

[.com/china/MSDN/library/Graphics/UI/uiactvaccess.mspx?mfr=true](http://www.microsoft.com/china/MSDN/library/Graphics/UI/uiactvaccess.mspx?mfr=true)) 確實設計每個控制項的 Accessible Description、Accessible Name 及 Accessible Role 等，讓使用微軟 Microsoft Active Accessibility SDK 開發的 Screen Reader 可以正確的讀取畫面資訊，如此方能讓導盲鼠正確無障礙讀出畫面資訊。

- (4) 語音合成的速度：對本系統的使用者而言，為配合他們觸摸點字顯示器的速度，視障朋友要求語音合成播放速度要比一般正常速度快 2-3 倍。
- (5) 軟體電話的調整：無障礙值機台所包含的軟體電話連線到 IP-PBX 後，音頻環境若沒有根據現場環境適度調整，常會出現雜訊及回音。回音常是因為 Soft Phone 所在的 PC 的音量調整的播放選項中的麥克風沒有勾成靜音而造成，此選項中的麥克風必須勾成靜音才行。不知名的雜訊可以經由選擇軟體電話使用某特定的語音編碼演算法而消失，至於使用哪種 語音編碼演算法方可，可多做一些測試選擇最清晰音質的語音編碼演算法。

4.3 客服系統無障礙檢測及評估

（一）評估人員

根據經驗，在評估客服系統是否符合視障無障礙介面，需要有以下人員參與：

- (1) 熟悉該客服系統操作人員：實際操作該業務之大部分功能，提供評估人員參考，並給予相關問題解說。
- (2) 原系統開發人員：負責說明該系統之技術部分，在需要進行系統改良或重新開發時，提供相關技術支援。
- (3) 具有視障無障礙值機系統研發經驗人員：提供視障無障礙值機系統研發經驗，在有需要改良或重新開發系統時，提供相關支援。
- (4) 熟悉視障無障礙系統之視障人員：提供視障者操作經驗分享，並實際進行該系統測試，在有需要改良或重新開發系統時，提供相關支援。

（二）評估階段

針對客服系統之評估、檢測，可分成三類：

第 1 類（保持原有系統）：

若該系統完全符合以下之視障無障礙系統需求要件，我們儘量保持原有單位所使用之系統，如此不僅能節省研發經費和時間，且在教育訓練、系統維護等方面，可以完全與其他同事同步。

第 2 類（部分調整）：

若整個系統僅有少部分操作障礙，我們採用部分調整，或者開發一些小程式，輔助原有系統之不足。

第 3 類（重新設計）：

因大多數之客服系統在設計時，並未完全考量到無障礙操作介面，尤其是視障者部分，所以需完全重新開發。

（三）視障無障礙系統需求要件

由於盲用系統(Screen Reader)之設計，加上視障者的操作特性，在進行客服系統無障礙開發與改良時，須注意以下原則：

（1）所有訊息均以文字呈現：

盲用軟體大都僅能處理文字訊息，也就是將螢幕上之文字訊息擷取下來，透過程式轉換，輸出到點字觸摸顯示器或語音輸出裝置。因此，在研發、改良客服系統時，須將所有訊息以文字方式呈現。

(2) 所有功能均能使用鍵盤操作

由於使用「鍵盤操作」對視障者較為方便，且使用滑鼠之困難度較高，所以，建議研發或改良之客服系統所有功能，均能使用鍵盤操作。

(3) 畫面設計單純

無論使用點字、語音或放大系統，視障者大多僅能瀏覽到螢幕的一個小區域，所以，客服系統之畫面設計，須以簡單、單純、整齊為原則。

(4) 重要功能提供快速鍵

為了提昇視障者工作效率與準確性，建議重要功能提供對應之快速鍵。(如讀取資料、存檔、撥號、掛斷電話等功能)

(5) Web 介面需符合「無障礙網頁規範」

由於部分客服系統採用 Web 介面，除需遵循以上原則外，建議可參考行政院研考會所制定的「無障礙網頁規範」。(參考網址：<http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/mp>)

第5章

政府資源與運用

當單位希望進用視障者擔任電話值機工作時，以下這些問題可能是您關心的：

我要如何找到適合的視障工作者？

我們的職場，沒有專為視障者設計的無障礙設施，該怎麼辦？

過去，我們並沒有進用視障者的經驗，也不清楚可以如何訓練與管理視障的員工？

若您有這些問題，政府的身心障礙者職業重建資源，可以助貴單位一臂之力。

5.1 視障就業相關服務

行政院勞工委員會為協助視障者就業開辦視障者職業重建服務中心，提供視障者的職前訓練、就業媒合暨雇主服務，並配合職務再設計方案，提供職場無障礙計畫之評估、輔導及補助。對於視障者就業後，也搭配支持性就業服務的在職就業支持及輔導等服務，藉由全方位的協助，提供視障者進用，工作環境改善及就業後的支持輔導。

（一）視障職業重建服務中心

為能提供視障者從個別化的職業能力評估、職業訓練、到就業服務等「完整的」職業重建服務，並提供視障者就業初期的輔具借用，勞工委員會職業訓練局委託設立全國性視障者職業重建中心，並以協助視障者從事非按摩工作為主要任務。由於服務對象以視覺障礙個案為主，對其就業特性與就業輔導策略具備一定之專業，故您若有進用相關之問題，亦可與該中心聯繫，尋求提供有關專業的建議，聯繫電話：(02)2599-4236。

（二）職務再設計服務

對您而言，如何解決職場的無障礙（包括工作環境、工作機具等）的問題，讓視障者可以如同一般員工一樣，完成電話客服的工作，或許會是另一個您所關心的問題。勞委會職業訓練局為協助身心障礙者排除工作障礙，以提升工作效能促進就業，目前，透過各直轄市、縣（市）政府提供職務再設計服務，當您進用視障員工後，即可向各地受理窗口提出申請，將會有專人（或偕同專家）至視障員工所在職場進行評估，並提供包括改善職場工作環境、工作設備、工作條件、提供就業所需之輔具及調整工作方法之措施等所需的經費補助。各直轄市、縣（市）受理職務再設計之聯繫窗口，請參考附錄 1。

（三）支持性就業服務

或許，對貴單位而言，「如何找到適合的視障工作者」以及「如何協助視障員工熟悉工作的內容」是另一個煩惱的課題。目前，勞工委員會職業訓練局於各直轄市、縣（市）政府透過與身心障礙民間團體的合作，配置有就業服務員，除受理有意就業之身心障礙者開案服務外，也提供包括職能評估、職場開發、求職媒合，以及身心障礙者上線工作後的各項就業支持與輔導服務。

雖然，這些社區化支持性就業服務單位，多半不只僅侷限提供視障朋友之個案服務，但您仍可就近向這些單位洽詢，尋求相關協助。各直轄市、縣（市）承辦支持性就業服務的單位聯絡方式，請參考附錄 2。

（四）直轄市、縣（市）身心障礙者職業重建服務窗口

勞工委員會職業訓練局為協助各縣市政府，整合各地身心障礙者職業訓練與就業服務資源，於各直轄市、縣（市）政府勞工主管機關，設有身心障礙者職業重建服務窗口，除提供身心障礙者各項整合性服務外，針對上述各項進用問題，您亦可就近透過該窗口，尋求有關進用之各項諮詢與協助。各直轄市、縣（市）窗口之聯繫資訊，請參考附錄 3。

5.2 雇主進用身心障礙員工之政府相關資源

為促進身心障礙者進入競爭性就業市場，提高雇主僱用意願，提供身心障礙者職場輔導及補助，如「進用身心障礙者加值輔導補助計畫」（請參考附錄 4）以協助其就業穩定。另外「就業保險促進就業實施辦法」亦可提供一般企業雇主進用視障者之薪資獎助，請參考附錄 5。

5.3 招標作業

許多政府單位運用招標作業來運作電話客服中心，在這裡提供一份「進用視障者從事電話諮詢服務工作計畫需求書（參考）」（請參考附錄 6），協助單位開立軟硬體規格，及進用視障電話客服人員，支持性就業服務人員之規範。

第 6 章

視障者擔任電話服務工作人員 徵才與培訓

6.1 視障電話客服人員徵才

從哪裡找到視障求職者呢？一般來說，可分為下列幾種方式：

- (一) **一般徵才管道**：透過各公立就業服務中心（站）（請參考附錄 7）、網路徵才管道，如全國就業 e 網、民間人力銀行網站等。
- (二) **直接把訊息傳遞到視障者手上**：取得現有視障者的電子郵件直接寄送訊息、請當地認識的視障者主動協助聯繫親友團。
- (三) **透過其他單位協助發送訊息**：
 - 1. 委由各大專校院資源教室老師協助，發送訊息給已畢業之視障校友。
 - 2. 透過身心障礙服務單位、公益網頁提供職缺訊息。
 - 3. 尋求各縣市政府的職業重建單位窗口（請參考附錄

3)、支持性就業服務單位（請參考附錄2）等協助，個案管理員及就業服務員將協助推薦、媒合適合的視障者供雇用單位進行面試、審核並提供其進入職場時的各項專業服務協助，如熟悉職場環境、改善工作環境、提供輔具服務、協助職務再設計的申請、與同事雇主建立良好關係、協助職業諮詢與職業訓練等。

6.2 視障電話客服人員培訓

客服人員通常是公司面對客戶的第一線人員，在服務態度、專業度、親切度上代表公司給人的第一印象，所以扮演著重要的角色。

這份工作需要耐心、熱忱，若個性內向、不善於與陌生人互動、不喜歡與他人接觸、或過於外向，無法忍受重複繁瑣工作者都不太適合。因此，求職前了解個人特質亦是重要的一環。再者，專業人員的培訓養成上，更不容忽視。

透過各種管道徵選有興趣、意願的視障者加入電話客服行列，他們對於自己的能力、工作效能及表現也期望能與一般人相當，故專業客服人員的養成則為本章另一個討論的重點。培訓上，大多與一般人無太大差別，只是需多 2~3 倍

的熟成時間。下列針對視障者的特性，以訓練方式、訓練課程及訓練教材等分項說明之。

6.3 訓練方式

一般培訓方式採團體或個別教學居多，對視障者而言，以小班制或個別指導學習成效最佳，以下提供幾點建議：

1. 提供課程講義：視障者瀏覽、摸讀講義較一般人閱讀速度緩慢，故建議預先提供教材（關於教材格式請參考6.5），使其能先預習準備，得以在課程進行時，最短時間內進入狀況且跟上大家進度。
2. 反覆練習的機會：多數中、重度視障者需將話術熟記在頭腦裡，多給予反覆練習的機會，使其得以在融會貫通後能靈活運用。
3. 多舉實例說明：溝通技巧是需累積豐富的生活和工作經驗，才能有圓融及適當的應對。而一般視障者有較欠缺實際生活經驗的可能，故在指導上針對查訪題意及顧客可能提及之問題，多以生活實例解釋說明，使其加以理解。
4. 角色扮演：電話客服培訓中，有門課就是「角色扮演」，在角色練習中除了加深對題意的熟稔、與他人

的演練提昇應變能力、反覆的磨練，以累積溝通上的技巧。這對較缺乏生活經驗與溝通技巧的視障者最是重要。

5. 實體操作：值機系統操作的課程中，務必安排「實體操作」，邊解說且邊帶著視障者一步步、反覆的實際操作、體驗，以加深記憶，也切實了解，是否有困難或無法操作之處。

6.4 訓練課程

訓練方面，電話客服工作業別十分廣泛，培訓時間的長短也因所從事之業別等各有不同，大致來說，職前訓練約一個月，而在職訓練更因工作內容之困難與複雜度而有所不同，若含實習大致為 1~6 個月時間不等。在此，針對視障者的培訓安排上，也建議分為 3 階段進行：

第 1 階段—職前訓練：

從客服人員應具備之知識、態度、基本技能培訓起，建議課程如下列課表。本階段的訓練，著重在讓視障者了解電話客服工作為何並先打好客服人員應具備的基礎禮儀、態度與能力。在進入職場前，透過這些課程了解自己是否適合及喜愛這樣的工作。

課程名稱	課程摘要
客服產業介紹	1. 客服產業的演進 2. 客服產業的重要性與未來趨勢 3. 客服產業的就業職種介紹
客服人員之服務理念與使命	1. 客服人員正確服務理念之建立 2. 客服人員正確的價值觀與服務熱忱之建立 3. 客服人員應具備之特質
電話禮儀及話術	1. 開頭問候用語與結尾用語的使用 2. 撥打、接聽電話及撥錯電話之合宜禮儀訓練 3. 轉接、代接電話之禮儀技巧 4. 打岔的技巧 5. 要找的人不在該怎麼辦 6. 被找的人電話中該怎麼處理 7. 手機撥打之禮儀訓練 8. 掌握掛電話時機的禮貌 9. 留言重點整理及確認與回覆之禮儀

課程名稱	課程摘要
電話抱怨處理技巧	1. 處理顧客抱怨的基本原則 2. 處理客戶訴怨的基本步驟 3. 電話訴怨應對藝術 4. 平息對方怒氣的技巧 5. 處理客戶抱怨的忌諱
聲音表情訓練	1. 發音器官、共鳴部位、發聲基本概念與學習 2. 揣摩發音方式與運用共鳴腔 3. 情緒與聲音表現 4. 各種角色扮演 5. 複合式情緒與聲音表現
快速記憶訓練	1. 認識大腦 2. 一次記 20 項的秘訣 3. 敏銳觀察力的培養 4. 專注力訓練 5. 創意、記憶訓練 6. 空間外物是記憶的幫手 7. 數字、年代快速記憶法

課程名稱	課程摘要
辦公室儀態美學課程	1. 基本接待用語及優美肢體訓練 2. 待客禮儀如：稱謂、握手、鞠躬、收遞名片、奉飲料、寒暄、安全話題、座位安排、應避免話題等 3. 同事、上司間各種應對進退演練 4. 色彩搭配之基本認識 5. 認識衣質 6. 衣服百搭基本款認識 7. 配件選擇之認識 8. 自我風格展現之演練
電話值機守則	1. 營業秘密及客戶資料保護之重要性 2. 電話值機守則說明
個資保密	1. 企業面對個人資料保護議題之法律知識 2. 隱私保護管理制度 3. 數位文件加密管理應用

課程名稱	課程摘要
勞工職場安全	1. 勞工安全衛生有關法規概要 2. 勞工安全衛生概念及安全衛生工作守則 3. 緊急事故應變處理 4. 消防及急救常識暨演練 5. 其他與勞工作業有關之安全衛生知識

第 2 階段—在職訓練：

以所從事的電話客服業別技能訓練為主，如公司制度與營業理念介紹、公司商品或服務的認識、值機話術、值機問題解決與電腦輔助軟體（如語音、放大軟體）結合客服值機系統的操作應用等課程。特別一提，「熟悉職場環境」也是此階段重要的一環。帶視障者認識、熟悉職場內環境，如自己的座位與門口的距離、洗手間、飲水間等及職場周遭環境，如用餐的店家、搭公車、捷運之地點，此部份的教學也可尋求當地視障福利團體之專業人員協助。

第 3 階段—值機實習：

前兩階段訓練完成後，值機實習才是成果驗收及面對真正的挑戰。實際與客戶應對，公司的商品或服務是

否理解與熟記、話術能否靈活的運用、面對問題解決的能力等，都為本階段的重點。實習初期，大部分學員多因緊張而顯得生澀，影響訪談流暢度，而視障者在缺乏視覺的直接輔助下，所面臨的不安全感會更強烈，需多給予時間調適。此時，職場督導也扮演著重要角色，適時地以現實狀況予以正確的指導教學，會加速其學習成長，奠定未來客服職涯的基礎。

6.5 訓練教材

良好的教材可加速學員的學習成長，對視障者更是如此。一般教材多以紙本為主，在視障者的培訓上，需多花心思為他們考量，是否需放大或電子檔等，提供幾點作為教材準備方向參考：

1. 了解視障者的視力：視學員需要提供適切教材，首先可先詢問學員視力為視野狹窄或模糊，可一般12級字或放大文件，何種字型、幾級字體在閱讀上較舒適，抑或需要電子檔、點字教材等。
2. 電子檔提供注意事項：若學員希望能提供電子檔案在電腦上直接瀏覽，學員若是全盲者，需注意以下幾點：

- A. 圖片、流程圖表等轉成文字敘述。
- B. 表格儘可能簡單化。
- C. 若教材為簡報（PPT格式），請先轉成RTF格式文件，並校閱是否有資料遺漏。
- D. 若資料為PDF檔案也建議先轉為文件格式，如：Word 和 Text 格式等。

第 7 章

視障電話客服人員經驗分享

她，在電話客服中心喚醒 Eye

文、圖／陳芸英

在淡江大學盲生資源中心的辦公室大廳，有一處整齊劃一的設備，他們做著相同的事，就是執行由中華電信與淡江大學盲生資源中心合辦的「遠距工作夢想計畫」，一群視障朋友在「Eye 社會創新客服中心」工作，大家稱這單位為 Call Center。

楊志美是 Call Center 資深的電訪員。



其實志美在國中階段就罹患「幼年型糖尿病」，醫學名詞叫「胰島素依賴型糖尿病」，這病從一開始就要打胰島素。大學畢業後，志美在台大醫學院藥理學科擔任研究助理工作，協助新藥開發。工作兩年，她順利考取心目中理想的長庚醫學大學基礎醫學分子生物研究所，原以為她的人生從此開始美麗，沒想到突然患有白內障（跟血糖控制不好有關），接著視力惡化，直到念研究所（分子生物組）一年級才影響視力，視力因視網膜剝離而瞬間惡化。

很多視障生可以完成碩士、博士學位是因為他們可以透過電腦導盲鼠的協助，但像志美這種念醫學院需要常常做實驗的視障生而言，幾乎不可能，例如培養細胞，需要透過顯微鏡看，如果視力不好連最基本的細胞都養不好、養不活，更遑論其他了。

志美從原本請假到休學，到最後真的是回不去學校了。

她有兩、三年的時間待在家裡聽廣播、足不出戶，當然其間伴隨著無數次的手術，由於白天睡眠時間多，晚上常睡不著，夜晚的廣播節目有些是熱鬧的、搞笑的，這與她內心世界的孤獨形成強烈的對比，「手術結果會如何？」「將來會不會就看不到了？」對於未知的恐懼讓她常常哭。

她念研究所之前在台大藥理學科當研究助理，實驗室裡

進出的多半是碩士班和博士班的學生，志美跟他們的感情很好，離開後彼此維持固定的聚餐和出遊。

但時間一久，志美發現他們講的跟她所熟知的有很嚴重的落差，尤其學術上的事她幾乎聽不懂；另外，這群朋友的生活、愛情、健康都很好，志美忍不住跟他們比較，感嘆命運不公平。

沈寂低潮好長一段時間，在基督信仰的支持之下，她接受了自己，決定重新出發，第一步則選擇學習導盲鼠系統。

初學階段她的挫折感頗重，例如以前明明一眼瞄過去、滑鼠一點下去就 OK 了，但導盲鼠得一直按九宮格才行，而且簡單的一個動作要分好幾次才做得到，這跟視力正常的人速度差太多了。

但電腦操作熟能生巧，她上手之後覺得世界逐漸被打開，心情也稍好，應該出去找工作了。

她在 1995 工作過一年多，那是內政府委託民間辦的一項類似轉介中心的工作；也去推銷愛心報紙，但她的個性不太會勉強別人，第一個月的薪水是一千多一點，連上班的車費都不夠，不過一起工作的同事告訴她一項訊息，「淡江在應徵電訪員，你有沒有興趣？」那是 2009 年 3 月的事。

Call center 主要工作內容是做中華電信滿意度訪問，只要撥打中華電信客服專線或到特約客服中心去辦手機業務或到中華電信營業處或服務中心辦理室內電話或手機相關業務的客戶們，都是他們會打電話的對象，詢問他們當時被服務的滿意度。

這份工作有業績壓力，平均一天要打三十通電話，三十通聽起來很少，但打起來挺困難。例如查號台，從打電話到問某地方的電話號碼，整通電話結束大概十幾秒的時間而已；但 Call center 的資料都是三到五天之前的，如果你問對方：「你三天以前是不是有打過一通電話十幾秒的電話？」記得的少之又少。志美就被電話彼端的客戶反問，「小姐，幾月幾號的幾點幾分你在做什麼事情，你自己知道嗎？」顯示要完成三十通電話有其困難之處。不過，這三十通電話對志美來說是沒問題的；一般同事如果達不到標準就得加班，運氣好的話一天可以超過三十通。

滿意度查訪有一些限制，例如時間限制，公司希望一通電話可能控制在五分鐘之內完成；又如話題限制，某些話不能說、不能問是因為這些話會引發客戶講後面一大串的故事；「這一些限制對我來說是好的，因為我也不太喜歡跟客戶聊天。」

不過電訪有其挑戰性，例如反應要很快，因為你要在很短的時間內判斷客戶到底有沒有針對你的問題作答，例如問「你對我們『客服人員』的服務『態度』會給滿意度幾分？」如果給 3 分(尚可)以下的答案要追問原因，當你問原因時，有的人就說，「他就沒幫我解決問題啊？」對方回答不滿意的原因是「技術人員」沒有幫他「解決問題」，這就答非所問。

當對方沒有針對問題回答時，接下來要怎麼問，這需要靈活的應付方法，對他們來說是一種考驗。

志美說，她工作的成就感往往是遇到刁難的對象，而她可以靈活的、圓滿的把問題處理完畢。

這套 Call Center 是嚴謹的，因為每個電訪人員與客戶通話的內容都有錄音，有專門負責的主管監聽錄音，檢查是否有踰越標準的電訪。

至於薪水，以前算時薪，一小時 115 元，新制度是每個月只要交付長官規定的電話量，新人有兩萬，資深者為兩萬一；另外有獎金，例如全勤獎。

志美從來沒有想過自己會有一天會戴著耳麥，從容的在視窗導盲鼠系統語音與客戶的聲音來回穿梭，那種與在醫院

實驗室截然不同的工作景況，就像他接受視障一樣，「我覺得視障者很適合從事電訪，因為在職場上遇到的視力困難確實比較少，反而是可以發揮的一塊領域。」

回首來時路，過去的眼淚和悲傷，已逐漸被眼前的工作量掩蓋，但掩蓋不住她甜美的笑容，那笑容背後是因為志美找到適合自己而自己也喜歡的工作。

在電訪中心， 他找到一個安穩踏實的位置

文、圖／陳芸英

這是賴福明失明失業四年後的第一份工作，儘管只是電訪員，卻穩定了他的生活，他娓娓道來這幾年來的心情轉折。



「我在二十歲以前就知道自己有『視網膜色素病變』的問題，醫生告訴我，隨著年齡的增長視力會越來越差，『最多只能撐到四十歲，除非你不抽煙不喝酒，還可以稍微延緩一點。』」賴福明菸酒不沾，也許這有助於他的視力正常發

展，年輕時只感覺自己跟一般的近視差不多，但視力逐年下滑是不爭的事實。

某年某天，他在公司以放大鏡看資料時被老闆發現了，「我的老闆雖然知道我的視力不好，但常常有意無意的要我看看不遠處，『上面寫的是什麼？』」那是一個燈籠，寫了一些字，他很誠實的說，「我看得燈籠但看不到字，」這樣的次數多了，「我的心情也受到影響，」而老闆想表達的意思已經很明顯，他臉皮薄，辭職不幹了。

二零零九年，他太太罹患重病，為了照顧太太，他壓力遽增，導致右眼突然失明，左眼視力急遽下降，「這種巨大的轉折連我自己都嚇了一跳。」太太的重病加上他的眼盲，簡直是雙重打擊。

所幸他太太很快恢復健康，馬上投入工作，少了需要照顧的太太，「我突然變得沒事做了，我問自己，接下來該怎麼辦呢？」

五十五年次的賴福明很茫然，哪兒都沒去，只好在家裡當「家庭煮夫」，每天煮飯、燒菜、打掃、洗衣服、運動.....過著規律的生活。

有一天他突然頓悟，「我只是眼睛不好而已，其他都沒

問題，為什麼不能出外上班呢？至少該找個工作，有收入對家裡的經濟才有幫助。」

但朋友告訴他，視障者找工作得先有殘障手冊，他一直沒申請，「因為覺得沒必要浪費社會資源。」但看著太太工作很辛苦，他還是決定到台大醫院鑑定視力，順便辦理殘障手冊。做視力檢查時，醫生說他右眼的視神經已經完全萎縮，呈現全盲的狀態，左眼只有光覺，僅能分辨明暗；不過辦理殘障手冊之後，資訊就綿延不絕地進來，包括醫院的社工、護理人員……有一天他到台北市社會局領殘障手冊，「我跟他們表明想找一份工作，」他們就介紹賴福明到台北市勞工局登記，該單位的簡小姐負責輔導協助他就業，第一步則是建議他學習盲用電腦。

「我一開始很排斥，我只想工作，你隨便幫我找一個工作就好，勞力的也可以，只要我能做的都行。」但簡小姐還是要他先學會電腦，於是安排他到無障礙科技協會學習三十六個鐘頭的課程，包括盲用電腦的使用、e-mail 的收發、word、excel 和嘸蝦米輸入法。

「嘸蝦米輸入法」是他覺得最困難的地方，因為以前習慣用注音，但注音會遇到選字的問題，嘸蝦米輸入法正確率極高，只是現在要更改另一種方式，挑戰很大。

總之，上完這些基本課程之後，他終於可以靠盲用電腦跟親戚朋友和相關單位聯繫，頓時視野開闊了，心情變得開朗，生活也豐富許多。

上完基礎課程後，當初教盲用電腦的老師任職淡江大學盲生資源中心，「淡江有缺額，你可過去試試看！」但他家住世貿附近，離淡江很遠，來回的交通至少三小時，他聽到消息的第一個反應是，「太遠了，光坐車我就快坐到昏頭了，不會考慮的。」但勞工局給他相同的資訊，「淡江盲生資源中心有客服的缺，你要不去看看。」

「Eye 社會創新客服中心」的主要工作是「滿意度調查」

賴福明過去在便利商店當過店長、在屈臣氏當過店副理，最長的時間是在新光三越做樓面管理專員和促銷企畫專員，管理專櫃小姐、廠商溝通和客戶服務等工作；所以做客服，這不是第一次。

但賴福明坦承這工作跟他想的不一樣，因為以前在百貨公司也是遇到客服方面的問題，當時解決的目標是怎麼讓客人消除抱怨，提高滿意度，下一次仍願意到百貨公司購物，是以解決客人的問題為主；在淡江只是做滿意度的訪問，除了客人反應的事得做紀錄之外，就是把問卷做到正確和確實，讓中華電信有提高服務品質的機會，跟以前大不相同。

此外，很多東西得「死記」，剛開始覺得自己背得很熟，一上線有時會忘記，有時客人打斷你的話就會手忙腳亂。他曾發生一個狀況，打出去前記住的內容但在電話撥出去，對方傳來美妙的音樂答鈴聲後，聽著聽著便沈浸在音樂聲裡，等對方接起電話時，「糟了，腦子一片空白，我什麼都忘記了……」這是初期的狀況，跟他離開職場有很長一段時間有關，跟外界的溝通也比較陌生，也許電話彼是個很客氣的人，但那股莫名的緊張就會浮上心頭。

為了做好這份工作他強迫自己牢記所有的問題，「甚至在家裡，我會把那些題目當歌一樣『唱』出來，」唱歌是愉快的，不需要勉強，不知不覺就記起來了；過一陣子，緊張感消失，談話也慢慢順暢，上線後也比較得心應手，這一做已超過半年。

每天要打上百通電話難免遇到不同的客戶，「有些客戶會抱怨，但抱怨的內容我無法做回答，」以前他在百貨公司遇到抱怨的客戶會有專責機構在三天之內做回覆，但問卷查訪的工作並沒有這種權限，或者給客戶多一點的保證或者答應他們什麼，所以遇到客戶抱怨，「我只能傾聽。」他印象深刻的是一個正在喝酒發酒瘋的客戶，起先他沒有發現異樣，待他開口說，「我要做滿意度的查訪……」沒想到對方一連串三字經都飆出口，非常難聽，他也愣住了，「好在我以前的

工作訓練有很好的 EQ，不會隨之起舞。我忍住讓他發洩完再找個台階讓彼此結束話題；反正這一通電話訪談不成功無所謂，儘量放鬆心情。」

相對的是接到電話答鈴聲放宗教音樂的例子，訪問這一類客戶時，對方的口氣、態度都非常好，「所以我一接到宗教方面的音樂答鈴聲，心情就特別篤定，當然成功率也特別高。」

半年後審視自己的這份電訪工作，當初他排斥的「交通不便、離家太遠」的理由，現在還存在嗎？

賴福明說，上下班有三小時花在交通上，「如果對工作沒有一定程度喜歡、沒有毅力，很容易被擊倒。」他透露，到淡江之後還有一個工作機會等他，就在住家附近，「但我已經先答應到淡江了，不想心猿意馬，只好婉拒；現在，路途遙遠也不再是問題了。」

賴福明提到走進社會後得到許多不認識的人給予的溫暖，「我每天上下班都要搭公車和捷運，我接觸到非常多善心的人，他們都伸手幫助我、為我加油打氣，我接受到他們正向的力量，才能義無反顧，繼續工作下去；如果我打退堂鼓，那就太對不起這些人了。」

職訓局電話服務中心黃雅絹的生命故事

黃雅絹 口述

吳靜琦 撰寫

十六歲的雅絹正值青春年華，卻在在一場不幸的車禍意外中失去了雙眼，起先大家都還抱存一絲希望，認為以後眼睛能醫好，可是，到了後來，就連醫生的態度也變得消極，終於，她的心裡也有了底，她知道自己的眼睛是好不會了！

開始，她的腦袋響起各種聲音：全盲以後的世界是什麼？要如何才能走出病房？以後要靠什麼活下去？…種種的疑問塞滿她痛苦的心靈。

出院以後，她開始積極學習定向行動與盲用電腦，經過一年的休養和努力，非常幸運考上文藻外語學院，繼續求學的路。

順利取得學位後，緊接著人生的下一個階段就是就業，可是在茫茫的未來，要何去何從呢？

正當徬徨之際，幸運得知勞委會 Call Center 有職缺，第一時間，她快速投出履歷，也很幸運被錄取了！

從事電服工作的開始，她覺得好辛苦，因為 Call Center

是民眾諮詢的單一窗口，所有勞委會相關的業務都要清楚，但靠著堅強的毅力和最好用的工具-盲用電腦，終於她克服了這些障礙。

「電話服務中心您好，敝姓黃很高興為您服務」，這是勞委會 Call Center 接電話的第一句標準問候語，剛開始接起電話時，她好緊張！連這樣簡單的一句話都講不出口，幸好經過反覆的練習，久而久之也就說得順口了，有時候甚至連在家裡接起電話時她也會不自覺的脫口說出：「電話服務中心您好」，想著自己都覺得好笑呢。



在 Call Center 工作是一種挑戰，每天接觸不同民眾的來電，各式各樣的問題都有，有勞資糾紛的，有查詢案件的，

有失業的，有詢問法令的，還有無理的民眾，每通電話都要把它處理完善，所以如果接到不理性的民眾，要先安撫民眾的情緒，再慢慢的詢問民眾來電的真正問題，這種種狀況的歷練，讓她學會傾聽。

每次遇到民眾來電詢問法令、查詢案件時，也因為有盲用電腦這個輔具的協助，可以更快速去處理民眾的問題。

因為從事 Call Center 電話服務工作，讓雅絹對於面對未知的未來產生更多的希望也更有自信心！

附錄 1：各直轄市、縣（市）受理職務再設計之 聯繫窗口

單位名稱	聯絡人	電話
臺北市政府	勞工局 宋先生、莊小姐	02-25598518#229、231
新北市市政府	勞工局 范雪貞	02-29603456#5584
基隆市政府	勞資關係科 李品辰	02-24287801
宜蘭縣政府	社會處 林耀晟	03-9251000#1472
花蓮縣政府	社會處 侯春成	03-8227171#391、396
金門縣政府	勞工課 方家璵	082-373291
桃園縣政府	董小菱	03-3333814 03-3333870
新竹市政府	陳美婉	03-5324900#40
新竹縣政府	張淑娟	03-5518101#3036
苗栗縣政府	余鳳芳	037-559963
臺中市政府	勞工處勞工福利科林建廷	04-22289111#35433
彰化縣政府	鄭祥芝	04-7264150#1052
南投縣政府	游巧筠	049-2204776
雲林縣政府	劉冠宏	05-5522847
嘉義縣政府	魏貝樺	05-3620900#1111
嘉義市政府	李貞慧	05-2231920
臺南市政府	王秀枝	06-6320310#155

單位名稱	聯絡人	電話
高雄市政府	勞工局方世立	07-3214033#283
屏東縣政府	勞工處勞工福利科洪錦蓉	08-7558048#12
澎湖縣政府	社會局藍錦蒨	06-9274400#356
臺東縣政府	社會處勞工科陳惠萍	089-328254

附錄 2：支持性就業服務的單位

編號	單位名稱	單位地址	電 話
1	財團法人第一社會福利基金會	臺北市敬業 3 路 160 號 1 樓	02-8509-6395
2	財團法人育成社會福利基金會	臺北市建國南路 1 段 287 號 3 樓	02-2705-2588
3	財團法人心路社會福利基金會	臺北市萬美街 1 段 59 號	02-2230-6503
4	財團法人喜憨兒社會福利基金會	臺北市延吉街 241 巷 2 弄 13 號 2 樓	02-2325-2042
5	社團法人中華民國啟聰協會	臺北市錦西街 4-4 號 2 樓	02-2521-9876
6	中華民國聾人協會	臺北市大安區和平東路 2 段 107 巷 12-1 號 B1	02-2325-7990
7	中華民國愛加倍社會福利關懷協會	臺北市昌吉街 55 號 2 樓 205 室	02-2586-9329
8	社團法人中華民國聽障人協會	臺北市承德路 4 段 58 巷 10 弄 6 號 1 樓	02-2885-2120
9	台北市康復之友協會	臺北市八德路 4 段 604 號 2 樓之 6	02-2765-2810
10	臺北市立聯合醫院	松德院區 臺北市松德路 309 號 中興院區 臺北市鄭州路 145 號 仁愛院區 臺北市仁愛路 4 段 10 號 5 樓	02-2726-3141 02-2552-3234 02-2709-3600

編號	單位名稱	單位地址	電 話
11	行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院	臺北市石牌路 2 段 201 號	02-2871-2121
12	財團法人台北市私立雙連視障關懷基金會	臺北市中山北路 2 段 111 號 11 樓	02-2531-2320
13	社團法人台北市視障生活品質福利促進會	臺北市長安西路 122 號 4 樓	02-2558-7370
14	社團法人台北市視障者家長協會	臺北市敦化北路 155 巷 76 號 1 樓	02-2717-7722
15	財團法人伊甸社會福利基金會	臺北市忠孝東路 6 段 85 號 3 樓	02-2788-2656
16	中華民國腦性麻痺協會	臺北市中正路 420 號 2 樓之 2	02-2831-7222
17	臺北市瞽者福利協進會	臺北市昆明街 142 號 6 樓之 17	02-2375-9415
18	社團法人中華視障經穴按摩推廣協會	臺北市長安東路 1 段 11 巷 2 號 3 樓	02-2542-2055
19	國軍北投醫院	臺北市北投區新民路 60 號	02-2891-9365
20	財團法人中華民國唐氏症基金會	臺北市敦化北路 199 巷 5 號 3 樓	02-2715-1233
21	台北市自閉症家長協會	臺北市承德路 3 段 63 號 2 樓	02-2595-3937
22	中華心理衛生協會	臺北市民權西路 136 號 16 樓之 1	02-2557-6980
23	得揚工作坊	新北市土城區青雲路 10 之 2 號	02-2274-7021
24	財團法人心路社會福利基金會	台北市文山區萬美街 1 段 59 號	02-2230-6503

編號	單位名稱	單位地址	電 話
25	社團法人臺北縣智障者家長協會	新北區板橋區大同街 21 巷 15 號	02-2255-3771
26	社團法人臺北縣康復之友協會	新北市板橋區莒光路 15 巷 17 號 5 樓 新莊市新莊區景德路 256 號 1 樓	02-2255-1480
27	行政院衛生署八里療養院	新北市八里區華富山 33 號	02-2619-3448 02-2246-9893
28	社團法人中華民國聽障人協會	台北市士林區承德路四段 58 巷 10 弄 6 號 1 樓	02-2885-2120
29	社團法人中華民國啟聰協會	臺北市中山區錦西街 4 之 4 號 2 樓	02-2521-9873
30	財團法人基督教長老教會馬偕紀念社會事業基金會馬偕紀念醫院淡水分院	新北市淡水區民生路 45 號	02-2809-4661 #2724
31	財團法人育成社會福利基金會	新北市五股區五工六路 9 號 3 樓	02-2299-2005
32	財團法人臺灣省私立盲人重建院	新北市新莊區中正路 384 號	02-2998-5588
33	基隆市腎友協會	基隆市麥金路 82 號 4 樓之 2	02-2432-5578
34	基隆市盲人福利協進會	基隆市孝二路 93 巷 17-2 號 3 樓	02-2425-2803
35	基隆市肢體新生協會	基隆市正信路 95-1 號 5 樓	02-2465-6335
36	基隆市智障者家長協會	基隆市孝三路 99 巷 7 號 1 樓	02-2424-9459

編號	單位名稱	單位地址	電 話
37	財團法人伊甸社會福利基金會桃園縣分事務所	桃園縣中壢市環西路 83 號	03-494-7341 #132
38	財團法人桃園縣美好社會福利基金會	桃園縣龍潭鄉高平村 5 鄰坎頂 5 號	03-471-8695
39	社團法人桃園縣聲暉協進會	桃園縣平鎮市承德路 8 巷 22 號	03-284-1540
40	行政院衛生署桃園療養院（職能治療科）	桃園縣桃園市龍壽街 71 號	03-369-8553 #5110
41	國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處（精神科）	桃園縣龍潭鄉中興路 168 號	03-479-9595 #325286
42	長庚醫療財團法人林○長庚紀念醫院（精神科）	桃園縣龜山鄉復興街 5 號	03-328-1200 #2488
43	行政院國軍退除役官兵輔導委員會桃園榮民醫院（精神科）	桃園縣桃園市成功路 3 段 100 號	03-338-4889 #3886
44	桃園縣清華高級中學（特教組）	桃園縣新屋鄉中華路 658 號	03-477-1196 #258
45	社團法人桃園縣智障者家長協會	桃園縣桃園市延壽街 143 巷 12 號 1 樓	03-369-9135
46	社團法人桃園縣肢體傷殘協進會	桃園縣桃園市守法路 25 號	03-334-8080
47	中華心理衛生協會	桃園縣桃園市龍城六街 28 號 10 樓	03-344-1745
48	財團法人私立天主教華光智能發展中心	新竹縣關西鎮正義路 126 號	03-551-1064

編號	單位名稱	單位地址	電 話
49	財團法人喜憨兒社會福利基金會新竹分事務所	新竹縣竹北市光明九路 157 號 3 樓	03-656-3637 FAX : 03-5587690
50	社團法人新竹縣盲人福利協進會	新竹縣新埔鎮義民路 3 段 622 巷 47 弄 3 號	03-511-0951
51	社團法人新竹縣新埔鎮身心障礙協進會	新竹縣新埔鎮義民路 2 段 315 巷 125 號	03-589-2318
52	社團法人新竹縣關西鎮肢體殘障協進會	新竹縣關西鎮上林里 9 鄰 100 號	03-586-9291
53	新竹縣竹北市視力保護協會	新竹縣竹北市國興街 58 號	03-552-9051
54	社團法人新竹縣智障福利協進會	新竹縣北埔鄉中興街 44 巷 13 號	03-580-4200
55	社團法人新竹市智障福利協進會	新竹市南大路 672 巷 3 弄 22 號	03-562-6684
56	社團法人新竹市聾人協會	新竹市中正路 370 巷 34 弄 5 號 2 樓	03-535-6896
57	社團法人新竹市精神健康協會	新竹市東南街 142 巷 28 號 4 樓	03-561-2305
58	財團法人喜憨兒社會福利基金會附設新竹市喜憨兒烘焙餐廳	新竹市建中路 55 號 1 樓	03-574-8134
59	財團法人伊甸社會福利基金會新竹分事務所	新竹市經國路一段 343 之 1 號 4 樓	03-534-1078
60	財團法人苗栗縣私立幼安教養院	苗栗市新英里 17 鄰 105 號	037-366-995

編號	單位名稱	單位地址	電 話
61	香草山社區復健中心	苗栗市福麗里 4 鄰電台 51 號	037-322-067
62	財團法人瑪利亞社會福利基金會	台中市南屯區東興路一段 450 號	04-2471-3535 #501
63	財團法人天主教台中教區附設立達啟能訓練中心	台中市北區學士路 267 號	04-2202-8888 #138
64	社團法人台中市自閉症教育協進會	台中市南屯區東興路一段 450 號	04-2471-5873
65	財團法人伊甸社會福利基金會附設中區服務中心	台中市北屯區大連路一段 339-2 號 3 樓	04-2296-2696 #310
66	中華民國幸福家庭促進協會	臺中市港路二段 89 號 4 樓	04-2228-9111 #35405
67	社團法人台中市聲暉協進會	台中市南屯區東興路一段 450 號	04-2471-1137
68	社團法人台中市康復之友協會	台中市南屯區東興路一段 450 號	04-2471-5298
69	社團法人台中市盲人福利協進會	台中市西屯區寧夏路 199 號 3 樓之 2	04-2313-2234
70	社團法人臺中縣蓮心自強服務協會	台中市大甲區文曲路 598 巷 6 號	04-2688-5846
71	社團法人臺中縣龍井鄉殘障福利協進會	台中市龍井區田中里龍北路 10 號	04-2630-8127
72	財團法人天主教會臺中教區附設臺灣省私立慈愛殘障教養院	彰化市大埔路 676 號	04-712-4891 #8108

編號	單位名稱	單位地址	電 話
73	社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會	彰化縣芳苑鄉工區一路 131 號	04-896-3820 #112
74	社團法人彰化縣聾人協會	彰化縣社頭鄉中山路一段 306 號	04-883-4670
75	國立彰化啟智學校	彰化縣田尾鄉福德巷 343 號	04-872-7303 #5205
76	國立和美實驗學校	彰化縣員林鎮莒光路 745 巷 6 號	04-755-2009 #1116
77	財團法人彰化縣私立慈沁社會福利慈善事業基金會	彰化縣二林鎮華崙里光復路 61 巷 20 號	04-868-1199 #135
78	社團法人南投縣康復之友協會	南投縣埔里鎮中山路一段 182 號	049-242-2925
79	財團法人南投縣私立德安啟智教養院	南投市順溪北路 1 段 8 號	049-224-7112
80	財團法人天主教會臺中教區附設南投縣私立玫瑰啟能訓練中心	南投縣竹山鎮集山路三段 958 號	049-263-2411
81	行政院衛生署草屯療養院	南投縣草屯鎮玉屏路 161 號	049-238-1524
82	南投縣政府	南投市中興路 660 號	
83	社團法人雲林縣復健青年協進會	雲林縣斗六市府文路 30 號	05-534-1940
84	社團法人雲林縣台西身心障礙者福利協會	雲林縣台西鄉五港村中央路 76 號	05-698-1790
85	社團法人雲林縣聽語障福利協進會	雲林縣斗南鎮東明里新庄 65-3 號	05-597-2639