

經濟部標準檢驗局花蓮分局推動員工協助方案實施計畫

109年6月5日經標花人字第1098000820號函核定
110年6月22日經標花人字第11080001130號函修正附件2及其附表
112年11月6日經標花人字第11280200250號函修正附件5

壹、依據

- 一、行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、經濟部108年4月12日經人字第10803660640號函修正「經濟部暨所屬機關(構)員工協助方案實施計畫」。
- 三、行政院人事行政總處108年4月29日總處綜字第1080033467號函檢送「員工職場霸凌防治與處理建議作為」。

貳、目的

- 一、發現並協助員工解決可能影響工作效能的相關問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。
- 二、藉由多元化的服務措施，使員工能以健康的身心投入工作，進而提升工作士氣與組織效能(協助個人即是協助組織)。

參、服務對象

本分局全體員工(含公務人員、約聘僱人員、技工及工友等)。

肆、服務內容

一、個人層次

(一)工作面：針對工作適應、組織變革之調適、職場霸凌、工作與生活平衡等。

(二)生活面

1、法律諮詢：針對同仁面臨的法律問題(車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約等)提供諮詢服務。

2、理財諮詢：投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等理財諮詢服務。

(三)健康面

1、心理健康：同仁的壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

2、醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

二、組織及管理層次

(一)組織面：針對組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二)管理面：包含領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立、職場霸凌等，並使管理人員能夠在同仁發生影響工作效能等問題時協助轉介。

伍、服務方式

一、多元管道宣導

(一) 利用各項活動適時宣導：

透過局務會議、課務會議、新進人員訓練等活動，介紹本計畫的功能、相關服務措施內容與種類。

(二) 利用網站或電子郵件等方式宣導：

不定期利用電子郵件，轉知員工協助方案活動訊息，或連結相關網站，供同仁參閱及運用。

(三) 建置員工協助方案專區：

於本分局入口網站知識庫設置員工協助方案專區，並隨時維護相關資訊。

(四) 製作 EAP 資源地圖：

製作本分局員工協助方案資源地圖一覽表，公告員工協助專區方便同仁即時查詢各種諮詢管道。

二、各項諮詢服務方式

(一) 心理諮詢(商)：採內置式，並連結外部資源。

- 1、內置式：由本分局單位主管及關懷員，就近適時關懷、傾聽同仁心聲，如發掘需協助個案，填具關懷紀錄表(如附件 1)循序陳機關首長及時處理。
- 2、外部資源：委由本分局特約諮詢(商)機構辦理，原則補助每人每年最多 6 小時諮商費用(每小時最高 2,000 元)，並視各該年度經費狀況辦理。

(二) 法律諮詢：提供 1 名義務律師或分局內具法律專長同仁之聯絡資訊，使員工有免費諮詢管道，協助同仁初步解決法律問題。

(三) 醫療諮詢：結合花蓮縣及臺東縣衛生局(健康中心)現有醫療保健資源，提供諮詢服務。

(四) 理財諮詢：結合本分局來往銀行及稅務機關等，提供諮詢服務。

三、其他服務事項

(一) 新進人員訪談：為協助新進人員儘速適應環境，由本分局主管或關懷員，於員工到職 3 個月內主動瞭解新進人員工作適應情形，並填具關懷紀錄表(如附表 1)，以提供日後協助之參考。

(二) 關懷訪視：由機關首長或指定主管不定期前往辦事處關懷訪視座談。

(三) 生活關懷協助：員工因病住院、喪葬、結婚、生育、生日、退休(職)、調離職等時機，依「花蓮分局員工關懷協助實施計畫」辦理關懷協助。

(四) 教育訓練及講座：依員工需求舉辦健康、理財、醫療、生涯規劃等相關講座。另薦送單位主管、關懷員或適合同仁參加外部員工協助訓練。

(五) 意見交流座談會：辦理機關首長及員工交流座談會，傾聽員工心聲，建立直接面對面溝通機制。

(六) 提供優惠措施：尋覓優質商店，簽訂員工優惠方案，使同仁前往消費時，享有特約優惠服務，並宣導公務福利 E 化平台各項福利措施

<https://eserver.dgpa.gov.tw/>供需要同仁使用。

陸、服務流程轉介及通報機制

- 一、一般個案處理流程：當事人或單位申請員工協助方案處理，或透過相關人員轉介申請員工協助方案服務，啟動一般個案處理流程。(附件 2)
- 二、危機個案處理流程：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或同仁有自殺(傷)行為或殺(傷)人意圖者、精神疾病發作、攻擊傾向等其他嚴重影響單位同仁之情形，啟動危機個案處理流程。(附件 3)
- 三、非自願個案處理流程：針對在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，啟動非自願個案處理流程。(附件 4)

四、職場霸凌案件處理流程：

- (一)申訴程序：依本分局員工職場霸凌處理標準作業流程(如附件 5)辦理，當事人應填具申訴書(如附件 6)，向機關正、副首長、各單位主管或人事室提出申訴，必要或急迫時並得以口頭、電話、電子郵件等方式提出。受理申訴後，應立即主動通報機關首長，必要時應聯繫家屬及相關機關(人員)，並將案件提報本分局安全及衛生防護小組調查審議事件發生原因及相關情形，如經調查審議屬實，應視情節輕重作成調整職務、懲處或其他適當處理之建議，依規定辦理懲處或移送相關單位執行有關事項，並予以追蹤、考核及監督，避免職場霸凌或報復之情事再次發生。
- (二)申訴管道：機關正、副首長、各單位主管或人事室。
申訴專線電話：03-8221634
申訴專用電子信箱：人事主管電子信箱。

柒、服務倫理與資料保密

本分局諮詢服務人員或委外之專業機構(或專業人員)於提供服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知員工，以維護其權益：

- 一、申請員工協助方案各項服務的決定，應出於個人自由意志；諮詢服務人員或諮詢(商)專業人員應尊重當事人的自由決定權：
 - (一)諮詢(商)同意權：當事人有接受或拒絕諮詢(商)的權利，在諮詢(商)前應告知諮詢(商)關係的性質、目的、過程、技術的運用、限制及損益等，以幫助當事人作決定。
 - (二)自由選擇權：在個別諮詢(商)或團體諮詢(商)關係中，當事人有選擇參與或拒絕參與所安排的技術演練或活動、退出或結束諮詢(商)的權利，諮詢(商)專業人員不得予以強制。
- 二、各項服務的所有紀錄及員工個人資料均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等)及專業倫理規範予以保密及保存(書面資料

原則存放於合格的委外機構或由提供諮詢、諮商的專業人員保存)，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。

三、依台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則規定，在以下的情況下涉及保密的特殊情況：

- (一)隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。
- (二)保密的例外：在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。
- (三)當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮詢(商)專業人員有向其合法監護人或第三者預警的責任。
- (四)法律的規定。
- (五)當事人有致命危險的傳染疾病等。
- (六)評估當事人有自殺危險時。
- (七)當事人涉及刑案時等。

四、使用員工協助方案各項服務之同仁，不會因接受治療、諮詢(商)或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

捌、檢討回饋：

藉由定期及不定期的檢討(如透過問卷調查)，或在執行中發現問題的反饋，蒐集員工協助方案推動的內容及流程有無需調整之處(包括提供的服務是否符合需求、各項服務使用情形與員工滿意度等)，並針對問題適時修正員工協助方案相關措施。

玖、辦理本業務所需經費，由本分局相關經費項下勻支。

拾、同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依各該人員請假相關規定辦理請假事宜。

拾壹、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績(核)作為重要參據。

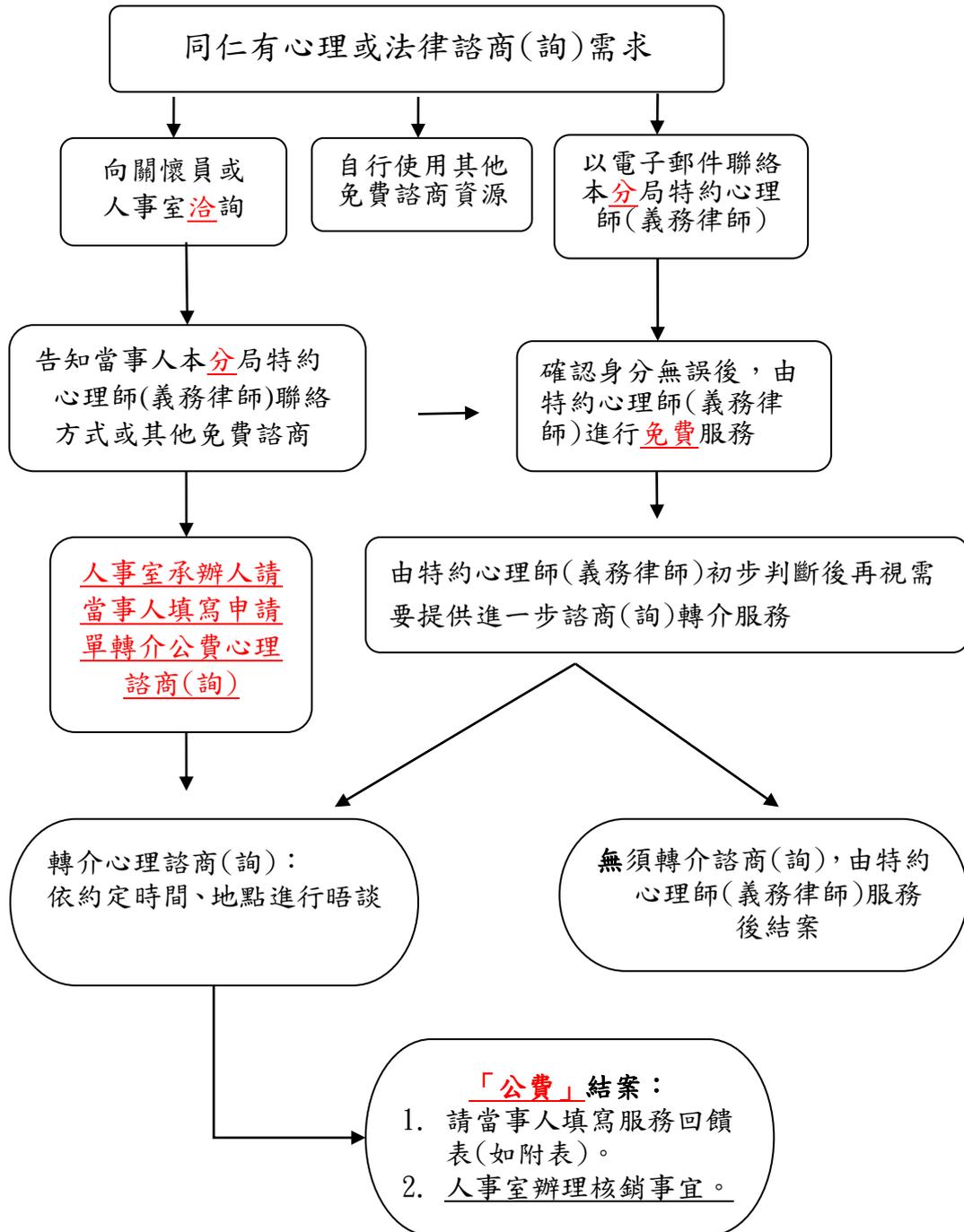
拾貳、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時補充或修正之。

經濟部標準檢驗局花蓮分局關懷紀錄表

關懷對象	職稱	
	姓名	
關懷時間	年	月
	日	時
	分	
關懷內容		
關懷成果 或 建議協助事項		
關懷人員		
人事單位		
決行	核稿秘書	
	副分局長	
	分局長	

註：紀錄表奉核後，送人事室備查。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案心理、法律諮商(詢)處理流程 【一般個案處理流程】



1. 本分局原則補助員工每人每年最多 6 小時心理諮商(詢)鐘點費，超過時數或經費用罄，由當事人自費，本分局人事室辦理核銷時不列出當事人姓名及相關資料，餘諮商(詢)細節依本分局與特約機構(人員)簽訂之契約內容辦理。
2. 當事人諮商輔導之各項服務的所有紀錄及員工個人資料均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等)及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。
3. 本分局員工如需於辦公時間內使用員工協助方案各項服務，依各該人員請假相關規定辦理 (申請公假須經簽奉機關首長或授權之一級單位主管核准)。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案諮商(詢)服務回饋表

親愛的同仁：

為了讓員工協助方案的心理諮商(詢)（以下簡稱諮商）服務更為完善，請您抽空填寫這份回饋表，作為本分局日後改進之參考，謝謝您寶貴的意見。

您的性別：_____；您的諮商次數共_____次

諮商期間：_____年_____月至_____年_____月

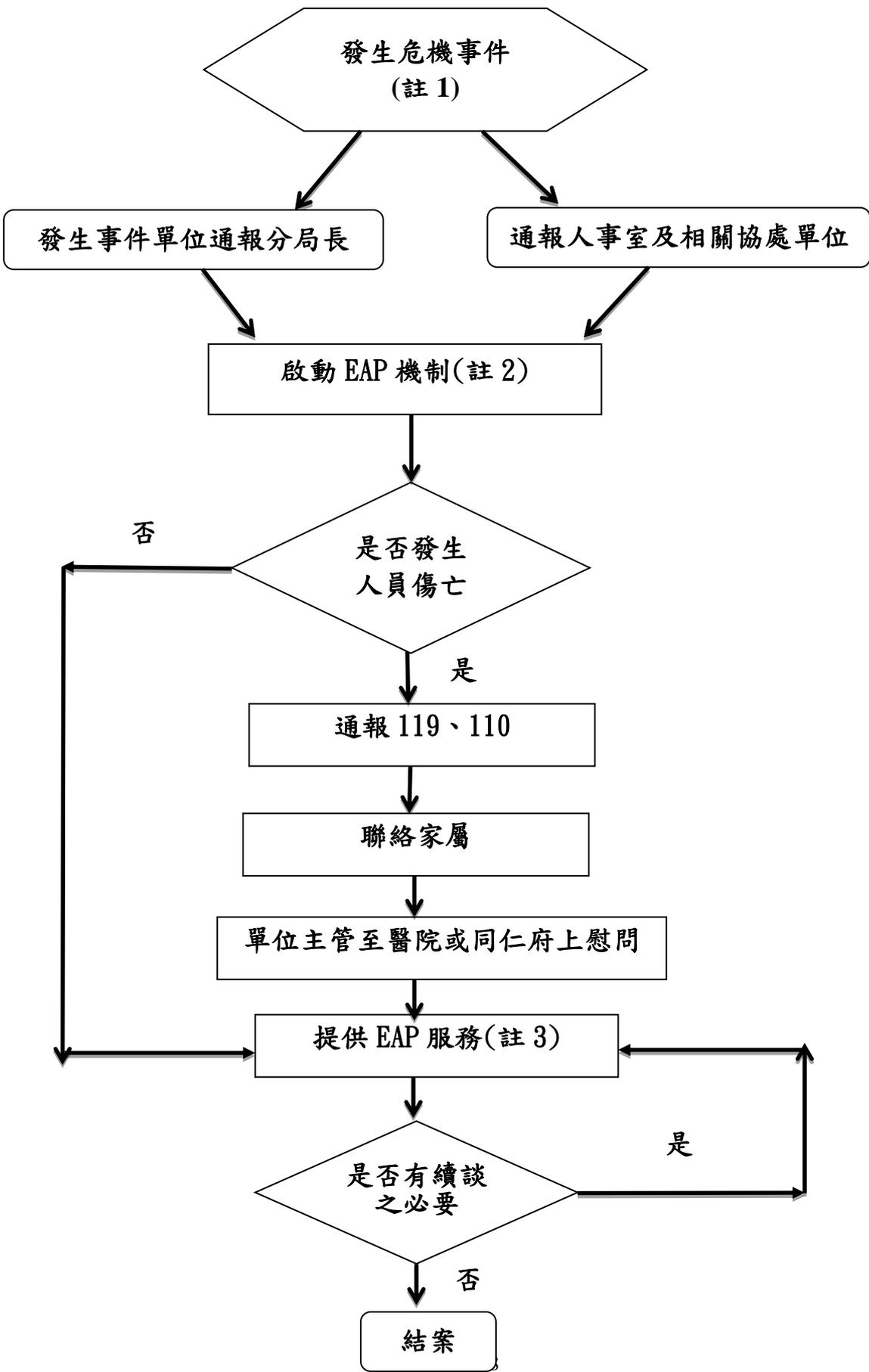
下列問題請依「是」與「否」的程度勾選	是					否
	5	4	3	2	1	
1.在諮商的過程中，您用心的參與與投入	<input type="checkbox"/>					
2.與專業人員諮商後，您的情緒能獲得抒解	<input type="checkbox"/>					
3.在諮商過程中，您認為專業人員能瞭解您的心情感受	<input type="checkbox"/>					
4.在諮商過程中，您認為專業人員能對您的情緒做妥善處理	<input type="checkbox"/>					
5.與專業人員諮商後，使您對問題有更清楚的瞭解	<input type="checkbox"/>					
6.在諮商過程中，您認為專業人員能瞭解您的問題癥結	<input type="checkbox"/>					
7.與專業人員諮商後，對您的問題解決有幫助	<input type="checkbox"/>					
8.您對本次員工協助方案諮商服務的滿意度	<input type="checkbox"/>					
9.您認為員工協助方案的諮商服務值得繼續實施	<input type="checkbox"/>					

10.您覺得諮商過程對您最大的協助是：(可重複勾選)

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 傾聽您的心聲，整理您的情緒 | <input type="checkbox"/> 分析問題的癥結 |
| <input type="checkbox"/> 提供有益的資訊 | <input type="checkbox"/> 協助問題的解決 |
| <input type="checkbox"/> 協助您瞭解自我 | <input type="checkbox"/> 其他_____ |

11.您對員工協助方案服務的其他建議：

【危機個案處理流程】



註1、危機事件之定義：

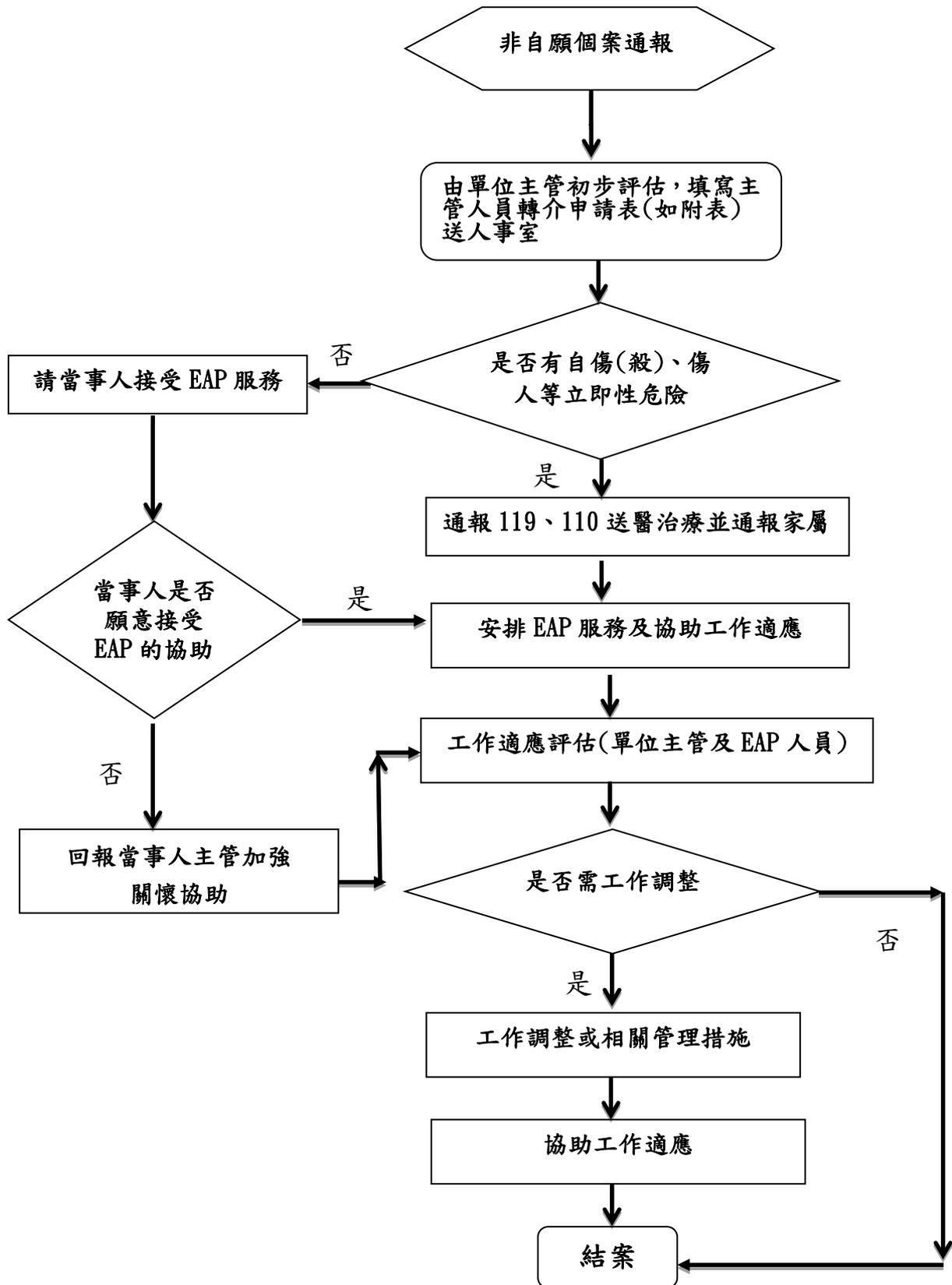
- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自殺(傷)、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註2、啟動EAP機制係指由本分局EAP承辦單位通報專業機構或專業人員介入協助處理。

註3、EAP提供之關懷協助，例如：

- (1) 提供諮商(詢)服務。
- (2) 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
- (3) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (4) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

【非自願個案處理流程】



經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案主管人員轉介申請表

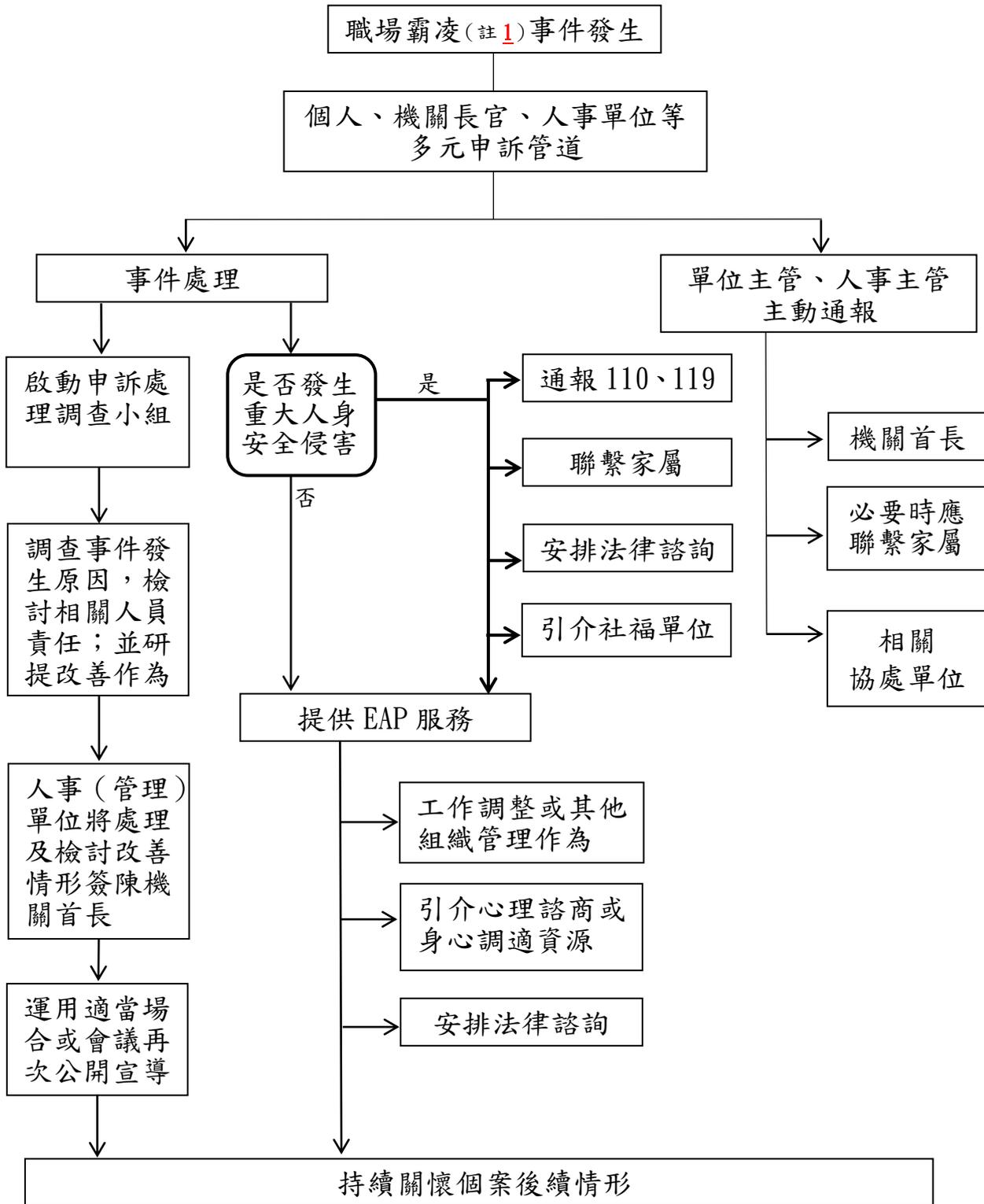
申請日期：____年____月____日

服務單位		轉介同仁 姓名	
主管人員 簽名		主管人員 電話	
一、主管與同仁面談情形			
面談人： 轉介主題： <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 工作態度 <input type="checkbox"/> 自我傷害 <input type="checkbox"/> 財務困擾 <input type="checkbox"/> 法律困擾 <input type="checkbox"/> 心理健康 <input type="checkbox"/> 其他_____			
同仁初步回應情形：			
二、主管評估同仁工作情形及須協助程度			
<input type="checkbox"/> 輕度（個案生活與工作表現，尚處可接受範圍內，惟需多給予關懷及協談介入） <input type="checkbox"/> 中度（個案已受問題干擾到生活與工作表現） <input type="checkbox"/> 重度（問題嚴重影響到個案本身及他人，須緊急介入處理）			

【告知事項】

1. 請主管人員於填寫本申請表時，先與當事人進行面談或提供關懷協助，並鼓勵同仁接受諮商（詢）服務。
2. 本分局原則每年合計最多補助 6 小時諮商（詢）費用，並得視經費彈性調整。
3. 本方案各項服務之所有紀錄，及員工之個人資料均應依相關法令（個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等）及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供（轉移）給任何單位或他人。
4. 員工如需於辦公時間內使用本方案各項服務，依各該人員請假相關規定辦理（申請公假須經簽奉機關首長或授權之一級單位主管核准）。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工職場霸凌處理標準作業流程



註 1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

註 2：本分局首長涉及職場霸凌事件者，申訴人應向經濟部標準檢驗局提出申訴，其處理程序依經濟部標準檢驗局相關規定辦理。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工職場霸凌申訴書

申 訴 人	姓名	服務單位	職稱
		身分證統一編號	聯絡電話
	住居所		

申訴事實：

附件名稱：(如相關證明文件)

申訴人：

(簽章)

中 華 民 國

年

月

日