

交通部公路局新竹區監理所推動員工協助方案實施計畫

103年4月22日竹監人字第1031001555號函訂定
113年1月23日竹監人字第1130021235號函第十一次修正

壹、依據

交通部公路局推動員工協助方案實施計畫暨行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。

貳、目標

- 一、透過多元專業諮詢服務，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、藉由多樣協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本所暨轄站全體員工。

肆、辦理單位

- 一、本所由人事室規劃及建構本所員工協助方案，並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。
- 二、為推動員工協助方案設置員工協方案推動小組：

(一)小組任務如下：

1. 員工協助方案相關計畫之提供諮詢及指導規劃。
2. 員工協助方案宣導及推動事宜。
3. 員工協助方案執行成效追蹤與檢討。
4. 其他員工協助促進事宜。

(二)小組成員：置委員16至20人均無給職，由副所長擔任召集人；人事室主任擔任執行秘書，其餘委員由本所內外各單位指派一名技正、專員或股長以上人員擔任，定期召開會議，由召集人擔任主席，並得視實際需要邀請相關人員列席。

伍、服務內容

為落實本方案及提供多元化服務，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。各面向內容如下：

一、個人層次：

(一)工作面：包含工作適應、職場關係、人事改制、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、保險及財務規劃等。

(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協助措施。
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、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、辦理事項

一、瞭解同仁及組織需求：每年度以不記名方式辦理服務需求調查、滿意度調查，並於提供各服務措施後實施滿意度調查，了解同仁及組織需求，作為推動本方案之參考依據。

二、規劃方案

(一)擬訂年度推動計畫：依據上一年辦理情形、服務需求問卷調查、各項訓練課程、諮詢滿意度調查結果，具體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(附件1)：依本所同仁需求可透過本所人事室協助轉介，依下列流程辦理：

(1)申請者(含個別諮商、團體諮商)填寫「交通部公路局新竹區監理所心理諮商輔導服務申請表」(附件2)送至人事室(可親送或以電子郵件傳送至員工協助方案服務信箱 hmv50865@thb.gov.tw 申請)。

(2)由人事室轉介協服種子成員以電話或面談方式初步瞭解申請者狀況進行初談，依申請者意願協助轉介專業心理諮商師進行諮商。

(3)諮商師可採電話、面對面方式進行諮商，每次諮商結束後諮商師應將諮商情形記錄於「交通部公路局新竹區監理所員工諮商輔導評估單」(附件3)後交予人事室，人事室並依個案狀況及意願安排續談或辦理結案。個別諮商每次諮商時間以50分鐘為原則，如有必

要，最長不得超過 1 小時，每人每年最多得申請補助 6 次諮商服務，另可視實際需求辦理團體諮商。

- (4) 諮商結案後，人事室應請當事人不具名填寫「交通部公路局新竹區監理所員工諮商輔導滿意度調查表」(附件 4)，以瞭解諮商之服務情形，作為日後改進業務之參考。人事室並於結案後 2 個星期主動追蹤當事人後續情形，瞭解是否需繼續提供服務，並將追蹤情形填寫於「交通部公路局新竹區監理所心理諮商輔導服務申請表」。
- (5) 有關諮商輔導相關資料均依密件公文方式辦理及歸檔，如需調閱，須依密件公文檔案處理流程及規定辦理。

2. 員工協助方案危機事件處理流程 (附件 5):

(1) 依據個案危急程度採取各種緊急因應措施:

- A. 現場緊急處理：由第一現場主管協助判定是否有人員傷亡，視需求緊急送醫救護並聯絡轄區警方到場協助，並通報本所相關單位。
- B. 服務單位主管通報人事室，依個案狀況給予即時適當處理並安排門診治療、心理諮詢及其他相關協助。
- C. 通報：通報家屬、機關首長、副首長，如遇重大傷病即填具員工猝發重大傷病通報表，通報公路局人事室。

(2) 當本所發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生、心理因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形，服務單位通報本所人事室後，由人事室啟動員工協助方案危機事件專案小組，由業務督導副所長擔任小組召集人，邀集有關單位會同處理 (通報單如附件 6)。

(3) 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後續需要何種協助。

(4) 善後處理及事件檢討追蹤，並建立完整處理紀錄(紀錄表如附件 7)。

3. 非自願個案處理流程 (附件 8):

(1) 當本所員工因身、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，由人事室協洽專業機構初步評估判斷個案是否有立即危險性。

(2) 無立即危險者，進一步詢問當事人接受諮詢意願，當事人如願意接受諮詢，即依諮詢流程辦理；當事人如不願意接受諮詢，除危機個案視狀況聯繫重要關係人或家屬加強關懷外，另將採取適當的管理措施 (例如工作調整等方式)。

(3) 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。

(三)推動專屬照護方案：

1. 第一線服務人員專屬照護方案（附件 9）：

鑒於第一線服務人員（含考、檢驗及窗口服務人員）須即時提供服務，具長時間無法離開工作崗位及業務重複性高等特性，遇等待人數較多或面對不理性民眾時，其心理壓力及情緒勞務累積均影響身心健康，爰規劃專屬照護措施，協助是類人員解決可能影響其工作效能之身心問題，使其能安心投入工作並順利執行作業，提升工作士氣及服務效能。

2. 監理機關分眾性專屬照護方案（附件 10）：

以綜合性服務措施為基礎，專注各類別人員差異，依據職務特性及分眾需求，客製化提供協助措施，進階打造更精準的 EAP 服務內涵。導入符合本機關特性之做法，系統性推動每年度各類專屬照顧方案，俾以改善可能影響員工工作績效及組織目標的各個面向問題，持續關注並提升員工身心健康及組織效能。

三、提供多元諮詢服務：

(一)推廣使用公路局與桃園市生命線協會合作之諮詢專線及電子信箱（0800-800590、eapcenter.service@gmail.com，亦可透過視訊與諮詢師協談），讓員工不受時間與空間限制的使用諮詢服務，解決影響其工作效能等問題。

(二)關懷員遍地開花：由本所各單位技正、專員暨轄站技正、專員及第五股股長組成「協服種子團隊」，在各工作崗位影響周圍同仁相互關懷。人事室業務承辦人及各轄站兼辦人事擔任工作人員，提供完整關懷服務。

(三)心理輔導諮商：提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢。同仁如有諮商需求，轉介專業諮商心理師，由本所比照外聘講座鐘點費標準支給諮商費；本所轉介於上班時間在機關外接受諮商之同仁，應依請假規定辦理請假（公出）事宜。

四、宣導推廣活動：為使同仁瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升員工接受度及信任感，透過下列方式進行宣導推廣：

(一)透過新進人員訓練介紹本所員工協助方案實施計畫及聯繫窗口。

(二)透過每年不定期辦理身心健康主題專題講座及將相關資訊刊登於人事月刊等方式，向同仁宣導本計畫。

(三)將本計畫函送本所內外各單位並置於本所人事服務專區/員工協助方案專區。

(四)製發員工協助方案宣導品。

五、移動關懷服務：為增強服務可近性，與同仁建立信任關係，由人事室主任至各轄站做移動式關懷服務，讓每個員工及主管能充分瞭解員工協助方案的服務內容及項目，亦藉由時常的互動與同仁建立信賴關係。

六、促進員工健康：

(一)結合外部醫療衛生資源辦理員工健檢，並提供同仁運動飲食資訊，辦理醫療保健講座。

(二)建立過勞關懷預警機制，預防同仁因工時過長影響身心健康及生活作息，每月造冊加班時數逾40小時及超過晚間8時之人員名單，提醒單位主管關懷瞭解同仁身心狀況及業務進度。

(三)於所、站擇適當空間建置員工休憩角落，便於同仁短暫休息或轉換情緒。

七、支持家庭照顧：

(一)對於懷孕、身心障礙及有照顧學齡前幼兒或65歲以上失能長輩之同仁，依規定得個別放寬彈性辦公時間。

(二)宣導托育、托老或長照機構服務資訊。

(三)依規定時程辦理局暨所屬機關因家庭因素請調作業，約僱及臨時人員依本所調動原則申請，以安定離鄉背井同仁欲返鄉就近照顧親人之心。

八、專題演講及專業訓練：

(一)依年度推動計畫，每年規劃辦理不同需求面向專題演講或療癒課程等。

(二)薦送本所人事人員參加外部訓練機構辦理之員工協助方案相關研習。

(三)辦理本所主管人員領導溝通、團隊建立相關訓練1場次。

(四)辦理推動員工協助關懷意識培力訓練，型塑「人人都是關懷員」之組織文化，5年(109至113年)期間全員受訓率達100%。

九、豐富輔助資源：

(一)提供相關服務資源：提供諮商輔導、身心健康、法律常識、商業理財等系列書籍、影音光碟等相關資料，供同仁借閱，充實新知。

(二)建置網站專區：於本所人事服務專區設置「員工協助方案」，提供本實施計畫、專業諮詢機構等相關網站資源，供同仁參考使用。

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

柒、經費

辦理本計畫所需經費，由本所業務費項下支應。

捌、其他事項

一、本所及心理諮商師提供本計畫各項服務時，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護其權益：

- (一)本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治療、諮商或醫療等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- (二)本計畫各項服務之所有紀錄及求助同仁之個人資料均依相關法令與專業倫理予以保密及保存，非經法律程序，均不得提供給任何單位或他人。

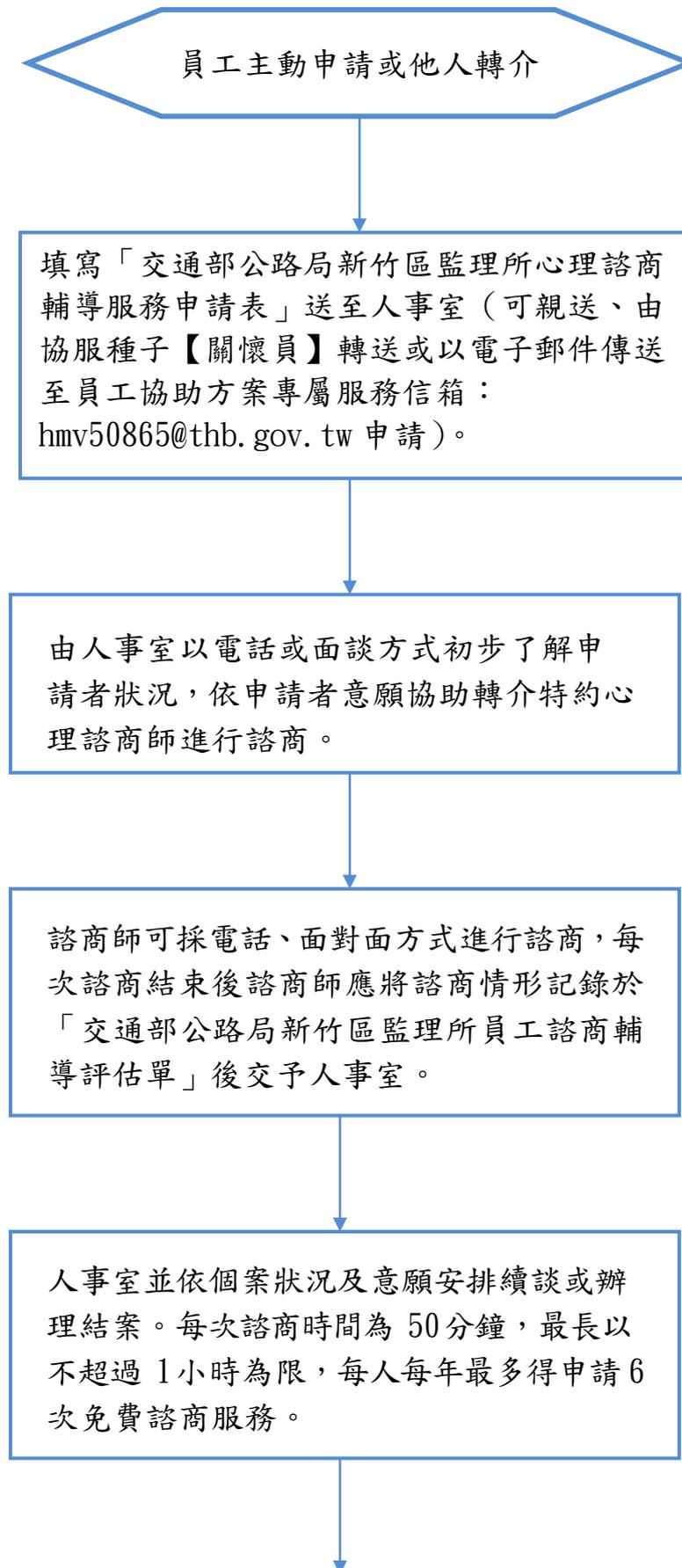
二、本所員工協助方案各項諮詢服務資料之保存及調閱，依下列項規定辦理：

- (一)本所提供同仁諮詢服務，對於同仁相關個人資料應遵守個人資料保護法及政府資訊公開法等相關規定。
- (二)所稱諮詢服務資料，包含諮詢申請單、紀錄、書面資料、電腦處理的資料等。
- (三)各項諮詢服務資料及本所員工個人資料，本所負有保密責任及保管，未經法律程序，均不得對外公開或提供予任何單位、他人。但有下列特殊情形，得依法向必要的對象公開：
 - 1.協談同仁有危及自己及他人生命、自由、財產及運輸安全之情事時。
 - 2.涉及法律責任時(如兒童及少年福利法、優生保健法及民、刑法……)。
 - 3.涉及法律通報事項時(如性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法等……)。
 - 4.協談同仁的狀況需轉介醫療機構，需經由醫療機構進行專業診療取得當事人資料。
- (四)各項諮詢服務資料應自個案結案日起算，至少保存 10 年，期限屆滿後予以銷毀或刪除。

三、推動員工協助方案業務著有績效或相關有功人員，得酌予獎勵或列入年終考績(成)之重要參據。

四、本計畫簽奉所長核定後實施，修正時亦同。

交通部公路局新竹區監理所一般諮詢服務流程



諮商結束後，人事室應請當事人不具名填寫「交通部公路局新竹區監理所員工諮商輔導滿意度調查表」，以瞭解諮商之服務情形，作為日後改進業務之參考。

人事室於諮商結束後 2 個星期主動追蹤當事人後續情形，瞭解是否需繼續提供服務，並將追蹤情形填寫於「交通部公路局新竹區監理所心理諮商輔導服務申請表」。

有關諮商輔導相關資料均依密件公文方式辦理及歸檔，如需調閱，須依密件公文檔案處理流程及規定辦理。

轉介特約心理諮商師，由本所比照講座支給諮商鐘點費。

結案

交通部公路局新竹區監理所心理諮商輔導服務申請表

申請人	性別	服務單位	職稱
聯絡電話	公務： 手機：	電子信箱	
緊急連絡人/ 關係		連絡電話	
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"> 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄本所員工協助方案專屬信箱 hmv50865@thb.gov.tw，人事室將以密件處理。 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假（公出）事宜。 每次諮商時間以 50 分鐘為原則，如有必要最長不得超過 1 小時，每人每年最多得申請補助 6 次諮商服務。 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。 			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員填寫)	<ol style="list-style-type: none"> 案號： 轉介之諮商師： 諮商時間： 諮商地點： 補充說明： 		
後續追蹤情形 (由人事人員填寫)	<ol style="list-style-type: none"> 追蹤時間： 追蹤情形： 		

交通部公路局新竹區監理所員工諮商輔導滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓員工心理諮商輔導服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，
作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

交通部公路局新竹區監理所人事室敬上

一、您的基本資料：

您的性別是_____，您本次的特約諮商師姓名為_____，您與該諮商師共協談_____次，
時數合計_____小時，協談期間為_____。

二、下列問題請您依「是」與「否」的程度勾選： 否 1 2 3 4 5 是

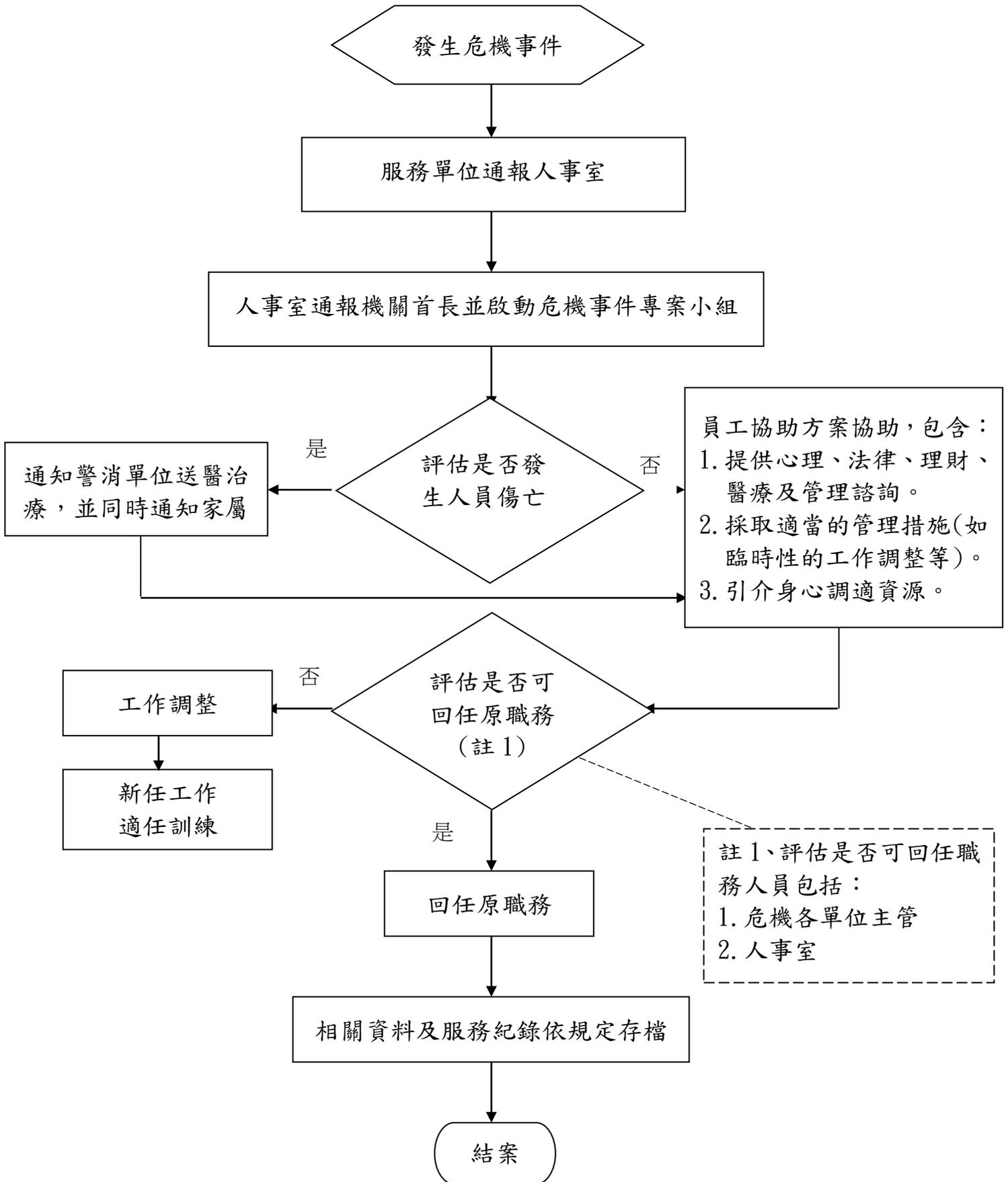
- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.在諮商過程中，您用心的參與和投入。 | <input type="checkbox"/> |
| 2.與諮商師協談後，您的情緒能獲得紓解。 | <input type="checkbox"/> |
| 3.在諮商過程中，您認為諮商師能瞭解您的心情感受。 | <input type="checkbox"/> |
| 4.諮商後，使您對問題有更清楚的瞭解。 | <input type="checkbox"/> |
| 5.諮商過程中，您認為諮商師能瞭解您的問題癥結。 | <input type="checkbox"/> |
| 6.諮商後，對您的問題解決有幫助。 | <input type="checkbox"/> |
| 7.您對本所諮商輔導制度滿意。 | <input type="checkbox"/> |
| 8.您認為諮商輔導制度值得繼續實施。 | <input type="checkbox"/> |

9.您覺得諮商過程對您最大的幫助是什麼？

10.您對本所諮商輔導業務之其他建議：

填寫日期： 年 月 日

交通部公路局新竹監理所員工協助方案危機事件處理流程



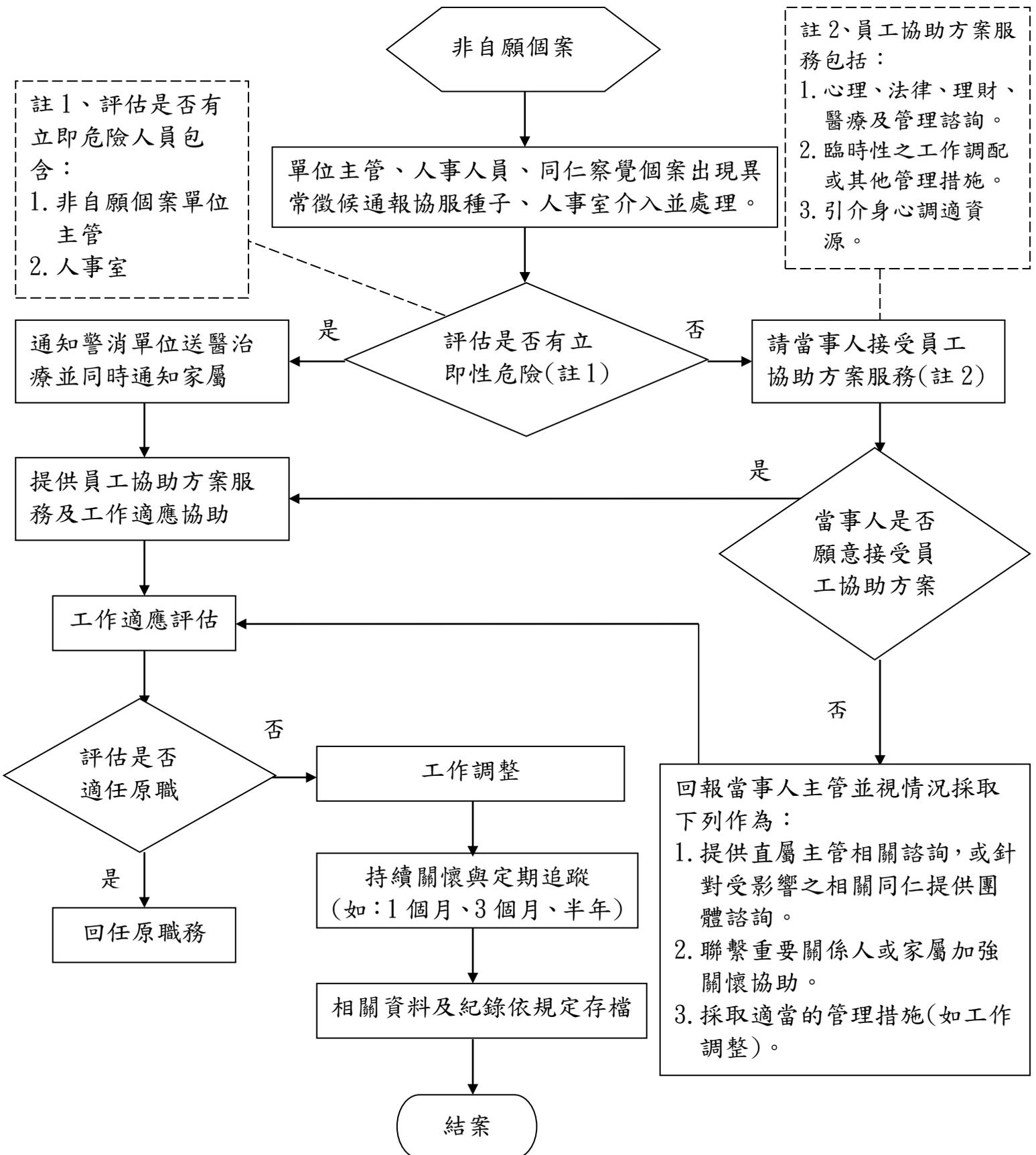
交通部公路局新竹區監理所危機個案事件通報單

通報時間	年 月 日 時 分		
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			
初步處理 情 形			
備 註			

交通部公路局新竹區監理所危機個案事件紀錄表

發生時間	年 月 日 時 分
發生地點	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 意外事件 <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	

交通部公路局新竹監理所非自願個案處理流程



交通部公路局所屬監理機關第一線服務人員專屬照護方案實施計畫

畫

109 年 4 月 7 日路人考字第 1090039843 號函訂定
111 年 4 月 27 日路人考字第 1110047973 號函修正
112 年 9 月 12 日路人考字第 1120117321B 號函修正

壹、依據：交通部公路局員工協助方案實施計畫。

貳、目的：

- 一、鑒於監理機關第一線服務人員與民眾面對面，須即時提供考、檢驗或窗口服務，具長時間無法離開崗位及業務重複性高等工作特性，遇考、檢驗或窗口等待人數較多或面對不理性民眾時，其心理壓力及情緒勞務累積，均影響身心健康。
- 二、根據第一線服務人員工作特性規劃專屬照護措施，協助同仁解決可能影響其工作效能之身心問題，使其能安心投入工作並順利執行作業，提升工作士氣及服務效能。

參、實施對象：本局各區監理機關第一線窗口服務人員(含考、檢驗及窗口服務人員)。

肆、辦理方式：

本計畫以保健-激勵雙因子需求導向，規劃專屬各區監理所(站)第一線服務人員照護方案，辦理方式如下：

一、保健因子：

(一) 第一線服務人員需求調查

為提供更符合需求之服務項目，以不記名問卷及訪談方式辦理服務需求調查、各項專屬照護措施滿意度調查，據以規劃所需服務。

(二) 設置關懷員及辦理專業訓練

各單位設置關懷員，設立「談心坊」關懷第一線服務人員，並針對關懷員及主管人員辦理員工協助方案專業訓練，包含壓力辨識、同理心、敏感度及覺察情緒等訓練，並採取適當管理措施及同仁自我照顧策略。

(三) 非理性民眾處理機制

建立標準作業流程，訂定本局各區監理所「第一線服務人員面對非理性民眾應對作業程序」如附件，以提供第一線服務人員面對非理性民眾時必要協助，確保渠等人身安全及身心健康。

(四) 多元諮詢服務

強化第一線服務人員社會資源支持系統，當同仁遇到心理、法律、財務、醫療等困難時，就其生活面、家庭面、健康面等個人需求提供多元諮詢服務管道及「交通部員工協助方案社會資源一覽表」供其使用。

(五) 專題講座及專業訓練

- 1、針對第一線服務人員提供專屬性員工協助相關課程，如面對非理性民眾應對方式之專業課程、壓力調適研習、減壓技巧及健康促進講座等。
- 2、規劃第一線新進人員專屬之職前訓練、職業安全衛生及職場適應等課程或教學指導，使其得以快速熟悉組織環境，適應第一線為民服務工作。
- 3、非理性抗爭案例隨案不定期於例行單位內部會議中提供分享討論，讓第一線服務人員學習化解事件衝突技巧，提高工作知能。
- 4、因應第一線窗口服務人員因須面對民眾無法離開座位全面受訓之特性，可針對特殊族群規劃小型座談會或團體活動。

(六) 發現與輔導機制

- 1、各區監理所單位主管於日常工作中發現工作績效不佳之同仁，分析績效不佳原因後導入協助措施（如諮詢服務、教育訓練或輪調等 EAP 措施）。
- 2、建置職場適應或工作表現不佳之第一線服務人員輔導面談機制，第一階段由單位主管督導面談，予以工作指導或協助修正績效目標；第二階段由關懷員進行初談關懷，並提供資源與協助；第三階段由人事單位列為訪談焦點關懷對象，並視需要轉介專業心理諮商。

(七) 健康檢查

- 1、為維護同仁健康，提升同仁健檢之便利性，各區監理所（站）可配合在地區域級以上醫院或衛生機構辦理健康檢查，並針對同仁健檢報告，安排醫師提供健康諮詢。
- 2、本局各區監理所實際從事車輛考檢驗及車牌切毀之公務人員、約聘僱人員、技工工友及臨時人員，每人每年核給公假一天並補助新臺幣 1,000 元，辦理特定項目健康檢查；其中滿 40 歲以上之前開人員（公務人員、約聘僱人員、技工工友），於未辦理一般健康檢查之年度，始核給公假一天及補助新臺幣 1,000 元辦理特定項目健檢。

(八) 提供舒適、安心及安全之辦公環境

- 1、綠美化辦公場域或依節慶特色布置辦公環境。
- 2、於適當時間撥放輕音樂或與節慶相關音樂（如聖誕歌曲），緩和民眾等候情緒並能減緩同仁辦公壓力。
- 3、設置員工專屬休憩放鬆空間，營造溫馨氛圍，提供相關抒壓設施，使其於第一線窗口服務過程如感受到緊張壓力，得暫時轉換情境抒緩負面情緒。
- 4、得視預算編列情形，購置錄音錄影設備予第一線服務人員，以保護員工權益。
- 5、因第一線服務人員須面對民眾，落實防疫作為，量體溫、消毒、設置隔板、

提供防護面罩、每日配發口罩等。

二、激勵因子：

(一) 激勵回饋措施

為激勵第一線服務人員工作熱忱、提高服務品質及工作績效，定期辦理禮貌模範人員選拔，第一線服務人員如有服務態度優良、發現舞弊或其他良好事蹟，經評選為服務禮貌模範者公開表揚及發給獎勵品，以鼓勵同仁。

(二) 職務輪調機制

- 1、為深化第一線人員職務歷練，每年12月底前依「交通部公路局各區監理所(站)人員定期輪調實施要點」辦理職務輪調檢討，檢討情形應提各所評議小組審查後簽請所長核定實施。
- 2、第一線人員擔任同一工作不得逾三年，但如每日實施混合抽籤分配工作者，不在此限。
- 3、第一線窗口服務人員與後線作業人員間之定期輪調，每年不得低於應輪調總人數之五分之一。
- 4、各區監理所應實際作業之需要及察覺第一線工作人員有不適任現職時，得隨時調整其工作。

(三) 所長與同仁有約活動

辦理「所長與同仁有約」活動，提供溝通交流機會，鼓勵同仁表達意見，並透過機關首長勉勵以激勵同仁士氣，同時建立信任關係。

(四) 舉辦團康活動

為提升第一線服務窗口人員間對組織的凝聚力、增進同仁對機關的向心力，各區監理所(站)可定期自辦或跨區合作舉辦EAP活動(登山健行、慶生會、成長講座、節慶活動等)，建立親善和諧之職場氛圍。

三、專屬照護方案宣導推廣：

為使第一線服務人員瞭解員工協助方案之內涵及功能，進而提升員工接受度及信任感，透過下列方式進行宣導推廣：

- (一) 於主管會報報告本計畫，獲得機關首長及單位主管支持，由上而下推廣。
- (二) 因應第一線服務人員無法使用個人電腦之特性，於員工必經處(如廁所、刷卡機)張貼員工協助方案相關訊息。
- (三) 新進人員報到時提供本計畫，並介紹關懷員。
- (四) 透過辦理各項訓練、專題講座進行宣導。
- (五) 多元管道宣導，如設置EAP網站專區、定期發行人事月刊、發送宣導品(小卡)、利用內部網路、電子信箱等發送EAP相關資訊。

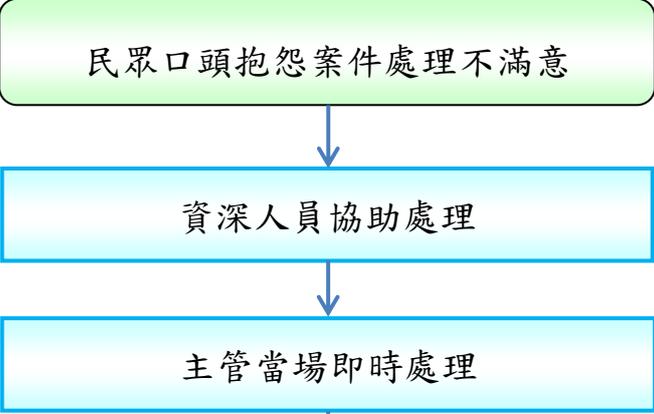
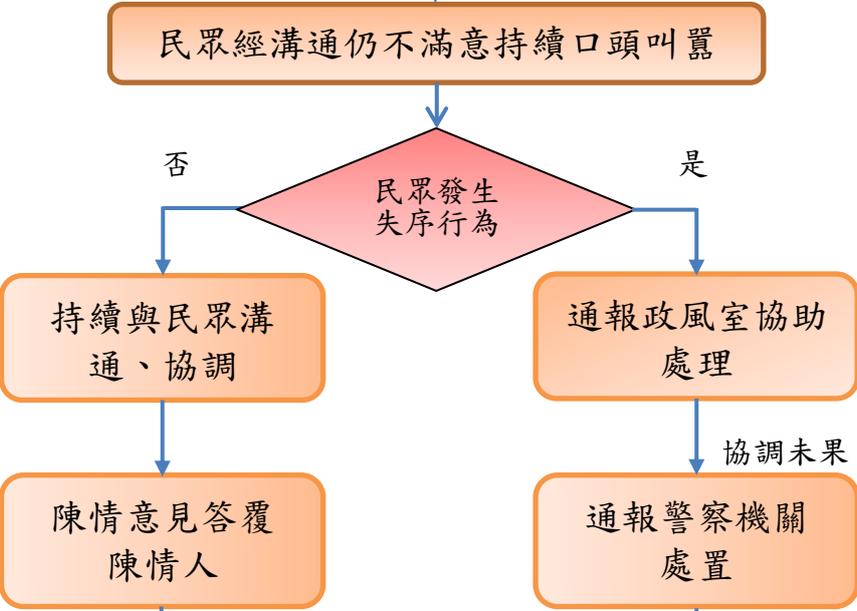
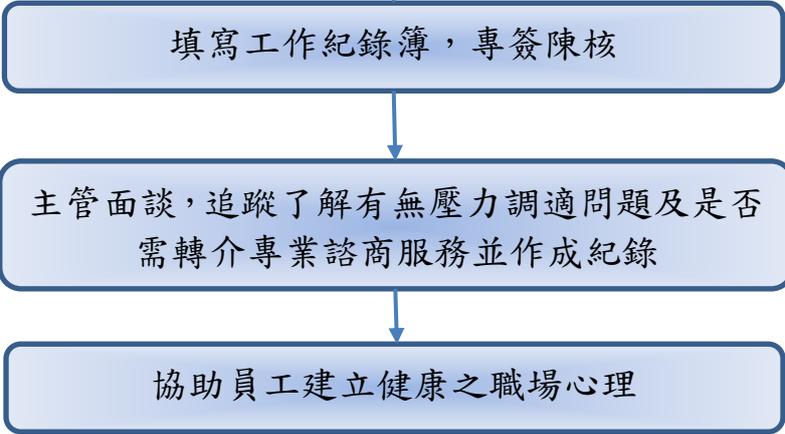
四、追蹤回饋機制：

- (一) 年終以不記名方式實施第一線服務人員專屬照護方案滿意度調查，據以規劃或調整本專屬照護方案推動方向。
- (二) 單位主管視同仁情形進行績效面談，以了解第一線服務人員後續調適反應並作成面談紀錄，持續追蹤關心。
- (三) 遇非理性民眾而經機關 EAP 介入之個案，視其需求提供客製化 EAP 措施後，由人事室定期追蹤。

伍、經費：本計畫所需經費由本局各區監理機關相關預算項下支應。

陸、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

附件：交通部公路局各區監理所「第一線服務人員面對非理性民眾應對作業程序」

作業階段	作業流程	權責單位
第一線業務衝突預警處理	 <pre> graph TD A[民眾口頭抱怨案件處理不滿意] --> B[資深人員協助處理] B --> C[主管當場即時處理] </pre>	業務單位
疏處妥善回應及執行安全維護	 <pre> graph TD D[民眾經溝通仍不滿意持續口頭叫罵] --> E{民眾發生失序行為} E -- 否 --> F[持續與民眾溝通、協調] F --> G[陳情意見答覆 陳情人] E -- 是 --> H[通報政風室協助處理] H -- 協調未果 --> I[通報警察機關處置] </pre>	業務單位 政風室 警察機關
員工協助方案	 <pre> graph TD J[填寫工作紀錄簿，專簽陳核] --> K[主管面談，追蹤了解有無壓力調適問題及是否需轉介專業諮商服務並作成紀錄] K --> L[協助員工建立健康之職場心理] </pre>	業務單位 政風室 人事室

交通部公路局所屬監理機關分眾性專屬照護方案

112 年 7 月 21 日路考人字第 1120092041 號函訂定

112 年 9 月 12 日路考人字第 1120117321B 號函修正

壹、依據：交通部及公路局員工協助方案實施計畫。

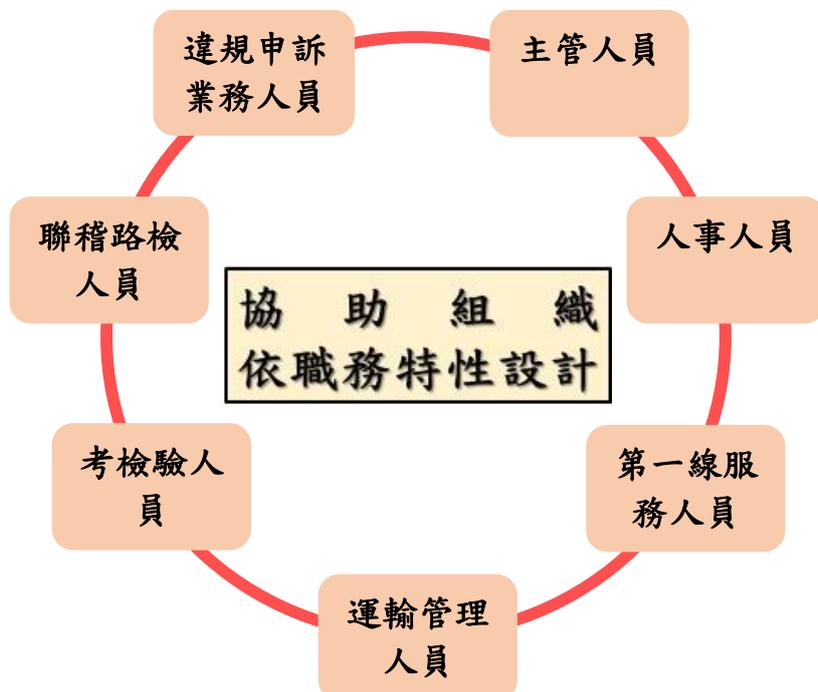
貳、目的：

- 一、鑒於監理機關業務與民眾生活息息相關，同仁需面對民眾即時提供窗口服務、考（檢）驗業務、運輸管理、燃料使用費及交通違規裁決等，因長時間無法離開工作崗位及業務具重複性等工作特性，其心理壓力及情緒勞務累積，均影響身心健康。
- 二、依據監理運輸工作服務人員工作特性規劃分眾性專屬照護措施，協助同仁解決可能影響其工作效能之身心問題，使其能安心投入工作並順利執行作業，提升工作士氣及服務效能。
- 三、配合釋字第 785 號解釋維護同仁健康權之意旨，秉持行政院人事行政總處政策目標及交通部施政理念，規劃符合組織、機關首長、主管、人事單位及員工需求之服務措施。
- 四、以監理工作圈討論及實際訪談資料分析不同身分員工需求，提供分眾、客製化員工協助服務方案。

參、分眾性服務：

- 一、策略目標：以綜合性服務措施為基礎，進階打造更精準的 EAP 服務內涵。專注各類別人員差異，依據職務特性及分眾需求，客製化提供協助措施。
- 二、方案內容：

1. 依職務特性設計

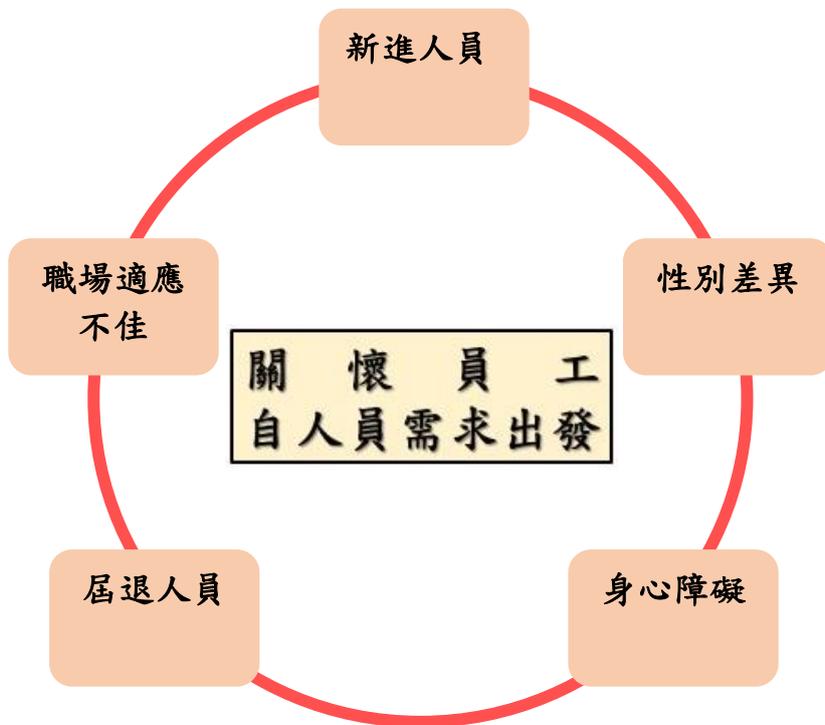


<p>主管人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開辦主管人員所需之訓練： <ol style="list-style-type: none"> (1) 開辦敏感度訓練，包含員工情緒察覺、溝通面談技巧及員工協助案例分享等內容，培養管理階層具備識別異常徵候及基礎心理輔導及溝通能力；辦理壓力調適專屬課程，提升主管個人抗壓技能。 (2) 辦理中高階人員團體建立研習營，規劃團體建立共識相關課程，以強化中高階主管團隊協調與整合力。 (3) 辦理教練制訓練，包括人際與專業溝通、績效管理、組織效能、增強策略思考、有效的處理衝突等，期望能提升主管人員的領導溝通能力，或協助渠等突破困境與盲點。 2. 導入走動式面談機制：配合年度組織目標，藉由主管與同仁正向之互動交流，共同找出績效不佳原因及改善方案，並視同仁需求提供後續輔助措施，以協助主管有效領導管理所屬，並提高同仁工作動機與組織認同。 3. 由主管人員實施績效評估：由各單位主管評估同仁績效表現，並提供需強化工作績效人員或新任主管職以上人員等名單，導入績效面談等協助措施。
<p>人事人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理各項人事專業職能訓練：重視人事人員成長型學習，辦理業務知能精進、因應角色衝突及工作壓力等議題研習，並提供人事主管及承辦人員參加相關人事業務研習訓練。 2. 設立人事人員業務交流群組：透過公務LINE群組（幸福公路EAP）提供EAP相關資訊，EAP承辦人及人事主管如遭遇相關困難或有新發想時，亦可透過LINE群組即時互動交流或汲取經驗分享，發揮團體力。
<p>第一線服務人員</p>	<p>(一) 制度面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口人員彈性工時：為營造友善工作職場及差勤管理需要，使同仁得以兼顧工作與家庭生活，窗口服務人員得比照正式人員，給予上下班彈性工時，例如：早上8:00至8:30，至人力運用則由單位自行調配。 2. 超時工作補償選項：建議各機關之前線服務人員超時服勤時皆能適用加班制度，並得自行優先選擇申報加班費或補休，且超時服勤未滿1小時者得以分計算加班時數。 <p>(二) 硬體面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置前線人員的值班休息時間：窗口人員通常一次值班4小時，作業時消耗大量精力並面對高壓，建議4小時中間給予適度休息時間。 2. 改善久坐疲勞問題：第一線窗口人員常需久坐，為促進其身心健康，建議設置窗口員工休憩放鬆空間，提供相關抒壓設施，例如：提供免費視障按摩服務，並設置電腦提供各項權益及政策宣導。 <p>(三) 軟體面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 健檢補助及身心理健康評估：考量在第一線服務之臨時人員面對的辛勞壓力不亞於考檢驗人員，為鼓勵對健康之自主管理及關注，建議可與醫院合作建立關懷機制，給與是類人員適當健康檢查，或連結健康照護資源系統提供服務。 2. 內部業務分工簡化：簡化部分窗口工作流程，或實施電子化，以增進窗口作業效率，減輕第一線人員的壓力，例如：參考國際駕照申請程序，

	<p>將窗口服務改採預約制。</p> <p>(四) 其他：</p> <p>成立互助圈：建立窗口人員的互助圈小組，窗口人員可透過此團體進行包括業務請教及日常交流等活動；此外亦可建立成員間的互助金制度，針對因執行窗口業務而產生金錢損失的成員，於非可歸因當事者時，提供一定額度的補賠保障。</p>
<p>運輸管理人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力面：確實提供充足人力達機關員額數10%，並隨時自行管控運管人力，避免因職務調動、退休、離職、約僱離2補1，致運管人力不足10%之情形。 2. 提供過勞預警機制：運輸管理科同仁之加班時數常位居各單位之冠，其業務內容包含連假疏運期間輪值、處理緊急事故通報、臺鐵停運時之類火車支援等，屬緊急、長時間輪班之業務性質，建議實施過勞預警機制，由單位主管經常審視、控制所屬人員的加班時數，適時調整工作分配及工作協力支援，避免同仁因工作壓力影響身心狀況。 3. 工作與家庭平衡：運輸管理科負責各項通報業務，對於下班後及假日仍須隨時注意交通運輸、事故通報人員，可能影響家庭生活及作息，建議應採多人輪班處理，以避免承辦業務人員長期處於待勤狀況，導致壓力過大並無法達到工作與家庭平衡。
<p>考檢驗人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 勤務面：技術人員配合勤務多，舉凡聯稽路檢、下鄉檢驗、考照等，因而衍生人力運用及排班問題，在既有人力無法增加情況下，應建立一套勤務支援準則及健全輪班機制。 2. 職場優化措施： <ol style="list-style-type: none"> (1) 協助優化檢驗線休息空間 (2) 檢驗車道鋪面改善 (3) 提供工作鞋及特製涼感背心：汽機車考驗車道狹窄，鞋子易與車輛及車道邊磨差，又夏天工作環境酷熱。 (4) 提供手機輔助拍照上傳：應工作型態要求，應同時更新設備。 3. 提供技術交流管道：不定期舉辦技術人員交流座談會，探討檢驗線職場優化、檢驗實務、排班、設備等問題之因應對策，使同仁有直接向主管提供建議的雙向溝通或經驗分享傳承。
<p>聯稽路檢人員</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 值勤交通問題：鑒於各機關駕駛人力短缺，執勤同仁自行駕駛公務車或自用車執行勤務，應提供若發生事故之保險機制及事故釐清責任歸屬之協助措施，並研議納入「公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法」適用範圍。 2. 提供必要防護措施：聯稽路檢業務需長時間在外攔檢、查核車輛，經常受天候影響，尤其是炎熱夏天容易曬傷，可視經費提供防曬袖套、護目鏡等。 3. 健全輔導機制、職務輪調機制：針對職場適應或工作表現不佳人員建置多階段輔導機制，並視需要轉介專業諮詢；配合辦理職務輪調，避免長期由單一同仁從事高風險(過勞)業務項目，應實際作業之需要及察覺人員有不適任現職時，得隨時調整其工作。

	<p>4. 創傷壓力症候群之預防與協助：聯稽路檢人員如目睹重大交通事故事件後易產生精神或身體上的不適和緊張，若出現早期症狀，可以進行針對創傷的行為認知治療以進行預防，若無法達到預防效果，應以心理諮商等方法治療創傷後壓力症。</p>
<p>違規申訴、燃料費徵收業務人員</p>	<p>1. 實施特別關照措施：辦理違規申訴業務同仁（指後線人員，非第一線窗口服務人員），原就因申訴案件數量龐大，加班時數長期較辦理其他監理業務同仁偏高，同時高頻率面對帶有負面情緒之民眾，致身心負荷沉重，建議由機關中高級主管對是類同仁親自進行訪視及面談，了解同仁的需求並給予優先加強關照。</p> <p>2. 調整業務人力並優化加班補償：對於因擴大併同舉發強制險新修規定致業務量激增及辦理燃料費催繳、移送強執之同仁工作壓力，應適時調整業務人力或藉由非典型人力（委外人員、工讀生）予以協助，併列為服勤補償優先選擇申請加班費之對象。</p>

2. 依人員需求設計



<p>新進人員</p>	<p>1. 提供新進人員充分完善的協助資訊：在報到的第一時間即提供員工協助方案相關資訊，建構友善工作環境包括新進人員輔導，提供權益及義務、差勤管理、待遇福利等事項說明，隨時解決其工作上的疑慮，協助新進人員儘速適應環境。</p> <p>2. 強化關懷員機制：各單位尋找最適合人員擔任關懷員，建立關懷員培育系統、給予支持，提升其使命感。</p> <p>3. 辦理機關長官與同仁有約座談會：辦理機關首長與員工之座談會及各科室午餐約會，主動出擊關心新進員工，了解同仁在工作中所遭遇到困難與需要協助之處，增進雙向溝通，營造互動良好之組織氛圍。</p>
<p>性別差異</p>	<p>(一) 制度面及硬體/軟體面：針對不同性別提供便利、友善且安心的環境</p> <p>1. 針對不同性別同仁提供個別服務：</p>

	<p>(1) 個別需求方面:提供心理壓力管理與情緒調適講座，幫助不同性別同仁解決心理壓力，亦可針對男性及女性主管面對不同職場壓力，提供管理策略，或針對男性或女性同仁比例高之單位，面對相處壓力，提供不同因應策略。</p> <p>(2) 提供女性多元服務:例如提供子宮頸抹片、乳房X光攝影篩檢及轉介資訊；視同仁需求辦理更年期、乳癌處置教育訓練。</p> <p>2. 設置各項友善服務：</p> <p>(1) 提供生理用品或輔助設備：各工作單位依同仁性別需求購置生理用品或輔助設備，以提供同仁舒適的工作環境，降低性別生理體能限制。例如:提供女性生理用品、暖身飲品、熱水袋、電熱毯等。</p> <p>(2) 改善公共空間及辦公場所：設置懷孕婦女親善汽、機車停車位、機關構內設置哺（集）乳室，免費提供嬰幼兒紙尿片等哺（集）乳相關設備。</p>
身心障礙	<p>1. 職務再設計服務：協助同仁強化身心健康，審酌身心障礙同仁之需求，使其能安心投入工作並順利執行作業，提升工作士氣及服務效能，建立友善職場環境及協助申請身心障礙者職務再設計服務。</p> <p>2. 員工互助計畫：指派其他員工和身心障礙員工組成工作小組，以車輛管理科為例，同仁下肢重度障礙，擔任窗口工作，舉凡影印、收取報表等工作，皆由其同組同仁幫忙及主動趨前支援其窗口作業。</p> <p>3. 愛心小天使：對於重度肢障，進出不方便同仁，由單位安排愛心小天使，於身障同仁上、下班時間予以協助到、離班動線，營造安心友善職場。</p>
屆退人員	<p>1. 篩選2年內屆退休人員：對於即將於2年內退休人員個人條件、權益通知（如是否低於每月25,000元得領年終、三節慰問金等）及最適退休時點。</p> <p>2. 提供同仁退休諮詢：協助即將屆退同仁試算退休金、提供退休規劃建議及法規疑義徵詢、釋疑等。</p> <p>3. 開辦退休專題講座：鼓勵屆退人員參加各類型退休人員講座。</p> <p>4. 志工訊息：協助屆退人員瞭解自身權益及提供擔任志工相關訊息。</p>
職場適應不佳或遭遇特殊事件	<p>1. 提供職場適應諮詢及轉介服務：協助職場適應不佳人員及遭遇特殊事件人員洽詢各權責輔導單位，提供一般諮詢服務流程，並由人事室協助轉介心理諮商及專家諮詢服務並提供各機關（單位）服務資源一覽表。</p> <p>2. 員工遭遇特殊事件之危機處理：當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，服務單位通報人事室後，由人事室啟動員工協助方案危機事件專案小組，邀集有關單位會同處理。</p> <p>3. 建立職場霸凌處理SOP及申訴管道：建立職場霸凌防治及處理作業規定，於發生職場霸凌事件時，提供當事人相關申訴管道及處理程序，並運用員工協助方案及規劃相關反霸凌系列課程進行預防宣導，並利用集會及文宣宣傳，加強所屬員工有關職場霸凌防治措施及申訴管道之宣導。</p> <p>4. 非自願個案處理：當所屬員工因身、心理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，服務單位主管應通報人事室協助，由人事室會同委外專業機構初步評估判斷個案是否有立即危險性後持續追蹤處理。</p>

3. 綜合性服務：依據各機關訂定之員工協助方案實施計畫、推動計畫各大服務面向，如工作面、生活面、健康面、組織面、管理面等據以辦理。

肆、執行：各機關應導入符合本機關特性之做法，系統性推動每年度各類專屬照顧方案，俾以改善可能影響員工工作績效及組織目標的各個面向問題，持續關注並提升員工身心健康及組織效能。

伍、經費：本方案所需經費由本局各區監理機關相關預算項下支應。

陸、檢討：本方案經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。