



臺中市政府111年度推動 員工協助方案工作計畫

臺中市政府 111 年度推動員工協助方案工作計畫

壹、依據：

- 一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、臺中市政府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫。
- 三、臺中市政府推動員工協助方案（以下簡稱 EAP）110 年度各項服務措施滿意度及 111 年度需求調查分析報告（以下簡稱調查分析報告）。

貳、辦理期程：111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。

參、服務對象：本府暨所屬各機關學校同仁。

肆、辦理目的：

- 一、提升員工協助方案推動品質，發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，協助機關處理可能影響組織績效之相關議題，以落實市長「效能好政府」施政發展策略。
- 二、因應 COVID-19 疫情之衝擊，規劃「臺中市政府員工協助方案因應 COVID-19 防疫安心措施」，據以推動安心宣導、安心陪伴及安心支持等措施，協助同仁安心面對疫情，確保工作效能。
- 三、藉由拍攝短片、錄製音頻課程、製作關懷指引、推動母嬰關懷及家事分工措施等創意作為，宣導並推動多元協助措施，型塑家庭與工作平衡之組織文化，提升工作士氣及組織效能。
- 四、結合專業機構、市府資源及資訊軟體等，持續提供各項員工協助服務，使同仁能以健康身心投入工作，進而強化整體競爭力。

伍、工作小組：

本年度 EAP 推動工作小組，其名稱及任務分工如下：

- 一、**綜合規劃組**：辦理 EAP 宣導與推廣，以提升方案信任度及支持度；推動本府員工協助方案因應 COVID-19 防疫安心措施、母嬰關懷及家事分工等友善職場措施；結合委外專業機構服務、市府資源及資訊軟體，以建構健康職場；綜整 EAP 成效力評估及舉辦各項研習（訓練、活動）等相關事宜。

二、**關懷支持組**：推動關懷員之關懷工作；依據本市行政區域組成關懷小組，規劃議題討論與經驗分享等方式增加關懷熱度；協助審核關懷紀錄表、評選績優關懷員、增修關懷問題指引、研提獎勵機制等相關事宜。

三、**媒體傳播組**：辦理宣導短片及 EAP 小學堂影片腳本撰寫、影片拍攝、剪輯、後製字幕與配樂等事宜。

陸、工作項目、重點、內容及辦理期程：

工作項目	工作重點	工作內容	辦理期程
一、 推展關懷網絡	需求調查分析	依調查分析報告結果顯示： 一、滿意度部分：同仁對於關懷員溫馨關懷評價滿意度 90.26 分，為各服務項目滿意度第 2 名。 二、需求部分：同仁首要需求為健康面之心理健康議題，實地關懷服務則得以因應需求。根據上開調查結果，持續推展關懷網絡，實有必要。	111 年 1 月
	關懷員招募與管理	一、 招募 ：以「一機關一關懷」為目標，各機關學校自行選送或配合人事處招募人員，並參加關懷員相關之培訓課程。 二、 管理 ：以採分組研討、分階培訓方式推動關懷員管理作業。 (一)依關懷員服務機關之所在行政區域，組成關懷小組，分組辦理議題研討及經驗分享。 (二)依培訓認證流程，區分為初、中及高階關懷員，依各階段設計培訓課程及認證制度。 (三)規劃關懷指引作為關懷員關懷同仁之參據，協助執行關懷任務。	111 年 1-12 月

工作項目	工作重點	工作內容	辦理期程
	關懷員培育訓練	一、培訓課程：分初、中及高階規劃專業課程。 (一)初階：包括 EAP 基本概念、助人專業倫理等線上教學課程。 (二)中、高階：包括精神疾患辨識與轉介技巧、危機個案處遇、主題式團體諮商體驗課程等實體與線上教學課程。 二、回流課程：不定期針對各階關懷員開辦關懷技巧或個案處遇等相關領域課程與活動。 三、主題工作坊：透過邀請專家學者帶領關懷員活動或個案研討，傳授關懷員知識、分享案例經驗及解決方案。 四、標竿學習活動：不定期舉辦標竿學習活動，汲取公私機關（構）之關懷知能與經驗。	111 年 2-12 月
	關懷支持與防疫安心措施-安心陪伴	一、關懷支持： (一)除一般關懷任務外，針對新進、主管、身心障礙與第一線面對民眾或執行重大業務等同仁，進行高度關懷。 (二)關懷員填寫關懷紀錄表，作為執行關懷任務之依據及獎勵機制之計算基礎。記載詳實、發掘關懷對象問題、提出具體建議者，納為關懷紀錄表參考範例，以提升關懷品質與效果。 二、防疫安心措施「安心陪伴」： (一)依據「臺中市政府員工協助方案因應 COVID-19 防疫安心措施」辦理「安心陪伴」措施。 (二)請各機關學校關懷員對申請防疫照顧假、居家辦公或其他因疫情影響工作及家庭之同仁，依據關懷指引進行電話或親自訪問，並彙整關懷紀錄表回傳本府員工協助方案承辦單位，俾了解同仁身心及日常生活狀態，有需求者進一步提供專業諮詢，協助同仁安心面對疫情，確保工作效能。	111 年 1-12 月

工作項目	工作重點	工作內容	辦理期程
	關懷激勵措施	一、行政獎勵：關懷員完成各階段培訓課程及認證者，給予行政獎勵。 二、禮品獎勵： (一)透過成就集點方式，鼓勵關懷員完成關懷任務及培訓課程。 (二)本府員工協助方案承辦單位就關懷員之課程參與、關懷紀錄及其他優良事蹟等評比各關懷員之點數成績，另設計關懷身障者核予加倍點數之機制。 (三)前項點數成績達獎勵標準或具特殊優良事蹟之關懷員，予以公開表揚並頒發獎勵品，以收激勵之效。	111 年 1-12 月
二、推動多元諮詢服務 (如附件 1)	需求調查分析	依據調查分析報告，一對一顧問諮詢、心理巡迴駐點服務、專家入場諮詢及機關危機事件團體諮詢之滿意度分別為 87.4%、91.5%、89.3%及 89.1%，可見諮詢服務成效漸顯，爰持續推動相關服務。	111 年 1 月
	個人協助	一對一顧問諮詢：由委外專業機構提供心理、法律、財務、健康及管理議題協談服務，同仁得撥打 0800 免費專線電話初步諮詢及預約，或線上平臺進行預約，申請面對面諮詢，或電話與視訊諮詢。	111 年 1-12 月
	心理巡迴駐點服務	一、一般心理巡迴駐點：採一對一顧問諮詢、小團體諮詢或體驗活動等多樣形式進行，由專業機構至需求機關學校提供正念園藝、正念藝術、襪子娃娃手作與和諧粉彩等主題之體驗活動，以協助促進職場健康環境。 二、防疫安心措施「安心支持」：提供一線防疫機關同仁（包含衛生局、環境保護局、警察局、消防局及各區公所）預約網址，依據其需求，安排專業機構諮商心理師至需求機關，提供同仁心理諮詢服務，以協助其安心面對疫情，確保工作效能。	111 年 1-12 月

工作項目	工作重點	工作內容	辦理期程
	組織協助	一、專家入場諮詢：針對同仁工作面及各機關組織、管理等各面向疑難問題，例如：績效不彰同仁關懷、人際衝突事件、職場霸凌諮詢求助等，邀請專家實地協助主管與員工歸納問題類型，提出建議方案及引導使用相關資源，並進行後續追蹤與評估。 二、機關危機事件團體諮詢：針對發生重大意外造成同仁傷亡、自傷（殺）、（殺）傷人及其他嚴重影響同仁工作士氣事件之機關學校，提供減壓團體諮詢或一對一顧問諮詢等及時服務。	111 年 1-12 月
三、 宣導推廣 員工協助 方案	需求調查分析	依據調查分析報告，高達八成同仁知悉有 EAP 服務，惟未使用該服務之原因中，仍有 23.5%同仁不知道有此資源可以使用，爰宣導仍為本年度重點工作項目。	111 年 1 月
	線上宣導	一、影音圖像宣導：以趣味、簡明方式製作影音短片、電子文宣（海報、短文等），宣導傳播 EAP 服務功能，以及遭遇各種問題時應如何求助，藉以推廣 EAP。 二、EAP 網站及電子郵件宣導：將上述影片、電子文宣置於本府 EAP 網站專區供同仁瀏覽，或以電子郵件傳遞相關資訊，多元化宣導 EAP 內涵；EAP 網站專區並連結簡易健康量表，提供同仁隨時檢測身心適應狀況，以達初級預防之效。 三、網路社群軟體宣導：透過 Facebook 社群軟體，不定期張貼 EAP 影片及電子文宣，除達宣導之效外，亦為與同仁互動之管道。	111 年 1-12 月
	實體宣導	一、製作海報宣導 EAP 服務內容、申請方式及流程。 二、運用宣導品及海報於集會或公開場合向機關首長與各層級人員宣導 EAP 服務內容，同時蒐集對 EAP 推動之建議，促進雙向意見回饋，提升首長與同仁對本方案之支持。 三、辦理 EAP 申請流程說明會，宣導 EAP 運用方式及分享各申請單位處遇情形。	111 年 2-12 月

工作項目	工作重點	工作內容	辦理期程
	防疫安心措施-安心宣導	不定期製作防疫安心文宣通傳本府同仁，並同步張貼於本府員工協助方案網站，宣導防疫身心健康資訊，發揮 EAP 積極功能。	111 年 1-12 月
四、建置 EAP 學堂	需求調查分析	依據調查分析報告，同仁首要需求面向為健康面，其次為生活面及工作面，更分別深入分析不同性別及身心障礙同仁之首要需求亦同，爰以需求高低建置 EAP 學堂各類課程。	111 年 1 月
	實體課程（如附件 2）	一、個人 (一)健康面：壓力管理與情緒調適、一般健康生活諮詢、心靈成長為同仁健康面三大需求議題，爰辦理健康管理、情緒管理與壓力調適、藝術與紓壓、人文美學研習班，計 10 場次。另為協助警消同仁適應高壓力之職場環境，辦理提升警消人員心理強度訓練，計 2 場次。 (二)生活面：理財及保單諮詢（稅務、保單諮詢、購屋、子女教育基金規劃等）為同仁生活面最高需求議題，爰辦理全方位理財規劃、生命教育、高效工作時間管理、敏感度覺察、談判與協商技巧研習班，計 5 場次。 (三)工作面：職場溝通協調技巧為同仁工作面最高需求議題，並為提升同仁工作效能，爰辦理職場衝突管理與人際溝通、面對民眾溝通能力與藝術、公務員執行職務遭受不當干擾應對措施研習班，計 6 場次。 二、組織與管理：為強化組織發展及創新管理知能，爰辦理身心障礙者權利保障、新進人員研習班及創新領導首長研究班，計 4 場次。另據調查分析報告，管理職能培訓亦為近半數同仁需求之服務議題，爰針對不同層級主管人員辦理中高階主管國際講堂、中高階主管、基層主管、主管培育及領導力研習班，計 7 場次。	111 年 2-12 月

工作項目	工作重點	工作內容	辦理期程
	線上課程（如附件3）	一、個人 (一)健康面：推廣員工協助方案、促進員工心理健康等線上學習組裝課程，計有幸福捕手有你有我、肺炎流感兩頭燒，職場預防不可少、與周公約在夢鄉-睡眠品質管理、今天吃足吃夠了嗎-每日飲食指南及國民營養指標介紹、情緒辨識與情緒管理調節方法、談身心全人自我照顧方法、自殺、憂鬱症之認識與治療、健康管理等9堂線上課程。 (二)生活面：製作你一定要知道的法律知識、活在當下的正念調節法、把話說進心坎裡等3堂線上課程，並組裝其他法律、財務、糾紛解決、家庭等議題課程，為家庭與法律、家庭資源與管理概念、愛與被愛-友善他人與善待自我、網路交易紛爭等4堂線上課程，共計7堂課以推廣員工協助方案、促進員工心理健康等。 (三)工作面：將說話高手-口語表達技巧、談判與協商-解決衝突的藝術、認識與應用心理諮商、如何帶好你的人際面具等4堂線上課程，納入本府員工協助方案線上組裝課程。 二、組織與管理：推廣員工協助方案、促進員工心理健康等線上學習組裝課程，計有問題分析解決實務、友善職場、解謎性騷擾等3堂線上課程。	111年 1-12月
	EAP 小學堂	為落實推動員工協助方案，因應同仁工作與生活各面向疑難問題，製作EAP小學堂影片，透過本處臉書粉絲專頁與本府EAP網站等媒介供所屬機關學校同仁觀賞，並學習相關因應方法，發揮EAP功效。	111年 1-12月
	音頻課程	友善健康職場音頻課程【幸福柑仔店】：配合行政院人事行政總處111年施政計畫有關深化友善健康職場之年度施政目標，規劃友善健康職場音頻課程【幸福柑仔店】，錄製家庭與工作平衡相關主題（例如伴侶關係及家庭親子等）音頻課程，提供本府同仁彈性運用汲取知能。	111年 1-12月

工作項目	工作重點	工作內容	辦理期程
五、資源整合 (如附件4)	結合資源推動EAP服務	整合本府各機關免費法律、稅務、心理健康、親子育兒、醫療保健、人身及居住安全等多元化資源，置於本府 EAP 網站專區，俾利同仁即時查詢及運用，提供多元便捷之 EAP 服務。	111 年 1-12 月
六、成效評估	成效評估	一、辦理員工協助方案服務措施滿意度及需求調查，並完成本府 111 年度員工協助方案執行成效評估報告，據以研議下一年度工作計畫。 二、就本府所屬一級機關及各區公所（以下簡稱所屬各機關）辦理下列 EAP 工作成效評估，並就其推動事蹟核予有功人員（含關懷員）行政獎勵，以鼓勵所屬各機關持續推動 EAP 服務。	111 年 6-12 月

柒、其他事項：

- 一、執行本計畫所需經費由本處 111 年度相關預算項下勻支。
- 二、本計畫奉核定後實施。如有未盡事宜，得隨時調整修正之。

附件 1

臺中市政府員工協助方案



個人協助： 一對一顧問諮詢

- ◆心理 ◆法律 ◆財務
- ◆健康 ◆管理

申請方式：
1. 電話申請：0800-028885
2. 電子郵件申請：
resolvingcounseling@gmail.com
3. 掃描QR CODE填寫線上表格表單：



心理巡迴駐點服務

依據機關學校需求，到場
進行一對一顧問諮詢、小
團體諮詢、體驗課程等多
元服務。

申請方式：
掃描QR CODE填寫線上表格表單：



組織協助

專家入場諮詢

針對機關工作面、組織面及管理面疑難問
題之入場諮詢。

機關危機事件 團體諮詢

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工作士氣之事件發
生後，相關人員之團體與個別諮詢服務。

申請方式：
逕向「臺中市政府員工協助方案網站」→「流程及表單」
下載填寫，並回傳本府人事處聯絡窗口。
電話：04-22289111#17405、17406
電子郵件：compensation110doptc@gmail.com



附件 2

臺中市政府員工協助方案 111 年度預定辦理各項實體課程一覽表

研習面向	主題	辦理場次	預計調訓人數
健康面	如何聰明健康的面對防疫生活	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	全民防疫力-健康管理研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	情緒管理與壓力調適研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	藝術與紓壓研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	人文美學研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	提升警消人員心理強度訓練	2 場次	每場 70 人，共 140 人
生活面	全方位理財規劃研習班	1 場次	共 80 人
	生命教育研習班	1 場次	共 80 人
	高效工作時間管理研習班	1 場次	共 60 人
	敏感度覺察研習班	1 場次	共 60 人
	談判與協商技巧研習班	1 場次	共 60 人
工作面	職場衝突管理與人際溝通研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	面對民眾溝通能力與藝術研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	公務員執行職務遭受不當干擾應對措施研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
組織與管理	身心障礙者權利保障研習班	1 場次	共 80 人
	新進人員研習班	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	創新領導首長研究班	1 場次	共 30 人
	中高階主管國際講堂	2 場次	每場 350 人，共 700 人
	中高階及基層主管研習班	3 場次	每場 40 人，共 120 人

研習面向	主題	辦理場次	預計調訓人數
	主管培育及領導力研習班	2 場次	每場 30 人，共 60 人
員工協助方案	員工協助方案之人事（業務） 單位求助運用說明	2 場次	每場 80 人，共 160 人
關懷員培訓	關懷員主題工作坊	1 場次	共 50 人
	中（高）階關懷員培訓課程	2 場次	每場 60 人，共 120 人
	主題式團體諮商體驗課程	2 場次	每場 15 人，共 30 人
	關懷員回流課程	1 場次	共 100 人
合計		42 場次	3,010 人

附件 3

臺中市政府員工協助方案各項線上課程一覽表（110、111 年度）

研習面向		e 等公務園 ⁺ 學習平臺課程	時數 (小時)	課程簡介
健康面	心理	友善健康職場 音頻課程【幸福柑仔店】1— 親密關係經營	1	一、了解如何成為「夠好」的父母。 二、了解教養的類型。 三、了解有效教養的四個條件。 四、重新看待孩子的不當行為（看見行為背後的需求）。 五、了解培養孩子解決問題的能力。
		友善健康職場 音頻課程【幸福柑仔店】2— 正向教養	1	一、了解什麼是好的親密關係。 二、了解有害於親密關係的行為模式。 三、了解如何經營親密關係。
		幸福捕手有你有我	1	一、了解自殺的五大迷思。 二、察覺周遭的親友是否屬自殺高風險群。 三、運用「看、聽、轉、牽、走」5 個步驟成為幸福捕手，幫助身邊的人找到出口。
		情緒辨識與情緒 管理調節方法	1	職場壓力與情緒困擾個案處遇與諮詢技巧
		談身心全人自我 照顧方法	1	一、如何認識自我？ 二、身心失衡的四大警訊 三、如何先自救再救人？
		活在當下的正 念調節法	1	一、了解什麼是正念減壓課程？ 二、正念如何幫助安定心靈？ 三、「正念減壓」的實際演練
		自殺的認識與 因應	1	一、了解自殺議題在台灣的現況 二、為什麼人會想自殺？ 三、如何辨識自殺風險及自殺防治
		認識與應用心 理諮商	1	了解心理諮商是什麼？誰需要心理諮商？諮商有什麼好處？心理諮商幾次才有用？該先做好那些準備？
		把話說進心坎 裡～談人際關係 與溝通	1	認識溝通的無形基礎及如何說進心坎裡的溝通技巧。
		愛與被愛-友善 他人與善待自我	1	認識壓力徵兆及來源，並給予員工協助方案資訊、正念減壓及自我療癒方式，同時透過對於同理心的認識，達到自助助人的效果。

研習面向		e 等公務園 ⁺ 學習平臺課程	時數 (小時)	課程簡介
		青少年階段親職教育的議題	2	從青少年階段的發展議題了解青少年可能面臨的危機，及家有青少年子女的親職因應、參與及親師合作方式。
	保健	肺炎流感兩頭燒，職場預防不可少	1	介紹新冠肺炎與流行性感冒通識教育知識，普及公衛認知，達到從職場到家庭的疾病預防、建立自己身邊的疾病防護網目標。
		與周公約在夢鄉－睡眠品質管理	1	一、認識睡眠與影響睡眠品質的原因。 二、瞭解規律作息的重要。 三、列舉辦公室午休小技巧。 四、掌握好的睡眠管理計畫。
		今天吃足吃夠了嗎 -每日飲食指南及國民營養指標介紹	1	每日飲食指南包含了飲食指導、體位控制、飲食習慣等訊息，明確的六大類食物分配可促使身體健康，活力四射。
		憂鬱症之認識與治療	1	一、了解憂鬱症的現況。 二、憂鬱症的診斷、原因及病程。 三、憂鬱症的求助與治療。 四、如何陪伴憂鬱症患者？
		健康管理	2	一、了解影響健康的重要因素。 二、了解健康飲食、均衡運動及壓力與人際關係對健康的影響
生活面	法律	你一定要知道的法律知識	3	透過本課程的學習，您將可以了解有關土地交易、交通事故、不動產投資、借名登記及婚姻訴訟相關案例及概念。
		家庭與法律	2	一、了解家庭與法律的關係。 二、認識國際法、我國憲法對於在家庭中的相關規範，以及大法官解釋。 三、認識民法中對於家庭的未成年人的規範、親子關係的規範，以及遺產繼承的規範。 四、認識刑法中對於家庭的責任能力的規範、倫常條款的規範，以及保護幼少的規範。
		網路交易紛爭 (Html5)	3	講解消費者相關法律問題，並針對網路交易定型化契約提供相關正確知識。

研習面向		e 等公務園 ⁺ 學習平臺課程	時數 (小時)	課程簡介
	財務	家庭資源與管理概念	2	從家庭資源與管理的發展過中，了解家庭資源管理概念的改變，並加入現代科技對家庭的影響，以及消費與決策和家庭資源管理的關係，分析家庭資源管理的運用。
		家庭資源與管理教育	2	一、認識運用資源的正確觀念及資源管理的策略。 二、了解不同家庭發展階段的財務規劃、家人理財教育原則。 三、了解智慧科技與家庭生活的關係。 四、了解面對挑戰與家庭資源的因應。
工作面		說話高手~口語表達技巧	3	說話主要的目的是為達雙方有效溝通，無論是表達感受還是信息傳遞，如何在有限時間內，透過口語表達技巧有效的滿足彼此需求目標，是面對不同角色所需要的專業技巧之一。
工作面		問題分析解決實務	3	有系統的介紹解決問題的步驟，培養對問題的敏銳覺察力及主動發現問題，並藉由理性思考途徑，診斷問題原因，同時學習如何循序漸進的分析問題，擬定解決對策及執行對策。
組織與管理		談判與協商：解決衝突的藝術（html5）	1	一、指出衝突的產生與解決策略。 二、指出談判的原則與技巧。 三、瞭解有效談判三階段。 四、瞭解如何在談判過程中做好自我情緒管理。
組織與管理		如何戴好你的人際面具？避免職場霸凌，設立你的人際界線	1	了解何為職場霸凌及職場霸凌長期的影響，並認識遇到職場霸凌的因應方式。
組織與管理		友善職場	1	宣導如何預防職場暴力，營造友善職場，以及性平三法基本觀念及相關規定。
組織與管理		解謎性騷擾	2	對性騷擾防治之正確認識，釐清性騷擾迷思，並簡要說明性騷擾的求助管道與法律責任。

附件 4

臺中市政府多元化服務資源一覽表

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
法律	生活消費爭議處理	法制局	為保障消費者權益，提供消費者有關消費法令、權益與消費爭議處理事項之諮詢服務。 1. 諮詢地點：臺灣大道市政大樓文心樓 10 樓消費者服務中心、陽明大樓 2 樓消費者諮詢服務櫃臺。 2. 諮詢時間：上班時間每週一至五上午 8 時至 12 時、下午 1 時至 5 時。	無限期	1950、04-2228 9111 #23800 輪值志工
法律	各區公所法律諮詢	本市各區公所	服務時間及地點請參閱： 本府網站－市民服務－法律扶助網頁 https://www.taichung.gov.tw/10071/Lpsimplelist	無限期	請參見資源說明欄位
法律	員工權益諮詢中心	人事處	依據「臺中市政府員工權益諮詢中心執行計畫」，招募退休專業人事人員擔任服務志工，提供公教同仁人事法令、權益與福利事項之諮詢服務。 1. 諮詢地點：臺灣大道市政大樓惠中樓 1 樓員工權益諮詢中心。 2. 諮詢時間：每週二、四下午 2 至 5 時。	無限期	04-2228 9111 #18301、18302 輪值志工
法律	勞動基準法諮詢服務（電話、現場）	勞工局	1. 為增加勞工及事業單位對勞動基準法之認知，透過電話面對面之臨櫃諮詢服務，協助勞資雙方即時並便利了解勞動基準法相關規定，提供即時電話諮詢服務。 2. 諮詢時間：每週一～五上午 8 至 12 時及下午 1 至 5 時。 https://www.taichung.gov.tw/8868/9948/10029/10032/676429/post	無限期	04-2228 9111 #35200 電話輪值人員、#35099 現場服務
法律	勞動法令諮詢服務	勞工局	1. 於每週星期一至星期五上午 9 時至 12 時撥打本局服務專線(04-22177268)，由專業律師提供電話勞動法令諮詢服務。 2. 另於每週星期一至星期五下午 2 時至 5 時提供免費律師諮詢服務，就涉及相關勞動法令規定，解析勞、資雙方之權益，如有需要可填寫預約單以親送或傳真方式事先預約。	無限期	04-2228 9111 #35111 施小姐

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
法律	公寓大廈諮詢服務	都市發展局及北屯區公所、西屯區公所及南屯區公所	本市公寓大廈諮詢服務隊為都市發展局唯一常設志工隊，專責公寓大廈事務諮詢，從法規面與實務面提供民眾即時專業的諮詢服務，可提升市民居住品質、減少公寓大廈管理糾紛。諮詢方式為： 1.北屯區公所(04-24606000#6137)、西屯區公所(04-22556333#407)、南屯區公所(04-27452799#802)之農業及建設課，每週三下午 1 時 30 分至 4 時 30 分。 2.住宅發展工程處公寓大廈管理科(行政 2 館 3F) 04-22289111#69517，每週一至週五下午 1 時 30 分至 4 時 30 分。	無限期	04-22289111#69517 輪值志工
稅務	智能客服—中稅 AI 可比	地方稅務局	本局提供全國適用之國稅、地方稅之 Web 網頁及通訊軟體(LINE)24 小時全年無休文字智能客服，且針對地方稅個案疑義，於上班時間提供真人文字客服。 109 年再升級 3.0 版，新增多輪式對話功能，讓服務更加人性化，由對話中即能了解民眾所詢問題，回答更精準更即時。 110 年新增雲端 AI 免費服務電話 0080-1857087，民眾只要透過電話詢問(目前以國語為主)，中稅 AI 可比會以語音方式回答民眾地方稅問題。 詳情請參閱： https://www.taichung.gov.tw/1370589/post	無限期	04-22585000#214 吳小姐
稅務	視訊服務網	地方稅務局	1.本局於本市 24 個區公所、25 個戶政事務所、3 個里辦公處、5 個地政事務所及陽明服務中心、新市政服務中心、金門縣稅務局、澎湖縣政府稅務局、中區國稅局豐原分局、中區國稅局沙鹿稽徵所、國有財產署中區分署、豐原監理站等 65 個機關單位設置視訊服務站，提供民眾核(補)發書證、線上申辦及稅務諮詢等 130 項稅務服務。 2.詳情請參閱： https://ww2.tax.taichung.gov.tw/rwd/MLT/MLT.aspx?path=252	無限期	04-22585000#214 何小姐
稅務	視訊發證補單宅配便	地方稅務局	全國首創即時通訊平臺 LINE 及 Skype 視訊發證服務，加入本局 LINE (ID: taichungtax2) 或 Skype (ID: 臺中市政府地方稅務局全智慧客服中心)藉由視訊通話確認身分，即可申請補發「本人」之房屋稅、地價稅繳納證明，並於使用牌照稅、房屋稅、地價稅開徵期間補發繳款書。視訊過程全程錄音、錄影，民眾可安心使用。	無限期	04-22585000#211 廖小姐

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
心理健康	員工無憂專線 0800-666-160	勞工局	為促進工作生活平衡，本府勞工局設有免付費「員工無憂專線」，於週一至週五中午 12 時起至晚上 8 時，提供勞工朋友法律、長者照顧、親子教養、人際互動諮商及職業傷病諮商等服務，詳情請參閱： https://www.labor.taichung.gov.tw/1229008/1229015/1238629/1238631/1352461/post	無限期	04-2228 9111 #35407 吳小姐
心理健康	市民免費定點心理諮詢	衛生局及各衛生所	本局與專業心理師團隊合作，於全市各區衛生所提供免費定點心理諮詢，由具執照之專業心理師提供市民個別或團體諮詢服務，梨山地區更可透過視訊方式進行。 https://www.health.taichung.gov.tw/400593/post	無限期	04-2515 5148 #105 潘先生
心理健康	心理關懷資源	各資源提供機關單位	臺中市政府衛生局社區心理衛生中心 04-2515-5148 衛生福利部安心專線：1925（依舊愛我） 生命線：1995 張老師中心：1980 孕產婦免付費關懷專線 0800-870-870 男性關懷專線：0800-013-999 老朋友專線：0800-228-585 全國家庭教育諮詢專線：04-4128185（手機+02） 家庭照顧者免費諮詢專線：0800-507-272	無限期	請參見 資源說明 欄位
親子育兒	托育服務	社會局	1.本市提供育有6歲以下幼兒之家庭公共及準公共化托育補助： 本市配合中央「準公共化托育服務」，家長送托0至3歲幼兒至準公共化合作單位者，可獲得每月7,000元至11,000元之托育費用補助；送托於公設民營托嬰中心或社區公共托育家園，可獲得每月4,000元至8,000元之托育費用補助。 2.平價托育補助：5歲以上至未滿6歲仍送托於準公共化居家托育人員之幼兒，本市加碼補助3,000元之平價托育補助。詳情請參閱： https://www.society.taichung.gov.tw/1052311/Lpsimplelist	無限期	04-2228 9111 #37513 呂小姐 居家 托育： #37529、 37534、 37541、 37542 托嬰 中心： #37581、 37582

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
地政	免費試算土地增值稅服務	本市各地政事務所	1.本市各地政事務所為加強為民服務，民眾如需試算土地增值稅，除免費協助民眾試算外，亦提供觸控式查詢服務系統供民眾試算，以做為買賣移轉參考。 2.服務時間及地點請參閱： 臺中市政府地政局網頁 https://www.land.taichung.gov.tw/	無限期	請參見資源說明欄位
地政	申報預約真貼心，快速通關優先行	本市各地政事務所	1.本市各地政事務所實價登錄櫃檯開設「預約服務」專屬櫃檯，由買賣雙方當事人或代理人提出申請，地所實價登錄承辦員提供申報期程安排，再回復並確認所請預約案收件之專屬時間，同時由地價承辦人員輔導說明實際登錄申報之相關規定，以順利完成申報作業。 2.服務時間及地點請參閱： 臺中市政府地政局網頁 https://www.land.taichung.gov.tw/	無限期	請參見資源說明欄位
社會福利	別世安息	人事處、生命禮儀管理處	為落實全方位關懷，依據「臺中市政府結合社會資源別世安息實施計畫」規定，協助公教同仁及其配偶、直系血親面對親人往生時之喪葬事宜，以增進本府員工對機關學校之向心力。	無限期	04-2228 9111 #17404 朱小姐
人身及居住安全	臺中水情APP	水利局	本局發展行動化水情資訊系統，提供臺中市即時雨量、水位警戒、淹水警戒、土石流警戒、道路封閉、重要防災訊息公告等各項在地化之防災應變資訊，並透過 LBS 技術讓使用者可隨時隨地瞭解所在位置附近之各項警戒訊息，實為市民進行防災、避災之利器。	無限期	04-2228 9111 #53703 何管理師 澤昇

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
人身及居住安全	一氧化碳中毒潛勢場所燃氣熱水器更換或遷移補助	消防局	本市補助經訪視有一氧化碳中毒潛勢場所申請遷移或更換燃氣熱水器，最高補助3,000元，每戶（門牌）限補助1次，每人限補助1次（惟以往年度申請過不可再度申請），額滿截止。 1.補助對象：居家燃氣熱水器安裝不當，且經轄區消防分隊人員前往訪視後確有一氧化碳中毒潛勢，需遷移或更換熱水器者。 2.申請方式：民眾至鄰近消防分隊申請補助遷移或更換熱水器案件，受理後由轄區消防分隊人員前往訪視，並登記訪視結果，符合補助要件後，即通知受補助對象辦理後續擇定合格業者安裝、查驗裝設情形及辦理核銷作業等事宜。 3.詳情請參閱消防局便民服務網頁： https://www.fire.taichung.gov.tw/form_oth er/index-1.asp?Parser=99,6,31,,,224,26,,,2	111年1月1日起至額滿截止	04-2475 2119 #216 吳科員

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
人身及居住安全	補助安裝住宅用火災警報器	消防局	本府消防局協助低收入戶、弱勢族群等高風險族群場所安裝住宅用火災警報器，期爭取火災發生初期預警時間，提醒民眾及早避難逃生。 1.申請首要條件：歷年未受補助者，依消防法第6條第5項規定，應設置住宅用火災警報器之住宅場所（即一般常見總樓層5樓以下之透天厝或公寓）。 2.申請資格須符合至少下列申裝條件資格之一： (1)人員條件：獨居老人、低收入戶、身心障礙者、孕婦、65歲以上年長者、兒童（12歲以下）、原住民、其他等。 (2)住宅條件：危險老舊建築物警報設備故障失修之現供人居住場所(如高雄市城中城案)、連棟式屋頂連通建築物、無火警自動警報設備之老舊公寓住宅、社區型透天厝、鐵皮屋住宅、30年以上住宅、木造建築物、狹小巷弄地區、住宅式宮廟、資源回收用途、裝設鐵窗住宅、曾發生火災事故、舊式眷村、搶救不易地區、高火災風險場所及其他高風險火災住宅等。 3.符合資格之市民可自行至住家轄區消防分隊提出申請，再由各地消防分隊審查申請文件，得派員前往訪視；如審查(及訪視)後評估為符合條件補助安裝對象者，予以補助安裝或民眾自行領回安裝。每戶補助設置1只為原則，其餘不足請自行購買，並依法設置。 4.詳情請參閱消防局便民服務網頁： https://www.fire.taichung.gov.tw/form_other/index-1.asp?Parser=99,6,31,,,2398,21,,,3	申請訊息上網公布日起至各單位現有住宅用火災警報器發完為止請個別向轄區消防分隊提出申請	04-2381 1119 #468 簡小姐