





HKCSS - HSBC
Social Enterprise
Business Centre
社聯·匯豐社會企業商務中心



Innovate · Invest · Incubate
創新 · 投資 · 培育





Social Enterprise Advancement Programme

社會企業提昇計劃

2010/2011

資訊科技資源中心

34



我·概念節目
策劃管理

44



愛服飾·南亞創藝

36



華康復康店

52

樂活美髮舍

40



互惠人才市場計劃

48



目錄

- 02 序言
- 04 社會企業提昇計劃簡介
- 08 社會效益評估工具
- 個案分享
- 10 明朗服務有限公司 Bright Service Co. Ltd.
- 14 黑暗中對話 Dialogue in the Dark
- 18 公平點 FAIR CIRCLE
- 22 樂農 Happy Veggies
- 26 好幫手一站服務 Helping Hands One Stop Service
- 30 愛烘培麵包工房 iBakery
- 34 資訊科技資源中心 Information Technology Resource Centre
- 36 愛服飾·南亞創藝 LMC - Love Multi Culture
- 40 樂活美髮舍 LOH@S Hair Salon
- 44 我·概念節目策劃管理 My Concept Event Management
- 48 互惠人才市場計劃 Extraordinary Human Resources Market Project
- 52 華康復康店 Wah Hong Rehabilitation Store
- 56 社會天使專訪

序言



2007年特首於施政報告表示大力支持社會企業發展，成為扶貧及解決失業問題的其中一個重點策略。早於2006年，由民政事務總署統籌及推展的「伙伴倡自強」社區協作計劃(協作計劃)，注資一億五千萬元成立種籽基金，資助慈善團體開辦及營運社會企業，目的是透過社會企業協助弱勢社群就業。因此，本地社會企業在最初發展階段，附帶著鮮明的扶貧及創造職位的目標。多個慈善團體紛紛開辦社企，過去三數年間經由政府資助的社企項目如雨後春筍，主要集中於零售及餐飲業；而醫療及護理產品，環保用品等有上升趨勢；服務業則以清潔維修、陪診護理等外展服務為主。這些行業可吸納較多低學歷、低技術人士就業，切合扶貧這個大前題。

然而，綜觀世界各地社會企業發展，社企的核心價值在於協助解決社會問題，例如消除歧視、提倡公平貿易、扶助單親家庭，以至環保、保育及青少年發展等等，都是社會企業的原動力，扶貧只是其中一項而已。

2011年，民政事務總署宣佈新一年度協作計劃將接受所有非牟利機構遞交申請，鼓勵社會其他不同界別參與，更特別強調希望民間團體以及青少年中心踴躍提交具創新意念的社企計劃書。由此可見，社企業務漸趨多元化，而擴闊社會目標的多樣性才是依歸。

而社福界、社會創業者以至廣大市民，又將如何展望社企未來發展的路向呢？



Innovate · Invest · Incubate
創新 · 投資 · 孕育

近年社會上多了討論社會企業的聲音，惟焦點卻集中於社企的業績，「賺蝕」變成量度社企的唯一指標。對偏重依賴公共資源資助的社會企業發展模式，這種單一性的效益評估往往容易令市民大眾產生偏見。當然不論社企還是商企，盈利都是必需的，然而我們相信社企的核心價值在於其社會使命，社會及盈利指標應該受到同樣重視，而社企帶動的社會效益以及社會資本的累積，是相當值得我們去關注與探討的。

社聯-滙豐社會企業商務中心推動社會企業發展不遺餘力，透過社會企業效能提昇計劃，協助本地社企作均衡發展。本書綜合了參加計劃之十二間社企過去一年的工作經驗，我們亦以本中心與麥肯錫公司共同制定的「社會效益評估工具」作為量度社企效能的綜合指標，藉此希望社會各界能夠對社會企業有更深入及全面的了解。

蔡海偉

香港社會服務聯會
政策倡議及社會企業業務總監
二零一一年三月三十一日



社會企業提昇計劃

Social Enterprise Advancement Programme

獲香港上海滙豐銀行慈善基金、攜手扶弱基金撥款資助，香港社會服務聯會於2008年成立社聯 - 滙豐社會企業商務中心，致力於

Jointly funded by the Hongkong Bank Foundation and Partnership Fund for the Disadvantaged, HKCSS-HSBC Social Enterprise Business Centre (SEBC) was established by the Hong Kong Council of Social Service in 2008 to



本中心聯同利豐有限公司、麥肯錫公司(香港)(下稱麥肯錫)、香港會計師公會、畢馬威會計師事務所、香港市務學會、香港律師會以及孖士打律師行等多間專業團體及企業建立夥伴合作關係，為連繫商界及社福界提供有利平台，透過不同的活動以提高社會企業的認受性，從而建立及鞏固營商網絡。

HKCSS-HSBC Social Enterprise Business Centre strategically partnered with a number of professional organizations and multinational corporations — Li & Fung Limited, McKinsey & Company, Hong Kong Institute of Certified Public Accountants, Hong Kong Institute of Marketing, Mayer Brown JSM, KPMG and the Law Society of Hong Kong, provide a mutual cooperation platform for social and business sectors, promotes social recognition of social enterprises through different events, builds and strengthens the business network in the long term.



社會企業提昇計劃

為社企提供全方位支援服務：



一次性商務諮詢服務

組織來自不同專業領域的「社會天使」(企業義工)成為社企顧問團隊，針對個別社企的營運需要，提供一次性專業商務諮詢服務，指導社企排解疑難。

One-Off Business Advisory Service

Social angels (corporate volunteers) from different disciplines form our social enterprise advisory teams, to provide one-off professional business consultation services and guidance to social enterprises.

營運效益評估及專業顧問服務

顧問團隊定期與社企管理層會面，根據社企實際需要及個別進情，客觀評估社企的營運狀況，共同商討業務策略，以循序漸進方式，逐步改善營運效益。

Measure of Operation Effectiveness and In-depth Business Consultation Service

In response to particular needs and business life cycle of each enterprise, consultation crew and social enterprise practitioners jointly review business progress, formulate business strategies and implement work plan to enhance business and social performance and effectiveness.

專業商務培訓

為適應急速轉變的商業環境，本中心定期舉辦不同類型的培訓課程、專題講座以及實務工作坊，加強社企管理層以至從業員的營商知識，更組織本地及海外企業探訪及考察團等活動，讓社企能夠緊貼市場脈搏，迎合市場需要。

Business Training

In response to the fast changing business environment, SEBC regularly organizes training programmes, seminars and workshops, to equip social enterprises with better business knowledge. We also organize local and overseas visits to both social and business enterprises, to help social enterprises keep abreast of market trends and needs.

社會效益評估工具

全方位檢視企業健康

All Round Measurement Tool of Corporate Wellness

社會企業以商業模式運作，以實踐社會價值為最終目標。然而何謂「社會價值」？一間社會企業的成功，應該以什麼準則來量度？

Operated in a business world, achieving corporate wellness and maximizing social value are ultimate goals of a social enterprise. What is social value? What are the criteria for measuring effectiveness of a social enterprise?

提昇社會效益

透過提供職業培訓及開拓就業職位，支援本地弱勢社群就業

透過互動營銷以提高市民大眾對責任消費的認知，並身體力行支持社會企業發展

Increase Social Impact

Support the underprivileged through expanding job opportunities and providing occupational trainings

Raise public awareness towards ethical consumption, and mobilize mass public to support social enterprise development

自我持續經營

緊貼市場脈搏，以商企模式經營業務

業務營運應強調財務的可持續性，開業基金只作輔助開業之用

Self Sustainability

Run business on commercial principles and learn the market trend

Business operation should be financially self-sustainable, start-up funding only for initial stage

Operate as a self sustainable enterprise

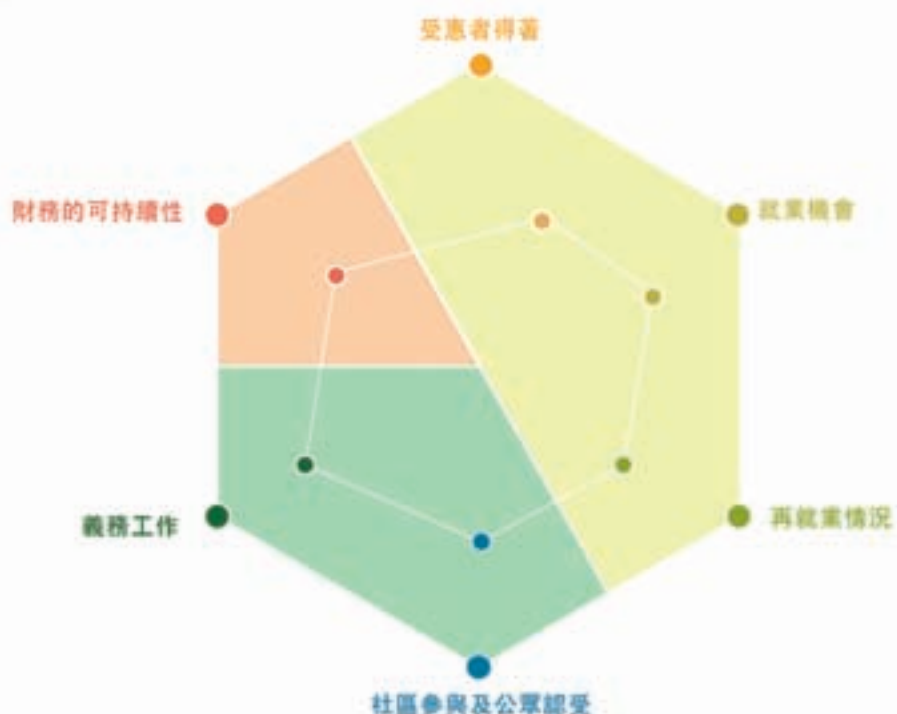


Create positive social impact in the community

本中心與麥肯錫公司共同編制全港首個客觀量度社會企業效益的工具，(SIAT – Social Impact Assessment Tool)，以六個指標量度社企的營運表現，協助社企有系統地全面掌握營運狀況，配合定期的專業顧問服務，以循序漸進方式，逐步改善營運效益。

SIAT – Social Impact Assessment Tool

社會效益評估工具



財務的可持續性 Financial Sustainability	受惠者得益 Recipient Benefits	就業機會 Employment	再就業情況 Outplacement	社區參與及公眾認受 Community Engagement	義務工作 Volunteer Force
有足夠現金流足以應付營運開支 Ability to retain sufficient cash to pay off its expenses	受惠者的受惠程度/受惠的次數、程度及質素(如專業提升) Measure of tangible and intangible benefits created for the beneficiaries (number of training issues, skill advancement and self-actualisation)	受聘員工數目及質素 Number of jobs created and employee profile	受聘員工返回公開就業市場的能力評估(如受聘再就業數字) Assessment on the ability to return to the labour market (e.g. number of self-placed worker)	公眾對社會企業的社會理念的支持度及參與度 Measure of increased community awareness as well as public engagement and supportiveness	參與義工數目、貢獻時間及專業知識 Volunteer involvement in terms of magnitude of volunteering force, contributing hours and expertise

個案分享

明朗服務有限公司 Bright Service Co. Ltd.

明朗服務有限公司乃香港善導會轄下的社會企業，於1997年成立，提供優質的清潔及搬運服務，並致力為弱勢社群以及更生人士提供職業訓練及就業配對服務。

明朗於2008年獲「伙伴倡自強」社區協作計劃資助開展「有粽計劃」，藉著開設食品生產線創造就業機會，協助更生人士重投勞動市場，同時教授有關食品製作的知識和技能，協助他們建立自信，提高就業競爭力。

計劃隨即得到大型連鎖食肆海皇粥店支持，免費擔任技術諮詢顧問，協助設計生產流程及提供技術支援；2009至2010年期間更與懲教署合作開辦食品製作班，培訓了50名在囚及更生人士有關食品製作的知識，為拓展業

務作好準備。「有粽計劃」自設食品製作工場，生產的粽隻供應全港海皇粥店分店。





受惠者得著
Recipient Benefits

與樂善堂合作開辦食品製作班，為在囚及更生人士提供職業培訓及職業配對服務，協助他們融入社會，改善新生活。

就業機會
Employment

2009-2010年度開辦了五期食品製作培訓課程，共有40名在囚及更生人士和10名中年婦女完成培訓課程，當中七成共28名學員獲得正式聘用多個全職及兼職職位。而本計劃家中一位員工表現出色更獲升任高級廚師。上年度本計劃為員工提供了共64小時的職培訓，加強員工對行業相關資訊的認識。

社區參與及公眾認受
Community Engagement

2009至2010年期間參與由香港大學經濟教育部、香港大學專業生議會及《香港經濟日報》和樂善堂合辦的「社會企業創業風雲」，協助學員策劃計劃書。以及於2010年12月26日參加「北區社會展銷日」向業界及社會人士推廣「有聊計劃」。

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

明朗服務有限公司 Bright Service Co. Ltd.

食品生產講求高度衛生及產品一致性，製作過程一絲不苟，多位社會天使定期到訪食品工場協助改善運作流程，分享營運心得。

「有粽計劃」參加了本中心去年12月舉辦的「飲食業品質監控和標準操作程序培訓工作坊」，其前線團隊及管理層完成3小時培訓課程後，成功編定標準操作程序(SOP)，大大增加了產品一致性，確保產品的質素及穩定供應。

一眾社會天使定期到訪食品工場，指導品質監控，協助優化生產流程之餘更協助籌劃拓展其他業務，如甜品、素食製作等。



更生人士短訪

獲釋半年的阿越在囚期間認識「有粽計劃」，更參與明朗與懲教署合辦的食品製作培訓班，學習食品加工、食物安全以及五常法等實用知識，完成課程後他被挑選正式加入明朗，開展了人生第一份工作。

「剛出獄不久，我被分配到更生人士的中途宿舍暫住，日間到工場上班，下班立即返回宿舍，生活比以前規律。」工作表現良好，阿越很輕易通過了為期一個月的實習期。「起初我被安排負責不同的崗位，如清洗食材、拾粽等我通通做過，依照標準做妥各個工序便可以。」熟習生產流程以後，他開始專責包粽，由最初的良莠不齊到現在能夠準確地掌握每隻粽子的材料份量、形狀及大小，阿越坦言為此花了不少心機和時間去練習。

「要在大量生產的同時做到一式一樣的確很困難，但是必需的。」阿越補充道。

「做好的粽子是供應大型連鎖食店，味道固然重要，但食品安全及品質控制實在是容有失，任何一個工序出錯都會影響粽子的品質。」「有粽計劃」負責人Joey補充。



明朗服務有限公司

地址：新界沙田火炭坳背灣街38-40號
華衛工貿中心15樓5室

電話：2877 8133

電郵：brightservices@sracp.org.hk

網址：http://www.brightservices.org.hk

BRIGHT SERVICES Co., Ltd.

個案分享

黑暗中對話 Dialogue in the Dark

號外：

社聯 - 滙豐社會企業商務中心全力支持2011全新體驗活動「無聲對話工作坊」，繼探索漆黑後呈獻「聽不見的精彩體驗」，學習說話以外的溝通，反思無聲世界的生活，並增加對殘障人士的了解。

源於德國的「黑暗中對話」體驗活動，自1988年起於全球超過26個國家及150個城市設立體驗館，透過模擬感受視障人士身處的黑暗環境，提高公眾對殘疾人士的認識和包容，促進社會平等及傷健共融，更為視障人士提供工作機會。

香港館2009年成立至今已累積4萬人次參與體驗活動，除了體驗活動別具意義外，經營之道是懂得顧客的需要。

市場主導

一般社企多為產品主導，結合社會理念帶動責任消費，相反黑暗中對話更著重滿足市場需要，除日常體驗館旅程，更為高級行政人員及專業人士開辦工作坊，由視障導賞員引領參加者於完全漆黑的環境底下活動，從體驗中領悟另類溝通模式和團體合作精神。

藍海戰術

不斷為固有產品服務注入新原素，是黑暗中對話成功拓展市場的重要因素，黑暗體驗衍生出「暗中生日會」、「暗中夜宴」等活動；像去年主打中產及企業市場的「黑暗中品酒」及廣受年青人歡迎的音樂活動「暗中作樂」便成功令品酒及演唱會成為一種附帶社會理念的消費活動。



受惠者得益 Recipient Benefits	就業機會 Employment	社區參與及公眾認受 Community Engagement
為有需要人士提供職位及在職培訓	支援本地有需要人士就業，聘用及訓練有需要人士成為經驗增值員工	舉辦不同類型工作坊及體驗活動，積極向學界、商界推廣價值共融

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。

N THE DARK

個案分享

黑暗中對話

Dialogue in the Dark

建立社企品牌

黑暗中對話總經理彭桓基認為，私人營運的社會企業較傳統由非牟利機構開辦的社企較有彈性，能夠更迅速回應市場要求。產品服務變化萬千，但堅守社企核心價值對建立品牌相當重要。今年四月，黑暗中對話推出新體驗活動「無聲對話工作坊」- Dialogue in Silence，繼續推廣傷健共融，為更多殘障人士提供就業機會。



19歲那年CP得悉自己患有遺傳性視網膜退化病變，五年前完全失去視力，其後一直待業，直至於盲人輔導會熱線得悉黑暗中對話招募導賞員，從此改變了他的生活。

「我以前很內向，很少說話，當導賞員以後與別人交談的機會增多了，不像從前那樣害羞。」CP說。他謂公司提供許多在職培訓，如導賞和溝通技巧訓練，增加導賞員的說話及領導能力。

「重投社會工作不單只有固定收入，我很高興自己對家庭及社會有所貢獻，我喜歡為參加者灌輸有關視障的知識，如怎樣協助失明人士過馬路及介紹各種為視障人士設立的公共設施等等使我很有滿足感。」CP一臉笑容地說著。

「社會向來對視障人士存有歧視，視障人士面對很多生活及就業上的困難，今天社會對視障的認知增加了，彼此間多了一份尊重。我很希望大家抱著學習和認識的心態來到黑暗中對話作體驗，而不只是施予同情。」

黑暗中對話

地址: 香港九龍美孚景荔徑8號盈暉臺
盈暉家居城2樓215號

電話: 2891 0438

電郵: didhk.exhibition@dialogue-in-the-dark.hk

網址: <http://www.dialogue-in-the-dark.hk>

CP
視障導賞員

個案分享

公平點

FAIR CIRCLE

透過推廣公平貿易，協助被邊緣化的生產者脫貧，生產者包括少數民族、農村婦女及殘疾人士等，為他們的產品開拓市場，促進社區經濟發展。

2005年成立的香港公平貿易動力(Hong Kong Fair Trade Power)是一間以推動香港及中國公平貿易運動為使命的社會企業。2006年開設首間零售點「公平點」FAIR CIRCLE銷售各地公平貿易手工藝產品及食品。

除了推廣公平貿易產品以協助弱勢生產者改善生活，倡導消費者責任更是公平點另一項重要使命，通過定期舉辦講座、研討會、展覽及農村探訪等活動，進一步提昇農民、買家和消費者對公平貿易的認識。本計劃協助公平點重整業務策略，開拓商業市場之餘，更優化其產品組合，重點推銷節日禮盒，增加市場競爭力。今年公平點將於港島區開設新分店，一眾社會天使將繼續協助品牌發展業務。

公平貿易知多少

世界公平貿易組織編定公平貿易十大守則，指引世界各地公平貿易組織，維持推廣及實施公平貿易的一致性。

- 為貧窮及弱勢生產者提供改善生計的機會
- 運作及買賣過程具透明度和問責性
- 持久的貿易關係
- 給予生產者合理價格
- 禁止使用童工或強迫勞工
- 反對歧視、促進兩性平等及結社自由
- 提供健康、安全的工作環境
- 提升生產者能力
- 推廣公平貿易運動
- 維持生態環境可持續發展





受惠者得益
Recipient Benefits

2009至2010年間世界各地12個生產夥伴（如斯里蘭卡PODIE、越南Dolsenby）為僑胞提供有關耕作知識的培訓，協助一千多名低收入農民改善生活；公平貿易與台灣生產者合作開發超過二萬件工藝產品，使其每年收入增加1500-2000元人民幣。

義務工作
Volunteer Force

超過100名義務工作者及大學生參與推廣公平貿易的地區工作，包括製作宣傳海張、舉辦講座等。

社區參與及公眾認受
Community Engagement

2009至2010年高舉辦超過90場次講座，參加20個展覽會，分享推動公平貿易的工作經驗及全球公平貿易運動的發展。

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

公平點

FAIR CIRCLE

公平點店務助理短訪



公平點
FAIR CIRCLE

香港生活環境擠迫，污染問題嚴重，很多市民受濕疹、失眠等都市病困擾，公平點售賣多種外國進口的公平貿易的健康產品，當中不少是食品或個人用品如洗頭水、淋浴露等，顧客特別關心產品質素。阿貞笑說她掏腰包購買過很多貨品，親身體驗產品的好壞，那樣便可以更有信心地向顧客推銷。

談到市民大眾對公平貿易的認知，阿貞坦言香港在這方面比較薄弱，但同時觀察到很多市民有興趣去探究這個議題，她亦很樂意向顧客介紹產品的由來，或分享生產背後的小故事。



她續道：「由於我們推廣公平貿易產品，顧客很關注產品的產地來源、成份及收益分配。」客人從而理解到公平貿易的意義，進一步鞏固這種良心消費的模式。「客人滿意的是產品質素，消費背後的意義推動他們再來光顧。」阿貞說。

今天的社會比從前更注重公平貿易，保障生產者的利益。有不少商戶店舖以公平貿易產品作招徠，但產品來源及品質成疑，消費者難以辨識相關產品的真偽。

公平點負責人Anthony補充說：「公平點售賣的貨品由產地來源，成份標籤以至收益分配都有制度監管，供應鏈和品質監控都有很高的透明度，使顧客更有信心購買和使用。」

最後，阿貞更不忘預告公平點將於今年夏天在港島區開設新分店，大家要留意著公平點的最新動態了！

「產品知識很重要，客人對公平貿易產品要求很高。」

公平點

地址：九龍地舖：九龍吳松街
191號突破中心地下7號店

電話：3188 8064

電郵：info@hkfairtradepower.com

網址：http://www.hkfairtradepower.com

阿貞
店務助理

個案分享

樂農

Happy Veggies

樂農是全港首間社企素食餐廳。由香港影視明星體育協會基金及龍耳社共同籌辦，獲民政事務總署推行的「伙伴倡自強」社區協作計劃撥款資助，於去年十月正式開業。取名「樂農」，諧音「樂豐」，除了奉行健康素食主義，餐廳特別僱用聽障人士，積極推動傷健共融，現時健聽與聽障員工比例為四比三，今年餐廳計劃增聘聽障員工。

名星效應加上成本控制得宜，餐廳開業第二個月已達收支平衡。慕名而來的顧客對食物水準及殷勤的服務態度讚不絕口。餐廳生意蒸蒸日上，客似雲來。由於位於商廈林立的灣仔區，午飯時段更是座無虛設。店子雖小，卻平均日售超過二百個午餐，晚市私房菜更吸引不少中產白領光顧。面對不斷上升的業績，餐廳依然能夠保持食物一貫的水準，更懂得綜合顧客的意見，對菜式加以改良，迎合市場口味。

營業初期，餐廳為適應商業區的急速節奏而試行「快餐素食」，午市時段定選供應數款午市套餐，大大減低了廚房及樓面的壓力，為食客提供健康、方便、快捷的素食食品。

口碑好，餐廳自然引來不少傳媒採訪，樂農把握機會深化餐廳的經營理念，強化樂農為社企餐廳的形象，成功令更多市民在消費的同時，關注到殘疾人士的就業問題。

樂農是本中心去年重點培育的社企之一。由餐廳開展之初，本中心在選址裝修、菜式定價、以至人手招聘及推廣宣傳等方面提供支援。餐廳開業後，本中心亦被邀請加入顧問委員會，繼續為餐廳業務發展提供建議。





財務的可持續性
Financial Sustainability

開業第二個月收支平衡，以價廉物美的快餐業合作經營，成功吸引社區上流一族光顧，累積盈利用作日後擴張用途。

社區參與及公眾認受
Community Engagement

提供低糖生活，推廣健康素食主義，並透過聘用聽障人士，促進弱勢社群就業。健體員工與會客更有機會學習簡單手語，打破溝通障礙，推廣傷健共融。

就業機會
Employment

製造商單以率高聘用10位聽障人士，負責管理多個維修加裝機、清潔及服務員等。

此圖表僅供參考，社會的規模及複雜性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

樂農

Happy Veggies

員工短訪

傷健共融



對烹調有濃厚興趣的生生之前任職文員，他表示樂農是他遇到的第一家願意聘用聽障人士的餐館。

開業初期，生生對工作感到無所適從，但他一邊做一邊學，慢慢與其他聽障及健聽員工建立了默契。

「工作效率提高了，大家不再只待大廚發指令，各人懂得守著自己的崗位之餘再幫助其他同事。」

餐廳經理郭偉平表示，廚房工作速度快，廚師一般都以說話作溝通，對健聽與聽障員工來說是一項挑戰。因此其他健聽員工會報讀手語課程，增進相互溝通。

郭經理又表示很多僱主普遍低估了聽障人士的工作能力，他又謂只要配合得宜，肯給予時間適應，聽障人士與一般人無異，而且他們往往比一般員工更珍惜工作機會，對公司存有歸屬感。



生生
聽障員工

平等對待

郭經理又稱，現時社會對殘障人士的待遇一般較健全人士為差，同工不同酬的情況亦相當普遍。「有些連鎖餐廳聘用殘障人士，每天工作時間長，薪水卻比不上健全員工，這是何等的的不平等？」

在樂農，不論健聽或聽障人士，所有員工均屬同工同酬。除了薪酬待遇平等，餐廳對所有員工一視同仁，故特別著重員工之間的溝通，培養雙互之間的尊重和關懷。



Edmond
餐廳經理

樂農

地址：灣仔軒尼詩道99號
彰顯大廈1樓

電話：2529 3338

電郵：happyveggies99@gmail.com

個案分享

香港職業發展服務處 - 好幫手一站服務

Hong Kong Employment Development Service Ltd. Helping Hands One Stop Service

好幫手一站服務成立於2007年，由民政事務總署「伙伴倡自強」社區協作計劃資助部份經費，為期2年，於2009年2月開始以自負盈虧經營，主要業務包括專業清潔服務、陪診及關顧服務以及維修和保養服務。

好幫手一站服務的主要理念是鼓勵助人自助，為弱勢社群創造更多就業和培訓的機會，受聘對象包括單親家長、新來港人士、領取綜援以及低學歷和低技術的中年人士等。好幫手一站服務提高他們工作信心、建立良好工作習慣及掌握相關工作技巧，讓他們重返就業市場，成為社會上可持續發展的人力資源。

服務範圍

維修及保養服務

商用單位及家居維修及翻新
油漆工程
泥水工程
鋁窗檢查維修
水電工程



專業清潔服務

家居、寫字樓、學校及院舍清潔
滅蟲消毒
吉屋清潔



陪診及關顧服務

為長者提供陪診服務
個人照顧
陪診
參加社區活動





就業機會 Employment	受惠者得益 Recipient Benefits	再就業情況 Outplacement
每月聘用約80名兼職員工，當中30名有片酬和穩定的工作及收入，員工主要為新家庭、單親家庭、中年及退休婦孺人士	定期提供在職培訓給員工，提高自信心	截至2011年2月，共有15名兼職員工重新投入全職工作或理想就業機會

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。

本計劃組織了來自相關行業的社會天使協助好幫手一站服務改善營運效益。因應其業務發展需要，就以下營運目標提供策略性建議：



個案分享

香港職業發展服務處 - 好幫手一站服務

Hong Kong Employment Development Service Ltd. Helping Hands One Stop Service

好幫手一站服務分三個主要服務團隊，專責裝修及維修工程的阿文三年前經義工介紹加入好幫手一站服務，經常為辦公室、學校、獨居老人住所進行翻新及小型維修工程。阿文坦言「出面」（商企）收入較高，但現在能夠為有需要的社群服務，那份滿足感是其他地方找不到的。「在外面工作時間長，很大壓迫感，在這裡工作可以接觸很多人和事，又有進修機會，增值自己，我很滿意現在的工作。」阿文說。

任職陪診員的仙姐接著說：「我起初到中心參加護理培訓課程，後來中心職員介紹我修讀陪診服務證書課程，通過考核便可以成為陪診員，就這樣做了四年多。」



阿文
裝修及維修工程

阿君
家務助理

仙姐
陪診員

至於任職家務助理的阿君，跟阿文一樣，需要考取「建造業安全訓練證明書」俗稱「平安咭」，學習有關家居及工地職業安全守則、處理緊急事故及預防意外等方法。

「工作掙錢之餘又可以繼續照顧家庭，生活比以前只照顧小朋友更充實，而且有機會四處到訪客人居所及院舍，加深了對社會的認識。」阿君說。

仙姐續道：「我們陪診員服務對象大多是長者，人生閱歷很豐富，從他們身上學到很多東西。現在他們年老了，身體少不免出現毛病，有人陪伴他們進出醫院接受治療，是一種很大的鼓勵。」

三位經常接觸不同類型的客人，被問及最難處理的情況，他們異口同聲地說是學習如何與服務使用者相處。

「最緊要忍讓，老人家跟小朋友沒兩樣，雖然有時會很固執，但他們會感受到耐心和誠意的。」阿文說。他續道：「做得妥當，客人有時會有打賞或給紅封包，我們知道大部份服務使用者都是弱勢社群，收入低微，況且員工守則是不容許收『貼士』，我們從來不接受賞錢。」他說笑顧客請他喝汽水已很滿足。

「最緊要健談，有很多獨居老人平日很少與別人溝通，跟他們談得來，他們會很高興，有時更會指定請個別陪診員為他們服務，相互之間可以建立朋友的關係。」

最後被問到社企還有甚麼優勝之處，三位齊說：「出糧準時！」。

香港職業發展服務處 -
好幫手一站服務

地址: 黃大仙下邨龍康樓地下

電話: 2321 1073

電郵: hrtc@hkeds.org

網址: <http://www.hkeds.org>

個案分享

愛烘培麵包工房iBakery

東華三院屬下社會企業iBakery獲社會福利署「創業展才能」計劃撥款，2010年10月於堅尼地城正式開業，每日為區內供應新鮮麵包糕餅，更致力推動殘疾人士就業。積極推展傷健共融的iBakery特別注重團隊精神，烘焙師、殘疾員工及學徒均有機會參與製作過程。

開業短短半年，iBakery奠下小小的里程碑，去年聖誕節期間推出招牌產品「花花曲奇禮罐」大受市民歡迎，行政長官曾蔭權亦於工展會購買表示支持，其曲奇餅的質素更受眾多顧客稱許，成為招徠顧客的旗艦產品。罐面設計更由其中一位患有自閉症的烘焙員陳詩敏(敏敏)親手創作，貫徹餅店積極協助員工發揮多元才能的宗旨。

「生產爐具、人力技術都不缺，但打開門做生意是另一回事。」iBakery負責人Florence坦言開業初期面對多方面挑戰，參加了社會企業提昇計劃後，與多位社會天使共同研究業務策略，社會天使按自己專長給予許多寶貴的意見，同時引發了許多新思維，尤其於成本控制及市場推廣兩方面，廣納了多方面的營商經驗和智慧，使營運風險大大減少。





受惠者得益
Recipient Benefits

18名殘疾人士參加合共300小時的麵包製作培訓課程；
 提供20個實習培訓職位；
 11位員工分期完成供烤產品替換；食物安全管理及衛生管理證書課程；
 提供在職培訓合共1700小時

義務工作
Volunteer Force

20位義務工作者(包括不同專業的人士)參與 Bakery 日常業務運作

社區參與及公眾認可
Community Engagement

第45屆工業管理展覽會；
 於Carrii HABITO 售賣聖誕曲奇；
 定期舉辦具融供烤工作坊數度麵包糕點製作

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

愛烘焙麵包工房iBakery

愛·烘焙員

Vincent (烘焙員)

「Vincent的家人發夢也想不到患有唐氏綜合症的兒子可以跟普通人一樣有工作。」高級烘焙師William有點感觸地說。負責培訓智障烘焙員的他續道，雖然智障人士學習進度比一般人慢，但學懂了以後，對工作的投入程度比很多人都要高。

Vincent由2007年起參加東華三院舉辦的烘焙興趣班，學習製作簡單的麵包糕點。經地區支援中心的轉介，加上超過一年的職前訓練，Vincent獲iBakery聘任為烘焙員，被問及將來對甚麼工作有興趣，Vincent笑著說要加入某娛樂集團，目的是要見歌手薛凱琪，說她很漂亮。在旁的William補充，Vincent曾於某一公開場合與

薛凱琪一同搓麵團，所以印象特別深刻。

同樣住西環的Vincent生活作息很定時，每天到店舖上班，休假時便到舞蹈團排舞。William說社會企業除了希望給予有需要人士工作機會，更提倡均衡生活，發展個人所長。



敏敏(烘培員)

於餅店開業前數個月，敏敏經職業轉介接受職前訓練，學習烘焙技巧及人際溝通。

除了工作技巧的培訓，社會企業員工的其他才能同樣被重視。只要有適當機會，社企希望給予員工發揮工作要求以外的才能的機會，從而增強自信，肯定自己。閒談間發現敏敏除了喜歡畫畫，亦很喜歡聽外

國音樂，娓娓道出不少外國歌星及樂隊名字，跟普通人的生活沒有大分別。

最後William提到，與智障人士一同工作很開心，傷健共融不是難於實踐的。

iBakery聖誕節曲奇禮盒(下圖)的盒面設計正是敏敏所繪畫的。



愛烘培麵包工房

地址: 香港堅尼地城域多利道一號
百年大樓 2 座地下 2 號舖

電話: 2816 5233

電郵: ibakery@tungwah.org.hk

網址: <http://bakery.tungwahcsd.org>



個案分享

資訊科技資源中心

Information Technology Resource Centre

香港社會服務聯會轄下的資訊科技資源中心致力於增強非牟利機構的資訊及通訊科技能力，推廣資訊科技的應用，並提倡數碼共融及公平的資訊及通訊科技政策。2004年更成立「數碼共融基金」資助非牟利機構回收舊電腦，提供電腦應用課程等項目，希望藉此促進弱勢社群（如長者及殘疾人士）應用資訊科技的機會和能力。

資源中心為非牟利機構向大型供應商爭取以比市面較優惠的價格購買電腦、伺服器、打印機及各類電腦軟件等。除了硬件增值，資源中心更定期籌辦各類型在職資訊科技培訓課程，協助非牟利機構掌握資訊科技應用的知識。

為應付日趨多元化的社會服務發展，資源中心向非牟利機構提供專業顧問服務，專業而經驗豐富的技术團隊會因應業務及服

務使用者的實際需要，提供一站式解決方案，度身設計相關的電腦資訊系統與互聯網資訊系統，如網站管理、內聯網、義工或捐款者管理、服務管理、文件庫、財務管理及人力資源管理系統。本計劃特別協助資訊科技資源中心制定品牌創建策略，確立中心的市場定位，使其更有效與持分者溝通。





財務的可持續性 Financial Sustainability	受惠者得益 Recipient Benefits	社區參與及公眾接受 Community Engagement
2009至2010財政年度銷售額較2008/2009 增長接近40%，由虧轉盈。	成立「數碼共融基金」，多方面支持非牟利機構應用資訊及通訊科技。2010年度舉辦超過 20場研討會及培訓工作坊。今年2月舉辦技術 交流會，邀請了業界領袖與非牟利機構分享和 交流不同階級伺服器的使用心得。	創立香港資訊及通訊科技獎，並增設最佳數碼 共融獎 (Best Digital Inclusion Award)，鼓勵及表 揚業界開發具創意的數碼共融項目，促進社會 各界共享資訊科技發展的成果。 編制「數碼社區規劃計劃」，表揚於資訊及通 訊科技上積極學習、應用和服務的社區人士。

此圖表僅供參考，社企的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。

資訊科技資源中心

地址：香港灣仔軒尼詩道15號
溫莎公爵社會服務大廈11樓

電話：2876 2418

電郵：itrc.info@hkcss.org.hk

網址：http://www.hkcss.org.hk



個案分享

愛服飾·南亞創藝 LMC - Love Multi Culture

香港聖公會麥理浩夫人中心開設社會企業 LMC，招募本地南亞裔婦女利用空餘時間製作飾物及手工藝品售賣，如繡結及富南亞民族特色的手繪漢姆(Henna)，積極運用自身才能自力更生，擴闊生活圈子，融入社會。

據2006年中期人口統計數字顯示，在港南亞裔人士失業率較香港整體數字為高，反映居港少數族裔人士的就業困難。加上言語障礙、學歷認受以及宗教文化上的差異，南亞裔人士，尤其婦女及青少年的就業出路十分狹窄。

香港聖公會麥理浩夫人中心致力為居港少數族裔提供多方面支援，包括協助她們融入社區生活，並提供就業支援，使少數族裔人士能夠善用勞動力以自力更生，安居樂業。

葵涌是香港其中一個少數族裔聚居的地區，LMC零售店舖設於市中心的新葵興廣場，售賣南亞裔婦女製作服飾及手工藝品，並聘請南亞裔婦女任店務助理，提供就業機會之餘，透過互動式的銷售過程，LMC更提供了文化交流的平台，增加了區內居民對少數族裔文化特色及在港生活的了解。

LMC自2009年參加社會企業提昇計劃，店舖經營初期面對多方面困難，如產品設計、掌握市場需要、宣傳推廣以及為受聘婦女提供工作技能訓練等。

本計劃安排有相關行業經驗的社會天使協助 LMC 進行財務分析及市場推廣；更首次聯同香港知專設計學院，協助 LMC 優化產品設計，迎合市場需要。

從業務特色及營運表現的角度，LMC過去一年在支援就業，義務工作以及社區參與等三方面有較顯著成就。





義務工作 Volunteer Force	就業機會 Employment	社區參與及公眾認受 Community Engagement
聯合香港知專設計學院學生參與產品設計、宣傳推廣等工作	聘請40名殘疾智障女工製作及售賣其原裝飾、刺繡及畫作	全年合共參與21項展銷活動並受到不少傳媒報導及政府官員和外國團體的參觀、促進文化交流

此圖表僅供參考，社企的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

愛服飾·南亞創藝

LMC - Love Multi Culture

南亞裔婦女短訪

由巴基斯坦來港定居12年的Tahira現與家人同住葵涌一租置單位，她說移居香港是希望覓得比家鄉更好的生活。來港以前，因為宗教文化背景，婦女出外工作並不常見，而Tahira自中學畢業以後也沒有任何工作經驗。然而她認為自己是朋輩中比較幸運的一群，家人未有像一般巴基斯坦家庭要求她結婚生子，來港後亦容許她出外工作。

任職LMC以前，Tahira當過兼職烏爾都語翻譯員(巴基斯坦的官方語言)，也在香港聖公會麥理浩夫人中心當過青年大使，直至透過參與區內活動及語言研習班得知中心開設社會企業，她便應徵店務助理一職，才有機會真正接觸社會。

Tahira表示言語障礙是一個明顯的困難，「膚色」同樣造成認知上的落差，她說有些僱主會標籤南亞裔人士為「低一等」勞動力，學歷又不被本地教育制度所認受，加上宗教因素（如回教教義並不鼓勵婦女出外工作，對與異性社交接觸的禮儀規條亦與本地價值觀大相徑庭），許多南亞裔人士，都只能考慮工廠雜工、清潔工人或辦公室助理等工種。



正式上班以前，LMC為Tahira提供了三至四個月的職前培訓，包括簡單的廣東話對答、銷售技巧及管理存貨及店舖陳列等；上班以後，她有更多機會與不同的客人交流，除了推銷貨品，她更注重與客人溝通社企的營運宗旨，很多顧客會到消費背後附帶著一種社會意義，因而增加了選購貨品的意欲，同時對南亞裔人士有更深入的了解。Tahira坦言自己比較擅長與人溝通，而很多同鄉婦女於製作飾品有很高的造詣，她們分工合作，各展所長，除了掙錢養家，更希望真正融入社會。

被問到若然將來要離開LMC另覓新工作，她希望做甚麼，Tahira說：「我希望得到不同的工作經驗，只要有機會，甚麼工作我都願意嘗試。」最後Tahira勉勵一眾居港南亞裔人士：「努力工作，不要輕言失敗。」

居港南亞裔人士接收本地就業市場資訊渠道非常有限，亦很少接觸本地媒體。「我們最大的社交網絡便是教友和同鄉，其他國籍的教友也經常聚首回教寺和社區會社，我們當中很多人都沒有工作，很希望可以覓得工作，在社會自力更生，改善生活。」

愛服飾·南亞創藝

地址：香港新界葵興興芳路166-174號
新葵興廣場1樓19號舖

電話：2423 5062

電郵：lmc@hk.skhlmc.org

Tahira
店務助理

個案分享

樂活美髮舍

LOH@S Hair Salon



香港專業進修學校2009年獲民政事務總署「伙伴倡自強」社區協作計劃資助開設 LOH@S Hair Salon，為首間位於將軍澳區的社企髮廊。髮廊以樂活 (LOH@S) 為主題，提倡「健康、綠色、可持續」的生活態度。除促進社區經濟外，項目更重視為社區帶來凝聚力。髮廊結合地區服務模式，為區內青少年及基層人士提供職前及髮型助理培訓，推動個人增值及成長，並能持續發展以迎接未來的挑戰。





受惠者得益
Recipient Benefits

培訓6位華語美髮技巧，人均在職培訓時數12小時

就業機會
Employment

先後聘為區內7位新到港及8位新移民

社區參與及公眾接受
Community Engagement

為區內居民及學校提供免費美髮及頭髮護理講座，對社區組織及低收入人士提供護理優惠

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

樂活美髮舍

LOH@S Hair Salon

社會企業提昇計劃進情表

- 2010年8月 — 提供在職培訓愈80小時，包括理髮技術培訓及客戶服務技巧
- 2010年11月 — 籌備聖誕節及新年優惠宣傳活動，製作電子宣傳單張及更新顧客通訊錄
- 2010年12月 — 重整店舖擺設佈置、營造簡約、舒適的中高檔路線
- 2011年12月 — 聖誕節及新年優惠宣傳活動展開，成功吸引舊顧客回流，首次光顧亦大幅增長
- 2011年1月 — 推出農曆新年優惠
- 2011年3月 — 評估薪金及佣金制度



LOH@S首席髮型師短訪

Alex 約一年半前經朋友介紹加入 LOH@S 這個大家庭，任職髮型師有 10 年經驗的 Alex 坦言從前對社企的認識不是很深。他由學徒做起，輾轉做過很多間髮型屋，到現在終於有機會當上首席髮型師，期間 Alex 吃過不少苦頭，並表示發展空間對年青人很重要，而 LOH@S 給予他很多發揮機會，定期會議上經常聆聽同事對業務發展或推廣宣傳表達的意見。「東 Sir 跟邦 Sir (社企負責人) 很關心我們，經常到店舖跟我們談天，了解我們的工作。」他更謂 LOH@S 與他從前工作過的髮型屋不同，工作環境比較有人情味，同事間相處比較融洽。

LOH@S 最近新聘請了一位髮型師，現在三位駐店髮型師各展所長，成功鞏固了一些區內熟客光顧，更懂得善用社群網站擴張客戶群組，當中更有不少由顧客成為了朋友呢！

邦 Sir 補充說髮型屋取名 LOH@S，有「樂活」的意思，開辦社企髮廊除了希望為區內年青人提供就業機會，幫助對髮型設計有興趣年青人發展事業，亦希望透過人性化的管理模式，連繫和建立一個更和諧的社區生態。

「收入比以前穩定，一般髮型屋是沒有包薪（基本月薪），收入完全以工作量計算，同事間有時難免有「爭番」的情況。LOH@S 髮型師是有包薪的，工作間沒有那種你爭我奪的緊張氣氛。」



樂活美髮舍

地址：將軍澳坑口銀澳路1號
新寶城商場地下 G17-18 舖
電話：3169 3667

Alex Shah
首席髮型師

個案分享

我·概念節目策劃管理

My Concept Event Management

MY CONCEPT 我·概念

獲民政事務總署「伙伴倡自強」社區協作計劃

撥款資助，基督教協基會社會服務部於2007年開設My Concept，承辦各類型表演活動，由構思概念、統籌、舞台效果等製作活動，均由一群創意無限活力十足的年青人主理，項目包括歌舞表演、魔術雜技等，所有表演者均有機會接受專業舞台表演培訓，進一步開拓發展空間。

活動策劃市場競爭激烈，商場主題表演、品牌推廣活動、公司周年誌慶及大大小小的攤位嘉年華都是兵家必爭之地，策劃單位要各出其謀，為顧客精心設計活動方案方能於市場分一杯羹。

節目內容不單止要推陳出新，題材更要貼近市場口味及社會文化，My Concept要求參與活動策劃的青人，運用創意之餘，更要掌握社會脈膊，透過舞台上的表演去表達社會現象，改變恆久以來演藝節目以單純娛樂觀眾為目標的傳統，讓年青人以至市民大眾了解社會及年青人文化提供多一個切入點。

活動統籌也不只談點子，也講究舞台效果、場地設備等技術問題，細緻的活動流程和廣闊的商業網絡絕對是致勝之道。社會天使協助策劃大型活動，鞏固市場定位，同時發揮了連繫社企與商企的重要角色，經常為社會企業介紹相關的商業夥伴，又利用自己的人脈網絡宣傳社企產品和服務，令更多人認識社會企業，從而帶動責任消費。





財務的可持續性 Financial Sustainability	受惠者得益 Recipient Benefits	就業機會 Employment
2009/10年度收支平衡，營業額較去年增長16.5%	每名受惠者獲超過30小時專業舞台表演訓練，所有學員、表演者、工作人員共同策劃活動內容，讓青少年認識活動策劃的幕後過程的同時，更有機會發揮創意及培養團隊精神	累積創逾200個就業職位，特別的對扶持邊緣青年、失業或失學年青人，透過創製各類型表演活動，發掘年青人學業之外的潛能，讓年青人就業出路

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

我·概念節目策劃管理

My Concept Event Management

Frankie自小喜歡跳舞，於課餘時間參加各類型跳舞班，對於舞蹈，他一直視之為興趣，從來沒有想過將跳舞發展成事業。

三年前Frankie於街上遇到My Concept舞蹈團作街頭表演，並即場招募表演者，轉眼間Frankie搖身一變由舞蹈員躍進成為排舞導師。

「起初我不認識甚麼是社會企業，覺得社企有私人資金和政府支持，後來知道社企與一般商企沒大分別，只是經營生意背後堅持著一種社會理念。」Frankie說。

起初只是於基督教協基會學習魔術表演的Kenneth，學有所成後義務教授興趣班，其後被My Concept發掘，當上了娛人娛己的魔術師。

「我看過一些本地媒體報導過有關社企的資訊，知道My Concept不單純是一盤生意，同時著重對員工的培訓，發掘表演者多方面的才能。」Kenneth補充說。

Frankie覺得加入My Concept後自己比以前成熟了。經常接觸不同客戶，Frankie不再只是舞台上的舞蹈員，同時要掌握市場需要，了解觀眾的喜好和期望。而這方面的資訊亦影響著他的跳舞風格。「我很感謝My Concept 給予我不少學習的機會，不單單是舞台表演的機會，當中包括了各類型的訓練班和演藝技術培訓。今年九月份我將會修讀媒體課程，希望可以應用在My Concept的長遠發展。」Frankie雄心壯志地說。



「魔術表演講求技術之餘，更要求魔術師有過人的自信，這樣子才能夠揮灑自如，吸引觀眾。站於有幾百觀眾的表演舞台上，我訓練自己不怯場，亦有邀請朋友前來欣賞，為我『壯膽』。」 Kenneth說。

談到難忘的表演經驗，Frankie憶述他第一次表演「雀仔舞」，到達表演場地才知舞台比想像中細小，於十分緊迫的時間底下重新編排舞蹈，考驗他和團隊的應變能力，幸而那次表演還相當不錯。

在旁的Kenneth續說：「有一次在街上賣旗，路過的一對母子問我是否當魔術師，原來他們看過我的表演，那一刻我很開心，很高興觀眾記得我。」

二人同時表示於未來的日子多參加比賽，累積經驗，成為專業的舞台表演者。My Concept經理Eric補充說創立My Concept是為年青人提供一個發展事業的平台，希望有表演潛質的青年人可以發揮所長，並發展成事業。這幾年間他們當中有不少表演者成功踏上演藝生涯，亦有不少選擇了其他的職業，不論怎樣，My Concept給予無限的支持和鼓勵。

最後，Frankie勸勉年青人要大膽嘗試自己有興趣的事物，而Kenneth則謂年青歲月少不免有迷惘的時候，寄語年青人要認清路向，好好裝備自己。

我·概念節目策劃管理

地址：九龍長沙灣青山道688-690號
嘉名工廠大廈10字D6-D7室

電話：3428 2588

電郵：myconcept@cubc.org.hk

網址：<http://eventmanagement.cubc.org.hk>

個案分享

鄰舍輔導會沙田服務中心「互惠人才市場」計劃

The Neighbourhood Advice Action Council Shatin Social Service Centre "Extraordinary Human Resources Market Project"

透過提供多元化社會服務創造就業機會，支援區內弱勢社群參與社區事務，鼓勵社會各個階層發揮個人才能，共同建設和諧社區。

鄰舍輔導會沙田服務中心於2005年獲社區投資共享基金資助開展的社區經濟計劃，促進區內人力資源流動及配對，組織人手並向區內提供多元化外展服務，如陪診、剪髮、家務助理及小型維修、幼兒託管等服務，以刺激社區經濟發展，帶動就業。計劃特別支援區內單親家庭、新來港以及低收入人士，協助他們發揮所長，重新裝備自己以重投公開就業市場。

鄰舍輔導會沙田服務中心主要為外展服務提供配套資源，如機構關係網絡、場地及文儀用具等，而由區內婦女組織的外展服

務團隊所賺取的利潤則全數由勞動者(婦女)攤分。

計劃開展初期面對不少困難，社會天使與外展團隊代表進行面談，詳細了解組織背景、架構及分工事宜，並就工作分配、佣金津貼制度等安排給予意見，改善運作流程；此外，業務運作實行電腦化以後，人手分配管理更有效率，為日後擴大團隊打好根基。





社區參與及公眾認受 Community Engagement	就業機會 Employment	再就業情況 Outplacement
社區經濟得以發展，使區內有需要人士得到援助，如老人照顧、院舍服務、幼兒託管等多元化伸展服務令市民受惠，同時增加社區凝聚力	區內創造就業動力得以充分利用，接近200位婦女組成多個中團繼續服務社區	提供訓及實踐工作經驗，多位領銜負責人帶領職員有足夠條件於公開市場成功就業

此圖表提供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



個案分享

鄰舍輔導會沙田服務中心「互惠人才市場」計劃

The Neighbourhood Advice Action Council Shatin Social Service Centre "Extraordinary Human Resources Market Project"

外展服務團隊短訪

Annie

剪髮員、按摩員

助己助人 重獲自信

2000年Annie懷有身孕，辭去工作專注養胎，怎料後來婚姻突變，與丈夫離婚後頓時失去生活依靠，單親媽媽帶著年幼女兒靠領取綜援過活，情緒變得低落，很少跟外界接觸。

偶然得悉鄰舍輔導會為區內居民以優惠價代訂海洋公園入場券而認識這個社區組織，Annie開始參加鄰舍輔導會舉辦的各類型培訓課程，經輔導會轉介，Annie慢慢由全職主婦轉變為現在的小組導師。

「我覺得參與社區工作後生活轉變很大，我從前很內向、自卑，到現在變得很開朗，很有自信；以前我是受惠者，現在我可以幫助到別人，我很感恩，亦感謝鄰舍輔導會給我機會重獲信心。」Annie說。

有一次Annie向一個單親患癌病人介紹了另一位積極樂觀的癌病患者認識，他們彼此間互相鼓勵最終走出患病陰霾。Annie頓時覺得自己的工作很有意義，更豐富了自己的人生。

Annie謂鄰舍輔導會給予區內婦女和低收入家庭很多機會，工作人員對區內「街坊」很親切，使他們對社區培養了一份歸屬感。



Edith
外展服務聯絡員

工作中學習 發展積極人生

同樣為單親婦女，Edith負責統籌各服務團隊組員，服務預約，人手安排及培訓。單單沙田區陪診團便有超過100名陪診員。「組織和統籌工作一點也不簡單」Edith說。「加入團隊無非都是希望賺取多些收入，人手及工作分配很重要，我的工作就是平均分配工作。」

Edith主要負責陪診服務預約及人手安排，時常接觸生離死別，Edith學會懂得珍惜眼前一切。她憶述自己曾經照顧一名中年婦女，因為年少時誤交損友，曾經濫藥甚至自殺，最終半身癱瘓而後悔不已。

Edith將故事轉述給身邊的人知道，希望他們愛惜生命。



除了變得比以前積極，Edith更稱現時的工作令她培養了領導能力，同時認識到許多背景相若的單親婦女，彼此互相扶持，為更好的生活而努力。

外展服務需求增加，服務團隊規模亦愈來愈大，工作愈來愈繁重，Edith寄望自己可以更有效率地處理日常事務。



鄰舍輔導會沙田服務中心
地址：沙田禾輦村商場平台R9-12
電話：2144 9567





財務的可持續性
Financial Sustainability

連續兩年獲得盈利，去年營業額比2009年上升。

就業機會
Employment

共創造13個就業職位，提供超過100小時培訓及志願培訓。

義務工作
Volunteer Force

私營醫療用品公司派員擔任顧問，指導復康店員工產品知識。6名社會天使定期與管理層開會，共同策劃改善業務流程。

此圖表僅供參考，社會的規模及業務性質各有不同，不作個別比較。



華康復康店

伊利沙伯醫院復康店

電話: 2332 8156

電郵: qeh.rehabshop@wahhong.hk

九龍醫院復康店

電話: 2713 5315

電郵: kh.rehabshop@wahhong.hk

網址: <http://www.rehabsociety.org.hk>

個案分享

華康復康店

Wah Hong Rehabilitation Store

復康店銷售優質及價格合理的復康用品，並為康復者提供職業培訓及就業機會，協助他們重投工作。

2009年開業的華康復康店是香港復康會屬下社會企業，位於伊利沙伯醫院及九龍醫院的兩個零售點分別為住院病人及長期病患者供應各類型的復康用品，並透過提供職業培訓，協助康復者就業，為其他病患者服務。

為向病友提供更優質的服務，復康店引入不同種類，多個品牌的復康用品供病人選擇，貨品種類繁多，聽取社會天使的建議後，復康店於去年10月提升店舖銷售系統、優化產品條碼分類系統及加強對前線員工產品知識的培訓，大大改善了業務流程及營運效率。

與此同時，為配合市場對醫療及復康用品持續增加的需求，今年復康店將策劃開展網上訂購及送遞服務，為不同區域有需要人士提供廉價的醫療及復康用品。



社會天使專訪



加入社會天使行列已經兩年的Johnson於一所I.T.採購及資產管理的大型企業任職，在商界工作多年，Johnson對參與公共事務有一番體驗。

「以往有參與過不同的義務工作，如業界商會管理或協助籌劃慈善活動等。我覺得當社會天使比一般的義務工作有意義，我真正體會到當義工不單單是一種付出，同時是為自己增值，以自己的經驗與知識服務社會帶給我一種成功感，更重要的是可以幫助到社會企業發展，間接令社會上有需要人士受惠。」

Johnson對資訊科技及市場營銷有豐富的經驗，商務中心特別邀請他加入LOH@S的聚焦小組，以顧問形式為社會企業提供商業建議，協助髮型屋優化市場策略及改善客戶關係管理，成功吸引區內居民光顧之餘，髮型屋比以前更有效管理舊有客戶，穩定收入。

社會企業曾經被批評與市場脫節，營運效益有待改善，應該抄照商企的營運模式。被問及對此論調的看法，Johnson回答說：「社企仿效商企的營運模式是可行的，但實際上社企與商企的管理手法則不能夠搬字過紙。社企的存在價值，正正是它的經營理念與牟利商企之差異，因而衍生出一些產品或服務，彌補了市場上的某些不足。」

與其他社會天使一樣，Johnson日間工作，工餘時間定期參與小組會議，與社企的管理層會面，共同檢討業務及研究策略。他坦言工作過後參與會議偶爾會感到疲倦，看見社企營運日益進步，那種欣慰及滿足感成為他繼續參加計劃的原動力，同時增值自己。他其後更參與My Concept Event Management以及iBakery的項目，協助改善成本效益以及加強宣傳渠道，因此，他認識了一群志同道合的朋友。

「我們都是本著為社會做點好事的原因而相識相聚是一種緣份，來自不同行業的社會天使能夠互相交流對我來說是一個學習機會，我想這種所謂的“Give and Take”也是社會上應有的態度吧。」

最後，Johnson寄語社會企業不要自慚形穢，應該從錯誤中不斷學習，緊守經營理念，為社會營造一種新的消費模式。

「社企的產品或者服務質素不比商企遜色，當然其中有個別社企表現未能如意，大多是因為欠缺完善的管理制度及業務規劃，商業網絡薄弱亦是另一個因素。有營商經驗的社會天使正正能夠幫助填補這個缺口，給予社企多方面的市場訊息使到業務能夠作多角度的嘗試。」



Johnson Lo
I.T.採購及資產管理
亞太區高級銷售及營運經理

社會天使專訪



**SOCIAL
ANGEL**
PROGRAMME
社會天使計劃

從事營銷管理服務，經常為客戶評估企業填補績效，協助企業優化規劃與管理策略，Kenneth明白發展核心能力以建立競爭優勢的重要性。

「企業與人一樣，不可能全能完美，發揮自己的優勢才是上策。」Kenneth說。他續道：「社企的經營理念普遍得到市民大眾的支持，鎖定目標客戶群，深化溝通產品或服務價值方可令社企品牌更突出。」

商務中心邀請Kenneth加入資訊科技資源中心(ITRC)的聚焦小組，協助中心品牌重建的項目，與管理層分析持份者的意見和未來路向，更善用人際網絡，向社企介紹商業夥伴，促進社企與商界之間的合作。其後Kenneth加入了iBakery的項目，協助策劃營銷策略及品牌管理。

被問及現時社企面對最大的挑戰，Kenneth認為是社會企業面對人力資源不足或出現錯配的情況。要培養有營商智慧同時兼備社會責任的新一代，Kenneth認為教育很重要。「社會企業在歐美國家發展漸趨成熟，相對香港只屬起步階段，市民對社企的認知程度仍然不如主流企業般熟悉，但隨著企業社會責任這個社會議題的興起，加上政府政策的支持，我們對社會企業的了解日漸增多。現時不少大學商學院都開始以社會企業為探討和研究的對象，以真實案例讓學生掌握營商之道，更希望學生日後能夠從「盈利」與「社會責任」中取得平衡。」

Kenneth希望更多市民大眾了解和支助社會企業，有助解決社會上的各種問題。

「營運機構（多為非牟利團體）或會調派員工「打理」生意，有時管理者並非商管專才，往往事倍功半；相反，商界專才未必能夠貫徹社企的經營理念。」



Kenneth Cheuk
企業營銷管理顧問

若閣下欲加入社會天使行列，以知識和工作經驗支持社會企業發展，請致電與本中心職員聯絡，如欲以電郵形式獲得本會資訊，請於下列網址登記。



HKCSS - HSBC
Social Enterprise
Business Centre
社聯·滙豐社會企業商務中心

Innovate · Invest · Incubate
創新 · 投資 · 孕育

Rm. 1002, Duke of Windsor Social Service Building,
15 Hennessy Road, Wanchai, Hong Kong
香港灣仔軒尼詩道15號
溫莎公爵社會服務大廈10樓1002室

Tel電話: 2876 2494

Fax傳真: 2876 2496

E-mail電郵: sebc@hkcss.org.hk

Web Site網址: <http://www.socialenterprise.org.hk>