

義工顧問共謀劃 社企發展見成績

政府積極推動社會企業（社企）發展，目的是為弱勢社羣創造就業機會，使他們可以自力更生。由於商業環境瞬息萬變，競爭激烈，社企必須制定有效的經營策略，才可以持續發展。東華三院屬下的社企 iBakery 得到義務專業顧問提供營商意見，經營有道，建立口碑，開業兩年已經可以拓展業務和規模，更於去年獲選為「2011 傑出社企」。



▲ iBakery「愛烘焙麵包工房」主要向殘疾人士提供培訓和就業機會，員工在愉快的工作環境下自食其力。

iBakery 是東華三院成立的社企，以經營烘焙業務，向殘疾人士提供培訓和就業機會，協助他們自力更生。iBakery「愛烘焙麵包工房」於2010年7月開始營運，集烘焙工場、烘焙咖啡室與烘焙教室於一身，現時超過一半員工是殘疾人士。其後，東華三院投得添馬公園添馬茶座的經營權，於2011年11月開設 iBakery Gallery Cafe「愛烘焙餐廳」。

以烘焙為本業 拓展經營模式

早於2007年，東華三院已開始發展以烘焙業務為主的社企，並聘用有工作能力的殘疾人士。其後，在堅尼地城開設佔地2,000呎的 iBakery「愛烘焙麵包工房」，以門市形式經營，售賣各式烘焙產品。東華三院賽馬會復康中心副院長陳佩珊表示：「烘焙適合殘疾人士，工序亦可以細分，使到不同能力的殘疾人士亦可以一展所長。因此，iBakery 一直以烘焙為本業，並開拓出多種經營模式。」

繼 iBakery「愛烘焙麵包工房」後，東華三院於2011年投得金鐘添馬公園添馬茶座的經營權，營運 iBakery「愛烘焙餐廳」，2012年9月再於香港大學邵逸夫樓平台開設烘焙外賣店。明年初，iBakery 將會在金鐘的海濱長廊經營外賣小食店，這四項 iBakery 社企業務，先後獲社會福利署「創業展才能」計劃資助，為殘疾人士創造就業機會。

殘疾人士自食其力 開心工作社會融和

現時 iBakery 共有約40名員工，其中超過半數為殘疾人士，主要經由復康機構轉介。東華三院賽馬會復康中心計劃主任（職業復康）馮會卿表示：「經過兩年多的培訓，部分受僱於 iBakery 的殘疾人士已成為獨當一面的烘焙師傅，可以獨立處理調校麵團、看顧爐火等重要工作。」

iBakery 致力為員工建立一個開心的工作間。陳佩珊說：「今年初，我們曾進行社會效益評估，邀請50多位員工、義工和員工家屬填寫問卷。調



▲ 子鍵在 iBakery 工作了三個月，已經融入團隊。他現時主要負責樓面送餐工作，並努力學習與客人溝通的技巧。



▲ 東華三院賽馬會復康中心副院長陳佩珊表示，近年 iBakery 營業額穩步上升，她有信心可在短期內達到收支平衡。



▼ 東華三院賽馬會復康中心計劃主任（職業復康）馮會卿表示，iBakery 的理念得到許多顧客認同，不少顧客自願擔任餐廳的義工。

查結果顯示，有94%的同事覺得在 iBakery 工作很開心；超過七成的員工家長為子女的社會地位有所提升而高興。看到員工在這裏慢慢成長，學以致用，我感到非常鼓舞！」她又表示，經過數年的發展，iBakery 品牌開始為人熟悉，很多顧客都認同 iBakery 提倡的「不同能力，同一熱愛」經營理念。

iBakery 員工子鍵表示：「我很喜歡在這裏工作，家人也感到高興。現在我負責樓面送餐，希望將來可以嘗試新的工作崗位，例如水吧工作。」

顧問提供營商建議 提升社企營運效率

陳佩珊表示：「社企是營商企業，必須採取有效的營銷策略，吸引顧客光顧，才能持續營運。我們亦非常注重產品的質素，採用成本較高的食材，讓客人感到物有所值。」

iBakery 由經營初期至今，一直得到一羣來自不同界別的專業人士義務擔任顧問，為店鋪出謀獻策。這些義工被稱為 iBakery Angels，王志豪和區錦文就是其中兩位成員。他們會定期與營運 iBakery 的管理層開會，分享他們對營運 iBakery 的意見。王志豪表示：「負責營運社企的機構，未必有足夠的營商知識，iBakery Angels 來自商界不同範疇，有企業家、市場策劃者、餐飲業高級管理層等，正好

填補不足。我們會以自己的專業知識，向 iBakery 提供意見，幫助解決營運遇到的各種問題，例如建議產品的定價和生產量、如何應付節日高峰期的貨量需求等。」

王志豪又說：「為 iBakery 擔任義務顧問期間，最難忘的是合力應付2010年聖誕節檔期。要提高曲奇餅銷售量，便要從市場定位、宣傳策略、組合價格等多方面考慮。幸好，經過大家努力，最終達到了銷售目標。今年中秋節預售月餅時，iBakery 管理層已能運用過去的經驗，自行做好銷售工作。」另一位 iBakery Angel 區錦文表示：「iBakery 管理層接受我們的意見，令雙方的合作十分愉快！」iBakery Angels 熱心支援社企，因此獲選為「2011 傑出社企摯友」。

市民自發光顧 直接支持社企

據陳佩珊估計，iBakery 的麵包工房和餐廳可望於短期內自負盈虧。她表示，市民的光顧，是對 iBakery 最直接的幫助。區錦文認為，營運社企有難度——「社企要兼顧社會目的，並非事事講求賺取最大利潤，而聘請和培訓殘疾人士時亦需要愛心，所以社會各界的支持與包容非常重要。我們希望 iBakery 的成功能起示範作用，令更多市民認識社企的意義。」



▲ iBakery「愛烘焙麵包工房」除了提供各式麵包，亦有曲奇餅、蛋糕、布丁等，並會於節日（如聖誕節）提供禮盒曲奇餅。

iBakery「愛烘焙麵包工房」

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

網頁：<http://ibakery.tungwahcsd.org/ibakery/>

iBakery Gallery Cafe「愛烘焙餐廳」

地址：香港金鐘添馬公園添馬茶座

電話：2352 2700



▲ 王志豪(左)和區錦文(右)是 iBakery 的義務顧問，他們向 iBakery 管理層提供營運意見；有時更會充當神秘顧客，監察餐廳的服務水準。

小知識：甚麼是社企

一般而言，社會企業(社企)是一個機構，以經營生意及賺取利潤去達致某種社會目的，例如提供社會所需的服務(如長者支援服務)或產品、為弱勢社羣創造就業和培訓機會、保護環境、利用本身賺取的利潤資助轄下的社會服務等。社企所得利潤主要用作再投資於本身業務，以達到既定的社會目的。

「社企冬日嘉年華」

沙田區慶祝香港特別行政區成立十五周年統籌委員會將與民政事務總署合辦「社企冬日嘉年華」，屆時多家社企會展銷各式各樣的產品和服務，歡迎市民齊來參與，支持社企。

地點：沙田馬鞍山鞍駿街12號馬鞍山公園

日期：2012年11月25日(星期日)

時間：下午1時至6時