

花蓮縣政府及所屬機關學校
員工協助方案資源一覽表

| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務機關（單位）及諮詢專線 |
|------|--|--|
| 心理諮詢 | 包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。 | <ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ★ Email信箱：service@ffceap.com.tw ★ 員工身心關懷平台 QRcode  <ul style="list-style-type: none"> ● 生命線：1995 ● 張老師專線：1980 ● 衛生福利部自殺防治專線（安心專線）：1925 |
| 法律諮詢 | 包括公務上面臨的法律問題及一般民、刑事法律諮詢。 | <ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ● 花蓮縣政府馬上辦中心：8232050 （每週三上午10:00-12:00） ● 花蓮縣政府中區縣政服務中心：8760089 （每月第三週星期三上午10:00-12:00） ● 花蓮縣政府南區服務中心：8980561 （每週五下午2:00-3:30） <p>請先向法律扶助基金會花蓮分會電話預約面談諮詢 （預約電話：8222128）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 法律扶助基金會花蓮分會：8222128 （每週二上午9:00-12:00；每週四下午2:00-5:00）請先電話預約面談諮詢 （面談諮詢地點：花蓮地方法院） ● 消費者保護專線：1950 （星期一至星期五08:00-12:00；13:30-17:30） |

| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務機關（單位）及諮詢專線 |
|------|-------------------------|--|
| 財務諮詢 | 財務處理、債務處理、納稅者權利保護等諮詢服務。 | <ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ● 國民旅遊卡特約銀行（玉山商業銀行） 服務電話：(03)831-1313 免付費電話 0800-30-1313 ● 納稅者權利保護專線 總局電話：8233188 玉里分局電話：8882247 ● 提供稅務問題諮詢服務（花蓮縣地方稅務局） 諮詢服務電話：8226121 免付費電話：0800-386969 |
| 醫療諮詢 | 包括菸害、食品安全、醫療保健等諮詢服務。 | <ul style="list-style-type: none"> ★ 免付費電話：0800-025008 ● 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢：8227141#251 ● 菸害服務諮詢（花蓮縣衛生局）：8230791 ● 食品安全諮詢：8226959 ● 醫療門診（各鄉鎮衛生所）：8226970 ● 防疫專線：1922 |
| 其它諮詢 | 長照、戒毒及員工托育等諮詢服務。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 花蓮縣長期照顧管理中心：8226889 ● 長照專線：1966 ● 花蓮縣身心健康及成癮防治所：8351885 ● 戒毒諮詢專線：0800-770885 ● 提供員工托育服務 本府員工特約商店網址 (https://www1.hl.gov.tw/insv/vip_store/) ● 反霸凌申訴專線：8224526 ● 行政院人事行政總處- 公務福利 e 化平台 QRcode： <div style="text-align: center;">  </div> |

花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖

花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案 資源地圖



全區服務地點

醫療類

新手媽媽 嬰幼兒保健諮詢

服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8227141#251

菸害服務諮詢

服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8230791

食品安全諮詢

服務地點 | 花蓮縣衛生局
聯絡電話 | 03-8224750

醫療門診

服務地點 | 本縣各鄉鎮市衛生所門診及巡迴醫療
聯絡電話 | 03-8230232

免付費傳染病諮詢 專線(防疫專線):1922

服務地點 | 花蓮縣地方稅務局
聯絡電話 | 03-8233188

財團法人臺灣基督教 門諾醫院(本院)

服務地點 | 花蓮市民權路44號
聯絡電話 | 03-8241234

財團法人臺灣基督教 門諾醫院(壽豐分院)

服務地點 | 花蓮縣壽豐鄉共和村魚池52號
聯絡電話 | 03-8664800

花蓮慈濟醫院

服務地點 | 花蓮市中央路三段707號
聯絡電話 | 03-8561825

財務類

國民旅遊卡特約銀行 (玉山商業銀行)

服務地點 | 花蓮縣花蓮市中山路161號
聯絡電話 | (03)831-1313
免付費電話 | 0800-30-1313

稅務諮詢

服務地點 | 花蓮縣地方稅務局
聯絡電話 | 03-8226121
0800-386969

納稅者權利保護專線

服務地點 | 花蓮縣地方稅務局
聯絡電話 | 03-8882247

★納稅者權利保護案件 申請內容：

1. 溝通協調案件：協助進行溝通與協調或協議。
2. 申訴陳情案件：依處理申訴或陳情內容辦理。
3. 救濟諮詢協助案件：諮詢及提供資料或協助程序事項。

法律類

本府法律諮詢

服務地點 | 本府馬上管中心
聯絡電話 | 03-8232050
諮詢時間 | 每週三上午10:00-12:00

中區 服務地點 | 中區縣政服務中心

聯絡電話 | 03-8760089
諮詢時間 | 每月第3週星期三
上午10:00-12:00

西區 服務地點 | 西區縣政服務中心

聯絡電話 | 03-8980561
諮詢時間 | 每週五下午2:00-3:30

法律扶助基金會 花蓮分會

服務地點 | 花蓮地方法院
聯絡電話 | 03-8222128
諮詢時間 | 每週二上午8:40開始
下午1:40開始
每週四下午1:40開始

消費者保護專線： 1950

諮詢時間 | 星期一至星期五
8:00-12:00
13:30-17:30

心理類

本府員工協助方案 (委託鉅能管理顧問公司)

諮詢預約
(24小時免付費電話)
0800-025008
員工身心關懷平台

衛生福利部自殺防治 專線(安心專線)： 1925

諮詢時間 | 每日24小時
專線電話 | 1925

張老師專線：1980

專線電話 | 1980

生命線：1995

專線電話 | 1995

其他類

長照專線：1966

專線電話 | 1966

花蓮縣長期照顧 管理中心

服務地點 | 花蓮縣花蓮市文苑路12號3樓
聯絡電話 | 03-8226889

花蓮縣毒品危害 防制中心

服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8311486

戒毒諮詢專線 0800-770885

花蓮縣社區心理衛生中心

服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8351885

員工托育服務

服務地點 | 擇定適當幼兒園所簽訂優惠
契約，提供員工選擇送托
網址 | https://www.hl.gov.tw/insv/vip_store/

反霸凌申訴專線

聯絡電話 | 03-8224526
申訴傳真 | 03-8235531
申訴電子郵件 | personnel@hl.gov.tw

行政院人事行政總處

公務福利
e化平台



調解事件

調解事件範圍

1. 民事事件。
2. 告訴乃論之刑事事件。
3. 非告訴乃論之刑事事件之民事部分。
4. 經地方法院或地方檢察署轉介或裁定移付之調解事件。

不得聲請調解事件

1. 離婚、收養。
2. 耕地三七五減租條例之租佃糾紛。
3. 刑、刑事事件已在第一審法院辯論終結者。
4. 非告訴乃論之刑事事件。

花蓮市公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8341904

新城鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8267223 分機114

秀林鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8612116分機276

吉安鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8535908

壽豐鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8652131分機127

鳳林鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8762771分機161

光復鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8702208分機265

豐濱鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8791350#126

瑞穗鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8872222分機128

萬榮鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8751321分機136

玉里鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883166分機114

卓溪鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883118分機35

富里鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8831048

原住民地區衛生所長期照顧管理分站

線上申請長照服務網址

<http://long-term.hishb.gov.tw/careservice/top>

服務項目

提供居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務失智症照顧服務、銜接出院準備服務、預防及延緩失能服務等(詳如本縣長期照顧管理中心網站 <http://long-term.hishb.gov.tw>)

花蓮縣花蓮市衛生所

聯絡電話 | 03-8230232

花蓮縣新城鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8266781

花蓮縣秀林鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8612319

花蓮縣吉安鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8521113

花蓮縣壽豐鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8652101

花蓮縣鳳林鎮衛生所

聯絡電話 | 03-8761116

花蓮縣光復鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8701114

花蓮縣豐濱鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8791156

花蓮縣瑞穗鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8872045

花蓮縣萬榮鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8751099

花蓮縣玉里鎮衛生所

聯絡電話 | 03-8980220

花蓮縣卓溪鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8889499

花蓮縣富里鄉衛生所

聯絡電話 | 03-8832006



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖

心理類



全區 本府員工協助方案 (委託鉅微管理顧問公司)

諮詢預約(24小時免付費電話)

0800-025008



員工身心關懷平台

全區 衛生福利部自殺防治專線 (安心專線) : 1925

全區 張老師專線 : 1980

全區 生命線 : 1995



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖

法律類



中區 本府法律諮詢

服務地點 | 中區縣政服務中心
聯絡電話 | 03-8760089
諮詢時間 | 每月第3週星期三
上午10:00-12:00

調解事件

花蓮市公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8341904

新城鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8267223 分機114

秀林鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8612116分機276

吉安鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8535908

壽豐鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8652131分機127

鳳林鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8762771分機161

光復鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8702206分機265

南區 本府法律諮詢

服務地點 | 南區縣政服務中心
聯絡電話 | 03-8980561
諮詢時間 | 每週五下午2:00-3:30

調解事件範圍

- 1.民事事件。
- 2.告訴乃論之刑事事件。
- 3.非告訴乃論刑事事件之民事部分。
- 4.經地方法院或地方檢察署轉介或裁定移付之調解事件。

不得聲請調解事件

- 1.離婚、收養。
- 2.耕地三七五減租條例之租佃糾紛。
- 3.民、刑事件已在第一審法院辯論終結者。
- 4.非告訴乃論刑事事件。

調解事件

豐濱鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8791350分機126

瑞穗鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8872222分機128

萬榮鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8751321分機136

玉里鎮公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883166分機114

卓溪鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8883118分機35

富里鄉公所調解委員會

聯絡電話 | 03-8831048

全區 本府法律諮詢

服務地點 | 本府馬上辦中心 聯絡電話 | 03-8232050
諮詢時間 | 每週三上午10:00-12:00

全區 法律扶助基金會 花蓮分會

服務地點 | 花蓮地方法院 聯絡電話 | 03-8222128
諮詢時間 | 每週二上午9:00至中午12:00; 每週四下午2:00開始至5:00

全區 消費者保護專線：1950

諮詢時間 | 星期一至星期五8:00-12:00; 13:30-17:30



花蓮縣政府及所屬機關學校 **醫療類** 員工協助方案資源地圖 **財務類**



醫療類

- 全區 新手媽媽嬰幼兒保健諮詢**
 服務地點 | 花蓮縣衛生局
 聯絡電話 | 03-8227141#251
- 全區 菸害服務諮詢**
 服務地點 | 花蓮縣衛生局
 聯絡電話 | 03-8230791
- 全區 食品安全諮詢**
 服務地點 | 花蓮縣衛生局
 聯絡電話 | 03-8224750
- 全區 免付費傳染病諮詢專線
(防疫專線): 1922**
- 全區 財團法人臺灣基督教門諾醫院(本院)**
 服務地點 | 花蓮市民權路44號
 聯絡電話 | 03-8241234
- 全區 財團法人臺灣基督教門諾醫院(壽豐分院)**
 服務地點 | 花蓮縣壽豐鄉共和村魚池52號
 聯絡電話 | 03-8664600
- 全區 花蓮慈濟醫院**
 服務地點 | 花蓮市中央路三段707號
 聯絡電話 | 03-8561825
- 全區 醫療門診**
 服務地點 | 本縣各鄉鎮市衛生所門診及巡迴醫療
 聯絡電話 | 03-8230232

財務類

- 全區 國民旅遊卡特約銀行 (玉山商業銀行)**
 服務地點 | 花蓮縣花蓮市中山路161號
 聯絡電話 | (03)831-1313
 免付費電話 | 0800-30-1313
- 全區 稅務諮詢**
 服務地點 | 花蓮縣地方稅務局
 聯絡電話 | 03-8226121、0800-386969
- 全區 納稅者權利保護專線**
 服務地點 | 花蓮縣地方稅務局總局
 聯絡電話 | 03-8233188
- 服務地點 | 花蓮縣地方稅務局玉里分局
 聯絡電話 | 03-8882247

花蓮縣政府廣告



花蓮縣政府及所屬機關學校 員工協助方案資源地圖 **其他類**

原住民地區衛生所 長期照顧管理分站

- 花蓮縣花蓮市衛生所
聯絡電話 | 03-8230232
- 花蓮縣新城鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8266781
- 花蓮縣秀林鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8612319
- 花蓮縣吉安鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8521113
- 花蓮縣壽豐鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8652101
- 花蓮縣鳳林鎮衛生所
聯絡電話 | 03-8761116
- 花蓮縣光復鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8701114
- 花蓮縣豐濱鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8791156
- 花蓮縣瑞穗鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8872045
- 花蓮縣萬榮鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8751099



線上申請長照服務網址
<http://long-term.hlshb.gov.tw/careservice/top>

服務項目
提供居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務、失智症照顧服務、銜接出院準備服務、預防及延緩失能服務等（詳如本縣長期照顧管理中心網站<http://long-term.hlshb.gov.tw>）

原住民地區衛生所 長期照顧管理分站

- 花蓮縣玉里鎮衛生所
聯絡電話 | 03-8980220
- 花蓮縣卓溪鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8889499
- 花蓮縣富里鄉衛生所
聯絡電話 | 03-8832006

全區 反霸凌申訴專線

聯絡電話 | 03-8224526
申訴傳真 | 03-8235531
申訴電子郵件 | personnel@hl.gov.tw

全區 花蓮縣長期照顧管理中心

服務地點 | 花蓮縣花蓮市文苑路12號3樓
聯絡電話 | 03-8226889

全區 花蓮縣身心健康及成癮防治所

服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8311486
戒毒諮詢專線 | 0800-770885

全區 花蓮縣社區心理衛生中心

服務地點 | 花蓮縣花蓮市林森路391號
聯絡電話 | 03-8351885

全區 員工托育服務

服務地點 | 擇定適當幼兒園所簽訂優惠契約，提供員工選擇送托
網 址 | https://www1.hl.gov.tw/insv/vip_store/

全區 長照專線：1966

全區 行政院人事行政總處
公務福利 e化平台



花蓮縣政府廣告

花蓮縣政府及所屬機關學校
員工協助方案團體諮詢申請表

年 月 日

| 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. 本服務對於談論議題及內容依心理師法、個人資料保護法、相關專業倫理等規定及及本府員工協談資料保存及調閱作業要點規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。</p> <p>2. 申請本服務時，請將申請表以電子郵件寄至承辦人員協助安排，電子信箱:cyw3527@hl.gov.tw</p> | | |

花蓮縣政府及所屬機關學校

主管人員(關懷員)轉介諮詢申請表

轉介日期：____年____月____日

| 聯絡資訊 | 姓名 | 電話 | 電子郵件 |
|----------------------------|----|----|------|
| 主管人員/ 關懷員 | | | |
| 同仁 | | | |
| 一、同仁異常行為癥狀或須協助議題描述： | | | |
| | | | |
| 二、影響同仁該行為/議題的可能原因（含工作及個人）： | | | |
| | | | |
| 主管或關懷員簽章： | | | |

- 一、主管(關懷員)轉介同仁諮詢服務時，先以本轉介申請表與同仁進行回饋面談，如有需要時，經當事人同意，鼓勵同仁接受諮詢服務。
- 二、本服務對於談論議題內容依心理師法、個人資料保護法、相關專業倫理等規定及本府員工協談資料保存及調閱作業要點規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
- 三、本表單填寫完畢請回傳至cyw3527@hl.gov.tw，或電洽 03-8227171 分機310。



管理員工行為風險・增進職場身心活力

知情同意書

本人 _____ 同意接受鉅微管理顧問公司提供的員工協助方案服務，並願意將個人姓名、服務類型、服務初始狀況、服務目標、服務期間、階段評估與服務結果，以及後續服務計畫建議，提供給本人所屬公司知悉。

我已詳閱本服務授權同意書，並接受上述條款。

員工姓名： _____ (簽名)

聯絡電話：

電子郵件：

日期：

©2020 Focus & Forecast Consultant Company



花蓮縣政府及所屬機關學校 諮詢服務申請說明

花蓮縣政府員工協助方案 (EAP)



最美的風景都比不過溫暖的人心
但困難與挫折卻會讓心變得冰涼
EAP提供多領域電話與視訊一對一保密諮詢服務
讓我們共同創造幸福的工作與生活環境



EAP諮詢預約方式



24小時免付費電話
0800-025-008

員工身心關懷平台：
請掃描下方QR Code，並輸入登入資訊



登入資訊
組織代碼：HLG
帳號：身分證後六碼
預設密碼：EAP



Email信箱
service@ffceap.com.tw

除線上諮詢預約服務，也提供工作、生活與健康資源，與自我檢測量表



EAP諮詢服務流程



聯繫EAP
預約諮詢



個管師
確認需求



服務提供



EAP服務內容及項目



心理諮詢

- 生涯工作
- 情緒調適
- 兩性親子



法律諮詢

- 車禍案件
- 買賣糾紛
- 婚姻權益



管理諮詢

- 員工衝突
- 角色調適
- 績效表現



財務諮詢

- 保險議題
- 財務規劃
- 稅務諮詢



健康諮詢

- 營養保健
- 健康教練

花蓮縣政府委託鉅微管理顧問公司服務內容

本府112年度員工協助方案，藉由提供專業團隊透過問題評估流程，以協助同仁找出影響工作表現及工作情緒的潛在問題，藉由提供合適的行動改善計畫，進而提升其工作表現為目標，並提供協助主管及同仁解決職場工作、生活壓力事件、活力健康、財務稅務、法律及家庭婚姻議題，有效應對職場工作與家庭生活壓力事件，有關服務內容及服務方式如下表：

| 服務說明 | 服務方式 |
|---|---|
| <p>1. 服務範圍：包括心理、法律、財稅、健康、管理諮詢，如經評估有長期需求者，個案管理師將協助轉介相關社區資源或醫療單位。</p> | <p>1. 諮詢服務範圍及服務項目：</p> <p>(1) 心理諮詢服務：包括生涯工作、情緒調適、家庭婚姻、兩性情感、家庭溝通等。</p> <p>(2) 法律諮詢服務：包括車禍案件、買賣糾紛、婚姻權益等。</p> <p>(3) 財務諮詢服務：包括稅務諮詢、保險議題、財務規劃等。</p> <p>(4) 健康諮詢服務：包括健康教練、營養保健等。</p> <p>(5) 管理諮詢服務：包括自我覺察、角色調適、員工工作表現、員工衝突及危機。</p> |
| <p>2. 服務方式</p> | |
| <p>(1) 電話諮詢專線：24小時接聽員工諮詢來電，依諮詢議題內容給予初步處遇及受理服務，並進行個案追蹤及管理。</p> | <p>1. 提供 0800 免付費專線電話和電子郵件以提供同仁預約使用服務。</p> <p>2. 0800 專線電話是每日 24 小時由專人接聽；電子郵件信箱以及員工身心關懷平台諮詢預約系</p> |
| <p>(2) 員工身心關懷平台或電子郵件信箱預約諮詢服務：以 E-mail 及身</p> | |

| 服務說明 | 服務方式 |
|--|--|
| <p>心關懷平台後台接收員工諮詢需求，並於收件後3日內回復。</p> | <p>統接收員工諮詢郵件，並於收件後 3 日內回復。並依諮詢內容，給予初步處遇及受理服務。</p> <p>3. 於接獲緊急個案（個人及他人生命安全風險）時，將及時通報當地主管機關：警消單位，尋求協助處理，必要時通知服務機關人事單位。</p> |
| <p>(3)員工個別諮詢服務:應以電話或視訊方式提供諮詢服務，員工每人每年以6次個別諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估有長期需求者，則轉介其他專業機構或社會資源。</p> | <p>1. 0800 服務個案管理師協助需求員工洽約個別晤談時間及晤談方式(如電話晤談或是視訊晤談)，每人每年以 6 次顧問諮詢為原則，如逾原則次數並經專業評估仍有長期需求者，則轉介其他相關專業機構或社會資源。</p> <p>2. 依據個別同仁之需要，協助提供合適之心理、法律、財務、醫療之專業人員，進行一對一個別電話晤談或視訊晤談，增進同仁解決個人問題的能力。</p> <p>3. 執行品質管制：於每次提供專業顧問諮詢後，邀請個案同仁填寫服務滿意度調查表，俾利了解個案同仁接受服務的體驗與成效。</p> |

| 服務說明 | 服務方式 |
|--|--|
| <p>(4)機關團體諮詢（CISM危機事故壓力處理）服務：若服務機關發生重大事件，經機關首長評估有立即需要團體諮詢服務。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 團體諮詢(每次參與之人數至少3人)：解決重大意外造成員工傷亡，或員工自傷、傷人及其他嚴重影響機關人員工作士氣事件等緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務，每次辦理時間以2小時為原則，應對緊急事件、滿足組織需求和促進組織健康。 2. 機關團體諮詢項目及內容： 緊急重大壓力創傷團體(安心團體)服務：包含因員工個人意外事件、社區或組織重大危機事件及員工特殊行為事件處理。 3. 人力投入分析：針對不同議題或事件安排專案負責人1名進行需求受理及評估，與機關人事人員確認服務需求及目標後，規劃及安排相關顧問提供入場服務。 |