

經濟部暨所屬機關(構)員工協助方案實施計畫

104年9月25日經人字第10403677080號函核定

107年6月11日經人字第10703666620號函修正

108年4月12日經人字第10803660640號函修正

111年3月29日經人字第11103658280號函修正

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、行政院人事行政總處104年1月13日總處綜字第1040022126號函送之「公務機關推動員工協助方案參考手冊」。
- 三、行政院人事行政總處107年1月8日總處綜字第1070029626號函送之「公務機關推動員工協助方案2.0參考手冊」。

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

本部暨所屬各機關(構)公務人員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)及駐衛警察，其餘人員得由各機關(構)自行審酌經費編列情形、服務量能及服務內容等因素檢討納入。

肆、推動單位

- 一、本部由人事處規劃導入，除負責推動本部員工協助方案外，並協助所屬各機關(構)建立、發展與管理各該員工協助系統。
- 二、本部及所屬各機關(構)應建立符合組織需求之員工協助方案，並指派專責單位或人員推動員工協助方案相關業務。

伍、服務內容

本部暨所屬各機關(構)得考量組織文化、員工需求、經費預算及

現有資源等因素，參考選用下列服務內容，並自行規劃辦理相關推動措施：

一、個人層次：

(一) 工作面：包括工作適應、組織變革的調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

(二) 生活面：

1、法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

2、財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(三) 健康面：

1、心理諮商（詢）：包括壓力調適、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的因應及管理。

2、醫療保健：提供政府機關現行公務員工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：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等，並使主管在面對組織調整或緊急危機事件時，能夠以有效、適當的方式協助員工。

(二) 管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使主管能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助處理或轉介。

陸、服務模式

本部暨所屬各機關(構)得考量組織人力狀況、經費預算、內外部資源及服務成效等因素，擇一或兼採以下服務模式辦理員工協助方案，並提供各項服務措施：

一、內置式：由各機關(構)內部設置專責單位（或聘僱專業人員），提供員工協助方案各項服務。

二、外置式：由機關(構)依規定程序與外部專業機構(或專業人員)簽

訂契約，提供員工協助方案各項服務，並應於機關(構)內設置單一服務窗口，針對員工需求提供相關資訊，及作為與外部專業機構(或專業人員)聯繫的管道。

三、**整合式**：結合內置式與外置式，分別由各機關(構)內部專責單位(或專業人員)及外部專業機構(或專業人員)提供員工協助方案各項服務。

柒、推動作法

本部暨所屬各機關(構)得結合運用現有的行政措施、內外部資源及相關資訊平台等，參考採行下列作法(步驟)，以全面性、計畫性、持續性、深入性的原則推動員工協助方案：

一、瞭解需求：

- (一) 在不侵害員工隱私或經其同意的前提下，得透過問卷調查或身心健康檢測服務等各種方式，瞭解組織及員工需求。
- (二) 員工需求調查之題項內容應與工作績效有關，並定期對問卷內容進行滾動修正，調查結果應回饋到下一年度規劃中。

二、規劃方案：

- (一) 參酌員工及組織需求調查結果，並盤點及整合機關(構)現有內外部資源後，規劃員工協助方案的服務內容與服務模式。若經費不足，可分階段或依年度分主題辦理，及分期逐步建立資源網絡。
- (二) 規劃**建立一般個案諮商(詢)作業處理流程、非自願個案作業處理流程及針對機關(構)發生重大意外或危機事件等情形，建立危機事件作業處理流程。**

三、宣導訓練：

員工協助方案服務內容應著重在「預防推廣」，而非僅建立諮商(詢)管道，推動的作法可分為機關一般員工的宣導活動及針對特定對象設計各項主題式教育訓練或活動：

(一) **多元化宣導**：(運用各種管道加強宣導員工協助方案)

- 1、運用有關場合及管道，如透過說明會、專題演講或各項學習活

動等，推廣員工協助方案的內涵、功能、推動措施及各種協助管道(資源)等，並適時提供相關資訊，使員工於遭遇問題時，具有能力自行解決，或願意尋求專業機構(專業人員)協助。

2、提供或製作摺頁、手冊、書籍、刊物、海報(宣導單)、網站資源(跑馬燈)、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料(訊)，讓員工自行參閱、運用。

(二) **主題式訓練**：【針對具共通需求的對象，規劃辦理相關課程或薦送參加外部機關(構)辦理的課程(活動)】

1、**承辦人員專業訓練**：針對員工協助方案的業務承辦人員，安排有關基本專業知能及推動技巧等相關課程。

2、**主管人員訓練**：針對主管人員，安排有關敏感度、情緒管理初談技巧、績效管理、領導統御及團隊建立等相關課程，並使其瞭解員工協助方案的服務內容與流程，以具備適時協助轉介的能力。

3、**新進人員訓練**：針對新進人員，安排有關介紹員工協助方案及導入工作與生活適應等相關課程。

4、**其他特定對象之訓練**：針對機關或同仁需求安排有關課程，如針對工作具危險性的員工、第一線為民服務情緒勞務負擔較重的員工或即將屆退的員工等。

四、**諮商(詢)服務**：

(一) 各項諮商(詢)服務的提供，得視情形採用**個別諮商(詢)**或**團體諮商**，並可提供多元的方式讓員工選擇使用，如面對面晤談(定時定點)、諮詢專線(電話)、電子郵件或網路等。

(二) 申請諮商(詢)服務的員工，由各機關、構視其預算情形及服務模式自訂補助標準【本部原則每人每年合計最多補助6次】，並得視個案特殊狀況彈性調整；或依其與委外專業機構(專業人員)簽訂契約所定的收費方式辦理。

(三) 各機關(構)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。

五、檢討回饋：

藉由定期及不定期的檢討（如透過需求調查及滿意度調查），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。

捌、服務倫理與資料保密

本部暨所屬機關（構）與委外之專業機構（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：

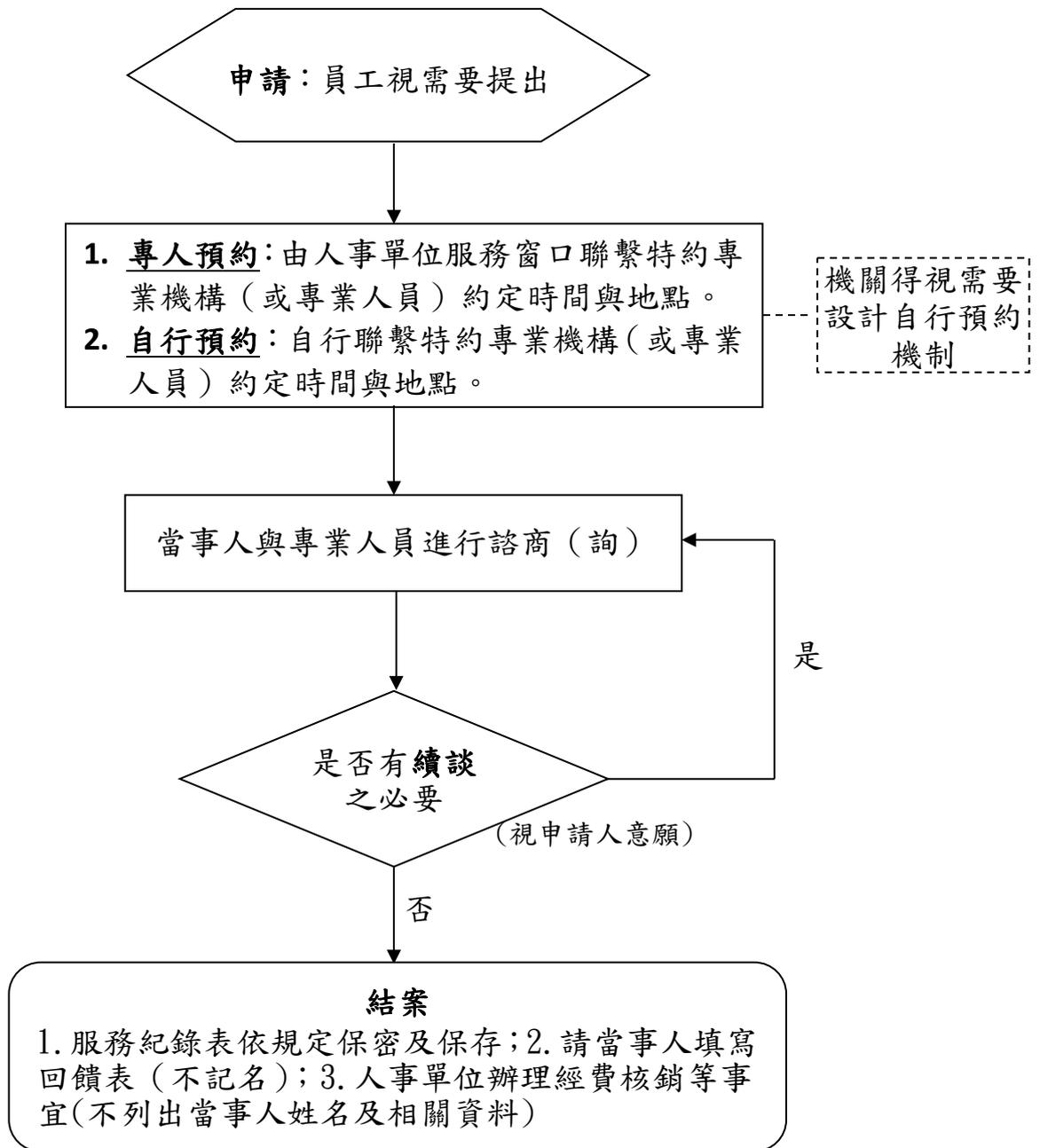
- 一、員工協助方案各項服務流程之訂定與實施，應確保員工不會因轉介接受諮商（詢）而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 二、有關本方案服務倫理與資料保存及調閱規定，本部所屬各機關（構）得參考「經濟部員工協助方案服務倫理與資料保存及調閱作業規定」辦理。

玖、其他事項

- 一、辦理員工協助方案所需經費由本部暨所屬機關（構）自行編列預算或由相關經費項下支應。
- 二、本部所屬事業機構已推動員工協助方案相關服務措施者，得依其現行規定辦理。
- 三、推動員工協助方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績（核）參考。

《參考附件 1》

經濟部員工協助方案【一般個案】諮商（詢）作業處理流程



【備註：本部所屬各機關（構）得視實際需要自行修正調整】

流程說明：(經濟部員工適用)

- 一、本部員工申請諮商(詢)服務時，請依特約專業機構作業方式提出申請，或請填寫後附「經濟部員工協助方案諮商(詢)服務申請表」(附表 1)與本部人事處之員工協助方案專用信箱及專線(eap@moea.gov.tw / 分機：8000)進行聯繫並提出申請(申請表得由服務之接案人員協助填寫)。
- 二、特約專業機構接案人員核對當事人身分，並說明服務方式與保密規定後，進行初次諮詢服務。當事人需求已於初次諮詢服務獲得解決即結案。若接案人員評估當事人能自員工協助方案得到進一步協助，經當事人同意，安排專業人員提供一對一個別諮商(詢)服務(本部每人每年原則合計至多補助 6 次)。
- 三、每次諮商(詢)結束，由專業人員填寫服務紀錄表(附表 2)，做成紀錄並將當事人個人資料依相關法令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。
- 四、諮商(詢)結束後，請當事人以不記名方式填寫服務回饋表(附表 3)，以作為精進本方案服務措施之參考；另由特約專業機構檢據洽本部人事處辦理後續費用核銷事宜【核銷資料不列出當事人個人資料，以保障當事人隱私權】。

【備註：本部所屬各機關(構)得視實際需要自行修正調整】

經濟部員工協助方案諮商（詢）服務申請表

申請人姓名	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	申請日期	
服務單位		聯絡電話	辦公室： 手 機：
諮商(詢)問題類型	<input type="checkbox"/> 心理諮商(詢)：_____（如：親子、婚姻、情緒...） <input type="checkbox"/> 法律諮詢：_____（如：車禍、購屋、遺產...） <input type="checkbox"/> 醫療諮詢：_____（如：減重、飲食...） <input type="checkbox"/> 財務諮詢：_____ <input type="checkbox"/> 管理諮詢：_____		
其他說明或要求事項	諮商(詢)方式： <input type="checkbox"/> 個人； <input type="checkbox"/> 團體 諮商(詢)時間或時段： <input type="checkbox"/> 皆可； <input type="checkbox"/> 有：_____ 指定地點： <input type="checkbox"/> 無； <input type="checkbox"/> 有：_____ 其他事項：_____		
接案人員簽名			

可洽人事窗口協助填寫

【告知事項】

1. 本部員工申請諮商（詢）服務，請依特約專業機構作業方式提出申請，或逕洽本部人事處（專用信箱：eap@moea.gov.tw / 分機：8000），由服務之接案人員協助填寫本表。
2. 本部原則每人每年合計最多補助 6 次諮商（詢）費用，並得視個案特殊狀況彈性調整；或依與委外專業機構（專業人員）簽訂契約所定的收費方式辦理。
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）。

【備註：本部所屬各機關(構)得視實際需要自行修正調整】

經濟部員工協助方案服務紀錄表

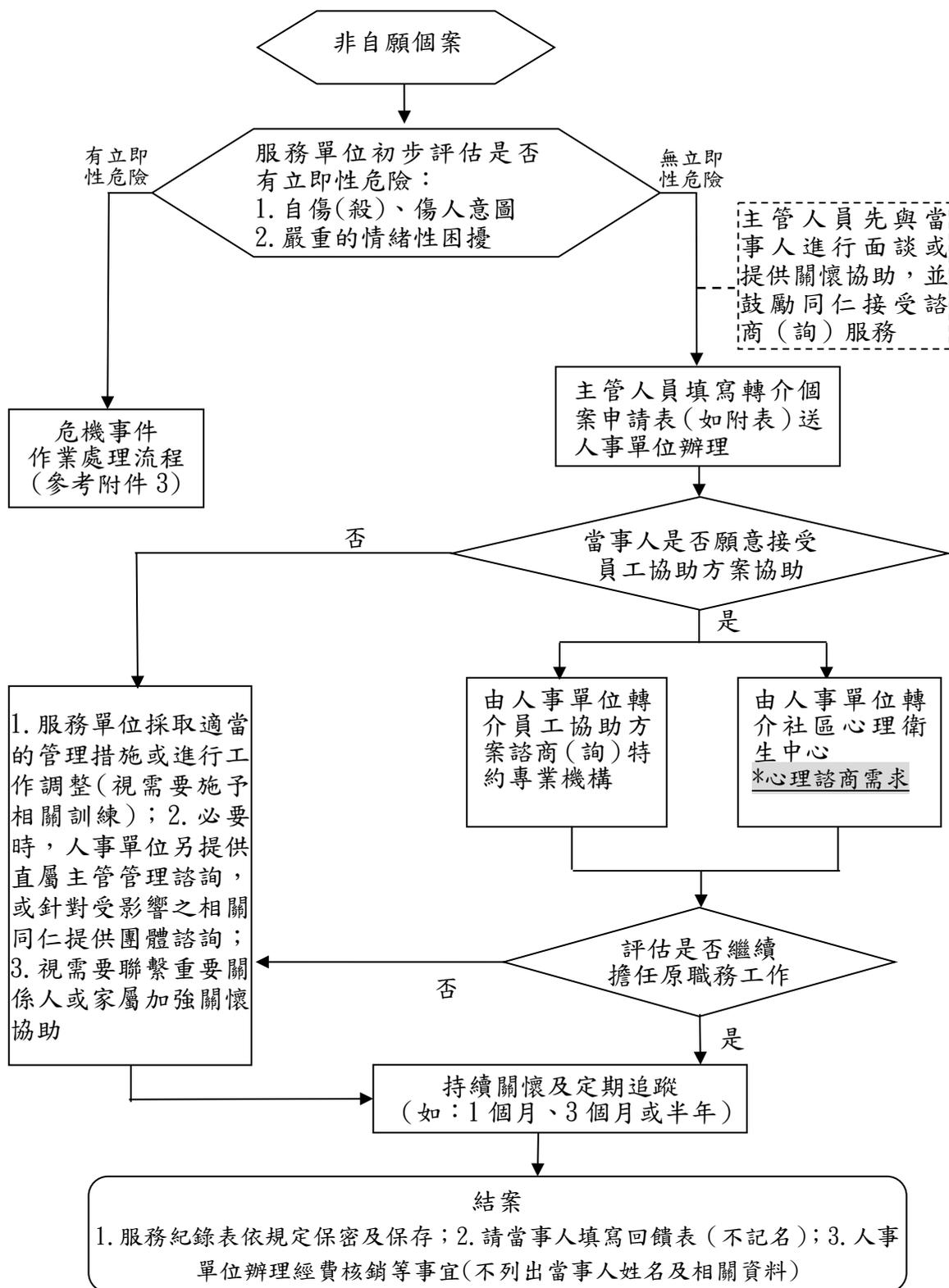
一、基本資料			
姓 名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
諮詢日期	年 月 日	諮詢時間	時 分至 時 分
諮詢地點		諮詢次數	第 次
二、問題內容與個案期望			
三、個案問題之處置與協助方式			
(一) 已處理事項			
(二) 協助方式			
特約協助機構【特約協助人員】：			(簽名)
附註：諮商(詢)人員之服務紀錄得填寫於本表或依其特約機構內部表單，並由提供諮商(詢)機構依規定保密及保存。			

【備註：本部所屬各機關(構)得視實際需要自行修正調整】

《參考附件 2》

經濟部員工協助方案【非自願個案】作業處理流程

◎非自願個案定義：因生（心）理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況之人員。



【備註：本部所屬各機關(構)得視實際需要自行修正調整】

流程說明：（經濟部員工適用）

- 一、當本部員工因生(心)理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，由服務單位通報人事處協處，並先初步評估是否有立即性危險，如有立即性危險者，循「危機事件作業處理流程」(如參考附件 3) 辦理；如無立即性危險者，由主管人員填寫轉介個案申請表送人事處辦理。
- 二、主管人員轉介員工申請諮商(詢)服務時，**請先與當事人進行面談或提供關懷協助**，並鼓勵接受諮商(詢)服務，再填寫後附「經濟部員工協助方案主管人員轉介申請表」(附表 4)，與本部人事處之員工協助方案專用信箱及專線(eap@moea.gov.tw / 分機：8000)進行聯繫並提出申請(申請表得由服務之接案人員協助填寫)。
- 三、當事人員如願意接受員工協助方案協助，依其需求，由人事處轉介特約專業機構提供相關諮商(詢)服務。當事人如係心理諮商需求，亦得持人事處填寫之「臺北市立聯合醫院社區心理諮商服務個案轉介單」，自行聯繫臺北市立聯合醫院各區附設門診部預約，每次諮商時間 30 分鐘，相關服務資訊(服務時間、地點、掛號及收費方式【自費】)請至臺北市政府衛生局社區心理衛生中心 <https://mental-health.gov.taipei/>門診表/社區心理諮商服務查詢。
- 四、如當事人不願接受諮商(詢)服務，或經評估不繼續擔任原職務工作，由服務單位採取適當的管理措施或進行工作調整；必要時，人事處另提供直屬主管人員管理諮詢或針對受影響之相關同仁提供團體諮詢。
- 五、每次諮商(詢)結束，由專業人員填寫服務紀錄表(附表 2)，做成紀錄並將當事人個人資料依相關法令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。
- 六、諮商(詢)結束後，請當事人以不記名方式填寫服務回饋表(附表 3)，以作為精進本方案服務措施之參考；另由特約專業機構檢據洽

本部人事處辦理後續費用核銷事宜【核銷資料不列出當事人個人資料，以保障當事人隱私權】。

【備註：本部所屬各機關（構）得視實際需要自行修正調整】

經濟部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】

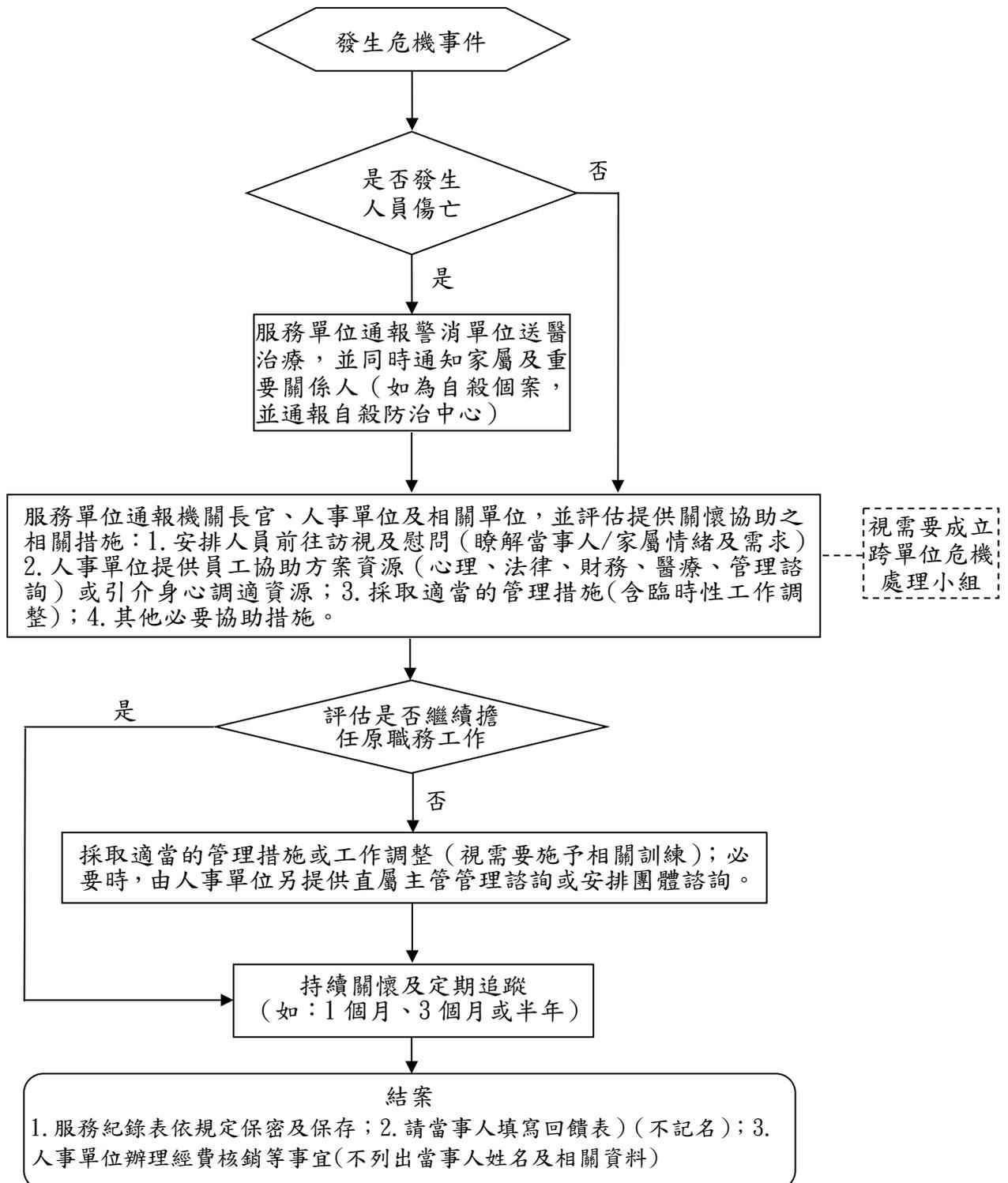
1. 請主管人員於填寫本申請表時，先與當事人進行面談或提供關懷協助，並鼓勵同仁接受諮商（詢）服務。
2. 本部原則每人每年合計最多補助 6 次諮商（詢）費用，並得視個案特殊狀況彈性調整；或依與委外專業機構（專業人員）簽訂契約所定的收費方式辦理。
3. 本方案各項服務之所有紀錄，及員工之個人資料均應依相關法令（個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等）及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供（轉移）給任何單位或他人。
4. 員工如需於辦公時間內使用本方案各項服務，依各該人員請假相關規定辦理（申請公假須經簽奉機關首長或授權之一級單位主管核准）。

【備註：本部所屬各機關(構)得視實際需要自行修正調整】

《參考附件 3》

經濟部員工協助方案【危機事件】作業處理流程

- ◎**危機事件定義**：機關發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（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。



【備註：本部所屬各機關(構)得視實際需要自行修正調整】