身体、性、心理或经济方面的伤害（ILO 2021a, p. 98）。

内部和外部都可能存在这些行为：

- 内部的暴力和骚扰：来自同事、主管或者经理。
- 外部的暴力和骚扰：来自顾客、客户、病人或者公众成员。

1.2 家庭暴力和其对劳动世界的影响

家庭暴力是一个复杂的社会和经济问题。它可被定义为发生在家庭或家庭单位内的一切身体上、性、心理上或经济上的暴力行为。虽然这是一个私人问题，通常不是由于工作活动⁴或雇主控制范围内的事务引起的，但它仍然会对受害者乃至更广泛的劳动力的安全、健康和生产力带来负面影响。例如，受害者的生产力可能会受到影响，他们需要的请假时间可能会增加。此外，受害者可能会感到压力、焦虑和恐惧。由于在工作场所外遭受的虐待，他们可能会在工作场所中做出不可接受的行为，例如对负面情绪的不良应对行为。尤其是如果肇事者在受害者工作时对其进行威胁、恐吓或实施暴力，给受害者的同事带来风险，则更会如此。此外，当家庭和工作环境重叠时，与工作有关的活动可能会引起或加剧家庭暴力。因此，某些类别的工人，如家政工人、在家工作的工人或贡献收入的家庭工人，他们更可能面临家庭暴力的风险，而这一类人当中许多是从事非正规工作的女性（ILO 2021b）。

► 文本框 4. 雇主对家庭暴力的观点的转变

过去，雇主认为家庭暴力主要是家庭的问题，而不是工作场所的问题。2019 冠状病毒病（COVID-19）大流行和许多国家的限制性封锁使得在家工作成为必要，这迫使一些雇主重新审视他们的观点。当家庭成为工作场所，就像在大流行期间许多员工所面对的那样，雇主的义务 / 责任也延伸了，须提供家庭暴力的预防 / 应对措施。雇主也可在资源允许的情况下，提供包含保密的咨询或转介服务的员工援助计划。

来源：ILO, 2021, *How the COVID-19 pandemic is changing business: A literature review*.

⁴ 当家庭和工作环境重叠时，例如在家族企业或贡献收入的家庭工人的情况下，家庭暴力可能会因与工作有关的活动而发生或加剧。

近年来，许多国家的劳动立法或集体协议越来越多地考虑到家庭暴力对工人福祉和生产力的影响。越来越多的国家为遭受家庭暴力的工人提供带薪或无薪假期。有些国家考虑赋予雇主采取预防措施保护员工或其他工人的义务或将家庭暴力纳入职业安全健康管理。（ILO 2021b, p. 15）。

► 文本框 5. 应对劳动世界中家庭暴力的国家劳动和就业法律规定

根据欧洲委员会《防止和打击对妇女的暴力和家庭暴力公约》（伊斯坦布尔公约）第 3(b) 条，家庭暴力的定义是“发生在家庭或家庭单位内，或发生在前配偶或现任配偶或伴侣之间的所有身体、性、心理或经济暴力行为，无论施暴者是否与受害者共享或曾经共享同一住所”。

新西兰：2018 年《家庭暴力——受害者保护法》赋予受家庭暴力影响的雇员以下权利：

- a. 享受至少 10 天的带薪家庭暴力假。
- b. 要求进行短期灵活的工作安排。时长最多可达两个月；以及
- c. 不因可能经受过家庭暴力而在工作场所受到不利的对待。

秘鲁：根据 2019 年《防止、惩罚和消除公共和私人领域对女性的暴力行为以及对家庭成员的暴力行为法》第 11 条规定，被害人为雇员时，应当保障下列权利：

- a. 保护雇员不因与此类暴力行为有关的原因而被解雇；
- b. 在不损害其就业条件和条款的情况下更换工作场所；
- c. 五天的合理缺勤；
- d. 暂停雇佣关系；以及
- e. 事后返回相同或类似职位的权利。

来源：ILO, n.d., *Domestic violence and its impact on the world of work*; and ILO, 2021a

雇主和企业会员组织可在此插入本国劳动和就业立法中关于家庭暴力的规定。

1.3 工作中哪些情况不是暴力和骚扰？

日常管理决策、涉及工作分配的合理意见和建议，包括经理和主管对工作表现或与工作有关的行为的负面反馈、公司政策的执行或施加的纪律处分，即使有时会导致令人不快的后果，也不被视为骚扰。管理的执行必须是客观的，方式必须是合理的、不滥用的。（Saskatchewan 2022）

► 文本框 6. 合理的管理举例

- 设定合理的绩效目标、标准和最后期限。
- 分配和调度工作任务。
- 改变工作安排和工作职责。
- 遵照公平、有据可查的程序，决定不晋升某个员工。
- 通知某个员工其工作表现不佳并施加纪律处分。
- 通知某个员工其行为不当。
- 实施组织变革或重组。
- 任何其他合理合法行使管理职能的行为。

来源：www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html。

礼貌的、相互尊重的、双方同意的、非强制性的、在工作场所是适当的并为双方接受和欢迎的互动，不应被认为是暴力和骚扰。其他不构成暴力和骚扰的情况可能包括：使用公认的行业标准执行工作所必需的身体接触，或不基于种族、性别、年龄、民族、宗教、性取向或个人特征而存在的工作中的分歧。文化差异有时可能导致误解，但这未必构成暴力和骚扰。此外，与工作有关的压力本身并不构成骚扰，但社会心理风险因素的累积可能会增加暴力和骚扰的风险。

► 第二章：应对和防止工作中暴力和骚扰的商业理由

2.1 雇主对工作中的暴力和骚扰的观点

工作中的暴力和骚扰可能构成对人权的侵犯，是不可接受的。全球的雇主都支持劳动世界消除所有形式的暴力和骚扰，并都认为容忍工作中的暴力和骚扰会产生有害的影响，包括生产力下降、诉讼成本增加、人员流动和缺勤率增加以及声誉损害。

劳动世界里的每个人，包括工人和雇主，都应该受到保护，免受暴力和骚扰。提供安全健康的工作环境已不仅是一项国家要求，现已成为工作中的一项基本原则和权利⁵。雇主应采取适当的步骤和措施，为在其控制范围内的人员、场所、情况和环境，降低有关风险并防止工作中暴力和骚扰的发生。

虽然雇主对提供安全健康的工作环境，包括营造一个没有暴力和骚扰的劳动世界，负有首要责任，但政府、工人和劳动世界中所有参与者的共同努力和集体行动也是必需的。政府应颁布有利于实现这一目标的法律法规，工人应遵守和尊重雇主采用的规则，避免施加暴力和骚扰，参与合作，并在提高暴力和骚扰的风险和预防意识方面给予助力。

“没有人应在工作中遭受暴力和骚扰……雇主组织的大多数成员支持第 190 号公约，该公约为政府、雇主和工人及各自代表制定政策和采取全球行动、终止劳动世界的暴力和骚扰提供了基础”。

► Alana Matheson

劳动世界中的暴力和骚扰标准制定委员会雇主组副主席

“一个没有暴力和骚扰的工作场所是全人类的一项基本权利，也有充分的商业理由。全世界所有政府、各行各业的雇员和雇主都应团结起来实现这一目标。”

► Stephanie Fingal

特立尼达和多巴哥雇主协商协会前 CEO

雇主和企业会员组织可在此插入引用的话以强调企业解决暴力和骚扰问题的重要性。

5 2022 年国际劳工大会上，“安全健康的工作环境”被确立为一项工作中的基本原则和权利。

2.2 为什么雇主必须就防止工作中的暴力和骚扰采取行动？

暴力和骚扰是不可接受的不仅因为道德上的原因，还因为它是对工人权利的侵犯，使雇主违反法定义务和普通法责任。创建一个没有暴力和骚扰的劳动世界对企业是有益处的，包括提高生产力、降低缺勤率和员工流动率。以拥有尊重和包容的工作环境而闻名的企业，与其竞争对手相比，可能拥有更高的市场价值和声誉，员工更快乐健康，投资者信心更强，顾客和客户满意度更高。

2.2.1. 法定义务、诉讼和索赔

无论企业的规模或所处行业，雇主对其员工都负有照护的义务，应创建一个没有暴力和骚扰的包容性工作环境。这意味着雇主有责任实施合理的措施，确保其员工的健康、安全和福祉。一项措施的合理性可以通过将对个人造成伤害的潜在风险与实施预防措施的成本和实用性进行比较来确定。如果雇主不开展风险评估，不采取必要措施，就有可能违反国家法律法规，并为此承担责任。因此，为履行照护义务，雇主应确保员工免受暴力和骚扰。

一些国家在与工作有关的立法中有禁止暴力和骚扰或禁止某些形式的暴力和骚扰的规定，并规定雇主有义务保护员工并禁止工作中的暴力和骚扰。如果员工在工作中或与工作有关的情况下攻击、骚扰同事、客户或顾客或反之被其攻击或骚扰，雇主可能要承担责任。雇主违反应尽义务可能遭受官司、诉讼或索赔。2020 年，美国多家跨国企业因歧视和性骚扰指控而面临法律战 (Sonnemaker 2021)，一家全球电子游戏企业受到指控，其员工遭受“严重或普遍的性骚扰”，这家公司因未能采取措施防止工作场所性骚扰而被起诉，(Spiggle 2021)。

► 文本框 7. 规定雇主有责任保护员工和禁止工作中的暴力和骚扰的国家法律法规实例

阿尔巴尼亚：《劳动法》（第 136/2015 号法律）第 32(1) 条规定，雇主有义务尊重和保护雇佣关系，采取一切必要措施确保员工的安全和身心健康；通过相关处罚预防和制止道德和性骚扰；并防止任何有损员工尊严的行为。

尼日尔：《劳动法》第 2017-682/PRN/MET/PS 号法令第 122 条规定：“雇主必须采取一切必要措施，防止性骚扰行为。”

波多黎各（美国）：2020 年第 90 号法律第 5 条规定如下：

参与、鼓励或允许工作场所骚扰的雇主对受影响的人负有民事责任。每个雇主都有责任采取必要措施，消除或尽量减少工作场所骚扰的发生。因此，每个雇主应采取和实施必要的内部政策，以防止、阻止和避免其工作场所中的骚扰，以及调查所有指控，并酌情对这些案件进行相应的处罚。”。

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入规定雇主有义务禁止工作中的暴力和骚扰或采取措施防止这种行为的国家立法。

应对暴力和骚扰不仅仅是合规问题。即便暴力和骚扰在劳工相关立法或职业安全与健康立法中没有被明确提及，应对和消除不可接受的行为仍有充分的商业理由，因为保护员工，就是保护企业。

2.2.2. 企业品牌形象和声誉

所有企业都应遵守适用的法律，尊重国际公认的人权，并采取积极举措，避免不利的人权影响。根据联合国关于商业与人权的指导原则，国家有义务实施法律，直接或间接地监管商业活动对人权的尊重，这些法律可能涉及防止歧视、促进平等和健康和安全等。

负责任的商业实践，包括提供和维护一个没有歧视、暴力和骚扰的工作场所，已成为一项根本要求。技术和媒体的发展，包括社交媒体的出现，使得买家、消费者和公众能够更加容易地了解到企业的工作条件和环境。企业若被指控存在歧视、暴力和骚扰行为或被发现有这类现象，其公众形象和声誉会受到不利影响，可能会被视为一个不公正的组织，并可能让人感觉企业存在结构性不公平 (Does, Gundemir 和 Shih 2018)。此外，声誉损害的成本可能很高，例如销售额和股价下降，甚至业务流失。⁶

拥有良好声誉的益处已被证实。根据声誉研究所 2009 年《全球声誉脉动报告》，通过实施明确的声誉战略而拥有良好声誉的企业更有可能在如下方面有更好表现，包括：

- 吸引到更好的人才；
- 被认为提供了更多的价值，从而可以收取额外的费用；
- 拥有忠诚度更高的顾客；
- 人们相信这样的企业能够获得持续的利润和未来发展，因而企业获得更高的市值。

加快行动，确保一个安全、健康、无暴力和骚扰的工作场所，是企业建立品牌形象和降低声誉风险战略的重要组成部分。

雇主和企业会员组织可在此插入该国企业采取积极措施，创造无暴力和骚扰的工作场所，从而提高品牌形象或建立投资者信心的良好实践。

⁶ 脚注：美国一家领先的电子游戏公司因未能采取措施防止工作场所的性骚扰，也未能向投资者披露其持续存在的性骚扰和工作场所骚扰指控问题而受到调查。当诉讼和调查公开后，该公司的股价下跌，影响还在继续。参见 www.arnoldporter.com/en/perspectives/advisories/2022/03/sec-focus-on-esg-has-expanded?utm_source=Mondaq&utm_medium=syndication&utm_campaign=LinkedIn-integration.

2.2.3. 环境、社会和治理尽职调查和投资者信心

过去，尽管雇主和员工都觉得员工福祉是好东西，但人们并不认为它是必要的，也不认为雇主对员工的福祉负有责任。然而，人们的期望正在发生变化，员工福祉方面的问责和透明度正在成为关键的业务功能。企业领导人有责任主动促进和干预员工福祉，这已成人们的共识。2019 冠状病毒病大流行对全球劳动力的影响加快了这一转变（德勤 n.d.）。

同样，在环境、社会和治理 (ESG) 报告框架下，与福祉相关的指标体系已超过利润最大化的范畴，包含了广泛的企业贡献于社会目标的指标。尊重人权是可持续性概念的内在部分，在评估 ESG 风险时，社会问题的范围已扩大到包括反骚扰。随着全球反暴力和骚扰运动的开展，股东和投资者越来越多地要求雇主在实施环境、社会和治理措施时强调社会问题。最近，包括黑石 (BlackRock, Inc.)，法国巴黎银行资产管理公司（BNP Paribas Asset Management），高盛的法律和一般投资管理公司在内的几家投资公司，已经开始优先考虑企业的多样性和包容性 (Kerber 和 DiNapoli 2021 年)。证券交易委员会 (SEC) 是美国政府的一个独立机构，它也更加关注 ESG 的社会方面，特别是关注企业有没有就骚扰或其他工作场所不当行为进行充分实质性披露，以及是否在应对工作场所多样性和文化方面对投资者足够透明 (Lexicology 2022)。

企业已经认识到，ESG 得分高可以提升其声誉，更容易被投资者认可为一个投资风险较低的积极主动的组织，但企业需要确保其 ESG 尽职调查报告和向投资者披露的相关信息不存在错误陈述或遗漏 (Lexicology 2022)。

2.2.4. 组织生产力和绩效

一个健康和敬业的员工队伍对公司的盈亏有积极的影响。研究表明，当企业支持员工福祉的提升，包括创建一个没有暴力和骚扰的工作场所时，员工流动率和缺勤率会降低，生产力和工作投入程度会提高 (ILO 2020, p.50)。在一个没有暴力和骚扰的工作环境中，员工感到安全、被尊重和被重视，员工会有更大的动力、更高的忠诚度和更好的表现，这样的工作环境就会成为一个有益的、和谐的工作环境。

暴力和骚扰是工作场所隐患，它同时也可能是歧视性的。它可能会造成身体和心理上的创伤或伤害，并为组织带来相当大的直接和间接成本，包括员工士气低落和员工关系不佳，对经理和主管的尊重程度低，业绩不佳，生产力下降，旷工，辞职，经理回应投诉的时间机会成本，以及诉讼、赔偿或和解的成本。此外，在暴力和骚扰风险较高的环境中工作，或在能预期到（和接受）这种不可接受的行为的环境中工作，也会对心理健康产生负面影响。心理健康障碍（包括焦虑和抑郁）、恐惧或痛苦会削弱员工有效工作的能力，并增加工作中发生事故的风险 (WorkSafe Victoria 2020)。

与工作有关的暴力和骚扰的发生率较高与生产率较低之间存在明显的相关性。美国最近的一项研究发现，性骚扰得分高的企业未来的股票表现和盈利能力会显著下降。例如，得分在前 2%

的企业，其价值加权风险调整股票收益率为 - 13%。研究还发现，在包括性骚扰评分年在内的 5 年期间，这些企业的运营盈利能力下降，劳动力成本上升 (Au, Dong and Tremblay 2022)。

在孟加拉国进行的一项关于工作场所骚扰的研究显示了骚扰对生产力的影响。研究显示，当员工成为骚扰的对象时，他们很可能会参与到对生产力和绩效有不利影响的消极行为中 (Rokonuzzaman 和 Rahman 2011)。因此，促进一个安全、健康、尊重和包容的环境以保护生产力，符合每个雇主的利益。

2.2.5. 吸引、善用和留住有技术和有才能的员工

一个没有暴力和骚扰的工作场所有助于吸引、善用和留住人才。在当今竞争激烈的就业市场，越来越多的潜在求职者在寻找重视多样性并提供安全工作环境的雇主。通过创建一个没有暴力和骚扰的工作场所，企业可以使自己对潜在员工更具吸引力。这样的企业也更有可能会让员工充分发挥自己的潜力。反之在有些企业中，有才能的员工可能会为了避开以欺负或骚扰别人著称的经理或同事而拒绝升职或避免培训机会。此外，在没有暴力和骚扰的工作环境中，员工在工作中会感到舒适、安全和受尊重，更有可能在公司呆更长时间，从而为企业减少离职成本 (Safety Counselling Inc. n.d.)。

2.2.6. 雇主的安全和健康

除了商业方面的益处，当工作场所没有暴力和骚扰时，行使雇主权限、职责或责任的个人也会得到更好的保护。在一个没有暴力和骚扰的工作场所，员工之间以及管理层和员工之间能保持良好的关系。冒犯或骚扰行为会导致高度焦虑，致使员工愤怒，产生难以解决的问题。在这种挑战存在的环境中，在员工易受到虐待式的甚至是暴力对待的情况下，行使雇主权限、职责或责任的个人也可能成为受害者。雇主可以通过确保工作场所没有骚扰和创建一个更积极的工作环境来降低他们自己成为受害者的风险。

► 第三章：防止暴力和骚扰的法律框架和雇主责任

已有一些国际劳工标准为所有工人和某些类别的工人免受暴力和骚扰的侵害提供保护。这些标准，包括与移民工人、就业和工作条件有关的标准，间接地应对了暴力和骚扰问题。例如，性骚扰被认为是严重的一种性别歧视，属于 1958 年《歧视、就业和职业公约》（第 111 号）的范畴。2010 年《艾滋病毒 / 艾滋病和劳动世界建议书》（第 200 号）要求在工作场所采取措施，减少艾滋病毒的传播并减轻其影响，其中就包括“确保采取行动预防和禁止工作场所的暴力和骚扰”。

除此之外，职业安全与健康方面的国际劳工标准也保护工人的安全与健康，包括保护工人不受暴力和骚扰。⁷ 还有其他的一些国际劳工标准直接涉及暴力和骚扰各种表现，或规定了受害者获得相关医疗和康复服务的权力，包括工伤（工作事故或职业病）受害者和患一般疾病的工人应被提供心理护理和治疗。关于国际劳工组织直接或间接的涉及工作中暴力和骚扰的标准，请参阅附录 2。

3.1 《2019 年暴力和骚扰公约》（第 190 号）

《2019 年暴力和骚扰公约》（第 190 号）及其配套的《建议书》（第 206 号）将促进平等和反歧视纳入工作的安全与健康范畴，全面覆盖了劳动世界中的所有工人和其他个人面临的所有暴力和骚扰情况，是关于劳动世界中暴力和骚扰的最新、最主要的国际标准。《公约》要求会员国采取具有包容性、综合性和回应社会性别层面的方法来预防和消除劳动世界中的此类行为，要求采取预防、保护、执法、补救、指导、培训和提高认识的行动，要求雇主采取具体措施并考虑到第三方作为受害者和肇事者的情况。

大多数国家都有旨在保护工人在工作中的安全与健康的与工作有关的立法。这些立法直接或间接地涉及了工作场所的暴力和骚扰，涵盖了第 190 号公约中的部分内容。近年来，越来越多的国家在与工作有关的立法中明确定义和禁止暴力和骚扰或其呈现的某些形式，例如性骚扰或工作场所欺凌，以及规定了对特定类别的工人（家政工人、移民工人或残疾工人）的保护。

⁷ 《1981 年职业安全与健康公约》（第 155 号）和《2006 年职业安全与健康促进框架公约》（第 187 号）在 2022 年国际劳工大会上被列为新的基本公约。

► 文本框 8. 禁止暴力和骚扰的与工作相关的法律法规实例

加拿大（育空地区）：2020 年修订的《职业安全与健康法》规定，工作场所政策必须包括“禁止工作场所暴力和骚扰”的声明。

中国香港：《残疾骚扰条例》第 22A(1) 条禁止工作场所的残疾骚扰行为，内容如下：“一个工作场所参与者，如果在共同的工作场所骚扰同为工作场所参与者的残疾人，则属违法行为。”

利比里亚：2015 年《体面劳动法》第 2.8 节（禁止性骚扰）规定如下：

a. 任何人不得直接或间接对工人进行性骚扰，无论是：

- i. 在任何雇佣实践中；或
- ii. 在一个人的就业过程中。

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入保护工人或禁止工作中的暴力和骚扰的本国立法，无论是单独的立法，还是包含在劳动、就业或职业安全与健康立法中的关于不同形式的暴力和骚扰（例如性骚扰）以及可能导致暴力和骚扰的风险和危害的规定。

3.2 雇主防止工作中暴力和骚扰的责任

雇主有责任提供安全、健康的工作环境，在合理可行的范围内尽可能防止任何与工作有关的员工安全和健康风险。每个雇主都有责任在合理可行的范围内尽可能确保员工不因与雇佣有关的任何事务或情况而遭受暴力和骚扰，具体责任依照各国立法。

第 190 号公约和第 206 号建议书呼吁批约国通过国家法律法规，要求雇主采取与其掌控程度相称的适当举措来预防劳动世界中的暴力和骚扰，包括基于社会性别的暴力和骚扰。

► 文本框 9. 第 190 号公约第 9 条关于雇主责任的规定

各成员国须通过国家法律和法规，要求雇主采取与其掌控程度相称的适当步骤来预防劳动世界中的暴力和骚扰，包括基于社会性别的暴力和骚扰，尤其是在合理可行的情况下，要求雇主：

- a. 经与工人及其代表协商后，制定和落实一项关于暴力和骚扰的工作场所政策；
- b. 在职业安全与卫生管理中考虑到暴力和骚扰及相关的社会心理风险；
- c. 在工人及其代表的参与下，查找危害并评估暴力和骚扰的风险，以及采取措施加以防控；以及
- d. 就已查明的暴力和骚扰危害与风险及相关预防和保护措施，包括就工人和其他相关人员在本文第 (a) 项所指的政策方面的权利和责任，酌情以便捷的形式向工人和其他有关人员提供信息和培训。

根据适用的国家法律法规和第 190 号公约，雇主预防工作场所暴力和骚扰的责任包括，在合理可行的情况下，采取与其掌控程度相称的适当步骤来预防劳动世界中的暴力和骚扰，具体包括：

1. 提供和维护安全的工作制度和环境，使其不会对员工的安全和健康构成风险，包括暴力和骚扰的风险；
2. 与员工及其代表协商，通过和实施关于暴力和骚扰的工作场所政策；
3. 将暴力和骚扰以及相关的社会心理风险纳入职业安全健康管理；
4. 查找危害并评估暴力和骚扰的风险；
5. 采取措施，减轻、控制和预防与工作有关的暴力和骚扰风险；
6. 向员工和其他有关人员提供相关、易获得的关于下列内容的信息、指导、培训和监督，使他们能够以安全的和不危及自身安全健康的方式开展工作：
 - a. 关于暴力和骚扰的工作场所政策；
 - b. 员工和其他有关人员在工作场所政策方面的权利和责任；
 - c. 已确认的暴力和骚扰的危害和风险；
 - d. 相关的预防和保护措施。

国家立法要求雇主承担防止工作中的暴力和骚扰的责任。大多数国家都以某种形式的立法规定了雇主有责任保护工人在工作场所的安全和健康，确保平等和无歧视。即便立法中没有明确提到暴力和骚扰是对工人安全与健康的风险，雇主对工人应尽的照护义务仍会被解读为包括了保护员工不受工作场所暴力和骚扰的责任。(ILO 2020)

在一些国家，职业安全与健康立法隐含或明确地包括了可能导致暴力和骚扰的风险和危害。而在另一些国家，立法中明确列出了暴力和骚扰的形式，如性骚扰，或雇主为减轻和防止工作场所此类行为举止而应采取的预防措施。(ILO 2020, p. 51)

► 文本框 10. 国家法律法规规定雇主对暴力和骚扰的责任实例

葡萄牙，2017 年 8 月 16 日第 73/2017 号法律修订的《劳动法》，加强了预防骚扰的法律框架，规定了拥有 7 名以上雇员的公司有义务通过关于工作场所骚扰的行为守则，并在发现涉嫌工作场所的骚扰行为时对雇员启动纪律处分程序。

罗马尼亚：关于男女机会和待遇平等的 2002 年第 202 号法律（2015 年和 2018 年修订）第 2 条规定，雇员超过 50 人的中央和地方公共机构和部门、民事和军事机构，以及雇员超过 50 人的私营公司，应确定一名雇员承担男女机会和待遇平等方面的工作，包括预防和打击工作中的骚扰行为。

沙特阿拉伯：2018 年《反骚扰法》第 5 (1) 条规定，政府部门和私营部门的主管部门应制定必要措施，以防止和打击各自工作环境中的骚扰行为，这些措施应包括以下内容：

- a. 该部门的内部投诉机制；
- b. 以保密的方式确定投诉的真实性和严重性的必要程序；
- c. 向措施面向的群体传播和传达此类措施。

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入本国立法中关于雇主防止工作场所暴力和骚扰的责任的有关规定

► 第四章：应对和预防工作中的暴力和骚扰的雇主行动和良好实践

为了创建一个没有暴力和骚扰的劳动世界，管理工作中的暴力和骚扰应是职业安全健康管理制度的重要组成部分，也应成为风险评估和管理流程的不可分割的一部分。雇主有责任防止和预防工作中的暴力和骚扰。根据第 190 号公约，许多国家已推出规定，要求雇主制定关于暴力和骚扰的工作场所政策，无论将其作为专门针对暴力和骚扰的单独政策，还是作为职业安全与健康政策或反歧视政策的一部分 (ILO 2020, p. 55)。因此，对于雇主来说，采取积极主动的方法确保工作场所免于暴力和骚扰，是很重要的。

► 文本框 11. 要求雇主制定关于暴力和骚扰的工作场所政策的国家法律法规实例

肯尼亚：根据 2007 就业法第 6(2) 至 (4) 条规定，拥有 20 名以上雇员的雇主必须在与雇员或其代表（如有）协商后，发布关于性骚扰的政策声明，建立实施机制，并就该政策对管理者和工人进行培训。

巴拿马：根据 2018 年《反歧视法》，每个雇主、公共和私营机构以及教育机构都有责任制定内部政策，以防止、避免、阻止和惩罚歧视性行为，如性骚扰或其他骚扰、工作场所的欺凌、种族主义和性别歧视。

秘鲁：根据第 014-2019-MIMP 号最高法令，2019 年 7 月，秘鲁出台了一项新的法律，要求雇主采取反骚扰政策和调查程序，提供反骚扰培训，开展年度性骚扰风险评估，并根据雇主的规模设立性骚扰委员会或专员

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入本国立法中关于雇主防止工作场所暴力和骚扰的责任的有关规定

4.1 雇主的承诺和声明

改变容忍暴力和骚扰的企业文化的核心责任在于最高领导层。为此努力的结果可以反映出高层领导主动应对具有敏感性的消极行为的意愿。高层领导是确定企业优先事项的人，有能力在组织的所有层级并通过商业网络驱动变化。为了成功推动变革，创造一个没有暴力和骚扰的工作环境，高层领导对预防和应对工作中的暴力和骚扰作出积极、明确的承诺和提供支持至关重要。最高领导层正式发表对工作中暴力和骚扰零容忍的声明，可以展示企业的郑重承诺，并向各级员工、顾客、客户和公众发出明确的信息。

► 文本框 12. 反对工作场所暴力和骚扰的企业声明示例

[企业名称] 承诺提供一个没有暴力和骚扰行为和威胁的工作环境。[企业名称] 已经制定了对员工、客户、来访者或者任何其他人实际发生的暴力和骚扰或者威胁“零容忍”的政策。

我们的反暴力和骚扰政策表达了我们的承诺，即维护一个没有任何形式的暴力和骚扰的工作场所，让我们的员工感到安全和快乐。我们不会容忍任何人在我们的工作场所攻击、恐吓、羞辱或伤害他人。我们也禁止基于年龄、性取向、民族、种族、宗教或残疾的蓄意歧视。

维护一个没有暴力和骚扰威胁和行为的工作场所是 [企业名称] 的公司政策也是所有管理者和员工的责任。[企业名称] 将力争为员工、客户和来访者提供一个安全的工作场所。每一位员工以及我们工作中接触到的每一个人，都值得被礼貌和尊重地对待。[企业名称] 不容忍任何针对员工或者员工施加的工作场所的任何形式的暴力和骚扰。

4.2 制定禁止工作中暴力和骚扰的企业政策

所有企业都能从制定一项容易理解和易获得的关于工作中暴力和骚扰的政策中受益。虽然许多企业已经有了涵盖暴力和骚扰的政策，但可能仍有必要重新审查这些政策以确定其是否适用。一项与工人及其代表或职业安全与健康委员会协商制定的企业政策，可以帮助企业确定应如何预防和应对暴力和骚扰，并明确在工作场所中应有什么样的行为举止。该政策不必过于详尽或复杂，特别是对中小型企业而言，关于暴力和骚扰的政策随后可整合到其他政策中，如职业安全与健康政策或雇员福祉政策。企业政策应规定一个提出和处理不可接受行为的程序，即使这种行为并不违反法律。企业还应承诺对指控开展调查，让受害者在说出想说的话时能有信心、感受到被信任。管理层的支持对于确保政策的有效实施至关重要。

► 文本框 13. 禁止暴力和骚扰企业政策的组成部分

1. 高层领导的声明。
2. 工作中暴力和骚扰和不可接受的行为和做法的定义和其各种类型的例子，包括由内部人员或第三方施加的身体、心理和性等方面的。
3. 对于工作场所暴力和骚扰和其对员工和企业的影响的简短说明。
4. 一则声明，声明在工作场所对任何员工、管理者、客户、承包商或任何其他个人的任何形式的暴力、歧视或骚扰行为都是不被容忍的，任何有此类行为做法的人都将受到纪律处分，包括解雇。
5. 概述员工和雇主在防止工作中的暴力和骚扰方面的权利和责任。
6. 概述企业主动采取的积极举措，包括暴力和骚扰的预防计划以及对管理者、主管和员工的培训。
7. 投诉和调查程序的有关信息，包括对所有与暴力和骚扰有关的报告和投诉立即采取行动的承诺。
8. 确保调查将会公平进行，所有收集到的资料将会严格保密的一项条款。
9. 保护投诉人、受害者、证人和告密者不受伤害或报复的措施。
10. 如何实施、审查和监督政策。

来源：改编自第 206 号建议书第 7 段 (a)–(g)；和 ACAS, 2014.

请参考附录 3 的防止暴力和骚扰的工作场所政策模板。

4.3 实施政策

企业关于暴力和骚扰的政策无论是一个独立存在的政策，还是反歧视、促进多样性和包容或职业安全和健康政策的一部分，制定政策只是第一步。员工在实际中对政策的体验比文件的内容更重要，这就使得组织文化、沟通和培训变得至关重要。制定的政策要覆盖到全体员工及所有有关人员，要一以贯之的执行，确保工作场所不受暴力和骚扰的威胁。

4.3.1. 政策的推广和沟通

雇主须开展政策沟通，确保所有各方，包括各级员工，以及客户、顾客、承包商和与企业打交道的任何第三方，都了解该政策。要使政策有效，就必须一以贯之地实施，使所有员工，包括那些文化或语言上属于少数群体的人，如移民工人或残疾人，都能容易地获得和理解该政策。可以通过布告栏、海报、内部网、团队会议或员工宣讲会议沟通和推广政策。将政策写在员工手册中是向员工特别是新员工传达政策的好方法，手册中可以具体提及工作场所暴力和骚扰的后果。

管理者应与员工一起讨论政策，确保员工了解他们的权利、投诉和申诉的程序，以及当他们需要帮助或支持时可以向谁求助。

4.3.2. 就政策向员工进行宣讲和培训

向员工就政策进行宣讲和培训，有助于预防工作场所暴力和骚扰总体战略的实施，有助于建立没有暴力和骚扰的工作场所文化。由于管理人员往往是受害者的第一个接触者，因此应向他们提供相关工具和培训，以处理有关暴力和骚扰的指控。企业须开展工作中的暴力和骚扰的培训，在一些国家的法律中是一项新的专门的要求。

► 文本框 14. 赋予雇主开展暴力和骚扰培训的责任的法规实例

萨尔瓦多：《关于预防工作场所风险和工作场所管理的总条例》规定，雇主有责任组织心理风险预防方案，提供相关培训并请该领域的专家参与，促进健康的工作场所。这些方案必须包括使人们认识到对妇女的暴力行为和工作场所性骚扰的原因和后果的措施。

加拿大：雇主有法定责任向暴露于工作场所暴力或者有此风险的员工提供教育和培训。

韩国：对工人进行防止工作场所性骚扰的教育是法定责任。

来源：ILO, 2020.

雇主和企业会员组织可在此插入要求雇主就防止工作中暴力和骚扰开展培训或制定方案的本国立法中的有关规定。

与政策一样，对员工的培训、指导和宣讲也应确保可及性。制定有效的培训路径和方法有助于暴力和骚扰的预防，这包括通过培训提高员工的意识和冲突管理技能，或挑战对工作场所有影响的有害的社会规范 (ILO 2020, pp. 63–64)。宣讲和培训的内容可以包括：

- 暴力和骚扰的企业政策；
- 暴力和骚扰适用的法律法规，包括基于歧视的暴力和骚扰；
- 如何确定危害和风险；
- 工作场所的冲突管理；
- 如何创建一个尊重、包容的工作场所。

在基础性的宣讲之外，还可以通过指导手册、线下或者线上的培训课程或研讨会作为补充。培训可以提高每个人对暴力和骚扰对组织和个人造成伤害的认识 (ACAS 2014, p. 8)，还有助于确保当暴力和骚扰发生时，员工知道如何报告它，以及如何获得合适的资源。这些宣讲或培训可纳入职业安全与健康培训或新员工入职培训中。

4.3.3. 为经理和主管开展关于政策的培训和以身作则

对经理和主管开展培训尤其重要，他们需要了解企业政策，以身作则，对问题保持警惕，接收投诉，保护员工免受打击报复。他们需要注意可能发生暴力和骚扰的迹象，如谣言、缺勤增加、积极性下降、工作绩效下降和员工流动率上升。

雇主、经理和主管的行为与正式的政策本身同等重要。因此，他们需要对自己的行为以及它如何影响工作环境保有意识。对各级员工表示尊重是至关重要的。专制的管理风格有时会演变成恃强凌弱的行为。主管人员永远不应该做出可能被视为不尊重的或欺凌的行为。与权威管理风格创造的文化相比，与员工协商并就问题共同讨论的文化不太可能滋生欺凌和骚扰 (ACAS 2014, p. 7)。此外，研究表明，消极的领导风格对敌对式行为更宽容，导致对暴力和骚扰更容忍 (Human Resource Management International Digest 2018)。

4.3.4. 组织范围内的政策和实践以及其他工作

工作中暴力和骚扰的政策应反映在其他全组织层面的政策、行为守则和做法中，以确保其实施是全面的、包容的和一致的。例如，有些企业在其供应商行为守则中对供应商的人权提出具体要求，通常会明确提出要求供应商尊重和尊严地对待员工，确保公正和机会平等，以及应对工作中的暴力和骚扰问题。

► 文本框 15. 供应商行为准则的实例，包含反歧视和骚扰的内容

[企业名称] 承诺践行最高标准的劳工标准、人权与环境责任和道德行为。[企业名称] 的供应商必须提供安全的工作环境，确保工人受到尊重、享有尊严，公平且遵循道德标准行事，并在任何情况下为 [企业名称] 生产产品或提供服务时均应采取对环境负责的行为。[企业名称] 要求其供应商按照本供应商行为准则中的原则和要求经营业务，并完全遵循所有适用法律法规。

反歧视

在招聘及其他雇佣行为中，供应商不得因性别、年龄、残疾、民族、社会性别、婚姻和家庭状况、国籍、政治面貌、种族、宗教、性取向、性别认同、工会成员身份或任何其他受适用国家或地方法律保护的身份而歧视任何工人。除适用的法律法规有相关要求或出于工作场所安全考虑之外，供应商不得进行验孕或体检，且不得根据检查结果进行不正当歧视。

反暴力和骚扰

供应商应致力于维护一个无暴力和骚扰的工作环境。供应商不得威胁工人或使其受到严酷或不人道的对待，包括但不限于口头虐待和骚扰、心理骚扰、精神和身体压迫和性骚扰以及其他形式的基于歧视的骚扰。

来源：改编自苹果公司的供应商行为准则 4.7 版，2021 年 1 月 1 日。

4.4 管理、评估和降低风险

一些国家的职业安全与健康立法规定，雇主必须评估工作环境中的所有风险，并尽可能消除或减少这些风险。任何工作场所职业安全与健康计划的成功，包括暴力和骚扰预防计划，都取决于员工和雇主是否能够合作，一起确定潜在危害和评估相关风险。尽管负责评估、控制和最小化风险的是管理部门，但由于员工对设备运行、工作流程和潜在威胁比较了解和熟悉，他们在帮助识别工作场所的危害方面发挥着关键作用 (ILO 2020, p. 58)。

► 文本框 16. 对暴力和骚扰的强制性风险评估：以法国为例

在法国，必须评估与心理骚扰有关的身心健康风险，心理骚扰被认为是工作环境固有的风险。

来源：ILO, 2020.

雇主和企业会员组织可在此插入关于要求雇主管理或评估安全与健康风险包括暴力和骚扰风险的本国立法的相关规定。

管理与工作有关的暴力风险应是一个有规划的、系统的过程。它包括以下步：查明危害，评估风险，防控风险，监测和审查风险控制措施和与第三方打交道。

4.4.1. 查明危害

应查明所有的现存的职业危害和风险，包括社会心理因素以及与暴力和骚扰有关的危害和风险。在这一过程中很重要是要收集现存危害的有关信息，包括通过咨询工人及其代表的方式搜集信息。

可能会导致暴力和骚扰的与工作有关的危害存在于：

- 工作环境；
- 工作条件和工作安排；
- 工作任务和执行任务的方式；
- 工作的设计和管理方式；
- 管理人员、下属和员工间的互动；
- 与客户、顾客、服务提供商、用户、病人或一般大众等第三方之间的互动；
- 接受某些形式暴力和骚扰的社会性别、文化与社会规范，包括歧视、滥用权力关系和家庭暴力。⁸

⁸ 改编自第 206 号建议书（第 8 段）和 WorkSafe Victoria, 2020。

► 文本框 17. 可能导致与工作有关的暴力和骚扰的常见危害

- 处理现金、毒品或贵重物品。
- 与客户和公众互动，包括面对面、通过电话或线上。
- 独自工作、孤立工作和在社区工作，例如家访、外联工作、驾驶客运车辆和夜间工作。
- 为那些可能有不可预测行为的人提供服务或治疗，如那些痛苦、愤怒、醉酒、监禁、迷糊或生病的人。
- 执法活动，例如泊车巡视员、保安。
- 在犯罪率高的地区工作。
- 在有害的物理环境下工作，例如，光线或能见度差。
- 员工多样性低，性别方面的权力不平衡，接受和容忍性别暴力的工作场所文化，易导致基于性别的暴力。
- 导致或加剧挫败感、愤怒、误解或冲突的服务方法或政策，例如低人员配备水平、不合适的客户服务政策、对组织或员工所能提供的服务设定不合理的期望。

来源：改编自 *Safe Work Australia, 2021a*。

必须考虑到，由于某些人的种族、性别、性取向、年龄、移民身份、宗教、残疾和受教育水平，他们可能更容易暴露于暴力和骚扰的危害之中。

与工作中暴力和骚扰相关的风险因素

造成工作中的暴力和骚扰的因素有很多，包括社会心理危害⁹和与工作有关的压力。如果员工面对的是高要求、高负荷的工作，重复或低强度的任务，对工作控制程度低、角色不清晰、工作关系糟糕、专制领导、包括管理层在内施加的工作场所歧视和糟糕的应变管理，就可能会增加工作场所的压力和冲突，进而可能升级为暴力和虐待行为 (Safe Work Australia 2021a)。

为了查明现存和潜在的危害，应采取以下措施：

- 就工作环境中任何可能增加工作中暴力和骚扰风险的有关方面或情况，与员工或其代表及职业安全与健康委员会商议。
- 审查现有的工作场所报告和记录，例如事故和伤害记录、投诉、工作场所检查、病假、员工离职和绩效考核措施。
- 检查工作场所以确定与实体工作环境有关的风险 - 包括第三方施加的暴力和骚扰相关风险 - 例如，能见度低的服务区，工人下班后的出口，以及监控、报警和通信系统。

⁹ 社会心理危害指的是在工作设计或管理中那些增加与工作有关的压力风险并可能导致心理或身体伤害的因素。暴力、骚扰和压力之间确实存在双向关系：社会心理风险和压力会增加暴力和骚扰，而暴力和骚扰也是压力的来源之一。

- 识别风险较高的工作情况，例如独自工作或从事客户排队等候时间较长的工作。
- 识别与工作组织或工作设计相关的心理危害，例如主管支持度不够或要求过高。
- 观察与谩骂、咒骂、开性或性别玩笑以及戏弄新员工或年轻员工等不同骚扰形式相关的工作文化和规范。
- 识别现存的可能导致基于歧视的暴力和骚扰的有害的社会和性别规范或性别和种族刻板印象。
- 观察经理、主管、员工和其他人之间是如何互动的，因为糟糕的沟通和关系以及文化或群体问题会导致工作场所气氛紧张。
- 对那些导致不适的事件或行为以及有可能变得更暴力的情况进行匿名员工调查。
- 对客户和顾客进行调研，分析反馈，找出问题所在，例如服务的提供和等待时间。
- 观察组织的领导风格。
- 参考行业标准和指南，以了解特定行业的风险因素 (Safe Work Australia 2021a)。

4.4.2. 评估风险

在查明危害之后，雇主应与员工一起评估相关风险，以确定个人受到危害影响的可能性以及引起暴力和骚扰的风险。应考虑以下几个方面：

- 谁或者哪个群体的员工会被影响到？
- 这个工作场所以前是否发生过，或在别的地方发生过？
- 如果发生过，多久发生一次？
- 它带来哪些潜在影响？
- 它带来的伤害是轻微、严重还是致命的？¹⁰

当前已有各种查明和评估与工作有关的暴力和骚扰风险的工具，附录 1 列举了一些风险评估工具。重要的是要认识到，风险因素往往是相互关联的，并可能同时出现。

4.4.3. 预防和控制风险

在查明危害和评估相关风险之后，下一步是采取措施预防或控制风险。最有效的控制措施是消除危害（以及相关的风险），例如，可以通过引入电子支付系统来消除公共停车场处理现金的风险。如果消除危害是不可行的，则可以根据企业和员工的需求，实施针对性的控制措施，将风险降至最低。

¹⁰ 改编自 SafeWork SA, 2018

实体工作环境、安全措施、工作制度和程序都可能对暴力和骚扰发生的可能性以及员工如何应对事件带来影响。在实体工作环境中可采取的防止与工作有关的暴力和骚扰的措施例如设置锁和警报、访客签到程序和工人求助热线。

在心理暴力和骚扰的预防方面，应考虑采取环境和组织层面上的措施。例如，应明确对个人的工作要求，并应就角色、责任和工作量定期征求个人的反馈意见。应为员工提供有效、安全执行其职责所需的资源、信息和培训，也应积极鼓励团队合作。(ILO 2020, p. 60)。

此外，等级制度和权力关系的滥用也会助长心理暴力。因此应积极采取措施，为管理人员和主管提供培训，如关于多元化和包容性的培训，并提供使他们成为积极领导者所需的支持和指导。同样，组织需要确保领导者在看到或意识到工作中的暴力和骚扰时立即采取行动。如上所述，可以通过良好的管理和有效的沟通来制止心理暴力和骚扰，尤其是欺凌行为。(ILO 2004)。

在制定风险控制措施时，很重要的一点是要咨询员工和职业安全与健康委员会(如果有的话)。让员工和其他人参与控制措施的制定，更有可能制定出更有效、更为广泛使用的措施。

4.4.4. 监测和审查风险控制措施

监测和审查可以帮助雇主确保风险预防和控制措施按计划发挥作用，并识别可以改进的地方。风险控制措施的审查包括对实体环境、工作职能和任务的审查，在下述情况下应开展审查：

- 在报告了一起暴力和骚扰事件后，这有助于识别和解决根本因素，有助于决定是否必须调整风险控制措施；
- 在员工或其代表指出风险控制措施无效或者没有达到应有效果的时候；
- 当职业安全与健康委员会成员建议这样做的时候；
- 当工作场所发生可能带来新的或不同的危害和风险的重大变化时，包括工作环境、工作任务、系统、流程或程序发生变化的情况；
- 定期审查，例如每年一次。

除了现有记录和数据外，还可以通过匿名调查从员工、客户、顾客或使用服务的用户那里收集关于风险控制和缓解措施有效性的信息，包括关于报告程序有效性的信息。这个调查可以是单独针对这个问题的，也可以整合到现有的员工或客户调查中。开展此类调查可以向员工和相关第三方传递一个重要信息，即企业致力于控制和减少暴力和骚扰的风险，企业会对投诉作出有效回应。如表 1 所示，调查还可用于监测暴力和骚扰风险的其他方面。

▶ 表 1：与暴力和骚扰风险有关的调查问题示例

主题	调查问题示例
了解情况和提高意识	▶ 你知道从哪里能了解到我们关于暴力和骚扰的工作场所政策和行为准则吗？ ▶ 你对我们预防和消除暴力和骚扰的工作场所政策了解多少？ ▶ 你是否接受过关于工作中暴力和骚扰以及如何处理它的培训？ ▶ 在应对骚扰或暴力方面，你感觉准备得如何？ ▶ 你知道如何报告与工作中的暴力和骚扰有关的问题吗？
安全和健康	▶ 你是否曾在工作中被骚扰或成为暴力事件的受害者？如果是，你有报告此事吗？ ▶ 你曾在工作场所目睹过骚扰或暴力事件吗？如果是，你有报告此事吗？ ▶ 你对工作场所的暴力和骚扰有多担心？ ▶ 你在工作中感到安全吗？ ▶ 你认为在过去的一年里，工作场所的暴力和骚扰风险是增加了、减少了还是没变化？
风险控制和缓解措施	▶ 你认为现行的工作场所暴力和骚扰的控制和预防措施是否有效？ ▶ 如果答案是否定的，你认为哪些方面是无效的，或者措施在多大程度上无效？ ▶ 为了使我们的工作场所更安全，我们还应采取哪些举措？
企业文化和领导力	▶ 你认为管理层在预防和应对暴力和骚扰方面有多大决心？ ▶ 高层级员工是否表现出致力于解决暴力和骚扰问题的决心？

来源：改编自 European Bank for Reconstruction and Development, IFC and CDC Group plc, 2020.

在审查风险控制措施时需要考虑，与改变实体工作环境、工作政策或流程或提供额外信息或培训所带来的潜在影响相比，是否必须实施新的控制措施以改善员工的安全。必须确保所实施的任何风险控制措施不会带来新的安全和健康危害或风险。

对于暴力和骚扰的报告以及所采取的行动要进行记录，这有助于分析趋势和确定系统性风险因素。有身份信息的相关记录必须保密。

4.4.5. 与第三方打交道

来自第三方的暴力和骚扰会给雇主和员工带来不安全的环境。应采取预防性措施应对来自第三方的工作场所暴力和骚扰。尽管由于所在行业和机构的差异，不同职业和工作场所的员工所面临的第三方暴力可能不同，但下面的良好做法和处理步骤适用于所有工作环境：

- 提高员工、客户、顾客、用户和公共机构（如健康和安全机构）对这一问题的认识和理解；
- 正确评估不同工作场所和工作职能中第三方暴力的风险，如有必要，修改工作场所设计，以创造更安全的环境；
- 就如何预防和管理相关问题包括避免或管理冲突的方法，对管理人员和员工开展培训；
- 提供适当的工具以保障员工的安全，例如提供通讯频道和监控，以及锁具和安保摄像头等安保措施。
- 就事件的监测、报告和调查制定政策和建立系统，向受害者提供支持（欧洲公共服务工会联合会 2010 年）。

暴力和骚扰的预防工作应纳入日常工作程序，例如对照明、锁和安全摄像头的检查。雇主还应向员工提供指导和培训，教他们如何有效化解涉及客户、病人、顾客、乘客和任何他们提供服务的人的敌对冲突情况。

► 文本框 18. 公共交通司机防止第三方暴力和骚扰风险的预防措施示例

- 在司机和乘客之间安装固定或可移动的屏障，如防护屏。
- 封锁离司机最近的区域，确保与乘客保持安全距离。
- 安装安全摄像头记录车辆内的活动，以防止暴力行为。
- 安装无线电通信和可靠的应对胁迫系统，使司机能够安全地求助。
- 安装车辆追踪装置，如 GPS 系统，以定位遇险司机。
- 改进车内照明，使驾驶员能够看到乘客的行为。
- 限制现金交易，为现金提供安全的存放场所。
- 使用指示牌指导乘客行为，例如：
 - 对侵犯和暴力行为零容忍；
 - 安全摄像头使用中；
 - 司机持有的现金有限；
 - 车辆行驶时不要与司机说话；
 - 乘客从后门下车（如适用）；
 - 如有事故，请向有关部门报告；
- 培训司机如何化解攻击性行为（攻击性行为的迹象、语言和非语言沟通策略）。

来源：改编自 *Safe work Australia, 2021a*。

4.5 投诉和报告程序

应建立方便、安全、公平、有效的内部报告和投诉机制，以及解决纠纷的制度，使员工或第三方可以就任何工作场所暴力和骚扰事件进行报告或寻求帮助。一旦建立了投诉机制和报告程序，就需要加以执行，并与所有相关方进行充分沟通。最近，有几个国家已专门规定了要求企业设立针对暴力和骚扰的相关程序，包括设立专门的内部委员会或提供匿名报告机制。

► 文本框 19. 国家立法或指南中关于暴力和骚扰报告程序的实例

加蓬：2016 年《打击工作场所骚扰法》第 6 条规定，“雇员、公务员或受训人员如果认为自己是精神或性骚扰的受害者，可以在保密的情况下向员工代表、雇主、一般监察部门或劳动监察部门举报。”

墨西哥：2020 年 3 月，劳动和社会福利秘书处发布了一份处理和消除工作暴力的示范议定书。该示范议定书规定了向据称的工作场所暴力受害者提供援助的程序或机制，确定了可就这些问题提供支持的主管机构，并规定须促进性别平等的组织文化和有助于消除工作场所暴力的工作环境。

英国：根据平等与人权委员会 2020 年发布的技术指南，雇主应考虑建立允许匿名举报的报告系统。通过匿名，此类系统可以：捕获原本不会上报的投诉；鼓励投诉人挺身而出；并允许采取某种形式的行动，即使不可能进行全面调查。此外，指南还建议雇主确保有经过培训的员工可以在投诉过程中为投诉人提供支持。

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入关于要求雇主建立内部机制或程序以处理工作场所暴力和骚扰的本国立法的相关规定。

► 文本框 20. 完善的投诉程序是企业创造安全工作场所的一部分：以巴基斯坦哈比卜银行和印度尼西亚为例

巴基斯坦哈比卜银行，这家拥有 1.7 万多名员工的巴基斯坦最大私营银行于 2010 年推出了反骚扰政策。作为政策执行机制的一部分，员工可以通过各种渠道举报骚扰，既可以作为受害者，也可以作为目击者。“Speak Up”是该银行人力资源部管理的一个电子邮件地址。收到的投诉会转交给纪律行动部或反骚扰调查委员会（视投诉的类别而定）作进一步处理。调查委员会和处理骚扰个案的小组均接受过相关程序的训练。

此外，银行的人力资源求助热线（通常用于报告日常人力资源问题）可就解决骚扰相关问题提供指导，或用于投诉的提交。另一个渠道是人力资源关系经理，员工可与其讨论事件或提交投诉。最后，根据银行的举报政策，员工可以选择向银行的合规部门匿名报告事件，其投诉会被转至人力资源部门。

在印度尼西亚，38 家企业与其各自的工会签署了一项针对暴力和骚扰的零容忍政策，声明它们共同承诺反对工作中的任何形式的暴力和骚扰。该政策鼓励建立联合投诉机制，处理有关性暴力和性骚扰的投诉，并强调暴力和骚扰受害者有权提出投诉，并在安全、隐私和心理支持方面得到充分保护。

来源：IndustriALL, 2022, *Indonesian unions sign zero-tolerance policy on violence and harassment with companies*, IFC, 2018, *Advancing Gender Diversity through Effective Anti-Harassment Mechanisms. Case study: HBL Banking and Financial Services, Pakistan. December.*

投诉程序应包括所有可选渠道并说明投诉应提交给谁。企业建立一套程序，以一以贯之的、公平和有效的方式接收和调查投诉是至关重要的。投诉应以书面形式提出，并提交给指定人员。

4.5.1 鼓励报告

工作中的暴力和骚扰往往较少被报告，因为员工会犹豫。当他们不相信报告之后会有后续行动或者他们的保密权利会得到保障，或者他们觉得报告某一事件可能会对他们的工作或未来的职业生涯产生不利影响，员工就可能不愿意报告。

雇主需要营造支持性的环境，使员工在讨论对暴力和骚扰的担忧或报告事件时有安全感。为了促进对暴力和骚扰的报告，应与员工或其代表一起制定报告和投诉程序，并向全体员工通报。雇主需提供便捷的报告程序，并确保员工知道如何和向谁报告暴力和骚扰的威胁和行为。雇主应鼓励员工在威胁或事件发生后尽快报告。

要使投诉程序有效，员工不应只向直接主管或经理汇报。他们应该有机会通过多种渠道，包括人力资源部门，报告所关注的问题。应该让员工意识到他们能够从严重和迫在眉睫的伤害风险中解脱出来，而且他们不用担心因此受到惩罚。¹¹

¹¹ 第 190 号《暴力和骚扰公约》的第 10(g) 条和第 155 号《1981 年职业安全和健康公约》的第 13 条。

所有投诉和报告都必须立即处理。处理投诉的人员应当是中立的、受过训练的、对性别问题有敏感认识的和有能力和执行任务的人，并以必要的自由裁量权行事，以保护有关各方的尊严和隐私，同时不损害调查的透明度和公正性。投诉机制还应保护投诉人（包括告密者）和证人不受报复（ILO 2020, p.62）。

4.5.2 回应和处理投诉

必须设立明确的程序，并且确保遵守这些程序，才能有效应对工作中暴力和骚扰的投诉和报告。尽管投诉机制可以作为企业申诉机制的一部分，但由于暴力和骚扰投诉的敏感性、隐私性和相关方的脆弱性，处理时必须格外谨慎和小心，尤其是在被指控的肇事者是投诉人的经理或主管的情况下。

4.5.3 非正式的方法

在某些情况下，取决于事件的严重程度，也有可能采用非正式的方法纠正问题。有时人们并没有意识到他们的行为是不合适的，通过非正式的交流，促进更好的理解，最终就停止这种行为达成一致意见。员工可以选择自己做这件事，也可能需要来自人事部门、经理、员工代表或律师的支持。

4.5.4 正式调查

雇主应认真对待有关暴力和骚扰的投诉，并迅速和客观地进行调查，以确定原因，并采取适当行动。一些做法和行为，如人身攻击、性攻击和骚扰，也构成了刑事犯罪，需要根据法律法规的要求，向外部有关方和有关部门如警察或职业安全 and 健康监管机构报告。在这种情况下，应始终优先考虑受害者或任何其他相关人员包括举报人和其他同事的安全和福祉。

如果一项关于骚扰的举报或投诉来自第三方或告密者，雇主也应开展调查，以确定投诉是否真实，并采取相应行动。

在调查事件或投诉时，重要的是要做到以下几点：

- 从员工那里了解情况，采访目击者，收集信息和证据；
- 对收集到的信息保密，并确保当事人的隐私；
- 审查风险防控措施，评估其有效性，并确定是否需要改进或采用新的风险控制措施；
- 保持中立、客观、公正，不带任何偏见；
- 将事件报告、调查和采取的行动记录下来，作为持续风险管理的一部分，确立和审查当中的趋势。

4.5.5 保密性

在整个调查过程中，对所有相关方的情况保密。除非因调查、采取纠正措施的需要或法律规定要求下，否则雇主不应透露投诉人或涉嫌肇事者的姓名。《第 190 号公约》第 10(c) 条要求在可能和适当的情况下保护隐私和保密，并规定了隐私和保密的要求不应被滥用。

雇主和企业会员组织可在此插入关于要求雇主在处理工作场所暴力和骚扰时保密的本国立法的相关规定。

► 文本框 21. 要求雇主在处理投诉时遵守保密性的国家法规示例

卢森堡：2016 年修订的《劳工法》第 L.245-6(2) 条规定：“员工代表和平等代表（如有）有权协助遭受性骚扰的员工并向其提供建议。他们须遵守他们所知道的相关事实的保密性，除非得到被骚扰者的豁免。”

南苏丹：2017 年《劳动法》第 7 条要求工作场所政策包括“雇主不得向任何人透露投诉人姓名或与投诉有关的情况，除非因调查投诉或采取相关纪律措施而有必要公开”。

Source: ILO, 2021a.

雇主应采取一切合理措施，确保调查期间收集的所有资料都保密、安全。雇主必须做出这样的保证，以创造一个使员工有信心谈论他们遭受暴力和骚扰的环境，同时也需保证在调查期间为投诉人、受害者、涉嫌肇事者和证人提供咨询和指导，并将此事严格保密。

不过，确保保密性不应妨碍有关各方寻求支持，例如从员工援助方案寻求支持，或参加会议时带一名支持者或代表。

4.5.6 防止报复

受害者不报告暴力和骚扰的主要原因之一是害怕报复。第 190 号公约要求保护投诉人、受害者、证人和告密者免受任何形式的伤害或报复。保护投诉人免受报复是安全有效的报告、投诉程序和争端解决机制的基本组成部分。保护投诉人、受害者、证人和告密者免受可能的报复，其中至关重要，要确保受害者或投诉人不会受到进一步的伤害和惩罚。这方面的举措包括对投诉人的身份保密，提供休假或安排调往另一个工作场所或地点，同时确保所作的安排不被视为或等同于对受害者或投诉人的惩罚。

雇主和企业会员组织可在此插入关于保护投诉人、受害者、证人或告密者不受报复的本国立法的有关规定

► 文本框 22. 规定防止报复的法律法规示例

科特迪瓦：2015 年《就业法》第 5 条规定，“任何雇员、接受培训或实习的人不得因拒绝接受道德或性骚扰行为以及作证或报告此类行为而受到惩罚、被解雇或在与就业有关的事项（包括招聘和其他条款与条件）上承担不当后果”。

日本：新的《反权力骚扰法》包括一项规定，禁止雇主解雇报告骚扰案件的雇员，或以任何其他不利的方式对待报告此类案件的工人。

尼日尔：第 2017-682/PRN/MET/PS 号法令第 122 条在《劳动法》（2017 年 8 月 10 日）中规定如下：“任何工人不得因目睹或举报性骚扰行为而受到惩罚。”

来源：ILO, 2021a.

4.5.7 对受害者的支持和补救措施

雇主应向受害者提供必要的支持和援助，包括身体或性侵犯、性骚扰或多次欺凌的受害者。¹² 为帮助受害者康复，雇主可考虑提供持续的支持。例如，在受害人从受伤或创伤中恢复以及寻求必要的医疗护理、治疗或康复期间，雇主可向其通报情况或给予带薪或无薪休假。雇主亦可转介受害者到心理咨询机构接受心理治疗和支持。第 190 号公约和第 206 号建议书包含了为暴力和骚扰的投诉人和受害人提供支持和服务的原则和指南。¹³

¹² 第 190 号公约第 10(b)(v) 条提到“对投诉人和受害者的法律、社会、医疗和行政支助措施”。支助服务应顾及性别，特别是在发生基于性别的暴力和骚扰的情况下。参见第 10(e) 条和第 206 号建议书第 17 段。

¹³ 第 190 号公约第 10(b)(v) 和第 10(e) 条和第 206 号建议书第 17 段。

► 文本框 23. 企业提供的应对基于性别的暴力的支持服务：墨西哥 Bioparques de Occidente 农业和林业公司案例

Bioparques 在哈利斯科有 4360 名员工，2020 年女性占其员工的 38%。自 2013 年以来，Bioparques 采取措施确保其员工的安全，包括发布道德准则，建立投诉机制，制定心理社会风险预防政策，并提供一系列现场支持服务。

在涉及基于性别的暴力或性骚扰事件的调查期间和之后，公司向受害人提供多部门支持。每个住宿区都有一个由场区社工、心理学家、医生和性骚扰联络人组成的小组，随时准备提供支持。社工或心理学家帮助受害人获取相关服务（如医疗和咨询），并与受害人和服务提供者保持联系。在某些情况下，Bioparques 为受害人提供与心理医生接触的机会，心理医生可以帮助设计量身定制的应对方案。该公司还为任何遭受其员工性剥削和性虐待的当地社区成员提供类似的支持。这是公司在政府提供的支持之外提供的服务。Bioparques 的社工帮助工人获取相关的政府服务，还会在工人提出要求的情况下，陪同他们去报告。

来源：IFC, 2020, *Case study: Bioparques de Occidente Agribusiness and Forestry, Mexico. Exploring client approaches to gender-based violence prevention and response.*

除了雇主提供的支持外，受害人还可获得来自外部的支持性服务或法定补偿，例如复职、损害赔偿、工伤津贴和支付法律费用和成本的财务支持。¹⁴

► 文本框 24. 规定了须向暴力和骚扰受害人提供支持性服务和补偿措施的法律法规实例

意大利：2021 年 1 月，宪法法院裁定，所有基于性别的暴力和骚扰的受害者都有权获得免费法律援助和帮助。^{*}

波多黎各（美国）：第 83-2019 号法案规定，在工作中受到性骚扰时可享受 15 天的假期。

丹麦：工作中的性骚扰和暴力被包含在工伤保险中并得到补偿，并由丹麦工作环境局下属的劳动监察局监督。^{**}

注释：^{*} Giurisprudenza Penale, 2021, “Reati contro la libertà sessuale e ammissione della persona offesa al patrocinio a spese dello Stato a prescindere dalle condizioni reddituali: depositata la sentenza della Corte Costituzionale (1 del 2021)”, 12 January; ^{**} Eurofound, 2015, Violence and Harassment in European Workplaces: Extent, Impacts and Policies.

来源：ILO, 2021a.

¹⁴ 第 190 号公约第 10 条和第 206 号建议书的第 14 和 15 段。

雇主和企业会员组织可在此插入关于向暴力和骚扰受害者提供支持和援助的本国立法的有关规定

4.5.8 纠正措施和处罚

雇主应确保在收到投诉、进行调查、准备报告和采取行动之间没有不必要的延迟。¹⁵ 如果调查证实有关暴力和骚扰的投诉或报告属实，雇主应对肇事者采取适当行动，无论肇事者是员工还是第三方。雇主还应审查导致事件的风险，并在可能的情况下消除或减少此类风险。对于更严重的罪行，例如攻击及性骚扰等可能构成刑事犯罪的罪行，雇主应通知执法机关。

在采取行动时，雇主应确保施加的任何处罚或纪律行动是适当的，并符合适用的法律法规、集体协议或个人的劳动合同。

一些国家已推出规定，雇主有法律义务对报告的工作中的暴力和骚扰采取行动，包括在暴力和骚扰涉及刑事违法时向执法机关报告。

► 文本框 25. 要求雇主就暴力和骚扰采取行动的法律法规实例

菲律宾：2018 年《安全空间法》第 19 条规定，雇主如果不遵守预防义务未对报告的工作场所发生的基于性别的性骚扰行为采取行动，将被处以罚款。

加蓬：2016 年《打击工作场所骚扰法》第 10 条规定，“在不影响适用法律规定的刑事处罚的情况下，任何在工作地点或工作期间实施精神或性骚扰的人都将根据适用法律受到重大纪律处罚”。

伊拉克：2015 年《劳动法》第 11-2 条规定，“违反本章中有关童工劳动、歧视、强迫劳动和性骚扰规定的人，应视情处以不超过 6 个月的监禁和不超过一百万第纳尔的罚款，或两种制裁中的任何一种”。

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入要求雇主对暴力和骚扰的肇事者采取行动或施加处罚的本国立法的有关规定

¹⁵ 第 190 号公约第 10(d) 条和第 206 号建议书第 19 段。第 206 号建议书明确指出，“应追究工作领域暴力和骚扰的肇事者的责任，并酌情提供咨询或采取其他措施，以防止暴力和骚扰的再次发生，并酌情促进他们重返工作。”

► 表 2. 应对工作中暴力和骚扰的良好实践

原则	行动
投诉机制可及性	应建立方便、安全、公平和有效的内部举报和投诉机制和解决纠纷的制度，让所有员工或任何第三方能够就工作中发生的任何暴力和骚扰事件进行举报或寻求帮助。
立即行动开展调查	报告 / 投诉应在既定时限内得到迅速和合理地处理。应告知有关各方对报告 / 投诉作出回应可能需要多长时间，并告知其进展情况，以确保他们知晓报告 / 投诉没有被忽视。
严肃对待所有相关事件	应严肃对待所有报告 / 投诉，并追究其是非曲直。
保守秘密	有关各方的情况都应得到保密。事件的细节只应由直接相关的人知道。
确保公正	被指控的骚扰者，除非指控被证明是真的，应该首先被视为无辜的。指控必须直接向当事人提出，必须给他或她解释的机会。应向所有各方说明任何决定都有机会得到重新审查。
确保专业性	处理报告 / 投诉的人员应受过训练，具备执行任务的能力，并应以必要的自由裁量权处事，在不妨碍调查的情况下，保护当事人的尊严和隐私。
保持中立	公正对待事件中的每个人是至关重要的。在整个过程中都必须公正对待所有人。负责处理报告 / 投诉的人不应该是与事件直接相关的人，也不应该是持有偏见的人。
促进性别平等	应提供促进性别平等的、安全和有效的投诉和争端解决机制、支持、服务和补救办法。
支持所有相关方	一旦报告 / 投诉被提交上来，应告知有关各方可获得哪些支持。这可能包括员工援助计划，或在面谈或会议上有支持者在场的权利，例如职业安全和健康代表、工会代表或同事。
确保相关人不受伤害	重要的是要确保任何举报工作场所暴力和骚扰的人都不会因此而受到伤害。被指控工作场所暴力和骚扰的作恶人（和目击者）也应受到保护，避免受到进一步伤害。
向受害人提供支持	应向受害人提供支持和援助，例如带薪或无薪假期、医疗和转介咨询支持。
防止可能的报复	应建立保护投诉人（包括告密人）和证人的机制，以避免其遭到报复。
采取适当的行动	如果调查证实有关暴力和骚扰的投诉或报告属实，雇主应对肇事者采取适当行动，无论肇事者是员工还是第三方。雇主还应审查导致事件的风险，并消除或减少此类风险。
就过程和结果进行沟通	所有各方都应被告知进展情况、需要多长时间以及在这一过程中和结束时可能发生的情况。如果该进程因任何原因延误，应将延误通知当事各方，并告知该进程预期何时恢复。最后，应向当事各方解释已采取（或未采取）行动的理由。
保存记录	应保存下列的记录： ► 提出报告 / 投诉的人、提交报告 / 投诉的日期及接收人； ► 所报告问题的详细情况； ► 为应对该问题而采取的行动； ► 需要采取的进一步行动——作什么，什么时候做，由谁来做。 还应对话、会议和采访进行记录，详细记载出席人员和商定的结果。

来源：改编自 ILO, 2020.

4.6 员工及其代表合作的义务

像雇主一样，员工也有责任预防和避免工作领域的暴力和骚扰『第 190 号公约第 9(a)-(b) 条』。员工和其他相关人员都有责任照顾自己的安全和健康和可能受其工作行为影响的其他人的安全。此外，员工及其代表在与雇主一起制定和执行暴力和骚扰的工作场所政策方面有关键作用。

此外，员工的责任和义务还包括：遵守国家法律和企业工作场所政策，在预防方案方面与雇主合作，包括参加提高认识的活动和培训。员工还应主动报告暴力和骚扰事件，并提供相关信息，包括在对不当行为开展调查过程中作证。一些国家的劳动法或职业安全与健康立法已明确规定禁止员工实施暴力和骚扰行为，或规定员工有义务配合企业防止暴力和骚扰的举措。

► 文本框 26. 禁止工人实施暴力和骚扰行为的法规政策实例

厄瓜多尔：2017 年修订的《劳动法》第 46 (j) 条规定，禁止员工对同事、对雇主、对公司的上级或下级人员实施工作场所骚扰行为。

格林纳达：2019 年国家职业安全与卫生政策规定了员工的以下责任：“与雇主合作，遵守职业安全与卫生法、法规或政策，采取合理的谨慎措施，不鲁莽地危及自己或他人的健康和​​安全。……向当选的健康和安全代表（HSR）报告健康和​​安全问题，包括社会心理因素和与工作有关的压力、事故、事件或险些失手的情况。

菲律宾：2018 年《安全空间法》第 18 条规定：

雇员和同事有义务：

- a. 避免实施基于性别的性骚扰行为；
- b. 劝阻工作场所中基于性别的性骚扰行为；
- c. 向遭受基于性别的性骚扰的雇员、共事者、同事或同僚提供情感或社会支持；以及
- d. 报告在工作场所发现的基于性别的性骚扰行为。

来源：ILO, 2021a.

雇主和企业会员组织可在此插入禁止员工实施暴力和骚扰行为或规定员工合作责任的本国立法的有关规定

► 第五章：雇主和企业会员组织在预防和消除工作中的暴力和骚扰方面的作用

雇主和企业会员组织 (EBMOs) 是预防和消除工作中的暴力和骚扰的关键方。在全球层面，大多数雇主支持第 190 号公约和第 206 号建议书的通过，支持将安全健康的工作环境纳入工作中的基本原则和权利，同时也支持直接和间接解决工作场所暴力和骚扰问题的其他公约。

由于认识到并认可预防和消除工作中的暴力和骚扰的商业意义，越来越多的雇主和企业会员组织正主动采取行动，例如，制定工作场所政策、指导方针和工具，以支持其会员处理、预防和消除工作中的暴力和骚扰，同时还参与国家和国际层面的消除暴力和骚扰的对话交流。此外，很多雇主和企业会员组织的最高领导层已公开表示支持旨在确保工作场所免于暴力和骚扰的第 190 号公约。

“第 190 号公约向所有人，包括处境脆弱的人提供保护。雇主可以在预防和解决工作场所内外的暴力和骚扰方面发挥关键作用。”

► Sergio Ortiz-Luis Jr.

菲律宾雇主联合会会长

“肯尼亚雇主联合会致力于确保肯尼亚的所有工作场所不遭受暴力和骚扰，让工人感到安全和工作有成效。”

► Jacqueline Mugo

肯尼亚雇主联合会执行主任

“工作中任何形式的暴力和骚扰都对企业经营不利。它会影响受害者的绩效、人际关系和生产力。我们呼吁商界领袖、政府和企业家果断地处理任何此类事件。”

► Alieu Secka

冈比亚工商商会 CEO

本章提供了雇主和企业会员组织在支持其成员企业解决、预防和消除工作场所暴力和骚扰方面采取的举措或行动实例。

5.1. 提供信息和建议

提供信息和建议是雇主和企业会员组织的关键职能之一。虽然工作中的暴力和骚扰可被视为工作场所职业安全与健康问题的一部分，但由于其敏感性，处理起来尤为复杂，特别在基于性别的暴力和骚扰或家庭暴力带来的影响方面。因此，雇主和企业会员组织支持其会员的一个关键出发点应为提高认识并提供相关信息和建议。

企业会想了解基础性的问题，例如什么构成工作场所暴力和骚扰，它如何发生，适用的法律法规，国际法律框架及其对雇主和企业的影响，雇主的责任，以及政府在这一问题上的最新政策。相应的，雇主和企业会员组织可以开发指导性的材料，例如雇主指南和工具，以支持和协助会员了解相关问题及其义务。例如，洪都拉斯私营企业理事会 (COHEP)、摩洛哥企业联合会 (CGEM) 和东南亚国家联盟 (东盟) 雇主联合会都于 2021 年发布了关于暴力和骚扰的雇主指南。

雇主和企业会员组织可以提供面对面或在线咨询，或使用在线平台促进会员之间的交流和就感兴趣的问题、挑战和良好做法分享信息。雇主和企业会员组织可通过这些方式支持企业主动采取措施积极应对和预防工作场所暴力和骚扰。在促进企业之间相互学习的同时，雇主和企业会员组织可以在会员中收集、记录和传播良好实践案例。

5.2. 提高认识和提供培训

除了提供相关信息外，雇主和企业会员组织还可以在提高认识和提供防止工作中暴力和骚扰的培训方面发挥主导作用。培训可以单独开展，也可以作为职业安全与健康培训的一部分，尤其是在法律有要求的情况下。培训不仅有助于提高企业会员对如何预防和减轻工作中暴力和骚扰风险的认识和了解，还可以成为一项雇主和企业会员组织的创收服务，使组织更强大，对会员更有吸引力。

雇主和企业会员组织可以采取多种形式与政府、工人组织和其他利益相关方开展消除工作场所中暴力和骚扰的战略合作。例如，可以联合组织提高认识的宣传活动，发布联合声明，分发海报和传单，组织全国讲习班、专题培训班、线上线下研讨会和企业推广活动。这不仅会提高雇主的意识，也会促进雇主和企业会员组织、利益相关方和会员之间的对话和合作。

雇主和企业会员组织应尽力使培训、提高认识的活动和项目覆盖其所有会员，尤其是中小型企业，因为他们可能更缺乏防止工作中暴力和骚扰的认识和实施措施的资源能力。

► 文本框 27. 雇主和企业会员组织为防止暴力和骚扰所采取的行动实例

丹麦：社会伙伴和丹麦工作环境管理局 2019 年发起了一项行动，以防止工作场所的性骚扰和不可接受的攻击性行为。在 2018 年修订《男女平等待遇法》之后，社会伙伴和工作环境管理局联合开展了“极限在哪里？”的活动，进一步将重点放在防止性骚扰方面。该活动的目标是防止工作场所的不可接受的和攻击性行为，通过这样做创造一个没有性骚扰的工作环境和工作场所。¹

厄瓜多尔：工业和生产协会采取了反对基于性别的暴力的行动。特别是在 2020 年 10 月，它发起了一个关于预防和消除在工作、家庭、学校和社会中对妇女的暴力行为的全面运动（“Más unidas, más protegidas”）。许多会员企业还通过了行为 / 道德守则，禁止在工作中对妇女实施任何形式的暴力和骚扰。²

新加坡：《管理工作场所骚扰三方咨询》，为雇主和员工更好地预防和管理工作场所骚扰提供了实用指南。咨询强调积极管理的重要性，并着重于预防措施，以确保工作地点安全有利。它还对雇主和受影响的人可以在性骚扰发生时采取的关键步骤和补救行动提出建议。³

注释：

- 1 HR Global lawyers, Ius Laboris, 2019, "Working Environment Authority and social partners collaborate on sexual harassment prevention campaign in Denmark". 11 Nov. Available at <https://iuslaboris.com/insights/working-environment-authority-and-social-partners-collaborate-on-sexual-harassment-prevention-campaign-in-denmark/>.
- 2 Portal Diverso, 2020, "Fundación CIPEM lanza campaña de prevención de violencia contra la mujer", 6 October.
- 3 Singapore, Ministry of Manpower, 2015, Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment.

5.3. 推广良好实践和遵守法律法规

人们对良好实践的认知正在提升，这为消除劳动世界中的暴力和骚扰铺平了道路。除了促进遵守适用的法律法规外，雇主和企业会员组织还可以鼓励企业采取积极行动，预防和消除此类行为，主动创造一个没有暴力和骚扰的工作场所，推动好的企业实践，使自身符合《联合国商业与人权指导原则》的要求，支持可持续发展目标（SDG），特别是目标 5（性别平等）和目标 8（体面工作和经济增长）。¹⁶ 通过上述工作，包括提高认识，提供信息、建议和培训，开展提高认识的活动和分享和传播良好实践等，雇主和企业会员组织在推动企业开展良好实践和遵守法律法规方面发挥了更广泛的作用。

¹⁶ SDG Target 8.8: 保护劳工权益，促进所有工人，包括移民工人尤其是女性移民工人，以及其他不稳定就业形态中的工人，能拥有安全的工作环境。Target 5.2.1: 消除对妇女和女童的暴力行为：在公共和私人领域消除对所有妇女和女童的一切形式的暴力行为，包括贩运、性剥削和其他类型的剥削。

5.4. 咨询和法律代理

雇主有提供和维持安全的工作场所的义务，包括确保工作场所没有暴力和骚扰的义务。因此，雇主应采取积极措施，包括实施工作场所政策、调查投诉、对肇事者采取适当行动，以预防工作场所的暴力和骚扰，并确保此类事件不会再次发生。除了向会员企业提供相关的信息、指导和培训外，雇主和企业会员组织还可以为会员企业提供专业的咨询和代理服务，例如当出现事件报告时，如何专业地应对和处理事件，包括开展调查、访谈证人、准备调查报告以及如何决定对肇事者采取的行动。所有这些工作都需要专门的技能，因为事件处理可能升级到提交法庭或需要法院听证，因此必须根据适用的法律法规和集体协议处理得当（无论是程序上和还是案情方面），并确保雇主履行其义务，采取的所有行动都是公正公平的。

例如，如果雇主因肇事者涉嫌行为不当而将其解雇，而肇事者对有关行动不满意，向法庭提出不公平解雇的投诉，这时雇主和企业会员组织可向雇主提供建议，并在符合法律规定的情况下，作为雇主的代表证明解雇是公正公平的。

5.5. 影响政策

作为本国私营部门雇主的声音和利益的代表，雇主和企业会员组织可发挥关键作用的领域包括，一是与政府合作进行立法改革和政策制定，二是在三方机制事务上，雇主和企业会员组织可与政府和工人一起决定是否批准国际劳工组织公约，包括关于暴力和骚扰的第 190 号公约。为了在与政府的合作中提出有价值的意见，雇主和企业会员组织需要充分理解第 190 号公约，对本国立法与第 190 号公约之间的差距有充分认知，并评估在执行公约方面的企业需求、关切和挑战。

► 文本框 28. 菲律宾雇主联合会对第 190 号公约的宣传

菲律宾雇主联合会联合其商业伙伴与工会的成员于 2021 年 8 月在一个领导人论坛上发表了一份双边声明，正式发起一个运动，宣布将一起和各自在雇主和工人中开展一系列磋商，听取他们对第 190 号公约将如何塑造菲律宾的政策环境以及如果第 190 号公约获得批准应如何有效执行法律政策的见解。

来源：<https://ecop.org.ph/joint-statement-of-the-leaders-forum-on-ilo-convention-190-on-violence-and-harassment-in-the-world-of-work/>.

5.6. 社会对话

雇主和工人之间有意义的社会对话是促进和加强劳动力身心健康包括预防和消除工作中的暴力和骚扰的有效工具 (ILO 2020, p. 42)。许多工作场所暴力和骚扰案件可以通过加强工作场所关系和创造相互理解、信任和尊重的文化来预防，这样的文化可以使所有工人都可以在一个快乐、安全和健康的环境中有效协作和工作。

社会对话，包括集体谈判和工作场所合作，通过提高员工的主人翁意识和承诺，强化工作场所防止暴力和骚扰政策和倡议的效力。工人组织和雇主可通过集体谈判和工作场所合作程序，解决工作场所暴力和骚扰问题，包括制定和执行政策和预防方案。

► 文本框 29. 解决劳动世界中暴力和骚扰问题的集体协议实例

欧洲社会伙伴于 2007 年签署了《关于工作场所暴力和骚扰的欧洲框架协议》，旨在提高雇主、工人及其代表对识别、预防和管理工作场所暴力和骚扰的认识。为执行该协议，他们制定了《防止工作场所骚扰和暴力联合指南》。

缅甸矿工联合会发起了与雇主的社会对话，并建议在集体谈判协议中增加一项条款，以防止工作中的暴力和骚扰。

来源：ILO, 2020.

雇主和企业会员组织可以在国家、区域、行业或企业层面，推动会员参与相关社会对话。雇主和企业会员组织也可以代表其会员参加不同层级的集体谈判。在这方面存在若干种实践方法，例如，集体协议或工作场所政策中可包括消除工作中暴力和骚扰的原则和要求，还可包括暴力和骚扰的定义要素和具体措施例如预防方案、风险管理、提高认识和培训活动、工作场所程序、报告和收集数据机制，以及对受害者的心理支持和其他类型的支持。

不可否认，规划和实施成功有效的战略，以防止工作场所的暴力和骚扰是一项具有挑战性的工作，但如果雇主、工人和利益相关方携手合作，他们可以为实现没有暴力和骚扰的工作场所的共同目标作出贡献。

► 参考文献

- ACAS (Advisory, Conciliation and Arbitration Service). 2014. A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work.
- Au, Shiu-Yik, Ming Dong and Andreanne Tremblay. 2022. "How Much Does Workplace Sexual Harassment Hurt Firm Value?", SSRN, 25 January.
- Deloitte. n.d. "Well-being: A new cornerstone for ESG strategy and reporting. Part 1". Available at https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/human-capital/ca-consulting-human-capital-Eminence_Final_Paper_One_EN_AODA.pdf.
- Does, S., S. Gundemir and M. Shih. 2018. "Research: How sexual harassment affects a company's public image." Harvard Business Review, 11 June.
- European Bank for Reconstruction and Development, International Finance Corporation (IFC) and CDC Group plc. 2020. Addressing Gender-Based Violence and Harassment: Emerging good practice for the private sector. Available at www.ifc.org/wps/wcm/connect/f1645167-7eff-439b-922b-7656c75320ab/GPN_AddressingGBVH_July2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nddokiS.
- European Federation of Public Service Unions. 2010. "European Social Dialogue: Multi-Sectoral Guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work. EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, Euro Commerce, CoESS". 16 July. Available at www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Final_Multi_sectoral_guidelines_-_20_07_10.pdf.
- Human Resource Management International Digest. 2018. "Leadership style and workplace hostility: Do passive leaders foster increased hostility and sexual harassment?" 26 (5): 30–32.
- International Finance Corporation (IFC) and Social Accountability International (SAI). 2010. Measure and Improve Your Labour Standards Performance: Performance Standard 2 Handbook for Labor and Working Conditions (New York).
- ILO. 2004. Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. Geneva.
- . 2020. Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Geneva.
- . 2021a. Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206. Geneva.
- . 2021b. Making Decent Work a Reality for Domestic Workers: Progress and Prospects Ten Years after the Adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189).
- Kerber, R., and J. DiNapoli. 2021. "BlackRock adds diversity target for US boardrooms", Reuters, 18 December. Available at www.reuters.com/markets/us/blackrock-adds-diversity-target-us-boardrooms-2021-12-14/.
- Lexicology. 2022. "ESG in Focus: An overview of recent litigation and regulatory developments", 23 June. Available at www.lexology.com/library/detail.aspx?g=074afb67-0ac9-41da-aede-0760eb3c33a7/

- Rokonuzzaman, Md., and Md. Mizanuar Rahman. 2011. "Workplace Harassment and Productivity: A Comprehensive Role of Strategic Leadership", *Journal of General Education* vol. 1, December, pp. 42–50. Available at https://moam.info/workplace-harassment-and-productivity_5b806e83097c47d0028b463f.html.
- Safety Counselling Inc. n.d. "The benefits of a workplace violence prevention programme". Available at <https://safetycounselling.com/the-benefits-of-a-workplace-violence-prevention-program>.
- Safe Work Australia. 2021a. Preventing workplace violence and aggression: National guidance material. January
- . 2021b. Preventing workplace sexual harassment: National guidance material. January
- SafeWork SA. 2018. "Work-Related Violence: Preventing and responding to work-related violence". Government of South Australia, May.
- Saskatchewan. 2022. Harassment Prevention: An employer's guide for developing a harassment prevention policy.
- Sonnemaker, Tyler. 2021. "2020 brought a wave of discrimination and harassment allegations against major companies like Amazon, McDonald's, and Pinterest. These are some of the year's high-profile legal battles." *Insiders*. 1 January. Available at www.businessinsider.com/every-company-that-was-sued-discrimination-and-harassment-lawsuits-2020-2021-1.
- Spiggle, Tom. 2021. "What Activision Blizzard's Sexual Harassment And Discrimination Lawsuit Tells Us About Company Culture." *Forbes*. 12 August. Available at www.forbes.com/sites/tomspiggle/2021/08/12/what-activision-blizzards-sexual-harassment-and-discrimination-lawsuit-tells-us-about-company-culture/?sh=1e2bfc0e2275.
- WorkSafe Victoria. 2020. [A guide for employers: Work-related violence](#).

► 附录 1：与防止劳动世界的暴力和骚扰有关的工具、资料和指南清单

► 国际劳工组织资料和指南

No.	标题
1.	How to promote disability inclusion in programmes to prevent, address and eliminate violence and harassment in the world of work (2021)
2.	Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206 (2021)
3.	Safe and healthy working environments free from violence and harassment (2020)
4.	Policy Brief on sexual harassment in the entertainment industry (2020)
5.	Workplace Stress: A collective challenge (2016)
6.	The SOLVE training package: Integrating health promotion into workplace OSH policies (2012)
7.	Stress Prevention at Work Checkpoints. Practical improvements for stress prevention in the workplace (2012)
8.	Code of practice on safety and health in agriculture (2010)
9.	Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector (2005)
10.	Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon (2003)
11.	Guidelines on occupational safety and health management systems, ILO-OSH 2001
12.	The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment (2001)
13.	Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace (2001)
14.	Violence at work - A major workplace problem
15.	What can be done about violence at work?

► 其他资料、情况介绍、政策样本、报告和指南

No.	标题	发布者
1.	Preventing workplace violence and aggression guide	Safe Work Australia, 2021
2.	Heads Up: Workplace Bullying	Beyond Blue, Australia
3.	Harassment Prevention: An employer's guide for developing a harassment prevention policy	Saskatchewan, 2022
4.	Workplace harassment and violence	Government of Alberta, Canada
5.	Violence and Harassment Policy	WSPS, Canada

No.	标题	发布者
6.	Manual of Procedures of complaint and sanction of abuse, harassment and sexual harassment at work. (available only in Spanish)	DIFROL, Chile
7.	E-guide to managing stress and psychosocial risks	EU-OSHA
8.	► IOE Helping employers: Manage risks from violence to staff ► IOE Factsheet on Understanding and Addressing Violence at Work	IOE
9.	Addressing Gender-Based Violence and Harassment Emerging Good Practice for the Private Sector	EBRD, CDC, IFC, 2020
10.	Protocol of action against cases of violence at work, harassment and sexual harassment for companies of the Mexican Republic (available only in Spanish)	STPS, Mexico
11.	A-Z topics and industry bullying: Tools and resources for businesses and workers to help guide you in preventing bullying in the workplace ► Preventing and responding to bullying at work: Good Practice Guidelines (March 2017) ► Preventing and Responding to Bullying at Work: Advice for small businesses (Feb 2017)	WorkSafe New Zealand
12.	Bullying, Harassment and Discrimination	Employment NZ, New Zealand
13.	Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment	MOM, Singapore
14.	Spanish Association against workplace harassment and domestic violence (available only in Spanish)	AECAL, Spain
15.	► Manual on mobbing, physical violence and sexual harassment (available only in Spanish) ► Violence at work (available only in Spanish)	INSST, Spain
16.	Preventing workplace harassment and violence. Joint guidance implementing a European social partner agreement	ACAS, BIS, CBI, HSE, PPE, TUC, United Kingdom
17.	A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work	ACAS, United Kingdom
18.	► Example policy on work-related violence ► Violence at work: a guide for employers ► Example violent incident report form	HSE, United Kingdom
19.	Preventing sexual harassment at work: a guide for employers	Equality and Human Rights Commission, 2020, United Kingdom
20.	Sample Incident Report Form	OSHA, United States
21.	What HR Can Do About Cyberbullying in the Workplace	SHRM

► 风险评估工具实例

No.	标题	发布者
1.	Sample workplace harassment and violence risk assessment tool	Government of Canada
2.	Work-Related Violence: Preventing and responding to work-related violence Appendix 1 – Work-related violence risk assessment tool	SafeWork SA, 2018
3.	Code of Practice: Violence and aggression at work Page 14 – 22, Risk Management Examples: Hazard identification and risk assessment form	COSH, Dept of Mines, Industry Regulations and Safety, Government of Western Australia
4.	A guide for employers: Work-related violence Appendix A – Work-related violence risk control measures selection tool	WorkSafe Victoria, 2020
5.	Workplace Features Assessment Tool	Employment New Zealand
6.	Workplace violence: Risk Assessment Process	WorkplaceNL, 2019
7.	Guide: Preventing Violence in the Workplace. Page 14 - 16	SAFE Work Manitoba, 2016

► 附录 2：保护工人免受可能存在的暴力和骚扰的国际劳工标准清单

下列国际劳工组织公约和建议书清单及其说明，摘自《无暴力和骚扰的安全和健康工作环境》(ILO, 2020) 和《劳动世界中的暴力和骚扰：第 190 号公约和第 206 号建议书指南》(ILO, 2021) [雇主和企业会员组织可在此插入直接或间接地保护工人在工作中免受暴力和骚扰的本国法律法规清单]

1. 国际劳工组织基本公约和配套的议定书和建议书

《1981 年职业安全卫生公约》（第 155 号）和建议书（第 164 号），2002 年议定书

- 第 155 号公约定义了与工作有关的“健康”一词，“不仅指没有疾病或并非体弱，也包括对于与工作安全和卫生直接有关的影响健康的身心因素”。（第 3(e) 条）
- 它还为国家和企业层面实施职业安全与健康预防和保护措施的政策和战略制定了基本原则。
- 第 164 号建议书规定了应采取措施，遵循国家职业安全与健康政策，以防止“由于工作条件造成的身体或精神压力”。（第 3 段 (e)）
- 第 164 号建议书还概述了雇主有义务确保工作安排，特别是在工作时间和休息时间方面，不会对职业安全与健康产生不利影响。它责成雇主采取一切合理可行的措施，以消除“过度的身心疲劳”。（第 10 段 (g)）

《2006 年促进职业安全与卫生框架公约》（第 187 号）和建议书（第 197 号）

- 第 187 号公约要求积极和持续改进职业安全与健康，通过制定国家制度、政策和方案来预防职业伤害、疾病和死亡。
- 它呼吁会员国在所有有关层面推动和促进工人享有安全与健康工作环境的权利。
- 它规定，国家方案应促进“国家安全和健康预防性文化”的发展（第 5 (2) (a) 条），它将其定义为“在各个层级尊重安全与健康工作环境权利的文化”。
- 国家方案还应根据国家法律和惯例，在合理可行的情况下，通过消除或尽量减少与工作有关的危害和风险，广泛宣传和促进对工人的保护，以防止职业伤害、疾病和死亡，促进工作场所的安全与健康（第 5(2) (b) 条）。

《1930 年强迫劳动公约》（第 29 号）及其 2014 年议定书

《1957 年废除强迫劳动公约》（第 105 号）

第 29 号公约将强迫劳动或强制劳动定义为“以任何惩罚相威胁，强迫任何人从事的非本人自愿的一切劳动或服务”（第 2 (1) 条）。“以惩罚相威胁”应该从广义上理解，包括刑事制裁，以及各种形式的胁迫，如身体暴力、心理胁迫、扣押身份证件等。¹⁷

《1999 年最恶劣形式的童工劳动公约》（第 182 号）和《1973 年最低年龄公约》（第 138 号）

- 最恶劣形式的童工劳动本质上包括身心暴力和骚扰（第 182 号公约，第 3 (a) 至 (d) 条）
- 可能暴露于暴力和骚扰与识别危险工作有关（第 138 号公约，第 3 (1) 条；第 182 号公约，第 3 (d) 条）。¹⁸

《1958 年（就业和职业）歧视公约》（第 111 号）

- 第 111 号公约要求实施国家平等政策，以期消除在就业和职业方面基于种族、肤色、性别、宗教、政治见解、国籍或社会出身的任何歧视。
- 性骚扰¹⁹ 被视为《公约》范围内的一种严重的性别歧视形式（第 1 条）。²⁰

2. 国际劳工组织技术公约和建议书

《1985 年职业卫生设施公约》（第 161 号）和建议书（第 171 号）

第 161 号公约描述了职业健康服务的职能和目的，暨必须就建立和维持安全健康的工作环境的要求向雇主、工人及其代表提供建议，以便“促进与工作有关的最佳身心健康”，并“根据工人的身心健康状况使工作适应工人的能力”（第 1 (a) 条）。

《2002 年职业病目录建议书》（第 194 号）

第 194 号建议书规定，须定期审查和更新国际劳工组织的职业病清单。2010 年更新的国际劳工组织清单涵盖了精神和行为障碍，包括创伤后应激障碍 (PTSD) 和“前一版中未提及的其他精神或行为障碍，工人患上这些精神或行为障碍是根据科学的方法或者适合本国条件和实践的方法所确定的与暴露于工作活动产生的风险因素有直接联系的。”²¹

17 ILO, 2012, 赋予全球化以人性：国际劳工组织《促进公平全球化的社会正义宣言》对工作权利基本公约的一般性调研，2008 年，ILC.101/III/1B。

18 Ibid.

19 根据 2019 年公约和建议书实施专家委员会总体评论，除性骚扰外，种族骚扰和其他“基于歧视的骚扰”也被包括在内。种族骚扰是指一个人受到基于种族的身体、语言或非语言行为或其他行为的侵害，这些行为损害了他们的尊严，或为受者创造了恐吓、敌意或羞辱性的工作环境

20 Ibid 4.

21 国际劳工组织《职业病清单》(2010 年修订本)，第 2.4.2 段。可查阅 www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_125137.pdf。

《1989 年土著和部落民族公约》（第 169 号）

第 20 (3) 条规定，土著工人应享有免受性骚扰的保护。

《1997 年私营职业介绍所公约》（第 181 号）

第 8 (1) 条要求采取措施，为私营就业所在成员国境内招募或安置的移民工人提供充分的保护，并防止其受到虐待。

2016 修订的《2006 年海事劳工公约》（MLC，2006）

- 导则 B4.3.1 要求主管机构确保考虑骚扰和欺凌对健康和安全的影响。
- 导则 B4.3.6 规定，就调查而言，应考虑将骚扰和欺凌引起的问题包括在内。

《2010 年艾滋病建议书》（第 200 号）

第 15 (c) 条要求在工作场所内或通过工作场所采取措施，以减少艾滋病毒的传播并降低其影响，其中包括“确保采取行动预防和禁止工作场所的暴力和骚扰”。

《2011 年家庭工人公约》（第 189 号）及其建议书（第 201 号）

- 第 5 条要求成员国采取措施，确保家庭工人享有免受一切形式的虐待、骚扰和暴力的有效保护。
- 第 201 号建议书第 7 段提到建立保护家庭工人免受虐待、骚扰和暴力的机制，包括建立便利可及的投诉机制，确保所有投诉得到适当调查和起诉，以及为遭受虐待、骚扰及暴力的家庭工人制定重新安置和康复计划。

《2015 年从非正规经济向正规经济转型建议书》（第 204 号）

第 11 (f) 条呼吁通过一个全面的政策框架，其中应包括“促进平等和消除工作场所各种形式的歧视和暴力，包括基于性别的暴力”。

《2017 年面向和平和复原力的就业和体面劳动建议书》（第 205 号）

第 15 (e) 条指出：“在应对由冲突或灾难引起或加剧的歧视及在为促进和平、预防危机、促成复苏和构建复原力而采取措施时，成员国应：…… (e) 预防并惩罚所有形式的性暴力，包括强奸、性剥削和性骚扰，并保护和支持受害者。”

► 附录 3：防止暴力和骚扰的企业政策模板

本样本模板改编自 2021 年出版的东盟雇主联盟性别平等、消除歧视、防止暴力和骚扰工具包中的“歧视、暴力和骚扰政策模板” [企业可将此模板作为参考，或作为与工人代表谈判、修订和讨论工作场所政策时的草案。]

政策声明

[企业名称] 致力于创造和维护一个友好、多样化、包容、安全、健康的工作环境。[企业名称] 承认暴力和骚扰对人的不利影响，不容忍任何类型的暴力和骚扰，包括基于性别的暴力和骚扰。[企业名称] 认真、保密地对待所有事件，及时、公正、彻底地调查所有投诉。

[企业名称] 承认，为了有效地解决和防止工作中的暴力和骚扰，在确保不施加此类行为、制定预防方案和措施和报告任何违反事件方面，我们有共同的责任。

此政策适用于谁？

所有员工，无论担任什么职位，都应遵守本政策，并确保不做出被禁止的行为。任何希望对 [企业名称] 的员工或相关第三方（如外部客户或利益相关者）提出投诉的个人，均可根据本政策提出投诉。任何违反本政策的员工将受到纪律处分。根据违反政策的严重程度，纪律处分可能包括口头或书面警告、停职、解雇以及可能的刑事指控和法律行动。

经理和主管故意允许或实施任何暴力、骚扰或报复行为，包括未立即向人力资源（HR）报告此类不当行为，违反本政策，可能受到纪律处分。

什么是暴力和骚扰？

[如本国法律法规有定义，请在此插入] 或

暴力和骚扰涵盖一系列不可接受和不受欢迎的行为和做法，包括基于性别的暴力和骚扰，根据合理的判断这些行为和做法会对个人造成侵犯、羞辱或其他身体或心理伤害。

基于性别的暴力和骚扰是指“因人们的生理性别或社会性别而针对其施行的暴力和骚扰，或不成比例地影响到某一特定生理性别或社会性别的人们的暴力和骚扰，且包括性骚扰。”

被禁止的行为和做法的例子

[企业名称] 禁止任何形式的暴力和骚扰，包括身体、心理和性的，面对面的、通过通信或电子方式的，一次性或重复的，轻微的或严重的。我们将采取适当的和立即的行动以阻止此种情况，并会在收到投诉和知晓有违反本政策的情况时做出应对。

以下暴力和骚扰的例子旨在提供指导原则，不应被视为确定是否违反政策的唯一标准：

身体暴力包括攻击，如推、抓、推、绊倒、拍打、咬、抓挠、打、踢或投掷物体。

心理暴力和骚扰包括以下内容：

- 骚扰和欺凌行为，如大声呵斥、威胁、侮辱、使用伤害性言论、冒犯性语言或任何形式的言语辱骂；
- 就家庭、性取向、性别认同、种族或文化、教育或经济背景等取笑下属或同事；
- 对一个人的残疾进行贬损的评论或嘲笑；
- 给出不可能实现的目标和截止日期，或要求完成与工作无关的毫无意义的任务；
- 故意改变工作时间或安排，给特定的工人带来不便；
- 故意隐瞒对有效的工作表现至关重要的信息；
- 通过排除或阻止下属或同事与人合作或参加工作相关活动，来回避、排除、边缘化下属或同事。

性暴力和性骚扰包括以下内容：

- 性侵犯、强奸、不雅暴露、跟踪或发淫秽信息；
- 令人不适的身体接触，包括拍、捏、挠、抚摸、亲吻、拥抱、爱抚、蹭、挤或不恰当的触摸；
- 对员工的私人生活或身体提出一些侵犯性的问题；
- 对某人的性别认同或性取向发表侮辱性的评论或开玩笑；
- 尽管被拒绝了，但还是一再要求约会；
- 要求以性换取承诺的工作或晋升；
- 分享或展示色情图片、视频、屏保或海报；
- 发送露骨的色情电子邮件或短信。

任何人无论其性别和职位，都可能成为暴力和骚扰的受害者，骚扰者也可能来自各种性别。任何场所和情况，无论是在 [企业名称] 场所内还是其他场所，包括员工受 [企业名称] 指派参加的社交活动、出差、培训班或会议上，都必须禁止任何暴力和骚扰，

礼貌的、相互尊重的、双方同意的、愉快的、可接受的和被欢迎的非强制性的互动不被视为暴力和骚扰。

日常管理决策、涉及工作分配的合理评论和建议，包括经理和主管对工作表现或工作相关行为的负面反馈、公司政策的执行或以合理和尊重方式执行的纪律处分，不被视为骚扰。

员工的权利和责任

- 员工有不受暴力和骚扰的权利，并有权在危险迫在眉睫的情况下离开；
- 员工应该尊重每个人，不实施任何暴力和骚扰行为；
- 员工应遵守这一政策以及所有内部规定，包括职业安全和健康方面的规定；
- 员工必须向经理或人力资源部指定人员报告任何暴力和骚扰事件；
- 员工须在调查暴力和骚扰事件时给予合作；
- 任何参与调查的人，都必须对有关信息保密。

管理人员的权利和责任

- [企业名称] 的管理层将在合理可行的情况下确保任何人不会受到暴力和骚扰，包括基于性别的暴力和骚扰。
- 管理层将在合理可行的情况下，采取预防措施，防止暴力和骚扰，包括对风险的管理、向员工提供信息和培训。
- 管理层将以及时、公平和保密的方式与人力资源部一起（如果有的话），调查任何有关暴力和骚扰的投诉或报告。
- 管理层期望所有员工给予合作，在调查期间报告或提供证据和信息。
- 管理层将对任何使他人遭受暴力和骚扰的人采取行动。
- 收集到的任何信息都将被严格保密地处理。管理层不会披露投诉人的姓名或投诉的情况，除非因调查或采取纠正措施的需要，或根据法律要求。
- 管理层将确保投诉人、受害者或证人不会受到伤害和报复。

恶意投诉

[企业名称] 认真对待所有投诉。出于善意的投诉将不会用于针对个人，或对其就业状况产生不利影响。然而，提出毫无根据或恶意的投诉是对本政策的滥用，将被视为违反规定，并可能导致对投诉人的纪律处分。

保密和防止报复

所有的投诉和调查都将被保密处理，信息将严格在需要知道的范围内批露。没有人会因提出投诉而受到伤害，企业会采取适当措施，确保投诉人、受害人和证人在调查期间及调查后不受报复。所有与投诉或调查有关的信息都将保存在人力资源部门的安全档案中。

投诉程序

[企业名称] 已建立了暴力和骚扰投诉的程序。包括残疾人在内的所有人都可以使用此投诉机制。我们将保密、公正和公平地对待程序的各个方面。任何暴力和骚扰的受害者，知道或目睹事件的人，应提出正式或匿名投诉或向指定的人报告 [插入职位和部门]。

1. [企业名称] 在收到投诉后，将进行调查，包括采访投诉人、受害人和涉嫌骚扰者。
2. 将向受害者提供有关支持和基本服务的信息，包括 [插入所提供的转介服务]。

非正式投诉机制

如果受害人希望非正式地处理此事，则指定的工作人员将：

- 给涉嫌骚扰者一个回应投诉的机会；
- 确保涉嫌骚扰者了解投诉机制；
- 促进双方之间的交流，以达成投诉人可接受的非正式解决方案，或将问题提交给公司内部指定的调解人來解决问题；
- 确保对所发生的事情有一个保密的记录；
- 投诉机制有结果后予以跟进，以确保该行为已停止。

正式投诉机制

如果受害者希望提出正式投诉，或非正式投诉机制没有产生令人满意的结果，则可采用正式投诉机制来解决该问题。指定的工作人员将展开正式调查，保持独立性和客观性，尊重投诉人的权利也尊重涉嫌暴力和骚扰的肇事者的权利。

进行调查的人将会：

- 分别面谈受害人和涉嫌骚扰者；
- 询问证人及其他相关第三方；
- 分析信息和证人陈述，以确定事件是否发生；
- 制作一份关于调查、发现和建议行动的详细报告。

如果投诉得到证实：

- ▶ 对骚扰者采取适当的行动，并对受害者给予适当的救助；
- ▶ 就调查结果和将采取的行动通知双方；
- ▶ 继续跟进，以确保该行为或做法已经停止；
- ▶ 记录下所有的调查和所采取的行动；
- ▶ 确保所有相关记录保密。

外部投诉机制

遭受暴力和骚扰的人也可以在公司之外提出正式的法律控诉。他们可以通过 [插入外部投诉机制，如就业法庭、申诉专员] 来做到这一点。

受害者支持措施

[企业名称] 将为受害者提供必要的支持和便利，以便其从伤害或创伤中恢复或康复。

处罚和纪律措施

任何被发现有暴力和骚扰行为的人都将受到纪律处分，包括口头或书面警告、停职或解雇。

对于可能构成刑事犯罪的严重不当行为，如身体侵犯或性侵犯，[企业名称] 还将向警方和有关部门报告，以便其开展调查和行动。

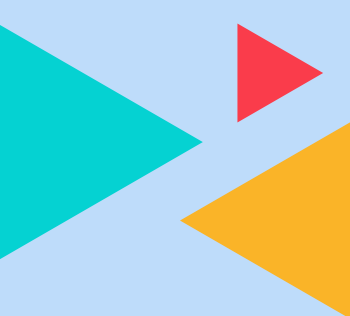
实施政策

[企业名称] 将确保本政策被广泛传达给所有相关人员。它将被包含在员工手册中。作为入职培训的一部分，所有新员工都将接受关于本政策内容的强制性培训。

[企业名称] 可能会要求员工时不时地参加有关本政策内容的进修培训课程。每个经理都有责任确保他们和他们所有的员工都了解本政策。

监测和评估

[企业名称] 认识到监测这一暴力和骚扰企业政策以评估其在预防和消除工作场所的暴力和骚扰方面的有效性的重要性。主管、管理人员和负责处理暴力和骚扰案件的人员将负责报告对这一政策的遵守情况，包括事件的数量、处理这些事件的情况以及提出的任何建议。



► 联系方式：

国际劳工组织

International Labour Organization

Route des Morillons 4

CH-1211 Genève 22

Switzerland8

雇主活动局 (ACT/EMP)

Bureau for Employers' Activities (ACT/EMP)

www.ilo.org/actemp

actemp@ilo.org