
行政院農業委員
『員工協助方案』服務契約書

服務單位：鉅微管理顧問股份有限公司

自 107 年 01 月 01 日至 107 年 12 月 31 日止

臺北市 110 信義區基隆路一段 147 巷 32 號 1 樓

TEL:+886-(0)2-3765-3313

FAX:+886-(0)2-3765-2541

Email:service@ffceap.com.tw



『員工協助方案』服務契約書

立契約人行政院農業委員會 (以下簡稱甲方)與鉅微管理顧問股份有限公司 (以下簡稱乙方)，為甲方與乙方就『員工協助方案』(EAP)服務合作等事宜，就雙方間基本的權利義務，議定如後共同遵守：

第一條：『員工協助方案』合作項目

乙方提供甲方員工協助方案服務合作，服務項目如下：

一、 年度 EAP 內部行銷宣傳活動

- (一)、EAP 員工身心關懷平台網站：乙方於契約期間提供網站管理維護與資料更新等服務。
- (二)、提供每月宣導文章：乙方將於每月 5 日提供每月宣導文章一篇，文章主題包含心理、法律、財務、健康等方面，由甲方轉給員工閱讀，或上傳至 EAP 員工身心關懷網站，供員工自由瀏覽。
- (三)、提供服務小卡：乙方依照 2016 年小卡設計內容印製 560 張，協助甲方員工認識 EAP，於需要時隨時使用，提升接觸服務方便性。
- (四)、提供 1 次敏感度訓練課程：協助辨識員工行為及徵兆，同時介紹 EAP 為主管之人員管理資源，年度預計 1 場次，每次 3 小時。
- (五)、提供 1 次 EAP 種子人員訓練課程：協助人事人員了解同仁行為模式的組成要素及個性化的應對模式，同時介紹管理諮詢的流程與技巧，作為人員管理之資源，年度預計 1 場次，每次 3 小時。

二、 員工個別諮詢服務

1.服務對象：行政院農業委員會職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、替代役男、派遣人員、勞務承攬人員、計畫人員及借調支援人員為實施對象，共約 560 人。

2.諮詢服務範圍：

- (1)心理諮詢：生涯工作、情緒調適、家庭方面、兩性情感等。
- (2)法律諮詢：車禍案件、買賣糾紛、婚姻權益、契約審閱等。
- (3)財務諮詢：稅務諮詢、保險議題、財務規劃、贈與諮詢等。
- (4)管理諮詢：組織管理、轉介諮詢、溝通效能等。
- (5)健康諮詢：健檢諮詢、疾病諮詢、保健調養等。

3. 諮詢服務方式：

(1) 設置 0800 諮詢服務電話

乙方提供本專案之 24 小時 0800 免付費專線號碼以及 Email 信箱，並安排由社會工作、諮商心理背景之個案管理師提供 0800 電話接聽。

(2) 個案管理師諮詢

- a. 所有服務個案均由乙方 0800 服務電話接聽同仁擔任個案管理師。
- b. 個案管理師將填寫接案紀錄，接案紀錄應包括單位、姓名*、年齡*、性別、聯絡資料、諮詢服務類別、主要問題簡述、後續處遇作法等重要項目（註記*者得免填或使用代稱）。該接案紀錄將依個人資料保護法、心理師法及社工師法等相關倫理規定，善盡資料保密義務。
- c. 乙方接案之個案管理師，將針對同仁當前所面臨之問題與困擾、評估成因，並與同仁共同探討問題解決的方法及目標；若該問題在此階段經評估討論後即可獲得資訊解答或經轉介其他服務資源可解決，則以個管師諮詢結案；若屬本案的心理、法律、理財、健康及管理資源可協助解決範疇，則進入下面服務程序。

(3) 一對一個別諮詢

- a. 乙方提供合適之心理、法律、理財、健康、管理之專業諮詢顧問，提供一對一電話諮詢或面對面諮詢。
- b. 乙方個案管理師協助甲方需求員工洽約個別諮詢時間，每個議題最多諮詢 4 次。
- c. 個案管理師應紀錄個案進度，並給予必要之協助，以充分掌握處遇狀況。

三、 年度行政專案管理服務

1. 提供每季服務報告：依據使用量建議年度提供 4 份季服務報告，報告內容包含：包含每季使用人次/使用人數等基本資料分析及使用議題、滿意度分析資料。
2. 提供年度專案報告：本年度提供 1 份年度服務報告，提供全年度個案統計資料分析，及主要諮詢議題、個案服務狀況、服務滿意度等數據資料。

第二條：員工協助方案服務項目及費用

一、EAP 服務項目、內容及費用

- 服務期間：自 107 年 01 月 01 日起至 107 年 12 月 31 日
- 服務內容：

員工協助方案(EAP)	服務方式	備註
第一階段計畫：年度 EAP 內部行銷宣傳活動		
● 提供員工身心關懷平台網站 ● 提供每月宣導文章 1 則(以平台新增文章為主) ● 提供 EAP 開始服務之電子 EDM ● 服務小卡 560 張 ● 提供 1 次主管敏感度訓練課程 ● 提供 1 次 EAP 種子人員訓練課程	內容包含心理測評工具/工作面/生活面/健康面/領導面協助之相關資訊/文章 本年度共計提供 12 則，內容依機關需求提供，包含工作情緒、身心壓力、衝突管理技巧、運動保健等相關議題文章。 提供 Email 文案給機關窗口，轉發該公告訊息(內含服務使用方式、內容及聯絡資訊等) 乙方依照 2016 年小卡設計內容印製 560 張 提供 1 場次，每場次 3 小時。 提供 1 場次，每場次 3 小時。	
第二階段計畫：員工個別諮詢服務		
● 提供 0800 諮詢服務電話，並由個案管理師進行初步問題評估/諮詢與服務預約以及個案追蹤與管理	24 小時	如有必要，本公司之個管師將協助同仁外轉其他資源，以協助同仁解決問題
● 個別諮詢服務(預約安排) 服務方式：電話諮詢服務或面對面諮詢服務	1. 由諮詢顧問提供電話諮詢或至本公司(及其他安排之地點)接受服務 2. 個別諮詢總次數以 4 次為限	9:00am~7:00pm (週一到週五) 其他時間彈性安排

二、專案服務項目及費用

服務項目	數量
1. 年度 EAP 內部行銷宣導活動	
●提供 EAP 開始服務公告之電子 EDM	1 式
●EAP 服務小卡 (名片大小,正反二面)	560 張
●員工身心關懷平台網站年度授權費	1 年
●每月宣導文章 1 則	12 篇
●敏感度訓練課程	1 場次/每場次 3 小時
●EAP 種子人員訓練課程	1 場次/每場次 3 小時
2. 員工個別諮詢服務	
●0800 服務費用(含個案管理師接案/評估/提供初步諮詢服務及個案管理等服務費用)	12 個月
●員工個別諮詢服務, 包含: 電話諮詢服務及面對面諮詢服務	年度個別諮詢總次數 4 次, 超過次數將以實支實付方式另行請款。
3. 行政管理費用	
● 每季服務報告	4 份
● 專案年度彙整報告	1 份

■ 本年度方案總費用含稅價為新台幣九萬九千元整。

說明 1. 為符合 EAP 服務短期專業協助理念, 每人每議題以 4 次諮詢為限。

說明 2. 此方案預算費用皆採四季支付, 任何未執行項目全不退費。

說明 3. 員工個別諮詢服務若超過 6 次, 將以另行報價及實支實付方式, 向甲方請款。

說明 4. 此方案報價不含危機管理服務方案之服務; 若於年度服務期間, 有需要危機管理服務方案之服務時, 將依附件之危機管理服務方案費用, 依實際服務次數計價。

第三條：付款之原則及方式

一. 本專案服務契約以統包方式計價, 分四季支付, 每季\$24,750 元。
若員工個別諮詢服務超過 6 次, 將以另行報價及實支實付方式, 向甲方請款。

二. 乙方於每季結束後次月 5 日開立發票向甲方請款, 甲方於收到發票後以現金匯款或支票支付乙方。

乙方指定之公司帳戶如下:

銀行: 彰化銀行永春分行

帳號: 5338-01-14219-6-00

戶名: 鉅微管理顧問股份有限公司

三、違約條款

1. 本服務合約為一年度服務合約，所以甲方如違反本契約之約定，未依約按季交付服務費用予乙方，則視為本契約之總金額餘款全部一次到期。
2. 乙方如違反本契約之約定，未依約提供 EAP 服務，甲方有權終止契約，且甲方只須給付按服務年度比例計算至契約終止月份之 EAP 服務費用。

第四條：員工服務管理

甲方同意每季提供員工資料電子檔給予乙方建立員工服務管理檔案，若有新進或離職之員工，應通知乙方予以補建資料或删除資料。

第五條：保密義務

因本服務契約所取得之相關資料，雙方應遵守下列義務：

- 一、乙方及乙方所指派之人員知悉或取得有關甲方及甲方員工的資料，非經甲方及所屬員工的同意，不得透露或交付予任何第三方，於契約期滿或終止後亦同。
- 二、乙方及乙方指派之諮詢顧問不得將諮詢個案內容之紀錄文件洩露予第三人或轉載作其他用途。
- 三、乙方向甲方所作報告及建議，甲方不得透露或交付予任何第三人，亦不得作為甲方懲處員工的依據。

第六條：契約期間

本契約自民國107年01月01日起至民國107年12月31日止。

第七條：管轄法院

- 一、本契約內容如有修正或補充，須經由雙方同意另訂書面協議修正或補充之。
- 二、如因本契約內容而涉訟時，雙方均同意，以台北地方法院民事庭作為第一審管轄法院。

本契約書正本貳份，甲方及乙方各執壹份。

立契約書人

甲 方：行政院農業委員會

代表人：林聰賢主任委員

地 址：100 臺北市中正區南海路 37 號

乙 方：鉅微

代表人：林修

統一編號：2733

地 址：110 台北市信義區基隆路一段 147 巷 32 號 1 樓

中 華 民 國 1 0 7 年 1 月 1 日

危機管理服務方案(CISM)

一、又稱：職場創傷和災難事件協助服務

二、職場創傷、災難及意外事件之定義

1.個人事件：例如

- A. 員工或客戶在工作中死亡
- B. 員工嚴重受傷的事故
- C. 搶劫
- D. 目睹危機事件等

2.社區和組織範圍內的事件：例如

- A. 自然災害（如地震、洪水）
- B. 恐怖主義事件
- C. 設施故障（如橋梁/毒物外洩、能源故障、爆炸）等

3.主管或HR來電告知同仁在職場出現特定行為事件：例如

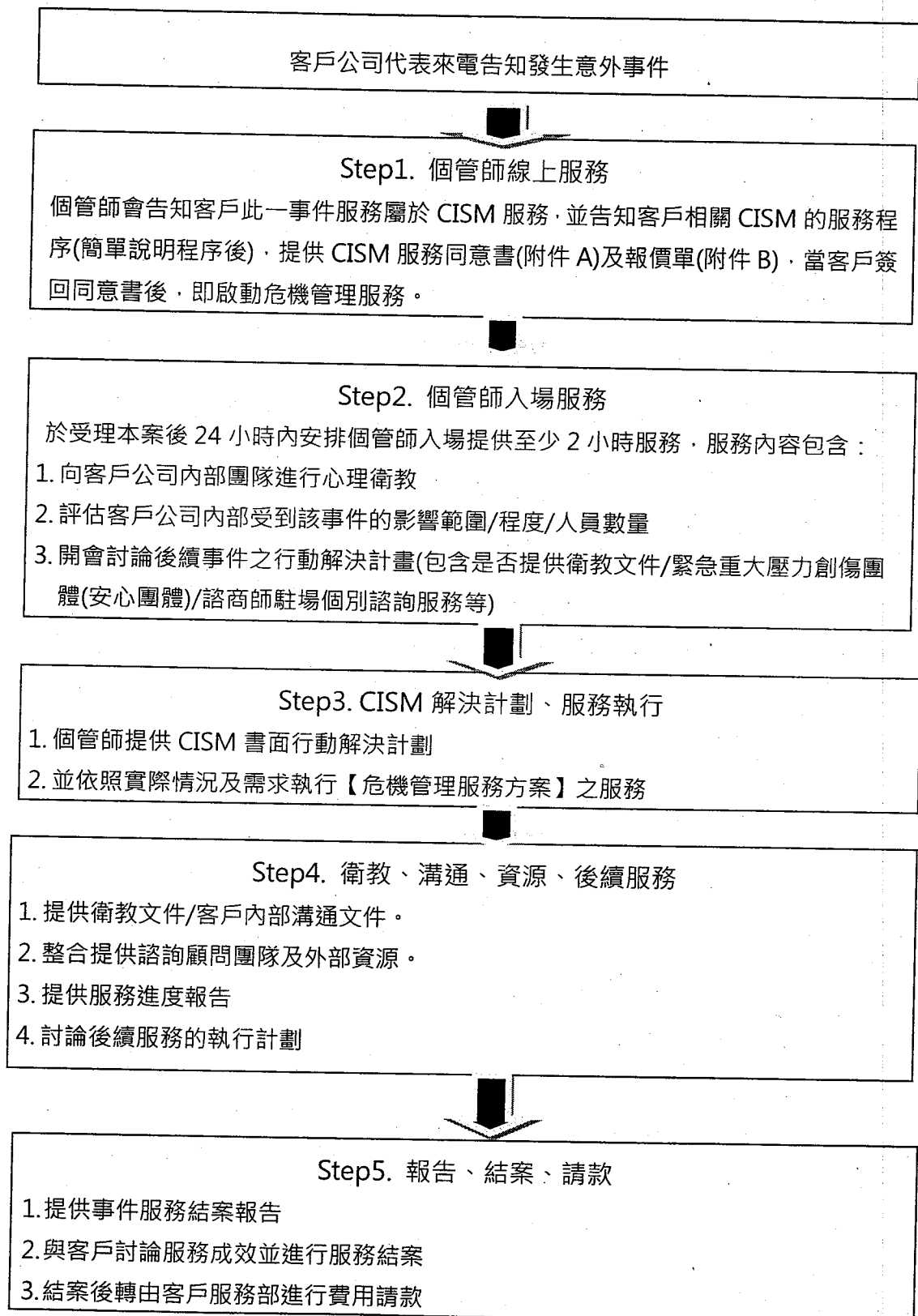
- A.自傷/傷人事件
- B.有自殺傾向及意圖事件
- C.執行職務遭受不法之侵害(肢體/口語/心理等)
- D.職場性騷擾/性侵事件
- E.急性精神症狀引發之異常工作行為事件等

三、服務目標:

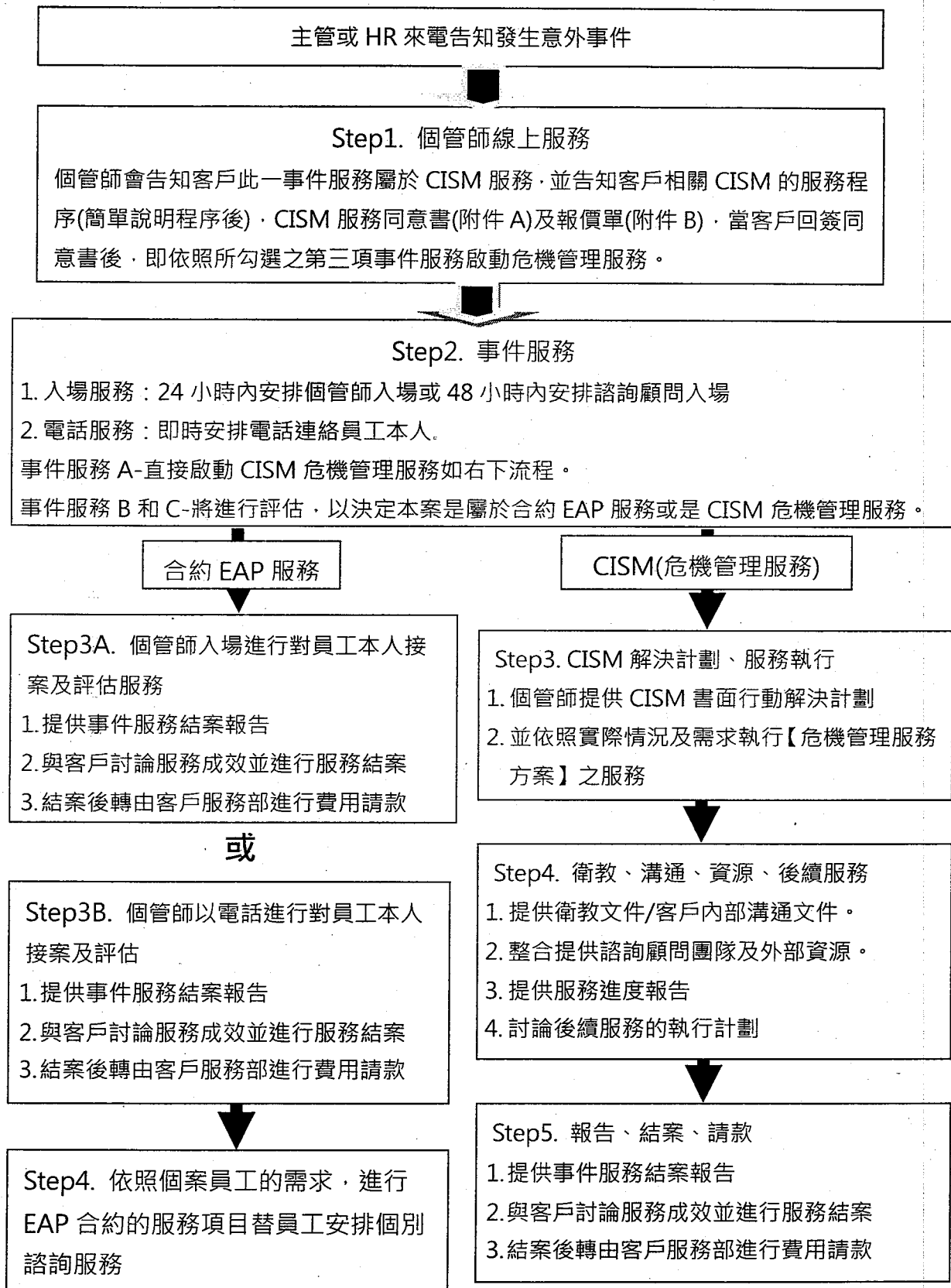
- 1.減少創傷後壓力症候反應
- 2.降低返回工作崗位的恐懼反應
- 3.維持團隊士氣

四、服務流程說明

1. 個人事件和社區/組織內的事件處理流程



2.主管或 HR 來電告知同仁在職場出現特定行為事件處理流程



附件 A

危機管理服務方案服務同意書

◆受理個管師：

◆通報日期： 年 月 日 ◆服務編號：

一、事件基本資料	☐ 員工編號	
	☐ 員工姓名	
	☐ 部門/職稱	
	☐ 事件地點	
	☐ 事件描述	
二、事件性質 (由個管師勾選)	☐ 1.個人事件	☐ A.員工或客戶在工作中死亡
		☐ B.員工嚴重受傷的事故
		☐ C.搶劫
		☐ D.目睹危機事件等
	☐ 2.社區和組織範圍內的事件	☐ A.自然災害 (如地震、洪水)
		☐ B.恐怖主義事件
		☐ C.設施故障 (如橋梁/毒物外洩、能源故障、爆炸) 等
	☐ 3.主管或 HR 來電告知同仁在職場出現特定行為事件	☐ A.自傷/傷人事件
		☐ B.有自殺傾向及意圖事件
		☐ C.執行職務遭受不法之侵害(肢體/口語/心理等)
		☐ D.職場性騷擾/性侵事件
		☐ E.急性精神症狀引發之異常工作行為事件等
三、事件服務	☐ A.啟動危機管理服務	
	☐ B.啟動個管師入場進行對員工本人接案及評估服務，之後再決定屬於合約 EAP 服務或是啟動 CISM 危機管理服務。	
	☐ C.啟動個管師以電話進行對員工本人接案及評估服務，之後再決定屬於合約 EAP 服務或是啟動 CISM 危機管理服務。	
四、服務同意	☐ 我同意啟動此一服務建議	

■ 客戶名稱：_____

■ 代表人：_____

■ 日期：_____年 _____月 _____日

附件 B

危機管理服務方案報價單

危機管理服務方案	
服務項目	單價
一、個案管理師入場進行個案接案及評估服務	\$2,200/小時
二、個案管理師以電話進行個案接案及評估服務	\$1,200
三、緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務	\$15,000/2 小時/場次
四、個案管理研討諮詢會議服務	\$6,000/次
五、事件員工及家屬個別顧問諮詢服務	\$4,000/小時
六、家屬團體顧問諮詢服務	\$6,500/次
七、啟動危機管理服務基本服務費(包含與個案及相關人員服務聯繫、安排相關服務、服務內容摘要之服務歷程彙整報告)	\$10,000/個案
說明 1.危機管理服務方案，將依實際需求及所提供服務收費。 說明 2.本項目所有服務發生之交通相關費用實支實付另外請款。 說明 3.上述所有費用均外加 5%營業稅。	

