



Let Them Shine Partner 2015



Let Them Shine 建構共融工作間

殘疾人士縱然身心有障礙，但無疑他們擁有正面的思想及活出精彩人生的盼望。他們能衝破困難，踏足社會，有賴僱主及同事的支持和接納。

開明的僱主了解殘疾人士對工作的熱誠，認同他們的工作能力，更特別為他們安排適當的工時、合適的崗位，以及持續的支援，讓他們自力更生。

社會福利署轄下康復服務市場顧問辦事處舉辦「Let Them Shine Partner」計劃，目的是表揚一眾支持及接納殘疾人士工作的伙伴，希望藉嘉許禮表揚僱主們作出的努力，讓各界更了解殘疾人士的工作能力，從而進一步提高殘疾人士的就業機會。

今次走訪9間獲嘉許的公司，了解他們怎樣建立共融工作間，接納及支持殘疾人士工作，使他們可持續就業。受訪僱主都一致反映殘疾員工的優點，認同他們是寶貴的人力資源，更指出殘疾僱員不單是工作的好幫手，更能激勵其他同事。而未來他們都打算聘用更多殘疾人士，積極鼓勵其他公司加入行列，一起支持殘疾人士工作！

MR. STEAK

飲食業的人手緊絀，流失率高；以往MR. STEAK曾用不同渠道刊登聘請廣告，但反應未如理想，應徵者質素參差。後來，得知同行曾有聘請殘疾人士的經驗而且評價正面，為了穩定人手，令餐廳運作更順暢，他們主動聯絡明愛樂務綜合職業訓練中心；透過參觀訓練中心，了解學員的能力、特點及他們溝通的技巧，管理層及主管藉此構思招聘藍圖並進行工種配對。

MR. STEAK 用生命影響生命

自2012年迄今，MR. STEAK已聘用了5位明愛樂務的學員，初期主要擔任後勤及支援的角色，現今這些學員已晉升為前線員工，成為餐廳的中堅份子。為了深化彼此合作，由2014年MR. STEAK成為明愛樂務餐飲業課程的顧問，更與明愛樂務展開企業掛勾計劃，提供餐飲業的知識和技巧，讓學員在香港明愛的閒情雅敘餐廳作實習訓練時，能得到實際的餐飲業培訓技巧。下階段會安排到MR. STEAK餐廳進行實習工作，進一步利用實習工作環境取得實戰經驗，表現良好的學員將獲MR. STEAK餐廳聘用為正式員工。

據MR. STEAK高級餐廳經理李永熙表示為了令合作計劃更成功，公司管理層作了不少前期部署及準備，如請來明愛樂務的導師，以專業知識，教授主管與殘疾人士溝通的技巧，包括怎樣在工作上落指令，減少複雜迂迴的說話方式或以示範動作展示工作標準等。

此外，MR. STEAK考慮殘疾學員的學習特性，特別設計訓練階梯，先安排為期兩個月的實習工作，讓學員能真實地體會工作，順利完成後才轉為職員。李先生道出，實習初期公司主要安排學員到旺角分店，進行



每周一至兩天，每次四小時的實習，負責一些重複性及單一的工作，好像抹銀器、擺餐巾、清潔桌面及填補食物等。這安排不單讓學員減低壓力，慢慢適應環境，同時餐廳主管也有足夠時間教導學員。

在學員轉為職員後，仍然保持策略性培訓，讓不少員工在適應期後，有擴闊工作經驗的機會。如在銅鑼灣分店工作的一位殘疾僱員，原本個性較內向，不擅表達，而在適應期過後，公司安排她嘗試樓面工作，包括為客人清潔桌面、拍照等，當她在崗位上獲得滿足感，增強自信心後，便進一步嘗試落單工作。現時，她已在公司工作三年，一個晚上需服務數百名客人，除了不時跟客人談天，更教導剛入職的小師傅工作技巧，非常熱心，可見一份配對合宜的工作對殘疾人士的生命和成長有多麼大的影響力。

公司的聘用計劃，對一眾員工也有所啟發。李先生續指，殘疾員工表現穩定，有耐性、忠心及專注，即使要抹一百件銀器，他們也能保持工作效率、清潔及服務標準。在面對客人時，也能維持恭敬的笑容及親切的態度。這種敬業樂業的精神，讓不少同事非常敬佩，成為他們「做得更好」的推動力，不斷互相鞭策。除

此之外，殘疾員工的加入，令其他員工多了關心殘疾人士的需要，多了一份關愛之心及建立良好的共融文化，原來不單止身邊同事在支持著殘疾員工，他們亦默默地鼓勵著大家，發揮著正能量，提升大家的工作熱誠。

李先生指出，與殘疾僱員合作後，幫助公司明白工作配對的重要，令公司在崗位分配上有新的啟發，讓員工盡展所長，才能使餐廳運作更順利。他更欣賞殘疾僱員工作用心，有耐性及刻苦耐勞；工作之餘，亦懂得生活平衡。

聘用以外，MR. STEAK也參與各類社會工作，致力推廣聘用殘疾人士的理念，公司管理層正計劃未來在不同部門聘用殘疾人士；另外，他們更於2014年成為明愛樂務的課程顧問，為中心的餐飲班提供不少資訊及知識，使其課程能緊貼市場，令訓練的元素能與時並進，滿足客人的需求。公司更不遺餘力，與業界闡述聘用殘疾人士的好處、經驗及心得，透過這些培訓機會及分享，讓更多殘疾人士有機會獲聘，貢獻社會。



MR. STEAK 高級餐廳經理李永熙先生



MR. STEAK concept



大家樂集團一直秉承一視同仁及唯才是用理念，致力推動殘疾人士就業及建立傷健共融的工作間。大家樂集團的企業社會責任計劃「大家樂閃亮行動」抱有一個理念，相信每一個人各有潛能、優點及獨特性，殘疾僱員與健全者一樣，只要給予他們機會，為他們安排合適的崗位及工作，他們也可一展所長。

大家樂集團 一視同仁 唯才是用

作為餐飲業龍頭企業之一，大家樂集團早於1995年便開始聘用殘疾人士，目前已僱用超過300位殘疾僱員於不同餐廳品牌的分店工作，擔任樓面清潔、侍應生、廚務助理及食品包裝員等崗位。在聘用比例上，殘疾僱員約佔總僱員人數2.5%，未來更希望可提高至5%或以上。

為著招聘合適的殘疾僱員，集團會與社福機構合作及緊密聯繫以作出招聘，集團自3年前起更透

過與香港社會服務聯會合辦「社區招聘日」，為殘疾人士提供即場面試，大大增加殘疾人士獲聘機會。此外，為了增加殘疾人士的知識及技能，大家樂集團也協助社福機構開辦課程，提供培訓設施，如有關餐飲業的教材及設備，讓其學員在投身社會前，率先了解餐飲業的運作及工序。

完善的政策，加上全方位的支援，是該集團讓殘疾僱員融入職場的關鍵因素。集團總監(企業傳訊)



左：大家樂集團總監(企業傳訊)黃慧娟女士

黃慧娟指出：「公司明白要為殘疾人士營造開放、平等的環境，必須加強公司上下對他們的認識，因此，我們邀請不同的機構來公司舉行講座及培訓，讓其他員工認識和了解他們的需要，鼓勵他們關心弱勢社群，共同塑造工作間的共融文化。」說到讓黃女士最印象深刻的，莫過於身邊一位很體恤別人的同事，為了跟聽障同事溝通而主動學習手語。此外，另有一位聽障員工，在集團工作多年，因應其興趣從樓面轉往處理廚務，在屆退休年齡時更揚言不捨得離開大家樂這個「大家庭」！這些小故事，讓她非常感動。

只要走進尖沙咀星光行的分店，便可親身體會到這份共融的精神。分店經理對於程度輕障員工一視同仁，認同他們的工作能力。工作態度良好的殘疾僱員，更有晉升機會，可從清潔工作，轉為調

製飲品及廚務助理等。而店內的員工，也對殘疾同事有一份關心及照顧，氣氛融洽和諧。

集團周詳的計劃和細緻的協調，讓殘疾僱員安心工作。如在初入職時，會安排較短的上班時間，以及調配他們在住所附近的分店工作。在工作間，均會安排工作伙伴為新入職的殘疾僱員提供貼身支援，加上社福機構緊密的聯絡及探訪，讓殘疾僱員在最初兩三個月適應工作環境。此外，在薪酬及福利條件方面，他們與一般僱員無異，從而達致傷健平等共融的理念。

多年來，集團致力推動殘疾人士工作並融入社會，集團亦會採用社福機構工場的外賣餐具包裝服務，以及採購由殘疾人士親手製作的手工藝品及商務紀念品等。在公司舉行宴會及活動時，也會採用社企營運的服務，如氣球藝術佈置服務或氣球師到會服務等。

在未來，大家樂集團希望持續聘用殘疾僱員，改善殘疾人士就業狀況。其管理層曾多次參加不同機構舉行的分享會，如在早前舉行的2014「十八區關愛僱主」嘉許禮上，其集團高層便分享了他們的經驗，希望藉此衍生更多傷健共融的機會，造福社會。



左：尖沙咀星光行分店經理李麗玲(左)與樓面清潔員鄧詠詩(右)



右：樓面清潔員李麗儀



INTERCONTINENTAL

在香港洲際酒店聘用精神病康復者的故事裡，充份體現了這句說話的精神。早在2009年，香港洲際酒店的員工在機緣巧合下，接觸到職場上的精神病康復者，對他們的能力有初步的認識。

香港洲際酒店 接納 源於了解

該酒店的人力資源總監黃偉健表示：「我們在酒店對面的『甜蜜蜜新生咖啡店』，跟店內工作的康復者聊天，發現他們的能力無異於常人，便開始與甜蜜蜜的經營者新生精神康復會接觸，藉機會更進一步了解精神病康復者。」

他們首先採納生態旅遊330的服務，並參觀新生農場，了解其運作模式，其後，更採購農場出產的有機產品及參與新生精神康復會的義工活動，如探訪宿舍及贊助長者自助餐等。為了加強合作，在新生農場特設農地，種植香草，供酒店餐廳使用。此外，酒店的廚師，跟新生精神康復會分享烹調經驗，指導他們製作餐點等。為了讓員工認識精神病，在酒店內舉行精神健康講座，透過曾繁光醫生的介紹，加深了員工在這方面的認識。黃先生明白到要讓康復者投身工作，首要是建立與殘疾僱員融洽共處的環境與文化。在愉快的活動氣氛裡，酒店管理層及員工對精神病康復者有更多了解，自然有信心一起工作。

在共融氣氛下，香港洲際酒店於2010年正式開始聘用殘疾僱員的計劃，至今，酒店共聘用6位精神病康復者並於酒店的洗衣房、房口部及餐飲部工作，讓他們發揮所長。在工作安排方面，包括招聘程序、設計工序、工時及人手分配上等，均作出細心及靈活的设计，讓康復者循序漸進地適應新的工作環境。



香港洲際酒店人力資源總監黃偉健先生



黃先生說：「在招聘過程中，我們跟新生精神康復會緊密溝通及合作，確保有興趣人士得到足夠的資料。初聘用時，我們會安排4小時的工作，及後再慢慢增加時數。我們也會因應他們服藥後狀況、覆診等需要，靈活安排其休息日。此外，我們每次聘用兩位康復者，讓他們能互相支持，同時亦安排一位同事擔當「同行者」的角色，跟康復者一起工作，一方面教授實際的工作技巧，另一方面也照顧他們的情緒及精神狀況。」

透過充份了解、足夠的認識，香港洲際酒店成功建立一個精神病康復者與其他員工融洽相處、互相接受的环境。當中一位在餐飲部工作的康復者，過往為物流界的專才，因其工作表現傑出，獲上司賞識並安排文書工作，為工作流程給予意見，自然獲得更大成就感。



聘用以外，酒店亦繼續舉辦了不少多元化的活動，當中包括籌款、探訪及參觀等。如在2013年的聖誕節，他們便在酒店大堂設了兩米乘兩米的巨型薑餅屋，成功為新生精神康復會籌得40萬的善款。未來，酒店也會繼續僱用殘疾人士，除購買他們的產品服務，亦會加強跟不同社企的合作，藉以建立傷健共融、充滿關愛的環境。



Gingerbread House Lighting Ceremony 2014



Fence Building for New Life Farm

Bubble Tree

本港飲食業人手嚴重短缺，導致營運困難。由兩位年輕人創立的泡泡樹有限公司(Bubble Tree)，主要售賣西式輕便餐及不同種類的咖啡；在人手短缺的挑戰中，不斷尋求突破，聘用精神病康復者及智障人士，讓公司有穩定人手之餘，殘疾人士也有機會投入就業市場，造就了雙贏局面。

泡泡樹有限公司 尋求突破 造就雙贏局面



Bubble Tree東主譚熙龍在2012年於觀塘創業時，在朋友介紹下認識了一位社工，初次接觸殘疾學員並主動嘗試聘用他們，現時在觀塘店工作的有一位精神病康復者及一位智障人士，職位為店務員及店務助理。兩人工作由最初負責樓面工作、洗滌器具、預備及清洗食材；在譚先生的悉心教導下，至今已可製作三文治、沖調咖啡、替客人落單、結帳及送外賣等工作，跟譚先生及其他同事一起分工合作，讓運作更順暢。

走進觀塘Bubble Tree，只有五位員工的餐廳非常忙碌，兩位殘疾僱員埋頭苦幹。今天的成果實有賴譚先生在工作上作出細心的安排，例如在聘用殘疾人士初期，訂立彈性上班時間，縮短工時至4小時，同時安排較簡單容易、重覆性的工作。日子久了，他才按他們的能力安排合適的工作崗位，耐心教授工作技能，並作示範及個別指導，例如處理食材、烹調食物的技巧等，以令他們更容易掌握工作要求，現時其中一位殘疾僱員，成功晉升並獲聘用為全職廚務員。



☐ Bubble Tree東主譚熙龍先生

至於僱用殘疾人士的心得，譚先生認為，每位殘疾人士的性恪及能力，各有不同，僱主應因材施教，按他們的能力安排工作。此外，僱主也應多關心及了解他們的想法，多溝通，才能事半功倍。例如，他會在解釋工序時，有耐性地說得詳細一點，多鼓勵員工，才可改善他們的表現。譚先生覺得聘用殘疾人士的好處，就是他們比較勤力、服從、忠心及投入。在溝通方面，初時也面對不同挑戰，因殘疾僱員在表達及理解方面較困難，譚先生會慢慢跟他們溝通，亦會主動聯絡有關社工。差不多每星期，有關社工也會來訪，緊密跟進員工的情況。其中一位員工，過往工作表現不穩定，幸好譚先生找來社工一起協調，為該員工提供適當的

輔導，其表現即大有改進，後來更喜歡了這份工作。「兩位員工來這裡工作後，性格開朗起來，他們常常跟我談及將來的目標，其中一位更立志開餐廳呢！放工後，也會請我和其他同事，一起吃飯聊誼，大家的相處非常融洽愉快。」

工作以外，譚先生亦花不少時間為社福機構擔任顧問，向前線同工及殘疾人士分享烹調和經營餐廳的技巧及心得，為他們帶來學習機會。他更向其他僱主推介，觀塘店隔鄰的甜品店便成功招聘一位殘疾僱員。

Bubble Tree現有3間分店，共聘用了4位殘疾僱員。在未來，他亦會繼續聘用更多殘疾人士，以及向同行推介及分享經驗，從而營造一個僱傭共融的社會。





New China Laundry 新中國洗衣

十多年來，新中國洗衣有限公司以開明、充滿人情味的經營理念持續推動共融社會發展。公司除組織義工服務，亦與本港不同社福機構合作，如救世軍、匡智會等，為殘疾人士提供企業參觀、培訓及聘用機會。

新中國洗衣有限公司 以人為本 傷健共融



□ 新中國洗衣有限公司人事及行政經理江金寶女士(右)及同事

新中國(豐盛創建控股有限公司成員)現聘用8名殘疾人士，及曾為40多名殘疾人士提供職業培訓或見習機會，當中包括智障、自閉症人士、精神病康復者等。

新中國為貫徹集團「以人為本」的管治理念，克盡企業公民責任，關顧員工，服務社群。過去堅持同一信念，以「傷健共融」為目標，為殘疾人士做多一點點。

此外，新中國亦致力推動前線員工確立「傷健共融」信念，不但在工作上消除對殘疾人士的偏見，更發揮團隊精神，與殘疾僱員建立了深厚的信任，現在除了工作上多了溝通，更會相互攀談，一起分享生活逸事。各員工樹立良好榜樣，營造開放、和諧、友善、富團隊合作精神的公司文化。

公司一直實施以「師徒制」方式培訓殘疾員工，由資深師傅負責帶領殘疾僱員，傳授工作知識及技能，透過日常工作，師傅們儘量發掘殘疾僱員的優點，如專注、刻苦、做事認真、有效率、自律性



高等，並漸漸給予他們更多機會，循循善誘，讓他們嘗試不同工種。公司按照殘疾僱員的特質和長處調配工作，將重複性及規律性的工作項目交由他們負責，包括為恤衫扣鈕、燙衫等，如表現良好，可嘗試把衣服分類、收集衣架等工作。工作以外，師傅們對殘疾僱員亦非常關心，經常嘘寒問暖，提醒他們定時休息，發揮互助互愛的精神。

此外，公司與康復機構緊密聯繫，定期為公司員工舉辦相關培訓，讓員工更了解殘疾人士的特性和掌握與他們溝通技巧等，藉此令員工改變思維，摒除負面標籤，接納殘疾人士。當殘疾僱員情緒有波動時，管理層也會立即聯絡社福機構，一起商討對策及跟進。

這些充滿人情味的管理方式，不但讓公司氣氛融洽，也燃亮了殘疾僱員的生命。很多殘疾學員因不獲辭令，成功獲聘機會較低，公司採取靈活聘用方式，以心為心的協助及支援，給予較長適應期，讓學員有機會慢慢學習及成長，展現其工作才能。有了穩定工作及收入，殘疾人士漸漸重拾自信，甚至變得主動積極，更與同事建立了一份真摯的情誼。另外，殘疾僱員學得一技之長，使其經濟獨立，可以照顧自己，令家人更為放心。

在未來，公司將繼續與各社福機構合作，希望將「以人為本」的精神延伸至社會不同角落。公司一向積極參與社區及慈善活動，例如：與救世軍合作，提供職位予殘疾人士，並出席其頒獎禮，分享招聘殘疾人士心得；又與扶輪社合作，幫助青年人投身社會；同時也參加公益金百萬行及關注低收入家庭，從不同層面關愛有需要人士，肩負社會責任，貫徹集團「以人為本」的管治理念，以期達到「傷健共融」的目標。





在不少人心目中，香港迪士尼樂園代表了開心、歡笑和夢想，絕對是度假首選。讓樂園一年365日運作無休，供應源源不絕快樂，背後除了有優秀的管理團隊及設施外，原來，還有超過100名殘疾員工默默耕耘。

香港迪士尼樂園度假區 多方面發展 締造共融樂園



自2005年開業至今，度假區一直支持平等就業，在招聘及面試時，只考慮應徵者的才能，無論殘疾與否，只要能達到工作要求便有機會受聘；這原則也應用於入職後的工作晉升及薪酬調整。

度假區更於2007年開始引入「身體有障礙人士學徒計劃」，讓殘疾人士透過持續的培訓得以就業，多年來為他們提供自力更生的機會。前線招聘經理陸濶君表示，他們跟各社福機構緊密聯繫，每年招募學徒，提供9個月的有薪培訓。度假區亦會因應學徒的適應能力，以循序漸進的方式安排每個階段的工作量、工作時數及日數等，協助他們盡快適應全新的環境，發揮所長。

學徒計劃的特點，是安排一位較資深的員工成為指導員（Buddy），以亦師亦友的身份，為學徒提供工作及心靈的支援。如在度假區工作的Samuel，便在五年前透過計劃，成為餐飲部的餐飲服務助理，負責清潔餐桌及場地等工作。在學徒計劃裡，他認識了餐廳經理Regina，兩人在工作上緊密接觸，建立深厚的友誼。

Samuel原本個性內向，因Regina的循循善導，加上不斷接觸來自世界各地的賓客，慢慢變得自信開朗。除喜歡跟賓客聊天，照顧賓客需要，替他們拍照外，Samuel亦會主動幫助其他同事，因此深受客人的讚賞及同事歡迎。在友善愉快的工作氣氛裡，Samuel愈來愈喜歡這份工作，生活上也變得更積極進取，如多次邀請父母入樂園遊玩，又自掏腰包請他們吃飯。



Regina已協助學徒計劃多年，並表示學徒計劃讓她獲益不少，如參加相關培訓，從中了解不同殘疾人士的需要。在教導Samuel的過程中，看到其工作時充滿朝氣、積極向上的表現，更讓身為導師的Regina感到非常滿足。同時，她更深深體會到，健全人士及殘疾人士並無分別，只要有適當的指引，也可在同一層層下工作及生活，建立互信互助的關係。

在推出學徒計劃後，度假區的工作氣氛變得更融洽。如Regina所言，同事們都很疼愛Samuel，不時主動關心他。從他身上，同事更明瞭殘疾人士的情況，並應用於照顧殘疾賓客上，讓樂園的服務進一步提升。

學徒計劃的成功，全因樂園度假區與社福機構保持密切的溝通，跟進學徒的發展。度假區讓社工及導師定時探訪，實地觀察學員的工作表現，與他們的上司直接交流，並與學員進行就業輔導和跟進，務求令他們能勝任工作。以上的安排反映度假區與各社福機構緊密聯繫，彼此均投入豐富充裕的資源，積極參與及充份合作，共建共融工

作間。學徒計劃成果顯著，度假區增設了更多崗位，包括財務部、採購部的文職工作，辦公室提供非常完備的無障礙設施，如傷殘人士使用的洗手間、升降機等。

除了直接聘用及設有學徒計劃，度假區也與不同社福機構合作，如在樂園酒店宴會服務中，部份的曲奇餅便是由新生精神康復會所提供，過程中更提供了相關食譜、曲奇餅模及相關食物安全知識。另外，除了送贈樂園入場門票予社福機構，更向康復機構捐贈戲服等。

香港迪士尼樂園度假區不斷投入豐富資源，為殘疾人士帶來更多可能性。



前線招聘經理陸濶君女士(左)、Samuel(中)及Regina(右)



康年餐廳集團有限公司總監蔡偉廉大力支持關愛社會，積極聯絡不同的社福機構，為有需要人士提供就業機會，包括單親及不同類別的殘疾人士。

康年餐廳

多元聘用 親力親為

現時餐廳共聘用21位殘疾人士，佔總人手的35%，包括負責收銀的肢體傷殘人士、在廚房工作的聽障人士及擔任侍應生、店務員、水吧的智障人士。

蔡先生與明愛樂務綜合職業訓練中心的就業輔導職員作出協調，在工作配對上下功夫，了解殘疾人士的個性、才能及特質，因應能力的長處和限制，編配合適的工作崗位和提供員工培訓，讓他們發揮所長，對企業作出貢獻。例如在觀塘店的一位女員工，蔡先生了解到她不擅溝通，但樓面清潔卻非常勤快，因此便給她安排相關工作。僱主積極採取崗位

選配策略，知人善任、靈活調配工作，是讓殘疾僱員更容易投入和勝任工作崗位的重要原則。

蔡先生同時花上不少精神與心力去關心殘疾僱員的情緒及感受。例如有員工情緒波動，他會第一時間了解情況，有需要便會聯絡明愛樂務的導師及社工一起解決問題。如員工表現影響工作，他會循循善導給予改進的機會及空間。公司更定期邀請殘疾員工的家長商談，讓家長了解子女的工作狀況，更可給予意見，希望能有進步空間。



蔡先生抱著有教無類的心態，認為殘疾人士跟健全人士一樣，有其獨特才能，他不介意聘用沒有工作經驗的學員，並悉心傳授工作技能。例如有三位學員獲聘於餅房工作，學習烘焙技巧，在過程中，公司大力提供培訓，讓他們找到一技之長，享受麵粉在自己雙手中化為產品的成果。



康年餐廳集團有限公司總監蔡偉廉先生

此外，蔡先生配備了不少設施、工具等，讓殘疾僱員能安全、有效地工作。例如為了使殘疾員工安全地使用廚房爐具，便採用無火煮食爐具，即使聽障員工未能聽到滾水、滾油發出的響聲而分辨高溫，亦能靠著電磁爐的溫度數字顯示和燈號辨識，這是考慮周詳，而觀塘的分店，更加設了傷殘廁所及斜台入口，方便需要的員工外，更讓區內殘疾顧客前來餐廳用膳。

為讓更多人支持聘用殘疾人士，蔡先生經常出席不同分享會，向其他企業僱主分享聘用經驗。此外，他更擔任明愛樂務的飲食業課程顧問，提供意見改善設備及培訓模式，使到明愛樂務的訓練貼近餐飲市場所需，有利就業。

康年餐廳除了連續多年獲「商界展關懷」標誌嘉許外，早於2011年已獲得「有能者，聘之」嘉許僱主行動之「善能盡現大獎」，表揚其知人善用，發揮殘疾僱員潛能之典範；此外，他與數名資深員工更獲明愛與太平山青年商會合辦「愛與望飛翔2015」嘉許為共融友善伙伴，表揚他們盡心盡力，積極推動殘疾人士就業。由此可見，蔡先生以身作則，感染身旁同事上下一心，共建友善共融的工作間，讓殘疾僱員感到一視同仁的氣氛。

能夠建立這種共融文化，蔡先生更主動給協助殘疾同事的員工加薪，提升他們成為督導新同事的角色，為員工發展締造有利條件。此外，蔡先生更強調因為新聘了這群忠誠的殘疾員工後，公司人手調配變得更靈活，使得原有員工能更容易地編排休假，享受家庭之樂。因此，表達出殘疾僱員不是來取代原有員工，而是要壯大團隊，大家得益。

為了協助殘疾人士勝任工作，成為公司的有價值員工，康年餐廳致力在人力資源管理、員工聘任和崗位編配、環境設備和器材等等盡力調配，發揮協同效應，創建共融的工作文化和環境，亦為企業營運和發展帶來莫大裨益。





駿達市場拓展有限公司
MEDIART ASSOCIATE LTD.

為了有穩定的工作人手，駿達市場拓展有限公司總經理林謙誠於2012年聯絡新生精神康復會，嘗試聘用精神病康復者；為聘用殘疾僱員，特訂立政策讓殘疾僱員能適應工作，現時公司共聘用4位精神病康復者。

駿達市場拓展有限公司 靈活變通 共建和諧工作間

首先，他們提供免費的諮詢及就業講座，以專業知識及經驗，向精神病康復者介紹物流業工作及提供工作場地參觀。面試時，林先生主動為應徵者介紹公司架構、不同部門的運作及工作內容等，讓他們對該公司有充分了解。過程中，林先生也特別留意應徵者的興趣、個性及能力，為他們安排合適的工作崗位。

互相扶持、「拍住上」的工作氣氛，是該公司成功僱用殘疾僱員的主因。公司一方面保障殘疾僱員的私隱，只讓其上級知悉過往病況；另一方面，又

採用「師徒制」，由上級兼任為導師，在教授工作知識及技術外，也提供情緒支援。林先生形容：「部分殘疾僱員，剛重投社會工作，在職場上表現較沉默，也不主動說感受。因此，我們需多花點時間溝通，主動問候及關心。多一點留意他們的表情及眼神，從而了解其想法及感受，才能在工作安排上作出調整。」

在聘用過程中，僱主關愛的態度，積極的行動，也是共融的關鍵。林先生表示，起初同事對於聘用殘疾僱員，有所猶豫。他身為管理層，決定以身



圖 駿達市場拓展有限公司總經理林謙誠先生

作則，主動「落場」帶領整個團隊，為殘疾僱員及其上級作指引。「在首兩個月，我、僱員及其上司三人一組，一起工作。我會觀察僱員的狀況，如他有壓力，便給予小休，跟他聊天並了解其想法。有時，從一些簡單的身體語言入手，如看到他不想說了，便拍拍膊頭，予以鼓勵。」

此外，公司也調整上班時間，員工在初入職時，可選擇上午或下午班；為配合殘疾僱員的覆診時間，公司人事部願意作出相應安排，讓他們在工作的同時亦能照顧自己的需要。再者，為了增加溝通機會，公司設有內部通訊，利用即時通訊軟件聯絡，讓員工能即時清楚了解公司的決策、表達意見。

在靈活、有彈性的安排下，殘疾僱員能輕易融入公司，成為穩定的人力資源。在工作上，他們表現專注，盡守本份，有殘疾僱員每天都提早上班，從沒遲到紀錄。部分更主動幫忙，在同事患病、天氣不佳時提出「頂更」，幫助公司解決困難。公司也有因聘用了殘疾僱員，建立起更和諧、包容、積極及正面的工作氣氛。殘疾僱員在熟習工作環境後，常跟其他同事聯誼，參與聖誕派對、唱卡

拉ok及打邊爐等活動，過程中有講有笑，表現輕鬆，充份體現傷健共融的精神。在工作上，他們的加入及參與，也讓管理層同事學懂換個角度看事物，體會他人的需要，甚至運用逆向思維，反思過往每每以責備方式來管教下屬，是否恰當和需要。林先生形容，整個經驗非常難得，是一個雙贏局面。「我們一直以為，僱主、公司及其他同事在幫助與造就殘疾僱員，其實，反而是他們幫了公司不少！」未來，他會聘用更多殘疾僱員。



牛奶有限公司旗下7-Eleven秉承公司關愛共融的理念，一直關注弱勢社群，希望透過提供工作機會讓他們自力更生，以履行企業社會責任。

牛奶有限公司-7-Eleven 關愛共融 積極推動社會責任

7-Eleven香港及澳門物流董事譚騰龍非常認同和支持這個理念，遂接觸不同的非牟利團體以聘請弱勢社群，並於2012年與明愛樂務綜合職業訓練中心合作，開始為殘疾人士提供全面周詳的職業培訓及就業機會。開始時，綜合配送中心聘用了6位輕度智障及自閉症人士，今天人數已大增至16位，公司更著手計劃，在未來增加至80人。

譚先生表示跟明愛樂務合作後，透過緊密的交流，明白到僱員上任後的持續後勤支援及跟進最

為重要；明愛樂務導師貼心的跟進及熱誠的態度，令殘疾僱員能持續在公司工作，而公司便能夠實踐持續聘請弱勢社群的使命，現時雙方已成為長期的合作伙伴。

譚先生道出，在聘用前，曾多次參觀訓練中心，向導師及學員講解公司背景、架構、工作環境及要求。而明愛樂務也善用7-Eleven提供的貨倉設備，為中心殘疾學員設計相關的培訓課程，使他們在入職前有充分的準備以配合公司的要求。培



□ 7-Eleven香港及澳門物流董事譚騰龍先生



快樂員工



訓過後，明愛樂務的導師即進行工作配對，尋找適合的雇員者。初上班時，導師也密切跟進學員情況，如不時來訪公司，爭取機會跟學員和僱主溝通；同時也會提供職業指導，如在公司舉辦職業安全講座等。譚先生表示：「全賴明愛樂務導師諄諄不倦，努力跟進每位學員的狀況，提供情緒及精神上的支援，無論在辦公時間或假期，我們也可聯絡導師和社工，解答我們的疑難，令整個計劃得以順利推行。」

另外，同事的支持，也是一項相當重要的因素。譚先生身為部門主管，非常落力支持整個計劃，也鼓勵管理層以至前線員工，花時間了解殘疾僱員的能力與優點。譚先生形容：「殘疾僱員是『殘而不障』，他們熱愛工作，擁有認真、盡責、穩定、上進等優點，部分人希望自己跟得上其他同事，把工作做到最好。個性上，他們比較純真，如在心情好時會唱歌，為枯燥的工作環境帶來生氣，營造關愛共融的氣氛。」久而久之，公司上下也感受到他們的優點，更支持聘用殘疾人士。

工作安排上，也會先讓他們做一些簡單的工作，掌握箇中技巧，從而獲得滿足感，增強自信。其後逐

步增加工作種類，以擴闊其工作經驗，再配合策略性培訓，按學員的工作表現作出提升。以其中一位患有自閉症的員工為例，他便因組織能力及英語水平好，獲上司賞識，更從倉務員轉為文職工作。

在聘用條款上，公司一方面確立公平公正的原則，同時也保持靈活開放的態度。譚先生指出，公司以循序漸進的方式，設置為期一個月的適應期，讓殘疾員工在上班初期，每日工作四小時，讓他們逐漸適應，繼而順利進入另一個常規新階段。此外，倉務工作是24小時，員工需要輪更工作，分為早、中、夜三更，休息日亦是輪休的。為提供妥善的支援，公司主要編排早更及中更，以便殘疾員工得到部門主管、人力資源部及社區機構的適時協助。休息日亦固定在星期日，好讓他們有規律地生活，以及能夠與家人共享天倫之樂。

在整個計劃中，譚先生認為最大的得著，除了為殘疾人士提供就業機會，也為殘疾人士的家庭帶來鼓勵和希望。在未來，公司將繼續緊密與社區機構合作，投放更多資源，聘用殘疾人士，讓他們自力更生，進一步實踐職場上的傷健共融。