



工作生活|平衡|

WORK LIFE BALANCE



推動手冊



企業推動工作生活平衡 創造勞資雙贏

對現代工作者來說，平衡工作與生活的挑戰發生在每日生活中，當員工無法兼顧工作、家庭照顧與個人生活，將無法專注投入工作，影響其工作表現及生產力，更談不上發揮工作創意。在全球化競爭環境中，企業留住優秀人才，已成為重要的課題，企業營造友善支持的職場環境，更是企業留住人才及提升競爭力的關鍵。

勞動部為了鼓勵企業推動工作與生活平衡，營造友善職場，於2013年訂定工作與生活平衡內涵，作為企業推動的方向。工作生活平衡包括工作面、家庭面與健康面。在工作面的目標是「工作自主與成就」，鼓勵企業推動優於法令的靈活工作制度，支持員工得以自主安排工作與生活的時間。家庭面的目標是「家庭照顧與支持」，提供友善家庭的措施，協助員工兼顧家庭照顧責任。而健康面是指「身心健康與安全」，透過健康職場環境的營造，讓員工在身心健康狀態下投入工作，發揮工作效率及創意，營造勞資雙贏。





為鼓勵企業推動工作生活平衡，營造友善職場，本部自2014年起，每2年辦理「工作生活平衡獎」表揚，廣徵及推廣工作生活平衡標竿企業之創意措施，在2014年訂定「推動工作與生活平衡補助計畫」，補助企業辦理各項友善措施，獲得熱烈迴響，並於2016年擴大補助範圍，積極支持企業推動工作生活平衡措施。為提供企業規劃工作生活平衡措施之參考，特編輯「工作生活平衡推動手冊」。本手冊除介紹工作生活平衡之定義、發展脈絡及效益外，另蒐集國內企業已在推動的實際案例及作法，以實務的角度，綜整出企業推動步驟及架構，並期在逐年推廣中，能發掘更多樣、更有創意的工作生活平衡措施。

企業推動工作與生活平衡措施，將營造員工對組織間的正向回饋，促進勞資雙贏，進而厚植國家社會競爭力！本書集結國內企業的推廣經驗，期盼藉此能促進企業間相互交流學習，帶動更多企業響應，投入推動工作生活平衡的幸福職場！

勞動部

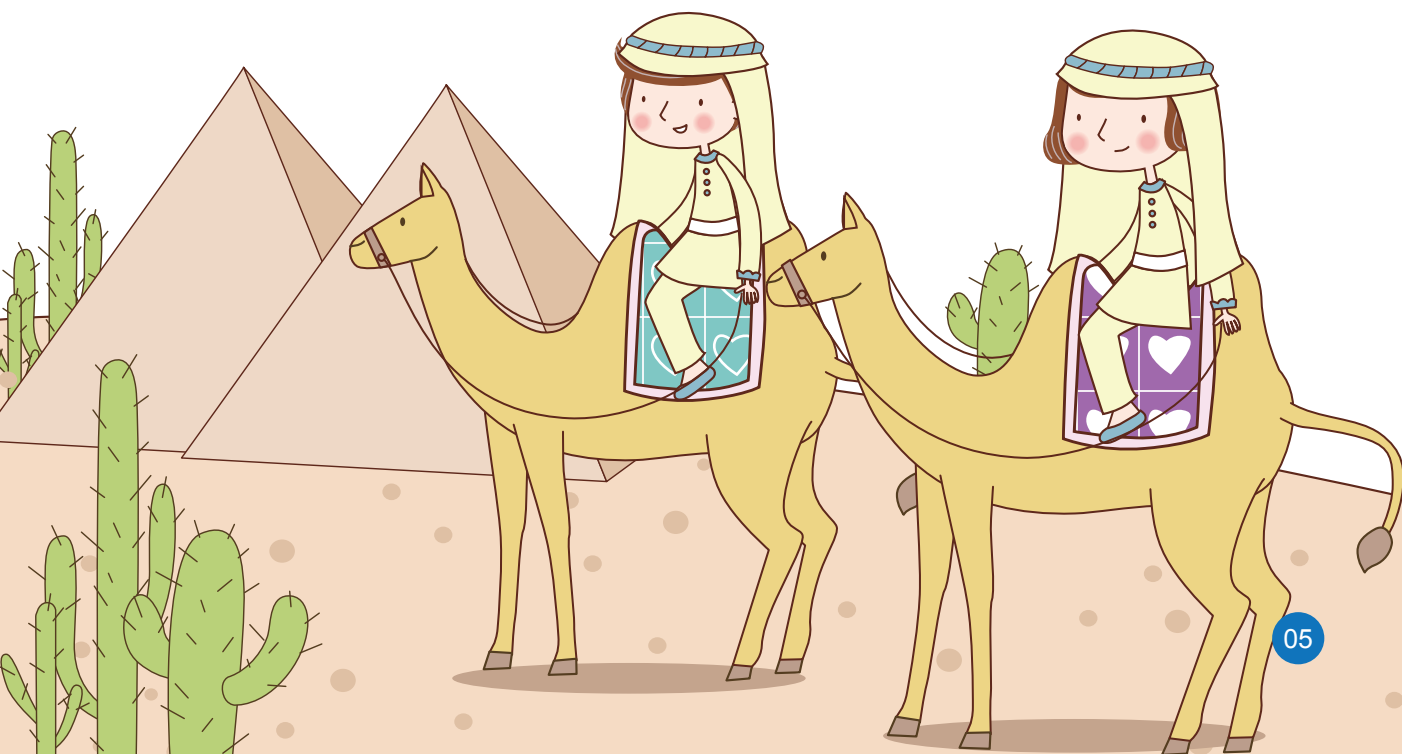


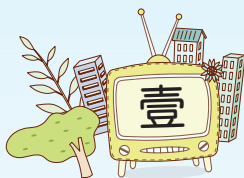
目錄

壹、認識工作生活平衡	06
一、工作生活平衡意涵	06
二、工作生活平衡發展脈絡	07
三、工作生活平衡推動效益	13
貳、工作生活平衡推動面向與作法	14
參、工作生活平衡的推行步驟	18
肆、企業推動創意措施	30
一、工作篇—工作自主與成就	30
(一) 彈性工作安排	30
(二) 優化給假	31
(三) 正向紓壓工作氣氛	33
(四) 多元溝通管道	34
二、家庭篇—家庭照顧與支持	37
(一) 母性保護友善措施	37
(二) 家庭照顧支持	39
(三) 促進員工家庭關係與情感	41
三、健康篇—身心健康與安全	44
(一) 健康促進活動	44
(二) 員工協助方案	47



伍、推動工作生活平衡措施實例	51
一、工作篇.....	51
二、家庭篇.....	55
三、健康篇.....	60
陸、結論	63
附錄、工作生活平衡相關資源	64
一、相關網站.....	64
二、諮詢專線.....	66
三、相關法令.....	69
四、檢測量表.....	70
五、補助計畫.....	71
六、勞工行政機關	72





認識工作生活平衡

一、工作生活平衡意涵

「工作與生活平衡」一詞始於1986年，係指工作與家庭生活之間維持最少的角色衝突，處於完美的運作狀態(Clark,2000)。Clark 提出「工作 - 非工作生活」理論，主張當個人無法適當的將時間分配於工作、家庭及休閒等領域時，就會感到更多工作與非工作的衝突。

家庭照顧與個人生活原屬於私領域議題，但伴隨著進入少子化及高齡化時代，凸顯了勞動力發展的重要性，維持優質穩健的勞動力成為當前勞動政策新議題，而支持企業發展「關懷員工家庭」與「員工個人生活」的工作與生活平衡措施，不僅是個人幸福與企業永續經營的重要議題，更成為國家政策。

「工作生活平衡」的內涵可從以下三個角度來瞭解：

1. **個人**：個人能適當地將時間分配於工作、家庭及休閒等領域，減低在工作與家庭生活間的角色衝突。
2. **企業**：企業重視員工需求，提供員工兼顧照顧責任及個人生活的措施，緩和員工因工作與生活失衡所造成的壓力，激發工作效率。
3. **國家**：為因應少子化及高齡化人口結構，實踐性別平權，制定家庭及勞動政策，使有家庭照顧責任的勞工繼續在職場工作，提升勞動力素質。

工作與生活就像是天秤的兩端，當一端壓力過大，就會產生失衡，個人不僅無法發揮工作潛能，也將使家庭生活失序、身心健康失衡。因此，企業實施各項優於法令的制度與措施，使員工在身心健康的狀態下，承擔工作與家庭責任；在獲得工作成就時，亦能享受家庭關係、社會參與及休閒生活，進而發揮個人潛能。企業有穩定及健康的人力資源，產生高績效與創新的生產力，國家也能因此擁有強健與高素質的勞動力。



二、工作生活平衡發展脈絡

(一) 工作生活平衡的發展背景

1970年代以來，由於婦女大量投入勞動市場、雙薪家庭漸增，各國政府開始將過去視為私領域的「家庭照顧」納為重要政策議題，發展出育嬰假、育嬰津貼、親職假、彈性工時等制度，近年來更以「工作與生活平衡」(work-life balance) 的概念取代「調和工作與家庭生活」(reconciliation of work and family life) 的論述，以更寬廣的角度，將「個人生命週期」中所面臨的生活壓力與家庭責任，納為政策討論關心的範疇 (Letablier et al., 2009)。

因此，近來「工作與生活平衡」除政策面的支持外，亦強調於職場環境中落實，企業在促進員工專注力與生產力時，需要一併兼顧個人生活品質，增進個人在工作、家庭與社會參與等需求的選擇機會與資源 (Government of South Australia, 2011)。

(二) 國際推動工作生活平衡的關注重點

聯合國 (United Nations, 簡稱 UN)、歐盟 (European Union, 簡稱 EU) 及國際勞工組織 (International Labour Organization, 簡稱 ILO) 等國際組織對「工作生活平衡」議題的關切，起初是為回應婦女參與勞動市場，所衍生的家庭照顧責任與母性保護需求，後來因性別平權意識高漲，雙薪家庭逐漸成為主流的工作生活模式，工作生活平衡被視為是促進性別平等的重要議題。因此，歐盟 (EU) 制定各項指令及「國際勞工組織」(ILO) 訂定公約，督促所屬會員國的政策發展重點，集中在「母性保護措施」、「給薪親職假」、「彈性工作政策」與「兒童照顧服務」等面向 (許繼峰，2013)。

近年來，國際勞工組織 (ILO) 多以「工作與生活平衡」概念取代「工作與家庭」一詞，關心個人在工作、家庭照顧與個人生活的支持需求。2011年架構了「給假政策」、「社會保險津貼」、「彈性工作安排」、「照顧服務」、「再融入勞動市場」(育嬰留停復職協助) 等政策面向，作為督促會員國持續改善勞工在工作與生活平衡的努力方向。



(三) 勞動部推動工作生活平衡制度沿革

友善家庭制度的法令規範，除了勞動基準法中訂有母性保護等相關規定外，2002年制定「性別工作平等法」，訂有育嬰留職停薪制度、家庭照顧假及企業托兒服務等規定，作為支持勞工兼顧工作及家庭照顧的法令依據。2009年修正就業保險法(育嬰留職停薪津貼)、2010年修正勞工請假規則(安胎休養)、2013年辦理「育嬰留職停薪復職協助措施」、2014年修正勞工保險條例(提高生育給付)、2014年及2016年進一步修正性別工作平等法(有薪產檢假、擴大陪產假期間及受僱者哺(集)乳時間、放寬申請育嬰留職停薪資格、修正僱用受僱者100人以上之雇主應提供哺(集)乳室、托兒設施或適當之托兒措施)等，強化友善家庭與母性保護相關規定，積極支持勞工平衡工作與家庭照顧。

為鼓勵企業推動優於法令的友善措施，本部2007年辦理「友善職場」表揚，並在2011年建立「台灣職場雙贏平台」作為企業相互學習交流平台。2010年實施「員工協助方案推動計畫」，透過辦理研習訓練與企業觀摩，提升企業規劃專業知能，另透過專家入場輔導，協助企業依其組織特色推動員工協助方案；並在2015年至2018年修正「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」，增訂企業設置哺(集)乳室之補助規定，並放寬托兒措施經費補助要件，提高新興建托兒設施補助額度等，強化企業支持員工育兒照顧。

2013年勞動部擴大整合友善家庭與員工身心健康等計畫內涵為「工作與生活平衡」，在2014年訂定「推動工作與生活平衡補助計畫」，補助企業辦理優於法令之工作生活平衡措施，並在2014、2016及2018年辦理「工作生活平衡獎」優良企業表揚，廣徵與推廣企業績優創意措施；另為培訓企業推動人才，自2015年起辦理研習工作坊，增進企業瞭解工作生活平衡內涵、推動步驟與實務作法，推動符合員工需求之工作生活平衡措施。

為縮短法定工時，2015年6月3日總統公布勞動基準法部分修正條文，正常工時由每2週不得超過84小時，修正為每週不得超過40小時，並自2016年1月1日起施行，2016年12月21日公布勞動基準法部分修正條文，以落實週休二日、增加並保障勞工特別休假權益。此外，為賦予勞雇雙方適度彈性，建構務實及安全彈性之勞動制度，總統於2018年1月31日公布勞動基準法修正條文，並自2018年3月1日施行。



推動項目

性別工作平等法(2002年制定,2008年、2011年、2013年、2014年、2016年修正)

重要內容

育嬰留職停薪：

- 受僱者任職滿6個月後，於每1子女滿3歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿3歲止，但不得逾2年。
- 受僱者於育嬰留職停薪期間，得繼續參加原有之社會保險，原由雇主負擔之保險費，免予繳納；原由受僱者負擔之保險費，得遞延3年繳納。

假別規定：

- 每月得請生理假1日，全年請假日數未逾3日，不併入病假計算，其餘日數併入病假計算。生理假薪資，減半發給。
- 產假8星期。受僱工作在6個月以上者，產假期間工資照給；未滿6個月者減半發給。(勞動基準法)
- 產檢假5日，薪資照給。
- 陪產假5日，薪資照給。
- 受僱者於其家庭成員預防接種、發生嚴重之疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假；其請假日數併入事假計算，全年以7日為限。
- 受僱者經醫師診斷需安胎休養者，其治療、照護或休養期間之請假及薪資計算，依相關法令之規定(適用勞動基準法之受僱者併入普通傷病假計算)。

哺集乳時間：

子女未滿2歲須受僱者親自哺(集)乳者，除規定之休息時間外，雇主應每日另給哺(集)乳時間60分鐘。受僱者於每日正常工作時間以外之延長工作時間達1小時以上者，雇主應給予哺(集)乳時間30分鐘。哺(集)乳時間，視為工作時間。

減少或調整工作時間：

受僱於僱用30人以上雇主之受僱者，為撫育未滿3歲子女，得向雇主請求，每天減少工作時間1小時，或調整工作時間。

推動項目	重要內容
修正就業保險法-增加育嬰留停薪津貼(2009年)	被保險人之保險年資合計滿1年以上,子女滿3歲前,依性別工作平等法規定辦理育嬰留職停薪者,可請領育嬰留職停薪津貼,給付標準以被保險人育嬰留職停薪之當月起前6個月平均月投保薪資60%計算,按月發給,每1子女最長發給6個月。
修正勞工請假規則-增列安胎休養納入病假(2010年)	修正勞工請假規則,增訂經醫師診斷,懷孕期間需安胎休養者,其治療或休養期間可併入住院傷病假計算(最長可達1年)之規定。
修正勞工保險條例-生育給付由1個月延長為2個月(2014年)	勞保生育給付由1個月提高為2個月,且雙生以上者依比例增給,例如生雙胞胎給與生育給付4個月,生三胞胎給與生育給付6個月,依此類推。
辦理「育嬰留職停薪復職協助措施」(2013年至2018年)	- 於「勞工保險被保險人育嬰留職停薪繼續投保申請書」及「育嬰留職停薪津貼申請書」等相關文件增列育嬰留職停薪復職權益說明。 - 編印「育嬰留職停薪復職協助措施」宣導摺頁。 - 手機簡訊關懷服務及各地方勞工行政主管機關主動關懷。 - 提供相關職業訓練及就業服務資源、法律諮詢及訴訟扶助。
鼓勵企業推動優於法令友善措施 (2007-2019年)	友善職場： 2007-2010年辦理「友善職場」表揚,選拔企業推動友善職場措施。 2011年成立「台灣職場雙贏平台」(Taiwan Workplace Equality Best Practice,T-WEB),作建立企業相互學習交流平台。 企業托兒： - 辦理企業托兒宣導座談會、專家入場諮詢輔導等,輔導雇主推動托兒設施或措施。 - 補助雇主設置哺(集)乳室與托兒設施或措施,2016年7月28日修正發布「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」,放寬托兒措施經費補助要件,雇主提供受僱者子女托兒津貼者,即可申請經費補助,不以與托兒服務機構簽約為限;2018年7月31日修正提高雇主新興建托兒設施之補助額度上限,由200萬元提高至300萬元;2019年9月16日將職場互助式教保服務中心及社區公共托育家園納入事業單位托育經費補助項目。 2012年辦理「企業托兒績優單位」選拔,表揚優良企業。



推動項目

重要內容

鼓勵企業推動優於法令友善措施 (2007-2018年)

員工協助方案：

- 辦理「員工協助方案」宣導講座與企業觀摩，增進企業推動專業知能。
- 成立「專家入場輔導小組」，依企業組織文化與員工需求提供推動諮詢建議。
- 2011年辦理員工協助方案優良企業表揚，廣徵最佳範例。

工作與生活平衡：

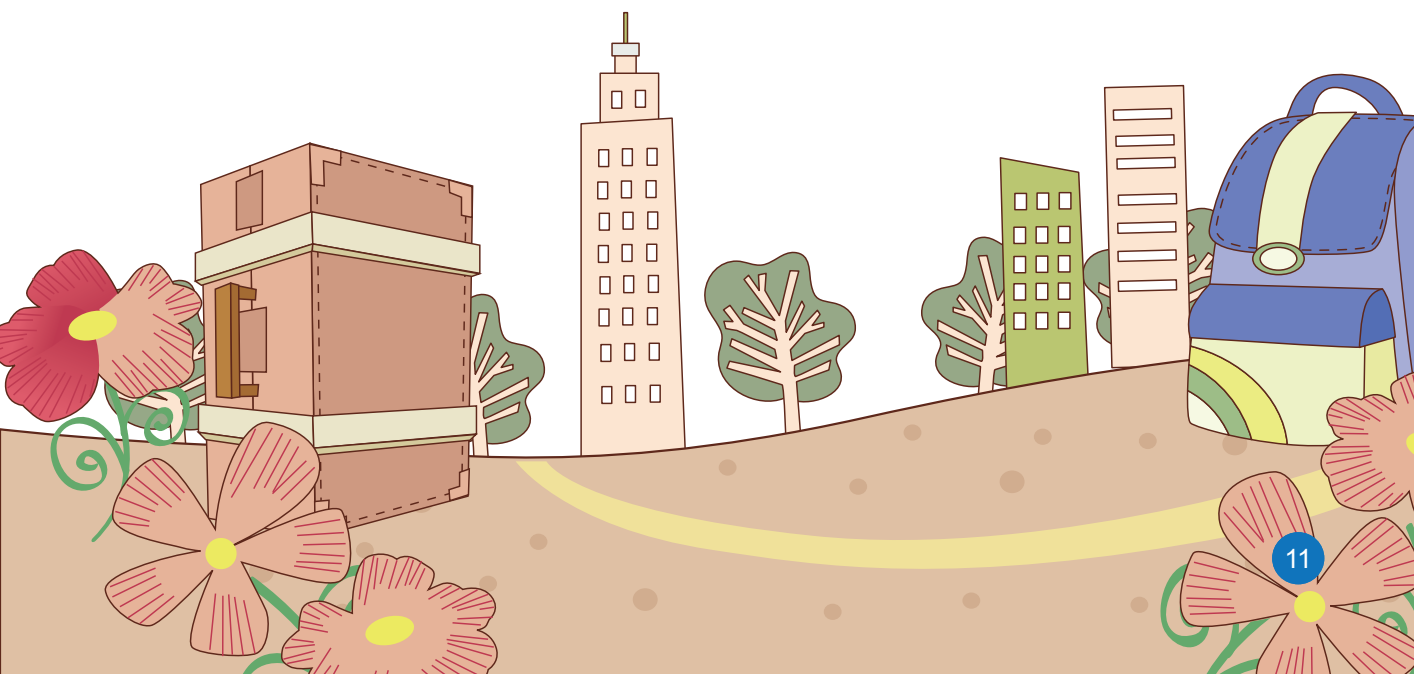
- 2014、2016及2018年辦理「工作生活平衡獎」，廣徵企業在推動工作、家庭與健康面創意措施。
- 2014年7月2日訂定「推動工作與生活平衡補助計畫」，補助企業辦理員工協助關懷課程、員工紓壓課程、友善家庭措施、兒童或長者臨時照顧空間，協助企業建立工作生活平衡措施制度。
- 辦理工作生活平衡研習工作坊，培訓企業規劃人才。

修正勞動基準法

-明定週休二日

-提高特別休假天數(2016年)

- 勞工每7日中至少應有2日之休息，1日為例假，1日為休息日。
- 休息日工作時間，計入當月延長工時總時數，避免勞工過勞。
- 工作滿半年即有特休；提高特別休假日數。



推動項目

修正勞動基準法

- 特休得遞延至次一年度
- 加班換補休制度入法
- 休息日出勤之工資工時核實計算
- 加班時數總量控管
- 輪班制勞工更換班次之休息時間明確化
- 增訂例假(七休一)安排之彈性調整規定(2018年)

重要內容

- 特休未休之日數，經勞資協商得遞延至次一年度實施，讓勞工靈活運用假期。
- 加班時數可依勞工意願，並經雇主同意，轉換為補休時數。
- 休息日加班費依勞工實際工作時間計算。休息日工作時數計入每月加班上限46小時控管。
- 每月加班時數上限仍以46小時為原則，經工會或勞資會議同意，加班時數得以3個月為區間總量管制。單月加班上限54小時，每3個月總時數不得超過138小時。
- 輪班制勞工更換班次之休息時間，明定以11小時為原則，僅允許因「工作特性」或「特殊原因」，於經過中央目的事業主管機關商請勞動部公告後，始得例外變更休息時間不得少於連續8小時。
- 例假(七休一)之排定仍以勞工不得連續工作逾6日為原則，僅允許「時間特殊」、「地點特殊」、「性質特殊」及「狀況特殊」等4類特定情況，於經過中央目的事業主管機關同意及勞動部指定之行業，個別事業單位再經工會，如事業單位無工會者，經勞資會議同意之法定程序後，例假始得於每7日週期內彈性調整。





三、工作生活平衡推動效益

由於出生率下降、人口老化、家庭結構變遷、家庭支持功能日益下降，及長工時的工作樣態等因素，加重工作與家庭生活失衡。工作者因需要兼顧家庭而產生焦慮與衝突感，導致工作不投入、缺勤、績效差、工作發生意外等。爰此，國家制定兼顧家庭與勞動之立法，使有家庭照顧責任的勞工在職場安心工作，並鼓勵雇主提供兼顧員工工作與生活需求的友善措施，促進勞資和諧、強化企業競爭力。

推動「工作與生活平衡」的具體效益，可分為員工個人、企業、國家社會等面向：

(一) 員工效益

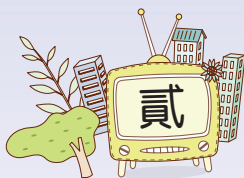
企業提供工作與生活平衡措施，有了良好的支持系統，使個人較能面對工作與生活壓力，維持身心健康，而能同時兼顧工作、家庭照顧與休閒生活，進一步成為個人專心投入工作與自我實現的動力。

(二) 企業效益

企業提供工作與生活平衡措施，有助於降低員工壓力及事病假頻率、減少勞資對立、降低員工流動率、節省招募及培訓成本、提高員工的工作士氣與向心力，進而提升企業的生產力與競爭力。此外，推動「工作與生活平衡」之企業，讓員工深深感受到企業善盡社會責任的用心，不但能提升企業形象，更有利於吸引及留住優秀人才。

(三) 國家社會效益

個人在工作與生活的需求獲得平衡，將直接貢獻發揮一己的社會力，使國家社會擁有強健、高素質的勞動力，厚實國力。另外，面對臺灣高齡化及少子化趨勢，工作與生活平衡措施的推行，也有助於青壯年人口承擔照顧責任，更有生育子女的意願，使國家維持生產力與競爭力。



工作生活平衡推動面向與作法

企業為了處理員工的健康、心理或家庭問題，早期透過員工輔導，近年來則採行「員工協助方案」(Employee Assistance Programs)，預防或解決個人的工作適應、人際、婚姻、家庭照顧、健康、法律等問題。然而，在協助員工需求或問題的過程，發現更需要企業從制度面提供友善的措施，因此，近年以鼓勵企業推動「工作生活平衡」為方向，建立在工作、家庭與健康面的各項措施制度，加上對個人的服務，支持員工平衡工作、家庭責任及個人生活，讓員工在身心平衡狀態下投入工作，更能提升工作表現及生產力。

工作生活平衡的推動面向，可分為「工作面」彈性靈活的工作制度與環境、「家庭面」家庭照顧服務與支持及「健康面」身心健康促進活動。企業透過訂定優化的工作制度，發展創意紓壓的工作環境，提供具支持性的照顧服務資源或資訊，營造友善正向的工作環境。

一、工作面—工作自主與成就

每個人一天都只有24小時，對於工作者而言，分配在工作與生活上的時間容易產生衝突；工時彈性化與靈活的工作安排，可以幫助員工透過工作時間、地點的調整來因應工作與生活的雙面需求，例如變更工作時間起迄、在家工作、電傳勞動等。如果為協助員工因應突發狀況，例如家人生病、發生變故、小孩打預防針、子女新生入學等，則可透過多元的給假制度予以支持員工彈性安排工作與生活，不需離職，在事情處理告一段落，即可重返職場，企業因此兼顧組織生產，不會損失有經驗的人力，創造勞資雙贏。

另企業為營造激發員工效率與創意的工作環境，可透過辦理促進組織氣氛活動及建立「多元溝通管道」，促進組織與員工的互信關係，活絡同仁的工作能量與合作情誼，以更具向心力與創意的精神投入工作。



方案類別	項目	實施內容
彈性工作安排	縮短工時	工作時數較法定工時縮短。
	彈性上下班	員工可調整上下班起迄時間。
	工作分享 (Job Sharing)	一份工作，由2位以上員工在不同時間合力完成。
	電傳工作	於雇主主要的營業場所以外或自行選擇的場所，利用資訊設備履行勞務。
	在家工作	在員工自己家中工作，使員工可以兼顧工作及健康休養或家庭照顧。
優化給假	優於法令的特別休假、產假、病假、產檢假、安胎休養假	依法定之假別，但給薪或天數均優於法令。
	優化給假：子女新生入學假、愛家假、志工假	除法定給假之外，另根據事業單位與員工需求，創意給假。
正向紓壓工作氣氛	紓壓工作環境設計	規劃交誼廳、辦公室創意設計或創意思考室。
	組織氣氛促進活動	辦理感恩傳情活動，熱絡組織情誼。
多元溝通管道	上對下溝通	發展人性化的網站、海報文宣。
	員工聲音的傳達溝通	以建立完善回應機制為前提，辦理員工信箱、組織氣氛滿意度調查。
	雙向溝通	在互信組織基礎上，辦理與長官有約茶會、溝通式座談會、員工關懷訪談。

二、家庭面—家庭照顧與支持

肩負工作與家庭照顧責任的勞動者，是處於蠟燭兩頭燒的三明治世代，企業以關懷及體恤角度，依員工在婚前、婚後、生子、育兒、安親、照顧長輩等不同的生涯階段，給予員工家庭生活的支持措施，例如：提供懷孕員工優化與貼心的母性保護友善措施，或針對員工子女提供托兒設施或措施、照顧服務資訊及諮詢，使員工安心工作，或透過創意「家庭日」活動，強化企業與員工家屬之聯繫，增加員工及家屬對企業的認同感及滿意度。

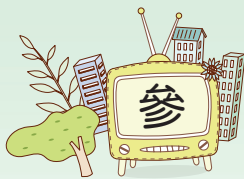
方案類別	項目	實施內容
母性保護友善措施	妊娠照顧措施	規劃孕婦專屬停車位、專用識別證、無塵衣、班別調整、設置哺乳室等，提供友善的工作環境。
	育嬰留職停薪復職協助	育嬰留停期滿回復原職，禁止不利處分，提供復工訓練，以協助留停同仁重返工作。
	女性員工安全返家機制	提供夜班女性員工交通專車。
家庭照顧支持	新手爸媽關懷、諮詢	辦理新手爸媽講座、衛教諮詢專線。
	托兒設施或措施	辦理企業托兒或簽立特約幼兒園。
	臨時照顧空間	提供兒童或長者臨時照顧空間。
	家庭發生變故之員工關懷及協助	提供彈性工作時間、優化給假、資源轉介及同仁關懷課程。
促進員工家庭關係與情感	舉辦家庭日、親子共讀	辦理親子同樂之家庭日或親子共讀等活動，促進情感交流。
	家屬參訪職場	透過職場體驗，讓家屬認識企業工作環境與文化，增進眷屬支持。



三、健康面—身心健康與安全

有健康的員工，才有健康的企業。企業從身心健康的角度來強健員工的體魄與心智，進而提升組織效率與活力。常見的職場健康議題包含：壓力與情緒管理、憂鬱症、減重、過勞預防等，企業可以透過評估員工需求、職業特性、工作樣態等，規劃適合的方案，建立健康管理制度及辦理健康促進活動，提升員工自主管理健康意識；另提供「員工協助方案」，以預防或解決角度針對特定族群提供專屬關懷方案，如新人工作適應、屆齡退休關懷方案，以全方位的健康文化，促進員工身心健康，激發員工高效能工作表現。

方案類別	項目	實施內容
健康促進活動	健康飲食	設置員工餐廳提供健康、營養的飲食。
	壓力管理	辦理壓力檢測、免費專業諮詢。
	健康促進活動	辦理減重、健康操、免費按摩、提供體能健身場所或多元社團等。
	醫療服務	免費健康檢查及追蹤、醫師駐診。
	團體保險	以優惠價格辦理員工及其眷屬團體保險。
員工協助方案	員工協助方案機制建立	建立員工協助機制及個案發掘管道。
	員工協助主題講座、諮商/諮詢	企業提供員工婚姻、家庭、理財、法律、壓力管理、情緒紓發、工作調適等講座、諮詢或諮商服務等員工協助措施。 針對特族群提供專屬關懷方案，如新人工作適應、屆齡退休關懷方案等。



工作生活平衡的推行步驟

工作與生活平衡方案的推動步驟包括：需求評估、確定目標、資源盤點、計畫擬定、行銷宣導與成效檢視等，分述如下：

一、需求評估：

鑑於商業環境變化迅速，企業規劃或推展任何方案時，都會不斷檢視推動的必要性，務求以最小的成本達到最大的成效；因此「為什麼要做？」是常被質疑的第一個問題，規劃方案的根據就顯得極為重要。規劃工作生活平衡方案，除應以「員工需求」為基礎，更需要進一步考量「組織願景」、「法令規範」及「市場競爭」等三個層面。

(一) 員工需求：

員工需求可由員工背景、工作型態、員工資料分析及緊急突發事件等面向加以發掘：

1. **員工背景**：透過員工統計資料，瞭解員工性別、年齡、婚姻狀況、職務性質、平均眷口數及子女平均年齡等，以瞭解同仁在各個生命週期階段之需求。例如：依女性員工生育階段（妊娠、分娩及育兒）之需求人數，作為建置母性保護措施企業投入資源之參考指標；又如企業員工平均年齡已達40歲，則撫育嬰幼兒非主要需求，需要的可能是健康維護、青少年子女教養或家中長者照護等。
2. **工作型態**：依員工職務性質規劃不同的工作生活平衡措施，如：從事研發及業務人員，其產出績效與工作時間長短非具有絕對關係，適合提供彈性工時、在家工作、或透過紓壓活潑之辦公室環境設計，激發員工之創意與活力。



3·員工資料分析：員工需求發掘可由(1)員工健康檢查分析、(2)員工企業滿意度調查數據、(3)離職面談統計數據分析、(4)主管反應員工常見問題統計、(5)員工遲到早退及缺勤理由分析、(6)企業勞資糾紛或各項投訴案例分析、(7)加班時數等進行分析與歸納。例如，由員工請假紀錄中，發現員工有健康休養、長者就醫照顧或小孩接送的需求；由員工加班紀錄，觀察部門工作量消長、工時彈性需求及工作模式；或由離職面談過程中，瞭解員工因家庭和工作兩頭燒的壓力。由員工健檢資料分析，進一步追蹤有三高健康問題之員工。也可進一步與加班時數進行交叉分析，找出因工時、排班或生活型態，而導致健康受損的可能因子；或是將滿意度與離職分析做交叉比對，以找出影響離職的重要因子，進而發掘員工的需求。

4·緊急突發事件：針對組織或同仁突發變故，提出立即性因應措施，緩和穩定組織工作氛圍。如有不利企業營運消息，則需強化組織與同仁的互信基礎，透過公開說明信、辦理說明會等多元溝通管道，加強組織與同仁對話。如同仁發生重大突發的意外或家庭變故，可以結合有薪家庭照顧假、留職停薪制度、主管同仁陪伴關懷訓練、復職訓練等多項友善支持措施，協助同仁度過難關。

(二) 組織願景：

組織願景係由企業創建的使命、高階主管理念以及企業承諾形成，如：組織建構以人為本的幸福職場文化，讓員工快樂工作、享受生活，便可據以規劃彈性工作時間、優化給假或發展友善家庭關懷措施，協助員工平衡工作與家庭生活；又如組織願景為營造高效能團隊，可藉由強化組織溝通及營造正向紓壓工作環境之相關措施，以增進團隊合作默契，提升員工向心力。

(三) 法令規範：

企業的勞動條件及各項政策措施應符合相關法令規範，如「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「職業安全衛生法」等，針對工時、休假、母性保護、勞工健康促進等制度立法規範，若企業現有制度尚未符合法令基本保障門檻之規範，應據以檢視及修

改以符合法令之基本要求。如：職業安全衛生法已於 104 年 1 月 1 日起全面施行，有關職場勞工身心健康保護及促進事項，已成為雇主之法定義務，企業可自行檢視企業現況是否符合相關法令規定，並進一步採取積極改善作法。

(四) 市場競爭：

全球化時代下，企業為了延攬並留住優秀人才，必須營造正向支持的職場環境，創造良好企業形象，以持續保有並提升員工素質。參考同業或異業之推動措施，或積極爭取「政府表揚」（如：工作生活平衡獎、健康職場獎等），才能讓企業在徵選與留任員工上更具競爭力。

二、確定目標：

需求分析後，可能出現需求過多、資源不足的情況，因此，需進一步排列優先順序，以從中選取適當的目標。選取目標可依據：(1) 法令要求/產業競爭、(2) 組織願景/員工需求、(3) 立即可行/馬上有感、(4) 主管交辦/有憑有據等條件來評估；而其中又以法令要求與主管交辦這兩項目標，最容易獲得企業的認同與支持。若非屬上述兩項，建議可選擇立即可行/馬上有感的目標，讓主管及員工能立即看到成效，以利後續相關計畫獲得支持及推展。





整體而言，「確定目標」可透過以下各項重點進行規劃：

(一) 列出優先順序：

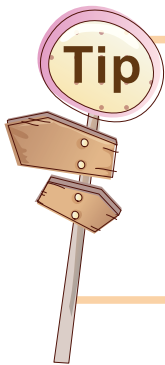
- 訂出優先順序，與主管討論。
- 適度輔以員工意見調查，確立可能的目標型態及序列。

(二) 說明待解決的問題：

- 根據上列產出的目標，寫下希望解決的問題為何？如：從健康檢查之數據判斷，全體同仁的體重逐年上升，則可列為解決事項。

(三) 擬定關鍵績效指標 KPI：

- 列出如何衡量達到目標的指標，就上述減重為例，可設定期望值為絕對的數字，抑或是下降的百分比。



訂定目標時，應綜合評估企業經營狀況和員工需求，依制度或方案之輕重緩急，訂出推動優先順序。如企業訂定在家工作機制或是有薪家庭照顧假規定，涉及制度面之修正調整，需較長時間規劃，推動組織關懷活動相形之下較立即可行；但若企業發生員工遭逢意外，需要照顧重病家人的緊急事件，則可加速企業制度化推動相關友善工作規定的時程。

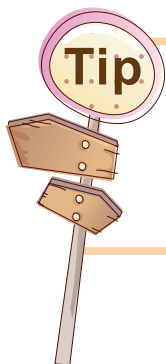


三、資源盤點

在目標確認後，則需整理企業內、外的相關資源。

(一) 檢視內部資源：企業內部資源可分為經費、人力、場地、時間及經驗，其詳述內容如下：

- **預算**：企業各部門之相關預算及已辦理之各項活動，如：家庭日活動可能結合人力資源、員工關係及安全衛生部門的健康職場預算共同投入規劃。
- **人力**：整合各部門熱心、具專長或興趣的員工或福委會人力，如結合福委會的節慶活動或是愛心社、志工社等，注入友善關懷的精神，推動組織關懷活動，或結合企業內相關制度或計畫的精神，如：計畫提案機制、跨部門合作會議等，加強對計畫推動進程的掌握。
- **場地**：企業內可辦理健康活動或眷屬臨時照顧空間之場地、設施或設備等。
- **時間**：依企業業務型態安排適合辦理各項活動的時間。
- **經驗**：檢視過去是否有相似的員工問題，瞭解當時的處理和解決方法為何？



檢視內部資源時，除了檢視「企業已經做了什麼？」，還要進一步問「這些措施已達到什麼？」，對應預定的目標，如仍有差距，那「還需要多做什麼？」才能達到預定的目標。最後，也應進一步思考，需要企業內哪些關鍵人物或是相關部門的配合，才能達成這些目標。



(二) 檢視外部資源：

- **公部門資源**：包括勞動部、地方政府勞動局/處、消防局、健康職場推動中心、各地區健康服務中心/衛生所、鄰近健身中心、公園綠地、校園…等，皆為企業可向外尋求之資源。
- **私部門資源**：民間非營利組織、公益基金會，如：生命線、張老師…等。
- **合作廠商**：如員工健檢配合之醫療院所、EAP簽約單位…等，是否可提供零成本或低成本的合作。

四、計畫擬定

整理相關資源後，找出達成目標的缺口，接著進行策略與執行計畫的擬定。

(一) 計畫要項：

依所評估之需求、目標及資源，明訂計畫依據、現況分析、推動計畫的人事時地物、推行的步驟、所需配合的單位、可能遇到的困難及因應方式、所需的相關資源、成本效益與評估指標等。

(二) 計畫原則：

- **以「零成本」項目優先進行**：就現有的硬體及軟體，提出可行的計畫與效益；效益展現後，為因應後續需求，可再提出第二階段的成本效益分析報告。例如：欲委託外部心理健康專業中心，初期因個案數不多，企業亦無編列預算時，可先與員工健檢醫院洽談進行「主管敏感度訓練」，提升主管第一線偵測異常狀況的能力；待需求增加，再尋求外部員工協助的合作夥伴，提供每位同仁（可視需要增加）心理諮商/法律、財務及管理的諮詢服務。
- **強化成本效益及評估指標**：此為主管是否同意的關鍵。工作與生活平衡的成本效益與評估指標必須與需求分析有所關連，計畫須能有效說明其與問題解決及目標達成的關聯性。例如：推動彈性上下班能有效降低員工因通勤擁擠或孩子接送，而導致遲到或早退的問題。讓主管能明確看見這個計畫對員工的好處，更要強調對於企業生產力的幫助。



- **說明目標方案之優勢：**方案列出優先順位後，經整體評估後，應凸顯優先建議方案之優勢，如：馬上有感、立即可行、合乎成本效益、可解決企業面臨之問題等。
- **爭取高階主管支持：**方案能否順利推行，取決於高階主管是否支持。說服主管之過程，除應清楚呈現公司面臨之問題或員工需求、相關方案之迫切性外，亦應以具較多優勢之方案優先試行（如：低成本、立即有感），並具體評估其成效，以利未來擴大辦理及延伸推廣。

五、行銷宣導

「再好的計劃沒人知道也是徒勞無功」，因此，行銷宣導才是讓全體同仁接受的關鍵。行銷宣導前，可依計畫涵蓋對象之普遍性（全體員工）或特殊性（如母性保護），規劃行銷宣導方式。

（一）全體同仁適用：

- 透過企業內部網站、電子郵件、網際網路（FB、社群、Line…等）以及各項平台、管道進行宣傳（張貼佈告欄、新人訓練、例會報告、主管會報、製作文宣小品…等）。
- 如為企業制度面措施，應公告於企業規則、納入員工手冊、公佈於內部網路資訊平台或公佈欄等，使主管和同仁瞭解相關方案可供使用。
- 於主管會議上說明措施或活動內容，邀請主管帶領同仁一同參與。



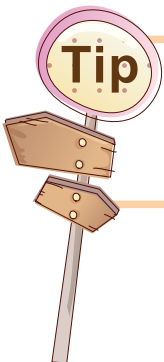


子郵件信箱，或目標群體較常或一定會使用之空間場所，如：針對母性相關協助措施，可張貼於女廁或哺（集）乳室。

- 透過相關活動宣導推廣，在同仁申請婚假，或是參加未婚聯誼活動時，宣導企業優化「安胎育兒假」、產檢假或是陪產假等規定，使潛在目標族群更能受惠。
- 針對個別員工所制定之方案，應重新與員工訂定契約，並載明員工應有的權利與應負的義務。

（三）活動宣導：

- 可挑選適當的員工擔任活動小天使做為宣傳邀約、特定對象採當面的邀請或是請實際參與者經驗分享，參與拍攝影片或宣傳，讓同仁有參與感，並加深重視的程度。
- 活動執行過程中全程記錄小感動、小故事或拍照，並於活動結束後與同仁分享，吸引更多同仁參與。
- 若能獲得各部門主管之支持，親自引領參與相關活動，或安排高階主管擔任活動代言人，則可大幅提升參與度及活動成效。



各項宣導管道之運用，應注意不同職務年紀員工的習慣，對以使用電腦為主的辦公室內同仁，適合以電子郵件宣傳企業新知資訊，生產線同仁則可透過組長傳達相關資訊，亦可設置海報、立牌加強宣導。

六、成效檢視

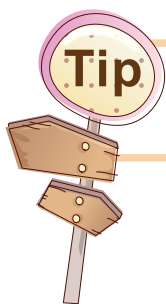
所有計畫最後都必須進行成效的檢視，於計畫擬定時，應一併訂定計畫評估指標。整體而言，措施成效可以由以下方面進行檢視：「質量化測量」、「具體問題解決」及「組織整體成效」。

(一) 質量化測量：

- **量化：**包含參與人數、滿意度、使用率或相關數據的改善等。

- **質化：**包括活動的滿意度問卷心得或建議回饋、同仁的反應及後續效應等。

如：觀察『健康減重』是否已成為員工閒談之間常出現的話題，特定目標對象如孕婦對於專屬停車位的反應、同仁對於彈性上下班或調整工作時間使得工作與家庭改善的回應等。而正向紓壓工作環境的營造，在成效評估可能不易發展量化指標，亦可從質化的觀察與主管、同仁回饋來檢視推動效益。



數據往往只能呈現服務與受益的規模，但是質化的回饋分享更容易讓服務方案具有溫度與深度，讓人感動。

(二) 具體問題的解決：

- **關鍵指標的達成：**目標族群的改善程度，是最好的結果指標。如：員工健康趨勢改善，可能意謂著健康促進活動的成功。

- **特定問題的改善或減少：**這不僅可以用數據來呈現，也可以藉由主管主觀感受的評量，來說明計畫的推動對於員工、部門、或管理工作上的改善。

(三) 組織整體成效：

這個部分由於牽涉層面很廣，所以是最難以檢視的，一般是由企業管理面較大規模之數據或資料加以分析，要項如下：



- 員工對於企業的整體滿意度

- 員工承諾及向心力分析

- 員工離職率變化

- 員工曠職情形

- 非計畫性請假情形

- 延長工作時數變化

- 員工離職面談反應

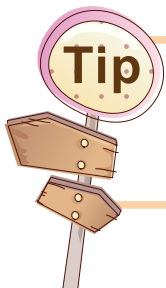
- 員工健檢報告改善情形

- 企業獲得相關獎項成果：工作生活平衡獎、無菸職場、健康職場、企業公民等。

- 各項數據資料可以統計分析方式，定期檢核方案推動前後之變化情形。



工作與生活平衡計畫性質及規模各有差異，亦涵蓋工作、家庭及健康三面向，此六步驟可作為方案計畫規劃之參考架構，以期讓計畫更為周詳、可行、並充分發揮成效。



企業經營在不同的商業循環 (Business Cycle) 中，會面臨不同的問題與挑戰，若能結合自己企業的經營狀況，依繁榮期、衰退期、蕭條期和復甦期提出不同的目標和推動方案，更容易得到高層的支持。

工作生活平衡推動步驟簡表

推動步驟	規劃原則
一、需求評估	(一) 員工特性：從「工作型態、年齡與家庭背景等基本資料；健檢資料、員工缺勤分析、加班時數分析、離職面談、勞資糾紛或員工投訴分析、緊急突發狀況」等，瞭解員工需求。 (二) 企業願景：從「創建使命、企業承諾、組織文化」塑造組織目標與企業形象。 (三) 法令規範：政府現行法規檢視及遵循。 (四) 市場競爭：從同業競業措施現況，評估發展方案，或爭取政府獎勵，提升延攬人才之競爭力。
二、確定目標	(一) 列出優先順序：重要衡量標準包括 • 法令要求/產業競爭 • 組織願景/員工需求 • 立即可行/馬上有感 • 主管交辦/有憑有據 (二) 說明待解決問題 (三) 擬定關鍵績效指標KPI
三、資源盤點	(一) 進行目標與現況之落差分析： • 「目標是什麼」→「已經做了什麼」→「還要做什麼」→「有什麼資源挹注或重要人士可以支持」 (二) 檢視資源： • 內部資源：企業內相關部門之經費、人力、空間環境、器材設備、專業技術、方案、之前解決相關問題之經驗等。 • 外部資源：政府資源、民間非營利組織、相關合作廠商資源等。



推動步驟

規劃原則

四、計畫擬定

(一) 先以零成本項目進行：

- 就現有的硬體、軟體，提出可行的計畫與效益。
- 效益展現後，為因應後續需求，可再提出第二階段的成本效益分析報告。

(二) 強化成本效益及評估指標

(三) 強調目標方案的優勢

(四) 爭取高階主管支持

五、行銷宣導

(一) **多元管道宣導**：於企業內部網站、電子郵件、網際網路 (FB、社群、Line…等) 以及各項平台、管道進行宣傳 (張貼佈告欄、新人訓練、例會報告、主管會報、製作海報文宣小品…等)。

(二) **制度面措施**：應公告於企業規則、納入員工手冊，使主管和同仁瞭解相關方案可供使用。

(三) **爭取高層主管及跨部門支持**：於主管會報上說明，邀請主管帶領同仁參與；安排高階主管擔任代言人。

(四) **活動宣導**：邀請同仁擔任活動小天使宣傳邀約，參與拍攝影片或宣傳，提升同仁參與及宣傳效果。

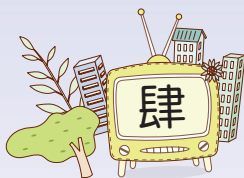
六、成效檢視

(一) 質量化測量

- **量化測量**：如參與人數、服務使用率、滿意度、組織氣氛調查。
- **質化測量**：主管/員工回饋、感人小故事。

(二) **具體問題解決**：關鍵指標的達成、問題的改善程度。

(三) **組織整體成效**：如離職率、缺勤率、留任率、請假情形、延長工情形、健康趨勢、績效產值、創新提案率、組織氣氛改善情形、業獲獎情形等。

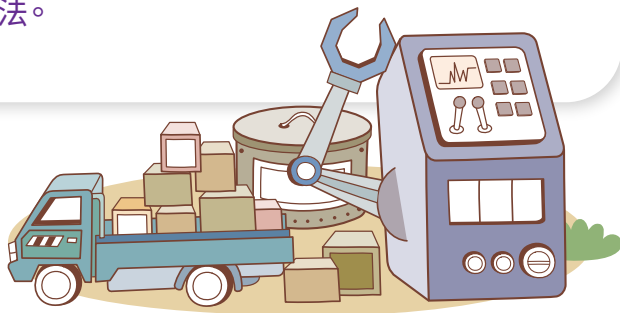


企業推動創意措施

一、工作篇—工作自主與成

Work

工作與生活平衡的概念，在工作面，是指企業透過「營造靈活工作安排與正向紓壓友善職場」，支持員工在工作上獲得自主與成就。員工因而能發揮工作潛能與效率，提高企業的生產力與創意。在這個面向的工作生活平衡措施，主要包含了彈性工作安排、優化給假、建立多元溝通管道及營造正向紓壓工作氣氛等作法。



(一) 彈性工作安排

彈性工作安排，是指在符合勞基法規定之工作時間與休息相關規定的前提下，提供員工在工作時間的彈性，或提供優於法令的工時條件，推動作法包含彈性上下班、調整工作時間、工作分享、在家工作、電傳工作等，使員工增加對工作時間安排的自主性，而能兼顧在家庭照顧、個人生活的需求。

在實務推動上，打破原本將員工集中在統一工作時間與地點辦公的條件，涉及業務聯繫與相關通訊設備。其規劃重點如下：

1. 確定實施對象：

- **全公司通用**：提供優於法令的工作時間，縮短全公司每週工時，或制定彈性上下班時間。



- **特定部門**：使用通訊或網路協助工作，如研發、設計或業務部門，打破工作場所與時間限制。
- **個別需求**：針對特定員工因健康、家庭照顧或進修而有需要者，提供彈性工時或在家工作。

2・制定彈性工作安排相關規則：

工作規則應制度化，納入公司管理規章讓管理部門及員工有所依循，並應公告周知於內部網站或員工手冊等，持開放態度讓員工申請使用。工作規則之訂定重點應包含：

- **對象條件**：依員工工作型態（如：可獨立完成作業研發設計、業務聯繫等）、事由（如：在職進修、家庭照顧、身心健康等）。
- **使用期間**：依工作型態或事由，制定在一定期間內可彈性工作安排上班的規定。
- **工作管考**：電傳工作或在家工作者，應定時與主管回報聯繫業務進度。

3・評估與安排相關行政支援

- **設備**：針對電傳或在家工作者，提供業務所需的相關軟體與視訊聯繫設備。
- **人事**：組織因員工申請分享工作時，需以整體人力考量進行職務內容或工作量的調整。

（二）優化給假

優化給假主要分為兩種類型，第一類，是企業給予員工在給假天數或給薪水準的條件優於現行勞動基準法、性別工作平等法或相關法令規定。如：給予全薪病假、事假、家庭照顧假、生理假、到職第一年7天新人休假，或是給予更多天數的給薪陪產假、產檢假等。

另一類，是企業為了組織與員工需求，提供創意給假，如：支持員工從事公益的志工假、鼓勵員工進修的學習假、給予員工調整身心狀態的情緒假或充電假、給予員工小確幸的生日假等。企業透過規劃多元的假別，在兼顧企業成本考量下，支持員工在工作之餘，發展興趣與休養生息，在充電後能以創意與活力的身心狀態投入工作。

類型	推動內容
優於法令規定給假	全薪病假、事假、家庭照顧假、生理假、到職第一年7天新人休假，更多天數給薪陪產假、產檢假等
依員工需求創意給假	志工假、學習假、生日假、情緒假、充電假

優化給假措施的規劃重點如下：

1. 將優化給假納入工作規章，並公布周知：

公司給假相關措施，應明訂於公司管理規章，讓管理部門及員工有所依循，以保障同仁權益。

- **對象條件：**明訂各假別之適用對象及條件，有些假別可涵蓋全體同仁，如：病假、事假、生日假、情緒假、志工假；有些假別則僅部分同仁適用，如：新人假、產檢假、陪產假等。
- **申請期間及部門人力安排：**各種假別應考量各部門人力調度。
- **薪資及相關規定：**明訂各種假別優於法令之天數是否支全薪或半薪，創意給假部分是否搭配其他福利措施，如：情緒假搭配咖啡券、志工假搭配員工回饋感言等。

2. 規劃融入組織文化的給假方案

兼顧組織營運、員工工作型態、家庭生命週期，規劃優化給假制度。真正融入



組織文化的給假方案，才能讓員工的潛能處於顛峰狀態，為組織爭取最大的產能與效益。

- 結合公司現有制度及資源，更容易擴大辦理效益。如將「公司旅遊」補助或「有薪旅遊假期」與子女寒暑假結合為「小暑假」或「大年假」。
- 若企業有高比例員工因育兒或家庭照顧因素離職，或是常有非預期性的請假，則可評估發展更友善的家庭照顧給假制度。
- 企業為活絡員工思緒或是激發創意，可評估規劃志工假、充電假等，透過不同環境學習，充實員工工作能量。

3·發展創意給假制度

企業在既有公司制度或是資源運用上發揮彈性與創意，發展立即可行且效益最大之給假制度。如企業推動「充電假」或是「情緒假」，可加碼給予請假員工咖啡券或按摩券，強化企業正向支持員工的美意。

(三) 正向紓壓工作氣氛

正向紓壓工作環境是指企業主動營造更具支持性、更容易激發員工創意的友善環境。企業可透過硬體環境的設計，形塑公司的辦公氛圍，如設計咖啡吧、活潑風格討論室、創意思考室等；亦或可辦理具熱絡組織同仁的活動，凝聚同仁感情。

正向紓壓的工作環境，雖然看似不若公司規章制度，直接影響員工的工作條件與作息，但友善正向的組織氣氛，將潛移默化帶動員工的工作士氣、效率與團隊合作默契，成為向上提升組織創意活力的正向能量。目前企業推動創意作法如下：

- **規劃交誼空間：**設置員工交誼空間，透過較紓壓的家具如沙發、茶几、具設計感之燈光照明等，提供員工及客戶討論、開會及聊天互動之空間，如輔以免費咖啡或茶點，讓員工在輕鬆紓壓的討論環境中，激發創意及效率。

- **辦公室創意設計**：邀請員工參與辦公室設計，或辦理「辦公空間設計創意比賽」，讓同仁參與空間格局規劃、或採買家具、佈置物等，增加同仁對辦公環境的認同與歸屬感。
- **熱門電影放映**：公司於下班時間，播放由同仁們票選最想看的電影，並同時準備小點心，讓同仁得避開下班塞車潮外，亦可以跨部門互動與分享電影欣賞心得，增進同仁人際關係，此外，被大家票選出之最佳心得分享者，即有機會獲頒院線電影票券與自己的家人或朋友共享喜悅。
- **同仁傳情活動**：年終歲末感恩時節，辦理「傳情活動」，透過致送巧克力、爆米花或小點心等，邀請主管及同仁一同感謝這一年來在工作上給予協助或指導的人，促進同仁間互動回饋。
- **充電交流時間**：為讓同仁的腦袋有喘息空間，推出每週一次固定的充電時間，並由公司提供免費餐點，讓同仁有空閒時間進行工作心得分享及交流聯誼，擴大效益。
- **靜心閱讀時間**：公司為塑造同仁有安靜沉澱的思考環境，於特定時段，請所有同仁將電話線拔掉或轉到總機，並請IT將網路暫時斷線，電腦轉為關機或休眠狀態，鼓勵同仁任選一本與工作無關的書安靜閱讀，人資部門定時請員工上傳分享讀書心得，心得字數不限，亦可時結合捐書分享活動，擴大效益。

(四) 多元溝通管道

暢通與善意的組織溝通，有助於瞭解與因應員工需求，提升員工向心力，減少勞資雙方的衝突對立，建立和諧的組織氣氛與互動關係。在溝通類型可分為三種模式：第一種是「上對下溝通」(Top-Down Communication)，用於宣導公司政策及對員工期待的單向溝通，宣導方式包含公佈欄宣導、公司內網公告、面對面政策宣導會議、製作宣導短片等；第二種是「員工聲音的傳達溝通」(Bottom-up Communication) 著重於員工聲音與想法的收集，溝通方式可包括靜態的員工信箱(實體或網路信箱)、各式問卷，以及動態面對面的關懷訪談；以及第三種「雙向溝通」(Two-way Communication)，是最能促進雙方理解和解決問題的溝通模式，如與總經理或主

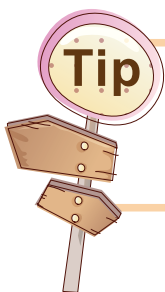


管有約的對話溝通、溝通式座談會或團隊建立 (Team Building)、團體諮商模式的溝通等。

多元的溝通管道，必須以企業善意為後盾，才能創造絕佳成效。努力經營每一個增進組織與員工互相瞭解的溝通機會，必能激勵員工工作表現，為企業帶來正向績效與形象，推動作法如下：

1. 評估溝通資訊性質、組織需求與組織配套措施，規劃合宜溝通模式

- 各溝通模式有其目的與成就的組織條件，需評估溝通資訊的複雜度與組織環境，選擇合宜經濟的溝通方式。如嘉惠員工為主的健康新知、課程活動資訊，可透過網站、海報宣導；如欲收集員工對組織意見與工作心聲，可設置員工信箱或進行組織氣氛滿意度調查等來瞭解；如組織發生重大變動、危機或是攸關員工權益事件，則以雙向溝通模式的主管茶會、座談會為宜。
- 「上對下溝通」固然是單向溝通，但在溝通媒介的設計，需以員工立場與感受為考量，以「人性化」方式強化員工的接受度。
- 「員工聲音的傳達溝通」，必須考量溝通管道的暢通度，除了公開式溝通，也需要同時具備隱密性的溝通管道，而隱密性的溝通管道必須做到保密且值得信任，才能讓同仁放心溝通。



「員工聲音的傳達溝通」必須有整體性的回應架構和完善的回覆流程，以真正解決員工的疑慮和困擾，否則，易流於形式，長久下來，不但聽不到員工真正的聲音，亦造成員工的不信任感。

- 「雙向溝通」的重要因子在於真誠與善意的回應，需考量組織的成熟度，架構信任之基礎，並作多樣式的情境模擬，確保可達成的效益，才作更進一步的雙向溝通活動。
- 「員工關懷訪談」具極大溝通效益，除可瞭解員工心聲，另可作為組織氛圍探測，蒐集組織冰山以下資訊，以為預防因應，但相對耗費的時間和精神也多，如培訓合宜的訪談人員、安排員工時間約談等。

2. 增進同仁對溝通管道的認識與信任

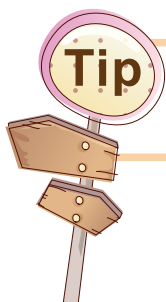
在每個溝通管道的時機和地點，擺放溝通小文章及回應處理流程，增進員工溝通意願，如：員工信箱旁放置回應單、筆、回應處理流程及溝通小文章分享等；推廣方式可分階段進行，以強化公司溝通的真誠度。

(1) 靜態推廣方式

- 溝通小文宣或小卡。
- 在員工出入頻繁的場合，放置溝通的宣導海報或文宣。

(2) 動態推廣方式

- 增加溝通的激勵 (incentive)，利用活動或小獎勵促進員工參與溝通的意願。
- 在重要場合不斷強調溝通的重要性及公司促進溝通的意願。
- 製作溝通短片，增進員工對於正向溝通的概念。
- 主動安排溝通機會。



良善的對話態度和共好共贏的目標，是「雙向溝通」的重要基礎，若能先著眼於凝聚目標共識，再進行對話，將可達到更佳的功效。



二、家庭篇—家庭照顧與支持

Family

企業支持員工的家庭照顧責任，減低員工因照顧負荷耗費的心力與時間，不僅有助於員工專心工作，更能增進員工及家屬對企業的認同感與向心力。在工作生活平衡的「家庭面」，是指企業推動「安心育兒及貼心家庭關懷措施」，使員工從成家到安家階段，得到完善的家庭照顧與支持，在推動作法包含了母性保護友善措施、家庭照顧支持及促進員工家庭關係與情感活動。



(一) 母性保護友善措施

為促進母性健康，在「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「職業安全衛生法」及「女性勞工母性健康保護實施辦法」，針對有關母性保護的工作危害評估與控制、工作時間、工作職務調整、產假、妊娠哺乳及育嬰留職停薪等面向制定相關規定。企業為體貼與關懷妊娠的女性員工，可提供優於法令規定的母性保護友善措施，如不限制的哺乳時間、貼心設計的哺乳室，以及孕期衛教資訊等，協助女性順利度過在孕期及產後身心變化的不適感，以兼顧工作及育兒照顧需求。

1・瞭解女性同仁婚育情形

瞭解企業女性同仁在生育階段（妊娠、分娩、育兒）的需求人數，作為建置各項母性保護措施，在資源、人力、行政與設備等成本的評估指標。

2・瞭解母性保護相關法規制度，發展優於法規友善制度

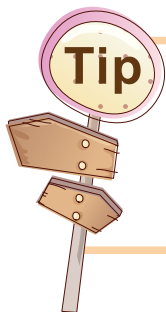
瞭解現行母性保護相關規定，評估公司推動優於法令措施的可能性，如給予

全薪安胎假、更多天數的全薪產假、不限時間與次數的哺乳時間；或是依法提供更貼心細緻的母性保護措施，如具識別性專屬孕婦無塵衣、溫馨隱密的哺乳室等。

3·依女性員工妊娠階段，提供友善貼心服務

員工因孕期及產後帶來身心上的不適感，最需要主管及同仁的支持與體諒，建議企業可辦理「主管敏感度」或「母性友好關懷」等相關宣導課程，增進同仁對孕期員工身心變化的體貼，並強調母性保護措施對於留才的重要性，提升各級主管及男性同仁對於孕期員工的關懷與支持。

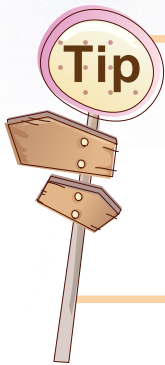
- **提供生活貼心照顧：**孕婦專用停車位、置物櫃、專屬補眠室。
- **孕媽咪關懷專線：**主動提供孕期及產後同仁衛教資訊及關懷，支持孕期同仁身心調適。
- **新手媽媽關懷護照：**系統化彙整現行母性保護措施各項資訊與資源，利用小卡、網路平台提供給有需求的同仁。
- **建立婦幼資訊交流平台：**不定期推出各項孕媽咪諮詢講座，或是建立社群交流管道，如：FB、部落格、Line群組、孕媽咪社團等，分享育嬰經驗及心情，讓孕媽咪透過團體支持讓身心更平衡。
- **簽約特約醫院：**提供更優質服務品質，加強對女性員工妊娠與產後的關懷照護。



員工產後復職後，在哺乳期間將面臨兼顧工作、育兒及自我身心調適的壓力，企業能以友善態度，推動更為彈性且不限時間與次數的哺(集)乳規定，讓員工在無壓力的情況下安心的哺(集)乳，將有助於穩定產後員工的身心狀態，支持員工安心投入工作。



母性保護措施是為了協助孕期及產後的女性同仁能兼顧工作及家庭，除了定期瞭解各項母性保護措施的使用率及滿意度，另可調查育嬰留停復職人數、女性同仁人數、女性主管人數等，以檢視母性保護措施對於協助企業降低員工缺勤率及留才之成效。



設置員工專用哺(集)乳室應考量員工與工作場所之距離，方便哺(集)乳員工使用，並有明確清楚的標示指引。另空間應兼具隱密性和安全性，採光明亮不閃爍、通風良好，空氣流通無異味，不得設於廁所或儲藏室內，並設置冰箱以存放母乳，鄰近洗手台或提供洗手設施，以清潔消毒雙手。

(二) 家庭照顧支持

員工會面臨照顧年幼子女或長輩的家庭照顧需求，企業在關鍵時刻提供員工照顧支持，必能讓員工幸福有感，在推動支持員工家庭照顧作法，可分為友善家庭工作制度、照顧服務支持、安家服務資源等。

友善家庭工作制度，是企業針對有家庭照顧需求的員工，給予更靈活的彈性工作安排(如彈性上下班、在家工作)、優於法令的全薪家庭照顧假，或是特殊需求員工的個別化家庭照顧服務(如員工為家庭暴力被害人或是家人遭遇重大變故)等。

照顧服務支持包括，企業提供員工育嬰留停復職協助、托兒或托老的設施/措施服務、特約優惠照顧服務資訊、津貼經濟支持等，減輕員工的照顧負荷。安家服務資源，是企業提供員工安家照顧所需生活餐食及日用品的優惠資源或資訊。

1. 瞭解企業員工家庭照顧需求，評估措施發展優先順序

透過企業人事資料，掌握不同性別、年齡員工在育兒及安親的家庭照顧需求。找出最優先協助族群（如員工因照顧家中幼小子女或是長輩的離職率偏高），作為規劃方向。

2. 盤點整合政府及民間資源與資訊，建立企業照顧服務資源網

企業可彙整公司、政府、民間的各項照顧服務資訊或是津貼補助規定予員工參考，亦可運用相關政府資源，提供員工照顧服務設施或措施。

- 辦理企業托兒設施或措施，或是設置哺（集）乳室，可依「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」透過地方政府向勞動部申請補助。
- 設置兒童或長者臨時照顧空間，如兒童早放學，或學校有不能上課情況時，提供父母臨時安頓子女休息空間，可向勞動部申請「推動工作與生活平衡補助」。
- 參考所轄縣市「幼兒教育資源中心」或社會局網頁，定期整理所轄縣市保母、幼教照顧資源、長照資訊或補助津貼發放等資訊。

3. 規劃家庭照顧服務制度或措施

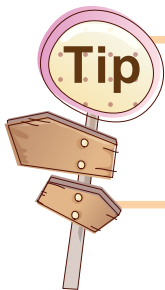
- 規劃友善育嬰留停機制，員工育嬰留停期滿前，提供復職協助，如復職前安排教育訓練，並主動提供關懷與協助，追蹤復職後適應情況。
- 自行籌設或運用外部資源，為員工提供托兒照顧服務、安親接送、臨時性兒童或長輩照顧休息空間等。
- 減輕員工家庭照顧經濟壓力，提供員工高額生育獎勵金、折扣育嬰券、產假回任獎金、更高額產假給付，或是產後半年內在家上班等彈性工作安排制度。



- 針對有特殊狀況的員工，給予個別化的家庭照顧支持，如員工家人遭逢緊急重大意外，提供給薪照顧假；如員工為家庭暴力被害人，在員工訴訟出庭或法律諮詢時給假，協助連結社會福利與法律諮詢等資源，維護其工作權益與身心安全。
- 為幫助有家庭照顧需求的同仁，完整瞭解相關規定與權益，可彙編家庭照顧資源手冊或是在員工內部網頁設置專區，宣導照顧措施資訊。

4. 結合組織特性與資源，推動創意家庭照顧措施

- 協助員工客製化設計居家監控照護警示系統，讓員工可以隨時掌握家庭狀況，或是架設生鮮食材或熟食餐點採購網站，方便員工採購家庭三餐。
- 提供員工學齡子女基本的就學用品，或是在員工登記的重要家庭紀念日，免費供給家庭聚會所需的餐點與親子同樂設施。



Tip 各項照顧制度應建立監督與評估機制，考量員工年紀與家庭照顧需求，與時俱進調整，如因部分員工受惠於安養喘息服務，卻影響其他員工工作量增加或無法輪班，產生組織管理問題時，則需重新檢視制度設計。

(三) 促進員工家庭關係與情感

家人是支持員工專注工作的重要後盾，和諧員工與家人互動關係，有助於穩定同仁工作表現，另增進員工眷屬對公司的認同，則能提高同仁對公司的向心力。企業在推動促進員工與眷屬家庭關係的服務，可分為兩類型，一是增進員工眷屬對公司支持的活動，如家庭日、眷屬讀書會、員工聯誼餐會、親子閱讀等；另一是透過提供員工親職講座、婚姻諮詢等員工協助方案服務，增進或改善員工與家人互動方式；企業推動作法如下：

1. 依員工工作型態與眷屬年齡，提供婚姻親職服務或友善家庭活動

不同年齡層的員工眷屬，適合不同型態的家庭方案。如以幼童或兒童為主要的家眷，可辦理寶貝運動會；如以長輩為主要的家眷可辦理養生體驗營；另不同年齡或工作型態的員工，可透過不同方式增進家人互動關係。

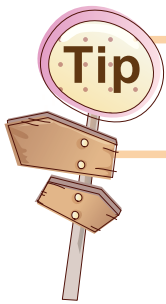
- 輪班、大夜班同仁常因作息問題缺乏與家人相處，可透過辦理婚姻、親職講座或提供婚姻、親職教養諮詢服務等，提升同仁與家人互動品質。
- 企業遇到產線旺季時，同仁常會有加班趕工情形，可藉由家庭日讓眷屬體驗員工工作的成就與辛勞，增進眷屬對員工工作的支持。
- 如企業是以僱用兼職在學生為主的餐廳，則可定期邀請員工父母參加公司聯誼餐會，或是由主管寫感恩小卡，讓員工父母安心子女在工作上的表現與學習。

2. 結合公司資源，推動企業友善家庭活動

- 運用企業產業特性規劃特色家庭方案，不僅兼顧嘉惠員工眷屬及減少成本支出，更有助於推廣企業產業特色。如生產家電的企業，可在員工結婚或有新生兒時提供員工電鍋、消毒鍋等小家電作為誌賀禮物。
- 結合企業社團專長，辦理各項家庭活動。如與親子社合作，辦理親職講座、親子閱讀等。
- 在企業例行辦理的員工旅遊、聯誼聚餐中，邀請眷屬同歡之餘，另設計促進員工及眷屬互動的小遊戲、團康或感恩小物等，留下員工與家人共樂回憶。
- 企業邀請員工眷屬共同響應社會公益，增進企業形象又創造親子共同話題。如員工旅遊結合生態環保精神，辦理一日農夫生活體驗，邀請親子共遊親善大地，讓參加同仁及眷屬體驗插秧、收割的樂趣。



- 鼓勵員工把愛表現出來，天天給家人一個擁抱，並在公司內網分享同仁因擁抱而改變生命的故事與照片花絮，建立企業支持員工愛家的溫暖文化。
- 科技公司辦理家庭日，讓員工帶子女參訪公司，訂作兒童版無塵衣，使子女瞭解父母工作環境，體會父母工作的辛勞與成就。
- 航運公司為增進船員與家人情感聯繫，可開放配偶隨輪短期航行、提供遠距通信設施，或開放輪船返台靠港期間登輪訪視。



各項家庭活動可運用公司內部網頁、部落格或公佈欄，向同仁分享過程中的小感動、溫馨故事或照片花絮等，吸引更多同仁響應支持。





三、健康篇—身心健康與安全

Health

健康活力的員工，是企業永續經營與創新的最大資產。職業安全衛生法第22條，已將「員工健康促進」列為企業應主動辦理事項。企業除了確保員工的職場安全外，更應以預防性的角度促進員工身心健康。在推動工作與生活平衡的健康面，是指企業透過「發展效率活力的健康促進計畫」，達到促進員工身心健康與安全的目的，主要內容包含了強健員工體魄的「健康促進活動」以及有助於安撫與支持員工心智情緒的「員工協助方案」。



(一) 健康促進活動

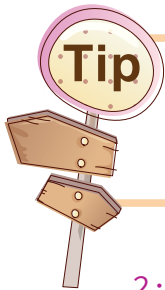
健康促進活動的核心目標，是企業從預防的角度，培養員工「健康自主管理」的意識，並創造友善健康的職場環境，支持員工的身心健康。規劃內涵可分為：「建立健康管理制度」，如有健康管理師主動關心同仁身心健康狀態；「推動健康促進活動」，如辦理健康講座、減重比賽、健康養生營隊等；以及「打造友善員工健康的空間環境與組織文化」，如提供養生健康餐的員工餐廳、設置運動休閒空間、成立運動類社團等。

健康促進活動固然主要從關懷員工的生理健康著手，但是體魄的強健，亦會同步活化心理健康，使員工更具有抗壓性與創造力；特別是關照不同工作類型或年齡同仁的身心負荷，創造多元性的健康促進方案，才能永續保持員工身心活力。



1. 針對員工特性與年度健康檢查資料，規劃員工需要的健康促進活動

- 從員工性別、年齡、職務性質及工作區域分布等特性，主動提供預防性的健康措施，如輪班制、大夜班制的員工，對於睡眠與生理時間的衛教照護；中高齡員工，提供保健衛教講座及配和體力調整的職務再設計等。
- 從年度健檢資料分析與問卷統計資料（如員工健康生活行為問卷）等，瞭解員工目前的健康風險，如三高、脂肪肝及總膽固醇過高、過重、心理質素等，提供後續健康促進方案與關懷諮詢。



善用由需求評估所蒐集到的資料，找出員工目前的需求、興趣且符合公司期待的健康議題，依此作為健康促進活動的優先推動主題，並設定推行目標。

2. 善用公司內外部資源，規劃低成本高效益的措施

- 外部資源包含勞動部、勞動局、消防局、健康職場推動中心、健康服務中心/衛生所、公益基金會、健檢配合院所、鄰近健身中心、公園綠地、校園…等，提供經費補助、健康講座、健康服務諮詢、活動場地、衛教資訊等資源。
- 內部資源在經費部分，可結合公司既有活動（如家庭日活動）、健康職場預算；在人力部分，可與各部門熱心、具專長或興趣的員工及福委會合作，增加員工參與感，並考量同仁的工作型態與時間，安排適合的活動辦理時間與梯次。

3. 建立公司健康管理制度

- 設置專職健康管理師，掌握員工身心健康狀況，提供個別化的健康諮詢與關懷，並依員工需求推動各式健康促進方案。



- 結合企業資源或技術，匯入員工健檢資料，建置員工健康管理平台，員工可自行隨時查看歷年健康變化趨勢，獲得專屬的衛教諮詢與資訊，亦可作為各項衛教資訊的推廣管道。

4·發展多元性的健康促進活動

- 依員工特性產生不同的身心症狀，辦理不同健康主題的衛教講座，如長期坐辦公室使用電腦的員工常有用眼過度、肩頸痠痛症狀；產線久站的員工有下肢水腫、靜脈曲張的症狀；擔任公司客服的員工，每天承擔客訴抱怨的負面情緒，亦需要定期心理紓壓與支持。
- 透過競賽與獎勵機制，增加員工參與健康促進活動的意願與樂趣。如辦理團體與個人的減重比賽；樓梯間設置健康標語，鼓勵員工多走多爬樓梯，發給計步器，每季定期表揚計步數前10名的同仁。
- 針對標的健康高風險員工或是特定健康照護需求的員工，可藉由辦理營隊或是支持團體形式，加強員工彼此的關心與互助，強化「為健康負責與努力」的恆心與動力；如減重養生營、重大傷病互助團體等。

5·創造友善健康的工作環境與組織文化

- 推廣健康飲食環境，預防及減低同仁過重、三高等問題，如提供同仁健康養生餐的員工餐廳（餐點標註熱量卡路里）或是健康美食地圖。
- 營造組織運動文化，不僅有助於促進員工身心健康，還能帶動跨部門互動，提高員工向心力。如發給獎勵金鼓勵同仁騎單車上班；提供在企業內或是特約運動休閒中心；補助成立運動性的球類、單車、慢跑、登山、瑜珈等社團；亦可透過辦理運動會、單項運動競賽或是公司路跑、三鐵活動等，展現公司推廣健康職場的決心。



計畫宣傳是影響員工參與及活動成效的關鍵，除可透過公司e-mail、APP或佈告欄等系統公告，亦可請健康小天使代為宣傳邀約、特定對象當面邀請或請參與者經驗分享等，加強宣傳效益；若能獲得主管親自帶動參與，將可大幅提升參與度及活動成效。

(二) 員工協助方案

員工在工作及生活上會面臨各類議題，如工作適應、人際溝通、親子管教、法律訴訟、理財規劃等，這些生活事件若未能得到妥善處理，不但會影響員工工作的專注與穩定，長期亦會累積員工的心理壓力，造成情緒或身心失調；企業透過建立「員工協助方案」制度，不僅能作為回應組織或員工緊急突發事件的因應機制，更能從預防的立場，營造促進身心健康的工作環境，以及主動發現高危險員工的警訊。

員工協助方案除針對員工一般性議題，提供心理、理財法律、婚姻家庭、人際溝通等諮詢與辦理講座外；亦可針對特定對象發展專屬方案，透過支持性的主動協助，穩定員工的情緒心智與工作適應。

1. 選擇員工協助方案推動模式，建立員工協助方案系統

「員工協助方案」(EAPs) 服務系統包含員工需求/問題發現、評估及解決系統；企業可考量組織員工需求、成本及服務方案專業性，選擇適合的推動模式：

(1) **內置式**：設置專人提供EAP，如聘的心理諮商師，提供員工關懷及輔導，或是結合公司法律顧問提供員工法律諮詢。

(2) **外置式**：與外部專業機構簽約，提供員工心理諮商、法律、理財規劃等諮詢或講座。

- (3) **整合式**：以內部專責人員為窗口，與外部專業機構合作，整合內外資源，共同規劃及提供員工心理諮商、法律、理財規劃等諮詢或講座
- (4) **資源連結**：連結或轉介社會資源提供員工服務；如蒐集政府與民間相關心理輔導、法律扶助、衛教講座等資源，定期公告同仁知悉，惟此模式不易掌握同仁的使用效益。
- (5) **單一方案**：針對組織或特定員工需求，以專案提供員工協助，如針對三高同仁提供健康減重方案；對於初步試辦EAP的企業，可以此模式為基礎，逐漸擴大員工協助範圍。

2·確認主責窗口，循序發展員工協助方案制度

員工協助方案涉及的範圍相當廣泛，企業可擇定最優先處理的議題作為開始，日後再漸次擴大完備；如企業期待處理新人高流動議題，則以業務相關性較高的人資或是員工關係部門為主責窗口；如公司欲結合健康促進活動，推動員工關懷制度，則可以健康中心或廠護作為推動窗口。

3·規劃員工協助方案措施

(1) 依方案性質或服務內涵規劃

企業針對員工特性，規劃一般性的員工協助方案內容，包含情緒管理、人際溝通、理財規劃、法律、婚姻家庭、健康養生、親子教養等，可透過辦理主題講座，或是以諮商或諮詢方式給予同仁進一步協助。

(2) 依不同族群需求規劃

- 企業可針對特定對象規劃專屬方案，如新人、主管、中高齡、身心障礙、遭受家庭暴力、屆齡退休人員等，依其面臨工作適應或身心調適等議題，以更多元方式，如講座、諮詢、活動、支持團體等，提供員工細緻化的個別協助措施與資源。



- 企業針對組織或員工的突發危機事件，如職場攻擊暴力事件、性騷擾或員工遭逢自殺、重大疾病或意外身故等，提供專案性處理，不僅穩定與安撫在職同仁情緒，也須一併教導主管及同仁面對當事人身心處境的同理及陪伴關懷的支持技巧。

4. 建立正向宣傳推廣管道

- 以正向意涵推廣員工協助方案相關講座或心理諮詢服務，避免標籤化的負面形象，減低同仁使用率。
- 企業如要推動心理諮商服務，建議採循序漸進方式，先辦理心靈紓壓講座，以及搭配心理壓力量表篩檢，增進同仁對於自身心理健康的照護概念，提升有需求員工使用相關資源意願。

範例 員工協助方案—新人引導服務方案

推動步驟	實施內容
1. 需求評估	針對新進同仁融入組織文化之相關需求加以界定，如：環境熟悉、工作適應、人際關係…等。
2. 確定目標	協助新人留任，快速適應組織文化發揮職能，建立人際互動網絡，避免人才流失。
3. 資源盤點	1. 招募進用專責部門主管及負責人員。 2. 企業薪資福利等管理照護制度資訊或資料。 3. 用人專責部門主管。 4. 用人單位安排之指導人員 (Mentor)。 5. 企業內部或外部新人訓練專業講師。 6. 訓練教室、教學設備及教材。

推動步驟

實施內容

4. 擬訂計劃措施

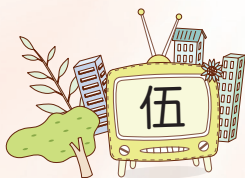
1. 招募進用專責部門主管與用人部門合作規劃，並提供新進人員訓練，內容含組織制度、安全維護措施及員工協助方案(EAPs)使用等知能宣導。
2. 安排與單位主管同仁相見歡、工作區域及休息區環境等簡介。
3. 為新進人員安排專屬指導人員(mentor)，提供技術指導及工作指引。
4. 不定期由主管、人資人員或組織所屬之員工協助方案專業人員赴工作現場瞭解新人適應情形，遇不適應者予以必要協助，使新進員工感受企業的貼心關懷與重視，即時協助處理個人議題。
5. 依工作內容設定關懷訪視期間(1-6個月)。
6. 舉辦『與高階主管有約』新人座談會，表達重視及關心之意。
7. 若組織有培訓單位關懷員，於分發單位的同時，通知所屬單位關懷員進行新人照護作業。
8. 逢家庭照護需求時，運用企業資源或連結外部專業機構轉介使用資源圈，協助工作生活平衡。

5. 宣導計劃及管道

1. 於新進人員訓練課程中提出服務方案內容說明。
2. 納入主管訓練中宣導。
3. 納入新人招募資訊中公告。

6. 成效檢討

1. 人資等相關部門定期檢核此方案推動前後之新進人員離職率，進行統計分析及改善作業。
2. 新進人員到職一個後，以不記名方式填寫問卷，收集意見作成報告，企業就建議內容進行釐清、說明與處理，並即時統整與回應，讓參與同仁均能瞭解企業重視情形及相關回應措施。
3. 施行離職前懇談作業，蒐整離職原因進行分析及改善作業。



推動工作生活平衡措施實例

一、工作篇



創新工程顧問股份有限公司，服務項目為工程規劃設計及專案管理與施工監造。員工共221人，女性35人，男性186人，其中8成員工為工程現場工作及專案管理，2成員工為行政後勤。公司平均年齡48歲，40歲以上員工占63%，新進員工約占12%。

(一) 需求評估

1. 員工照顧家中長輩需求

- 許多同仁反應家裡長輩健康情形不佳，常需請假帶長輩就醫；對於照護資源不熟悉，對於如何選擇適合長輩的照顧安排深感苦惱。另有些與長輩同住的同仁，也因照顧因素，常有遲到及需早退情形。

2. 中高齡員工及新進員工工作適應

- 50歲以上中高齡員工有47名，約有35名男性員工負責現場施工監造與專案管理。中高齡員工工作環境多在施工現場，與辦公室同仁及年輕同仁相處有隔閡。
- 新進員工對於公司政策及工作流程尚未熟悉，因怕耽誤同事工作，對於求助同仁心生畏懼，工作遲遲沒有進展，新人留任率逐年降低。

3. 員工表示工作壓力大

- 同仁反應工作壓力大，導致工作專注力無法持續，也容易與客戶或同仁發生口角。

(二) 確定目標

- 支持有長輩照顧需求之同仁，降低照顧負擔，提升出勤率。

2·協助中高齡員工及新進員工工作適應，促進共融。

3·紓緩同仁工作壓力，改善工作效能。

(三) 資源盤點

1·支持長輩照顧

- 透過問卷瞭解有長輩照顧之員工，掌握員工基本資料及需求。
- 檢視人事規定，評估發展彈性工作安排，或特殊給假之可行性，以符合員工照顧需求。
- 搜集外部長期照顧資源，彙整後提供員工使用。
- 公司每年辦理12場次生活講座，評估其中1-2場次規劃照顧者支持及長照資源議題。

2·協助中高齡員工及新進員工工作適應

- 中高齡員工擁有豐富現場工作經驗，各部門皆有熱心資深同仁，但缺乏與新進同仁互動技巧。
- 彙整公司業務概況、福利、進修、升遷、請假等規定，提供新進員工參考。
- 部門編列下午茶經費，但執行狀況不佳。

3·紓緩工作壓力

- 盤點公用空間，規劃紓壓設施及空間改造。
- 每周特約2次按摩師駐點，評估增加駐點頻率，調整員工使用規定。
- 公司每年固定辦理12場次生活講座，可於其中規劃有關壓力紓解等課程。



(四) 計畫擬定與執行

1. 支持員工長輩照顧

• 訂定「友善員工家庭照顧」人事規定

家中有長輩照顧需求員工，經主管同意並經人資單位登記後，提供一定時數不扣薪「侍親假」。另給予同仁每天1小時彈性調整工作時間。

- 如長輩臥病在床，有密集照顧需求，經主管同意，員工可申請一定期間在家工作，公司提供工作必要設備，如筆電、通訊設備等。
- 辦理照顧者支持講座，提供員工有關照顧者身心支持及長照資源等資訊，增進員工對長輩照顧衛教知能與資源運用。
- 彙整長照資源及申請方式等資訊，於公司網站設置「銀髮寶貝」專區供員工瀏覽使用。

2. 協助中高齡員工及新進員工工作適應及共融

• 推動中高齡員工職務調整與經驗傳承

現場工作之中高齡員工經評估後可轉任內勤工作，對於新進員工提供訓練及擔任幕僚顧問，傳承工作經驗。

• 設計mentor導師制度

指派熱心資深員工擔任新進員工mentor，給予業務上及生活上之支持，如引導熟悉業務，與同仁建立關係，提供作業建議等。

• 辦理新人共識營

以活潑輕鬆方式辦理新人共識營，幫助新人瞭解公司文化及業務簡介等，設計聯誼活動促進新進同仁相互交流，凝聚感情，另彙整各單位聯繫窗口、人事規定、員工福利等資訊作成新人手冊，讓新人順利工作適應。

• 辦理青銀共融午餐聚會

每月辦理午餐聚會，邀請資深同仁及新進同仁參與，透過資深同仁工作經驗分享，促進重啟工作熱情，同時有利新進員工適應新環境，增加新舊同仁互動並

建立扶持關係。另提高每月下午茶執行費用，鼓勵主管、資深及新進同仁參與，拉近彼此距離。

3·紓緩工作壓力

• 設置紓壓友善工作環境

於茶水間增設咖啡機及茶包，並改善公用空間照明、通風及擺設，增設沙發區及綠色植物，營造舒適氛圍，員工壓力大時可於此處沉澱情緒，轉換心情。

• 擴大推動紓壓按摩服務

因免費按摩服務熱門搶手，許多員工無法預約使用。增加按摩駐點頻率，並改善員工預約方式，讓每位員工皆有機會定期享受按摩紓壓服務。

- 辦理心理健康、情緒支持、睡眠調適、運動養生等多元紓壓課程，增進員工自我調適。

- 規劃開辦「員工協助方案」，鼓勵員工善用心理諮詢專線，強調保密性，緩和照顧長輩、與工作適應的心理壓力。

(五)行銷宣導

- 1·於主管會議報告各項協助措施內容，提升各部門主管關懷及瞭解同仁生活需求，鼓勵主管親身體驗，提升同仁使用意願。

- 2·於公司內網首頁建立各項協助措施專區，方便同仁查詢使用。

- 3·以小獎品鼓勵使用員工給予回饋心得，並公布於網站及電子報，強調措施成效。

(六)成效檢視

瞭解員工對於支持照顧長輩措施、紓壓措施、協助中高齡員工及新進員工工作適應措施之滿意度及回應，適時調整作法。



二、家庭篇



遠景資訊科技公司，從事研發雲端運用技術與服務。員工人數596人，其中女性405人，男性191人，其中6成員工負責研發業務，行政及業務人員各占2成。員工平均年齡34歲，其中31歲-40歲員工居多，占62.3%，公司同仁普遍正值婚育階段，對於兼顧工作與家庭備感壓力。

(一) 需求評估

1. 瞭解同仁婚育情形，掌握標的協助對象

- 從公司人事基本資料，瞭解育有子女之同仁有381人，占全體員工64%，其中員工子女6歲以下有48人，7-12歲有81人，另妊娠員工及準新手爸爸共有25人。

2. 瞭解同仁家庭照顧需求

(1) 妊娠員工身心適應情形

- 初次懷孕的員工，對於身體及心境上的變化很不習慣，對未來照顧孩子常感到不安與焦慮，不時有無法集中工作的情形，擔心主管無法體諒，影響工作表現，增加同仁負擔。

(2) 新手爸媽對新生兒照顧

- 新手媽媽員工表示，產後忙著哺餵與照顧新生兒，整個作息大亂，有時碰到孩子整夜啼哭不睡，更是手足無措，覺得身心俱疲，還要為尋找合適的保母煩心。
- 新手爸爸表示，老婆懷孕後，就小心翼翼地安撫照料老婆孕期的身心不適，孩子出生後立即投入奶爸的行列，一方面對於新生兒的照顧忙得焦頭爛額，另一方面也要關懷老婆產後身心，半夜分工照顧小孩，白天上班精神不濟，被工作與家庭照顧負荷壓到喘不過氣。

(3) 員工子女臨時照顧需求

- 有學齡子女的員工反應，因小學放學時間較早，小孩不是送安親班就是要拜託家中長輩照顧，但偶有長輩無法照顧的情形，這時不是要請假回家照顧孩子，就是要接孩子到辦公室，但子女在旁往往容易分心，不易專注工作，總覺得很為難。

3·瞭解同仁家庭照顧對工作影響

- 所屬部門主管反應，新手爸媽員工臨時請假比例高，遇到急案無法及時調派人手，常手忙腳亂；另在腸病毒盛行期間，常發生同仁子女學校臨時停課一週情形，使得員工必須請假，讓工作人力調度出現狀況。

(二) 確定目標

- 提供妊娠員工協助，支持妊娠員工身心適應。
- 提供新手爸媽育兒照顧支持，穩定員工工作表現。
- 設置臨時安頓員工子女空間，照顧員工學齡子女，減低員工臨時請假情形。

(三) 資源盤點-進行公司內外部資源盤點與開發

- 1·盤點公司專業人力，評估規劃提供育兒衛教諮詢可行性。
 - 公司現行有熟悉育兒衛教照護專業同仁，可就近提供諮詢或轉介。
- 2·檢視公司現行訓練課程，評估新增照顧妊娠員工與新手爸媽育兒衛教主題。
 - 目前年度規劃健康講座12場次，評估新增3-4場次主題為孕期關懷、嬰幼兒照護、新手爸媽應有的準備等。
- 3·檢視人事規定，評估發展友善員工家庭照顧之規定及作法。
 - 依工作型態及部門業務狀況，調整或縮短妊娠員工上班時間。
- 4·整理蒐集公司提供妊娠員工福利及外部相關資源。
 - 彙整員工福利如生育禮金、公司簽約幼兒園優惠資訊等，外部資源如衛生單位



育兒衛教資訊、縣市生育補助、托兒補助、勞保生育給付、育嬰留職停薪規定與津貼等申請方式及文件，提供妊娠員工從懷孕至育兒期間完整福利資訊。

5. 盤點適合作為兒童臨時照顧空間

- 地點挑選考量安全性：公司3樓人資與研發辦公室外即為員工平時休閒聯誼處所(坪數約12坪)，平時多有員工走動，若在員工休閒聯誼區角落隔出約4坪大小區間，可兼顧安全與父母就近看顧近便性。
- 運用既有設施：員工休閒聯誼區本身調性較為溫暖與悠閒，另有桌椅及書櫃，可以既有空間屬性與資源為基礎加以改裝。
- 同仁資源募集：設置兒童照顧空間所需的圖書、益智玩具或小物擺飾，可向子女年齡已稍長的員工募集，可節省辦理成本，並可強化同仁對設置兒童照顧空間的關心與投入。

(四) 計畫擬定與執行

1. 訂定「新手爸媽安心育兒」專案，爭取主管支持與公司預算

(1) 陳報計畫，爭取主管支持，召開跨部門協調會議，明確分工各部門負責業務及執行方式，整合專案經費後陳報，以爭取公司預算。

(2) 執行方式

- 由具育兒衛教專業同仁依員工孕期主動關心，並定期提供孕期同仁或新手爸媽員工育兒衛教諮詢，遇有特殊需求可轉介至醫療機構診療。
- 辦理孕媽咪與新手爸媽講座，講授孕期關懷及幼兒照護主題，邀請新手爸媽參與，降低初為父母的焦慮。
- 整合各項妊娠員工及育兒照顧資訊，並於公司內部網站架設「新手爸媽安心育兒」專區，同仁可一次取得從懷孕、新生兒誕生、到育兒階段，公司提供的各項福利與申請方式，以及公司外部各縣市政府機構相關的給付與權益。

2·擬定「愛寶貝園地」專案，爭取主管支持與公司預算

- (1) 空間規劃與安全性考量：與總務單位協調，將員工休閒聯誼區角落，隔出約4坪兒童臨時照顧空間，並以書櫃半隔間方式區隔，增加往來員工與父母就近看顧方便性。
- (2) 推動「愛的募集計畫」：宣導公司預計設置「兒童臨時照顧空間」計畫，並向員工募集適合學齡兒童閱讀之圖書、益智玩具及照顧空間小物件擺飾。
- (3) 訂定照顧空間使用規則(使用對象、圖書借閱規定等)，並廣加宣導。
 - 公司指派專人負責照顧空間管理。
 - 員工子女使用以學齡者為原則，學齡前兒童使用需有父母陪伴，員工經主管同意後，可攜帶筆電至照顧空間工作。
 - 若遇有停課不停班，當天有5名以上學童全天使用時，管理部門將安排專責同仁看顧。

3·訂定托兒津貼發放規定

- 依性別工作平等法第23條規定，與優良幼兒園及托嬰中心簽約，提供員工子女送托資訊。
- 每月發放員工子女托兒津貼，減輕員工送托子女負擔。

4·增訂「友善家庭照顧」相關人事規定

- 如經部門主管同意，依工作型態及部門業務狀況，彈性調整妊娠及新手爸媽員工上班時間等。



- 增訂「新手爸媽補眠假」人事規定：新手爸媽員工於新生兒出生日後6個月內，可享有3天不扣薪「新手爸媽補眠假」，請假可以小時為單位。
- 增訂「員工子女接送假」人事規定：員工有臨時接送子女至公司照顧空間安頓者，經主管同意後即可有1.5小時不扣薪「子女接送假」。

5. 強化育兒員工相互連結與支持，由熟識和熱心的同仁自發性組成line群組，讓懷孕媽咪及新手爸媽員工不孤單，分享產前、產後、育兒資訊，交換幼兒衣物具，或團購育兒用品。

(五) 行銷宣導

1. 跨部門宣導：在部門主管會議由專人向主管宣導員工孕期身心變化，另由人資主管說明勞動基準法與性別工作平等法相關規定，強化主管人員對妊娠及新手爸媽員工之友善支持。
2. 舉辦「新手爸媽安心育兒」啟動活動，請公司高層主管發送妊娠員工及準新手爸爸待產包，及宣傳小卡，並於電子報公布相關資訊，宣傳公司支持員工育兒照顧措施內容。
3. 募集寶貝照片，邀請使用公司措施孕媽咪及新手爸爸提供回饋心得，公布內部網站，與全體員工分享喜悅。
4. 「愛寶貝園地」啟用當天舉辦親子傳情活動，邀請員工及子女共同參與，將空間介紹員工使用，後續可不定期於公司網站或電子報刊出員工與子女於照顧空間互動溫馨畫面，強化同仁對照顧空間的溫馨感與使用意願。

(六) 成效檢視

1. 確實瞭解計畫推動對於改善員工育兒照顧負荷，以及團隊工作效能提升情形。
2. 講座等活動辦理完畢，調查參與滿意度與回饋，瞭解活動辦理效益。

三、健康篇



祥發交通器材製造股份有限公司，服務項目為汽車零件製造及設計，公司人數180人，工作型態為產線日班制。員工平均年齡40歲，年度健檢統計，約3成員工因業務繁忙生活作息不正常，三餐外食，且無運動習慣，而有體重過重及三高危機。有部分有失眠情形，常感到情緒不安及低落。

(一) 需求評估

1. 分析健檢資料，了解同仁健康情形

- 產線作業以體力勞動為主，員工飲食習慣以重油重口味為主，營養不均衡，致使健檢結果多有異常，常見有體重過重、三高、BMI超標及慢性病問題。

2. 訪談員工，了解工作壓力及困擾

- 公司同仁生活擔子重，工作壓力大，常有入睡困難及失眠的困擾。

(二) 確定目標

- 建立健康均衡飲食習慣，改善同仁過重、三高及BMI超標情形。
- 提供壓力紓解管道，改善同仁因壓力所造成的失眠等自律神經失調問題。

(三) 資源盤點-進行公司內外部資源盤點與開發

1. 盤點內部健康資訊推廣管道

- 跨部門協調辦理健康促進活動，宣導健康飲食概念。
- 結合公司教育訓練，增辦有關健康講座及運動推廣議題，並管理員工健康促進課程參與率，了解課程成效及回饋。
- 公司每年辦理家庭日，將健康推廣納為活動主題；結合公司既有運動性社團，加強支持社團運作。

2. 瞭解及運用公部門及非營利單位資源



- 健康資訊：蒐集各公益基金會、衛生福利部國民健康署(肥胖防治網)、健康職場推動中心、醫院衛教單位、衛生所或健康服務中心減重或健康飲食相關文宣。
- 課程講師：透過公立醫院、公益基金會或衛生所推薦講師講授飲食習慣與保健之道。
- 職場健康資源：瞭解及運用政府補助企業改善工作環境及促進職場勞工身心健康資源。

(四) 計畫擬定與執行

1. 推動臨廠健康服務

- 申請勞動部職業安全衛生署特約勞工健康服務護理人員補助，提供勞工健康諮詢，增進同仁健康保健觀念。

2. 建立健康飲食概念，幫助同仁聰明外食

- 經調查約有8成同仁三餐外食，彙整各類飲食營養、熱量，及如何選擇餐點等資訊，提供同仁健康飲食建議。

3. 開辦系列性健康保健課程

- 規劃系列性身心舒壓及養生保健課程，增進同仁衛教保健知識，學習紓壓放鬆之道，改善健康情形。

4. 規劃辦理「員工協助方案」，紓解壓力

- 指定部門及人員專責處理員工協助業務，或增聘心理、社工專業人員，提供員工職場或生活各種諮詢，亦可委託外部專業員工協助團隊，提供心理諮商，以協助同仁身心調適。

5. 辦理健康促進活動，營造健康職場文化

- 收集各公私部門衛教資訊，每季規劃不同主題之健康新知，透過公司網站及宣傳海報推廣宣導。

- 年度家庭日以「活力健康」為主題，於家庭日規劃「親子運動競賽」或「健康保健知識闖關」，促進員工及眷屬對運動及健康議題關心。
- 辦理減重競賽，以部門為單位，分組進行減重與減脂比賽。藉由同仁間互相督促與關心，營造組織重視健康風氣。
- 擴大補助運動性社團，鼓勵同仁踴躍參加，透過同好相互激勵，紓解身心壓力，養成健康運動習慣。

(五) 行銷宣導

- 彙整公司課程與健康新知，刊登於內網首頁供員工使用查詢。
- 由部門主管或現場領班帶領參與，互相督促激勵，推廣健康職場文化。
- 將健康衛教資訊及活動單張放置刷卡機旁、員工餐廳及員工休息室等地，便於員工取得與看見。

(六) 成效檢視

- 檢視下年度健檢相關數據，瞭解員工三高及過重改善情形。
- 藉由減重比賽每期滾動式更新數據評估成效。
- 定期透過問卷瞭解同仁關心之健康主題及參與滿意度，持續規劃適合之課程主題。
- 從人事差勤系統檢視同仁臨時因病缺勤改善情形。



結論

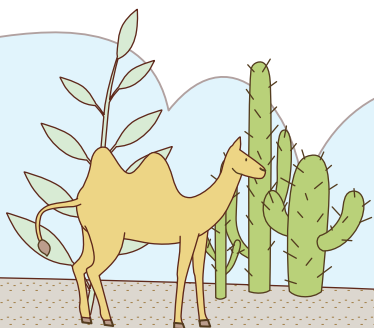
企業推動工作與生活平衡，營造正向支持的友善環境，使員工可兼顧工作、家庭照顧，並實現個人興趣與夢想，有助於員工安心效率工作，提升企業創意與生產力，達成勞資雙贏。

企業規劃工作生活平衡方案，可依本手冊整理之六大步驟逐一檢視，循序漸進規劃兼顧員工與組織效益，且具體可行的作法。

在需求評估階段，透過員工基本資料及搭配關懷訪談，充分掌握員工特性與需求，以明確績效目標；資源盤點為規劃工作生活平衡的基礎，企業可加強運用企業內外資源，瞭解現況與目標之差異，從中排列出優先目標及方案，並結合產業特性，推動具創意特色及員工立即有感的方案。

在規劃工作生活平衡方案時，可多參考其他企業範例，參與相關教育訓練、工作坊及交流觀摩活動，以激發靈感及創意；此外，在方案規劃過程中，可邀請員工參與，結合員工興趣與專長，讓方案在員工間引起迴響與討論，達到宣導效益；方案推行之後持續蒐集資料，檢視員工反應，依員工回饋及建議作滾動式修正。

企業對待員工友善與體貼，員工定將回饋高績效及生產力。期待透過標竿企業經驗的推廣與學習，帶動更多企業的響應推動，讓「工作與生活平衡」在各職場開花結果，成為引領台灣勞動力更具競爭力與創新的正向力量。





一、相關網站

網站名稱	內容
勞動部工作生活平衡網 (https://wlb.mol.gov.tw)	◆ 工作生活平衡相關推動措施及設施資源。 ◆ 工作生活平衡專題文章。 ◆ 勞工活力補給(職場萬花筒、健康 e 講堂、紓壓開心果、壓力評量)。 ◆ 工作生活平衡相關法令規範。
勞動部企業托兒哺(集)乳室資訊網 (https://childcare.mol.gov.tw)	◆ 申請哺(集)乳室與托兒設施補助相關表件與資源。 ◆ 企業設置哺(集)乳室及托兒設施措施實務經驗分享。
勞動部就業平等網 (http://eeweb.mol.gov.tw)	◆ 性平與就業歧視相關訊息與資源。 ◆ 性別(專題)案例分析分享 ◆ 性別工作平等相關法令及防制就業歧視相關法令。
勞動部勞工福利資訊網 (https://wfs.mol.gov.tw)	◆ 職工福利相關訊息與資源。 ◆ 職工福利經驗分享。 ◆ 職工福利相關法令。 ◆ 設立職福會之管道與訊息。
勞動部勞動力發展署 - 台灣就業通網站 (https://www.taiwanjobs.gov.tw)	◆ 求職與求才相關訊息與資源。 ◆ 求職與求才相關服務計畫。 ◆ 職業訓練與技能檢定資訊。
勞動部勞動及職業安全衛生研究所 (https://www.ilosh.gov.tw)	◆ 勞工心理健康新知。 ◆ 職場健康促進手冊。 ◆ 量表檢測。
勞工健康照護資訊平台 (https://ohsip.osha.gov.tw/)	◆ 健康電子報。 ◆ 勞工健康服務工作專區。 ◆ 媒合平台服務專區。



網站名稱	內容
衛生福利部 - 諮詢服務專線 相關資源 (https://1957.mohw.gov.tw)	◆ 依縣市別及福利項目提供查詢。 ◆ 社會福利相關熱門問答。 ◆ 提供衛生福利相關法令規章查詢。
衛生福利部國民健康署 (https://www.hpa.gov.tw)	◆ 婦幼健康、健康老化、職場健康等主題宣導。 ◆ 肥胖防制專區。 ◆ 各類族群健康促進手冊及健康教材下載。
衛生福利部國民健康署 - 菸 害防制資訊網 (https://health99.hpa.gov.tw/tobacco/)	◆ 戒菸訊息與資源提供。 ◆ 戒菸活動資訊。 ◆ 戒菸服務與諮詢。 ◆ 戒菸教戰手冊。
衛生福利部國民健康署 - 健 康九九網站 (https://health99.hpa.gov.tw)	◆ 健康新知專欄。 ◆ 量表線上檢測(飲食行為、壓力指數、簡式健康表)。 ◆ 癌症、慢性病、菸害防制、生育保健主題宣導。
衛生福利部國民健康署 - 健 康職場資訊網 (https://health.hpa.gov.tw)	◆ 健康促進工作推動。 ◆ 健康體重管理。 ◆ 健康職場認證。 ◆ 人因危害預防。 ◆ 心理健康、衛教資訊。
教育部家庭教育網 (https://moe.familyedu.moe.gov.tw)	◆ 家庭教育專欄。 ◆ 家庭教育活動訊息。 ◆ 家庭教育相關資源下載。
病後人生 - 一站式服務網 (http://afterthatday.blogspot.com)	公部門及民間權益資訊介紹(勞保給付、社會福利、輔具復健、醫療糾紛、民間補助、長期照護等)。
全國自殺防治中心網 (http://tspc.tw)	◆ 自殺防治宣導與資源。 ◆ 自殺防治相關資源下載。 ◆ 心情觀測與健檢。 ◆ 諮詢與醫療機構訊息。

二、諮詢專線

專線名稱	內容	服務電話
勞動部勞動權益諮詢專線	提供勞工權益相關諮詢事項。	0800-085-151
勞動部勞動力發展署 台灣就業通客服中心	提供求職、求才、職業訓練、技能檢定等服務。	0800-777-888
衛生福利部社會救助及社工司 1957福利諮詢專線	相關社會福利訊息與諮詢，包含急難求助、社會求助、老人福利、身心障礙福利、兒少福利、特殊境遇家庭、國民年金保險等諮詢，以及通報轉介服務。	1957
衛生福利部保護服務司 全國婦幼保護專線	提供家庭暴力、兒童及少年保護、性侵害及性騷擾等四種類型之危機處遇、電話諮詢及個案轉介等單一窗口受理服務。	113 (24小時全日服務)
衛生福利部心理及口腔健康司 安心專線	提供民眾心理諮商服務。	0800-788-995
衛生福利部國民健康署 孕產關懷諮詢專線	產前與產後親子健康、母乳哺育指導、孕前、孕期、產後營養與體重管理、身心調適、產後憂鬱之預防與照護壓力調適等。	0800-870-870
衛生福利部國民健康署 戒菸專線	專業的戒菸諮詢服務與資訊。	0800-636-363
衛生福利部國民健康署 健康體重管理諮詢服務	飲食、運動相關知識諮詢、減重活動諮詢及其他健康相關諮詢。	0800-367-100



專線名稱	內容	服務電話
衛生福利部國民健康署 更年期保健諮詢專線	更年期相關健康諮詢，包含生理、心理、營養、運動、就醫等。	0800-005-107
衛生福利部社會及家庭署 老朋友專線	老人福利諮詢、機構查詢、心理調適問題、健康諮詢、法律諮詢、老人保健及老人福利諮詢、信函輔導與網路諮詢等。	0800-228-585
衛生福利部心理及口腔健康司 男性關懷專線	婚姻及情緒諮詢、相關法律諮詢、情緒抒發與支持等。	0800-013-999
教育部 各縣市「家庭教育中心」	提供家庭教育、兩性教育、婚姻與家庭經營及婦幼方面講座之資源及講師服務。	(02)412-8182
社團法人中華民國 自殺防治協會 天使專線・台灣兒童少年 自殺防治專線	每天下午4-10點，提供兒童及少年之諮商服務。	0800-555-911
財團法人台灣兒童暨家庭扶助 基金會各縣市「家扶中心」	提供經濟弱勢兒童少年服務、兒童少年保護服務等。	0800-078-585
台灣自殺防治學會 全國自殺防治中心	提供心理諮商服務、自殺防治宣導、心理觀測及壓力調適資訊、諮詢與醫療機構等相關資源服務。	(02)2381-7995
社團法人國際生命線台灣總會 各縣市「生命線」協助專線	提供自殺防治、生活危機調適、婚姻家庭協談、人生信仰協談、精神心理協談、法律諮詢協談、青少年輔導、社會推廣教育、輔導訓練、社會資源轉介等。	1995

專線名稱	內容	服務電話
財團法人張老師基金會 各縣市「張老師」中心	提供諮商輔導服務、輔導知能研習訓練、辦理高風險兒童及家庭追蹤輔導及訪視、辦理家庭暴力加害人追蹤輔導服務、企業教育訓練及專業心理諮商等。	1980
財團法人法律扶助基金會 全國法扶專線	提供勞資糾紛、家庭婚姻、財務糾紛、買賣糾紛、交通意外等問題之專業法律諮詢建議。	(02)412-8518
現代婦女基金會諮詢電話	提供電話或面談諮詢服務、提供個案管理服务，包括：陪同服務/出庭陪同、危機個案處遇等、提供目睹暴力兒童心理諮商。	工作站： ◆台北個案服務部 (台北工作站) 家庭暴力防治組 電話：(02)7728-5098分機6 ◆台北個案服務部 (台北工作站) 性暴力防治組 電話：(02)7728-5098分機7 ◆新竹工作站 電話：(03)558-8224 ◆南區工作站 電話：(06)262-1631 ◆花蓮工作站 電話：(03)822-2280 法院服務處： ◆士林地院家暴服務處 專線：(02)2831-2321 分機 136、103 ◆台北地院家暴服務處 電話：(02)8919-3866 分機5398、5378、5368 ◆新竹地院家暴服務處 電話：(03)658-6123 分機1224-1230 ◆台中地院家暴服務處 電話：(04)2223-2311 分機 3991-3993、3812 ◆花蓮地院家暴服務處 電話：(03)822-5144 分機 580-583



三、相關法令

以下法令請至勞動部勞動法令查詢系統查詢(<https://laws.mol.gov.tw/>)

(一) 勞動基準法

(二) 勞動基準法施行細則

(三) 性別工作平等法

(四) 性別工作平等法施行細則

(五) 性別工作平等申訴審議處理辦法

(六) 性別工作平等訴訟法律扶助辦法

(七) 工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則

(八) 育嬰留職停薪實施辦法

(九) 哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法

(十) 勞動部補助哺集乳室與托兒設施措施作業須知

(十一) 推動工作與生活平衡補助計畫

(十二) 職業安全衛生法

(十三) 勞動部補助企業改善工作環境及促進職場勞工身心健康作業要點



四、檢測量表

名稱	檢測項目/說明	聯絡與下載資訊
過勞量表	◆檢測個人相關過勞： 如：個人生活感受上疲勞、體力上透支、情緒上耗竭的程度。 ◆檢測工作相關過勞： 如與工作相關的過勞程度；包含因工作產生的疲勞、挫折感、被工作累垮了，以及情緒上心力交瘁的程度。	勞動及職業安全衛生研究所 https://meeting.ilosh.gov.tw/overwork/owTest/owTest.aspx
台灣人憂鬱症量表	憂鬱症症狀檢測。	財團法人董氏基金會 https://www.jtf.org.tw/overblue/taiwan
簡易工作壓力量表	檢測工作壓力情形，包含工作負荷、自主性、滿意度、人際關係、健康指數。	勞動及職業安全衛生研究所 https://meeting.ilosh.gov.tw/overwork/pTest/pTest.aspx





五、補助計畫

計畫名稱	內容	聯絡與下載資訊
推動工作與生活平衡補助計畫	補助企業辦理工作生活平衡之教育訓練、活動、設備及宣導	◆ 勞動部勞動福祉退休司 (02)8590-2811 ◆ 工作生活平衡網 http://wlb.mol.gov.tw
哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法	補助企業辦理哺(集)乳室與托兒設施措施	◆ 勞動部勞動福祉退休司 本部總機:(02)8995-6866 免費電話:0800-085151 ◆ 企業托兒與哺(集)乳室資訊網 https://childcare.mol.gov.tw
衛生福利部國民健康署健康職場推動方案	◆ 免費提供入場輔導推動員工健康促進方案 ◆ 免費提供職場健康講座及體適能檢測 ◆ 提供健康職場認證輔導	◆ 北區:02-27361661轉6521 基隆市、台北市、新北市、桃園市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣、連江縣 ◆ 中區:04-7238595轉4131、03-5751006轉14 新竹市、新竹縣、苗栗縣、台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣 ◆ 南區:06-2237114、04-22231360 嘉義市、嘉義縣、台南市、高雄市、屏東縣、台東縣、澎湖縣 ◆ 衛生福利部國民健康署健康職場資訊網 https://health.hpa.gov.tw/
勞動部補助企業改善工作環境及促進職場勞工身心健康作業要點	補助工作環境改善、職場勞工身心健康促進活動或措施,僱用或特約從事勞工健康服務醫師或護理人員辦理臨廠健康服務之人事或出席費用等。	◆ 免付費電話 0800-068-580(您要幫我幫您) ◆ 北區勞工健康服務中心 (02)2299-0501 ◆ 中區勞工健康服務中心 (04)2350-1501 ◆ 南區勞工健康服務中心 (06)213-5101 ◆ 勞工健康照護資訊平台 https://ohsip.osha.gov.tw/

六、勞工行政機關

單位名稱	服務窗口
勞動部	地址：台北市中正區館前路77號9樓 電話：(02)8995-6866
勞動部勞動力發展署	◆署本部 地址：新北市新莊區中平路439號南棟4樓 電話：(02)8995-6000 ◆北基宜花金馬分署 地址：新北市新莊區中平路439號南棟3樓 電話：(02)8995-6399 ◆桃竹苗分署 地址：桃園市楊梅區秀才路851號 電話：(03)485-5368 ◆中彰投分署 地址：台中市西屯區工業一路100號 電話：(04)2359-2181 ◆雲嘉南分署 地址：臺南市官田區工業路40號(官田工業區內) 電話：(06)698-5945~50 ◆高屏澎東分署 地址：高雄市前鎮區凱旋四路105號 電話：(07)821-0171
勞動部職業安全衛生署	◆署本部 地址：新北市新莊區中平路439號南棟11樓 電話：(02)8995-6666 ◆北區職業安全衛生中心 地址：新北市新莊區中平路439號南棟9樓 電話：(02)8995-6700 ◆中區職業安全衛生中心 地址：台中市南屯區黎明路二段501號7樓 電話：(04)2255-0633 ◆南區職業安全衛生中心 地址：高雄市新興區七賢一路386號7-12樓 電話：(07)235-4861
勞動部勞工保險局	地址：台北市羅斯福路一段4號 電話：(02)2396-1266



單位名稱	服務窗口
勞動部勞動基金運用局	地址：台北市中正區羅斯福路一段6號10樓 電話：(02)3343-5900
勞動部勞動及職業安全衛生研究所	地址：新北市汐止區橫科路407巷99號 電話：(02)2660-7600
基隆市政府社會處(勞工行政科及勞資關係科)	地址：基隆市中正區義一路1號 勞工行政科電話：(02)2420-1122 分機 2207~2208 勞資關係科電話：(02)2420-1122 分機 2209~2210
台北市政府勞動局	地址：臺北市信義區市府路1號5樓 電話：(02)2720-8889
新北市政府勞工局	地址：新北市板橋區中山路一段161號7樓 電話：(02)2960-3456 或 1999(限新北市境內直撥)
桃園市政府勞動局	地址：桃園市縣府路1號3、4樓 電話：(03)332-2101 勞動法令諮詢請洽分機6804-6806 勞資爭議調解業務請洽分機6802-6803、6807
新竹縣政府勞工處	地址：新竹縣竹北市光明六路10號 電話：(03)551-8101、0919-075-858
新竹市政府勞工處	地址：新竹市國華街69號5樓 電話：(03)532-4900
苗栗縣政府勞工及青年發展處	地址：苗栗市府前路1號 電話：(037)322-150
台中市政府勞工局	地址：臺中市西屯區臺灣大道3段99號惠中樓4樓 電話：(04)2228-9111#35099

單位名稱	服務窗口
彰化縣政府勞工處	地址：彰化市中興路100號8樓 電話：(04)726-4150
南投縣政府社會及勞動處 (勞工行政科)	地址：南投市中興路660號 電話：(049)222-2106~9
雲林縣政府勞工處	地址：雲林縣斗六市雲林路二段515號 電話：(05)552-2810
嘉義縣社會局(勞工行政科 及勞資關係科)	地址：嘉義縣太保市祥和二路東段1號 電話：(05)362-0900
嘉義市政府社會處 (勞工科)	地址：嘉義市東區中山路199號 電話：(05)225-4321分機101、102、154、159 或(05)225-4185、(05)223-1920
台南市政府勞工局	◆局本部 地址：台南市新營區民治路36號7樓 電話：(06)632-2331 ◆永華市政中心 地址：台南市安平區永華路二段6號8樓 電話：(06)299-1111
高雄市政府勞工局	地址：高雄市前鎮區鎮中路6號 電話：(07)812-4613
屏東縣政府勞工處	地址：屏東市自由路17號 電話：(08)755-8048
花蓮縣政府社會處 (勞資科)	地址：花蓮縣花蓮市府前路17號 電話：03-8225377、03-8235532、03-8227171 轉390、391、396 身障組：03-8239151、03-8234872、03-8227171 轉318、319



單位名稱

服務窗口

台東縣政府社會處
(勞工行政科)

地址：臺東市桂林北路201號
電話：(089)351-834

金門縣政府社會處
(勞工行政科)

地址：金門縣金城鎮民生路60號
電話：(082)373-291、(082)371-450

澎湖縣政府社會處
(勞工行政科)

地址：澎湖縣馬公市治平路32號
電話：(06)927-4400 分機 331~333、355~358

連江縣政府民政處勞動行政科

地址：連江縣南竿鄉介壽村76號
電話：(0836)22485、22381、25022





發行機關：勞動部

電話：02-8590-2810

傳真：02-8590-2812

網址：www.mol.gov.tw

地址：10047 台北市中正區館前路77號9樓

發行日期：2019 年 12 月