

臺北市立聯合醫院附設庇護工場

庇護性員工產能核薪評估辦法

中華民國 115 年 1 月 1 日起實施

第一條 為維護本工場庇護性員工之勞動權益，並建立本工場員工公平、公正、公開之產能評估方式，特依據身權法 40 條工作規則內容、臺北市庇護工場庇護性就業者產能核薪核備程序及作業方式，訂定本辦法。

第二條 庇護性員工產能評估以工作勝任能力暨生產能力評量表為依據，其內容如下表：

名稱	評估內容	考核依據	調薪考核時間
工作勝任能力暨生產能力評量表	1. 工作勝任能力 2. 工作生產能力	依工作勝任能力分數及工作生產能力分數	每年 6 月及 12 月進行檢核

第三條 本工場庇護性員工任職期間，每年 6 月及 12 月各評一次，其任職期間如有因事、因病核定留職停薪或因案停職者，均不予辦理。

第四條 評量方式為主要服務之就服員評量，並與團隊人員進行討論，評量結果由主管進行審核。

第五條 庇護性員工薪資以工作勝任能力暨生產能力評量表做為給薪依據，依評量分數結果，於 7 月及 1 月調整薪資，並依據政府最低工資調整而調薪。

薪資計算方式：本場為時薪制

【(產能核薪工作勝任能力分數+產能核薪工作生產能力分數) / 100】 * 該年度最低工資時薪

註：本場庇護性員工最低入場分數為 35 分，庇護性員工任職期間每年 6 月及 12 月進行產能核薪評估一次，工作勝任能力及工作生產能力兩項加起來未達 35 分，列為加強觀察對象，團隊人員進行服務策略討論，若一個月後再評估仍未達 35 分將轉介職業輔導評量評估其是否合適庇護性就業。若評估不適合庇護性就業將連結職業重建個案管理服務進行後續事宜。

第六條 本辦法經勞資會議通過後，陳請庇護工場負責人核准後實施，修正時亦同。

臺北市立聯合醫院附設庇護工場庇護性員工 工作勝任能力暨生產能力評量表

職場	個案姓名	職稱	評量日期	總分	評量人員	主管審核
心靈小棧		店員				
工作勝任能力(42分)						
序號	項目	說明	評量指標等級說明	評分	備註	
1	出缺勤狀況	依照職場規定準時規律到職工作，不會無故遲到早退，不會無故缺席。	<input type="checkbox"/> 4分：出勤穩定，並能依規定時間出勤 <input type="checkbox"/> 3分：大致能遵守出勤規定，請假能事前告知 <input type="checkbox"/> 2分：出勤不穩定，請假都是當天早上才告知 <input type="checkbox"/> 1分：經常無故缺勤或遲到早退，出勤不穩定			
2	服從性	對於指導的回應/會議中的決議/群體表決決定	<input type="checkbox"/> 4分：能立即接受並主動配合 <input type="checkbox"/> 3分：需溝通，即可接受完成交辦事項 <input type="checkbox"/> 2分：經溝通後可以接受但交辦事情成效不佳 <input type="checkbox"/> 1分：雖可接受，但態度不佳			
3	工作動機	對工作之動力、主動性、學習意願。	<input type="checkbox"/> 2分：工作意願高，主動學習新工作內容，或主動要求增班 <input type="checkbox"/> 1.5分：有工作意願，但未有主動爭取學習 <input type="checkbox"/> 1分：雖然有工作意願，但受情緒及環境的影響很大 <input type="checkbox"/> 0分：工作意願低落			
4	責任感	對於份內工作的執行情形。	<input type="checkbox"/> 2分：對工作結果負責，主動回報問題 <input type="checkbox"/> 1.5分：對自身工作負責，偶有疏忽但願意修正 <input type="checkbox"/> 1分：可依指示工作，但時常偷懶 <input type="checkbox"/> 0分：不願意認真工作，無法理解工作責任			
5	團隊合作	能與他人一起合作完成工作。	<input type="checkbox"/> 3分：能主動與他人合作，完成工作 <input type="checkbox"/> 2分：會視情況與他人合作完成工作 <input type="checkbox"/> 1分：需經提醒後才能與他人合作 <input type="checkbox"/> 0分：獨來獨往、單獨作業，不與他人合作			
6	問題解決	工作中能發現問題，並思考解決的方法或尋求他人協助。	<input type="checkbox"/> 2分：可主動發現問題並解決問題 <input type="checkbox"/> 1分：遇到困難時不會主動求助，經提醒後可接受協助並嘗試學習 <input type="checkbox"/> 0分：遇到困難時不會請求協助，需要別人指示解決方法			
7	人際互動	對象：皆可/顧客/同事/指導者/熟識者	<input type="checkbox"/> 3分：與人互動良好又主動 <input type="checkbox"/> 2分：不會主動與人互動，但有合宜之表達及回應 <input type="checkbox"/> 1分：不會抗拒與人互動，但仍需提醒方有合宜行為 <input type="checkbox"/> 0分：雖有抗拒，但經他人指導或協助，能較適宜的與人互動			
8	謹慎度	工作操作之標準流程及應注意之細節	<input type="checkbox"/> 3分：工作細心，能主動檢查並避免錯誤發生 <input type="checkbox"/> 2分：大致能遵循流程，偶有錯誤但可即時更正 <input type="checkbox"/> 1分：在提醒下可注意細節，但錯誤仍頻繁發生			

			<input type="checkbox"/> 0分：無法遵循流程，且未能注意基本安全		
9	衛生習慣	製作餐點前後、倒垃圾後、收拾完內用區垃圾後確實洗手、消毒	<input type="checkbox"/> 4分：有良好衛生習慣 <input type="checkbox"/> 3分：在基本衛生習慣，但細節偶爾需提醒 <input type="checkbox"/> 2分：在要求下有較佳之衛生習慣 <input type="checkbox"/> 1分：須時常提醒叮嚀才有較佳之衛生習慣		
10	溝通能力	理解他人表達的內容，並做適當之回應以達溝通之目的。	<input type="checkbox"/> 2分：能有適當表達及回應，並能主動與人核對訊息是否正確 <input type="checkbox"/> 1.5分：能適當表達及回應，但須協助才能與人核對訊息是否正確 <input type="checkbox"/> 1分：能有適當表達及回應，但訊息不確定時不會再確認 <input type="checkbox"/> 0分：無法能有適當表達及回應，需協助		
11	體耐力	員工是否具備穩定參與職場工作、適應固定班表及連續工作需求之體能基礎	<input type="checkbox"/> 4分：體耐力穩定，出勤與工作狀態穩定 <input type="checkbox"/> 3分：體耐力尚可，偶有疲勞休息後可繼續上班 <input type="checkbox"/> 2分：體耐力不足，須調整班表或增加休息次數 <input type="checkbox"/> 1分：體耐力明顯不足，常中斷、請假或提早離開		
12	服裝儀容	能夠穿著整齊、確實每天更換口罩、制服會換洗、頭皮口腔確實清潔	<input type="checkbox"/> 3分：服裝儀容整潔，無異味，無須提醒符合工場要求 <input type="checkbox"/> 2分：服裝儀容整潔尚可，偶爾須提醒 <input type="checkbox"/> 1分：服裝儀容整潔尚可，但有異味 <input type="checkbox"/> 0分：服裝儀容髒亂，明顯異味令人不舒服		
13	抗壓性	承受工作效率、複雜度、品質的要求	<input type="checkbox"/> 3分：能承受工作壓力，並能自我調適 <input type="checkbox"/> 2分：面對工作壓力偶有情緒波動，引導後可調整並繼續工作 <input type="checkbox"/> 1分：面對工作壓力容易出現焦慮退縮，工作不穩定 <input type="checkbox"/> 0分：面對工作壓力或變動，出現明顯情緒失控或逃避行為，無法繼續工作		
14	工作內容改變	能夠接受臨時性的工作量增加或職務調動	<input type="checkbox"/> 3分：在工作中，能接受臨時性工作變動或全新的工作內容 <input type="checkbox"/> 2分：工作前溝通與協助，能接受大部分的工作變動或全新的工作內容 <input type="checkbox"/> 1分：須提前數天的溝通與協助，才能接受大部分或全新的工作內容 <input type="checkbox"/> 0分：完全無法接受與配合工作上的變動		

工作生產能力(58分)

序號	項目	說明	評量指標等級說明	評分	備註
1	點餐服務	可使用點餐單完成客人的點餐程序，並正確完成交易。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90% (含) ~100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80% (含) ~90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65% (含) ~80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50% (含) ~65%		

2	送餐服務	可在顧客點餐完成後，確認內場出餐/製作狀況，完成出餐程序。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
3	商品介紹	可掌握顧客需求清楚介紹商品。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
4	商品陳列	依照「先進先出」原則，依指定項目將商品整齊陳列相對位置，並將成分表及所須宣傳牌架放在適當之位置。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
5	顧客需求/顧客問題處理	可掌握顧客需求，反應顧客的意見。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
6	環境清潔	使用合適的工具，並依照職場要求整理清潔	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
7	收納整理能力	可將商品、物料用品、耗材物品、廚房用具與餐具等依照標準化收納原則，歸類整齊。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
8	商品補貨能力	隨時注意到商品貨量狀況，不足時可立即補充。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
9	掌握耗材、物料使用與庫存狀況	掌握職場耗材使用、物料庫存狀況，確實進行點班作業補足耗材與食材。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
10	開關店事務處理	可按照工作表完成開店、關店所有準備事項，於時間內完成。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
11	收銀機操作	可完成收銀機的各项功能操作。	<input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 70%（含）～90% <input type="checkbox"/> 0.5分：達成率 50%（含）～70% <input type="checkbox"/> 0分：達成率 50%以下		

12	出單機紙捲操作	可完成紙捲更換。	<input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 70%（含）～90% <input type="checkbox"/> 0.5分：達成率 50%（含）～70% <input type="checkbox"/> 0分：達成率 50%以下		
13	結帳能力	可正確清點總售額及本金並填寫結帳單。（包含收銀正負值）	<input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 70%（含）～90% <input type="checkbox"/> 0.5分：達成率 50%（含）～70% <input type="checkbox"/> 0分：達成率 50%以下		
14	金錢管理	可視現金狀況適時更換所需零錢。	<input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 70%（含）～90% <input type="checkbox"/> 0.5分：達成率 50%（含）～70% <input type="checkbox"/> 0分：達成率 50%以下		
15	餐點製作	可以在時間內，依照標準化流程完成基本商品製作。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
16	商品處理及上架	可以在時間內依照依據標準化流程指示，完成備料。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
17	產品良率	製作咖啡、飲料、餐點之品質符合職場要求。	<input type="checkbox"/> 4分：90%（含）～100%的製作產品符合標準 <input type="checkbox"/> 3分：80%（含）～90%的製作產品符合標準 <input type="checkbox"/> 2分：65%（含）～80%的製作產品符合標準 <input type="checkbox"/> 1分：50%（含）～65%的製作產品符合標準		
18	掌握出餐順序	可依照櫃台指示，準確有次序地安排餐點製作，隨時與櫃檯確認出單餐點是否完成。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
19	服務話術	可隨時注意往來顧客狀況，主動詢問客人的需要，使用合適的服務話術。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
20	商品及優惠方案介紹	可掌握顧客需求清楚介紹商品分類、商品特色及促銷優惠方案。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		
21	掌握店內商品貨量狀況	隨時注意自製品、寄賣商品貨量狀況，可隨時依照營運時間決定是否追加製作或補充。	<input type="checkbox"/> 3分：達成率 90%（含）～100% <input type="checkbox"/> 2分：達成率 80%（含）～90% <input type="checkbox"/> 1.5分：達成率 65%（含）～80% <input type="checkbox"/> 1分：達成率 50%（含）～65%		