

# 服務學習志工服務報告

班級:行銷三勤

學號:120739028

姓名:黃嘉儀

系名稱:行銷與流通管理

繳交日期:2020/12/16



## 集賢庇護工場簡介

### 經營目標

集賢庇護工場，本著「天生我材必有用，激發案主工作潛能」的精神，讓十五至六十歲、有工作意願，但工作能力不足，無法進入一般就業市場的身心障礙者，在專業輔導老師的培訓下，培養工作技能、增長人際關係、獲取合宜的工作收入，進而肯定自我價值各專業人員提供身心障礙者專業之烘焙相關訓練及銷售服務，並培養熱情(Love)和喜悅(Joy)的態度來，製作每一份烘焙產品，增進社會大眾對身心障礙者的認同，簡單來說集賢庇護工場提供具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者庇護性之就業服務。



### 使命簡介

集賢庇護工場，用愛的力量，提供身心障礙者一個住所，整合資源創造在地的就業機會，期盼的是這些天使孩子們可以用自己的力量去創造更多的創造



## 組織架構介紹

### 集賢主要產品/服務與市場簡介

#### 【愛天然 Love Nature】

代表愛天然的天使-愛蜜麗



集賢庇護工場有一個美麗的理想，生產更多 100%天然純素、不含化學添加物的產品，讓所有人都開心享用，把『健康』、『環保』變成流行，為了地球，也為了我們自己，讓我們吃的自然、吃的安心，讓這個世界充滿健康，充滿愛。這些生活需求的滿足，代表的是對人的尊重，對自我為人的生活權力提昇，更重要的是對自然地球資源的保護。

由純天然馬鈴薯製成的天然餅乾，  
不添加任何澱粉、麥芽精等，保留馬鈴薯簡單、  
自然、真實的風味。

不添加任何對人體造成心血管疾病的氫化油、  
香料、色素、防腐劑等。

- ☑ 讓身心障礙者有工作做
- ☑ 所有產品都是天然純淨可靠的
- ☑ 使用我們產品的人身體健康

天然  
無添加

無鮮  
味劑

無氫  
化油

Three bags of "Natural Potato Chips" (天然洋芋卷) are shown next to a woven basket and a pile of the chips. The bags are labeled with "無氫化油" (No hydrogenated oil), "無鮮味劑" (No flavor enhancers), and "無防腐劑" (No preservatives). The chips are golden-brown and have a unique, twisted shape.



**現場照片：**當天我們負責幫忙他們包裝茶葉，每個人分工合作，而我分到的是裝盒，一開始不怎麼熟練，包的有點醜，但後面越做越上手，還感到蠻好玩的。



### 志工服務心得：

這是我第一次參加志工服務，我自己本身就對志工服務感到非常的有興趣，所以在去的前一天我感到非常的興奮，當天抵達服務的地方，卻跟我想的有些不一樣，我以為我們會跟他們有接觸啊，什麼的，我以為我們要很有愛心的去幫助他們，結果卻沒有想到，他們比我們還獨立，他們因為受專業人士的培養，每個人幾乎可以自己做著自己的事情，其實在我看來，他們跟我們一般人沒有什麼兩樣，可能我們去的當天，真的是他們最忙的時候，所以我們只有幫忙他們包裝作業，不過我們在包裝的時候，一開始裝茶葉，紙盒都會被我們塞的醜醜的，但後面愈做愈好，秉持著他們的精神，我們來幫忙也不能給別人胡搞瞎搞，這次最遺憾的，可能就是沒有真正的跟他們接觸到，希望下次可以有機會再去幫他們的時候，可以真的跟他們有接觸，那天也聽廠長，跟我們介紹他們的機構，我有時候都覺得他們比我們這些一般人還要厲害，我都沒辦法想像我今天如果是身心障礙者，我會是怎樣，我想我會抵不過我內心的障礙吧！那天志工服務完，更加立志我要成為當一個志工，我要去幫助很多需要幫助的人，那天我也有偷偷問他們裡面的員工，我問他們在他們這邊工作，每個人都一定要有志工證照嗎？很開心的是，他回我 不用，這裡面有些人就是單純來幫忙的，聽到就覺得很開心，以後我也要多多去幫助人，做個善良的人去幫助需要幫助的朋友們。



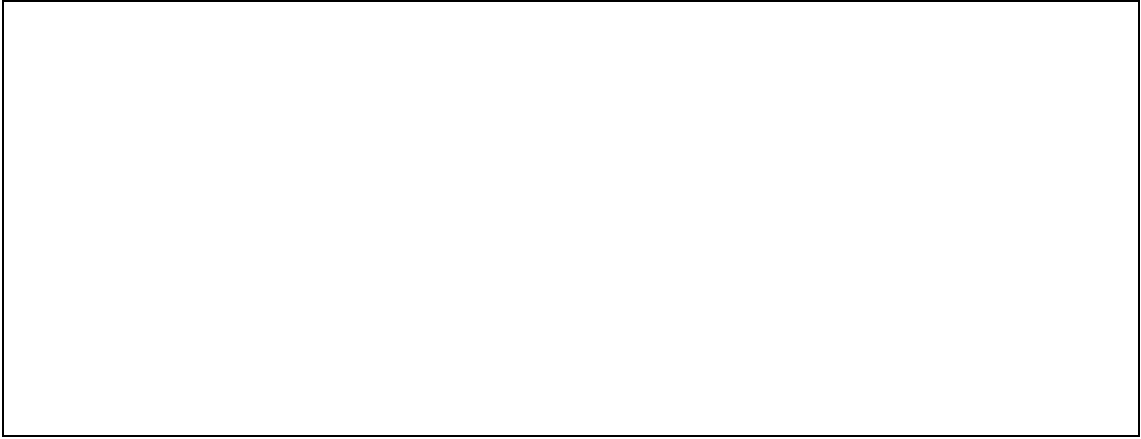
參考文獻:

[https://shop.lovenature.com.tw/prestashop/tw/content/11-about-main-gishain?live\\_configurator\\_token=2af42e38ad59e730acee479952789545&id\\_shop=1&id\\_employee=2&theme=theme6&theme\\_font=](https://shop.lovenature.com.tw/prestashop/tw/content/11-about-main-gishain?live_configurator_token=2af42e38ad59e730acee479952789545&id_shop=1&id_employee=2&theme=theme6&theme_font=)

<https://ycswf.org.tw/service-location/%E9%9B%86%E8%B3%A2%E5%BA%87%E8%AD%B7%E5%B7%A5%E5%A0%B4/>

## 服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 109 學年度第 1 學期服務學習課程服務反思紀錄表		
課程名稱： (服務業作業管理)融入服務學習課程		
填表人姓名：黃嘉儀	系級：行銷三勤	學號：120739028
<p>What? (什麼?) 我做了什麼服務?發現了什麼新鮮事?!接觸到什麼問題?</p> <p>這次服務,只是幫他們包裝商品,但我也第一次做這樣的工作,其實也挺新鮮的,從頭開始包裝作業,一開始包的有點醜,會很害怕做不好,但後面發現是自己太緊張了,後面與同學互相合作,慢慢的動作越來越快,也越包的越來越好。</p>		
<p>So What? (所以,為什麼) 在這些新鮮事中,心中有什麼感動或感想?</p> <p>在這服務課程中,我學到了什麼?服務學習課程對我可能有什麼意義?</p> <p>在這活動中我學到的幫助他人不是只是嘴巴講講那樣,世界上沒有一個人是可以被放棄的,助人為快樂之本,願個人都有著善良的心,保持善良。</p>		
<p>Now What (我可以如何作?我有什麼收穫?) 這服務學習中,這些感動和感想讓我(們)有什麼成長?看待人事物,自己有什麼改變?我(們)想要/應該要做什麼改變?</p> <p>在幫忙的過程中,有種感觸,想著,他們每天做一樣的事情會不會感到煩躁,我會這樣想也是因為我自己本身在上班,雖然上了2年多,有時候上班都會感到厭倦,我相信他們可能比我們還更容易感到厭倦,但那天看到他們每個人感覺都蠻熱愛自己的工作的,就覺得我這個正常人,應該也要振作精神起來,未來我也會盡我的力氣去幫助需要的人,我相信這世界上人都是善良的。</p>		



報告名稱：服務學習志工服務報告

班級：行銷三勤

學號：120739002

姓名：陳霈茹

系名稱：行銷與流通管理系

校名：景文科技大學

繳交日期：109/12/16



#### □集賢庇護工場簡介

成立時間：93 年 10 月 1 日

服務對象：

- 一.設籍新北市且領有身心障礙手冊，十五歲以上六十歲以下具有工作意願而工作能力不足之身心障礙者。
- 二.依據本機構的服務流程及轉介至臺北縣身心障礙勞工職業輔導評量中心接受評量適合進入庇護工場之身心障礙者。

服務內容：

- 一.提供庇護性就業者代工、食品包裝、場內外銷售、倉管作業等相關工作技能之訓練。
- 二.培養庇護性就業者正確良好工作態度。
- 三.提供庇護性就業者就業安置、轉銜及轉介其他相關身心障礙福利機構或支持性就業系統。
- 四.提供庇護性就業者及其家庭相關社會福利資源連結。

服務目標：以『天生我材必有用，激發案主工作潛能』之精神，提供跨專業團隊服務，使身心障礙者能獲得工作機會，從而提昇個人就業專業技能，及提高個人的自我成就。

單位：集賢庇護工場

地址：新北市蘆洲區集賢路 245 號 10 樓

電話：(02)8283-3142

傳真：(02)8283-3152

#### □集賢庇護工場經營目標、使命簡介

永續經營是每家公司的目標，集賢庇護工場也同樣的在追求永續經營。只是「集賢」追尋的不是企業的獲利，而是要建立的是一個永遠的家，給這些孩子在人生旅途中一個安心的庇護所。同時，也要生產更多天然不含化學添加物的產品，讓所有人都開心享用，把『健康』、『環保』變成流行。

理念：以父母對待子女的同理心，秉持『父母深情·永不放棄』的心情，照顧陪伴心智障礙者人生各階段路程。

宗旨：本會以促進社會福利之發展並推行各項社會福利服務為宗旨。同時致力於下述各項服務的推展：

- (一) 從事身心障礙者及其家庭社區化服務事業
- (二) 自設或接受政府委託經營社會福利機構
- (三) 自設或接受政府委託經營職業重建相關機構
- (四) 協助社會福利團體進行相關服務工作
- (五) 辦理社會福利工作人員培訓
- (六) 從事社會福利相關之研究
- (七) 出版及發行社會福利相關之書籍及宣傳品

- (八) 在為身心障礙者之利益所簽訂之信託契約中，擔任信託監察人
- (九) 接受主管機構指導辦理事項
- (十) 從事舊衣收集及再利用之工作，以促進心智障礙者之工作能力及提供工作
- (十一) 其他促進社會福利發展之相關工作

#### ☐組織架構介紹

董事會                      顧問團  
常務董事會                事業委員會  
董事長  
執行長  
秘書處  
財務組 行政組 專業服務組 宣廣組 研發組  
服務部

早期療育社區資源中心 夢想工坊 心願工坊 恆德站 蘭興站 東明扶愛家園 城中發展中心 裕民發展中心 永明發展中心 健軍團體家庭 南港養護中心 愛育發展中心 身心障礙者職業重建服務中心(三重區) 身心障礙者就業服務中心 育成義山社區日間作業設施 育成義山社區式日間照顧服務

#### 事業部

洗車中心 忠孝庇護工場 集賢庇護工場 慈育庇護工場 慈惠庇護工場 復康部 資源回收部

#### ☐集賢主要產品/服務與市場簡介

產品的部分主要是果乾、餅乾等等，【愛天然 Love Nature】集賢庇護工場有一個美麗的理想，生產更多 100%天然純素、不含化學添加物的產品，讓所有人都開心享用，把『健康』、『環保』變成流行，為了地球，也為了我們自己，讓我們吃的自然、吃的安心，讓這個世界充滿健康，充滿愛。

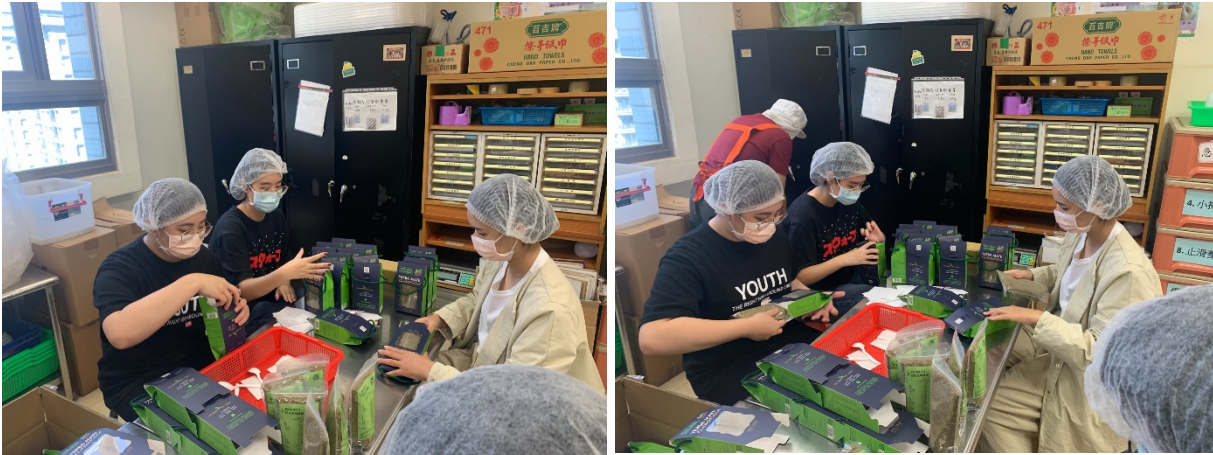
#### ☐ 當天志工服務項目與工作說明

當天上午先去工廠裡幫忙他們包裝的活動，因為節過年的關係，所以他們也很忙，在上午在看到他們在做兩種產品，一種是鹽巴另一種是堅果類的，堅果看起來很好吃，結果下午詢問產品，才知道原來是幫忙代工，他們內部工作流程很順，每個工作崗位要做的也不一樣各司其職，除了包裝秤重還需要封口真空等等。而我們幫他們的是包裝茶葉，其實對我們來說就是簡單的包裝，但對他們來說可能會比較難，每的紙盒還要多塞湯匙跟茶袋，

#### ☐ 集賢庇護工場作業區作業流程說明

在作業區作業流程，他們應該一早有先做分工，我有注意到在前面板子上就有寫每個人的工作，可能是分兩三組進行，一步一步的往下一個階段，從每一樣不同商品秤重、包裝、封口、真口，每一關都有不同個人來把關，而且我看幾乎每個崗位都有兩個人，可以雙重確認，另外場內有紅帽子的協助他們，算是監工的工作，指揮他們掌控整個作業區。

#### □ 現場照片(含簡單說明)



以上的照片就是我們在他們工作區幫忙用茶葉包裝，我們這邊是包裝茶葉進去，另一種是幫忙摺紙盒，其實分工就是作業流程做主要的，雖然我們分兩大類，但我跟晨欣嘉嘉三個人還有另外再分工，我、嘉嘉裝茶葉跟摺好包裝，晨昕就是幫忙貼貼紙跟裝箱。

#### □ 集賢底護工場作業流程改善與建議

作業流程其實還蠻順的，可能他們也習慣這些流程吧，但我覺得可以改的是放東西的動線，因為我看他們拿東西還是會卡到，大部分看起來很順的原因也是他們都沒離開工作崗位，不太會相互干擾。只是在換商品或是一些步驟可以更改。當天我看到黑板上有寫誰要在哪個工作崗位，我想他們應該偶爾也會換位子，我覺得方是很好，如果今天誰不小心受傷等等，都有人可以替補。建議他們可以把工作檯改成一條線，可能會更順，像是我在做早餐店就是由內外的崗位是煎台、麵包台、櫃台，一條龍的作業比較不會卡，也很順。甚至櫃台拿了零錢也不會碰到麵包，品質的把關也很好。如果工作空間不足可以用一條龍，那他們現有的流程其實已經很好！

#### □ 志工服務心得(300 字左右)

其實跟我想像的不一樣，我以為是要去跟他們互動，結果我們只是去包裝，在包裝茶葉的過程，還有一位孩子，他跟我們說她在這邊五年了，我覺得很感動在五年中他一定學到很多，但最重要的是他願意主動跟我們說話，這應該是本次活動最重要的目的以及效益，希望他有一天也能出去工作，與社會連結。後來我想了想，我們去其實也不知道要幫忙什麼，因為也沒有準備，很想幫忙他們，與他們互動，讓他們教我們他們學到的流程要怎麼用，但可能也真的在趕工，所以沒辦法，這是比較可惜的。另外中午我去廁所，看到這些孩子，他們都很有禮貌的說姐姐好，還說姐姐好漂亮，雖然他們不像一般人，但他們的禮貌絕對比一般人還更好，這是我整個活動最有溫度也最讓我會想再來幫助他們的動力。

## ☐ 結論

透過這一次的活動，我更了解開庇護工場的用意，最後廠長也講到我覺得是們的宗旨也是目的，能讓這些孩子出社會工作，與社會連結。希望未來還有這種活動能跟他們互動更多，我想對他們幫助更多，對我們來說收穫也會更多，反思的內容會多。

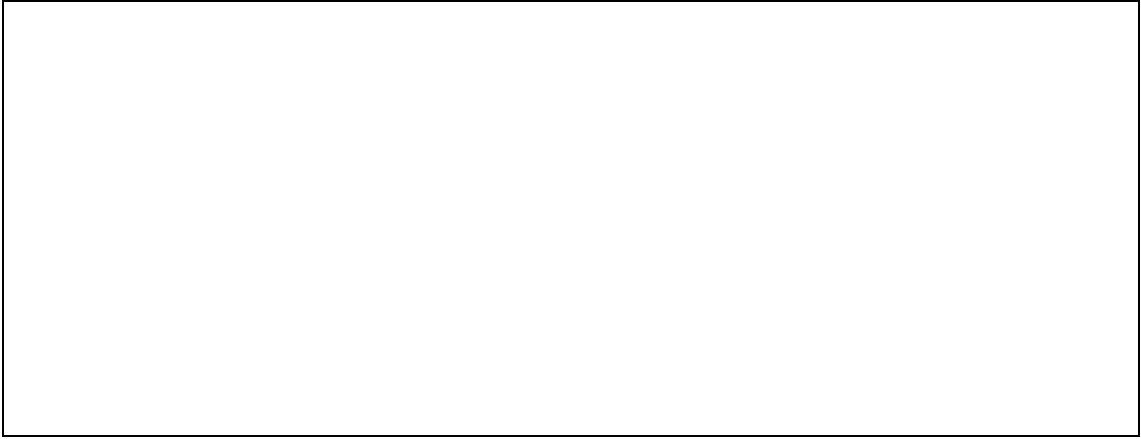
## ☐ 參考文獻

<https://ycswf.org.tw/>

<https://shop.lovenature.com.tw/prestashop/tw/>

## 服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 109 學年度第 1 學期服務學習課程服務反思紀錄表
課程名稱： (服務業作業管理)融入服務學習課程
填表人姓名：陳霈茹      系級：行銷三勤      學號：120739002
<p>What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題?</p> <p>當天上午先去工廠裡幫忙他們包裝的活動，因為節過年的關係，所以他們也很忙，在上午在看到他們在做兩種產品，一種是鹽巴另一種是堅果類的，堅果看起來很好吃，結果下午詢問產品，才知道原來是幫忙代工，他們內部工作流程很順，每個工作崗位要做的也不一樣各司其職，除了包裝秤重還需要封口真空等等。而我們幫他們的是包裝茶葉，其實對我們來說就是簡單的包裝，但對他們來說可能會比較難，每的紙盒還要多塞湯匙跟茶袋。在包裝茶葉的過程，還有一位孩子，他跟我們說她在這邊五年了，我覺得很感動在五年中他一定學到很多，但最重要的是他願意主動跟我們說話，這應該是本次活動最重要的目的以及效益，希望他有一天也能出去工作，與社會連結。</p>
<p>So What? (所以，為什麼) 在這些新鮮事中，心中有什麼感動或感想?</p> <p>在這服務課程中，我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義?</p> <p>我們去其實也不知道要幫忙什麼，因為也沒有準備，很想幫忙他們，與他們互動，讓他們教我們他們學到的流程要怎麼用，但可能也真的在趕工，所以沒辦法，這是比較可惜的。另外中午我去廁所，看到這些孩子，他們都很有禮貌的說姐姐好，還說姐姐好漂亮，雖然他們不像一般人，但他們的禮貌絕對比一般人還更好，這是我整個活動最有溫度也最讓我會想再來幫助他們的動力。</p>
<p>Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中，這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物，自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要做什麼改變?</p> <p>透過這一次的活動，我更了解開庇護工場的用意，最後廠長也講到我覺得是他們的宗旨也是目的，能讓這些孩子出社會工作，與社會連結。希望未來還有這種活動能跟他們互動更多，我想對他們幫助更多，對我們來說收穫也會更多，反思的內容會多。</p>



服務學習志工服務報告  
行流三勤/120739007/王晨昕  
行銷系  
景文科技大學  
2020/12/16

## 集賢庇護工場簡介

### 集賢庇護工場經營目標、使命簡介

它的經營從兩方面來說，為了使得這些身心障礙患者有跟正常人一樣的工作經歷，開辦這樣一個庇護所，能夠（1）讓他們工作受訓，基礎的經濟能力（2）未來有機會進入社會，與正常人一起工作。經營是為了這樣的一個使命，類似中間站的一個性質，他是成功的。但作為需要盈利，各方面都要花錢的情況來說，他的經營倒不是非常的成功。

### 組織架構介紹

他們有分為工作人員（正常人）與身心障礙工作者。工作人員有專門的辦公區，還有一部分是會和身心障礙工作者一起，協助他們工作。身心障礙工作者也分為兩部分，一部分是在工作間工作，例如分裝，包裝等。另一部分是在倉庫點貨，需會按計算機。

### 集賢主要產品 /服務與市場簡介

無氫化 無添加的一些有機食品

市場：（1）有那種很希望獻愛心，幫助這些志工機構的出一分錢

（2）常客，會經常光顧商城，對他們 品牌產品有熱愛度，進行下單的人

（3）大公司承包禮品，主打幫助弱勢群體（提升他們公司的形象），一方面產品是營養無添加，也能貼近他們的需求

### 當天志工服務項目與工作說明分為上下午

上午是在工作間幫忙他們做產品包裝的部分，我們的工作就是把包裝盒組裝起來，放入產品（茶葉，茶包，湯匙），包裝，封盒。

下午就是聽廠長做一部分工場的解說，以及對於他們這類機構的說明

### 集賢庇護工場作業區作業流程說明

進入前，需要帶清潔浴帽句全身的酒精消毒，特別是手部。進入工作間，分為幾個部分。首先是備料區，領料，把原料進行篩選。接著是製作加工區，分配完食物。再有人進行產品分裝。然後是包裝區，把產品進行封口。最後是出貨去，人員進行包裝打包，入庫。





如圖：在幫忙協助做他們的工作“包裝茶葉禮盒”

## 集賢庇護工場作業流程改善與建議

因為沒有去倉庫參觀，僅做工作間的建議。我認為這部分的工作流程應該更簡潔。例如一個工作間不需要很多個人做同樣的工作，這樣效率低，能做事情的人也沒被充分利用到。其中也只有一位是抽空氣封產品袋的，他只會在其他工作者完成一些產品包裝後，才有事做。所以在其中，他就有一段時間是可以出去走動一下，或是坐在那沒事做。而工作區和放東西區相差較遠，應該在這部分訓練員工做到更好，比如你事先就把需要的東西拿到工作台附近，或是有的人就負責走動拿放東西，有的人就不要走。因為我在內工作時，發現很多次，工作人員要協助身心殘障的工作者，陪著他來回走，還要不只一遍的告知他東西要放哪。這之間，就是人力的浪費，當然我知道身心障礙者，本身你讓他去做事，就是比正常人慢。但這樣的工作間還是跟我想像的不太一樣。就像我剛提的建議一樣，還是能在能力範圍內進行質變。建議如下：可以是一個工作人員站在左區，也就是一些物品的拿放區，有身心障礙人走來，就可以立馬協助（這部分就相對快，不用有人來會跟著），那這部分的工作人員就可以站在相對的工作站附近，監督他們的工作進度。

## 志工服務心得

人生意義中第一次志工。其實在此之前我就一直覺得我自己是一個很有愛心的人，從什麼事情可以知道呢。就是日常生活中，我看到那些窮苦的或是身心上有疾病的人，我的內心就會很痛，但我不想去面對他們。在我力所能及的範圍內，我會花一些小錢資助一下他們所在賣的東西，而他們還會很感恩的謝謝我，這種舉動真的讓我特別心酸。所以當我進入工廠時，我就有細心的開始觀察。其實我從心底還是覺得他們跟我們就是不一樣的，也沒辦法變得跟正常人一樣。看著他們真的在工作間工作時，我又覺得這樣真的好棒。另一方面讓我特別感慨的是，廠長和老師說的一番話，藏讓我了解到做這個行業真的不容易，很多還是自己砸錢進去，到底是多偉大的人才把這種當義務來做，並且同時有非常多的人根本不了解，我覺得不了解的人就算了，而是那些明明知道還不伸出援手的人。我也有問關於他們多久能夠成功出社會的疑問，廠長也有說，他會對於每個孩子合理的判斷，這一點我覺得很細心，就像有的孩子他不曾分配在工作間，因為多動，坐不住；或是有的孩子智力比較低，沒辦法去倉庫做點貨的工作等。

## 結論

就像老師說得他們的作業流程還存在許多缺陷，也正是這些，其實他們的經濟效益還不是很到位。我相信在各方面的幫助下，他們肯定能越做越好，也像是說身心障礙者們，也肯定有越活越成功到跟正常人相似的階段。人們需要做的事情還很多，但在我還不能做更多時，我希望從身邊的小事做起，至少保持一顆有愛的心，過好每一天。

## 參考文獻

<https://okogreen.com.tw/blog/4548>

<https://se.wda.gov.tw/Article/Details/38>

## 服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 109 學年度第 1 學期服務學習課程服務反思紀錄表
課程名稱：（服務業作業管理）融入服務學習課程
填表人姓名：王晨昕      系級：行銷三勤      學號：120739007
<p>What?（什麼？）我做了什麼服務？發現了什麼新鮮事？！接觸到什麼問題？</p> <p>是在工作間，幫忙協助做他們的工作“包裝茶葉禮盒”。我認為這部分的工作流程應該更簡潔。</p> <p>例如一個工作間不需要很多個人做同樣的工作，這樣效率低，能做事情的人也沒被充分利用到。</p> <p>可以是一個工作人員站在左區，也就是一些物品的拿放區，有身心障礙人走來，就可以立馬協助（這部分就相對快，不用有人來會跟著），那這部分的工作人員就可以站在相對的工作站附近，監督他們的工作進度。</p>
<p>So What?（所以，為什麼）在這些新鮮事中，心中有什麼感動或感想？</p> <p>在這服務課程中，我學到了什麼？服務學習課程對我可能有什麼意義？</p> <p>當我進入工廠時，我就有細心的開始觀察。其實我從心底還是覺得他們跟我們就是不一樣的，也沒辦法變得跟正常人一樣。看著他們真的在工作間工作時，我又覺得這樣真的好棒。另一方面讓我特別感慨的是，廠長和老師說的一番話，藏讓我了解到做這個行業真的不容易，很多還是自己砸錢進去，到底是多偉大的人才把這種當義務來做，並且同時有非常多的人根本不了解，我覺得不了解的人就算了，而是那些明明知道還不伸出援手的人。我也有問關於他們多久能夠成功出社會的疑問，廠長也有說，他會對於每個孩子合理的判斷，這一點我覺得很細心，就像有的孩子他不會分配在工作間，因為多動，坐不住；或是有的孩子智力比較低，沒辦法去倉庫做點貨的工作等。</p>

Now What（我可以如何作？我有什麼收穫？）這服務學習中，這些感動和感想讓我（們）有什麼成長？看待人事物，自己有什麼改變？我（們）想要/應該要做什麼改變？

就像老師說得他們的作業流程還存在許多缺陷，也正是這些，其實他們的經濟效益還不是很到位。我相信在各方面的幫助下，他們肯定能越做越好，也像是 說身心障礙者們，也肯定有越活越成功到跟正常人相似的階段。人們需要做的事情還很多，但在我還不能做更多時，我希望從身邊的小事做起，至少保持一顆 有愛的心，過好每一天。