

# 交通部鐵道局推動員工協助方案實施計畫

107年8月7日鐵道人字第1075202302號函訂定

108年4月10日鐵道人字第10852004341號函修正

109年2月15日鐵道人字第1095200278號函修正

## 壹、依據

「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及「交通部推動員工協助方案實施計畫」。

## 貳、目的

- 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，提昇組織競爭力。

## 參、服務對象

本局職員、約聘僱人員、支援借調人員、工友(含技工、駕駛)、臨時(助理)人員。

## 肆、辦理單位

- 一、由本局員工協助方案推動小組規劃及建構本局員工協助方案，幕僚作業由人事室擔任，俾有系統發展本局員工協助方案。
- 二、本局所屬工程處人事單位應依組織特性及同仁需求，系統化發展員工協助方案，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面向，以涵蓋個人、組織及管理層次，藉由提供多元且完善的協助措施，提升同仁身心健康。各面向內容如次：

### 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：包含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：包含稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(三)健康面：

1. 心理健康：包含壓力調適、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、滿意度調查、各項訓練課程滿意度調查及諮詢滿意度調查，瞭解同仁及組織需求，作為推動本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、服務項目需求問卷調查、各項訓練課程、諮詢滿意度調查結果及交通部考核結果，擬訂當年度推動計畫，規劃當年度推動工作重點。
- (二)建立標準作業流程：

1. 一般諮詢服務流程（如附件 1）：依本局同仁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（個別諮詢服務申請表如附件 2、個別諮詢評估單如

附件 3、個別諮詢同意書如附件 4、個別諮詢滿意度調查表如附件 5)。

## 2. 危機事件處理流程 (如附件 6):

- (1) 當本局發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人身(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，服務單位通報人事室後 (通報單如附件 7)，由人事室通報局長並啟動員工協助方案危機事件專案小組，主任秘書擔任小組召集人，邀集有關單位會同處理。
- (2) 由危機事件專案小組了解事件發生情形，進行初步評估並判定個案需要何種協助。
- (3) 依據是否發生人員傷亡，採取下列因應措施：
  - A. 發生人員傷亡：通知警消單位送醫治療並同時聯繫個案家屬，依個案狀況提供員工協助方案相關協助。
  - B. 無人員傷亡：就個案有關影響人員提供員工協助方案相關協助。
- (4) 評估個案是否可回任原職務，如無法回任原職務，則採取工作調配、新任工作適應訓練等管理措施，並將相關資料及服務紀錄依規定存檔 (紀錄表如附件 8)。

## 3. 非自願個案處理流程 (如附件 9):

- (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，服務單位主管通報人事室協助，由人事室會同非自願個案單位主管初步評估判斷個案是否有立即性危險。
  - A. 無立即性危險者，進一步請當事人接受員工協助方案協助。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)。
  - B. 有立即性危險者，通知警消單位送醫治療並同時通知

家屬。

(2)評估個案工作適應情形及是否適任原職務，如無法適任原職務，則進行工作調整，並提供個案新任工作適任訓練，持續關懷與定期追蹤，並將相關資料及服務紀錄依規定存檔。

三、提供多元諮詢服務：委託合法專業機構提供本局員工專業諮詢服務，諮詢類別包含心理、法律、理財、醫療及管理面向，諮詢方式可分為電話晤談、面談服務及電子郵件等方式，服務內容如下：

(一)初步電話或 e-mail 晤談：本局員工可於週一至週五（國定例假日除外）之本局委託機構服務時間內，直接撥打諮詢專線或寄發電子郵件至諮詢 e-mail 信箱與個案管理心理師（以下簡稱個管師）進行初步晤談和諮詢預約，並進行問題的初步了解與評估。

(二)個別顧問面談/電話諮詢服務：依本局員工需求，由個管師協助安排個別諮詢顧問進行面談或電話諮詢服務，並約定面談時間、地點（可安排於本局心理諮商室、合法專業機構駐點場地），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，並適時提供相關機關、政府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：個別諮詢每次以 1 小時為原則，團體諮詢每次以 2 小時為原則，每人每年可申請免費個別諮詢服務以 3 小時為限(含團體諮詢)，後續仍有諮詢需求得自費申請使用。惟如係非自願個案，得經專業人員評估後，專案簽准不受前開免費使用次數之限制。

(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（得申請公假或公出）。

四、辦理宣導推廣活動：為使同仁瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升員工對員工協助方案之接受度及信任感，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局員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。
- (二)結合本局差勤管理系統特定假別權益提醒通知功能，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），差勤管理系統會主動連結發送該假別相關權益說明內容。
- (三)透過辦理專題講座及主管人員訓練等機會，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推動計畫函送本局各單位。
- (五)將本實施計畫及年度推動計畫置於本局電子流程表單系統-職員權益-「員工協助方案」專區。
- (六)製發員工協助方案宣導品。
- (七)人事服務簡訊電子刊物設置員工協助方案專區，不定期提供心理、健康或管理等主題文章、網站分享。

五、召開員工協助方案推動小組會議：每年定期召開會議，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)依年度推動計畫，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。
- (二)自辦或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。
- (三)自辦或薦送本局及所屬主管人員參加組織變革、績效管理、領導統御、團隊建立、面談技巧、心理諮商、危機處理、職場溝通技巧及敏感度訓練等相關課程。

七、豐富員工協助方案輔助資源：

- (一)提供自主學習相關資源：提供諮商輔導、身心健康、法律常識、商業理財等系列書籍、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，供同仁借閱。

(二)建置網站專區：於本局網頁設置「員工協助方案」專區，提供本實施計畫、年度推動計畫、服務流程，並蒐集各機關(構)現有資源，提供心理、醫療、管理、法律及理財等網站資源和社會資源網絡地圖予同仁參考使用。

八、檢討與回饋：每年度以不記名方式實施上一年度辦理情形意見及服務項目需求調查、各項訓練課程及諮詢滿意度調查，據以規劃或調整當年度員工協助方案推動方向。

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、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諮詢而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

二、有關資料保存及調閱規定依「交通部鐵道局員工協助方案諮詢服務資料保存及調閱注意事項」辦理。

捌、經費

辦理本實施計畫所需經費，由本局相關預算項下支應。

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、本局所屬工程處應參照本實施計畫，自行訂定各工程處之員工協助方案實施計畫或推動措施。

三、本實施計畫經本局推動小組研議並簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

附件 1：交通部鐵道局一般諮詢服務流程

附件 2：交通部鐵道局個別諮詢服務申請表

附件 3：交通部鐵道局個別諮詢評估單

附件 4：交通部鐵道局個別諮詢同意書

附件 5：交通部鐵道局個別諮詢滿意度調查表

附件 6：交通部鐵道局危機個案處理作業流程

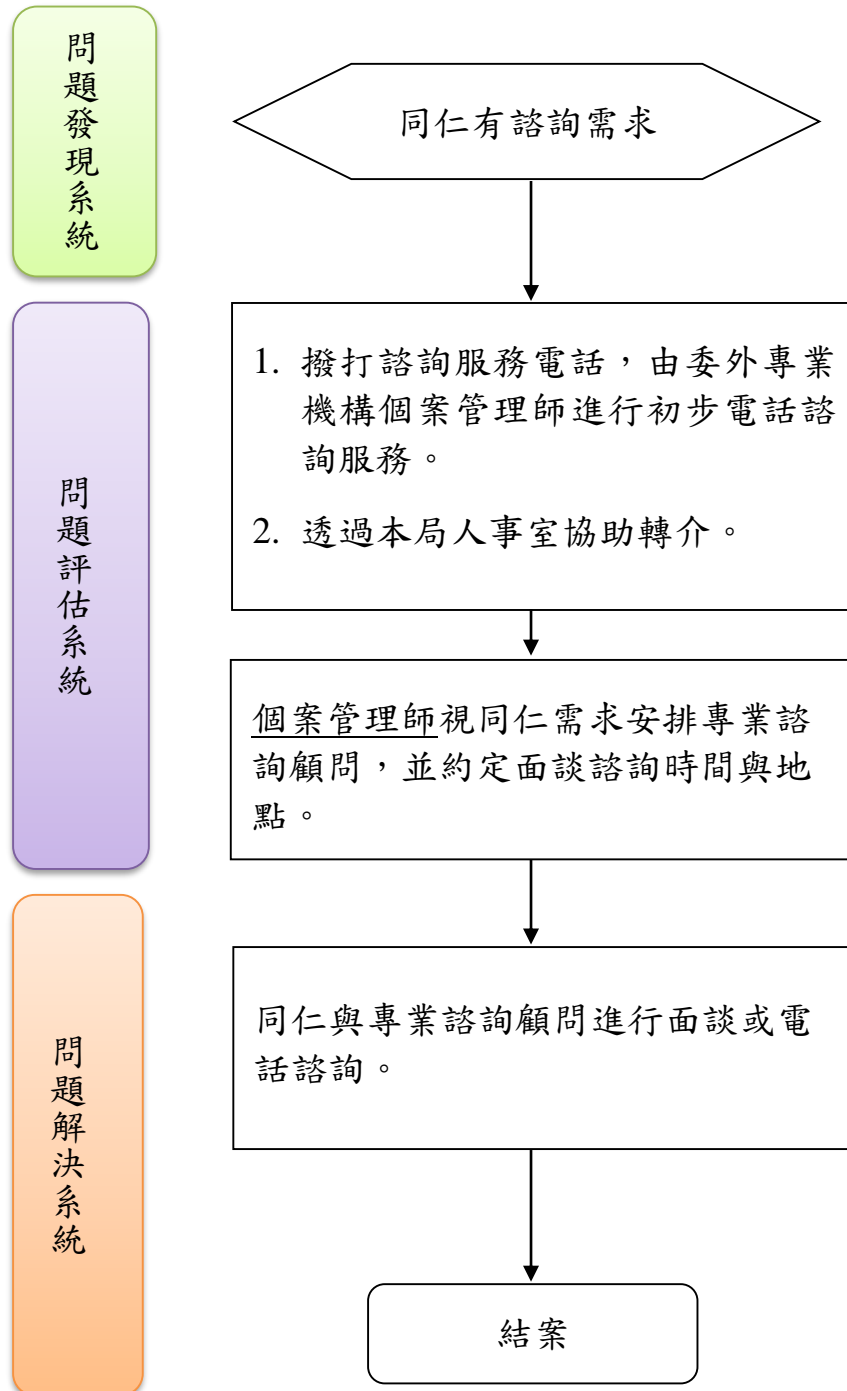
附件 7：交通部鐵道局危機個案事件通報單

附件 8：交通部鐵道局危機個案事件處理紀錄表

附件 9：交通部鐵道局非自願個案處理作業流程

## 交通部鐵道局推動員工協助方案實施計畫附件

### 交通部鐵道局一般諮詢服務作業流程





## 交通部鐵道局個別諮詢服務申請表

個別諮詢	申請人	性別	服務單位	職稱
	連絡電話	公： 手機：	電子信箱	
團體諮詢	申請人 (代表人)		連絡電話	公： 手機：
問題陳述(簡述)				
<p>申請人簽名：</p> <p>填表日期：</p> <p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄本局人事室將以密件處理。</li> <li>2. 申請者在上班時間於機關外接受諮詢輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜(得申請公假或公出)。</li> <li>3. 每人每年最多得申請 3 小時免費諮詢服務，後續仍有諮詢需求得自費申請使用。</li> <li>4. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。</li> </ol>				
接案人員意見 (由人事人員填寫)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案號：</li> <li>2. 轉介之諮詢顧問：</li> <li>3. 諮詢時間：</li> <li>4. 諮詢地點：</li> <li>5. 補充說明：</li> </ol>		
後續追蹤情形 (由人事人員填寫)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 追蹤時間：</li> <li>2. 追蹤情形：</li> </ol>		

## 交通部鐵道局個別諮詢評估單

基本資料			
案 號		性 別	
諮詢時間		諮詢地點	
諮詢紀錄			
案主主訴問題及期望：			
評估與建議			
<p>一、對案主的建議（如工作、生活的小叮嚀）</p> <p>二、對機關的建議（如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮詢輔導等）</p> <p>註：如為建議機關續予補助當事人接受諮詢者，為利機關就經費補助適切性進行評估，請說明原因、補助時數等。</p>			

諮詢顧問簽名：

填表日期： 年 月 日



## 交通部鐵道局個別諮詢滿意度調查表

親愛的先生、女士，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，並轉交給工作人員。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

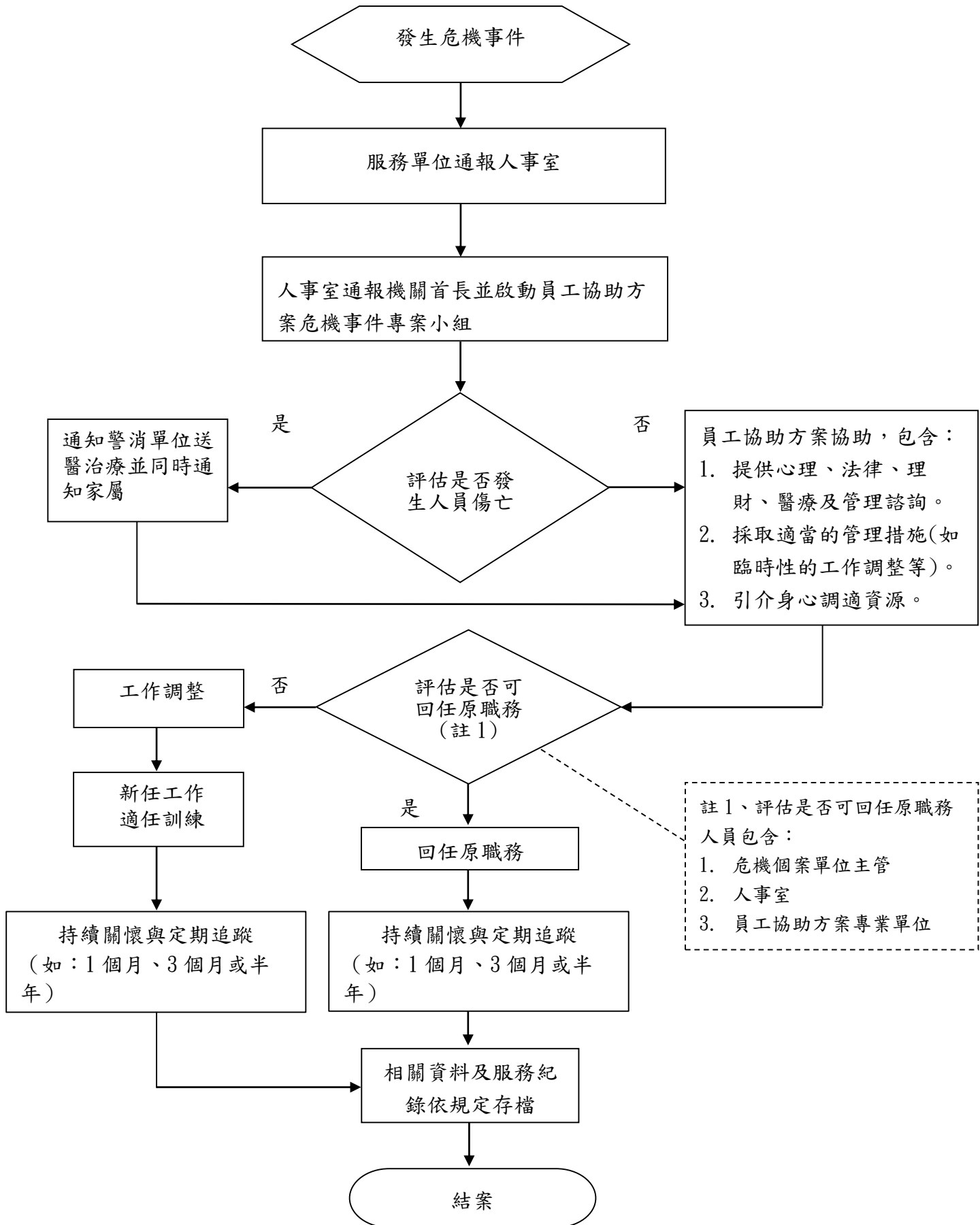
11.其他建議事項：

※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：

### 交通部鐵道局危機個案處理流程



## 交通部鐵道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"/> 政風室 <input type="checkbox"/> 秘書室 <input type="checkbox"/> 主計室	通報人員	單位： 職稱： 姓名：		
	電 話		傳 真	
	發生時間		發生地點	
案 由				
案情摘要				
訴求情形				
初步處理情形				
備 註				

交通部鐵道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	

事故單位：

主管簽章：

### 交通部鐵道局非自願個案處理流程

