



洗滌脫水 「擦」出一片天

台大加油站股份有限公司花壇營業處

台大加油站在中部地區擁有多家連鎖加油站，其最大特色是專業洗車服務，不但耗費鉅資引進專業洗車機器，還有汽車美容整修服務，而各站中，也都聘有喜憨兒擔任擦車工作，提供就業機會、協助喜憨兒自力耕生，讓他們與社會接軌而不被遺棄，是台大加油站堅持回饋社會的企業精神。

將心比心 自力耕生

「將心比心，這些身心障礙者可以自力耕生，他們的父母也減輕不少壓力，加上無形中獲得的肯定與鼓勵，也讓身心障礙者可以擁有和我們一樣的尊嚴及成就感，這不是一件大家都幸福的事嗎？」

在台大加油站花壇站的辦公室中，儘管外頭來來往往的車輛吵雜萬分，但聽著執行長王昭勳剴切而真心的一番言詞，令人對一向只停留不到五分鐘的加油站，有了一份截然不同的全新觀感。

擦車區裡，一位喜憨兒員工正拿著擦車布，揮汗努力地幫洗完車的客人擦乾車子，認真而專注的神情，彷彿正在做一件偉大的工作般。沒錯，在這些身心障礙的朋友眼中，只要交付給他一項簡單而規律的「任務」，他就會死心塌地的去完成他。

「即使是一件非常簡單的擦車工作，也要派專人教導他們，還得制訂固定模式的擦



▲整理擦車用毛巾也是工作一部份。

法，例如前車窗擦幾下、引擎蓋擦幾下、後視鏡一定要擦到等等，久而久之，喜憨兒們就能牢記擦車的規定，順利地幫客人完成車輛擦乾的工作。」王昭勳不厭其煩地解說如何教導喜憨兒自力謀取得來不易的一份薪水。

工作穩定 喜憨兒才是寶

王昭勳也自謙地說，他常常教育公司幹部，要把喜憨兒當成「寶貝」。他進一步解釋，雖然景氣不好，不過加油站洗車區的員工並不好找，因為加油員都以年輕人為主，年輕人卻視洗車為一項比較卑微的工作，而不願意擔任洗車、擦車工作。不過喜憨兒卻不計較，不但工作態度認真，而且具有穩定性高的絕對優點，不會動輒不幹，所以幹部們也都樂於進用和教導喜憨兒。

洗滌機安全設計 工作無危險

目前台大加油站花壇站聘有兩名喜憨兒擔任洗車擦車工作，不過由於自動洗車量相



▲台大加油站的憨兒員工正努力地擦車子，絲毫不懈怠。



▲有了就服中心職務再設計改善的加蓋洗衣機，憨兒員工使用起來更安全。

當大，速度上較難跟上，因此目前以擦車為主，不過由於必須操作洗衣機、脫水機及烘乾機的洗滌工作，而公司的洗衣機、烘乾機掀開蓋子不會自動停止運轉，脫水機則是開放式無蓋子，對於不熟悉操作的喜憨兒來說，容易造成危險導致傷害，一位白先生在操作時就曾經在機器未停時伸手拿東西因而受傷。

經加油站向中彰投區就業服務中心申請職務再設計改善，協助更新機器的安全設計，洗滌機和脫水機加設安全性的操作控制，讓使用者可以很容易操作，排除了工作的危險性，不但家人不再擔心工作會受傷，工作效率也相對提升，喜憨兒工作起來更快樂；不過加油站站長吳俊德表示，爲了他們的安全起見，目前已盡量少讓喜憨兒操作洗滌機器。

備受肯定 客人也愛

對於兩人在工作上的表現，吳俊德笑說，兩人簡直是加油站的寶，一位上早班，一位上大夜班，各自有「死忠」的客人，例如一些計程車司機利用半夜空檔較多時間來加油洗車，都會跟喜憨兒聊天，久了就變成好朋友，有時候看不到喜憨兒，還會大聲質問爲什麼將他調班，搞得加油站人員哭笑不得。

不貼標籤 不傷自尊

不過當然也有些烏龍事件，有時候加油站會接到車主投訴，認爲擦車的員工態度不佳、一問三不知，王昭勳解釋，因爲有的喜憨兒其實外表看不出來異常，客人把他們當成正常員工，而喜憨兒又聽不懂問題、無法表達，因而引起客人誤會，不過經過解釋，客人大多能接受。

也因如此，員工建議不妨做塊名牌或特殊制服，讓車主知道這些人是喜憨兒，不過王昭勳和公司主管並不認同，「將心比心，誰也不願把自己貼上標籤，因此何必把喜憨兒也貼上標籤？雖然可以減少客人的抱怨，但對當事人、對其父母，又是情何以堪？」

照顧身心障礙的員工，當然不只在工作上，加油站也常舉辦聚餐或旅遊，喜憨兒當然也是參加成員之一，有一次聚餐中，喜憨兒誤將鵝肝醬當成蛋糕，切了一大盤要吃，逗得大家鬨堂大笑，「換成別人，同事們也會大笑，並不會因爲喜憨兒而有特別同情，這表示大家把喜憨兒當成一般的同事看待，因爲大家感情十分融洽。」

服務專業 憨兒工作穩定

發跡於台南新營，台大加油站八年有成，目前在中部地區共有豐原、神岡、沙鹿、龍井、花壇、南投和新營等七處加油站，而台大加油站因爲專業經營加油站，因此特別注重服務層面，洗車部份即是最重要的服務之一，每個加油站都配有國外進口四、五百萬元的高級洗車機器，洗得特別乾淨，不少車主都是衝著洗車服務而來，間接讓喜憨兒洗車和擦車的工作更形穩定。



▲台大加油站花壇營業處以專業洗車及美容聞名。