



安全設計 快樂成長

彰工加油站股份有限公司

彰工加油站位於彰化縣鹿港鎮的彰濱工業區入口道路旁，佔地寬廣的基地，以及燈火通明的照明，成為交通繁忙喧囂中，最耀眼的商家，該站長吳顯瑞大膽僱用身心障礙者，其中不乏自閉症與中度智障，給這群朋友就業的機會，不僅讓加油站的業績蒸蒸日上，也讓身心障礙者學習成長。

面對國內加油站經營進入微利時代，吳顯瑞從民國92年起聘用身心障礙者擔任人工洗車服務重任，以服務爭取顧客認同，並透過職務再設計的補助方案，更新洗滌機與脫水機的設備，以及改善貨櫃屋陳設，讓身心障礙者工作環境更有保障，而吳顯瑞的用心教導，改變了彰濱工業區廠商對身心障礙者的看法，紛紛委託他代為介紹員工，迄今已將近有20位，協助弱勢朋友，在工作中活出自我光采。

貼心服務，感動了吳顯瑞

踏入彰工加油站，映入眼簾的是加油箱前的員工人數，比洗車坊的員工還少，排隊等候人工洗車的車龍，幾乎都不曾斷過，而初來乍到者，總是被龐大的洗車團隊所震撼，站在一旁密切關注洗車坊的正是站長吳顯瑞。

吳顯瑞會想到引進身心障礙者到加油站



▲彰工加油站原本的脫水機，開放沒有蓋子，曾讓阿源受過傷。

工作，則是起源於他二年前有次自行開車到台中市加油站加油，這家加油站最特別的就是捨棄坊間常見的豪華機械式洗車設備，反而採取傳統的人工洗車，這點引起他的注目。

這家人工洗車的陣容很龐大，有人專門負責先用水柱沖走車體與輪胎的污泥，再由雙人上陣，把車體通身塗上泡沫，當車子經過自動水噴頭清洗乾淨後，再由專人來擦前後車窗，這時，連車門都會打開，把水珠不慎濺入車縫裡的殘跡，都會擦得一乾二淨，再拿出車內的踏墊，以強力吸塵器趕走藏污納垢，而最後一道程序，則是大聲喊著「歡迎光臨，下次再來。」

同樣也是經營加油站的吳顯瑞，深深為這般的貼心服務所感動，當他打聽到這家加油站是雇用身心障礙者來當洗車工人，大大吃了一驚，抱持著很大的懷疑，特地跑到台中市北屯路，就是要親眼看看職訓局所訓練的身心障礙者服務的洗車場，再次體驗到這



▲經過職務再設計所補助的全新脫水機，只要一打開蓋子，就會自動停止運轉。

群不一樣朋友的洗車服務後，他決定要在自己的加油站晉用身心障礙者。

愛的種子，縮短了距離

吳顯瑞剛接下位於彰濱工業區鹿港區入口道路旁的彰工加油站時，不少人並不看好他的決定，因為，往來車輛快速奔馳，不見得會緩下車速進入加油，加上這條台十七線道路有中央分隔島，對向車道的用路人必須專程轉彎到站，並不便利。

不過，他不這樣想，他認為加油站競爭進入白熱化時代，服務是最大的優勢，如果只是單靠油品降價，顧客永遠跟著最低價的加油站走，很難留住主顧客。

他心中的秘密武器，就是打出五星級的純手工洗車服務，憑靠的就是身心障礙人士的服務熱忱。

吳顯瑞找上了彰化啓智學校與職訓局中彰投區就業服務中心，透過媒介，找到中度智障生來工作，他原本規劃是讓他們能夠先學會幫顧客加油，再來學洗車，畢竟，加油的車數比洗車的多，如果只單純學習洗車的話，很可能會半個小時都愣在洗車坊旁無事

可做。

可是，對於中度智障生來說，加油的工作比洗車難上許多，現金找零要算錢找錢，公司行號營業用車要開立統一編號發票收據，採刷信用卡繳費則另有手續，再加上視顧客加油金額以兌換贈品，繁瑣的程序，總讓他們備覺吃力，往往都要有人在旁指導或是協助才行。

吳顯瑞覺得這不是辦法，改變了他們的學習順序，先學洗車，再學習如何幫客戶加油，因為，洗車可以分成數個步驟，每人可以只先學會沖水，還是塗抹泡沫，還是擦拭車窗單一動作即可，尤其，洗車可以讓全身都活動到，同時強化身心障礙者統覺協調。

在教導洗車的過程中，吳顯瑞赫然發現，「其實，他們都很聰明！」當在車體

塗抹泡沫時，知道泡沫要平均，要擦前後車窗時，當教到擋風玻璃的雨刷要立直時，就會自動把車後座的雨刷也會立直再擦。

在教導之間與身心障礙者互動，當他們見到吳顯瑞顯出疲累神情，還會自動要幫他按摩一下，彼此就像是家人朋友一樣。



▲全新的脫水機，阿源操作自如。



▲彰工加油站僱用身心障礙者與彰化啓智學校實習生，以誠意與服務打動了顧客的心。

在愛中學習，在學習中成長

目前彰工加油站總共雇用八位身心障礙者，還有二位來自彰化啓智學校的實習生，組成服務一流的洗車團隊，其中，有兩位員工，可以獨力負起加油服務重任，其中一位就是阿源。

二十五歲的阿源有自閉症，是個多重障礙者，原先來到加油站都不理人，對於問話也不答腔，也不反駁，總是一個命令一個動作，不會怠惰，只是離人遠遠的，沒事可做時，就愛縮在屋內的角落，或是用雙手抱著柱子，臉永遠都是背對著人群，活在自己的世界中。

不肯敞開心懷的阿源，在加油站負責洗滌擦車布的工作，可是加油站的洗滌機為半自動式，沒有蓋子，一旦手伸入也不會自動停止運轉，阿源就曾經因為判斷錯誤，手因而受傷，加上脫水機也是開放式，並無蓋子，這讓阿源在洗滌擦車布工作上產生很大的心理障礙。

當吳顯瑞得知有「職務再設計」的補助計劃後，透過人員的申請，讓彰工加油站擁

有了全新的洗滌機與脫水機，當阿源再度站在機器前，原本充滿恐懼，可是站長親自示範，只要把擦車布丟進洗滌機與脫水機後，再把蓋子蓋好，按下按鈕就可以全自動作業，就算急著要把蓋子打開，正在運轉的機器也會馬上停止。

當阿源看到正在運轉的機器，只因為蓋子打開後就馬上停止運轉，表情隨即放鬆，覺得新奇不已，從此，不再視洗擦車布為畏途，天天高高興興地把髒的擦車布放入洗滌機與脫水機，當打開蓋子的那一瞬間，擦車布就好像是洗好了澡一般，一條條拿出來，



▲彰工加油站僱用身心障礙者提供車子打臘服務，深獲好評。



▲彰工加油站 晉用身心障礙者提供洗車服務，讓業務蒸蒸日上。

放在太陽光下曬乾，再折好。

「阿源剛開始來到加油站時，連衣服都不會洗！」站長吳顯瑞回憶著說，由於阿源就住在公司的貨櫃屋內，一切都要靠自己，他安排同儕在洗澡的時候，順便教阿源如何洗衣服，不到一個星期，阿源就把自己的衣服洗得乾乾淨淨，連阿源的父母都覺得驚訝不已，不敢相信阿源因為上班，就學會了洗衣服。

住在貨櫃屋裡，這也是方便身心障礙者上班的策略，因為，大多數人的父母也要上班，無法天天接送孩子上下班，更重要的是，可以讓這群身心障礙者獨立成長，吳顯瑞說，阿源每天起床後，就會自動自發去掃地，因為他把加油站當成是自己的家，當然要把門面掃乾淨。

把貨櫃車改裝為簡單房舍，吳顯瑞也住在這裡，跟這群員工一起生活，他說，中彰投區就業服務中心也補助部分費用來改裝貨櫃車，讓身心障礙者免除通勤上班的困擾，也讓他們父母學會放下，讓孩子獨自一人的面對群體生活，適應就業社會。

種下愛的種子，開出甜美的果實

彰工加油站晉用身心障礙者員工的感人故事，也感動了經常到這裡加油的工廠老闆，改變了原先對於身心障礙者的想法與觀念，不少人委託吳顯瑞代為介紹員工，晉用

後讚不絕口，大大稱讚他們的表現，直誇這些員工不像外籍勞工有語言隔閡，又認真，實在是老闆的好幫手。

吳顯瑞說，他以前也跟這些老闆一樣，因為不曾接觸過，就會在心理上有些畏懼，真正相處過後，才會發現身心障礙者就跟一般人一樣，只是可能動作慢了一點，可能找錢的速度慢了一點，但是，對顧客說出一百遍歡迎光臨時，卻是一樣的丹田有力，這群好孩子的心地善良，天性可愛，只要相處過的人都知道。

吳顯瑞覺得是這群身心障礙者的表現，換來了顧客的尊重與喜愛，以前，曾有顧客覺得員工洗車速度慢不耐煩，如今卻是在盛夏中，有人會自動捧著一大箱飲料來讓員工消暑，喝個痛快，對於顧客的這些改變，他說自己不敢居功，這是身心障礙朋友努力付出，所開出美麗的花朵。



▲大膽起用身心障礙者的彰工加油站長吳顯瑞，深信只要給身心障礙者一個機會，就會改變你既定的印象。