



現代化管理系統 帶領企業跨新天

用心善待員工 凝聚上下一心

清潔服務公司屬勞動力密集行業，加上屬厭惡性工作，行業普遍流失率偏高，但亦有公司透過現代化的管理，一改行業形象，同時帶領企業穩步發展。源自1980年成立的碧瑤，發展逾34年，發展至今已擁有超過6500名員工，碧瑤行政總裁兼執行董事吳玉群表示，當中有賴完善資源管理系統，以及管理層用心對待員工，達至上下一心，成為本地領先的環境服務供應商。



行政總裁吳玉群



環境服務有別於其他行業，勞動力密集之外，前線員工的工作地點不定，加上大多數屬戶外工作，令管理難度上加難。吳玉群指出，碧瑤現時擁有超過6500員工，以及350部車輛，每天於全港不同地區提供服務，因此完善的內部管理系統絕對不可或缺。

完善管理系統

「我們深信管理是一間公司成功與否的關鍵，因為良好的管理系統是整個企業的根基，不但可令服務更優質，亦有助我們不斷發展新業

務。」吳玉群說，因此碧瑤特別度身訂造人力資源系統，同時引入多項現代化管理工具，例如為車輛安裝定位系統，總部可實時了解每組同事的位置及工作情況，方便靈活調配。

「此外，我們實行內部程序維持高標準職業安全衛生、環境及質量控制，碧瑤更是本地環境服務供應商中較早擁有ISO認證的企業之一。」至今碧瑤已擁有ISO9001:2008（質量管理）、ISO14001:2004（環境管理）及OHSAS18001:2007（職業安全衛生管理）標準而獲香港品質保證局頒發成就證書。



品牌獲市場廣泛認可 屢奪獎項

自碧瑤於1980年以合夥企業成立以來，一直以優質管理及現代化系列服務顧客，令「碧瑤」品牌獲市場認可。在長期的經營期間更屢獲不同的獎項及嘉許，包括獲Mediarose集團頒發「2014年香港最有價值企業獎（最可靠環境服務）」；獲香港社會服務聯會頒發「商界關懷」獎項；於2014年獲僱員再培訓局授予「人才企業」稱號；勞工及福利局頒發「2012年18區關愛僱

主獎」；獲環境運動委員會頒發「香港環保卓越獎」等。

除了品牌服務及員工管理成績優異外，吳玉群表示，碧瑤亦相當重視社會責任以及環境保護意識，不斷透過管理及改善技術，以減碳減廢，因此亦分別獲地球之友、環境運動委員會、香港環境保護協會及環保促進會等多個團體頒發相關獎項，表揚碧瑤在環保方面的成績。

提升團隊精神

員工流失率是普遍勞動力密集行業都要面對的問題，吳玉群表示，除優秀管理外，完善的員工制度、安全可靠的工作環境配套，以及迅速回應員工所需等，都是碧瑤能留住員工，以及企業整體能上下一心的原因，「加上我們採用特別系統管理薪金，發放薪金準時，員工亦覺得有保障。」

另外，碧瑤亦會定時安排員工接受適當培訓，以提升員工的個人發展，同時可不斷為客戶提供優質服務，「我們提供入職培訓並鼓勵職員

不斷提升專業技能，例如安全培訓、參數培訓、管理知識學習、專業技能提升課程等，以保障服

務質量，及保障職員工作場所的安全。」吳玉群表示，員工是碧瑤的重要資產，亦是碧瑤一直以來獲得市場廣泛認可及正面品牌形象的重要原因。



提升進修 助開拓業務

碧瑤發展至今，已不單提供清潔服務，還包括面藝、滅蟲及廢物處理等，涵蓋整個環境服務領域，因此身為管理層亦需要不斷提升自己，以帶領企業發展。吳玉群除取得工商管理碩士學位外，更完成香港消防及安全應用修業培訓課程，多個ISO系統的品質審核員課程，同時更是註冊廚師。吳玉群笑稱，雖然現在是管理層，但前線員工的工作，她亦樂於指導，更會親身了解工作需要。