

## 彰化縣政府個別(團體)諮詢服務流程

當事人個人(團體)需要申請 EAP 服務

當事人可透過專線或電子郵件與  
宇聯管理顧問公司直接聯繫

專線：(02)298-63099、

0800-025985

E-mail：

changhuaeap@gmail.com

當事人可透過 LINE  
一對一線上諮詢方式與宇聯管理顧問  
公司聯繫



員工協助方案

(EAP)專屬網站線

上申請(網址：

<https://sites.google.com/view/changhuaeap>)

當事人與人事處

企劃科 EAP 窗口

(753-1412) 直接

聯繫或透過主管、關懷員及人

事人員轉介

宇聯管理顧問將透過電話、E-mail、LINE 與申請者進行初步晤談

(電話諮詢：每星期一至五 上午 9 時至晚上 9 時)

(E-mail：諮詢人員收到信件後預計 1~3 個工作日內回覆)

依初步晤談結果安排專業心理師並約定一對一諮詢面談時間與地點

(除線上諮商外，以下地點擇一：1.縣府會議室；2.N 型未來學院諮詢室；3.彰化夢想館)

當事人與專業人員進行諮詢

1.對當事人採保密措施，由心理師以代號填寫諮商紀錄並密件存檔。

2.每次諮商時間為 1 小時，可向機關(學校)申請公假前往。

是否續談

是

否

1.由心理諮商師評估是否確有續談必要

2.經評估確需續談由本處另案簽請申請

完整服務紀錄密件存檔

結案

## 彰化縣政府 EAP 個別諮詢-服務申請表

申請人姓名		服務單位	
電 話		電子信箱	
諮詢地點	<input type="checkbox"/> 實體： (1)彰化縣政府會議室 (2)N型未來學院諮詢室 (3)彰化夢想館 <input type="checkbox"/> 線上諮商 <input type="checkbox"/> 申請人服務機關隱密性獨立空間(需經心理諮商師同意配合前往)		
諮詢項目	<input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 工作諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
問題簡述			
備註	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。</li> <li>2. 員工協助方案提供電話、E-mail 及一對一會談諮詢服務，您可以撥打 EAP 服務專線：每星期一至五上午 9 時~晚上 9 時 (02)298-63099 或 0800-025985；或者寫信至 EAP 電子信箱：changhuaeap@gmail.com，會有宇聯管理顧問公司 EAP 諮詢師主動與您聯繫並安排後續諮詢。</li> <li>3. 各機關學校同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則相關規定，辦理請假事宜(得申請公假)。</li> </ol>		

## 彰化縣政府 EAP 團體諮詢服務申請表

團體諮詢基本資料			
聯絡人姓名		服務單位	
電 話		電子信箱	
諮詢人數	_____人	團體諮詢經驗	<input type="checkbox"/> 無。 <input type="checkbox"/> 有，於____年____月____日曾參加過團體諮詢，此為第____次。
問題簡述			
備註	<p>1. 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。</p> <p>2. 員工協助方案提供電話、E-mail 及會談諮詢服務，您可以撥打 EAP 服務專線：每星期一至五上午 9 時~晚上 9 時(02)298-63099 或 0800-025985 ； 或者 寫 信 至 EAP 電 子 信 箱 ： changhuaeap@gmail.com，會有宇聯管理顧問公司 EAP 諮詢師主動與您聯繫並安排後續諮詢。</p> <p>3. 各機關學校若需於上班時間安排同仁接受諮詢，應依公務人員請假規則核給公假。</p>		

## 彰化縣政府員工接受 EAP 員工個別諮詢服務授權同意書

《請您在員工個別諮詢服務開始前詳細閱讀並同意遵守下列條款規定》

- 一、諮詢次數：本府暨所屬各機關學校員工以每年 6 次免費諮詢(商)服務為原則。
- 二、諮詢時間：每次員工諮詢服務時間以 1 小時為基準，唯 EAP 諮詢師可依員工實際狀況斟酌調整。
- 三、諮詢方式：EAP 諮詢師透過宇聯客服人員與您協調電子郵件諮詢、電話諮詢、線上或面談諮詢、團體諮詢或緊急事件協助的服務方式。
- 四、保密原則：EAP 員工諮詢記錄表僅會揭露與本府系統管理有關議題資訊；您所有的個人資料將全部以機密資料等級處理與保管，在未經您書面同意前，絕不會對外公開，亦不會提供給本府的任何部門或人員。但在下列兩種特殊情況下會例外處理而將相關資料內容提供給司法單位參考：(一)當您有危及自己及他人生命、自由、財產與安全的情況下；(二)當您有涉及法律責任例如民法、刑法、兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法等相關法律時。
- 五、轉介原則：當與 EAP 諮詢師面談完畢後，您可以因為您自己需求或是 EAP 諮詢師建議而要求轉介至其他機構或 EAP 諮詢師，以繼續接受諮詢服務。
- 六、服務管理：為確保員工個別諮詢服務的有效性，宇聯將於諮詢結束後由客服人員繼續完成後續的追蹤調查作業。
- 七、諮詢取消：您有權利終止諮詢或更換 EAP 諮詢師，但請事先告知本府 EAP 專責人員或宇聯客服人員(02)298-63099 或 0800-025985。
- 八、傷害防治：您同意在接受員工個別諮詢服務期間，絕不採取任何自我傷害或傷害他人的行為。
- 九、本人同意於每次諮詢服務完成填寫服務調查表單並彌封交還給諮詢師。
- 十、本人同意宇聯基於履行其與彰化縣政府簽訂合約之目的，直接或間接蒐集、處理、利用本人之個人資料，並僅於中華民國領域內利用本人之個人資料。依據個人資料保護法第三條規定，就宇聯保有本人之個人資料，本人得行使下列權利：(一)查詢、請求閱覽或請求製給複製本；(二)請求補充或更正；(三)請求停止蒐集、處理及利用；(四)請求刪除。

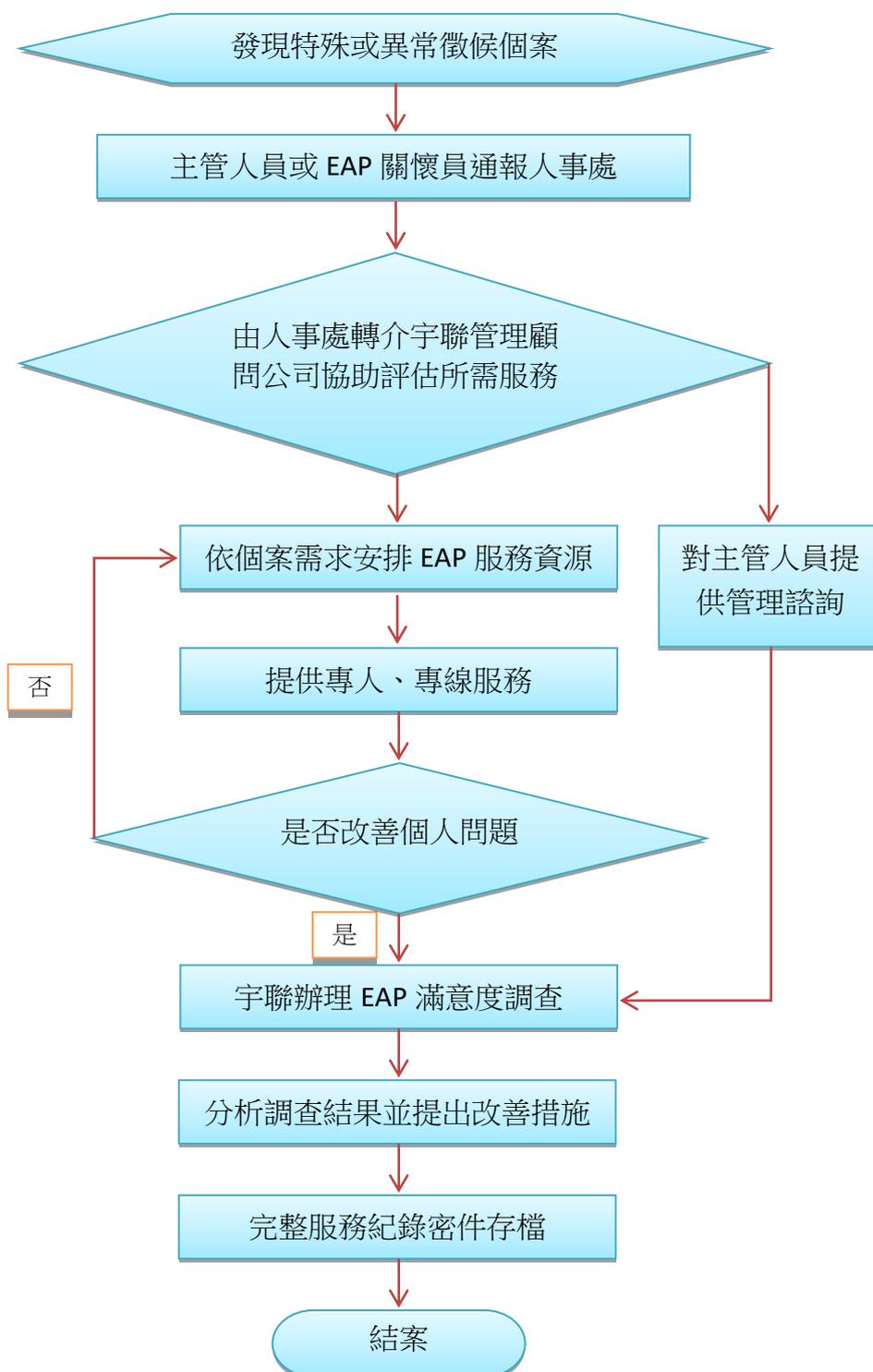
(請勾選) 我已詳細閱讀本 EAP 員工諮詢服務授權同意書，並且對於閱讀後不瞭解的部份也已經詢問清楚。我完全同意上述所列條款規定，並瞭解相關之權利義務。

諮詢時間：\_\_\_\_\_ 諮詢方式：\_\_\_\_\_ 諮詢師：\_\_\_\_\_

諮詢地點：\_\_\_\_\_

宇聯簽章：\_\_\_\_\_ 員工簽署：\_\_\_\_\_ 簽署日期：\_\_\_\_\_

### 彰化縣政府主管人員及關懷員轉介流程



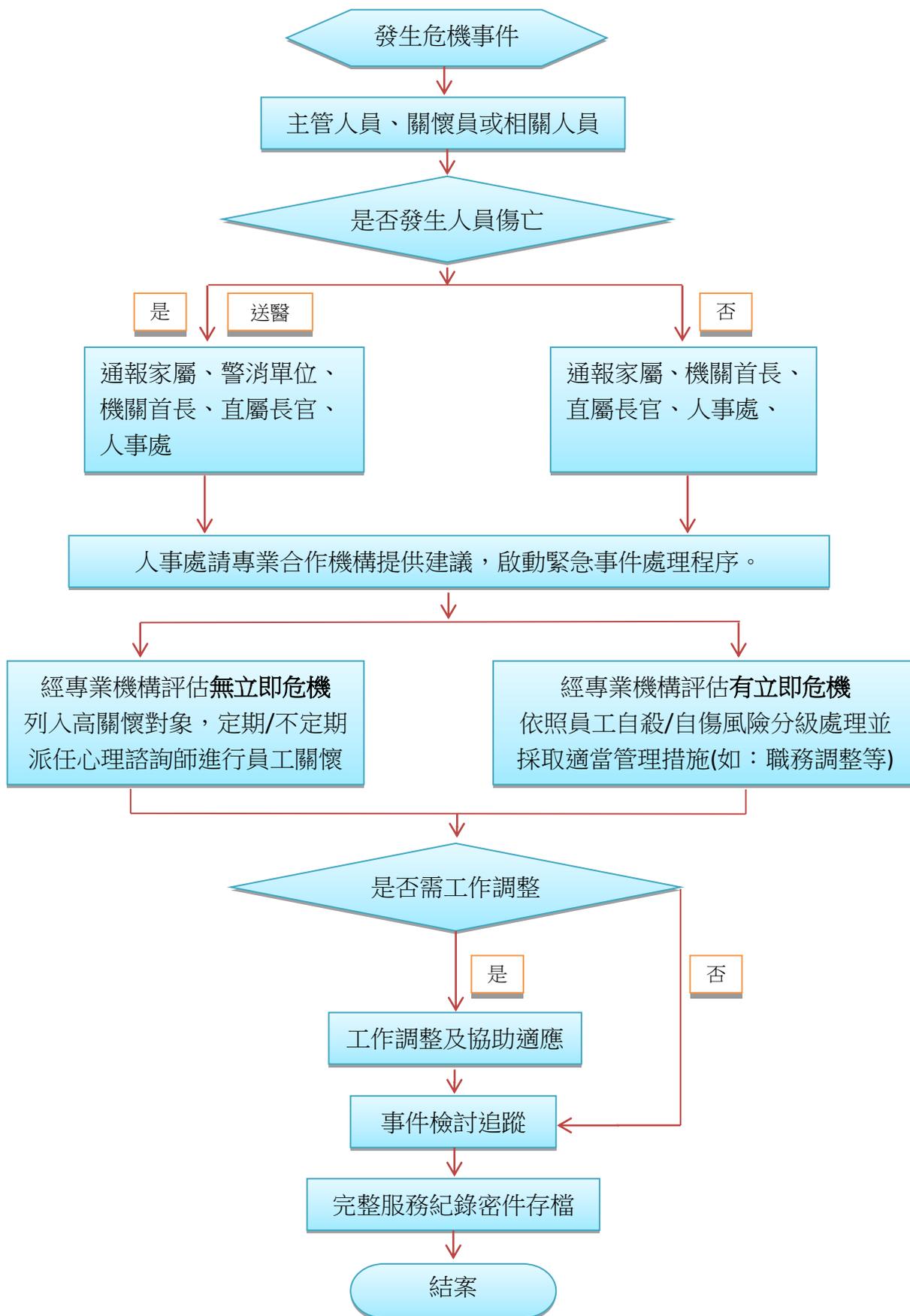
## 彰化縣政府主管人員(關懷員)轉介 EAP 諮詢(商)服務申請表

◎轉介日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

聯絡資訊	姓名	電話
主管人員/ 關懷員		
同仁		
一、同仁工作績效行為或須協助議題描述		
二、影響同仁該行為/議題的可能原因(含工作及個人)		
主管或關懷員簽名		

- 一、建議主管(關懷員)於轉介同仁使用 EAP 服務時,能先以本轉介單與同仁進行工作行為回饋面談,針對同仁的工作問題加以討論,並於有需要時,鼓勵同仁接受 EAP 之協助服務。
- 二、本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密,請同仁無須擔心隱私問題。
- 三、本表單填寫完畢請回傳至人事處 EAP 專屬信箱 changhuaeap@gmail.com 並電洽(04)753-1412。

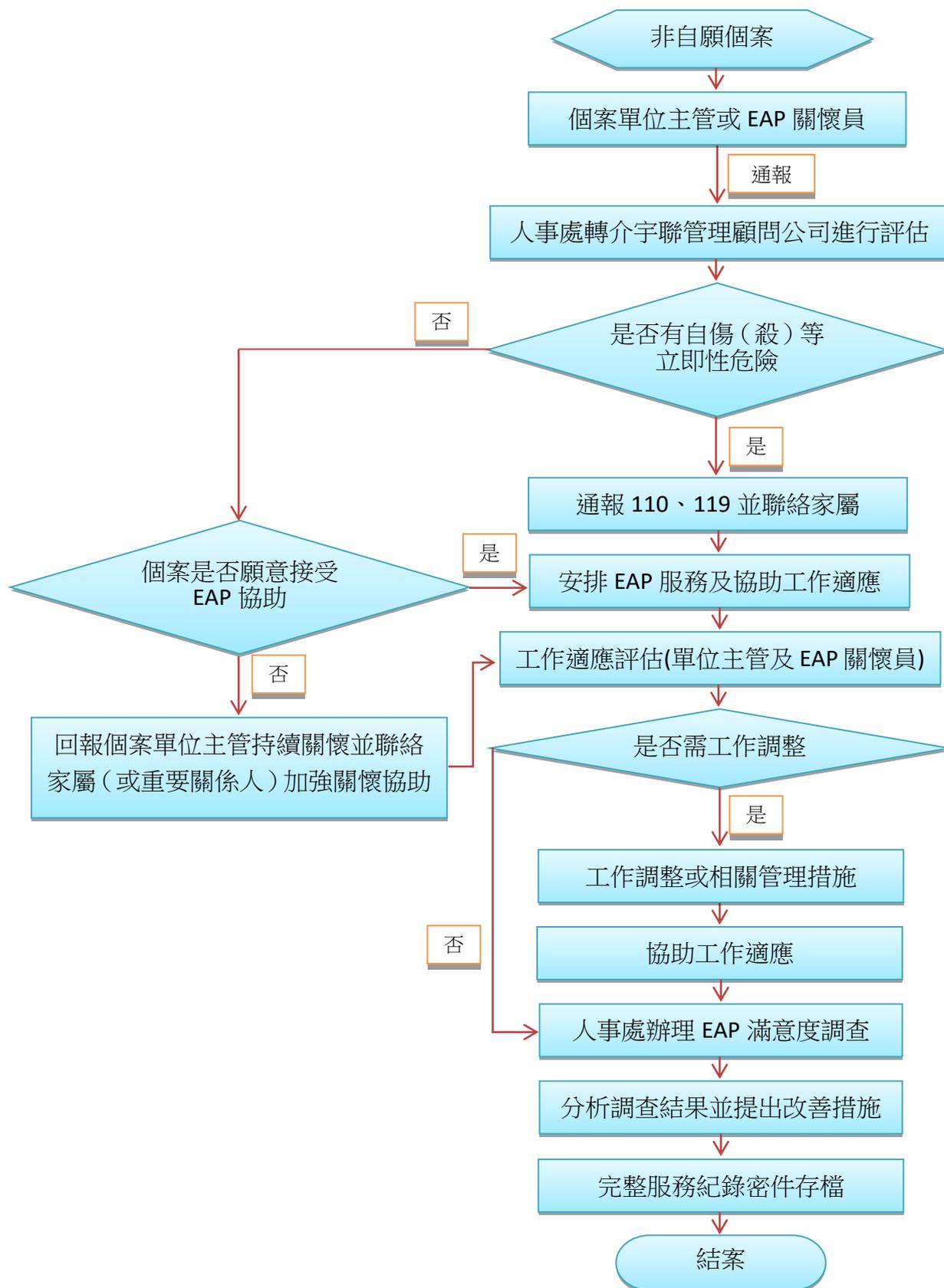
### 彰化縣政府危機個案處理流程



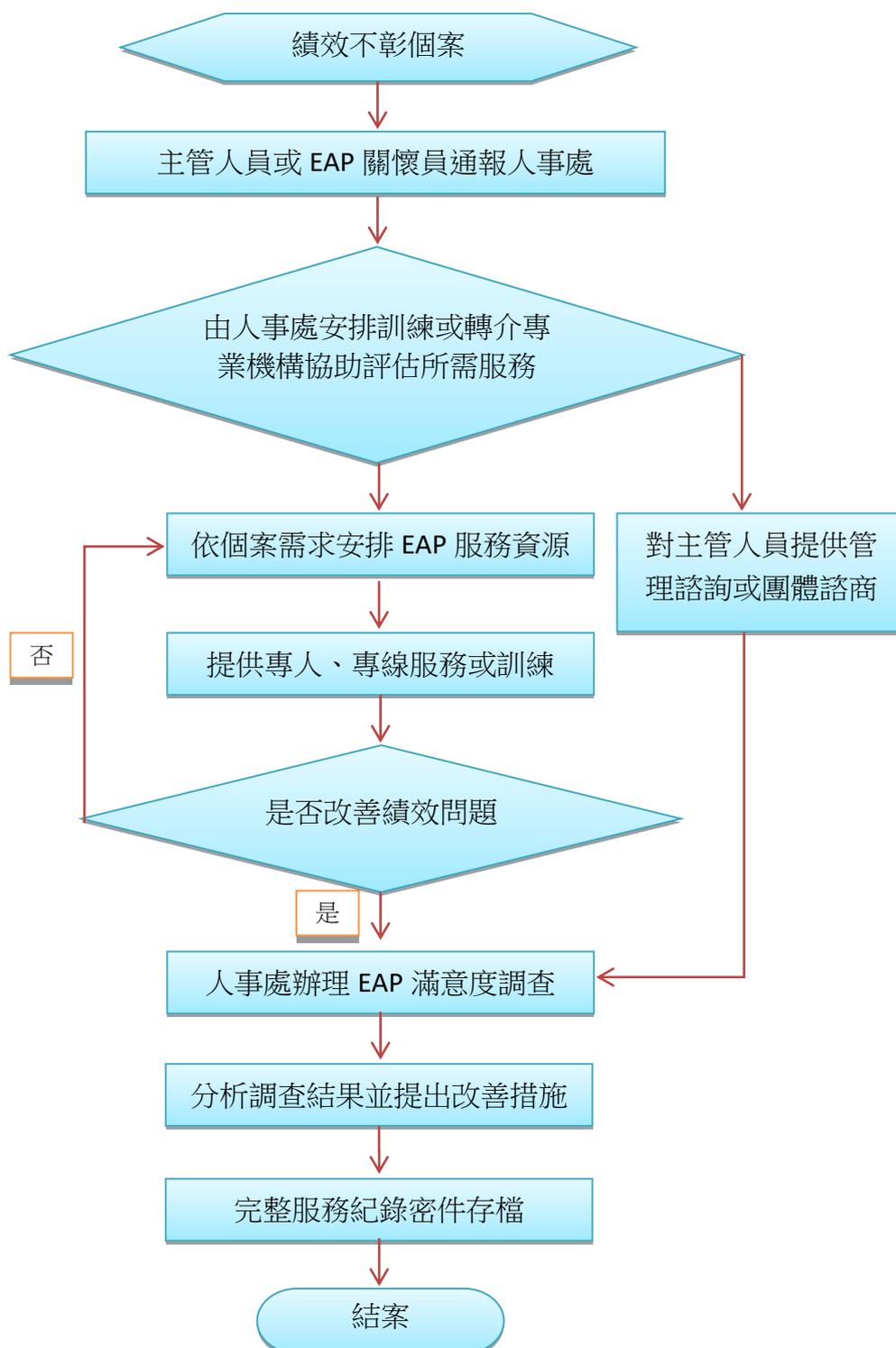
## 彰化縣政府所屬各機關學校危機個案事件通報單

通報日期	年 月 日	通報機關/單位	
通報人員		聯絡電話	
員工事件	發生地點		
	發生時間	年 月 日 時 分	
	職場中發生之危機事件	<input type="checkbox"/> A. 特殊差勤需求(例如請事病假較往常頻繁)。 <input type="checkbox"/> B. 加班時數過高(單月超過 60 小時或單日超過 12 小時者，但扣除各機關專案核准延長辦公時數情事)。 <input type="checkbox"/> C. 工作需要專人從旁協助。 <input type="checkbox"/> D. EAP 溫馨小站之「心情溫度計」或「工作過勞檢測」結果，需諮詢輔導。 <input type="checkbox"/> E. 個人/家庭出現重大變故，造成身心狀態不穩定。 <input type="checkbox"/> F. 機關重大危機事件(例如自傷、傷害他人)。 <input type="checkbox"/> G. 其他：	
	事件描述		
初步處理情形			
通報程序及資訊	<p>請單位主管或各機關學校人事人員於緊急事件發生時，逕行聯繫縣府合作專業機構，並以電子郵件或傳真方式回傳此通報單予人事處(請以電話確認本處 EAP 承辦人收悉)，謝謝！</p> <p>電子郵件：changhuaeap@gmail.com          傳真電話：(04)722-9145          聯絡電話：(04)753-1412          承辦窗口：彰化縣政府人事處企劃科</p>		
備註	各機關學校若需於上班時間安排同仁接受諮詢，應依公務人員請假規則核給公假。		

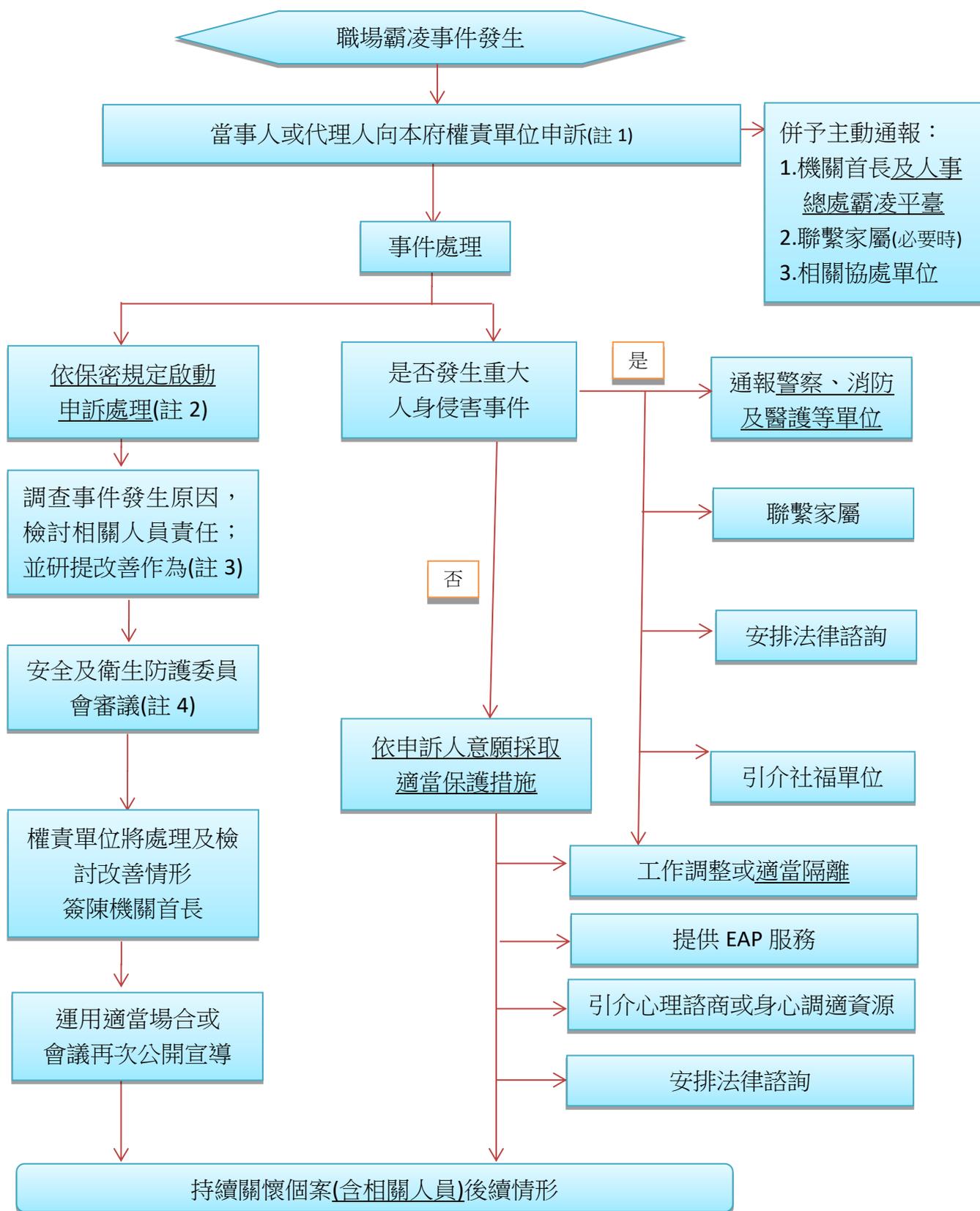
### 彰化縣政府非自願個案處理流程



### 彰化縣政府績效不彰員工處理流程



### 彰化縣政府職場霸凌處理流程



(接續後頁)

註 1：本府各業務管理單位(下稱各業管單位)應設置申訴專線電話、傳真、專用信箱、電子信箱或其他指定之申訴管道，並公開揭示，指派專人於上班日每日查收。

●本府權責單位及申訴管道如下(依身分類別劃分)：

➤人事處：辦理公務人員及聘僱人員職場霸凌申訴案件。

1. 專線電話：04-7531433
2. 傳真：04-7229145
3. 電子信箱：A1433@email.chcg.gov.tw

➤行政處：辦理技工、工友、駕駛、約用人員及臨時約聘僱人員職場霸凌申訴案件。

1. 專線電話：04-7531053
2. 傳真：04-7222422。
3. 電子信箱：A1053@email.chcg.gov.tw

➤地政處：辦理測量助理職場霸凌申訴案件。

1. 專線電話：04-7531575
2. 傳真：04-7290050。
3. 電子信箱：Land@email.chcg.gov.tw

●本府所屬機關人員遭受職場霸凌，行為人為機關首長或該機關依法免設防護委員會者，應向各業管單位申訴，茲依各該管轄權責分列如下：

➤人事處：辦理本府所屬一級機關職場霸凌申訴案件。

➤民政處：辦理本縣戶政事務所、本縣鄉（鎮、市）公所及代表會職場霸凌申訴案件。

➤地政處：辦理本縣地政事務所職場霸凌申訴案件。

➤農業處：辦理本縣動物防疫所職場霸凌申訴案件。

➤教育處：辦理本縣各級學校、家庭教育中心、教育網路中心及體育發展中心職場霸凌申訴案件。

➤其餘逕由上級管轄機關（業管單位）辦理所屬機關職場霸凌申訴案件。

註 2：各業管單位應於接獲申訴之日起十日內，召開安全及衛生防護委員會(下稱防護委員會)會議，決定是否受理，並以書面通知申訴人是否受理；無從通知者，免予通知；不予受理者，應以書面敘明理由通知申訴人。

註 3：防護委員會受理申訴之日起，應於一個月內組成調查小組進行調查；調查小組應於召開第一次會議之日起二個月內完成調查報告；必要時，得延長一個月，並應通知申訴人及被申訴人。

註 4：防護委員會應依調查結果，至遲於調查報告完成日起一個月內，為職場霸凌申訴成立與否之決定，並將決定結果以書面載明理由通知申訴人及被申訴人。

## 彰化縣政府 EAP 資料保密、保存及調閱規定

一、目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使員工能安心申請及使用 EAP。

二、依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。

三、資料保密及保存：

(一) 資料保密：EAP 各項服務之所有紀錄，及求助員工之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各級主管)。

(二) 保密的例外：如有以下特殊情形，得向必要的對象預警或通報：

1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
2. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等)。

(三) 諮詢(商)紀錄依相關法令規定保存(如：心理師法規定保存 10 年)，期滿予以銷毀。

四、資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫

資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

五、相關資料運用：

- (一) 本府於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
- (二) 本府於核銷 EAP 諮詢（商）服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

## EAP 資料調閱申請書

本人\_\_\_\_\_茲因\_\_\_\_\_ (事由)之需  
要，申請於\_\_\_\_\_ (期間)之\_\_\_\_\_

(請填寫資料名稱，如協談摘要報告、心理檢測報告等)，上開資料後  
續使用方式與保密責任由本人自行承擔。

此致

彰化縣政府

申請人姓名：\_\_\_\_\_ (親自簽章)

身分證字號：\_\_\_\_\_

申請日期：中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

領取日期：中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 彰化縣政府員工協助方案（EAP）服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為瞭解本機關推動 EAP 對您是否有實質幫助，請您依照實際體驗及認知回答下列問題並在適當選項打✓及提供意見。本問卷採無記名方式，調查結果僅作為問題分析與服務修正改善參考，不作其他用途，請放心填答，感謝您的配合。

### 一、服務知覺：

1. 我知道機關 EAP 之聯繫管道  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
2. 我瞭解機關 EAP 提供之相關服務內容及規定  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
3. 我曾藉由公文、宣導品、講座活動或其他方式得知機關 EAP 相關訊息  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷

### 二、服務成效感受：

4. 當我有需求時，願意尋求機關 EAP 之協助  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
5. 當同仁有需求時，我會建議同仁尋求機關 EAP 之協助  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
6. 我認為機關 EAP 提供之內容符合我的需求  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
7. 我認為機關 EAP 能幫助同仁解決問題  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
8. 我認為機關 EAP 有助於營造良好的職場環（情）境  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷

### 三、服務滿意度：

9. 我對機關 EAP 使用之便利性感到滿意  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
10. 我對機關 EAP 提供服務之專業程度感到滿意  
非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷
11. 我對機關 EAP 有關個人層次之服務內容感到滿意（例如工作與個人生活

《請翻至背面繼續作答》

平衡、情緒壓力調適、法律、醫療或財務等面向)

非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷

12. 我對機關 EAP 有關組織及管理層次之服務內容感到滿意 (例如管理諮詢、組織危機事件處理等議題)

非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷

13. 我對機關 EAP 保護使用者隱私相關規範感到滿意

非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷

14. 就整體的感覺，我為機關 EAP 評分為

(90 分以上請勾選「非常同意」、80 分至 89 分請勾選「同意」

70 分至 79 分請勾選「尚可」、60 分至 69 分請勾選「不同意」

不滿 60 分請勾選「非常不同意」)

非常同意 同意 尚可 不同意 非常不同意 無法判斷

#### 四、其他意見：

15. 您最近 1 年 (\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日迄今) 是否使用過機關 EAP 之服務 (包括字聯個別諮詢、幸福協談室、專題演講及工作坊等)

是 否

16. 請就下列選項，勾選您認為機關 EAP 有待加強之處 (可複選)：

方案宣導 服務流程 使用者隱私保護 工作方面服務

法律方面服務 財務方式服務 心理方面服務 醫療方面服務

管理方面服務 承辦單位人員服務態度 無

17. 我對機關 EAP 的其他意見：

---



---

基本資料：

職位：主管 非主管

官等：簡任 薦任 委任 其他

性別：女 男 非二元性別

領有身心障礙相關證明：是 否

年齡：30 歲以下 31 至 40 歲 41 至 50 歲 51 至 60 歲 61 歲以上

《本問卷到此結束，謝謝您協助填答》