

臺北醫學大學附設醫院樂活屋庇護商店 身心障礙者庇護員工產能評量辦法

中華民國 115 年 2 月修訂公布實施

- 第一條 為維護本工場庇護員工之勞動權益，並建立本工場員工公平、公正、公開之產能評量方式，特依據《身心障礙者權益保障法》第四十條規定，訂定本辦法。
- 第二條 本工場庇護員工工作評量，依工作勝任能力及生產能力進行，評量其工作表現作為核薪依據，其規定如下：
- 一、評量內容：工作勝任能力及生產能力。
 - 二、評量時間：每年六月、十二月。
 - 三、產能核薪分數計算方式如下：
產能核薪分數＝工作勝任能力評量分數×50%＋生產能力評量分數×50%。
 - 四、核定薪資計算方式如下：
 - (一)月薪制：法定月薪×(產能核薪分數÷100)。
 - (二)時薪制：法定時薪×(產能核薪分數÷100)。*薪資計算後小數點無條件進位
 - 五、調薪時間：於每年一月、七月起發放調整後之薪資。
 - 六、前項產能核薪分數，係依評量期間內之整體表現綜合計算，非以單一項目作為核薪依據。
 - 七、月薪制因身體及精神狀況與專注力受影響，經專業評估後，暫不適合安排全天班工作，依專業評估建議之工作時間，並經案主同意，採彈性方式安排排班。
薪資部分，依產能核薪月薪制規定，係以「標準工時每日8小時」為全額計薪基準，並依實際出勤時數按比例計算。
- 第三條 本工場庇護員工產能評量，由就業服務員及業務行銷員進行評分，評量結果送交本庇護商店單位主管審核。
- 第四條 本工場庇護員工產能評量結果，應定期送交樂活屋單位主管審核。
- 第五條 本工場庇護員工產能評量結果，得作為調薪、年終工作獎金發放等相關作業之參考依據。
- 第六條 本場庇護性員工最低入場分數為 40 分 (工作勝任能力*50%+生產能力*50%)

臺北醫學大學附設醫院樂活屋庇護商店

附件三-2

工作評量表 評分指標說明

工作勝任能力			
一、基本工作規範			
1	出缺勤狀況	準時出勤，不無故遲到早退。	
2	時間掌握	交辦事項能於時限內完成。	
3	工作持續度	能維持工作狀態，於工作中不任意離開工作崗位。	
4	體耐力	能依班表持續站立 4-8 小時，能於工作期間維持體能與作業穩定。	
5	衛生服儀	個人儀容整齊，衛生習慣良好，穿著與儀容符合職場工作規範。	
6	工作安全	能注意自身、他人及周邊環境之工作安全。	
二、工作執行能力			
7	遵循操作程序	能依指示或既定作業流程（SOP）執行工作，不擅自變更操作方式	
8	專注力	工作中能維持專注狀態，不易因外在因素干擾而影響工作進行。	
9	謹慎度	進行工作操作時，能注意作業流程及相關細節，降低錯誤發生情形。	
10	責任感	能依工作分配完成份內工作，不推諉、不延宕。	
11	獨立工作	能依班內工作安排，獨立完成所分派之工作任務。	
12	接受工作變異	面對工作量調整或臨時工作內容變動，能配合並進行適當調適。	
13	問題解決	能依過往學習或經驗嘗試自行處理，或適時尋求他人協助以完成工作。	
三、工作態度與心理調適能力			
14	主動性	不需提醒可主動執行工作職務。	
15	工作動機	對工作與學習展現投入度，願意配合學習並嘗試提升自身工作表現。	
16	接受指導能力	能接受主管之指導或提醒，並依建議調整與修正工作方式。	
17	挫折忍受	面對挫折或他人建議，能調整工作方式並持續完成工作。	
18	抗壓性	面對工作量、難度或品質要求時，能進行自我調適，維持工作進行。	
19	情緒穩定度	於職場中能展現合宜情緒與行為，不影響工作進行。	
四、人際互動與社會功能			
20	溝通能力	能理解他人指示或說明內容，並做出適當回應。	
21	尋求協助	遇困難或工作疑問時能適時尋求協助。	
22	人際互動	能與同事維持良好互動，於職場中展現適切的社交應對。	
23	團隊合作	能與他人合作完成工作，合作過程中態度適當。	
24	參與職場活動	能配合並參與職場安排之相關活動。	
25	金錢管理	能妥善管理個人金錢並運用。	
表格使用說明：依員工平常表現作為觀察評分的標準，依下列標準評分。			
4	表現穩定且符合標準	幾乎每次皆能依作業標準完成，極少需提醒	80~100%
3	大多符合標準	多數情況可依標準完成，偶需提醒	60~80%
2	部分符合標準	在提醒或協助下可完成	40~60%
1	需加強支持	僅在多次提醒或協助下完成	20~40%
0	尚未符合標準	多數情況未能完成或需全程協助	0~20%

臺北醫學大學附設醫院樂活屋庇護商店

附件三-2

工作評量表 評分指標說明

生產能力			
A、門市服務與收銀作業能力			
1	收銀機基本操作	能正確操作收銀機之結帳、小計、現金、折讓、取消等各項基本功能。	
2	收銀流程遵循	能依規定之收銀流程完成結帳作業，不省略或跳過作業步驟。	
3	結帳正確性	能正確清點金額並完成結帳紀錄（含收銀金額正負值）。	
4	服務話術運用	能依服務情境使用基本接待與應對用語。	
5	商品與優惠介紹	能依顧客需求介紹商品分類、商品特色及相關優惠內容。	
6	服務態度一致	能於不同時段、不同顧客情境下，維持基本服務禮貌與適當態度。	
7	顧客問題處理	能回應顧客需求，或於無法處理時即時通報主管協助。	
8	異常處理與通報	能依規定時效，回報錯帳、客訴、系統異常	
9	開閉店執行能力	能依規定流程正確並確實完成開店與閉店作業	
B、商品陳列與補貨管理能力			
10	商品陳列正確完整	能依先進先出原則正確陳列商品，並完整呈現成分、價格及宣傳標示。	
11	賣場整體視覺整潔	陳列區域整齊，無明顯凌亂情形，且不影響顧客動線。	
12	商品收納整理正確	能依既定分類與標示方式，將商品整齊收納於收納櫃內，不混放。	
13	商品收納維持	收納櫃內物品能維持整齊與可辨識狀態，取用後能恢復原有收納方式。	
14	補貨判斷	能依庫存狀況判斷並進行補貨作業。	
15	補貨執行正確	補貨數量與品項正確，無混放情形。	
16	補貨時機掌握	能於商品不足前完成補貨，避免出現空架情形。	
17	商品盤點準確	盤點結果與實際庫存數量落差低。	
C、包裝與生產作業能力			
18	包裝前準備作業	能完成包裝作業所需之包材、貼紙、乾燥劑等前置準備。	
19	餅乾分裝流程正確	能依規定流程完成餅乾裝袋、乾燥劑放置及封口作業。	
20	貼標與標示正確	LOGO、成分標示及保存期限等標示內容正確無誤。	
21	餅乾包裝品質與整齊	包裝完成後外觀整齊，不因時間或個人狀態影響商品呈現品質。	
22	餅乾秤重準確	餅乾重量符合規定之誤差範圍。	
D、工作執行與品質管理能力			
23	商品保存期限檢核	能依規定頻率檢查商品保存期限，通報即期或過期商品，完成相關紀錄。	
24	清潔維護執行	能依規定完成日清、週清、月清作業項目，維持工作環境整潔。	
25	工作速度表現	工作速度表現約達一般競爭性就業者之 80%。	
表格使用說明：依員工平常表現作為觀察評分的標準，依下列標準評分。			
4	表現穩定且符合標準	幾乎每次皆能依作業標準完成，極少需提醒	80~100%
3	大多符合標準	多數情況可依標準完成，偶需提醒	60~80%
2	部分符合標準	在提醒或協助下可完成	40~60%
1	需加強支持	僅在多次提醒或協助下完成	20~40%
0	尚未符合標準	多數情況未能完成或需全程協助	0~20%

臺北醫學大學樂活屋庇護商店

附件三-3

115 年		樂活屋庇護性就業員工產能核薪表			
庇護性就業者：		評量人員：		單位主管：	
		1-6 月		7-12 月	
		就服員	業務員	就服員	業務員
工作勝任能力總分					
生產能力總分					
工作勝任能力*50%+生產能力*50%					
評量分數					
薪資核定 評量分數 ÷ 100 × 法定薪資 「產能核薪分數係依評量期間內之整體表現綜合計算，非以單一項目作為核薪依據。」					
工作勝任能力	說明	1-6 月		7-12 月	
		就服員	業務員	就服員	業務員
1	出缺勤狀況	準時出勤，不無故遲到早退。			
2	時間掌握	交辦事項能於時限內完成。			
3	工作持續度	能維持工作狀態，於工作中不任意離開工作崗位。			
4	體耐力	能依班表持續站立 4-8 小時，能於工作期間維持體能與作業穩定。			
5	衛生服儀	個人儀容整齊，衛生習慣良好，穿著與儀容符合職場工作規範。			
6	工作安全	能注意自身、他人及周邊環境之工作安全。			
7	遵循操作程序	能依指示或既定作業流程 (SOP) 執行工作，不擅自變更操作方式			
8	專注力	工作中能維持專注狀態，不易因外在因素干擾而影響工作進行。			
9	謹慎度	進行工作操作時，能注意作業流程及相關細節，降低錯誤發生情形。			
10	責任感	能依工作分配完成份內工作，不推諉、不延宕。			
11	獨立工作	能依班內工作安排，獨立完成所分派之工作任務。			

12	接受工作變異	面對工作量調整或臨時工作內容變動，能配合並進行適當調適。				
13	問題解決	能依過往學習或經驗嘗試自行處理，或適時尋求他人協助以完成工作。				
14	主動性	不需提醒可主動執行工作職務。				
15	工作動機	對工作與學習展現投入度，願意配合學習並嘗試提升自身工作表現。				
16	接受指導能力	能接受主管之指導或提醒，並依建議調整與修正工作方式。				
17	挫折忍受	面對挫折或他人建議，能調整工作方式並持續完成工作。				
18	抗壓性	面對工作量、難度或品質要求時，能進行自我調適，維持工作進行。				
19	情緒穩定度	於職場中能展現合宜情緒與行為，不影響工作進行。				
20	溝通能力	能理解他人指示或說明內容，並做出適當回應。				
21	尋求協助	遇困難或工作疑問時能適時尋求協助。				
22	人際互動	能與同事維持良好互動，於職場中展現適切的社交應對。				
23	團隊合作	能與他人合作完成工作，合作過程中態度適當。				
24	參與職場活動	能配合並參與職場安排之相關活動。				
25	金錢管理	能妥善管理個人金錢並運用。				
生產能力		說明	1~6月		7~12月	
			就服員	業務員	就服員	業務員
1	收銀機基本操作	能正確操作收銀機之結帳、小計、現金、折讓、取消等各項基本功能。				
2	收銀流程遵循	能依規定之收銀流程完成結帳作業，不省略或跳過作業步驟。				
3	結帳正確性	能正確清點金額並完成結帳紀錄（含收銀金額正負值）。				
4	服務話術運用	能依服務情境使用基本接待與應對用語。				
5	商品與優惠介紹	能依顧客需求介紹商品分類、商品特色及相關優惠內容。				
6	服務態度一致	能於不同時段、不同顧客情境下，維持基本服務禮貌與適當態度。				
7	顧客問題處理	能回應顧客需求，或於無法處理時即時通報主管協助。				
8	異常處理與通報	能依規定時效，回報錯帳、客訴、系統異常				
9	開閉店執行能力	能依規定流程正確並確實完成開店與閉店作業				
10	商品陳列正確完整	能依先進先出原則正確陳列商品，並完整呈現成分、價格及宣傳標示。				

11	賣場整體 視覺整潔	陳列區域整齊，無明顯凌亂情形，且不影響顧客動線。				
12	商品收納 整理正確	能依既定分類與標示方式，將商品整齊收納於收納櫃內，不混放。				
13	商品收納 維持	收納櫃內物品能維持整齊與可辨識狀態，取用後能恢復原有收納方式。				
14	補貨判斷	能依庫存狀況判斷並進行補貨作業。				
15	補貨執行 正確	補貨數量與品項正確，無混放情形。				
16	補貨時機 掌握	能於商品不足前完成補貨，避免出現空架情形。				
17	商品盤點 準確	盤點結果與實際庫存數量落差低。				
18	包裝前 準備作業	能完成包裝作業所需之包材、貼紙、乾燥劑等前置準備。				
19	餅乾分裝 流程正確	能依規定流程完成餅乾裝袋、乾燥劑放置及封口作業。				
20	貼標與標示 正確	LOGO、成分標示及保存期限等標示內容正確無誤。				
21	餅乾包裝 品質與整齊	包裝完成後外觀整齊，不因時間或個人狀態影響商品呈現品質。				
22	餅乾秤重 準確	餅乾重量符合規定之誤差範圍。				
23	商品保存 期限檢核	能依規定頻率檢查商品保存期限，通報即期或過期商品，完成相關紀錄。				
24	清潔維護 執行	能依規定完成日清、週清、月清作業項目，維持工作環境整潔。				
25	工作速度 表現	工作速度表現約達一般競爭性就業者之80%。				

表格使用說明：依員工平常表現作為觀察評分的標準，依下列標準評分。

4	表現穩定且符合標準	幾乎每次皆能依作業標準完成，極少需提醒	80~100%
3	大多符合標準	多數情況可依標準完成，偶需提醒	60~80%
2	部分符合標準	在提醒或協助下可完成	40~60%
1	需加強支持	僅在多次提醒或協助下完成	20~40%
0	尚未符合標準	多數情況未能完成或需全程協助	0~20%