

新聞稿（即時發佈）

2020 年 6 月 23 日

## 疫流而上：疫情中的僱員感受調查 網上問卷調查發佈會

疫情由年初爆發，影響至今近半年。為了保障員工及維持營運，企業各出奇謀，推出不同的「抗疫」措施。然而「打工仔」身處「疫市」中，這段時期究竟有何感受？

基督教家庭服務中心之「盈力僱員服務顧問」與 Recruit 於本年 5 月至 6 月期間，進行了網上問卷調查，成功訪問了 627 名打工仔，發現企業推出不少「抗疫」措施支援員工。原意雖好，但執行欠佳卻令僱員不太「受落」。由於經營環境嚴峻，超過四成受訪者的企業有特別人事或經營安排，當中過半數要放「無薪假」。疫情下究竟哪些行業最受打擊？僱員對這些安排又有何感受？

另外，超過九成五的僱員更因疫情出現了不同的負面情緒，由擔心疫症到擔心經濟前景，社交等其他生活層面，情緒健康問題亦值得關注。詳細調查結果如下：

### 半數受訪者公司出招抗疫

疫情令僱員人心惶惶，公司及企業都推出各樣抗疫措施照顧員工感受。是次調查羅列了十三種保障員工的措施，調查結果顯示，公司最常採用的三項防疫措施，分別為「提供抗疫物資予員工」（83.1%）、「管理外來訪客」（70.3%）及「避免員工聚集」（64.8%）。十三項保障措施中，總共有七項有過半數公司採用。由此可見，企業都致力作出平衡僱員健康風險及公司營運的安排（附表一）。

### 超過半數公司採用的措施

支援及保障措施	(%)
1. 提供抗疫物資予員工	83.1
2. 管理外來訪客	70.3
3. 避免員工聚集	64.8
4. 管理工作間衛生	58.9
5. 提供抗疫資訊	57.3
6. 彈性上班/午膳時間	53.7
7. 管理層回應機制	53.4

## 上班族對德政無甚感覺 只有「彈性上班」及「在家工作」較受落

雖然企業推出不少支援員工的防疫措施，然而這些「德政」的反應卻不如預期。調查的受訪者，會以「感滿意」、「一般」和「不滿意」評價曾受惠的支援措施。結果發現，受訪者只對「彈性上班/午膳時間」（43%）及「在家工作」（42.6%）兩項傾向「感滿意」，其餘十一項防疫措施，則傾向覺得「一般」。可見普遍打工仔對公司的支援政策沒有太大感覺，似是未能感受公司的保障和關愛（附表一）。

調查邀請受訪者為現職公司的支援及保障員工的安排評分（0 分代表極度不滿意，5 分代表極度滿意），而受訪僱員的整體平均值為 2.42，屬「一般」水平。當進一步按職級分析時，發現基層（前線）員工的受訪者的滿意度平均值是 2.26，較管理層員工 2.63 為低。兩種職級的不同感受，也許反映管理層有責任制定及推行有關防疫措施，可能較多考慮公司資源或營運的難處，因此評分較寬鬆；而基層員工則是「用家」身份，著眼點會多傾向能否受惠及改善問題，令不同職級的滿意程度出現落差（附表二）。

然而，整體受訪僱員對公司的支援措施大多未達滿意水平，當中的因由也許在受訪者的真實例子找到端倪。

## 執行得宜感窩心 執行不當惹民憤

不少受訪者在調查中提供了公司的真實例子，反映了他們對有關抗疫政策之負面意見。例如他們認為公司提供的抗疫物資的質素欠佳、不滿推行新政時太過嚴苛或太過寬鬆，執行有欠公平，支援不足等等。由此可見，打工仔不單認為公司要「推出」防疫措施，亦期望政策能妥善、公平、適切地「執行」。否則，員工未能受惠之餘，更可能令員工對公司的防疫措施感煩厭、不解、甚或憤怒。

### 員工滴汗政策（受訪者提供）

1. WFH 要朝 9 晚 6 開住 Zoom，整點要開 cam 報到，全天候監察，直情當同事係菲傭
2. 無疫症時公司一直有提供免費口罩。疫情下，公司竟將存貨出售，同事要科水向公司買先俾用
3. 安排同事在家工作，但無手提電腦同系統支援，仲責怪同事屋企設備不足
4. 體溫超標又唔放同事返屋企，要同事去冷氣房過冷河，等到體溫正常為止
5. 只要是客人，沒有戴口罩、周地吐痰的都會接待

如果公司抗疫措施未能令僱員安心，打工仔唯有自保，受訪者分享了一些同事的抗疫「奇招」；另一方面，亦有部分受訪者對公司的政策感到正面，表示公司有獨特、具創意的措施支持員工，例如向員工提供保健湯水、抗疫午餐優惠、防疫香薰等；有公司安排了專家，以網絡形式向員工講解有關口罩等級、消毒物品資訊。這些關愛措施真誠窩心之餘，更不乏創意，令受訪者感受到公司有同心抗疫，相互關愛的文化。

### 打工仔抗疫奇招（受訪者提供）

- |                                      |
|--------------------------------------|
| 1. 同事著到好似公司漏輻射咁返工，眼罩、手套、雨褸、水鞋同浴帽全副武裝 |
| 2. 出去食完飯，返到公司用微波爐叮布口罩殺菌              |
| 3. 較鬧鐘提自己每 2 小時自我清潔一次                |

### 公司抗疫窩心措施（受訪者提供）

- |                                                             |
|-------------------------------------------------------------|
| 1. 老闆上鏡拍抗疫短片，唱歌為同事打氣，並承諾唔會裁員                                |
| 2. 公司安排「抗疫專員」，為同事搜羅口罩、消毒物品的資訊。為員工工作團購之餘，並鼓勵中高層員工向基層員工捐助抗疫物資 |
| 3. 為鼓勵員工減少聚餐，公司有抗疫外賣特價午餐，價錢平到有同事買埋夜晚個餐.....                 |

## 四成二企業「有動作」 無薪假及裁員最為普遍

除了考慮僱員有受感染的風險，「疫市」求生亦是企業一大難題。受訪僱員當中，有 42.9% 表示在疫情下，公司已有「特別人事或經營安排」，令受訪者本人或身邊同事的薪金或工時有影響（附表三）。這群受訪者中，有過半數（53.9%）表示公司向員工推行「無薪假」，超過三成（32.3%）更表示公司已經有「裁員」行動（附表四）。

既然疫情是罪魁禍首，僱員能否體諒企業的經營困難？調查發現，員工對於公司的「特別人事或經營安排」，滿意度平均值為 2.4 分（0 分代表極度不滿意，5 分代表極度滿意），屬「一般」水平。但當比較公司「一切如常」及「有特別人事/經營安排」的兩類受訪者時，發現前者滿意度評分達 3.00 分，後者則只有 1.61 分，貼近「不滿意」的水平。可見於疫市之下，當面對工時及薪金的削減，受影響的僱員自然不是味兒，難以接受或體諒公司的決定（附表五）。

有受訪者的真實例子提到，公司以「強迫清大假」、「無薪假」、「扣減工時」、「有限度支薪」等多管齊下的方法節省人工成本。亦有打工仔反映，公司訊息混亂，甚至刻意隱瞞，員工到發薪日才發現被扣減人工。收入受打擊，加上對公司的不信任，令員工憂心又無奈。

## 個人服務業、飲食及酒店業僱員滿意度最低

在疫情之下，多個行業都受到打擊，當中以個人服務業（如美容、美髮等）、飲食及酒店業兩者情況最為嚴峻。這兩個行業對於公司的防疫措施的滿意程度很低，分別為個人服務業的 1.65 分及飲食及酒店業 1.98 分，大大比平均值的 2.43 分為低。如果按行業分類計，兩者均為最低滿意度的行業（附表六）。

至於對公司「特別人事/經營安排」的滿意程度，個人服務業和飲食及酒店業同樣包尾，分別只有 1.47 分和 1.75 分，遠低於平均值的 2.41 分（附表七）。進一步分析，原來他們根本未能如常工作及出糧，在公司有「特別人事或經營安排」一項，個人服務業有 70.6%，飲食及酒店業達 84.6%，大大高於整體平均值的 42.9%，按行業分類計，兩者亦是最受影響的行業（附表八）。

另外，對比整體受影響行業有 53.9% 出現「無薪假」，在個人服務業更達 75%，飲食及酒店業有 70.5%，數字亦是行業之首。可見兩個界別的僱員，薪金及工時受到最大的衝擊，不滿的感受自然亦比其他行業強烈（附表九）。

## 無口罩成第二擔心 無得去旅行慘過減人工

是次調查羅列了與疫情、工作、生活各方面共二十種負面情緒處境，結果發現，超過九成半（95.9%）的受訪者出現過一項或以上的負面情緒，平均每位受訪者達六項以上（6.12）（附表十）。

疫情之中，最多受訪者出現的負面情緒是「擔心自己、家庭成員受感染」（55.1%）。而排名第二及第三位分別是「擔心抗疫物資短缺/質素欠佳」（如口罩、消毒用品等）（49.8%）及「擔心外出」（44.1%）。由此看來，這幾個月來「中招」真的最令人害怕，而從中衍生的抗疫物資、如口罩供應、外出消毒程序等問題是最令打工仔擔心的事項（附表十一）。

另外，「憂慮經濟前景」排第四，有 44.1% 受訪者對此有負面情緒。而「社交生活受影響」（41.1%）、「不能旅行/行程受阻」（40.4%）百分比都過四成，這兩項生活層面的事項，竟然比「收入減少或將會減少」（37.9%）的排名還要高，看來不少打工仔怕無旅行、怕無社交，多過怕被「減人工」（附表十一）。

香港僱員一向面對工時長、壓力大的問題。現在身處「疫市」中，工作和經濟環境、生活和社交模式的變化，對僱員的精神健康與情緒的衝擊，同樣亦是值得關注的議題。

## 顧問建議

### 1. 支援措施要考慮周全

抗疫措施除了要公平、有足夠的支援外，執行時應避免太嚴苛或太寬鬆。政策亦不應「一刀切」，要提供彈性和照顧予有特別需要的同事，例如懷孕或長期病患同事。上司更應以身作則，遵守這些措施以起帶頭作用。

### 2. 關懷為本 創意抗疫

支援措施切忌「形式化」推行，管理層更應關懷受問題影響的員工，於突發事件時迅速並適切地回應，亦能令員工感覺被重視與關懷。另外，抗疫方法亦不妨加點創意，如拍攝和播放打氣短片，發放生活化抗疫資訊，專家（如中西醫）網上抗疫講座及諮詢問症等，都是受員工歡迎的措施。

### 3. 上下層相互理解及尊重

一些受歡迎的措施如「在家工作」、「彈性上班」未必能應用於每間公司、每個崗位。員工應嘗試了解僱主的難處，理解某些政策是公司「不願」還是「不能」推行；而僱主或管理層亦應與員工多作溝通，解釋有關限制，同時亦要了解前線員工的憂慮，並在其他可行的範疇上加強對員工的支援。例如必須與客人接觸的員工，管理層要對他們提供最大的保護。

### 4. 人事安排應儘早及清晰公佈

疫市之下，管理層與員工之間應保持緊密溝通，如有令員工受影響的「特別安排」，切勿對同事隱瞞，應儘早、清晰地公佈，給予員工心理準備，並要多作安撫及解釋經營困難。假若裁員行動最終不能避免，公司亦儘量向離職員工提供再就業、情緒方面的協助。

### 5. 引入職場輔導服務

於疫情期間，員工遇上不同形式的壓力；而且，當公司有減薪、甚至裁員的安排，員工的情緒可能受到更大衝擊。我們建議公司引入專業的僱員輔導服務，協助員工疏導情緒壓力，或支援其被解僱出現的情緒危機。

**傳媒查詢：**

基督教家庭服務中心

企業傳訊組企業傳訊經理陳淑嫻小姐

電話：2861 0283 電郵：vicki\_chan@cfsc.org.hk

盈力僱員服務顧問市務經理李綽姿小姐

電話：2757 6732 電郵：twiggy\_lee@vital.org.hk

**盈力僱員服務顧問簡介：**

「盈力僱員服務顧問」是基督教家庭服務中心轄下單位，自 1993 年開始服務，今年已踏入第 27 年。盈力為不同政府部門、公營機構及私人企業提供僱員輔助計劃（EAP）、職場培訓及管理顧問服務，目的是為職場注入健康、活力的色彩，從而提升僱員的生活質素及生產力。是香港唯一獲人力資源管理學會頒發「卓越僱員服務及健康服務機構獎」的 EAP 服務提供者。

盈力僱員服務顧問網址：[www.vital.org.hk](http://www.vital.org.hk)