

桃園國際機場股份有限公司

員工協助方案

中華民國 104 年 01 月 07 日桃機人字第 1031601184 號函訂定

中華民國 104 年 05 月 04 日桃機人字第 1041600444 號函修訂

中華民國 105 年 03 月 07 日桃機人字第 1051600192 號函修訂

中華民國 106 年 09 月 27 日桃機人字第 1061601072 號函修訂

一、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」及交通部推動員工協助方案實施計畫。

二、目的：

為協助本公司員工面對工作或生活變化所面臨的壓力與需要，維持和諧均衡的健康身心，以能安心投入工作，爰擬定員工協助方案。

三、服務對象：

本公司全體員工。

四、辦理單位：

由本公司人力資源處、職業安全衛生室、法律事務室及財務處規劃辦理各項業務。

五、服務內容：

服務內容區分為：工作面及生活面等，各服務內容如次：

(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、團隊建立等。

(二)生活面：

1. 法律諮詢：包含日常遭遇的法律疑難問題，如婚姻、衝突、遺產車禍、債務等。
2. 理財諮詢：包含稅務處理、債務處理、保險規劃等。
3. 健康諮詢：包含壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通等。

六、辦理事項：

- (一)瞭解同仁需求：每年度定期或不定期檢討員工協助方案辦理情形，蒐集使用者的滿意度、服務使用率和回饋，瞭解方案內容是否切合同仁需求，並作為推動本方案工作重點之參考依據。
- (二)年度推動計畫：依據上一年辦理情形、同仁需求及滿意度調查結果等，由人力資源處召集相關辦理單位，共同擬訂當年度推動計畫及工作重點。
- (三)一般諮詢服務流程(如附件 1)：依本公司同仁需求可向職業安全衛生室、人力資源處申請，或直接電洽委外專業機構個人或團體諮詢服務(個人心理諮商晤談單如附件 2、團體心理諮商晤談單如附件 3、當事人同意書如附件 4)。諮詢方式可分為諮商顧問晤談及電話諮商等方式。
- (四)非自願個案處理機制(如附件 5)：當本公司員工因身、心理等因素，發生自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案，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職業安全衛生室及人力資源處協助，初步評估判斷個案是否具有立即性危險，及採取適當的管理措施。
- (五)專題演講及專業訓練：辦理工作面及生活面等相關主題之講座及研習課程。
- (六)家庭照顧措施：設置托兒設施或提供適當之托兒措施、工作場所哺(集)乳室等設備與人事相關規定(如,留職停薪、家庭照顧假、生理假及彈性工時)，以協助同仁照顧家庭。
- (七)員工協助方案」網站專區：於本公司入口網首頁設置「員工協助方案」專區，提供心理諮商流程、免費法律諮詢機構、心靈小品、健康資訊、家庭照顧措施、身心健康講座課程等資源，供員工需求時加以運用。

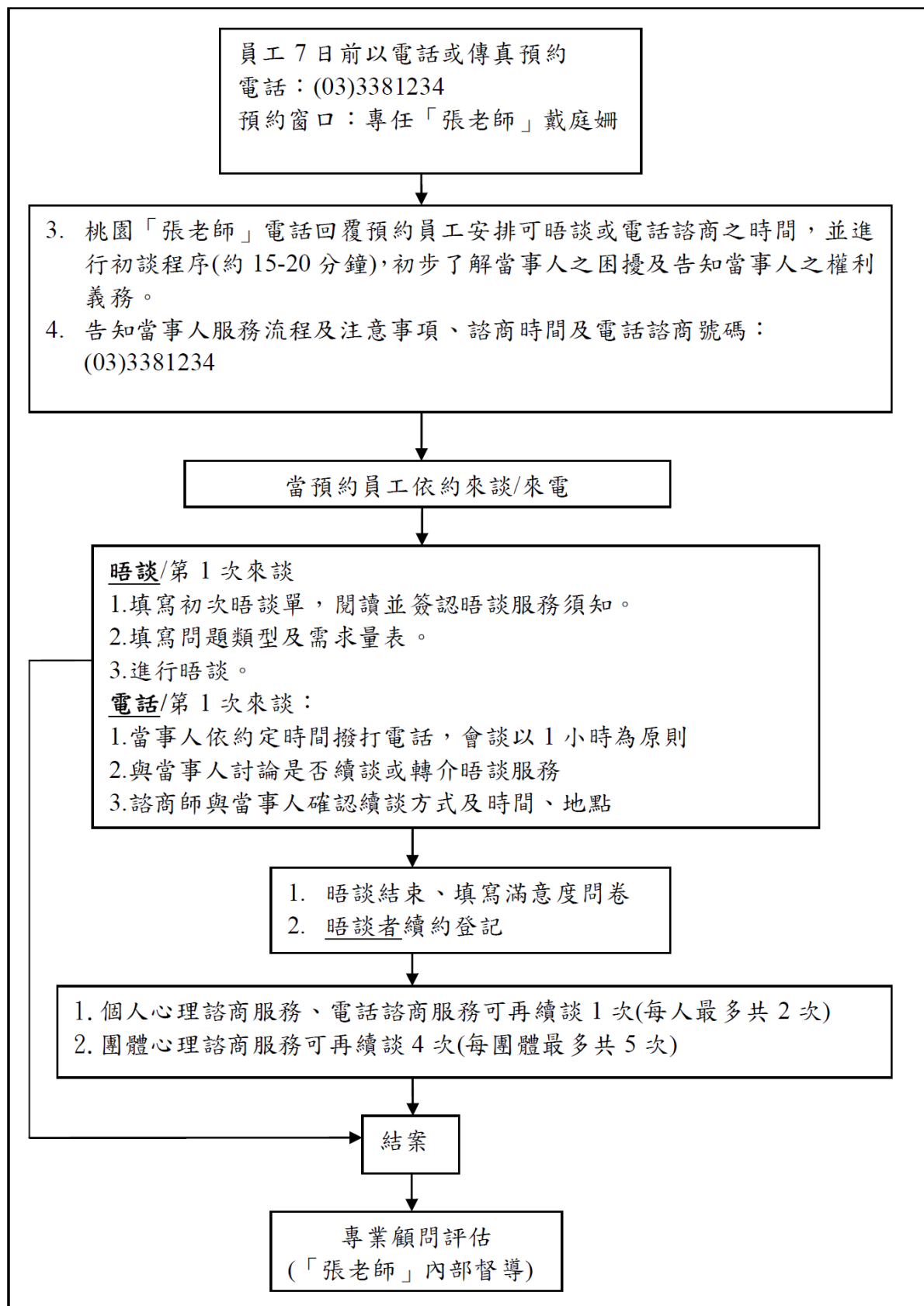
七、倫理責任：本公司及委外專業機構辦理本方案各項諮詢服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益。

- (一) 本方案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) 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。

八、本方案經簽奉總經理核准後實施，修正時亦同。

一般諮商服務流程



個人心理諮商晤談單

案號：

填寫時間： 年 月 日

一、 基本資料	諮商 晤談者姓名				員工 類別	<input type="checkbox"/> 從業人員 <input type="checkbox"/> 公務人員
	連絡電話	(公司)： (手機)：			生日	
	身分證字號		年齡		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	緊急聯絡人 姓名		關係		聯絡 電話	
	教育程度： <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 其他					
	目前工作單位：_____			職稱：_____		
	年資： <input type="checkbox"/> 1 年以內 <input type="checkbox"/> 1~5 年 <input type="checkbox"/> 6~10 年 <input type="checkbox"/> 10~15 年 <input type="checkbox"/> 15~20 年 <input type="checkbox"/> 20 年以上					
	婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 分居 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 配偶死亡 <input type="checkbox"/> 同居					
	曾否接受輔導或治療： <input type="checkbox"/> 是，機構：_____； <input type="checkbox"/> 否					
	聯絡電話：(公)_____ (宅)_____					
E-mail 信箱：_____ 手機：_____						
二、 期待	想談的問題：(可複選) <input type="checkbox"/> 夫妻問題 <input type="checkbox"/> 親子問題 <input type="checkbox"/> 兩性情感 <input type="checkbox"/> 生涯發展 <input type="checkbox"/> 人生觀 <input type="checkbox"/> 性問題 <input type="checkbox"/> 工作適應問題 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 其它_____					
三、 其他	本表未列，而您想談的事情：					
四、 紀錄	前次諮商晤談時間： 老師姓名： 時間： 年 月 日 時					

附件 3、

團體心理諮商晤談單

案號：

填寫時間： 年 月 日

諮商晤談者姓名 (代表人)				代表人 聯絡電話			
一、 晤 談 者 基 本 資 料	姓名	身分證字號	生日	員工類別	性別	連絡電話	
				<input type="checkbox"/> 從業人員 <input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	(公司)： (手機)：	
				<input type="checkbox"/> 從業人員 <input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	(公司)： (手機)：	
				<input type="checkbox"/> 從業人員 <input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	(公司)： (手機)：	
				<input type="checkbox"/> 從業人員 <input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	(公司)： (手機)：	
				<input type="checkbox"/> 從業人員 <input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	(公司)： (手機)：	
				<input type="checkbox"/> 從業人員 <input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	(公司)： (手機)：	
二、 期 待	想談的問題：						
三、 紀 錄	前次諮商晤談時間： 老師姓名： 時間： 年 月 日 時						

當事人同意書

- 一、 此次擔任之桃園國際機場股份有限公司(下稱本公司)特約協談機構顧問其專業背景為心理輔導之專業人員，具諮商輔導工作經驗，並擁有諮商心理師或社會工作師執照(接案時數 2500 小時以上，專業訓練時數 1000 小時以上)。
- 二、 當事人或團體（即接受本公司特約協談機構心理諮商者）享平等待遇及合理尊重。
- 三、 當事人每人每年最多申請兩次免費諮商服務，本公司每次僅提供一小時免費諮詢，逾時部分由當事人自行負擔；團體每年最多申請五次免費諮詢服務，本公司每次僅提供一小時免費諮詢，逾時部分由團體自行負擔。
- 四、 當事人或團體同意接受服務後，本公司特約協談機構得為當事人選擇適當之諮商顧問。
- 五、 當事人或團體有權要求心理諮商顧問以當事人或團體了解之文字語言提供諮商服務。
- 六、 當事人或團體有正當理由並經由原諮商顧問及本公司特約協談機構同意後，得更換心理諮商顧問。
- 七、 本公司特約協談機構諮商顧問之服務本著專業倫理之精神，當事人或團體之一切資料，由本公司特約協談機構諮商保密，並不開具任何證明文件，但遇下列情形則不在保密之範圍：
 - （一）有危及自己、他人的生命或財產或公共安全等情況時。
 - （二）其他法律要求事項。
- 八、 本公司特約協談機構係透過諮商輔導提供服務，對於嚴重之精神疾病個案、或需涉及心理治療等之當事人無法提供服務，亦不擔任仲裁者、公證人、家教等之角色。
- 九、 非經當事人或團體及本公司特約協談機構諮商顧問雙方同意，任一方不得於諮商服務進行時錄音或錄影。
- 十、 當事人或團體與本公司特約協談機構約定時間後，如遇特殊事故不能依約進行諮商晤談，須於 24 小時前以電話告知本公司特約協談機構（電話：03-4916999#31）或職業安全衛生室護理師（電話：03-2733318）取消約定。若當事人年度累積達兩次以上無故缺席，必要時本公司得取消當年度諮商補助之權益。

簽名：_____

日期： 年 月 日

非自願個案處理機制

- 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。
- 二、當本公司員工因身、心理等因素，發生自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案，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職業安全衛生室及人力資源處協助，初步評估判斷個案是否具有立即性危險。
- 二、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。
- 四、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。
- 五、作業流程：

桃園國際機場股份有限公司

非自願個案處理流程作業

