

交通部民用航空局 114 年度員工協助方案推動計畫

114 年 4 月 14 日人字第 11450079381 號函訂定

壹、依據

- 一、本局及所屬機關推動員工協助方案實施計畫（以下簡稱實施計畫）。
- 二、本局 113 年度員工協助方案滿意度暨 114 年度服務需求調查。

貳、目標

- 一、為落實人性關懷，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，提升其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

本局及所屬機關（構）全體現職員工（含編制內職員、約聘僱人員、工友、技工、駕駛及約用人員等）。

肆、年度推動項目

面向	推動項目	內容	期程
一、計畫組織	(一)辦理 113 年度員工協助方案滿意度暨 114 年度服務需求調查	以不記名方式辦理年度滿意度及服務需求調查，依據調查結果調整相關教育訓練課程並作為規劃年度推動計畫之參據。	113 年 10 月至 12 月
	(二)訂定年度推動計畫	依據組織願景、績效面談、服務滿意度及需求調查分析報告等訂定年度推動計畫。	114 年 1 月至 4 月
	(三)召開員工協助方案推動小組會議	視業務需要，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。	114 年 1 月至 12 月

面向	推動項目	內容	期程
	(四)辦理員工協助方案工作圈活動	協助本局所屬機關(構)精進員工協助方案內涵，就重要議題定期討論交流。	114年1月至12月
	(五)建立關懷員支持網絡	為保持本局關懷員續航力，辦理關懷員聚會，並透過Line群組適時提供相關資訊，期以團體力的運用，建立支持網絡。	114年1月至12月
二、方案導入	(一)辦理員工協助方案推廣活動	<p>1、以多元管道(如電子郵件、人事服務簡訊、網站平臺、教育訓練場合、電子及紙本宣導卡等)推廣員工協助方案服務及其保密性宣導。</p> <p>2、差勤管理系統設定特定假別權益提醒之通知功能。</p> <p>3、將本實施計畫、本局委外員工協助方案身心關懷平臺網站及相關資源連結置於本局網站人事智慧資本平臺項下「員工協助方案」專區，供同仁參考運用。</p> <p>4、新進人員報到3日內，專人說明本局員工協助方案服務內涵，並提供宣導資料，俾利同仁瞭解使用。</p> <p>5、每季以電子郵件寄送員工協助方案電子報併同提供員工協助方案服務措施資料。</p>	114年1月至12月
	(二)辦理員工協助方案專業課程	<p>1、規劃辦理課程如下：</p> <p>(1)主管人員：「敏感度訓練」、「領導力訓練」等課程，以提升渠等辨識員工</p>	114年1月至12月

面向	推動項目	內容	期程
		<p>情緒及行為異常徵兆之敏感度及特殊狀況處理之應變能力。</p> <p>(2)關懷員、員工協助方案承辦人員:規劃關懷員與承辦人員角色與敏感度或關懷與溝通技巧等面向之訓練課程。</p> <p>2、為達訓練資源共享及整合，將請所屬機關(構)辦理員工協助方案專業課程時，視訓練資源容納情形分享名額予本局及所屬機關(構)參加(採實體或視訊皆可)，以增進各機關(構)間相互交流學習。</p>	
	(三)辦理績效面談	藉由平時考核之績效面談，主管與同仁互動交流，共同釐清問題及提出解決方案，並視同仁需求由人事室提供後續輔助措施，如：一對一個人教練、個人心理評量、個人心理諮商。	114 年 5 月及 9 月
	(四)主動導入協助措施機制	請各單位主管評估提供需強化工作績效人員或具發展性之人員名單，導入員工協助方案之「管理諮詢」、「個人教練」、「團體諮詢」或「專題課程」等協助措施。	114 年 1 月至 12 月
三、服務提供	(一)提供多元「個人諮詢」、「團體諮詢」及「攜伴共同	委託外部合法機構(宇聯管理顧問有限公司)，設置 0800-025985 專屬免付費電話及電子信箱(world.wide.union1@gmail.co	114 年 1 月至 12 月

面向	推動項目	內容	期程
	諮詢」服務	m)，由專業人員提供心理、法律、理財、醫療、管理、工作等面向諮詢服務。	
	(二)利用多元管道提供員工協助方案資訊服務	透過人事服務簡訊、每季電子報等方式，提供有關員工權益、人事法規修正、員工協助方案相關活動及身心健康領域新知等資訊，並以電子及紙本宣導卡提供本局委外諮詢服務相關訊息。	114 年 1 月至 12 月
	(三)提供個人教練諮詢	<p>1、為提升同仁工作績效，或激勵具發展潛能之員工，由特約教練專家以個別指導方式提供專屬職能訓練，引導行為產生改變，提升工作表現。</p> <p>2、規劃作法如下：</p> <p>(1)初任科長人員：由人事室主動安排個人教練諮詢輔導。</p> <p>(2)一般主管或同仁：可逕洽人事室特約教練進行諮詢輔導。</p> <p>(3)具發展性人員：由單位主管推薦富發展潛能且足資培育人員，以精進各項職能及探索未來擔任主管應扮演之角色，儲備擔任主管所需知能。</p> <p>(4)高關懷/高風險同仁：本局委託外部合法機構（宇聯管理顧問有限公司）辦理心理評量時，由心理諮商師發覺渠等同仁，並主動提供個人教練諮詢輔導。</p>	114 年 1 月至 12 月

面向	推動項目	內容	期程
	(四)辦理員工協助方案專題講座	辦理相關主題講座，規劃如下： 1、心理類：職場心理困擾與強化危機應對能力。 2、理財類：個人財務與退休生活規劃。 3、醫療類：運動保健。	114年5月 114年7月 114年7月
	(五)辦理成長團體課程	透過「手作紓壓」或「靜心舒眠」等主題課程，協助同仁及主管人員紓解工作壓力。	114年4月至5月
	(六)辦理員工身心健康照護方案	辦理以組室為單位之「員工心理評量」，透過職業性格評量(BCI)及壓力知覺檢測(HRV)，協助發現、面對、處理單位內部可能影響工作效能之相關問題，並發覺高關懷/高風險同仁，引介適當關懷措施。	114年1月至12月
	(七)協助同仁預先規劃退休生活並辦理退休關懷相關活動	1、提供客製化精算退休金服務，並製作退休相關資訊懶人包，協助同仁提早做好邁入退休生活之準備。 2、辦理退休關懷活動，使同仁退休後持續保持與本局情感交流，豐富退休生活。	114年1月至12月
	(八)提供身心障礙同仁友善措施	1、提供新進身心障礙同仁本局無障礙軟硬體設施等資訊，俾利同仁瞭解使用。 2、不定期以電郵提供身心障礙相關法規修正、權益促進措施，並透過宣導提升一般同仁對身心障礙同仁之認知及關懷意識，進而營造友善職	114年1月至12月

面向	推動項目	內容	期程
		場環境。	
	(九) 建構健康友善之職場環境, 提供員工免受霸凌及性騷擾之職場	<p>1、透過人事服務簡訊、網路平臺、教育訓練場合、局務會報等管道宣導職場霸凌、性騷擾防治及申訴管道相關訊息。</p> <p>2、提供主管職場反霸凌自我檢核表, 藉以預防成為潛在霸凌者並提升辨識和化解霸凌事件的能力。</p> <p>3、為使職場霸凌相關作業規定更臻完善, 規劃修正現行職場霸凌防治及調查相關規定, 以完善霸凌申訴處理及協助機制。</p> <p>4、將有關職場霸凌、性騷擾相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利等各項資源, 置於本局網站員工協助方案、職場霸凌、性騷擾專區, 供參考運用。另倘有職場霸凌等情事發生, 將主動提供相關資源, 並視當事人(申訴人)意願, 轉介本局委外專業機構諮詢服務。</p> <p>5、考量當事人(申訴人)之意願, 就相關人員採取適當之隔離措施(如業務內容調整、座位調動、一定行為之禁止、居家辦公等)。</p>	114 年 1 月至 12 月
	(十) 就各級人員職場霸凌及	依機關內不同人員辦理適性教育訓練:	預計辦理時間:

面向	推動項目	內容	期程
	性騷擾防治 職責重點辦 理教育訓練	<p>1、一般人員：強化同仁有關職場霸凌及性騷擾防治觀念、措施與申訴管道之宣導，以共同營造相互尊重之職場環境，並降低發生類此事件之可能性。</p> <p>2、主管人員：藉由敏感度訓練，提升主管情緒、人際、職場霸凌及性騷擾防治之敏感度訓練，以有效加強主管預防及應變實務能力。</p> <p>3、申訴事件處理人員：薦送參加相關實體、數位課程，增加處理申訴案件之專業性與敏感度。</p>	<p>1、114 年 5 月（性騷擾訓練）。</p> <p>2、114 年 6 月（職場霸凌訓練）。</p> <p>114 年 5 月</p> <p>114 年 1 月至 12 月</p>
	(十一)辦理各級 人員職能 強化訓練	<p>1、主管人員：辦理「敏感度訓練課程」及「領導、溝通管理講座」，並進行前測及後測，以利評估訓練成效。</p> <p>2、新進人員：辦理「新進人員專業核心能力系列課程講座」。</p> <p>3、主管及一般人員：由各組室依權責及業務推動需要，辦理各項專業職能訓練。</p>	<p>114 年 6 月</p> <p>114 年 4 月至 6 月</p> <p>114 年 1 月至 12 月</p>
	(十二)推動多層 過勞預警 關懷機制	<p>1、當月或連續數月加班時數超過 45 小時之人員：定期請單位主管採取關懷措施，並視同仁需求提供員工協助方案之必要協助或轉介。</p> <p>2、一般人員：每月提供「單位同仁加班情形一覽表」供單位主管參考，以適時關懷同仁</p>	<p>114 年 1 月至 12 月</p>

面向	推動項目	內容	期程
		加班狀況，並提醒同仁多加注意自身健康狀況，預防過勞情形發生。	
	(十三)提供員工一站式關懷服務	1、依據同仁個案需求，提供請假、保險、職務代理、退休及心理或健康諮詢服務之資訊及建議。 2、針對即將退休之同仁提供退休相關權益之資訊錦囊。	114 年 1 月至 12 月
	(十四)辦理員工文康活動	藉由輕鬆多元之活動，辦理員工自強活動或員工親子活動，增進同仁間之交流與互動，增進同仁身心靈之健康，並強化同仁對本局之向心力與認同感。	114 年 1 月至 12 月
	(十五)購置/精選多樣化輔助資源	購置康健、好心肝、好健康、張老師、親子天下、天下、遠見、商周、財訊、SMART 智富、月旦法學教室、Cheers 快樂工作人 Taipei Walker、TRAVELER LUXE 旅人誌、消費者報導等雜誌，及員工協助方案相關書籍及紓壓影音等資源供同仁借閱。	114 年 1 月至 12 月
	(十六)宣導地方社區服務資源及提供相關共享資訊	1、宣導地方社區心理衛生中心、健康服務中心或醫療院所等服務資源及提供相關共享資訊，加強對憂鬱症及自殺防治識能、壓力管理、早期自我覺察與求助、正向心理演練等主題之宣導，以提高員工之心理免疫力。 2、滾動更新員工協助方案社會	114 年 1 月至 12 月

面向	推動項目	內容	期程
		資源網絡地圖（含一覽表），提供心理、法律、理財、醫療保健、組織管理及托育托老等外部社會資源資訊，並將相關資訊公布於本局網站之員工協助方案專區。	
四、 成效 評估	(一)辦理各項 EAP 服務滿意度調查	辦理各項員工協助方案服務（含講座、活動等）及各類諮詢服務滿意度調查，並完成員工協助方案期末報告。	114 年 1 月至 12 月
	(二)辦理 114 年度員工協助方案滿意度暨 115 年度服務需求調查	以不記名方式辦理年度滿意度及服務需求調查，依據調查結果調整相關教育訓練課程並作為規劃年度推動計畫之參據。	114 年 10 月至 12 月
	(三)考核所屬機關（構）員工協助方案導入情形	將員工協助方案各面向實施重點納入對所屬機關（構）之年度人事業務績效考核項目。	114 年 1 月至 12 月

伍、經費

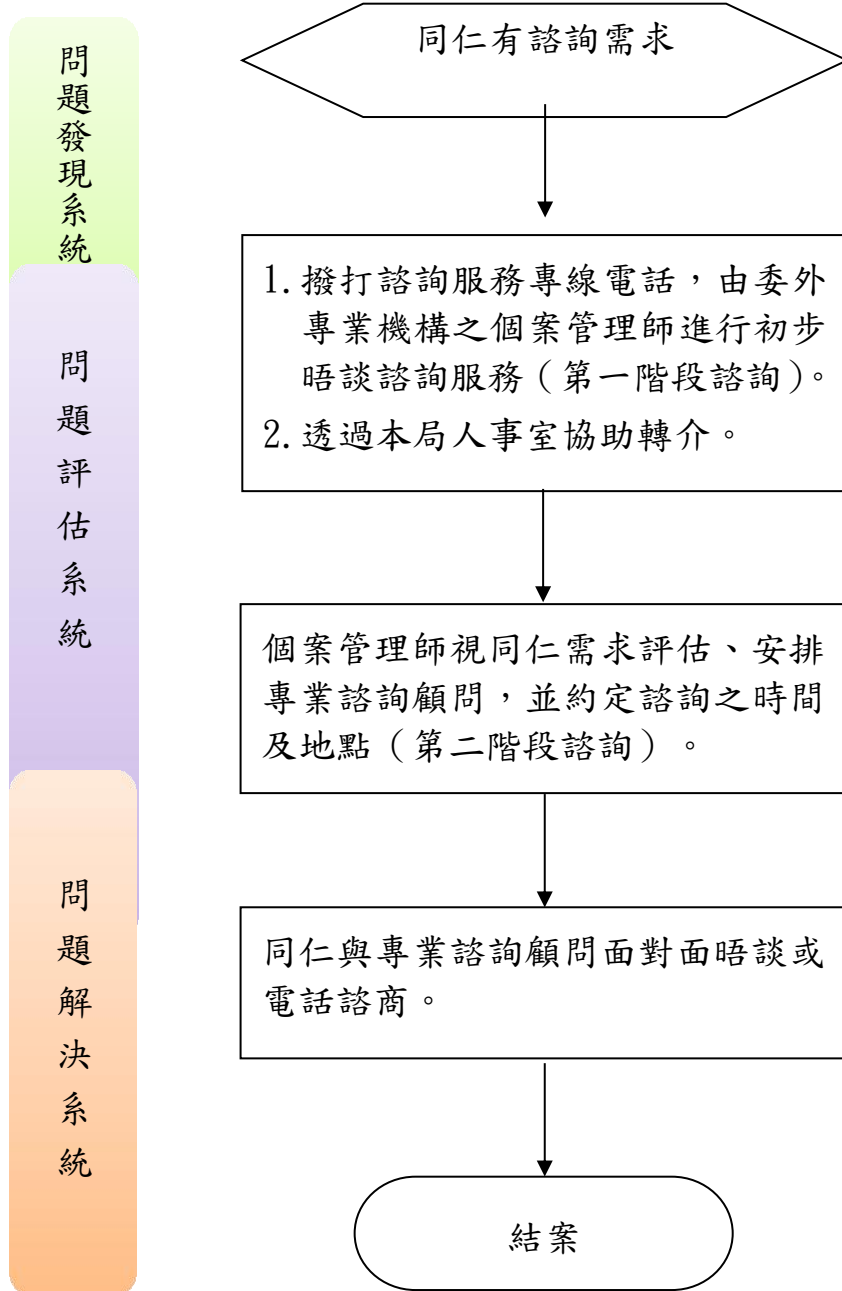
辦理本計畫所需經費，由本局相關經費項下支應。

陸、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

柒、附件

本局員工協助方案服務標準作業流程及相關表件。

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 ☐其他_____
- ◎聯絡電話：(分機)_____ (手機/住家電話)_____
- ◎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 ☐約用人員 ☐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 (在本機關的工作年資)
- ◎推介方式：☐自行求助 ☐人事室轉介 ☐單位主管轉介 ☐家人轉介 ☐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 EAP 員工諮詢服務 (面談或電話)：☐否 ☐是
- 最近一次接受 EAP 員工諮詢服務時間：____年____月____日，本年度累積 EAP 員工諮詢服務：____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/認知議題
- ☐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：☐本局諮商室 ☐委外專業機構駐點場地諮商室 ☐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：_____
- ◎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：不論您於本局諮商室或委外專業諮詢機構進行諮詢，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)
 1. 在您有危及自己及他人生命、自由、財產及安全的情況下。
 2. 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：對於上述辦法若有疑問或意見時，請向諮詢顧問或服務人員反應)

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：

為讓員工協助服務方案更為完善，懇請協助完成本問卷調查，您的意見與回饋是我們追求更好服務品質的重要參考；填寫完請直接放入信封袋內彌封後，並轉交給諮詢顧問。謝謝！

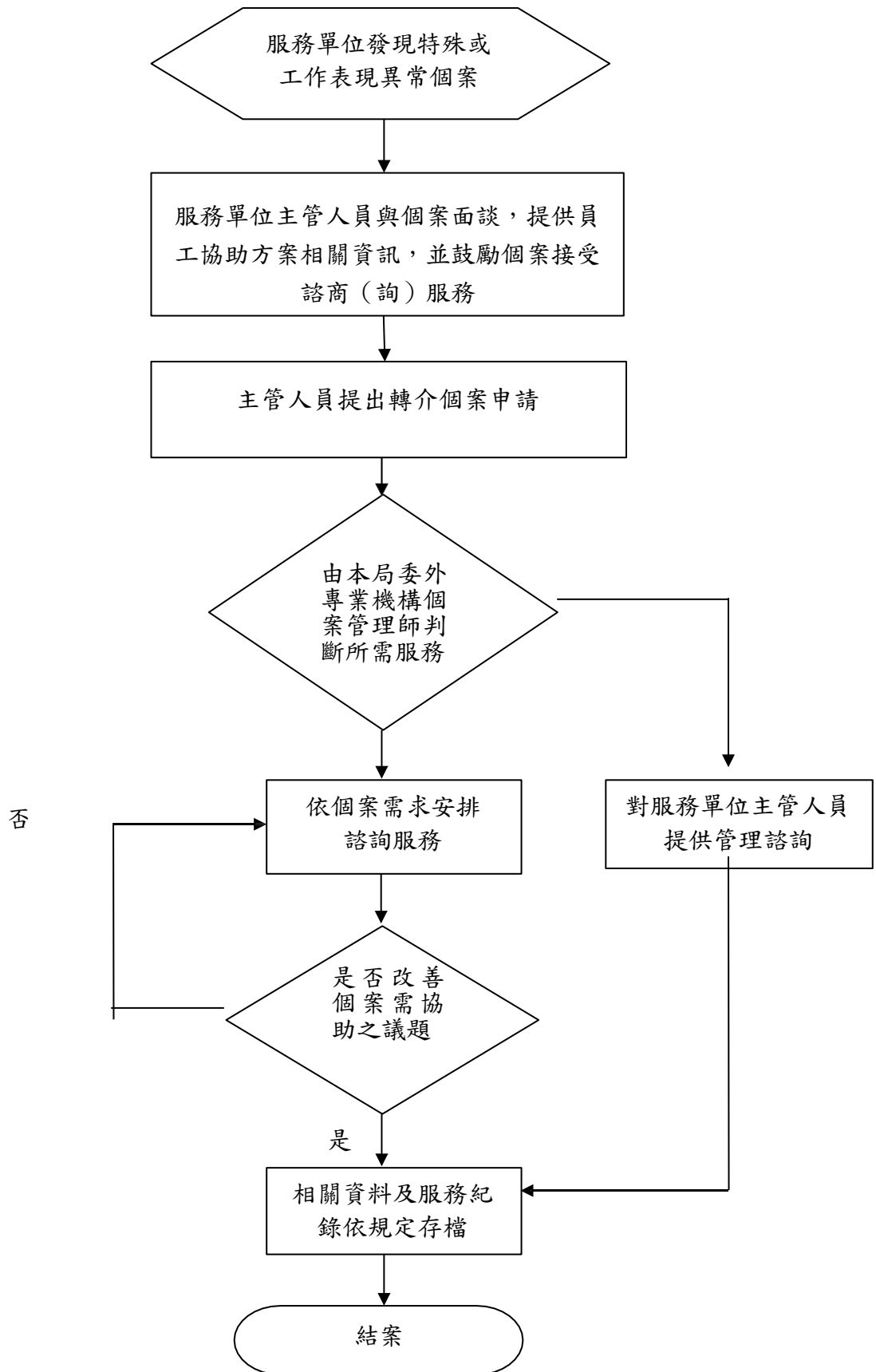
題目	選項
1. 預約諮詢服務過程中，我滿意與我接洽的工作人員其服務態度。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 有點不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 非常不同意
2. 我滿意工作人員所提供的行政服務。	<input type="checkbox"/> 非常同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 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，我願意再次接受本次諮詢顧問的服務。	<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	

※若您同意接受我們服務人員進一步的詢問與了解，請您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：_____

交通部民用航空局主管人員轉介流程



交通部民用航空局主管人員轉介員工協助方案諮詢服務申請表

轉介日期：_____年_____月_____日

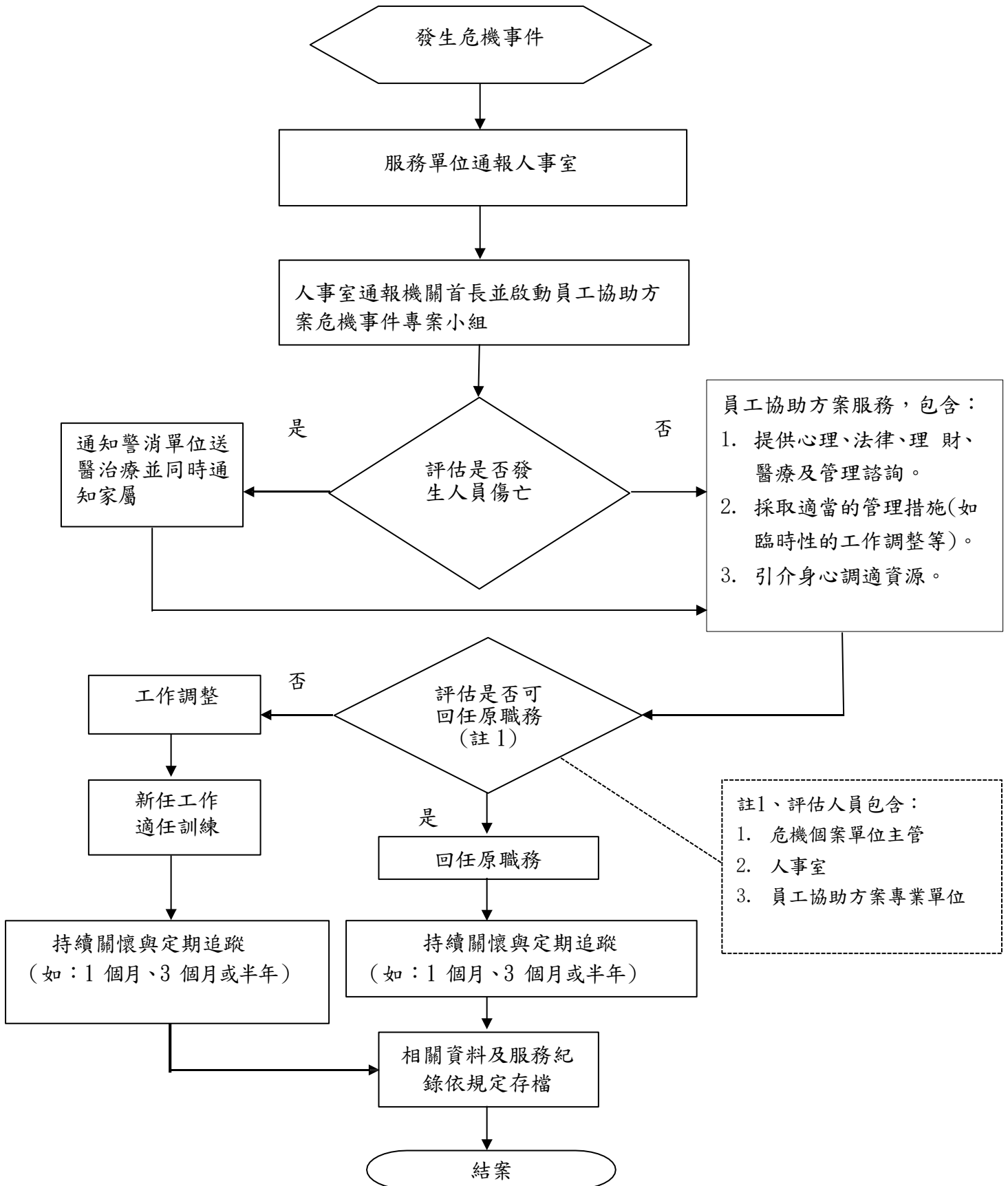
服務單位				
申請主管	職稱		姓名	
轉介個案	職稱		姓名	
個案問題 類型	<input type="checkbox"/> 工作問題 <input type="checkbox"/> 組織及管理問題 <input type="checkbox"/> 人際問題 <input type="checkbox"/> 家庭問題 <input type="checkbox"/> 健康問題 <input type="checkbox"/> 生活問題 <input type="checkbox"/> 其他			
個案行為或 須協助議題				
影響個案行為或需協助 議題之原因				
主管簽名				

備註：

一、請主管人員於轉介特殊或工作表現異常個案前，應先與個案進行工作行為回饋面談，針對工作問題加以討論，並於有需要時，鼓勵同仁運用員工協助方案相關服務

二、本表單填寫完畢請密送人事室考核給與科(洽詢電話：02-2349-6192)

交通部民用航空局危機個案處理流程



交通部民用航空局危機個案事件通報單

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

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	
檢討建議事項	

交通部民用航空局非自願個案處理流程

