



上海新忠盟企业管理咨询

企业详情

企业官方注册名称： 上海新忠盟企业管理咨询

企业常用简称（英文）： China EAP Alliance

企业常用简称（中文）： 中盟心理EAP

所属国家： 中国

中国总部地址： 上海市普陀区真北路958号天地科技广场1号楼103室

网址： http://www.china-eap.net/

所属行业类别： EAP

在中国成立日期： 2012年

在中国雇员人数： 80

业务详情

1、主要客户所在行业： 生命科学（如医药，医疗器械等）、汽车及零部件、互联网与游戏业、IT 信息技术，半导体及通讯、金融服务（如银行，保险，财富管理）

2、曾服务过的客户案例

客户一：

所提供的服务类别	EAP
客户公司性质	合资
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理）
客户当时的需求	客户希望借此服务，帮助员工感受到公司简单有爱的氛围，并且希望我们提供的服务可以成为其在行业内的标杆单位。希望心理服务可以实际的应用于每个员工，覆盖到每一个群体。对我们供应商提供的方案和服务提出了很高的要求和标准。
具体服务内容	在 2021 年的开启的该企业年度 EAP 项目中，已展开执行 EAP 服务有：线上心理平台搭建和运营、心理咨询热线开通以及年度心理普测的下发和收集。 依据中盟 EAP 为该企业拟定的年度执行方案，2022 年的服务



重心参照心理普测以及一对一访谈的结果开展，涵盖有入职测评、心理赋能课程、EAP 关爱大使培养等计划，并全年度提供心理咨询服务。同时，以为企业良好开展 EAP 服务提供帮助为目的，不定期展开 EAP 宣传服务，例如长图文设计、海报设计、推送制作等内容。在此基础上，接手芙妹电台板块内容，全面整体地为该企业打造更为专业统一的 EAP 服务体系。

以下为实际落地内容及开展时间简述：

一、一对一访谈

参考心理普测数据结果，针对心理状态及职业状态综合评分最低的五个部门开展面向部门管理层的一对一访谈。访谈基于普测真实数据，以调研员工真实工作情况、组织变革影响、家庭-工作平衡等为主要方向。

在 2 月中旬敲定访谈方案(含访谈提纲、实施时间、访谈对象)，并在访谈结束后两周结合线上心理普测数据及结果出具访谈结果分析，为全年度的 EAP 服务提供切实的需求指向。

二、EAP 关爱大使培养

在 2022 年春节后立即开启年度 EAP 关爱大使队伍培养的工作，EAP 关爱大使培养涵盖有线上+线下培训、进度把控、验收考核等工作。第一期课程将以 EAP 基础课程为主，目的在于为企业培养内部的 EAP 服务人才，增强员工基础心理状态保障，提供更多工作中的员工心理状态“观察员”，为企业建立初级危机干预屏障，提供更完整的危机干预体系防线。

三、线上+线下心理赋能

临近年关，疫情又重新掀起风波，在各地均有不能回家过年的同事，多少给企业职工增加了负面情绪。依据该企业企业需求以及疫情的情况，在 2022 年春节前及春节后加紧开展线上+线下的心理赋能培训课程。同时，在 2022 全年以月度为单位，为总公司及各重要子公司开展线上线下结合的多元心理赋能课程。

在出行受限的当下，以直播课或录播课的线上形式率先展开课程，增强员工心理资本，缓解员工情绪压力。

四、心理咨询

心理咨询热线持续开通，24h 为员工需求提供保障。

2022 年按部就班地持续开通心理咨询服务，并按照季度，依据企业线上线下心理咨询服务情况出具企业心理咨询报告，以点概面反馈企业员工心理状态。

五、入职测评

在 2022 年春节后接入入职测评的开展，在已有的成熟测试环境及测试方案下，用较短的时间周期根据企业需求进行细节调整。测试完成后将生成面试者个人测评报告，并同步向企业提供详细报告，并说明结论、风险及建议，为企业人资部门录用及分配员工提供建议，同时严格保证数据安全。

六、芙妹电台提案

考虑到芙妹形象为 EAP 服务大使，同时芙妹电台整体内容为心理学



	<p>相关，在芙妹电台板块起到重要EAP宣传作用的前提下，中盟EAP提议在2022年接手运营此版块，更好地结合整体年度EAP项目情况，保质保量地输出内容。</p>																																	
<p>服务成果</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">项目类型</th> <th style="width: 33%;">项目交付时间</th> <th style="width: 33%;">项目类型</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>线上平台</td> <td>—</td> <td>互联网平台</td> </tr> <tr> <td>全面心理普测</td> <td>1月17日</td> <td>普测</td> </tr> <tr> <td>重点主管访谈</td> <td>3月30日</td> <td>访谈</td> </tr> <tr> <td>女神节线上线下同步直播课</td> <td>3月8日</td> <td>课程</td> </tr> <tr> <td>芙妹电台线下直播</td> <td>5月18日</td> <td>线下活动</td> </tr> <tr> <td>疫情关怀心理课程</td> <td>5月23日</td> <td>线上直播课</td> </tr> <tr> <td>使者暖阳计划直播课（4节）</td> <td>5月31日</td> <td>专项培养</td> </tr> <tr> <td>6月家庭日（北京、深圳、长沙）</td> <td>6月11日</td> <td>线下活动</td> </tr> <tr> <td>线上咨询</td> <td>6月30日</td> <td>咨询</td> </tr> <tr> <td>线下咨询</td> <td>6月30日</td> <td>咨询</td> </tr> </tbody> </table> <p>截止2022年7月初，项目从线上服务平台、员工心理普测、线上线下课程团辅等多途径关怀活动等方向入手，提升为员工宣贯服务的频率，线上平台持续运营，使用量提升，心理普测回收问卷数逾三千份。企业员工对心理服务的认知度显著提高。</p>	项目类型	项目交付时间	项目类型	线上平台	—	互联网平台	全面心理普测	1月17日	普测	重点主管访谈	3月30日	访谈	女神节线上线下同步直播课	3月8日	课程	芙妹电台线下直播	5月18日	线下活动	疫情关怀心理课程	5月23日	线上直播课	使者暖阳计划直播课（4节）	5月31日	专项培养	6月家庭日（北京、深圳、长沙）	6月11日	线下活动	线上咨询	6月30日	咨询	线下咨询	6月30日	咨询
项目类型	项目交付时间	项目类型																																
线上平台	—	互联网平台																																
全面心理普测	1月17日	普测																																
重点主管访谈	3月30日	访谈																																
女神节线上线下同步直播课	3月8日	课程																																
芙妹电台线下直播	5月18日	线下活动																																
疫情关怀心理课程	5月23日	线上直播课																																
使者暖阳计划直播课（4节）	5月31日	专项培养																																
6月家庭日（北京、深圳、长沙）	6月11日	线下活动																																
线上咨询	6月30日	咨询																																
线下咨询	6月30日	咨询																																

客户二：

<p>所提供的服务类别</p>	<p>员工激励与认可</p>
<p>客户公司性质</p>	<p>国有</p>
<p>客户公司行业</p>	<p>金融服务（如银行，保险，财富管理）</p>
<p>客户当时的需求</p>	<p>一、行业背景 在新一轮科技革命和产业变革不断深化的全球背景下，数字经济得到充分发展，成为培育经济高质量发展的战略支点，推动我国经济实现从追赶型战略向质量效益型战略的转变。商业银行在经济转变过程中所扮演的角色日益重要，所面对的压力与日俱增。以往研究发现，相对于其他行业，商业银行的员工承受着来自三方面的压力：</p>



	<p>1. 高竞争局面使员工所面对的要求日益严格； 2. 信息化大发展使员工有关高新技术的学习压力不断激增； 3. 银行业务创新与合规升级，使员工所承担的责任与工作量日愈繁杂，这使得商业银行员工极易出现工作焦虑、倦怠、幸福感低等问题。据统计，2021年银行业是抑郁症高发的四个重点行业之一。</p> <p>在新冠疫情的推动下，商业银行面临更大的挑战。无论是无边界的金融服务，还是全方位的市场竞争，对员工的专业服务能力、场景构建能力、行为合规履行、产品组合能力等都提出了新要求，上升到新高度。外部多元竞争，内部多重管控，绩效指标不断攀升，员工压力速幅越来越大，需要更专业更有针对性的心理资本管理手段，来提升幸福感，以更好的姿态应对新形势、新挑战，最终保证组织绩效的有效达成。</p> <p>二、企业背景</p> <p>（一）该银行卡中心员工幸福感状态现状</p> <p>中国该银行信用卡中心成立于2003年底，是该银行总行下设的独立事业部，目前设有数个总部部门、1个运营中心、6家区域中心、100余家分中心，拥有近万名员工，具有年龄结构跨度大、人员分布广泛、价值取向多元等个性特点。</p> <p>一项针对该信用卡中心员工幸福感指数的测评报告显示，员工整体幸福体验以正向为主。各年龄阶段员工在“高效执行”上得分较高，即员工可以从高效率的工作中获得幸福感。但对积极心态、企业关爱及团队建设等方面的幸福感体验仍然存在较大提升空间。该报告针对不同类型员工的幸福感指数进行分析，发现分中心员工迫切希望引入企业心理关爱方面体验。</p> <p>三、企业需求</p> <p>配合企业战略需求，提供EAP专业经验及经验丰富的专家团队在企业内部搭建EAP员工心理援助体系，加强员工心理关爱，提升员工心理资本与岗位敬业度，促进员工保留，进而达到提升组织绩效的目标，建造一个喜悦、健康及富有生产力的工作组织。</p>
<p>具体服务内容</p>	<p>一、执行方案设计思路</p> <p>整体方案设计思路方向为“两年三阶段”，整体上按照两年的时间开展相关项目的实施。</p> <p>二、服务执行类别</p> <p>（一）项目宣传体系</p> <p>项目描述：项目周期内，开展系统性的项目宣传活动，包括整体项目宣传形式的策划以及设计，以创意性项目宣传为特色，搭建专属该银行信用卡中心的EAP项目宣传体系，并建立闭环式运转机制。</p> <p>1. 项目Slogan、主题语</p> <p>实施总体计划与预期成效：在项目周期内，根据该银行信用卡中心的特色与特点，设计定制化的EAP项目宣传主题语，建立后期整体宣传体系的EAP项目宣传主线。</p>



	<p>2. 公众号</p> <p>实施总体计划与预期成效：依托自有的公众号平台，打造职工心理健康线上服务平台，包括基本的调研、在线咨询预约、在线测评、EAP相关活动通知、心理健康小贴士宣传等板块功能，以线上纽带将服务贯穿全员。</p> <p>3. 宣传片设计与制作</p> <p>实施总体计划与预期成效：通过制作宣传视频的方式，共分为两个主题方向：EAP项目启动宣传视频、EAP项目成果宣传视频。通过邀请本公司领导以及职工参与视频拍摄的方式，进一步打造专属的视频宣传内容，为项目的开展设计仪式感，并充分的拉近职工与项目之前的距离。（产出的项目视频同样可用于公众号内容运营的充实）</p> <p>4. 月刊（电子刊）</p> <p>实施总体计划与预期成效：按照月度为单位，每个月度出具相应主题的月刊内容，具体的主题可包括：职场发展、情绪减压、亲子教育、婚恋家庭、隔代教养等多个主题内容，每月按照选定的主题内容，包括本月活动预告、心理科普小贴士、心理趣味/专业心理测试等，通过持续进行的月刊形式，将EAP项目活动与心理健康科普相结合。</p> <p>5. 长图文海报</p> <p>实施总体计划与预期成效：按照季度为单位，每个季度出具相应主题的长图海报，具体的形式可包括：长图推文、长图漫画；主题可包括：职场发展、情绪减压、亲子教育、婚恋家庭、隔代教养等多个主题内容，每个季度按照选定的主题内容进行脚本的撰写与设计。</p> <p>6. 易拉宝及三折页</p> <p>实施总体计划与预期成效：在项目周期内，以活动为单位，设计完成易拉宝以及项目宣传的三折页内容，包括项目相关介绍、项目中的具体服务内容的使用方法、常见的问题等多个方面，将相关物料运用于后期项目活动中的各个环节中，以纸质书面的方式宣传项目相关内容。</p> <p>7. 启动仪式</p> <p>实施总体计划与预期成效：在项目开展前期，通过项目启动仪式的形式，向各级职工群体宣贯项目开展内容，并在活动设计上，按照不同岗位人群需求与不同年龄层次人员的需求，设置有互动体验感且趣味性比较强的启动宣导会，通过体验式活动的开展引起职工群体的兴趣。</p> <p>项目描述：整体项目宣导包含两个部分：EAP项目相关宣讲、心理情绪减压互动体验沙龙。通过互动体验的活动形式，调整职工对心理理解的错误认知，引发职工对自身心理健康的思考。</p> <p>推广活动</p> <p>实施总体计划与预期成效：在项目开展中后期，通过设计各种关爱类创意活动，向各级职工群体持续深入宣贯项目开展内容和心</p>
--	--



理知识，使员工在活动中缓解释放压力，从而提高工作动力。

（二）调研分析

1. 项目周期内，分别从企业角度与职工个人角度开展相关工作。
企业角度：开展组织整体调研，通过整体调研的开展，为后期的项目规划以及职工对项目的需求进行整体的把控；员工个人角度：通过线上平台为职工打造随手可测的心理测评服务，真正的建立“握在手里的心理医生”，打造职工心理服务线上体检平台。

2. 组织整体调研

实施总体计划与预期成效：在项目启动以后，针对企业组织的不同层级，包括高层领导、中层干部以及基层职工进行线上+线下相结合的调研方式，针对EAP项目的相关需求开展调研，产出对企业整体职工群体的专项调研问卷、访谈提纲以及最终的需求调研报告，为后期的项目整体实施提供前瞻性建议。

（三）培训规划

项目描述：开展线上+线下的创意关爱活动，依托自有的开发团队人员，设计开发线上关爱活动，包括定制化的线上H5、线上小程序的开发设计以及线下活动的策划设计，同时以青年人群所喜欢的线上互动形式与可便于项目宣传与大健康理念打造的线下活动相结合，形成“线上+线下”的完善创意活动设计体系。

1. 创意关爱活动

1-1线上投票类（H5）

实施总体计划与预期成效：结合特殊节日、企业特点进行产品的设计与开发，包含答题、评选、健康打卡等多种形式，结合时事政治以及企业发展要求，设计完成线上形式，达到全员覆盖的目标，活动中将设置互动抽奖环节，以线上抽奖的方式进行互动，整体将设置50人左右的价值50元左右的互动礼品。

1-2线上互动类（H5）

实施总体计划与预期成效：结合特殊节日、企业特点进行产品的设计与开发，包含线上趣味健步走、对抗答题PK赛、睡眠训练等多种主题活动，根据不同的活动形式将覆盖于全体职工群体、青年人群、有睡眠问题的职工群体等。活动中将设置互动抽奖环节，以线上抽奖的方式进行互动。

2. 团队辅导

实施总体计划与预期成效：以讲座结合拓展，理论结合实践的方式进行整体的设计与规划，包括讲座培训、沙龙体验、拓展训练、心理实践等多个形式进行。充分的利用职工“碎片化”的时间，根据不同职工群体的需求与痛点进行相应主题的策划与设计，如青年人群的婚恋交友、已婚家庭的夫妻关系处理，以及针对催款员/客服人员的沟通技巧与心态调整等方面的内容，从不同的维度、角度、层级进行心理科普工作的开展。

（四）内部队伍建设

项目描述：开展线上+线下的培训督导模式，以理论学习+实践体验+案例督导分析的方式，建立专属该银行信用卡中心的内部种子



	<p>队伍，通过队伍的打造与培养，建立一支可以宣贯EAP项目、推动项目活动开展以及职工状态初步识别的队伍人员，建立企业内部的安全保障机制。</p> <p>(五) 风险防控</p> <p>项目描述：通过员工可主动选择的线上、线下心理咨询以及企业角度开展的危机干预体系建设等多个手段,打造个人+企业的完善的安全防护网络，形成个人线上+线下、企业线上+线下的完善风险防控网络。</p> <p>1. 电话咨询</p> <p>实施总体计划与预期成效：通过电话咨询，职工可随时随地的预约心理咨询服务，同时可采用电话热线、微信预约以及邮件等方式进行预约，适应不同职工群体的不同需求，严格保障职工的相关隐私。</p> <p>2. 现场咨询</p> <p>实施总体计划与预期成效：利用线下场地进行咨询服务，可通过电话、微信、邮件等方式预约线下咨询，可根据就近安排原则安排线下的咨询点与老师进行线下咨询服务，具体的预约时间可根据来访者的需求进行安排。</p> <p>3. 危机干预</p> <p>实施总体计划与预期成效：配合公司相关情况建立三级危机干预预防体系，整体搭建公司内部的危机干预相关体系，搭建内部干预机制体系。针对企业突发事件如，晋升失败引起焦虑、抑郁恐惧或一些慢性疾病，企业和员工不善于管理自身健康，由员工身心健康引发的恶性事件呈不断上升的趋势，增加了企业经营成长中面临的风险。为了预防突发性危机事件的发生，并在突发危机事件发生时，建立企业危机干预体系，建立危机干预流程，从而助力企业及员工在突发危机事件发生时，能有成熟的应对体系。</p> <p>三、项目质量管理</p> <p>1项目执行过程中本中心将开展定时（每月和年中）的阶段小结和复盘，同时接受需求方的检查要求，并向需求方按照项目书要求准时递交项目业务相关报表和项目完成情况报表，项目过半后主动向需求方准时递交项目中期报告。</p> <p>2项目结束后本公司将按项目实施的具体情况，做完整的项目成果汇总以及项目资料打包等相关数据的整理，准时向需求方递交。</p> <p>3本公司根据此次项目特别设计相关的评估调查问卷和满意度评估表，保证具体项目及活动实施后让全部或部分服务对象填写反馈表以监管项目质量。</p>
<p>服务成果</p>	<p>一、一套全方位推广体系</p> <p>(一) 特色宣传</p> <p>通过三项举措夯实基础：一是通过与企业文化主题有效结合，推出深受员工喜爱的EAP吉祥物，迅速拉近员工与EAP项目间的信任距离；二是以专有“心悦e栈”程序为载体，搭建专属EAP云平台，以便捷丰富的工具提高员工使用意愿和接受度；三是通过推送主</p>



题海报，EAP宣传手册等，将心理健康知识与生活热点、节日主题相结合，短时间内形成热点话题，引起员工对EAP的兴趣。

（二）专属活动

在EAP基础构建完成的前提下，推出更深层次的EAP服务内容宣传。一是坚持“重质量、重实效”的宣传策略，采用内涵深刻、形式多样的EAP内容。包括线上月度刊物，内容覆盖心理科普、EAP活动实录、书影推荐等，有效传播更具专业性的心理科普内容；二是围绕员工身边真实案例，以数字产品作为EAP宣传体系中的“金钥匙”，记录员工在EAP服务中受益的点点滴滴。以“奋斗博物馆”活动为例，工会鼓励员工大胆表达出自己的奋斗故事，并将员工在故事中的心理变化改编成漫画，以对话式掌上游戏呈现，以共情为基本点，为员工注入EAP“心”趣味，添加专业“心”驱力。

二、一套分层级构建EAP体系

在员工对EAP形成理念框架的基础上，以典型项目带动其他项目，从发现问题到解决问题，双管齐下，实现员工从“知”EAP向“懂”EAP的方向转变。

（一）需求识别

为使EAP服务更具针对性，通过系列活动了解员工的心理需求与困扰，为EAP服务落地做好准备，聚焦“识别压力”维度，面向全体员工开展EAP服务测度，包括线下团体“OH”卡培训、团队沙盘等体验活动，线上九型人格等各类新奇有趣的测评，帮助员工在轻松欢乐的活动氛围中，加深对自我的认知、识别人格特质，了解负面情绪与压力来源，在无形中拉近了EAP服务与员工之间的距离。

（二）舒压赋能

基于前期压力识别服务项目的成果，总结出员工特点和亟待解决的心理困扰，围绕“打造幸福暖实力”这一核心任务，针对性开展相应的EAP服务，提升员工对一般性心理健康问题自我舒解能力。一是推出“体感舒压及芳香疗愈”系列体验，以芳香疗法原理为基础，为员工提供芳香抚触和呼吸疗愈活动，帮助员工舒缓压力调息静气；二是开启“高效休息术”系列课程，邀请专业治疗师，引入正念冥想、颂钵疗愈等项目，使员工在正念中获得高效率休息技能，收获EAP服务所带来的满足感，进而为实现广领域的服务普及夯实基础。

（三）重点干预

在提升认知、自我舒解压力的基础上，通过多种渠道搭建心理平台，为员工个性化心理困扰提供便捷可行的解决方案。首先是一对人心理咨询。选定具备丰富职场经验的咨询师，贴近广大员工心理需求，发展线上线下多种渠道，确保员工面对心理困惑时可以做到“胸有成竹”。其次是构建危机干预体系。划分三级心理危机事件标准，为员工配置专业师资支撑，建立相应危机事件响应方案及危机处理后回访机制，以应对员工突发性群体性心理事件，切实为员工撑起心理健康“保护伞”。



三、精细化培养

（一）选拔“关爱大使”

该银行信用卡中心工会贯彻“助人自助”的可持续发展理念，通过“关爱大使”队伍建设将部分员工转化为具备高水平心理健康素养的“关爱大使”。施人以鱼不如授人以渔，“关爱大使”来源于员工，根植于员工，对员工需求认识深刻，因此他们才能更好地为员工凝心聚力干实事。在充分尊重员工自主意愿的基础上建立“关爱大使”队伍，并安排涵盖情绪管理、危机应对等实用心理学线上培训，辅以线下情境模拟的实操课程。通过规范化、科学化的培训考核流程，不仅提高关爱大使应对心理问题的能力，更保证了“关爱大使”的专业性。

（二）组建兴趣社团

该银行信用卡中心工会招募对心理学感兴趣的员工，组建心理社团，提出“从心开始、悦享生活、温暖同行”的活动理念，逐步推出心理学堂、心理疏导、心理测评等活动，兴趣社团人员的逐步扩充帮助更多的人系统的了解EAP知识技能，为个人与团队倾注心理资本。

四、差异性服务

（一）疫情心理关爱

在疫情期间，为缓解部分地区员工产生的负面情绪及心理困惑，该银行信用卡中心工会进一步加大了线上咨询的建设力度，增设专属心理热线咨询、线上辅导等版块。整合多方资源，关注重点人群，落实专业服务，保障员工疫情期间的正常工作生活秩序，营造包容、温暖的工作环境。此外，积极引导员工增强居家体育锻炼的意识，秉持“用健体强魄护心理、用实际举措传关爱”的EAP服务理念，通过定期开展居家健身训练活动、身心健康线上讲座等形式帮助员工学习如何在运动中释放压力，改善心理健康状况，不断提升心理资本。

（二）女工特色关怀

随着女性员工在职场中数量占比的增加和在关键岗位上展现出的卓越贡献，呵护女性员工身心健康成为新时期EAP服务的重要组成部分。立足于女性员工的需求，该银行信用卡中心旨在解决实际问题，实现需求与资源的有效对接，一方面积极建设如“女性关爱室”、“瑜伽室”等设施，为女性员工改善日常工作的基础条件，充分关怀女性员工不同时期的身心健康；另一方面针对女性需求，推出女性健康、亲子育儿等线上科普课程，并推出女性主题系列活动，例如中医理疗、创意手工、历史知识竞赛等，在活动中淬炼发扬新时代女性精神，提升归属感与幸福感。

（三）绩效转化促进

该银行信用卡中心工会对重点人群进行心理帮扶，将现有问题与解决措施高效契合，通过专业EAP服务解决重点员工群体（如客服团队、营销团队、催收团队等）共性心理诉求及个性化困扰，在切实维护员工心理健康与调动员工能动性的基础上为员工注入



	<p>“心”动力。以针对催收团队的系统性EAP服务项目为例，首先利用质化、量化相结合的手段，洞悉催收团队在个人心理健康层面及企业管理层面的难处。继而，找准突破口，通过一系列专属情绪疏导活动、专题培训与劳动竞赛等项目，为员工提供深切关怀与真情鼓励，从而最大程度地调动员工能动性，使其在工作中提高心理弹性，获得幸福感。</p>
--	---

档案内容更新2022年11月