

桃園國際機場公司員工協助方案推動小組設置要點

中華民國107年6月29日桃機人字第1071600795號函訂定

- 一、桃園國際機場公司(以下簡稱本公司)為建構系統化運行機制，推動員工協助方案(以下簡稱EAP)並提升推動小組專業角色，特設「員工協助方案推動小組」(以下簡稱本小組)。
- 二、本小組任務如下：
 - (一) 協調首長及中高階主管支持員工協助方案。
 - (二) 協助整合機關內外資源建立員工協助網絡。
 - (三) 督導員工協助方案相關辦理事項之落實執行。
 - (四) 審議非自願及危機個案處理之執行事宜。
 - (五) 執行本公司EAP年度計畫及成果評估。
- 三、本小組置召集人一人，由本公司副總經理兼任；成員包括人力資源處、職業安全衛生室、法律事務室及財務處合計4人至6人，由人力資源處擔任幕僚單位，共同針對整合員工協助相關資源事宜研究討論。功能內容包括：

功能項目	內容	權責單位	主要辦理期間
滿意度及需求調查	(1) 針對年度員工協助方案各項推動措施之滿意度，以及次年度同仁服務需求進行問卷調查，以建置更符合同仁及組織需求之方案。	人力資源處	每年11月起至12月間。
	(2) 確定年度工作重點：依據問卷調查，選定當年度計畫主軸，以建置更符合同仁及組織需求之方案。	人力資源處、職業安全衛生室、法律事務室及財務處	每年12月至次年1月間。
導入措施	(1) 規劃宣導方式：包括透過本公司員工協助方案專區網頁、電子郵件、電子公佈欄、公文、關懷小卡及冊子等管道宣導各項服務資訊。 (2) 規劃宣導活動：透過主管會議、新進人員講習及訓練課程等相關活動，宣導本公司	人力資源處、職業安全衛生室	全年

功能項目	內容	權責單位	主要辦理期間
	員工協助方案，以協助主管、同仁瞭解服務內容，並能爭取機關首長支持。		
執行辦理	(1) 辦理EAP課程：依據員工需求調查，規劃年度EAP推動主題，主題內容包括工作適應、職涯規劃、法律、理財及心理健康等議題。	人力資源處、職業安全衛生室、法律事務室及財務處	與國內訓練整合，全年至少辦理4場次。
	(2) 規劃辦理主管人員及EAP承辦人員訓練： ①主管人員 A. 敏感度訓練：及早發現員工特殊的情緒狀態，適時了解安撫並提供協助，以使員工安心專注工作。並協助提昇主管溝通能力與表達話術，使交辦業務更易推動，提升工作士氣與績效。 B. 提供組織及管理諮詢服務：協助主管發現及了解內部組織管理相關問題，並嘗試提出解決方案，或針對組織管理、員工士氣及團隊工作效能等管理相關問題，進行協談，以協助找尋因應之道。 ②EAP承辦人員培訓：協助承辦EAP主管或承辦人員正確認知EAP內涵，並精進EAP執行技巧。	人力資源處、職業安全衛生室	①主管人員EAP訓練：併入年度主管訓練課程，全年至少辦理 2場次。 ②EAP承辦人員培訓：辦理 1場次以上。

功能項目	內容	權責單位	主要辦理期間
	(3) 整合本公司員工關懷員內部資源並辦理培訓： ①員工關懷員由本公司各處室至少指派一位以上同仁組成，擔任主動關懷同仁、蒐集同仁需求、適時提供相關訊息及EAP推廣等事項，並納入EAP整合資源範圍。 ②員工關懷員培訓：藉由心理健康或諮商輔導等訓練，使員工關懷員具備關懷協助同仁相關技巧。	人力資源處	全年
成效評估	(1) 修訂EAP作業流程、常用表單、資料保存及調閱規定。 (2) 檢討現有心理諮詢、健康管理諮詢、法律諮詢及理財諮詢等服務運作。	人力資源處、職業安全衛生室、法律事務室及財務處	全年
	(3) 每半年召開執行成效檢討會議：針對辦理各項EAP課程及活動進行具體量化評估，如參與人數、滿意度、網頁瀏覽數等。	人力資源處、職業安全衛生室、法律事務室及財務處	全年召開2次會議

四、本小組原則上每半年開會一次，並得隨時視需要召開臨時會議。

前項會議，得由召集人視議題性質邀請業務相關部門及相關人士與會。

五、本小組應整合內外資源，提供員工心理諮商、理財諮詢、法律諮詢、健康諮詢等服務，供同仁尋求協助之用。

六、預期效益：

透過機關首長與相關單位主管之協力，並結合EAP推動小組創意與服務經驗，加強與外部專業諮詢機構共同合作，整合專業資源及人才，完備諮詢服務系統及提供相關員工協助服務內容，以營造優質的職場環境。

七、本小組所需經費，由辦理部門相關業務經費科目項下支應。

八、本要點經總經理核定後施行，修正時亦同。