

調查揭物業飲食業重災 潑水性騷擾「祝」被車死 煩客追命Call 接線生患焦慮症

香港文匯報訊(記者 鄭佩琪)「顧客永遠是對的嗎？」一項調查發現，幾乎所有服務業僱員也曾遇上「麻煩客人」，物業管理及飲食業最「重災」，僱員常被客潑水、性騷擾，甚至有人祝僱員「被車車死」等。有資深電話客戶服務員遇「非常顧客」來電，因未能即時處理其要求，每周被「追命」來電滋擾，終患焦慮症。有專家建議，上司適當時間挺身為員工解圍，上司與員工的立場一致，避免員工當「醜人」，也能減輕僱員的壓力。



基督教家庭服務中心轄下的盈力僱員服務顧問每年接獲3,000多宗僱員求助個案，部分個案由「非常顧客」引發。該中心管理顧問孫立民表示，部分個案是顧客「借題發揮」博取小便宜所致，例如有關顧客購買相機後發生故障，要求服務員送價值數百元打印機賠償；有物業服務員因大廈單位的廁所堵塞，被要求賠錢入住酒店等。

現年40多歲的Paul於一間公營機構任電話顧客服務員，有天收到一名男子來電，要求即日補發一年半前

的服務單據，惟因翻查電腦需時，Paul難以即日處理，承諾於3個工作天內回覆。該男子聽罷即時「發難」，指現時是電腦年代，查核資料沒可能需時3天，斥罵Paul有心拖延工作，警告會每周致電「測試」Paul的服務技巧，如果沒有改進，更會向申訴專員投訴。

擔心被投訴只能啞忍

該名男子自此經常致電熱線找Paul做「測試」。Paul向上司匯報受騷擾，上司認為該男子循正常途徑聯絡

機構，而且沒有語帶恐嚇或粗言穢語，要求Paul繼續跟進。遇上「非常顧客」的「服務測試」，Paul既感無奈，又擔心被投訴，影響工作評估，只能啞忍。情況持續4個多月，Paul精神飽受折磨，對熱線來電產生恐懼，「聽到電話響起，嚇得心臟快要跳出來」。Paul甚至「借尿遁」或請病假逃避上班，但Paul為面子，沒有向妻子或朋友傾訴，最終出現初期焦慮症，需接受心理治療。學習應付「麻煩顧客」、說話應對等技巧後，情緒得以紓緩。

促上司挺身為員工解圍

孫立民表示，僱主可將指引、條例印製予員工，也可將部分條款張貼讓顧客明白，例如公司不設讓價等，以減少無謂爭執。管理層可給予有經驗的前線員工較大彈性，讓員工按照實際情況，靈活判斷，毋須每次都徵詢上司。當遇上麻煩顧客時，上司應該在適當時機主動處理問題，挺身而出為員工解圍，支援陷入困境的員工。

16廈聖誕燈泡 料耗114萬度電



大埔環保會項目主任鄭明珠。香港文匯報記者 鄭佩琪 攝

香港文匯報訊(記者 鄭佩琪、文森)臨近聖誕佳節，各大廈均會在幕牆布置聖誕燈飾。大埔環保會調查25幢維港兩岸及尖東一帶大廈，發現有9幢大廈使用環保LED燈，其餘16幢大廈使用8.3萬個耗電較多的鎢絲燈泡作聖誕燈飾，預計今年聖誕節期間會耗用114萬多度電，相等於280個4人家庭的1年耗電量。大埔環保會指出，轉用LED燈的大廈漸多，建議各大廈簡化燈飾圖案，以減低耗電量，並循環再用燈飾。

料耗114萬度電

大埔環保會早前實地觀察維港兩岸及尖東一帶25幢大廈，統計各大廈幕牆聖誕燈飾所使用的燈泡數目。結果發現有16幢大廈的聖誕燈飾仍使用耗電量較高的鎢絲燈泡，合共8.3萬個燈泡；轉用環保LED燈的大廈包括，新鴻基大廈、交通銀行大廈、尖沙咀中心等。

相等280個4人家1年耗電

大埔環保會指出，大部分大廈每日亮燈約6小時，推算由上月11日首天亮燈起至明年1月3日，使用鎢絲燈泡作聖誕燈飾的16幢大廈共耗用114萬多度電，相等於排放超過834噸二氧化碳，即約280個4人家庭的1年耗電量。

LED燈代鎢絲燈省80%電量

大埔環保會項目主任鄭明珠表示，轉用環保LED燈的大廈漸多，顯示商人開始注重環保。她指出，以LED燈取代鎢絲燈泡，可節省80%電量，從而減少二氧化碳排放，LED燈亦較耐用，壽命可長達3萬小時，是鎢絲燈泡的10倍。她又建議各大廈簡化燈飾圖案，以減低耗電量，並循環再用燈飾。

「煩客」擁3特徵 女客鬧尖更難搞

香港文匯報訊(記者 鄭佩琪)「非常顧客」千奇百怪，部分更涉及性騷擾行為。盈力僱員服務顧問的調查顯示，在受訪僱員眼中，女顧客較男顧客「難搞」，例如強行要求食肆提供餐牌以外的菜式、要求退換已穿着過的泳衣等，但半數僱主不會提供處理「麻煩顧客」的指引或技巧，令部分僱員無奈認為：「預了，受氣是職責之一，人工包了。」

盈力僱員服務顧問訪問500名服務業僱員，了解他們眼中的「非常顧客」。結果發現，服務業員工認為三大「非常顧客」特徵分別是「要求無理/超出服務範圍」佔27%；「高聲說話/罵人/粗言穢語」佔26%；「對服務/貨品諸多挑剔」佔25%。

本地內地客「不相伯仲」

男女顧客的麻煩程度大有不同，調查顯示，54%受訪者認為性別與麻煩程度有關，當中81%人認為女性顧客較麻煩，遠高於男性18.7%。女性顧客被指較「鬧尖」、

挑剔、要求五時花六時變、小器及「小心眼」等。男性顧客則較固執、有言語及肢體粗魯表現。

調查發現，服務業僱員眼中本地客與內地客的麻煩程度「不相伯仲」，分別佔48%及50%。本地客被形容為自以為見識廣、要求特別高、認為自己擁有特權及知道投訴門路等；內地客則被形容為「扮大款」、粗魯、野蠻及沒有禮貌等。

有顧客邀約開房陪過夜

「非常顧客」行為千奇百怪，盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民表示，有受訪者反映，曾被顧客邀約「開房」、陪伴過夜。有顧客經常「聲大夾惡」，辱罵員工，發洩不滿，更刻意於繁忙時段於店裡「大吵大鬧」，要求「回水」。

盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪表示，服務業僱員應學習處理情緒及溝通技巧，並了解不同顧客的特徵。公司除了應提供職前訓練外，也可邀請專家講解關於顧客服務或處理麻煩顧客等訓練課程，讓員工掌握顧客心理，提升員工的判斷力。減低顧客投訴機會，以減省處理投訴、糾紛的人手及時間等「工作成本」。



吳慧琪昨表示，公司應提供顧客服務或處理麻煩顧客等訓練課程，讓員工掌握顧客心理，減低顧客投訴機會。香港文匯報記者 鄭佩琪 攝

環團籲港人「惜源」護東江

香港文匯報訊(記者 李泮)東江發源於江西省尋烏縣三標鄉東江源村極嶺山，全長562公里，連接贛粵港三地，是香港特別行政區及廣東省河源、惠州、東莞、深圳、廣州等城市4,000多萬居民的主要飲水來源。為保護東江水源頭不受污染，江西省尋烏縣在東江兩岸無種果樹，使村民生計大受衝擊。對此，香港地球之友「中國事務委員會」主席吳方笑薇呼籲建立生態補償機制，使東江上游和下游人民實現資源共享、責任共擔，走環保可持續發展之路。



范徐麗泰等出席「飲水思源—東江行」起步禮。江西辦

由環保組織「香港地球之友」主辦的「飲水思源—東江行」活動在香港大潭水塘舉行，全國人大常委范徐麗泰、香港水務署助理署長吳孟冬出席了該活動，並為有600多市民參加的繞行大潭水塘活動主持起步儀式。

倡設生態補償機制

「香港地球之友」由2008年起即展開「飲水思源東江上下游夥伴計劃」，發動東江上下游分別來自江西、香港和香港三地的義工去東江源頭尋烏植樹護

源，鼓勵當地農民生態種植、建生態農村。其「推動上游下游合作，保護東江源生態和捍衛下游廣東和香港千萬人的飲用水」的理念得到了香港諸多具環保意識市民、團體及企業的認同。

香港工業總會、新鴻基金集團、長江實業(集團)有限公司、中華電力有限公司、恒生銀行等企業紛紛加入到此次活動中以實際行動節約用水，珍惜源頭。來自江西尋烏東江源村代表周洪燦亦到場呼籲港人珍惜東江源頭水。

電影基金助拓內地粵語市場

香港文匯報訊(記者 林裕華)電影發展基金資助拍攝的《歲月神偷》揚威海外，既刷亮香港電影的金漆招牌，又打響該基金的名堂。基金主席蘇澤光表示，基金致力協助港產片開拓內地的「廣東話市場」，如在廣東省及海南島播放，並鼓勵本港電影人創新。曾獲基金「打救」的著名導演黃真真認為，基金選材較「大膽」。

數名朋友、拍檔交付，令《分》得以開拍。黃真真坦言，傳統電影投資者常質疑創新題材，基金則「大膽」支持創新電影，令新晉或富經驗的電影人敢於突破和嘗試。

注入強心針助新晉導演

新晉導演尹志文和編劇曾國祥2008年準備開拍《戀人絮語》時，發生「雷曼事件」，投資公司臨時撤資，他們隨即申請電影發展基金，成功取得185萬元融資。曾國祥指出，基金對中型製作幫助最大，因近年大製作的電影均會打入內地市場，觀眾多、回報大，集資並不難；小型製作的電影，成本低、風險小，亦容易吸引投資者，但中型製作則處於「尷尬位」，不一定能歸本，投資者有一定風險，但基金為中型製作注入「強心針」。

選材大膽支持創新電影

黃真真於2009年獲1間新加坡電影公司邀請開拍愛情小品電影《分手說愛你》，戲中一反傳統，大部分片段均以男女主角自拍或偷拍方式拍攝。不過，該片開拍前新加坡公司突然破產，黃真真游說其他電影公司注資卻盡吃「閉門羹」，終申請電影發展基金資助，獲得超過175萬元融資，佔總成本30%，餘額則由黃真真和

社會政治難參與 近半港青感無力

香港文匯報訊(記者 謝雅實)「80後」、「90後」常被標籤為「憤青」，明愛一項調查發現，年輕人的「憤怒」源自香港缺乏渠道，收集及回應青年人對社會及政治議題的意見，令他們感「無力」。調查又發現，高達49.2%受訪年輕人在社會政治參與方面最感無力，其次是學業及工作，分別佔41%及36.6%。

學業工作 憂力不從心

明愛九龍社區中心轄下的青年聯合義工小組共15名中四至中六學生，於7月至9月訪問198名年齡介乎18歲至25歲的年輕人，發現年輕一代面對社會政治參與、學業及工作方面的「無力感」最強，認為未被社會重視及關注。小組成員陳曉彤解釋，年輕一代逐步接觸社會，開



陳曉彤建議對基層學童增加支援。香港文匯報記者 謝雅實 攝

始明白在社會所擔當的角色，更希望能夠發表意見，幫助社會發展，惟現時政府缺乏渠道讓市民表達意見及訴求，以致年輕人在履行社會責任時感到力不從心，如他們曾發電郵予政府部門，建議對基層學童增加支援，至今未獲正面回應。同時，面對全球經濟不明朗的情況下，在學及在職人士，對學位的認受性及工作前景仍存憂慮，從而產生對學業及工作的無力感。故小組建議，政府應多與市民直接對話，聆聽並吸納更多市民意見，並舉辦專業特殊技能課程及在學實習計劃予在學人士，提升年輕人的就業自信。

澳門 PARADE THROUGH MACAO, LATIN CITY
DESFILE POP MACAU CIDADE LATINA
慶祝澳門回歸祖國十二周年
2011.12.20
大巡遊

活動時間：
開幕式及起步 15:30 於 大三巴牌坊耶穌會紀念廣場(宜15:00前進場)
大匯演 17:30 於 塔石廣場
大三巴牌坊 → 望德堂區 → 塔石廣場