

# 彰化縣政府 110 年度推動員工協助方案實施計畫

110 年 3 月 23 日府人企字第 1100102755 號函訂定

## 壹、依據

- 一、 行政院所屬及地方機關學校員工協助方案及彰化縣政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫。
- 二、 109 年度本府暨所屬一級機關單位主管對員工協助方案規劃及推動建議結果分析摘要、109 年度本府員工協助方案期末報告、110 年度本府暨所屬各機關學校員工協助方案需求問卷暨 109 年滿意度問卷調查結果。

## 貳、目的

- 一、 行動才能帶來改變，績效要提升，需先從建立溫馨關懷的美好職場開始，透過多元化的專業服務，規劃適當方案與提供資源，預防、發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使同仁能以健康的身心投入工作，提升工作士氣及服務效能，共同打造美好心彰化。
- 二、 透過 EAP 協助組織或主管處理相關議題，減少對整體組織與個別員工的衝擊與影響，進而持續提升組織整體的競爭力。
- 三、 健康職場能提振員工士氣、降低離職率及缺勤率，並提升職場評價滿意度。透過規劃各項員工身心健康促進措施，提供安全、健康的支持性工作環境。

參、主辦機關：彰化縣政府人事處(以下簡稱人事處)。

肆、協辦機關：宇聯管理顧問有限公司及本府所屬一級機關。

伍、辦理時程：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止。

陸、服務對象：本府暨所屬各機關學校員工(含公務人員、教育人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員等)。

## 柒、工作項目：

### 一、 辦理 EAP 需求及滿意度調查：

- (一) 辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案需求問卷調查：  
為提供更優質、貼近同仁需求的員工協助方案服務內容，辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案需求問卷調查(含主管、非主管、性別、年齡等分眾需求)，結合關懷員機制、外部專業機構年度評估報告及管理方意見，訂定年度推動計畫。
- (二) 依需求調查規劃相關課程(活動)及建置專屬服務資源：  
調查面向包括工作面(如組織管理、提升工作效能等服務)、生活面(如

法律諮詢、財務問題、家庭關係等服務)及健康面(如心理健康、醫療保健等服務)，並依調查結果辦理相關課程或活動，以及建置專屬服務資源。

- (三) 辦理本府暨所屬各機關學校推動員工協助方案滿意度調查：  
為瞭解 EAP 推動實益及同仁使用情形，辦理單一活動(包括單次講座及諮商)及整體 EAP 的滿意度調查分析，並透過三大衡量指標(員工知悉率、服務使用率及服務滿意度)作為後續滾動式檢討修正之依據。

## **二、 落實成立 EAP 工作圈、關懷員及協辦單位：**

- (一) 工作圈機制：  
由本府人事處各科、所屬一級機關人事室及人事同心圓五大分區區長成立 EAP 工作圈，就相關推動作法、活動進行推動規劃與執行，並定期召開工作圈會議。
- (二) 關懷員機制：  
由本府人事處人事人員、所屬一級機關人事人員並招募相關局處同仁成立關懷員，協助觀察留意各局處內部同仁，主動關懷、鼓勵求助，提供服務資訊並協助轉介。
- (三) 協辦單位機制：  
將本府人事處所屬人事人員納入本府暨所屬一級機關 EAP 協辦單位，協助推動員工協助方案。

## **三、 引進外部專業協助正確推動 EAP 服務：**

- (一) 與民間專業單位簽訂服務契約書：  
與「宇聯管理顧問有限公司」簽訂員工協助方案契約書，指導並協助本府推動員工協助方案，並設置專線及專業人員，提供心理、工作、法律、理財、醫療與組織及管理層面之諮詢(商)服務。
- (二) 辦理 EAP 輔導作業：  
針對本府暨所屬一級機關 EAP 推動情形，邀請外聘專家學者共同參與本府 EAP 工作圈會議，提供問題診斷及精進建議。
- (三) 邀請專家及委外專業諮詢機構提供回饋：  
召開執行成效檢討會議，徵詢 EAP 專家及本府委外專業諮詢機構回饋意見，滾動修正年度計畫並精進推動成效。

## **四、 建立專屬全方位專業諮詢服務資源系統：**

由宇聯管理顧問有限公司提供員工個別專業諮詢，服務內容包含心理、法律、財務、醫療、組織及管理 etc. 全方位專業諮詢服務。

- (一) 「我要預約」暖心諮詢服務：

與「宇聯管理顧問有限公司」簽訂合作契約書，由該公司媒合心理、法律、財務、醫療、組織及管理諮詢服務並提供危機個案或緊急事件 24 小時內協助。該公司設置諮詢服務專線及電子信箱，提供初步晤談，後續由專人媒合個別諮詢服務。同仁如有需求，得直接撥打服務專線(02-298-63099)或尋求本處企劃科專屬行政窗口(753-1412)及透過各機關學校人事人員、關懷員、單位主管轉介，諮詢服務每人每年補助 6 次(每次 1 小時)，超過者得視實際情形專簽辦理。

| 服務方式                                                                                                                           | 服務時間                                                | 服務內容                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EAP 專線：<br>(02)298-63099                                                                                                       | 每星期一至五<br>上午 9 時至晚上 9 時                             | 依來電諮詢內容，提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務。                                                                     |
| E-mail 諮詢信箱：<br>changhuaeap@gmail.com<br>world.wide.union2@gmail.com                                                           | 員工直接將問題簡要整理後寄至宇聯電子信箱，宇聯 EAP 諮詢師於收到信件後 1~3 個工作日內回覆。  | 依來信提供初步回覆，後續再由 EAP 諮詢師研判提供電話或會談諮詢服務之需求。                                                            |
| 彰化縣政府 EAP 員工協助方案<br>溫馨小站：<br><a href="https://sites.google.com/view/changhuaeap">https://sites.google.com/view/changhuaeap</a> | 至「我要預約」填寫個別諮詢預約申請，宇聯 EAP 諮詢師於收到預約申請表單後 1~3 個工作日內回覆。 | 依預約內容提供初步回覆，後續再由 EAP 諮詢師研判提供電話或會談諮詢服務之需求。                                                          |
| <b>經初步晤談結果媒合專業心理師 1 對 1 個別會談</b>                                                                                               |                                                     |                                                                                                    |
| 專業心理師會談服務時間(需事先預約)                                                                                                             |                                                     | 專業心理師會談服務地點(擇 1)                                                                                   |
| 會談心理、工作、管理諮詢服務時間<br>每星期一至五<br>上午 9：00~晚上 9：00<br>會談醫療、法律、理財諮詢服務時間<br>每星期一至五<br>上午 9：00~下午 6：00<br>(每人每年補助 6 次免費 1 對 1 個別會談)    |                                                     | 1. 彰化縣政府會議室(需事先預約)。<br>2. 茉莉公主的花園城堡(五目坊茉莉館)：彰化縣花壇鄉花壇街 428 號 2 樓。<br>3. 四季心心理諮商所：彰化縣員林市浮圳路二段 470 號。 |

## (二) 其他諮詢服務資源(請參考附件 9)：

1. 心理諮詢：本府賡續開辦「幸福協談室」，提供個人及團體心理諮商服務，每月至少 1 次，每次 3 個名額；另團體諮詢服務採預約制。此外，亦可透過在地彰化縣生命線協會尋求諮詢協助。
2. 醫療諮詢：結合本縣衛生局現有醫療保健資源及在地醫療機構，提供諮詢服務。
3. 財務諮詢：由本縣地方稅務局提供各種稅務資訊及諮詢服務。
4. 老人照顧諮詢：結合衛生福利部、本縣長期照顧管理中心及衛生局

老人照顧相關諮詢服務。

5. 幼兒托育諮詢：結合社會處現有服務及在地居家托育服務中心，提供相關諮詢服務。

6. 法律諮詢：由本府法制處提供日間及夜間免費法律諮詢服務。

## 五、定期辦理員工身心健康檢測服務及初級預防相關課程或活動：

### (一) 定期辦理員工身心健康檢測服務：

依員工意願提供身心健康檢測服務(如：員工健康心理檢測、心情溫度計、壓力檢測等)，並依檢測結果，由人事處啟動主動關懷協助後續諮詢或轉介。

### (二) 辦理初級預防相關課程或活動：

依 109 年度本府暨所屬一級機關單位主管對員工協助方案規劃及推動建議結果分析摘要、109 年度本府員工協助方案期末報告及 110 年度本府暨所屬各機關學校員工協助方案需求問卷結果，發掘不同職別(主管/非主管)、性別、年齡等需求差異，優先規劃辦理相關課程或活動：

1. 工作面：調查結果顯示，主管人員認為「工作壓力調適」、「敏感度訓練」及「新進人員工作適應」需求最高。同仁認為「溝通協調與人際互動」需求程度最高，將規劃溝通協調、敏感度訓練及分眾提供工作適應及壓力調適相關課程。

#### 2. 生活面：

(1) 法律諮詢服務方面：調查結果顯示同仁在「因公涉訟」、「民刑事訴訟程序」需求最高，將規劃辦理相關訓練，並將男性在該二項需求比例高於女性情形納入考量，調整性別調訓比例。

(2) 財務規劃服務方面：調查結果顯示同仁在「投資規劃」需求程度最高，將規劃投資理財方面講座。

(3) 家庭關係服務方面：調查結果顯示同仁在「長者照護」、「親子教養」需求最高，其中，主管人員在各類服務需求中亦認為家庭關係協助為首要，將規劃長者照顧安養、家庭教育議題(例如：教養觀念及技巧等)課程。

#### 3. 健康面：

(1) 心理健康服務方面：調查結果顯示同仁在「壓力調適」需求最高，將規劃承辦人員抒壓及心靈成長系列課程，並定期提供心情溫度計及壓力指數檢測服務，並發掘高風險族群，主動聯繫當事人，提供轉介相關資訊及服務。

(2) 健康促進服務方面：調查結果顯示同仁在「運動保健」需求最高，

其次為「健康檢查評估建議」及「飲食營養」服務，將規劃辦理健康保健相關講座。

(3)分區辦理健康促進服務：為提供符合機關組織特性、同仁需求及資源充分運用，將本縣機關學校依地理位置分為五大區域，採取區域性策略聯盟方式推動健康促進作為，提供在地化與多樣性服務。

(三) 主動關懷新進人員：

於新進人員訓練中介紹員工協助方案，並規劃納入職場適應等課程，使其得以快速熟悉組織環境。

## **六、 辦理宣導推廣活動：**

(一) 全體人事一起投入，提供 EAP 暖心小卡、海報、EAP 文選等媒介，請人事夥伴透過多元方式宣導(如：廣播、會議、email、研習或機關辦理各式活動…等)，深化同仁對員工協助方案的認識及瞭解本府提供的各式協助專屬資源，並評估同仁自主參加及使用率是否提高。

(二) 製作 EAP 宣導簡報及 Q&A 問答，讓同仁運用並提升宣導成效。

(三) 建置 EAP 專屬網站，提供 EAP 專屬服務資源資訊、線上諮詢服務申請、不定期提供身心健康檢測服務及健康促進資訊，供同仁參閱、運用，讓關懷隨時都在。

## **七、 辦理 EAP 專業訓練：**

(一) 辦理 EAP 推動人員(含協辦人員)教育訓練：

為充實 EAP 推動人員專業知識，每年辦理 EAP 推動人員教育訓練，並請推動人員每年完成 7 小時之 EAP 相關數位學習課程(如：心理健康促進、職場霸凌、健康管理…等)。

(二) 辦理 EAP 關懷員培訓或標竿學習：

為培訓 EAP 關懷員相關知識，每年辦理 EAP 關懷員培訓或標竿學習。

(三) 辦理主管人員敏感度訓練：

為增強各級主管對所屬員工的情緒表現，或行為反應之觀察力及敏感度，自辦或與外部專業機構合辦主管人員敏感度訓練。

(四) 分眾培訓方案：

為強化主管人員行政領導職能並培育具有發展潛能之接班人，透過分析中高階主管人員及儲備幹部(薦任以上具領導管理潛能人員)關鍵能力，提供績效管理、創新思考與問題解決、工作流程改善及溝通協調等課程，精進管理技能進而帶領團隊增進績效，提升整體競爭力。

## **八、 成立人事 EAP 推動小組，全面導入與深化 EAP：**

(一) 依地緣分五大區成立人事 EAP 推動小組：

為使 EAP 服務能擴及本府以外之員工並全面對所屬人事機構導入並深化，各區成立 EAP 工作小組，協助本府輔導該區域所轄機關學校建置符合同仁需求的服務內容。

**(二) 分區合作資源整合，因地規劃適宜課程：**

為有效推廣及落實 EAP，並提供符合各區機關學校需求之專屬服務，由區長帶領 EAP 推動小組發掘並協助該區解決影響工作效能之問題，並針對所轄區域同仁需求規劃有關「工作面」、「生活面」及「健康面」之服務、活動或課程，逐步完備員工協助方案機制。

**九、 每年檢討修正推動策略、EAP 標準作業流程及保密相關規定：**

透過本府暨所屬一級機關 EAP 工作圈會議，每年定期檢討 EAP 相關標準作業流程及保密相關規定等。

**(一) 個別(團體)諮詢服務流程 【附件 1】**

**(二) 個別諮詢~「每人每年 6 次免費諮詢」服務申請表 【附件 1-1】**

**(三) 團體諮詢服務申請表 【附件 1-2】**

**(四) 員工接受 EAP 員工個別諮詢服務授權同意書 【附件 1-3】**

**(五) 主管人員及關懷員轉介流程 【附件 2】**

**(六) 主管人員(關懷員)轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表 【附件 2-1】**

**(七) 危機個案處理流程 【附件 3】**

**(八) 危機個案事件通報單 【附件 3-1】**

**(九) 非自願個案處理流程 【附件 4】**

**(十) 績效不彰員工處理流程 【附件 5】**

**(十一) 員工遭受職場霸凌處理流程 【附件 6】**

**(十二) EAP 資料保密、保存及調閱規定(含資料調閱申請書) 【附件 7】**

**(十三) EAP 服務滿意度調查表 【附件 8】**

**(十四) EAP 服務資源一覽表 【附件 9】**

**十、 倫理規範及保密原則：**

本府及所屬各機關學校、專業機構或專責人員辦理本方案各項服務時，應遵守倫理規範及保密責任，確保同仁相關權益。

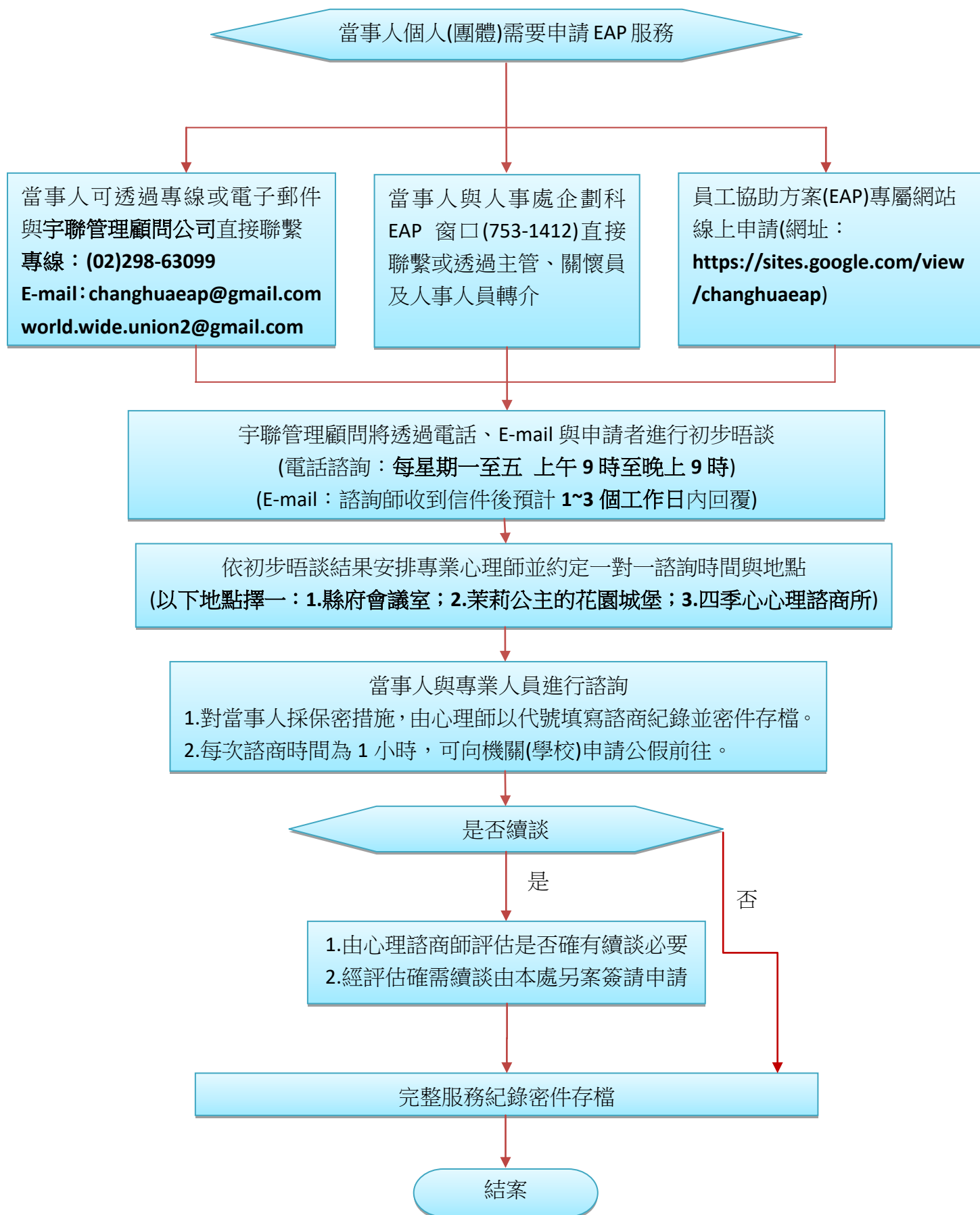
**捌、經費來源**

辦理本計畫所需之經費由本府人事處及各機關學校相關經費項下支應。

## 玖、附則

- 一、各機關學校同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」相關規定，辦理請假事宜(得申請公假)。
- 二、本府人事處不定期邀請專家或學者召開會議，以確保計畫執行成效，並透過需求問卷及滿意度調查分析，滾動式修正，本計畫辦理情形，並依行政院人事行政總處專家小組建議修訂，以精進相關辦理方式。
- 三、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

## 彰化縣政府個別(團體)諮詢服務流程





## 彰化縣政府 EAP 個別諮詢~「每人每年 6 次免費諮詢」服務申請表

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| 申請人姓名 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 服務單位 |  |
| 電 話   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 電子信箱 |  |
| 諮詢地點  | <input type="checkbox"/> 彰化縣政府會議室<br><input type="checkbox"/> 茉莉公主的花園城堡：彰化縣花壇鄉花壇街 428 號 2 樓。<br><input type="checkbox"/> 四季心心理諮商所：彰化縣員林市浮圳路二段 470 號。<br><input type="checkbox"/> 申請人服務機關隱密性獨立空間(需經心理諮商師同意配合前往)                                                                                                       |      |  |
| 諮詢項目  | <input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 工作諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢<br><input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 其他：_____                                                                                             |      |  |
| 問題簡述  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |  |
| 備註    | 1. 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。<br>2. 員工協助方案提供電話、E-mail 及一對一會談諮詢服務，您可以撥打 EAP 服務專線：每星期一至五上午 9 時~晚上 9 時 (02)298-63099 ； 或者 寫 信 至 EAP 電 子 信 箱 ： changhuaeap@gmail.com，會有宇聯管理顧問公司 EAP 諮詢師主動與您聯繫並安排後續諮詢。<br>3. 各機關學校同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」相關規定，辦理請假事宜(得申請公假)。 |      |  |

## 彰化縣政府 EAP 團體諮詢服務申請表

| 團體諮詢基本資料 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |                                                                                              |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 聯絡人姓名    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 服務單位   |                                                                                              |
| 電 話      |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 電子信箱   |                                                                                              |
| 諮詢人數     | _____人                                                                                                                                                                                                                                                                              | 團體諮詢經驗 | <input type="checkbox"/> 無。<br><input type="checkbox"/> 有，於____年____月____日曾參加過團體諮詢，此為第____次。 |
| 問題簡述     |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |                                                                                              |
| 備註       | 1. 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。<br>2. 員工協助方案提供電話、E-mail 及會談諮詢服務，您可以撥打 EAP 服務專線：每星期一至五上午 9 時~晚上 9 時(02)298-63099；或者寫信至 EAP 電子信箱：changhuaeap@gmail.com，會有宇聯管理顧問公司 EAP 諮詢師主動與您聯繫並安排後續諮詢。<br>3. 各機關學校若需於上班時間安排同仁接受諮詢，應依公務人員請假規則核給公假。 |        |                                                                                              |

## 彰化縣政府員工接受 EAP 員工個別諮詢服務授權同意書

《請您在員工個別諮詢服務開始前詳細閱讀並同意遵守下列條款規定》

- 一、諮詢次數：本府暨所屬各機關學校員工享有每年 6 次免費諮詢(商)服務。
- 二、諮詢時間：每次員工諮詢服務時間以 1 小時為基準，唯 EAP 諮詢師可依員工實際狀況斟酌調整。
- 三、諮詢方式：EAP 諮詢師透過宇聯客服人員與您協調電子郵件諮詢、電話諮詢、面談諮詢、團體諮詢或緊急事件協助的服務方式。
- 四、保密原則：EAP 員工諮詢記錄表僅會揭露與本府系統管理有關議題資訊；您所有的個人資料將全部以機密資料等級處理與保管，在未經您書面同意前，絕不會對外公開，亦不會提供給本府的任何部門或人員。但在下列兩種特殊情況下會例外處理而將相關資料內容提供給司法單位參考：(一)當您有危及自己及他人生命、自由、財產與安全的情況下；(二)當您有涉及法律責任例如民法、刑法、兒童福利法、少年福利法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法等相關法律時。
- 五、轉介原則：當與 EAP 諮詢師面談完畢後，您可以因為您自己需求或是 EAP 諮詢師建議而要求轉介至其他機構或 EAP 諮詢師，以繼續接受諮詢服務。
- 六、服務管理：為確保員工個別諮詢服務的有效性，宇聯將於諮詢結束後由客服人員繼續完成後續的追蹤調查作業。
- 七、諮詢取消：您有權利終止諮詢或更換 EAP 諮詢師，但請事先告知本府 EAP 專責人員或宇聯客服人員(02)298-63099。
- 八、傷害防治：您同意在接受員工個別諮詢服務期間，絕不採取任何自我傷害或傷害他人的行為。
- 九、本人同意於每次諮詢服務完成填寫服務調查表單並彌封交還給諮詢師。
- 十、本人同意宇聯基於履行其與彰化縣政府簽訂合約之目的，直接或間接蒐集、處理、利用本人之個人資料，並僅於中華民國領域內利用本人之個人資料。依據個人資料保護法第三條規定，就宇聯保有本人之個人資料，本人得行使下列權利：(一)查詢、請求閱覽或請求製給複製本；(二)請求補充或更正；(三)請求停止蒐集、處理及利用；(四)請求刪除。

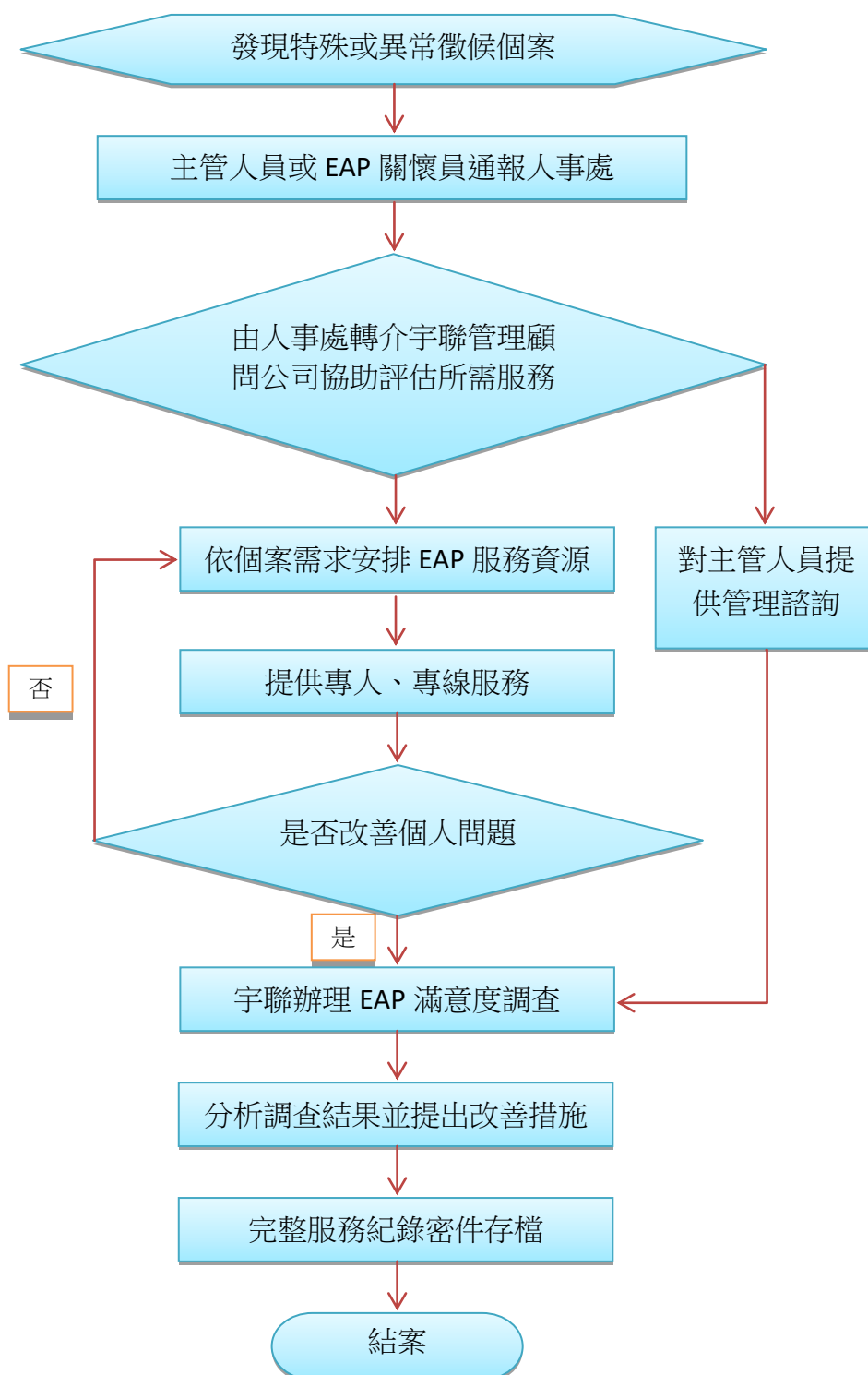
☐ (請勾選) 我已詳細閱讀本 EAP 員工諮詢服務授權同意書，並且對於閱讀後不瞭解的部份也已經詢問清楚。我完全同意上述所列條款規定，並瞭解相關之權利義務。

諮詢時間：\_\_\_\_\_ 諮詢方式：\_\_\_\_\_ 諮詢師：\_\_\_\_\_

諮詢地點：\_\_\_\_\_

宇聯簽章：\_\_\_\_\_ 員工簽署：\_\_\_\_\_ 簽署日期：\_\_\_\_\_

## 彰化縣政府主管人員及關懷員轉介流程



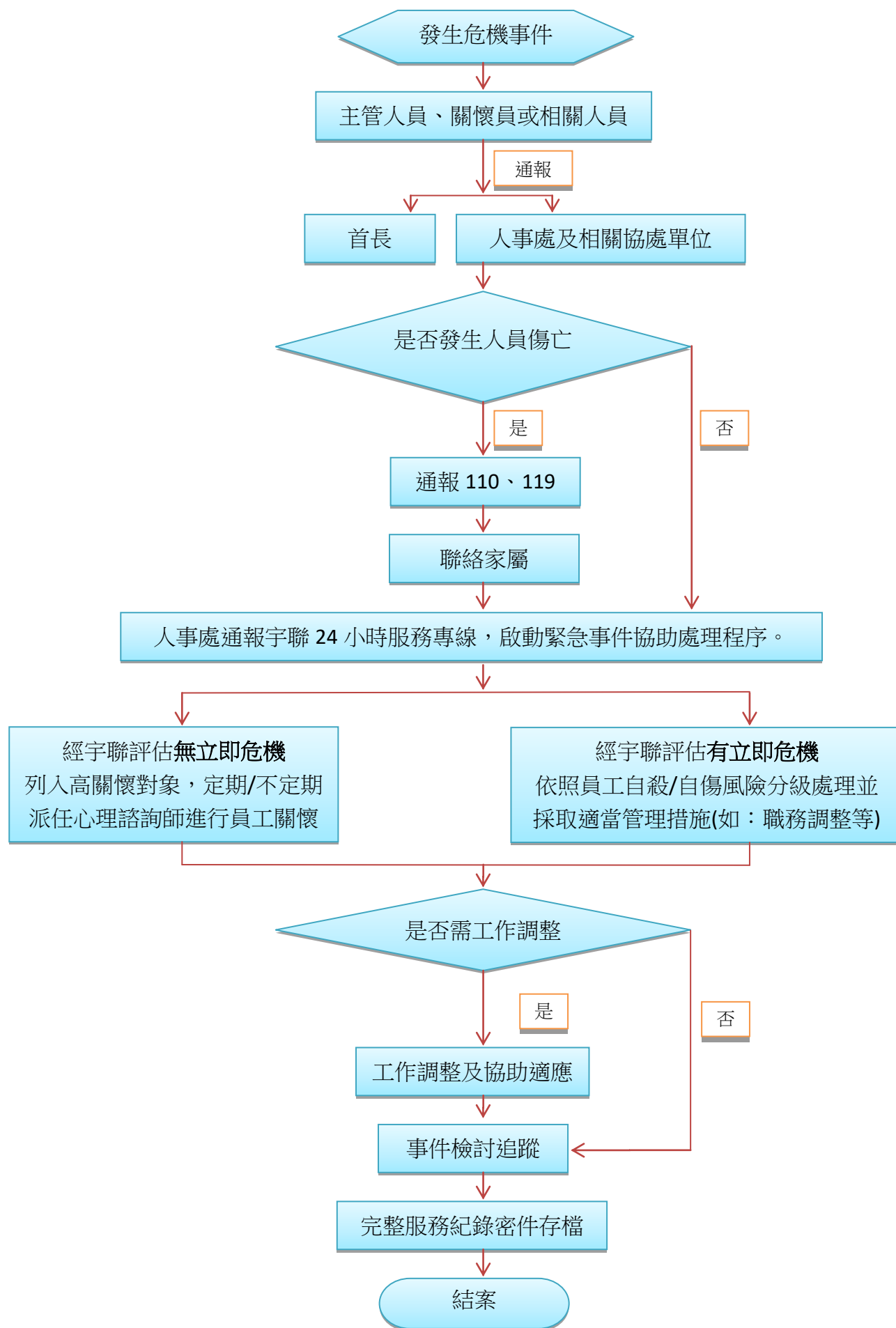
## 彰化縣政府主管人員(關懷員)轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表

◎轉介日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

| 聯絡資訊                             | 姓名 | 電話 |
|----------------------------------|----|----|
| 主管人員/<br>關懷員                     |    |    |
| 同仁                               |    |    |
| <p>一、同仁工作績效行為或須協助議題描述</p>        |    |    |
| <p>二、影響同仁該行為/議題的可能原因（含工作及個人）</p> |    |    |
| 主管或關懷員簽名                         |    |    |

- 一、建議主管(關懷員)於轉介同仁使用 EAP 服務時，能先以本轉介單與同仁進行工作行為回饋面談，針對同仁的工作問題加以討論，並於有需要時，鼓勵同仁接受 EAP 之協助服務。
- 二、本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
- 三、本表單填寫完畢請回傳至人事處 EAP 專屬信箱 [changhuaeap@email.chcg.gov.tw](mailto:changhuaeap@email.chcg.gov.tw) 並電洽 04-7531412。

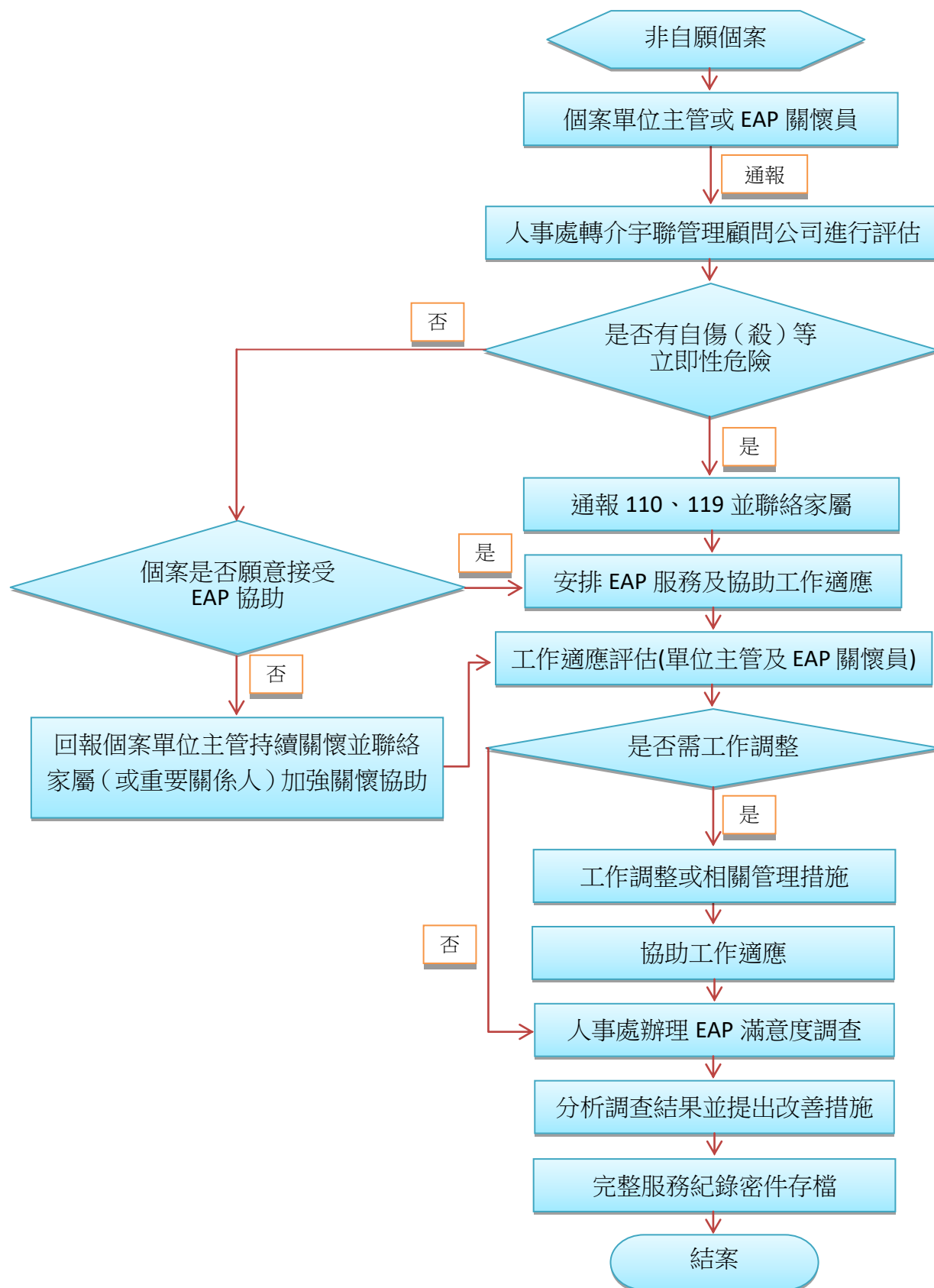
## 彰化縣政府危機個案處理流程



## 彰化縣政府暨所屬各機關學校危機個案事件通報單

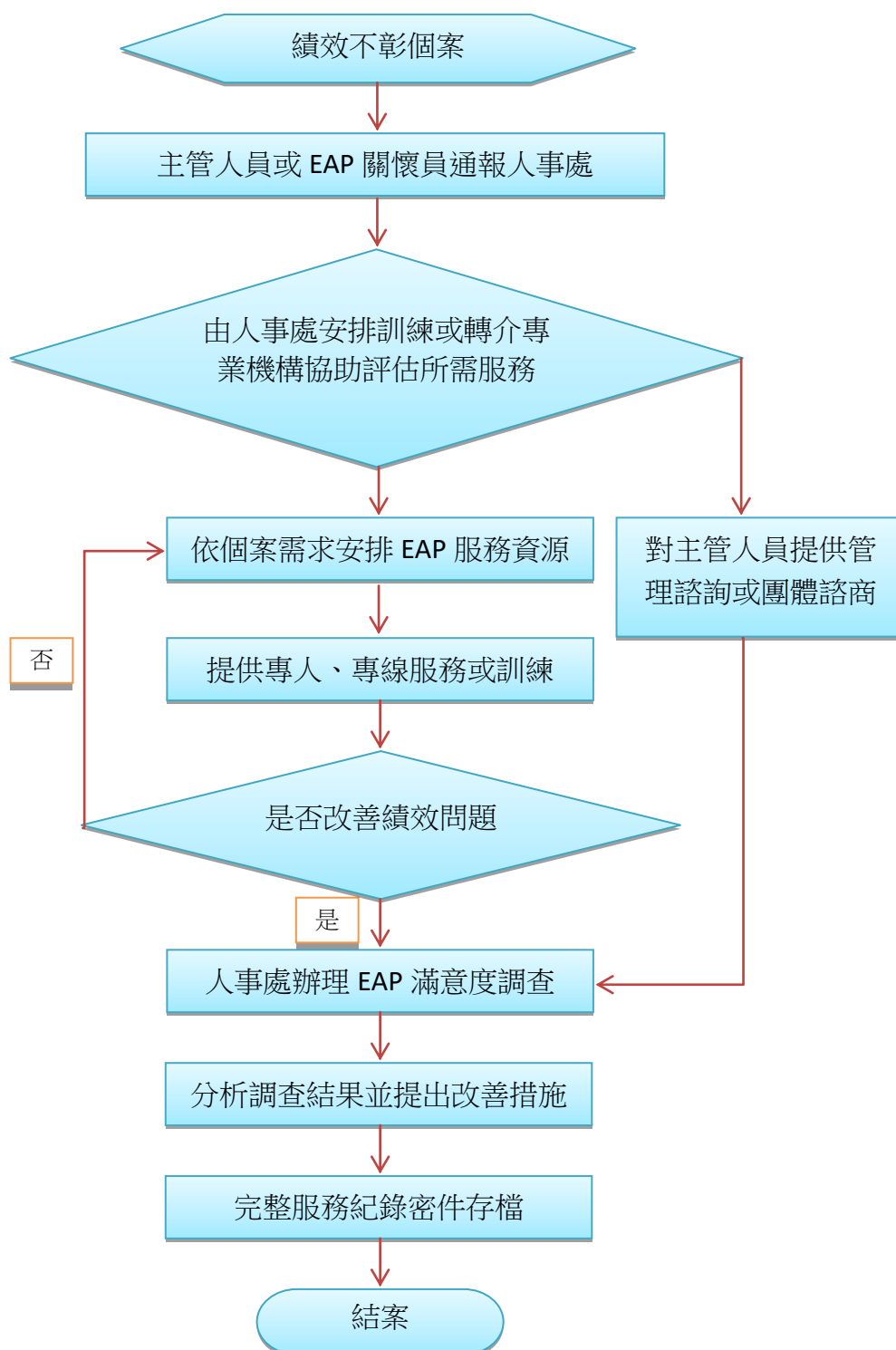
|          |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 通報日期     | 年    月    日                                                                                                                                                                                            | 通報機關/單位                                                                                                                                                  |  |
| 通報人員     |                                                                                                                                                                                                        | 聯絡電話                                                                                                                                                     |  |
| 員工事件     | 發生地點                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |  |
|          | 發生時間                                                                                                                                                                                                   | 年    月    日    時    分                                                                                                                                    |  |
|          | 職場中發生之危機事件                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> A. 重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。<br><input type="checkbox"/> B. 員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。<br><input type="checkbox"/> C. 其他： |  |
|          | 事件描述                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |  |
| 初步處理情形   |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |  |
| 通報程序及資訊  | <p>請單位主管或各機關人事人員填完此表後，以電子郵件或傳真方式回傳此通報單，並於傳送資料後來電與縣府人事處 EAP 服務窗口確認此通報單已完成受理程序，謝謝！</p> <p>電子郵件：changhuaeap@email.chcg.gov.tw</p> <p>傳真電話：(04)7229145</p> <p>聯絡電話：(04)7531412</p> <p>承辦窗口：彰化縣政府人事處企劃科</p> |                                                                                                                                                          |  |
| 備      註 | 各機關學校若需於上班時間安排同仁接受諮詢，應依公務人員請假規則核給公假。                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |  |

## 彰化縣政府非自願個案處理流程

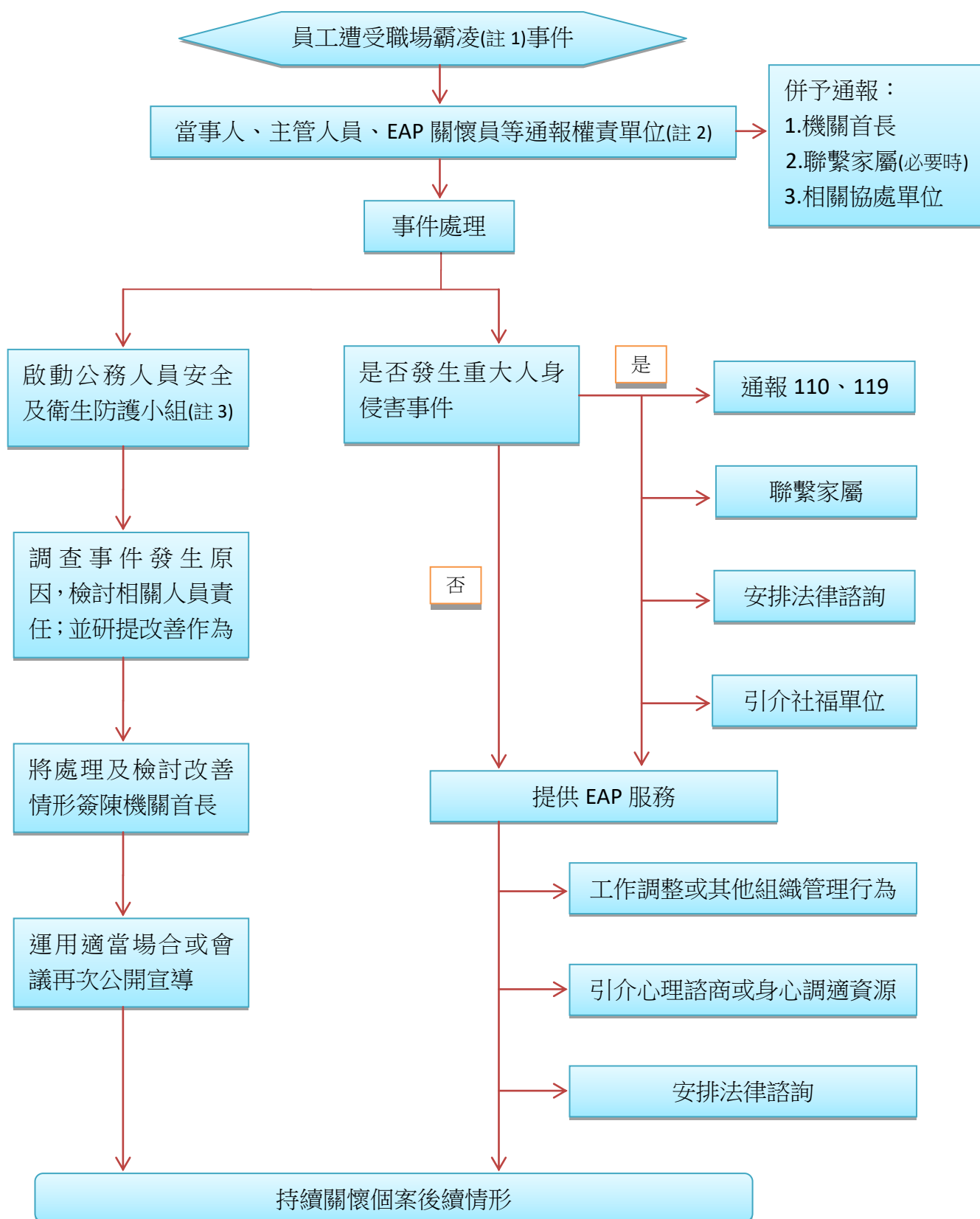




## 彰化縣政府績效不彰員工處理流程



## 彰化縣政府員工遭受職場霸凌處理流程



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：各機關應設置申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道並公開揭示。

本府權責單位及申訴管道如下(依身分類別劃分)：

- 本府人事處：負責公務人員、約聘僱人員及臨時約僱人員申訴案；專線電話：04-7531432~5；傳真：04-7229145。
- 本府行政處：負責技工、工友、駕駛及臨時人員申訴案；專線電話：04-7531053；傳真：04-7222422。
- 本府地政處：負責測量助理申訴案；專線電話：04-7531575；傳真：04-7290050。

註 3：啟動公務人員安全及衛生防護小組調查：

- 依據公務人員安全及衛生防護辦法第 4 條規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組），負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣（市）已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。
- 申訴案件由本府公務人員安全及衛生防護小組審議；防護小組召集人應於權責單位接獲申訴之翌日起 7 日內指定相關人員（單位）組成調查小組調查事件發生原因，並作成調查報告書提交防護小組。防護小組應視情節輕重作成調整職務、懲處或其他適當處置之建議及改善措施，並請受申訴單位研擬改善作為，避免霸凌情事再次發生。

## 彰化縣政府 EAP 資料保密、保存及調閱規定

一、目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使員工能安心申請及使用 EAP。

二、依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。

三、資料保密及保存：

(一) 資料保密：EAP 各項服務之所有紀錄，及求助員工之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各級主管)。

(二) 保密的例外：如有以下特殊情形，得向必要的對象預警或通報：

1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
2. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時（如兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等）。

(三) 諮詢（商）紀錄依相關法令規定保存(如：心理師法規定保存 10 年)，期滿予以銷毀。

四、資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫

資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

五、 相關資料運用：

- (一) 本府於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
- (二) 本府於核銷 EAP 諮詢（商）服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

## EAP 資料調閱申請書

本人\_\_\_\_\_茲因\_\_\_\_\_（事由）之需  
要，申請於\_\_\_\_\_（期間）之\_\_\_\_\_（請填寫資料名稱，如協談摘要報告、心理檢測報告等），上開資料後續使用方式與保密責任由本人自行承擔。

此致

彰化縣政府

申請人姓名：\_\_\_\_\_（親自簽章）

身分證字號：\_\_\_\_\_

申請日期：中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

領取日期：中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 彰化縣政府員工協助方案（EAP）服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為瞭解本機關推動 EAP 對您是否有實質幫助，請您依照實際體驗及認知回答下列問題並在適當選項打✓及提供意見。本問卷採無記名方式，調查結果僅作為問題分析與服務修正改善參考，不作其他用途，請放心填答，感謝您的配合。

### 一、服務知覺：

1. 我知道機關 EAP 之聯繫管道

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

2. 我瞭解機關 EAP 提供之相關服務內容及規定

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

3. 我曾藉由公文、宣導品、講座活動或其他方式得知機關 EAP 相關訊息

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

### 二、服務成效感受：

4. 當我有需求時，願意尋求機關 EAP 之協助

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

5. 當同仁有需求時，我會建議同仁尋求機關 EAP 之協助

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

6. 我認為機關 EAP 提供之內容符合我的需求

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

7. 我認為機關 EAP 能幫助同仁解決問題

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

8. 我認為機關 EAP 有助於營造良好的職場環（情）境

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

### 三、服務滿意度：

9. 我對機關 EAP 使用之便利性感到滿意

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

10. 我對機關 EAP 提供服務之專業程度感到滿意

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

《請翻至背面繼續作答》

11. 我對機關 EAP 有關個人層次之服務內容感到滿意（例如工作與個人生活平衡、情緒壓力調適、法律、醫療或財務等面向）  
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
12. 我對機關 EAP 有關組織及管理層次之服務內容感到滿意（例如管理諮詢、組織危機事件處理等議題）  
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
13. 我對機關 EAP 保護使用者隱私相關規範感到滿意  
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
14. 就整體的感覺，我為機關 EAP 評分為  
（90 分以上請勾選「非常同意」、80 分至 89 分請勾選「同意」  
70 分至 79 分請勾選「尚可」、60 分至 69 分請勾選「不同意」  
不滿 60 分請勾選「非常不同意」）  
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

#### 四、其他意見：

15. 您最近 1 年（\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日迄今）是否使用過機關 EAP 之服務（包括字聯個別諮詢、幸福協談室、專題演講及工作坊等）  
☐是 ☐否
16. 請就下列選項，勾選您認為機關 EAP 有待加強之處（可複選）：  
☐方案宣導 ☐服務流程 ☐使用者隱私保護 ☐工作方面服務  
☐法律方面服務 ☐財務方式服務 ☐心理方面服務 ☐醫療方面服務  
☐管理方面服務 ☐承辦單位人員服務態度 ☐無
17. 我對機關 EAP 的其他意見：
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### 基本資料：

職位：☐主管 ☐非主管

官等：☐簡任 ☐薦任 ☐委任 ☐其他

性別：☐男 ☐女

年齡：☐29 歲以下 ☐30 至 39 歲 ☐40 至 49 歲 ☐50 至 59 歲 ☐60 歲以上

《本問卷到此結束，謝謝您協助填答》



## 彰化縣政府暨所屬各機關學校「員工協助方案」服務資源一覽表

## 一、本府暨所屬各機關學校專屬諮詢服務(每人每年 6 次免費諮詢)

| 諮詢項目    | 諮詢議題                                                                     | 諮詢管道                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 心理諮詢    | 生涯適應及發展、工作壓力調適、人際或兩性關係處理、工作與生活效能平衡、婚姻與家庭關係、親子關係及教養諮詢、性別議題、壓力管理等心理健康相關諮詢。 | 1. EAP 專線：(02)298-63099<br>2. EAP 專屬信箱<br><a href="mailto:changhuaeap@gmail.com">changhuaeap@gmail.com</a><br><a href="mailto:world.wide.union2@gmail.com">world.wide.union2@gmail.com</a><br>3. EAP 人事處行政窗口：04-7531412<br>4. 彰化縣政府 EAP 員工協助方案溫馨小站：<br><a href="https://sites.google.com/view/changhuaeap-我要預約">https://sites.google.com/view/changhuaeap-我要預約</a> |
| 醫療諮詢    | 疾病及藥品諮詢、精神疾病症狀與處理諮詢、慢性疾病諮詢、醫療處理諮詢、營養品及飲食諮詢、睡眠問題諮詢、一般健康生活諮詢等醫療衛生相關議題諮詢。   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 法律諮詢    | 車禍、債務、遺產、婚姻、衝突、契約行為、訴訟程序、法律規範解釋等法律訴訟相關議題諮詢。                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 財務諮詢    | 保險規劃、稅務規劃、財富投資、退休金規劃等理財稅務相關議題諮詢。                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 組織及管理諮詢 | 管理溝通、績效溝通、特殊及不適任員工處理、衝突管理、離職或留任面談、徵選工具、人員外派諮詢等管理顧問相關議題諮詢。                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 工作議題    | 職場工作、新人適應、人際關係、人際衝突、職家平衡、生涯職涯等工作處理相關議題諮詢。                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 二、其他諮詢服務資源：

| 諮詢項目 | 服務內容                                                                | 提供服務機關<br>(單位)              | 服務資訊                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 心理諮詢 | 提供個人及團體心理諮詢服務, 包含身心健康、決策管理、紓壓訓練、職涯規劃、特質探索、家庭婚姻、團隊諮詢、職場騷擾(或霸凌)等。     | 本府(人事處)                     | <b>1.幸福協談室(個人諮詢)：</b><br>(1)時間：每月第 3 週星期一下午 2 時-5 時(共 3 個時段，每次一小時)，每月 3 個名額。<br>(2)地點：本府 7 樓第三會議室。<br>(3)電話：04-7531415(呂小姐)。<br><b>2.團體諮詢服務：</b><br>採預約制，請洽人事處 EAP 行政窗口(753-1412)。 |
|      | 包含心理、法律、組織、管理等面向。                                                   | 彰化縣<br>生命線協會                | 1.電話：1995(全國通用簡撥電話)、04-7249595、04-7259595。<br>2.時間：每日 8：00~22：00。<br>3.面談：週一~週五上午 9：00~12：00，請事先預約。<br>4.寫信：life1995@ms43.hinet.net。<br>5.地址：彰化市中華路 338 號。                         |
| 健康諮詢 | 包含健康照護、疾病諮詢、就醫指引、健康促進等免費諮詢、飲食行為/壓力檢測/身體質量指數等線上檢測服務及健康 99 健檢專案等相關資訊。 | 彰化基督教醫院                     | 1.諮詢專線：725-6652                                                                                                                                                                    |
|      |                                                                     | 彰化<br>秀傳紀念醫院                | 1.諮詢專線：0800-070-088                                                                                                                                                                |
|      |                                                                     | 衛生福利部「健康促進」專區               | 1.網站：<br><a href="https://www.mohw.gov.tw/cp-189-210-1.html">https://www.mohw.gov.tw/cp-189-210-1.html</a>                                                                         |
|      |                                                                     | 衛生福利部國民健康署「健康九九」-來健檢專區      | 1.網站： <a href="https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz">https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz</a><br>2.服務內容：提供飲食行為測量、壓力指數測量、尼古丁成癮度量表、兒童生長曲線、簡式健康表、身體質量指數、慢性疾病風險評估等檢測服務。            |
|      |                                                                     | 教育部體育署 i 運動資訊平台             | 1.網站： <a href="https://isports.sa.gov.tw/Index.aspx">https://isports.sa.gov.tw/Index.aspx</a><br>2.服務內容：提供各縣市年度體育活動、運動知識、體適能資訊、運動企業認證計畫等運動活動。                                      |
|      |                                                                     | 行政院人事行政總處公務福利 e 化平台「公教健檢」專區 | 1.網址：<br><a href="https://www.dgpa.gov.tw/eserver/index?mid=437">https://www.dgpa.gov.tw/eserver/index?mid=437</a><br>2.服務內容：提供健康 99 健檢專案、特約院所、健檢相關規定。                             |

| 諮詢項目     | 服務內容                                                        | 提供服務機關<br>(單位) | 服務資訊                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 財務<br>諮詢 | 包含納稅服務、使用牌照稅、娛樂稅、房屋稅、契稅、地價稅、土地增值稅及印花稅等稅務諮詢、行政救濟、申訴陳情及救濟諮詢等。 | 地方稅務局          | 1. 本縣地方稅務局免費稅務諮詢服務資源：<br>撥打 0800-476969 轉 9 ( 話務中心 )。<br>2. 納稅者權利保護事項線上申請網址：<br><a href="https://reurl.cc/VaVve6">https://reurl.cc/VaVve6</a>                       |
|          | Skype 即時通訊，提供稅務問題線上服務諮詢。                                    |                | 1. 時間：每星期一至星期五上午 08:00-12:00；下午 13:00-17:00(國定假日除外)。<br>2. 服務範圍：地方稅稅務諮詢。<br>3. Skype 線上客服即時通：<br>(1)總局帳號：changtax<br>(2)員林分局帳號：changtax01<br>(3)北斗分局帳號：changtax02  |
|          | Line 免費傳訊的通訊應用程式，服務時間提供傳訊詢問稅務問題服務。                          |                | 1. 地方稅務局 LINE 帳號：<br>(1)時間：每星期一至星期五上午 08:00-12:00；下午 13:00-17:00(國定假日除外)。<br>(2)服務範圍：地方稅稅務諮詢。<br>(3) LINE 帳號：changtax。                                            |
|          | 臉書-彰化縣地方稅務局粉絲專頁，提供即時稅務新知及地方稅務個別諮詢 ( Messenger ) 服務。         |                | 2. 縣政智慧小幫手-稅管家阿力：<br>(1)時間：全天候服務，365 天 x24 小時。<br>(2)服務範圍：地方稅稅務諮詢。<br>(3) LINE 帳號:@mhk5373u (要加@)。                                                                |
|          |                                                             |                | 1. 時間：每星期一至星期五上午 08:00-12:00；下午 13:00-17:00(國定假日除外)<br>2. 服務範圍：地方稅稅務諮詢 ( Messenger )                                                                                                                                                                   |

| 諮詢項目                                                                 | 服務內容                                                                                                                                        | 提供服務機關<br>( 單位 ) | 服務資訊                                                                                     |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 法律諮詢                                                                 | 提供平日夜間及假日免費法律諮詢(包含消費爭議案件)服務。                                                                                                                | 本府(法制處)          | 1. 服務專線：<br>(1) 消費者保護科：04-7531180。<br>(2) 法制科：04-7531777。<br>(3) 消費者服務專線：1950(需在彰化縣內撥打)。 |                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 2. 免費法律諮詢服務：                                                                             |                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 平日夜間免費法律諮詢服務                                                                             |                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 時間                                                                                       | 地點                                                   |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 每星期一<br>晚上 6：00~8：00<br>(備註：1.不含國定假日。2.以 15 人為上限。)                                       | 本府一樓消費者服務中心                                          |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 平日遠端視訊免費法律諮詢服務                                                                           |                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 時間                                                                                       | 地點                                                   |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 每星期一、三<br>上午 9 時~11 時 30 分<br>(備註：1.不含國定假日。2.以 15 人為上限。)                                 | 本縣各戶政事務所<br>本縣地方稅務局員林分局、北斗分局<br>( 含本府一樓「消費者服務中心」臨櫃 ) |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 假日遠端視訊免費法律諮詢服務                                                                           |                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                             |                  | 時間                                                                                       | 地點                                                   |
| 每星期六<br>上午 9 時~11 時 30 分<br>(備註：1.不含國定假日及戶政事務所公告之系統維護日。2. 以 15 人為上限) | 本縣彰化戶政事務所、花壇辦公室、員林戶政事務所、大村辦公室、永靖辦公室、和美戶政事務所、伸港辦公室、溪湖戶政事務所、二林戶政事務所、北斗戶政事務所、鹿港鎮戶政事務所、田中鎮戶政事務所、福興鄉戶政事務所、秀水鄉戶政事務所、社頭鄉戶政事務所 ( 含本府一樓「消費者服務中心」臨櫃 ) |                  |                                                                                          |                                                      |

| 諮詢項目   | 服務內容                                                                                     | 提供服務機關<br>(單位) | 服務資訊                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 老人照顧諮詢 | 居家護理服務、社區及居家復健服務、喘息服務、照顧服務(居家服務、日間照顧、家庭托顧)、輔具購買、租借及居家無障礙環境改善服務、老人營養餐飲服務、長期照顧機構服務、交通接送服務。 | 衛生福利部          | 1.服務專線：1966 長照專線。                                                                                                                                                                                                 |
|        |                                                                                          | 彰化縣政府長期照顧管理中心  | 1. 服務專線：04-7278503。<br>2. 網站： <a href="https://care.nccu.idv.tw/table.asp#d03">https://care.nccu.idv.tw/table.asp#d03</a> 。                                                                                       |
| 幼兒托育諮詢 | 提供媒合服務、托育諮詢、契約簽訂、托兒品質、托育補助等服務。                                                           | 北區居家托育服務中心     | 1.服務專線：04-7622281。<br>2.地址：彰化市辭修路 570 號。                                                                                                                                                                          |
|        |                                                                                          | 南區居家托育服務中心     | 1.服務專線：04-8359000#1806。<br>2.地址：員林市山腳路 3 段 2 巷 6 號。                                                                                                                                                               |
| 其他諮詢服務 | 整合式篩檢服務(又稱萬人健檢)                                                                          | 彰化縣衛生局         | 1.網址： <a href="https://sites.google.com/view/chcis/">https://sites.google.com/view/chcis/</a><br>2.服務內容：整合公共衛生及基層醫療與社區民眾健康篩檢服務模式，透過衛生局所的服務提供一次性完整的健康檢查。<br>3.聯繫方式：請逕洽所在地衛生所(由 27 個鄉鎮市衛生所每年於 4-9 月間各提供至少 1 場篩檢服務)。 |
|        | 提供孕產婦心理健康服務                                                                              | 衛生福利部國民健康署     | 1.孕產婦關懷網站：<br><a href="https://mammy.hpa.gov.tw/?id=308&amp;type=01">https://mammy.hpa.gov.tw/?id=308&amp;type=01</a><br>2.專線：24 小時免付費 1925 安心專線諮詢、0800-870-870 孕產婦關懷專線。                                          |
|        | 提供慢性病(含糖尿病、高血壓、慢性腎臟疾病等)相關資訊。                                                             | 彰化縣衛生局         | 1.彰化縣慢性病共同照護網站：<br><a href="https://chronic.chshb.gov.tw/">https://chronic.chshb.gov.tw/</a>                                                                                                                      |