

基隆市政府

員工協助方案  
關懷手冊

*EAP can help*

基隆市政府人事處關心您

110年3月17日修訂

# 目次

一、員工協助方案(EAP)定義及服務內容(P. 1)

二、員工一般個案心理諮詢、團體諮詢服務流程圖  
(P. 2)

三、員工協助方案諮詢服務 (P. 4)

四、基隆市心理健康資源(P. 8)

五、職場霸凌防治(P. 13)

六、110 年度員工協助方案推動計畫(P. 18)

## 一、員工協助方案(EAP)定義及服務內容

### (一)員工協助方案(EAP)的定義：

員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱 EAP)是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(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)員工協助方案的服務內容：

EAP 不只是消極地協助員工處理影響工作績效的問題，更應該積極地協助組織建立溫馨關懷的工作情境，提升工作士氣及組織效能。在服務對象方面，EAP 的服務面向包含員工、主管及組織，並可分為個人層次、組織及管理層次，以下謹就這兩個層次說明：

#### 1、個人層次：

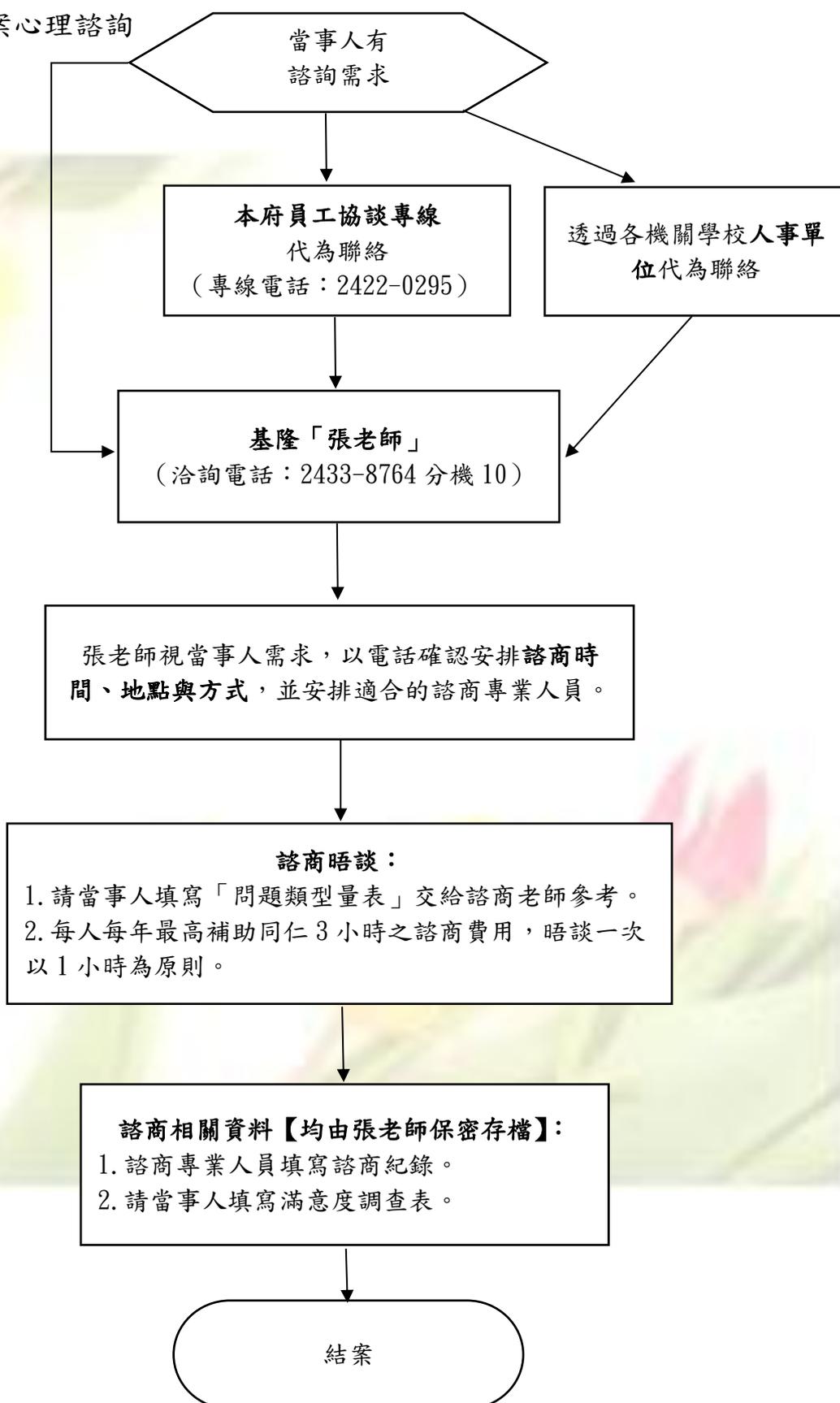
- (1)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯規劃等。
- (2)生活面：法律諮詢(包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等)、財務諮詢(包括稅務處理、債務處理等)。
- (3)健康面：心理健康(包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應及管理)、醫療保健(提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊)。

#### 2、組織及管理層次：

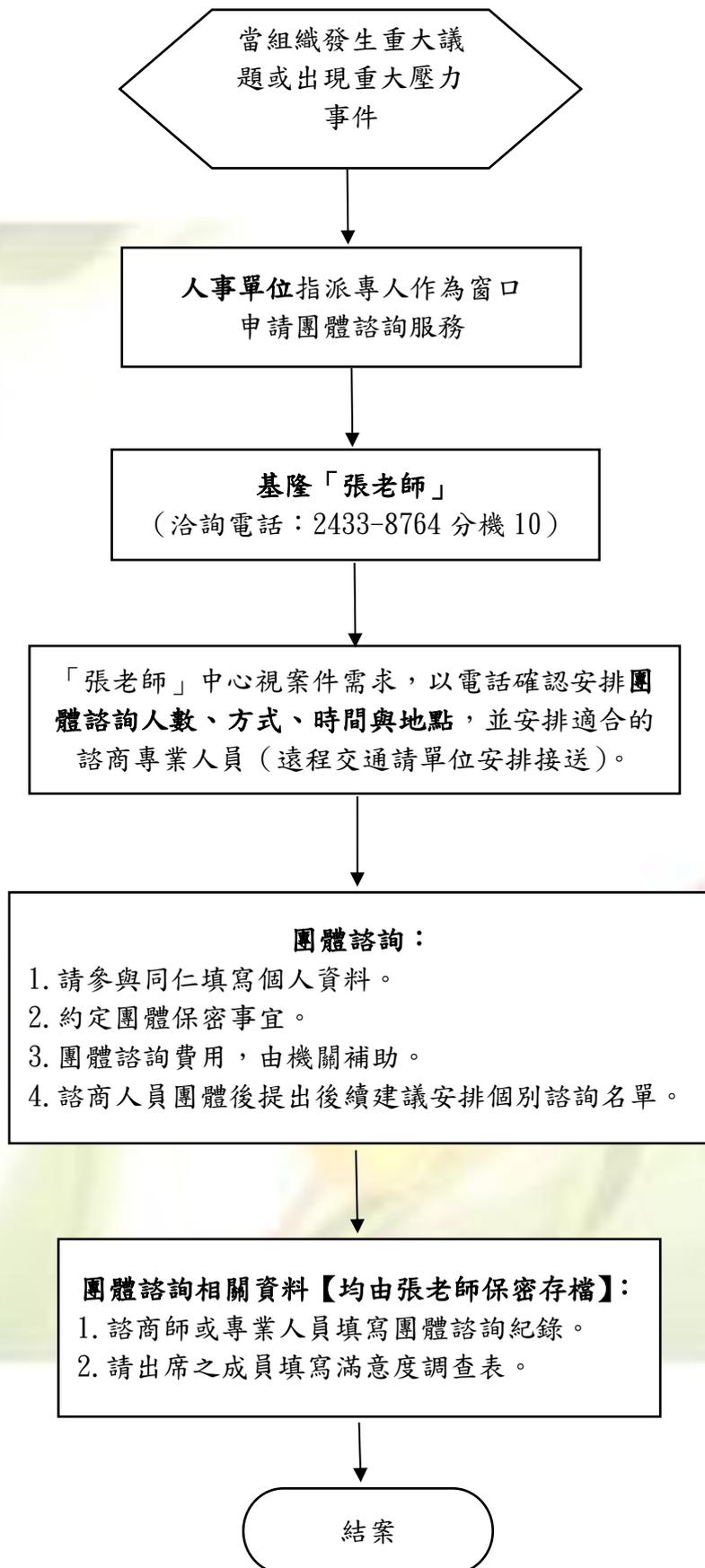
- (1)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等，並使主管在面對組織改造或緊急危機處理時能夠以最有效的方式協助同仁。
- (2)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使主管能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助或轉介。

## 二、基隆市政府及所屬各機關學校員工一般個案心理諮詢、團體諮詢服務流程圖

### (一)一般個案心理諮詢



## (二) 團體諮詢



### 三、員工協助方案諮詢服務

#### (一)心理諮詢管道：

1、個別諮詢：同仁有諮詢需求可直接洽詢基隆「張老師」(洽詢電話：2433-8764 分機 10) 或洽本府員工協談專線 (專線電話：2422-0295)、各機關學校人事單位代為聯繫申請諮詢晤談。

2、團體諮詢：當組織發生重大議題或出現重大壓力事件時，對於特殊或有共同需求人員提供的諮詢服務。每次人數至多 15 人，視需要排定 2 至 3 小時團體諮詢。

#### 3、其他心理諮詢管道：

(1)基隆市衛生局心理衛生中心：(02)2430-0195

(2)基隆市家庭教育中心：(02)2420-1885

(3)衛生福利部安心專線：1925(依舊愛我)

衛生福利部提供全國民眾心理諮詢服務的安心專線 1925(依舊愛我)，民眾只要以市話或手機撥打「1925」，安心專線將提供全年無休、24 小時免付費之心理諮詢服務。

(4)生命線專線：1995 (要救救我)

(5)基隆市生命線：(02)2431-9595

(6)男性關懷專線：0800-013999

(7)全國家庭教育諮詢專線：(02) 412-8185

(8)衛生福利部保護專線：113

(線上諮詢 <https://ecare.mohw.gov.tw/>)

(9)若有立即人身安全危險，請先直接撥 110 報警，以保障您的人身安全。

#### (二)法律諮詢：

##### 1、內部資源

(1)市府法律諮詢櫃台：

基隆市政府 1 樓服務中心設有法律諮詢櫃台(第 5 號櫃台)，服務時間為每週一至週五正常上班日上午 9 時 30 分至 11 時 30 分，由基隆律師公會推薦律師義務進行現場法律諮詢；另外每週三下午 2 時至 5 時，亦有財團法人法律扶助基金會基隆分會推薦律師進行現場法律諮詢。

諮詢方式：採當面詢答方式，不提供電話諮詢，不代寫訴狀，諮詢同仁應預先準備欲諮詢之具體問題及相關資料親至服務地點面詢。

(2)市府綜合發展處法制科：(02)2420-1122 分機 1104-1105

(3)市府消費者保護官：(02)2425-9808 或(02)2420-1122 分機 1014

(4)本市各區公所調解委員會辦理民、刑事糾紛調解及法律諮詢：

中正區公所：(02)2463-3341 分機 303

信義區公所：(02)2428-2101 分機 303

仁愛區公所：(02)2430-1122 分機 303

中山區公所：(02)2423-2181 分機 303

安樂區公所：(02)2431-2118 分機 303

暖暖區公所：(02)2457-9121 分機 303

七堵區公所：(02)2456-6171 分機 303

## 2、外部資源

### (1)臺灣基隆地方法院

#### A. 基隆律師公會

服務時間：每週一、三下午 2 時至 5 時。

服務內容：

◎現場服務：義務律師法律諮詢、解答疑義、訴訟輔導。

#### B. 法律扶助基金會基隆分會

服務時間：每週二、四上午 9 時至 12 時。

服務內容：

◎現場服務：民事、刑事、行政、家事、勞工及消債（卡債）等法律問題之法律諮詢。

◎訴訟代理（打官司）、撰寫法律書狀、協助調解法律糾紛及檢警偵訊律師陪訊等扶助，請至基隆市忠一路 14 號 11 樓，電話：(02)2423-1631 辦理申請。服務時間：每週一、三下午 2 時至 5 時。

#### C. 基隆市政府駐臺灣基隆地方法院家庭暴力事件服務處

服務時間：每週一至週五上午 08：30~12：00、下午 13：30~17：30

服務內容：

◎法律諮詢。

◎保護令聲請。

◎陪同出庭。

◎輔導與諮商。

◎資源連結與轉介。

◎資訊提供與預防宣導。

#### D. 基隆市政府駐臺灣基隆地方法院家事服務中心

服務時間：每週一至週五上午 08：30~12：00、下午 13：30~17：30

服務內容：

◎諮詢服務。

◎陪同未成年人、受監護或輔助宣告人出庭服務。

◎未成年子女監督會面交往。

◎資源連結與轉介。

#### (2)財團法人婦女新知基金會

婚姻家庭免費法律諮詢熱線：(02)2502-8934

服務內容：

◎提供家庭、婚姻相關法律諮詢及其他資源轉介，無需面談，不需預約，  
免費服務。

(三)理財諮詢：

1、台灣銀行基隆分行

洽詢電話：(02)2424-7113 分機 237、243

由該分行財富管理部門提供同仁理財資訊

2、財政部北區國稅局所屬單位

(1)財政部北區國稅局基隆分局(負責本市仁愛、中山、安樂 3 區)

洽詢電話：(02)2433-1900

(2)財政部北區國稅局信義稽徵所(負責本市信義、中正 2 區)

洽詢電話：(02)2428-6511

(3)財政部北區國稅局七堵稽徵所(負責本市七堵、暖暖 2 區)

洽詢電話：(02)2455-1242

(四)醫療保健諮詢：

1、內部資源

(1)基隆市衛生局：(02)2423-0181

(2)基隆市立醫院門診中心：基隆市中正區義二路 2 巷 6 號

電話：(02)2428-2146

(3)基隆市毒品危害防制中心：(02)2456-5988

2、外部資源

衛生福利部基隆醫院：

由該院衛教室個案管理師提供各項衛教諮詢

洽詢電話：(02)2429-2525 分機 3390、3391、3393、3398

或該院網頁 <http://www.kln.mohw.gov.tw/?aid=901> 採用線上諮詢

#### 四、基隆市心理健康資源

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
公部門	中正區	基隆市中正區衛生所	基隆市中正區中正路 786-1 號	02-24621632	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導
公部門	中正區	家庭福利服務中心正義館	基隆市中正區中船路 11 號 3 樓	02-24213941	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動、親職講座、個案服務、食物援助
公部門	信義區	基隆市體育會	基隆市信義區信二路 40-1 號	02-24263969	運動地圖提供運動活動資訊、登山健行及運動場所資訊、運動公園及健走步道資訊
公部門	信義區	基隆市信義區衛生所	基隆市信義區信一路 69 號	02-24221633	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導
公部門	信義區	家庭教育中心	基隆市信義區信一路 181 號	02-24271724	家庭教育活動、家庭教育諮詢
公部門	仁愛區	基隆市仁愛區衛生所	基隆市仁愛區光一路 26 號	02-24311592	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導
公部門	中山區	基隆市中山區衛生所	基隆市中山區中山二路 15 號	02-24229860	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導
公部門	中山區	家庭福利服務中心仁山館	基隆市中山區復興路 114 號	02-24376697	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動親職講座、個案服務、食物援助
公部門	安樂區	基隆市安樂區衛生所	基隆市安樂區安樂路二段 164 號 1 樓	02-24318061	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導
公部門	安樂區	家庭福利服務中心安樂館	基隆市安樂區麥金路 482 號 4 樓	02-24321271	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動、親職講座、個案服務、食物援助
公部門	安樂區	基隆市心理衛生中心	基隆市安樂區安樂路二段 164 號	02-24300195	免費心理諮詢服務、免費心理諮商服務
公部門	安樂區	基隆市安樂區衛生所	基隆市安樂區安樂路二段 164 號	02-24312118	免費心理諮詢服務

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
公部門	暖暖區	基隆市暖暖區衛生所	基隆市暖暖區暖暖街 281 巷 98 號	02-24572630	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導
公部門	七堵區	基隆市七堵區衛生所	基隆市七堵區光明路 21-1 號 1 樓	02-24562008	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導
公部門	七堵區	家庭福利服務中心暖七館	基隆市七堵區自治街 15 號	02-24562677	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動、親職講座、個案服務、食物援助
心理諮商服務	仁愛區	基隆張老師中心	基隆市仁愛區成功一路 133 巷 1 號	02-24338764 分機 10	1980 線上諮詢、心理諮商、心理健康促進講座
心理諮商服務	仁愛區	拾慧心理治療所	基隆市仁愛區仁一路 257 號 6 樓之 9	02-24229077	個人、團體心理諮商
心理諮商服務	中正區	基隆市中正區衛生所	基隆市中正區中正路 236 號	02-24621632	免費心理諮詢服務
心理諮商服務	信義區	基隆市信義區衛生所	基隆市信義區信一路 69 號	02-24221633	免費心理諮詢服務
心理諮商服務	仁愛區	基隆市仁愛區衛生所	基隆市仁愛區光一路 26 號	02-24311592	免費心理諮詢服務
心理諮商服務	中山區	基隆市中山區衛生所	基隆市中山區中山二路 15 號	02-24229860	免費心理諮詢服務
心理諮商服務	暖暖區	基隆市暖暖區衛生所	基隆市暖暖區暖暖街 281 巷 98 號	02-24572630	免費心理諮詢服務
心理諮商服務	七堵區	基隆市七堵區衛生所	基隆市七堵區光明路 21-1 號	02-24562008	免費心理諮商服務
學校資源	安樂區	基隆市學生輔導諮商中心	基隆市安樂區武崙街 205 號	02-24301585 分機 11-17	心理師入校服務、學生、家長、老師心理衛生諮詢服務、校園危機事件因應

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
學校資源	暖暖區	教育部學生輔導諮商中心-基隆區駐點服務學校	基隆市暖暖區源遠路 20 號(設置於國立基隆高中)	02-24582052 分機 273	心理師入校服務，以高中職三級輔導學生為主，及家長、老師心理衛生諮詢。
心理健康相關團體	中正區	聖耀漢天主堂	基隆市中正區南興路 63 巷 8 弄 13 號	02-24563884	社區關懷據點
心理健康相關團體	中正區	新豐愛鄉協會	基隆市中正區新豐街 200 號會議室	02-24693036	社區關懷據點
心理健康相關團體	中正區	兒童福利聯盟基隆工作站	基隆市中正區義二路 172 號 2 樓	02-24269688	高風險家庭關懷輔導處遇、收出養服務、哎哟喂呀兒童專線服務、爸媽 call-in 教養專線服務、端貢少年專線服務
心理健康相關團體	信義區	禮東社區發展協會	基隆市信義區東明路 67 巷 7 號 1 樓		社區關懷據點
心理健康相關團體	信義區	仁壽社區發展協會	基隆市信義區信二路 249 號 1F	02-24211490	社區關懷據點
心理健康相關團體	信義區	伊甸基金會	基隆市信義區東信路 282-45 號	02-24662355	早期療育、身心障礙者福利服務諮詢、身心障礙者職訓及就業輔導
心理健康相關團體	仁愛區	文安社區發展協會	基隆市仁愛區仁五路 20 號 2 樓	02-24262020	社區關懷據點
心理健康相關團體	仁愛區	忠勇社區發展協會	基隆市仁愛區仁三路 3 巷 2 弄 1	0933-933-741	社區關懷據點
心理健康相關團體	仁愛區	獅球里辦公處	基隆市仁愛區獅球路 115 號	0932-070-591	社區關懷據點

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
心理健康相關團體	中山區	德和社區發展協會	基隆市中山區復興路 206 號	0932-161-113	社區關懷據點
心理健康相關團體	中山區	居仁里辦公處	基隆市中山區通仁街 162 號	0918-029-692	社區關懷據點
心理健康相關團體	中山區	通化社區發展協會	基隆市中山區復興路 10 號	0963-068-968	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	三民社區發展協會	基隆市安樂區安和一街 386 號	0932-259-846	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	干城社區發展協會	基隆市安樂區安一路 278 巷 31 號	0922-397-993	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	樂一社區發展協會	基隆市安樂區樂一路 28 巷 21 號	02-24278381	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	家扶基金會	基隆市安樂區基金一路 110 之 87 號	02-24319000	弱勢家庭經濟扶助、家長及兒童諮詢、兒童青少年育樂活動
心理健康相關團體	安樂區	基隆市青少年福利服務中心	基隆市安樂路二段 164 號 10 樓	02-24327510	青少年活動、家長及青少年諮詢服務
心理健康相關團體	暖暖區	暖暖同里辦公處	基隆市暖暖區暖暖街 16 巷 41 號		社區關懷據點
心理健康相關團體	暖暖區	碇內社區發展協會	基隆市暖暖區暖暖路 15 巷 136 號		社區關懷據點
心理健康相關團體	暖暖區	過港社區發展協會	基隆市暖暖區過港路 54 號	02-24588802	社區關懷據點

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
心理健康相關團體	七堵區	堵南社區發展協會	基隆市七堵區大德路 44 號	0921-610-368	社區關懷據點
心理健康相關團體	七堵區	堵北社區發展協會	基隆市福一街 136 號	02-24517110	社區關懷據點
精神醫療院所	中正區	維德醫院	基隆市中正區調和街 210 號	02-24696688	精神科門診、急診、急(慢)性住院、居家治療
精神醫療院所	中正區	三軍總醫院基隆民眾診療服務處	基隆市中正區正榮街 100 號	02-24633330	精神科門診
精神醫療院所	信義區	詠欣精神科診所	基隆市信義區信二路 281 號	02-24272247	精神科門診
精神醫療院所	信義區	暘基康復之家	基隆市信義區深美街 178 號	02-24667760	精神復健服務-住宿型
精神醫療院所	信義區	衛生福利部基隆醫院附設社區復健中心	基隆市信義區信一路 142 號	02-24212053	精神復健服務-日間型
精神醫療院所	信義區	衛生福利部基隆醫院	基隆市信義區信一路 142 號	02-24212053	精神科門診、急診、急性住院、日間留院、居家治療、藥酒癮戒治
精神醫療院所	仁愛區	基隆心身心精神科診所	基隆市仁愛區仁一路 181 號	02-24283399	精神科門診
精神醫療院所	安樂區	暘基醫院	基隆市安樂區基金一路 129 巷 8 號	02-24322522	精神科門診、急(慢)性住院
精神醫療院所	安樂區	南光神經精神科醫院	基隆市安樂區基金一路 91 號	02-24210023	精神科門診、慢性住院
精神醫療院所	安樂區	基隆長庚紀念醫院	基隆市安樂區麥金路 222 號	02-24313131	精神科門診、急診、急性住院、日間留院、居家治療、藥酒癮戒治、性侵及家暴責任醫院

※資料來源：摘錄基隆市衛生局心理衛生中心網站-心理健康地圖

[https://www.klchb.gov.tw/klchbw/Ct\\_MentalHealth/MHMap/MHMap/list.aspx?c0=1074](https://www.klchb.gov.tw/klchbw/Ct_MentalHealth/MHMap/MHMap/list.aspx?c0=1074)

## 五、職場霸凌防治

你是否曾在辦公室或會議時，聽到主管大聲對你說：「你笨蛋喔！你白癡喔！」如果是的話，也許你正面臨到職場霸凌的處境囉。在談職場霸凌前，可能我們要對於職場霸凌的概念多一些了解與認識，以下介紹有關職場霸凌的概念。

### 職場霸凌現象之調查<sup>1</sup>

據 1111 人力銀行 2017 年 10 月公布「上班族職場霸凌黑數調查」，調查指出，近 7 成受訪上班族曾經歷職場霸凌，甚至有 13.3% 的受訪者常常遭受欺壓。霸凌者以主管或老闆（66.2%）以及同事（60.9%）占多數。

至於遭受霸凌的狀況，以言語嘲諷／辱罵（66%）、背後蓄意中傷說壞話（55.6%）、精神壓力／排擠／忽視（53%）、工作上不給予支援（50.8%）與打壓工作表現（36.5%）較多。

值得一提的是，從性別交叉分析觀察，男性遭受霸凌的比例，比女性高出 7 個百分點，顯然男性上班族在職場上遭受的霸凌情況較為嚴重，推測與男性勞動參與率高於女性，以及男性處理壓力方式與女性不同等因素有關。

### 職場霸凌的定義與形式<sup>2</sup>

到底什麼是「職場霸凌」？淡江大學教育心理與諮商研究所楊明磊副教授根據國外學者的見解，提出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。

另外，職場心理傷害的專家、澳洲新南威爾斯大學（University of New

<sup>1</sup> 摘錄自近 7 成上班族曾遭職場霸凌 男性多於女性，TVBS 新聞，2017 年 10 月 12 日，<https://news.tvbs.com.tw/life/787151>

<sup>2</sup> 摘錄自職場霸凌面面觀，勞動部工作生活平衡網，2014 年 10 月 9 日，<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>

South Wales) 講師 Carlo Caponecchia 則指出，職場霸凌的行為是一再重複、不理性、造成傷害或有可能造成傷害的行為，形式可能是：公開羞辱、人身攻擊、散播謠言、刻意刁難、言語的揶揄嘲諷、給予超量的工作與不可能達成的截止日期、離間員工、貶低員工表現與價值、以及用各種方式孤立員工，故意保留重要訊息與阻斷員工接觸業務上必要的訊息和機會的管道等等的諸多形式。

楊明磊副教授也指出職場霸凌的形式則包含：

1. 持續的吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
2. 總是批評並拒絕看見被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定被霸凌者的存在與價值。
3. 總是試圖貶抑被霸凌者個人、職位、地位、價值與潛力。
4. 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立被霸凌者，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
5. 以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍被霸凌者。
6. 在他人面前輕視或貶抑被霸凌者。
7. 在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
8. 給被霸凌者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
9. 剽竊被霸凌者的工作成果或聲望。
10. 讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
11. 不准被霸凌者請假。
12. 不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
13. 給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。

14. 突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
15. 將被霸凌者所說或做的都加以扭曲與誤解。
16. 用不是理由的理由且未加調查下，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。
17. 在未犯錯的情形下要求被霸凌者離職或退休。

### 職場霸凌議題的重要性<sup>3</sup>

國外學者 Carlo Caponecchia 指出乍聽之下，職場霸凌傷害的是受害的員工，但是職場霸凌同時也對於被害者所屬的機構、公司、團體(當然也包括加害者)造成損失，最主要的損失是在內鬥、內耗後引發的各種負面效應，例如：生產力大幅下降、因為生產力下降後的額外支出、人才流失、員工離職後造成的專業知識與技能流失、新人上任但是卻無法趕上原員工之表現等等的問題，因此職場霸凌的問題是目前職場上的工作者、主管以及企業主要開始正視的問題。

### 當遇到職場霸凌時尋求專業協助<sup>4</sup>

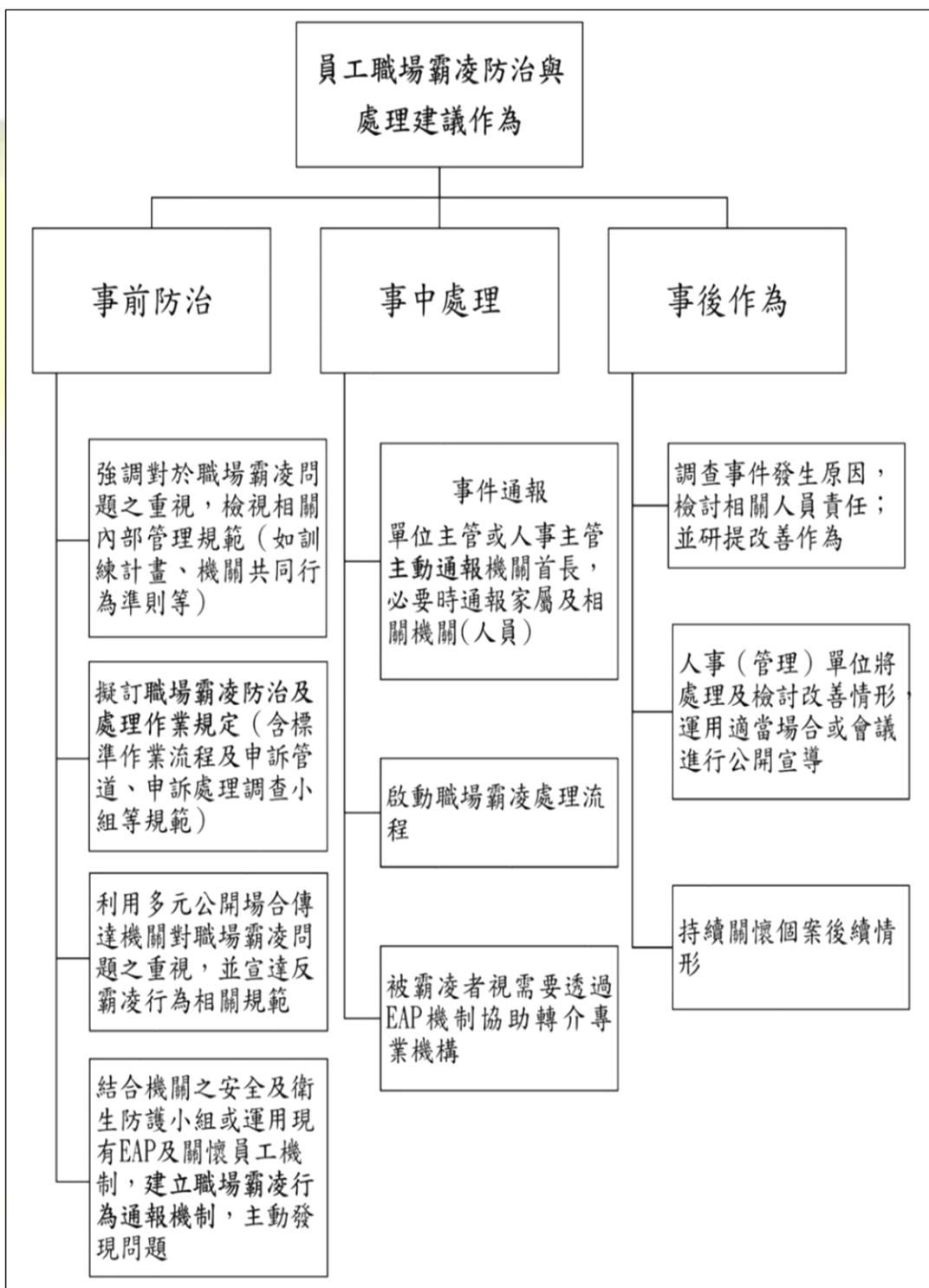
面對職場霸凌，受害者多數選擇隱忍或離職(調單位)，心理諮商師建議，當你遇到職場暴力，除了諮詢你的職場同儕之外，可以跟人事單位諮詢，透過安排與專業諮詢師、律師、心理師討論，包括自己情緒的調整、人際關係的對應、引發個人心理壓力調適、甚至法律上諮詢、職涯規劃等。

遇到暴力不隱忍，但也不學習對方施暴行為，敏覺自己心裡不適、壓力，勇於提出來，尋找適當專業諮詢，不是只有等待對方改變、調職，或自己離職，正視職場暴力，尋求改變，幫助自己健康工作、快樂生活！

<sup>3</sup> 摘錄自職場霸凌面面觀，勞動部工作生活平衡網，2014年10月9日，<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>

<sup>4</sup> 摘錄自職場暴力，諮商心理師林丞增，勞動部工作生活平衡網，2014年10月9日，<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=115>

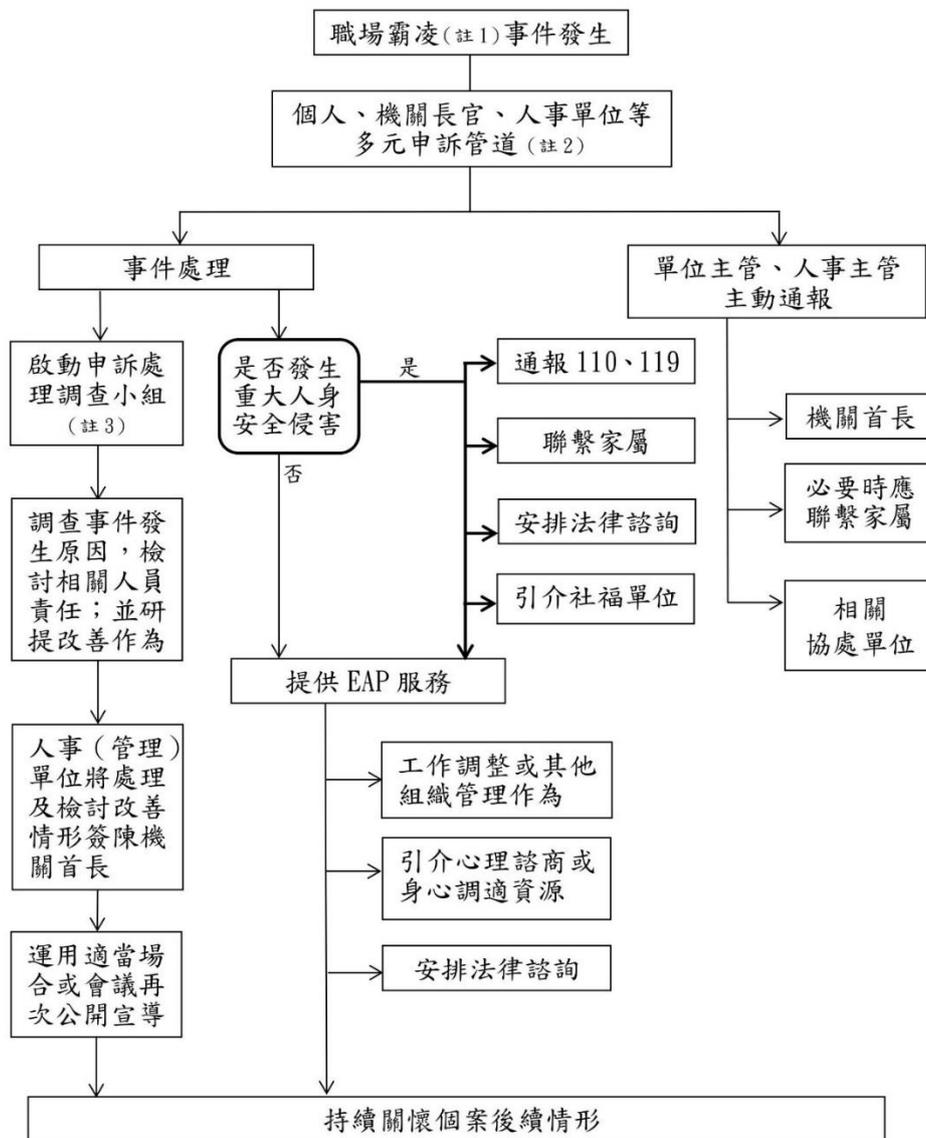
職場霸凌防治與處理建議作為<sup>5</sup>



<sup>5</sup> 依行政院人事行政總處 108 年 4 月 29 日總處綜字第 1080033467 號函。

## 員工職場霸凌處理標準作業流程<sup>6</sup>

本府設置之申訴專線電話為：(02)24249863、傳真：(02) 24201844。至所屬各機關、學校之申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道，請洽各機關、學校之人事單位。



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。

註 3：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。

<sup>6</sup> 依行政院人事行政總處 108 年 4 月 29 日總處綜字第 1080033467 號函。

## 六、基隆市政府及所屬各機關學校 110 年度員工協助方案推動計畫

中華民國 110 年 2 月 9 日基府人給壹字第 1100206629 號函訂定

### 壹、依據

- 一、行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、研商本府及所屬各機關學校 109 年度員工協助方案推動計畫執行情形檢討暨 110 年員工協助方案推動計畫(草案)評估建議會議決議。

### 貳、目的

- 一、發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升員工士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

### 參、服務對象

本府及所屬各機關學校員工(含公務人員、教師、約聘僱人員、技工(隊員)、工友、駕駛及臨時人員等)。

### 肆、服務內容

為落實本方案及多元化服務，服務內容區分為：工作面、生活面、健康面、組織面及管理面等五大面向，以涵蓋個人、組織及管理層次，提供多元且完善的協助措施，提升同仁身心健康。各面向內容如下：

#### 一、個人層次：

(一) 工作面：包含工作適應、組織變革調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練等。

#### (二) 生活面：

1、法律諮詢：包括民、刑事糾紛及訴訟程序等諮詢。

2、理財諮詢：包括理財規劃、節稅建議、保險規劃等諮詢。

#### (三) 健康面：

1、心理諮詢：包括工作壓力、人際互動、交友、婚姻、親子溝通等諮詢(成立員工協談室辦理協談服務)如第六點。

2、醫療諮詢：包括飲食營養、運動保健、健康檢查評估建議、

各項衛教服務等諮詢。

## 二、組織及管理層次：

- (一) 組織面：包含組織變革管理、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、團隊建立等，並使管理人員提升對於屬員之異常徵候的敏感度以及管理技巧，能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

## 伍、實施要項

- 一、辦理機關：本府人事處統籌辦理、各機關學校人事機構協辦。
- 二、辦理方式：
  - (一) 採外置式，委由專業機構專業人員提供服務。
  - (二) 由本府員工協助方案推動小組規劃，組工作圈滾動式檢討推動本計畫。
- 三、宣導及推廣：本府及所屬各機關學校應運用適當場合及管道，透過專題演講、走動式宣導、發放宣導品等活動，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案；並適時發放問卷調查需求及滿意度，瞭解本機關需求。
- 四、經費預算：由本府相關經費項下支付。

## 陸、實施方式

- 一、一般個案心理諮詢：
  - (一) 協談服務由本府人事處委由財團法人「張老師」基金會洽請專業輔導人員擔任，並依規定支給諮詢服務費。
  - (二) 員工可透過3種管道申請協談服務：
    - 1、直接洽詢基隆「張老師」(洽詢電話：2433-8764 分機10)。
    - 2、洽本府員工協談專線代為聯絡(專線電話：2422-0295)。
    - 3、透過員工服務機關(學校)人事單位代為聯絡。
  - (三) 協談時間：以協談人(機關)申請時間為主，並可於下班時間進行。
  - (四) 取消(更改)協談：若因故無法前往，應至遲於協談前一天以電話取消或更改。
  - (五) 終止協談：員工於協談過程中，得要求終止協談。

- (六) 錄音(影)之服務：基於協談保密原則，協談時不提供錄音(影)之服務。但申請協談人若有需要時，得於協談前經協談人員同意後錄音(影)，並索取所製作之檔案。
- (七) 依本計畫實施之協談服務，每人每年最高補助3小時之諮詢費用，後續仍有諮詢需求得自費申請使用。惟如特殊個案，得經專業人員評估後，至多延長3小時之補助時數。團體諮詢服務每次人數至多15人，視需要排定2至3小時團體諮詢。
- (八) 如於上班時間接受協談輔導者，得申請公假。
- (九) 一般個案諮詢服務流程如附件1。

## 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，或員工個人生(心)理因素，引發自殺(傷)行為或殺(傷)人意圖等其他嚴重影響單位同仁之情形。

- (一) 人員傷亡：由發生事件單位(機關、學校)同時通報首長、警消單位送醫治療，以及人事單位協助啟動EAP機制，並聯繫個案家屬，就個案有關影響人員提供員工協助方案相關協助；單位主管、同仁至醫院或府上慰問。
- (二) 無人員傷亡：由發生事件單位(機關、學校)同時通報首長，以及人事單位協助啟動EAP機制，就個案有關影響人員提供員工協助方案相關協助。

## 三、非自願個案諮商之處理流程：

當員工因生(心)理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，由個案單位副主管立即介入個案。

- (一) 轉介當事人使用員工協助方案諮商，並可通報人事單位協助轉介。如當事人願意接受，則提供員工協助方案協助及工作適應協助，如當事人不願意接受，則回報當事人主管並視情況採取相關作為(如聯繫重要關係人或家屬加強關懷協助等)。
- (二) 若當事人有自殺(傷)或傷人意圖之立即性危險時，依危機個案處理流程處理。

## 四、法律諮詢：本府1樓設置「免費法律服務諮詢櫃台」提供同仁相關法律

(規) 諮詢、解答疑義。

五、醫療諮詢：考量同仁諮詢便利性及醫療院所之規模，委由衛生福利部基隆醫院提供同仁醫療諮詢服務。

六、理財諮詢：委由國營且鄰近本府之臺灣銀行股份有限公司基隆分行財富管理部門提供同仁所需理財資訊。另提供財政部北區國稅局基隆分局及所屬稽徵所聯絡方式，以便同仁稅務問題諮詢使用。

柒、宣導及研習項目實施期程表：

服務面向	類別	具體措施說明	預定辦理期程
宣導推廣	製作宣導圖卡	製作宣導圖卡，放至本府員工入口網及人事處網頁專區，推廣本方案各項服務措施。	110年3月至12月
	員工關懷手冊	修訂員工關懷手冊，放至本府人事處網頁專區，同仁可自行下載參閱。	110年3月
	推動員工協助方案小組製作宣導懶人包	推動小組成員，分為3組，分別針對「新進人員」、「遷調人員」、「退休人員」製作宣導懶人包，放至本府人事處網頁專區，提供同仁自行下載參閱，並同時推廣本方案的服務措施。	110年4月
	本府110年度數位學習	將e等公務園+學習平臺課程「員工協助方案」列為本府110年度數位學習組裝課程，協助同仁強化瞭解員工協助方案的本質及內涵。	110年1至7月

服務面向	類別	具體措施說明	預定辦理 期程
	員工協助方案有獎徵答	為加強宣導員工協助方案之服務項目及內涵，提升員工知悉率及使用率。	110年6月
	分贈員工協助方案廣宣品	為加強宣導員工協助方案之服務項目及內涵，提升員工知悉率及使用率。	110年1至12月
	推動員工協助方案小組	關懷員組成走動式巡迴宣導列車，走入各單位宣導本方案服務內容。(視疫情調整)	110年1月至12月
組織面	團隊建立/組織願景	為加強同仁對機關的向心力與認同感，安排團隊建立或組織願景相關研習。	110年5至6月
管理面	主管敏感度與危機處理訓練	提升主管對所屬同仁異常徵候的敏感度及管理技巧，預先發現同仁問題，適時給予協助及轉介。	110年5至6月

服務面向	類別	具體措施說明	預定辦理 期程
工作面	員工多元專題研習—職場適應、壓力管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請專家講述職場適應相關技巧與調適，協助同仁提升工作效率。</li> <li>2. 對於不同群體(主管或非主管人員；新進人員或資深人員)的壓力進行介紹或提供適當的舒壓方法，以符合不同同仁需求。</li> </ol>	110年8至9月
生活面	員工多元專題研習—法律或理財	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請法律扶助基金會律師講述法律常識，使同仁瞭解並使用本府法律諮詢服務。</li> <li>2. 邀請專家講述理財觀念，使同仁認識自己的財務狀況進而得以規劃自己生活。</li> </ol>	110年8至9月
健康面	員工多元專題研習—生理或心理健康	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請本市市立醫院醫師講述醫學健康觀念，協助同仁更認識自己的身體狀況及保健之道。</li> <li>2. 邀請張老師基金會的心理諮商師講述同理心(諮談技巧訓練)相關議題，並同時加強宣導員工協助方案心理諮商的管道。</li> </ol>	110年8至9月

## 捌、注意事項

- 一、本府各主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，瞭解及蒐集同仁需求，在同仁遇有新到職及婚、喪、喜、慶、退休等各項人生重大變化，或工作適應、同仁相處、工作變革等職(生)涯適應時，結合機關現有福利措施，法律、財務、心理諮商等相關資源，適時提供協助。
- 二、辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台(如「公務人員網路諮商服務網」、「公務福利資訊e指通」專區網站等)，使現有機制發揮最大的效益。

## 玖、其他

- 一、本府及所屬各機關學校、社會公益團體、專業機構專業人員提供協助時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益。
  - (一)各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮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。
  - (二)各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。
- 二、同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依各類人員適用之請假規則之規定辦理請公假事宜。
- 三、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作為重要參據。

拾、本計畫奉核定後實施，未盡事宜得隨時補充或修正之。





基隆市政府人事處 關心您