



希望哲學▶ 希望哲學的實踐：員工協助方案中的關懷員



1935年，美國在戒酒方案的執行經驗中發現，員工工作生產力與其生活及健康息息相關，進而將戒酒方案拓展為員工福利、工作安全、員工管理與組織文化等綜合面向的員工協助方案（Employee Assistance Programs, 簡稱EAPs）。期透過系統化的專業服務，規劃方案與提供資源，使企業得以預防及解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，使員工能以健康的身心投入工作，讓企業提升競爭力，塑造勞資雙贏，落實企業社會責任。因此，許多企業透過建置「關懷員」機制，培訓組織內的員工，作為啟動員工協助方案服務系統的第一線人員。以拓凱實業股份有限公司為例，為營造友善職場...

快樂教育▶ 親子有話好好說

如果說，妻子教養孩子是用鞭子，那麼，子揚對孩子的教育，字句就都是包著蜜糖了。他愛他的孩子，他要孩子在愛裡長成。所以，打從孩子還在妊娠期時，子揚只要一休假，就常往圖書館或書店裡跑，非得將架上所有親職教育的書都翻過一輪，才在接近傍晚時分，返家帶妻子外出用餐...



活動報導▶



2015拓凱兒童媒體素養課程 防媒害效果佳

因各類式樣的傳播媒體充斥民眾的生活，其所傳達紛繁複雜的訊息，無論對個人乃至於對整個社會的影響至鉅。其中，又以認知能力尚未發展成熟的兒童為尤。拓凱教育基金會為向下紮根，今年9月至12月，與靜宜大學大眾傳播學系的師生志工講師團隊合作，規劃一系列含新聞、廣告、電影...

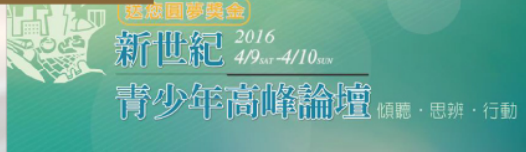
公益資訊▶ 因為有您 成就愛的團圓

2016慢飛天使年菜暨年度加菜金圓夢計畫

小好（化名）家是低收入戶家庭，出生就是個重度智能障礙的小娃娃，小好媽從一開始的天天以淚洗面，到現在每天一早載著小好到中心上課，照顧她已整整30年了，小好媽說：「雖然甘苦，但我會把她養到我人生的最後一天！」像這樣完全...



活動預告▶



104學年度新世紀青少年高峰論壇 合作重於競爭

為提高青年學子的社會參與度，並涵養其人文關懷的精神，拓凱教育基金會與明道中學將在4月9日至10日舉辦第五屆的青少年高峰論壇。而為凸顯未來人才培育的意義概念，今年的青少年高峰論壇，也更名為「新世紀青少年高峰論壇」，除了同樣延續延續培力、引導全台高中職及五專生透過傾聽、思辨及實際的行動，來關心社會公共議題的初衷外，也將從過往強調「競爭」的論壇規則...

CSR案例▶



麥當勞－國際企業之在地承諾

麥當勞是全世界最大的快速餐飲服務餐廳領導品牌。1955年，世界第一家麥當勞由創始人Ray A. Kroc在美國芝加哥Elk Grove Village成立，金黃拱門下的美味漢堡和親切服務，立刻受到各界人士的歡迎；現在，全世界119個國家超過33,500家餐廳，每天為6,900萬名顧客提供超值美味的麥當勞餐飲。麥當勞以品質、服務、衛生與超值...

CSR小辭典▶ 企業志工

「企業志工」此名詞廣泛定義為「企業為了善盡企業對社會的責任，由企業主動將員工組成志工團體，或提供服務機會，鼓勵員工參與志願服務。」，然而國外則有「企業志願服務 (corporate volunteering)」、「職場志願服務 (workplace volunteering)」或「員工志願服務 (employee volunteering)」等名稱，但在概念上則因定義範圍



狹隘，分別造成忽略員工參與志願服務自主性、志願服務場域在職場，造成雇主剝削員工的誤解、以及無法突顯企業在推動...

發薪日，邀您一起來發心 社會是土地，企業是樹木

發行人：沈文振
編輯顧問：朱東鎮、莊照約、謝文田、廖述忠、張英陣
汪大久、張桂林、李惠瑩、李芳裕
總編輯：許雅惠
執行編輯：薛妙賢

版面設計：沈聯興

發行單位：財團法人拓凱教育基金會
地址：台中市工業區20路18號
電話：04-23591869
網址：<http://www.topkeycsr.org.tw/>
電子郵件：topkeyfoundation@gmail.com

希望哲學的實踐：員工協助方案中的關懷員

1935年，美國在戒酒方案的執行經驗中發現，員工工作生產力與其生活及健康息息相關，進而將戒酒方案拓展為員工福利、工作安全、員工管理與組織文化等綜合面向的員工協助方案（Employee Assistance Programs, 簡稱EAPs）。期透過系統化的專業服務，規劃方案與提供資源，使企業得以預防及解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，使員工能以健康的身心投入工作，讓企業提升競爭力，塑造勞資雙贏，落實企業社會責任。



因此，許多企業透過建置「關懷員」機制，培訓組織內的員工，作為啟動員工協助方案服務系統的第一線人員。

以拓凱實業股份有限公司為例，為營造友善職場，其在政府的支持下，於104年9月開始，在大陸廈門的新凱複材科技有限公司推行員工協助方案，以1:50的比例，於各部門招募具關懷特質、熱心的員工擔任關懷員，並對其辦理培訓課程，以察覺公司內有協助需求的員工，彙整後呈報、轉介予當局合作的心理諮商師處遇。也因此，關懷員於該系統中扮演至關重要的角色，必須其主要任務須從辨識有協助需求的員工開始，主動關懷、提供相關訊息，並轉介相關專業資源予其，幫助其改善或解決問題。

關懷員體現了員工協助方案中互助的精神，陪伴面臨危機的同仁面對眼前的問題，重拾希望，與之一同找出克服困境的方法，讓人與人之間會心、依靠。是以，於國立暨南大學社會政策與社會工作學系任教的張英陣教授，因曾在去年的11月份，受邀前往新凱複材科技有限公司指導員工協助方案，會後，於本期希望哲學專欄中投書「致廈門新凱關懷員書」一文，感佩願擔此重任的關懷員的付出。全文如下：

致廈門新凱關懷員書 2015/12/06

張英陣 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系教授

致奉獻於「合心和氣互愛協力」的新凱關懷員們，祝福您們充滿福慧與恩寵。

上個月中旬我到廈門新凱與您們有個相當愉快的午後聚會，內心十分感恩。我們首先談到「關懷員」這個負有使命的名稱可能是一個創舉，因為我在其他地方比較少聽到這個稱呼。不過，它是一個很不錯的名稱。因為「關懷」的意義代表著我們感受到他人的需要與痛苦，而願意陪伴、協助他人滿足需求及消除痛苦。真正的關懷通常表現在願意「額外」為他人多做點事。我相信大家在公司裡的工作都已經夠辛苦了，但仍願擔任關懷員為有需要同仁「額外」服務，真的是展現出關懷的精神。

中國土地遼闊、人口眾多，大家能在新凱一起共事也算是一種緣份。雖然我們的工作內容、職稱、家庭背景可能都不一樣，但不論是高階主管或第一線工作人員，都會遭遇困難與挫折則是我們的共通性。體會到人生脆弱的共通性，對於同仁的各種處境，我們則不能置身度外，更應彼此相互倚靠。我們的關懷員們都充滿慈悲心，當討論到如何成為一個好的關懷員時，絕大多是的同仁都提到關懷員需要具備愛心，甚至有幾位同仁還刻意用繁體字寫「愛」這個字。在這個越來越講究個人利益的時代，有「心」願意關心、協助他人確實是這個社會最寶貴的資產。此外大家也都能體認到，要助人不能只有愛心，也需要學習溝通與幫助別人的技巧。我相信這些助人的知能都可以「做中學」，只要持續投入關懷同仁的行動，再加上有人帶領反思，定能讓關懷員不僅幫助同事，也可以讓自己有所成長。

除了關懷員需要具有熱情投入之外，大家也希望公司能夠創造一個友善的職場，在薪資、工作環境、休閒活動、食堂等各方面應持續改善，以創造一個關懷員工的氛圍，而推動關懷員的制度也需要高階主管由上而下的支持。此外多數人也期待公司能為關懷員提供定期的培訓，好讓關懷員有所裝備建立信心，方足以陪伴需要協助的同仁。我真的很佩服大家，除了具有愛心之外，也相當謙虛願意學習助人的工作。各位對公司所提出的建議都相當務實，確實有必要與公司商議建立一個完整的關懷員制度，包括友善的職場環境與關懷員的教育訓練，甚至關懷員的督導制度，以及是否需要聘任專業人員協助。至於關懷員的培訓固然可從專家的立場為大家規劃課程內容，不過我還是期待有機會與大家再見面討論，從各位的需要做出發點，一起規劃培訓內容。

不知各位關懷員是否已經開始提供關懷服務？到目前為止，不知大家是否有遭遇那些困難？是否有那些愉悅的經驗想要與我分享？很期待有機會與大家面對面共同解決困難與相互激勵，讓所有的同仁能在新凱快快樂樂的生活。再一次對您們表示感謝，願平安與喜樂與您們同在。

附註：

拓凱實業股份有限公司所屬之新凱複材科技有限公司，推行的EAPs可分為健康、工作、生活等三大面向：

1. 健康面：健康管理方案、心理諮詢輔導方案、傷病事故關懷服務方案
2. 工作面：單位關懷員運用方案、新進人員關懷輔導方案、復職員工關懷方案
(本文所述之關懷員機制即屬此方案)
3. 生活面：員工家庭日方案、員工子女夏令營、社團服務方案



親子有話好好說

如果說，妻子教養孩子是用鞭子，那麼，子揚對孩子的教育，字句就都是包著蜜糖了。

他愛他的孩子，他要孩子在愛裡長成。

所以，打從孩子還在妊娠期時，子揚只要一休假，就常往圖書館或書店裡跑，非得將架上所有親職教育的書都翻過一輪，才在接近傍晚時分，返家帶妻子外出用餐。子揚注意到，坊間的親子教育書刊中，幾乎都建議父母：「要當孩子的朋友」，彷彿教養孩子的關鍵，就濃縮在那幾個字當中。因此，當子揚看到孩子的第一眼開始，他就決定，一切事情都必須跟孩子「好好商量」，從來不打罵孩子，不管發生什麼事情，總是笑笑地跟孩子說話。



但隨著日子一久，他發現，當自己有些很重要的事情要傳達時，孩子似乎不太在意，甚至態度有些輕忽。譬如，那天他帶孩子去公園玩，孩子將鞦韆盪得越來越高，他擔心會有不好的後果，他出聲制止孩子，但孩子卻依然故我。而且，這樣的情況，出現地越來越頻繁，讓子揚不得不開始思考，自己是不是應該改變與孩子的溝通模式…

資深臨床心理師洪仲清認為，在與孩子溝通時，當然用關懷的態度說理，效果會比較好。但碰到很重要的事情，必須要孩子認真對待時，父母就應該要用比較嚴肅、慎重的方式來說理：

★別隔空喊話

如果媽媽在廚房邊準備食物、邊講話，孩子在客廳看電視隨口回應，當然孩子就左耳進右耳出。父母應該做的，是關掉電視，好好面對面坐下來，必要的時候，甚至要握著孩子的手。

★注意語言與非語言的表達方式

父母要注意自己的表情，以莊重為主，且講話速度要放慢、斷字要清楚，孩子看到自然就會比較認真地聽接下來父母所要傳達的事情。

★確認孩子的理解程度

指令下達後，問問孩子他接下來可能或打算怎麼做，並請孩子用他所理解的方式，重述一遍。因為有時候，孩子可能沒聽懂指令真正的意思，或者父母的要求超過孩子所能做的。

★追蹤後續的情況

父母應該要重視自己說出去的話，讓孩子知道父母有在關心事件後續的發展，如此才能讓孩子把叮囑真正放在心上。

★給孩子明確的提示

如果孩子習慣打斷父母的談話，可以試著給予提示，像是把手指放在嘴唇，做一個「噓」的動作，然後用手指比一下你要孩子等待的時間（分/時）。

美國最具影響力的家族治療師，維琴尼亞·薩提爾（Virginia Satir）曾說，父母親說出的每句話、每個表情、手勢或是動作都會影響孩子對於自我價值的評斷。因此，唯有當父母認真對待自己的想法與說出去的話時，孩子也才能夠用同等的認真來看待。

參考資料：

洪仲清（2013）。讓孩子有好人緣，人際力養成法。新手父母。城邦文化出版。

賴孟怡（譯）（2015）。愛自學的孩子，不會怕未來。（原作者：Stephanie Donaldson-Pressman, Rebecca Jackson, & Dr. Robert Pressman）。大寫出版。（原著出版年：2014）。

* 您也想跟我們分享與孩子的生活嗎？歡迎隨時投稿給我們，寄至topkeycsr@topkey.com.tw，這片網路上的園地，需要您的支持和參與。



2015拓凱兒童媒體素養課程 防媒害效果佳

因各類式樣的傳播媒體充斥民眾的生活，其所傳達紛繁複雜的訊息，無論對個人乃至於對整個社會的影響至鉅。其中，又以認知能力尚未發展成熟的兒童為尤。拓凱教育基金會為向下紮根，今年9月至12月，與靜宜大學大眾傳播學系的師生志工講師團隊合作，規劃一系列含新聞、廣告、電影、網路等四大面向的「2015拓凱兒童媒體素養」計畫。



去年的12月30日，為該學期的最後一堂媒體素養課程，大屯有線電視的記者特別來到現場採訪、紀錄活動過程，鹿峰國小校長洪瑞佑、教務主任蘇建豪、靜宜大學大眾傳播學系助理教授陳韻如及陳明媚等人，皆來到現場為該學期8堂媒體素養課程畫下圓滿的句點。

會後，沙鹿國小蘇建豪主任表示，該校四、五年級的學生在上完該課程後，對於媒體所傳達的訊息，開始具備了初步分析、反思其內容的辨別力，確實提升了學童媒體素養的知識與態度；洪瑞佑校長亦十分肯定該課程的意義，並感謝拓凱教育基金會及靜宜大學師生團隊的付出，更進一步建議，因目前教育部也鼓勵轄內國小，將媒體素養教育融入國小教育中，故若能將媒體素養課程結合在國小的八大課程領域中，如藝術與人文及社會等領域中，將對國小學童有更深入、系統性的影響。

而靜宜大學大眾傳播學系助理教授陳明媚則認為，透過這個計畫，使靜宜大學可以走入所在的社區，回饋所學，讓國小學童培養媒體識讀，而大學生們也能藉此累積上台教學及演說的經驗。

鑒於這次成功的合作經驗，在新的學期，拓凱教育基金會也將持續與靜宜大學大眾傳播學系合作，在既有的執行軌跡上，創新媒體素養教育計畫。



小好 (化名) 家是低收入戶家庭，出生就是個重度智能障礙的小女孩，小好媽從一開始的天天以淚洗面，到現在每天一早載著小好到中心上課，照顧她已整整30年了，小好媽說：「雖然甘苦，但我會把她養到我人生的最後一天！」

像這樣完全付出的辛苦爸媽有很多，在一年中最團圓的除夕夜裡，請與我們一起用「最幸福」的年菜來鼓勵這些默默為有生長障礙的孩子付出的偉大爸媽們，並跟他們說一聲：「辛苦了！」

活動網址<http://angel580.org/activity2-2/305-n>



關於慢飛家族

財團法人天主教會台中教區本著天主博愛的精神，發揚耶穌基督無限寬廣的愛，自民國70年起陸續於台中市、彰化縣、南投縣設立八家身心障礙福利服務機構，提供身心障礙者家庭、照顧訓練等專業服務，默默支持這群「慢飛天使」。

慢飛家族是天主教會台中教區附設八家身心障礙福利機構對外公口，透過「資源共享」方式，幫助偏鄉地區機構取得資源，為慢飛天使提供更優質的服務。

慢飛家族成員：

- ★ 台中立達啟能訓練中心
- ★ 台中慈愛智能發展中心
- ★ 彰化慈愛殘障教養院
- ★ 鹿港聖母聖心啟智中心
- ★ 員林聖家啟智中心
- ★ 溪州聖智啟智中心
- ★ 埔里復活啟智中心
- ★ 竹山玫瑰啟能訓練中心

愛的加菜金

您可以選擇購買以下年菜捐贈給受贈戶，也可直接捐款。

單筆捐款滿\$2016元以上，將回饋



你的捐贈將讓受贈戶可以收到以下的高品質年菜



中國時報評比冠軍年菜
長榮台式佛跳牆 (8~10人份)



家禽美味，盡在元進莊
紅棗人參雞/猴頭菇雞/黑蒜雞



佳里海產
黃魚/金鯧魚

避免過年期間捐贈過多而影響保鮮，優質米則於四月配送

為了成就愛的團圓，給所有受贈戶能吃到「最幸福」的年菜，所有年菜市值佛跳牆NT\$1,980、全雞NT\$600、鮮魚NT\$400、優質米NT\$300。



蜜兔禮盒 NT\$599/盒

此項為愛心購送禮用

(凡購買本禮盒即回饋25%給慢飛加菜金，讓您的愛心更有意義)

您是否願意付出行動，給這些辛苦的爸媽一份除夕特別禮物呢？您的行動將會改變您和溫暖她們的除夕夜！

勸募字號：衛部數字第103330832號

捐款方式-4選1

(一) 郵政劃撥

捐款帳號：02529444
戶名：立達啟能訓練中心
備註用途：慢飛家族-愛的加菜金

(二) 匯款資訊

捐款銀行：臺灣銀行北臺中分行 (銀行代碼004)
捐款戶名：財團法人天主教會台中教區附設立達啟能訓練中心
捐款帳號：249001004154
備註用途：慢飛家族-愛的加菜金

(三) 信用卡捐款

捐款日期：西元 20 年 月 日
備註用途：慢飛家族-愛的加菜金
捐款總額：新台幣 _____ 元整 (小寫數字即可)
信用卡別：○ VISA ○ MASTER ○ JCB ○ 聯合信用卡 ○ 其他
卡號：□□□□-□□□□-□□□□-□□□□
信用卡有效期限：西元20 年 月 日
發卡銀行：
持卡人簽名： (同信用卡簽名)
捐款收據抬頭或姓名： 聯絡電話：
捐款收據郵寄地址：
授權碼 (本中心填寫)：

蜜兔禮盒訂購數量：_____ 盒 (10盒即免運費)
總額：新台幣 _____ 元整
蜜兔禮盒： 自取 送貨-地址：

(四) 線上刷卡

網址：<https://web.npois.com.tw/npopay/stc/>
捐款確認：請洽立達蔡小姐(04)2202-8888*112
連絡電話：請洽立達蔡小姐 或洽台中慈愛 文小姐(04)2295-1306



活動預告



送您圓夢獎金

新世紀 2016
4/9_{SAT}-4/10_{SUN}

青少年高峰論壇 傾聽·思辨·行動

104學年度新世紀青少年高峰論壇 合作重於競爭

為 提高青年學子的社會參與度，並涵養其人文關懷的精神，拓凱教育基金會與明道中學將在4月9日至10日舉辦第五屆的青少年高峰論壇。

而為凸顯未來人才培育的意義概念，今年的青少年高峰論壇，也更名為「新世紀青少年高峰論壇」，除了同樣延續培力、引導全台高中職及五專生透過傾聽、思辨及實際的行動，來關心社會公共議題的初衷外，也將從過往強調「競爭」的論壇規則，加入了「合作」的要素—即透過賽制的改變，要求各參賽隊伍，不僅須思考如何從眾多團隊中脫穎而出，還必須對他隊提出具建設性的意見，協助其計畫發展得更加完整。對於賽制的改變，拓凱教育基金會表示，「我們認為，團隊的合作將比競爭的廝殺，能更有效地幫助青少年面對社會未來的多元挑戰。」

此外，根據過往的舉辦經驗，發現學子們最為關心的議題，為生活空間、貧富差距、青年就業、教育資源差異、城鄉失衡等面向，因此，主辦單位也順應各界的期待，將議題限縮於上述五大面向，並對其進行綜合論述，針對實際問題提出具體改進方案。

明道中學表示，截至目前為止，已有明道高中、草屯商工、斗六高中、曉明女中、景美女中、格致中學、高雄中學、海星高中、治平高中、師大附中、武陵高中、竹崎高中、溪湖高中、內壢高中、靜修女中、協同中學、新竹實中台中高工、彰化中學、台中二中等來自全台各地的20多所學校，共30組的團隊報名，而在通過初審及決賽後，拓凱教育基金會、明道中學及明道中學家長會，將取三組團隊分別頒給50,000元的圓夢獎金，並將依參與學校的特色及表現，頒發特別獎鼓勵。

秉著「十年樹木，百年樹人」的理念，拓凱教育基金會每年藉由舉辦青少年高峰論壇，培力、引導高中學子們關心公共議題，解此建立與世界接軌的橋樑，幫助學子們在快速變遷的社會環境裡培養獨立人格思考力與創造力，形塑正向的生命態度與價值觀！相關活動詳情，請上<http://tyls2015.wix.com/104peopleconnecting>，或洽04-23591869，拓凱教育基金會）。



拓凱教育基金會
Topkey Foundation



麥當勞 - 國際企業之在地承諾

麥當勞是全世界最大的快速餐飲服務餐廳領導品牌。1955年，世界第一家麥當勞由創始人Ray A. Kroc在美國芝加哥Elk Grove Village成立，金黃拱門下的美味漢堡和親切服務，立刻受到各界人士的歡迎；現在，全世界119個國家超過33,500家餐廳，每天為6,900萬名顧客提供超值美味的麥當勞餐飲。

麥當勞以品質、服務、衛生與超值（Quality、Service、Cleanliness、Value）等核心價值廣獲消費者的支持，並長期深耕台灣。麥當勞於民國73年正式進入台灣市場，經過近三十年的深耕，已成為全台灣最成功的連鎖速食餐飲業之一。台灣麥當勞透過人才培育、維護食品安全、關懷在地人文、落實環境保護、以及發起各類愛心公益活動，在台灣建立起鮮明而正面的品牌形象，獲得消費者的普遍肯定。在天下雜誌之評比中，麥當勞榮膺「最具企業社會責任」第四名之企業，其對實踐企業社會責任之努力，足為服務業之標竿。

麥當勞在台灣成立第一家餐廳，近年來，台灣麥當勞持續創新服務，推出快速便利的「得來速」、「24小時營業」餐廳、新型態「McCafé」與「為你現做」等服務。2010年起，導入麥當勞亞太區全新設計風格，不只滿足顧客的味蕾，也將服務提升至感官美學享受，提供顧客美學風格、美感服務、美味多元的美學饗宴。



社會回饋&企業承諾

自從麥當勞1984年1月28日進入台灣，麥當勞對這片土地自許的企業責任始終沒有停止過。從環境保護、人才培育、在地關懷、食品安全與營養資訊等層面一直不懈努力，引進全球最完整制度與高標準，讓在地的消費者都能共好。

台灣麥當勞除提供快速餐飲服務，更致力於提升台灣外食服務品質。麥當勞長期堅持提供顧客全天候物超所值的美味及方便服務，包括：超值早餐、超值午/晚餐、天天超值選、24小時服務、得來速以及歡樂送等優惠及服務；同時，長期關注「兒童遠地就醫議題與洗手教育」、「病童關懷與洗手教育」、「營養資訊透明與均衡飲食教育」、「永續發展供應鏈」、「環境保護責任」、「員工發展訓練」及「社區回饋」，善盡企業社會責任，提供顧客滿意的用餐經驗。

以兒童為主要對象的社會關懷

在麥當勞的消費族群中，兒童占了很大比例，而麥當勞的公益活動也著重於促進兒童福祉。86年間，「麥當勞兒童慈善基金會」及「麥當勞叔叔兒童之家」正式成立。其中「麥當勞兒童慈善基金會」的宗旨，在於協助推廣兒童醫療、兒童社會福利及兒童教育；而「麥當勞叔叔兒童之家」，則是基金會之衍生組織，除提供遠赴外地就醫的重症兒童家庭溫馨舒適的休息環境外，也推出「麥當勞叔叔愛心巴士」等貼心服務。

另外，與醫療院所合作設置之「麥當勞叔叔兒童親子套房」，對於正在接受治療的弱勢兒童來說，就像一個「在醫院裡的家」，讓重病兒童在漫長的醫療過程中，仍能感受到溫暖及快樂，減緩疾病與醫療所帶來的痛楚及心理壓力。目前全台已有七間醫療機構設有「麥當勞叔叔兒童親子套房」。

此外，麥當勞也與政府機關合作，投入資源加入防疫公衛宣導的行列，例如不定期舉辦的洗手教育課程，加強國小學童對於預防腸病毒之認知。其他各式各樣的慈善活動，諸如公益演唱會的愛心贊助，或是醫院裡的「愛心媽媽說故事」等，也都可以看到麥當勞回饋社會的身影。

對環境保護的努力

作為速食餐飲業的龍頭之一，麥當勞秉持綠色餐飲，2003年率先與環保署合作在全台392家餐廳建置資源回收設備，每年回收近230萬公斤的可再利用資源，和近400萬公斤的廢油回收再利用。並採用「連鎖業節能技術」以減少電力消耗，降低二氧化碳的排放量！接著2006年起採用「為你現做」系統，備料預估更精準，食材耗損率降低30%。沙拉、冷飲咖啡杯及聖代包裝皆採用PLA生物可分解的包裝材質，更榮獲環保標章。

麥當勞對環境保護的努力同樣不落人後，例如推出「夏日節能自主性管理」3大綠色方案，包括用餐區恆溫26°C、夏日綠色照明、使用高效能省電燈泡等，並且實施「3R環保措施」（Recycle-Reuse-Reduce）。另外，早在88年起，麥當勞便與環保署合作，執行廢油回收計畫，將廢油送至合作廠商再製為生質柴油、肥皂等產品。此外，「快樂兒童餐」及「生菜沙拉」的包裝，更採用節省70%以上材料的環保設計，並且能夠自然分解。而「現點現作」制也可以準確的控制食材，減少食材的耗損率，以節省資源。

麥當勞叔叔之家慈善基金會

為落實麥當勞創始人 Ray Kroc 所提出「取之於社會，用之於社會」的理念，堅持負起優良企業的責任，台灣麥當勞於1997年成立台灣「麥當勞叔叔之家慈善基金會」，致力於兒童的公益與慈善領域，為使更多兒童在健康與快樂的環境下成長而努力。

「麥當勞叔叔之家慈善基金會」自1997年成立以來，即著手於洗手教育的推廣，與衛生署疾病管制局合作，主動投入資源加入防疫宣導行列，透過一系列寓教於樂的洗手教育巡迴活動、捐贈洗手相關宣導品，加強幼稚園與國小學童對洗手預防腸病毒之認知。

在台灣，每年有22萬人次的孩子因罹患癌症、心臟病、罕見疾病，而有潛在遠地就醫的需求。為了幫助遠地就醫兒童與家庭，基金會2004年於台中榮民總醫院、2005年於埔里基督教醫院內設置「麥當勞叔叔親子套房」，2007年於台北成立「麥當勞叔叔之家」，為遠地就醫兒童及家庭提供「出門在外的一個家」，透過免費住宿關懷服務，減緩舟車往返的身心壓力、額外交通住宿的經濟負擔，幫助他們更靠近就醫資源、更靠近希望。

本著國際「麥當勞叔叔之家慈善基金會」的遠景目標為：create, find and support programs that directly improve the health and well being of children. 1997年，台灣麥當勞成立「中華民國財團法人麥當勞叔叔之家慈善基金會」，於3月27日獲內政部許可，並在4月15日正式向法院登記後成立，承接國際的遠景目標，台灣「麥當勞叔叔之家慈善基金會」訂立三大服務宗旨：協助推廣兒童醫療與兒童教育的公益活動，落實麥當勞創始人Ray Kroc所提出「取之於社會，用之於社會」的理念，堅持負起優良企業的責任。自此，每年皆投入大量心力於兒童的公益與慈善領域，為使更多兒童在健康與快樂的環境下成長而努力。

「麥當勞叔叔之家慈善基金會」與衛生署疾病管制局連續十八年深入校園宣導洗手

洗手校園巡迴活動深耕小學、幼稚園 守護百萬學童健康
正確洗手是防疫、守護孩子健康的第一步！

「麥當勞叔叔之家慈善基金會」自1997年基金會成立以來，即著手於洗手教育的推廣；自從1998年國內腸病毒重症首次爆發，「麥當勞叔叔之家慈善基金會」開始與衛生署合作，主動投入資源加入防疫宣導行列，透過一系列寓教於樂的洗手教育巡迴活動，並捐贈洗手相關宣導品，加強國小學童對洗手預防腸病毒之認知。十八年來跟著麥當勞叔叔的腳步，洗手校園巡迴宣導活動已深入全台小學，在各地衛生單位及學校長官親自示範正確洗手之下，已達到全民洗手的目的。

2008年起，除了深耕多年的全台各地方小學外，更將洗手教育向下紮根深入各地幼稚園，每年透過至少150場校園巡迴活動宣導「正確洗手5步驟」及「洗手5時機」，範圍遍及台、澎、金、馬各地走透透，全力打擊腸病毒，預估統計已接觸超過百萬位學童。

麥當勞儼然是目前世界上最有影響力的公司之一，透過靈活的經營行銷，以及慈善公益事業的推廣，奠定了良好的品牌形象。而麥當勞公司的政策Q（Quality品質）、S（Service服務）、C（Cleanliness清潔）、V（Value附加價值），不僅是餐飲業所應奉行的宗旨，也是其他服務業所共同追尋的目標，在麥當勞此等國際性企業的領航下，也促使台灣在地的餐飲服務業提昇自身服務水準。

參考資料：

http://www.mcdonalds.com.tw/tw/ch/about_us/csr.html 麥當勞-社會責任官網

<http://www.rmhc.org.tw/> 麥當勞叔叔之家慈善基金會官網



Melissa Tsai整理

「企業志工」此名詞廣泛定義為「企業為了善盡企業對社會的責任，由企業主動將員工組成志工團體，或提供服務機會，鼓勵員工參與志願服務。」，然而國外則有「企業志願服務 (corporate volunteering)」、「職場志願服務 (workplace volunteering)」或「員工志願服務 (employee volunteering) 等名稱，但在概念上則因定義範圍狹隘，分別造成忽略員工參與志願服務自主性、志願服務場域在職場，造成雇主剝削員工的誤解、以及無法突顯企業在推動志願服務的角色等之定義上的限制。而「雇主所支持的志願服務」(employer-supported volunteering)，定義上涵括公部門、民間企業和非營利部門，除可凸顯雇主對於志願服務與社會關懷的承諾，亦可兼顧雇主由上而下的積極性與員工由下而上的自主性，且不會將執行志願服務侷限於職場的錯覺 (許雅惠、張英陣，2015)。



一、企業志工推動模式

企業志工方案可由內往外逐層推展，內層部份先從關心企業員工與家屬開始進行，運用非正式關係進行員工與家屬彼此之相互關懷，或進行正式企業志工方案，如推展由企業志工擔任員工子女模範與輔導認輔方案進行，此部份與現行推廣之員工協助方案 (Employee Assistance Programs EAPs) 有異曲同工之妙 (張英陣，2012)。而外層部份，可運用企業志工方案服務社區，淺則提供志工體驗或企業志工作日，深則於社區或公益組織進行駐地之長期服務。更有甚者，企業會提供參與企業志工方案之員工支薪休假進行志願服務，稱為假期志工方案，這類方案更能提昇員工對企業之認同，與對公益慈善的責任感。

二、推動企業志工之優點

對企業	對員工	對社區
增進公司形象和社會聲望	增進個人能力和事業發展潛能，增加工作以外社會經驗	改善社區的生活品質、找出社區的問題和解決方法
增進團隊能力、公司士氣、認同、向心力、忠誠、和工作表現	增加不同部門和不同職位工作以外的互動	增加社區內的才能和生活動力，增加社區志工人數，建構社區人才資源網
增進公司競爭力，吸引優質員工加入	改善員工的工作效率、加強團隊精神、個人信心、社會和人際關係	將有效人力和資源從企業的市場資源轉運用在公共領域和社會建設。

(邱貴玲、巫瑩慧、林佳儀、楊琇評，2005)

參考文獻：

許雅惠、張英陣 (2015)。社區發展季刊152期：企業公民與企業社會責任
 張英陣 (2012)。企業志工。溫馨台中志願服務半年刊
 邱貴玲、巫瑩慧、林佳儀、楊琇評 (2005)。企業志工發展趨勢研究：各國政策比較及國內、外企業志工個案探討。行政院青年輔導委員會研究報告。