



## 目錄

- 01 總裁的話 - EAP服務的信念與堅持
- 02 心連心 點點滴滴在心頭
- 03-07 名人專欄
  - 「21世紀的管理挑戰」- 陳達文博士
  - 「越洋的祝賀」- Dr. D Masi
  - 「管理人·情」- 黎鑑棠先生
- 08 各界恭賀詞
- 09 EAP檔案室 - 偶然遇上的驚喜
- 10-11 心繫僱員20周年大事回顧 - 八大卓越創新
- 12-15 客戶專訪 - 與EAP客戶真情對話
  - 中電「豐盛員工計畫」
  - 渣打香港的成功之道 - 贏取人心
  - 新地與專業顧問團隊 - 同心實踐關心員工企業文化
  - 中大正向精神 - 迎接新挑戰
- 16-17 客戶嘉許及意見 - 您的欣賞 我的成長
- 18 我們的團隊
- 19 職場情報 - 香港僱員2011新年願望調查
- 20-22 客戶鳴謝 - 您的信任 我的驕傲

# 二十周年簡述

## 慶祝僱員發展服務成立20周年

2011標記著僱員發展服務成立20周年。為了慶祝這個值得記念的日子，僱員發展服務和富達盟信顧問有限公司開展了一連串的活動以分享這份喜悅，並藉此推廣企業心理健康。其中一項深具意義的慶祝活動是於2011年5月27日舉辦的僱員支援計畫年度論壇，主題為「用心打造員工的敬業精神」(The Heart of Positive Engagement)，目的在於為人力資源專業人士介紹「正向投入感」這創新概念，讓機構以新的角度創造一個快樂而正面的工作環境，將僱員的心留下來。在論壇中，嘉賓講者分享了他們如何透過積極投入的策略提升員工的敬業度，並道出他們帶領團隊邁向成功的寶貴經驗和心得。

我們更於2011年1月舉行「2011僱員新年願望」調查研究新聞發佈會。當日吸引了十多個傳媒報導，喚起社會人士對提升僱員心理健康的關注。此外，我們亦出版了「躍動 - 20周年紀念特刊」，邀請知名專家和伙伴機構分享他們在關顧僱員及面對管理挑戰的獨有見解。與此同時，我們亦出版了兩本著作，分別名為《至醒工作巧實力》(Smart Power at Work) 及《52周快樂魔法》(52 Magic Tips to a Happy Life)，以分享提升僱員心理質素的專業知識。

過去20年來，僱員發展服務和富達盟信顧問有限公司一直致力為各大企業、組織和公營服務機構提供全面的僱員支援服務，彼此建立策略性的伙伴關係，共同建立一支健康、快樂和具生產力的團隊，但願每位僱員都能分享我們的快樂和成就卓越的一年！

# EAP服務的信念與堅持 總裁的話

**香港基督教服務處在本港開創的僱員支援計畫(Employee Assistance Programme, EAP) 是回應社會上急切的需要。**

廿多年前地鐵邀請我們為發生意外的司機和其他同事提供輔導和心理解說，當年我們負責家庭輔導的社工擔任了這項工作，那個時候我們其實完全沒有僱員支援計畫的概念，純粹是回應一間企業向我們提出他們員工的需要。

其後我們籌畫PS33藥物濫用者輔導中心，派出幾位同工到紐約取經，探訪康奈爾大學藥物濫用者中心，他們也有提供僱員支援計畫 (EAP) 服務企業的僱員。回港後，我們開始發展僱員支援計畫(EAP)，並在機構內成立一個獨立單位「僱員發展服務」(Employee Development Service, EDS)提供僱員支援計畫 (EAP) 給公司和機構的僱員，並於2005年成立「富達盟信顧問有限公司」提供同樣的服務，讓僱員支援計畫 (EAP) 有清晰的專業顧問形象，避免與香港基督教服務處其他公益項目混淆，亦讓客戶可以選擇購買香港基督教服務處僱員發展服務 (EDS) 的服務或富達盟信顧問有限公司 (FDC) 的服務。

我們提供僱員支援計畫 (EAP) 是源於對社會上需要的回應，而且從開始就是一個獨立營運的單位，完全沒有涉及本處其他公益項目的資源。

香港基督教服務處大力在香港推行僱員支援計畫 (EAP) 有下列幾個原因：

1. 工作間的僱員有各種的需要，而主流的社會服務未必方便他們使用。
2. 僱主出資提供服務給僱員可提倡僱主關愛員工的精神，促進員工關係。
3. 僱主參與提供服務給員工，間接減輕了整體社會對社會服務需求的壓力。
4. 為社會工作及其他相關專業開拓新的服務領域，增加新的工作崗位。

經過廿年的努力，今天在香港僱員支援計畫 (EAP) 已成為廣泛認識的一項服務，也是僱主提供給員工一項重要的福利。

我們在提供僱員支援計畫 (EAP) 時有以下的幾個特點：

1. 我們主要按美國僱員支援專業協會 (Employee Assistance Professionals Association, EAPA) 的模式提供全面的僱員支援計畫 (EAP)。我們認為僱員支援計畫 (EAP) 必須要是全面的，若只是提供訓練或活動，不能稱之為僱員支援計畫 (EAP)。
2. 我們提供24小時有專業顧問接聽的電話服務，即時回應員工迫切的需要，而非在辦公時間以外，則以傳呼方式提供服務。
3. 本着全人關顧的精神，我們不會只接與工作直接有關的個案。
4. 我們的團隊由不同專業有經驗的全職顧問組成，包括有全職的臨床心理學家。

今天在香港也有多家提供僱員支援計畫 (EAP) 的公司，我們歡迎在上述服務質素保證的措施下良性的競爭，而公司或機構在選擇僱員支援計畫 (EAP) 時，除了考慮價錢外，更重要的是要考慮僱員支援計畫 (EAP) 提供者的服務質素，因為提供給員工的服務不能「退貨」也不能有「次貨」。

在全球化和高科技的影響下，企業面臨強勁的競爭營商環境，在這種環境下，僱員是最寶貴的資源，而僱員支援計畫 (EAP) 正好是人力資源其中一項有效的方法。

本着過去廿年的經驗，我們將會攜手與各公司和機構，培育一支有效率、有績效而又愉快的隊伍。



**吳水麗** BBS, MBE, JP  
香港基督教服務處及  
富達盟信顧問有限公司行政總裁

# 心連心 點點滴滴在心頭

心繫僱員身心平衡



做個抗逆不倒翁，  
提升抗逆能力



EAP論壇 -  
卓越領航，共建企業健康

「築」  
得到，  
拉近彼此關係

心繫員工凝聚團隊力量

心繫企業整全健康

# 21世紀的管理挑戰

「管理學是20世紀最重要的創新。」這是現代管理學思想大師彼得·德魯克(Peter Drucker)的名言。上世紀這個偉大創新，能否在21世紀繼往開來？華爾街日報在2010年9月的一篇社論認為，「現代」管理方式，正在接近衰亡。

這文章還說，資源分配將是以適應市場為主的新運作模式的主要考慮之一，而更大的挑戰則是：怎樣創造一種新的組織架構，來激勵和鼓舞員工。

其實這就是德魯克多年來推動的管理哲學。他認為，上世紀在體力勞動者的效率提高，取得巨大成功。到21世紀，就必然要改為致力於增加知識工作者的生產力。21世紀具有最大發展潛力的，是服務和資訊行業；而知識工作者，就是這些行業最重要的資產；他們的成功也有賴知識工作者的膽識和創新！

德魯克認為任何組織，不論是企業、非牟利機構、還是政府部門，其成功是基於能否將適合的決策化為有效的行動。而行動的成功，則取決於該組織的知識工作者，尤其是他們在策劃、執行和評估方面的付出。要提升他們的績效，德魯克說要把重心放在解決人力問題，而人力資源比物質資源重要得多！

德魯克成為「大師的大師」，其理論精髓，就包括這幾句話。他這以人為本、父母之心的管理思想，足以改變世界！

但無論管理層怎樣努力去提高知識工作者對組織使命的認同、他們的團隊精神、他們的投入、他們的滿足感，最後還是要靠個別員工的貢獻、創意和激情。所以德魯克特別要求知識工作者自我管理，要「學會發展自己、學會保持一顆年輕的心、學會選擇適當的方法和時機以改變工作的模式」。



陳達文博士

香港大學專業進修學院顧問委員會主席  
香港大學就業輔導委員會的主席  
香港特區政府表演藝術委員會主席  
中華仁人家園榮譽主席  
彼得德魯克管理學院榮譽院士  
香港大學名譽社會科學博士  
香港基督教服務處管理委員會副主席  
富達盟信顧問有限公司管理委員會副主席

人力資源界的專業人士，就需要思考怎樣幫組織的每一員工，增強他的優勢和表揚他的增值，使他承擔人際關係的責任、思考對自己下半生的期望、接受終身學習的價值觀。

德魯克給21世紀管理層的挑戰，就是要他們在發展人力資源的工作中，超出管理的範疇，進而推動社會的功能，引導社會的變革，影響社會的未來。

希望僱員發展服務和富達盟信顧問有限公司《躍動 - 20周年紀念特刊》的讀者能進一步認識21世紀對他們的挑戰，並且從其中找到難逢的機遇！



**Dr. Dale A. Masi,**

PhD, LCSW-C, CEAP  
Resident Scholar, Catholic University  
Professor Emeritus,  
University of Maryland  
President/CEO of  
Masi Research Consultants, Inc.

## Congratulations from the United States to the Employee Development Service of Hong Kong Christian Service



It is an honor to write this article in celebration of the 20th anniversary of the Employee Development Service of Hong Kong Christian Service (HKCS). At the inception of this service, I was fortunate to be asked by HKCS to help them in the design and implementation of this new employment development service (also known as employee assistance programs, or EAPs). The HKCS EAP was one of the first indigenous programs in Asia. Under the leadership of Mr. Ng, we developed policies, procedures, and materials for the formation of the program. From the beginning, MR. Ng insisted that the highest standards be implemented. We also trained staff in appropriate methods for counseling as well as consulting with managers. In further visits, we then met with companies to explain the program. HCKS continues to grow, and I am proud to have been identified with them from the beginning.

Since then, EAPs have grown in Asia. "The last few years have seen notable changes in the regional landscape. In China, Japan and Singapore, governments appeared to be taking the initiative as they see EAP value as an organizational means for meeting social and occupational health challenges in their countries. Perceived as a strategic means of establishing prevention and early intervention capacity, the governments promoted greater awareness about the usefulness of EAPs. In China, a sober concern involved the issue of increasing work demands and the potential negative effects on the social fabric of families contributing to a "disharmonising" effect on the cohesiveness of Chinese society.

The rising incidences of workplace stress and karojisatsu or work-related suicides in Japan probably contributed to the legislation of corporate responsibility for their staff's mental well-being. In 2005 the Japanese Ministry of Labor, Health and Welfare introduced guidelines for the recording of work hours and the warning that excessive work hours could be violation of labor laws" (Mun, 4th International Employee Assistance Compendium, 2010). Japan has taken a unique and admiral step to ensure EAPs meet the highest standards. The law stipulates occupational physicians as being responsible for monitoring the programs. The only school of occupational medicine in Japan – the University of Occupational and Environmental Health (UOEH) - purchased the right from the U.S.'s Council of Accreditation to use their standards and procedures when accrediting Japanese programs. UOEH is in the process of adapting these standards and procedures specifically for their culture, and will shortly begin accrediting the EAPs in Japan. I have the privilege to work with UOEH in this process, and I consider this development a way of countering the current trend of EAPs being run only as a business and not as a profession.

“In Singapore, it was likely that change stemmed from manpower resource crunches and workplace productivity coupled with a mental health survey indicating that a significant number of Singaporean workers were at risk of mental illnesses. Singapore made a significant financial commitment in 2007 and 2009 to build a mentally resilient society. Such government initiatives tended to be viewed as credible and both public and private enterprises usually take government guidelines and policy announcements seriously” (Mun).

It is also important to recognize the establishment, in 2003, of the Asia Pacific Employee Assistance Roundtable (APEAR). “APEAR was officially registered as a society in Singapore on 12 April 2005. By then, the original informal committee’s intention that APEAR would continue as an annual regional event had already taken off on its own momentum. Since the first conference was held in 2003, five annual conferences were subsequently organized” (Mun). APEAR is similar to the Employee Assistance Forum, which was established several years prior for European EAPs.

We now see that EAPs are a world-wide phenomena. In the 4th International EAP Compendium recently published by Masi Research Consultants, we have articles by indigenous authors from 50 different countries, representing very continent except Antarctica.

In viewing EAPs today, it is important that the trend of cost-containment as a primary goal be stopped. There has not been enough emphasis on the professionalization of the field to include uniform ethics, standards, and procedures. Unless this is done, regardless of the country, EAPs will not achieve what they were intended to accomplish. For those that are interested, my article in the 4th International EAP Compendium “Redefining the EAP Field” might be of interest.

As was pointed out by the authors throughout the 4th International EAP Compendium, the lack of training is a critical problem for the EAP field. In order to counter-balance this, the Catholic University in Washington, DC, along with Masi Research Consultants has formed the first EAP on-line school. Courses include EAPs in the New Millennium, Contemporary EAP Services, Advanced EAP Clinical Service Delivery: Mental Health and Addictions, and Qualitative and Quantitative Evaluations of EAPs (for more information, visit <http://eap.cua.edu>)

In closing, I want to again wish Mr. Ng and the staff at HKCS my congratulations on this 20th anniversary celebration. I have the strongest confidence that they will continue to perform at the highest levels that EAPs have to offer.

#### ENDNOTES

APEAR: From Conferencing to Intentional Growing. Yam Keng Mun. In 4th International Employee Assistance Compendium. Dale Masi and Carl Tisone, editors. Masi Research Consultants, Inc. (2010).

To order the 4th International EAP Compendium, visit [www.eapmasi.com](http://www.eapmasi.com)

#### **越洋的祝賀 - 僱員支援計畫邁向亞洲新里程 (撮要)**

本人很榮幸在此發表文章，祝賀香港基督教服務處僱員發展服務 (EDS) 20周年慶典。回顧近年EAP在亞洲區有明顯的發展，無論是中國、日本或星加坡，當地政府開始察覺到EAP的價值。視之為策略性的預防和及早介入的方法，尤其在回應國內對社會和職業健康的挑戰，當地政府因此致力推廣EAP。此外，於2003年成立的亞太區僱員支援計畫圓桌會議 (Asia Pacific Employee Assistance Roundtable) 亦成為EAP發展的一大里程碑。正如多名學者在Masi 研究顧問 (Masi Research Consultants) 發行的「第四屆國際僱員支援計畫撮要」中指出EAP行業的最關鍵問題在於欠缺人才培訓。為此，美國華盛頓天主教大學 (Catholic University in Washington, D.C.) 與 Masi研究顧問聯辦首間EAP網上學院。最後，我祝賀吳先生和EDS的同仁20周年慶典，我相當有信心他們將會繼續保持高質素的EAP服務。

## 「管理人·情」



## 黎鑑棠先生

卓佳集團卓佳人力資本執行董事

香港人力資源管理學會  
專業認證督導委員會主席

香港人力資源管理學會  
僱員關係委員會及  
薪酬調查委員會聯席主席

輸入優秀人才及  
專才諮詢委員會委員

勞工顧問委員會  
轄下勞資關係委員會成員

中小型企業委員會委員

整筆撥款獨立處理投訴委員會委員

每年夏天在法國某地方，一隊隊單車比賽選手在參加「環法單車比賽」。在平坦的道路上，有些隊伍會走得前些，有些會沿着路邊前進，有些會並着肩走，但大部份的選手都維持着排在一起奔馳的隊形。當輕鬆地向前走時，所有人都用着可以預計的速度前進。

到了登山的一段，就是接受考驗的時候。無可預計的天氣是頭號考驗。七月份的亞爾卑斯山有時會下着令人感到冰冷的雨。相反地，沙漠的路段，卻是令人透不過氣的炎熱。已經馳進了無數公里的選手，排在一起奔馳的隊形開始消失。有些選手因為疲勞而退出，有些祇能努力地跟在後面。

在這種嚴峻的環境下，祇有優秀的隊伍才能夠領先走在前面。

機構、公司或團隊有時會面對着一些嚴峻的環境，一如單車比賽選手遇上陡峭的山路及變幻莫測的天氣。無人能預計下一段山路會遇上怎樣的挑戰。轉了一個彎，亦未必可以有一段輕鬆的路段 – 因為我們已經邁進了一個新的年代，不再可以用我們過往的經驗去處理今日面對的挑戰。未來發生的困境比我們過往所經驗的嚴峻得多。

其實，我們現在已經在登山的路段中。

這正是優秀的領袖發揮他們才幹的時候。

優秀的領袖清楚訂定他們的方向及原則，並不會因為環境變化而動搖。他們明白團隊的重要性，也明白維持隊員能力的重要性。所以即使周邊的環境變幻莫測，他們仍然可以取得預計的成果。

每年的單車比賽實際是測試團隊合作的能力。失敗的團隊就是缺少了成功的團隊所具備的執行能力。成功團隊的隊員必須能夠毫無保留地互相信賴。他們必須時刻保持專注，主動地爭取每一個機會將策略推進。否則，細少的錯誤就會做成災難。

機構就好比每年參加單車比賽的隊伍，在變幻莫測的環境中導航時，往往會遇到以下的障礙：

- 無法執行

即使計劃週詳、策略清晰，問題在於隊員能否執行計劃及策略？或者是否願意執行？團隊中有些人可以完成工作，但有些人沒有完成，甚至可能不會完成。那麼，怎樣才可以令這些隊員作出努力將工作完成呢？



## ● 信任危機

信任的程度往往會在不明確的環境下跌。走在一條充滿意想不到困難的路上，所有人的步伐都會慢下來。

## ● 缺乏重點

資源短缺、人手不足、情況混亂，每個人都努力地在同一時間做着幾項工作。一個在同一時間做着兩項工作的人，祇會有在同一時間做着一項工作的人一半的專注力、亦祇會有一半的機會去做好其中一項工作。

## ● 充滿疑慮

經濟衰退做成心理衰退。人們害怕失去工作、失去退休保障、甚至失去家園。這種種的疑慮成為機構的負擔。正當機構需要同事多集中精神、專注及向心，他們就是失去了集中的能力、專注及向心。

要像單車比賽的隊員在登山的路段成功，就必須要預計會遇上這些障礙，更要採取下述的措施，避開這些障礙去達至成功：

## ● 訂定重點工作

成功的機構訂定清晰的方向，與同事重複檢討簡單的工作目標，全程跟進調整，並劃定評估成效的標準。當所有同事都清楚明白自己的職能範圍時，他們就可以精確地執行職務。作為上司，掌握同事的能力狀況及有效地與同事溝通是基本的技能和技巧。

## ● 互信一起前進

成功的機構能夠對周邊的變化敏捷地搶先作出反應，或者在急速變化的環境中一起向前走。與同事溝通面對的困難，加強雙方的互信。信任的程度就會因此提升。作為上司，以關懷及關顧的態度與同事相處，贏取信任，至為重要。

## ● 以「少」成就「多」

每一位同事都會希望以「少」成就「多」。但究竟是「多」甚麼？成功的機構要成就的是為持份者增值之處。機構並非在削減，而是在簡化、減少無論客戶或同事都覺得沒必要的複雜工序。機構關注的是持份者期望機構會做到的事情，而並不是要每一位同事負責多幾項工作。作為上司，要鼓勵同事及給與同事空間，強化工作流程，瞭解如何為持份者增值。

## ● 消除疑慮

心理衰退最大的原因是人們無法支配未來。成功的機構協助同事突破失望的感覺，轉移到集中在他們可以作出的貢獻。向同事們交託一項他們可以信賴的使命，使他們花在焦慮的精力變為作出成就的動力。作為上司，要具備聆聽的能力，更要具備指導及輔導的技巧。視同事如「手」「足」，才能互信、協調及一起解難。

機構與同事是一體的。作為「管理人」的主管及上司，正擔當着重要的角色去維繫着這份「情」。

# 各界恭賀詞

香港基督教服務處僱員發展服務成立二十周年誌慶

**服務人群 造福社會**

香港理工大學專業及持續教育學院 敬賀

富達盟信顧問有限公司 成立二十周年誌慶

香港空運貨站有限公司

**本專業服務精神 誠良邦企業伙伴**

香港中文大學人事處

**創新精神 企業良好伙伴**

*Congratulations! We're so proud to share the joy of your anniversary.*

新鴻基地產集團

*Sun Hung Kai Properties Limited*

**優質僱員支援服務  
與東華共同進步**

東華三院

You are **a great strategic partner** to work with and we look forward to many many years of close collaboration in future.

Swire Properties Limited

*Sincere appreciation for your  
**contributions** to the EAP field.*

*Modern Terminals Ltd*

Congratulations on the 20th anniversary of EDS. Best wishes for continuing growth and success in 2011 and beyond!

John Maynard, Ph.D.

Chief Executive Officer

Employee Assistance Professionals Association (EAPA)

**Congratulations!**

**And may your SUCCESS continue.**

**Hong Kong Examinations and Assessment Authority**

Wishing you a **prosperous and bright future!**

Marks and Spencer (Asia Pacific) Limited

**Congratulations!**

**And may your success continue.**

**John Swire & Sons (H.K.) Ltd.**

# 偶然遇上的驚喜

## 惡夢的開始

黃太，從事人力資源管理的工作，三年前開始受驚恐症的困擾。黃太為人心思細密，責任心強，上司和同事都欣賞她的高效辦事能力，認為她是工作上的「女超人」。當時，她在工作上備受器重，短期內連升兩級；加上剛剛新婚，家人對她的丈夫讚不絕口。

旁人眼中，黃太正過著美滿幸福的生活，然而，她正面對與丈夫新婚適應問題、排山倒海的工作量，她那凡事遵從的性格已暗中吞噬著她的健康及情緒。

在毫無預警的情況下，黃太經歷第一次驚恐突襲。「我突然在半夜驚醒，感覺呼吸愈來愈困難，胸口異常鬱悶，頭暈目眩，心裡又慌又亂，死亡彷彿在咫尺之間.....。」此後，她出入過急症室無數次，醫生們都建議她「放鬆罷！不要太緊張！」可是，她愈叫自己放鬆，心情愈發緊張；生活也過得誠惶誠恐，既憂慮驚恐的再次來襲，也害怕自己會發癲或是身患重疾。為了讓自己安心，她出門時會攜帶著大量醫生的咭片、禦寒衣物、額外的手提電話等等；工作時又不斷複核，以致效率及能力大不如前。半年後，她除了如常返工以外，其它的日子已足不出戶，丈夫無法理解她的情況，夫妻關係開始變得冷淡。

## 偶然的機會

在一次偶然的機會下，黃太參與公司的午間講座，由僱員發展服務的顧問分享都市人所面對的種種情緒病與及許多具成效的治療方法。何太感到如釋重負，「那一刻，我感到真的有人明白我的困擾，我也彷彿看到出路。」

黃太即時預約輔導服務，兩日後已得到顧問的約見。

「透過剖析焦慮和驚恐的情緒來源，顧問幫助我處理『愈幫愈忙』的重複行為與及『斬腳趾避沙蟲』的逃避心態；最重要的是我開始調整自己凡事追求完美和呈強的習慣，學會與丈夫分享自己的需要及心事。在工作上，我開始把工作分好優先次序；也放下了要成為超人的心理負擔；未料到工作反而更得心應手。我亦因應顧問的建議尋找精神科醫生的專業意見，在藥物及輔導的雙線幫助下，情緒在半年間已得到大大改善。」

## 莫名的驚喜

人生的路往往迂迴曲折，黃太及後遭受喪親的痛楚與及工作上的人事問題的衝擊。在遇上困難時，她毫不猶疑再求助，讓顧問再次陪伴她走過人生的低谷。

黃太在經歷驚恐症復原後，自發成立了情緒病的自助網站，特別鼓勵曾經親身經歷驚恐症的同路人分享自己的治療和復康過程，透過互相支持，激勵更多人走出困擾，尋求協助。值得高興的是，有許多人因此而跳出驚恐的桎梏，得著莫大幫助。

面前的黃太面露笑容，娓娓道出她的故事。「再一次謝謝你們的幫助，一次偶然的相遇，帶來莫名的驚喜，真的改變了我的一生！」



# 20 心繫僱員 周年大事回顧

## ★ 卓越創新之一：香港首間引入僱員支援服務的機構



1991年率先將EAP引入香港，成立僱員發展服務



心理諮詢師培訓課程在廣州舉行。  
Psychotherapy training in Guangzhou.  
舉辦全港首屆國家心理諮詢師培訓課程



開設上海辦事處

## ★ 卓越創新之二：引進國際認可的「危機事故壓力處理」模式



1994年初銀行大火災，造成12死1傷，迅速為50間分行的員工提供危機支援



迅速回應危機支援服務需求

## ★ 卓越創新之三：帶動EAP行業專業化



1998年舉辦亞太區EAP會議

## ★ 卓越創新之五：減低金融風暴的傷害



2008年金融海嘯，為約5千名銀行金融業員工提供危機支援服務

## ★ 卓越創新之六：促進人力資源管理效能



2006年開始舉辦年度EAP論壇，分享人力資源管理的心得



2010年開始舉辦HR分享會，讓人力資源管理人員分享關注的議題

## ★ 卓越創新之八：倡導正向工作間



進行全港首項「香港僱員正向心理調查研究」及「香港僱員新年願望調查」，並舉辦記者招待會



2010年應邀為Recruit的Enlighten專欄定期撰稿



2011年出版-正向心理書籍

# 八大卓越創新



協助APEAR在上海舉辦  
「亞太區EAP圓桌會議」



2005年成立子公司 -  
「富達盟信顧問有限公司」



在中國內地開展EAP服務



1994年邀請國際知名EAP  
專家Dr Dale Masi到港



2005年邀請「國際僱員支援協會」  
行政總裁Dr. John Maynard到港

## ★ 卓越創新之四：設立全港獨有的企業附設幼兒學校



1991年為匯豐銀行設立  
「匯豐幼兒學校」



1993年為基督教聯合醫院設立  
「基督教聯合醫務協會幼兒學校」

## ★ 卓越創新之七：推動社會企業責任



每年成功提名約40間公司獲頒  
「商界展關懷」標誌



每年舉辦「商界展關懷」伙伴聚會



## 心繫僱員

「願每位在職人士都能享用EAP服務，  
就如每個打工仔都有勞工保險一樣！」

附註：EAP是Employee Assistance Programme的簡寫，即「僱員支援計畫」



## 中電「豐盛員工計畫」

筆：筆者 陳：陳顯生先生

隨著時間流逝，中華電力有限公司（中電）與本公司的合作關係不經不覺已踏入第十七個年頭了。其間，彼此漸漸地建立起一種互知互信的默契。在過去的歲月裡，究竟中電如何看待「豐盛員工計畫」（僱員支援計畫）呢？對於未來，它又有何寄望呢？趁今次本公司成立二十周年的機會，特意邀請中電的人力資源經理陳顯生先生與我們分享中電與本公司合作的點滴。

**筆：**中電早年已開始推行僱員家庭友善政策，例如於1995年實行5天工作制、90年代推出「豐盛員工計畫」，為有需要的員工及其家屬提供專業和保密的輔導服務。除此之外，計畫亦為員工提供壓力管理、工作生活質素評估、工作生活平衡等服務，這些服務項目是如何配合中電的需要呢？

**陳：**我們早於90年代初因應公司的發展和對員工的關顧，引入僱員支援服務。當時我們得到你們的服務，成功幫助和預備同事去面對大轉變。90年代末期香港經濟不境氣，同事在工作上 and 個人面對的壓力倍增，輔導服務和工作坊都能有效地幫助同事學習如何減壓。2003年起，我們推出「優質工作生活計畫」，訓練健康大使各自在部門帶領工作間伸展活動，幫助員工在工作 and 身心方面取得平衡。另外，中電過去難免會遇到一些突發事故，例如：工業意外。當中的危機事故壓力處理服務，尤其是危機簡介會(Crisis Management Briefing)，能即時有效地回應同事和公司的需要及提供適切的服務。畢竟人力資源部的同事和部門主管都沒有受過這方面的訓練，未必能客觀地幫助同事處理特殊狀況；你們的同事卻非常專業，成效是有目共睹的。

**筆：**不錯，我們都知道中電重視工作安全，曾達至15個月及超過14萬工時的零工傷事故表現的國際級水平，我對大家的合作的成功感到非常高興。那麼，中電現在提倡的退休前準備計畫活動和正向心理學，成效又如何呢？

**陳：**過去，我們的角色都較為被動，很多活動都只能做到「頭痛醫頭 腳痛醫腳」；我們深明「預防勝於治療」的重要性，所以現在希望能透過推廣正向心理學讓同事積極面對工作，做得更開心。其實，中電的同事大部分都是40歲以上的男士，不太容易令他們接受僱員支援服務。有見及此，你們每月所發出的優質生活小貼士 (EAP Tips) 便成為一個有效的渠道，讓同事認識及了解你們的服務。由於題材吸引，內容簡潔，同事們都較易接受。

**筆：**中電將來要面臨的挑戰是什麼？僱員發展服務要如何配合呢？

**陳：**我覺得挑戰也不少，最主要是兩方面，第一是退休的同事將會很多，我們希望能提供多些服務去幫助同事預備這個轉變。第二就是工作輪替制度 (Job Rotation)。中電不時要求一些同事，例如工程師，輪調到不同部門、出任不同工作範疇的職位，以擴闊視野，迎接未來的挑戰。這些安排無疑令同事加添壓力；我們希望僱員發展服務能配合這情況，提供相應的服務，對同事作出更大的支援。

**筆：**是甚麼因素令中電長期使用僱員發展服務所提供的僱員支援計畫呢？原因是甚麼呢？

**陳：**僱員發展服務在過去和現在所做的都非常配合中電在照顧員工方面的需要，甚至為中電度身訂做不同類型的服務以作配合。你們的同事也很專業，而且非常了解我們公司的運作和文化，特別是當危機事故發生時，你們都非常有效率，協助我們處理工作間的危機，使員工儘快脫離創傷的陰影，回復正常心理狀態，重投工作。這都是我們一直沿用你們的服務的原因，相信未來也會有更好的合作。

**筆：**非常多謝陳生抽出寶貴的時間與我們分享和所作出的鼓勵。經一席話，更了解中電對員工的關顧，即使是一些臨將退休的員工，亦是關懷備至。



中華電力有限公司  
人力資源經理 陳顯生先生



## 渣打香港的成功之道-贏取人心

渣打銀行(香港)有限公司(下稱渣打香港)的渣打馬拉松賽事及每年十一月舉辦的藝趣嘉年華，都成為了港人熱衷參與的活動之一，甚至政府亦全力配合，使之成為全港盛事。同樣地，渣打香港在贏取人心 (Staff Engagement) 方面也做得相當出色，以至連續三年獲得全球性獎項Gallup Great Workplace Award，亦是唯一獲此獎項的香港機構。一般商業機構均以盈利為主，但渣打香港卻投入不少心力及資源在僱員身上，致力打造一個良好的工作環境給僱員，背後有甚麼理念驅使他們作出這項投資呢？

渣打東北亞洲區人力資源主管羅香儀小姐幫助我們解開這個謎團。她指出一間成功的公司，市場佔有率固然重要，但背後必須有一班忠心的好顧客支持。她說：「產品可以被複製，但只有在銀行裡面得到一個好的經驗，才會令顧客再回去」，因這種好的體驗往往是令顧客成為忠實顧客的最主要原因。渣打香港認為要讓顧客有這種體驗，首先要先讓員工投入，因為有傑出的員工可留着顧客，要吸納傑出的員工，就要提供一個具挑戰性、良好的工作環境，令員工有歸屬感，並且以自己能夠成為銀行的一份子而感到驕傲。

為了達到這個目標，渣打香港與員工一直有緊密的雙邊溝通，令雙方的期望及需要有效地被傳遞，渣打香港並用了四招：了解我(Know me)、專注我(Focus me)、關心我(Care about me)和啟發我(Inspire me)來凝聚人心，讓員工在工作中感受到被重視，被了解；和可以在公司接受不同的新挑戰、擁有晉升的機會和從中得到啟發。渣打香港甚至對員工有一個公開承諾：「幫助員工發揮個人潛能和成長，讓其有效在團隊工作」。其中最有效的方法，莫過於擁有懂得激勵員工的管理人(People Manager)作為團隊領袖及模範，懂得發掘員工長處並幫助他們進一步加強及發展，激發其潛能。這種以人為本的管理態度，確令渣打香港贏得不少人心。

渣打香港亦擅長找「對的人做對的事」。2008年金融海嘯來得非常突然，當時連銀行自己也在了解事件的最新進展及所帶來的影響，但當時渣打香港已意識到前線員工面對客戶的巨大壓力，乃即時回應員工的需要，帶頭邀請擁有豐富危機處理經驗的富達盟信顧問有限公司舉行解說會，協助員工疏導情緒及壓力，在容納數百名員工的會堂與員工溝通，分享銀行當時的關注及所作出的種種努力。不少同事於事後都向公司反映很欣賞有專業的輔導引導，從中感受到銀行對員工的關心，並讓他們與銀行一起了解和面對當前的困局。

訪談時，羅小姐亦不忘表達她對於香港社會、經濟轉型、不同年齡員工在科技的適應、蝸居、家庭及子女管教等面對的問題的關注，而銀行正積極協助同事應付日新月異的變化，加上僱員心理及輔導服務的強項又能配合銀行的需要，令員工在身心健康各方面的需求都得到回應。

企業的成功之道，來自贏取人心，渣打香港做了一個很好的註解。



渣打銀行(香港)有限公司  
東北亞洲區人力資源主管 羅香儀小姐



# 新地與專業顧問團隊同心實踐 關心員工企業文化

新鴻基地產集團（新地）自2007年開始委託富達盟信顧問有限公司（富達盟信）為其僱員及家屬提供僱員支援服務。回顧當年為同事提供各類顧員支援服務的原因，新地員工關顧經理胡子翔先生娓娓道來：「作為一間『以心建家』的企業機構，新地向來十分注重對員工的全面關顧，雖然公司有專職的關顧組去關顧同事，但為了加強人手，我們期待透過與富達盟信的合作，讓新地在專業團隊的配合下，更有效地落實公司關心同事的企業文化。」自服務推展以來，公司十分鼓勵同事善用此項專業資源尋求幫助，有需要的同事及其家屬亦漸懂得透過24小時諮詢及輔導專線—「傾心熱線」取得電話輔導、面談輔導、駐場輔導及參與工作坊等服務，協助解決當前的需要及困難。事實上，管理層亦相信當同事的困難得到解決後，其工作表現及身心健康亦有明顯的改進。



新鴻基地產集團  
員工關顧經理 胡子翔先生(右)

胡先生表示向來欣賞富達盟信以不同渠道加強與同事的接觸，例如為同事舉辦服務簡介會、午間工作坊、駐場輔導、印製定期刊物、發放網上優質生活小貼士、設立網上客戶資源閣、甚至協助專為退休員工而設立的「新地長青會」安排活動等。

當問及新地與富達盟信在合作當中最深刻的經驗，胡先生不假思索地多謝富達盟信專業團隊在2009年10月在環球貿易廣場(ICC)的工業意外事件中所給予迅速而適切的支援。胡先生表示，不幸的事件發生在星期日的下午，富達盟信的專業員工即日已致電與他商討支援同事的策略，並在短時間內安排臨床心理學家及顧問，為地盤管理人員提供危機事故管理諮詢、向受影響的同事提供危機管理簡報會及為個別同事進行輔導及跟進等。富達盟信在事件中及時、專業的支援，為公司及同事提供了很大的支持。

展望未來，胡先生表示現時新地的業務已擴展到中國內地，隨著樓盤增多而樓宇的質素不斷提高，同事自然面對更大的工作壓力，如何推動同事保持工作生活平衡將會是公司其中一項挑戰。新地期望富達盟信可持續提供更多適切的講座及工作坊，在預防及教育層面為同事減壓，並推動同事間彼此關心、『以心建家』的企業文化。胡先生期望繼續與富達盟信成為良好合作夥伴，在全面支援同事上提供多元化和專業的幫助，提升新地成為一個全人關顧的好僱主！



## 中大正向精神 迎接新挑戰

香港中文大學(中大)一直十分注重員工的身心健康，並於2003年透過人事處委託「僱員發展服務」積極提供全面的僱員支援服務。由早年的服務較側重於處理同事的壓力管理、精神及家庭健康等問題至近年興起的「正向心理學」，均有助提升員工的心理質素。服務形式包括一系列的正向心理午間講座，全天候24小時熱線，以及各類認可證書課程等，不但能提高同事的抗逆力，亦加強同事對精神健康的認知及引導同事反思如何掌握快樂生活竅門，令他們珍惜當下，活得更精彩。對於一些甚少參與活動、較被動的同事，則透過朋輩間的互相支援，鼓勵他們向專業人士尋求情緒及心理上的協助。

面對種種挑戰，包括：員工管理、工作評核新機制和3-3-4新學制等，要協助員工面對轉變是大學人力資源管理重要一環。為此，我們訪問了中大人事處處長劉郭麗梅女士（劉太），了解她如何協助中大邁向新里程。

### 「隱蔽性同事」

劉太在訪問中表示：「我和人事處的團隊比較關心大學教職員現存的一些『隱蔽性同事』的問題。」「何謂『隱蔽性同事』？」劉太指這些同事礙於個人較被動、內向的性格及特殊的背景，當遇到問題時也不會主動求助。面對這個問題，人事處特別和僱員發展服務一起構思了一些培訓項目，包括「精神健康急救」、「正向心理學」及「快樂教練」等課程，讓大學的同事提高對週邊同事精神健康的敏感度，及早識別這些「隱蔽性同事」的情緒問題，並透過朋輩的關心、支持和聆聽，使這群「隱蔽」的同事在情緒及精神方面可以得到紓緩，必要時更可以鼓勵他們向專業人士求助。

### 支援內地到港的同事

隨著社會的變化和教育的發展，由中國內地受聘到大學工作的同事愈來愈多。通常這些受聘同事初期都是隻身來港，缺乏支援。因此，當這些同事發生問題時，僱員支援服務的網絡便能發揮其自助及轉介機制，這不但可支援隻身來港而有需要幫助的同事，同時也可以協助其家人，讓他們更安心，更有效地適應香港的工作生活。

### 工作評核新機制

除「隱蔽性同事」及內地同事的問題外，劉太又指出另一項挑戰是這三年間才開始實施的工作評核的新制度。因應發展，大學不斷就評核機制作出持續改善，希望進一步優化它。亦歡迎同事向大學反映有關意見。如有需要，同事亦可隨時透過僱員支援服務的熱線及面談服務，表達其關注或疏導個人情緒。

### 大學3-3-4新學制

另一方面，劉太表示新學制的實行確實為大學同事增添了額外的工作，譬如人事處便要就此為大學增聘許多職位，包括教學及非教學的職位等。由於中大以往是四年制的大學，對設計管理四年的大學課程早有經驗，但這轉變仍難免為一些同事帶來心理壓力。整體來說，面對工作，同事的心情尚算是愉快的，畢竟新學制可以使大學教育有更大的發展，對整個社會來說也是一件正面的事情。

### 全面的僱員支援

為了協助員工面對各種挑戰，劉太表示中大十分著重如何挑選提供僱員支援服務的機構，挑選的準則包括：提供服務的機構的規模、組織、服務機制，以及提供服務種類的濶度和深度等等。服務的濶度是指回應同事在不同層面的服務需要，例如：個人、家庭、社交、心理及生理狀況等，而僱員發展服務在這方面提供了一個較濶的支援層面，由個人、家庭、企業/組織發展、以至個人諮詢、工作生活諮詢、身心健康推廣以及危機支援等服務均一一涵蓋，有助提升大學的整全健康。

至於深度方面，僱員發展服務所提供的24小時僱員輔導服務乃是互相緊扣的，評估及面談輔導，均以同事整全的身心健康為依歸，且能夠提供快捷而適時的面談服務，這亦是中大特別重視的地方。更重要的是，僱員發展服務的多元化專業團隊，當中包括：臨床心理學家、註冊社工、專業輔導員、家庭或性治療師、商界及管理專業人才等，都能為有需要協助的同事提供適切的服務。此外，僱員發展服務服務的地域涵蓋大中華區，讓大學在處理及轉介跨境同事個案方面更為便捷及更具彈性，這也是人事處選擇僱員支援服務機構為合作伙伴的重要考慮因素。



香港中文大學  
人事處處長 劉郭麗梅女士(右二)

# 客戶嘉許及意見

# 您的欣賞 我的成長

## 意見咭

輔導員善解人意，能充分體會求助者的情緒困擾，並給予正面的回應和建議，使我認清自己的問題，消除心中的困擾，壓力也減輕了。謝謝您，使我能回復正常生活！

## 意見咭

你會在我情緒最低落時給予最大的鼓勵，分析形勢；使我能有信心面對和解決困難！

## 意見咭

顧問很用心，聽我們的問題，能給我們多方面的減壓方法，重要的是，大家相信對方，能給我們意見！值得讚揚！

## 意見咭

保險業：回應事件很快，個半鐘頭內已可到達作諮詢，並對受影響員工工作輔導。欣賞顧問的專業建議；Account Manager的緊密支援及helpful的態度；onsite-consultant 給予有用的建議給管理人員。

## 意見咭

銀行業：Just want to express my gratitude to your support in the past few months. I must admit that our requests, sometimes, are quite urgent and fluid with last minutes changes. Thank you for the flexibility given to us and the professionalism demonstrated by your team.

## 意見咭

內容周詳，訓練員專業，十分滿意，可以再度舉行類似活動。

## 意見咭

開心能夠在informal的環境中與同事相處，欣賞及認識同事的不同特質，並有所學習。不太熟悉的同事又可以有默契地完成不同任務，過程愉快。

## 意見咭

對不同的精神健康徵狀有較多認識，亦學習了怎樣面對情況。值得廣泛推廣，讓更多人有關方面的知識。

# 個人 諮詢 及

# 輔導 服務

## 意見咭

謝謝您們的服務，讓我重新評估、  
認識自己，從而提高了自信和減低  
憂慮。輔導員能切入問題重點，讓  
我了解思想誤區，讓我有很大進  
步，7hr!

## 意見咭

輔導員很有耐性聽我的問題，教我  
如果緊張時做呼吸的練習，用紙記  
低不開心的事物，或找朋友傾談，  
令自己可以從另一角度看事物。戒  
除了飲酒亦令自己健康一點。

感受面談氣氛很好，對員工支援很  
好。期望你們貴公司能把文章放在  
每個部門，分享面對問題的處理方  
法，以致能夠對員工作出支援。

## 意見咭

社福界：以我們的急切性為主，盡  
快配合我們的需要和時間。提供快  
速的服務，並按服務對象需要而調  
較服務方式。

## 意見咭

航空業：能感受到公司關懷員  
工；很快回應，而事發後的支  
援及匯報都很好！

## 意見咭

電訊業：能因應我們的突發  
事件快捷地安排顧問與我們  
同事面談。

## 意見咭

非常有價值，學會在危機中如何掌  
握助人的心態與技巧。

## 意見咭

Facilitator is very knowledgeable  
and experience in the field and  
make teaching effective.

## 意見咭

I will highly recommend the  
workshop. It is very useful and  
practical in our setting and the  
skills and demonstrations are  
helpful to my own knowledge.

# 駐場 諮詢 及

# 危機 支援服務

# 身心 健康推廣 及

# 員工 培訓

## 建立不斷學習的機構文化

## 讓同事各展所長！

我們擁有一支全職、跨專業及資深的顧問團隊，來自不同的專業，當中包括：社會工作、輔導、管理、法律、臨床心理學及職業心理學等。

僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司本著卓越人力資源管理的精神，對同事的學歷及入職要求、個人及專業發展均極為關顧。我們的專業顧問，不但擁有碩士學歷，更不斷學習及進修，達至多項認可專業資格，如：

- 家庭治療師
- 性治療師
- 企業教練
- 快樂教練
- 危機事故壓力處理認證導師
- 精神健康急救認證導師
- 九型人格培訓員
- 性格透視培訓員
- 身心語言程式學 (NLP) 認證導師
- 婚前及美滿婚姻啟導認證評估員

我們更透過持續的專業進修和內部的在職培訓，以培育同事成為不同專業領域的專才，務求使服務達至國際級的專業水平。



我們的團隊

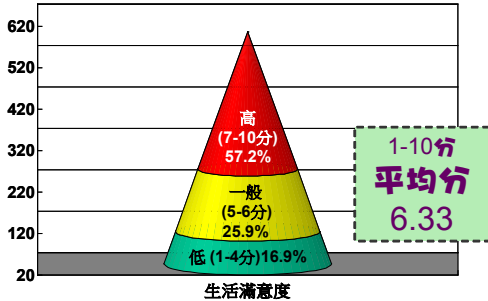


# 新年願望調查

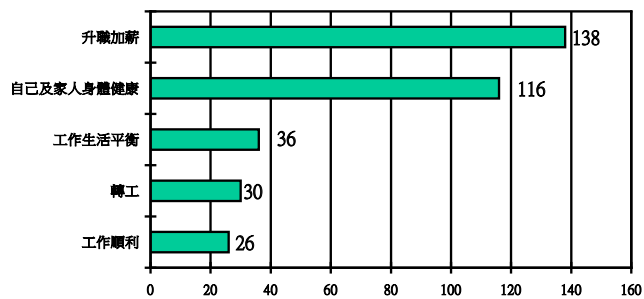
為了解香港僱員對2010年的生活滿意程度、2011的新年願望及其希望感，香港基督教服務處僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司於2010年11月至12月期間，以網上問卷及派發問卷調查形式成功訪問了579位在職僱員。

### 調查結果分析及建議：

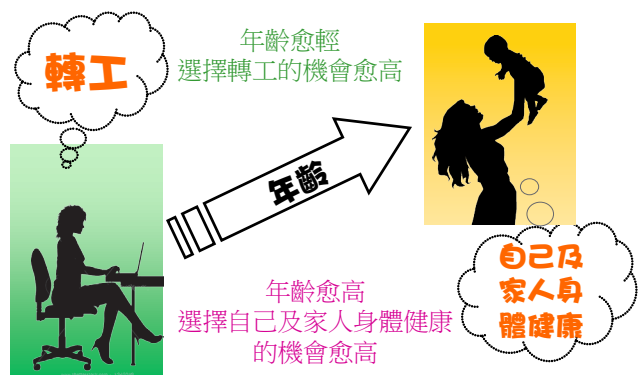
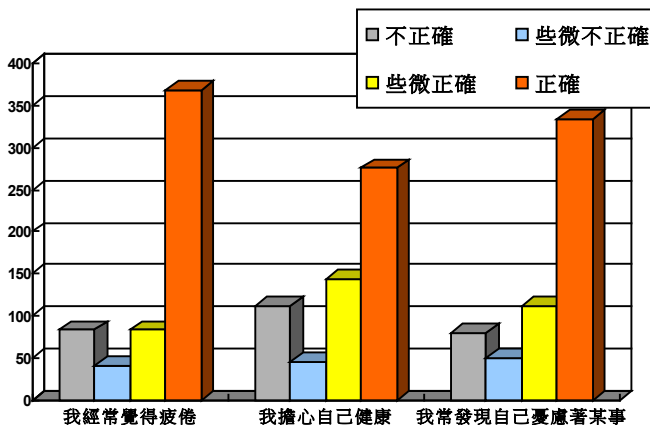
近六成受訪者對2010生活感滿意



僱員最大願望 - 升職加薪、自己及家人身體健康



對自己健康的看法



根據以上的調查結果及分析，我們對僱員及僱主分別有以下的建議：

#### 僱主推動正向工作間策略

- 為僱員制訂合適的工作生活平衡政策和策略：例如多推廣「心」健體活動，讓僱員有身心復修的機會；彈性工作時間；五天工作周；每年善用工作生活平衡日為僱員舉辦相關活動；如有需要，讓僱員停薪留職、無薪/部分支薪假期/短暫休假；可選擇遠距或在家中工作等等。
- 為僱員提供僱員支援服務：透過專業的第三者提供工作生活諮詢服務、身心健康工作坊、輔導服務及管理諮詢等，以提升僱員心理質素。可考慮的策略包括：培訓員工成為「快樂教練」、健康大使或聆聽大使；為員工提供「精神健康急救」訓練，以助及早識別及協助受情緒困擾的同事。
- 設法為青年人締造理想發展事業的環境：例如提供發展潛能機會、提升進修機會、加強晉升機會、設立師徒制和設立獎勵制度等。

#### 僱員提升正能量四元素

- 找回你的時間：暫時放下手頭的工作，沉思片刻，審視首要的事，把你的時間與精神花在必要的事上。
- 找回你的彈性：好好運用你的應變能力，正視及接納問題的核心，有需要時尋求別人協助。
- 找回你的能量：不要少看放鬆與休息，做些不太傷腦筋、簡單且愉快的事。
- 找回你的愛：關心自己，珍惜身邊的人。生活中除了金錢和物質外，還有健康、家人和朋友的關係，可以滋潤你的心靈。

#### 僱主應著重強化僱員的希望感

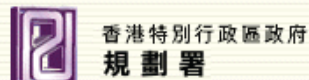
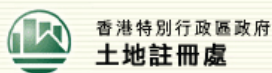
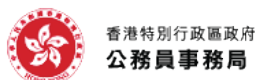
- 目標在望(Goal)：協助僱員定立可行、具體、彈性、積極目標，並享受追求目標的過程。
- 意志力堅(Agency)：在工作間鼓勵互相支持欣賞文化，鼓勵正向自我對話(我做不到、我會試、我會盡力而為)；多與高希望感的人在一起和多高希望感的故事、電影、鼓勵語句等。
- 法力無窮(Pathway)：將目標分為細小可行目標、向成功人士取經、借助他人相關的成功經驗、學習達致目標所需的技能、彈性檢視及重定目標等。

# 客戶鳴謝

## 您的信任 我的驕傲

僱員發展服務和富達盟信顧問有限公司一直以來以客戶為本，我們很榮幸為以下現有的客戶提供服務：

### 政府部門



### 公營事業及政府有關機構



### 社會服務及醫療機構



### 大專院校及教育機構



## 銀行及金融業



## 會計及保險業



## 運輸及物流業



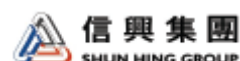
## 製造及零售業



## 建築、地產、能源及酒店業



## 綜合企業及其他



## 您的信任 我的驕傲

過去二十年，我們很榮幸為以下的機構提供服務（排名以筆劃序）：

九龍巴士(一九三三)有限公司  
上海市民政局  
上海商業銀行  
土木工程拓展署  
土地註冊處  
大日子  
大昌地產  
大昌行集團有限公司  
大昌集團有限公司  
大新銀行  
工業貿易署  
中一藥業  
中信嘉華銀行有限公司  
中原地產代理有限公司  
中國工商銀行(亞洲)  
中國建設銀行(亞洲)  
中國移動通訊集團有限公司  
中華電力有限公司  
中遠香港集團  
仁伯爵綜合醫院  
仁濟醫院  
公務員事務局  
公務員培訓處  
太古可口可樂香港有限公司  
太古地產有限公司  
太古酒店  
太古飲料  
太古資源有限公司  
巴斯夫遠東有限公司  
世界自然基金會香港分會  
世界宣明會  
司法機構  
台南長榮大學  
平等機會委員會  
民政事務總署  
永安百貨公司  
永亨銀行  
永明金融  
交通銀行  
匡智會  
地政總署測繪處  
地產代理監管局  
地勤設備工程有限公司  
安利(中國)  
安信信貸有限公司  
安泰人壽保險(百慕達)有限公司  
百麗集團有限公司  
克麗絲汀·迪奧化粧品香港有限公司  
利亞零售有限公司  
利豐(零售)有限公司  
宏利人壽  
希慎興業有限公司  
投資推廣署  
迅誠電業有限公司  
亞洲港口聯運有限公司  
亞致力物流股份有限公司  
佳能香港有限公司  
佳能電產香港有限公司  
和記黃埔地產有限公司  
和記電訊  
怡中航空服務  
東方日報  
東方海外貨櫃航運有限公司  
東方報業  
東方匯理銀行  
東亞銀行  
東華三院

法定語文事務部  
法國巴黎銀行香港分行  
玩具“反”斗城  
社會福利署  
花旗軟體技術服務(上海)有限公司  
花旗集團  
信興電器貿易有限公司  
保樂力加亞洲免稅有限公司  
冠威管理有限公司  
威富(亞洲區)有限公司  
屋宇署  
建築署  
思捷零售(香港)有限公司  
恒生銀行  
拜耳醫療保健有限公司  
政府化驗所  
政府統計處  
政府資訊科技總監辦公室  
政府總部禮賓處  
施耐德電氣香港  
星空傳媒集團  
星展銀行  
皇冠汽車有限公司  
美泰玩具亞太有限公司  
美商大都會人壽保險香港有限公司  
美國友邦保險  
美國運通國際股份有限公司  
美國銀行  
英國保誠保險有限公司  
英國帝亞吉歐公司  
食物環境衛生署  
香港人力資源管理學會  
香港上海匯豐銀行有限公司  
香港大學  
香港大學專業進修學院  
香港大學圖書館  
香港中文大學  
香港中華煤氣有限公司  
香港公開大學  
香港太古集團有限公司  
香港半島酒店  
香港民主民生協進會  
香港考試及評核局  
香港房屋協會  
香港房屋委員會  
香港社會服務聯合會  
香港空運貨站有限公司  
香港金融管理局  
香港城市大學  
香港消防處  
香港浸會大學  
香港航空發動機維修服務有限公司  
香港國際貨櫃碼頭  
香港教育學院  
香港理工大學  
香港郵政  
香港廉政公署  
香港萬豪酒店  
香港電燈有限公司  
香港銀行學會  
香港機場地勤服務有限公司  
香港聯合交易所有限公司  
香港賽馬會  
香港證券專業學會  
香港寶潔有限公司  
香港鐵路有限公司  
埃克森美孚香港有限公司

庫務局  
時富投資集團有限公司  
消費者委員會  
浸信會愛羣社會服務處  
海洋公園  
海員俱樂部  
破產管理署  
馬莎百貨有限公司  
國泰航空飲食(香港)有限公司  
國衛保險有限公司  
基督教香港信義會青少年中央服務  
基督教香港崇真會社會服務有限公司  
基督教聯合醫務協會  
基督教靈實協會  
專業及持續教育學院  
強制性公積金計劃管理局  
捷成洋行  
捷運電梯有限公司  
教得健康支援中心  
現代貨箱碼頭有限公司  
畢馬威會計師事務所  
荷蘭合作銀行  
荷蘭銀行  
規劃署  
雪佛龍香港有限公司  
麥德龍集團  
傑克仕太平洋(香港)有限公司  
創新科技署  
創興銀行  
勞工處  
富士施樂  
富邦銀行  
富聯美國運通旅遊  
惠而浦(香港)有限公司  
敦豪全球貨運物流香港有限公司  
敦豪供應鏈香港有限公司  
敦豪國際速遞(香港)有限公司  
斯道拉恩索中國銷售部  
普樂包裝容器(香港)有限公司  
渣打銀行  
華人置業集團  
菲臘牙科醫院  
奧的斯電梯有限公司  
微軟香港有限公司  
愛普生香港有限公司  
新生精神康復會  
新鴻基地產  
瑞士再保險股份有限公司  
瑞安建築有限公司  
瑞信  
萬力半導體

萬誠保險(香港)有限公司  
置邦物業管理有限公司  
資生堂香港有限公司  
路政署  
運輸署  
電訊盈科  
嘉里物流  
廣州行銘設計公司  
德國漢莎航空膳食公司  
德勤 關黃陳方會計師行  
德意志銀行香港分行  
數碼通  
機電工程署  
澳門衛生局  
環境保護署  
聯想控股有限公司  
職業培訓局  
豐澤  
醫院管理局  
醫療輔助隊  
懲教署  
羅門哈斯電子材料亞洲有限公司  
Adventure Service  
AXA Technology Services South East Asia Ltd  
Bauhaus  
CK Jeanswear Asia Limited  
Coach International Limited  
Coles Group Asia  
Compaq Computer Ltd.  
CPA  
Hallmark Cards (HK) Ltd  
H.I.G Ventures  
Jarden Outdoor Solutions  
Jones International Limited  
KCS Hong Kong Limited  
Legg Mason Management Services (HK) Ltd  
Levi Strauss  
Macquarie Goodman Asia Limited  
MSIG Insurance (Hong Kong) Limited  
REACH  
Renesas Electronics  
SEARS Canada  
SKII  
Stryker  
Tom.com  
VS Corporation

### 僱員發展服務／富達盟信顧問有限公司簡介

香港基督教服務處於1991年成立「僱員發展服務」，另於2005年設立「富達盟信顧問有限公司」，致力為各大小公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。

地址：中國香港特區九龍尖沙咀加連威老道33號7樓

電話：(852)2731-6350 傳真：(852)2724-3703

網址：<http://www.fourdimensions.org>

### 編輯小組

吳水麗、張錦紅、吳艷華、黎嘉欣、吳業盈

版權所有 請勿翻印