

公務機關推動

員工協助方案

參考手冊

行政院人事行政總處 編印

公務機關推動

員工協助方案

參考手冊

行政院人事行政總處 編印



人事長 黃富源

每個人的成長背景、生活環境和工作體認不同，有的人可以輕鬆應對，有的人卻常適應不良，精神上容易陷入低潮、身心失衡。世界衛生組織 (World Health Organization, WHO) 將憂鬱症列為 21 世紀 3 大疾病之一，與癌症、愛滋病並列，而員工是組織最寶貴的資產，其個人之身心健康及生活與工作之均衡發展，將影響工作效能及團隊士氣，甚至影響組織整體氣氛及競爭力，為政府機關當前必須正視的重要議題。

當外在壓力超過個人的負荷範圍，將會直接反應在身體狀況上，個人較容易有高血壓、心臟病、失眠等疾病，而這些精神健康及生理方面的影響，不但會降低個人的工作表現，對家庭氣氛、同事關係、人際相處也會產生不良的影響，甚至對整個行政組織的運作與績效造成衝擊。世界先進國家已經注意到這方面的問題，在美國，聯邦政府機構多已設置員工協助方案 (Employee Assistance Programs, EAP)，由專業的諮商師，提供每位員工短期、免費的諮商，幫員工界定及解決問題，以恢復員工的生產力；臺灣的企業界，也有提供這方面的員工協助措施，員工如遭遇工作瓶頸、家庭或個人問題、生涯規劃壓力等，均可向人力資源相關部門尋求協助。

行政院人事行政總處（以下簡稱本總處）自 101 年 2 月 6 日成立以來，致力於將傳統人事管理工作，提升、轉型為策略性人力資源管理，行政院並於 102 年 4 月函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，以回應內、外部環境對公部門員工身心健康及組織效能帶來的衝擊及影響，期待營造一個人

性關懷、互動良好的組織文化，強化團隊的競爭力。為協助人事人員從「心」出發做到對「人」的關懷服務，本總處爰編纂本參考手冊，配合我國國情及參考過去的推動經驗，以淺顯易懂方式，介紹員工協助方案的本質、設置方式、工作內容及服務流程，並蒐集人事機構推動員工協助方案常見問題及解答，希望透過員工協助方案之推動，成就健康、快樂、有活力的公務人員，營造高效能之政府組織及團隊。

行政院人事行政總處人事長 黃富源 謹識

中華民國 103 年 12 月

目錄

CONTENTS

壹、員工協助方案的本質

- | | |
|------|----|
| 一、定義 | 03 |
| 二、效益 | 03 |
| 三、內涵 | 04 |

貳、員工協助方案設置方式

- | | |
|-------------------|----|
| 一、內置式 | 09 |
| 二、外置式 | 10 |
| 三、委外辦理之作業流程 | 12 |
| 四、委託機構與委外機構之權責及互動 | 13 |

參、員工協助方案工作內容

- | | |
|-------------|----|
| 一、瞭解需求及方案規劃 | 21 |
| 二、宣導訓練 | 24 |
| 三、服務提供 | 27 |
| 四、檢討改進 | 31 |

肆、員工協助方案服務流程

- | | |
|-------------|----|
| 一、一般個案處理流程 | 37 |
| 二、危機個案處理流程 | 43 |
| 三、非自願個案處理流程 | 54 |

伍、Q & A

- | | |
|-----|----|
| Q&A | 59 |
|-----|----|

陸、附錄

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 附錄一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案 | 71 |
| 附錄二、員工協助方案委外辦理招標需求說明書參考內容 | 77 |
| 附錄三、員工協助方案宣導單張參考內容 | 88 |
| 附錄四、員工協助方案服務滿意度調查表參考內容 | 90 |
| 附錄五、「美國員工協助專業人員協會員工協助方案標準與專業指南」各項標準簡表 | 95 |

圖目録

- | | |
|----------------|----|
| 圖 1. 員工協助方案的內涵 | 04 |
| 圖 2. 委外辦理之作業流程 | 12 |
| 圖 3. 一般個案處理流程 | 39 |
| 圖 4. 危機個案處理流程 | 44 |
| 圖 5. 非自願個案處理流程 | 56 |



壹、員工協助方案的本質

優質人事服務、卓越公務人力、共創廉能政府



壹 員工協助方案的本質

一、定義

員工協助方案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。(EAPA¹，2010)

二、效益

本總處為發現及協助公務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，提升其工作士氣及服務效能；並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作情境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力，爰致力推動員工協助方案，其預期效益包括：

¹ Employee Assistance Professionals Association [EAPA] (2010): EAPA Standards and Professional Guidelines for Employee Assistance Programs, p.6



- (一) 協助員工適應工作與環境。
- (二) 協助改善員工出缺勤狀況，減少流動率。
- (三) 協助改善員工生產力及工作表現。
- (四) 提升員工及主管對組織的滿意度，增加向心力。
- (五) 改善組織內人際關係。
- (六) 促進組織內溝通效能。
- (七) 協助組織留住有價值的員工。

三、內涵

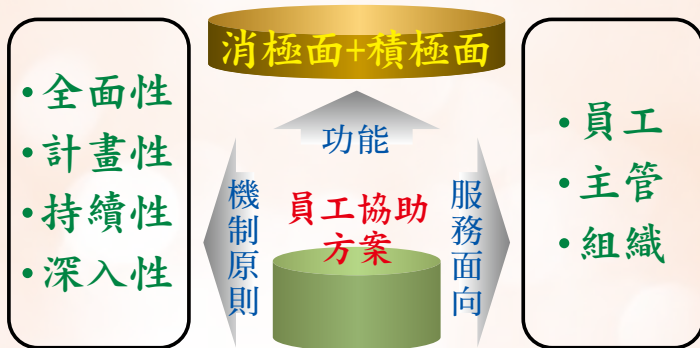


圖 1. 員工協助方案的內涵

(一) **功能面向**：包含積極面及消極面，員工協助方案不應只是消極處理有問題的員工，更應該積極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。

(二) **服務面向**：員工協助方案的服務面向包含主管、員工及組織，以下分個人層次、組織及管理層次兩層次說明：

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（退休）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、保險規劃等）。
- (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，並使管理人員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、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。

(三) 機制設計

1. 全面性：員工協助方案的服務內容應該讓組織內每一位主管及員工都瞭解，全面照顧到每一個同仁。
2. 計畫性：各機關應訂定員工協助方案年度計畫，有計畫性地逐步推動。
3. 持續性：員工協助方案的服務不是一次或一個年度之內就能完成，必須持續推動深化。
4. 深入性：針對組織及同仁目前及預判可能發生的問題，研擬並推動各項有效、針對性的作為，深入的協助解決。



貳、員工協助方案設置方式

專業是人事人員的尊嚴，
而關懷與服務則是專業的靈魂。



貳 員工協助方案設置方式

分為內置式及外置式，各機關應依照業務性質及同仁需要等特性，選擇合適之服務方式：

一、內置式

(一) 內涵：由機關（構）內部設置（或聘僱）專業人員規劃提供員工協助方案相關服務。

(二) 運作方式概述

1. 設置專屬諮詢空間，隨時接受員工尋求協助。
2. 由內部專業人員進行問題評估，瞭解員工問題，並依照員工之需求提供妥適之服務。
3. 整合內部專業資源，必要時轉介同仁至內、外部專業單位，並持續追蹤直至結案。
4. 過程所產生之個案資料應即記錄，並予以密件存檔。
5. 由內部專業人員提供服務，較能瞭解組織之成員



背景、組織文化及管理制度，能快速因應危機事件，但同仁較易擔心保密性不足而怯於求助，故服務流程應加強其保密性，且相關人員皆須遵守保密義務。

6. 受限於其他內部專業單位同為公務機關，僅能在辦公時間提供服務，便利性與即時性較為不足。

二、外置式

(一) 內涵：由機關與委外專業機構（以下簡稱委外機構）訂定契約，為機關同仁提供各項服務。

(二) 運作方式概述

1. 機關與委外機構簽訂契約。
2. 有需求之同仁向委外機構聯繫後，由委外機構協助提供專業服務予同仁。
3. 委外機構定期提供使用服務情形。
4. 委外機構能提供同仁多元且完整之專業服務與最新之專業資訊，但委外機構對機關之組織文化、業務性質及同仁需求較缺乏瞭解，人事單位須加

- 強與委外機構之溝通，以增進其對組織的瞭解程度。
5. 委外機構提供服務之時間較為彈性，方便同仁於公餘時段求助。
 6. 由委外機構人員提供服務，較能排除私人情感之影響，針對求助問題做出客觀且準確的專業判斷。
 7. 可確保同仁求助紀錄及相關資料之隱密性，提高同仁求助意願。
 8. 機關設計「招標需求說明書」時，須符合政府採購法之規定，其內容應包含：
 - (1) 服務機關及對象：說明方案之服務機關及服務對象之人數。
 - (2) 契約期間：說明契約存續期間。
 - (3) 資格條件：投標之廠商應出具相關證照、學經歷等證明文件。
 - (4) 經費說明：說明本案辦理經費。
 - (5) 需求內容說明：各項服務需求應詳細於說明



書中載明，包含服務內容、服務方式及計價方式等。

- (6) 承作廠商遵行事項：為使同仁能夠安心使用員工協助方案，保密作業尤其重要，亦應於說明書中載明。
- (7) 員工協助方案委外辦理招標需求說明書參考內容如附錄二。

三、委外辦理之作業流程

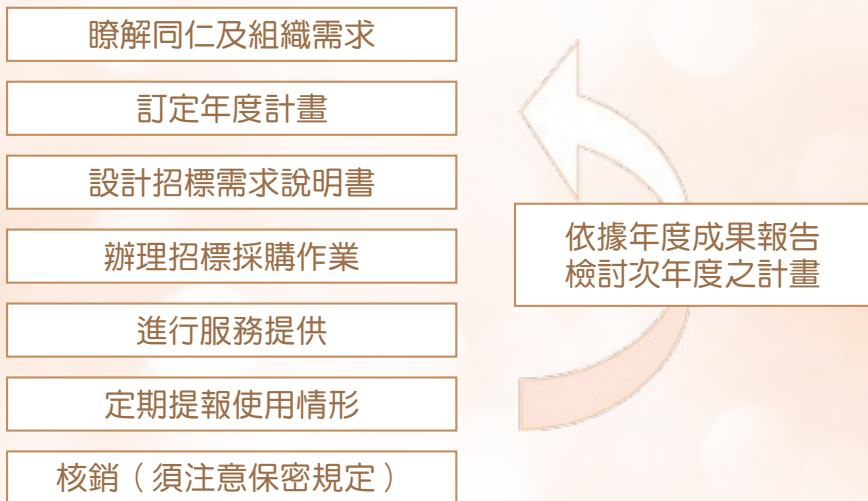


圖 2. 委外辦理之作業流程

四、委託機構與委外機構之權責及互動

各機關推動員工協助方案，如採委外方式辦理，其權責及互動關係，應依雙方所訂定之契約內容而定，茲就宣導推廣、服務提供、定期檢討、資料保存及保密等委外流程之重要事項，分別說明如下表。

項目	委託機構及委外機構之權責
<p>辦理 宣導 推廣 活動</p>	<p>機關得透過以下方式，使主管及同仁瞭解員工協助方案之功能、服務內容及申請或轉介流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期舉辦宣導說明會暨專題演講。 2. 製作或提供宣導手冊、書籍、錄音帶、錄影帶、（影音）光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。 <p>上開活動得由委託機構辦理，或協洽委外機構協助規劃辦理；或由委託機構負責規劃及行政事宜，交由委外機構負責執行事宜。</p>



項目	委託機構之權責	委外機構之權責
服務提供	<p>1. 個別諮詢服務部分：</p> <p>(1) 運用各種宣導管道，使機關同仁及主管確實瞭解員工協助方案服務申請、轉介流程（及服務電話）。</p> <p>(2) 思考如何處理危機個案及非自願個案，針對有需要的同仁進行轉介。</p> <p>2. 團體諮商服務部分：</p> <p>(1) 指派專人與委外機構就活動辦理主題、時間、地點及宣傳文稿進行協調聯繫。</p> <p>(2) 得針對機關主管人員規劃敏感度訓練、衝突管理訓練或團隊建立等訓練。</p>	<p>1. 提供個別諮詢服務：</p> <p>(1) 委外機構應提供合適之心理、法律、財務、醫療、管理之專業人員。</p> <p>(2) 委外機構提供心理諮商服務，應由具專業證照之心理師擔任。</p> <p>(3) 委外機構 0800 服務電話接聽人員，應協助委託機構員工洽約個別諮詢時間。</p> <p>(4) 委外機構應指派專人擔任個案管理者，記錄個案進度，並給予必要之協助，充分掌握個案處遇情形。</p> <p>2. 提供團體諮商服務：</p>

項目	委託機構之權責	委外機構之權責
		<p>(1) 服務內容：包含組織變革管理及調適、解決人際衝突事件、跨團隊衝突管理、職場重大危機事件處理、工作壓力調適等。</p> <p>(2) 服務方式：委外機構應指派專人與委託機構就辦理主題、時間、地點及宣傳文稿進行協調聯繫。</p>
<p>定期 檢討 辦理 情形</p>	<p>每年度依據委外機構所提供之報告，檢討機關內員工協助方案辦理情形。（包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等）</p>	<p>1. 定期（如每月）提報 1 次服務使用情形報告（包含 0800 諮詢專線使用情形、電子郵件及書面諮詢使用情形、個別諮詢服務使用情形、團體諮商服務使用情形、相關</p>



項目	委託機構之權責	委外機構之權責
定期 檢討 辦理 情形		<p>宣導活動辦理情形等，及進一步分析各機關【單位】使用情形、同仁求助問題類型等資料)。如有緊急個案時得隨時通報機關。</p> <p>2. 提報年度成果報告，除服務使用情形報告內容外，另應包含滿意度調查報告（包含問卷設計、發放、收回及分析統計），及整體使用情形評估等資料。</p>
個案 紀錄 之保 存及 保密	<p>1. 個案紀錄所有權歸屬於委託機構。</p> <p>2. 委外機構向委託機構所作報告及建議，非經該使用員工之同意，不得透</p>	<p>1. 委外機構應依相關法令保密及保存個案紀錄，且不得逕行使用於研究蒐集、成果發表或學術用途，</p>

項目	委託機構之權責	委外機構之權責
個案紀錄之保存及保密	<p>露或交付予任何第三人，亦不得作為委託機構懲處員工之依據。</p>	<p>如侵害第三人合法權益時，由委外機構負責處理並負擔法律責任。</p>
	<p>3. 委託機構得定期提供員工個人資料，俾利委外機構建立員工服務管理檔案，如有新進或離職員工，應通知委外機構予以補建資料或删除資料。</p>	<p>2. 於契約終止後，應將委託機構所提供的員工個人基本資料（非個案諮商紀錄）返還委託機構。</p>



叁、員工協助方案工作內容

服務公務人員及相關人員時，
不僅提供有形的協助，
更要給予體貼、溫暖的尊重。



參 員工協助方案工作內容

依「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」（如附錄一）第 7 點規定，各機關得採「瞭解同仁及組織需求」、「規劃方案內容」、「辦理宣導推廣活動」、「服務提供」、「定期檢討辦理情形」等步驟推動本方案，參考做法如下：

一、瞭解需求及方案規劃

藉由需求調查、心理衡鑑等各種方式瞭解同仁及組織需求，並盤點及整合機關現有服務資源後，參酌組織文化、組織需求、員工需求、經費預算、現有資源、服務成效等面向規劃適合機關之員工協助方案內容，進而規劃服務流程及相關措施，執行重點如下：

（一）瞭解同仁及組織需求

1. 妥善運用需求調查、心理衡鑑等方式瞭解同仁需求，依需求調查及心理衡鑑結果分析，並參照組



織內、外在環境動態、業務性質及人員屬性，規劃適合之方案內容。

2. 針對部分共同需求的對象規劃提供服務，例如退休生涯規劃、新進人員調適、針對外勤人員或第一線接觸民眾同仁提供協助。
3. 針對中高階主管領導統御、團隊建立、情緒管理等面向需求，強化組織及管理層次的服務。

(二) 方案規劃

1. 設定年度計畫：內容應包括 5W2H1E：

(1) Why：為什麼要訂定計畫？

(2) What：要辦理哪些事項及具體目標為何？並依過去年度辦理經驗，設定本年度預期使用率，例如個人、團體諮商之使用比率等。

(3) Who：員工協助方案由誰執行？除人事單位外，其他協同合作的人員也要納入，並賦予特定任務，例如各級主管、委外機構或特約心理師及其他相關內部單位等。

(4) Where：員工要到哪裡申請求助？例如方案的求助管道及服務提供之機構等。

- (5) **When**：計畫的達成期限為何？並明確訂定追蹤管考時間。
- (6) **How**：計畫如何執行？步驟為何？
- (7) **How much**：需要多少經費？如何善用有限資源及免費資源？
- (8) **Effect**：計畫完成後，哪些是可以量化的具體成果？哪些是需要詳細描述的質化成果？應清楚呈現。
2. **盤點及整合相關資源規劃服務範圍**：各機關應盤點及整合內、外部資源，並有效運用，進而規劃服務範圍，服務範圍應涵蓋消極面及積極面，並應掌握方案精神。各機關應依照機關狀況及資源多寡，規劃適合的員工協助方案。
3. **訂定資料管理規則**：有關資料保存、調閱之規定應事先訂定，並於方案執行之初，將資料管理規則公告周知，確保每位同仁清楚瞭解，以降低同仁疑慮。



二、宣導訓練

宣導是利用各種管道及策略讓首長、各級單位主管及全部人員均能瞭解員工協助方案實益及實施作為，並以正向觀點面對員工協助方案，瞭解員工協助方案不是僅針對有問題的員工，而是提供各項資源協助排除影響員工生產力的各種因素，能處理員工工作、生活、財務、健康等各種問題並活化組織效能，使機關內成員均能瞭解員工協助方案之核心價值（員工協助方案宣導單張參考內容如附錄三）。

訓練則是針對執行、運作員工協助方案之關鍵性職務人員提供員工協助方案所需各種專業能力之訓練，藉由這些針對性及特殊性的訓練，使相關人員能夠瞭解員工協助方案的精神，並獲得正確觀念、知識及專業能力，才能協助機關推行員工協助方案。

（一）宣導

1. 運用各種管道加強宣導員工協助方案

- (1) 將員工協助方案納入一般性的員工訓練中，並能傳遞正確的觀念，使員工都能瞭解這項服務及各種服務提供管道，以適時利用。

- (2) 利用主管會報或各種集會時間針對機關首長、單位主管人員宣導，或提供其他機關發生案例及處置方法給機關首長及單位主管人員參考，跟時事結合，使主管人員更能瞭解員工協助方案。

2. 宣導時導入自我成長觀點

- (1) 採用預防醫學及員工自我成長的觀點導入員工協助方案及諮商服務，使同仁以正向積極角度看待諮商服務。
- (2) 透過電影賞析、專題演講等活動引發同仁的共鳴，活動主題應扣合員工協助方案，使同仁瞭解員工協助方案服務。

3. 邀請特約心理師參與員工協助方案宣導

邀請委外機構或特約心理師一同進行員工協助方案宣導。

(二) 訓練

1. 加強第一線主管訓練

應安排主管人員相關訓練，例如組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、領導統御、



面談技巧、危機處理、團隊建立等課程，藉以給予心理及實質上支持，訓練課程舉例如下：

- (1) **敏感度訓練**：可透過課程和小團體的實際演練過程，增強各級主管人員對所屬同仁的情緒表現或行為反應更具觀察力及敏感度，協助各級主管人員經由人際互動過程中，充分理解體諒所屬同仁的內在感受，及其行為動機與成因，促使各級主管人員瞭解何種行為表現須由不同的專業協助介入輔導，以提升所屬同仁之工作績效，進而強化單位效能。
- (2) **衝突管理訓練**：透過課程和小團體實際演練過程，認識衝突發生之原因及掌握各項溝通管理技巧的運用，協助各級主管人員面對衝突能整合各方意見，取得共識，協助各級主管人員清楚瞭解溝通訊息的落差，並學習如何運用適當口頭及肢體表達技巧，避免衝突的發生。

2. 加強員工協助方案承辦人員專業訓練

- (1) 推動員工協助方案之承辦人必須具備員工協助方案基本概念並瞭解組織文化特性，各機

關應加強員工協助方案承辦人員的各項專業訓練。

- (2) 可與鄰近大專院校或專業機構合作開設推廣課程，增進承辦人員知能。

三、服務提供

依照方案規劃之內容，可提供包括員工個人心理、法律、財務、醫療等方面之諮詢服務、主管管理作為之諮詢服務，及組織團體諮商服務等，除了應建立一般服務流程，更需建立危機個案處理流程及非自願個案處理流程，以組織之角度對危機個案及非自願個案予以協助。

除了諮詢服務外，可舉辦各式課程及專題演講，導入心理、法律、財務、醫療及管理等主題，配合員工協助方案之服務內容及使用方式之介紹，增加員工及主管對組織的滿意度及向心力。

(一) 服務內容

1. 簡化服務提供流程及相關書表：同仁申請員工協助方案服務，如須透過人事單位申請，易使同仁



擔心保密性問題，而影響使用意願，機關可提供委外機構或特約心理師專線電話，由同仁直接與委外機構或特約心理師聯繫，再依使用諮商次數辦理核銷，以保護個案隱私，另簡化服務流程所需書表，亦可提升同仁使用意願。

2. **設置諮詢專線**：設置專線電話，並設定時段請具有諮商心理、臨床心理或社會工作等專業背景人員接聽，依來電諮詢內容給予初步處理及轉介服務。
3. **可聘請心理師至機關定時定點提供服務**：聘請心理師每週或每兩週固定至機關值班，如果有同仁預約，可提供諮商服務，讓同仁直接受惠，如果沒有同仁預約，可以請心理師協助宣導、撰擬文章、關懷有需要的同仁及演講等，充分利用心理師到機關值班的時間，提供員工協助相關直接或間接服務。承辦之人事人員如非專業，不得自行對員工進行諮商，應轉介具有合格心理師執照之心理師進行諮商。
4. **聘請心理師巡迴提供服務**：如機關單位區域分佈較廣，可聘請心理師以巡迴方式前往所屬機關

（單位）提供服務，增進所屬機關（單位）同仁之使用機會。

5. 諮商次數得依同仁需求調整：諮商輔導的次數與治療深度具有高度關聯性，應與委外機構討論可以補助的諮商次數及後續處理事宜，不硬性規定每人每年只有幾次服務次數，以協助同仁獲得完整的諮商輔導療程。
6. 如採內置式，並於機關內設置獨立諮商空間相關規定：依心理諮商所設置標準第 2 條，應符合下列規定：
 - (1) 有明顯區隔之獨立作業場所及出入口。
 - (2) 總樓地板面積，不得小於 20 平方公尺。
 - (3) 應有心理衡鑑室或心理諮商室，其空間應具隱密性與隔音效果，且合計不得小於 10 平方公尺。
 - (4) 應有等候空間。
 - (5) 應有保存執行業務紀錄之設施，並有專責人員管理。
 - (6) 其他：



- A. 心理衡鑑室或心理諮商室應在明顯可及處，設置警鈴。
- B. 心理衡鑑室或心理諮商室及等候空間，應明亮、整潔及通風。
- C. 應有緊急照明設備。

(二) 規劃課程：針對具共通需求的對象規劃辦理相關課程，如：

1. 主管人員課程：針對各級主管人員規劃辦理團體諮商活動，以增進主管人員領導統御、面談技巧、危機處理及團隊建立能力，並可採取由上而下方式推動，請主管先使用諮商服務及瞭解員工協助方案之功能，以爭取主管人員支持及同仁的信任度。
2. 新進人員課程：於新進人員訓練時介紹員工協助方案，並規劃導入工作及生活適應課程。
3. 退休人員課程：針對屆退人員辦理退休理財、健康、生涯規劃等課程，使其能逐步適應退休生活。
4. 特定性課程：針對單位特定需求辦理更具針對性

的課程，例如：第一線為民服務情緒勞務負擔較重人員、工作具有危險性人員。

四、檢討改進

員工協助方案係一動態之服務循環，而非僵固之作業流程，在服務的進行中，如需修改、調整，應隨時重新檢視方案內容之妥適性，持續調整方案至能完全符合組織及員工需求，才能將員工協助方案之效益充分發揮。

藉由定期及不定期之檢討、考核，或在執行中發現問題之反饋，可以瞭解方案內容及流程中需調整之處，並針對問題修正方案之規劃，使員工協助方案能持續成長、進步（員工協助方案服務滿意度調查表參考內容如附錄四）。

（一）檢討

1. 偕同委外機構或特約心理師檢討年度成果

- (1) 各機關應偕同委外機構或特約心理師檢討年度推動成果，藉其專業敏感度審視並建議未



來工作計畫及重點。

- (2) 定期評估委外機構或特約心理師是否適任，如有使用率不佳情形，應要求委外機構提出改善策略。
2. 適時檢討調整機關結構性設計：不定期檢視機關內部環境、制度等結構性的設計，有無影響員工身心壓力，並適時合理檢討調整。
3. 召開內部推動會議檢討使用情形：如有使用率不高的問題，各機關應召開內部推動會議，參加對

象為員工協助方案專責單位相關人員、委外機構或特約心理師，並邀請各級主管人員參加，以澄清觀念、溝通做法。

(二) 考核

1. 建立推動員工協助方案人員獎勵機制

- (1) 人事主管機關（構）對所屬人事單位執行員工協助方案，應建立督導考核機制。
- (2) 對於推動員工協助方案有功人員應建立獎勵機制。

2. 二級機關對三、四級機關督導、協助與考核：二級機關應適時給予下級機關各方面協助，使其更能瞭解員工協助方案之精神及推動技巧，並定期督導與考核，藉以落實員工協助方案。

經由上開需求瞭解、方案規劃、宣導訓練、服務提供、檢討改進等步驟，逐步穩健推動，透過結合計畫、執行、考核，全面改善落實員工協助方案。

重要記事及活動

日期 記事

A series of horizontal dotted lines for writing notes, organized into a table with two columns: 'Date' (日期) and 'Notes' (記事).



肆、員工協助方案服務流程

人事無他，關心與服務而已。



肆 員工協助方案服務流程

各機關提供員工協助方案服務前，應預先就服務提供流程予以明文規定，並運用各種管道使主管及同仁瞭解服務申請及轉介流程，其服務提供流程將依個別機關員工協助方案設置方式的不同而具差異化，以下茲就一般個案處理、危機個案處理及非自願個案處理之參考作業流程，分別說明如下：

一、一般個案處理流程

- (一) 由當事人視個人需要申請員工協助方案服務，或透過相關人員轉介申請相關服務。
- (二) 由當事人與內部專責人員或委外機構窗口直接聯繫進行初步洽談，並依個案初談情形，如屬心理諮商服務範圍需予轉介時，依機關委外機構（或專業人員）提供之服務地點、時間與方式，聯繫轉介事宜；如屬醫療、法律及其他諮詢服務範圍時，判斷是否運用內部資源得以協助解決，



並視需要轉介外部免費資源或付費資源進行協談。

- (三) 在諮商過程中，每次協談結束，當事人可與委外機構（專業人員）再預約下次續談時間；如當事人認為不需要再續談，或委外機構（專業人員）徵得當事人同意不需要再續談時，則予結案。
- (四) 諮商結束請當事人以無記名方式填寫「員工協助方案諮商服務滿意度調查表」（如附件 1），由委外機構或內部專責人員定期彙送人事單位，俾作為轉介服務改善之參考。
- (五) 報支心理諮商費用時，須請委外機構（專業諮商師）填寫「員工協助方案轉介摘要表」（如附件 2），併同報支單據寄至人事單位。

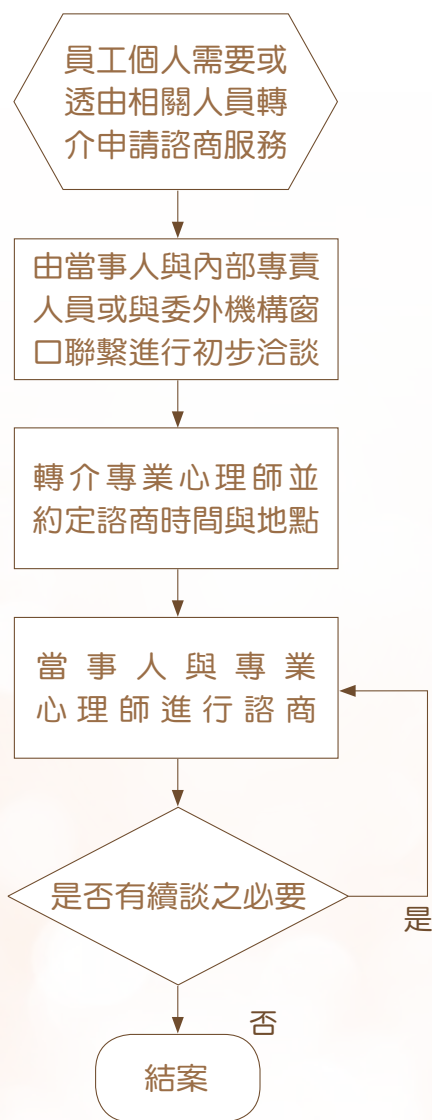


圖 3. 一般個案處理流程



【附件 1】

員工協助方案諮商服務滿意度調查表

※ 以下內容僅供參考，各機關得依實際需要調整。

親愛的同仁：

為了讓本機關員工協助方案服務更為完善，請您抽空填寫這份回饋表，作為日後改進之參考，謝謝您寶貴的意見。

您的性別：_____；

您協談的協助機構【人員】：_____

您與該協助機構【人員】共協談_____次

協談方式：面對面諮商：_____次；電話諮詢：_____次

協談期間：_____

			是					否
下列問題請依「是」與「否」的程度勾選	5	4	3	2	1			

1. 在諮商的過程中，您用心的參與與投入

2. 諮商後，您的情緒能獲得紓解

3. 在諮商過程中，您認為協助人員能瞭解您的心情感受

4. 在諮商過程中，您認為協助人員能對您的情緒做妥善處理

5. 諮商後，使您對問題有更清楚的瞭解

6. 在諮商過程中，您認為協助人員能瞭解您的問題癥結

7. 諮商後，對您的問題解決有幫助

8. 您對本機關員工協助方案服務感到滿意

9. 您認為本機關員工協助方案服務值得繼續實施。

10. 您覺得諮商過程對您最大的協助是：

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 傾聽您的心聲，整理您的情緒 | <input type="checkbox"/> 分析問題的癥結 |
| <input type="checkbox"/> 提供有益的資訊 | <input type="checkbox"/> 協助問題的解決 |
| <input type="checkbox"/> 協助您瞭解自我 | <input type="checkbox"/> 其他（ ） |

11. 您對本機關員工協助方案服務的其他建議：



【附件 2】

【永久保密】

員工協助方案轉介摘要表

※ 得依委外機構原有之紀錄表辦理，本表僅供參考。

一、諮商基本資料					
諮商時間	年	月	日	諮商地點	
二、問題內容：					
三、問題處理過程：					
專業諮商師：_____（簽名）					
附註：					
1. 本摘要表基於當事人權益及諮商專業倫理保密原則，不須列個案姓名，請做個案處理及協助之概要陳述。					
2. 填寫完畢後請併同報支單寄至人事單位。					

二、危機個案處理流程

- (一) 人事單位平時即應建立危機個案處理流程，當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，人事單位應即啟動上開流程，運用員工協助方案協助機關及同仁恢復生產力。
- (二) 須視危機性質及實際需要成立員工協助方案危機事件專案小組，責成專人瞭解危機發生之情形（包含人、事、時、地及需要何種協助）。
- (三) 依事件發生之嚴重性（是否發生人員傷亡），通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。
- (四) 人事單位得參照後附自行檢查表（如附件 3、4）所臚列之重點事項逐一檢核是否已辦理，如有未辦理者，應即辦理，並視需要向上級主管機關或相關單位請求協助。

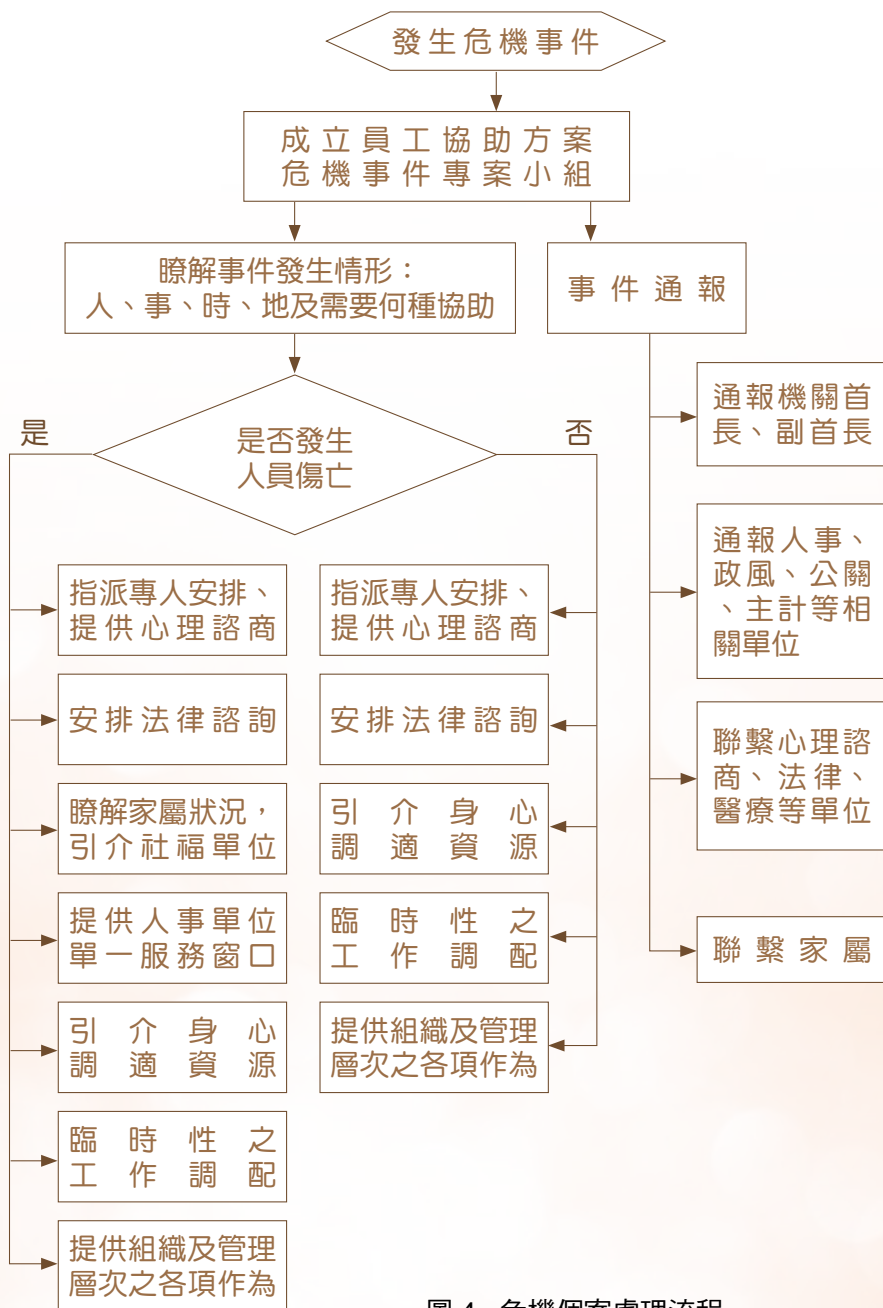


圖 4. 危機個案處理流程

【附件 3】

行政院所屬各機關人事機構因應 緊急危機事件執行員工協助方案 自行檢查表一（未發生人員傷亡時使用）

自行檢查單位：_____

檢查日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、成立員工協助方案危機事件專案小組			
二、通報相關單位 (一) 機關首長 (二) 相關單位(人事、政風、主計、公關) (三) 心理諮商單位			
三、對當事人之關懷協助 (一) 提供心理諮商服務。			



檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
(二) 引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三) 提供法律諮詢資源。 (四) 臨時替代性之工作人力投入。 (五) 臨時性之工作調整。			
四、對周邊同事之關懷協助 提供同仁心理諮商資源			
五、對組織（及其相關人員）之關懷協助 (一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位，並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二) 透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
(三) 檢視通報之 SOP，予以補強。 (四) 對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。			
六、其他（請參酌機關屬性 及危機事件情況自行增列）			
結論 / 需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

- (一) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (二) 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。

二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____



【附件 4】

行政院所屬各機關人事機構因應 緊急危機事件執行員工協助方案

自行檢查表二（發生人員傷亡時使用）

自行檢查單位：_____

檢查日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、成立員工協助方案危機事件專案小組			
二、通報相關單位 (一) 機關首長 (二) 相關單位(人事、政風、主計、公關) (三) 110、119 (四) 心理諮商單位 (五) 家屬			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
<p>三、如發生人員受傷，對當事人之關懷協助</p> <p>(一) 提供心理諮商服務。</p> <p>(二) 引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。</p> <p>(三) 提供法律諮詢資源。</p> <p>(四) 臨時替代性之工作人力投入。</p> <p>(五) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。</p> <p>(六) 臨時性之工作調整。</p> <p>(七) 對當事人家屬引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。</p>			



檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
<p>四、如發生人員死亡，針對當事人之直系血親之關懷協助</p> <p>(一) 安排接受心理諮商，引介悲傷輔導。</p> <p>(二) 安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。</p> <p>(三) 瞭解生計狀況，必要時引介社福單位。</p> <p>(四) 瞭解其他家庭成員生活狀況，必要時引介社福單位。</p> <p>(五) 安排專人協助喪葬事宜。</p> <p>(六) 安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。</p>			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
<p>五、對周邊同事之關懷協助</p> <p>(一) 提供心理諮商資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。</p> <p>(二) 引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。</p> <p>(三) 臨時替代性之工作人力投</p>			



檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
<p>六、對組織（及其相關人員）之關懷協助</p> <p>(一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位恢復組織機能，並重建工作信心及確認具體工作目標。</p> <p>(二) 透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。</p> <p>(三) 檢視通報之 SOP，予以補強。</p> <p>(四) 對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。</p>			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
七、其他（請參酌機關屬性 及危機事件情形自行增列）			
結論 / 需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

（一）因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

（二）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。

二、自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____



三、非自願個案處理流程

- (一) 依「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第 9 點規定，同仁求助本方案之決定應出於個人自由意志。員工協助方案之個案來源可能是當事人自願申請，或由主管協助轉介，惟是否進入諮商流程，仍應尊重當事人之個人意願。
- (二) 各機關平時即應針對自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等個案建立非自願個案處理流程，並針對初階主管人員進行員工協助方案內容之宣導及轉介技巧之訓練，以建立員工協助方案之預防體系。當機關內員工發生自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等個案，應運用非自願個案之處理機制協助各單位主管人員處理。
- (三) 當各單位通報或轉介非自願個案，由員工協助方案專責單位（如員工協談室、人事單位或由人事單位洽委外機構協助）介入並處理。
- (四) 依照當事人之是否有自傷（殺）或傷人意圖及情緒性判斷是否有立即性危險，如有立即性危險時，視個案情況會同警察單位強制送醫治療；如

無立即性危險時，再進一步聯繫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，得採其他方式辦理（如採團體諮商、工作調整等）。

壹
本質

貳
設置方式

參
工作內容

肆
服務流程

伍
Q & A

陸
附錄



肆 ■ 員工協助方案服務流程

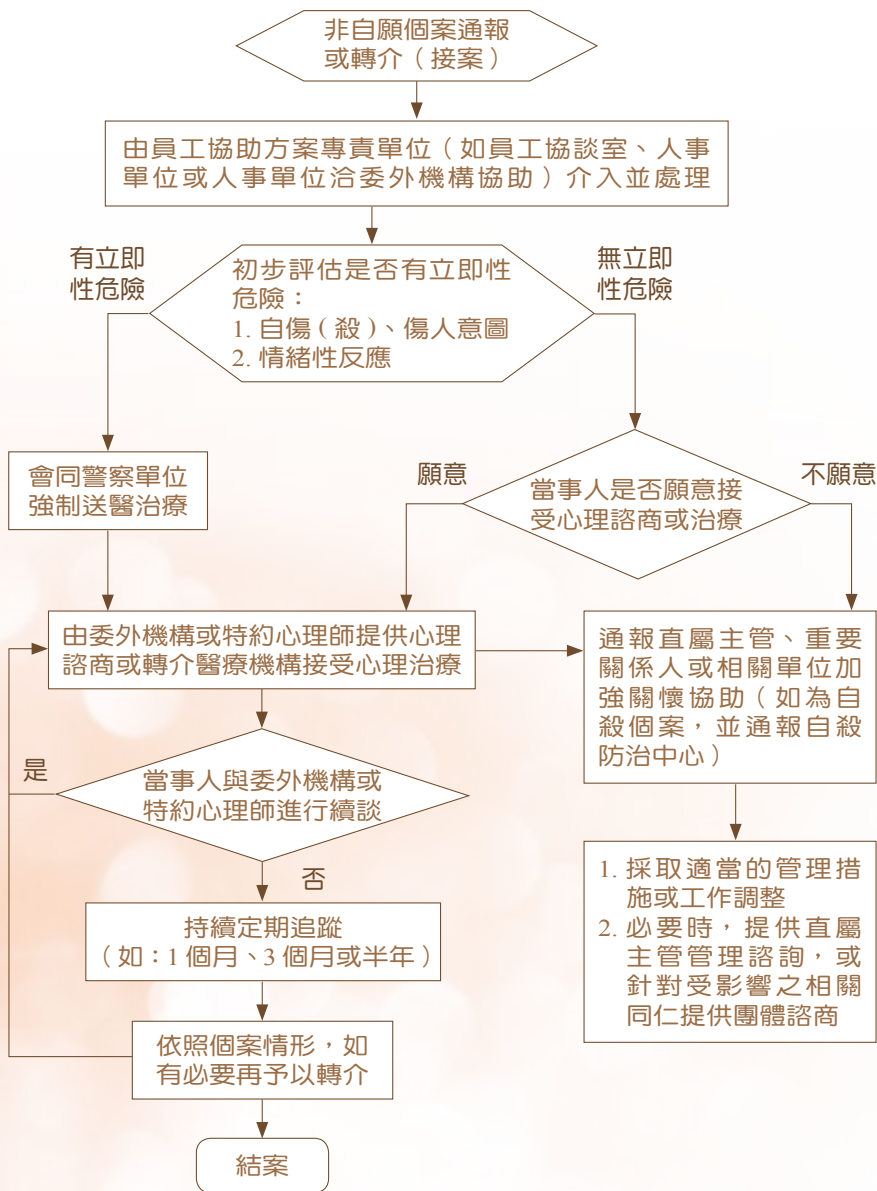


圖 5. 非自願個案處理流程



伍、Q & A

善意而非專業的輔導與協助，
對當事人而言，
可能是另一次難以拒絕的傷害。



伍 Q & A

常見問答

1

Q：人事單位推動員工協助方案時應扮演什麼角色？

A：人事單位在推動員工協助方案時，應思考如何運用自己對組織文化、限制的瞭解，利用現有內部、外部資源，設計符合機關業務及同仁需要的員工協助方案，使組織系統順利運行。人事單位的專長是人事業務，但是要瞭解心理諮商相關資源及工具，並懂得如何運用。人事單位應配合機關員工協助方案之辦理模式，調整在方案中應扮演的角色，主要角色為管理者、協調者、倡導者及接案者。

2

Q：員工協助方案的服務對象包括哪些？

A：員工協助方案之服務對象包括各機關職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察，至其餘人員（如：臨時人員、契僱人員、替代役、非典型人力等）及員工眷屬，得由各機關自行審酌經費編列情形、服務量能及服務類別，考量是否予以納入。



Q：機關辦理親子關係講座等活動，是不是員工協助方案的範圍？

A：員工協助方案目的在發現並協助公務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，各機關得對於同仁共通性需求辦理「針對性」的活動，例如某機關同仁面臨親子教養困擾，為協助解決同仁生活方面的困擾，以穩定工作表現，人事單位針對這些同仁辦理親子關係講座，由同仁依個人需求自行報名或由主管推薦有需要的同仁參加，邀請講座分享親子溝通技巧，協助改善親子關係，即屬員工協助服務範圍。另外，員工福利不是員工協助方案，但是員工協助方案可以透過相關福利措施的整合運用，協助達到改善組織氛圍及工作效能的目的。

3

Q：初次承辦員工協助方案業務，該如何著手推動員工協助方案？

A：

4

一、「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第7點已臚列「瞭解同仁及組織需求」、「規劃方案內容」、「辦理宣導推廣活動」、「服務提供」、「定期檢討辦理情形」等步驟，提供各機關承辦人員作為推動參考。

4

二、除方案規定之推動步驟外，建議就該機關過去推動員工協助方案情形進行瞭解，具體做法如瞭解該機關及上級主管機關推動員工協助方案相關規定、與委外機構訂定之契約、過去公文相關案卷、標準作業流程等，並適時向有辦理經驗的前手或主管人員請益。

三、此外，建議透過主動學習，增進員工協助方案專業知能，具體做法如參與相關教育訓練課程，閱讀員工協助方案專書等。亦可與其他機關承辦員工協助方案人員建立橫向聯繫管道，透過辦理經驗交流，增進實務作業技巧。

5

Q：各主管機關如何協助所屬機關落實推動員工協助方案？

A：

一、各主管機關得參酌業務性質、同仁需要及所屬機關規模及特性，由主管機關統一與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁規劃提供員工協助方案各項服務；或分別由所屬機關自行規劃辦理員工協助方案。

二、如由所屬機關自行規劃辦理時，建議主管機關建立考核及獎勵機制，定期督導及考核所屬機關實際辦理情形，並得針對辦理員工協助方案著有績效之人員適時予以獎勵。



5

三、如由主管機關統一辦理時，所屬機關應建立業務聯絡窗口，主管機關辦理需求調查、方案規劃、宣導推廣、檢討改進等事宜時，應將所屬機關同仁納入考量，亦可適時邀請所屬機關參與，使方案內容更能切合使用者需要。

四、主管機關得辦理員工協助方案相關教育訓練，提升所屬各機關承辦人員之專業知能及推動技巧。

6

Q：各機關推動員工協助方案如何做好保密的工作？

A：員工協助方案服務的保密性，直接影響同仁的信任度和使用意願，建議各機關訂定個案資料保密規則，預先規定資料保存、調閱之程序，並公告周知，使同仁瞭解；此外，建議重行檢視服務流程，強化服務提供各項環節的保密性。

7

Q：諮商師對個案資料應保密，是否有例外情況？

A：依台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則，保密是諮商師工作的基本原則，但在以下的情況下則是涉及保密的特殊情況：

一、隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。

7

- 二、保密的例外：在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。
- 三、諮商師負有預警責任時（按：當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮商師有向其合法監護人或第三者預警的責任。）
- 四、法律的規定。
- 五、當事人有致命危險的傳染疾病等。
- 六、評估當事人有自殺危險時。
- 七、當事人涉及刑案時等。

8

Q：同仁求助資料應予保密，機關要如何運用員工協助方案成果？

A：同仁申請員工協助方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁個人資料均應予保密，並存放於合格之委外機構或心理諮商所，但是機關得要求委外機構（或特約心理師）定期提供管理資訊（如各項服務使用率、滿意度、同仁求助議題分析等），作為規劃人事管理相關業務之參考。

9

Q：員工協助方案是否就是諮商輔導？

A：員工協助方案是運用於工作職場的一套整合性方案，透過個人層次（工作面、生活面、健康面）、組織及管理層次等多元化的預防性、發



9

展性措施，發現並協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，心理諮商只是員工協助方案的一部分。此外，心理諮商具高度專業性，應由專業人員擔任，人事人員未具專業且無證照，不宜從事諮商輔導之工作。

Q：經費、人力充足才能推動員工協助方案嗎？

A：在推動員工協助方案資源、人力限制下，建議參考以下做法：

- 一、依照機關狀況及資源多寡規劃合適的員工協助方案：臺北市、新北市等大型城市，服務對象龐大且複雜，資源相對豐沛，重點在建構有系統、有組織、有規模的員工協助方案及標準作業流程；至於規模較小的城市及機關，資源相對較少，重點在如何做到小而美，員工協助方案的向度廣，能夠掌握機關員工最需要的是什麼，就能在有限的範圍內做到最好。
- 二、盤點及整合相關資源：盤點及整合機關內外資源，並有效運用，例如機關內部同仁具有心理師、會計師、律師證照者，可協調為同仁提供免費諮詢管道，亦可運用機關辦理之教育訓練或會議導入員工協助方案之宣導，或透過聯結外部免費服務方式提供員工多元服務。
- 三、掌握員工協助方案精神：員工協助方案服務內

10

10

容不是越多越好，各機關應掌握方案的精神，屬於員工協助方案服務範圍的才須納入，並排除關聯性較低的項目。

11

Q：各機關同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，是否得依公務人員請假規則之規定給予公假？

A：

- 一、查「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第 11 點規定，各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- 二、另查公務人員請假規則第 4 條規定，各機關有下列各款情事之一者，給予公假，其期間由各機關視實際需要定之，第 9 款規定，參加本機關辦理之活動，經機關長官核准者。
- 三、各機關同仁如需於辦公時間內離開辦公場所使用員工協助方案各項服務，如經簽奉機關首長核准者，得依公務人員請假規則規定給予公假。

12

Q：如何提升主管及同仁使用員工協助方案的意願？

A：建議透過以下做法提升主管及同仁使用員工協



助方案意願：

- 一、強化保密性：各機關推動員工協助方案的保密性，直接影響同仁使用意願，建議就服務流程進行檢討，強化保密性，建立資料保存及調閱規則，並公告周知，以增進同仁對本方案的信任度。
- 二、定期檢討精進：建議辦理同仁使用意願調查、滿意度調查，並偕同委外機構或特約心理師定期檢討推動情形，以精進辦理方式。
- 12 三、第一線主管敏感度訓練：建議針對第一線主管人員加強敏感度訓練，使其瞭解員工協助方案的服務內容及轉介流程，亦可邀請各單位主管率先運用員工協方案服務。
- 四、心理師定時定點服務模式：建議聘請心理師定時、定點至機關提供服務，如有同仁預約個人、團體諮商時，請其協助提供服務；如無同仁預約時，請其協助辦理宣導及預防推廣活動，增進同仁對身心健康的認知及認識員工協助方案服務。

13 Q：危機個案發生時，人事人員如何主動運用員工協助方案協助個人和機關？

A：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死之情形，

13

或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或嚴重影響單位同仁之情形時，人事單位應主動運用員工協助方案，協助個人及組織渡過危機事件，回復個人及組織效能，具體做法如：成立員工協助方案危機事件專案小組、瞭解事件發生情形、通報相關單位（如機關首長、政風、警政單位、心理諮商單位及家屬等）、就傷亡人員提供關懷協助、對周邊同事及組織提供關懷協助等（員工協助方案危機個案處理流程及自行檢查表請參閱本手冊第 43 頁至第 53 頁）。

14

Q：如機關內 A 同仁因家庭或個人因素精神狀態不佳，影響團隊績效及單位內同仁正常辦公，但是該同仁缺乏求助意願，應如何介入處理？

A：

- 一、「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第 9 點規定，同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。員工協助方案服務除由當事人主動提出申請，亦可由主管協助轉介，是否進入諮商流程應尊重當事人意願。
- 二、建議各機關平時即應建立「非自願個案處理流程」，由受影響之單位主管通報人事單位（或協談室），並由人事單位（或協談室）介入處



理，評估有無立即性危險，經初步接觸後願意接受諮商者，進入諮商流程，如無意願接受諮商者，可透過團體諮商、工作調整及相關管理措施處理（請參閱本手冊第 54 頁至第 56 頁）。

14

三、此外，建議各機關加強員工協助方案之宣導推廣，以提升同仁求助意願，並針對第一線主管人員辦理敏感度訓練及初談技巧的訓練，使其瞭解員工協助方案的服務內容及轉介方式，在同仁發生影響工作效能之相關問題時，能適時協助轉介。

Q：員工協助方案服務範圍廣泛，應如何著手進行？

15

A：在機關經費、人力限制下，應以同仁及組織需求為依據規劃員工協助方案，針對某些共通需求的同仁規劃辦理活動，並訂定年度計畫，逐年訂定推動工作重點，有計畫性地逐步推動。



陸、附錄

人事是政通人和的關鍵，
是百事俱興的基礎，
也是追求卓越的張本。



陸 附錄

附錄一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案

行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定

- 一、為發現及協助公務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，提升其工作士氣及服務效能；並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，特訂定本方案。
- 二、本方案之辦理單位為行政院所屬及地方機關學校（以下簡稱各機關）人事機構或現有專責單位。
- 三、本方案之服務對象為各機關職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察，其餘人員得由各機關自行審酌納入。
- 四、各機關得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：
 - （一）由各機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務。



- (二) 由主管機關與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁提供各項服務。
- (三) 由二個以上機關聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關同仁提供各項服務。
- (四) 由各機關內部專責單位（人員）規劃提供各項服務。

五、各機關如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業機構聯繫之管道。

六、各機關得參考選用下列服務內容，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：

(一) 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（退休）規劃等。

2. 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。

3. 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：

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。

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。

七、各機關得採下列步驟推動本方案：



- (一) 瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為（如問卷調查、心理檢測等）。
- (二) 規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容（包含服務模式、內容及流程等）。各機關辦理本方案時，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，使現有機制發揮最大效益。
- (三) 辦理宣導推廣活動：
 1. 各機關應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，或行政院人事行政總處（以下簡稱人事總處）及外部專業機構提供之教育訓練課程，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。
 2. 各機關如採委外方式實施本方案，應要求外部專業機構提供各機關主辦單位及主管人員有關本方案之訓練課程，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。

3. 各機關得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、（影音）光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。

（四）服務提供：各機關首長、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助。

（五）定期檢討辦理情形：各機關得定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

八、人事總處得邀集相關學者專家與人事人員代表，不定期就相關議題進行討論，並前往各機關實地訪查，以協助各機關辦理推動事宜。

九、各機關、專業機構或專責單位（人員）辦理本方案各項服務時，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其權益：

（一）同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

（二）本方案各項服務程序之訂定與實施，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。

(三) 本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

十、各機關現行辦理之員工心理健康相關措施，得納入本方案之服務內容；業已實施本方案相關措施者，得依其現行規定辦理。

十一、各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。

十二、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之重要參據。

十三、辦理本方案所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。

十四、人事單位得將專業機構所提供之本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

十五、公營事業機構得參照本方案辦理相關措施。

附錄二、員工協助方案委外辦理招標需求說明書參考內容

※ 以下內容僅供參考，各機關得依實際需要調整。

一、需求概述：

為提供同仁有關心理、法律、財務、醫療與組織及管理層面等相關議題諮詢服務，進而提升整體生活品質，促進身心健康，以提升工作士氣及服務效能，增進機關之向心力與凝聚力，特徵求專業廠商，委託執行本機關員工協助方案（以下簡稱本方案）。

二、服務機關及對象：

- （一）本機關職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察合計○○○人（※ 其餘人員及所屬機關得由各機關自行審酌納入）。
- （二）本案服務人數如因組織調整發生增減情形，增減人數於 10% 以內，不另行辦理追加減經費。



三、契約期間：

自民國○○○年○○月○○日起至○○○年○○月○○日止。

四、廠商資格：

- (一) 依法設立之公司行號、財團法人、社團法人或事務所，其營業或設立項目登記為企業管理顧問、心理、諮商、社會工作、輔導等相關行業並檢附相關主管機關核發之證明文件。
- (二) 廠商應聘請具有諮商心理師、臨床心理師或社會工作師等專業證照之工作人員，並檢附國家考試合格之證明文件，擔任本方案之專案管理人員，該人員名單應送本機關備查，如有異動時亦同。
- (三) 廠商應特約心理、法律、財務及醫療之專業人員，並於遞送企劃書時檢附相關資料，另得標廠商須將該人員名單送交本機關備查，如有異動時亦同。
- (四) 廠商應提出最近 1 期之納稅證明或免稅證明。

五、本案預算說明：

經費為新台幣〇〇〇〇〇元整。

六、需求內容說明：

(一) 諮詢服務

1. 服務範圍

- (1) 心理諮商服務。
- (2) 法律諮詢服務。
- (3) 理財諮詢服務。
- (4) 醫療諮詢服務。
- (5) 管理諮詢服務。

2. 諮詢服務方式

- (1) 設置 0800 諮詢專線
 - a. 該專線應於每週一至五（國定例假日除外）之上午 9:00 至晚間 9:00 由專人接聽，並依來電諮詢內容，給予初步處遇及轉介服務。



- b. 該專線之接聽人員應具有我國臨床心理師、諮商心理師或社會工作師之專業證照。
- c. 該專線應填寫接案紀錄，接案紀錄應包括單位*、姓名*、年齡*、性別、聯絡資料、諮詢服務類別、主要問題簡述、後續處遇作法等重要項目（註記*者得免填或使用代稱）。該接案紀錄應接受本機關督導人員查閱，並依個人資料保護法、心理師法及社工師法等相關倫理規定，善盡資料保密義務。
- d. 該專線如接獲非屬服務範圍內之來電，應及時轉請其他社會資源給予適當協助。

(2) 24 小時緊急專線

- a. 廠商應提供固定之電話號碼，於本合約期間內不得更換。
- b. 該緊急專線應於合約期間內，全天 24 小時保持可接通狀況。
- c. 該緊急專線之接聽人員應為心理、社會工

作或諮商輔導等相關系所大學（含）以上學歷畢業，並具備直接服務工作經驗 2 年以上。

- d. 該緊急專線仍應於事後填寫接案紀錄，該接案紀錄並應接受本機關督導人員查閱。
- e. 該緊急專線如未能確實處理危機事件時，應及時轉請警消單位，尋求協助處理，必要時應通知各服務機關人事單位。

(3) 個別諮詢

- a. 廠商應就本合約服務範圍提供合適之心理、法律、理財、醫療與組織及管理 etc 等議題之專業人員。
- b. 廠商應協助需求員工洽約個別諮詢時間，同一人以○次個別諮詢為限，如有需要並給予完整的轉介服務。
- c. 本合約之所有個案均應由廠商指派專業人員擔任個案管理者，如個案管理者異動，應確實做好個案交接工作。
- d. 個案管理者應紀錄個案進度，並給予必要



之協助，以充分掌握處遇狀況。

- e. 合約期間終止時，廠商有協助本案所有需持續進行個別晤談之個案，進行轉案服務之義務，以確保當事人之權益。
- f. 本項服務之年度使用次數以服務對象百分比為計算基準（※ 請考量機關經費編列情形及預期使用人數訂定），廠商應提報單價分析，並依實際承作次數，於第 3 季檢討辦理追加減事宜。

(4) 書面諮詢

- a. 廠商應提供固定之電子郵件地址及郵政信箱號碼，於本合約期間內不得更換。
- b. 廠商應於接獲書面後 5 日（不含例假日）內回覆。
- c. 有關各項專業領域之回覆內容均應經由諮商專業人員確認，並由廠商建檔備查。

(5) 團體諮商服務

- a. 服務內容：使同仁在面對組織面（如：組織變革、重大壓力事件、績效改善等）或

管理面（如：領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等）問題時，能夠順利調適自我身心，以維持原有的工作效能。

- b. 服務方式：廠商應於○○○年○○月○○日前完成○次團體諮商，辦理之主題、時間及場地由本機關人事單位協助洽定會議室，專業人員則由廠商提供，每場次應於○至○小時之間。

（二）宣導員工協助方案之服務措施

1. 主管人員訪談服務

- (1) 服務對象為本機關各級主管人員（如司長、處長、組長、主任、科長等）。
- (2) 服務內容：
 - a. 介紹「員工協助方案」之服務內容、使用方式及其合作的關係，並與服務對象建立信賴關係。
 - b. 瞭解各級主管人員在管理上所需要獲得的協助，以利規劃適當的服務措施。
 - c. 瞭解本機關及各單位的工作環境及工作特



性，以提供諮商專業人員充分資訊。

- d. 本訪談服務應做成紀錄，並針對需求提出分析報告。
- e. 廠商應於〇〇〇年〇〇月〇〇日前完成本項工作。

2. 全體人員之宣導活動

- (1) 服務對象為本機關全體人員。
- (2) 服務內容係至機關內作互動式宣導，讓同仁瞭解如何使用本案服務內容，並加強說明保密措施，俾需要時能善加利用。
- (3) 全年度宣導場次預計為〇場，會場由人事單位協助洽定會議室辦理。
- (4) 宣導活動應記錄活動內容及過程，並檢送活動照片及出席資料。

3. 其他員工協助方案之宣導措施

廠商得於預算額度內自行規劃辦理本方案之宣導措施（如海報、隨身小卡片等），並於企劃書中詳細說明。

（三）辦理員工協助方案各項議題之訓練或講座

1. 針對本方案之執行與推動重點，並配合本機關之特性，規劃辦理符合組織及員工需求之各項議題訓練或講座。
2. 全年度各項議題之訓練或講座場次預計○場，會場由人事單位協助洽定會議室辦理。
3. 各場次活動將由各單位推薦人員參加。
4. 各場次活動之各項行政準備工作均由廠商負責辦理。

（四）督導管理措施

1. 廠商應於得標後 2 週內完成全年度各項規劃，各項活動規劃及活動辦理期程均應經本機關確認，並併入契約。
2. 廠商應於得標後 2 週內提送各類專業人員之參考名單。
3. 每月提報 1 次執行報告（包含本機關使用諮詢服務情形、個別晤談之使用率、宣導活動、訓練或講座辦理情形等相關資料），該執行報告應於次月 5 日前送達至本機關。



4. ○○○年○○月○○日前完成第 1 次滿意度調查報告書（包括問卷設計、發放、收回及分析統計）。
5. 履約期限屆滿後 5 日內完成第 2 次滿意度調查報告書（包括問卷設計、發放、收回及分析統計）及本方案成果報告。
6. 本機關得視實際執行情形，瞭解單一個案執行情況，廠商不得拒絕。

七、得標廠商遵行事項：

- （一）不得將本案使用者之相關資料外洩予他人，不得利用該資料從事與本案無關之行為，且應受個人資料保護法、心理師法及社工師法等相關資料保護之規範，履約期限屆滿後亦同。
- （二）本方案履約期間需進行轉介與建議時，不得有任何行銷、仲介等相關商業行為。

八、企劃書製作規則：

- (一) 對如何執行本方案提出企劃書（10份），內容請逐項說明如何執行本方案各項需求服務之人力投入分析、執行品質管制、個案管理作業模式及實績說明，並檢附心理、法律、財務及醫療之專業人員相關資料。
- (二) 企劃書需以中文撰寫，紙張採用 A4 規格，請以直式橫書繕打，字型標楷體 16 號字，行距 1.5 倍行高，加頁碼（各頁下端中央）、封面及製作目錄。
- (三) 企劃書請附報價單，就需求項目內容名稱及數量，詳列單價分析及總價等資料。
- (四) 企劃書製作費用由投標廠商自行負擔。

九、付款方式：

依契約總價按月平均付款。廠商應於次月 5 日前檢送發票（或收據）及該月執行報告，送請本機關辦理付款。



附錄三、員工協助方案宣導單張參考內容

※ 以下內容僅供參考，各機關得依實際需要調整。

為發現及協助本機關同仁解決可能影響工作效能之相關問題，並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作情形，本機關提供員工協助方案服務。

一、服務對象：本機關職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察。

二、服務內容：

（一）心理諮商服務。

（二）法律諮詢服務。

（三）財務諮詢服務。

（四）醫療諮詢服務。

（五）管理諮詢服務。

三、申請方式：撥打 0800 諮詢電話號碼或逕洽本機關專責單位。

四、服務費用：本方案服務費用由本機關支應，每人每年使用○次內免費。

五、服務流程：請依各機關實際辦理方式詳加說明。

六、同仁申請本方案各項服務之所有紀錄及個人資料，均依法令及專業倫理予以保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，不得提供任何單位或他人，請安心使用。



附錄四、員工協助方案服務滿意度調查表參考內容

※ 以下內容僅供參考，各機關得依實際需要調整。

親愛的同仁，您好：

為瞭解本機關推動員工協助方案對您是否有實質幫助，請您對下列問題提供意見，作為日後改進之參考。本問卷採無記名方式，問卷結果僅作為分析與服務修正改善參考，不作其他用途，請放心填答。請依照實際體驗及認知，回答下列問題，並在適當選項勾選。非常感謝您在百忙中撥冗填答。

感謝您的協助與合作！

○機關 敬啟

1. 您是否知道本機關辦理「員工協助方案」？

知道 不知道

2. 您從哪一種宣傳方式得知本機關辦理「員工協助方案」？（可複選）

宣傳海報

摺頁宣導品

宣導說明會

主管人員訪談

每月主題性文章

無從得知

3. 您是否收到每個月的主題性文章（MAIL）？
是 否

4. 您是否知道「員工協助方案」提供的是「免費」的諮詢服務？
是 否

5. 您知道本機關「員工協助方案」的免付費電話是？
 0800-000xxx 0800-00xxxx
 0800-0xxxxx 不知道

6. 下列何者是「員工協助方案」所提供的服務內容？
法律諮詢 醫療諮詢 心理諮商
財務諮詢 管理諮詢 以上皆是

7. 您認為同仁最需要「員工協助方案」中的那一種諮詢服務？
法律諮詢 醫療諮詢 心理諮商
財務諮詢 管理諮詢 以上皆是

8. 您對於委外機構至各機關所舉辦之「宣導說明會」的內容是否感到滿意？
非常滿意 滿意 沒意見
不滿意，因_____



9. 您對於「員工協助方案」所提供的諮詢議題與服務方式是否感到滿意？
- 非常滿意 滿意 沒意見
- 不滿意，因_____
10. 您對於委外機構至機關所作的「主管人員訪談」服務及內容是否感到滿意？（未接受訪談者無須填答）
- 非常滿意 滿意 沒意見
11. 您認為「員工協助方案」可以帶給同仁在工作、生活及健康必要的協助嗎？
- 非常同意 同意 沒意見
- 不同意，因_____
12. 您覺得在工作方面，何者是同仁最需要「員工協助方案」協助？（可複選）
- 工作情緒 工作適應 職場人際
- 工作倦怠 職涯規劃 工作負荷
- 工作自主性 工作效能 其他
13. 您覺得在生活方面，何者是同仁最需要「員工協助方案」協助？（可複選）
- 夫妻關係 親子溝通 兩性關係
- 人際關係 身心壓力 法律議題
- 理財議題 健康醫療 其他

14. 您覺得在健康方面，何者是同仁最需要「員工協助方案」協助？（可複選）
- 運動保健 睡眠議題
- 醫藥診療諮詢 更年期
- 飲食營養 煙癮酗酒
- 健康檢查諮詢 其他
15. 您是否同意「員工協助方案」是員工重要的福利措施之一？
- 非常重要 重要 不重要
- 不知道
16. 您認為同仁對使用「員工協助方案」的主要顧慮為何？（可複選）
- 保密性 顧問專業度 需要付費
- 方便性 其他
17. 您對於「員工協助方案」的服務內容，能多提供那些服務？（可複選）
- 生涯規劃 員工輔導之技巧
- 人際溝通之技巧 壓力測量
- 其他
18. 您認為下列何種推動方式，有助於使更多人瞭解「員工協助方案」服務？
- 組成學習圈 小團隊服務方式



- 宣導說明會 多提供實務案例
 其他

19. 您是否有使用過「員工協助方案」的服務？
 是 否

20. 若日後碰到需要協助之處，您是否會尋求「員工協助方案」的幫助？
 會 不會，因為：_____

21. 請提供對本機關員工協助方案之其他意見：

基本資料：

職務： 主管 非主管

官等： 簡任 薦任 委任

性別： 男 女

年資： 5 年以下 6 至 10 年 11 至 20 年 21 年以上

年齡： 30 歲以下 31 至 40 歲 41 至 50 歲 51 歲以上

感謝您的填答！

附錄五、「美國員工協助專業人員協會員工協助方案標準與專業指南」各項標準簡表

類 別	標 準
一、方案設計 (Program Design)	1. 需求評估 (Needs Assessment)：方案設計應以組織及員工的需求評估為依據。
	2. 法規遵循 (Regulatory Compliance)：員工協助方案設計時應瞭解與組織相關的法規與管理措施。
	3. 諮詢機制 (Advisory Function)：組織內應設置諮詢機制，提供組織內所有主要部門員工代表參與。
	4. 服 務 輸 送 系 統 (Service Delivery Systems)：員工協助方案應透過清楚明確的輸送系統提供。
	5. 額外服務 (Additional Services)：員工協助方案應對潛在需求保持警覺，當潛在需求符合且可補足員工協助方案的核心技術時，即可增加新的服務。
	6. 組織的員工協助方案政策說明 (Organization Employee Assistance Program Policy Statement)：組織應訂定書面的員工協助方案政策，以定義員工協助方案和組織之關係，描述方案是可信賴的資源，並說明方案的服務範圍及限制。



類別	標準
一、方案設計 (Program Design)	7. 實施計畫 (Implementation Plan)：實施計畫應說明建立完整運作的員工協助方案之相關工作重點，並設定完成期限。
二、行政與管理 (Management and Administration)	1. 員工協助方案的行政與作業程序 (EAP Administrative and Operating Procedures)：應依據組織需要、方案目標和組織的員工協助方案政策說明，擬定書面行政與作業程序。
	2. 人員編制 (Staffing Levels)：為達成員工協助方案所設定的目標與目的，應配置適當數量的員工協助專業人員。
	3. 人員應具備的條件 (Staff and Affiliate Criteria)：員工協助方案應雇用合格的專業人員執行其職務。
	4. 簽約人員管理 (Affiliate Management)：員工協助方案應確認所有簽約人員理解及接受政策、程序及他們在方案中所擔任的角色與責任。
	5. 員工協助方案個案諮詢與監督 (Employee Assistance Program Case Consultation/Supervision)：對案主提供服務的員工協助專業人員應接受個案諮詢與監督。

類別	標準
<p>二、行政與管理 (Management and Administration)</p>	<p>6. 專業培養 (Professional Development)：員工協助方案應要求員工協助專業人員維持及提升專業知識和技能，並提供相關支持。</p> <p>7. 紀錄保存 (Record Keeping)：員工協助方案應創造和維護案主紀錄的保密性，保密性須與員工協助方案的服務輸送系統、組織政策、方案程序協調一致，並符合相關道德或法律要求。</p> <p>8. 風險管理 (Risk Management)：員工協助方案應採取合理的預防措施限制其可能面臨的風險。</p> <p>9. 倫理 (Ethics)：員工協助方案應要求所有員工協助人員遵守「美國員工協助專業協會倫理守則」(EAPA Code of Ethics)。</p>
<p>三、保密與法規 對權利的影響 (Confidentiality and Regulatory Impact on Protective Rights)</p>	<p>員工協助方案應訂定及實施書面的保密政策，該政策須能反映所適用的法律、專業標準及倫理，並明確說明所有保密的限制。</p>



類別	標準
<p>四、員工協助方案的直接服務</p> <p>(Employee Assistance Programs Direct Services)</p>	<p>1. 問題辨識 / 評估與轉介 (Program Identification/ Assessment and Referral): 員工協助方案應辨識及評估案主的問題，發展適當的行動方案，必要時建議或轉介客戶至適當資源以解決問題。</p>
	<p>2. 危機介入 (Crisis Intervention): 員工協助方案應對員工、眷屬和組織提供具回應性的危機介入服務。</p>
	<p>3. 短期問題解決 (Short-Term Problem Resolution): 員工協助方案應建立程序以確定何時提供短期問題解決服務，及何時轉介至專家或社區資源。</p>
	<p>4. 追蹤及後續服務 (Monitoring and Follow-Up Services): 員工協助方案應建立機制，以確認案主接受適當的後續服務並追蹤其改善情形。</p>
	<p>5. 組織領導階層訓練 (Training of Organization Leadership): 員工協助方案應提供組織領導階層訓練，以傳達方案的目的與程序，並解釋他們在方案中所扮演的角色。</p>
	<p>6. 組織領導階層諮詢 (Consultation with Organization Leadership): 員工協助方案應提供組織領導人有關管理及員工</p>

類 別	標 準
<p>四、員工協助方案的直接服務</p> <p>(Employee Assistance Programs Direct Services)</p>	<p>工作績效或行為 / 醫療問題轉介之個人諮詢。</p> <p>7. 組織諮詢 (Organizational Consultation) : 員工協助方案應對組織提供影響職場行為或員工福利相關議題、政策、措施與事件之諮詢。</p> <p>8. 方案推廣與教育 (Program Promotion and Education) : 員工協助方案應整合相關宣導資料和活動的開發、推廣與使用, 以鼓勵員工、眷屬及組織領導階層使用本方案。</p>
<p>五、無毒品工作場所 / 物質濫用專業服務</p> <p>(Drug Free Workplace/Substance Abuse Professional [SAP] Services)</p>	<p>1. 無毒品工作場所 (Drug - Free Workplace) : 員工協助方案應協助組織發展及推動相關政策、程序、方案和服務, 以倡導無毒品工作場所。</p> <p>2. 交通運輸部的法規 (Department of Transportation [Dot] Regulations) : 員工協助方案應熟悉交通運輸部的毒品檢驗法規, 同時瞭解員工協助專業人員和物質濫用專業人員角色的區別。</p> <p>3. 員工協助方案專業人員在物質濫用方案的角色 (EA Professionals in the SAP Role) : 員工協助方案應確認所有擔任物質濫用專業人員角色的員工協助專</p>



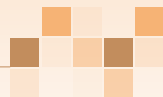
類 別	標 準
<p>五、無毒品工作場所 / 物質濫用專業服務</p> <p>(Drug Free Workplace/Substance Abuse Professional [SAP] Services)</p>	<p>業人員勝任 SAP 角色，且遵守交通運輸部相關法規。</p>
<p>六、策略合作</p> <p>(Strategic Partnerships)</p>	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="417 667 1010 858">1. 組織內部活動 (Internal Organization Activities)：員工協助方案應定位於組織的層次，才能有效地與組織的管理階層溝通及產生影響。<li data-bbox="417 874 1010 1106">2. 照護管理系統 (Managed Care Systems)：員工協助方案應與組織行為管理、疾病管理、失能管理等健康照護服務系統合作，並界定員工協助方案與這些系統的關係。<li data-bbox="417 1121 1010 1385">3. 工作／生活、健康促進及相關服務 (Work/Life, Health Promotion, and Related Services)：員工協助方案應與工作／生活、健康促進及相關服務合作，並建立及界定員工協助方案與這些服務系統的關係。

類別	標準
六、策略合作 (Strategic Partnerships)	4. 外部社區組織和資源 (External Community Organizations and Resources)：員工協助方案應辨識及利用健康照護或其他社區資源，以提供員工、眷屬及組織更優質的服務。
	5. 外部機構 (External Agencies)：員工協助方案應持續關注可能影響本方案的外部團體活動，外部團體包括：主管機關、立法機關、法院、倡議團體、專業協會、商業團體和學術中心。
七、方案評估 (Evaluation)	員工協助方案應評估其服務及運作的適當性、效率和效果，衡量標的包含方案的流程和結果。

資料來源：摘錄自 EAPA Standards and Professional Guidelines of Employee Assistance Programs (2010 版)，全文請參見本總處全球資訊網各國人事制度資料庫 102 年度主題性編譯報告（網址為 <http://www.dgpa.gov.tw/lp.asp?ctNode=1806&CtUnit=627&BaseDSD=7&mp=22>）。



公務機關推動 員工協助方案參考手冊



出版者： 行政院人事行政總處

發行者：黃富源

編輯小組召集人：劉焜輝

編輯小組成員：黃新雛、陳世桓、許孟智
李佳蓉、黃鈺涵、陳奕伶

地址：臺北市中正區濟南路一段 2 之 2 號 10 樓

電話：(02)2397-9298

出版日期：民國 103 年 12 月

印製者：京美印刷企業股份有限公司



廉正 · 忠誠 · 專業 · 效能 · 關懷