



# 工作场所暴力 预防计划 (WVPP)



本《工作场所暴力预防计划》(WVPP)是根据加利福尼亚州《劳动法》第6401.9条的规定制定和维护的。该WVPP必须予以保存，并提供给在加利福尼亚州工作的所有员工查阅。

# 目录

1. 引言
2. 工作场所暴力政策
3. 术语定义
4. 责任与权限
5. 员工参与及沟通
6. 合规要求
7. 沟通机制
8. 培训体系
9. 员工获取 WVPP 和工作场所暴力事件日志
10. 事件报告程序
11. 危害评估
12. 事后响应与调查
13. 记录和保存
14. 年度评审
15. 工作场所暴力事件报告日志
16. 管理层代表授权

## 附录：

- 附录 A – 工作场所暴力事件报告表
- 附录 B – 危险评估与控制清单
- 附录 C – WVPP 员工调查问卷
- 附录 D – 工作场所暴力危害纠正措施表
- 附录 E – 疏散路线/预案

## 培训附录：

- 附录 F – 面对潜在暴力时的宜忌准则
- 附录 G – 抢劫事件应急处置
- 附录 H – 活跃枪手应对方案
- 附录 I – WVPP 确认书（入职签署）
- 附录 J – 工作场所暴力培训确认书（年度、事后、流程修订签署）

# 工作场所暴力预防计划 ( WVPP )

## 1. 引言

Sarku Japan 及其旗下所有关联品牌 ( 以下统称 “SJ” 或 “公司” ) 郑重承诺保障员工的安全与健康。我们绝不容忍工作场所任何形式的暴力行为，并通过实施本《工作场所暴力预防计划》( WVPP ) 积极防范暴力事件的发生，并妥善处置已发生事件。

每位经理及主管必须全力为所有员工维护安全健康的工作环境。在您的协助与自觉之下，我们将能识别、应对并处理不当行为，消除或最大限度减少威胁事件，共同为我们所有人维护安全、稳定、健康的工作环境。

所有经理及主管负责在其负责区域实施和维护 WVPP，并就 WVPP 的有关内容为员工答疑解惑。

## 2. 工作场所暴力防治政策

所有员工 ( 包括公司管理层 ) 都应始终获得礼貌与尊重的对待。员工应避免斗殴、嬉戏打闹或其他可能危及他人的行为。严禁在公司场所携带枪支、武器及其他危险或有害设备或物品。任何情况下威胁、恐吓或胁迫其他员工、客户或公众成员的行为均属严禁范畴。这一严禁范畴包括但不限于基于个人性别、种族、年龄或受联邦、州或地方法律保护的任何特征的骚扰行为。

所有直接或间接的暴力威胁或实质暴力行为 ( 无论书面、口头或肢体表现 ) 必须立即向 WVPP 协调员、经理/主管、风险管理部或人力资源部报告。报告义务涵盖来自员工、客户、供应商、访客及其他公众人员的威胁行为。报告暴力威胁时，员工应尽可能提供具体细节。公司严禁对报告工作场所暴力事件的任何员工实施报复。

公司将对所有暴力威胁、实质暴力事件及可疑人员或活动展开及时彻底的调查。为维护工作场所的安全性与调查的公正性，公司可在调查期间对相关员工实施带薪或无薪行政停职。任何认定为实施威胁、实

际暴力或其他违反本准则行为的人员，都将面临即时纪律处分，情节严重者包括终止雇佣关系。

公司鼓励员工在与其他员工产生纠纷或分歧时，及时向 WVPP 协调员、经理/主管或人力资源部报告，以避免事态升级为潜在暴力行为。

### 3. 术语定义

本《工作场所暴力预防计划》中，下列术语均适用以下定义：

- **工作场所暴力**是指在工作场所发生的任何暴力行为或暴力威胁。“工作场所暴力”包括但不限于以下内容：
  - 对员工威胁或使用武力，导致或极有可能导致受伤、心理创伤或压力，无论员工是否实际受伤。
  - 涉及威胁或使用枪支或其他危险武器（包括使用日常物品作为武器）的事件，无论员工是否实际受伤。
  - 以下为工作场所暴力的四种类型：
    - **第 1 类暴力**是指在工作场所内无正当事务的人员所实施的工作场所暴力，包括任何人员进入工作场所或接近工作人员意图实施犯罪的暴力行为。
    - **第 2 类暴力**是指客户、顾客、患者、学生、在押人员或访客针对员工实施的工作场所暴力。
    - **第 3 类暴力**是指现有或既往员工、主管或经理针对员工实施的工作场所暴力。
    - **第 4 类暴力**是指在工作场所内，由不在该工作场所工作，但与员工有私人关系或已知曾有私人关系的人员实施的工作场所暴力。
- **暴力威胁**是指传达了造成人身伤害或使他人恐惧受到人身伤害的意图，或被合理解释为传达了该意图，且不具备正当目的任何口头或书面陈述（包括但不限于短信、电子信息、社交媒体消息或其他网络帖子），或任何行为或肢体举动。
- **严重伤害或疾病** - 是指在工作场所发生或与工作相关的、需要住院治疗（非医学观察或诊断性检查）的任何伤害或疾病，或导致员工截肢、失明、任何严重程度的永久性毁容，但不包括在公共街道或高速公路上发生事故造成的任何伤害、疾病或死亡（建筑区域发生的事故除外）。
- **紧急情况**是指可能危及生命或对员工及他人造成重大伤害风险的突发状况。

- **工程控制措施** - 指通过改善建筑空间或设置防护装置，以消除工作场所危险或在员工与危险之间建立隔离屏障的措施。
- **环境风险因素**指工作场所及其周边区域（如员工停车场）中可能加剧工作场所暴力事件发生概率或严重程度的因素。
- **日志**指根据《劳动法典》第 6401.9 条款要求建立的暴力事件日志。
- **威胁**- 威胁是指（通过言语、文字或肢体动作）表达骚扰、伤害、剥夺他人生命或破坏财产意图的恐吓性陈述。包括玩笑式威胁，但他人可能会认为是严重威胁。该行为无正当理由，且因存在合理的人身伤害可能性导致他人产生安全方面的恐惧。
- **骚扰** - 通过不受欢迎的言语、行动或身体接触，在不造成身体伤害的情况下，制造敌对的工作环境。言语骚扰包括贬损性言论、带有偏见的评论、不合理或过度的批评，或辱骂性称呼。
- **恐吓** - 指制造恐惧；使人害怕、惊恐、烦扰或畏惧。通过（或疑似通过）威胁手段制造恐惧，以强迫某人采取某种行动或阻止其采取某种行动。
- **跟踪** - 跟踪是指任何人蓄意、恶意且反复尾随或骚扰他人，并发出可信威胁，意图使对方或其直系亲属对自身安全产生合理恐惧的行为。
- **工作实践控制**指用于有效降低工作场所暴力危害的程序与规则。
- **员工参与** - 指让员工积极参与安全计划制定与实施的包容性流程。
- **事件报告机制** - 供员工报告事件的保密渠道，并确保员工免遭报复。
- **员工沟通** - 指与员工讨论工作场所暴力和安全事务的结构化沟通方式。
- **事件调查** - 指全面且标准化的事件调查流程。
- **应急响应** - 指针对紧急情况及事后处置的完整响应流程。
- **计划** - 指根据《劳动法典》( LC ) 第 6401.9 条款要求制定的工作场所暴力预防计划。

#### 4. 责任与权限

##### 工作场所暴力预防计划管理员

WVPP 协调员是指定的 WVPP 计划管理员，拥有制定、实施和维护本计划的权限与责任，并负责开展或监督工作场所暴力报告的任何调查工作。WVPP 协调员同时负责解答员工有关本计划的疑问。

WVPP 协调员在制定和实施计划过程中，应征询员工及其授权代表的反馈与建议。员工的积极参与包括但不限于：参与识别、评估和纠正

工作场所暴力危害；参与设计和实施培训；参与报告和调查工作场所暴力事件。

WVPP 协调员应与其他雇主共同协调工作场所暴力预防计划的实施（例如：驻场外包安保人员及其他相关雇主），在适用情况下，确保这些雇主及其员工充分理解计划中规定的各自职责。这些其他雇主及其员工应接受有关公司的 WVPP 培训。

## **经理和主管**

职责包括：

- 在工作领域实施本计划；
- 就计划向管理员提供建议；
- 参与对工作场所暴力报告的调查；以及
- 解答员工有关本计划的疑问。

## **员工**

职责包括：

- 遵守本计划；
- 维护无暴力的工作环境；
- 参加所有培训；
- 遵守所有指令、政策与流程；以及
- 报告区域内的可疑人员，必要时向有关机构报警。

## **5. 员工参与及沟通**

公司坚信开放沟通是维护安全、健康、保障性工作环境的关键。这包括员工、主管与客户之间就工作场所安全、健康和保障性问题上保持开放交流和对话。

本计划的制定与持续完善有赖于员工在以下方面提供意见与建议：

1. 工作场所暴力危害/类型
2. 如何调查、培训及应对这些危险/类型
3. 如何实施、维护与优化 WVPP

员工可随时就 WVPP 或工作场所暴力相关的任何事项提出建议或关切，包括但不限于：

1. 识别、评估和纠正工作场所暴力危害/类型，
2. 培训，以及
3. 报告和调查工作场所暴力事件。

员工可与以下任意个人讨论他们的建议或关切：

- 直接联系 WVPP 协调员
- 直接联系主管；
- 在定期举行的员工会议期间；或
- 通过公司每年进行的有关工作场所暴力的员工调查问卷（参见附录 C - 工作场所暴力预防计划员工调查问卷）

## 6. 合规要求

管理员负责确保本计划得到明确传达并为所有员工所理解。采用以下方法确保所有员工理解并遵守本计划：

- 通过入职培训及定期备忘录、安全会议、电子邮件、员工会议与培训，向员工、主管及经理持续宣导 WVPP 条款内容。
- 为各级经理与主管提供全面的工作场所暴力预防培训，明确其在计划实施中的角色与职责；
- 表彰在工作实践中积极践行 WVPP 精神的优秀员工
- 对未能遵守 WVPP 规定的员工提供培训与其他服务
- 评估员工表现，确保其遵守本计划；
- 对违反 WVPP 规定及参与任何暴力威胁行为的员工进行纪律处分，包括但不限于解雇。
- 确保全体员工均获发本计划副本并享有 WVPP 查阅权限
- 确保每年针对本计划开展培训。

## 7. 沟通机制

各级经理与主管有责任以所有员工易于理解的方式，就工作场所暴力问题进行沟通。公司鼓励员工向主管报告任何暴力威胁或工作场所暴力事件。员工可参照本计划中的“事件报告流程”章节进行事件上报或联系 WVPP 协调员、经理/主管或人力资源部。任何员工不得因报告任何暴力威胁或工作场所暴力而受到纪律处分或报复。

员工向 WVPP 协调员、经理/主管或人力资源部报告有关暴力威胁或工作场所暴力的担忧后，WVPP 协调员应及时开展中立、公正的调查。

然后，WVPP 协调员将向员工通报其调查结果及拟采取的任何纠正措施，按照本计划危害纠正措施中的规定履行公司责任。

## 8. 培训体系

我们制定了以下政策，面向所有员工进行工作场所安全培训。所有员工，含各级经理与主管，均应接受通用性与针对岗位的工作场所安全实践培训。应在 WVPP 建立之初即提供培训和指导，并在此后定期持续开展。此外，还应为所有新员工、既往未接受过培训的其他员工，以及所有调任新岗位但此前未接受过相应工作场所安全培训的所有员工、主管和经理提供培训。当雇主发现新增或既往未识别的安全危害时，所有相关人员均需接受补充培训和指导。

通用性工作场所安全培训和指导包括但不限于以下内容：

- 本计划；
- 员工在行业和/或岗位中可能面临的工作场所暴力风险；
- 如何识别暴力和行为升级的潜在征兆；
- 四类工作场所暴力定义：第 1、2、3、4 类；
- 工作场所安全危害识别，包括与四类工作场所暴力相关的风险因素；
- 工作场所暴力预防措施，包括向 WVPP 协调员、经理/主管及人力资源部报告工作场所安全危害或威胁的报告流程。
- 行为降级与避免人身伤害的策略；
- 公司用于紧急情况预警的警报、警铃或相关系统；
- 疏散/逃生路线；
- 必要时如何向执法部门进行事件报告；
- 公示或发放工作场所安全信息；
- 向全体员工提供与其岗位特有的工作场所安全危害相关的指导，此类信息在既往其他培训中未曾涵盖。

被指派负责响应警报、警铃或其他预警系统的员工，须接受包含以下内容的额外培训：

- 通用性与个性化安全措施；
- 攻击和暴力行为预测要素；( 参见附录 F、G、H )
- 攻击性和暴力行为者特征；

- 言语干预、降级技巧，以及化解和预防暴力行为的肢体应对策略；( 参见附录 F、G、H )
- 人身伤害预防策略；( 参见附录 H )

以下情况下将开展培训：

- 计划最初制定时；
- 入职或转岗时（如适用）；
- 年度定期培训
- 引入新设备或工作流程时；以及
- 发现新增或既往未识别的工作场所暴力危害时

培训记录保存期限不低于一（1）年。

## 9. 员工查阅 WVPP 和工作场所暴力事件日志的权限

全体员工均有权无障碍查阅及获取《工作场所暴力预防计划》（WVPP）或《工作场所暴力事件日记》副本。“无障碍查阅”指员工可在履行正常工作职责时，不受干扰地与管理层或同事进行沟通。

如需索取副本，请发送电子邮件至 [hr-safety@sarkujapan.com](mailto:hr-safety@sarkujapan.com)。人力资源部将在合理期限内予以回复，通常不超过 5 个工作日。

工作场所暴力事件日志的保存期限不低于五（5）年。

## 10. 事件报告程序

### 应对实际或潜在的工作场所暴力突发事件

当发生实际或潜在的工作场所暴力紧急事件时，WVPP 协调员或管理层成员将通过以下方式向员工通报事件的发生、位置及性质：

- 通过电话、WhatsApp 或短信口头通知事发地点的员工
- 致电风险管理部：437-339-8953
- 拨打人力资源热线 1-888-352-6283 或发送电子邮件至 [hr-safety@sarkujapan.com](mailto:hr-safety@sarkujapan.com)

任何员工知悉实际或潜在的工作场所暴力紧急事件时，应通知 WVPP 协调员、经理/主管或风险管理部。

员工应视情况启动“逃离或躲避”预案。告知受影响人员疏散路线与避难地点。请参阅附录 E - 针对您所在地的疏散路线/预案。

员工可通过拨打以下号码，向负责应对工作场所暴力紧急事件的指定工作人员（例如安保人员）寻求协助：

- 所在地的直属主管或经理
- 当地商场管理方的安保部门或
- 风险管理部电话 437-339-8953

如果工作现场无安保人员，或者员工认为需要立即向执法部门报警，则员工应直接拨打 911 报案并请求执法援助。

### **紧急情况与犯罪报案**

如遇紧急情况需要即时援助，请拨打 911。员工应同时尽快通知 WVPP 协调员、经理/主管或风险管理部。

### **报告工作场所暴力问题**

目睹或遭遇暴力威胁及工作场所暴力事件的员工，可向 WVPP 协调员、经理/主管或人力资源部门进行事件报告，电话：1-888-352-6283。员工可以通过匿名方式举报且无需担心遭到报复，可通过内部办公邮件或以下电子邮件提交书面报告：[hr-safety@sarkujapan.com](mailto:hr-safety@sarkujapan.com)

### **限制令**

对于已获法院签发、针对他人且适用范围包含工作场所的已生效限制令，公司鼓励持有该限制令的员工及其他与公司有关联的人员，将其副本提交给 WVPP 协调员、经理/主管或人力资源部。如果经理、主管或人力资源部成员获知涉及工作场所的限制令，应通知 WVPP 协调员以确定是否需要启动相应预案。

此外，正在申请限制令的人员，请及时与 WVPP 协调员、经理/主管或人力资源部沟通相关问题，公司将视情况对实施工作场所暴力或暴力威胁的当事人同步申请临时限制令（TSO）。

## **11. 危害评估**

WVPP 协调员将通过定期检查的形式开展工作场所危害评估，以识别和评估工作场所暴力/安全危害以及工作场所暴力威胁。针对暴力预防/

安全危害的定期检查包含对工作场所危害和业务流程变更的识别与评估，且可能需同时评估多种类型的工作场所暴力。

工作场所危害评估包括但不限于：

- 对过去一年工作场所暴力事件的年度回顾分析；以及
- 采用《危害评估与控制清单》(附录 B)开展的定期实体安全评估
- 员工调查问卷(参见附录 C – 《工作场所暴力预防计划员工调查问卷》)

评估过程中可使用《工作场所暴力预防危害评估与控制清单》(参见附录 B)协助安全评估。检查工作按以下周期执行：

- 每年至少一次；
- 计划实施时；
- 发现新增或既往未识别的工作场所暴力/安全危害时；
- 发生工作场所暴力伤害或伤害威胁时；
- 任何时候工作场所状况需要检查时；
- 在报告事件发生后 30 天内，需开展后续检查时。

公司采用下列指定方法，针对各类工作场所暴力进行系统性检查，以识别和评估工作场所危害。

### **危害纠正措施**

将采用工作实践控制手段，纠正威胁员工安全的不安全工作条件、操作行为或作业程序。

工作实践控制是指为有效减少工作场所暴力危害而制定的流程、规则与人员配置方案。工作实践控制可能包括但不限于以下方面：

- 合理的人员配置水平；
- 配备专职安全人员(即安保人员)；
- 开展工作场所暴力预防方法的员工培训；以及
- 针对工作场所暴力事件发生时的应对流程开展员工培训。

将根据危害的严重程度及时采取纠正措施，留存记录并注明日期。所有危害纠正措施均需记录在《危害纠正措施表》(参见附录 D)，以及工作场所暴力事件日志(Excel)中。

## 12. 事后响应与调查

我们已制定以下工作场所暴力事件调查政策。工作场所暴力事件的调查程序涵盖暴力威胁及暴力行为，包括但不限于：

1. 审查所有既往事件。
2. 尽快赶赴事发现场。
3. 约谈涉事员工与目击者。
4. 检查工作场所是否存在与事件相关的安全风险因素，包括行为人任何既往不当行为记录。
5. 确定事件原因。
6. 采取纠正措施，防范类似事件发生。
7. 记录调查结论，并确保落实纠正措施。
8. 获取执法部门出具的任何报告。

各级经理与主管需使用《工作场所暴力事件报告表》（参见附录 A）协助事件记录与调查过程。

事后响应流程如下：

- 提供紧急医疗救助或急救处理；
- 开展调查：
  - 确认所有涉事员工；
  - 进行现场拍照（如适用）；
  - 如警方需介入取证，现场证据需保持原状；
  - 收集事件相关当事人及目击者陈述（如适用）；
  - 调取监控录像、短信、电子邮件等证据（如适用）；
- 为员工提供个人心理创伤辅导资源（如适用）；
- 向所有受影响的工作人员通报情况；
- 评估依据本计划制定的纠正措施是否得到有效落实；向事件所有相关人员征询反馈意见，了解事件原因，如发生人身伤害情况，还需了解如何采取伤害防范措施。
- 建立档案并确保文档保密存储；
- 制定并实施纠正措施（如适用）；
- 在工作场所暴力事件日志（Excel）中记录事件；
- 编写书面报告，内容包括但不限于：
  - 日期
  - 时间
  - 地点

- 描述工作场所暴力的类型（I、II、III、IV）及事发经过
- 处置结果
- 工作场所暴力政策/程序是否有效
- 纠正行动

### 13. 记录和保存

完善的记录保存体系有助于选择适当级别的防控措施，以防止事件再次发生，并确定必要的培训需求。*所有工作场所暴力危害识别、评估、纠正措施、培训记录及暴力事件日志，应在员工或其授权代表提出申请后的 15 个日历日内免费提供查阅与复制服务。记录应及时更新。*

- 工作场所暴力危害的识别、评估与纠正措施记录需按照公司 WVPP 的记录保存要求至少保存五（5）年。
- 每位员工的培训记录，包括员工姓名、培训日期、培训类型与培训提供方，需至少保存一（1）年。
- 暴力事件记录（《工作场所暴力事件日志》Excel）需在总部人力资源部至少保存五（5）年。
- 工作场所暴力事件调查记录需至少保存五（5）年
- Cal/OSHA 300 表格需保存五（5）年。

需要向加州职业安全健康管理局（CAL/OSHA）报告的工作场所暴力伤害事件所造成的伤害，须符合下列任一情形：

1. 意识丧失；
2. 工作或行动能力受限；
3. 调换岗位或终止雇用；或
4. 需进行急救以外的医疗处理。
5. 对于每起导致工伤休假（超出事发当日）或需要医疗救治（超出急救范围）的伤害或疾病，均须单独填写 CAL/OSHA 5020 表格。

工作场所暴力包括发生在雇主辖区以及员工从事工作相关活动或因雇佣条件所需的其他地点的攻击行为。

**每起事件的记录均应在保密场所保存，这些记录包括但不限于：**

- **事件报告** – 任何攻击行为均应记录在案，包括对员工构成威胁但未造成伤害的行为（如推搡或吼叫）。报告需说明受威胁/侵害的对象、行为类型（如无端突发攻击）以及事件的所有其他

情况。记录应包含事发地点/环境描述、潜在或实际损失、误工情况、伤害性质等信息。

- **安全会议纪要** – 应记录会议纪要并涵盖针对工作场所暴力的调查结论、纠正措施建议，以及部门的响应措施与各项任务的完成时限。
- **员工调查问卷** – 用于评估员工对高风险工作区域及作业活动的认知情况。

还应保存以下记录。

- **培训记录** – 应包含培训日期、培训类型、受训员工等。
- **检查记录** – 应包含检查日期、受检区域、全部发现事项与建议、已实施的控制措施等。

所有工作场所暴力记录，包括暴力事件调查，均须在加州职业安全健康管理局 ( CAL/OSHA ) 要求时随时提供调阅。

## 14. 年度评审

公司将根据以下标准每年对 WVPP 进行评审并适时更新：

- 人员配置情况；
- 安防系统的完备性；
- 岗位、设备、设施设计与风险/开展环境风险因素评估
- 针对影响计划实施的任务与流程进行修订或补充；
- 新增危害识别；
- 上一年度事件记录/《工作场所暴力事件报告日志》( Excel ) 分析；
- I、II、III 或 IV 类工作场所暴力事件专项分析
- 已识别的体系缺陷；针对已发生事件检验 WVPP 的有效性
- 员工和经理/主管以及/或者员工问卷调查所提供的反馈；
- 必要时执行纠正措施

## 15. 《工作场所暴力事件报告日志》( Excel )

《工作场所暴力事件报告日志》( Excel ) 将由 WPVV 协调员维护。下列信息在已知且不违反联邦和/或州法律法规的前提下，将被录入《工作场所暴力事件报告日志》。《工作场所暴力事件报告日志》须按条

款规定，在工作场所暴力预防计划的年度审查期间接受审查。录入《工作场所暴力事件报告日志》的信息须包含但不限于以下内容：

1. 事件发生的日期、时间、具体地点和部门。
2. 事件的详细描述。
3. 施暴者分类，包括施暴者是否是客户或顾客、客户或顾客的家人或朋友、有犯罪意图的陌生人、同事、主管或经理、伴侣或配偶、父母或亲戚，还是其他施暴者。
4. 事发情境分类，包括但不限于：员工是否正在完成常规的工作职责、在照明不足的地方工作、处于繁忙的工作状态、在人手不足时工作、在犯罪高发区工作、处于孤立或独处状态、无法获得帮助或援助、在社区环境中工作、在不熟悉或新的地点工作，或其他情况。
5. 事发地点分类，包括但不限于：是否在办公室、销售区、走廊、洗手间或浴室、停车场或建筑物外的其他区域、私人住宅、休息室、餐厅或其他区域。
6. 事件类型，包括是否涉及以下情况：
  - 肢体攻击，包括咬伤、掐喉、抓扯、扯头发、踢踹、拳头击打、掌掴、推搡、拉扯、抓挠、吐唾。
  - 使用武器或物品攻击，包括支、刀具或其他物品。
  - 武力威胁或威胁使用武器或其他物品。
  - 性侵犯或性威胁，包括强奸或强奸未遂、肢体展示或违背意愿的言语或肢体性接触。
  - 言语骚扰。
  - 动物袭击。
  - 其他。
7. 事件后果，包括：
  - 员工是否接受了医疗救治。
  - 是否有人为事件处置提供了必要协助。
  - 是否联系了安保和执法部门。
  - 误工时长（如有）。
  - 为保护员工免受持续威胁而采取的行动（如有）。
8. 暴力事件日志填报人信息，包括姓名、职务、电话号码、电子邮件地址以及填报日期。

## 16. 管理层代表授权

本人，Michael Fricker，作为 Sarku Japan 的首席财务官，特此授权并确保本《工作场所暴力预防计划》及其所含文件/表格的制定、实施与维护。本人确信，这些政策与程序将为工作流程、业务运营及工作场所暴力预防相关的整体健康和带来积极的变革。

本 WVPP 的授权人姓名和职务：

姓名： Michael Fricker 职务： 首席财务官

本 WVPP 的授权人签名：

签名：  日期： 11.27.2025

## 附录 A - 工作场所暴力事件表

每起工作场所暴力事件记录均须填写本表格

事件编号 #*：	事件日期和时间：	部门：
事件具体位置：		

\* 请勿通过姓名、员工编号或 SSI 识别员工身份。事件编号不得反映员工身份。

描述事件（如有必要，可增加页数）：

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

### 施暴者信息：

施暴者：	请选择适用的选项	施暴者	请选择适用的选项
客户		受害者的伴侣/配偶	
供应商		受害者父母/亲属	
客户的家人或朋友		抢劫犯/入室者	
客户		动物	
学生		同事/主管/经理	
		陌生人	
		其他：	

事发情境分类：

事发时的情境	请选择适用的选项	事发时的情境	请选择适用的选项
员工正在履行常规职责		照明不足	
员工处于孤立或独处状态		犯罪高发区	
无法获得帮助或援助		正在社区环境中工作	
员工处于繁忙的工作状态		人手不足	
在不熟悉或新的地点			

事发处所/地点分类：

事件发生地点	请选择适用的选项	事发地点	请选择适用的选项
餐厅		走廊	
停车场/建筑物外		厨房	
办公室（请注明具体办公室）		洗手间	
会议室		储藏室	
		仓库	

事件类型（可多选）：

事件类型	请勾选所有适用选项	事件类型	请勾选所有适用选项
抢劫		被抓扯	
口头威胁或骚扰		被踢踹	
性威胁、性骚扰或性侵犯		物品击打	
动物袭击		枪击（或未遂）	
武力威胁		炸弹威胁	
威胁使用武器或物体		故意毁坏（受害人财产）	

使用武器或物品攻击		故意破坏（雇主财产）	
抢劫		推搡	
咬伤		抓挠	
拳头击打		掌掴	
刀刺（或未遂）		纵火	

事件后果：

事件后果	是	否
是否提供了医疗救治？		
是否向执法部门报警？		
是否有人协助处置事件？		
是否联系了安保部门？		
误工天数？_____		
雇主为保护雇员免受持续威胁是否采取了行动？		

工作场所暴力类型第 1、2、3、4 类

工作场所暴力第 1、2、3、4 类	工作场所暴力类型描述	检查适用哪种类型
第 1 类	在工作场所内无正当事务的人员所实施的工作场所暴力，包括任何人员进入工作场所或接近工作人员意图实施犯罪的暴力行为。	
第 2 类	客户、顾客、患者、学生、在押人员或访客针对员工实施的工作场所暴力。	
第 3 类	现有或既往员工、主管或经理针对员工实施的工作场所暴力。	
第 4 类	在工作场所内，由不在该工作场所工作，但与员工有私人关系或已知曾有私人关系的人员实施的工作场所暴力。	

填写人：

姓名：	职务：	日期：
电话：	电子邮件：	
签名：		

已实施的纠正措施 (如适用) : (每份事件日记均需经 WVPP 协调员及威胁管理小组成员审核, 以确定是否需要立即对 WVPP 进行调整。)

---

---

---

---

---

---

---

---

如果员工因工作场所暴力事件受伤, 则必须填写以下内容:

- 确保员工获得及时妥善的医疗救治。
  - 雇主必须确保通过雇主的工伤保险提供商提供所有必要的医疗服务。
  - 雇主须在工作场所暴力事件发生后的一个工作日内告知员工工伤保险赔偿资格。
- 在雇主暴力事件日志中记录有关暴力事件的必要信息。
- 开展工作场所暴力事件调查与评估, 确定并落实降低工作场所暴力危害的必要改进措施。
- 审查工作场所暴力预防计划书面文件的有效性, 必要时进行计划修订。
- 根据《劳动法典》第 8 章第 342(a) 条规定, 将所有符合第 8 章第 330(h) 条定义的严重伤害及死亡事件上报至加州职业安全健康管理局 (CAL/OSHA)。
- 对于每起导致误工超事发当日或需要急救以外医疗治疗的伤害或疾病, 填写《雇主工伤或疾病报告》(5020 表)。
- 在 Cal/OSHA 300 表中记录所有案例。

报告撰写人 (如适用) :

姓名:	职务:	日期:
电话:	电子邮件:	
签名:		

人力资源部在收到 WVPP 协调员提交的报告后, 须立即将每起事件记录在《工作场所事件日志》(Excel) 中, 并执行即时审核与年度审核。

## 附录 B - 危害评估与控制清单

填写人：

姓名：	职务：	日期：
电话：	电子邮件：	
签名：	地点：	

本清单可协助您或您的工作场所暴力/犯罪预防委员会评估工作场所及岗位任务，识别可能使员工面临袭击风险的情境。本清单不仅适用于单一行业或职业，也可广泛用于各类工作场所。请根据实际需求调整清单内容。由于清单内容非常全面，部分问题可能不适用于您的场所，请在“备注”栏填写“不适用”（N/A）。您也可补充其他重要问题。

本清单旨在通过评估工作场所与岗位任务，帮助识别可能使员工面临工作场所暴力风险的情境。

- 第 1 步：识别可能增加公司工作场所暴力事件易发性的风险因素
- 第 2 步：开展工作场所现场评估，识别实体环境与流程中的薄弱环节
- 第 3 步：制定具有可量化目标和目标期限的纠正措施预案

### 1. 工作场所暴力的风险因素

加州职业安全健康管理局（Cal/OSHA）与美国国家职业安全卫生研究所（NIOSH）已确定下列可能导致工作场所暴力的风险因素。如果您的工作场所存在一项或多项此类风险因素，则可能存在暴力事件潜在风险。

是	否	说明/行动计划/不适用（N.A.）
		员工是否需要接触公众？
		员工是否需要与公众进行现金交易？
		员工是否负责贵重物品（如货币、珠宝及其他财物）的处理、保管或运输？
		员工是否需要独立作业？
		员工是否需要深夜或凌晨时段工作？
		工作场所是否经常人手不足？
		工作场所是否位于犯罪高发区域？
		该场所在过去 3 年内是否发生过抢劫或其他暴力事件？
		员工是否需要进入犯罪高发区域？
		工作场所是否具有流动性（如车辆、工作厢式车等）？
		员工是否从事乘客出行或货物运输服务？

是	否		说明/行动计划/不适用 ( N.A. )
		员工是否承担易与他人引发冲突的公共安全职能？	
		员工是否承担可能引发他人不满的职责（如拒绝福利申请、切断公用事业服务、债务催收、财产没收、终止子女监护权等）？	
		员工是否需要接触已知或疑似有暴力记录的人员？	
		员工或主管是否存在攻击行为、言语辱骂、骚扰或其他威胁行为的历史记录？	
		该场所在过去 3 年内是否遭受过威胁、骚扰或其他侮辱性行为？	

## 2. 检查工作区域/岗位特定的工作场所风险

所有区域	部分地区	少数地区	无适用区域		说明/行动计划/不适用 ( N.A. )
				是否要求员工佩戴姓名牌、工卡（隐去家庭住址等个人信息）？	
				是否向员工通报过工作场所既往暴力事件？	
				是否配备训练有素的安保人员及时为员工提供服务？	
				安保人员是否被授予充分权限以采取一切必要措施保障员工安全？	
				是否与当地警方建立了联络机制？	
				与公众进行现金交易时，是否使用防弹玻璃或类似防护屏障？	
				现金交易区域是否设置在紧急情况下可获他人援助的可见范围内？（例如，从外部可直接观察到收银区）	
				是否设置了现场的现金限额并张贴了相应提示标识？	
				员工呼救时能否被他人听见？	

所有区域	部分地区	少数地区	无适用区域		说明/行动计划/不适用 ( N.A. )
				是否设有足够的出口与有效逃生路线？	
				出口大门是否仅能从内部打开以防止未经授权的闯入？	
				员工能否观察到等候区的客户/顾客？	
				客户/顾客面谈接待区域是否允许同事观察异常情况？	
				等候区与工作区是否已移除可能被用作武器的物品？	
				桌椅家具是否已固定稳妥，以防止被用作攻击工具？	
				等候区与工作区的家具布局是否能避免形成员工受困的情况？	
				客户/顾客等候区的设计是否能最大化提供舒适度并降低焦虑感？	
				等候区的客户/顾客是否清楚地了解如何使用部门服务，以避免产生挫败感？	
				是否合理缩短了客户/顾客服务等候时间以防止情绪激化？	
				是否为员工配备了专用的带锁洗手间？	
				是否设有员工个人物品的安全存放处？	
				室内区域照明是否满足清晰的视野要求？	
				是否设置与公共区域隔离的员工专属工作区？	
				工作区域是否仅能通过接待处进入？	
				接待区和工作区的设计是否能防止未经授权的进入？	

### 3. 检查建筑物外部区域

是	否		说明/行动计划/不适用 ( N.A. )
		员工往返工作场所途中是否感到安全？	
		建筑物入口从街道视角是否清晰可见？	
		建筑物周边是否清除灌木丛或其他潜在藏匿点？	
		建筑物外部是否配置安保人员？	
		建筑外部是否安装视频监控？	
		建筑物外部区域照明是否满足清晰的视野要求？	
		所有外部通道是否处于安保人员的可视范围内？	

### 4. 检查停车场

是	否		说明/行动计划/不适用 ( N.A. )
		附近是否设有员工专用停车场？	
		停车场是否有人值守或其他安保措施？	
		停车场是否存在视觉盲区·绿化景观修剪是否避免形成藏匿点？	
		停车场及通往建筑的通道照明是否满足清晰的视野要求？	
		是否为往返停车场的员工提供安保护送？	

### 5. 安保措施

已落实	应增加	不适用	工作场所是否配备：	说明/行动计划
			物理屏障（有机玻璃隔板、防跨越加高柜台、防弹客户窗口等）？	
			高风险区域监控摄像头或闭路电视？	
			紧急警报按钮？	
			警报系统？	
			金属探测器？	
			X 光机？	
			门锁？	
			可启动紧急援助的内线电话系统？	
			预设 911 外线通话功能的电话？	

已落实	应增加	不适用	工作场所是否配备：	说明/行动计划
			对讲机、寻呼机或移动电话？	
			安全镜（如凸面镜）？	
			安保控制入口（如电子门禁系统）？	
			个人报警装置？	
			限制随身携带现金金额的“投币式保险柜”？	
			破损的窗户是否得到及时维修？	
			定期检测安保系统与门锁，必要时是否能够及时维修？	
			建筑物公共通道是否可控？	
			是否张贴了楼层平面图，显示大楼入口、出口和安保人员的位置？	
			平面图是否仅对员工可见且不对外公开？	
			电话机旁是否张贴或预存其他应急信息（如紧急电话号码）？	
			是否采取了特殊安保措施来保护深夜工作的人员（护送、入口锁闭等）？	
			访客或客户是否由专人陪同至预约办公室？	
			授权进入建筑物的访客是否需要佩戴身份证件？	
			员工是否须佩戴身份工牌（隐去姓氏及社会保险号等个人信息）？	
			是否向员工通报特定客户、患者等人员的既往暴力行为？	
			是否与当地警方建立了联络机制？	
			等候区的客户/顾客是否清楚地了解如何使用部门服务，以避免产生挫败感？	
			是否合理缩短了患者或顾客服务等候时间以防止情绪激化？	

已落实	应增加	不适用	工作场所是否配备：	说明/行动计划
			窗户内外和视线区域是否无广告或其他遮挡物？	
			安防设备（锁具、摄像头、警报器等）是否定期检测并在必要时及时维修？	
			监控摄像头与反光镜是否设置在能震慑罪犯或提升员工安全的位置？	
			在犯罪高发区域曾有抢劫/袭击历史的场所中，是否使用防弹隔离装置保护员工？	

## 6. 行政管理/工作实践

是	否		说明/行动计划/不适用 ( N.A. )
		开展员工问卷调查旨在协助进行危害评估	
		是否制定了应对抢劫及其他潜在暴力事件的应急程序？	
		是否已指导员工报告可疑人员或活动？	
		针对可能在场所内发生的抢劫及其他犯罪，员工是否接受过应急响应培训？	
		员工是否接受过冲突化解及非暴力应对威胁情境的培训？	
		现金管控是否作为场所中暴力与抢劫预防计划的关键要素？	
		是否制定了深夜时段收银机开放数量的限制政策？	
		是否规定了场所中收银机的现金余额需少于 <b>50.00 美元</b> ？	
		是否张贴了告示告知公众：场所内仅存放少量现金，未存放药品及其他贵重物品？	
		如果员工在曾发生抢劫或袭击事件历史的犯罪高发区单独工作，在整个轮班期间是否始终有至少有一人陪同，或者是否已采取其他防护措施？	
		是否建立了开店/闭店员工的安全保障程序？	
		是否实行访客/客户登记出入制度？	

## 附录 C - 工作场所暴力预防 计划员工调查问卷

本问卷旨在协助各部门开展工作场所暴力风险评估，以确定工作场所暴力预防计划的具体要求。本表格中需要提供的所有信息均为匿名信息，员工无需提供姓名。请填写相关适用信息。所有问题均可选填。

地点：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

### 员工简介：

1. 姓名 (选填)：\_\_\_\_\_
2. 您目前的职位是什么？\_\_\_\_\_
3. 您的主要工作地点在哪里？\_\_\_\_\_
4. 您担任现职多久了？\_\_\_\_\_
5. 性别：男\_\_\_ 女\_\_\_ 其他\_\_\_\_\_
6. 您属于哪个年龄段？  
15-19\_\_\_ 20-29\_\_\_ 30-39\_\_\_ 40-49\_\_\_ 50-59\_\_\_ 60+\_\_\_
7. 是否已建立事件或工作场所暴力的书面报告程序？  
是\_\_\_ 否\_\_\_
8. 您是否清楚如何报告事件或工作场所暴力或工作环境隐患？是\_\_\_ 否\_\_\_
9. 您认为现任岗位是否存在工作场所暴力风险？是\_\_\_ 否\_\_\_

如选是，请具体说明您的顾虑：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. 您是否接受过协助您应对敌对、辱骂或暴力情境的培训？  
是\_\_\_ 否\_\_\_
11. 您的工作区域是否有完善的照明与安防设施（如门禁、安保人员、停车通道等）？是\_\_\_ 否\_\_\_

12. 您是否曾独自或仅与少数同事协同工作？是\_\_\_否\_\_\_

13. 您认为当前工作站或工作场所可实施哪些改进提升岗位安全性？（可从物理环境、工作流程、培训等角度阐述）

---

---

---

---

14. 根据您的评估或经验，建筑物或工作场所中哪个区域最可能发生暴力事件？

等候区/大堂___	入口___
洗手间___	走廊___
私人办公室___	楼梯___
出口___	电梯___
停车场___	其他_____
步入式冷藏室_____	

15. 您是否曾在工作中经历或目睹过任何与工作相关的工作场所暴力事件？  
是\_\_\_否\_\_\_ 如果是，请在下方简要描述。

---

---

---

---

16. 关于工作环境中的工作场所暴力问题，您是否有其他反馈或意见要补充？  
(如需更多书写空间，请写在背面)

---

---

---

---

感谢您参与本次问卷调查。您提供的信息将为《工作场所暴力预防计划》(WVPP)提供重要参考，并协助公司营造更安全的工作环境。

## 附录 D - 工作场所暴力危害纠正措施表

危害发现人：\_\_\_\_\_

问题发现日期：\_\_\_\_\_

工作场所暴力概述：不安全状况/威胁/事件/安防措施：

---

---

---

---

为什么存在不安全状况或不安全的操作惯例？

---

---

---

---

已采取的纠正措施：

---

---

---

---

负责实施纠正措施的人员姓名：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

纠正措施日期：\_\_\_\_\_

## 附录 E - 疏散路线/预案

本场所的主疏散路线以店内的“出口”（EXIT）标识指引为准。请参照建筑物内张贴在各处的紧急出口示意图，通常位于入口、电梯或扶梯附近。这些示意图由商场管理方维护更新，清晰标注了所有出口与楼梯的位置。

全体员工须在入职首日或派驻当日即熟悉工作场所的具体疏散路线及预案。在商场或任何公共空间活动时，务必保持环境警觉意识，始终掌握最近出口位置。

## 附录 F - 宜忌准则

### 面对潜在暴力时：

当面临潜在或实际暴力事件时，请遵循以下宜忌准则：

#### 应做

- 尽力保持冷静；
- 采取降级化解措施，安静平和地与对方沟通；
- 尽量让自己与施暴者保持安全距离；
- 利用物品建立物理防护屏障，用行动和沟通来阻止施暴者；
- 遭遇抢劫时服从施暴者的指令；
- 在可能情况下撤离现场；如果无法撤离该区域，且您不是直接受害者，则应设法躲避，如躲在桌子下面
- 在安全时向经理/主管报告；
- 及时记录对话内容、施暴者特征及事发经过，尽可能获取姓名及身份信息（如驾照或登记证）；
- 如果您身为经理接到员工的暴力行为报告，应先向主管部门报告，随后通知 WVPP 协调员，即运营主管“OS”），由其联系风险管理部  
电话：437-339-8953；
- 如果存在紧急危险情况，请拨打 **911**，并在安全时通知上级经理
- 如果不存在紧急危险情况，应向经理及在场安保人员报告事件。然后，您的经理会通知您的 WVPP 协调员 (OS) 或风险管理部（电话：437-339-8953）；然后，由经理通知 WVPP 协调员 (OS) 或风险管理部，电话：437-339-8953；
- 确保伤者全部获救并脱离危险后，立即通知您的经理及人力资源部 / WVPP 协调员。如果有员工受伤，需后续提交《员工工伤报告》

#### 不应做

- 不要通过挑衅性言行激化矛盾。
- 不要试图高声压制对方或对他/她做出攻击性动作；
- 不要与施暴者争执、对抗或追逐；
- 不要使用防身喷雾或武器；
- 除非接受过专业训练，否则不要尝试制止或干预。不要冒险让自己受伤。

## 附录 G - 抢劫事件应急处置

### **抢劫案发期间的应对措施**

如果员工遭遇抢劫事件，应指示其遵循以下程序。

1. 保持冷静，避免做出任何可能激怒劫匪暴力行为的动作。劫匪可能处于紧张状态，员工的进一步刺激可能导致对方惊慌失措，伤害到员工或旁观者。
2. 完全服从劫匪的指令。不要对抗或抵抗。金钱与财物远不及生命珍贵。

### **抢劫事后处置流程**

抢劫发生后，立即确认是否有员工和客人受伤。确认后，请按照以下步骤操作。

1. 为身体受伤者寻求医疗救助，必要时拨打 911 或立即拨打当地警察局电话。
2. 填写《嫌疑人描述表》。
3. 封闭现场直至警方抵达。这一程序有助于保留犯罪现场的指纹和其他物证。
4. 妥善保存劫匪可能写下的任何字条，如索要钱财/贵重物品的便条。
5. 如果现场装有摄像头，立即保存事件录像资料。
6. 每位涉事员工应独立记录劫匪描述与事件经过，并填写《嫌疑人描述表》。员工不得与其他目击者讨论或比较笔记。
7. 确保所有伤者得到救助并安全无恙后，立即通知运营主管（OS）。

在安全的情况下，立即将目睹或亲历的暴力情境向经理/主管、WVPP 协调员或风险管理部报告。

WVPP 协调员（OS）联系信息：\_\_\_\_\_

风险管理部，电话：437-339-8953

## 附录 H - 活跃枪手工作场所安全应对方案

### 当您附近出现活跃枪手时如何应对。

快速判断保护自己生命的最合理方式。在活跃枪击事件中，客户及其他员工通常应听从员工负责人和经理的指挥。请提前熟悉工作空间、周边环境及建筑结构，保持环境警觉意识。牢记紧急出口位置与疏散预案。

### 撤离/逃跑策略

- 保持镇定。预先规划逃生路线和预案。
- 听到或看到活跃枪手时，立即远离。评估周边环境，判断是否具备安全撤离建筑物的条件。如果枪手位于门店前部，全体人员应远离门店前部，经摆动门撤退至后厨区域。如果枪手位于后厨区域，全体人员应通过前厅撤离门店。
- 判断沿枪手反方向撤离门店是否安全，可沿走廊撤至外部出口。如果确认安全，示意周边人员随行（尽可能保持安静）。
- 引导工作人员撤离对方关注区域，同时持续保持警觉，通过听觉与视觉观察环境信号，一旦出现指示撤离路径不再安全的迹象应立即中止行动。
- **\*\*\*严禁触发火警报警器\*\*\***拉响警报会造成混乱，让人分不清是否正在进行演习。警报可能引发人群集体撤离房间，导致走廊和公共区域聚集大量人员，这不仅会使他们置身险境，也可能将应急响应人员引入危险区域。
- 协助他人但避免被拖累。
- 舍弃个人物品。
- 撤离建筑物时保持双手可见，表明未持有武器。
- 严格遵守警方指令。
- 请勿直奔警方队伍，以免被误判为施暴者且/或妨碍救援工作。

### 无法撤离/逃跑时，则躲避/设置路障。

- 如果无法撤离，立即寻找躲避场所。
- 最佳躲避点应具备防护功能，即能阻挡子弹的物体后方（如保险柜、砖柱后方、垃圾箱背后）。
- 如果缺乏防护掩体，则隐蔽功能非常关键。隐蔽指藏身于可遮挡位置的物体后方或下方（如办公室百叶窗后、翻倒的桌子后面、停放车辆后等）。
- 如果滞留在后厨区域内，确保后门上锁且稳固。
- 锁闭通往门店前厅的摆动门，利用后厨的任何大型物件从内部封堵入口。

- 关闭所有光源。
- 远离门口，保持安静，拨打 911 报告具体位置及人数。即刻起，严格遵循警方调度员的指令。
- 躲避在枪手的视线盲区，压低身体保持卧倒。
- 轻声提醒周边人员寻找掩体和隐蔽物。如有可能，应寻找可容纳多人的隐蔽场所，并引导周边人员进入。

#### 临街场所：

- 当听到、看到或接收到有关门店外部/所在区域出现活跃枪手的信息时，工作人员应立即锁闭所有前后出口。
- 工作人员与客户应转移至后厨区域，避开前门/窗户视线范围并压低身体保持卧倒。
- 立即拨打 911，向接警员说明具体位置、在场人数，并严格遵守警方指令。

在确保自身安全的前提下，将目睹或经历的任何暴力情况向经理/主管、WVPP 协调员（即运营主管）、风险管理部或人力资源部报告。

风险管理部联系方式：437-339-8953

人力资源部联系方式：

热线        : 1-888-352-6283  
电子邮件   : [hr-safety@sarkujapan.com](mailto:hr-safety@sarkujapan.com)  
传真        : 1-866-472-0490

## 附录 I - WVPP 确认书 ( 入职签署 )

本人特此确认已收到《工作场所暴力预防计划》( WVPP )，并承诺阅读及遵守其中所列的指导方针与程序。本人理解违反该计划条款将构成纪律处分事由，情节严重者可能面临解雇。

本人确认在与管理层成员、WVPP 协调员或人力资源部人员共同审阅本计划时，已获得充分的提问机会。

本人知悉，如果在工作中感到安全受到威胁、发现存在安全隐患且未制定防护预案的区域、对工作场所暴力存在顾虑，或对工作环境有任何疑问，可随时向经理/主管、人力资源部或 WVPP 协调员报告，且无需担心遭到报复。

员工姓名 ( 印刷体签名 ) : \_\_\_\_\_

员工签名 : \_\_\_\_\_ 日期 : \_\_\_\_\_

发送电子邮件至 [hr-safety@sarkujapan.com](mailto:hr-safety@sarkujapan.com) 或  
传真至 1-866-472-0490 联系人力资源部

