共事・多贏

聘用殘疾僱員個案專輯

頁1

前言

在今日的社會，有不少僱主在了解到殘疾人士工作能力後，均樂意為他們提供就業機會。然而，有部分有意聘用殘疾人士的僱主，可能因為擔心在工作上不知如何與殘疾僱員相處而對聘請他們有所保留。事實上，殘疾人士亦有良好的工作能力，透過一些簡單易行的調適措施及合適的輔助器材的協助，他們可以勝任不同的崗位，為機構作出貢獻。

勞工處展能就業科一直致力推動殘疾人士公開就業，為殘疾人士及僱主提供免費的公開就業及招聘服務。為了消除僱主與殘疾人士共事方面的疑慮，使他們能放心聘用殘疾僱員，我們走訪了各行各業的不同企業及機構，希望藉著僱主和殘疾僱員分享他們在工作上相處的經驗，讓僱主及社會大眾更深入了解殘疾人士的工作能力和支援他們的措施。此外，書刊內亦載有一些與殘疾僱員相處的小貼士，讓僱主及機構的管理階層認識各類殘疾僱員的需要，從而採取有效的措施，幫助他們投入工作和提高工作效率。

其實，僱主聘用殘疾僱員不單可以解決人力資源的問題，更可為機構建立公平和開明的形象，提升競爭力。我們殷切希望各界僱主能為殘疾人士提供更多的就業機會，讓他們投身社會，盡展所長。

勞工處展能就業科

頁2

目錄

如何建立共融工作間 - 4

聘用殘疾僱員個案

湘川滬 - 6

陽光洗衣便利店 - 10

渣打銀行（香港）有限公司 - 14

香港大學教育學院言語及聽覺科學部 - 18

太平洋咖啡 - 22

Make The Right Call - 26

香港德新紙品有限公司 - 30

「卓思廊」復康用品專賣店 - 34

公民黨 - 38

嘉匯企業發展有限公司 - 42

頁3

聘用殘疾僱員個案

願景集團 - 46

新百樂（食品）有限公司 - 50

公務員事務局法定語文事務部 - 54

香港迪士尼樂園 - 58

與殘疾僱員相處小貼士

與殘疾僱員相處之道 - 62

各類殘疾人士簡介及工作支援小貼士 - 64

工作間常用的輔助器材 - 73

勞工處展能就業科

勞工處展能就業科提供的服務 - 75

展能就業科各分區辦事處 - 77

支援及推廣聘用殘疾人士的計劃

「殘疾僱員支援計劃」- 78

《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃 - 79

頁4

如何建立共融工作間

人才是企業的重要資產，也是支持企業持續發展的動力，因此，企業除須用人唯才，同時更應積極建立傷健共融的工作間，藉此招攬並挽留更多的人才。不過，建構傷健共融的工作間需要哪些條件，而企業又怎樣才能建立各持份者對傷健共融的信心？

社商賢匯為一家推動企業社會責任的非牟利機構，該機構行政總裁魏余雪奕表示，殘疾僱員其實跟健全人士一樣各有所長，聘用他們並不應單從「行善」的角度出發，而是基於他們的能力，選擇合適的人去做合適的工作。她強調，殘疾僱員深知工作機會的可貴，所以他們會更投入工作、對企業更有歸屬感，為企業花更多時間學習。故此，如果企業在招聘上採取多元策略，將會擁有更廣泛的人才庫，提升企業的競爭力。

 ◎圖片：魏余雪奕希望，社會應對聘請殘疾僱員抱更積極的態度，不應忽視他們的能力。◎ 描述：社商賢匯行政總裁魏余雪奕的照片

頁5

傷健共融 切合市場趨勢

時至今天，企業社會責任再不是陌生的議題，而是企業運作的大趨勢。一間成功的企業，除了擁有良好的業績外，更須擁有自身的價值。而聘用殘疾僱員不但可以建立企業的正面形象，成為社會的楷模，更可以樹立良好的企業文化，直接影響企業招攬和挽留人才的能力，從而提升企業的競爭力和價值。魏余雪奕引用英國的數據，指每3個人當中，就有一個是殘疾人士或有親友是殘疾人士。再者，大部分的殘疾是後天或老化而造成的，由於香港人口老化問題日趨嚴重，企業要面對殘疾帶來的挑戰相對更多。故此，聘用及融合殘疾僱員有實際的商業需要。此外，若企業更了解殘疾人士的社群，在設計產品和服務時會有更周全的考慮，照顧到殘疾人士的需要。換言之，建立「傷健共融」能夠令企業面向更大的市場。

增進認識 助殘疾同事融入

魏余雪奕指出，很多企業在「傷健共融」上仍卻步是因為缺乏信心或了解，「企業要採取策略性及全面的方案，先定立與企業相關的願景和目標，制定跨部門的行動計劃，明確表示聘用殘疾僱員背後的商業理據，讓管理層能了解及認同有關舉措。」此外，魏余雪奕提醒，企業需要改變企業的文化和員工的行為，如為員工提供一些認識殘疾人士及提高相關意識的培訓，使他們更易接納和樂於配合殘疾同事。她期望，企業可額外提供合理支援：「一些無障礙設施的成本並不高，有些遷就措施甚至毋須成本。對於殘疾僱員，企業還可致力締造無障礙的工作環境和提供培訓。」

最後，企業應該重視殘疾僱員的需要，用合適的方法與殘疾人士接觸。具體而言，她鼓勵企業為殘疾僱員提供師友計劃（mentorship programme），讓現有員工協助殘疾同事更快地適應工作環境，以增加殘疾僱員對企業的歸屬感，同時提升其信心。

商校合作 鼓勵企業參與

過往，社商賢匯亦曾跟不同的大專、商業機構合作，提供相關的工作坊，並提倡為殘疾大專生提供實習計劃，以推動更多企業嘗試去聘用殘疾僱員。而勞工處展能就業科亦有提供聘請殘疾僱員的資訊，有需要的僱主亦可主動了解。社商賢匯希望透過推動「建立公司傷健共融信心運動」，鼓勵更多企業移除阻礙，嘗試聘用殘疾僱員，創造共融的工作間。最後，魏余雪奕更分享了身邊一名肢體殘障僱員努力學習游泳的故事，表示殘疾人士中不乏態度積極的人才：「無論企業還是社會上的人都應該加強意識，改變他們對殘疾僱員既有的看法。」這樣，社會才能邁向真正的傷健共融。

頁6

個案分享

招聘智障人士 創三贏

飲食業的基層職位經常缺人；另一邊廂，智障人士則希望得到工作機會，與別人一樣發揮所長。中式食肆湘川滬在2012年透過職業訓練局展亮技能發展中心聘請了3名輕度智障員工。 至今，3人邊學邊做，不僅已掌握了多種工作技能，亦提升了自信和表達能力；與此同時，

食肆的其他員工亦從他們身上學會互相尊重和禮貌。對食肆、智障及其他員工而言，可謂創三贏局面。

 ◎圖片◎ 描述：湘川滬副總監黎汶迪的照片

頁7

這次是湘川滬首度聘請殘疾人士，湘川滬副總監黎汶迪（左圖）指出，本港食肆一向難以招聘基層職位員工，對行業構成人手不足的壓力。另一方面，曾於另一機構聘請聽障人士的她，希望能給予殘疾人士更多工作機會，讓他們能為社會作出貢獻。故此，當展亮技能發展中心接觸湘川滬，表示可轉介曾接受餐飲工作培訓的殘疾學員到食肆實習工作時，黎汶迪認為招聘他們可互惠雙贏，遂於2012年9月聘請首位智障員工。

 ◎圖片：自湘川滬聘請智障員工後，對一般員工的工作態度起了正面作用。◎ 描述：中菜館內客人用膳的照片

內部溝通充足 助新人適應

「起初前綫員工得悉公司聘請了1名智障員工也有表示憂慮，一方面對該智障員工的工作能力表示懷疑，另一方面又擔心自己不懂與他相處。」黎汶迪明白員工的憂慮，因此她在該名智障員工上班前，於多次內部工作會議上，向員工解釋公司聘用智障員工的意義，同時提醒他們要禮待新同事。

該智障員工初時主要負責食肆清潔等雜務，為幫助他適應工作環境，黎汶迪特別委派餐廳經理作為指導員，一方面可照顧該智障

頁8

員工，另一方面，其他員工又能從餐廳經理身上學懂與智障人士相處。而當黎汶迪到分店巡視時，亦會了解該員工的工作情況和需要，以提供協助。

敬業樂業 態度積極

大家相處了一段日子，員工漸漸了解到智障人士的工作能力，亦樂於接納他。其後，湘川滬更招聘多兩名智障人士。黎汶迪認為，智障人士與一般人的工作能力無異，只是他們需要多一點時間掌握工作技巧。隨著對自己的工作愈來愈熟悉，3名智障員工也更樂意嘗試其他種類的工作。

黎汶迪說：「最初他們只是負責清潔及搬桌椅等雜務，當熟練工作後，他們也主動提出希望嘗試其他樓面工作，例如落單、擺設餐具等。一般員工對這些工作或不感興趣，但他們卻會為此而感到快樂，覺得自己已成長。」

縱使智障員工相當投入工作，但黎汶迪坦言當中不無挑戰，皆因部分智障人士不懂表達內心感受，性格較內歛，有時更需要情緒上的安撫。這時，黎汶迪或餐廳經理便會帶他們暫離工作崗位，讓他們喝水緩和情緒，然後細心、耐性地向他們查問，或向他們的社工尋求協助。

 ◎圖片：不少熟客見證3名智障員工的成長，更有顧客讚揚他們工作大有進步。◎ 描述：中菜館內客人用膳的照片

頁9

此外，智障員工需要較多時間理解身邊的事物，所以上司或同事必須給予他們十分清晰和具體的工作指示，否則會令他們感到困惑。例如行內俗稱「擺枱」，要清晰說明是擺設餐具和需要哪些餐具，並要示範如何擺放餐具，以助他們具體了解工作。

顧客認同 見證成長

餐飲前綫員工少不免要面對顧客，負責樓面雜務的3名智障員工亦不例外。初入職時，由於3人較害羞，不敢直視顧客，故曾引起個別顧客不滿。為此，其他員工均有向顧客解釋情況，爭取顧客對湘川滬聘請智障人士的支持。不少熟客因而見證3人的成長，更有顧客讚揚他們工作大有進步。

黎汶迪亦表示，3位智障員工的工作態度日漸成熟，比從前更自信，會主動與同事打招呼和道謝。她笑言，其他員工反而要從他們身上學習禮貌。她又讚揚個別智障員工做事細心，有時候一般人不察覺餐枱有污迹，他們會即時拿起抹布清潔。對於他們毫不計較、樂意付出的態度，黎汶迪更大表欣賞。「他們也曾向我表示喜歡其工作，有時即使他們工作得很疲倦，但也總是面帶笑容。」

鳴謝：職業訓練局展亮技能發展中心協助安排僱主受訪

頁10

助人自助關愛員工 共融團隊創佳績

深信助人等於自助是恒久不變的道理，較早前獲頒2013年度香港最佳中小企業獎的陽光洗衣便利店（下稱陽光洗衣店），一直以工作育人、締造和諧為經營理念。公司用心建構傷健共融的愉快工作環境，不但讓多名智障員工得到盡展所長的機會，而固有員工在關顧及指導他們期間，其管理及溝通等多元技能也因而有所提升，彼此共同得益。

 ◎圖片◎ 描述：陽光洗衣店總經理江麗萍的照片

頁11

陽光洗衣店的總經理江麗萍（左圖）指出，公司近年引入多項先進的機器設備，令廠房部分工序變得自動化，但不少工作崗位，如洗熨及摺疊衣物等，仍非人手處理不可，因此仍需聘用大量員工。因緣際會下，公司的行政及人事部主任周凱欣與明愛樂務綜合職業訓練中心接觸，得知有一些曾接受培訓的智障學員正尋求工作機會，兩者一拍即合，經商討及了解後，約於2012年初開始聘用他們。

能力媲美一般員工

原來這並非陽光洗衣店首次聘用殘疾人士，江麗萍憶述，早於1999年，該公司已聘請了1名失去一隻手掌的員工，他前來應徵時，態度誠懇兼有自信，所以即時決定聘用他。而事實證明，他善用肩膊及手臂作輔助，同樣可與一般員工一樣工作。

為了讓員工更易接納新入職的智障學員，江麗萍事前做足準備工夫。「在決定聘用之前先與管理層開會討論，在學員們上班前一天，亦特意召集全體員工，向他們講述公司聘用智障學員的原因，希望同事將心比己及作出配合，包容、教導及幫助學員在受訓後有機會展現工作能力，亦可惠及他們的家庭。」

頁12

視新同事如子女

「因大部分同事已為人父母，我特別問了他們一個問題，如果他們的子女出來工作，他們想子女受到同事怎樣的對待？我請他們能以同等的愛心與關懷，幫助智障學員融入團隊，愉快工作。」江麗萍補充，員工聽後均紛紛表示會視新同事如子女般關愛。

與此同時，陽光洗衣店又貼心地安排多名資深員工充當智障員工的專責指導員，提供一對一的協助，讓他們盡早適應新環境。「部分公司或對殘疾或智障人士存有誤解，認為他們的學習時間長，工作能力低。事實上，只要公司能向他們提供充足的工作指引，加上同事細心指導，他們同樣可將工作做得很好。」

在資深員工的指導下，智障員工對各種工序都很快便上手，而他們的工作態度亦很好，很少缺席、遲到或早退，會禮讓同事使用共用的工具，更自發學習新的工作。智障員工及其他員工無分彼此，互助互讓，發揮良好的團隊精神。

 ◎圖片：江麗萍（左3）喜見智障員工及其他員工無分彼此，互助互讓，發揮良好的團隊精神。◎ 描述：江麗萍與一群員工合照

主動關懷 增歸屬感

江麗萍直言，智障員工初到埗時，由於對環境和同事感到陌生，故會將不

頁13

明白的問題或不愉快的感覺藏在心裡，有時情緒略見波動。但隨著指導員主動關心，耐心了解他們的感受，幫助他們解困，他們亦逐漸敞開心扉。如今，智障員工已成為「陽光」大家庭的忠誠分子。

公司視員工為寶貴資產，也希望員工視公司為第二個家，江麗萍笑言，陽光洗衣店有一悠久傳統，就是旺季加班期間會為員工提供麵包，每天也為員工準備保健湯水，並在廠房闢出位置讓全體員工一同用膳，同事更會互相分享水果，此舉令彼此關係更為密切。她相信這亦是智障員工容易投入及熱愛在此工作的一大原因。此外，在定期舉行的員工生日會上，主管會逐一表揚員工，有助提升員工的自信和對工作的滿足感。

雙向交流互有裨益

對於聘用殘疾或智障人士，不少公司或會認為是單方面的付出，甚至擔心難以安排人手作出指導而未敢踏出第一步。但專責指導智障員工的主管珍姐和敏姐有不同的意見，她們認為指導員同樣得著甚多，如學會關顧他人、欣賞他人的優點，以及提升管理、溝通及與人相處技巧等。如此寶貴的學習經歷，即使花錢出外參與培訓課程，也未必領略得到。

智障員工明月、高仔及敏儀分享感受時，均開心地表示很喜歡在陽光洗衣店工作。明月直言同事待人友善，遇有不明白可隨時發問，故她希望在此「做到退休」；而高仔更率真地說：「在陽光工作就像回到第二個家，有好喝的湯，有很好的同事，我每天回家，也想早點睡覺，好讓第二天快些到來，讓我可早些上班。」

頁14

共融招聘 宣揚平等

近年本港失業率維持在偏低水平，總就業人數高達370多萬。對僱主來說，要在暢旺的就業市場覓得合適人才，並不容易。有銀行採取共融招聘（inclusive recruitment）的策略，招聘時會同樣考慮有工作能力的殘疾人士，不僅為相關社群帶來就業機遇，也能增加企業招攬到合適人才的機會。

 ◎圖片◎ 描述：渣打銀行東北亞區人才招聘總監李彥旻的照片

頁15

渣打銀行（香港）有限公司（下稱渣打銀行）東北亞區人才招聘總監李彥旻（左圖）認為，僱主在招聘時考慮殘疾求職者，其實是多了一個聘請人才的渠道。「只要應徵者的學歷、經驗、能力和態度，與工作崗位所需要的條件相符，便應獲得平等的受聘機會，殘疾與否不應成為障礙。」

 ◎圖片：Kevin坦言工作讓他有機會接觸不同界別的人士，加強溝通技巧，也有助他拓闊眼界。◎ 描述：坐著輪椅的Kevin在辦公室工作的照片

履新前先了解需要

渣打銀行在2012年聘請了兩位殘疾人士，他們都是曾代表本港參加國際比賽的殘疾運動員。李彥旻相信，運動員經歷過刻苦訓練，能讓他們堅毅和有自信，他們的工作態度會特別認真，而其他員工也會被他們的熱誠所感染，使整個團隊士氣提升，並增強團隊內包容互助的氣氛。「一個互助共融的工作環境，有利挽留人才，自然能提升企業的服務水平和競爭力。此外，管理多元化團隊也有助豐富主管的經驗。」

為了確保辦公室的設施能符合殘疾僱員的需要，人事部的同事在他們正式入職前，已開始與物業部商討相關的安排，包括預先了

頁16

解員工所用輪椅的尺碼，以確保座位、通道和洗手間都有足夠的空間，並安排接近出入口的工作位置給他們；另外又調低門禁系統感應器的高度，讓使用輪椅的員工亦能觸碰感應器。

加深認識 促進傷健共融

李彥旻指出，其實要協助殘疾人士融入工作間，所需的投資額並不大，只要花點心思便可，亦毋須大肆裝修，僱主不必憂慮。而在預備殘疾僱員入職的過程中，反而讓管理層學習到更多新知識。

除了硬件設施外，要建立一個傷健共融的工作間，渣打銀行的多元化及共融委員會特別安排認知計劃，邀請將與殘疾人士一起工作的員工參加，加深他們對殘疾人士的認識，和了解與他們相處之道，從而減低員工的顧慮。「兩位殘疾僱員入職至今已近1年，工作表現十分理想，與其他員工的相處亦很融洽。」

李彥旻強調，聘請殘疾人士的出發點並非為達到一些指標，人事部毋須刻意說服其他部門聘請；反之，若能多從部門的人力資源需要出發，將符合職位要求的殘疾求職者也一併給部門考慮，部門會更樂意聘用殘疾人士。

 ◎圖片：李彥旻（右）表示，招聘時同樣考慮有工作能力的殘疾人士，不僅為相關社群帶來就業機遇，也能提升企業招攬到合適人才的機會。◎ 描述：李彥旻與Kevin的合照

頁17

安排體貼 支援充足

擁有保險、財務與精算學士資歷的肢體殘障僱員高行易（Kevin），在完成香港中文大學專業會計深造文憑後，從一體育協會得悉渣打銀行正招聘員工，遂嘗試應徵，結果順利獲取錄，現於信貸風險管理科工作。「還未上班，我的上司便已來電，了解我有甚麼需要，令我感到他們很友善和支援充足。」

能加入跨國銀行工作固然高興，但由於Kevin為輪椅使用者，他開始為上下班的交通安排擔憂。雖然住所附近有巴士直達公司，但行駛的並非無障礙巴士，而且上班時間比較擠擁，最後他選擇駕車上班。

僱主得悉後，主動代他與附近停車場的管理公司商討，讓他享有可觀的泊車優惠。此外，由於渣打銀行很重視風險管理，故特別購買供肢體殘障人士在緊急事故時使用的緊急坐椅，並委派指定的同事協助Kevin逃生，2012年時他們更與Kevin進行火警演習。「我也沒有考慮過在家中發生火警時該怎辦，僱主的考慮十分周詳，超越我的期望！」

少年時已加入本港殘疾乒乓球隊的Kevin，坦言工作讓他有機會接觸不同界別的人士，加強溝通技巧，也有助他拓闊眼界。「鄰座的同事和我最熟絡。我有參與部門舉辦的團隊活動，感到同事很關心我，我與他們的關係亦相當好呢！」

鳴謝：社商賢匯協助安排僱主受訪

頁18

自閉僱員條理分明 擅整合研究資料

在部分人眼中，文書處理和資料搜集不過是「手板眼見功夫」，但如果每天都要重複並準確地處理這些「功夫」，大家又是否真有這種能力和耐性？為配合研究計劃的需要，香港大學教育學院言語及聽覺科學部在2012年中聘用多名自閉症人士，協助處理相關的資料和數據。負責該計劃的助理教授杜潔森博士（左圖）讚揚有關僱員不但勤勉盡責，而且擁有高度的專注力和觀察力，令計劃能夠順利推展。

 ◎圖片◎ 描述：杜潔森博士的照片

頁19

為了在短時間內處理逾千個兒童語言發展的資料和錄音，杜博士於2012年在部門同事的介紹下，聘用了1名自閉症人士擔任技術助理，其後再透過香港耀能協會「吾懂人情」計劃高能力自閉症人士支援服務增聘3名自閉症人士，包括Chris，負責文書處理並轉錄有關研究的錄音。「轉錄工作看似簡單，但由於過程講求準確無誤，且需要不斷重複相同的工序，故並非所有人都能做好。」杜博士表示，有關工作需要一定的技巧和耐性，而受聘的自閉症僱員均能應用一般的辦公室軟件，且具備細心和專注力高的獨特天賦，表現令人滿意。

言語配合 清晰指示易掌握

杜博士透露，回顧過去1年與自閉症僱員相處的經歷，部分同事初時要面對他們的「快言快語」，但隨著彼此的認識加深，關係亦變得密切。在聘用自閉症僱員的初期，杜博士向同事解釋他們的特性，請同事多給予包容，同時亦十分關心同事與自閉症僱員合作的情況和感受。另外，杜博士為自閉症僱員提供工作培訓，並在工作和交際溝通上指導他們。

 ◎圖片：Chris自言目前的工作性質十分適合自己，感到樂在其中。◎ 描述：自閉症人士Chris工作時的照片

頁20

杜博士解釋，由於自閉症僱員在社交和解難能力上或許有別於一般人，故有時說話較為刻板、直接，同時會按字面意思解讀別人的說話，故與他們溝通亦應採用直接、簡單的說話，以免引起誤會。「基於上述原因，僱主在安排工作時，應就工作內容、流程和優先次序給予自閉症僱員清晰的指示，如有需要可透過圖像和親身示範幫助他們掌握工作內容，並避免要求他們同一時間處理太多的工序或指令。」

各具天賦 引導下盡展所長

杜博士讚揚自閉症僱員的工作表現，她指出他們不但能有條不紊地處理一般人認為重複沉悶的工作，且各具天賦，而她的辦公室便擺放了多張由Chris繪製的巴士畫像。「Chris除了擁有過人的記憶力外，更擅長繪畫，故我們也會請他幫忙用設計軟件把部分圖像資料重新繪製，作數碼化處理。」

儘管每天都要重複處理大量的文件和數據，但Chris卻自言不怕沉悶，並且樂在其中。「我覺得這份工作的性質十分適合自己，雖然在處理部分資料時會有一點困難，但由於入職前曾參與『吾懂人情』計劃下的工作實習，豐富了我的工作經驗並學會應有的工作態度，故日常工作並沒有遇到太大的困難。」談及與同事相處的情況，他直言與同事相處融洽，並透露日常除在工作上會互相幫忙外，公餘時間同事亦喜歡邀約他出外消遣，如一同用膳和唱卡拉OK。

 ◎圖片：杜潔森博士（右）讚揚有關僱員不但勤勉盡責，而且擁有高度的專注力和觀察力。◎ 描述：杜潔森博士與Chris的合照

頁21

總結個人經驗，杜博士認為，與自閉症僱員相處的關鍵在於彼此的了解和包容，只要安排他們從事合適的工作，其工作表現與他人無異，甚或較他人優勝。「由於自閉症僱員的工作熱誠和專注力較高，所以縱要多一點時間向他們解說工作流程，但其整體表現和生產力上卻同樣優秀。」

時間＋耐性 助增進了解

或許有人認為，部分自閉症人士做事過於堅持己見，不易作出讓步，但杜博士指出，這是由於他們傾向按既定的規則行事，故若要改變他們的行為，必須向他們清楚解釋和作出引導。「就像Chris在上班初期，為確保自己不遲到，曾提早個多小時回辦公室等候同事開門；而早前颱風襲港期間，他亦十分緊張上班的安排，擔心違反有關指引，故過程中我們需要向他解釋並給予清晰的指示，從而調節有關行為。」

杜博士承認，要改變自閉症僱員的行為或許需要一定的時間，但她笑言，隨著彼此相處的時間愈久，Chris亦變得更容易接受別人的意見，並樂於與人分享。「還記得與Chris初次見面時，當我問及他家中情況，如有否兄弟姊妹時，他直言不欲透露，但現在談及相關話題時，他會樂於與我們分享，因此可見時間和耐性有助增進彼此的了解。」

 ◎圖片：杜博士的辦公室擺放了多張由Chris繪製的巴士畫像。◎ 描述：兩幅雙層巴士的素描畫像

鳴謝：香港耀能協會協助安排僱主受訪

頁22

提供平台 助殘疾僱員展實力

第2屆中學文憑試有視障弱聽女學生，憑著意志和毅力摘下8星佳績，可見殘疾人士能夠以自身努力克服障礙，盡展潛能。天生我才，殘疾人士只要在合適的崗位，同樣能如健全人士般發揮所長，問題在於僱主是否願意踏出第一步，給予他們機會。而太平洋咖啡便為多名殘疾人士提供展示能力的平台，回饋社會。

 ◎圖片◎ 描述：太平洋咖啡人力資源部培訓及發展區域經理潘佩儀的照片

頁23

太平洋咖啡於2012年開始聘用聽障、智障及精神病康復者等殘疾人士，分別於前綫店舖、中央廚房、貨倉及總公司辦公室工作。該公司的人力資源部培訓及發展區域經理潘佩儀（左圖）表示，工種和殘疾人士的配對，是以求職者對相關工作範疇的興趣，以及工作能力作為主要考慮。

忠誠穩定 企業員工雙贏

該公司最初聘用殘疾人士的原因，是想提供一個工作的地方，讓他們可以發揮所長。「事實上，很多殘疾人士也有良好的工作能力，只欠一個實踐的平台。」潘佩儀認為，其實聘用殘疾人士對飲食業來說不是一件難事，反而可為企業帶來好處，因殘疾僱員一般比較忠誠，穩定性亦甚高。

別以為殘疾僱員只適合於幕後工作，難以在前綫服務顧客。太平洋咖啡於2012年便透過勞工處展能就業科聘請

頁24

了1名聽障員工，在瑪嘉烈醫院分店擔任前綫服務員。潘佩儀透露，公司在分配聽障員工到哪家分店工作時亦有一番考慮。「始終這是與人密切接觸的工作，故必須考慮顧客的反應。我們選擇了醫院分店作試點，主因是這裡的客戶有不少是醫護人員，相信他們的工作背景會讓他們對聽障服務員有較多包容。」

 ◎圖片：潘佩儀表示聘用殘疾人士可達雙贏局面。◎ 描述：潘佩儀接受訪問時的照片

無礙溝通 工作範疇日廣

為了協助聽障員工工作，店方自製了用作與顧客簡單溝通的輔助卡；如聽障員工同意，店方更會為他們提供附有「聽障人士」字樣的名牌。「這絕對不是標籤殘疾僱員，而是希望藉著這些簡單的配套，幫助他們更有效地工作，以及減輕顧客和聽障員工之間不必要的誤會。」而最令潘佩儀感到高興的是，分店聘用第2名聽障員工時，已不需要這些配套設備。「因為大部分顧客都已知道店內聘有殘疾員工，而且雙方溝通沒有太大問題，故在第2名聽障員工入職時，我們開始不再使用相關的識別工具。」

談到聽障員工的工作表現，分店經理Jacky喜見聽障員工表現細心、主動好學，而且守時。「坦白說，他們的表現相比其他員工絕不遜色。」咖啡店前綫工作範疇甚廣，從清潔餐桌到陳列商品，以至為食物櫃點貨和補貨，甚至打

頁25

理水吧等工作均一一涵蓋。Jacky會用不同的方法，耐心地指導聽障員工，例如把清潔工作示範一次，該員工便能牢牢記住。遇有不明白的地方，他們便以手機通訊應用程式溝通，盡量解答問題。

一視同仁 全店融洽共處

回想共事的日子，Jacky和分店員工一直把聽障員工視為正規同事。「誰也沒有特權，亦毋須特別照顧，例如聽障員工需要申請放假，相關程序跟其他同事無異。」的確，一視同仁是聘用殘疾僱員的關鍵元素。潘佩儀指出，公司所有僱員都同工同酬，而且享有一樣的員工福利。「與殘疾同事工作和相處毋須刻意過分遷就，合理的調適措施便能幫助他們融入工作間。」分店聘用聽障員工後，除了覓得好幫手外，員工之間更擦出良好火花，士氣和團隊精神均有提升，這是潘佩儀意想不到的得著。

事實上，採訪當天所見，全店員工皆相處融洽，若遇有顧客查詢或需要幫忙，而聽障員工未能即時回應或提供協助，亦會主動請其他同事幫忙，兩者之間的補位交替工作甚為流暢，可見是日子有功得來的默契。

或許因為備受尊重，該聽障員工亦特別珍惜這份工作。她表示，十分喜歡咖啡店的工作，上班後跟同事相處愉快，生活找到寄託後，人也變得進取。聽障員工享受她的工作，無疑是對太平洋咖啡最大的鼓舞。

頁26

予平等機會 展殘疾潛能

僱員的工作成果，並非視乎身體是否健全，而是視乎其態度和意志。專營電話市場推廣顧問服務的Make The Right Call為一家獲多個跨國企業垂青的服務供應商，並聘有過百名員工，當中包括視障、聽障、肢體殘障及自閉症僱員，擔任電話銷售員和資料輸入員等職位。

 ◎圖片◎ 描述：Make The Right Call行政總裁Gina Wong的照片

頁27

Make The Right Call行政總裁Gina Wong（左圖）在成立該公司前，已有聘請殘疾僱員的經驗。她明白許多殘疾人士都有良好的工作能力和經驗，並渴望得到盡展所長的機會。為幫助他們投入社會，無論是全職長工空缺還是為短期項目所開設的臨時職位，只要求職者具備能力，態度積極，不論是哪類殘疾人士，她都樂意聘請。

 ◎圖片：公司特為Inti安排較寬闊的座位，方便她攜帶導盲犬Nana上班。◎ 描述：視障人士Inti帶同攜帶導盲犬在辦公室工作的照片

因應情況微調配合需要

Gina表示，要營造共融的工作環境，僱主固然需要推動，但員工的接納與配合亦十分重要。為此，公司招聘時會向求職者表明立場，強調公司是平等機會僱主，支持聘用殘疾人士；而中級管理層亦會向員工發放有關信息，以潛移默化的方式感染所有僱員，培養共融文化。

部分僱主誤以為聘用殘疾人士須大費周章、花費巨額添置輔助設施。其實，只要在行政和日常運作中作出微調，已能給予殘疾僱員最好的「裝備」。

Gina舉例說：「視障和肢體殘障員工行動不便，同事會合力保持

頁28

通道暢通，我們亦與大廈管理處溝通，請他們確保大廈出入口沒有放置貨物。座位編配方面，使用輪椅的員工會獲安排方便進出的工作位置；而視障員工因為會攜同導盲犬上班，所以她的座位會較寬闊。」此外，公司亦體諒行動不便的僱員在惡劣天氣時上下班的困難。如有需要，僱員可與上級討論，靈活安排彈性工作時間或在家工作，此舉令殘疾僱員感到公司支援充足，而他們亦從無濫用此特別安排。

 ◎圖片：Gina（左）表示，要營造共融的工作環境，僱主固然需要推動，但員工的接納與配合亦十分重要。◎ 描述：Gina與員工Inti的合照

中心經理支援培訓

作為一家電話市場推廣顧問公司，員工與中心經理Julia有相當緊密的連繫，而Julia亦成為殘疾員工的重要支援，一方面提供工作培訓，關心殘疾僱員的需要和情緒；另一方面，由於自閉症僱員的社交和溝通能力較弱，Julia亦擔當溝通橋樑，向自閉症僱員傳達其他同事的工作指示，並指導她工作。

除了給予殘疾僱員較多支援和適應時間外，公司所有員工均同工同酬，並有同樣的工作要求，平等待遇令殘疾僱員份外投入工作，部分更已在公司服務長達數年。Gina讚揚殘疾僱員勤勉盡責，充滿熱誠，例如個別僱員會主動向經理請教電話銷售技巧。在2012年的公司聖誕派對上，更有殘疾僱員獲公司客戶頒發優秀表現獎。

共融已成為今天Make The Right Call的公司文化，Gina指員工普遍均會主動

頁29

協助殘疾僱員，部分更要求將座位編配在殘疾員工附近，希望有多點機會交流，皆因員工認為從殘疾人士身上可有所學習；而殘疾僱員的堅毅鬥志，亦大大激勵員工士氣。殘疾僱員與其他同事相處融洽，經常共進午餐，同事更會自發找方便輪椅和導盲犬進入的餐廳。

鼓勵與接納助重拾信心

僱主與同事的接納，猶如為殘疾人士建立一個安全網，助他們投身社會。8年前開始完全失明的僱員傅提芬（Inti）便深有同感，她憶述昔日弱視時曾向某機構應徵活動助理一職，機構要求她即場填寫職位申請表，但機構職員卻沒有提供任何協助，大大打擊她的工作信心。即使後來加入Make The Right Call，亦曾一度覺得自己的工作表現未如理想而萌生離職的念頭。幸得Gina與Julia的鼓勵和接納，Inti經過休假後便重投工作，更成為公司業績最佳的電話銷售員。

「這家公司給予殘疾人士平等的工作機會。僱主會認真考慮殘疾人士的能力，又會留意他們的需要，同事們對殘疾人士亦相當包容。」Inti說。

另一名因多年前一場交通意外導致半身癱瘓的肢體殘障員工，加入Make The Right Call已有3年。他對Inti的話亦深有同感，「公司提供許多支援，讓殘疾僱員安心提出自己的需要，更容易投入工作環境。記得在2012年本港掛10號風球，本來因業務關係員工是需要上班的，但老闆體諒我家住青衣，到上環工作的路途遙遠，所以容許我留在家中工作。」他認為，僱主聘請殘疾人士，除了留意硬件設施是否能符合他們的需要，更重要是有充足的軟件配套，即是同事的接納和僱主的關懷。

鳴謝：社商賢匯協助安排僱主受訪

頁30

天賦創意後天努力 聽障僱員設計精美紙品

創意是天賦的禮物，具創意的人如果有空間發揮所長，便能為人帶來驚喜。因為得到公司接納和負責人Maggie（左圖）及同事的幫助，許育君（Roselane）的創意不僅沒有受聽覺障礙所限制，更得以好好發揮，設計出一份又一份精美的紙品。

 ◎圖片◎ 描述：香港德新紙品有限公司負責人Maggie的照片

頁31

有很多人誤解聘用殘疾僱員需要額外投放許多資源和心力，但其實只要能因應殘疾僱員的工作能力和身體狀況安排合適的工作，輔以一些遷就措施，殘疾僱員往往能勝任不同崗位，為公司作出貢獻。

 ◎圖片：僱主讚賞Roselane是一名主動和勤奮的員工。◎ 描述：聽障人士Roselane工作時的照片

主動勤快 聽障僱員倍用心

香港德新紙品有限公司負責人Maggie表示，公司一直想為設計部門輸入新血，可是有感於年輕人的穩定性較低，經常轉換工作，故以往遲遲未能找到合適的人選。另一方面，公司鑑於企業的社會責任愈來愈為公眾與顧客所重視，認同聘用殘疾僱員是關懷社會的一種方式，既能為殘疾僱員提供盡展所長的機會，更可提升公司形象，締造共贏的局面。有見及此，公司在2011年透過勞工處展能就業科「就業展才能計劃」，聘請聽障人士Roselane為繪圖設計師。

Maggie與Roselane共事2年，除了察覺她對公司忠心耿耿外，也很欣賞她工作時份外用心。「Roselane以往的平面設計經驗不多，

頁32

所以她會下苦功去適應和學習，工作起來亦相當主動進取和勤快。」初上班時，主修時裝設計的Roselane對平面設計軟件並不熟悉，但她會額外花時間鑽研，更帶同參考書上班，加上同事從旁指導，邊學邊做。如今，她已掌握相關技術並不時提出新構思，而其設計的製品深得客戶喜愛，不少更獲客戶選中並出口到歐美市場。

 ◎圖片：同事會用文字和手語跟Roselane（左）溝通，幫助她融入公司的大家庭。◎ 描述：Roselane用手語與同事溝通

配合工作性質 耐心讓新人適應

Maggie認為，聘用殘疾僱員時，僱主除了因應他們的需要作出調適，僱員的殘疾情況和工作性質的配合亦必須詳加考慮。「設計部的員工主要負責設計工作，與客戶的聯繫則由出口部負責，所以Roselane的聽覺障礙並不影響她工作。此外，由於公司員工已習慣使用電腦即時通訊軟件與各地同事聯繫，因此除透過書寫和唇讀溝通，同事以通訊軟件與她溝通亦很方便快捷。」

另外，在聘用殘疾僱員前，Maggie認為僱主應先與其他員工有良好的溝通，因為同事的接納是幫助殘疾僱員融入工作的關鍵之一，故此在聘用Roselane前，設計部的同事亦一同開會，經商議後同事均支持公司聘用殘疾人

頁33

士，並自發討論如何協助聽障同事投入工作。在適應方面，Maggie建議僱主要有耐性。「就像聘用1名剛畢業的學生，只要我們能給予殘疾僱員多點適應時間，他們很快便能熟習工作。」談到與殘疾僱員的相處之道，她認為只要僱主和其他員工能將心比己，與殘疾僱員相處時表現自然，避免過分保護他們，他們便能輕鬆融入工作。

同事樂引導 迅速融入工作間

在工作上，同事們很樂意協助和指導Roselane，而她的鄰座同事更自發學習手語與她溝通，令彼此建立起深厚的友誼。或許，在部分人印象中，殘疾僱員比較被動和害羞，但在Roselane同事的心目中，她是1名主動、樂與同事溝通的女孩，凡是公司舉辦員工活動，她均會積極參與；私底下， Roselane與同事關係良好，更不時跟同事聚會。

對於同事的包容和配合，Roselane表示感謝。「同事會跟我用文字和手語溝通，幫助我逐漸融入公司的大家庭，現在跟大家相處融洽，我真的很感激公司和同事們的支持。」

 ◎圖片：Roselane（右）特別感激公司和同事的包容，令她很快便能適應工作。◎ 描述：Roselane與負責人Maggie的合照

頁34

聘用精神病康復者 義利兼存

近年本港零售業的職位空缺屢創新高，面對「有工無人做」的情況，業界可考慮聘用殘疾人士，藉吸納人才提升公司的競爭力，克服人手不足的挑戰。現時，明途聯繫有限公司（下稱明途聯繫）旗下的「卓思廊」復康用品專賣店（下稱「卓思廊」），聘用了多名精神病康復者，負責處理日常店務。「卓思廊」負責人認為，此舉不但有助殘疾人士融入社會，還能解決人才招聘的問題，為社會帶來持續及正面的效益。

 ◎圖片◎ 描述：明途聯繫的業務經理彭寶琳的照片

頁35

經營復康用品零售服務的「卓思廊」，分店遍布本港多家醫院和康復中心，透過全面的復康用品配套和專業意見，支援病患者及其家屬。為秉承母會香港心理衛生會的使命，協助精神病康復者獨立生活並融入社會，「卓思廊」目前約有7成員工為精神病康復者，透過讓他們參與日常店舖管理及接觸不同顧客，發揮助人自助的精神。

顧客反應正面

「精神病康復者在就業方面，需要機會和適當的工作安排，而非特別的優待或照顧。僱主只要因應僱員的能力和身心狀況，給他們安排合適工種，並在有需要時提供適當支援，便可讓他們盡展所長，融入社會。」與精神病康復僱員共事多年，明途聯繫的業務經理彭寶琳（左圖）讚揚他們工作時盡責、用心，顧客對他們的服務表現亦深感滿意。

彭寶琳透露，為提升服務水平，並聆聽顧客意見，「卓思廊」 過去曾向顧客進行問卷調查。結果發現，顧客對該店服務普遍給予

頁36

正面評價。「部分顧客更表示，若非問卷內容提及，實在不會知道店內同事大多是精神病康復者。由此可見，同事的工作表現具備應有水平，且獲得顧客認同。」

妥善安排工作

為幫助員工發揮獨有的才能和天賦，明途聯繫特別為精神病康復僱員提供為期約3個月的培訓，然後再安排他們到「卓思廊」工作。僱員入職初期若遇到心理或情緒問題，香港心理衛生會的社工便會提供支援，協助他們適應工作環境。「此外，我們會為店長提供相應的培訓，加深他們對精神病康復僱員的了解。我們亦簡化了『卓思廊』的營運流程，令精神病康復僱員對工作更快上手。」彭寶琳指出，由於大部分僱員在入職前已具備一定的零售管理知識，故入職後只須為他們舉行簡單的在職培訓和定期更新產品資訊，已可讓他們處理好日常工作。

對於有意聘用精神病康復者的僱主，彭寶琳建議僱主因應康復者的能力和情況，靈活調節工作安排。「部分精神病康復僱員仍須定期覆診或依時服藥，故他們有可能需要定期請假，身體狀況亦未必能應付長時間工作，僱主應多了解他們的情況，從而制定雙方滿意的工作安排。」

 ◎圖片：彭寶琳認為，僱主只要就僱員能力和身心狀況，給他們安排合適工種，便可讓他們盡展所長，融入社會。◎ 描述：彭寶琳接受訪問時的照片

頁37

其中1名在「卓思廊」瑪麗醫院復康生活幹線工作的精神病康復者表示，由於店內銷售的產品大多為專業復康和護理產品，故入職初期亦有一定壓力。「幸好入職前得到公司培訓，加上同事的幫忙和支援，令日常工作變得順利。」日常負責前綫銷售和貨品管理工作的她，雖然在零售行業的經驗尚淺，但她笑言，隨著工作經驗增加，目前除了負責產品銷售外，還會參與貨品管理及收銀等工作，豐富個人知識。彭寶琳讚揚該僱員工作表現出色，能獨立應付日常店務，很有晉升的潛質。

儘管每天都要面對各有需要的顧客，且要牢記各樣貨品的資料和特點，但該僱員卻直言日常工作充滿樂趣，十分享受接觸顧客及與同事共事的時間。「即使以往亦曾遇到態度不佳的顧客，但只要本著親切友善的態度，最終定能助他們解決問題。」

多與僱員溝通 體諒其需要

面對新的環境，每個人都難免會緊張或不安。因此，彭寶琳表示，部分精神病康復僱員的情緒，在入職初期可能較易波動，但僱主只要多與他們溝通，可令不少問題迎刃而解。當遇到不懂處理的情況，僱主亦可尋求專業人士，如社工的支援。

「還記得早前公司參加了某個展覽會，為確保展覽順利舉行，我們特別在展覽前一天提醒同事準時抵達會場，但有同事卻因擔心賴床遲到，整晚不敢睡覺，結果變得沒精打采。當我們知道此事後，便給他一些準時起床的建議，最後助他解決有關疑慮，專心工作。」彭寶琳認為，由此事可以看到精神病康復僱員對工作的投入和重視，同時亦說明僱主和同事之間的關心，有助精神病康復僱員發揮理想表現。

鳴謝：香港心理衛生會協助安排僱主受訪

頁38

視障不阻志向 崗位上盡展所長

知人善任既是企業與團體成功的關鍵，也是社會進步的重要元素。公民黨深明此理，招聘員工同樣唯才是用。自2005年起，公民黨聘用了一位視障人士擔任立法會議員助理，至今已先後與3任立法會議員並肩作戰。由於工作分配得宜，加上適當的器材輔助，使這位視障人士獲得「一小時沖印」的外號，以表揚他工作效率奇高。

 ◎圖片◎ 描述：立法會議員陳家洛的照片

頁39

面對前來應徵的視障人士，不少僱主或因他們的視力不及一般人，而忽略了其學識、見地或其他方面的優勝之處，如兩文三語、組織技巧及分析力等。現為公民黨立法會議員助理的視障人士黃俊恒，對此亦深有體會。

「我在香港中文大學主修工商管理，副修政治與行政，畢業後用了大半年時間尋找工作，得悉很多同學已覓得理想職位，難免令我憂心。」直至公民黨刊登招聘廣告，才讓黃俊恒遇上伯樂，得到一展所長的機會。

 ◎圖片：僱主分配工作得當，加上各項器材輔助，黃俊恒在公民黨擔任議員助理8年，對各項工作均應付自如。◎ 描述：視障人士黃俊恒在辦公室工作的照片

僱主同事配合 工作應付自如

「見工時，公民黨沒有因為我是視障人士，便認定我能力不足，反而著重了解我能否勝任議員助理的日常職務，如文書工作、跟進政府政策及新聞，以及處理市民投訴等。公民黨更欣賞我在求學時期已積極關注社會事務，認為這有助我從事議會工作。」黃俊恒特別

頁40

感謝公民黨為他添置合適的輔助器材，包括可將文件和圖片放大，再從附設的屏幕上顯示出來的桌面放大機，以及可將文件和網頁內容讀出的讀屏軟件，而公民黨亦有適時更新有關軟件。輔助器材令黃俊恒突破視力障礙，使他能輕易操作電腦和處理文書工作，有效履行其職責。

此外，其他員工亦作出簡單的配合以協助黃俊恒，如靈活調配工作，由同事分擔需頻密走動的任務，讓他可以專注於案頭工作。同事亦協力保持辦公室通道暢通，如需要臨時在通道放置大型物件，他們會事先告知黃俊恒。出外辦活動時，同事會讓黃俊恒扶著他們的肩膀，然後帶領他到工作地點。現時，黃俊恒與同事合作無間，並建立起良好的關係。他表示，辦公室裡充滿互助的氣氛，他與同事們如朋友般融洽共處，公餘時間他們亦喜歡一同消遣。

身為黃俊恒第3任「僱主」的立法會議員陳家洛，在2012年首度晉身立法會，對黃俊恒這位並肩作戰的「賢內助」讚不絕口，形容雙方是工作上的好拍檔。「我認識黃俊恒已有多年，彼此正式合作後，更知悉我們均是長沙灣天主教英文中學及香港中文大學的校友，淵源甚深，故感份外親切。他擁有一顆服務社會的心，一貫身體力行參與大量義工活動，同時致力推動傷健共融，如爭取興建更多無障礙設施及加強推廣融合教育等，以協助殘疾人士及弱勢社群融入社會。」

 ◎圖片：身為黃俊恒（右）第3任「僱主」，陳家洛形容雙方是工作上的好拍檔，更讚揚對方工作效率高。◎ 描述：黃俊恒與陳家洛的合照

頁41

陳家洛補充，在工作方面，黃俊恒不但用心做好議員助理的份內事，而且專注力和效率很高，即使是複雜的工作，他也能在短時間內完成，因而被同事稱為「一小時沖印」。「另外，他一向關注殘疾人士與弱勢社群所需，也熟悉公共政策。當我需要在議會內回應相關議題，以至為相關群體爭取合理權益時，身為無障礙設施使用者的他，向我提出了很多寶貴的意見。」

日新月異科技 支援殘疾僱員

談到協助殘疾人士投入工作，陳家洛認為僱主與他們充分溝通是成功的關鍵。他鼓勵僱主多了解殘疾僱員的需要，並不時檢討支援是否足夠。「現今科技日新月異，坊間有各種輔助器材協助殘疾人士工作，加上簡單易行的調適措施和適當的工作分配，殘疾僱員的工作能力與效率，絕對可媲美其他員工。」陳家洛引述個人經驗稱，聘用殘疾人士其實不花太多心力和資源，反而有助營造傷健共融的工作環境，提升員工之間的互助及團隊精神，對員工以至僱主均是一個正面的學習經驗。

鳴謝：香港失明人協進會協助安排僱主受訪

頁42

信任與鼓勵 促傷健共融

近年愈來愈多企業都採取開明的人力資源政策，樂意聘用殘疾人士。然而，有部分僱主對殘疾人士的工作能力仍然抱有懷疑，未敢踏出第一步，因而影響企業招聘到合適僱員的機會。其實只要僱主給予殘疾人士機會與信心，他們同樣能在職場獨當一面，成為公司忠誠可靠的人力資源。

 ◎圖片◎ 描述：患有腦癇症梁浩龍的照片

頁43

隨著醫療技術不斷進步，不少長期病患者經治療控制病情後，亦十分適合公開就業。經營二手汽車貿易的嘉匯企業發展有限公司於2009年開始聘用殘疾僱員，其中患有腦癇症的長期病患者梁浩龍（阿龍）（左圖），便獲聘為外勤文員，負責申請汽車牌照的文書和跟進工作，至今阿龍已在公司工作了4個年頭。

  ◎圖片：阿龍獲聘為外勤文員，負責申請汽車牌照的文書工作。◎ 描述：阿龍在辦公室工作的照片

因緣聘請 表現勝任有餘

公司負責人Tony Wong坦言，最初聘用殘疾人士時，沒有太清晰的概念，只是從曾聘用殘疾人士的朋友口中得知他們工作能力良好，又碰巧公司有外勤文員的空缺，於是便向勞工處展能就業科提出，並透過「就業展才能計劃」聘請阿龍。阿龍不負眾望，多年來工作表現出色，Tony更以「勝任有餘」形容阿龍的工作表現。

顧名思義，外勤文員須走出辦公室工作，阿龍也不例外。他每天上午會在辦公室處理文件，至下午則往運輸署等政府部門遞交申

頁44

請。在這個「半天室內、半天室外」的工作流程中，每項工作皆由阿龍一手包辦。「我會根據工作的重要性，以及申請文件所需的批核時間，釐定工作的優先次序，避免文件延誤或遺漏。」在阿龍入職初期，Tony會耐心指導他，以助他盡快適應。觀察了數個月後，Tony便放心讓阿龍自行工作。

僱主賞識 助建立自信

阿龍除了是長期病患者外，以往亦因一次意外導致左邊身體活動欠靈活，但由於他的病情已受控制，加上曾學習單手操作電腦的技巧，所以他的殘疾狀況並不影響他工作。而為了確保申請汽車牌照過程順利，阿龍處理文書工作時更會份外專注，務求令所有資料均準確無誤。

「相比輸入資料的速度，我們更重視的是輸入的準確性，儘管阿龍只能以單手打字，但他總是能按時並準確地處理文書工作，達到工作要求。」Tony欣賞阿龍的表現之餘，亦從不間斷給予阿龍讚賞和鼓勵。他認為僱主在殘疾僱員表現良好時鼓勵他們，能幫助他們建立自信心，從而增加其對工作的滿足感。

頁45

互助互信 建共融工作間

若僱主能如Tony一樣，多欣賞殘疾僱員的優點，並給予肯定和信心，傷健共融便非難事。身為僱主，Tony百分百信任阿龍，除了因為他處事獨立外，還因為他解決困難的能力甚高。就以外勤工作為例，阿龍把電話、錢包等物品放在右邊的衫或褲袋，便可以解決左邊身不靈活的問題。阿龍又表示：「雖然我左邊身不靈活，但我可以用其他方法克服這問題。例如我用藍芽耳機聽電話，便可繼續單手打字，不會拖慢文書處理的工作。」

阿龍不僅處事獨立、細心，工作態度還相當積極，例如他會在工作滙報時段，協助指導同事糾正文件上的錯漏。此外，阿龍擁有軟件工程高級文憑及資訊科技學位學歷，令他在使用電腦方面擁有一定的優勢，因此辦公室的資訊科技事務，均由阿龍一手包辦，他甚至曾為公司製作網頁。

阿龍亦喜見自己的能力備受肯定。「上班後我感到自信心強了，得到老闆的信任是箇中關鍵。」對於與殘疾僱員相處，Tony認為其他僱主宜放下成見，耐心教導並多加鼓勵他們。「開明的態度是最重要的，這樣能讓公司上下知道，管理層對所有僱員均一視同仁。事實上，同事們均尊重阿龍，因為他工作多年，對汽車規格及申請汽車牌照的工作有一定認識，部分同事反過來要找他幫忙。當然阿龍亦樂於分享經驗，彼此相處十分融洽。」

頁46

培訓集團顯關愛 實現傷健共融工作間

企業聘請殘疾人士不但可履行社會責任及增加招聘到合適人才的機會，更可協助殘疾人士融入社會，活出豐盛人生。

 ◎圖片◎ 描述：願景集團助理副總裁湯健民的照片

頁47

提供個人成長培訓課程的願景集團，一直致力為社會培育人才及提升學員的社會責任感。該集團在2012年構思聘請殘疾人士，藉此進一步關顧他們，貫徹集團鼓勵個人自我提升、貢獻社會和關愛社群的理念。

簡單改裝 迎合需要

透過一間志願機構，願景集團認識了輪椅使用者陳寶雯（Bonnie），她經過面試後，獲聘擔任客戶服務及文職工作，負責接待訪客、解答查詢、接聽電話及文書處理等工作。「願景集團一直提倡『突破自己、實踐夢想』的理念，聘請殘疾人士不但與集團的理念相符，更有助提升集團的形象。」願景集團助理副總裁湯健民（左圖）說。

有僱主擔心聘請殘疾人士需要就現有的設施進行大規模改裝，這或會增添經營成本，但願景集團卻有不同經驗：由於集團所處的大廈已設置升降機及殘疾人士洗手間等無障礙設施，加上集團現有的接待處及辦公桌的高度都迎合到Bonnie的需要，故除了要拆除分隔接待處與大堂的閘門，以方便Bonnie進出外，並不需要額外進行其他工程，也沒有增添特別的設施。

 ◎圖片：Bonnie在工作態度和效率兩方面均表現理想，是管理層最感滿意的僱員之一。◎ 描述：輪椅使用者陳寶雯在辦公室工作的照片

頁48

平等看待 讓員工展所長

硬件配套以外，管理層如何締造和諧共融的工作間，也是聘請殘疾人士舉措成功與否的關鍵之一。湯健民憶述，集團首次提出聘用殘疾人士時，員工都持開放的態度。至Bonnie上班後，管理層又定期與員工溝通，了解同事之間的合作情況，並在適當時候作出調節。其中，集團透過靈活分工，由同事分擔搬取物件的工作，Bonnie則可以在文書工作上多支援同事。

Bonnie入職初期，管理層發覺部分同事寧願把功夫留給自己，也不願麻煩她，因為擔心會增加她的負擔。「我們會提醒員工不要視Bonnie為殘疾人士，而應把她當作一般職員看待，放手讓她處理其能力所及的工作。」湯健民說。

雖然行動不便，Bonnie卻樂觀面對，經常展露笑容。無論在工作態度和效率兩方面，Bonnie都表現理想。湯健民形容，她是其中一位管理層最感滿意的僱員，未來集團也考慮安排她嘗試擔任行政部的職位或其他崗位，以豐富她的工作經驗。同事們亦很喜歡與Bonnie相處，除了經常聚餐外，公餘時間更會一起參與義務工作，回饋社會。

 ◎圖片：湯健民（左）表示，不少殘疾人士的學歷、才能和工作態度皆不俗，聘用他們更有助提升團隊士氣，僱主會有所得益。◎ 描述：湯健民與Bonnie的合照

頁49

工作態度積極 促互助精神

湯健民說，Bonnie工作時特別專注和投入。「有時她會自願加班，以支援晚上前來上課的學員。Bonnie正面和積極的態度，對其他員工起著鼓舞作用。」當然，如果她因加班而錯過了復康巴士接送，也有樂於助人的學員駕車載送Bonnie回家。Bonnie偶然需要請假覆診，其他員工都很樂意暫代她的崗位，令集團互相關心及支持的企業文化得以加強。

聘請Bonnie的成功經驗，鼓勵了集團再招聘一位肢體殘障人士擔任資料輸入員。湯健民表示，如有合適的崗位，集團會考慮在本港以至海外辦事處增聘殘疾人士。「不少殘疾人士的學歷、才能和工作態度皆不俗，聘用他們更有助提升團隊士氣，僱主會有所得益。僱主只要對殘疾僱員多點包容及與員工好好溝通，便可締造共融的工作環境。」

在外工作 踏足新天地

在大學修畢英語研究的Bonnie，以往一直在家中從事寫作及撰稿的工作，但由於生活圈子比較狹窄，遂希望在外間找一份全職工作，從中認識和接觸不同類型的人。加入願景集團後，Bonnie的家人和朋友都覺得她比以往開朗，眼界和思維層面也得以擴闊。她說：「之前我曾擔心外出工作會為別人增添麻煩，但凡事總有第一次，嘗試過才會知道。」結果職場的經驗較預期理想，Bonnie與同事之間亦相處融洽，每當她遇到困難時，同事和上司都會給予支援，職場生活更為她帶來寫作的題材和靈感！

鳴謝：香港傷殘青年協會協助安排僱主受訪

頁50

配合適崗位 展傷健潛能

要炮製出鬆軟美味的麵包，材料分量固然要適中，但麵包匠的用心製作亦不可或缺。同一道理，殘疾人士具備良好的工作能力，只要僱主安排他們在適當的崗位，耐心指導，他們也可發揮所長，為公司作出貢獻。從事包點生產的新百樂（食品）有限公司（下稱新百樂），從2012年起共聘請了8名殘疾人士，他們雖然各有不同的殘障，但同樣投入工作，更從中發掘出自己的工作興趣。

 ◎圖片◎ 描述：新百樂的市場及銷售經理黎紫媚與廠務經理黃素玲的合照

頁51

新百樂的市場及銷售經理黎紫媚（左圖右）表示，公司希望為不同人士提供工作機會，但以往由於擔心不懂與殘疾人士溝通，故未有聘用他們。「後來，我們與勞工處展能就業科接觸，了解到殘疾人士的工作能力，遂開始聘用他們。漸漸我們發現與他們相處和溝通其實並不困難，因此便繼續經展能就業科增聘人手。」

 ◎圖片：黎紫媚表示，部分殘疾僱員的關係緊密並互相扶持，有助加快適應工作環境。◎ 描述：新百樂工場的工作情況

過分保護反添無形壓力

廠務經理黃素玲（左圖左）坦言，初時同事們與公司首名聽障員工相處時均顯得小心翼翼，害怕工作辛苦令該員工感到勞累。可是，過分保護反而增添了該員工的心理壓力，令他難以投入工作。自此以後，同事們除了在溝通上配合他的需要外，日常工作已不會過分遷就，這令他工作更覺輕鬆自在。

新百樂在聘用殘疾人士前，會先向員工闡述公司希望幫助殘疾人士自力更生與回饋社會的理念，藉以鼓勵各員工接納他們。另外，公司亦向主管簡介殘疾僱員的身體狀況，讓主管了解如何協助

頁52

他們適應。殘疾僱員上班後，公司會指派主管指導他們，而工作安排則是由淺入深，例如做麵包的員工會從基本工序學習。主管更會為員工示範工序，並鼓勵他們有不明白的地方可隨時發問。

此外，新百樂亦有就不同僱員的殘疾狀況推出一些相應措施，例如主管會以紙筆和肢體語言與聽障員工溝通；其他員工搬運大型貨物時，除要揚聲示意外，亦要留意引起聽障員工注意。失去一前臂的員工則獲安排可單手處理的工作，如執取配料。

 ◎圖片：黃素玲強調，因應殘疾僱員的殘疾狀況和工作意願來調配崗位是相當重要。◎ 描述：麪包工場工作情況

因應殘疾狀況安排工作

現在，新百樂所僱用的殘疾僱員除視障、聽障和肢體殘障人士外，還包括特殊學習困難人士和注意力不足／過度活躍症人士等，分別在包點生產綫、包裝出貨部以至門市擔任不同崗位。黃素玲表示，殘疾人士也有良好的工作能力，只要因應他們的殘疾狀況安排合適的工作，他們同樣會表現出色。

「因應僱員的殘疾狀況和工作意願來調配崗位是相當重要的，否則他們不能在工作崗位發揮所長，只會影響他們的信心。」不過黃素玲重申，自己從不

頁53

會因為員工有殘疾而降低工作要求。「某殘疾僱員因住處偏遠，在上班初期偶有遲到，但我並未因此寬待，反而提醒他守時的重要性，最終他養成了準時上班的好習慣。」

積極主動 敬業樂業

與殘疾僱員共事近1年，黃素玲觀察到一眾殘疾僱員十分珍惜工作機會，且穩定性和主動性高，為年輕員工樹立了好榜樣。「一些新入職的年輕員工，經常覺得工作辛苦，態度欠積極。不過，當他們看到殘疾員工毫不計較、完成工作後仍自願幫忙清潔工場，便會自慚形穢。」

黎紫媚則認為，殘疾員工做事較專注，尤其聽障員工因不容易受噪音滋擾，所以能專心處理自己的工作。「我們聘用了一位注意力不足／過度活躍症人士擔任店務助理，因得到上司的悉心照顧和指導，讓她感受到關懷，所以工作顯得更積極。」

不過，最令兩人印象深刻的是缺少了一前臂的肢體殘障僱員。該員工性格開朗、對製作麵包有濃厚興趣，希望學習一門手藝，自食其力。在他入職初期，由於其他同事對其狀況不了解，常誤會上司偏袒保護他。該員工於是以更積極的態度，展現自己的工作能力，最終令其他員工心悅誠服，對他讚賞有加。該員工現已累積了相當的經驗，並懂得製作複雜的包點和操作工場機械。黃素玲形容，縱使該員工只能以單手工作，但他總有自己的方式克服困難，在效率和生產力上表現優秀，黃素玲與黎紫媚均為該員工的自信和鬥志而備受感動。

頁54

政府建立共融文化 以身作則聘用殘疾人士

為了在僱用殘疾人士方面樹立良好榜樣，政府招聘時會公平考慮所有投考政府職位的殘疾人士，並給予適合受聘的殘疾應徵者適度的優先錄用機會。目前，本港公務員隊伍中有2％為殘疾人士，他們分別任職多個政府部門，在所屬崗位服務市民和社會。

 ◎圖片◎ 描述：法定語文事務部總法定語文主任陳慧思的照片

頁55

公務員事務局法定語文事務部，是其中一個聘用殘疾人士的政府部門。法定語文事務部總法定語文主任（翻譯）陳慧思（左圖）表示，政府各部門一直堅守「用人以才」的原則，招聘時主要考慮應徵者的品格、能力和表現，以及是否具備因應有關職系的工作需要而訂明的入職要求，目前其團隊內有視障人士及肢體殘障人士，各有職務。

 ◎圖片：陳仕傑認為，部分工作只要稍為調整程序，殘疾人士同樣有能力勝任。◎ 描述：患有小兒麻痺症的陳仕傑在法定語文事務部的工作情況

充分溝通 配合需要

由於政府已推行共融工作間一段長時間，法定語文事務部早於1960年代已有聘用殘疾僱員。陳慧思笑言，團隊內無論健全或殘疾同事，彼此共事早有默契，很快互相適應，相處融洽。「每個人都有不同的能力和長處，可勝任不同崗位，工作表現不一定受殘疾影響。僱主與殘疾僱員若能坦誠溝通、建立共識，工作自然順利。」

談及建立共融工作間，她表示在一般情況下，僱主只要能提供合適的輔助器材，便可協助殘疾僱員有效地履行日常職務。另外，

頁56

適當的工作安排和工作間的設計也是協助殘疾僱員投入工作的關鍵，因此在這方面充分考慮和配合他們的需要亦甚為重要。

「以法定語文事務部為例，我們為視障同事提供點字顯示器和讀屏軟件，以協助他們處理文書工作。因應團隊中部分同事有視障和肢體殘障的情況，我們安排他們的座位鄰近辦公室的主要通道，方便他們進出。此外，我們更提供彈性工作時間的安排，藉此減少他們上下班時的交通不便。」陳慧思相信，有關措施對僱用機構的營運和成本影響甚微，但卻能為殘疾僱員營造更理想的工作環境，有助他們專注工作。「部分殘疾人士雖然行動不便，但他們卻未因此打消出外工作、服務社會的念頭。若與他們的堅持和勇氣相比，企業或僱主付出額外投資，實是小事。」

 ◎圖片◎ 描述：陳慧思與陳仕傑的合照

行動不便 無阻發揮才幹

現職法定語文事務部高級法定語文主任（翻譯）的陳仕傑，雖患上小兒麻痺症致行動不便，但他樂觀好動的性格卻未因此改變。陳仕傑在香港中文大學修讀藝術及翻譯，於1989年加入公務員團隊，先後在多個部門擔任翻譯工作，而

頁57

他投身公務員行列的原因之一，正是受定期調派職位的安排吸引。「這個安排讓我能夠認識不同的人和嘗試不同範疇的工作，豐富個人經驗。」

回顧多年來在私人企業和政府的工作經歷，陳仕傑表示，部分人對殘疾人士往往有先入為主的想法。「例如看到他們行動不便，便會先想到他們不能處理的工作，忽略他們的其他能力。其實，那些看似無法處理的工作，只要稍為調整程序，殘疾人士同樣有能力勝任。」因此他認為，僱主與殘疾僱員應加強溝通，主動提出各自的想法或需要，此舉將有助提升工作效率，令工作環境更融洽愉快。

陳仕傑舉例指出，他多年前任職建築物條例執行處（即現時的屋宇署），曾因某宗事故致部門須即日舉行記者會，碰巧負責即時傳譯的同事人手不足，他須在部門記者會上負責即時傳譯。「記者會在下午舉行，但我當日上午才知悉要協助傳譯。為使傳譯更精準，我主動要求列席部門管理層的會議，從而掌握更多相關資料，確保傳譯過程準確無誤，管理層亦接納我的要求，令我傳譯時信心大增，順利完成有關工作。」他笑言，上述事件不但讓他明白到主動的重要性，事後更獲管理層親自致電，讚揚他的工作態度。

不少殘疾人士並未受殘疾所影響，具備良好的工作能力。政府會繼續全力推行聘用殘疾人士的政策和相關便利措施，以助有志加入政府工作的殘疾人士申請政府職位，從而推動殘疾人士就業，讓他們也能發揮所長，融入社會。

頁58

主題樂園培訓顯關愛 殘疾僱員各展所長

主題樂園是充滿歡樂的地方，每個人在內裡無論遊玩或工作，都一樣感到快樂。香港迪士尼樂園（下稱樂園）一直提倡平等就業機會，在開幕之初已坐言起行，聘用殘疾僱員從事後勤工作；後來更把有關理念擴展至前綫工種，聘請多名殘疾人士於樂園及旗下酒店工作，讓他們在賓客款待、餐飲及零售等範疇上各展所長，共同為賓客創造歡樂旅程。

 ◎圖片◎ 描述：香港迪士尼樂園人力資源部前綫招聘經理鄭家濂的照片

頁59

香港迪士尼樂園人力資源部前綫招聘經理鄭家濂（左圖）表示，聘用殘疾人士擔任前綫工作可讓他們多接觸人群，為了讓殘疾僱員適應樂園的工作性質及環境，樂園推出「身體有障礙人士學徒計劃」（下稱學徒計劃），透過循序漸進的培訓方式，協助殘疾僱員掌握工作技能，並投入工作環境中。學徒計劃於2007年展開，為期9個月，由最初每年聘用20名殘疾人士，增加至2013年的30名，多年來培訓合共130名殘疾僱員。

 ◎圖片：李景麟已熟悉餐廳工作，會自覺完成清潔餐桌和為飲料櫃補貨等日常職務。◎ 描述：輕度智障僱員李景麟在户外餐廳工作時的情況

拍檔項目 無微不至

除了工作技能的培訓，樂園亦給予殘疾僱員較長的工作適應期。鄭家濂說：「由無工作到有工作，最後更要輪班工作，殘疾僱員在這個轉變過程中確需要時間適應。」是故學徒計劃在初期會協助殘疾僱員逐步適應工作規律，例如讓他們先嘗試每周於固定時間工作數天，然後逐漸增加上班日數，最後跟其他僱員一樣須輪班工作，跟上樂園的工作步伐。

頁60

另一方面，樂園亦十分重視與殘疾僱員溝通，並認為輕鬆的溝通方式會較易令他們投入工作，因此衍生出Buddy Programme（拍檔項目），由樂園的資深員工自願擔任拍檔，以類似師友計劃的形式，在工作上協助指定的殘疾僱員和細心了解他們的需要；而在指導他們的同時，拍檔也可溫故知新。

「最令人感動的是，他們除了是工作上的好拍檔，更成為了好朋友，拍檔不單關心殘疾僱員的工作，更會與殘疾僱員互相分享生活上的所見所聞。」樂園同時亦與志願機構合作，為拍檔提供培訓，讓他們掌握協助殘疾僱員及與他們相處的技巧，令整項學徒計劃更生事半功倍之效。鄭家濂引述個人經驗稱，僱主只要在殘疾僱員工作初期以多點耐性和時間指導他們，他們同樣會有理想的工作表現，為公司作出貢獻。

表現優秀 員工榜樣

輕度智障僱員李景麟便是透過學徒計劃獲聘，並在樂園的餐廳擔任餐飲服務助理超過1年半。由於得到拍檔鄭翠霞的耐心指導和支援，加上從工作獲得滿足感，以往內向寡言的李景麟變得開朗和有自信，餐廳經理吳蕙鈴更以「Happy Kid」形容他，而李景麟的家人也為他的轉變感到高興。

 ◎圖片：鄭家濂（右1）喜見李景麟（右2）投入和適應樂園的工作。（左1及左2：吳蕙鈴、鄭翠霞）◎ 描述：招聘經理鄭家濂、餐廳經理吳蕙鈴與2位智障員工（李景麟、鄭翠霞）的合照

頁61

鄭翠霞憶述在一個炎炎夏日，她留意到李景麟顯露疲態，但經查問後他仍只管繼續工作。鄭翠霞後來在員工休息室再三向他了解，才得知原來酷熱天氣令他工作有點辛苦，於是便耐心向他解釋，在工作期間如感疲累可以稍作休息。這次事件令鄭翠霞體會到與智障僱員相處需要多點耐性，而自此李景麟便視鄭翠霞為大姊姊，並十分樂意與她分享工作和生活上的趣事。

現時李景麟已熟悉餐廳工作，會自覺完成清潔餐桌和為飲料櫃補貨等日常職務。談及李景麟的工作表現，吳蕙鈴讚揚他守時可靠，是樓面服務員的好榜樣，而她和鄭翠霞亦喜見李景麟能獨立處事和十分喜歡這份工作。最令她們印象深刻的，是李景麟做事勤奮，主動好學。

「因為前綫工作經常接觸賓客，李景麟為了能與他們好好溝通，而主動查詢一些賓客常問問題的對答，例如餐廳點餐方式及洗手間位置，讓他能即時解答賓客的問題。」吳蕙鈴相信，賓客和餐廳員工對李景麟的努力有目共睹，早前他便因為協助1名賓客清潔其意外弄髒的衣服，而獲得該名賓客讚許呢！

 ◎圖片：吳蕙鈴讚揚李景麟守時可靠，是樓面服務員的好榜樣。◎ 描述：餐廳經理吳蕙鈴接受訪問時的照片

頁62

與殘疾僱員相處小貼士

與殘疾僱員相處和溝通需要注意甚麼？

- 持開明態度，與他們相處時表現輕鬆自然便可，避免過分遷就或保護他們，以免他們感到有壓力。

- 客觀評估他們的能力，適時給予鼓勵，讓殘疾僱員知道僱主欣賞其工作表現，有助提高他們的自信心。

- 可因應他們的殘疾情況，作出適當的遷就。例如與聽覺受損者溝通時，與他們面對面說話，可方便他們唇讀，也可用文字令信息更加明確清楚；與智障人士溝通時，可使用簡單和清晰的語言。

頁63

怎樣可以幫助殘疾僱員適應工作環境，提高他們的工作效率？

- 向他們細心解釋工作範圍及要求，介紹公司規則、文化及安全守則。

- 安排1名較資深及有耐性的同事擔任指導員，並了解他們對工作及新環境的感受。

- 循序漸進、由淺入深安排工作，並給予較長的工作適應期。

- 有需要時，實施彈性上班時間、靈活調配工作或添置輔助器材等，均有助提高殘疾僱員的工作效率。

怎樣才可使殘疾僱員與其他僱員融洽相處、互相接受？

- 在殘疾僱員入職前，向其他僱員闡明聘用殘疾人士的理念，並讓他們知道如何支援將入職的殘疾僱員。

- 鼓勵僱員多作溝通交流。

- 以身作則，關心及接納殘疾僱員，為其他僱員樹立榜樣。

- 定期與僱員溝通，了解殘疾僱員與其他僱員的合作情況，在有需要時提供支援。

- 舉辦群體活動，並鼓勵所有僱員參與，藉以建立同事之間的良好關係。

如何取得更多資料？

可參考勞工處展能就業科製作的「聘用殘疾人士實務指南」及僱主通訊；瀏覽互動展能就業服務網站的〔認識殘疾人士工作能力〕網上課程及殘疾人士成功就業短片；或直接與展能就業科聯絡（聯絡方法見第77頁）。

除上述列舉與殘疾僱員相處和溝通的要點外，以下亦詳列與不同類別殘疾僱員相處的小貼士。

頁64

視力受損人士

視力受損人士包括全失明和低視力人士。全失明人士只佔視力受損人士總數的小部分。低視力人士的剩餘視力差異程度頗大，由只可分辨光暗至能在近距離閱讀較大字體。

與視力受損僱員相處的小貼士

- 於視力受損人士初入職時，引領他們熟習工作環境，並盡量安排他們於靠近通道的位置工作。

- 保持通道、走廊、彎角暢通，避免擺放雜物；地上的電線和插座、電熱爐、電水鍋及其他尖物亦應妥為收藏，以免對視力受損僱員及其他員工構成危險。

- 保持辦公室光線充足，減少擺放反光物件。此外，在不影響工作的情況下，保持門戶關閉或大開。半開半掩的門會對他們構成危險。

- 向他們講述火警時的應變措施、走火通道及逃生門的位置，並盡量避免留下他們單獨工作，預防不必要的意外。

- 與視力受損僱員談話時，請先說出自己的名字，使他們容易辨認。如交談人數在3人或以上，應先稱呼視力受損僱員的姓名，不要只說「你認為怎樣？」，以免產生誤解。說話完畢若要離去，請清楚告訴他們，不然他們不知你離去而繼續說話，便產生尷尬。

- 引領他們坐下時，可把他們的手放在椅背或椅面，他們便會自己坐下。另外，向他們指示方位時，應清楚說明是左或右邊，避免說「這邊」、「那邊」，使他們無所適從。

- 與他們同行，可讓他們扶著你的臂膀，他們便可憑你的動作而知道走平路或上、下樓梯。

- 毋須因他們的視力障礙而故意避免使用「看」的同類字詞。

- 一些輔助器材可有效地協助他們工作，例如點字顯示器、讀屏軟件、放大軟件、桌面放大機等。

頁65

聽覺受損人士

聽覺受損程度由輕度到極度嚴重。聽覺受損可能是先天性，也可能是由意外、疾病或長期置身於過量噪音的環境所引致。部分聽覺受損程度較輕微的人士，在配戴適當的助聽器後，仍然可以憑藉剩餘的聽力與人溝通。聽覺受損人士若自小接受訓練，他們均可透過唇讀、書寫和手語與別人溝通。

與聽覺受損僱員相處的小貼士

- 聽覺受損人士初入職時，與他們商討以什麽方式能達致有效溝通，例如書寫、唇語、電郵、智能手機的通訊軟件、手機短訊、傳真、手語等。

- 聽覺受損僱員說話時可能會言語不清或欠缺暢順，因他們聽不到自己的聲音，不能像聽覺正常的人士一樣將聲調作出適當的調校，這是與智力無關的。與他們談話時毋須特別提高聲音或誇張嘴形，只要說話時稍慢及清晰，並面向他們，以便他們觀看口形。書寫及手語均是與他們溝通的有效途徑。

- 用較簡潔淺白的字句與他們溝通，避免使用抽象的字詞，亦可要求他們用書寫的方法複述你的指示，免生誤會。另外，他們的語法或有別於聽覺正常人士，所表現的行為或會令人誤會，如表情誇張、動作及聲音較大等，請採取開明接納的態度。

- 以書面形式列明聘用條件、職責範圍、安全程序及公司其他規例。

- 在可行的情況下，避免在他們背後竊竊私語，或表現得急躁、不耐煩；及勿瞪著他們與別人談笑，免生誤會。

- 他們可能需要一些輔助器材幫助他們工作，例如擴音電話。另外，請盡可能為所有警鐘系統及電話設備加裝訊號燈。

頁66

肢體殘障人士

肢體殘障可能是先天性的，或由於後天意外或疾病所引致。肢體殘障可包括上肢或下肢的變形或截肢，其中包括損失數節手指、手指變形、手腕關節僵硬、上肢或下肢軟弱以至無力、局部至完全喪失上肢或下肢等。部分肢體殘障人士可能不良於行，需要用輪椅代步，較輕微者可用手杖、手叉或裝配義肢協助步行，甚至完全不需要輔助器材亦能行走。

與肢體殘障僱員相處的小貼士

- 請透過靈活的工作調配，讓肢體殘障僱員發揮所長，例如避免指派須頻密走動的工作給他們，並適當地增加較靜態或案頭工作的比例。

- 只要不帶嘲弄成份，不用刻意避免與肢體殘障僱員談及他們的殘疾。過分忌諱或關懷反而會增加彼此隔膜，但切勿譏笑或模仿他們因殘疾而引起的行為或動作。

- 盡量安排出入方便及容易取物的工作位置給他們。

- 與輪椅使用者說話時應盡量坐著，在同一視線水平和他們溝通會使他們感覺自然和舒適。

- 容許輪椅使用者採取彈性上班時間，減少上下班時交通的不便，更可方便他們乘坐復康巴士。

- 確保工作地點的主要通道和出入口沒有放置雜物，方便輪椅使用者通過；檢查大廈設施如洗手間或員工茶水間是否方便他們使用。

- 他們可能需要一些輔助器材幫助他們工作，例如：可調校高低的工作桌椅、具特別用途的夾具及電腦裝置等。

頁67

長期病患者

長期病是指一些經醫治後病情得以控制，但患病者仍需要長期接受藥物或其他治療的病，例如腦癇症、腎病、類風濕性關節炎、系統性紅斑狼瘡、強直性脊椎炎、腦麻痺等。隨著醫療技術的不斷進步及復康治療漸趨完善，現時很多長期病患者都能達至理想的康復。

其實，大部分長期病患者在行動、認知及溝通方面均與健全人士無異，只要配合適當的工作編排，長期病患者同樣可以從事患病前的職業，或在不同領域有所專長。所以，患上長期病並不表示喪失工作能力。

與長期病患僱員相處的小貼士

- 他們可能需要定期覆診，請提供方便，例如靈活安排工作及容許他們有彈性上班時間。

- 患者的外貌或會因病受到影響，但這並不影響他們的工作能力，請不要向他們投以奇異的目光。

- 請考慮病情對患者的影響，靈活調配工作安排，例如避免指派患者不斷提取重物，或安排他們於曝曬的戶外環境工作，以免加深病情。

- 如有需要，請安排他們每工作一段時間便休息一段短時間。

- 提供適當的工具予患者，例如開信刀、手托、背墊或改裝鍵盤，以方便其工作。

- 與他們商討可否提供有關醫療人員的電話，以便有需要時代為聯絡。

頁68

自閉症人士

自閉症是一種因腦部功能異常而引致的先天性發展障礙，主要影響個人的認知及社交能力，徵狀因人而異。一般而言，自閉症人士有以下特點：

社交能力

- 欠缺恰當的非語言行為，如眼神交流、適當聲量、面部表情及社交手勢等；

- 較少自發地與人交往、分享或參與活動；及

- 較難理解別人的觀點及感受。

溝通能力

- 說話方式如速度、語調有別於一般人，如說話太快或語調平板；

- 運用刻板、重複或鸚鵡式的說話；及

- 聆聽別人說話時，傾向按表面意思去解讀，對抽象語句的詮釋存在困難。

行為模式

- 堅持某些行事方式、原則或已建立的生活模式，不易作出改變；

- 重複某些動作，如前後擺動身體；及

- 興趣比較狹窄，與別人交談內容多環繞自己的喜好。

與自閉症僱員相處的小貼士

- 就工作崗位、職責等內容給予清晰的指示，並協助自閉症僱員建立明確的工作流程，細分工作步驟。此外亦可利用時間表，把工作依時序列明。

- 善用圖像、標示、流程圖等視覺提示並用直接、簡單的方式與自閉症僱員溝通，避免同一時間給予太多複雜的指令。

- 和其他人一樣，自閉症僱員亦需要別人的支持和認同，適當鼓勵和讚賞能提升他們對工作的熱誠和滿足感。

- 按個別自閉症僱員的能力、特性等，為他們安排個別的工作，以單一、可獨自完成的工作為佳。

- 提供穩定有序的工作環境，能減少因改變而為自閉症僱員所帶來的不安及焦慮情緒，並協助他們投入工作。

- 如有需要，可與他們家人商討可否參與勞資溝通。

頁69

智障人士

智障即智力遲緩，可分為3個程度，反映智力缺損的水平：

輕度：智商由50至69

中度：智商由25至49

嚴重：智商低於25

智障的成因包括出生時腦部受損、遺傳、營養不良、後天因意外引致腦細胞嚴重損傷等。雖然智障人士的智力較一般人為低，在吸收知識和技能方面較緩慢，但智障並不是一種疾病，亦並非精神病的一種，無需依靠藥物治療。智障人士一般都非常友善，待人真誠。然而，他們和其他人一樣，均有獨特的性格和喜好，而性情、忍耐力和行為等亦因人而異。

與智障僱員相處的小貼士

- 大多數智障人士的性格都十分友善及合作，他們平易近人，不難相處。但部分智障人士的語言表達能力和理解能力較弱，因此與他們溝通時須稍具耐性、說話直接和具體，經一段時間的互相適應和熟習之後，日常的溝通便沒有很大困難。

- 指導智障人士時，請稍具耐心，盡量就你的要求作出示範，讓他們看清楚每個步驟，並讓他們試做一次，以了解他們是否已掌握你的指示。

- 向他們小心解釋公司的規則、法例規定的安全及衛生守則，並且擬定熟習工作計劃，帶領他們熟習公司的環境和運作。

- 不要低估他們的能力，給予適當的指引和學習機會，可增強他們處理問題的能力。

- 他們犯錯時，請勿太嚴厲責備他們，可具體說明對他們的要求及給他們機會改過。和其他人一樣，他們亦十分需要別人的認同和讚賞，所以在他們表現良好時給予適當的鼓勵和讚賞，定能使他們增加工作的熱誠和滿足感。

頁70

精神病康復者

精神病是一個統稱，它包含了很多不同的精神科疾病。精神病大致上可分為重性及輕性兩大類。重性精神病包括精神分裂、躁狂抑鬱、腦退化症等；患者可能產生錯覺、幻象、情感表達方式不當、過度興奮、對社交活動畏縮和思想斷續等，他們一般需要接受一段較長時間的治療。輕性精神病包括頗為普遍的各種神經官能症，例如焦慮症、強迫症、恐懼症等；部分患者會感到情緒極度低落、焦躁及緊張。經過合適的治療，大部分神經官能症患者的康復機會很大。一般市民對精神病存有誤解及偏見，因而將非常輕微的精神失調與不理智或侵略性行為聯結一起。其實，絕大部分精神病患者都沒有暴力或騷擾他人的傾向。

與精神病康復僱員相處的小貼士

- 向員工灌輸對精神病的正確認識，並讓他們了解如何適當地處理精神病康復者的情緒反應，免卻不必要的疑惑和恐懼。

- 不少患者即使康復後，仍需服食藥物及定期覆診，以預防復發。請直接及坦誠與他們討論其需要，例如覆診次數、覆診地點、病情進展及藥物反應等，從而加強了解及作出安排；亦可索取其家人及醫務社工的聯絡資料，以便有需要時為他們提供援助。

- 不應無故懷疑他們會隨時做出一些怪異的行為。假如常持有這種想法，他們一些普通的行為或動作，也會被誤以為與常人有異。但即使他們做了一些莫名其妙的舉動，也不要過分驚訝。精神病康復者往往仍有一些剩餘病徵，例如表達和社交技巧不太理想。如僱主及同事表現得較輕鬆自然，康復者會更易適應新工作。

- 他們可能會偶爾出現動作稍為緩慢或難以集中精神的情況，這多數為藥物副作用所致，請持接納的態度和加以諒解。

- 他們適應新工作的時間可能較長，請盡量遁序漸進、由淺入深地安排工作，避免過於急進或過分保護他們。

- 他們剛重投社會，自信心會較弱，需要較多的支持、鼓勵和接納。

頁71

特殊學習困難人士

特殊學習困難是一種由於中樞神經系統功能失常而引致的障礙，患者在閱讀、書寫、推理及數學運算方面會出現困難。特殊學習困難屬於先天性障礙，並非一種疾病，因此毋須靠藥物醫治。一般而言，特殊學習困難可分為5大類，其中以讀寫障礙最為普遍。

讀寫障礙：閱讀、串字及書寫方面有困難。

特殊語言障礙：說話組織能力出現困難，影響語言方面的表現，在表達、語法及理解方面較弱。

發展性協調障礙：協調大小肌肉的活動、控制姿勢和保持身體平衡方面出現困難，容易出現跌跌撞撞的情況。

特殊數學運算障礙：在掌握數字及數量方面有困難，容易在運算或數學邏輯上犯錯。

視覺空間感知障礙：在視覺空間辨別方面有困難，容易分不清上下左右，要在一堆物件中找出所需物件時，可能會「視」而不見。

與特殊學習困難僱員相處的小貼士

- 提供工作清單，使他們更有條理安排每天的工作。

- 就你的要求作出示範，然後請他們覆述或示範工序，以確定他們明白你的指示。如他們在工作上遇到問題，應了解困難所在，作出合適的調節。

- 以口頭形式提示他們重要工作或完成工作的最後限期。

- 教導他們使用拼字及文法檢查的工具，以減少錯字或文法不通的錯漏。其他電腦輔助工具如屏幕發聲系統或把聲音轉換文字的軟件，均可協助他們提升工作效率。

- 避免用文字來給予工作指示，應以簡單、清晰、具體的說話或圖像給予特殊學習困難人士工作指示。如他們必須閱讀資料，可以將有關資料以較大的字體及正階打印的方式編寫。此外，一些工具，如閱讀筆亦可幫助他們閱讀書面資料。

頁72

注意力不足／過度活躍症人士

注意力不足／過度活躍症是屬於先天性腦部發育障礙，患者的專注力、控制行為及控制情緒的能力均會受影響。根據患者的主要徵狀，可以分為以下3類：

1. 注意力不足型

2. 過度活躍型

3. 合併型

注意力不足型人士的專注力比較弱，不留意細節及難以持續集中精神於工作。他們容易受外在環境（附近的聲音及活動）或內在因素影響而分心。此外，他們於時間管理及應付工作限期方面亦需協助。過度活躍型人士在控制情緒方面會感到困難及容易表現煩躁。他們可能會有不恰當的溝通技巧，包括說話過多、打斷別人的說話和活動等。合併型人士會同時出現注意力不足型及過度活躍型的徵狀。

與注意力不足／過度活躍症僱員相處的小貼士

- 將複雜的工作分成較細部分。

- 容許他們把重要資料錄下。

- 提供安靜及固定的工作空間，以減低環境對他們的刺激及騷擾。

- 設定工作日程，利用鬧鐘、清單、記事簿等工具協助提醒他們要做的事情。

- 協助他們將抽象的工作目標轉化為具體的行動。

- 工作指示要簡潔、清晰和具體。

- 注意力不足／過度活躍症人士的專注力不足、衝動及活躍行徑是由於腦部障礙引致；他們並不是頑皮、懶惰或無用。僱主應嘗試多加了解及體諒他們的情況。

頁73

工作間常用的輔助器材

一般情況下，殘疾僱員可利用輔助器材來協助他們處理某方面的職責，並提升工作能力，以便他們更有效地履行日常職務。例如視障僱員可利用點字產品及屏幕閱讀軟件處理文書工作及瀏覽網頁；聽障僱員可使用擴音電話進行電話對話。此外，僱主亦可透過改裝工作間，為殘疾僱員提供更安全及方便的工作環境，以助他們投入工作。以下為一些輔助器材及改裝工程的例子，以供參考。

視覺相關器材

- 設有點字、發聲及大字體的電腦終端機、特大按鈕鍵盤

- 屏幕放大／語音閱讀軟件

- 點字產品／顯示器

- 桌面放大機、手提放大器

- 放大映像的閉路電視系統

- 音頻訊號或警報

聽覺相關器材

- 擴音電話／電話擴音器／電話鈴聲放大器／無線藍牙磁感耳機

- 聽覺輔助裝置

- 視覺訊號輔以音響訊號（如危險警號燈）

其他輔助器材

- 附減壓墊的特製椅子／桌子

- 改裝鍵盤、打鍵輔助器、手托

- 握筆輔助器、特大起釘輔助器、剪紙引導器

- 免提電話組合

工作間改裝

- 重置辦公室間隔

- 加建斜台

- 改裝工作枱椅、加闊枱下空間、裝置可調較高度的桌面

- 改裝趟門／摺門

- 加設扶手在走廊及廁所等

- 調低保安讀卡器位置

頁74

勞工處展能就業科提供的服務

頁75

免費招聘及公開就業服務

- 勞工處展能就業科的工作是為僱主和殘疾求職者提供免費的招聘及公開就業服務。

服務對象

- 僱主；及

- 殘疾求職者，包括視力受損人士、聽覺受損人士、肢體殘障人士、長期病患者、自閉症人士、智障人士、精神病康復者、特殊學習困難人士、注意力不足／過度活躍症人士。

就業輔導

- 就業主任會與殘疾求職者進行詳細面談，藉以了解求職者的就業需要及向他們提供勞工市場的最新資料。透過就業輔導，協助求職者了解本身的能力，配合市場需要，尋找合適的工作。此外，就業主任亦會為求職者舉行工作坊，以提升他們的求職及面試技巧。

工作選配及轉介

- 就業主任詳細掌握殘疾求職者的資歷及工作要求，在得悉僱主有職位空缺時，便會因應僱主的招聘要求，進行配對，或因應求職者主動要求申請某些空缺，引薦合適的求職者給僱主考慮。

- 如僱主要求先審閱求職者的履歷表，就業主任會代為轉交，由僱主自行決定面見哪些求職者。

- 就業主任會為殘疾求職者及僱主安排面試，並視乎情況需要，為求職者安排交通或親身陪同求職者與僱主會晤。

頁76

跟進服務

- 殘疾求職者獲僱主聘用後，就業主任會提供不少於3個月的跟進服務。期間，就業主任會與殘疾僱員及其僱主保持聯繫，關注殘疾僱員的工作進展，提供合適的協助，務使雙方合作愉快。

推廣殘疾人士公開就業

- 展能就業科推出「就業展才能計劃」，其目的是鼓勵僱主提供職位空缺予殘疾人士，以加深僱主對殘疾人士工作能力的認識，從而協助他們公開就業。參與計劃的合資格僱主可獲津貼。如僱主有意參加，可與展能就業科各分區辦事處聯絡。

- 展能就業科定期舉辦各種活動，例如研討會及展覽等，並製作報章特刊、視像光碟、各類廣告、刊物及宣傳品，以推動殘疾人士公開就業。

- 該科的就業主任探訪不同行業的僱主，向他們介紹殘疾人士的工作能力，並為他們分析職位空缺的性質及要求，以推薦合適的求職者。

索取資料

- 僱主如有意聘用殘疾人士，可與展能就業科各分區辦事處聯絡。

頁77

勞工處展能就業科各分區辦事處

香港區

中環統一碼頭道38號海港政府大樓東翼地下

電話：2852 4801

傳真：2541 5290

九龍區

牛頭角安華街21號牛頭角政府合署地下

電話：2755 4835

傳真：2796 0369

新界區

荃灣西樓角路38號荃灣政府合署2字樓

電話：2417 6190

傳真：2499 3713

互動展能就業服務網址：http://www.jobs.gov.hk/isps

頁78

「殘疾僱員支援計劃」

為支援殘疾人士就業，社會福利署委託保良局 推行「殘疾僱員支援計劃」（「計劃」），讓僱主可為每名殘疾僱員申請最多兩萬元的一次性資助，用作購置輔助儀器及／或改裝工作間，協助殘疾僱員在工作場所執行職務，令其在工作時更有效率。

 ◎圖片：為手部功能不靈巧的僱員，更換易於操作的手把◎ 描述：大門裝上一個手柄向下拉的手把

資助範圍

「計劃」的資助範圍廣泛，能滿足殘疾僱員在工作上特殊需要的輔助儀器及改裝工程，均可獲考慮資助。社會福利署已成立委員會，審批所有申請。

申請方法

社會福利署會在每個季度作出邀請，僱主須填妥申請表格後透過轉介機構向社會福利署提交。

成功批核的例子

 ◎圖片：為弱視僱員購買座檯放大器◎ 描述：一部協助閱讀及書寫的座檯放大器

 ◎圖片：為輪椅使用者改動工作間出入口設施◎ 描述：一個輪椅使用者正穿過寬闊的辦公室門口

如何取得進一步資料？

如有任何查詢，可直接與保良局「殘疾僱員支援計劃」辦事處職員聯絡。

地址：新界葵涌葵盛圍310號

電話：3980 9677

傳真：3980 9633

頁79

齊來支持及推廣

《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃

勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港社會服務聯會以及香港復康聯會（以下統稱主辦單位）於2013年9月推出《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃（下稱《約章》計劃），旨在推動各行各業僱主為殘疾人士提供就業機會，釋放殘疾社群的勞動力，同時鼓勵共融文化，建立關愛互助的社會。

現時已經有過百間機構自願簽署《約章》，當中包括政府部門、主要商會、僱主和管理協會、公用事業機構以及主要公營和法定機構等。簽署《約章》的機構均承諾，會按其工作性質和業務需要，制定配合其業務模式的一系列可持續發展的措施，全力推行和定時檢討成效，積極實踐《約章》以推動殘疾人士就業。

為表揚積極落實《約章》計劃和推動殘疾人士就業的機構，主辦單位擬於2014年9月舉辦以促進殘疾人士就業為主題的大型電視綜藝節目，藉此讓參與僱主機構和僱員分享促進殘疾人士就業的經驗以及頒發共融機構標誌和其他嘉許獎項。

如欲查詢《約章》計劃的詳情、參加表格、參與機構名單、頒發共融機構標誌的安排和嘉許獎項的評審準則等相關資 料，請瀏覽《約章》計劃的網頁（http://www.lwb.gov. hk/charter\_scheme），或致電2810 3840或2810 3874與康復詢委員會秘書處聯絡。

共事・多贏

聘用殘疾僱員個案專輯

出版：勞工處展能就業科

編寫及製作：香港經濟日報

採訪及撰文：甘嘉欣 何詠儀 林映雪 林倩恆 梁嘉恒 鍾穎雯（按筆劃序）

編輯：何本輝 邱禮平 洪振邦 葉懿

設計：莫明安

出版日期：2014年3月

版權所有 不得翻印

編輯及出版人已力求所刊載的資料及數據正確無誤，惟資料及數據只供參考用途。對於任何資料或數據錯誤或由此而引致的損失，編輯及出版人均不會承擔任何責任。

勞工處展能就業科

資料更新：由2016年9月1日起，展能就業科就業主任的職稱已改為就業顧問。

本刊物上所列的政府部門或非政府社福機構的計劃內容及聯絡方法或不時變更，以上內容只供參考。

有關其服務的最新資料，請瀏覽相關網頁或致電查詢。

頁76：由2015年9月1日起，展能就業科就業顧問提供的跟進期延長至6個月。