

臺北超人

Go adventure! Taipei superman

勇闖職涯

103年優秀身障勞工、優等企業專刊



臺北超人

Go adventure! Taipei superman

勇闖職涯



指導單位： 臺北市政府勞動局
Department of Labor, Taipei City Government

主辦單位： 臺北市勞動力重建運用處
Taipei City Foreign and Disabled Labor Office



臺北超人

Go adventure! Taipei superman

勇闖職涯

103 年優秀身障勞工、優等企業專刊



目次 CONTENTS

市長序／邁向國際城市，成為世界典範	04
局長序／扶助職場珍珠，將愛傳遞出去	05
處長序／用心耕耘，永不放棄	06

勇敢超人—10 位優秀身障勞工

不向命運妥協的資訊英雄 關貿網路股份有限公司 史素珍	08
永不放棄的綠地守護者 臺北市南港區公所 林振忠	10
在病痛中看到希望 有限責任行政院國軍退除役官兵輔導委員會 臺北榮民總醫院員工消費合作社 韋心慧	12
最前線的優質服務 全聯實業股份有限公司 陳瑞山	14
殘缺激發出的服務熱忱 臺北自來水事業處 許翠華	16
勇於「接」出自己的璀璨人生 程曦資訊整合股份有限公司 莊倩茹	18
缺陷讓他更專注 叡揚資訊股份有限公司 黃政維	20
堅守崗位的環境守門員 台北市康復之友協會 黃逸鶯	22
無聲勝有聲的市民服務 臺北市政府環境保護局 鄧綸宏	24
跨越人生幽谷的醫院好幫手 臺北市立萬芳醫院 蘇佩蘭	26

企業楷模—15 家優等企業

進用卓越獎

尊重差異，締造佳績 香港商立德國際商品試驗有限公司台灣分公司	30
讓夢想在無聲中翱翔 威鋒數位開發股份有限公司	32
營造平等且友善的職場 華南商業銀行股份有限公司	34

友善職場獎

豐富就業機會提供身障人才 中國人壽保險股份有限公司	36
比期待多更多的幸福企業 國泰人壽保險股份有限公司	38
責無旁貸的社會公益 臺北醫學大學附設醫院	40

最佳麻吉獎

讓身障員工全然融入其中 台灣日立股份有限公司	42
孕育優秀人才的搖籃 美商優比速國際股份有限公司台灣分公司	44
給他們一視同仁的感受 椰子林企業股份有限公司	46

最佳躍進獎

公平立足的溫暖文化 國泰金融控股股份有限公司	48
讓笑容成為最美表情 毅太企業股份有限公司	50
互助合作的企業文化 鍊瑞物流服務股份有限公司	52

最佳新人獎

好制度成就公平契機 日盛國際商業銀行股份有限公司	54
為他們量身打造專屬的環境 若水國際股份有限公司	56
身障員工溫暖的家 晶叡股份有限公司（石牌幸福加油站）	58



市長序

邁向國際城市，成為世界典範

長久以來，臺北市政府對於身心障礙者的就業問題相當關注，並以持續性的方式，不斷提升身障勞工的就業機會，亦致力於改善身障朋友的就業環境。身障者無論在身體或心理層面，可能與一般人有所差異，但並不影響他們在工作上的表現，只要給予公平的就業機會，充分發揮所長，提供適當的教育訓練，相信他們都可以成為企業的好幫手！

近年來政府致力對身障者全方位的關懷，對於其工作權的維護及職業訓練、就業服務更是不遺餘力。感謝許多企業願意以實際的行動積極履行法律義務，響應與支持進用身心障礙者，提供他們平等、友善的工作環境，使身障者與一般人擁有相同的工作機會，整個社會也漸漸消除對於身障者的刻板印象。

若曾有接觸過身障人士的經驗，您會發現他們是如此的樂觀開朗、堅持負責且刻苦耐勞，在工作上更是比一般人懂得珍惜與努力。工作，對身障者來說，是他們證明自己有工作能力的方式，期盼有更多企業了解進用身障人力的優點，用新的思維提供更多就業機會。

臺灣，是個極具人情味的寶島，相信在這友善的環境下，企業與身心障礙勞工能互相扶持，政府也將持續推動相關政策與活動，提供職業訓練、職涯輔導、職業重建、職務再設計等相關服務，以保障並維護身障勞工應有之權益。

無論在職場或生活上，期望我們能共同攜手打造一個 100%「有愛，無礙」的環境，共同建造一個無障礙且持續的就業系統，進而塑造平等、和諧、包容的文化。

臺北市長  謹識

民國 103 年 11 月



局長序

扶助職場珍珠，將愛傳遞出去

「相信自己，創造未來」這句話不但適用於社會上的每一個人，更適用於身心障礙者。

對身障朋友而言，往往因為生理或心理障礙的限制，須要面臨許多尋找工作的困難以及職場上適應問題，其中除了自我的因素、外在的環境、企業內無障礙空間不足外，甚至因為對身障者的不瞭解而降低僱用身障者的意願，這些都會影響身障者求職的機會，如何跨越限制，增進身障者工作能力及生產量，是很重要的課題。

由於社會大眾對於身障者的認識不足，因而限制了身障者工作機會，對於身障者的成長與就業協助，臺北市政府勞動局不遺餘力讓身障者在就業這條路上走得更順暢。本局除了運用職業重建服務、職業訓練、庇護性就業服務、支持性就業服務、職務再設計等措施，增強身障者的工作技能，同時引領企業發掘身障者的工作能力，共同創造雙贏局面。

「互相扶助、共同創造」是本局對企業以及雇主的期許，經過評審嚴格的評選後，今年有 10 名用努力證明自己工作能力的職場超人，以及在進用身障者事蹟上，有 15 家企業獲得優等企業認同。工作的價值並不只是獲取金錢，許多身障者對於工作的熱忱、用心與堅持值得鼓勵。另外，企業極力改善無障礙空間，讓身障員工可以更優秀，共同創造出職場和諧氣氛，也值得表揚。

本專刊收錄這些身障勞工勇闖職場的奮鬥故事，以及扮演身障者就業燈塔的企業用人事蹟，本局期許不論身障者擔任什麼工作，對於周遭的人、事、物都能發揮影響力。邀請社會大眾共同支持身障者就業，讓他們努力工作實現自我的價值被肯定，進而能夠在職場上展開翅膀發揮所長，像超人一樣翱翔天際。

臺北市政府勞動局局長  謹識

民國 103 年 11 月





處長序

用心耕耘，永不放棄

人們都習慣以自己的方式去看外在的世界，然而在我們的社會中，卻有一群致力於工作，只為表明他們雖然內、外在形體有缺陷，但他們卻用實際的行動證明他們可以工作，並且樂在工作中。

本處自成立以來，接觸過無數位身障者，無論是先天或是後天，都致力提供完善的就業服務，除了協助職涯規劃以爭取就業機會外，更持續提供相關在職訓練，使身障朋友在職場上有機會不斷的學習與成長。

雖然各樣有形無形對身障者工作機會的排除與偏見仍存在於社會中，為建立大眾對身障者的認識，本處於國際身障日前夕，舉辦了相關系列活動以推動身障者就業，有公益微旅行體驗、視障按摩推廣、優秀身障勞工及僱用身障者優等企業的表揚，透過這些活動，讓社會大眾可以實際了解身障勞工在職場上的努力，體驗他們在工作上的專業，發現他們對於工作的熱忱與用心。

另外，為使企業能共同支持響應身障就業，本處於 101 年首創企業足超額進用身心障礙者認證標章活動，希望藉由標章認證機制，推動該標章成為企業的形象商標，讓更多支持身心障礙者就業的企業被看見。

今年，再度選出 10 位優秀身障勞工以及 15 家優等企業，希望有更多人看見身障朋友努力刻劃屬於他們生命故事及執著於「把工作做好」的堅持，能激發更多企業願意提供一個就業機會給身障朋友，給予平等、尊重的對待，讓進用身障者不只是一種口號，而是一種行動。



臺北市勞動力重建運用處處長

陳惠琪

謹識

民國 103 年 11 月



勇敢超人

10 位優秀身障勞工

相信他們的能力、看見他們的努力，
他們都是公司寶貴的資產，
也是同仁們學習的榜樣。



不向命運妥協的資訊英雄
關貿網路股份有限公司
史素珍



勇於「接」出自己的璀璨人生
程曦資訊整合股份有限公司
莊倩茹



永不放棄的綠地守護者
臺北市南港區公所
林振忠



缺陷讓他更專注
勸揚資訊股份有限公司
黃政維



在病痛中看到希望
有限責任行政院國軍退除役官兵輔導
委員會臺北榮民總醫院員工消費合作社
韋心慧



堅守崗位的環境守門員
台北市康復之友協會
黃逸鶯



最前線的優質服務
全聯實業股份有限公司
陳瑞山



無聲勝有聲的市民服務
臺北市政府環境保護局
鄧綸宏



殘缺激發出的服務熱忱
臺北自來水事業處
許翠華



跨越人生幽谷的醫院好幫手
臺北市立萬芳醫院
蘇佩蘭



不向命運妥協的資訊英雄

史素珍 | 關貿網路股份有限公司 技術長

身為國家重大資訊建設的推手，行動不便的史素珍，從小面對各種眼光與質疑，但她永遠用實力證明自己。

不論是便民的「電子報稅」、「電子發票」系統，還是日常採買必去的商店，如全聯、屈臣氏等大型流通業的「電子商務系統」，這些大到關係國家發展，小到滲入每一個人生活的系統開發，背後的重要推手都是她——關貿網路股份有限公司技術長史素珍。從小因罹患小兒麻痺而不良於行的她，說起話來輕聲細語，工作起來卻有一股超乎常人的爆發力。

愈挫愈勇的堅強韌性

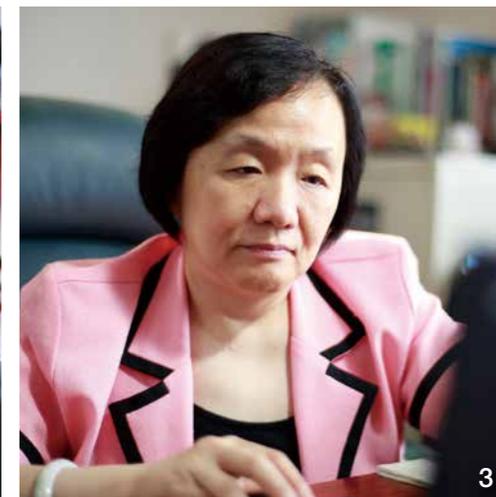
「我只要做一件事情，就會想把它做到最好。」每天工作十幾個小時從不喊累，系統上線前更是盯到最後一刻，因為這些對她來說都不是最辛苦的，她的韌性從小就磨練出來。小時候因為身體的缺陷感到自卑，整天躲在角落，但內心隱約的不甘願，讓她勇敢跨出了第一步。「還好我有去上學，否則我也走不出來。」當她走進學校、面對外界質疑，這才發現只要適應那些眼光，其他都不是問題。

一歲時因為小兒麻痺而雙腳萎縮，移動時都得依靠雙手力量，生長在多山基隆的她，每天上學不是遇到斜坡就是樓梯，別人上去只要花 5 分鐘，她卻要花上 30 分鐘，還得克服基隆多風多雨的氣候，即使走兩步退一步，仍無法阻止她堅定的求學意志，一路念到交通大學管理科學研究所畢業。

勇於接受挑戰的開創者

「我特別喜歡做從無到有的事情。」除了永不放棄的毅力，史素珍還樂於嘗試各種新挑戰，若回顧她整個工作歷程，幾乎都是走在時代前端的開創者。二十多年前，國家要成立一個 EDI 增值網小組，建構進出口通關作業的電子化流程，史素珍立刻把握機會參加甄選，讓她成為國家重要資訊基礎建設的一份子。

階段性任務完成後，政府將小組民營化為關貿網路股份有限公司。適逢電子商務崛起，史素珍協助台塑企業建構了全國第一個企業對企業（B2B）的電子採購系統，如今台塑供應商已超過一萬多家，人力成本卻沒有增加太多。之後，她又切入流通業的電子商務，第一家做的就是全聯，導入電子化之後的全聯，也從當時的 79 家分店成長到 700 家分店以上。



「只要看到客戶成長，我們就與有榮焉。」史素珍開心的表示，每一次協助客戶完成任務，就是她最大的成就感。也由於她的前瞻眼光和勇於挑戰，讓關貿網路取得電子商務先機，如今全國有 6,000 家企業、80% 的流通業者都是他們的客戶。

面對質疑，證明自己

看似一帆風順的工作歷程，其實每一個成功專案的背後，都是她不向命運低頭的決心。最令史素珍印象深刻的，是她承接的第一個案子——產險公會線上系統，被當時的公會理事長指著鼻子質疑，「他可能覺得我們是做通關的，對保險懂什麼。」史素珍回憶起這段過程，一度感到很灰心，但她仍鼓勵同仁：「客戶不信任是對我們的警惕，只要做得好，客戶自然會信任我們。」終於在她與同仁的共同努力下，系統準時上線，並風風光光的辦了一個記者會，讓理事長徹底改觀、稱讚不已。「其實不需要在意那些眼光，怎樣證明自己的實力，才是比較重要的。」史素珍表示。

從一個封閉的小女孩，到如今對國家資訊建設有著重大貢獻的職場女強人，「其實我一路走來接受過很多人幫助。」史素珍充滿感性的說，小學有人揹她上學，中學有人幫她拿書包，讓她深深覺得自己「雖然不幸，但也很幸運。」她鼓勵所有跟她一樣的身心障礙者，不妨放開心胸接受別人的幫助，「因為重點是，我們也要幫助別人。」她就是用這樣回饋的心意，成就不斷前進的動力。



1. 不向命運低頭，嘗試新挑戰，讓史素珍向外界證明自己的實力。
2. 史素珍的前瞻眼光、勇於挑戰，讓關貿網路取得電子商務先機。
3. 史素珍驚人的毅力及韌性，讓她超越生命的限制。
4. 鼓勵同仁、協助客戶，史素珍從中獲得成就感。



永不放棄的綠地守護者

林振忠 | 臺北市南港區公所 經建課技工

一連串嚴重疾病，沒有摧毀林振忠的求生意志，堅持站在太陽下和其他人一起工作，勤奮讓他找到自己的第二人生。

皮膚曬得黑黝、每天勤奮工作的林振忠，在南港區公所負責維護鄰里公園，不特別說，幾乎看不出來他身上有這麼多病痛。由於患有紅斑性狼瘡，長期服用類固醇藥物的結果，造成髖關節、膝關節多次開刀，並且引發一隻眼睛黃斑病變，視力降到幾乎看不到。後來又因罹患腦瘤，壓迫到運動神經，造成他至今走路仍一拐一拐，手也拿不穩東西。但一連串打擊，並沒有擊倒他對工作的堅持，身為技工班長的他，多次帶領團隊獲得鄰里公園維護管理績優獎項。

全身病痛也要做好工作

林振忠任何事都以身作則，儘管紅斑性狼瘡患者不宜曬太陽，他就盡量做好防曬保護，跟其他人一樣站在大太陽底下工作；雖然膝關節開過刀，無法像其他人一樣蹲著拔草，他就跪著拔，照樣將雜草清理得很乾淨。「工作讓我的身體變得更健康了。」林振忠開心表示，這份工作雖然辛苦，但因為有足夠的活動量，加上藥物控制得當，讓他整個人顯得精神奕奕。

除了付出勞力，他還用心觀察，經常主動發現並解決問題。有一次他在公園割草時，發現一個紅火蟻的小土丘，為了避免有人被攻擊受傷，他立即主動通報主管單位，並協助採樣與監測，花了三年時間才完全根除。還有一次他在整理公園時，發現有兩棵樹的葉子全枯黃了，直覺不對勁，趕緊請人來將樹木鋸掉，沒想到還是傳染到其他樹木，後來才知道是褐根病，林振忠將樹木根除後埋藥，有效遏制了病情持續擴散。

「我最大的快樂，就是同事之間的相處都很融洽。」身為班長的他，經常在所屬單位的課長、查報案件的承辦人員，以及代賑工之間協調工作，難免無法面面俱到。但由於他自身經歷，格外能體諒大家的辛苦，「我不抱投機取巧心態，要做就認真做；也不會因為是班長就叫別人做，大家一視同仁。」總是盡力溝通、帶頭工作的林振忠，因此化解許多抱怨，獲得同事認同。

克服關關難過的生命歷程

他比任何人都珍惜工作，因為他的生命是在「關關難過關關過」的磨難下走到今天。當



兵時，他開始發病，當時誰都沒想到紅斑性狼瘡會發生在像他這麼健康的男性身上，在醫院檢查了四個多月後才確診。最嚴重時，他一天要吃三十幾顆藥，吃到全身僵硬，動彈不得。那時年紀輕輕的他無法接受，「我幾乎放棄了自己，整天過著吃喝玩樂的日子，抽菸喝酒嚼檳榔什麼都來。」林振忠回憶起這段荒唐歲月仍直搖頭，一直到結婚生子後的責任感讓他覺醒，徹底改頭換面，做起家庭代工貼補家用。

然而，沒多久他又發現罹患腦瘤，延誤了一年才就醫，腦瘤的位置接近腦幹非常危險，在家人認為死馬當活馬醫的情況下開刀治療，沒想到幸運地好轉起來。病情逐漸穩定的他，有一天到南港區公所申請低收入補助，看到區公所正在招募鄰里公園代賑工，於是便從臨時工做起。三年後原任的公園技工班長退休，林振忠以豐富的經驗、認真負責的精神，順利轉為正職，並獲推薦為班長。

「我非常感謝太太與家人的支持，以及同仁的互相幫助。」如今投入這份工作已 17 年的林振忠，內心充滿感激，他知道雖然這個病會跟著他一輩子，但從工作的付出與回饋中，讓他重新找回生命的意義與快樂。



1. 林振忠沒有被疾病的磨難打倒，工作讓他越活越健康。
2. 身為技工班長，林振忠用心觀察公園花草樹木，並主動發現、解決問題。
3. 林振忠工作認真負責。
4. 太陽底下仍然努力工作，可以看見林振忠對工作的堅持與勤奮。



在病痛中看到希望

韋心慧 | 有限責任行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院員工消費合作社 門診販賣部店長

從一名病人成為門診販賣部的店長，自死神手中逃過一劫的韋心慧，如今更懂得珍惜生命的美好。

她曾是品學兼優的好學生，成績總是名列前茅。小學三年級，就在他高票當選班長的第二天，第一次癲癇發作。從那時起，開啟了韋心慧人生不一樣的旅程。

癲癇為人生罩上巨大陰影

「有一次，我夢見考試時身旁同學叫其他人不要理我，接著忽然間所有人都不見了，教室變得空空蕩蕩，只剩我一個人坐在那兒。」韋心慧描述著夢境，恰巧將她求學時期的孤單表露無遺。

癲癇發作不久，她轉學到雨農國小，第一天就在班上發病。由於這樣的病情，韋心慧屢屢受到同學們的排擠，招來大夥嫌惡的目光。本應快樂無憂的童年，卻變成了一個充滿怨恨的女孩。韋心慧不停問自己：「為什麼家裡就只有我得病？為什麼大家都不喜歡我？」

因為無法接受這些磨難，她學會逃避，課業一落千丈，高職畢業後沒再繼續升學。明明不想無所事事，卻找不到工作。她覺得生命一片晦暗，終於撐不下去選擇結束人生。

努力工作，努力活下去

幸好，韋心慧活了下來。原來，她除了癲癇，還合併患有器質性腦症與憂鬱症，至此之後她須定期去看心理醫師，也在爸爸的陪同下進到榮總的日間病房。這段日子裡，韋心慧的生活一點一滴在進步，也認識了許多優秀且有才華的病友，漸漸的她發現這個世界和她原本想像的不同，面對人生低谷，她卻有不同的看法與學習，她表示「生病並不表示人生就沒有希望」。

三、四年前，表現良好的韋心慧得到在醫院門診販賣部工作的機會，她從不會填寫存款單、換錢出錯，到後來成為店長，獨立負責販賣部的叫貨、備貨和收銀，甚至臨時交辦的工作也做得很好，在學習過程中，她把握每一次學習的機會，並且克服了無數的障礙。

「工作中難免會遇到挫折，遇到想放棄的時候，就會想起郭經理對我說的：『心慧，妳要爭氣！經理相信妳。』這句話給我很大的力量。」韋心慧漾起甜美笑容，繼續說道：「另



外一個支持我的力量，就是爸媽的笑容。我現在有能力賺錢了，很希望每年都能包大紅包給爸媽；還記得我拿著第一份薪水回家那天，媽媽眼眶都紅了。」她的聲音哽咽，但充滿決心，「這份工作，我一定要做下去。」

堅定意志，相信自己

曾經在死亡邊緣走過的韋心慧坦承，想離開人世的念頭一直都在，但是，「我想死，卻活到現在；所以是不是其實我每天都在找理由努力的活下去呢？」她看到家人一路以來的照顧與陪伴、同事間彼此的扶持，還有長官對她的關懷。面對人生的課題，韋心慧不想再當逃學翹課的壞孩子了，她挺起胸膛，認真工作，認真活著，現在只能告訴自己每天都要精采活下去。

在署名「凝詩」的部落格中，韋心慧寫下這些年的掙扎、轉變和成長，從以往的畏縮不敢說話，到如今大方表達心中的想法。「身心障礙並不可恥，我們都是正常人……。」她真摯的文字激勵了許多素不相識的網友，更激勵了自己。

現在的韋心慧，幾乎可以控制癲癇的發作。她說：「快要發病時會有一種奇怪的感覺，但只要有信心，以意志力讓自己熬過去，就沒事了。」面對人生，韋心慧也用同樣堅定的態度，承接大家的愛與祝福，勇敢地相信自己，並且活出美好。



1. 韋心慧相信自己，面對不一樣的人生，一樣能活出美好。
2. 克服障礙，努力學習，現在的韋心慧可以獨當一面擔任店長了。
3. 醫院門診販賣部的經理郭菁（左）的鼓勵，給韋心慧堅持下去的勇氣與能量。
4. 韋心慧從生命中的挫折學習，轉換自己的角度，讓人生更加充滿希望。



最前線的優質服務

陳瑞山 | 全聯實業股份有限公司 營業員

雖然不能說也不能聽，陳瑞山卻依然工作了幾十年。他用行動表示出自己在社會上，是多麼有用的人。

身為重度聽障者的陳瑞山黝黑瘦小，是全聯福利中心的營業員。每天，他靠著腕上手錶的震動準時起床，搭上公車前往萬華和德店，開始整日的工作。雖然無法聽見、無法言語，十多歲時自高職畢業後的他，卻從沒停止過工作。

勤奮不輟，工作從不間斷

四歲那年，陳瑞山因高燒不退而失去聽力，連帶也失去了口語能力，只能發出呃呃啊啊般意義不明的聲音。平日與人溝通，僅能使用紙筆或手語表達。但細數起他的工作經驗，卻相當驚人，自 66 年起在父親經營的成衣工廠上班，一直到 81 年的燈具工廠、84 年的電腦公司，工作不間斷的陳瑞山，從沒因自身的殘疾和社會脫節。事實上，配合度高心態又穩定的他，每次的工作轉換都是因為公司或部門結束營業。

88 年，陳瑞山的父親帶著甫自電腦公司離開的他到就業中心尋找工作機會，因而找到在全聯的工作。這份工作，他一做就是 15 年。賣場裡，陳瑞山主要負責清潔、陳列商品、商品歸位、打包紙箱等事務，熱心的他見到顧客需要幫助時會伸出援手。一次，他因為主動幫忙老人家自二樓提重物到一樓結帳，得到了一顆充滿感謝的蘋果。不僅如此，當顧客詢問商品位置或價錢時，他也能毫無困難地給出答案。因為隨時將紙筆備在身上，陳瑞山擁有和同事們一樣良好的服務品質。

從一臉茫然到熱心主動

剛從事這份工作時，一切並不那麼順利。由於陳瑞山外表看似與一般人無異，但是卻聽不見也說不出話，全聯賣場裡又常需要直接面對顧客，他總是在顧客提出問題後一臉茫然，惹得顧客十分不諒解。但幾次下來，他學著拿出紙筆讓客人寫下需求，憑著耐心克服自己溝通上的不便。慢慢的，熟客人漸漸懂得他的熱忱與親切，新客人也能感受到他「顧客至上」的服務。

他自客人的誇讚中獲致成就感，自勝任的工作中得到快樂。除了用心與客人互動外，在工作表現上，陳瑞山比別人更認真勤奮。他的經理說：「交代給瑞山的事情，他立刻就辦好；



不像其他人，還會討價還價。有時他沒聽懂指示，不小心弄錯架上應陳列的物品，經畫圖解說後也會重新排好商品，不會埋怨。」

對經理來說，陳瑞山是既獨立且不可或缺的好員工，「每次他休假回來，就先去處理成堆的紙箱回收。瑞山不用做這些的，但他就是這麼主動。」經理一面說，一面微笑看向他。

家人的支持是最大的前進力量

陳瑞山不在意自己和他人的差異，持續在工作上奮進不懈，最大的動力來自家人的支持。多年來，家人總是在身邊鼓勵、支持著他，使陳瑞山每天下班後，就可以回到一個整齊溫暖的家。他的父親甚至拿出退休金，為曾經當保人的他清償債務，讓陳瑞山免除 11 年來薪水都得被扣三分之一的困境。

脫下特殊的愛心背心，陳瑞山穿上的是和其他人一模一樣的員工制服。他用行動告訴大家，在職場裡，他並沒有什麼不一樣。有的話，也只是更努力而已。



1. 陳瑞山僅能以紙筆或手語表達，卻讓我們看見他的熱忱與努力。
2. 無法聽與說沒有讓陳瑞山與人群隔閡，反而不間斷工作，盡心服務客人。
3. 家人的鼓勵讓陳瑞山在工作上更加努力。
4. 陳瑞山用心陳列商品，比別人更認真勤奮，表現獲得肯定。



殘缺激發出的服務熱忱

許翠華 | 臺北自來水事業處 管理士

將生命的缺陷視為恩惠，許翠華用感恩的心接每一通客服電話，證明自己即使行動不便，也能成為發光體照亮他人。

「我真的好喜歡這份工作。」聲音溫柔親切的許翠華，說起話來卻是斬釘截鐵。幼時罹患小兒麻痺，讓她雙腳不良於行，別人靠著雙腳，而她卻靠著雙手拄著拐杖前進，儘管如此，身體上的缺陷沒有攔阻她想透過電話來服務客戶的決心，憑著細心與耐心協助無數客戶解決問題，助人為樂的成就感讓許翠華對工作充滿無比熱忱。

把每通電話都當成測試電話

「客服中心是一般人比較不想來的地方，」許翠華坦言，客服人員最怕接到不理性的客戶電話，有些人甚至會惡言相向。但她從不動怒，當難過受委屈的情緒擁上心頭時，也會等掛掉電話之後才消化自己的情緒，調適好心情後再接下一通電話，絕不讓情緒影響下一位客戶的服務品質。

不僅如此，包括事業處內部、研考會等外部單位，都會不定期電話測試服務品質，造成同仁不小壓力。「但是我把每一通電話都當成測試電話，」許翠華將許多人避之惟恐不及的電話測試，轉化成表現自己的大好機會，正面思維讓她屢屢獲獎肯定。

積極精神為團隊帶來正向循環

許翠華因為行動不便，國中畢業後未繼續升學。直到 27 歲，聽聞伊甸基金會開設電腦班，再度燃起進修的決心，一個意念激發她內心向上的動力，於是發奮以半工半讀方式完成高職學業。適逢政府部門要將檔案資料全面電腦化，並且有意讓身障者從事，許翠華抱持積極進取的心態，爭取到臺北自來水事業處的工作機會。

剛到這個部門，許翠華只是約聘僱的櫃檯服務人員，後來因事業處成立客服中心，她再度把握機會接受挑戰，終於讓她如願轉成正職，一做就是十年。「她有一顆體貼的心，總是站在客戶的立場解決問題，所以很適合這份工作。」客服中心股長朱貴燕觀察，許翠華不但擁有熱心的服務特質，更因為她的無私精神，為整體客服團隊帶來正向循環，每個人都會搶著接電話，而不是想盡辦法把電話推出去，因此團隊氣氛非常融洽。



工作是最好的治病良方

然而，三年前命運又再度開了她一個玩笑。許翠華發現自己罹患乳癌，向來樂觀積極的她曾一度跌落谷底，忍不住想大喊：「為什麼又是我？」幸而因為發現早治療得很順利。治療期間，她發現許多病重入院的人都需要家屬隨侍在側，這時她由衷感謝老天爺，雖然得到癌症，但她還可以自己走路，沒有造成家人負擔。

癌症治療期間，許翠華從未請過病假，總是等到下班後，帶著疲憊的身軀到醫院治療，不希望耽誤到工作是她堅持的理由。「她開完刀就急著來上班，我說妳怎麼不多休息幾天呢？尤其她拄拐杖的地方和傷口很接近。」股長朱貴燕回想起來滿是心疼，但許翠華總是回答：「上班可以讓病好得更快些。」罹癌之後的她不但沒有愁容滿面，反而更積極過每一天，為團隊帶來莫大的鼓舞力量。

用感恩的心服務他人

內心充滿感恩的許翠華，認為身體上殘缺讓她學會謙卑、不任性，更體會出能幫助別人，才是世界上最大的快樂。回想過往曾經服務過的一位民眾，因為一直沒收到水單而氣急敗壞的打電話進來，表示他得了癌症，隔天就要住院治療的情形。當下，許翠華自掏腰包幫他繳水費，讓他可以安心去住院。「因為我自己生過病，更能體會他人的苦，只要金額還負擔得起，幫助他一下沒關係。」許翠華表示。

同理心，加上全力以赴的拚勁，讓她成為優秀的客服人員。「我很感謝我的腳不方便，讓我可以安住在身體裡面修行。」儘管身體退化速度比一般人更快，打鍵盤的手也逐漸萎縮，但她只希望還能工作的每一天，就要盡一切力量服務別人，讓客戶滿意、讓團隊充滿歡樂。



1. 身體的不良於行，並沒有影響到許翠華樂觀積極的人生態度。
2. 靠著雙手拄著拐杖，許翠華認真地完成工作上的每一個任務。
3. 處長吳陽龍（右）對於許翠華的工作態度給予讚賞。
4. 許翠華的無私精神，給團隊帶來正向循環，讓工作氣氛融洽。



勇於「接」出自己的璀璨人生

莊倩茹 | 程曦資訊整合股份有限公司 客服專員

「我想當個有用的人——每天睡飽吃、吃飽睡的米蟲生活，我受不了！」甜美的嗓音、堅定的語氣，26歲的莊倩茹用一句話，為她的職場生活下了最好的註解。

甫出生就罹患脊髓性肌肉萎縮症，她的雙腳從沒紮實地感受過地面。自小就必須和輪椅為伍的莊倩茹，有超過 130 度的脊椎側彎，全身沒有力氣，無法拿起一個碗、一個杯子。除了吃飯、如廁、洗澡都需要別人幫忙外，還得忍受整日的背痛、腰痛。「我連脖子都是歪的。」她說。但莊倩茹從不以自己的情況為藉口，反而從學生時代就不斷思考長大後能做些什麼。「如果不能工作，我為什麼要這麼認真讀書？又為什麼要念大學？」

高中時她因想到自己的未來而苦惱，主動請教輔導老師。「妳可以教人操作機器啊！像是冷氣機、電風扇。」老師提供了她一些意見，「對耶，那我可以當客服！」恍然大悟的莊倩茹，從此立定當客服的志向，還到處和同學說：「你們哪個人以後當公司老闆，一定要請我去當總機接電話喔！我服務很好、很有熱忱。」

工作充滿挑戰，也充滿樂趣

對莊倩茹來說，居家值機電話客服簡直是天底下最適合她的工作。「有哪個工作可以不用出門，說說話、打打字就能完成的呢？」懷著感恩的心，莊倩茹更是努力地想將工作做好。她會打電話去 1999 聆聽客服該有的應對、與家人一同模擬對話、建立 Excel 表將民眾的問題分門別類，音量不夠大，就每天練習朗誦一小時。

而身為客服，總免不了遇上一些令人啼笑皆非的問題，像是「市場買回家養的文蛤怎麼不動了，是死掉了嗎？」莊倩茹說：「聽到時覺得好笑，為什麼要買文蛤回家養？想養大再吃嗎？」但是，她仍細心請教專家，為民眾解答。同時接觸多重專案的她，把客戶的每個問題，都當做是一次吸收新知的好機會。

在莊倩茹口中，那些本應枯燥繁瑣的接聽生活變得有趣熱鬧起來，她白皙的臉上溢著光采：「雖然客戶常常不理智，但至少有個人在和妳說話。」她的眼裡，似乎所有事情都一定有好的一面。

當然，真遇到很難的問題時她也會覺得煩。這時，她會忍住煩躁，鼓勵自己，趕快想辦法幫客戶解決問題。「解決的那刻會覺得太棒了，自己又解決了一題！不過接著會想，下一題可以來點簡單的嗎？」莊倩茹幽默地說。



正面天使總是戰勝負面惡魔

想到自己一輩子都不能走路、不能離開輪椅、不能穿漂亮衣服，莊倩茹有時還是忍不住想哭。咀嚼有困難，只能吃弄爛弄碎的黃色菜葉；背無法伸平，躺在床上還要媽媽墊上一個個的枕頭。吃飯吃得比別人慢，睡覺也睡得比別人辛苦。

每當憂鬱的情緒又不小心浮現時，莊倩茹便轉念：我已經從生活裡得到滿滿的愛了！她說：「爸媽、姊姊、長官和同事，大家都對我這麼親切、這麼照顧，所以，我是不是也該繼續掛上微笑服務別人？」她每天上班的第一件事，就是在 Skype 的同事群組裡，灑上滿滿的小花圖案。

接受自己的不完美，年輕、認真又負責的莊倩茹，對未來還有很多憧憬和夢想，想賺錢、想升正職、想帶著爸媽一起環島旅行。「想要大家看到我的努力，讓自己越來越厲害，成為無可取代的全方位客服！」對於別人稱讚她的開朗，莊倩茹笑著推銷自己：「對啊我很樂觀，所以企業趕快多用我吧！」



1. 脊椎側彎沒有讓莊倩茹萎靡不振，而是以正面態度迎接挑戰。
2. 專案經理黃薇臻肯定莊倩茹面對客服工作堅持用心的態度。
3. 莊倩茹開朗樂觀，努力工作，力求進步。
4. 認真負責的莊倩茹，用心體會生命中的每一個問題。



缺陷讓他更專注

黃政維 | 叡揚資訊股份有限公司 系統分析師

雖然患有聽力障礙，喜歡思考、寫程式的黃政維，靠著學習再學習，擁有了一片屬於他的天地。

頂著國立大學碩士的光環，一直以來，黃政維都在科技產業中擔任工程師的職務。即便是說話含糊或是配戴助聽器，都絲毫不影響其專業的工作表現。斯文敦厚的他，從一字一句努力的發音裡，透露出對生命認真的態度。

凡事都有好的那一面

小時候，黃政維因高燒失去了大部分的聽力，在疏於復健的狀況下，殘存的聽力也逐漸退化。學生時代的他，總是聽不見老師講的話，上課時間不是發呆就是與同學互傳紙條，幸而父母為他請家教老師一對一指導，他的成績才開始有了起色。

考上研究所後，黃政維無法和其他人一樣上台報告，需請同學代為做簡報或回答問題，在學業成績上吃虧許多。黃政維坦承：「聽不到很麻煩，不能親自報告使分數不夠理想，但也因為這樣，才有很多人幫我，也算是有得有失了。」他懷著感恩的心，接受自己的不足，一點都沒有被擊倒。

一面的不足，有時會成就另一面的優勢。如今成為研發工程師的黃政維，不再需要上台報告，而是需要更多的專注力。工作時拿下助聽器，他就能全然進入程式的世界裡，不再受到吵鬧及干擾。他的長官吳經理便說：「他不像其他人容易受一點聲音影響工作，所以工作效率特別高，做這行剛好！」

優異表現來自勤奮努力

黃政維主要與同事們共同負責知識管理系統的開發與維護，公司國內客戶高達三百多家企業，其中，中油因為應用了叡揚資訊的管理系統而在競賽中頻頻獲獎。「主管和客戶的要求我都會盡力達到，不會花太多時間，就覺得很有成就感。」黃政維說，開發軟體需要使用許多的技巧，以及不斷學習新知與提升專業技術，對他而言不但不困難，還是種莫大的樂趣。

工作中除了無法接聽電話、需由同事代為轉達外，黃政維其實和大家沒什麼兩樣。由於自身的勤奮不懈，部門裡上上下下對他的能力都給予極大的肯定，經驗豐富的他，甚至單獨主責醫院評鑑系統的專案。吳經理說：「其他人也會協助政維與客戶聯繫，然後將客戶的需求傳達給政維，在溝通上可能需要多花點時間，但這完全不成問題。」吳經理向身旁的政維點點頭，表達了對這個助手的滿意。

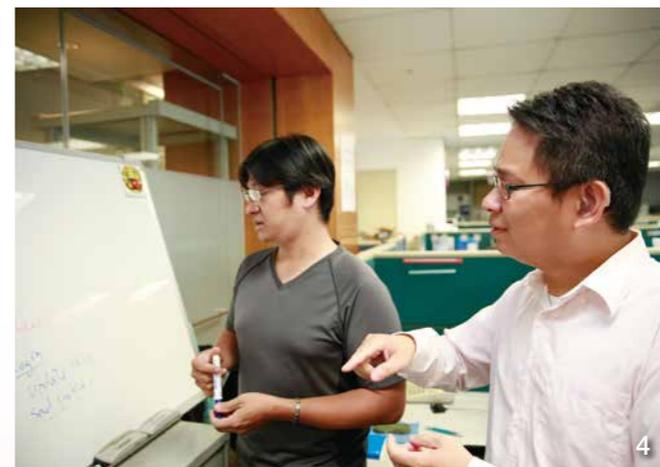


面對、解決、再面對、再解決

在工作上，黃政維表現得如此傑出；而在生活中，他也曾遭遇諸多不便。有次車子拋錨在路上，他不知如何是好，一開始只能痴痴等待巡邏的拖吊車來救援，後來才想到可以傳簡訊給家人求救，黃政維說：「碰到狀況時不要緊張，面對就行了，事情總有解決的辦法。而且下次再遇到類似情形，我就知道該怎麼處理了。」他憑著堅定信念迎接各種挑戰，再從經驗中汲取解決問題的方法。「我聽不到，很多事情無法克服，但我可以找方法，繞過問題解決它。」

黃政維秉持積極心態，在職場上、生活裡以樂觀的想法努力著，「老想著自己聽不到、手腳不方便、人家對我不太好……，是不會快樂的。遇到事情，面對、解決就好了。」他露出笑容，一派輕鬆地說著。難以想像從小到大，聽力障礙曾為他帶來多大的困擾。

擁有美滿家庭的黃政維，已經是兩個孩子的爸爸。談起孩子，他信心滿滿地說他們的表現一定會比自己更好。而未來他仍會持續朝軟體技術領域發展精益求精，成為一名頂尖的系統分析師。



1. 無聲的工作環境，讓黃政維能全然進入程式的世界。
2. 部門同仁對於黃政維的能力都大力肯定。
3. 黃政維從經驗中學習，不斷努力，提升自我專業能力。
4. 聽力障礙沒有成為黃政維人生的絆腳石，反而讓他能專心，迎接各種挑戰。



堅守崗位的環境守門員

黃逸鶯 |

台北市康復之友協會

清潔人員

清晨五六點，空氣裡還沾有絲絲水氣，灰濛濛的天也才剛剛亮起。安靜的辦公室內，黃逸鶯已經拿起清潔用具，在一片鴉雀無聲中開始她一天的工作。

衣著素樸，頭髮整齊束起，黃逸鶯一臉靦腆笑容，看起來與一般人並無二異。然多年以前，她曾因過大的壓力住進三總醫院的 24 小時急性病房。那時 25 歲的黃逸鶯是電子公司的作業員，時常需要加班。漸漸的，過度加班導致她開始失眠、幻聽，察覺不對勁的媽媽帶著她去看醫生，怎知一見到醫生，即被要求立刻住院。

「媽媽告訴我，有一兩個星期，我根本認不得她和爸爸。」一個月後，黃逸鶯才從急性病房轉到日間留院，「最辛苦的，就是要參加很多活動和復健。」憑著自身努力，她只在日間留院待了短短兩三個月，就進到庇護性工場。歷經六、七年的用藥與復健，黃逸鶯終於在 94 年重返職場。帶著勤奮和毅力，這份工作一做就是十年。

堅持負責，絕不請假

「每當人家說妳將環境打掃得很乾淨，說妳認真、用心時，就很有成就感。」黃逸鶯咧嘴說到。負責的她從不讓自己的病情影響工作，除非遇上不得已的突發狀況，她絕不請假。

不但如此，她還以樂觀態度鼓勵同做清潔工作的朋友，「我知道她（指朋友）很努力，也知道她工作很累，不想週末代班。」黃逸鶯說：「但就把週末代班當做是平常上班啊，當做是運動。」這看似鄉愿的回答，卻暗藏一般人做不到的職場智慧。

黃逸鶯也用這些話鼓勵自己，不讓鑽牛角尖的想法影響心情。工作時，她只專注在當下，掃廁所、倒垃圾、收拾廚餘、清潔走道，檢查工作空間，沒有一點馬虎，她以專業的口吻說：「像碎紙機快滿了就要趕緊處理，不要等到全滿了才丟。」

細心、體貼，是就服員張懷云對她的評語。說到這樣的特質，張懷云拿出手機秀出照片，「這是小鶯臨時請假半天，為老師和代班同事所留下的。」粉色紙條上，一張寫著感謝，一張寫著工作內容，六點半打掃主管辦公室，八點半收拾二樓辦公室，二、三樓的廁所打掃完才休息，時間 10 到 15 分鐘。紙條旁，整齊擺著幾份點心和飲料，慰勞他們的辛苦。「我超感動的！」張懷云說，一旁的黃逸鶯又露出慣有的羞澀笑容。



向著標竿直跑

小小的休息室內，擺了兩三本上帝的話語，裡面充滿重點筆記，恍若看到工作時黃逸鶯勤奮的身影。16 歲就成為基督徒的她，一路走來，靠著上帝和教會的弟兄姐妹們，獲得許多支持、正面的力量。「每一天，我都要比昨天更進步。」她說。

面對年年都可能更換新環境的外包工作，黃逸鶯不像其他同事容易感到害怕焦慮。雖然清潔細節略有不同，但她具備的用心認真是一樣的。她的穩定積極，也讓她所需的用藥逐漸減少。勾勒出未來，黃逸鶯眨著眼睛，流露盼望地說：「等 60 歲時新教會蓋好，牧師要我負責會堂的清潔工作。」到了 60 歲，她還想工作！

對她而言，工作雖然重複，卻很愉快。日日都是新的開始，就像聖經裡說的：「忘記背後，努力面前的，向著標竿直跑。」



1. 「每一天，我都要比昨天更進步。」這是黃逸鶯的堅持。
2. 黃逸鶯看重自己的工作，每一個工作細節都不馬虎。
3. 就服員張懷云（左），相當肯定黃逸鶯細心、體貼的特質。
4. 清潔走道、倒垃圾，看似單調的工作，但黃逸鶯樂在其中。



無聲勝有聲的市民服務

鄧綸宏 |

臺北市政府環境保護局 溝渠清理第一隊隊員

聽障沒有成為他溝通的障礙。天還沒亮，溝渠清潔員鄧綸宏，已在環境險惡的下水道裡默默工作，用肢體暗號與互助精神，為同伴安全把關。

耳朵聽不到，只能用手語或筆溝通，卻要在一片漆黑、環境險惡的下水道穿梭工作，身為臺北市政府環境保護局溝渠清理隊一員的鄧綸宏，沒有任何特別待遇，他用樂觀思維、互助精神，克服重重挑戰，激勵團隊成為全臺灣最快樂的清潔隊之一。

把辛苦當成鍛鍊體力

挖溝渠、扛淤泥，在不到 1.5 公尺高的下水道，彎著腰疏通淤塞的溝渠，不用幾分鐘就會腰酸背痛、滿頭大汗，常常一進去就好幾個小時，不論颶風下雨都要忍耐，這樣的辛苦非一般人可以想像。但鄧綸宏一做就是 7 年，「我都當成是在健身房訓練體力，只差沒有冷氣而已。」個性活潑開朗的他打趣地表示。曾經跑過馬拉松，並獲得 2009 年聽障奧運「定向越野」銀牌的鄧綸宏，從自身興趣中，找到樂在工作的動力。

鄧綸宏原本在臺北市政府工務局的資訊室擔任約聘人員達 13 年之久，深覺工作欠缺長期保障，於是參加環保局清潔員考試，自認體力好的他果然一次便考上。然而，正式工作之後，才發現沒想像中容易，甚至常被同事嘲笑體能太差，一度讓他懷疑自己是否能勝任這份工作。後來在太太鼓勵下，他把所有痠痛、勞累、委屈暫時忍耐下來，終於在三個月之後轉苦為甘，慢慢找到工作的樂趣，並且把體力鍛鍊得越來越好。

耳朵聽不見聲音、也無法用言語說話的他，溝通變成工作上最大的障礙。初期同事常忘了他聽不見，好幾次他簽到完之後，才臨時通知要更換工作地點，卻沒有人記得要告知他，等同事都騎機車離開了，只有他還待在原地，不知道要去哪裡找人。後來，他很客氣地請同事有異動務必要提醒他；對於班長的指示，也會先用筆談清楚再去執行，如此多溝通幾次後，便大大降低誤會發生的機率。

用互助培養團隊默契

清理溝渠不但是需要體力的工作，更是一個非常重視團隊的工作。由於進入下水道相當危險，每次進入前，一定要先用感應器探測是否有沼氣、一氧化碳等危險氣體，若偵測到危險氣體就不能進入。但往往進去之後，仍會遇到許多危險狀況，包括踩到坑洞、遇到毒蛇等，這時候就需要靠同仁之間彼此互相注意、提醒和協助。



「我們因為聽不到，除了靠張大眼睛注意安全之外，平常要多去支援同事，互相幫助可以增強向心力。」鄧綸宏所屬的第一分隊共有 6 位聽障者，彼此會互相注意安危，好幾次鄧綸宏一發現同事受傷，便主動協助包紮傷口並打電話送醫。同時，他們也培養出很好的肢體溝通默契，只要「拍肩膀」或「拉手」，就知道有危險要趕快走。「聽障同仁真的比一般人工作更認真，」分隊長陳弘儒指出，他們的穩定性高、會互相幫助，為團隊帶來和諧的工作氣氛。

專心工作、用心生活

「我的原則是多做事、少說話。」工作上難免遇到一些異樣眼光，但鄧綸宏從不與人惡言相向。他總自嘲「還好我聽不到，所以不需要理會別人講什麼。」如果真有人欺負他，他也會以開玩笑的方式化解，寧可把力氣省下來用在工作上。

「我只要專心工作，就可以忘記所有不愉快的事。」身體的障礙、生活的挫折全都拋諸腦後，鄧綸宏在工作中沉澱心情，秉持「今日事今日畢」的工作態度，讓他顯得自在快樂。從一大清早 5 點認真工作到中午 12 點半，下午就是回家陪小孩的親子時光，晚上還可以為家人做頓晚飯，兼顧家庭的工作安排，對他來說心滿意足。

「最開心的，是市民會謝謝我們的辛勞。」他說，為市民服務的成就感，成為他最大的精神回饋，知福惜福的他希望，未來能繼續發揮所長，為市民帶來整潔安全的生活環境。



1. 聽不見聲音，讓鄧綸宏更專注於工作，樂在其中。
2. 工作的辛苦，鄧綸宏樂觀看待，當成在健身房訓練體力。
3. 下水道工作危險，同仁間以肢體暗號，互相提醒和協助。
4. 鄧綸宏沒有任何特別待遇，他自我挑戰，也激勵團隊。



跨越人生幽谷的醫院好幫手

蘇佩蘭 | 臺北市立萬芳醫院 門診藥局事務助理員

恍神、幻聽，甚至有攻擊行為，精神疾病讓蘇佩蘭頓失生活方向。進入醫院治療後，卻開啟了重新工作的契機，她用勤奮扭轉自己與家庭的命運。

萬芳醫院一樓藥局總是人潮滿滿，每天有無數病人排隊等著領藥，擔任計時事務助理員的蘇佩蘭，一早來就忙著數藥、打包藥、補充基本醫材，好讓藥局櫃檯可以快速為病人服務。從不遲到早退、鮮少請假的她，工作起來投入的程度，讓人幾乎看不出她是精神疾病患者。事實上，幾年前她整天只能待在家中，走不出門。

積極治療克服精神障礙

87年剛生完小孩的她，整個人顯得呆滯，注意力無法集中，整天昏昏沉沉，無法照顧孩子。剛開始家人摸不著頭緒，帶著她到處求神問卜，後來才在萬芳醫院確診為精神疾病。然而，藥帶回去了，她卻沒有按時服藥，導致病情愈來愈不穩定，嚴重時還曾出現幻聽現象，甚至攻擊婆婆。

「剛開始家人對她也不太能諒解，認為她的問題是自己造成的。」精神科職能治療師王蕙儀表示，蘇佩蘭的丈夫也曾心急地想讓她盡快開始工作，殊不知沒有規律的生活，就沒有穩定的工作。經過護理師不斷溝通後，終於說服家人帶她到萬芳醫院的日間病房參加活動，希望透過病房課程，幫助蘇佩蘭生活得規律，並且可以與他人互動。

「但是我都去那邊睡覺。」蘇佩蘭笑著表示，由於頭暈昏睡症狀沒有改善，她根本不想參加任何活動。漸漸的，她開始每天正常服藥，精神狀況終於穩定下來，逐漸能夠參與病房活動。在表現越趨穩定的情況下，經過職能治療師評估，認為是時候幫助她再往前一步，便安排蘇佩蘭協助日間病房的文書處理工作，先從簡單的工作開始循序漸進，她終於在萬芳醫院展開了自己的工作生涯。

任勞任怨回饋每一個機會

「她工作很負責，安排她做的事不會逃避。」王蕙儀觀察指出，一般精神病人對於上下班時間很在意，但是蘇佩蘭不會，一定把工作做完才下班。因此，在日間病房工作三個月之後，剛好藥局有開新的職缺，他們便主動打電話詢問，希望有機會讓蘇佩蘭去那邊工作。「藥局主管剛開始也會很擔心。」王蕙儀表示，但在藥局實習兩個禮拜後，主管們發覺她工作真



1. 新工作常讓蘇佩蘭遭遇挫折，但經過協調，工作順利上軌道。
2. 蘇佩蘭擔任萬芳醫院的事務助理員，忙著數藥、打包藥。

的很認真，便將她轉為正式員工。

然而，藥局的工作比日間病房複雜許多，蘇佩蘭雖然努力克服思考障礙、學習新的工作內容，仍然遭遇許多挫折。「有些內容很深，我看不懂；而且醫院部門太多，文件常送錯地方。」蘇佩蘭坦言，剛開始主管都覺得她的學習速度太慢、交代事情常忘記。加上她的問題處理能力還沒這麼好，遇到問題不知道該怎麼解決、也不敢提問，一度情緒低落不想工作。

職能治療師發現她的問題後，便不斷與主管協調，慢慢讓主管了解適合她的學習與溝通模式，終於讓雙方關係改善許多，工作也順利上軌道。「她真的進步很多，現在會跟同事一起去聚餐，有問題也會主動跟主管反應，而不是每次都回來找我們。」王蕙儀開心地表示。

以實際行動感謝家人支持

「我越來越喜歡工作了。」儘管無法很流暢地表達所有想法，但從蘇佩蘭的笑容中可以看到她對現在生活的滿意。除了努力讓自己愈來愈好，她也希望能夠照顧家人，不僅想多賺錢分攤家中經濟，回家後也會主動幫忙家務、陪女兒談心。走過許多無助與旁人誤解，如今丈夫和孩子的支持，成為她努力的最大後盾。

「很感謝老師們和主管，能夠包容我、體諒我。還有家人也幫助我很多，是他們讓我變成一個正常的人。」蘇佩蘭靦腆地說出心中最深的感謝。



3. 蘇佩蘭感謝幫助過她的人，笑容中可見對現在生活的滿意。

臺北超人

Go adventure! Taipei superman

勇闖職涯



企業楷模

15家優等企業

進用卓越獎



尊重差異，締造佳績
香港商立德國際商品試驗有限公司台灣分公司



讓夢想在無聲中翱翔
威鋒數位開發股份有限公司



營造平等且友善的職場
華南商業銀行股份有限公司

友善職場獎



豐富就業機會提供身障人才
中國人壽保險股份有限公司



比期待多更多的幸福企業
國泰人壽保險股份有限公司



責無旁貸的社會公益
臺北醫學大學附設醫院

最佳麻吉獎



讓身障員工全然融入其中
台灣日立股份有限公司



孕育優秀人才的搖籃
美商優比速國際股份有限公司台灣分公司



給他們一視同仁的感受
椰子林企業股份有限公司

最佳躍進獎



公平立足的溫暖文化
國泰金融控股股份有限公司



讓笑容成為最美表情
毅太企業股份有限公司



互助合作的企業文化
鍊瑞物流服務股份有限公司

最佳新人獎



好制度成就公平契機
日盛國際商業銀行股份有限公司



為他們量身打造專屬的環境
若水國際股份有限公司



身障員工溫暖的家
晶叡股份有限公司（石牌幸福加油站）



進用卓越獎

尊重差異，締造佳績

香港商立德國際商品試驗有限公司台灣分公司

在一團和樂的公司氣氛裡，立德總是懂得如何珍視身障員工，並且和員工保持著良好的互動，當然立德也得到了他們最大的支持。



真理女神手拿代表知識與公正的火炬和鏡子傾身站立，腳踩地球儀，身旁的公雞正啄向她，象徵著警惕，她的腳底處則擺著天秤，表示平等。這幅灰色標誌將為客戶提供檢測服務之第三方認證公司香港商立德專業、公平的企業核心價值表露無遺，人力資源部經理黃韻娘說：「公平公正是我們的精神，對立德來說，聘僱身障員工就像呼吸一樣自然。」

「新進員工一入公司，就需參與『友善工作環境政策』的課程，我們會將公司重視社會責任的理念藉此課程傳達出去，並秀出一般員工與身障員工融洽相處的照片，讓員工明瞭，在這裡，絕不允許有任何就業歧視的。」黃韻娘繼續說道。

職務再設計，提供新機會

在聘任身障者成為公司一員時，香港商立德考量的不是他們身體殘缺的部分，而是他們是否適合這項工作。在這樣的標準下，幾位肢障同仁都因在工作崗位上表現良好而陸續獲得升職，其中包括細心認真、負責控管文件品質的紡織部主任，以及整理、管理文件報告的打字組組長。患有小兒麻痺需使用輪椅行動的打字組組長陳先生便說：「我每日都會提早進辦公室，先分配任務，將組員今天必須送出的報告整理出來。等部屬上班後，就能立即了解工作的優先順序，在處理事務時更有效率。」謹慎的工作態度，由其言談中可見一斑。

不僅如此，立德同時也藉由職務再設計開發新職缺，給予身障者更多元的就業機會。公司分析及拆解各處秘書的工作，獨立出收發業務，成立收發中心，與機構合作僱用智能障礙者做為「收發小天使」。小天使的工作除了收發信件外，還需將客戶樣品送至各個不同的實驗室，職務上有一定的困難度。因此收發小天使剛就任時，都由輔導老師全程陪同上下班和指導工作，經過數週主管評估其熟悉度足夠之後，才讓她獨自作業。而現在，小天使不但能將工作做好，還能在較為空閒之際，至心路基金會上情緒管理方面的課程。

這樣一個專為身障者量身訂作的職缺，是立德的美意；未來，公司仍會繼續開發適合身障者的職缺，增加身障者的僱用人數。

肯定優秀身障員工，共創雙贏

在立德的辦公室裡，隨處可見一般同仁與身障同仁融洽相處的景況。公司所舉辦的出遊活動、聚餐等，只要是在身障員工意願與能力所及範圍內，他們都會一起參與，同事們也都樂意給予必要的協助。陳先生便提到，到自助餐廳聚餐時，桌上常會出現堆積如山的食物，「同事問我還要吃什麼時，我都會說不用再幫我拿了，吃太飽了。」他笑說：「食物太多了，其實我還蠻害怕的。」同事間良好的互動氣氛，正與公司不斷強調的企業精神不謀而合。

只要是優秀人才，不論他的身心狀況是否與一般人相同，立德都會提供均等的工作機會和升遷管道，讓他們在職場中展現專業、獲得肯定。身障員工中，好幾人經過授證成為內部講師、入圍最佳員工。黃韻娘充滿讚賞地說：「身障員工不只績效好，配合度和彈性也都非常高，既忠誠又穩定。簡而言之，就是態度正確，會珍惜工作；所以，公司也非常珍惜他們。」立德秉著尊重個人的態度，無差別地對待身障員工，讓這些員工願意與公司共同努力，創造雙贏。



1. 人力資源部經理黃韻娘秉持公平公正的精神來照顧每位同仁。
2. 患有小兒麻痺的打字組組長陳家興，工作盡責，與同事相處融洽。
3. 行動不便的紡織部主任任倫淑燕，以正向樂觀的工作態度面對每一項挑戰。
4. 立德秉著尊重個人的態度，無差別地對待身障員工，共同努力，創造雙贏。

進用卓越獎

讓夢想在無聲中翱翔

威鋒數位開發股份有限公司

對身心障礙員工出自真心的關懷，電腦字型設計公司威鋒數位，以聘僱聽障者居多，其他同仁們還特別學習手語，以增進彼此間溝通。



打開電腦就能選字體，對多數人來說是理所當然的事，但您可能不知道許多熱門字體都來自威鋒數位開發公司，而且其中更有不少字體出自聽障員工之手。威鋒數位公司共有 4 個設計中心，人數加起來大約 25 人，其中聽障同仁就有 5 位，占全體員工五分之一。

聽障者開創一片天

「我們看重的是設計能力，聽障和設計能力並不衝突。」人力資源部經理李雪芬表示，不少聽障者擁有美術背景，設計表現相當突出。尤其新進同仁不是一進公司就能擔任設計師，都要先從一般員工開始做起，進而才有機會升到設計師、資深設計師，而現在公司裡已有兩位聽障同仁勝任資深設計師的職位。

其中，柴瀛輝是許多隸書字體的創造者、趙白雪則是復古字型的第一把交椅，兩位資深設計師都隸屬於設計中心一，以開發中文字體為主。「白雪總是積極主動地去吸收各種新知、鑽研電腦工具的使用，學習力比任何人都還要強。」聽障同仁的優異表現，讓設計中心一的主管葛幼寧也印象深刻。

同仁主動學習手語

「公司對身心障礙員工都以平常心看待，沒有任何特殊待遇。」李雪芬指出，不論考核、升遷都以工作能力為考量，讓每一個人都擁有平等的機會，努力展現自己的能力。但在日常工作的協助上，則會針對聽障者的「溝通」部分予以加強。

設計中心主要專門設計符號，組內有兩位設計師是中度聽障者，可以讀唇語，因此在工作溝通時，同仁都會特別將說話的速度放慢、嘴型清楚，甚至有耐心地多講幾次，「有時候講一次他只聽得懂一些，再說一次他們可以聽得更清楚。」主管楊慧賢表示，其實只要多花一點點時間將問題都釐清楚，之後就可以很放心地將工作交給他們去完成。

對於無法讀唇語的聽障同仁，則多半用筆談溝通，葛幼寧還因此學會了手語。「當初會學手語是因為好玩，想試著跟他們比手畫腳。」葛幼寧笑著說，沒想到後來越學越有興趣，還利用休息時間，邀請聽障同仁開起了手語歌教學課，讓大家一起邊唱歌邊學手語，「現在很方便，距離很遠都可以直接比手語溝通。」葛幼寧發現，辦公室氣氛也變得更加融洽。

此外，開會時大家一定記得將重點都標示在黑板上，開完會之後再發一次會議內容，讓聽障同仁可以明確得知結論。若是員工旅遊、聚餐等外出活動，則會請一位同事負責告知他們重要訊息，例如幾點起床、哪裡集合等。

發自內心的關懷文化

除了聽障之外，品質保證部的主任孫藝馥，則是因為中風導致肢體障礙。已在公司 20 多年的他，將屆退休年齡，復健後依然回來上班。主管曹晉睿體恤他身體不便，會觀察他的體能狀況，慢慢調整他的工作量，「大家還會一直提醒他要多做運動。」曹晉睿表示，在同事的關懷體諒下，現在他已經完全恢復到原本的工作狀態。

同事的友善，加上公司對員工相當照顧，威鋒數位的身障員工年資幾乎都超過 15 年以上。曹晉睿指出，像公司每年會全額補助員工海外旅遊，身障同仁也都踴躍參與；且公司位於南港軟體園區內的中央空調辦公大樓，工作環境寬敞舒適，設計師還有獨立的辦公環境，讓身障同仁可以專心發揮所長。

而身心障礙同仁也往往比一般人更珍惜工作。「我感覺他們很知足，不太會抱怨。」楊慧賢表示，每當有人遇到工作瓶頸時，身障同仁都會提供很正面的建議。在彼此尊重、相互成長的環境中，威鋒數位就像一個和樂融融的大家庭。



1. 主任設計師葛幼寧對身障同仁在工作上用心的態度表示讚賞。
2. 隸書創造者柴瀛輝設計師透過手語與同仁相互溝通。
3. 趙白雪設計師是復古字型的第一把交椅，主動積極學習，讓主管留下好印象。
4. 威鋒數位同仁相處融洽，彼此尊重、共同成長。



進用卓越獎

營造平等且友善的職場

華南商業銀行股份有限公司

從尊重和關懷的角度出發，華南銀行處處兼顧公平性與便利性，讓身心障礙員工可以在工作舞台上盡情發揮所長。



1



2



3

華南銀行多達 300 多人的資訊規畫部門裡，雙腳行動不便、有重度肢體障礙的科長何榮隆，一個人就累計拿下企業內部 26 個嘉獎、1 次小功，還曾榮獲中央銀行頒發的金融績優人員。「在銀行裡要得一個嘉獎都是很不容易的事了，但他的專業度和認真沒話說。」看著他從基層員工一路升到主管，華南銀行副總經理丁新典對他印象特別深刻。

在華南銀行裡，何榮隆絕對不是特例。華南銀行幾乎每年都會超過法定比例進用身障員工，目前身障員工數達 78 人，分布在 39 種職務上，其中四分之一都擔任主管職，其中更不乏經理級以上的要職。「企業不是只有營利，賺了錢就要盡社會責任。」丁新典認為，聘僱身障員工，就是盡社會責任的一部分，只要有實力，進用比例沒有上限。

一視同仁，創造平等競爭環境

不僅廣泛進用，華南銀行身障員工的平均年資更超過 10 年，顯示企業對身障員工的用心。「我們塑造的環境，是要讓身障同仁知道，他們和大家都一樣，是平等的。」丁新典指出，沒有特殊待遇，才是最好的尊重。不論福利、薪資或升遷都一視同仁，讓身障同仁可以在平等的環境下，盡情發揮所長。

華南銀行很重視員工的專業和終身培訓，因此，每兩三年便會進行工作輪調，以培養不同領域的專業。即使身障同仁身體有所不便，公司也會盡量在他們可行的範圍內接受輪調，「我甚至看到我們的身障員工，很多是自己主動爭取想要的職位。」丁新典觀察表示，身障者的職涯發展從來不會受限，不論是輪調或培訓，只要夠努力都有同等機會。

溫馨關懷，展現日常細微之處

對於身障同仁的關懷和協助，則展現在許多日常的細微之處。自民國 97 年開始，華南銀行招募員工都會委託臺灣金融研訓院辦理試務，只要報名的身心障礙考生有需求，都會特別將他們安排在一樓考場，以方便進出，甚至必要時還可以在冷氣房考試，以提供一個友善且公平的競爭機會。

在公司內部，對於身障同仁的照顧，則盡量做到不露痕跡。「他們能考進來，能力上一定都很不錯，公司要協助的只有『方便性』而已，要做到讓他們沒有感覺才好。」丁新典表

示，關心員工早已是華南銀行的優良企業文化，所以身障者需要協助時，周邊的同事自然而然會主動靠過去，像是幫忙遞公文、搭電梯時耐心等待行動不便的同事，根本不需要刻意提醒，互動中自然流露同事間情誼。

公司方面，對於身障員工的「方便性」下了許多功夫。像是人力異動時，提供彈性調整空間。「我們會先去了解他的住家範圍和交通工具，以及哪些單位有內部電梯方便上下班。」人力管理科科長王澄鈺舉例指出，像最近有一位身障同仁申請異動，公司就會盡量安排他在離住家近一點、車子好停一點、進出方便一點的地方上班。此外，每間分行除了斜坡道、扶手、廁所等都有無障礙設施，門口還都裝置了一個愛心鈴，不論員工或客戶只要按鈴，就會有愛心服務同仁出來服務。「愛心鈴會不會響，是我們總行去分行必檢查的項目。」王澄鈺指出，就是這樣設身處地的著想，至今沒有聽到任何身障同仁的抱怨。

營造一個平等且友善的工作環境，讓華南銀行身障員工創造不少優異表現。例如，經營企劃部的鄭天厚科長，雖然因為肢體障礙走路較慢，但他有一顆冷靜清晰的頭腦，讓有如銀行大腦的經營企畫部有效運作。「身障同仁的優秀表現，對企業來說絕對是正面鼓舞力量。」因為華南銀行的用心，創造企業與員工互相信任的正向循環，丁新典謙虛表示，這些都是平常一直在做的事，未來還要繼續做而且要做得更好！



4

1. 行政管理群副總經理丁新典肯定身障同仁，不論是輪調或培訓，皆享有同等機會。
2. 行動不便的經營企劃部科長鄭天厚，用冷靜清晰的頭腦，用心了解每一份專案。
3. 國際金融部副科長楊純玲，雖然小兒麻痺行動不便，但她認真工作，努力發揮所長。
4. 華南銀行入口設有無障礙坡道，提供身障朋友方便的環境。



友善職場獎

豐富就業機會提供身障人才 中國人壽保險股份有限公司

職種多樣，障別多元，在中國人壽裡，身障員工就和一般員工一樣，能盡情發揮專才、成就自己。



「保險業本質上就是照顧社會大眾的行業。對中壽來說，僱用各類不同的求職族群是企業當盡的社會責任。」披著一頭俐落短髮，中國人壽人力資源部資深協理蘇素雲堅定地說。她強調中國人壽非常願意提供多元就業機會給好的人才，無論他們是男或女，是老或少，是原住民，或是身心障礙者。

中國人壽自民國 98 年購併英國保誠人壽台灣主要資產與營運業務後，人力需求便大幅提升。在原有的編制下，公司開始主動聯繫相關機構，並釋出部分職缺，優先錄用身障者。如今，中國人壽的身障員工已多達 59 名，障別囊括顏面傷殘、器障、肢障、聽障等，職種分布更是由內勤到業務兼而有之。

全方位體貼他們的需求

為了讓身障員工能享有優質的工作環境，中國人壽依照他們的障別，給予不同方面的貼心服務。比如在教育訓練上，為使聽障員工清楚職務內容，主管遂將工作流程以文字配合電腦畫面呈現，讓員工靠著閱讀就能掌握細節，不致於因為聽不見而影響工作表現。在工作輔具上，視障員工得以使用特大螢幕與放大滑鼠，以減少薄弱視力所帶來的困擾；聽障員工也可在掃描表單時藉由識別燈號來確認掃描的正確性，不必擔心聽不見掃描完成後的「嗶」聲，而無法確認掃描的完成度。

此外，為因應身障同仁生理改變，公司還會彈性調整職務；像是將因洗腎而視力衰退的同仁，從消耗眼力的打字建檔工作，調整為不用時時盯看電腦的保單掃描。其他像是聽障員工不需要負責接聽電話；肢障員工也不需負責搬運或送件等，處處都看得見公司的用心。

「身障員工若有什麼問題，都可以和直屬主管反應，我們會盡力照顧到他們的需求。在教育訓練、薪資核給上，做到一視同仁。」蘇素雲說。隨著身障同仁已成為中國人壽內重要的勞動力，公司也從學界機構提供的資訊中得到啟發，將輔具之運用與職務再設計落實於身障同仁的工作協助中。

企業用心，員工盡力

講到公司在營造環境上的用心，人力資源部專案科長黃韻如說：「我們不只裝設了無障

礙坡道、身障員工專用廁所、點字按鈕電梯等設施；為了讓其他同仁更了解這群身障同仁，我們還會不定期去上課、聽講座，甚至學習簡單的手語。」以開放的態度接納及協助身障員工，塑造友善及溫馨的職場。

「所有的人都屬於社會的一環，身障同仁和我們並沒有什麼不一樣。公司其實就是提供良好的環境及適當的協助，讓他們得以在這裡憑一己的專業技能自力更生、成就夢想罷了。」蘇素雲提到，身為肢障的陳姓同仁在短短數年間，因積極參加公司所補助的證照考試，目前已取得壽險相關的多種證書，朝壽險管理師之路大步邁進；另數 10 名分散在各通訊處的身障業務人員，亦以熱情面對客戶，用正向心態銷售保單。

其中，身障員工內更是不乏由辦事員晉升科員、或由基層人員晉升主管的同仁。比如身為業務經理的林淑碧，在中國人壽服務已超過 25 年，累積的客戶近兩千人；對她而言，銷售保險不只是責任，更是一種使命。行動不便的她，對於拜訪沒有電梯設備的公司，通常需要提前到達，再費盡力氣艱難地爬上樓梯。靠著堅定的信念，多年來付出比別人更多的努力，終於有了一番成就。

蘇素雲笑道：「優秀員工的勵志故事實在太多了，聊也聊不完。」在這裡，職場的友善為員工拓展了新的可能，員工的認真則為企業創造了新的價值；公司與同仁就在這樣良性循環中相互支持配合，一起穩穩前進。中國人壽秉著幸福企業的平等精神對待身障員工，讓他們能藉著自己的努力，闖出一片專屬的天地。



1. 人力資源部資深協理蘇素雲對身障同仁予以肯定，並可因應需求彈性調整職務。
2. 舉辦「愛上大掃除」等系列活動，與身障同仁一起合作。
3. 運用會議室空間舉辦「分享愛會議室手工花」系列活動，細心指導、分享愛。
4. 公司同仁一同參與總公司秋季展售會活動。

友善職場獎

比期待多更多的幸福企業

國泰人壽保險股份有限公司

如何為員工帶來福利，又能增加身障就業機會？國泰人壽不斷用創意和用心，成就一個照顧員工、回饋社會的幸福企業。



在國泰金融大樓裡，每週二到五，同仁們只要登記，就可以在 23 樓的獨立隔間內享受免費舒壓按摩，這是國泰人壽對員工的福利，更是對身心障礙者的照顧。國泰人壽不僅聘用 3 位視障朋友，每人一週 8 小時來為員工按摩，同時他們還是國泰的正式員工、享有勞健保福利，也由於工作的特殊性，公司破例允許他們在外面兼差，成為國泰照顧員工的最好典範。

優先進用，適性安排

在國泰人壽 3 萬多名員工之中，身障員工就有 2 百多位，將近 3 百人，加權後超過法定比例。國泰人壽從招募員工開始，就格外重視身心障礙者，例如一般外勤的業務同仁要當小主管，必須自己招募組員，只要每引進一位適任的身障朋友加入團隊，公司就會加發額外獎金。「保險是一個需要對外溝通的產業，只要同仁在增員時多詢問一下，就可能多鼓勵一位身障朋友走出來。」國泰人壽協理林金樹表示。

「我們努力讓他進來，也努力輔導他，讓他做得越久越好。」招募之後，國泰人壽也非常重視教育訓練，林金樹指出，外勤的身障同仁平均年資達 7.5 年，顯示定著度很高。因為國泰人壽的業務單位就像一個大家庭般，新人進到公司會找一位師傅帶領，讓新人感覺到有人照顧與教育；外出拜訪客戶也往往有主管陪同，即使行動不便也不用擔心交通問題。

在職務安排上，國泰人壽則以「適性」為優先考量，不因身心障礙條件而受限。林金樹舉例指出，民國 92 年時國泰人壽將原本營業單位的行政事務人員，全併入臺北行政中心，曾有一位身障員工因而被安排從事櫃台工作，由於必須和客戶面對面，讓他無法適應，經與主管討論後，公司隨即將他轉換到後勤做檔案管理工作，以解除他心中的困擾。

公平對待，盡力協助

「憐憫不是企業的出發點，企業應該做的應該是公平對待，然後盡可能的協助。」林金樹認為，不論是誰，要在職場上勝出都要靠自己努力，儘管身障者在業務單位，往往比別人需要付出更多的努力，但因公平的制度、一視同仁的對待，國泰人壽裡不乏業績優異的身障員工，運用實力帶領一百多人的團隊證明自己的實力，身障員工做到主管職務並非難事。

對於排除身障員工所必要的協助，國泰人壽則毫不吝嗇。一般針對輕度和中度身障者的

勞健保費用，政府會補助二分之一到四分之一，但國泰人壽則是全額支付，讓身障員工完全免繳勞健保費。若員工需要輔具，公司也會主動向臺北市勞動力重建運用處申請，例如曾經協助視障員工申請擴視機，也曾有員工因為輔具的電池壞掉，由公司出錢幫他們免費更換。

此外，國泰人壽還投入許多資源，為身障同仁帶來工作上的便利。例如學習管道多元化，學員可以選擇公司設立的教育中心上課，享有住宿免費；也可以上網學習，幾百種課程任選；透過公司與中華電信的合作，在自己所屬的單位利用 MOD 線上隨選隨看，上課地點不再受限，讓身障者免於東奔西跑。並且還推動業務的 ipad 化，業務員外出跟客戶談保險，只需要帶一台平板電腦即可，不再需要大包小包，尤其對身障外勤同仁來說更加便利。

近年來，國泰人壽還把對身障員工的用心，延伸到社會關懷上，與一個由 20 多位身障者組成的表演團體「混障綜藝團」合作，贊助他們到監獄、學校和社區表演，每年都演出十幾二十場。「即使身體上的缺憾是一隻腳或一隻手，他們依然可以突破生命中的障礙，勇敢站在舞台上發光發熱，感動並鼓舞許多人。」林金樹指出透過合作，國泰人壽希望提供身障表演者一個舞台，也將關懷送到社會各個角落，展現回饋社會的力量。

以愛為出發點，國泰人壽讓人看到一個關懷員工，並且將愛傳遞出去的幸福企業。



1. 協理林金樹鼓勵身障同仁，並傳達正向觀念，進一步予以協助。
2. 提供健康診療的環境，照顧每位同仁的健康。
3. 注重身障同仁需求，特別設置無障礙停車空間。
4. 舉辦七夕祈福活動，凝聚公司向心力。



友善職場獎

責無旁貸的社會公益

臺北醫學大學附設醫院

北醫將身障者的治療、關懷、融入社會到安身立命，視為醫院的重要職責，從政策落實到各個層面，深入企業文化之中。



1



2



3

走進臺北醫學大學附設醫院，可以看到「按摩小站」排隊滿滿，視障朋友們一刻不得閒；精神科庇護商店「樂活屋」，因為提供營養師指導的健康輕食，廣受好評。他們都不是北醫的正式員工，卻在北醫接受完整的教育訓練，並找到發揮的舞台，重拾生活的自信心。

「醫院有復健科、精神科，本身就有責任讓身障朋友回歸社會，我們進而思考在他們回歸社會的過程中，醫院為什麼不能擔負一部份責任？所以在這塊花了很多心思。」院長陳振文表示，從民國 98 年起，北醫便正式將進用身障者列入醫院公益的一部分，更是人力資源考核的最重要指標，形成企業文化的重要內涵。

優先進用，超額錄取身障者

如今，在北醫 2 千多名員工當中，就有 29 位身障員工，遠超過法定應進用比例；若再加上按摩小站與樂活屋，全天候在醫院內工作的身障者，多達 57 人。「由於院方全力支持，只要合乎條件，或比期待差一點點，各單位都是優先錄取身障者。」副院長朱子斌指出，甚至剛開始為了推動這項政策，還將身障者列在既有人力編制外，增加各單位主管進用願意。

如今不用宣導，各單位都會主動去尋找。「一旦身障朋友融入這環境，就會成為醫院穩定的人力，忠誠度很高，在工作表現上，甚至比我們期待的還要好。」陳振文指出，身障員工擔任主管職務相當多，例如一位肢體障礙同仁，從基層護理人員做起，一路升到行政單位的一級主管，每年帶領醫院通過大大小小評鑑，是醫院不可或缺的人才。

關懷支持，融入企業組織文化

進用之後，如何留住他們，北醫投注相當多心力。從進入職場開始，就有身障就業服務機構的就業服務員短期陪同，協助熟悉環境與職務，增強他們的信心。正式工作後，社工室便扮演重要角色，「身障朋友面臨問題時，單位主管認為需要幫忙，我們就會介入關懷。」社工室主任陳佳君表示，社工室每年還會舉辦行動不便體驗活動，讓一般人可以親身體驗手腳不便、眼睛看不清楚的辛苦，增加醫院員工與民眾的同理心。

「我們的文化是接納與支持的，很多身障同仁對這裡有高度的認同感。」人力資源室主任王淑卿表示，例如人力資源室有一位腦性麻痺的同仁，由於常不自主的肌肉抽動，讓她缺

乏自信，總是縮在自己位子上。王淑卿便會提醒同仁，大家都有責任要照顧她，於是每當同事聚會時，就有小天使出現力邀她出席。「慢慢地，她感覺自己是部門的一份子，還跟我說她很喜歡這份工作，非常想來上班。」王淑卿開心指出。

適才適所，成為回饋社會的人

進用、關懷，進而還要協助他們實現自我。北醫做到教育訓練的客製化，獲得 TTQS（台灣訓練品質系統）國家訓練品質獎肯定，今年更拿到 ASTD（美國訓練與發展協會）的國際級獎項，全台灣只有 3 家。即便是非正式員工的工作團體，也享有量身訂做的課程，例如針對消防安全，按摩小站的視障朋友們無法適用一般教材，北醫便跟身心障礙機構合作，透過定向訓練，教他們發生火災時，如何順利移動到最近的安全出口。而針對樂活屋，則請院內營養師直接輔導，「在其他地方不會上到這些課程，所以他們都很高興，感覺被重視。」王淑卿表示。

硬體設施的支持上，北醫則是名符其實的友善職場，去年獲得內政部舉辦的第一屆友善建築特優獎，全台灣只有兩家醫院獲獎。不但動線規劃流暢、無障礙設施完善，還主動提供電動輪椅充電專區，設置插頭讓坐輪椅的朋友們可以隨時充電，貼心服務內外一致。

「若醫院無法做到對身障朋友的實質關懷，談視病猶親都是騙人的。」朱子斌強調。從政策支持、執行落實，到組織文化整體塑造，北醫以一貫宗旨與完善措施，用心成就一個令人稱羨的友善職場。



4

1. 院長陳振文對於身障同仁工作態度予以肯定及讚賞。
2. 精神科庇護商店「樂活屋」，讓身障朋友可為民眾服務。
3. 特別設置按摩小站，提供身障朋友工作機會，也讓民眾可以紓壓。
4. 北醫團隊積極正向，為服務大眾而努力。



最佳麻吉獎

讓身障員工全然融入其中 台灣日立股份有限公司

以對待一般員工的同等態度對待身障員工，在台灣日立，超過 10 年的年資根本一點都不稀奇。



「如果他們的表現和一般人無異，為什麼不給他們一個機會呢？」台灣日立總務部專案經理黃自杰面露輕鬆，以平常語氣侃侃而談。他指的「他們」，就是身障員工。他說：「在聘僱員工時，我們並不會特別針對面試者的身份給予優惠或苛待，只要能通過台灣日立的招募考試，通過 3 個月的試用期，公司一律進用。我們看的是工作表現，不是其他。」黃經理的一番話，將台灣日立含藏的公平原則展露無遺。

走進台灣日立的工廠，身穿制服的技術員埋首專注於各自的工作中，一個個俐落、快速、迅捷。看著他們辛勤努力的背影，就如黃經理所提，如果不特別詢問，根本分辨不出究竟誰才是身障工作者。

在這裡，工作更順利，生活更便捷

生產線上，10 來名身障員工各司其職。在公司特別的調整下，肢障同仁不會負責大範圍的機器操作；重器障同仁不用搬運重物、也盡量安排不用加班；而智能障礙同仁則不需負責較複雜的工作流程。工作年資長達 29 年的高先生是視障者，其職務為彎曲冷氣機內部的散熱銅管；同為視障者、年資亦超過 20 年的柯先生之職務則為冷氣機盒的貼標籤與封裝，視力不良的他們，從事的工作內容工序單純且不需使用高度眼力的工作。透過適度的職務調整，讓身障員工能更放心的在職場上發揮才能、貢獻自己的心力。

在生活上，身障員工就和其他員工一樣，享有公司提供的交通車、宿舍、員工餐廳和代訂餐盒等服務。所不同的是，為了讓身障員工上、下班更為方便，公司特別讓交通車多停靠一個站，以接送其中一位員工。而對於其他因路線的關係無法乘坐交通車的身障員工，公司也協調同仁一起與他們共乘。自民國 99 年起，公司更與顧問公司合作，自外部導入 EAP (Employee Assistance Programs, 員工協助方案)，提供全體員工一個生活諮詢、意見表達的管道，以期達到雙向的溝通。

台灣日立花了許多心思，讓身障員工的生活更容易、工作更順暢，怪不得多位身障員工的年資，都遠遠超過 10 年了。

以正面眼光看待他們

黃經理提到，由於冷氣業淡、旺季明顯，為因應 5 到 9 月的龐大需求，每年的 11 至 4 月是生產線最忙碌的時刻，此時特別需要員工配合加班、調整出勤時間。身障同仁總是和一般同仁一樣，不因己身的生理限制找藉口推遲，反而願意配合公司生產需求，在這方面公司真的很感謝他們。從另一個角度來看，身障同仁的好表現，正是他們感念公司對他們無微不至的照顧，因而用最認真的工作態度來回報公司對他們的看重。

在這些身障同仁中，不乏獲選為模範勞工的優秀員工。他們並不只有第一線的工作人員，還有因為己身的努力而晉升的管理人員。像是擔任技士職位的重器障員工就在生產線待了許多年，由於表現優異、熟悉工作流程、有能力排解線上問題後獲得升遷；另外一位謝姓同仁更是靠著自身專業能力成為冷氣機組電子設計開發單位的經理，管理 40 餘名部屬。

「身障員工積極走入職場，這種行為本該予以鼓勵，更何況他們的表現不但不比別人差，還能對其他員工產生正面的激勵。」榮獲天下雜誌舉辦之企業公民獎的台灣日立，將來還是會秉持超額進用身障員工的原則，繼續在社會上善盡企業的責任與義務。



1. 總務部專案經理黃自杰對身障同仁予以肯定，並重視員工發展。
2. 黃自杰經理照顧每一位同仁，並提供諮詢，細心協助。
3. 身障同仁也同樣享有公司福利，讓每一位員工都能獲得保障。
4. 日立鼓勵身障朋友走入職場，員工也獲得模範勞工的肯定。



最佳麻吉獎

孕育優秀人才的搖籃

美商優比速國際股份有限公司台灣分公司

給予每個人平等的機會，就是優比速的企業精神。這樣的精神，延攬並成就了多位優秀的身障員工。



有著一頭捲髮，面帶一臉自信的林蕙芬甫從大學畢業後就進入美商優比速（UPS）工作，至今已服務 20 年餘。這 20 年來，她自原本負責的基層事務一路晉升到業務部主任，然後客服部經理。身為肢體障礙的她，走到哪都需拄著拐杖，多年前找工作時曾遇許多困難，卻在講求「公平」的優比速找著了一份機會。

「在優比速，我從一個年輕女孩漸漸走入婚姻、家庭，隨著公司的發展一起成長，這兒就像是我的家。」她亮著微笑明快地說。對 26 年前才到台灣設立分公司的優比速而言，林蕙芬亦是極為優秀的「開國元老」。

機會均等，公平對待

「公司裡，最重要的兩本手冊便是『公司政策書』與『職業行為準則』，裡面詳載著我們的企業精神——機會均等和公平對待。我們看重的是員工的能力是否符合職務需求，而非其屬於什麼種族、宗教或障礙。」人力資源部經理余佳昱說。美商優比速是全球最大的國際快遞暨運輸公司，所建立起的「平等」企業文化也十分領先。

為真正落實立足點式平等的理念，優比速致力營造良好的環境，給予身障員工相同的社交資源；並考量到他們異於一般人的辛苦，每月提供 3,000 元的津貼。職場安全方面，在每次的消防演練中，公司會指派員工前往攙扶肢障同仁一起逃生。此外，以林蕙芬為例，每次的海外出差，她的主管都會先行為她確認出差地的環境是否友善。

保留身障車位、設計無障礙空間、規劃動線……，優比速從各個角度，全面將身障員工的需求納入政策裡。在這樣的氣氛之中，公司內的身障員工平均年資超過 10 年，也不足為奇了。這些身障員工不僅年資久，表現亦相當亮眼。除了擔任要職的客服部經理林蕙芬以外，輾轉從機場部調任為安全衛生管理員的梁姓同仁更於近年來考取安全衛生相關執照，勤奮耕耘新的領域，發揮所長。

互相接納，共同成長

優比速不只照顧身障員工的特殊需求，對於進公司後因病或事故成為身障的員工，也提供適當、彈性的職務調整。比如說，將因為手術而失去說話能力的張姓同仁，從需要使用對講機的機坪領班轉調為不需開口的機坪裝備工作。

公司依身障員工的特質安排工作，排除不適任的可能。余佳昱說：「只要主管與同仁們溝通協調好，為這些員工做業務上的調整並不難。在這裡，其實一般員工和身障員工都非常接納彼此。」因為被信任、被接納，身障同仁得以安心在優比速展現自己的工作水準，為公司貢獻一己之力。林蕙芬也說，她從不受限於己身缺陷，反而是將焦點放在工作的績效上。

美商優比速秉持一貫的企業理想，廣納傑出人才，無論其所屬的族群為何。公司並非因政府的法令規定、因懼怕被罰錢才進用身障員工；而是採適才適任的方式，將好的員工招入旗下。正是擁有如此態度，優比速才能招募到多位優異的身障人士。余佳昱由衷地說：「很感謝他們願意和公司一起努力，也很珍惜和他們一起工作的時光。」未來，就如林蕙芬所言，這些員工們仍會繼續待在自己的崗位上，和優比速一起穩定地成長。



1. 人力資源部經理余佳昱落實公司理念，對於身障員工一視平等。
2. 行動不便的客服部經理林蕙芬，常用正向樂觀的態度鼓勵同仁，相處融洽。
3. 公司營造良好環境，並適當規劃動線，保障每位員工安全。
4. 身障員工與公司共同努力，共同成長。

最佳麻吉獎

給他們一視同仁的感受

椰子林企業股份有限公司

將身障員工當做一般員工對待，在椰子林企業裡，身障同仁的表現就和一般同仁相同，甚至比他們更傑出。



1. 平等友好，彼此體諒，椰子林創造出樂觀進取的職場文化。
2. 公司年度旅遊，同遊金門，情感交流更緊密。

因意外導致手指截肢的員工是椰子林企業在明池森林遊樂園區內的餐飲部門副組長，在明池工作超過8年的他，性格樂觀、表現良好，常與後輩分享職場經驗。平時服務於餐廳，身體的殘缺一點都沒有影響他的日常表現，甚至憑著一股毅力克服打字入帳的困難，展現「一指神功」的敏捷技藝。

94年自退輔會手中接過馬告生態公園的經營權後，椰子林企業便致力將公園內的棲蘭、明池山莊等風景勝地打造成適合民眾假日休閒旅遊的好去處。人資部門主管說，甫經營之初，公司便將數位資深的員工全數留下。

聘僱晉升不受限制

在椰子林企業裡，不只上述員工因優秀的工作績效獲得升遷，另一名肢障同仁也因高度的專業能力成為工程組組長，帶領底下的員工一同貢獻己力。公司上下對待身障員工和一般員工並無不同，身障員工就和一般員工一樣，要接受例行性的教育訓練，也要進行工作的輪調，唯一的不同就只有更多的體諒。因為身障員工有時需要看醫生或回診，他們因此擁有優先排假的權利，可依照自己需求選擇休假時間；搬重物或維修大型器械等粗重工作，也不會分配給身障員工從事。

但是，這並不表示他們打考績的條件會更為寬鬆，人資部門主管表示，打考績時，身障員工用的是和一般人相同的標準，「在這方面，我們不會特別『禮讓』身障員工，禮讓了，反而才是歧視。」

除了留用過去退輔會所任用的資深身障員工，椰子林企業亦持續主動招募身障人員，不限制障別，更不限制職種。在招募過程中，公司會為求職者詳細解釋工作內容，協助他們了解工作性質。在椰子林裡，能分別在水電工程部、餐廳、售票亭等不同工作場所中，見到身障同仁努力不懈的身影。更確切來說，在椰子林所創造出的職場環境裡，若不刻意探問，根本分不清誰是身障員工，而誰又是一般員工。

樂觀進取，送出溫暖鼓勵

「如果硬要說有什麼分別，就是他們比我們更正面吧。」人資部門主管說。由於公司內的身障員工皆較為年長，對其他同仁來講，身障員工就像兄姊般，是令人安心的存在。年輕的主任秘書說：「他們真的很知道如何正向思考，如何樂觀面對生命中的難處。有時我們有什麼煩惱，還會找他們傾訴，他們都會開導我們。」

人資部門主管又表示：「此外，他們的自我要求也比較高。」不隨意輕看自己，並且比別人更拼命地展現專業。所以，這幾位照顧後輩的身障同仁在不知不覺中，早已成為傾吐心事的對象，成為模仿學習的榜樣，更成為大夥心中共同的陽光。

椰子林企業不刻意突顯身障員工的障礙，只是提供一個平等友好的環境，讓他們在這兒盡情發揮一己之長，自然融入群體之中。除了為身障員工設計無障礙空間、建置斜坡道、無障礙洗手間及電梯外，椰子林企業準備得更周全的，其實是接納身障者寬闊的心胸與包容。在這裡，所有的員工都被同等地對待。



3. 體諒身障同仁不便，在工作分配上也會特別注意。

最佳躍進獎

公平立足的溫暖文化

國泰金融控股股份有限公司

從進公司的第一天，國泰金控就以關懷和協助為出發點，讓身障者擁有一個遠離擔憂、處處溫暖的工作環境。



蕭雨萱是國泰金控人力資源部的高級專員，中度視障的她，看字時必須拿很近才能閱讀，電腦螢幕也需有擴視的功能讓字體放大，但除此之外，她在國泰金控感覺不到任何差異。念書時她參加了國泰金控舉辦的實習生計畫，因為表現優異，畢業後順利進入國泰金控工作，面試過程中讓她印象最深刻的是，國泰金控不像很多公司在得知她有視力障礙時，表現出想儘快結束面談的敷衍態度，當時主管還反問了她一句：「我們要怎麼樣協助妳呢？」讓她覺得很窩心。

關懷盡在不言中

「在這裡我感觸最多的是溫暖。」蕭雨萱表示，進來公司後，主管就幫她換了一個大螢幕並申裝一個檯燈，然而不習慣使用檯燈的她，還常常忘記要開，每當有同事經過都會順手幫她把燈打開，讓她有種被保護的感動。若有任何文件需要修改，主管或同事也都會把字體寫得大一些，並且口頭再告知一次哪裡需要調整，儘量減輕她用眼的壓力。

「其實主管對同事的關心，或同事彼此間的關心，對整個集團來說是很平常的事情。」國泰金控副總經理表示。甚至集團內經常有一些跨公司之間的合作，不同公司的人也展現出無比人情味，「像是不同公司的人一起出去辦活動，下雨了他們會一直提醒我，天雨路滑要小心。」蕭雨萱說，儘管絕大多數的同事根本不知道她是視障者，只知道她眼睛不好便默默關心，讓她感受到這是一個充滿溫馨的大家庭。

讓努力可以被看見

「但絕不會因此不給她壓力，我們在工作分配或制度上都一視同仁。」翁德雁強調。事實上，這也是讓蕭雨萱感到在這兒工作特別自在的原因，因為對她來說，從小就不覺得自己和別人有什麼不同，就只是眼睛先天比較不好一點而已，她努力讀到人資所畢業，努力爭取進入自己最喜愛的人資領域工作，花比別人更多的時間、心力，就是想要證明自己不輸給任何人，而在國泰金控她得到一個公平的機會。

「我朋友說，擔心自己是身障者而被公司裁員，但我在這兒完全不會擔心這種事。」蕭雨萱認為，國泰金控的文化是不會區分彼此，她可以跟所有人享受一樣的權利與福利，當然



她也盡全力為公司奉獻。制度上沒有歧視、同事間友善關懷，這就是身障同仁對國泰金控高度認同的原因。

設身處地的福利關照

國泰金控 149 位員工中，有 3 位身心障礙者，都分布在不同的單位工作，其中一位在公司輪調的機制下，在集團內已任職 9 年。「我們完全依學經歷和能力來聘用員工，長久以來對於進用身障員工，公司都是敞開大門歡迎。」翁德雁表示，職務上除了看能力之外，也會儘量依個人意願來分配，例如主管了解蕭雨萱希望的職涯發展期望後，透過教育訓練與工作輪調，讓她有機會成為一位全方位的人資專才。

此外，國泰金控在照顧員工上也是面面俱到，尤其重視員工的身心健康。像是身障者的勞健保全額補助；企業大樓內設有健康護理站，提供必要時的緊急救護和健康諮詢；每年 1 次健康補助專案，提供員工健康與休閒的相關用品，希望鼓勵身障同仁多多運動；甚至經常舉辦登山日、健行日等戶外的家庭活動，並貼心規劃一條「身心障礙員工路線」，讓行動不便的同仁也能方便參與。從制度到個人，都以「關心」為出發點，國泰金控打造出一個健康、平等、幸福的企業環境。



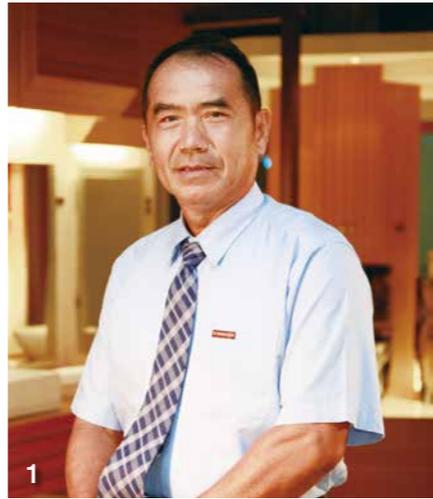
1. 副總經理翁德雁對身障同仁予以肯定，一視同仁。
2. 公司提供健康檢查環境，讓員工使用。
3. 設置舒壓按摩室，聘用視障朋友服務，也讓公司同仁減輕壓力。
4. 舉辦旺年會活動，氣氛歡樂，相處融洽。

最佳躍進獎

讓笑容成為最美表情

毅太企業股份有限公司

秉持企業應該活化經濟、創造就業的理念，毅太企業在合適的職缺上優先聘用身障員工，並塑造充滿笑容的工作環境。



譚貴英是重度聽覺障礙者，在衛浴設備大廠毅太企業擔任清潔人員，已工作 12 年的她，露出靦腆笑容，用不太清晰的話語，一字一句努力說出她心中的感謝：「謝謝老闆給我工作機會，我很喜歡這裡，因為他們真的很有人情味。」

原本 10 多年沒工作的譚貴英，因為經濟壓力，透過地方的就業服務站介紹進到毅太企業工作，除了擁有穩定的薪水之外，公司裡的主管和同事也經常伸出援手，一路走來的溫暖陪伴，讓她細數不盡。像是有一次，她的女兒不小心走失了，全公司同仁都動員起來幫忙協尋；還有一次因為受傷的緣故，休養了一段很長的時間，同事們紛紛表達關心她的身體狀況，回來上班後，公司還特別先安排一些較為輕鬆的工作讓她有時間慢慢調適。

優先聘用身障員工

「在促進身障者就業方面，公司非常了解身障者的生活需求，希望能提供就業機會給身障朋友。」董事長洪團樟表示。對社會現象觀察入微的他，特別關心臺灣貧富差距與弱勢族群問題，認為企業應該要追求員工的幸福。因此儘管毅太企業屬於生產製造產業，一般較不容易進用身障者，但公司依然盡可能在合適的職缺上優先錄用。

目前毅太企業 156 名員工中，就有 6 位身障者，遠超過法定進用比例。洪團樟強調，聘用身障者並不是因為要符合法令規定而做。洪團樟分享以往進用身障者案例，指出一位打掃的阿姨，為了要照顧家中長期臥床的身障者，即使已從上一家企業退休，還是得外出賺錢養家，毅太企業考量她生活上需求而予優先聘用。

員工笑容是企業的指標

「員工沒有笑容，都不算好企業。」洪團樟認為，企業不只是聘用身障員工進來，還要讓他們在這裡找到認同與發展，因此，毅太企業營造出一個平等且快樂的工作氣氛。身障同仁分屬在業務、倉管、工務、人力資源等不同部門，職務並不會受到限制。其中還有一位精神障礙的同仁，儘管偶爾情緒反應較為激烈，但也因為他敢說直言，獲選為勞資會議代表，經常積極代表勞方向公司爭取權益。

而對於身障同仁的福利待遇，毅太企業都一視同仁。在教育訓練上，會針對不同專業提供完整培訓課程，每週還有例會分享，讓同仁可以表達對公司的建議和想法；在硬體設施上，毅太企業更是東北角唯一合法的優良觀光工廠，早已規劃完善的無障礙空間。同時，公司也會視個別狀況給予彈性調整，人力資源室主任王淑卿指出，有一位中度精神障礙的業務同仁，由於公司不放心讓他自己一個人開車，便特別將業務範圍安排在公司所在地附近，以減少他奔波時間。

感念毅太企業的付出，身障員工也全力投入工作，表現獲得高度肯定。「有一位輕度聽障的員工，負責臺北地區業務，進公司短短 1 年多就開拓兩間新的經銷商，讓整體業績突飛猛進。」他的優異表現，讓副總白美珠也印象深刻。此外，像是譚貴英盡自己所能，將打掃工作發揮到淋漓盡致，地板潔淨光亮的程度，讓很多來參觀觀光工廠的客人都忍不住讚嘆，公司還多次為她報名模範勞工，就是希望讓她得到更多的鼓勵和信心。

洪團樟認為企業應該善盡社會責任，對身障員工的照顧總是低調地做，「董事長對工作認真的身障同仁，還會加發年終獎金。」王淑卿指出。就因為這些點點滴滴的用心，讓毅太企業員工流動率僅 1%，成為員工眼中的幸福企業。



1. 洪團樟董事長重視身障同仁發展，照顧員工並提供適當職位給身障朋友，優先錄用。
2. 有重度聽覺障礙的譚貴英，不怕辛苦盡心盡力，用心將清潔工作做到最好。
3. 透過筆談溝通拉近與聽障員工的距離。
4. 對員工會針對不同專業進行培訓，每個人都能適才適任，發揮專長。



最佳躍進獎

互助合作的企業文化

鍊瑞物流服務股份有限公司

在講求團隊合作的物流業中，身障者是極佳的工作夥伴。鍊瑞物流悉心體察他們的需求，大舉歡迎他們的加入。



「身障員工的細心謹慎、高配合度對物流工作而言，是極大的優勢。物流業包含了收貨、點貨、上架、運送出貨等多項細節，講求的不是單打獨鬥，而是團隊合作的能力。從這個角度看，這些工作他們反而做得更好。」鍊瑞物流總經理林柏佑說，他閃爍雙眼，大大讚許公司裡的身障員工。他並且提到，數年來公司進用的身障員工中，沒有一位離職的，年資最長的一位，已在創立 11 年的鍊瑞物流待了 7 年之久。

主要標竿服務為家電物流及網路購物派送的鍊瑞物流，最需要的員工，就是懂得與人合作的夥伴。而身障員工隨和互助、不與人爭的性格，恰巧符合公司的用人標準。

架設 Wifi、調任員工，皆以人為本

鍊瑞物流對身障員工的肯定，使其在公司內部的許多政策上，處處將身障員工的需求考慮進去。除了給予身障員工相同於一般員工的定期教育訓練外，也會在訓練時申請手語老師做翻譯，減輕聽障同仁學習上的困難。此外，由於儲放貨物的倉庫很大，人員常分散各處，為使 3 名聽障同仁在進行倉庫管理職務時能更順利，鍊瑞物流不再使用以往的廣播器材，而架設起 Wifi 系統，讓內部溝通更通暢。如此一來，在倉庫內，主管便可藉由 LINE 對身障員工下指令，同事間亦能靠 LINE 相互對話。

針對身體狀況特殊的身障員工，公司會主動調整他們的工作內容，給他們更多的彈性。一位因心臟病而開刀的員工，原本在家電物流中心擔任倉管人員，他的工作需要常搬運重物、工時變動大，術後即被轉調至網路購物部門的加工包裝組，負責輕量的封裝和貼標籤，讓身體不致負擔太大。同時，他也得到了更寬鬆的休假條件。雖然新工作的職務給薪較低，鍊瑞物流卻仍給他等同於原來工作的薪酬，並不因更動的工作內容而減薪。談起這些體諒，林柏佑神態自若，透露出自在且理所當然。

「或許由於他們聽不見，所以眼睛敏感度更高、做事更仔細。很多時候，出問題的表單都是被他們給檢核出來的。」說起幾位聽障同仁的工作效率和績效，林柏佑顯得滿意。在公司內部每年只有 7% 獲獎率的績優員工選拔裡，身障員工的表現果真相當亮眼，好幾位都曾入選並得獎。

積極招募新血，歡迎更多人才

鍊瑞物流雖然在招募廣告上特別註明歡迎身障者的加入，然其實真正應徵的身障者卻寥寥可數。於是公司主動出擊，透過楊梅職訓中心的介紹招聘到 2 名受過物流相關訓練的優秀身障員工，前後獲得績優員工的殊榮，為公司創造了許多價值。身為聽障者的王姓同仁便寫道：「不管任何工作我都會學。大家總是稱讚我的效率高、速度快。」

十幾年下來，鍊瑞物流逐漸由虧轉盈，年終獎金也從 1 個月增為 2 個月，如今甚至開始發得出獎金與利潤分紅。公司在穩定成長時，亦盼望能招到更多的身障者，以期他們為公司帶來助力。因為有了他們，員工更能在互助中習得團隊精神，建立豐富正面的企業文化。無論是在工作或日常生活上，對全體員工皆有正向的影響。

林柏佑說：「身障員工是我們穩定、重要的人力基礎，公司非常認可他們的能力，也肯定他們珍惜工作的良好態度。未來，鍊瑞物流會持續耕耘進用身障這塊領域，讓更多身障者加入我們。」



1. 總經理林柏佑懂得如何協助身障員工，在政策上會為身障同仁的需求做調整。
2. 同事在工作上互助合作，學習團隊精神。
3. 公司正向的態度及適度工作調配讓每位員工皆獲得保障。
4. 肯定身障同仁的努力，員工及主管皆共同成長。

最佳新人獎

好制度成就公平契機

日盛國際商業銀行股份有限公司

能力導向、唯才是用，對身障者看似無任何特殊照顧，卻以獨特的制度運作，讓每一位身障同仁在企業裡得到公平發展的機會。



1



2

1. 人力資源部資深經理許瑞庭將身障同仁視為一般工作夥伴，共同成長。
2. 中小企業融資實務進修課程，圖中講者為身障同仁蕭明輝。

「我們將身障員工視為一般工作夥伴，完全沒有差別。」人力資源部資深經理許瑞庭強調，日盛銀行的用人原則是只看專業能力、唯才是用，不論在進用或薪資福利上，身障同仁都與一般員工相同，不會因其身分而有所折扣。這樣的無差別，就是不希望讓身障同仁擔心自己被歸類為不同族群，造成心理負擔。

「但我們對身障員工的關懷，一直是默默低調地在做。」許瑞庭指出，日盛銀行不只符合進用身心障礙者的法定比例，甚至超額僱用，必要時也會在工作頻率上做適當調整。例如，有一位企業內部的專業講師是重度器障者，一般而言內部在課程安排上都相當緊湊，基於對他身體狀況的考量，公司特別調整他的排課頻率，讓他在課程與課程之間有適度的休息時間。

公平制度創造升遷機會

而在職涯發展上，重視公平就業環境的日盛銀行，特別重視員工的發展與升遷管道，並且形成企業鮮明的組織特色，不論是身障者或一般同仁都擁有足夠且寬廣的升遷機會。「為營造永續發展的工作環境，銀行總經理非常強調內部職缺，一律要由內部員工優先勝任。」許瑞庭指出，除了第一線櫃台人員是從外面大量招聘之外，升遷機會永遠要先考慮到自己內部的人。

為了達到這個目標，日盛銀行執行一項很重要的決定性制度，就是開設一系列「職涯地圖課程」。例如，一位銀行櫃員未來可能的職涯發展包括理專、會計、稽核、作業主管等，公司都分別設有不同課程，他可以利用空餘時間上課，每上完一系列課程便留下紀錄。一旦內部單位有職缺時，人力資源部就會主動將上完相關課程的員工名單，提供給需求單主管，請主管優先從名單內邀請同仁面談。除非內部找不到合適人選，才會向外尋找。

而且，為了避免員工礙於原單位主管的人情，不敢應徵其他內部職缺，因此面談都是由人力資源部主動發通知給員工，請他們去面試；若員工沒有去面試，人力資源部還會介入協調。「過去應徵內部職缺時，一定要徵求主管同意；但現在只要告知主管即可，不需要徵得同意。」許瑞庭指出，就因為每一個環節都落實得很澈底，讓員工可以無後顧之憂的努力培養自己多元能力，一有機會就向更高的職務發展。

工作平等帶來正向循環

也由於這樣公平且明確的制度，讓身障員工不必擔心職涯發展會受到限制，只要努力都可以得到充分表現的機會。目前日盛銀行 8 位身障同仁中，已有不少擔任高專以上的主管，其中甚至有財務主管與經理級職務。

在日盛銀行強調唯才是用、工作平等的企業文化下，身障同仁往往能為組織文化帶來正向的影響。由於工作能力上不輸任何人，同時他們更保有一種對人生價值或意義的珍惜態度，對其他同仁格外具有啟發性。許瑞庭指出，像是有一位擔任主管的身障同仁，不論是對工作或生活，總是充滿陽光、樂觀的積極思維，當同事工作上遇到挫折時，他經常會以另一種角度思考，鼓勵他們有挫折代表還有自我增加價值的空間，不必氣餒。而這樣的正向態度，成功為他所帶領的團隊凝聚向心力。

透過有效的制度運作，讓身障同仁自然而然融入環境、發揮實力、得到應有的尊重，日盛銀行成為身障者最佳安身立命、永續發展的企業。



3

3. 內部環境樓梯間牆面設置無障礙扶手，重視安全性。

最佳新人獎

為他們量身打造專屬的環境
若水國際股份有限公司

率先成立 EAP 專員，協助身心障礙員工面對工作上的各種挑戰。社會企業若水國際，成為了支持員工的最大後盾。



「除了每月固定的一對一面談，了解員工們的身心狀況外；我們也會舉辦工作坊，以共融為目標，藉由不同的活動讓他們更了解如何和彼此相處。」若水國際的 EAP (Employee Assistance Programs, 員工協助方案) 專員努農·布海說。擁有社工背景的他，不但為公司內的身障員工提供全面的協助，還負責搭起這些員工和一般員工間溝通的管道，在公司裡扮演著橋樑的角色。

不同於營利機構，成立於數年前的「社會型企業」若水國際之創立宗旨，就是以解決身障就業問題為其唯一任務。執行長張英樹便提到：「若水要打破非營利組織的框架與限制，和市場接軌，誘發身障員工的天分，給他們更多的職業想像。」莫基於此，目前若水的業務主要是以其技術能力為客戶繪出三維建構模型（簡稱 3D 建模），亦即建築物裡的三維設計圖。未來，將會結合雲端科技，開發更多的職種。

比設施更重要的，是心

為了在商業市場上具競爭力，若水選擇高專業門檻的 3D 建模行業；而為了加快身障員工的學習曲線，若水更將 3D 建模拆解成細部的建築、機電等，讓有些員工負責繪製消防系統，有些則負責繪製給水系統。如此以生產線的分工模式進行營運，令員工們各自在不同領域裡一展長才。

無障礙廁所的設立、輔具的申請、相關資訊的搜尋，若水在硬體部分上的努力沒有減少；然不只如此，公司更關注的，還有員工的心。

「我們在看員工的工作表現時，會考量到他的身心、背景等整體情形，不拘泥於制式的績效，尊重個別的差異性。可以說，若水想為每一位員工打造適合他們的環境。」張英樹表示。因此，當員工在工作上遇到困難，或表現忽然不穩定時，EAP 專員都會在第一時間給予適當的關心。努農·布海說：「我要找出他們工作表現低落的背後原因，可能是家庭因素，也可能是服藥的副作用。必要時，我亦會陪同員工到醫院就醫，了解藥物對他們造成的影響。」其實，只要照顧到大家的需求，無論是身障或非身障員工，都能創造出良好的工作價值。

如此細微體貼到員工們的心理變化，將員工當成「完整的人」去對待，便是若水國際所堅持營造的企業文化。

在共融的環境裡彼此成長

雖然若水任用的員工障別種類非常多，含有亞斯伯格症、肢障、精障、腦性麻痺以及罕見疾病患者等，但張英樹強調，為員工貼上障別的標籤並非理解他們最好的方式。他說：「每個人都應是獨一無二的存在，該受到多方面的接納。若只著重於聘僱身障的員工數目多寡，那身障者對公司來說，就永遠只是一串數字而已。」

不僅身障員工因為這種領先的觀念受惠，一般員工更因身處混合了各類不同人們的獨特環境而學會體諒和溝通。像是一位主管就曾為了與亞斯伯格症的下屬協調，請教努農他在與之互動時該注意些什麼。於是朝夕的相處培養他更高的敏感度，他說：「我學到的比下屬還多。」至於為肢障同事抬輪椅、包容精障同事起伏的情緒等，可都是公司內天天發生、稀鬆平常的事了。

「互相了解對方的處境，才能向著一個共同目標穩穩前進。」公司和員工間的互相了解，員工彼此間的互相了解，都是若水之所以能實現「共融」願景的最大原因。努農·布海的一句話，為若水國際的企業核心，下了最好的註解。



1. 執行長張英樹重視身障同仁，開發天分，給予更多職業想像。
2. 營運長陳潔如用體貼的心去看待每一位員工。
3. 優質的工作環境，使身障同仁在工作上更得心應手。



最佳新人獎

身障員工溫暖的家

晶叡股份有限公司 (石牌幸福加油站)

為身障員工創造專屬的職場環境，石牌加油站不像是一間公司，倒像是個充滿愛的大家庭。



1



2



3

「歡迎光臨！」一個個身穿藍色制服、抖擻著精神大聲歡迎客人的加油員一字排開，指揮駛進的車輛開向泵島旁進行加油。在石牌加油站裡，有超過五成的員工屬於智能或精神障礙者，但他們對加油、洗車等作業流程絲毫沒有任何問題。

石牌加油站自民國 91 年開幕，民國 92 年在聘僱員工上有了重大轉變。當時，站長賴俐俐在看了陽光加油站的宣導短片後，決定開始僱用身障員工。她說：「那時只是抱著照顧弱勢的心態，沒想那麼多，唯一只擔心自己照顧不好他們。」走過這十多年，賴俐俐在管理身障員工上已相當熟悉，如今加油站的一線服務人員，泰半都是身障員工了。

量身訂作學習環境

「他們其實很單純、很可愛，就像孩子一樣，只要多加教導，就能擁有比一般員工更高的工作穩定度。」賴俐俐說，由於身障員工和一般人較為不同，在訓練上得花更多時間。首先，公司設計了簡單的計算題目供身障員工練習，讓他們能從使用計算機和學習心算當中培養耐心和仔細；又因他們容易有口齒不清的問題，公司也指導他們回家抄寫兒童繪本中的字句，第二天再朗誦給主管聽。賴俐俐拿出五六年前的「功課」，作業簿上滿是員工們的稚嫩筆跡，她珍惜地說，這些都是公司無形的寶貴資產。

事實上，因為身障員工特殊的身心狀態，公司要照顧到的面向非常細微，需得同時了解他們的家庭狀況、用藥情形及財務管理。並且，對於不擅管理金錢或家人會挪用其薪資的員工，公司還設有「金庫」制度，讓他們能將薪水的一部分留在公司，請會計小姐為之做收支紀錄。

而在工作的專業領域部分，「我們會將工作步驟拆解成標準程序 SOP，讓身障員工一步步背誦。現在他們每個人，從加油、洗車到收錢找錢，都能獨立作業了。比起一般人，也許他們的學習慢了點，卻非常願意被教導，非常願意努力。」賴俐俐驕傲地說。

石牌加油站不埋怨身障員工的缺陷，反而給予他們信心、鼓勵、足夠的時間和安定的力量，使他們能在這環境裡，以自己的步調緩緩成長。聽！那獲得肯定之後無比大聲的歡迎光臨，就是員工給公司最好的回饋。

最幸福的加油站

幸福加油站，是石牌加油站的另一個名字。賴俐俐希望在這加油站工作的所有員工，都能因擁有愉快且安全的工作環境感到幸福。她和員工們的互動，與其說是長官對待部屬，不如說是媽媽看顧孩子，是輔導老師教育學生，「我要他們不接受協助，而是學習提升自己的能力去協助別人、互相幫忙。」在她的用心經營下，石牌加油站的整體氣氛，確實就像個幸福的大家庭。

針對表現良好的資深員工，賴俐俐也很樂意拔擢他們成為主管，讓他們能進一步學會叫油、洩油、結帳和管理。她說：「比起我們的教導，他們更能聽懂彼此的語言。有時讓同類型的員工相互溝通，反而更有效率。在遇到難以管理的情況發生時，我們還是會從旁協助，運用點技巧激發員工的責任感和兄弟情。」

面對她和員工共同創造出的職場環境，賴俐俐滿意表示：「現今許多同業都在大喊缺人，但我們同仁的表現卻極為穩定。雖然最初的訓練辛苦了些，然實在值得！多年前的一個決定，讓我有倒吃甘蔗的感覺。」公司與員工的正向互動，讓石牌加油站應了站長的期許，成為了一個幸福的職場。



4

1. 站長賴俐俐肯定身障同仁的表現，公司與員工互助成長。
2. 細心清潔車身，用心做好每一項工作環節。
3. 禮貌用心，一起引導待加油車輛。
4. 主任林億如（中）常正向鼓勵身障同仁，並從旁協助，營造和樂融融的氣氛。



NOTE

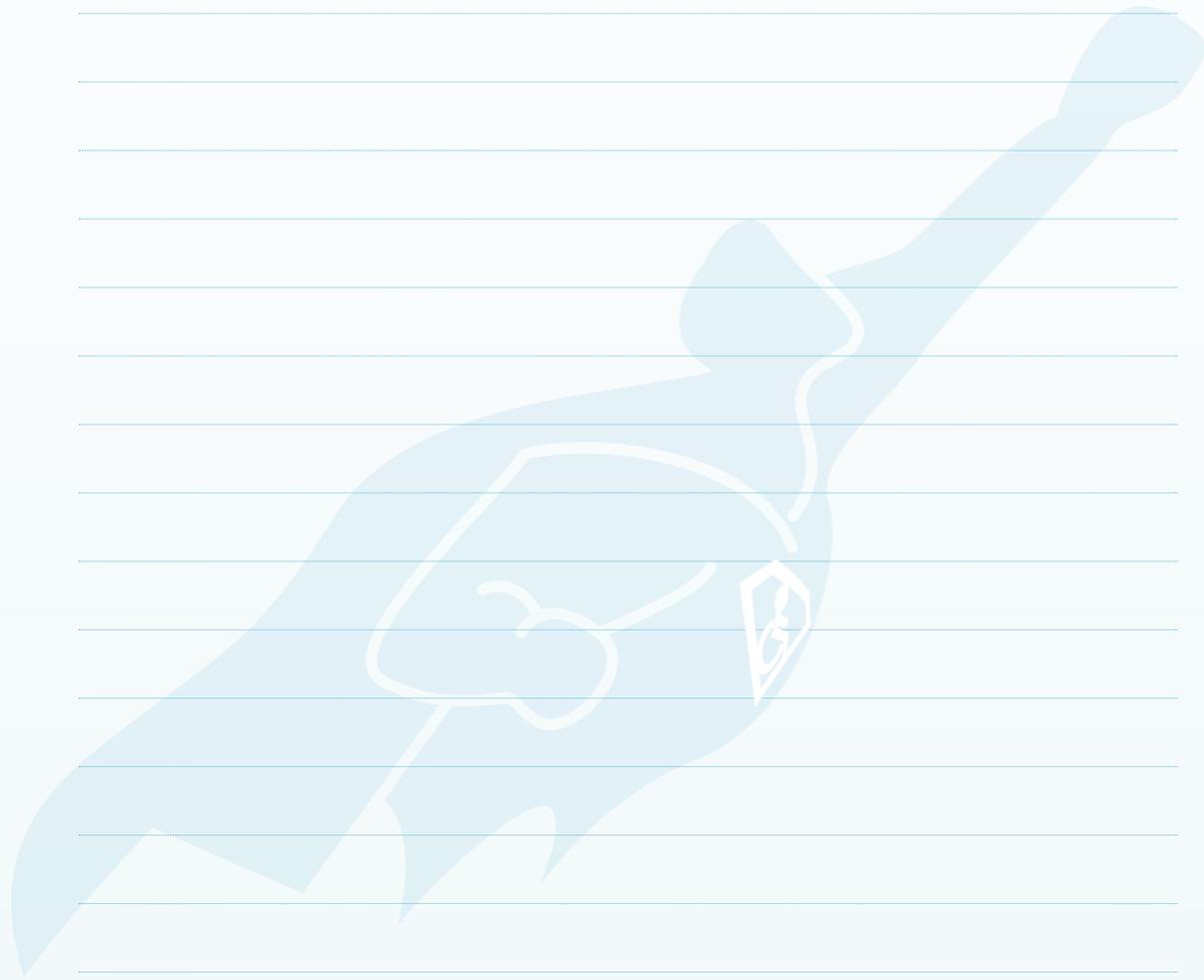


NOTE

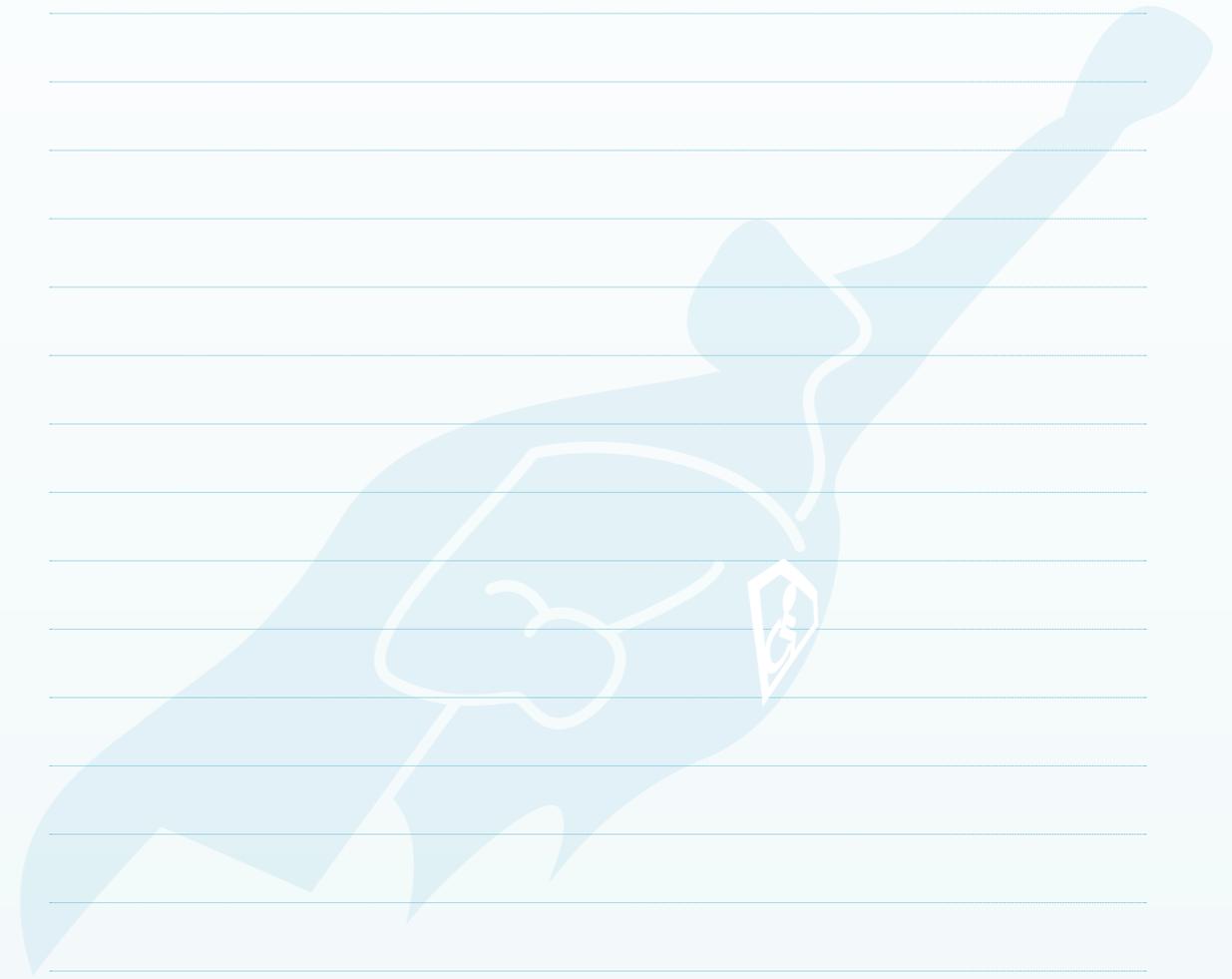




NOTE



NOTE





勇闖職涯 103年優秀身障勞工、優等企業專刊

發現與眾不同的力量

指導單位 | 臺北市政府勞動局

出版單位 | 臺北市勞動力重建運用處

地 址 | 10343 臺北市大同區迪化街一段 21 號 6 樓

電 話 | (02) 2559-8518

網 址 | www.fd.taipei.gov.tw

編印設計 | 太乙廣告行銷股份有限公司

印刷年月 | 中華民國 103 年 11 月