

辦好平安鐘 須靠多元化專才

馬錦華

「社會企業」倡議以企業精神和營運模式帶動社會創新和變革，但經常被誤解為另類福利機構或扶貧慈善事業。事實上，社企並不只局限於那一個界別或行業，在香港面對競爭力下降和貧富懸殊的對立困局中，社企講求合作和關愛精神，或可為二十一世紀的共生發展提供出路。

本系列文章旨在突出社企的多面性，強調社會企業家的重要角色之同時，也從多角度了解香港社企在民間的活力：包括商界和年輕人的角色、官民商學合作的特點、社企營商之道、民間培育和投資平台，以及由社會創新帶出的新公民價值。本文由馬錦華介紹長者平安鐘的營運經驗。

本來已經是香港最大規模及盈利最高的社會企業，在總幹事馬錦華領導下，仍然朝氣勃勃，不斷推出服務長者的創新服務。屢獲國際殊榮，近年來更為大中華地區多個城市提供顧問服務，協助當地機構設計及提供類似一線通平安鐘的服務。

「一線通平安鐘」的源起，在於1996年初發生於香港的悲劇，就是該年初嚴寒的1月中至2月中，在持續低溫的一個月內（約攝氏6至8度間），先後有超過150名獨居無依長者被發現因病失救猝死於家中而不被發現，直至親人上門探訪，或是異味傳出後，才由鄰居報警求助處理。

當時正是香港被稱為亞洲四小龍之一、經濟好景的時間，竟然發生如斯悲劇，當然引起社會大眾及社工等嘩然。傳媒更以「亞洲四小龍、路有凍死骨」來形容這悲劇，並諷刺有關當局對獨居長者的忽略。

親力親為 了解所需

就是這個悲劇，引發一群熱心人士，包括電台時事評論員、立法會議員、社工、教師和機構主管，及社區熱心人士在兩名發起人的號召下，組成長者安居服務協會，目的是為有需要長者及長期病患者提供24小時的一線通平安鐘服務。

我當時於一間國際救援機構任職總經理，在收閱有關有人

正籌組平安鐘服務之通訊時，便想起自身在大學唸社會工作時選修的科目——老年學，真的希望能有機會學以致用。於是二話不說，便向協會的發起人自我引薦，離開那工作了六年的崗位，轉投這份連自己也未知前途如何的新工作。

當時目的和信念只有一個，就是不可再有長者因失救而死的悲劇再發生。

作為協會第一位受薪職員，又是第一位擔任夜班呼援服務員，要親自接聽長者求助的電話。我相信了解、掌握和參與服務是非常重要的，就如營商者的力不到不為財一樣。

透過直接參與，包括有一次到遙遠的大澳為獨居失禁長者安裝平安鐘，爬入長者的床下插上電線時的那一種噁心經歷（手沾上了床上長者失禁物），畫面仍歷歷在目。我更體會到安裝同事上門提供服務的困難和苦處。

作為一個社會企業的營辦者，了解長者的需要非常重要。同時若不是需求帶動，則所提供之服務未必是他們所需。因此，基於長者為本、用家主導，透過十四年來收到來自長者的近440萬個求助聯絡中，協會逐漸真正知道長者的種種需要，例如生活資訊、虛寒問暖、愛心訊息提示、義工的上門探訪、日常生活物資短缺下的供應和送贈，代為以電話預約政府診所的門診，上門提供管家易服務，甚至開發以鼓勵長者多參與社交生活、戶外亦能使用的平安手機，充實生活興趣和推動銀髮市場的定期刊物《長訊》等。

我也真正認識到，惟有按他們的需要而開發新的服務，協會才能持續發展，並擴充其在長者服務市場上的獨特地位。

招兵買馬 研發科技

為長者提供多種服務的過程中，協會了解到將長者與社會聯繫，便可免他們在危急時呼叫無門；而一線可通平安鐘擔當的角色，便是一個聯繫平台。因此，協會的平安鐘服務只是一個管道，而不是一個「終極」工具；意思就是，當長者連接一線通平安鐘的24小時服務後，他們的各樣需要都可自這個聯繫中獲得。而協會的一個重要任務就是與香



■長者需求多元化，要辦好平安鐘服務，須與不同專業人士接觸，如電訊專才或軟體發展者等。（長者安居服務協會網站圖片）

須知道要協會服務更優良，外間專家的參與是不可或缺；另一個讓協會知名度大增的原因，乃是在嚴寒天氣下定時發送予各電子傳媒的求助和服務訊息，讓平安鐘的新聞成為新聞頭條。

我們也明白若要更有效、更快捷和具效能地回應長者的不同需要，便需持續對正運用的軟硬體加以提升。

因此，協會是香港志願團體中首個設有科研部的，更設有指定研發基金，讓同事可在充足資源下，為萬千社區長者設計及開發他們需要而合用的服務。隨身寶戶外平安鐘和平安手機及管家易服務等，便是經協會同事和供應商緊密合作下的成品和服務。

持續進修 保持銳氣

作為一名創業者，雖然不需樣樣都通曉，但認識多元知識及應用多元科技卻不能缺少。我們若不藉着與其他業內人士交流，則那鼓鬥志和銳氣有可能轉淡。

因此，我個人決不放棄一切有可能的進修機會，例如申請哈佛香港同學會的獎學金，遠赴波士頓哈佛商學院就讀非牟利機構之策略管理，其後又再獲得Schwab Foundation贊助，再次到哈佛商學院就讀有關非牟利服務之表現評估課程；再到新加坡Insead Business School 就讀有關社會企業課程。

此外，透過加入Schwab Foundation之大家庭Welcom Network，確保定時與世界各國著名社會創業者保持聯繫。

目前我面對最大的挑戰是如何在一日有限的24小時內，能夠善用每分每秒，為本身之社企或其他設立社企人士建立支援網絡。

我除了在各大專學院的社企課程授課外，亦極願意利用個人有限的經驗和知識，協助個別機構制定策略計劃，以便能在互相競爭之社企營運中，獲得更有成效之佳績，也為有需要者帶來改變和明天！

社企民間高峰會文章系列
· 之十二 · 下周待續



社企民間高峰會

社企民間高峰會的目的，是藉介紹海外及本地成功經驗推動社會創新企業家精神和社會變革。本年度高峰會將於2010年11月19至21日舉行，主題為「21世紀的社會企業：創新價值·新夥伴關係·共同發展」。

網站：www.social-enterprise.org.hk

跳進泡沫對付泡沫



■一線通平安鐘擔當聯繫平台的角色，讓接受服務的長者得到全面關顧和無縫的關懷。(長者安居服務協會網站圖片)

港各界建立合作夥伴關係，讓在聯繫網絡上的服務長者得到全面關顧和無縫的關懷。

我們也認識到，要真正辦好服務，不能單靠單一專業，因長者的需要是多元化的。在成立協會初期，我們便透過創辦人和執委之網絡，與不同專業人士接觸，如電訊專才、通訊專家、軟體發展者、公關傳媒朋友等，組成多個執委會屬下的工作小組。

巧運來印務店
 觀塘店: 3579 5486 6670 9071
 荃灣店: 2409 2030 6670 9071

全港最平的月曆
 迷你月曆仔 **1**元1個
 福字大掛曆 **6**元1個

精美枱曆系列 **6**元1個
 歡迎自來圖檔做專版!
價錢特平!

重要通告：以下基金暫停交易

鑑於中東地區的部份證券交易所於宗教假期休市，宏利智富錦囊及宏利智富錦囊旗下的宏利智富中東及北非股票基金及邁駿投資理財計劃旗下的MIL中東及北非基金(「此等中東及北非基金」)於2010年11月15日至11月18日暫停每單位資產淨值之計算，有關基金交易亦將暫停。

根據產品銷售說明書，在有關此等中東及北非基金的投資項目有相當部分通常進行交易的任何證券市場休市或交易受到限制或暫停交易時，本公司可以暫停該有關基金之每單位資產淨值之計算。

所有關於此等中東及北非基金於2010年11月15日至11月18日提交的基金單位認購、轉換及贖回申請，將於恢復交易後處理。暫停交易期間曾送遞有關此等中東及北非基金單位認購、轉換及贖回的指示的保單持有人可取消或更改交易指示*。

由於11月19日是星期五，而星期五是中東地區的慣常公眾假期，本公司將於2010年11月22日(星期一)恢復此等中東及北非基金的交易。

如欲查詢上述事宜，請致電(852) 2108 1110(宏利智富錦囊及宏利智富錦囊旗下的宏利智富中東及北非股票基金)或(852) 2510 3941(邁駿投資理財計劃旗下的MIL中東及北非基金)。

此致

宏利人壽保險(國際)有限公司 謹啟
 香港九龍觀塘偉業街223-231號
 宏利金融中心B座22樓
 2010年11月11日

*在邁駿投資理財計劃中，若停繳保費，計劃將可能收取欠繳保費手續費，同時將影響特級存戶獎賞。詳情請參閱產品銷售說明書。



■對付泡沫的最佳方法，就是跳進泡沫中，否則你手上的銀紙將愈來愈縮水。(法新社圖片)

天與共盈終日與上市公司為伍，近期再進一步，接觸多了投資界的隱世高人。這類人，腦筋轉得快過電腦，數口精，對股票「秤把」及公司情況背誦如流。如果股神是隻航空母艦之船長，這批高人就是正在駕駛核動力潛艇，無聲無色，在你看不見的水底下不斷游弋，速度轉身都快過股神多多聲。

從這班高人身上，捉腳影學到一招半式，再套用於近日六個交易日升2000點的盛世下，我們得出一些看法。如果張化橋的新書是他的讀書筆記，那麼我們都想趁記憶猶新的時間，將看法寫下，把專欄當作筆記。

消息沒好壞之分

第一樣感觸良多的，原來任何消息本身其實是中性的，沒有所謂好消息或壞消息。它是好是壞，最後是由市場，即價錢來定性。QE2出籠，市場連升數日幾百點，就是資金泛濫，吹起資產泡沫，熱錢源源流入，未來可以見3000點。

如果市場下跌，QE2就是力度不夠，令人失望，又或者反映經濟依然了無起色，政府再無板斧，只有印銀紙一招，而大量熱錢墮入流動性陷阱，再多的錢都未能令經濟起死回生，市場對前景轉為悲觀。QE2是好是壞，視乎大細那一邊人買。

結果是開大。QE2是好消息之後，這批潛艇就確是牛三之來臨。與分析員的分別是，他們瞄準後會發射飛彈，而且是全力出擊。看見潛艇在水底走來走去多時突然間發力，代表未來的日子大家是爛賭。

全世界最不值錢的是銀紙本身，除非你對銀紙毫無概念，否則對付泡沫最佳的方法，就是嘆通一聲跳進泡沫之中。

能夠頂得住不參與泡沫遊戲的，最終都會受害於泡沫爆破，因為你會最終被裁，而手上一堆愈來愈縮的銀紙。

不參與泡沫遊戲都會受害於泡沫，只有參與其中才有機會保住性命。相信沒有讀者會反對我們的說法，因為反對者根本不會閱讀這份報紙。

散戶輸錢皆因懶

而看過潛艇是如何參與泡沫遊戲的方法，更加強化我們的信念——投資是一種講求勤力的工作，24小時腦筋要non-stop，不斷要update周遭行家之動作，做少一個步驟，都會令你輸錢。

散戶輸錢，並不因為你散，是因為你懶。如果你認自己沒有時間，無法勤力，唯一做法原來真正要買2800(盈富基金)；就算想給人幫你管錢，你都要勤力傷腦筋，挑選管錢人。泡沫未爆之前，祝君好運。

申請酒牌啟事
GYOTAKU

現特通告:梁世澧其地址為香港德輔道中210號,顏氏大廈2樓A室現向酒牌局申領位於香港中環士丹利街11號, Stanley 11, 12樓 GYOTAKU 的酒牌。凡反對是項申請者,請於此啟事登報之日起十四天內,將已簽署及申明理由之反對書,寄交香港灣仔軒尼詩道225號駱克道市政大廈8字樓酒牌局秘書收。

日期:2010年11月11日

www.theintegration.com

Hong Kong Export Credit Insurance Corporation
 香港出口信用保險局

「迎接歐美經濟變化 妥善管理應收帳款」研討會

歐美經濟表現反覆，香港對外貿易前景陰晴不定。在放帳風險不明之際，出口商應如何有效管理應收帳款，穩中求勝？香港出口信用保險局將於2010年11月23日舉辦講座，邀請專家分析歐美市場最新動態、應收帳管理方法及索償案例。講座費用全免，歡迎閣下參加。

日期：2010年11月23日(星期二)下午2時至5時
 地點：香港九龍達之路78號生產力大樓香港生產力促進局展示廳

講題	講者
歐美市場最新動態	東方匯理資產管理香港有限公司高級投資經理 卜文森先生
謹慎放帳——出口商經驗分享	香港珠寶玉石廠商會會長 劉偉光先生
歐美市場債務追討及訴訟須知	美國歐文氏商業顧問(香港)有限公司營運總監 羅子岱先生
出口信用保險及索償個案分析	香港出口信用保險局副總經理 范秀雯小姐

請盡早填妥以下表格交回本局。講座名額有限，先到先得。
 如有查詢，歡迎致電2732 9017與劉雅慧小姐聯絡(電郵: info@hkeic.com; 傳真: 2722 6277)

公司名稱 _____
 出席者 _____
 地址 _____
 電話 _____ 傳真 _____
 電郵 _____

* 演講以粵語及英語進行，不設即時傳譯
 * 信保局將以傳真或電郵，確認閣下的報名已獲接納
 * 以上安排如有更改，恕不另行通知

STATELYHOME
 How's Kono Leaders' Choice 香港企業領袖品牌

<p>寶珊道 2835' 尊尚地段 四房巨則 \$3600萬 2537 6777</p>	<p>承德山莊 1182' 新地名廈 四房難求 \$1200萬 2869 7989</p>	<p>殷樺花園 1105' 巨廳實用 開揚靚景 \$1180萬 2803 2283</p>
<p>慧豪閣 987' 梯旁必選 全城精選 \$1050萬 2546 1111</p>	<p>寶翠園 858' 投資必選 港鐵沿線 \$880萬 2551 9933</p>	<p>雍景台 1268' 地標住宅 會所專車 \$1300萬 2559 5388</p>

西半山 www.statelyhome.com.hk