

彰化縣政府 114 年度員工協助方案(EAP)推動實施計畫

114 年 2 月 4 日府人企字第 1140038166 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、 113 年度本府員工協助方案期末報告、114 年度本府暨所屬各機關學校員工協助方案需求問卷暨 113 年滿意度問卷調查結果。

貳、目的

- 一、 為服務同仁多元需求，持續以專業、熱誠及細膩的多角度規劃適當方案與提供服務資源，藉由預防、發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使同仁以健康身心投入工作，提升工作效率及服務效能，共同打造美好彰化。
- 二、 透過組織管理及主管領導統御等時事議題研討，減少對整體組織與個別員工的衝擊與影響，以建立美好溫馨的職場工作環境，持續提升組織整體的競爭力。
- 三、 為提振員工士氣、降低離職率及高工時情形，增加職場評價滿意度和知悉率，透過規劃不同性別員工身心健康促進措施，建構性別友善的健康、醫療與照顧的職場環境。
- 四、 關注性別差異需求與服務可及性，提升健康照顧過程中的人員自主性，發展不同性別者各階段的健康資訊與服務。

參、主辦機關：彰化縣政府人事處(以下簡稱人事處)。

肆、協辦單位：宇聯管理顧問有限公司及本府所屬一級機關、各鄉鎮市公所。

伍、辦理時程：114 年 1 月 1 日至 114 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、警消人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及約用人員等)。

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：
為提供符合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(包含性別、身心障礙、年齡、年資、管理職、工作性質等分眾需求)，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：
調查面向包括組織管理面(如工作壓力調適、管理制度及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，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、個人或團體諮商)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、服務內容知悉度及服務滿意度)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共同成立 EAP 工作圈，定期召開工作圈會議就相關推動作為、活動規劃與執行進行交流討論。
- (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，共同推動員工協助方案。

三、 引進外部專業協助正確推動 EAP 服務：

- (一) 提供外部專業機構服務：
為因應同仁專業服務需求，本府 114 年度與「宇聯管理顧問有限公司」簽訂員工協助方案合約書，協助本府推動員工協助方案，並由專業人員提供線上心理諮商或實體的心理、工作、法律、理財、醫療及組織管理等各諮詢服務。
- (二) 邀請專家及委外專業諮詢機構提供回饋：
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、工作、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：

本府與專業機構「宇聯管理顧問有限公司」簽訂合作契約，由該公司

媒合心理、工作、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、線上諮詢及電子信箱，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、0800-025985)或尋求人事處企劃科專屬行政窗口(04-753-1412)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 次為原則(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： (02)298-63099 或 0800-025985	每星期一至五 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： changhuaeap@gmail.com 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。
EAP 線上心理諮詢： (LINE 一對一諮詢) 	每星期一至五 上午 9 時至晚上 9 時	依線上諮詢內容，提供初步處理、簡易諮詢、個案管理或轉介服務。
彰化縣政府 EAP 員工協助方案 溫馨小站： https://sites.google.com/view/changhuaeap	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。
經初步晤談結果媒合專業人員 1 對 1 個別會談		
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 每星期一至五 上午 9：00~晚上 9：00 會談醫療、法律、理財諮詢服務時間 每星期一至五 上午 9：00~下午 6：00 (每人每年原則補助 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)。 2. 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：本府廣續開辦「幸福協談室」，提供個人及團體心理諮詢服務，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，針對服務對象需求，提供本縣社區心理衛生中心及生命線協會轉

介服務。

(1) 彰化縣社區心理衛生中心

- A. 服務專線：(04) 7127839
- B. 傳真：(04) 7124557
- C. 電子郵件：mtc@mail.chshb.gov.tw
- D. 地址：彰化市中山路二段 162 號 2 樓
- E. 網址：<https://center.nccu.idv.tw/>

(2) 彰化縣生命線協會

- A. 服務專線：(04)7269995、(04)7241125
- B. 傳真：(04) 7252653
- C. 電子郵件：life1995@ms43.hinet.net
- D. 地址：500 彰化縣彰化市中華路 338 號
- E. 網址：<https://www.facebook.com/ch.life1995/>

(3) 教師諮商輔導支持服務：由本府教育處委託彰化師範大學社區心理諮商及潛能發展中心辦理教師諮商輔導支持服務，以健全教師心靈。

- A. 電話：本府教育處(04-7531827、彰師大諮商及潛能發展中心 04-7289258(可留言)。
- B. 網址：<https://sites.google.com/chc.edu.tw/tps>

- 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：由本府行政處法制科提供日間及夜間免費法律諮詢服務。
- 7. 其他：社區心理衛生中心等相關憂鬱症及自殺防治識能之宣導、職場霸凌及性騷擾事件等相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源等。

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、工作過勞檢測等)，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 113 年度本府員工協助方案期末報告及 114 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. 組織管理(工作)面：調查結果顯示，主管人員認為「管理制度」及「重大危機事件或高關懷個案處理」需求較高，將規劃相關訓練課程；另「工作壓力調適」方面，非主管人員之需求顯著高於主管人員，且身心障礙者服務需求高於非身心障礙者，將納入規劃提供工作紓壓相關系列課程。

2. 生活面：

(1) 法律諮詢服務方面：調查結果顯示同仁在「生活法律」需求最高，將規劃辦理相關訓練。

(2) 財務規劃服務方面：調查結果顯示同仁在「理財觀念建立及投資規劃」和「退休投資及財務規劃」需求程度最高，將統整辦理相關訓練，並考量女性在「理財觀念建立及投資規劃」服務需求高於男性，主管人員在「退休投資及財務規劃」服務需求高於非主管，將依需求調整調訓比例。

3. 健康面：

(1) 心理健康服務方面：調查結果顯示同仁在「職場心理困擾」需求最高、「自我照顧」次之，且「職場心理困擾」之主管人員之需求高於非主管人員，而身心障礙者的「自我照顧」需求高於非身心障礙者，將規劃紓壓及心靈成長系列課程適度薦派人員參訓，另定期提供心情溫度計及工作過勞檢測服務，以發掘高風險族群及主動聯繫當事人，提供轉介相關資訊及服務

(2) 醫療保健服務方面：調查結果顯示同仁在「飲食健康」需求最高，其次為「運動保健」需求服務，將依同仁各階段的健康資訊與服務優先規劃辦理相關講座。

(3) 辦理健康促進服務方面：為提供符合機關組織特性、同仁需求及資源充分運用，本年度持續邀集各鄉鎮市公所共同推動員工協助方案，採取區域性策略聯盟方式推動健康促進作為，如冥想與正念課程、藝術創作與表達(手工藝、創意寫作等)、自我身體療癒(按摩舒緩肌肉緊張)，幫助同仁有效減壓、提升身心舒適度和工作效率。

(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/一卡通、海報、EAP 專欄及宣導品等媒介，請人事夥伴透過多元方式宣導(如：廣播、會議、email、

研習、線上通訊軟體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 專業訓練及宣導：

(一) 辦理 EAP 推動及宣導：

為多元宣導及推廣 EAP 服務資訊，請所屬人事人員每年宣導 4 場次 EAP 相關資訊(如：聯繫管道、服務內容、研習資訊…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) 辦理各類同仁需求訓練方案：

為強化各類人員提升服務思維、創新設計、數位技能、強化職場關鍵培力等發展潛能及工作調適舒緩自我壓力課程，透過創意工作坊(設計或數位工具運用)、紓壓工作坊(恢復精力以提升專注力和工作表現)、團隊合作或競賽(遊戲化元素激發思考或提交自己的創意項目)等，透過一系列同仁需求自我發展課程、專題演講及專業職能訓練，精進個人提升工作技能需求，增進組織績效。

八、 主動挖掘組織或同仁之需求與困境

為主動發掘組織或同仁之需求與困境，及早發現問題並因應，透過員工協助個案事件轉介流程進行關懷協助，並由專業諮詢機構介入與後續追蹤等機制，提升組織效能和營造友善的工作環境。

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

當事人個人(團體)需要申請 EAP 服務

當事人可透過專線或電子郵件與
宇聯管理顧問公司直接聯繫

專線：(02)298-63099、

0800-025985

E-mail：

changhuaeap@gmail.com

當事人可透過 LINE
一對一線上諮詢方式與宇聯管理顧問
公司聯繫



員工協助方案
(EAP)專屬網站線
上申請(網址：
<https://sites.google.com/view/changhuaeap>)

當事人與人事處
企劃科 EAP 窗口
(753-1412) 直接
聯繫或透過主
管、關懷員及人
事人員轉介

宇聯管理顧問將透過電話、E-mail、LINE 與申請者進行初步晤談

(電話諮詢：每星期一至五 上午 9 時至晚上 9 時)

(E-mail：諮詢人員收到信件後預計 1~3 個工作日內回覆)

依初步晤談結果安排專業心理師並約定一對一諮詢面談時間與地點
(以下地點擇一：1.縣府會議室；2.四季心心理諮商所)

當事人與專業人員進行諮詢

- 1.對當事人採保密措施，由心理師以代號填寫諮商紀錄並密件存檔。
- 2.每次諮商時間為 1 小時，可向機關(學校)申請公假前往。

是否續談

是

否

- 1.由心理諮商師評估是否確有續談必要
- 2.經評估確需續談由本處另案簽請申請

完整服務紀錄密件存檔

結案

彰化縣政府 EAP 個別諮詢-服務申請表

申請人姓名		服務單位	
電 話		電子信箱	
諮詢地點	☐ 彰化縣政府會議室 ☐ 四季心心理諮商所：彰化縣員林市浮圳路二段 470 號。 ☐ 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	☐ 心理諮詢 ☐ 工作諮詢 ☐ 管理諮詢 ☐ 醫療諮詢 ☐ 法律諮詢 ☐ 理財諮詢 ☐ 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。 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 0800-025985；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。 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	☐ 無。 ☐ 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。 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 0800-025985 ； 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。 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以每年 6 次免費諮詢(商)服務為原則。
- 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、線上或面談諮詢、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、兒童及少年福利與權益保障法、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 或 0800-025985。
- 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。

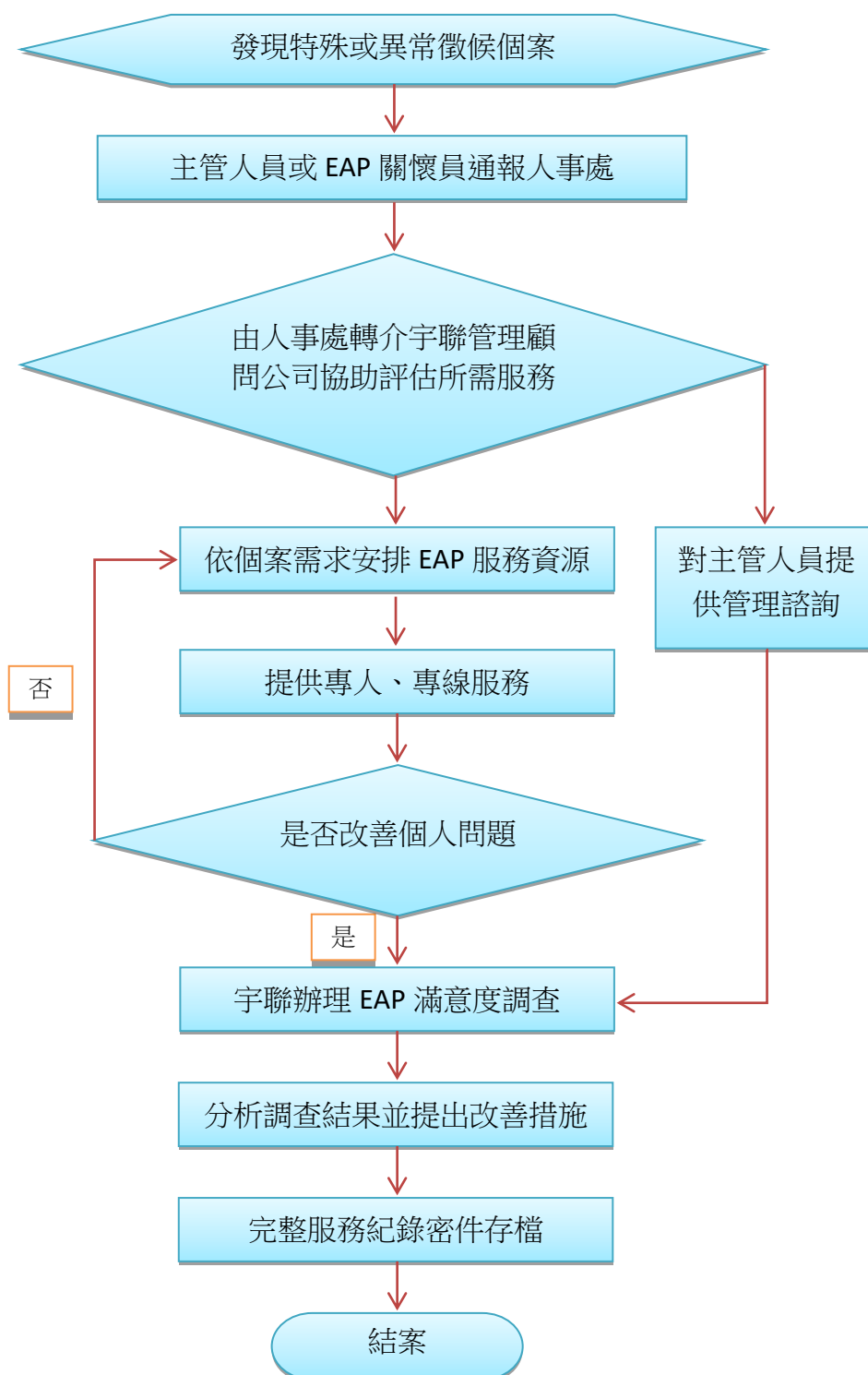
☐ (請勾選) 我已詳細閱讀本 EAP 員工諮詢服務授權同意書，並且對於閱讀後不瞭解的部份也已經詢問清楚。我完全同意上述所列條款規定，並瞭解相關之權利義務。

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



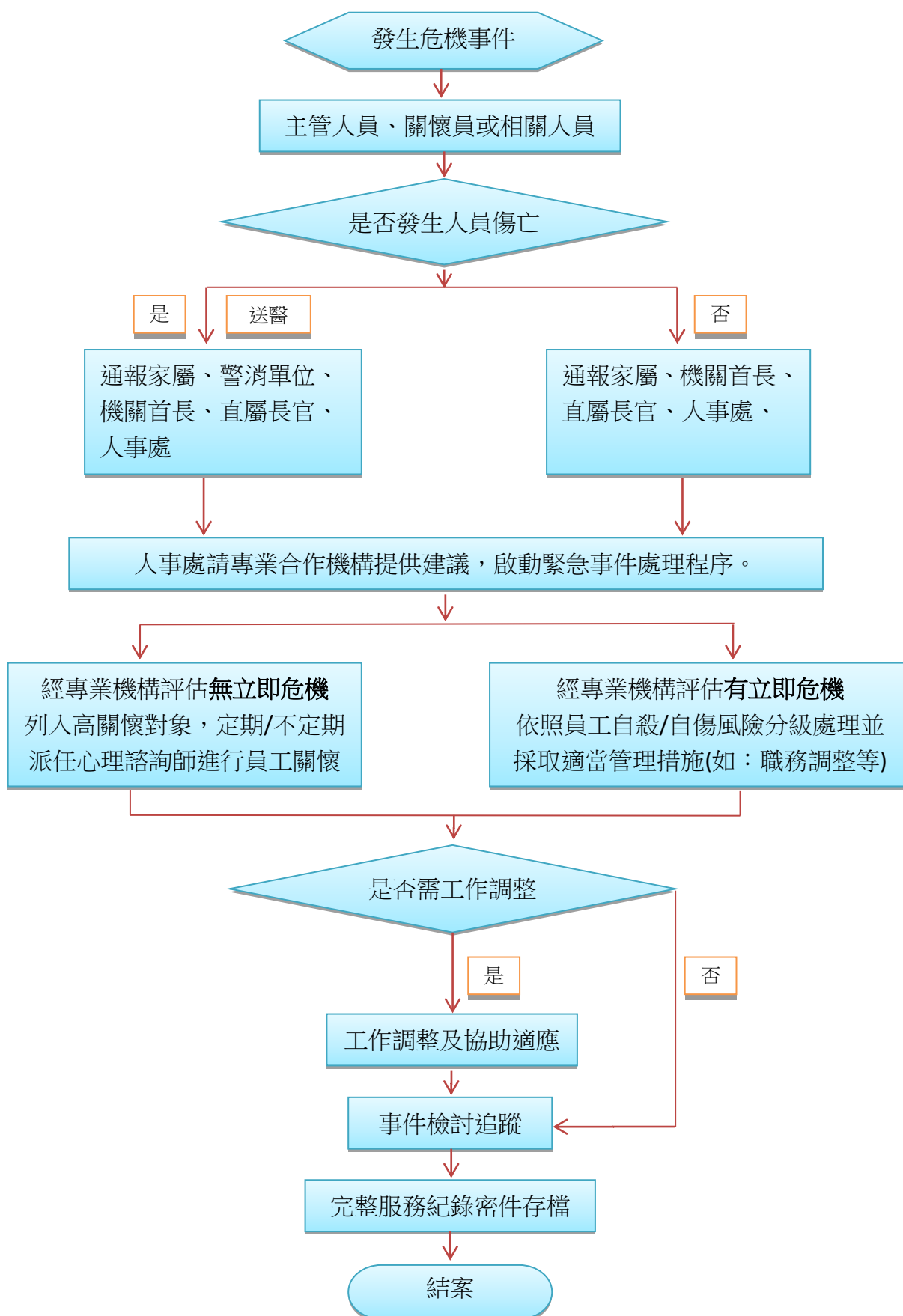
彰化縣政府主管人員(關懷員)轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表

◎轉介日期：_____年_____月_____日

聯絡資訊	姓名	電話
主管人員/ 關懷員		
同仁		
一、同仁工作績效行為或須協助議題描述		
二、影響同仁該行為/議題的可能原因（含工作及個人）		
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@gmail.com 並電洽 04-7531412。

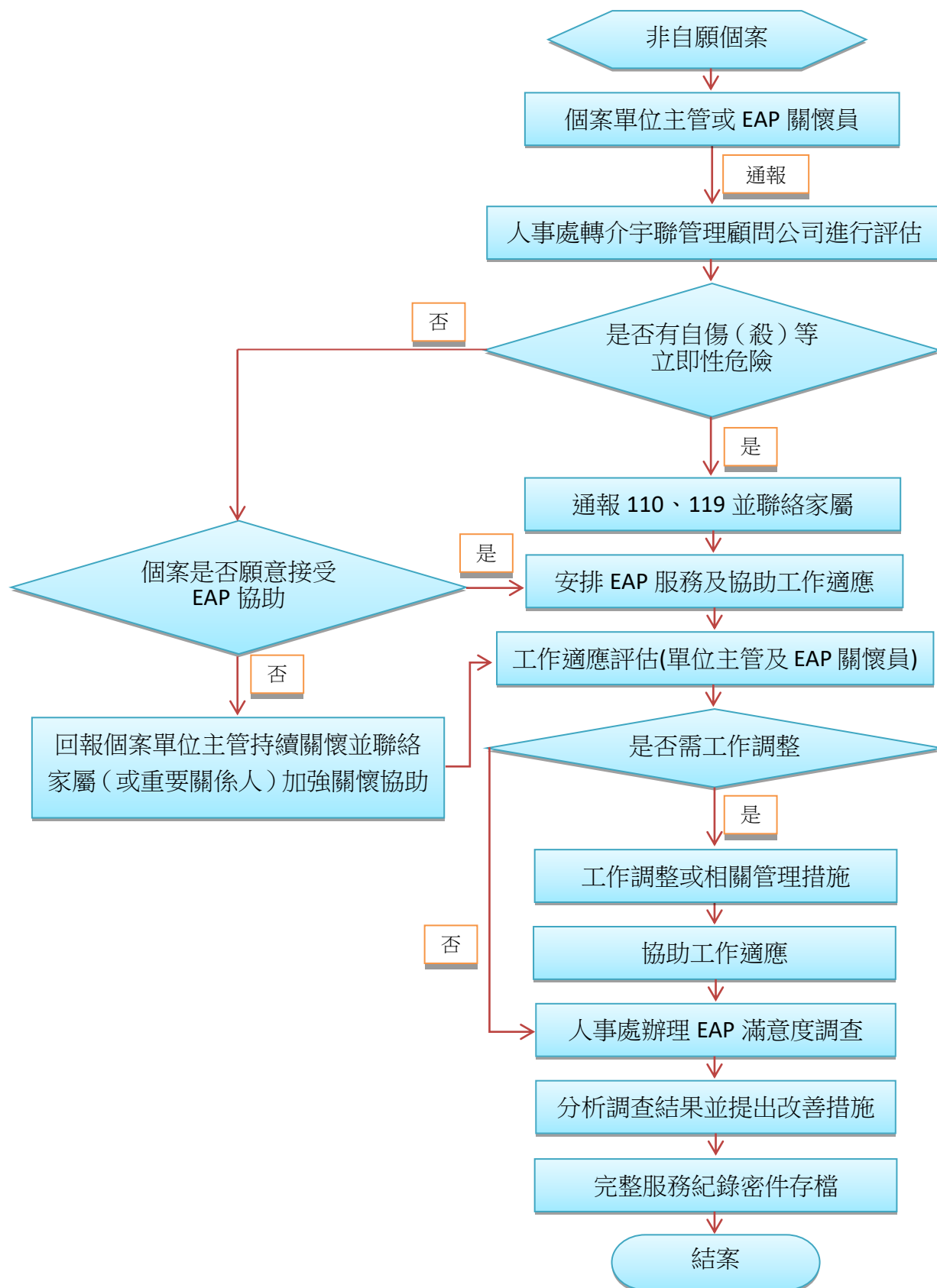
彰化縣政府危機個案處理流程



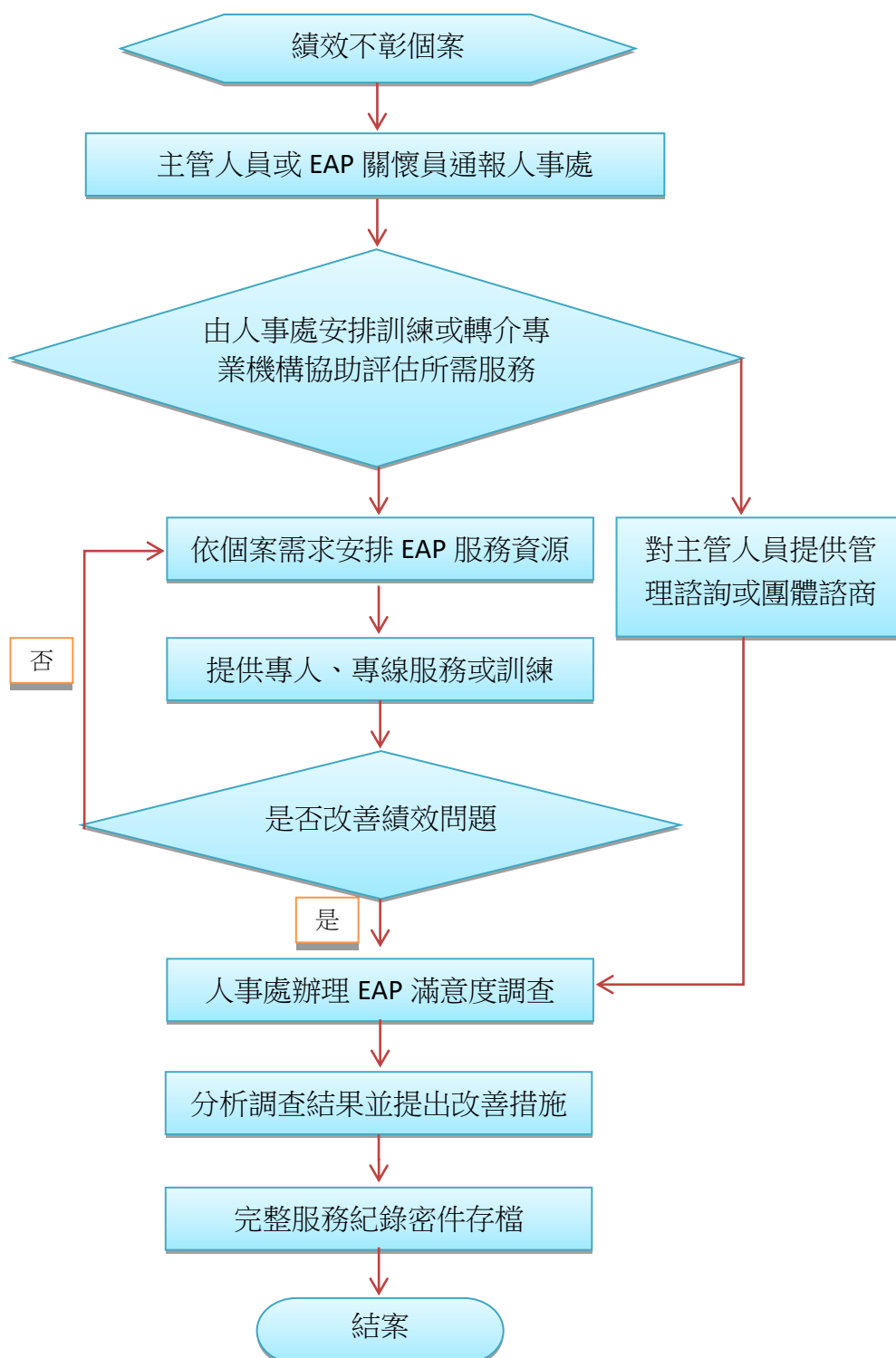
彰化縣政府所屬各機關學校危機個案事件通報單

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	☐ A. 特殊差勤需求(例如請事病假較往常頻繁)。 ☐ B. 加班時數過高(單月超過 60 小時或單日超過 12 小時者，但扣除各機關專案核准延長辦公時數情事)。 ☐ C. 工作需要專人從旁協助。 ☐ D. EAP 溫馨小站之「心情溫度計」或「工作過勞檢測」結果，需諮詢輔導。 ☐ E. 個人/家庭出現重大變故，造成身心狀態不穩定。 ☐ F. 機關重大危機事件(例如自傷、傷害他人)。 ☐ G. 其他：	
	事件描述		
初步處理情形			
通報程序及資訊	請單位主管或各機關學校人事人員於緊急事件發生時，逕行聯繫縣府合作專業機構，並以電子郵件或傳真方式回傳此通報單予人事處(請以電話確認本處 EAP 承辦人收悉)，謝謝！ 電子郵件：changhuaeap@gmail.com 傳真電話：(04)722-9145 聯絡電話：(04)753-1412 承辦窗口：彰化縣政府人事處企劃科		
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。		

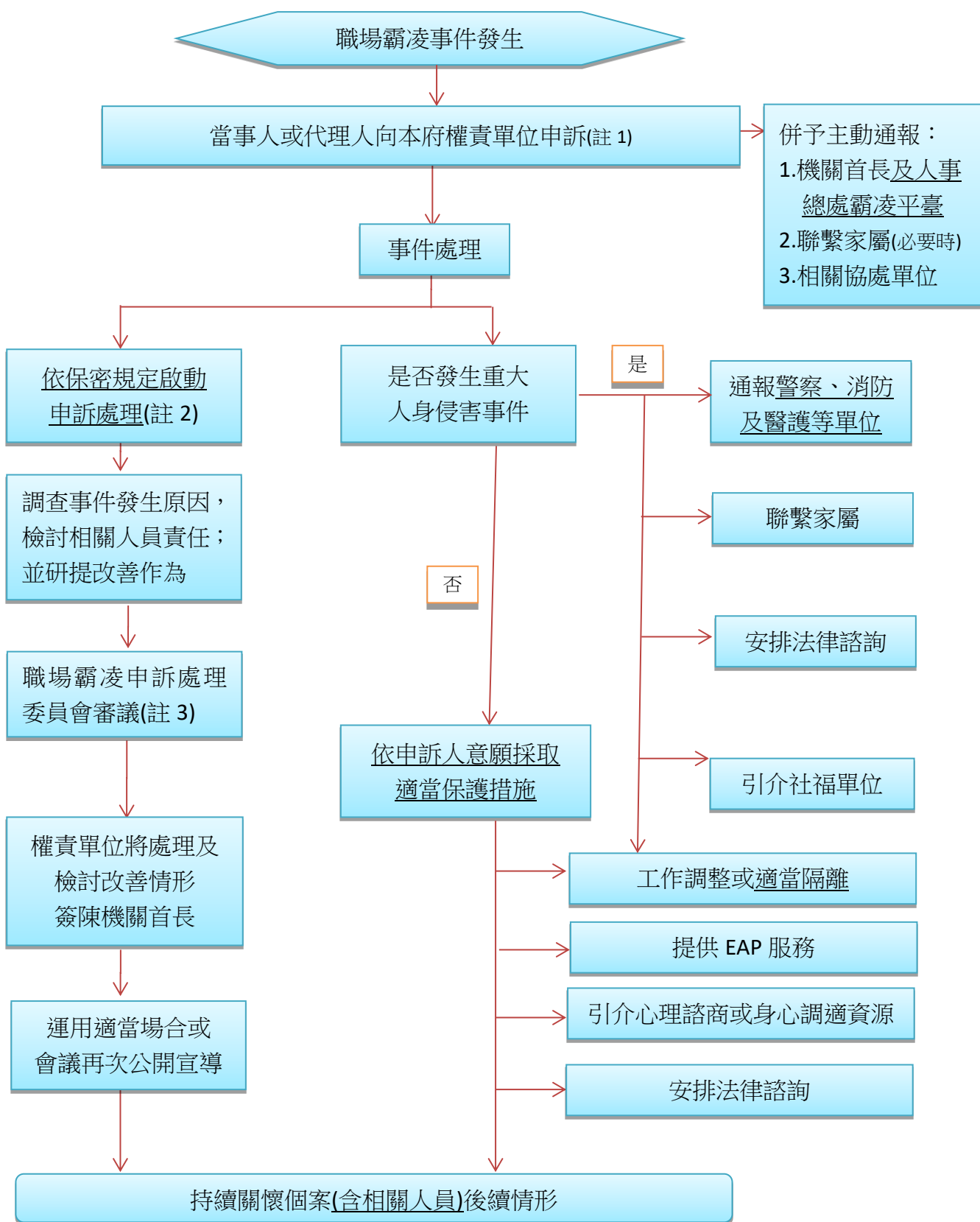
彰化縣政府非自願個案處理流程



彰化縣政府績效不彰員工處理流程



彰化縣政府職場霸凌處理流程



註 1：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)：

➤人事處：負責公務人員、約聘僱人員及臨時約僱人員申訴案。

1. 專線電話：04-7531433

2. 傳真：04-7229145

3. 電子信箱：A1433@email.chcg.gov.tw

➤行政處：負責技工、工友、駕駛及約用人員申訴案。

1. 專線電話：04-7531053

2. 傳真：04-7222422。

3. 電子信箱：A1053@email.chcg.gov.tw

➤地政處：負責測量助理申訴案。

1. 專線電話：04-7531575

2. 傳真：04-7290050。

3. 電子信箱：Land@email.chcg.gov.tw

●本府所屬機關學校首長涉及職場霸凌事件應由具指導監督權限之業務管理單位受理申訴事宜，茲依各該管轄權責分列如下：

➤人事處：受理本府所屬一級機關申訴案。

➤民政處：受理本縣戶政事務所及本縣鄉鎮市公所申訴案。

➤地政處：受理本縣地政事務所申訴案。

➤農業處：受理本縣動物防疫所申訴案。

➤教育處：受理本縣各級學校、家庭教育中心、教育網路中心及體育發展中心申訴案。

➤其餘逕由上級管轄機關受理所屬機關申訴案(例如：本縣衛生局受理本縣衛生所申訴案)

註 2：權責單位處理申訴事件時，應負責召集職場霸凌申訴處理委員會，並簽請主任委員指派 3 人以上相關人員組成調查小組進行調查；必要時，調查小組成員得外聘具相關學識經驗之學者專家擔任。

註 3：申訴案件應自收受申訴書之次日起 1 個月內結案；必要時，得經機關首長同意後延長 1 個月，以 1 次為限，並應通知當事人。

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

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

《請翻至背面繼續作答》

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

領有身心障礙相關證明：☐是 ☐否

年齡：☐30 歲以下 ☐31 至 40 歲 ☐41 至 50 歲 ☐51 至 60 歲 ☐61 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。	EAP 專線：(02)298-63099 0800-025985(市話免付費) EAP (LINE) 1 對 1 線上諮詢:  EAP 專屬信箱 changhuaeap@gmail.com world.wide.union2@gmail.com EAP 人事處窗口：(04)7531412 彰化縣政府 EAP 員工協助方案溫馨小站： https://sites.google.com/view/changhuaeap-我要預約
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、其他服務資源：

服務資源	服務內容	提供服務機關 (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、職場性騷擾(或霸凌)等	彰化縣政府 (人事處)	1.幸福協談室(個人諮詢)： (1)時間：每月第 3 週星期一 (共 3 個時段，每次一小時)，每月 3 個名額。 (2)地點：本府 7 樓第三會議室 (3)電話：(04)7531415(黃小姐) 2.團體諮詢服務： 採預約制，請洽人事處 EAP 行政窗口(04-7531412)。
	提供個人心理諮詢服務	彰化縣社區 心理衛生中心	1.服務專線：(04) 7127839 2.電子郵件：mtc@mail.chshb.gov.tw 3.地址：彰化市中山路二段 162 號 2 樓 4.網址：https://center.nccu.idv.tw/ 5.服務內容 (1)自殺防治安心專線：1925 (24 小時心理與醫療電話諮詢) (2)心理諮商諮詢(預約)及轉介服務、自殺個案通報及關懷輔導、心理健康促進、心理衛生資訊提供
	包含心理、法律、組織、管理等面向	彰化縣 生命線協會	1.電話：1995(全國通用簡撥電話)、(04)7269995、(04)7241125 2.時間：每日 8：00~22：00 3.面談：週一~週五上午 9：00~12：00，下午 14:00~17:00，請事先預約。 4.電子郵件：life1995@ms43.hinet.net 5.地址：彰化市中華路 338 號
	提供教師因工作適應、輔導與管教學生、親師溝通、生涯規劃、壓力調適、人際關係、情緒管理等議題而產生心理困擾之專業諮詢服務	彰化縣立高級中等以下學校教師 諮商輔導支持服務專區	1. 服務專線: (1) 本府教育處: (04)7531827 (2) 彰師大諮商及潛能發展中心: (04)7289258(可留言) 2. 網站: https://sites.google.com/chc.edu.tw/tps
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	諮詢專線：(04)725-6652
		彰化秀傳紀念醫院	諮詢專線：0800-070-088
		衛生福利部「健康促進」專區	網站：https://www.mohw.gov.tw/cp-189-210-1.html
		衛生福利部國民健康署「健康九	1.網站：https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz 2.服務內容：提供飲食行為測量、壓力指數測量、尼

服務資源	服務內容	提供服務機關 (單位)	服務資訊
		九」-來健檢專區	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： https://isports.sa.gov.tw/Index.aspx 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。
健康諮詢	健康 99 健檢專案等相關資訊。	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： https://www.dgpa.gov.tw/eserver/index?mid=437 2.服務內容：提供健康 99 健檢專案、特約院所、健檢相關規定。
財務諮詢	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：撥打 0800-476969 轉 9 (話務中心)。 2.納稅者權利保護事項線上申請網址： https://reurl.cc/26NQMv
	提供即時稅務新知及地方稅務個別諮詢服務。		1.網址： https://zh-tw.facebook.com/ChangTax/ 2.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)。 3.服務範圍：地方稅稅務諮詢 (Messenger)。
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	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。 2. 網站： https://care.nccu.idv.tw/
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。	彰化縣北區居家托育服務中心	1.服務專線：(04)7622281。 2.地址：彰化市辭修路 570 號。

服務資源	服務內容	提供服務機關 (單位)	服務資訊	
		彰化縣南區居家 托育服務中心	1.服務專線：(04)8376795。 2.地址：員林市林森路 231 巷 8 號。	
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。	彰化縣政府 (行政處)	1. 服務專線： (1) 消費者服務中心：(04)7531180。 (2) 行政處法制科：(04)7531777。 (3) 消費者服務專線：(04)7531174、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
			每週一 晚上 6：00~8：00 【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
			平日臨櫃及遠端視訊免費法律諮詢服務	
			時間	地點
			每週一、三 上午 9:00~11:30 【備註】 1.不含國定假日。 2.以 15 人為上限。	本縣各戶政事務所 本縣地方稅務局員林分 局、北斗分局 (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
			每週六 上午 9:00~11:30 【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、員林戶政 事務所、和美戶政事務所、 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、田中戶政事務所(含本府一樓 「消費者服務中心」臨櫃)。
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：https://sites.google.com/view/chcis 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。 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)。	

服務資源	服務內容	提供服務機關 (單位)	服務資訊
	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： https://www.hpa.gov.tw/Pages/List.aspx?nodeid=315 2.諮詢時間：週一至週五每日上午 8 時至晚上 6 時，週六上午 9 時至下午 1 時(國定假日除外) 3.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。 4.LINE@ (ID: @mammy870870)
	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	彰化縣慢性病共同照護網站： https://chronic.chshb.gov.tw/
	職場性騷擾防治專區	勞動部	1.職場性騷擾防治專屬網站： https://eeweb.mol.gov.tw/genderZone/harassment.html 2.性騷擾防治相關宣導資訊： (1) 防治職場性騷擾，申訴處理難不倒-1 (2) 防治職場性騷擾，申訴途徑難不倒-2 (3) 齊視不歧視，職場好共識 (4) 父母育兒好 Fun 心，友善職場真貼心
	職場霸凌防治專區	彰化縣政府/ 行政院人事行政總處	1. 職場霸凌防治專區 https://personnel.chcg.gov.tw/07other/other01_list.aspx?topsn=7564 2. 職場霸凌案件通報平臺 https://reurl.cc/r3oEOE