

「社企獎勵計劃2013」得獎者

以人為本 照亮生命

- 「卓思廊」復康用品店



「明途聯繫」七成員工都是精神病康復者，在「卓思廊」工作的殘疾僱員更達八成……他們的工作能力得到發揮機會，對工作機會的珍惜及堅持比一般健全人士還高。最令我感動的是殘疾僱員能夠力爭上游。」

「卓思廊」復康用品店負責人鍾偉成

榮獲「社會企業（社企）獎勵計劃2013」品牌及市場管理大獎，屬「明途聯繫」旗下的「卓思廊」便利店。透過於11間醫院的分店，為院友、探病的親友及醫院提供一般便利店服務外，同時也為殘疾人士提供就業機會。由於業務以自助形式銷售為主，因此便利店內八成以上員工均為殘疾人士。醫院本來就不多開心事，「卓思廊」在這裡卻帶來和煦陽光，不止服務病友及家人，更讓病友在便利店工作，重新站起來。

讓生命再一次驕傲

或許，有人以為社企只是殘疾人士及弱勢社群的就業中轉站，當他們經過在職培訓，重拾工作習慣、技巧及提升與人相處的能力後，便可重返主流就業市場，騰出來的資源可培訓其他弱勢人士。這種觀點值得商榷，一個真正商業營運的企業，怎會不盡力保留表現良好的員工，為公司提供穩定的人力資源，保障公司的產品及服務質素，提升公司的市場競爭能力。抱「中轉站」想法的經營者，其發展的企業只屬模擬生意或培訓計劃，他的收入仍主要依賴政府或捐款資助，很難成為一間有盈利的企業。

「明途聯繫」的員工流失率很低，他們從不擔心因表現良好而「被遺棄」，他們與公司「共事共榮」。殘疾人士不再是「無止境地被培訓的學員」，而是企業珍而重之的寶貴員工。「卓思廊」負責人鍾偉成如是說，的確，透過在11間醫院的業務，展現社會的弱勢者有能力服務病友及照顧別人的一面，提供貼心貼身的服務，例如上房送貨及尿片寄存等服務，換來的是顧客的口碑及支持。

這一切讓殘疾人士再一次為自己驕傲，也成為支持「卓思廊」品牌的靈魂。而因品牌魅力，「明途聯繫」與醫院建立良好的伙伴關係，並得到醫院各級同事支持，「卓思廊」的設立使醫院成為充滿接納和共融的小型社區。顧客一分一毫的惠顧也能幫助殘疾人士獲得持續就業的機會。

市場管理，開關藍海

十年前，復康用品零售店市場主要由產品供應商雄據，他們直接向醫院促銷產品或在社區開設復康店，售賣自家品牌產品為主，顧客未必可以一站式購買到醫療人員推薦購買的用品。而「卓思廊」的出現，全面革新了營運方式，特別在市場管理方面，更是充滿創意。

用品店以規模經濟及連鎖式經營的理念建立公營醫院最大的復康用品銷售網絡，直接向公眾推銷公司的品牌及其社會目標，並透過與醫護人員的緊密溝通，使他們成為「卓思廊」與服務使用者間的重要轉介者，令「社會企業」的理念及經營模式備受公眾的認同及支持。同時「明途聯繫」在龐大的醫院復康店鋪網絡基礎上，以藍海創意發展更多創新計劃，包括產品直銷送貨服務、出版免費復康雜誌，復康用品網上銷售平台及店面廣告推廣服務等，成功提升「卓思廊」品牌及創建自家推廣渠道。

從醫院開始，鍛鍊身手，並取得成功，榮獲不少認同及嘉許，「卓思廊」的下一步是？「卓思廊」現在是公營醫院最大的復康用品零售網絡，同事可把握這個優勢，配合公司長遠的發展策略，衝出醫院是指日可待。「卓思廊」負責人鍾偉成先生如此鼓舞下屬，也是對企業未來的期許。

不同能力·同一熱愛

- 愛烘焙餐廳

「我們正著手計劃舉辦一個大派對，讓同事和義工團隊一同慶祝，亦會讓大家逐一拿著獎座拍照，因為獎項的確是屬於團隊每一位成員。」



愛烘焙餐廳於獲悉得獎後的打算

另一位一同獲得「社會企業（社企）獎勵計劃2013」品牌及市場管理大獎的是東華三院屬下愛烘焙社企系列第二間分店 - iBakery Gallery Café 愛烘焙餐廳。餐廳名字自有深意，清楚道出愛烘焙餐廳的營運宏旨：「i」代表 iBakery 企業使命中的主題「社會共融Inclusion」，亦包含「我能做到」的意思，殘疾與健全員工一同工作，希望合力做出最美味的食品。中文名「愛烘焙」代表餐廳對工作的熱愛。在這裡工作，不單只賺取生活，更可獲得尊嚴及滿足感。

金鐘添馬公園的甜蜜香氣

咖啡的醒神香氣與曲奇的甜美餅香，迴盪於金鐘添馬公園不散，或許要找到這間餐廳著實不難，只輕輕一聞便該能發現這家以綠色藝術廊為主題的烘焙餐廳，餐廳為顧客提供輕食餐膳、優質咖啡及自家製烘焙食品。不知道是不是評判們因曲奇香氣而偏心，但要是這樣也應該的。因為曲奇香氣夾雜的，是打動人心的關懷及熱誠。

「愛烘焙的品牌哲學是「有之於內而形之於外」，品牌建立的過程就像在尋找自我，認清自身的優劣，才能訂立有效的市場策略，令消費者在芸芸產品中選擇愛烘焙。在有限的資源下，要向外準確傳達「共融」、「品質堅持」和「快樂團隊」的主題，最有效直接的方法，莫過於交由接觸顧客的前線同事去做，所以我們注重內部溝通培訓，務求令所有同事都擁有愛烘焙 DNA。這種表裡如一的真誠往往能打動顧客，亦是愛烘焙獲社會各界人士支持的重要元素。」愛烘焙餐廳負責人陳佩珊將其品牌的動人之處言簡意賅，一語道盡。

烘焙而來的關懷魅力

曲奇魅力不止於讓人覺得美味，還有更多更多的「微量元素」，這慢慢以微溫改變著社會。「當我們專注於日常工作的時候，突然有人走來說：「有甚麼可以幫忙嗎？」，不是一位兩位，而是在過去三年不間斷地，都有不同背景、不同專業、不同年齡的人，主動要求來做義工，貢獻時間和知識。為什麼呢？他們異口同聲說：「你們的工作很有意思！我也想參與！」原來我們的工作，在不知不覺間感動了這許多人，甚至令他們坐言起行，對我們來說，實在是很大的鼓舞。我們感動了義工，義工感動了我們。」陳佩珊談道。

愛烘焙餐廳的成功，當然因為品牌核心價值及營運得法，不過這人文魅力，如果結合恰當的宣傳更可事半功倍。這一定歸功於他們的努力推廣，主動與傳媒溝通介紹互動，建立媒體網絡，所以不論在報紙及雜誌，也不難發現 iBakery Gallery Café 的美味食品相片及餐廳以外門外那一片綠油草地。除了媒體網絡，iBakery 還善用社交網站與顧客保持溝通，讓更多更多的人能知道這社企。

不過再多談，深信也未及親身一嚐來得實際。正如負責人陳佩珊所說：「支持社企，可以先認識，再惠顧，然後協助推廣，令社企越開越多。期望有這樣的一天，所有企業都變成社企，大家不單只著眼營利，也注重社會效益，到時候，我們也不用再推廣社企了。」咖啡飄香，曲奇美味，人情動人，如此美好的事情，誰又抗拒得了？

何謂社會企業（社企）？

社會企業（社企）透過經營企業，達致社會目的。社企從自負盈虧的經營所賺取的利潤，大部份再投資於本身的公益目標。政府推動社企發展的目標，是鼓勵社會各界以企業家思維及創新方法，滿足不同社羣的需要，藉此孕育關懷文化。

有關社企獎勵計劃

第二屆「社企獎勵計劃」目的是表揚在香港經營的傑出社企，為業界樹立榜樣，加強大眾了解社企為社會及經濟帶來的正面影響。



頒獎禮詳情

日期：2013.11.30 (星期六 Sat)
時間：2:45 pm
地點：灣仔香港會議展覽中心會議室 S221 (於社企民間高峰會期間進行) Meeting Room S221, HKCEC, Wan Chai (Will take place during SE Summit 2013)

優異獎

天義行有限公司
香港廚房
農社 330

東華三院愛烘焙餐廳
服務範圍：飲食及食品製造
網頁 www.ibakery.tungwahcsd.org

「卓思廊」復康用品店
服務範圍：復康用品銷售
網頁 www.mentalcare.com.hk

獎項：品牌及市場管理大獎

參選社企以鮮明及獨特的品牌形象及出眾的推廣手法，將其服務/產品和社會目標在社區作有效的推廣。

如欲了解更多資料，歡迎瀏覽網頁
To learn more about the Scheme, please visit

www.se-award.hk

贊助機構 Sponsor

星展銀行 DBS

全力支持 Proudly Supporting

家 HK
OUR HOME

主辦機構 Organisers



社會企業諮詢委員會
Social Enterprise Advisory Committee

香港特別行政區政府
民政事務局
Home Affairs Bureau
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region

「社企獎勵計劃 2013」得獎者

大愛，不用言語 - 有情有意



「社企希望社會大眾光臨惠顧，不應只單純介紹自己的理念、使命等，也應提升品質素，以物超所值吸引客戶。既然選擇了以商業模式運作，提高產品和服務水平，也是作為社企的重要責任。」

Friends 有情有意對「社企」的看法

榮獲「社會企業（社企）獎勵計劃 2013」員工滿意大獎的「Friends 有情有意」，是一間推動聾健共融文化的意大利餐廳，Friends 相信聾障人士只要願意，都能在前線崗位上充分發揮。每個人都是獨特、有不同天賦的，推動聾健共融的第一步，是要明白聾人不是需要幫忙，而是需要機會。只要有機會，他們就能如一般人一樣發揮貢獻。在「Friends 有情有意」，聾健同事都能合作無間，為顧客提供優質的餐飲服務。

嚐得到的關懷 看得到的自信

「Friends 有情有意」當初就是相信，聾不是病，聾障人士只是在溝通模式上不同，手語也是眾多溝通語言之一。推動聾健共融的第一步，就是要明白聾人不是單需要幫忙，而且更需要機會。只要有機會，他們就能如一般人一樣發揮貢獻。的確，只要曾光顧他們的餐廳，會發現兩點，其一是菜餚美味；其二，聾障員工臉帶自信微笑，工作稱職。於今天，他們不單止啟發社會對聾障人士的不同看法，也啟發大家重新思考工作及生活。

聾健共融 有情有義

在「Friends 有情有意」，健聽同事對我們工作文化的支持，以及對聾障同事的關心和尊重。餐廳的經理與總廚均是健聽人士，經理一直懸空經理之位，希望讓聾障同事擔任，增強他們晉升機會。經理工作表現出色獲加薪一千元，但他又再次說「不」，並附上五名聾障同事的名單，要求將一千元平均加給他們。而總廚初時以為管理一間普通餐廳，後來知道是聾人餐廳，卻沒有卻步，甚或嘗試組成當中有弱聽廚師的班底。另外，同事在此工作一段時間後，會引薦聾人朋友來求職，因為他們皆覺得「Friends 有情有意」是聾人就業的好去處！

誰捨得他們？ - 「卓思廊」康復用品店

「『明途聯繫』的核心價值是『團隊精神』、『持續學習』、『創新』、『工作承諾』及『以人為本』。對於『社企』來說，『以人為本』可以說是核心中的核心。」

「卓思廊」復康用品店負責人鍾偉成



「明途聯繫」旗下的「卓思廊」康復用品店榮獲本年度的「社會企業（社企）獎勵計劃 2013」員工滿意大獎，用品店營運有聲有色，能創建另類的公開就業市場，讓殘疾人士及弱勢者融入工作世界、安身立命、發揮所長。

最珍貴的，該用力緊握

「無論是由社會創業者或非政府機構營辦的社企，無論是抱著甚麼社會目標和產業性質，我都希望他們成為一間以人為本的社企，善待員工，讓他們成為企業寶貴的資產」，因此「明途聯繫」的員工流失率很低，他們從不擔心因表現良好而「被遺棄」，他們與公司「共事共榮共成長」。殘疾僱員能夠力爭上游，克服精神病帶來的困擾，正因為有這些經歷，他們在工作崗位上更樂意協助其他的同路人適應工作，提供支援。事實上，「卓思廊」不少店務主任都是由「學員」晉升至管理階層，令人鼓舞。殘疾人士不再是「無止境地被培訓的學員」，而是企業珍而重之的寶貴員工。

傷健共融 上下一心

「以人為本」需要付出代價，要建立一個傷健共融的環境，「明途聯繫」在發展及營運不同產業的過程，同時建構及承傳「以人為本」的文化，由經理以至前線的管理人員，必須明白公司存在的社會目標，過程中會增加培訓成本，或會影響效率甚至增加經營成本，不過，在平衡營運效率及履行使命的過程中，更能體現團隊的合作精神，從中也令傷健更能理解對方，更清楚對方的長處。



他們的曲奇與咖啡，香氣特別豐富 - 東華三院愛烘焙餐廳

「愛烘焙！好叻呀！」

恭喜愛烘焙團隊每一位同事，獎項是屬於大家的！請繼續努力！Keep fighting!

獲獎後，你最想跟同事講甚麼？東華三院愛烘焙最想講的，就是這句了。

榮獲本年度員工滿意大獎的還有東華三院屬下的愛烘焙餐廳（iBakery Gallery Café），一家以綠色藝術廊為主題的烘焙餐廳，位於交通便利的金鐘添馬公園。餐廳為顧客提供輕食餐膳、優質咖啡及自家製烘焙產品；亦提供外賣到會及包場服務。聘用不同能力的僱員，並以達致可持續發展為長遠目標，現時共有四間分店。曲奇及咖啡，也講究熱力。可能是因為 iBakery 的熱愛，他們的出品特別香。

不同能力·同一熱愛

iBakery 的「i」代表愛烘焙社企使命中的主題「社會共融 Inclusion」，亦包含「我能做到」的意思。東華三院愛烘焙社企現時共聘用 50 位員工，當中超過一半為殘疾人士。他們分別在愛烘焙四間分店負責日常生產和運作。因為愛烘焙深信「不同能力·同一熱愛」，不同能力的僱員，只要經過培訓，也能在工作崗位上有所貢獻，為顧客提供優質產品和服務，並能在工作得到滿足感。而中文名「愛烘焙」代表工作的熱愛。在這裡工作，可獲得尊嚴及滿足感。

以熱力，將隔閡融化

愛烘焙除了開創就業機會，直接訓練及聘用殘疾人士，助他們融入社會。在餐廳工作，除了接觸同事，也有機會接觸顧客及團體，工作中的互動是最自然不過的事，尤其對殘疾人士，可平等地結交朋友。除了能幫助在店內工作的殘疾人士，愛烘焙也希望成為「共融工作間」的示範單位，鼓勵更多僱主聘用殘疾人士，讓他們也有機會，貢獻社會，發揮才華。

有關「社企獎勵計劃」

第二屆「社企獎勵計劃」目的是表揚在香港經營的傑出社企，為業界樹立榜樣，加強大眾了解社企為社會及經濟帶來的正面影響。



有情有意

服務範圍：飲食及食品製造
www.facebook.com/friendswithdeaf

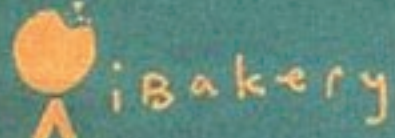
獎項：員工滿意

參選社企能激勵員工奮發向上，提供培訓和發展機會，協助他們達致目標以及維持高漲的士氣。



「卓思廊」復康用品店

服務範圍：復康用品銷售
www.mentalcare.com.hk



東華三院愛烘焙餐廳

服務範圍：飲食及食品製造
www.ibakery.tungwahcsd.org

頒獎禮詳情

日期：2013.11.30 (星期六 Sat)
時間：2:45 pm
地點：灣仔香港會議展覽中心會議室 S221 (於社企民間高峰會期間進行 Meeting Room S221, HKCEC, Wan Chai (Will take place during SE Summit 2013))

如欲了解更多資料，歡迎瀏覽網頁
To learn more about the Scheme, please visit

www.se-award.hk

贊助機構 Sponsor

星展銀行 DBS

全力支持 Proudly Supporting

家HK OUR HOME

主辦機構 Organisers



香港特別行政區政府
民政事務局
Home Affairs Bureau
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region

社會企業諮詢委員會
Social Enterprise Advisory Committee

大獎 Champion

顧客滿意

Customer Satisfaction



香港廚房
Hong Kong Kitchen

創意思維

Innovation



DIALOGUE EXPERIENCE SILENCE
對話體驗·無聲
對話體驗·無聲
Dialogue Experience Silence



光房計劃
Light Home Scheme

社會效益

Social Impact



樂農
Happy Veggies



MY CONCEPT Event Management
我·概念節目策劃管理
我·概念節目策劃管理
My Concept Event Management

財務表現

Financial Performance



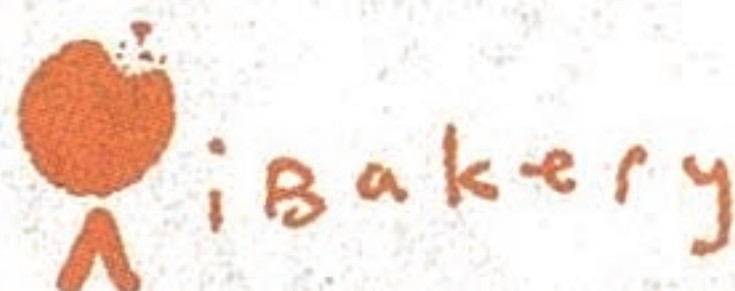
香港翻譯通服務
Hong Kong TransLingual Services

品牌及市場管理

Branding and Marketing



「卓思廊」復康用品店
"Cheers Gallery" Rehab Shop



東華三院愛烘焙餐廳
TWGHs iBakery Gallery Café

發展潛力

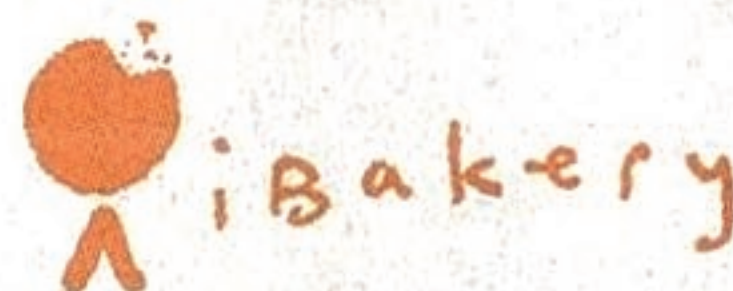
Business Potential



香港廚房
Hong Kong Kitchen

員工滿意

Employee Satisfaction



東華三院愛烘焙餐廳
TWGHs iBakery Gallery Café



有情有意
Friends



「卓思廊」復康用品店
"Cheers Gallery" Rehab Shop

卓越營運

Operational Excellence



救世軍家品店
The Salvation Army Family Stores



如欲了解更多資料，歡迎瀏覽網頁
To learn more about the Scheme, please visit

www.se-award.hk

查詢電話 Enquiry Hotline

3996 1960

贊助機構 Sponsor

星展銀行 DBS

主辦機構 Organisers



香港特別行政區政府
民政事務局
Home Affairs Bureau
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region