

# 交通部民用航空局推動員工協助方案實施計畫

103 年 7 月 3 日人字第 1035005510 號函訂定

105 年 4 月 29 日人字第 1055007530 號函修訂

106 年 4 月 5 日人字第 1065007296 號函修訂

106 年 9 月 1 日人字第 1065020249 號函修訂

107 年 5 月 22 日人字第 1075011784 號函訂

## 壹、依據

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」及交通部 107 年 1 月 2 日交人字第 10650182231 號函修正「交通部推動員工協助方案實施計畫」。

## 貳、目標

- 一、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，使其以健康的身心投入工作營，以提升工作士氣及服務效能。
- 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

本局全體現職員工（含編制內職員、約聘僱人員、工友、技工、駕駛及臨時人員等）。

## 肆、辦理單位

- 一、本局由人事室規劃辦理本局員工協助方案及服務措施。
- 二、本局組成關懷服務小組，由主任秘書擔任召集人、人事室主任擔任執行秘書、人事室承辦人擔任幹事；本局各單位推薦 1 人（15 人以上單位推薦 2 人，其中 1 人應為主管）擔任關懷服務小組成員，俾適時協助解決或及時反映同仁所遭遇之各項適應問題。
- 三、本局所屬機關應建立員工協助措施，以推動員工協助方案各項業務。

## 伍、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向，以涵蓋個人、組織及管理層次，藉由提供多元且完善之協助措施，提升同仁身心健康。各面向內容如次：

### 一、個人層次：

- （一）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（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：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
- (二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

陸、辦理方式

- 一、瞭解同仁及組織需求：為提供更符合本局同仁需求之服務項目，每年度以不記名方式辦理服務需求調查、各項訓練課程及諮詢滿意度調查，瞭解同仁及組織需求，俾作為推動員工協助方案工作重點之參考依據。

二、規劃方案：

- (一)擬訂年度推動計畫：依據上一年辦理情形及服務項目需求問卷調查、各項訓練課程及諮詢滿意度調查結果擬訂當年度推動計畫，相關訓練納入本局各年度訓練計劃辦理。
- (二)建立標準作業流程：
  - 1、一般諮詢服務流程（如附件 1）：本局同仁如有需求，可逕向委外專業機構申請個人諮詢服務，或透過本局人事室協助轉介（諮詢預約表如附件 2、諮詢同意書如附件 3、諮詢滿意度調查表如附件 4）。
  - 2、危機事件處理流程（如附件 5）：
    - (1)當本局發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人（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，服務單通報人事室後（通報單如附件 6），由人事室通報機關首長並啟動「員工協助方案危機事件專案

小組」。

(2)危機事件專案小組為一常設單位，由主任秘書擔任小組召集人，邀集有關單位主管（人事室、主計室、政風室、秘書室、公共關係室及案發單位等）會同處理。

(3)依據個案危急程度採取各種因應措施：

A. 現場緊急處理：判定是否有人員傷亡，視需求緊急送醫救護並聯絡轄區警方到場協助。

B. 通報：案發單位視情節輕重，通報本局主任秘書以上人員、相關單位或聯繫當事人家屬。

(4)由專案小組瞭解事件發生情形，初步評估並判定個案需要何種協助：

A. 視需要安排心理諮商協談、法律諮詢或門診治療。

B. 臨時性之工作調配或其他管理措施。

C. 引介身心調適資源或社福單位，提供必要協助。

(5)善後處理及事件檢討追蹤，並建立完整處理紀錄（紀錄表如附件 7）。

3、非自願個案處理流程（如附件 8）：

(1)當本局員工因身、心理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，服務單位應依本流程通報並洽政風室及人事室協助，初步評估判斷個案是否具有攻擊性。

(2)無立即性危險者，進一步詢問當事人接受諮商意願，當事人如願意接受諮商，即依諮商流程辦理；當事人如不願意接受諮商，通報直屬主管、重要關係人或相關單位加強關懷協助，並採取適當的管理措施或工作調整等方式辦理。

(3)有立即性危險者，視個案情況會同警消單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並持續追蹤。

三、提供多元諮詢服務：委外專業機構提供本局員工專業諮詢服務，諮詢類別包含心理、精神醫療、法律、理財及管理面向，諮詢方式可分為電話諮詢及面談晤談等方式，服務內容如下：

(一)第一階段電話諮詢：本局員工可直接撥打免付費諮詢專線，諮詢時間為週一至週五（國定例假日除外），上午 9 時至下午 6 時，進行初步晤談，並進行問題初步瞭解與評估，並視實際需要安排第二階段諮詢預約。

(二)第二階段個別面談或電話諮詢：依本局員工需求，由委外專業機構個案管理師協助安排與諮詢顧問進行面對面晤談或電話諮詢服務，並約定面談時間、地點（可安排於本局或委外專業機構之駐點場地）；諮詢顧問將協助員工處理在工作及生活上所面臨各類型議題，並適時提供相關政府機關及民間團體之社會資源訊息，以供同仁進一步參考。

(三)服務使用次數：個人諮詢每次以 1 小時為原則，團體諮詢每次 2 小時為原則，每人每年可申請免費個別諮詢服務以 3 次（3 小時）為限，後續仍有諮詢需求得自費申請使用。

(四)同仁在上班時間於機關外接受諮詢服務，應依請假規則規定辦理請假事宜。

四、辦理本計畫宣導推廣活動：為使同仁瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升員工接受度及信任感，將透過下列方式進行宣導推廣：

(一)透過新進人員訓練介紹本計畫及聯繫窗口。

(二)結合差勤管理系統設定特定假別權益提醒之通知功能，當員工申請特定假別時（如婚假、喪假、病假、延長病假、娩假及公傷假），差勤管理系統除會主動發送該假別相關權益說明內容外，將一併發送本實施計畫。

(三)每年度辦理員工協助方案專題講座、相關訓練或利用各種集會，向同仁及主管宣導本實施計畫。

(四)每年將本實施計畫及年度計畫函送本局各組室，實施計畫另函知局屬各機關。

(五)將本實施計畫置於本局網站之人事智慧資本平台項下「員工協助方案」專區，供同仁參考運用。

(六)製作員工協助方案宣導品。

五、召開員工協助方案推動小組會議：為增進組織向心力，提供同仁更優質工作環境，每年召開員工協助方案推動小組會議，由主任秘書擔任召集人，邀集本局各單位關懷服務小組成員，就員工協助方案促進事項及各單位提案等議題進行討論，並列管追蹤決議事項辦理情形。

六、辦理專題演講及專業訓練：

(一)依年度訓練計畫，規劃辦理員工協助方案專題演講，內容涵蓋

工作面、生活面及健康面等主題，協助同仁解決各面向問題與因應方式。

(二)薦送本局及所屬機關承辦員工協助方案相關業務人員及主管參加專業領域研習，必要時，本局得自行規劃辦理。

(三)薦送本局及所屬機關主管人員參加外部訓練機構辦理之組織變革、績效管理、領導統御、團隊建立、面談技巧、心理諮商、危機處理相關課程，必要時，本局得自行規劃辦理。

#### 七、豐富員工協助方案輔助資源：

(一)提供身心健康相關資源：提供諮商輔導、身心健康書籍、影音光碟等相關資料，供同仁借閱，並透過每月發行之人事服務簡訊電子刊物，提供身、心健康等主題文章或網站。

(二)建置網站專區：於本局網站之人事智慧資本平台建置員工協助方案專區，提供本實施計畫、年度推動計畫、本局員工心理諮商輔導實施計畫、特約心理諮商師簡介，並蒐集相關資訊（如心理、醫療、法律及理財等），供同仁參考使用。

(三)重視員工身心健康，並置各項硬體設施，如員工紓壓室、員工協談室、哺乳室等。

#### 八、檢討與回饋：每年度實施本計畫辦理情形之滿意度及服務項目需求調查，作為規劃各年度員工協助方案辦理之參據。

柒、倫理責任：本局及委外專業機構辦理本實施計畫各項諮詢服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益。

一、同仁求助於本實施計畫之決定應出於個人自由意志。

二、本實施計畫各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

三、有關資料保存及調閱規定依「交通部民用航空局員工協助方案諮詢資料保存及調閱注意事項」辦理。

#### 柒、經費

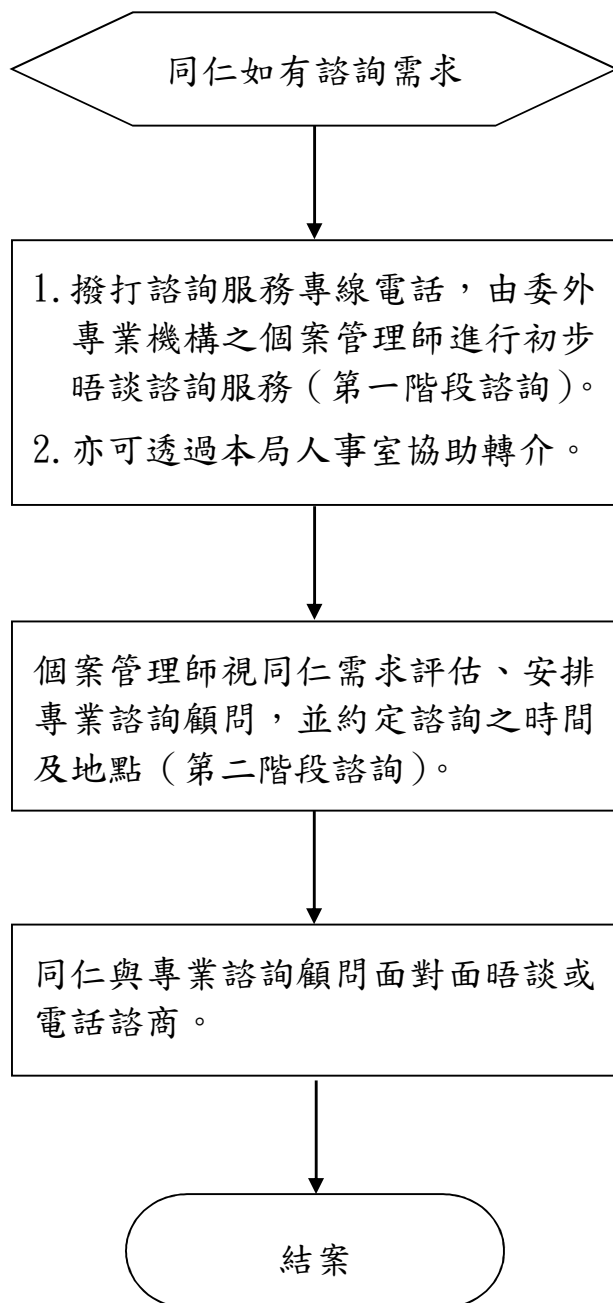
辦理本實施計畫所需經費，由本局及所屬機關相關預算項下支應。

#### 玖、其他事項

一、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之重要參據。

- 二、本局所屬機關得參照本實施計畫，自行訂定各機關之員工協助方案實施計畫或推動措施。
- 三、本實施計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

## 交通部民用航空局一般諮詢服務流程



## 交通部民用航空局諮詢服務表

檔案號碼：\_\_\_\_\_

## ※ 基本資料 ※

- ◎姓名：\_\_\_\_\_
- ◎單位別：\_\_\_\_\_
- ◎性別：☐男 ☐女    ◎聯絡電話：(分機)\_\_\_\_\_ (手機/家中電話)\_\_\_\_\_
- ◎年齡：\_\_\_\_\_歲    ◎電子郵件信箱：\_\_\_\_\_
- ◎職務別：☐主管 ☐非主管
- ◎身份別：☐簡任 ☐薦任 ☐委任 ☐聘僱人員 ☐工友、技工、駕駛
- ◎婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚 ☐其他    ◎子女數：☐無 ☐有 共 \_\_\_\_\_ 個
- 教育程度：☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐碩士 ☐博士 ☐其他 \_\_\_\_\_
- ◎工作年資：共 \_\_\_\_\_ 年 (在機關的工作年資)
- ◎推介方式：☐自行求助 ☐人事室 ☐單位主管 ☐家人 ☐其它 \_\_\_\_\_
- ◎資訊來源(自行求助者)：☐主管 ☐同事 ☐網站 ☐海報/文宣 ☐宣傳小卡(文宣品) ☐講座/宣導會 ☐其他
- ◎是否曾接受同仁諮詢之面談或電話服務：☐否 ☐是 最近一次接觸時間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_次

## ※ 諮詢服務 ※

※擬談問題：(若為多重問題，請依問題關切程度填入 1, 2, 3...)

- ☐生涯工作方面    ☐家庭親子    ☐人際關係方面(職場相關)    ☐人際關係方面(非職場相關)
- ☐感情議題    ☐情緒議題    ☐健康議題(生理疾病)    ☐精神疾病相關議題    ☐人格/認知識題
- ☐人生觀    ☐管理諮詢    ☐法律諮詢    ☐財務諮詢    ☐其他 \_\_\_\_\_

※希望接受服務方式：☐直接面談    ☐電話會談※晤談地點：☐機關內部場地 ☐新竹市生命線員工協助服務中心 EAPC 駐點場地 ☐北區 ☐中區 ☐南區

※擬談日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 星期\_\_\_\_ 或\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 星期\_\_\_\_

※擬談時間：(請依您時間的許可填寫兩個以上時段以利安排)

☐上午：\_\_\_\_或\_\_\_\_ ☐下午：\_\_\_\_或\_\_\_\_※擬談諮詢顧問：☐由員工協助服務中心或機關安排 ☐指定諮詢顧問為\_\_\_\_\_※希望連絡方式：☐電話 ☐電子郵件信箱

填寫人簽名：\_\_\_\_\_ 填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## ※ 限諮詢人員使用 ※

◎預約編號：\_\_\_\_\_ (非 EAPC 工作人員免填)

◎預約確認：☐可 ☐否 ☐取消 ☐更動 時間：\_\_\_\_\_

◎預定諮詢顧問：\_\_\_\_\_

◎追蹤情形：☐已追蹤(並了解其服務後之情形) ☐尚待追蹤 ☐一直連絡不上

個管師簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

(註：本表由委外專業機構個案管理師填寫。)



## 交通部民用航空局個別諮詢同意書

《請您在諮詢前詳細閱讀並同意遵守下列規定》

- 一、服務使用次數：不論您於委外專業諮詢機構或其他地點進行諮詢，每年合計可享 3 次免費由本局提供之諮詢服務。
- 二、心理測驗收費標準：若您額外需要接受心理測驗服務，則您可能需要支付心理測驗施測之相關費用。
- 三、諮詢時間：每一次您可擁有 60 分鐘的諮詢時間，60 分鐘以上 70 分鐘以內不另計次，超過 70 分鐘則以第二次面談計。
- 四、諮詢方式：您可選擇面談或電話諮詢服務。
- 五、保密原則：您會談的資料將全部以機密資料處理與保管，在未經您同意前，絕不會對外公開。**但有下列特殊情形時，將斟酌處理（將相關資料內容提供給司法單位參考）：**
  - （一）在您有危及自己及他人生命、自由、財產及安全的情況下。
  - （二）當您涉及法律責任時，如兒童福利法、少年福利法、優生保健法...等法律時。
- 六、轉介原則：在與諮詢顧問會談後，您可因您自己的需要或諮詢顧問的建議而要求轉介至其他機構或諮詢顧問。
- 七、服務管理：為確保諮詢服務的成效，在會談後將做服務的追蹤調查。  
☐我同意                      ☐我不同意  
服務的追蹤調查方式：☐電話：\_\_\_\_\_ ☐電子郵件：\_\_\_\_\_
- 八、取消會談：若您之後因故無法前來會談，請於會談前一天以電話聯絡相關之服務人員取消會談。
- 九、終止會談：您有權利終止諮詢或更換諮詢顧問，但請先告知機關或員工協助服務中心之服務人員。
- 十、傷害防治原則：您同意在接受諮詢服務期間，絕不採取任何自我傷害或傷害他人之行為。

本同意書我已詳細閱讀，對於不了解的部分也已詢問清楚。  
我完全同意上述所列之條款，並了解相關之權利。

來談者簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

諮詢顧問簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

（註：對於上述規範若有疑問或意見時，請向諮詢顧問或服務人員反映）

## 交通部民用航空局員工諮詢滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工協助服務方案更為完善，請協助完成本問卷，您的意見與回饋是我們追求更好的服務品質之重要參考。請將填妥之調查表直接放入信封袋內彌封後，轉交諮詢顧問。謝謝！

題目	選項
1.預約諮詢服務過程中，我滿意與我接洽的工作人員其服務態度。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
2.我滿意工作人員所提供的行政服務。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
3.我感受到_____諮詢顧問願意瞭解我的問題。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
4.我願意以開放的態度與諮詢顧問討論問題。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
5.經過這次諮詢，幫助我更瞭解自己目前的狀況。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
6.經過這次諮詢，我更清楚接下來自己可努力的方向。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
7.我願意試著付出行動，改善目前狀況。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
8.如有需要，我願意主動預約諮詢服務。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
9.如有需要，我願意再次接受 <u>本次</u> 諮詢顧問的服務。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
10.諮詢室環境讓我感到安心舒適。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意

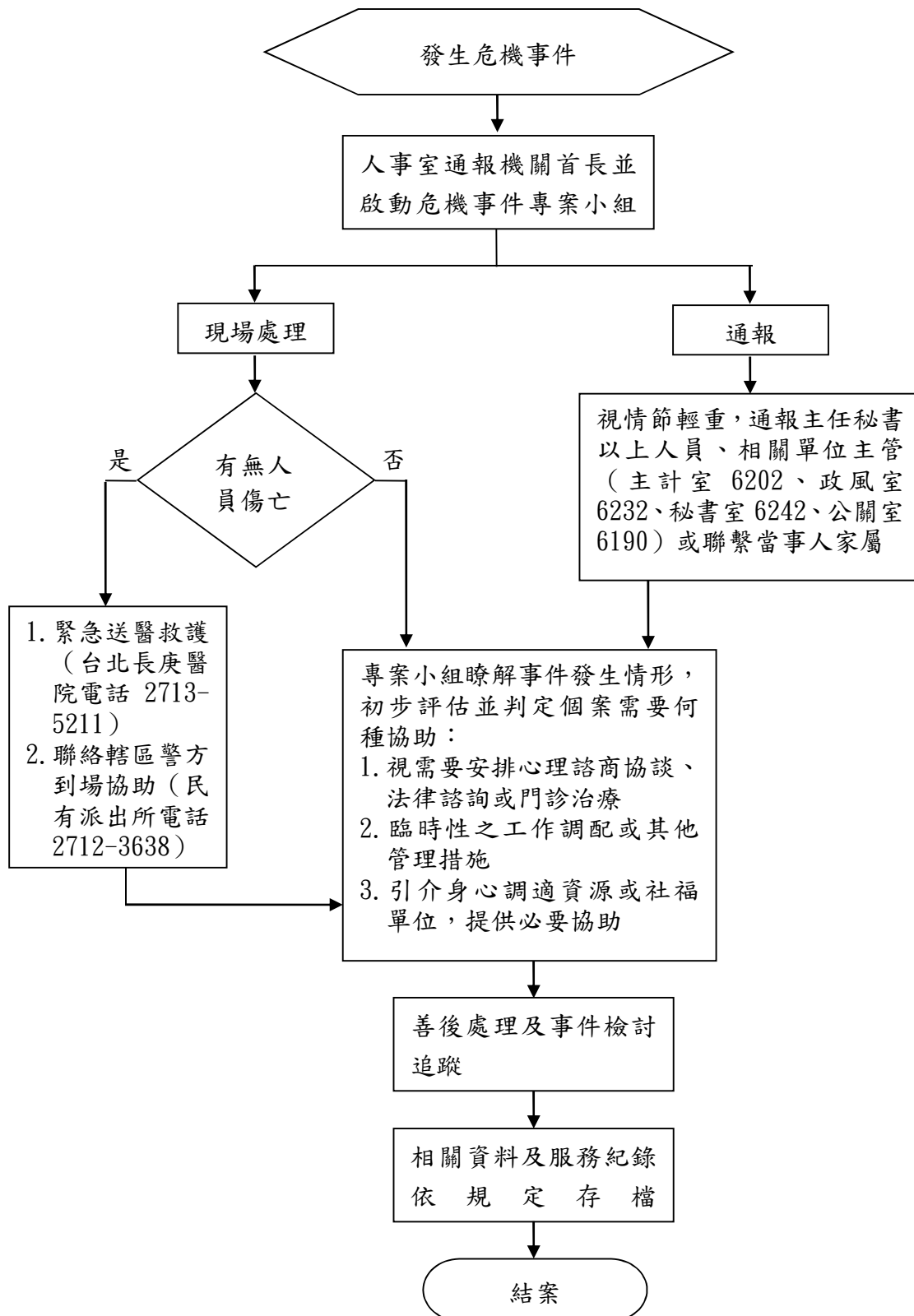
11.其他建議事項

※若您同意接受本局服務人員進一步的詢問與瞭解，請留下您的編號及聯絡方式，我們將盡快與您聯繫，以維護您自身的權益。

編號：\_\_\_\_\_ 填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

聯絡方式：\_\_\_\_\_

## 交通部民用航空局危機個案處理作業流程



## 交通部民用航空局危機個案事件通報單

<p>敬 陳</p> <p><input type="checkbox"/>局長</p> <p><input type="checkbox"/>副局長</p> <p><input type="checkbox"/>主任秘書</p> <p><input type="checkbox"/>主計室</p> <p><input type="checkbox"/>政風室</p> <p><input type="checkbox"/>秘書室</p> <p><input type="checkbox"/>公共關係室</p>	<p>通報時間</p>	<p>年      月      日      時      分</p>		
	<p>通報人員</p>	<p>單位：</p> <p>職稱：</p> <p>姓名：</p>		
	<p>電      話</p>		<p>傳 真</p>	
<p>發生時間</p>			<p>發生地點</p>	
<p>案      由</p>				
<p>案情摘要</p>				
<p>處理情形</p>				
<p>備      註</p>				

交通部民用航空局危機個案事件處理紀錄表

發生時間	
發生地點	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 其他_____
案情摘要	
處理措施	
檢討事項	

## 交通部民用航空局非自願個案處理作業流程

