

國立臺南高級商業職業學校

輔導處標準作業程序(SOP)

(1)作業程序說明表

項目編號	C01
項目名稱	個別諮商標準作業程序
承辦單位	輔導處
作業程序說明	一、學生來源(自行求助或由他人轉介)。 二、輔導教師了解評估。 三、進行個別諮商晤談。 四、評估成效。 五、結案。
控制重點	一、 個別晤談須經導師或任課教師同意簽名 二、 學生來談後之公假註記 三、 諮商員紀錄留存
法令依據	
使用表單	

(2)風險評估

項目編號：C01

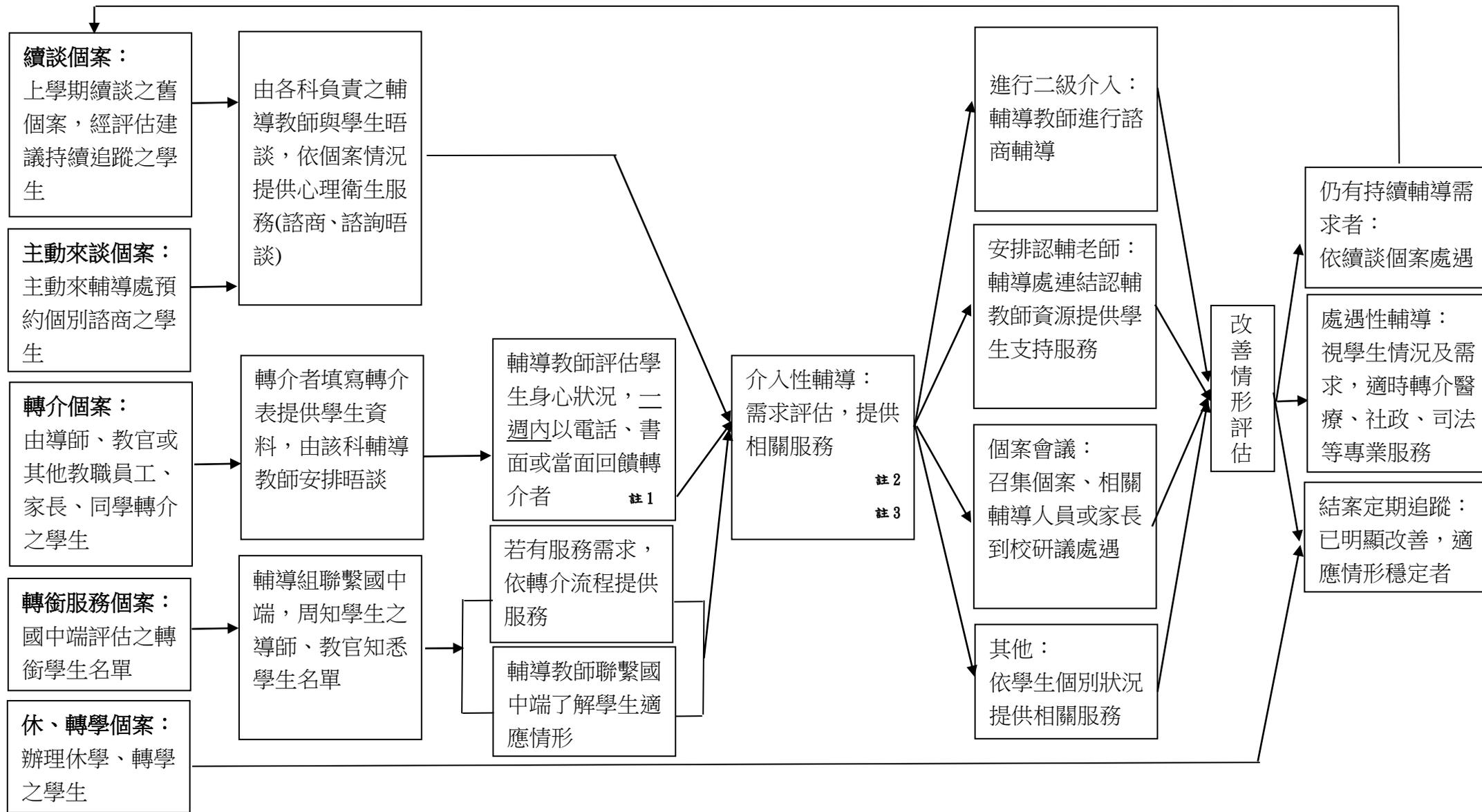
項目名稱：個別諮商標準作業程序

風險值：1

影響程度及發生機率	幾乎確定(3)	可能(2)	幾乎不可能(1)
非常嚴重(3)			
嚴重(2)			
輕微(1)			V

(3) 作業流程圖

項目名稱	個別諮商標準作業程序
承辦人員	輔導教師
辦理時間	工作日
注意事項	<ol style="list-style-type: none">1. 諮商來源除了學生主動前來，也可以透過教師、教官轉介及家長託付。2. 諮商時間必須經導師或任課教師同意之課堂時間或是午休、放學後、自習課的時間，晤談時間得以公假請示處理。3. 輔導老師將諮商內容摘要輸入電腦存檔，並妥善保管。4. 輔導老師晤談後繼續追蹤個案適應情形。
作業流程	如下表



註解說明

註1：若評估學生需進行諮商輔導者，予以填寫公假單進行後續處遇，利用公假單知會任課教師/導師。
 註2：若學生有相關通報之情事，如法定通報個案，高風險家庭、霸凌等，預警告知導師、輔導教官。
 註3：輔導人員接受保密倫理規範，若導師、輔導教官欲進一步了解學生相關問題，請連繫責屬輔導教師諮詢。

國立臺南高商內部控制制度自行檢查表

_____年度

自行檢查單位：輔導處

作業類別(項目)：個別諮商標準作業程序 檢查日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、 (一) 學生公假同意簽名須經班級導師或任課教師 (二) 諮商員如期紀錄個案晤談過程，並至輔導系統登入資料			
結論/需採行之改善措施：			

- 註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行檢查表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行檢查表，就作業流程重點納入檢查。
 2. 自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。
 3. 本表每年至少自行檢查一次。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____

(1)作業程序說明表

項目編號	C02
項目名稱	團體輔導工作標準作業程序
承辦單位	輔導處
作業程序說明	一、瞭解學生問題及需求。 二、規劃團輔主題及內容。 三、進行一般性、班級性團體輔導。 四、評估成效。 五、追蹤。
控制重點	一、 是否為班級共同性議題 二、 由班級導師進行申請 三、 班級所屬輔導教師規劃帶領
法令依據	
使用表單	

(2)風險評估

項目編號：C02

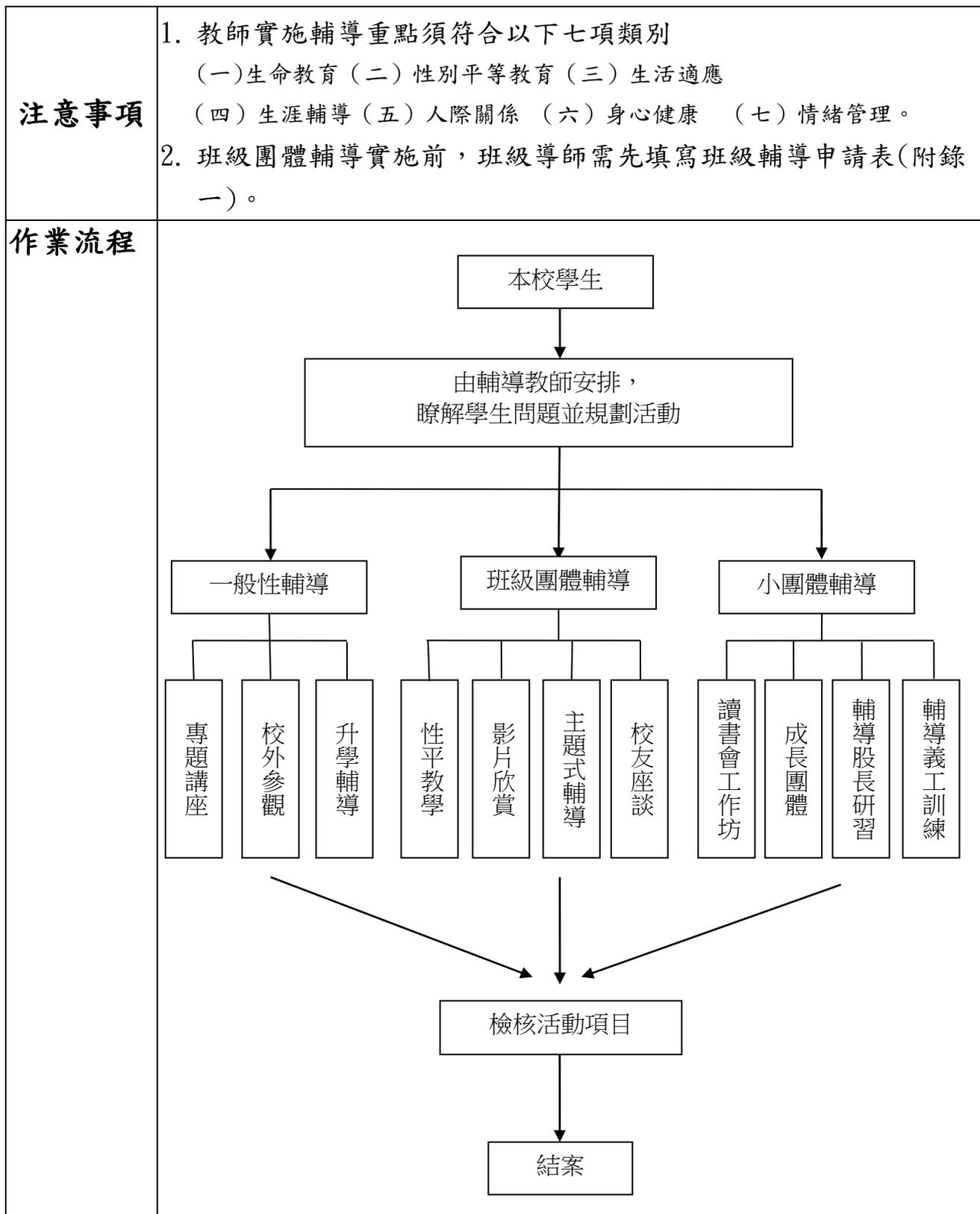
項目名稱：團體輔導工作標準作業程序

風險值：1

影響程度及發生機率	幾乎確定 (3)	可能 (2)	幾乎不可能 (1)
非常嚴重(3)			
嚴重(2)			
輕微(1)			V

(3)作業流程圖

項目名稱	團體輔導工作標準作業程序
承辦人員	輔導教師
辦理時間	工作日



國立臺南高商內部控制制度自行檢查表

_____年度

自行檢查單位：輔導處

作業類別(項目)：團體輔導工作標準作業程序 檢查日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形	檢查情形說明
------	--------	--------

	符合	未符合	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、團輔工作實施 (一) 為班級一般性議題 (二) 由班級導師提出申請 (三) 由班級所屬輔導教師進行			
結論/需採行之改善措施：			

註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行檢查表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行檢查表，就作業流程重點納入檢查。
 2. 自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。
 3. 本表每年至少自行檢查一次。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____

附錄一

國立臺南高商班級輔導申請表

班級		輔導股長		輔導教師	
----	--	------	--	------	--

輔導項目	請勾選主要需求議題 <input type="checkbox"/> 學習輔導 <input type="checkbox"/> 升學輔導 <input type="checkbox"/> 就業輔導 <input type="checkbox"/> 生涯規劃 <input type="checkbox"/> 自我探索 <input type="checkbox"/> 悲傷輔導 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 兩性交往 <input type="checkbox"/> 同志議題 <input type="checkbox"/> 家庭議題 <input type="checkbox"/> 網路議題 <input type="checkbox"/> 心理測驗 <input type="checkbox"/> 特殊生輔導 <input type="checkbox"/> 心理健康(包含精神疾病認識、情緒管理或壓力調適) <input type="checkbox"/> 其他_____		
問題描述	1. 2. 3. 4.		
預約時間	1. _____年_____月_____日，星期____，第_____節_____課 2. _____年_____月_____日，星期____，第_____節_____課 3. _____年_____月_____日，星期____，第_____節_____課		
填表日期		導師簽名	
備註	1. 預約時間請以自修課或班、週會時間為主。 2. 問題描述請儘量簡要、具體、明確。 3. 請於預約時間兩週前，經由導師簽名，將此表送至輔導處即可。		

國立臺南高商班級輔導申請表(回覆)

_____班申請班級輔導，經安排於_____年_____月_____日，
 星期_____第_____課，由_____前往進行。

此 致

導師：_____

填表日期：_____輔導處啟

(1)作業程序說明表

項目編號	C03
項目名稱	認輔制度實施辦法標準作業程序
承辦單位	輔導處
作業程序說明	一、認輔教師意願調查。 二、認輔學生之建議與認定。 三、安排認輔。 四、認輔個案探討。 五、認輔教師座談會。 六、結案或轉介。
控制重點	一、認輔教師為有意願擔任者 二、認輔學生經教師、教官、輔導教師評估需要者 三、認輔紀錄撰寫與繳交
法令依據	
使用表單	

(2)風險評估

項目編號：C03

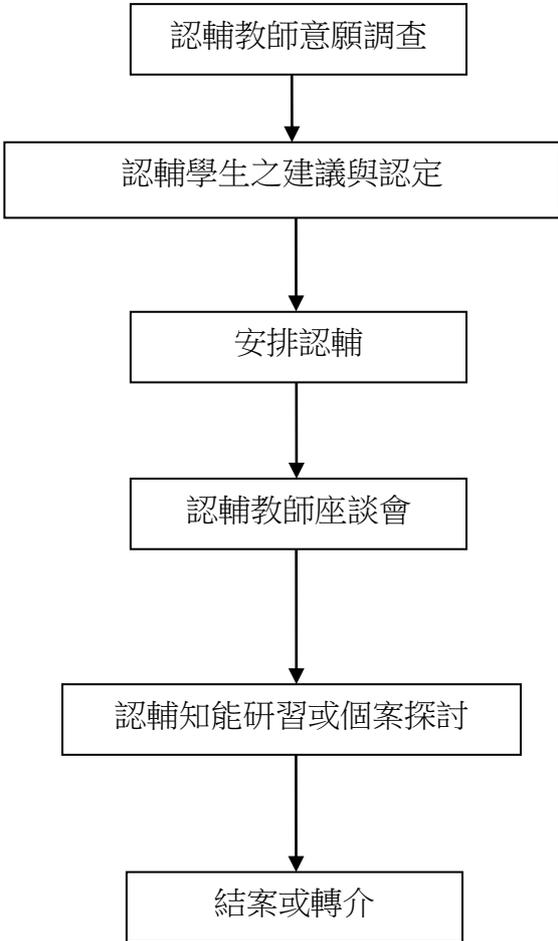
項目名稱：認輔制度實施辦法標準作業程序

風險值：1

影響程度及發生機率	幾乎確定(3)	可能(2)	幾乎不可能(1)
非常嚴重(3)			
嚴重(2)			
輕微(1)			V

(3)作業流程圖

項目名稱	認輔制度實施辦法標準作業程序
承辦人員	輔導教師

辦理時間	工作日
注意事項	<p>1. 認輔教師注意工作事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一) 晤談認輔學生：適時進行。 (二) 電話關懷認輔學生：視學生輔導需要進行。 (三) 實施家庭訪問：必要時進行，平日可用電話與認輔學生家長溝通。 (四) 參與輔導知能研習與個案研討會：配合輔導室規劃進行。 (五) 接受輔導專業督導：配合輔導室安排進行。 (六) 記錄認輔學生輔導資料：摘記晤談與電話聯絡、家庭訪問之概要。 (七) 遵守輔導倫理：晤談內容遵守保密原則且學生資料妥為保管。 <p>2. 安排認輔學生之參考：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一) 經導師、教官、相關老師評估需要者。 (二) 行為偏差嚴重者。 (三) 適應不良嚴重者。 (四) 經常曠課者。 (五) 學業成績特別低落者。 (六) 身心障礙者而適應困難。 <p>3. 獎勵措施：</p> <p>認輔教師於每學年末由校長頒發感謝狀，並遴選績優認輔教師敘獎。</p>
作業流程	 <pre> graph TD A[認輔教師意願調查] --> B[認輔學生之建議與認定] B --> C[安排認輔] C --> D[認輔教師座談會] D --> E[認輔知能研習或個案探討] E --> F[結案或轉介] </pre>

國立臺南高商內部控制制度自行檢查表

____年度

自行檢查單位：輔導處

作業類別(項目)：認輔制度實施標準作業程序 檢查日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、認輔過程 (一) 認輔教師招募 (二) 認輔學生建議名單收集 (三) 認輔師生配對 (四) 認輔記錄撰寫與繳交			

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
結論/需採行之改善措施：			

- 註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行檢查表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行檢查表，就作業流程重點納入檢查。
 2. 自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。
 3. 本表每年至少自行檢查一次。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____

(1)作業程序說明表

項目編號	C04
項目名稱	建立學生資料實施計畫標準作業程序
承辦單位	輔導處
作業程序說明	一、 輔導處通知全校同學進行輔導資料線上填寫。 （一） 高一新生於學期初始業輔導統一集合各班完成填寫。 （二） 高二及高三學生於暑期輔導期間通知各班完成填寫。 二、 由輔導處篩選出【未完成名單】，發送通知單提醒完成。 三、 學生仍未完成登錄者，通知其班級導師，並視情形懲處。
控制重點	一、 學生登錄個人所屬線上資料。 二、 輔導資料線上填寫系統開放時間掌握。 三、 學生確實完成線上輔導系統。
法令依據	
使用表單	

(2)風險評估

項目編號：C04

項目名稱：建立學生資料實施計畫標準作業程序

風險值：1

影響程度及發生機率	幾乎確定(3)	可能(2)	幾乎不可能(1)
非常嚴重(3)			
嚴重(2)			
輕微(1)			✓

(3)作業流程

C04 建立學生資料實施計畫標準作業程序

項目名稱	建立學生資料實施計畫標準作業程序
承辦人員	輔導組長
辦理時間	工作日
注意事項	管理辦法： (一)輔導資料由欣河系統線上查閱。 (二)僅提供輔導教師、班級導師閱覽。 (三)學生資料至少保存十年。
作業流程	<p style="text-align: center;">欣河系統中填寫輔導資料、自傳資料</p> <p>上網路徑：臺南高商網頁→首頁左側學生專區→線上查詢系統→登錄學號、密碼 (身份證號，含英文字母)→開始登錄資料</p> <pre>graph TD; A[欣河系統中填寫輔導資料、自傳資料 上網路徑：臺南高商網頁→首頁左側學生專區→線上查詢系統→登錄學號、密碼 (身份證號，含英文字母)→開始登錄資料] --> B[輔導處篩選出【未完成名單】]; B --> C[發通知單(請限期內自行 完成或洽詢輔導處)]; B --> D[導師提醒同學更新 【輔導、自傳資料】]; C --> E[仍未完成登錄者，視情形進行懲處]; D --> E;</pre>

國立臺南高商輔導處控制作業自行評估表

年度

評估單位：輔導處

作業類別(項目)：C04 建立學生資料實施計畫標準作業程序

評估期間：__年__月__日至__年__月__日

評估日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形					改善措施
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用	
一、 作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。						
二、 線上輔導資料填寫 (一) 僅學生個人能登入自身帳號。 (二) 各班完成比例。 三、 線上輔導資料、自傳資料 (一) 由學生個人完成。 (二) 班級回收存放比例。 四、 資料保密：僅輔導教師、班級導師能閱覽。						
填表人： _____ 複核： _____						

- 註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類同1類之作業流程合併1份自行評估表就作業流程之控制重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」「部分落實」「未落實」「未發生」或「不適用」；其中「未發生」係指有評估重點所規範之業務，但評估期間未發生，致無法評估者；「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者或無評估重點所規範之業務等；遇有「部分落實」「未落實」或控制重點未配合修正之「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

(1)作業程序說明表

項目編號	C05
項目名稱	校園自我傷害危機處置標準作業程序
承辦單位	輔導處
作業程序說明	一、自我傷害事件發生。 二、通報總幹事並通知校護/教官室或打 119。 三、由總幹事通報召集人。 四、召開危機小組會議同時進行第一線現場處理。 五、相關危機處置。 六、事後處遇。
控制重點	一、自我傷害事件發生，立即性通報。 二、危機處理時，各組互相支援配合。 三、事件處置後，將資料存檔以備查。
法令依據	
使用表單	

(2)風險評估

項目編號：C05

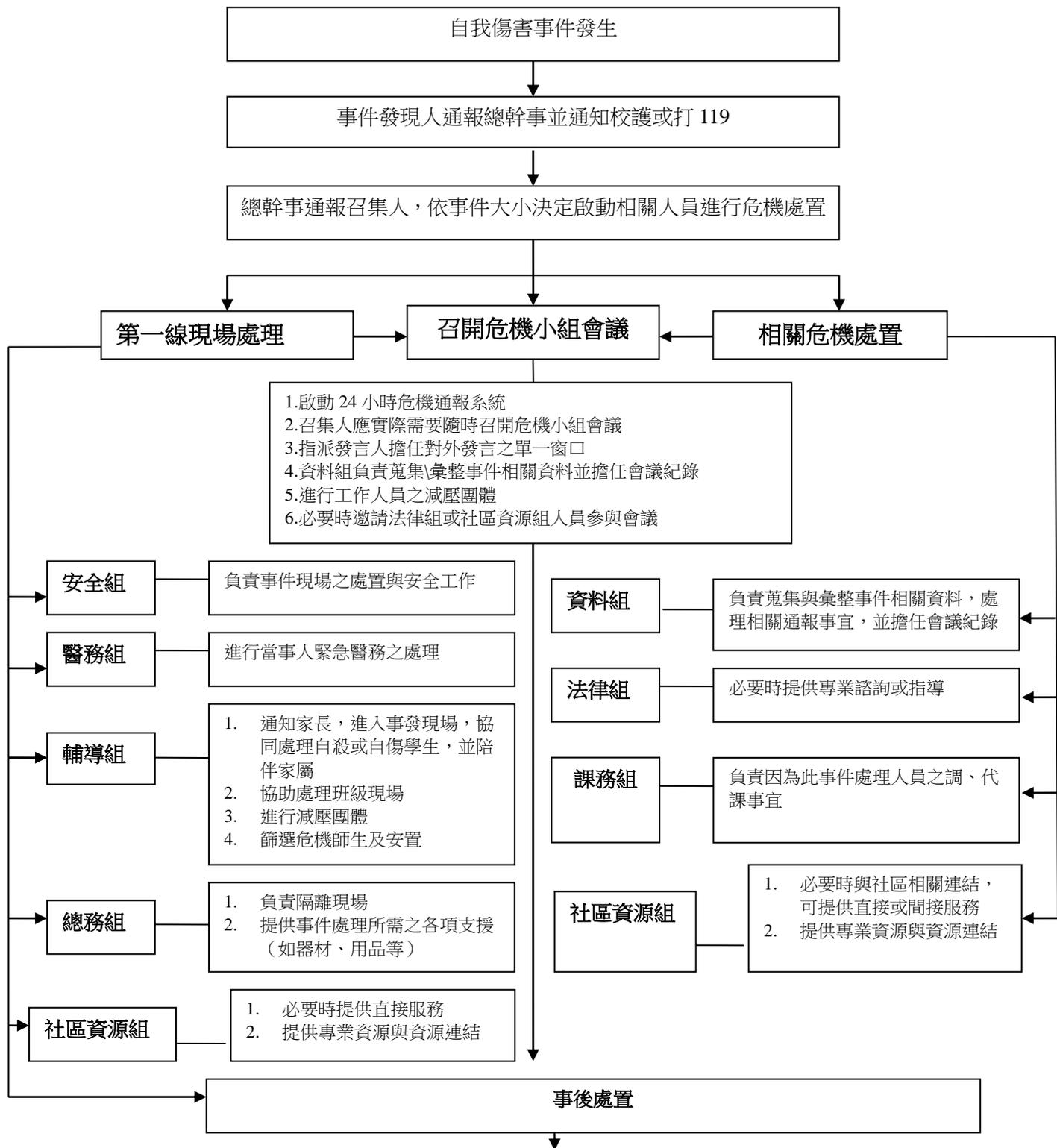
項目名稱：校園自我傷害危機處置標準作業程序

風險值：3

影響程度及發生機率	幾乎確定 (3)	可能 (2)	幾乎不可能 (1)
非常嚴重(3)			V
嚴重(2)			
輕微(1)			

(3)作業流程圖

項目名稱	校園自我傷害危機處置標準作業程序
承辦人員	輔導教師
辦理時間	工作日
注意事項	1. 學校編制「校園自我傷害處置小組」，以緊急處理與因應校園自我傷害事件。(附錄一校園自我傷害危機處置小組組織圖)
作業流程	詳見下圖



- 事後處置**
1. 若個案死亡，協助處理後事（殯葬事宜、參與告別式等）
 2. 個案若生還，持續追蹤該生身心狀況，並進行後續心理諮商，以及生活輔導與後續追蹤
 3. 高危機群師生的安置與輔導
 4. 實施班級輔導
 5. 寫信函給老師或其他家長，讓大家瞭解此危機事件發生後，自我與學生會產生的衝擊及相關反應，並提供求助相關資源與電話。
 6. 與此事件相關的師生之減壓團體
 7. 危機工作人員的減壓團體
 8. 召開工作檢討會，進行事件處理工作之檢討，評估學校處理自我傷害事件的能力，做為未來修正防治計畫之參考
 9. 呈報整體事件處理報告
 10. 資料存檔備查

國立臺南高商內部控制制度自行檢查表

_____年度

自行檢查單位：輔導處

作業類別(項目)：校園自我傷害危機處置標準作業程序 檢查日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、危機處遇 (一) 立即通報 (二) 各組充分合作 (三) 相關檔案資料建置			
結論/需採行之改善措施：			

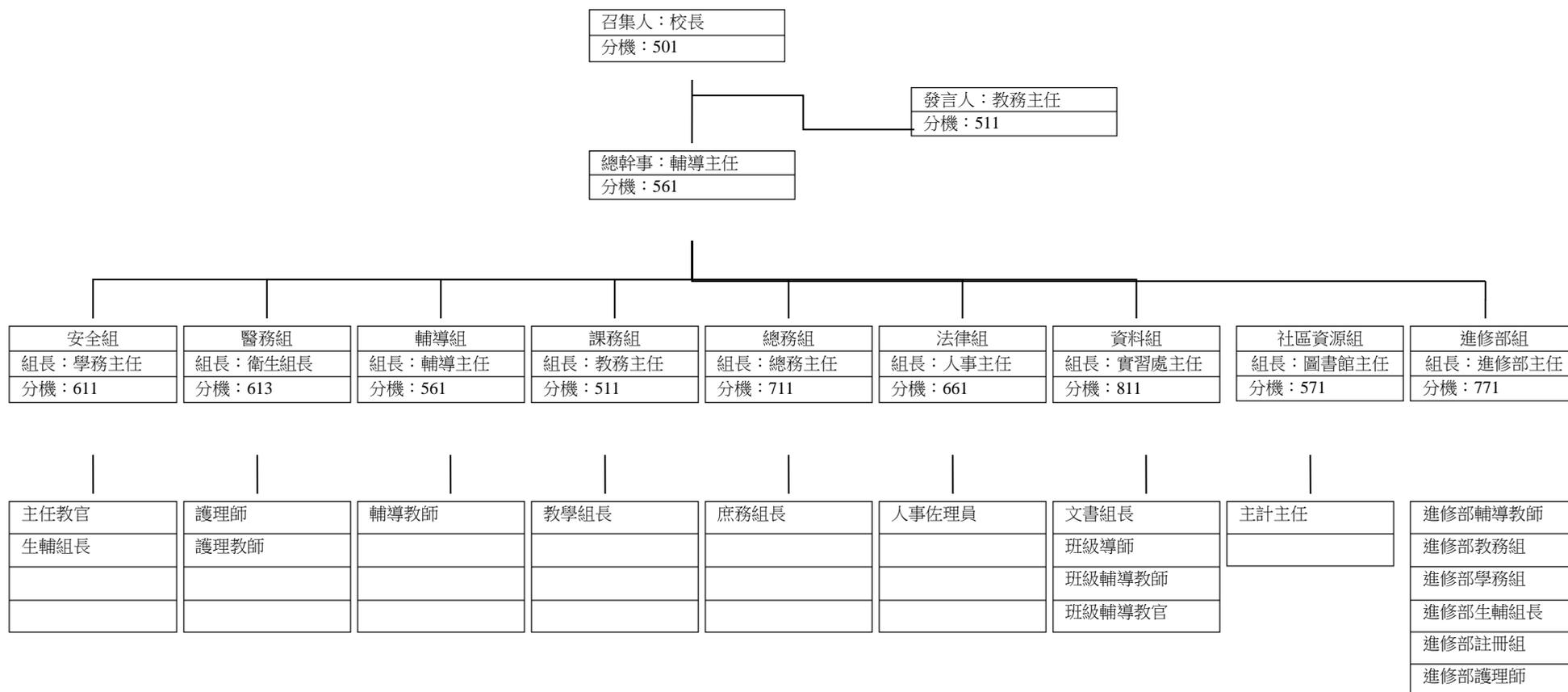
註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行檢查表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行檢查表，就作業流程重點納入檢查。
 2. 自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。
 3. 本表每年至少自行檢查一次。

填表人：_____

複核：_____

單位主管：_____

附錄一 臺南高級商業職業學校 校園自我傷害危機處置小組組織圖



使用方法：

本組織圖旨在要求各校在平時即依照各自學校的制度，編制「校園自我傷害處置小組」，以緊急處理與因應校園自我傷害事件。本組織圖將相關人員的姓名、聯絡方式等確實填入表中，做為工作分配以及緊急聯絡之用，實際發放給相關工作人員隨身保留。同時，需依照每次人員的更換，重新修改本組織圖。

本組織圖依照校園自我傷害處置小組之層級表示，最上位設置召集人一名，其下有發言人及總幹事一名，總幹事下分列工作小組七組，除社區資源組外，各設組長一名，以上人員皆須註明姓名、聯絡方式；各組之下設置組員數名。

各組人員的遴選參考以及相關工作分配，可參考「各級學校校園自我傷害危機處置小組設置要點」的說明

(1)作業程序說明表

項目編號	C06
項目名稱	學生申訴評議制度之管控及處理作業
承辦單位	輔導處輔導組
作業程序說明	一、收到書面申訴。 二、聯繫申評委員。 三、召開申訴評議會會議。 四、通知書送達申訴人。
控制重點	一、申訴提起應自知悉或送達之次日起二十日內，以書面為之 二、申評委員開會出席比例 三、評議決定書完成效期、內容載明事項及送達對象
法令依據	
使用表單	

(2)風險評估

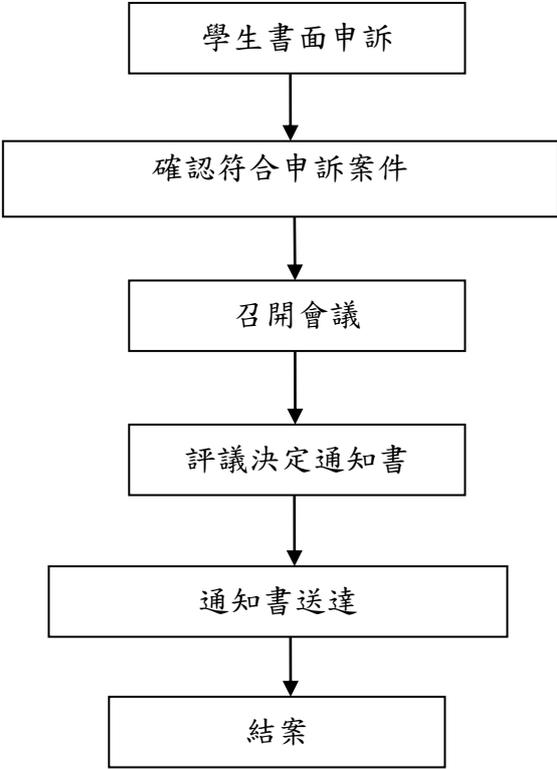
項目編號：C06

項目名稱：學生申訴評議制度之管控及處理作業

風險值：1

影響程度及發生機率	幾乎確定(3)	可能(2)	幾乎不可能(1)
非常嚴重(3)			
嚴重(2)			
輕微(1)			V

(3)作業流程圖

項目名稱	學生申訴評議制度之管控及處理作業
承辦人員	輔導組長
辦理時間	工作日
注意事項	1. 申評委員不得兼任獎懲委員 2. 申訴人向學校提起申訴，同一案（事）件以一次為限
作業流程	 <pre>graph TD; A[學生書面申訴] --> B[確認符合申訴案件]; B --> C[召開會議]; C --> D[評議決定通知書]; D --> E[通知書送達]; E --> F[結案];</pre> <p>The flowchart illustrates the process of handling student appeals. It begins with '學生書面申訴' (Student written appeal), followed by '確認符合申訴案件' (Confirming the appeal case meets requirements), '召開會議' (Holding a meeting), '評議決定通知書' (Review decision notice), '通知書送達' (Notice delivery), and finally '結案' (Case closed).</p>

國立臺南高商內部控制制度自行檢查表

_____年度

自行檢查單位：輔導處

作業類別(項目)：認輔制度實施標準作業程序 檢查日期：__年__月__日

檢查重點	自行檢查情形		檢查情形說明
	符合	未符合	
一、作業流程有效性 (一) 作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二) 內部控制制度是否有效設計及執行。			
二、認輔過程 (一) 認輔教師招募 (二) 認輔學生建議名單收集 (三) 認輔師生配對 (四) 認輔記錄撰寫與繳交			
結論/需採行之改善措施：			

- 註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行檢查表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行檢查表，就作業流程重點納入檢查。
 2. 自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。
 3. 本表每年至少自行檢查一次。

填表人：_____ 複核：_____ 單位主管：_____