

# 疫不容辭幕後功臣 防疫國家隊專訪

## 為民無償付出 杜絕隱性危機

### 台灣斯巴克環保工程股份有限公司

採訪撰文/黃敏惠



嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 自爆發以來，許多民眾惶恐不安，尤其是面臨極高感染風險的觀光旅遊、民生服務、交通運輸等產業均受到重挫，許多企業經營面臨困境。正當人人聞「武漢肺炎」色變之時，桃園市遊覽車客運商業同業公會理事長林建宏向台灣斯巴克環保工程公司董事長林錦堂吐露了心中隱憂，董事長林錦堂得知交通產業重挫，尤其是經常出入機場、載運回國民眾的大小客車司機，營業面臨

困境，許多家庭生計深受影響，於是他決定肩負起重任，無償執行載運中國大陸返臺國人遊覽車的消毒清潔工作。董事長林錦堂表示，企業社會責任 (CSR) 就是要「取之社會、用之社會」，能做到、能付出的就儘量做，在疫情期間面臨極高感染風險的交通運輸業，需要社會各界理解扶持共度難關，也期望海外歸國的國人們都能安全無虞，回到溫暖的家。

## 舒適生活的創造者 身先士卒無償付出

斯巴克集團是臺灣清潔服務業之產業領導者，自 1995 年斯巴克集團成立以來，與美國 SPARKLE WASH 加盟後，陸續拓展多元化的業務，集團清潔業務主要分成三大事業群，包含軌道事業群、站體事業群、新事業群。目前集團總員工人數達 1,123 人，全數均為臺灣在地員工，其中女性員工占比達 55% 以上，進用身障者人數高達 51 人，年年獲得臺北市超額進用身障者獎勵，同時也落實原住民保障就業，進用高達 74 人。斯巴克集團承攬臺灣鐵路局車廂清潔工程長達 14 年，另外也承攬了全國 48 座隧道、總統府、全臺高速公路隧道、木柵捷運線、淡水捷運線、三環三線等多項公共工程清潔維護，斯巴克集團專業職人經驗豐富，被喻為全臺灣規模最大、最專業的洗車部隊。同時長期致力於職業安全衛生管理領域之耕耘努力，從順利通過職業安全衛生管理系統 OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series 18001) 及 TOSHMS (Taiwan Occupational Safety and Health Management System) 雙重國際標準認證，進而在 109 年 6 月順利轉證 CNS45001，即可見一斑。

由於疫情造成民心惶恐，桃園市遊覽車客運商業同業公會理事長林建宏，向台灣斯巴克環保工程公司董事長林錦堂說明交通運輸產業重挫，但經常出入機場、載運回國民眾

的大小客車司機卻仍堅守崗位，希望能將歸國之國人平安順利送回家。董事長林錦堂認為遊覽車業者願意冒險協助載送從武漢歸國的國人，是非常值得敬佩的，也應該獲得民眾的支持。因此斯巴克集團出動最高規格清潔人員與專業設備，無償協助全部載運遊覽車的清潔消毒工作。

董事長林錦堂指出執行任務的清潔人員都具有專業證照，消毒時更是全副武裝，身穿兩層防護衣，並戴上 N95 口罩，清潔時的施藥過程也完全符合病媒防治人員 (PCO) 標準，所使用的是通過美國食品藥品監督管理局認證的迪森消毒劑，其效果可以維持 2 至 8 天。董事長林錦堂拍胸脯保證，消毒後



台灣斯巴克環保工程股份有限公司順利通過職業安全衛生管理系統 OHSAS18001 及 TOSHMS 雙重國際標準認證。

的遊覽車是最乾淨、最安全的。

## 出動專業人員與設備 鉅細靡遺不計成本

由於軌道交通領域臨時狀況多，旅客面向也多元，車子使用率又高，都會影響到車子的清潔度，董事長林錦堂深知防疫不能掉以輕心，因此在投入防疫國家隊之專業領域裡，不僅主動無償提供遊覽車清潔消毒，還包括了臺鐵車站防疫消毒作業、社會公益防疫消毒作業、臺鐵車輛防疫消毒作業。為了提供安全無虞的乘車環境，清潔人員除了維持原本清潔工作，還額外增加消毒次數與擦拭頻率，並提升到每天、每趟都消毒，清潔消毒也變得更仔細，消毒能量已達到平均每天消毒約 220 輛列車車廂、用漂白水擦拭

1,100 節車廂。

此外，斯巴克集團也針對臺鐵高雄運務段，及花蓮運務段所轄非承包車站 - 林內車站至大武車站，兩段轄內共計 51 個非承包車站，主動提出無償消毒服務，每週實施 1 次預防性消毒作業，總計消毒 819 車站次。清潔人員除了針對車子外部擦拭，內部清潔工作更是不馬虎，每天都使用噴霧機、酒精、次氯酸水等進行消毒，包括車廂內的拉環、扶手、玻璃等設施，旅客經常碰觸的位置，都是清潔重要之關鍵。並在消毒全國 1,233 間臺鐵備勤房舍時，主動增量漂白水擦拭消毒，每 3 天實施 1 次預防性消毒作業，總計消毒 177,244 房間數。縱使這次疫情唯一未被影響的產業是消毒清潔相關企業，但斯巴



克集團的防疫清潔人員每次執行任務均是全副武裝，每輛車光是防護裝備成本約 3,000 元，半年來不計成本付出，已投入超過千萬成本，等於是把其他獲利轉換成防疫成本，重新回饋到社會各地，真心照顧在這片土地上生活的人們。

### 善待員工傳承寶貴經驗 善的循環無遠弗屆

「品質、安全、法遵」是斯巴克集團強化創新和成長動力的三大原則，集團長期致力於培訓員工，並持續改善工序、工法，改善作業品質。集團全員均參與職業安全衛生訓練，增加專業證照持有比例，以提升作業安全。同時落實員工教育訓練，採 1 對 1 師徒制及種子教官教育，型塑責任與培養榮譽感。並針對專業證照定期安排回訓，採全額公費補助。更值得一提的是，今年 8 月底全臺各區人員均完成基本救命術（心肺復甦術 CPR）及加訓 AED（體外去顫器）操作證照認證，確保每一位上線同仁具備足夠的職能面對工作挑戰。

除此之外，斯巴克集團也包容多元弱勢族群員工，多次獲得政府肯定，包括「臺灣訓練品質評核系統 TTQS」企業銅牌獎、「企業足超額進用身心障礙者認證」甲等標章企業、「職業安全衛生署工安週」優良事業單位，旗下關係企業 - 敦瀚股份有限公司更榮獲「2019 第 17 屆金展獎」優良事蹟獎肯定，

斯巴克集團持續致力於打造安全、健康的幸福職場環境。為了面對未來更具挑戰的產業環境，董事長林錦堂表示將持續根據客戶需求提供創新、客製化、高效率且優質的清潔服務，引進更多綠色清潔相關技術，致力協助友善環境及節能環保，並持續培育人才以增加專業競爭力，進而提升清潔服務業在大眾心目中的專業形象，以成為清潔服務業的領導者的目標前進。

「防疫作戰時期，全民都應盡自己的一份心力，善盡企業社會責任，台灣斯巴克是專業清潔公司，這次不只要將遊覽車、列車清潔乾淨，也要將民眾對於大眾運輸工具衛生方面的刻板印象或誤解給擦去。」董事長林錦堂誠懇表示。



# 疫不容辭幕後功臣 防疫國家隊專訪

## 用心生產高品質酒精 全民齊心安心防疫

### 臺灣菸酒股份有限公司

採訪撰文/黃敏惠



今(109)年初嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)爆發，為了因應全臺民眾防疫需求，臺灣菸酒股份有限公司奉行政院指示，並考量到病毒傳染途徑包括接觸傳染，因此責成轄下6家酒廠趕製75%防疫酒精，包含宜蘭、花蓮、臺中、隆田、嘉義以及屏東旗下6家酒廠的積極投入，每月產量均超過400萬瓶。然而從未生產過75%酒精濃度清潔酒精的臺酒公司，因應肺炎疫情，上下齊心合力，大大緩解民眾對防疫用品的需求，而這個「酒精國家隊」的背後，是許多人的共同努力。

#### 臨危受命 展現產能協調高效率

自疫情爆發以來，臺灣民眾一時也陷入恐慌，瘋狂搶購口罩、酒精、酒精棉片、乾洗手等防疫物資，防疫期間幾乎成了人人必備的隨身用品，甚至某些場所提供民眾消毒用的酒精居然不翼而飛，被民眾私下取走。為了平息民眾的恐慌焦慮，經由行政院緊急指示，於今年農曆春節過後的開工日，臺灣菸酒股份有限公司上下一心展現驚人效率，積極進行酒精等原料數量盤點，規劃生產線與調整，短短1週內完成各項作業，並於2月9日開始生產75度防疫清潔用酒精。臺酒

臨時加開產線，將產量從每個月 2 萬 4,000 瓶，拉升到每月超過 400 萬瓶。

在緊急調度之下，6 家防疫酒精生產工廠的臺酒員工，須檢視各類原有生產酒類的庫存，同時，也在原有生產酒類與生產防疫酒精之間，做好產能協調，以維供需的穩定。然而防疫清潔酒精的酒精濃度高達 75%，比臺酒原先生產的酒類酒精濃度還要高，因此在製程與管理層面均提升安全級數，產線的每個環節都特別謹慎小心。除了加強儲槽的安全與包裝線的通氣設備之外，也需要確認廠區內設備安檢，在廠內加裝酒精濃度警示等安全設施，同時也改善加強防火、防爆設施，還有最重要的生產人員教育訓練，臺灣菸酒股份有限公司董事長丁彥哲表示：「在公司全體員工努力下，每個廠約 1 週內就能拉出產線投入增產行列，這是臺酒上下一心的最高表現。」

面臨疫情，臺酒員工反應會如此快速，是因為部分員工也曾經歷過 17 年前的 SARS



疫情。在 SARS 期間，當時臺酒生產的是 95% 優質酒精，讓消費者自己稀釋使用。但這次負荷量是 SARS 期間好幾倍，幸好有過去經驗且員工向心力高，因此一聲令下，大家都迅速就位各司其職，展現最優質的高效率。

### 穩定民心的米酒香

為確保疫情期間不受國際原料酒精缺貨及船運不及供應之影響，臺酒公司配合政策由農委會提供糙米給臺酒自製酒精，也因此部份防疫酒精散發著天然的米酒香。臺灣菸酒股份有限公司董事長丁彥哲表示：「臺灣菸酒公司旗下 6 家酒廠共開設了 6 條生產線，目前為止已超過 1,600 萬瓶，自製酒精是我們獨有的特殊技術，因此酒精本身聞起來會有一點米酒的香味，其實糙米的成本比較高，但因為非常時期，為了民眾能安心防疫，我們不計成本投入生產。」事實上，雖然臺酒為民眾生產大量的防疫酒精，卻沒有因此獲利，但臺酒肩負著服務社會大眾的責任，能吸收的成本，就盡量自行吸收。

近期疫情趨緩，臺灣菸酒股份有限公司表示，使用酒精清潔已成為國人的衛生習慣，即使未來疫情結束後，也將會轉為常態化產品，因此臺酒目前已量產隨身瓶 60 毫升的個人清潔用酒精，產品設計十分貼心，除了附有噴頭，另以自行開發的配方加入鳳梨酵素，使用時會帶有淡淡的果香，如此隨手可得的安心產品，將持續為國人健康付出最大的心力。

# 疫不容辭幕後功臣 防疫國家隊專訪

## 溫暖堅毅將心比心 We can help 齊心抗疫

### 亞東醫院急診專科楊護理師

採訪撰文/黃敏惠



根據統計，截至今(109)年4月臺灣全日平均護病比為1:7-10，換句話說，就是醫院每1位護理人員平均要照顧7到10名病人，甚至地區醫院護病比高達1:15，再加上臺灣已屆高齡化社會，長期照護與慢性疾病照護的需求逐年提高，因此在嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)爆發之前，長期以來護理人員吃緊，沈重的工作壓力與超時工作，已讓他們身心俱疲。當肺炎疫情爆發初期，對於未知的一切，全國所有醫護人員面臨著前所未有的巨大壓力，這次危機將護理師推上第一線，必須承擔醫生的部分工作，但他們無所畏懼，如同前線的戰士，勇敢站出來，無論確診與否，在他們眼中都是寶貴的生命，堅持專業照護每一位病患重拾健康。

都要面臨各種不同的突發狀況，在偌大的空間裡來回穿梭是常態，現場醫護人員個個分秒必爭，為的就是救人一命。農曆春節期間的急診室一向比平日忙碌，由於許多診所或門診沒有開診，只剩下急診可以讓民眾就醫，過年期間急診室往往是人滿為患。隨著疫情升溫，為了抗疫考量，醫院即時因應進行人力調整，雖未有加班狀況，但是來自現場的壓力卻未見減輕，相對地，急診室的醫護人員面對於新型冠狀病毒壓力甚大，每天上班除了戴N95口罩外加外科口罩，還要穿戴防護衣，戴著雙層口罩，與病患或家屬溝通時難免會遇到挫折，往往都要使用丹田的力量說話，雖然有些醫護同仁會購買麥克風配戴講話，卻讓病患或家屬誤會，認為護理人員態度不好，楊護理師有時深感無奈。

### 站在第一線防疫 捨我其誰

目前任職於亞東醫院急診專科楊護理師，從事護理工作已15年，她表示急診室最大的特性，就是病患的情況相當不穩定，再加上隨時

事實上，還有一個壓力源是來自於防護設備之不足，例如N95口罩尺寸有分大小，但疾管局的庫存並不會依據目前現階段醫護人員的需求庫存，而是依據舊有的狀況庫存備量，但是

否符合現場人員的需求，這就見仁見智了。原本高層長官表明在3月份會提供醫護人員最符合臉型的鴨嘴型 N95，由於全球防疫物資缺乏，直到7月才順利發放。而防護衣的部分，急診室都是穿著防塵衣，某次醫院分發的防塵衣背後是簍空，雖然是符合美規，但須事先穿著俗稱的兔寶寶裝 - 防護衣，之後再加上簍空防塵衣，當時只有單穿防塵衣，防護設備的數量與規格標準均是前線醫護人員上班的壓力源，如同前線士兵陷入彈援不足的窘境，著實讓醫護人員無法安心、專心的照顧病人。所幸楊護理師在 SARS 期間曾在花東區域醫院任職，自發性照護 SARS 確診病患，她非常感謝家人尊重自己的想法，因此在這次疫情爆發時，她已有相對的決心與經驗，運用所長面對挑戰。

### 戰勝未知的敵人 唯一關鍵就是堅持

急診室為第一線陣地，第一時間接觸病患時，無法確認是否為新冠肺炎確診病例，處處均是隱形危機，因此每家醫院均在入口前設置防疫站，為了確保原本在醫院內部的所有人員不被感染病毒，嚴格把關任何想要進入醫院的人員，而負責把關的第一線防疫站醫護人員，耐心詢問相關問題，例如有無發燒、是否從國外回來、是否有接觸過類似的個案、有無上呼吸道感染的症狀等，並確實測量體溫，若有疑似個案則安置在外面的發燒篩檢站旁，如有確診情形，於健保卡註記、查詢出入境及隔離時間，並立即聯絡感染科醫師並進行通報，同時另外安置在負壓病床，醫護人員隨時注意病患情況，並監測其治療效果，由於作業較以往繁瑣，偶有家屬及病患不耐久候，對醫護人員的態度不佳或產生爭執，導致現場醫護人員疲累甚多。

面對這一切，楊護理師表示過去已有經驗，所以已有事先作好心理準備，但這次疫情最辛苦的，是需要穿戴隔離衣一整天，由於穿脫不易，因此連上廁所喝水吃飯都要節省時間，直到下班才能脫除身上隔離裝備，洗完澡才能回家。部分病人或家屬無法體諒醫護人員的辛苦，都會要求加快腳步處理他們的問題，好在臺灣人還是溫暖的，大部分的家屬也會看在眼裡，遇到爭執時，會幫忙醫護人員說話，同時為他們加油打氣。許多有愛心的店家，也願意發起協助幫忙第一線的醫護人員送餐食，楊護理師表示每每到了吃飯時間，看到這些店家提供的物資，不只溫飽了他們的腸胃，更溫暖了他們的心，楊護理師與醫護同仁們真心感謝店家無私的奉獻，讓大家有更多能量堅持下去照顧病患。

### 將心比心 莫忘初衷

現今資訊流通快速，導致知識爆炸，現在的病患及家屬個人意識較高，難免會在溝通上遇到挫折，楊護理師認為醫護人員要學會當天受傷當天復原的技能，壓力會讓自己成長，在這個工作環境裡工作必然辛苦，醫護同仁們為了紓壓，會相約一起去 KTV 唱歌釋放壓力，或是約球友打球、到離島地區遊玩潛水，放鬆一下緊張的情緒。楊護理師表示最重要的是不要忘記自己選擇走入護理界的初衷，身為醫療團隊的一員，協助病患解決健康問題是最重要的功課，凡事將心比心，認真善待每位病患及家屬，幫助病患緩解身體或心理上的不適，是最有成就感，也是造就自己最大的價值所在。