

东莞市轨道交通有限公司  
运营分公司 2018-2020 年 EAP 项目

用户需求书

东莞市轨道交通有限公司运营分公司

2018 年 6 月

## 一、项目概况

东莞轨道交通有限公司运营分公司（以下简称“运营分公司”）是东莞市轨道交通运营的主要力量，在艰苦创业的历程中沉淀了优秀的企业文化。在“健康中国”的大背景下，运营分公司紧跟党和国家政策方针，积极响应社会发展对员工心理健康的新要求，致力于推动员工与企业的共同发展。在2016年启动EAP服务项目，开展了一系列的培训及心理健康宣传活动，重点培养了内部EAP“阳光大使”团队。2017年重点推动阳光大使参与EAP项目服务工作，促使阳光大使学以致用，让运营分公司全体员工感受到EAP项目的作用。结合管理需要，促使EAP项目与企业文化、团队管理相结合，努力探索创新企业心理关爱工作模式，为员工主动寻求心理健康服务创造条件。两年来，运营分公司EAP服务已经在帮助员工及其家庭成员处理和解决个人问题方面取得很大成效。

未来三年EAP服务，将在现有基础上进一步在满足组织的特定发展需求、维护组织健康运营、提升组织的生产力和整体效能、建立良好的组织人文环境方面做出贡献。

## 二、采购范围

本次采购范围为：东莞市轨道交通有限公司运营分公司2018-2020年EAP项目的启动、推广、实施、总结及相关服务等。

## 三、项目需求明细

编号	项目模块	项目内容	项目类型	单位	需求数量	使用人员	技术要求	项目开展方式	开展地点
1	2018年项目推广及实施	EAP减压放松室建设	更新项目	间	1	分公司员工	建立专业的减压放松室，引进专业按摩放松设备、心理放松调试软件、宣泄道具。	基础场地建设	车辆段
		心理健康测评	基础项目	批	1	分公司员工	利用手机进行测评，量表要专业，符合行业标准，能够了解员工心理健康状况、心理压力状	测评	/

						况及心理焦虑、抑郁等其他值，能生成定向心理大数据。			
	电话心理咨询	基础项目	小时	30	分公司员工	电话心理咨询师二级心理咨询师及以上技术职称，询经验丰富。	电话在线咨询	/	
	驻场心理咨询	基础项目	次	6	分公司员工	驻场心理咨询师二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，同时能够服从项目调整安排，每次时长3小时。	驻场面谈咨询	车辆段	
	心理健康讲座	基础项目	次	1	分公司员工	讲师要求二级心理咨询师及以上技术职称，经验丰富，一次讲座时长3小时。	团体讲座培训	车辆段	
	团体辅导技能提升	更新项目	次	2	EAP阳光大使	技能提升导师要求二级心理咨询师以上技术职称，心理行为训练（高级）执业培训证书和高级教练证书，1000小时以上企业员工团体心理辅导经验。每次技能提升时长为6小时。	团体谈话培训	车辆段	
	心理健康沙龙活动	基础项目	次	1	EAP阳光大使	协助阳光大使开展心理沙龙活动。	团体活动	车辆段	
2	2019年项	EAP心理	更新项目	间	1	分公司员工	建立专业的咨询室，引进专业沙盘设备及沙盘	基础场地建设	车辆段/车

目推广及实施	咨询室建设					软件。		站
	心理健康测评	基础项目	批	1	分公司员工	利用手机进行测评，量表要专业，符合行业标准，能够了解员工心理健康状况、心理压力状况及心理焦虑、抑郁等其他值，能生成定向心理大数据。	测评	/
	电话咨询	基础项目	小时	50	分公司员工	在线电话心理咨询师二级心理咨询师及以上技术职称，询经验丰富。	电话在线咨询	/
	驻场心理咨询	基础项目	次	12	分公司员工	驻场心理咨询师二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，同时能够服从项目调整安排。每次时长3小时	驻场面谈咨询	车辆段
	心理健康讲座	基础项目	次	2	分公司员工	讲师要求二级心理咨询师及以上技术职称，经验丰富，一次讲座时长3小时。	团体讲座培训	车辆段
	沙盘咨询技术技能提升	更新项目	次	3	EAP阳光大使	技能提升导师要求二级心理咨询师以上技术职称，沙盘咨询技术经验丰富。每次技能提升时长为6小时。	团体谈话培训	车辆段
	心理健康	基础项目	次	1	EAP阳光大使	协助阳光大使开展心理沙龙活动。	团体活动	车辆段

		沙龙活动							
3	2020年项目推广及实施	心理健康测评	基础项目	批	1	分公司员工	利用手机进行测评，量表要专业，符合行业标准，能够了解员工心理健康状况、心理压力状况及心理焦虑、抑郁等其他值，能生成定向心理大数据。	测评	/
		电话咨询	基础项目	小时	50	分公司员工	在线电话心理咨询师二级心理咨询师及以上技术职称，询经验丰富。	电话在线咨询	/
		驻场心理咨询	基础项目	次	12	分公司员工	驻场心理咨询师二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，同时能够服从项目调整安排。每次时长3小时	驻场面谈咨询	车辆段
		心理健康讲座	基础项目	次	2	分公司员工	讲师要求二级心理咨询师及以上技术职称，经验丰富，一次讲座时长3小时。	团体讲座培训	车辆段
		心理健康沙龙活动	基础项目	次	1	EAP阳光大使	协助阳光大使开展心理沙龙活动。	团体活动	车辆段

#### 四、项目技术要求及目标

##### (一) 2018年项目推广及实施

##### 1. EAP减压放松室建设

(1) 概述：2018 年主要建设 EAP 减压放松室，减压室面积约 36 平米，减压室的建设主要是为生产压力较大的员工提供一个放松情绪以及释放宣泄减压的场地。

(2) 技术要求：减压室需要设置一套减压按摩座椅，再配合对应的一套心理学放松相关软件及其他释放压力的道具，供应商要制定详细的布置计划，同时要提供详细的使用教程，所有道具都需安装到位，并调试安全后交付使用，活动室内所配置设备质保期为 5 年。安装调试完成后，开放房间前，供应商须制作详细 H5 进行网页宣传推广。房间具体配置如下表：

序号	名称	数量	技术要求
1	减压椅	1	可按摩手臂、脚部、背部，一体设计，携带专业心理放松软件（要求具有压力评估功能，能够准确评估用户在生理、情绪、认知和行为四个方面的压力反应程度，并给出相应的压力管理方法及调节建议和报告。要求系统具有放松方法教学的功能。要求具有训练情绪稳定性的自主调节项目，采用指夹式生理采集仪健康训练过程心率、血氧饱和度、脉搏强度三项指标。要求具有音乐调适的功能。）、硬件（显示屏及操作设备）。
2	宣泄沙袋	2	宣泄沙袋2套，配备手套四副，站立式设置。
3	瑜伽球	2	柔软瑜伽球两个。
4	高清投影仪	1	3000流明以上，DLP/3LCD投影技术。
5	墙面装饰	1	墙面涂装成浅绿色，使用无毒害墙漆（1. 抗污抗碱强、2. 防霉抗菌抗黄好、3. 防返碱粉化剥落、）涂装。
6	制度镜框	1	减压室使用须知制度上墙，亚克力材料，尺寸 0.6m*0.8m*0.01m。
7	门牌	1	门牌内容：EAP减压室，设计加安装，亚克力材料

(3) 目标：减压室是供员工进行压力调适放松，学习实用的心理放松知识与技巧，掌握科学的压力管理方式的专业场所。借助各种训练设备及放松设备进行训练与调适教学，使得体验者能够得到充分的放松，掌握快速消除疲劳的方法，

缓解精神焦虑与紧张，降低心理压力水平，进行减压放松的能力，同时恢复其精力能量，提升工作效能。

## 2. 心理健康测评

(1) 概述：以心理健康测量工具及其他测评工具为主要工具，通过科学、客观、标准的测量手段对分公司所有员工的特定素质进行测量、分析、评价，同时生成定向总结报告，为部门及个人提供团队管理建议。分公司目前员工 1569 人，因公司人才流动，以实际在岗人数为具体测评人数，具体增加测评人员不多于现有基础人数的 15%。

(2) 技术要求：心理健康测评以网络测评为主，量表、测量工具要专业，同时能够适应企业员工现状，完成测量后需及时生成定向总结报告大数据，生成必须要有事实依据。分公司员工数量若有变化，以实际在岗员工数量为准，具体要求如下：

(a) 要求心理健康测评服务既能够利用移动互联网平台 APP 端进行心检，也可以利用互联网网页版快速完成测评；

(b) 要求至少用三个维度来评估个体的心理健康指数；要求至少包括 3 道测谎题，用于筛查答题不实人员；

(c) 要求心理健康测评服务具有压力评估功能，至少从用户的压力反应、心理韧性 2 个维度进行全面评估，要求压力反应维度能够从 1-10 级进行心理压力水平评估，且至少能从生理、情绪、行为和认知 4 个方面进行评估，并生成详实的心理体检分析报告；

(d) 要求可自动生成《心理体检个人分析报告》，每位用户都可即时在手机上查看测评报告结果，且能够根据测评结果全面了解自己目前的心理压力状况和未来的风险状况，并根据分析报告的指导建议部分进行自我调适；

(e) 要求测评结果以报告的形式呈现，且报告分为（至少包含）个人报告、预警及干预报告、集体报告三类；

(f) 要求测试结果设置预警标准，对预警人员开展主动干预服务，有成熟的主动干预服务流程；

(g) 要求全员完成测评后，提供《心理体检组织分析报告》1 份。

(3) 目标：员工定期“心理体检”，有助于员工了解自己身心状态，预防潜在的员工心理问题，同时也有助于组织及时掌握全员心理状态，及时发现问题员工，有效预警和控制由于“人”的因素带来的安全隐患。

### **3. 电话心理咨询**

(1) 概述：电话心理咨询指由专业人员向来话者提供心理服务，与其探讨个人遇到的心理烦恼和困惑。咨询采取一对一的保密形式，没有“听众”，来话者也不透露真实身份和姓名，电话心理咨询严格地讲是指对有情绪危机的人进行心理帮助或干预的一种电话服务形式，有时也称为心理救援电话。

(2) 技术要求：在线心理咨询师要求具备心理咨询资质，二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，能够和访者建立健康的咨访关系，同时能够正确的使用倾听、理解、共情等技巧。

(3) 目标：通过应用心理咨询中心理治疗的技术来调节咨询员工的“心理不平衡”，减轻或消除其情绪上或躯体、行为表现上的问题，从而度过危机或逆境。

### **4. 驻场心理咨询**

(1) 概述：驻场心理咨询是指运用心理学的方法，对心理适应方面出现问题并企求解决问题的求询者面对面提供心理援助的过程。

(2) 技术要求：驻场心理咨询师要求具备心理咨询资质，二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，

(3) 目标：通过语言文字等交流媒介，咨询师面对面和来访者进行沟通，通过共同的讨论找出引起心理问题的原因，分析问题的症结，进而寻求摆脱困境解决问题的条件和对策，恢复心理平衡、提高对环境的适应能力、增进身心健康。

### **5. 心理健康讲座**

(1) 概述：以团体讲座的形式，在车辆段集中对员工进行宣讲。通过人际交互作用，促使个体在交往中通过观察、学习、体验，认识、探讨、接纳自我。

(2) 技术要求：供应商能够根据企业的需求制定与心理健康相关的讲座主题，并且能够及时做好总结，及时调整，活动前后期都要进行相关的宣传报道。讲师要求具备专业的心理知识，二级心理咨询师以上技术职称，讲座开始前供应商须提前制作好横幅、H5、海报等宣传物品，并提前制定好教学计划及讲座课件，每次讲座3小时。

(3) 目标：通过前期全员心检的结果，针对特定群体（例如存在心理风险人员）提供主题性讲座或者工作坊，加深员工对心理健康的认知，鼓励员工使用 EAP 项目资源，有效降低企业心理风险。

## **6. 团体辅导技能提升**

(1) 概述：团体辅导是在团体情境下进行的一种心理辅导形式，它是以团体为对象，运用适当的辅导策略与方法，通过团体成员间的互动，促使个体在交往中通过观察、学习、体验，认识自我、探讨自我、接纳自我，调整和改善与他人的关系，学习新的态度与行为方式，激发个体潜能，增强适应能力的助人过程。团体辅导技能提升是通过团队培训训练的方式开展，阳光大使参与团队互动，提升技能。同时阳光大使借助团体辅导辅助配套设备开展心理行为训练。

(2) 技术要求：技能提升导师要求二级心理咨询师以上技术职称，心理行为训练（高级）执业培训证书和高级教练证书，1000 小时以上企业员工团体心理辅导经验，供应商需要提前制定好教学计划并编制印刷好教材，分发给学员，培训前做好横幅，培训共开展 2 节课，每节课 6 个小时。同时供应商须配置好团体辅导辅助配套设备，设备需要包含软件和硬件。软件应含专业标准的辅导教程，同时辅助阳光大使实际操作中记录典型行为；硬件为标准化的辅导教具，为培训师开展辅导时提供指导和帮助。

(3) 目标：2018 年度阳光大使技能提升主要方面为团队心理辅导方面，通过系统的心理行为训练团体培训，让阳光大使掌握基础的团队辅导技能，养成良好的行为应对习惯和认知模式，增强心理适应能力、稳定能力和承受能力，锤炼良好的基础心理素质，维护心理健康，阳光大使团队可根据所学的技能开展相应的心理活动。

## **7. 心理健康沙龙活动**

(1) 概述：心理活动沙龙是公司内部阳光大使团队将培训所得成果应用到实际 EAP 工作的最佳途径，沙龙活动自由性较强，员工参与性较强，是目前企业较为流行及实业的活动开展方式。

(2) 技术要求：供应商须指导和帮助阳光大使开展心理沙龙活动，同时需对活动给出专业意见及建议，每年活动结束后将组织阳光大使召开总结会，表彰表现积极的阳光大使。

(3) 目标：进一步推进员工心理健康互助工作，传播运营队伍的青春健康阳光心态，同时结合管理需要，促使 EAP 项目与企业文化、团队管理相结合，努力探索创新企业心理关爱工作模式，为员工主动寻求心理健康服务创造条件，因此探索性地以沙龙活动为支点，搭建阳光大使实践平台，让阳光大使学以致用，体现个人价值；推广员工心理健康活动，实现心理关爱服务宗旨，实现对员工关怀理念的落地生根。

## (二) 2019 年项目推广及实施

### 1. EAP 心理咨询室建设

(1) 概述：EAP 咨询是员工进行心理专业咨询、心理活动的主要场所，是公司 EAP 服务基地，EAP 心理咨询室主要建设在安全、安静的环境中，为员工提供多种心理困扰解决方式的场所。

(2) 技术要求：EAP 心理咨询室须设置专业的心理咨询设备，供应商要制定详细的布置计划，同时要提供详细的使用教程，同时安装到位，安装配置完成后，开放房间前，供应商须制作详细 H5 进行网页宣传推广，活动室内所配置设备质保期为 5 年。房间具体配置如下表：主要如下表：

序号	名称	数量	技术要求
1	沙盘设备	1	沙盘桌一件、陈列柜一件、优质沙子若干、专业沙具若干，沙盘专业沙盘心理书籍10本
2	沙盘管理软件系统	1	系统应具有辅助心理骨干开展沙盘治疗工作的功能：要求系统可供沙盘治疗师使用，记录沙盘治疗过程，沙盘摆放图片导入及标记的功能，形成包含图片、文字资料的完整档案，帮助治疗师沙盘治疗工作的高效开展和信息化管理；要求具有标准化沙盘治疗流程的功能、沙盘教学功能、档案存储和教学功能
3	咨询椅	2	椅子为单人座、座椅要软硬适中
4	茶几	1	茶几要圆形，摆在两张咨询椅中间，高度适中
5	半玻璃文件柜	1	长1.5、宽0.5、高1.8，可加锁
6	墙面装饰	1	墙面涂装成浅绿色，使用无毒害墙漆（1. 抗污抗碱强、2. 防

			霉抗菌抗黄好、3. 防返碱粉化剥落、) 涂装
7	墙面挂画	2	心理漫画、心理科普类挂画两副
8	制度镜框	1	减压室使用须知制度上墙，亚克力材料 尺寸 0.6m*0.8m*0.01m。
9	门牌	1	门牌内容：EAP咨询室，设计加安装，亚克力材料

(3) 目标：EAP 心理咨询室可为员工提供多种心理困扰解决方式，配置专业辅助工具有效协助心理咨询师开展心理咨询与干预等专业工作。一方面，当心理测评中有被预警的员工时，可以利用该场室为其提供心理危机干预辅导，有效缓解其存在的不良情绪，引导其掌握自我调节和问题解决的积极方法，避免心理健康风险扩大，排除心理危机。另一方面，面对在工作和生活中存在心理困扰的管理者及员工，可利用该场室提供心理咨询辅导，帮助其解决实际心理和情绪问题，恢复身心平衡状态；还可以提升参与者对自我的认知，拓展其成长发展空间及问题解决思路，树立积极思维和自我效能感，提升参训领悟力，实现自我成长的目的。

## 2. 心理健康测评

(1) 概述：以心理健康测量工具及其他测评工具为主要工具，通过科学、客观、标准的测量手段对分公司所有员工的特定素质进行测量、分析、评价，同时生成定向总结报告，为部门及个人提供团队管理建议。分公司目前员工 1569 人，因公司人才流动，以实际在岗人数为具体测评人数，具体增加测评人员不多于现有基础人数的 15%。

(2) 技术要求：心理健康测评以网络测评为主，量表、测量工具要专业，同时能够适应企业员工现状，完成测量后需及时生成定向总结报告大数据，生成必须要有事实依据。分公司员工数量若有变化，以实际在岗员工数量为准，具体要求如下：

(a) 要求心理健康测评服务既能够利用移动互联网平台 APP 端进行心检，也可以利用互联网网页版快速完成测评；

(b) 要求至少用三个维度来评估个体的心理健康指数；要求至少包括 3 道测谎题，用于筛查答题不实人员；

(c)要求心理健康测评服务具有压力评估功能，至少从用户的压力反应、心理韧性 2 个维度进行全面评估，要求压力反应维度能够从 1-10 级进行心理压力水平评估，且至少能从生理、情绪、行为和认知 4 个方面进行评估，并生成详实的心理体检分析报告；

(d)要求可自动生成《心理体检个人分析报告》，每位用户都可即时在手机上查看测评报告结果，且能够根据测评结果全面了解自己目前的心理压力状况和未来的风险状况，并根据分析报告的指导建议部分进行自我调适；

(e)要求测评结果以报告的形式呈现，且报告分为（至少包含）个人报告、预警及干预报告、集体报告三类；

(f)要求测试结果设置预警标准，对预警人员开展主动干预服务，有成熟的主动干预服务流程，为组织保驾护航；

(g)要求全员完成测评后，提供《心理体检组织分析报告》1 份。

(3) 目标：公司员工通过专业的心理测评量表，有效的了解心理现状，同时依靠专业的量表数据，采集员工心理问题源点，同时制定相关有效措施，采取相关干预手段，从源头上关注员工心理，并且在全员完成心理测评后，生成公司心理健康大数据，帮助公司了解员工心理健康状况。

### **3. 电话心理咨询**

(1) 概述：电话心理咨询指由专业人员向来话者提供心理服务, 与其探讨个人遇到的心理烦恼和困惑。咨询采取一对一的保密形式, 没有“听众”, 来话者也不透露真实身份和姓名, 电话心理咨询严格地讲是指对有情绪危机的人进行心理帮助或干预的一种电话服务形式, 有时也称为心理救援电话。

(2) 技术要求：在线心理咨询师要求具备心理咨询资质，二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，能够和访者建立健康的咨访关系，同时能够正确的使用倾听、理解、共情等技巧。

(3) 目标：通过应用心理咨询中心理治疗的技术来调节咨询员工的“心理不平衡”，减轻或消除其情绪上或躯体、行为表现上的问题, 从而度过危机或逆境。

### **4. 驻场心理咨询**

(1) 概述：驻场心理咨询是指运用心理学的方法，对心理适应方面出现问题并企求解决问题的求询者面对面提供心理援助的过程。

(2) 技术要求：驻场心理咨询师要求具备心理咨询资质，二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，

(3) 目标：通过语言文字等交流媒介，咨询师面对面和来访者进行沟通，通过共同的讨论找出引起心理问题的原因，分析问题的症结，进而寻求摆脱困境解决问题的条件和对策，恢复心理平衡、提高对环境的适应能力、增进身心健康。

## **5. 心理健康讲座**

(1) 概述：以团体讲座的形式，在车辆段集中对员工进行宣讲。通过人际交互作用，促使个体在交往中通过观察、学习、体验，认识、探讨、接纳自我。

(2) 技术要求：供应商能够根据企业的需求制定与心理健康相关的讲座主题，并且能够及时做好总结，及时调整，活动前后期都要进行相关的宣传报道。讲师要求具备专业的心理知识，二级心理咨询师以上技术职称，讲座开始前供应商须提前制作好横幅、H5、海报等宣传物品，并提前制定好教学计划及讲座课件，每次讲座 3 小时。

(3) 目标：通过开展相关主题的讲座，加深员工对心理健康的认知，鼓励员工使用 EAP 项目资源。

## **6. 心理沙盘技术培训**

(1) 概述：心理沙盘技术，也叫做箱庭疗法技术，或沙盘游戏治疗，是目前国内外都比较流行的心理治疗方法，它是一种以荣格心理学原理为基础，运用意象进行治疗的创造形式，“一种对身心生命能量的集中提炼”；其特点，是在医患关系和沙盘的“自由与保护的空間”中，把沙子、水和沙具运用于意象的创建。沙盘中所表现的系列沙盘意象，营造出沙盘游戏者心灵深处意识和无意识之间的持续性对话，以及由此而激发的治愈过程和人格（灵性与自性化的）发展。

(2) 技术要求：心理沙盘咨询技术的学习一般包括了理论知识和分析技术的学习、个人体验以及督导等内容，培训师要根据企业特点提前制定好教学计划并编制印刷好教材，分发给学员，培训师要求二级心理咨询师以上技术职称，沙盘技术及心理咨询技术经验丰富，

(3) 目标：通过沙盘技术的系统学习，阳光大使充分掌握沙盘技术的基础操作，能够配合咨询师开展沙盘咨询案例，能单独或联合开展沙盘游戏。

## **7. 心理健康沙龙活动**

(1) 概述：心理活动沙龙是公司内部阳光大使团队将培训所得成果应用到实际 EAP 工作的最佳途径，沙龙活动自由性较强，员工参与性较强，是目前企业较为流行及实业的活动开展方式。

(2) 技术要求：供应商须指导和帮助阳光大使开展心理沙龙活动，同时需对活动给出专业意见及建议，每年活动结束后将组织阳光大使召开总结会，表彰表现积极的阳光大使。

(3) 目标：进一步推进员工心理健康互助工作，传播运营队伍的青春健康阳光心态，同时结合管理需要，促使 EAP 项目与企业文化、团队管理相结合，努力探索创新企业心理关爱工作模式，为员工主动寻求心理健康服务创造条件，因此探索性地以沙龙活动为支点，搭建阳光大使实践平台，让阳光大使学以致用，体现个人价值；推广员工心理健康活动，实现心理关爱服务宗旨，实现对员工关怀理念的落地生根。

### **(三) 2020 年项目推广及实施**

#### **1. 心理健康测评**

(1) 概述：以心理健康测量工具及其他测评工具为主要工具，通过科学、客观、标准的测量手段对分公司所有员工的特定素质进行测量、分析、评价，同时生成定向总结报告，为部门及个人提供团队管理建议。分公司目前员工 1569 人，因公司人才流动，以实际在岗人数为具体测评人数，具体增加测评人员不多于现有基础人数的 15%。

(2) 技术要求：心理健康测评以网络测评为主。量表、测量工具要专业，同时能够适应企业员工现状，完成测量后需及时生成定向总结报告大数据，生成必须要有事实依据，通过心理健康服务收集员工及领导的心理大数据，可以充分了解员工的人格特质、心理健康、压力水平、压力来源、压力应付方式、情绪变化轨迹等心理维度，在此基础上，可以构建行业专属的心理素质模型、专属的心理压力模型、专属的情绪模型等。可以定期发布《职业群体心理健康白皮书》、《职业群体心理健康维护策略》、《职业群体心理健康服务标准》等科研成果。

(a) 要求心理健康测评服务既能够利用移动互联网平台 APP 端进行心检，也可以利用互联网网页版快速完成测评；

(b) 要求至少用三个维度来评估个体的心理健康指数；要求至少包括 3 道测谎题，用于筛查答题不实人员；

(c) 要求心理健康测评服务具有压力评估功能，至少从用户的压力反应、心理韧性 2 个维度进行全面评估，要求压力反应维度能够从 1-10 级进行心理压力水平评估，且至少能从生理、情绪、行为和认知 4 个方面进行评估，并生成详实的心理体检分析报告；

(d) 要求可自动生成《心理体检个人分析报告》，每位用户都可即时在手机上查看测评报告结果，且能够根据测评结果全面了解自己目前的心理压力状况和未来的风险状况，并根据分析报告的指导建议部分进行自我调适；

(e) 要求测评结果以报告的形式呈现，且报告分为（至少包含）个人报告、预警及干预报告、集体报告三类；

(f) 要求测试结果设置预警标准，对预警人员开展主动干预服务，有成熟的主动干预服务流程，为组织保驾护航；

(g) 要求全员完成测评后，提供《心理体检组织分析报告》1 份。

(3) 目标：员工定期“心理体检”，有助于员工了解自己身心状态，预防心理问题，同时也有助于组织及时掌握全员心理状态，及时发现问题员工，有效预警和控制由于“人”的因素带来的安全隐患，通过多年的心理服务积累建立专属心理模型后，能够制定可供全行业学习借鉴的心理健康行业标准，也能为不同区域、不同岗位的员工定制专属的心理素质训练策略，实现心理服务的个性化策略匹配。

## 2. 电话心理咨询

(1) 概述：电话心理咨询指由专业人员向来话者提供心理服务，与其探讨个人遇到的心理烦恼和困惑。咨询采取一对一的保密形式，没有“听众”，来话者也不透露真实身份和姓名，电话心理咨询严格地讲是指对有情绪危机的人进行心理帮助或干预的一种电话服务形式，有时也称为心理救援电话。

(2) 技术要求：在线心理咨询师要求具备心理咨询资质，二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，能够和访者建立健康的咨访关系，同时能够正确的使用倾听、理解、共情等技巧。

(3) 目标：通过应用心理咨询中心理治疗的技术来调节咨询员工的“心理

不平衡”，减轻或消除其情绪上或躯体、行为表现上的问题，从而度过危机或逆境。

#### **4. 驻场心理咨询**

(1) 概述：驻场心理咨询是指运用心理学的方法，对心理适应方面出现问题并企求解决问题的求询者面对面提供心理援助的过程。

(2) 技术要求：驻场心理咨询师要求具备心理咨询资质，二级心理咨询师及以上技术职称，咨询经验丰富，

(3) 目标：通过语言文字等交流媒介，咨询师面对面和来访者进行沟通，通过共同的讨论找出引起心理问题的原因，分析问题的症结，进而寻求摆脱困境解决问题的条件和对策，恢复心理平衡、提高对环境的适应能力、增进身心健康。

#### **5. 心理健康讲座**

(1) 概述：以团体讲座的形式，在车辆段集中对员工进行宣讲。通过人际交互作用，促使个体在交往中通过观察、学习、体验，认识、探讨、接纳自我。

(2) 技术要求：供应商能够根据企业的需求制定与心理健康相关的讲座主题，并且能够及时做好总结，及时调整，活动前后期都要进行相关的宣传报道。讲师要求具备专业的心理知识，二级心理咨询师以上技术职称，讲座开始前供应商须提前制作好横幅、H5、海报等宣传物品，并提前制定好教学计划及讲座课件，

(3) 目标：通过开展相关主题的讲座，加深员工对心理健康的认知，鼓励员工使用 EAP 项目资源，同时让员工塑造阳光心态，助推企业健康发展，实现员工与企业共同成长具有积极的现实意义。

#### **6. 心理健康沙龙活动**

(1) 概述：心理活动沙龙是公司内部阳光大使团队将培训所得成果应用到实际 EAP 工作的最佳途径，沙龙活动自由性较强，员工参与性较强，是目前企业较为流行及实业的活动开展方式。

(2) 技术要求：供应商须指导和帮助阳光大使开展心理沙龙活动，同时需对活动给出专业意见及建议，每年活动结束后将组织阳光大使召开总结会，表彰表现积极的阳光大使。

(3) 目标：进一步推进员工心理健康互助工作，传播运营队伍的青春健康阳光心态，同时结合管理需要，促使 EAP 项目与企业文化、团队管理相结合，努力探索创新企业心理关爱工作模式，为员工主动寻求心理健康服务创造条件，因

此探索性地以沙龙活动为支点，搭建阳光大使实践平台，让阳光大使学以致用，体现个人价值；推广员工心理健康活动，实现心理关爱服务宗旨，实现对员工关怀理念的落地生根。

## **五、项目总结**

2018、2019、2020 三年，每年项目完成后，供应商需根据每年具体实施情况提交专题的《EAP 项目总结报告》，并召开总结会，为分公司后续的项目开展给出建议，并对照检查完善不足。

## **六、项目团队要求**

1. 项目服务团队人数搭配，人员职责分工，团队主要成员不少于 6 人，包含项目总监、项目经理、心理咨询师、活动执行人员等，其中活动执行不少于 2 人，项目总监级职务人员 1 人、项目经理 1 人，小组成员必须专职从事双方协议的服务事项。

## **七、项目开展时间**

1. 计划开展时间：2018 年 7 月—2020 年 12 月。
2. 项目开始时间：在签订合同后 7 个工作日内开始落实执行，也可按照互相约定时间启动相关项目。
3. 具体项目开展时间可以按照运营分公司实际情况时间进行微调。

## **八、项目实施**

### **（一）项目组织**

- 1、乙方应在签订合同前 3 天内提交具体计划实施方案至我司审核确认。
- 2、项目实施期间，供应商指定管理人员对项目实施情况进行评价、跟踪，及时反馈，及时做出相应的调整。

### **（二）安全管理**

项目实施过程中，供应商需负责参加项目人员基本人身安全，提供必要的安全装备与相关措施。

## **九、其他要求**

- （一）项目服务地点：东城车辆段或东莞轨道交通 2 号线车站站点。
- （二）供应商需提供详细项目、配套服务和价格明细表