

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第035期 電子報

歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

學術論述

運用員工協助方案提升服務品質

EAP
愛
的
報
報

運用員工協助方案提升服務品質

陳政智/高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系副教授

員工協助方案來自於人力資源管理的理論，人力資源中有一部分是強調員工關係，而員工關係包括溝通、安全衛生、職災等，其中最重要的部分就是「員工協助方案」，期望透過員工協助方案產生高效能的人力資源。

我們藉由員工協助方案，發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，以提升員工的服務效能。這可以提升組織的形象，也可以增加同仁對機關的向心力和凝聚力，更可以營造出一種互動良好的組織文化，以提升組織的競爭力。

一般員工協助方案導入的做法，可分為三個階段，第一個階段就是準備階段，準備階段先要為我們的員工協助方案確立定位、確定推動的部門、選擇服務模式、選擇提供服務的人、設計和決定整個服務方案，以及建構整個服務的行政系統。第二階段就是服務系統的建構階段，包括辦理主管和員工的個別說明會，公佈政策及辦理相關宣導，還要展開員工的訓練和管理階層的訓練。最後就進入第三個評估階段，評估階段要執行績效評估與方案的檢討，必要時要提出一些修正計劃以回饋到來年的計畫中。

以高雄市政府推動員工協助方案為例，初期也是先了解同仁及各機關的需求，包括透過問卷調查、心理檢測；然後依據同仁及組織需求，規劃方案內容，包括服務模式和流程等等；再來辦理宣導和推廣活動，包括利用各機關學校辦理教育訓練和研討會時說明，另外還製作很多手冊、影片來宣傳，期待藉由多元的方式增加大家的認識，其中最有特色的就是利用健康管理認證講師巡迴宣導。也設計了安心小卡，便於隨身攜帶或使用，建構網頁有助於隨時自行上網查詢。而服務的內容也具有多面向，包括了諮詢專線、面對面諮商晤談、醫療服務、法律諮詢、稅務理財服務、電子報、簡單的線上自我檢測、身心健康相關資訊的提供等等。

在經過這麼多年的執行之後，再來下一階段的任務是要如何做出具體的績效評估。在此建議透過幾個面向來評估，第一個是員工本身，這方面可以從分析員工的使用情況，還可以加上他們的滿意度調查，而最難的是規劃出一些追蹤調查的表格工具，以了解他們接受服務後的改變情形。第二個面向可以從工作職場的員工安定性來評估，包括員工的調動情況、退休人數、員工關係、意外發生頻率、員工請假狀況等等資訊來分析。第三面向則是可以利用主管與員工之間的關係來評量，包括員工反應的問題有沒有被解決、員工申訴案件數等等。最後我們可以從組織或機關整體來做績效評估，包括成本效益的分析、員工的效率和服務品質、機關對外的形象、公共關係等等來評估，但這個面向通常缺乏具體的評估指標或工具。

另外我們可以參考邏輯模式的績效評估方法，也就是按照輸入、活動或服務、輸出、品質、成效，這項向度來分析，統計我們投入多少人力、物力、財力、設施、設備，然後再統計我們辦理或提供的服務或活動數量；第三部分則是看參加的人數、時數、件數等，這些就是輸出；再來要透過滿意度調查表來了解服務品質。而最後成效評估是最難的部分，必須了解每一個服務的對象有沒有達到當初預定的改變目標，也要了解整個方案有沒有達到我們當初設定的目標，甚至帶來一些比較長期的影響，這些可能都要透過一些跨年度的比較分析才能掌握。

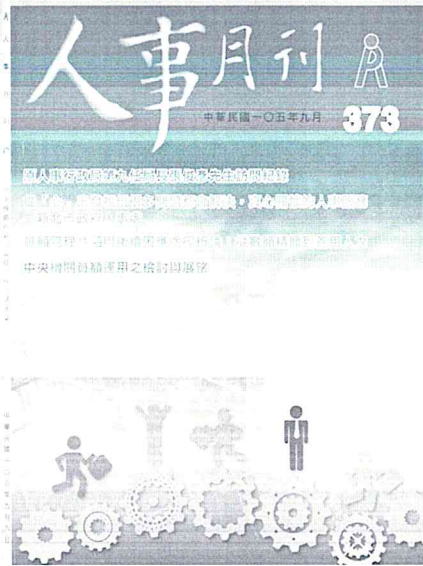
最後，筆者在此仍要提醒，組織中最大的壓力常常來自於主管、工作負荷、同事互動，有些會有家庭中夫妻相處或親子問題，有些則會有疾病或身上的一些困擾。這些問題或壓力要解決，除透過EAP提供個別員工諮詢服務，尚必須要有中上層長官一起努力，塑造一個友善、人性的職場環境。所以，組織的管理者要設法培養一種鼓舞士氣的熱情及互動良好的組織文化，不是只注重在標準服務流程的執行，讓人失去人性和自主性，久而久之員工就會為了保護自己，就會和環境、和制度、和旁邊的人越來越疏離，這樣的工作環境容易讓人承受非常大的身心壓力。所以現在的管理比較著重服務人而不是服務制度，因此組織推行EAP，可貫徹落實以

人為本的理念，避免主管以人性本惡的心態來看待員工，尤其當員工犯錯或沒有進度時，除了教訓他、指責他，更重要是要幫助他。

未來的公務員要具有學習者的特質，實作者的能力，更要具有溝通者的才能，未來很多工作都將被電腦和一些簡化的標準作業流程中被替代，這中間仍需要的是與民眾、與同事、與長官、與下屬的溝通協調，這部分才是員工日益增高的壓力所在。所以傳統威權的領導模式已經不太能夠被現在的員工所接受，舊有的組織文化要如何徹底地翻轉，才是公部門要面對的最大壓力。

行政院人事行政總處

人事月刊



政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

現在位置： [政守大學](#) > [政策與人力管理](#) > [政策與人力管理](#) 站內搜尋

期別	公告主題	發布單位	日期
《政策與人力管理期刊》第五卷第一期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2014/07/15
《政策與人力管理期刊》第四卷第三期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2014/02/17
《政策與人力管理期刊》第四卷第二期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2013/11/05
《政策與人力管理期刊》... 卷標發示	公告主題	政策與人力管理	2013/07/20
《政策與人力管理期刊》第四卷第一期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2013/07/17
《政策與人力管理期刊》第三卷第二期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2013/01/18
《政策與人力管理期刊》第三卷第一期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2013/01/10
《政策與人力管理期刊》徵稿事宜說明	公告主題	政策與人力管理	2012/03/06
《政策與人力管理期刊》第二卷第二期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2012/02/26
《政策與人力管理期刊》第二卷第一期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2011/10/06
《政策與人力管理期刊》徵稿事宜說明	公告主題	政策與人力管理	2011/07/31
《政策與人力管理期刊》第一卷第二期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2011/02/21
《政策與人力管理期刊》第一卷第一期正式發行	公告主題	政策與人力管理	2010/12/24
《政策與人力管理期刊》創刊號正式發行	公告主題	政策與人力管理	2010/09/29

瀏覽人次：563

▲回到首頁

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第035期 電子報

歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

感動服務

我在桃源區調解委員會服務的日子

民國104年公務人員高等暨普通考試，筆者有幸考取公務人員，感謝上蒼給我這份努力的肯定與機會，可以讓我服務這個社會貢獻自己一份心力，是緣份讓我分發到高雄市桃源區公所擔任里幹事一職，這裡的民風很純樸，百姓們善良而守法，與大城市裡多元化的民眾有些許不同。

初來乍到，我們已故的前民政課長屬意我接任調解委員會(以下簡稱調委會)秘書一職，至此至後便開始了為本區里民處理調解爭議事件，調委會的功能是政府不可或缺的一項功能，尤其是對離大都市有點距離的鄉村地方有著極大的幫助，原因不外乎是調委會連結了法院與檢察署的橋樑，當民眾面臨到民事糾紛或刑事制裁時，調委會便成為了解決民眾難題的管道之一，它方便民眾就近處理民刑案件不必再奔波勞累至市區處理糾紛事件。剛接任調委會秘書一職，對於我這個無法學背景的我是一種挑戰，為此我天天充實自己的法學知識，利用下班時間和公差之餘到本市各區調委會參觀觀摩各區進行調解之程序與作法，調解事件的處理是活的，你會遇到千奇百怪的糾紛事件，例如：漏水、土地爭議、車禍...等等。

筆者接過許多案件，其中一項是令我印象較深刻的，是一項車禍糾紛事件，記得那天聲請人慌張的找本區調委會聲請調解，其家境不是很理想，他是因為開著他們家所持有的工作專用的小貨車，在美濃地段被居住在美濃區的對造人因驅車過失而撞毀聲請人的小貨車，使該車永久報銷，但依照鄉鎮市調解條例規定，管轄地不在本區受理範圍，亦即本區無管轄權限，聲請人遭過失的對造人追撞造成人車損傷，對造人全權交由保險公司處理理賠事宜，聲請人認為保險公司理賠金額不夠彌補其損失且認為保險公司毫無誠意解決問題，又受限於刑事告訴期間六個月內之限制，對於這一切林林總總，讓第一次接到車禍案件的我不得開始慌張起來，但我卻沒有表現出我的慌張樣子，因為我知道聲請人現在心情不甚穩定如果我表現出我慌張的樣子會讓聲請人無所適從，於是我保持鎮定告訴他別擔心，努力的讓他的心情平復，在這之後我花了整整兩天時間在找有關車禍處理的案件事由，包括程序以及調解時與上法院時的攻防應對，也積極尋找律師研議此事件之證據收集以及告訴勝訴機率。由於本區調委會對於此事件無管轄權，於是我又聯絡美濃區調委會陳秘書請求跨區處理該案件，必要時儘速移送至美濃區調委會處理調解案件，事情的結果總算是處理妥當，聲請人要求理賠的額度也提高了，雙方就此和解，事件終究圓滿結束。

雖然本區對此事件無管轄權，但筆者覺得只要民眾碰到有關調解事件的問題，不論是有無管轄權，筆者既然擔任此項職務就應當有義務去幫忙解決類似事件，當各案件之聲請人於圓滿達成和解時，都會雙手握住我的手，並說出：「吳秘書，感謝你，願主祝福你。」時，我的辛苦終究是值得的。

* 小編附註：感謝桃源區公所人事室主任周豐隆邀請該所里幹事吳名君提供撰文，分享業務上辛苦的點滴，也展現身為公務員主動熱心為人民服務的精神，實為值得我們學習！

瀏覽人次：451

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第035期 電子報

歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

業務心得

理解分析與感知服務：人事業務經驗分享

沒到過高雄市公立動物收容所的民眾，常會被錯誤的資訊誤導，認為收容所動物沒人照顧，所有毛小孩都在收容所任其髒臭生病。其實這些民眾不知道的是，太多的貓貓狗狗是因為瘦弱病痛才被救援轉送到收容所，反而是因進了收容所受到完善的照顧，變得乾淨清爽身體健康。



高雄市立動物收容所「抹布」
治療前

「抹布」外，其實還有更多的貓貓狗狗都是在收容所「變身成功」，成為健康漂亮的毛小孩；此外，也因為收容所同仁都會盡量撥空與所內動物互動，有許多動物個性上也由原本的害怕甚至有攻擊性，轉為穩定甚至會主動撒嬌親近人類。

當有些單位大肆對外宣佈，他們率先全國推行零安樂死，而在高雄，我們早已默默執行零安樂死超過三年。在高雄，公務獸醫除了默默進行結紮，還執行橡皮筋狗醫療、清創、外傷縫合、斷肢修補等專業手術。

我們不是專注於包裝廣告的團隊。當別的單位花許多時間告訴大家，他們做了多少事情，我們只想到用這些時間去做更多本來就該做的事；當其他單位花許多成本宣傳他們的政績，我們只想到這些經費如何好好運用在動物身上。沒人知道多少收容所傷病動物，在同仁悉心照護下而好轉康復；沒人了解許多主人拋棄動物，因收容所同仁努力推薦，被善心的人領養；沒人明白不討喜的動物，在同仁全力拜託中途之家幫忙，才有重新生活的機會；沒人看到在休閒時間，同仁主動幫動物清潔美容，引導害羞動物親近人類的付出。

在收容所工作，比在其他單位看到更多的人性態樣與生命的無奈。但當動物對我們撒嬌，或看到醫療後的動物病況好轉時，是支持同仁積極付出的正面力量。

* 小編附註：感謝動物保護處技士黃朝俊所分享的業務心得，文中提及收容所同仁默默地細心照料及溫暖關懷動物們的態度，為我們帶來正面力量，更為社會注入一股暖流！



高雄市立動物收容所「抹布」
治療後

瀏覽人次：474

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第035期 電子報

| 歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

好書好文共分享

好書好文共分享：尋路中國·長城、鄉村、工廠——一段見證與觀察的紀程



* 書名：尋路中國·長城、鄉村、工廠——一段見證與觀察的紀程

* 作者：何偉 (Peter Hessler) 、賴芳譯

* 出版社：八旗文化

* 出版日期：2013年10月02日

* 分享人：高雄市燕巢區公所人事室黃冠隆主任

* 分享內容：

為本書分享，筆者認為先簡介作者簡歷讓大家瞭解。作者何偉是位美國自由作家，長期在中國居住，面對中國近年開放發展過程，以外國人的角度詮釋當地接觸的人、事、時、地、物等所提供的深入感知。

作者是以一幕幕的故事作為本書各章內容，筆者整理書中描述的场景，大致上是發生在2000年至2007年間，以三區塊作為分享。首先就是他的長城之旅，長城是中國的驕傲，經過歷朝代整建修築，長城代表時代的故事，有數千年的歷史，作者拜訪居住在各地長城的小鎮，通常是人煙稀少，多數是年老長輩居住，年輕人往城市工作。更驚訝的是，歷史學家不願研究它的歷史，因為認為沒有研究的必要，因此大部分長城無人打理整修，淪為只是沙漠中的小土丘。作者描述的內地仍然是交通不便，無正式的道路，只有泥路甚至只能在沙漠中行走，這顯示出並非整個中國都有建設，有些地區仍然十分落後。

再者，作者描述在北京郊外山中一個朋友的生活點滴，從小孩就讀小學、投入餐廳生意、人際交往、小孩就醫問題等。因為是農家關係，小孩就醫必要到北京的醫院，沒有車子是無法到達，醫院醫療品質並非相當令人滿意，服務態度非常差，因為農家小孩而被歧視。小孩就讀小學時需要翻山越嶺才能找到學校，因為農村人口流失相當嚴重，幾乎一個村莊才有一個小孩就學，由於實施一胎化政策，小孩更是少。作者的朋友非常重視人際關係，這關係被強調在書中每個地方，而投入地方黨代表選舉也是關係的一環。因為農村地方經濟發展緣故，房舍被城市的投資者租用作為商業用途，作者朋友也因為這樣開始做生意開餐廳，相對的需要經常性應酬與龐大借貸，但他的生活卻慢慢得以改善。這是農村地區人民生存寫照，留在農村的人只有轉型，才有機會生存下來。

最後，提到浙江的麗水地區，有投資者在這個窮鄉下開始投資設廠及招工，有人為了非常便宜的工資搶著找工作，找工作需要排隊等通知，甚至需要偽造身分證達到合法年齡，反映出中國有大量的童工問題，童工薪水低廉但他們不以為意，甚至配合加班以獲得更高的報酬。很多人在沿海地區流浪的換工作或者做生意，由於大部分人都到沿海地區工廠討生活，沿海地區區域化的發展非常迅速，建設需要大筆資金，也有地方複雜人際網絡，存在著不合理且違法的情事，但卻是連小學生都知道的普遍化現象。

以上筆者無法鉅細靡遺的描寫，現實書上有更精彩描述，讓我們對中國大陸的瞭解有進一步認識，這是筆者推薦這書的原因。

* 小編註解：感謝燕巢區公所人事室黃冠隆主任分享本書，中國近年發展迅速，城鄉間差距相當大，文中闡述了外國人眼中的中國，以不同視角所觀察的紀程，相當引人省思！

瀏覽人次：429

▲回到頁首

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第035期 電子報

歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

「城市翻轉·再創新高」高雄市政府105年度第2次市府首長團隊共識營

為強化首長施政理念，凝聚市府團隊共識，本府105年度第2次首長團隊共識營「城市翻轉·再創新高」，業於105年10月7日至8日（星期五至星期六）兩天，假走馬瀨農場辦理完竣。



首長團隊共識營市長致詞

本次共識營計有一級機關首長、各區區長及機要人員等計98人與會。兩天一夜的共識營議程分別安排有分組討論與專題報告，分組討論部分係將本府31個一級機關依業務屬性分成3組，並由3位副市長擔任召集人，各機關就施政政策進作為進行分組研討。專題報告部分則安排本府社會局及衛生局，就各權管之長期照護議題提出專題報告；並由教育局就未來之教育方向提出專題報告；又有感於貫徹施政，須仰賴第一線的區長，市長施政滿意度高低和各區習習相關，因此也安排民政局就民政業務規劃與展望提出專題報告；最後並安排研考會就天下雜誌之本府施政滿意度作整體之分析報告，以瞭解外界對執政績效的看法，作為各機關改進之參據。



進行討論單元

二天一夜之共識營，讓市長與各局處首長面對面充分溝通、交換意見並凝聚共識，啟動了市府團隊創新活力，本府各機關、各區公所透過首長共識營，促成本市各項施政作為加速落實，提升市民朋友幸福感，讓高雄市成為永續領航的城市典範。

香港退休公務員會訪高取經

香港退休公務員會於105年10月19日(星期三)上午由主席前地政總署總地政主任陳文超率10多位團員訪高，本處屆時協助安排與本市關懷退休公教人員協會進行座談，雙方就公務員退休制度及退休後生活做交流。

交流活動假本府鳳山行政中心後棟3樓多媒體簡報室舉行，首先撥放「飛閱高雄」、「旅遊首選」等本市觀光宣傳影片，繼而簡介我國退休法制及退休照護情形，後由兩協會進行會務簡介。

兩地退休協會理監事互相分享會務運作及退休生活，互動熱絡融洽，香港退休公務員會並邀請本市關懷公教退休人員協會理監事赴港參訪，交流活動圓滿成功。



本處陳副處長詩鍾與來訪之香港退休公務員會合影

親愛的讀者您好，如您對本刊有任何建議、或洽詢投稿事宜，歡迎來信至讀者信箱，高雄市政府人事處電子報感謝您的支持與指教！

高雄市政府人事處電子報讀者信箱

