



優質服務分享 2005

伙伴合作 – 強化社區凝聚力

一站式家居服務計劃



林梁麗姬
鄰舍輔導會康復服務部
二零零五年三月



一站式家居服務計劃 康復目標

作為社會企業

- 自製工作及社交訓練基地
- 提高融入社會的機會
- 創造就業空缺
- 全方位支援弱能人士就業

↳ 為有特殊困難/需要的弱能人士提供新機會



一站式家居服務計劃 財務目標

作為自付盈虧的小型企業

- 收支平衡為先
- 牟利為次
- 以牟利事業支援社會服務



一站式家居服務計劃

合作伙伴

- 物業管理公司
 - 偉邦物業管理有限公司
- 政府部門
 - 社會福利署
- 承辦商 / 分判商
 - NGO + 私人機構
- 供應商



一站式家居服務計劃

服務對象

1. 中產私人屋苑住戶
 - 普羅市民大眾
2. 弱能人士
 - 智障人士
 - 精神病康復者



一站式家居服務計劃

三方合作起點及機遇

- 社署康復服務市場顧問辦事處
推介 NGO 產品及服務
- 屋苑有需要轉換家居服務承辦商
⇒ 管理公司接納 NGO 投標
- 鄰舍輔導會持續發展社會企業
促進弱能人士就業及共融



一站式家居服務計劃

全方位服務概念

我們的家居服務必定有一款合你
需要：

- ◆ 會所餐廳服務
- ◆ 美食到會服務
- ◆ 老火靚湯速遞服務
- ◆ 家居清潔服務
- ◆ 家居滅蟲服務
- ◆ 家居維修服務
- ◆ 汽車美容服務
- ◆ 清洗冷氣機服務
- ◆ 代訂冷氣機及安裝服務
- ◆ 乾濕洗衣及家居用品清潔服務
- ◆ 日用品代購服務
- ◆ 遞送服務
- ◆ 電腦維修及保養服務
- ◆ 搬運服務



牽晴間家居服務





牽晴間家居服務 - 餐飲服務





牽晴間家居服務 - 餐飲服務





牽晴間家居服務 - 老火靚湯速遞服務





牽晴間家居服務 一站式多元化服務





牽晴間家居服務 一站式多元化服務





新都城家居服務





新都城家居服務 - 餐飲服務



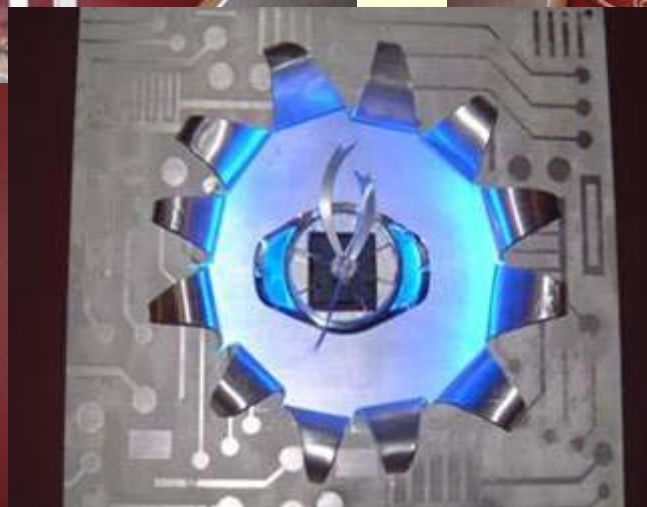


新都城家居服務 - 餐飲服務





新都城家居服務 - 餐飲服務





新都城家居服務 - 餐飲服務





新都城家居服務 - 餐飲服務





新都城家居服務 一站式多元化服務





新都城家居服務 一站式多元化服務

家居清潔服務

定期全屋清潔服務
不定期全屋清潔服務

每星期三次
每月 \$720 - \$960






歡迎查詢
鄧杏輔導會
新都城家居服務
地址：新都城二期住客會所一樓

服務熱線：3194 5120
星期一至星期六：中午12:00-晚上10:00
星期日及公眾假期：上午8:00-晚上10:00

乾濕洗衣服務

每月精選優惠
專人上門收送



歡迎查詢
鄧杏輔導會
新都城家居服務
地址：新都城二期住客會所一樓

服務熱線：3194 5120
星期一至星期六：中午12:00-晚上10:00
星期日及公眾假期：上午8:00-晚上10:00

汽車美容服務

月費式汽車美容服務
單次式汽車美容服務

每星期三次
每月 \$180 起

歡迎查詢
鄧杏輔導會
新都城家居服務
地址：新都城二期住客會所一樓

服務熱線：3194 5120
星期一至星期六：中午12:00-晚上10:00
星期日及公眾假期：上午8:00-晚上10:00



家居清潔服務

每星期三次
每月 \$720 - \$960

乾濕洗衣服務

汽車美容服務

每星期三次

歡迎查詢
鄧杏輔導會
新都城家居服務
地址：新都城二期住客會所一樓

服務熱線：3194 5120
星期一至星期六：中午12:00-晚上10:00
星期日及公眾假期：上午8:00-晚上10:00



一站式家居服務計劃

合作經驗

自2003年6月至今，本會為恒基兆業集團偉邦物業管理有限公司屬下多個屋苑提供一站式家居服務，包括：

- 粉嶺牽晴間
- 將軍澳新都城
- 將軍澳新寶城

為超過8,200伙客戶提供優質家居服務

估計每年營業額超過六百萬



一站式家居服務計劃

合作經驗

2005年2月

偉邦物業管理有限公司

+

鄰舍輔導會

+

社會福利署



全力協助弱能人士就業⇒
社區共融、提升社區凝聚力



榮獲

「傑出伙伴合作計劃獎」





一站式家居服務計劃

三方合作、五贏成果

⇒ 創造了52個就業機會、其中聘用了30位弱能人士

三方成功齊獲獎

弱能人士有工作

住戶享用服務





發展伙伴合作關係

伙伴合作帶來
不少麻煩！

為什麼要伙
伴？要合作？

單獨做不是更
好嗎？



伙伴合作的理念

1. 團隊概念

群策群力做大事
尊重互讓為理想

2. 以人為本

以顧客的需要、利益、意願及感受為依歸
以伙伴的需要、利益、意願及感受為依歸

 理解並尊重對方的角度



伙伴合作的理念

3. 平等關係

絕非單向式的一方受惠，另一方
提供協助或贊助；
並非「施」與「受」的關係

4. 平衡利益

互諒互讓 ⇨ 互惠互利



伙伴關係的建立

網絡

+

努力

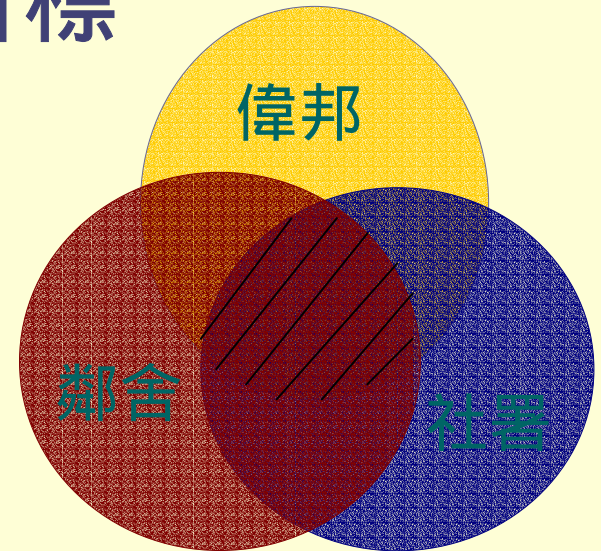
+

機遇

- 尋找有共同目標的伙伴
- 尋找多贏的方案



伙伴合作之共同目標



為顧客提供優質務

1. 為傷健人士創造就業機會
2. 展示弱能人士工作實力 ⇨ 促進社區共融
⇨ 提升社區凝聚力

✿ 三方合作伙伴各自有個別不同的目標



開創伙伴合作的成功之路

1. 社署

- ❁ 聯繫「偉邦」，打開接納之門
- ❁ 為社會企業，提供種子基金

2. 偉邦

- ❁ 信賴伙伴，積極遊說業戶
- ❁ 緊密協商，推動服務水平，支援運作，
以配合顧客要求



開創伙伴合作的成功之路

3. 鄰舍

- 🌸 精美包裝，提供優質服務，訓練員工，配合服務水平
- 🌸 接納意見，持續推陳出新

網絡

+

機遇

+

努力



開創伙伴合作的成功之道

伙伴互相了解及接納

- 要求
- 強項
- 經驗
- 限制



了解商界環境及工作手法

❁ 極高效率要求

❁ 強調資源運用

❁ 著重成效

❁ 承擔風險

❁ 利益關係

❁ 市場瞬息萬變

❁ 環境因素持續改動

⇒ 接納及調適期望



了解商界伙伴的目標及需要

1. 以牟利為整體目標
2. 提升機構整體形象以推廣生意
3. 盡部份社會責任

⇒ 接納及調適期望



了解商界伙伴及顧客的憂慮

- ❖ 伙伴擔心顧客不接納弱能人士
- ❖ 伙伴及顧客擔心弱能人士樣貌、儀容、能力，
影響服務質素
- ❖ 伙伴及顧客擔心弱能員工精神病復發



檢視社福機構的特性

- ❁ 弱能人士工作能力有限制
- ❁ 照顧弱能人士的使命
- ❁ 程序繁複 ⇒ 低效率 + 欠彈性
- ❁ 期望極低風險
- ❁ 安全至上



維持良好合作關係的策略

1. 溝通及協商策略

- 緊密溝通及協商 ⇨ 知己知彼，百戰百勝
- 在衝突的環節，相應調適步伐至市場要求
- 在商討的過程，應該要堅持的，必須要堅持
- 在商討的過程，清晰提出支援的要求



維持良好合作關係的策略

2. 提供優質服務策略

- ▶ 作為承辦商，提供優質商品及服務，並持續提升服務水平
- ▶ 按顧客的需要，提供精美包裝的商品及服務
- ▶ 積極訓練員工，以配合服務水平
- ▶ 積極接納意見、持續推陳出新



合作前商討過程中的挑戰

- ❖ 改變租金、佣金的要求
- ❖ 改變支出的承擔
- ❖ 要求弱能人士只做室外工作
- ❖ 要求參與挑選員工
- ❖ 要求機構免費的嘉年華會作宣傳推廣
- ❖ 要求機構免費的試食大會供住戶自行挑選
承辦商



合作過程中的挑戰

- ❖ 出現問題時，將責任推卸在他人身上
- ❖ 不答允其要求，立刻封閉所有宣傳渠道
- ❖ 機構屬下承辦商服務質素差，引致服務經常被投訴



面對挑戰的策略

1. 充足心理準備
 - 接納文化衝擊
 - 接納角色不同，各為其主
 - 理解伙伴的困難及限制
 - 從容應付難題，投訴及挑戰
2. 緊密的溝通
 - 互諒互讓
 - 互相支援



面對挑戰的策略

3. 提升自己議價能力
 - 做好自己的本份
 - 有口碑自然獲得尊重

4. 珍惜合作機會
 - 互相尊重
 - 互相欣賞



面對挑戰的策略

5. 多元化方法去解決問題

- 釐定問題出處，清楚將責任交還
- 處於下峰時，惟有該次讓步
- 有需要時，另找合作伙伴



伙伴合作手法的成效

1. 因應伙伴的要求及支援
 - ⇒ 持續提升服務水平
 - ⇒ 推動服務多樣化



伙伴合作手法的成效

2. 三方合作、五贏成果
 - 絕佳的化學作用
 - 達到康復目標，提升就業機會，加強接納及社區凝聚力
 - 長期合作伙伴關係
 - NGO 成功打入物業管理市場
 - 可以尋找其他合作伙伴
 - 其他機構絕對可以一試