

寧波第二中學
中三級專題研習

探究範圍：社會企業創業之路

題目：Solitary Elder Assistant

顧問老師：蕭振武老師

組名:3B5

組員：

	班別	姓名	職責
1	3B	湯銘輝	組長
2	3B	黃佳麗	文書
3	3B	陳冠謙	IT 支援
4	3B	李泓樂	文書 繪畫
5	3B	劉燁斌	IT 支援

Solitary Elder Assistant

必應手錶



一條專綫，連繫你我他

獨居長者|社會企業



目錄

1. 行政摘要
2. 公司簡介
3. 願景
4. 使命
5. 公司流程圖
6. 社會責任
7. 產品和服務

8. 問卷調查結果的總結
9. SWOT 強弱危機分析
10. 外在環境因素分析
11. 4P&4C 市場策銷策略
12. 預算損益表
13. 財務計劃
14. 企業架構
15. 營運管理
16. 風險管理
17. 風險管理策略
18. 感想
19. 附錄

行政摘要

本企業根據現時獨居老人的需求，籍提供租出多工能手錶的服務來解決他們生活上的不便，提高獨居老人總體的生活素質。透過各大社交網站和各區社區中心進行宣傳我們的產品服務，而在產品功能方面，為了降低使用難度,我們的功能會建基於一條專線上,老人只需向專線的接線生說出需求,接線生便會針對其所需提供相對應的服務,非常方便，當中，我們的服務包括有：上門清潔服務，上門維修服務，送外賣等。當然，我們自己公司本身是無法做到提供如斯

眾多的服務，因而我們會與別的公司或企業進行合作，為老人提供以上的服務，合作企業也變相能增加分銷方式和客流量，達到雙贏的效果。而手錶亦設有基本的偵測健康和定位功能，為使用者提供多樣的服務。而本企業會定期為產品充電及檢修，專注為獨居老人提供優質的服務。

公司簡介

公司名稱：Solitary Elder Assistant（必應手錶）

創立原因：近年來，香港人口老化的問題越趨嚴重，獨居老人的數量亦隨之增加，¹根據政府統計處資料，獨居長者和只由長者夫婦所組成的家庭住戶，在 2016 年共有逾 30 萬個，較十年前的 17 萬個住戶上升 67.4%。尤其在觀塘區和黃大仙區更為稠密。我們公司注意到香港未來將會出現更多的獨居老人，而他們的問題將會成為整個香港需要關注的問題，為此我們決定成立一間專門為獨居老人服務的公司，希望藉此改善他們的生活并提高外界對獨居老人問題的關注，而手錶便是這個介質。本公司會以可接受的價錢出租產品，令有經濟困難的老人也能使用，從而改善他們的生活素質。除了獨居老人，我們公司服務的對象還包括行動不便的長者，長期病患長者等其他弱勢老人。現今老年化問題嚴重,令這群曾為我們社會服務的老人能享有更好的生活,是本公司成立的原因。

¹香港政府統計處. (2016). 香港 2016 年中期人口統計 - 主題性報告：長者. 香港: 香港政府統計處.

https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp459_tc.jsp?productCode=B1120105

願景

我們希望本產品能在香港能在未來的香港普及并成為大多數獨居老人的選擇。此外我們希望透過此產品提升獨居老人的生活質素，便利老人的日常，提供一個舒適的生活。在公司的運作過程，我們不只會盡力提供優良的服務，還希望能與時並進，不斷鞭策自己，改良產品，務求為老人提供最優質的服務。

使命:

本企業希望能藉著我們的產品，能幫助社會上獨居、殘障及行動不便的老人去解決他們生活上的困難和不便。希望老人能享有更高質素，更方便的生活。

本企業的產品會以再生物料製造，並選用可充電的電池，以符合 5R 中的 Recycle, Reuse 的原則，為環保出一分力，並以此宣揚環保重用的精神。



公司流程圖

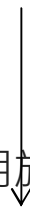
1. 顧客可在黃大仙區及觀塘區*指定的社區中心或便利店領取表格並填寫相關資料*(如：繳款方式*，個人資料等)，并簽訂合同，職員隨即會把手錶給予使用者和教導使用者如何使用該產品



2. 職員會把使用者的資料儲存在電腦裡，以免不時之需



3. 顧客服務隨即激活，並需於每月月末繳交費用



4. 手錶的收入會用於公司維持日常營運及改善服務

**全港最多獨居老人居住的地區，每區佔大約 17.2%*

**我們鼓勵顧客使用自動繳費方式，但其亦可使用現金繳款或親身到親身到各大便利店繳費，我們亦支持一次性繳清或彈性繳費(如每三月繳一次費)*

**第一次租用的使用者需要填一份表格，表格上會有個人資料、監護人、聯絡方式、老人銀行戶口，而且每次通話均有記錄，以防止發生爭執。*

社會責任

致力於幫助有需要老人

本公司有需要老人提供出租手錶服務來改善其生活，所提供的服務均有考慮到長者們平日生活上的不便，以增加其生活質素。而本企業之所以回收生產材料，減少生產成本，便是為了能讓長者們能享受更可接受的價錢，照顧他們的經濟難處。此外，我們公司會利用盈餘不定期資助各區社區中心。幫助其發展更多康樂設施和提供給老人的福利。

喚起大眾對獨居老人的關注度

獨居長者的問題越趨普遍，除了資助社區中心外，我們還會利用盈餘到中小學作宣傳及舉辦探訪獨居老人的活動，進一步幫助獨居老人和能提高中小學生對獨居老人問題的關注度，亦能達至教育意義。另外，我們在宣傳產品的同時，亦會宣揚居老人的問題，呼籲群眾切勿忘記父母，多陪伴他們。

產品

我們的產品 E-watch 為一多功能手錶，考慮到長者們的經濟負擔能力和達至環保，我們將回收二手材料製作手錶，從而減低手錶製作成本和產品價格，而質檢工作亦會嚴格執行。同時我們公司還會按照「比較優勢」原則，將手錶的製作和安裝交給第二級生產產業發達的地區，如中國內地，無論是在運輸和成本方面，均對本公司十分有利。在定價方面，綜合問卷結果和估計長者的經濟負擔能力，我們將手錶的租金定在了每月\$108，相信會是個可接受的價格。



我們將會選用防水物料製作錶面，以提升手錶的使用壽命。

我們亦將錶面分成兩部分，一部分為顯示時間及日期之用，

另一部分乃呼叫按鈕，只需輕觸便可撥打專線聯絡我們。

而在錶的側面，分別是接收聲音和負責發聲的麥克風和揚

聲器，以作打電話之用。此外，錶側還會有一個小按鈕，

乃作照明之功用。而在錶的內部，則是可充電式電池，GPS

定位裝置和感應裝置等，而感應裝置將作檢測跌倒和心跳

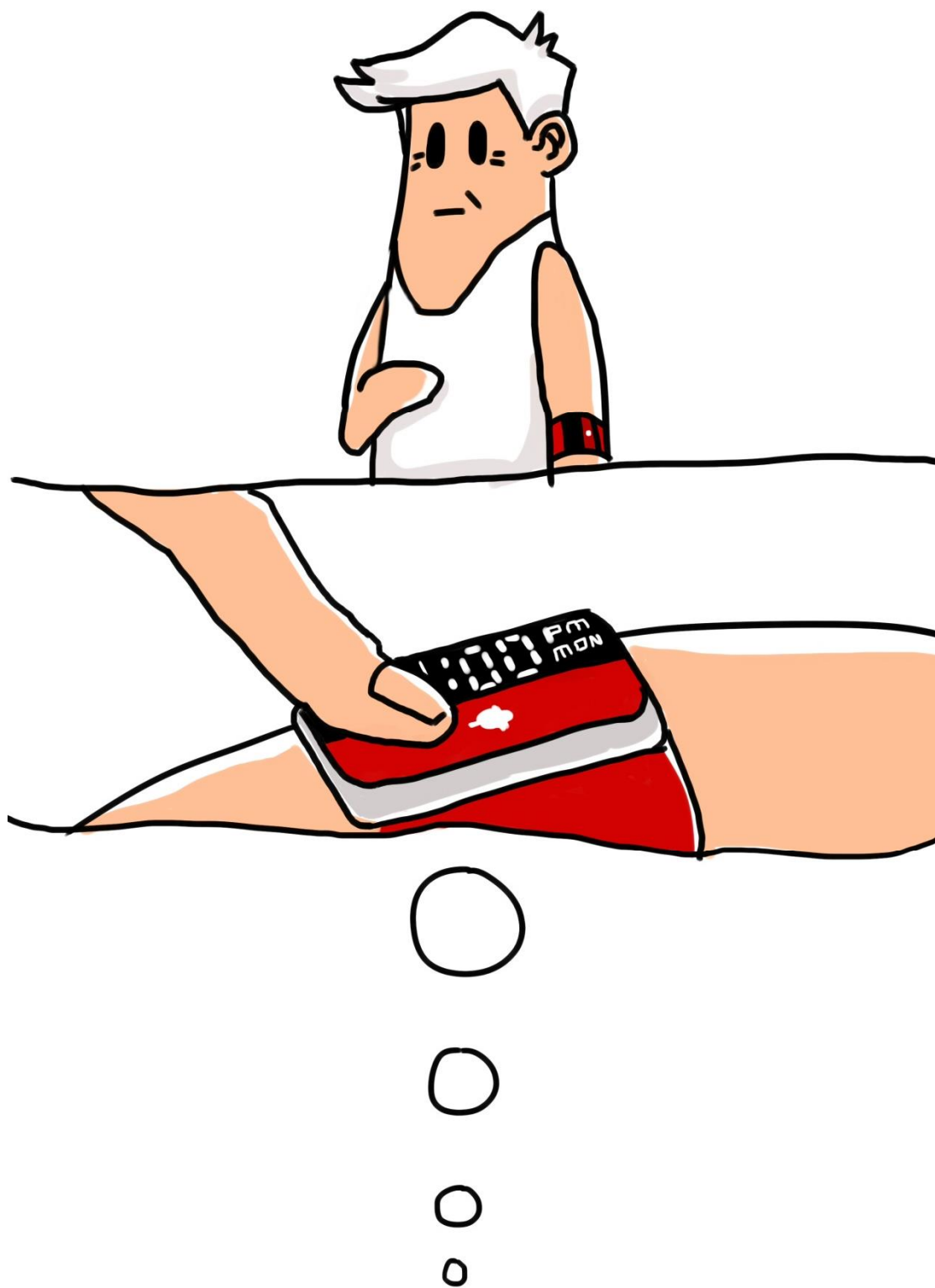
之用。以上零件將通過嚴格審查，確保絕對安全和可靠。

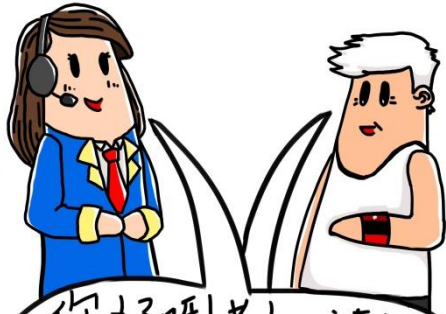
服務

我們公司的產品 E-watch 是針對老人的日常生活的需求和不便而設，涵蓋了多種功能。我們深知老人較難以適應現在手機軟件的操作模式，而功能選項過多會令其更加繁複，從而降低老人的使用意欲。故我們的手錶只有一種功能--撥打我們公司的專線。讓老人自行提出他們的需求，而我們則為其提供服務。

以下為操作流程：（由李泓樂組員繪畫）

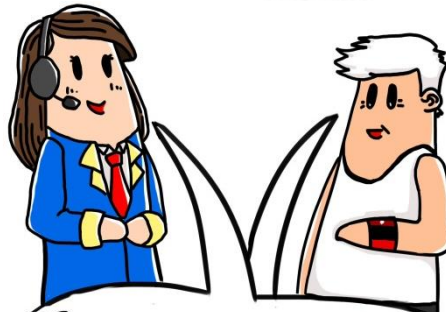
1.





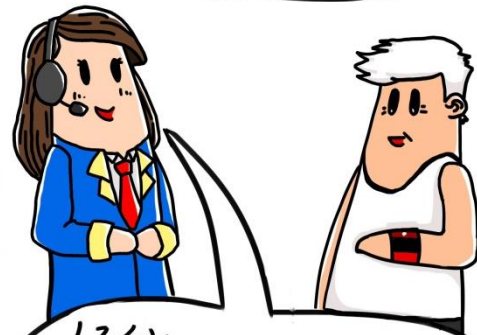
您好呀! 老人, 請問
有甚麼可以幫您?

我好食我呀! 可不可以
幫我叫外賣?



好呀! 你有三個餐可以
選:
A. 羅漢上素
B. 粟米斑腩飯
C. 福建炒飯

我要A餐, 唔該!



好的, 我們會於
約十分鐘後送到。

3.

10分鐘後……

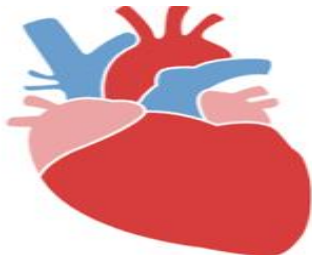


健康:

手錶內置各種關注健康的裝置，每時每刻都關注使用者的健康狀況，為確保使用者身體的健康

心跳偵測

手錶會全天候追蹤使用者的心率，當偵測到心率不穩等異常情況，專線人員便會致電關心使用者，如若使用者確為身體不舒適，我們將為其撥打緊急急救服務，並利用手錶內置 GPS 定位功能分享給急救人員。



偵測跌倒

有了全新的加速感應器和陀螺儀，可偵測到你失足跌倒。發生這類意外時，專線人員亦會致電關心使用者，再視乎情況提供適當的幫助。

照明功能

我們的手錶內置照明功能，以便老人生活一時之需。用戶只需觸按手錶側面的小按鈕，錶側的電筒將會開啟，達到照明的效果。並且會在三十秒後自動取消照明效果，只需輕觸即可再次啟動後，以免使用者誤觸。

家居護理:

考慮到長者身體不方便和種種困難，我們會提供各類家居護理服務，以減少老人日常生活中所面對的各種家居問題，從而改善他們的生活素質。

上門清潔服務

我們關注到部分獨居老人因一人居住，無法負擔繁重的家務，亦有部分老人可能因行動不便等原因而無法打掃，當遇到這種情況，使用者可撥打專線，我們便會聯絡清潔人員上門清潔打掃，本公司望能與相關的公司合作，包括金牌家居清潔公司，卓越家居清潔公司等。為使用者提供一個舒適的居住環境。

維修電器

當使用者家中的電器出現故障或問題，使用者只需聯絡我們的專線，告訴我們詳情，我們希望能與捷威電視公司，盛世水電工程公司等合作。我們可聯繫維修人員上門，幫助使用者修理家電。

日常需要:

談心

我們知道獨居老人最大的問題是²孤獨, 產品其中一個功能是與老人談心. 當使用者感到煩惱或單純想要聊天, 可打給專線人員並分享日常生活的瑣碎事或煩惱, 專線人員會樂意傾聽使用者的說話, 為他們分擔煩惱, 減輕壓力。



外賣服務

本公司會設立外賣服務, 因獨居老人在解決膳食方面, 可能會出外進食或在家進食, 但有時候自己沒有煮食意欲, 想叫外賣。所以本公司的專線人員會負責接收使用者的外賣來電, 我們會與連鎖餐廳合作並提供餐單給使用者選擇 (例如大家樂, 美心) 選擇後專線人員會與連鎖餐廳聯絡, 然後把食物送到使用者所提供的地址, 而食物的費用本公司會先替使用者付費。使用者交月結費的時候, 外賣費用已計算在內, 一起結算。

² 經濟日報(2018) 調查指一成受訪長者有較嚴重孤獨感 最盼後輩「人到心在」

照明

我們的手錶內置照明功能，以便老人生活一時之需。用戶只需觸按手錶側面的小按鈕，錶側的電筒將會開啟，達到照明的效果。並且會在三十秒後自動取消照明效果，只需輕觸即可再次啟動後，以免使用者誤觸。

收音機

我們的手錶可以充當小型收音機，只要接通專線后提出想聽收音機，便會自動播放收音機節目，這樣老人們可以隨時隨地收聽即時節目。

其他要求

我們的產品勝在靈活和人性化，由於是人工接聽，我們將會竭盡所能盡可能地回應及滿足老人們的需求。只要要求合理且不過分，亦在我們的能力範圍之內，我們便是有求必應。

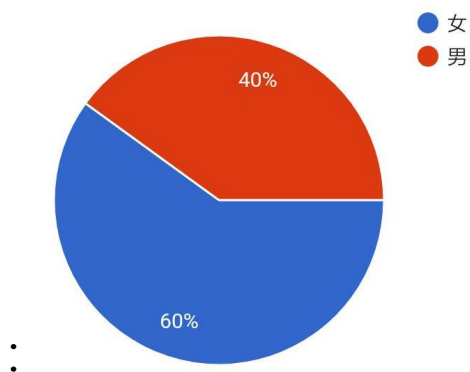
問卷調查結果的總結

問卷一

問卷一為調查香港年輕一輩對我們產品的意見，希望能從中得到寶貴的意見。

您的性別

35 則回應

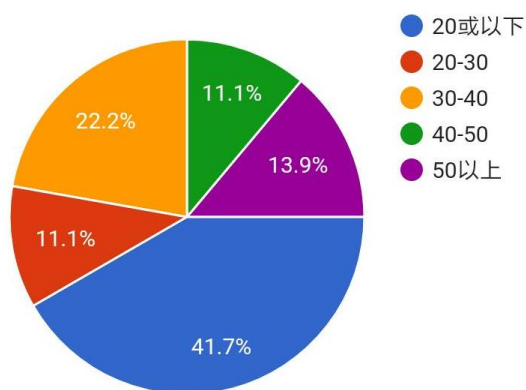


在年輕受訪者中有 40%是女性,有 60%是男性。

問卷一

您的年齡

36 則回應

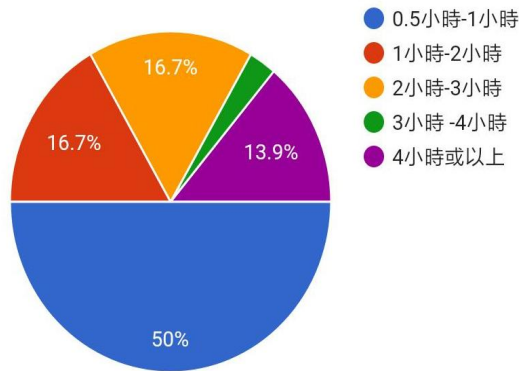


在年輕受訪者中有 41.7%為 20 歲或以下,有 11.1%為 20 歲至 30 歲,,有 22.2%為 30 歲至 40 歲,11.1%為 40 歲至 50 歲,13.9%為 50 歲或以上。

問卷一

您每天花費多少時間陪伴您身邊的長者?

36 則回應

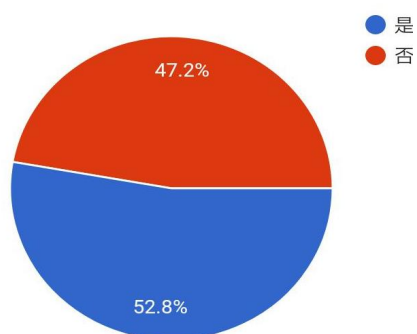


在年輕受訪者中有一半人每天只花半至一小時陪伴長者,可見很多長者都缺乏家人陪伴和照顧,本公司產品作為改善老人生活的工具,相信未來將會有很大的競爭力。

問卷一

您是否清楚他們的需求?

36 則回應

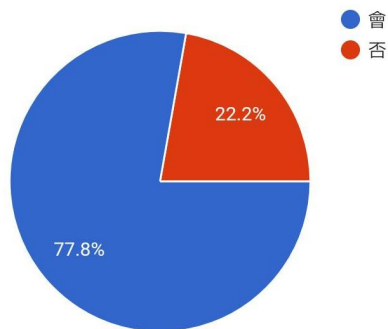


在年輕受訪者中有多於半成的人清楚老人的需求,雖然他們可能很了解老人的需求但如上一幅圖表顯示,很多人都沒足夠時間陪伴老人,因此他們會尋找替代品,例如我們的產品,因此我們的客戶來源會變得多元化。

問卷一

若您成為長者後，會否選擇使用此產品？

36 則回應

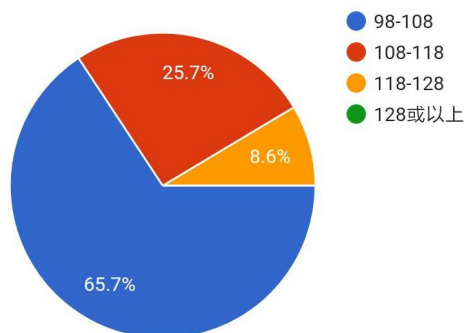


在年輕受訪者中有八成人會於年老後使用我們的產品,這顯示出我們的產品可被年輕一輩接納。

問卷一

若以月租形式租借，您認為以下那一個租金最適合？

35 則回應

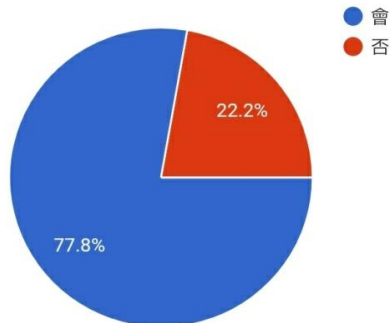


問卷結果明顯能看出年輕一輩對於我們產品價格持越平越好的看法，當中\$98- \$108 為大部分受訪者最可接受的價格，占 65.7%。

問卷一

會否推薦給親友使用？

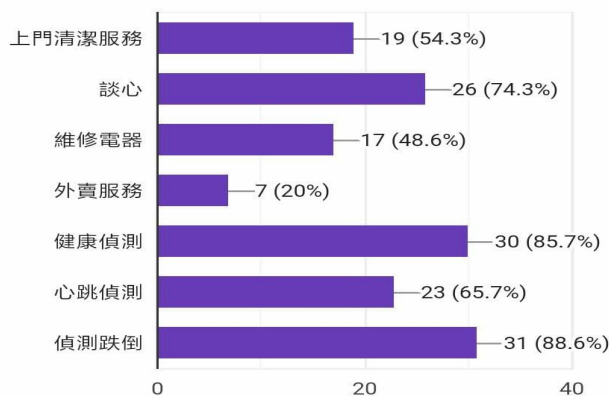
36 則回應



在年輕受訪者中有八成人會推薦我們的產品給親人使用,這說明他們會把產品推薦給父母使用,我們也因而能從不同角度去獲得新客戶,公司穩定性相對提高。

問卷一

你認為我們公司產品以下哪些功能的確有幫到長者的日常生活？



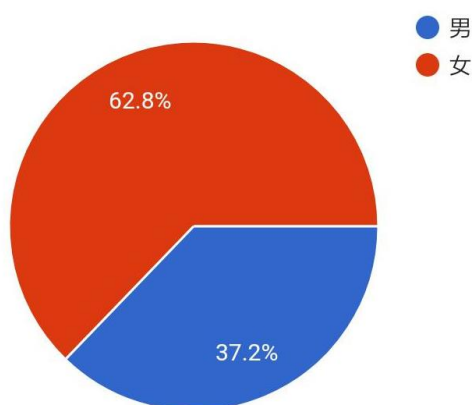
問卷結果反映出年輕一輩十分重視有關健康的功能，當中跌倒，健康偵測等功能成為了最多人重視的功能，我們未來將會有效利用資源，進一步研發進一步的健康功能。而外賣服務則相對不被看好，僅有 20% 的受訪者認為有用。

問卷二

問卷二為調查老人對我們手錶的想法，從而能了解到他們的購買意向，可接受價格範圍等。

您的性別

43 則回應

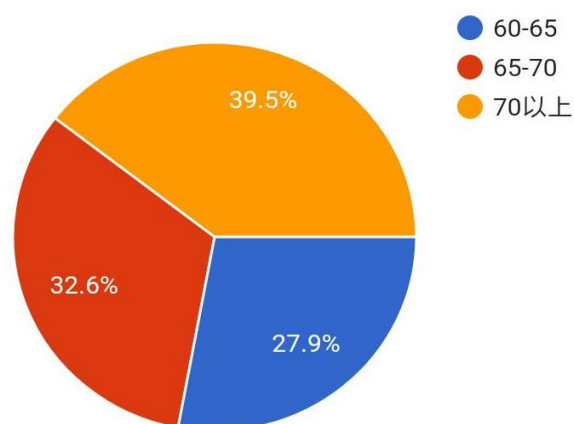


在老年受訪者中有 62.8%為女性,37.2%為男性。

問卷二

您的年齡

43 則回應

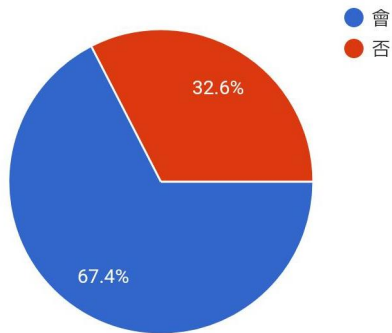


在老年受訪者中有 27.9%為 60 歲至 65 歲,有 32.6%為 65 歲至 70 歲,有 39.5%為 70 歲或以上,

問卷二

會否推薦給親友使用?

43 則回應

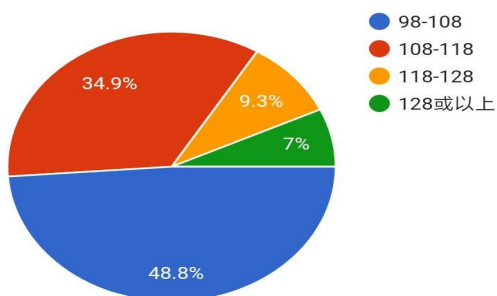


在老年受訪者中有七成人會推薦我們的產品給親人使用,這說明我們以口碑營銷來獲得更大客群。

問卷二

若以月租形式租借,您認為以下那一個租金最適合?

43 則回應

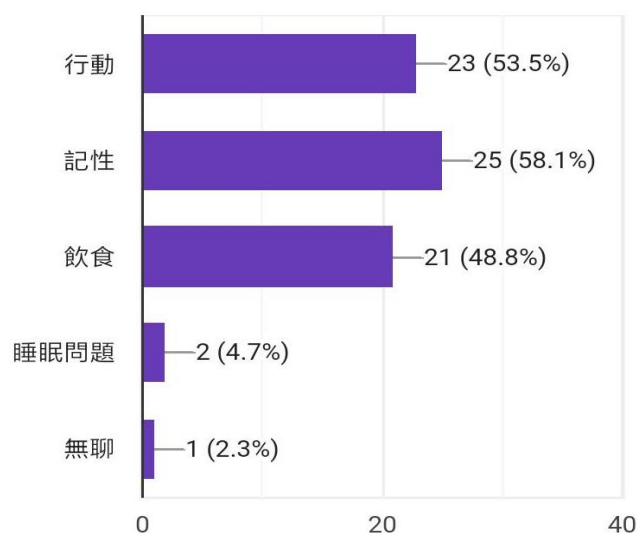


在年輕受訪者中有近七成人覺得\$98 至\$108 的月租最為適合,而且有近三成人認為\$108 至\$118 最為適合。在老年受訪者中有近半的人都認為\$98 至\$108 的月租最為適合,而且有近四人認為\$108 至\$118。因此綜合問卷結果和多種考慮,我們初步將我們的產品定價在\$98-108,相信是個可接受的價格。

問卷二

生活上有任何困難嗎？（可 多選）

43 則回應

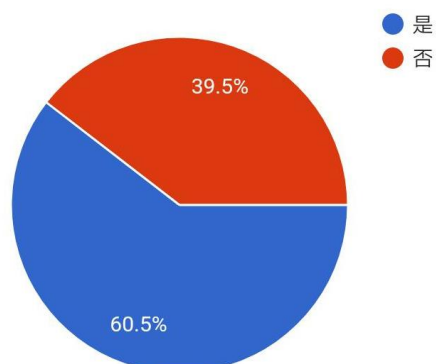


在受訪者中有六成人有記性差的問題,因此我們在未來可能會研發一些能幫助長者記事的功能。此外,在老年受訪者中有一半人有行動不便的問題,我們在未來可能會與一些社福機構合作,推出預約輪椅的服務,以方便他們前去覆診或去一些較遠的地方。受訪者中有一半人有飲食問題,而我們的外賣功能應能幫助到長者。有少數的受訪者在生活上感到無聊,因此我們在未來會在手錶上加入一些娛樂功能以滿足老人的需求。

問卷二

是否獨自居住？

43 則回應

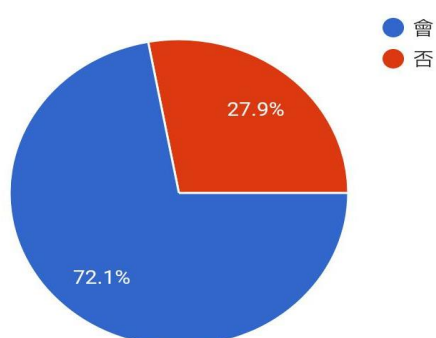


在我們訪問的 43 位長者中，超過一半的受訪者為獨居老人，高達 60.5%，可見獨居老人在全港是有著相當的人數。

問卷二

如果有一項產品可以幫助您抒緩以上的困難，您會使用嗎？

43 則回應

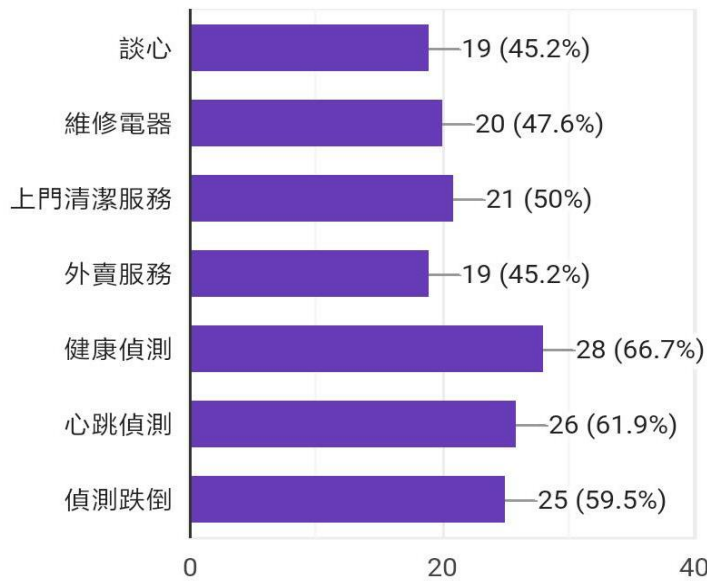


出乎意料地，問卷結果顯示過半受訪者願意使用我們的產品，達到了 72.1%，本公司亦能從中得知長者們的購買意向，未必如設想中不受歡迎。能得到多數長者的支持，對於本公司無疑是一個好消息。

問卷二

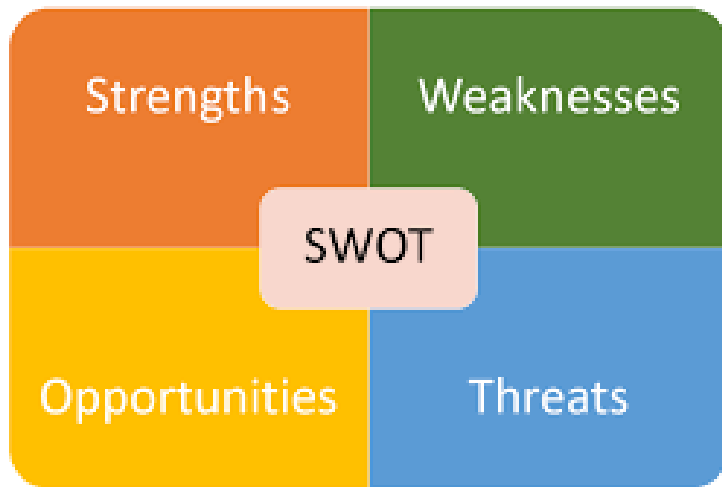
你認為我們公司產品以下 哪些功能的確有幫到長者 的日常生活?

42 則回應



問卷結果顯示我們手錶的健康偵測、心跳偵測和偵測跌倒等偏向健康方面的功能被受訪者認為最有用的,與問卷一的結果大同小異,因此我們可以向這方面研發更多功能以滿足顧客的需求。而談心這項功能在兩個年齡階層都被認為是較有用的功能,但這項功能卻需要比較多的人手,因此我們在未來也要增加人手以支持該功能順利運作。

SWOT 強弱危機分析



弱

誠信

我們的產品創新，本企業亦為新冒起企業，老人可能因此對它產生懷疑，擔心受騙而不購買我們的產品

知名度低

我們並非大公司，在市場上欠缺知名度，普羅大眾未必可以得知我們的產品。

強

迎合人口老化

³ 香港的老年人口日益增多，而這將會是一個長遠性的問題。這意味著本公司的目標客顧會越來越多，所以本公司的壽命也會因此延長。



科技日益進步

現時科技進步神速，我們也可將這些新科技融入自己的產品，從而增加競爭力。

市場上較少同類型競爭者

我們的產品比較創新，市場上的競爭對手暫時較少，因此我們可以安心地培養客群及建立市場地位。

³ 文匯報(2017)【今日香港】人口趨老化 長者破百萬

<http://paper.wenweipo.com/2017/03/06/ED1703060012.htm>

機

老人保健意識興起

⁴隨着生活水平的改善，老人的健康意識也不斷的增強。現在老人越來越願意花費在自己的身體上,很樂意去嘗試一些保健品或檢查身體的儀器,我們的產品應該能吸引到大批老人前來嘗試和購買。

年輕人欠缺時間陪伴長者

現代人多忙於工作,沒時間長期照顧長者,多會聘請外僱代為照顧。我們的產品不但比外僱便宜,還能全天候看護長者,因此我們應能吸引到一些年輕客群為其父母購買產品,令客群變得多元化。

危:

收入來源單一

我們公司的主要來源只有每月的月租和其他次要服務中抽取的佣金,如產品發生問題,有可能會沒有足夠收入,因此我們公司會積極開發新產品,以增加收入來源,增加公司營運的穩定性。

出現競爭者

如果我們的產品成功,市場上必定會出現模仿者或其他同類型競爭者,使我們的客人減少。但同時我們可以乘着現在競爭較少的優勢去建立良好的市場形象,並積極開放新產品,增強自己的競爭力。

⁴每日頭條 (2019) 老人的健康意識不斷的增強，在寒冷的冬季要注意「五戒」

<https://kknews.cc/zh-hk/health/j94r5ny.html>

外在環境因素分析

◆ 政治和法律

法律責任

當電子產品經過長時間,自然會產生一定的安全風險,當然我們會做定期的維修檢查,我們公司會事先為產品購買保險,若不幸產品發生意外,我們公司便會用保險去賠償顧客.

牌照

我們產品當中所使用的二手金屬都會經過安全測試,保證產品不會對人體有害,因此牌照批許能很快順利地通過

◆ 經濟

➤ 市場波動

因為市場未來各種不明朗的因素, 產品的成本未來可能會上升, 因此我們會根據環境的情況, 而去調節產品價格, 補足製作成本開支的空缺

➤ 僱員工資

由於通貨膨脹的原因, 香港的最低工資的標準也不斷上升, 公司的開支也會隨著未來增加, 我們可能會提高產品的價格, 以維持公司的平衡收支



◆ 競爭者

➤ 雖然我們的產品目前在市場上比較創新, 我們的競爭者不多, 可是隨著資訊科技的發展, 我們預計相同類型的產品也會變多, 因此我們公司未來所面對的競爭也會越來越大

◆ 地理運輸

- 我們會在網上設置線上商店, 也會在老人聚集比較多的地方擺設臨時攤位, 還會透過社工和社區中心協助我們的產品作銷售點, 我們會選擇有信譽的速遞公司, 在顧客購買產品後, 會以最優質最短的時間送達產品到顧客手中

◆ 社會文化

- 我們的產品對象是老人家, 預計未來香港人口漸趨高齡化, 將會有更多顧客受惠於我們的產品

◆ 科技

- 由於現時資訊科技日昇千里, 科技的進步, 我們的產品在各方面的質素也會有所提升. 此外我們會透過互聯網作各種宣傳活動, 希望讓更多人了解我們的產品, 去嘗試我們的產品.

4C 營銷策略

顧客(Customer)

本企業的主要顧客為長者,由於年紀漸大,在生活上會有很多不便的問題,但是市場上並沒有產品是專門解決老人日常生活的問題,而本企業的產品正正是為了解決長者日常生活不便的問題,由於我們的顧客只有老人所以我們能更加專注研究他們所面對的問題,能夠更清楚地知道他們真正的需求,從而為他們帶來更優質的服務,能達至專門化的優勢.



成本(Cost)

本產品的主要客戶是老人家,本企業考慮到他們的經濟承擔能力,我們會盡量降低產品的製作成本,例如工廠外包,使用二手金屬等降低成本的方法,但同時我們也會注重產品的安全品質,務求給顧客一個實惠而可承擔的價格,減輕顧客的經濟負擔.



方便(Convenience)

本企業的主要銷售點是在社區中心和臨時攤位,還有透過社工協助促銷.我們的銷售點主要會設置在觀塘區和黃大仙區等長者較密集的地區,因能夠更方便顧及長者.而銷售途徑也是貼近長者群住所及日常活動附近的位置,例如公園,酒樓等聚集長者較多的地方,令長者能夠獲得更方便快捷的取得我們產品的方法.而在線上商店我們也會有完善的物流配套,務求能讓產品最快捷地送達顧客手上

溝通(Communication)

本公司為了建立與顧客良好互信的關係,會和每一位顧客都有定期聯絡,透過交流與顧客進行積極有效的雙向溝通,我們會細心聆聽每一位顧客的意見,從而改善產品的不足,盡量滿足顧客的需求,不斷改良我們的產品,給顧客一個良好的產品體驗.



4PS 市場營銷策略



產品

售後服務

顧客能享有 30 天的試用期,在試用期內顧客能無條件退款,在顧客購買產品後本公司員工會定期與顧客聯絡,保障我們的服務質素,同時,產品若有損毀顧客可享受免費修理或更換新品(惡意損壞除外)

口碑形象

本企業會著重以顧客為先,為顧客提供優質的服務,承諾帶給顧客一個優質產品享受

承諾品質保證

本公司會承諾產品的品質保證,在品質和安全性,會有專人嚴格把關檢驗,讓顧客可以安心使用產品

價格

實惠價格

我們的產品價格會建基於顧客羣的承擔能力為準,盡量給顧客一個合理實惠的價格,目前價格租用產品一個月由\$98 至 \$199 不等(不包含顧客個人額外費用),相信是一個老人家們能承受的價格

折扣和回饋

在顧客選購時,本企業會提供多個不同的套餐,提供多樣性,顧客能自由組合.而顧客選擇訂購產品的使用期越多,所享受的折扣也會越大,折扣由九折到六折不等,而當顧客使用或訂購產品期數達到一年/兩年,更能享有顧客回饋,能獲贈最高低至 6 折的產品優惠券



推廣

社群行銷

本企業會在各大社交平台(例如 Facebook, instagram 等)上設立官方帳號, 介紹我們的產品,與顧客交流,而在一些特定時候更時會有限時優惠券,吸引更多人購買我們的產品



再行銷廣告

本企業會和顧客層所使用的其他產品公司合作,當人們購買其他公司的產品時會附帶我們公司的產品廣告,例如當老人購買成人尿片時,尿片上會附帶我們產品的優惠券,藉此鎖定顧客類型再加以推廣,能更有效令人們購買我們的產品.同時,我們的廣告內容亦會往因工作繁忙而無暇照顧父母的眾多青年作推銷,喚起其對父母的關心之餘,亦提升選用我們服務的意欲.

社工推介

當社工和老人會面時,會幫助介紹本企業的產品,藉著社工的推介,能更有效吸引老人使用我們的產品

分銷

線上商店

本企業會在網上開設線上商店,顧客只需要利用智能手機或電腦,便能在家裏輕鬆訂購產品,而在顧客訂購產品後,我們會有專人把產品盡快地送到顧客住所,並進行產品安裝及對顧客介紹產品使用方法

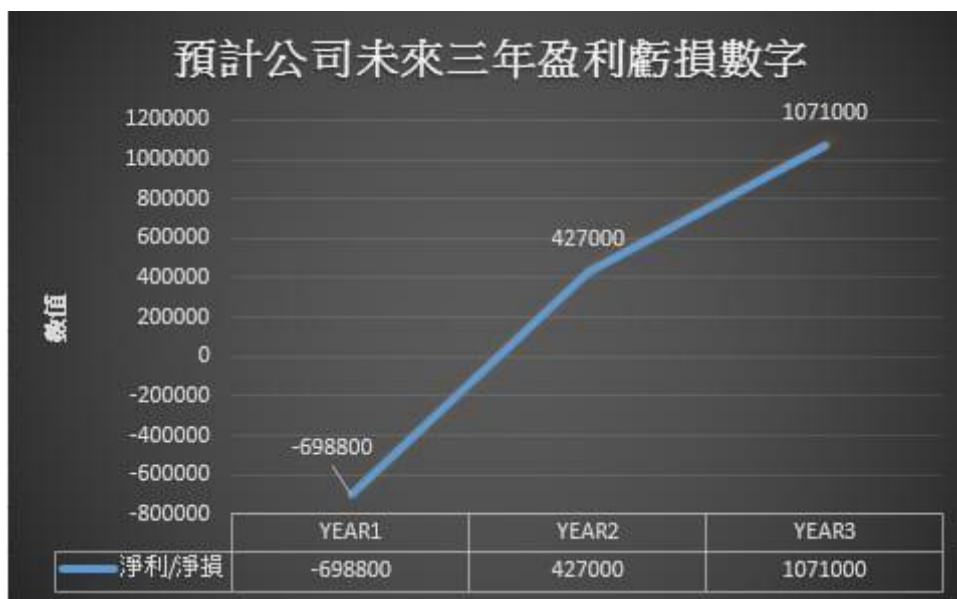
便利銷售點

本公司的實體銷售點大部分都是在顧客羣住所附近開設,例如在屋苑,社區中心等老人聚集比較多的地方,我們相信能藉此能吸引更多老人接觸我們的產品.

財務計劃

預算損益表

	三年預算損益表		
	YEAR1	YEAR2	YEAR3
	HKD	HKD	HKD
收入:			
租借費	7363200	9062400	9487200
公司合作費	708000	849600	1132800
支出:			
薪金	4800000	5040000	5808000
材料及生產成本	700000	500000	500000
租金	360000	400000	440000
宣傳	550000	560000	580000
保險	2000000	2000000	2000000
水電費	600000	660000	700000
銷售運費	90000	95000	97000
雜費	120000	140000	150000
總收入	8071200	9912000	12036000
總支出/成本	8770000	9485000	10965000
淨利/淨損	-698800	427000	1071000



純利率	YEAR1: $-698800/8071200*100\%=-8.66\%$
	YEAR2: $427000/9912000*100\%=4.31\%$
	YEAR3: $1071000/12036000*100\%=8.90\%$

租借費	7363200	9062400	9487200
-----	---------	---------	---------

我們預計首一年會有 5200 個用家，第二年我們預計會有 6200 名用家，第三年我們預計有 6700 名用家，而每位用家我們會收取 118 港元作為一個月的租借費。

公司合作費	708000	849600	1132800
-------	--------	--------	---------

我們預計首一年會與 10 間有關服務的公司合作，每間的合作費為 70800 港元，我們預計第二年及第三年會出現通脹，合作費便因而提升，分別每間的合作費提升 84960 港元及 113280 港元。

薪金	4800000	5040000	5808000
----	---------	---------	---------

我們將會在第一年聘請 17 名接線生以應付用家的需求，而第二年我們將會聘請 20 名接線生以應付增長的用家群，在第三年方面，我們將會聘請 22 名接線生。而第一年接線生的薪金為每月二萬元。接下來的第二年將會將薪金加至每月二萬一千元，然後在第三年將薪金加至每月二萬二千元。

材料及生產成本	700000	500000	500000
---------	--------	--------	--------

我們將會在第一年以 50 元的成本生產 7000 隻手錶並在其後的兩年以相同成本分別生產 5000 隻手錶。另外我們會將成本中的一半作工廠薪金

租金	360000	400000	440000
----	--------	--------	--------

在租金方面，我們分別會租借五處社區中心，我們預計一個月的租金大概為二千元。另外，我們會租借工業大廈的單位作為辦公室，我們預計每一個月的租金大概為二萬元。

宣傳	550000	560000	580000
----	--------	--------	--------

我們在第一年會花費 55 萬元在廣告上。其中我們會聘請十名兼職宣傳人員，時薪約為五十元，並且每位工作 8 小時，剩下的錢我們將它用作電視廣告宣傳之用。並且在第二和第三年也採用同樣模式。其中第二年宣傳支出約為 56 萬，第三年約為 58 萬。

保險	2000000	2000000	2000000
----	---------	---------	---------

我們將會為公司購買保險以防止意外發生時的無謂支出。

水電費	600000	660000	700000
-----	--------	--------	--------

我們預計第一年的水電費為 60 萬並且按照員工數量增長而增加。第二年的水電費為 66 萬而第三年則為 70 萬。

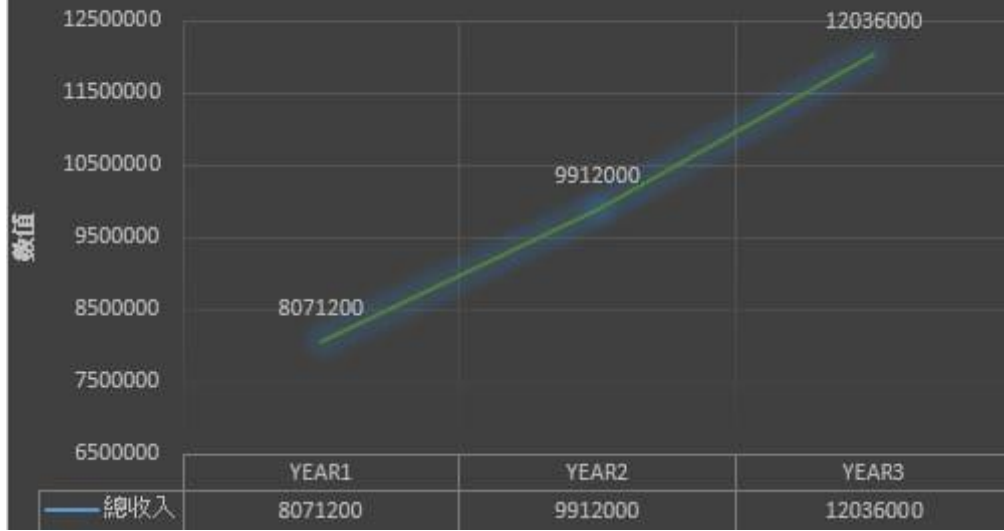
銷售運費	90000	95000	97000
------	-------	-------	-------

我們預計第一年將貨物運至各處社區中心需要九萬元，第二年為九萬五千元，第 3 年則為九萬七千元。

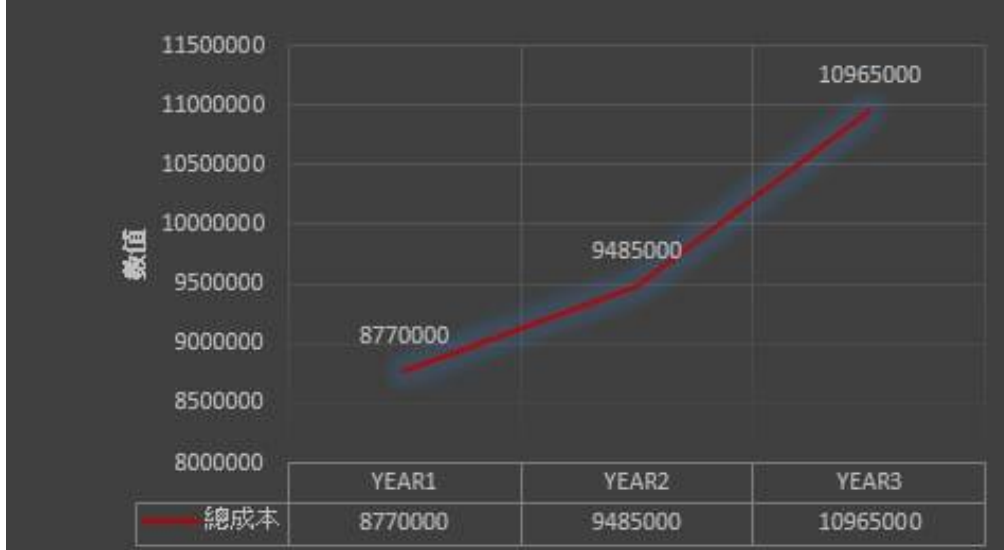
雜費	120000	140000	150000
----	--------	--------	--------

我們預計在辦公室中和宣傳方面添置器材每年約需要十二萬元並且隨著員工增加而增長。第二年約需 14 萬元，第三年則為十五萬元。

預計公司未來三年總收入

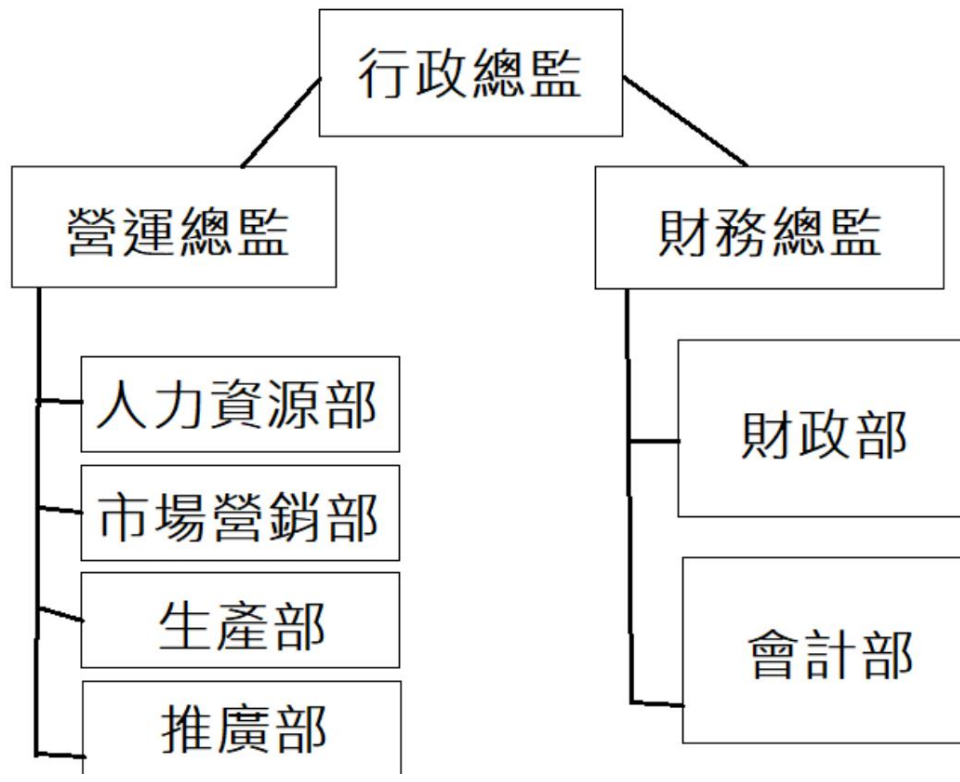


預計公司未來三年總成本



企業架構

企業架構圖



行政總監:湯銘輝

會計部主任：陳冠謙

市場部主任:李弘樂

推廣部主任:劉燁斌

人力資源部主任:黃佳麗

招聘員工

招聘對象

我們會招聘社會的⁵更新人士，技術人員及學生成為我們的一份子。希望能給更新人士一個機會。

負責推銷，設計產品等

這除了能為他們提供就業機會外，還能提高他們的生活質素，為社會作出貢獻，建設和諧共融的社會，幫助有需要的老人

招聘方法

我們會透過網上，媒體廣告（包括報紙雜誌，電台電視或巴士海報）招聘員工並為他們進行簡單的面試，望能讓更多人得知我們的需求。

營運管理

生產程序

首先我們會在電子零件回收場採購二手金屬，然後會經過第一次安全測試，再把這些金屬送往工廠，透過工廠把零件組裝製成產品，再經過二次測試後產品會送達銷售點，最後再經由專人送達顧客手上



⁵ 香港大學（2012）「給更生人士一個機會」就業研討會

https://www.hku.hk/press/c_news_detail_8058.html

品質管理

我們在生產過程中會有兩次的審查測試, 務求能令顧客能使用到最優質最安全的產品.

品質檢測

第一次檢測

主要是針對金屬原料的安全性和使用價值,能否成為產品的材料.



第二次檢測

對工廠成品測試安全性和耐用性是否達到標準,測試包括:螢幕觸控的靈敏度,按鍵的承受能力,電壓負荷,電池的使用情況,螢幕漏光等測試



測試標準

將會由有認證認可的機構作測試品鑑,能確保產品的質素,對顧客負責任

工廠外包

為了能讓大眾享受最實惠的價格,我們希望能盡量降低製作成本,為此我們在產品零件組裝的過程中會由內地公司外包,本企業會選擇有信譽的外包公司,在安全性方面我們還會設多一重的品質檢查,務求為顧客提供最實惠優質安全的產品

風險管理

預測風險

公司內部管理及營運風險

➤ 員工工作量過多

隨著本公司產品使用的顧客越來越多,員工的工作量會不斷增加,要聯絡服務各顧客,員工難以處理龐大工作量的問題

市場風險

顧客聯繫

➤ 若長期忽略顧客,沒有去關心顧客可能會令顧客感到欠缺服務支援,此外產品可能會有缺陷令顧客不滿意,令顧客有一個不愉快的產品體驗

➤ 競爭者增加

隨著科技發展,同類型的產品也可能會增加,市場上的競爭者也會增加,未來可能會面臨競爭較大的問題

風險管理策略

風險 減低	<p>員工工作量過多</p> <p>當員工工作量過多,員工可以提出增加人手申請的要求,為各單位增加到能應付工作的人手,減輕員工負擔</p> <p>顧客聯繫</p> <p>我們會和各個顧客定期聯繫,關心他們,當他們對產品有不滿,可以向員工提出意見,從而作出改善和幫助,務求能令顧客有一個滿意的產品體驗</p>
風險 迴避	<p>競爭者增加</p> <p>對於遇到相同產品類型的競爭,我們可能會發展其他副產品,以避免和同類型產品公司有過大的競爭</p>
風險 轉移	<p>員工工作量過多</p> <p>本公司會為員工購買各種個人保險,若不幸發生任何工傷意外,責任將會由保險承擔</p>

感想

劉燁斌：

經過這次的專題研習報告後，我加深了對社會企業的認識，知道社企和一般企業的分別，還學懂了一間公司的營運，人力資源的分佈和經營的一些技巧等，甚至還學會了如何把公司轉虧為盈，如何好好地去管理一間公司。其次我非常感謝我們的組員，感激他們的付出，雖然在進行專題研習的過程中難免會出現分歧，但是大家都很保持克制，和平理性地去討論參與。即是進行過程中很艱苦，但是沒有任何一個人有怨言，大家都很刻苦耐勞，默默耕耘地工作。如今的成果是當初大家一點一滴努力地累積起來的，是大家嘔心瀝血共同的作品。正所謂釣勝於魚，比起專題研習的分數如何，我更著重進行的過程，我很欣賞各個組員，大家各展所長，有失誤的地方，會互相補足、去提醒，形成了一個共融互助的環境，各組員所付出的努力，已經令我有很大的成功感，即使結果如何，我們組共同創造出來的專題報告永遠是我心中第一名的。

湯銘輝：

我在這次的專題研習中受益良多。原來一間公司，一間企業的成立背後，是創業人們嘔心瀝血之作。而一間成功的企業，必定是經歷過無數的提問而成的。我組在一開始的構思環節便在提問了：我們的公司是做什麼的？為哪個弱勢社群服務？如何創新？是否可行？經營的時候會出現什麼困難？公司能達到可持續發展嗎？待到公司成立后，提問仍未結束：顧客可以在哪裡得到手錶？應該是個怎樣的價錢？我們需要多少人手？我們需要哪些人？提問沒有減少，只有不斷地增加。

而我們 Solitary Elder Assistant 便是在這大大小小的自問自答下，逐漸完善起來，隨之是成立。我組的確是一波三折，我們曾在定價方面有口角，怎樣一個價錢才能照顧經濟能力弱的老人，又能保持我們公司的營運呢？我們在預算損益表亦有爭執，我們應該聘請多少人呢？我們所付的薪水是否有浪費到呢？而我認為這些分歧並不是我組不齊心，不應有的表現，反而是一個進步的好兆頭，在各位組員的考慮下，各種意見交集，這是這份交集，令我們的公司更加完整。感激每一位組員的付出，正是他們的努力，讓我無時無刻都能感受到，我們是一個團隊。

黃佳麗：

經過這次的專題研習，我明白了每間企業的發展，發展到發光發熱，家傳戶曉，背後付出有一定的努力。我發現要創立一間社企是要考慮當時社會或國家正在面臨的問題或者需要我們去幫忙，想很容易，比方說香港正面臨人口老化，空氣污染，低階層人士，地少人多等，但要製造舒緩該問題的產品或服務其實很難，要從多方面考慮，例如可行性，持續性，運作方面等。而我們在討論中也想了這些問題，我們亦知道社會企業最重要是創新和可行性，但我們並不能就此卻步。當我們想出手錶能舒緩老人的日常生活不便的地方，在企劃書裡，我們也付出不少時間和心血。我也學會除了可行性外，一間社企要繼續運行下去是需要金錢和資源，如何轉虧為盈，在人力資源方面該如何分配，在宣傳方面要用什麼途徑令效益更大。這些的確讓我學益良多。

雖然我們在途中出現意見不合的情況，例如在定價方面，財務報表裡的資金分佈等，但我們仍然抱著良好的態度去聽取組員的意見。我很欣賞我們的組員，他們很賣力，竭盡所能，我們也會互相提醒，互相幫助，無論過程有多艱難，有多崎嶇，我們也不會抱有任何怨言，反而分甘同苦，一起挨下去。我覺得這些表現是代表我們真的有認真、用心和積極投入這次的專題研習，也代表我們正在進步，越

做越好，令我們的專題研習報告和匯報更完滿，因為我相信他們。

陳冠謙：

經過這次專題研習後，我獲益良多。首先，我學到一些開設一間公司需要注意到的事。因為我主要負責的部分是問卷和預算損益表。因此，我知道了一個公司做任何事都需要支出。令我知道做任何事前都需要首先考慮其重要性和如果作這個行動後可能會出現的後續問題和其他選擇。

另外在我做問卷調查時，我接觸到很多關於老人和他們所面對的困難，例如他們沒有一些與他們可以交流的人而且他們亦經常感到孤單。但他們的子女、後輩其實對他們的要求不太理解，他們只認為老人需要金錢。而我認為只要我們花多一點時間理解老人，明白他們的需要，很多問題、困難也可以迎刃而解。然後，我也學到了一個公司要如何經營，小至一個員工，大至整間公司，要如何完整運用到整個人的價值。另外我也知道了團隊的重要性。每個人負責一個部分，互相合作，互相幫助，才可以做出一個完成品。

李泓樂:

我在本次專題研習中對香港人口老化這個問題有了更深的了解,得知了這個問題的重要性。老人只會愈來愈多。"如何令這群過往的付出者得到更好的生活"這個想法啟發了我們去推出該產品,但如何建立和營運一個企業的確令我們摸不著頭腦,可是經過我們組員間不斷地提出建議、修改,這一個空洞的想法漸漸被填滿。為了能更貼身了解老人需要,我們都主動去訪問身邊的老人,意想不到的,原來很多時候我們其實對老人並如我們以為般了解,這次研習也令我對身邊老人有了更多了解。

從開始的一個想法,逐漸有了功能和運作方法,到後來甚至有了營運的細節,這過程中每個組員都各盡所能、不辭勞苦地完成工作,我們的商業計劃書才得以誕生,每個人都缺一不可,如果沒有他們的努力,甚至少了他們任何一人的建議,我們的成品也沒有現在般優秀,這份計劃書每隻字、每張圖都象徵着我們組的努力和汗水。

附錄

資料來源：

1. 香港政府統計處. (2016). 香港 2016 年中期人口統計 - 主題性報告：長者. 香港: 香港政府統計處.

https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp459_tc.jsp?productCode=B1120105

2. 經濟日報(2018) 調查指一成受訪長者有較嚴重孤獨感 最盼後輩「人到心在」

<https://topick.hket.com/article/2069391/%E8%AABF%E6%9F%A5%E6%8C%87%E4%B8%80%E6%88%90%E5%8F%97%E8%A8%AA%E9%95%B7%E8%80%85%E6%9C%89%E8%BC%83%E5%9AB4%E9%87%8D%E5%AD%A4%E7%8D%A8%E6%84%9F%E3%80%80%E6%9C%80%E7%9B%BC%E5%BE%8C%E8%BC%A9%E3%80%8C%E4%BA%BA%E5%88%B0%E5%BF%83%E5%9C%A8%E3%80%8D>

3. 文匯報(2017) 【今日香港】 人口趨老化 長者破百萬

<http://paper.wenweipo.com/2017/03/06/ED1703060012.htm>

4. 每日頭條 (2019) 老人的健康意識不斷的增強，在寒冷的冬季要注意「五戒」

<https://kknews.cc/zh-hk/health/j94r5ny.html>

5.香港大學 (2012) 「給更生人士一個機會」就業研討會

https://www.hku.hk/press/c_news_detail_8058.html

問卷

➤ 問卷一

智能手錶問卷調查

你好!我們是寧波第二中學的學生。

現在為通識專題研習進行問卷調查，目的是希 諮詢香港市民對為老人設計的智能手錶的意見，希望閣手能花數分鐘時間回答下列問題，並將所選選項的○填滿。本次問卷只作研習用途，會絕對保密，請放心填寫，謝謝。

1. 您的性別

男 女

2. 您的年齡 (若選擇選項 3 或 4 請回答第 3-6,題, 若選擇選項 1 或 2 請回答第 7-題)

20 或以下 20-30 30-40 40-50
 50 以上

3. 您每天花費多少時間陪伴您身邊的長者？

0.5 小時-1 小時 2 小時 -3 小時 3 小時 -4 小時
 4 小時或以上

4. 您是否清楚他們的需求？

是 否

5. 若您成為長者後，會否選擇使用此產品？

會 否

6. 若以月租形式租借，您認為以下那一個租金最適合？

98-108 108-118 118-128 128 或以上

7. 會否推薦給親友使用？

會 否

8. 你認為我們公司產品以下哪些功能的確有幫到長者的日常生活？

上門清潔服務 談心 維修電器 外賣服務 健康偵測
 心跳偵測 偵測跌倒

問卷調查完畢,謝謝。

➤ 問卷二

智能手錶問卷調查

你好!我們是寧波第二中學的學生。

現在為通識專題研習進行問卷調查，目的是希 諮詢香港市民對為老人設計的智能手錶的意見，希望閣手能花數分鐘時間回答下列問題，並將所選選項的○填滿。本次問卷只作研習用途，會絕對保密，請放心填寫，謝謝。

1. 您的性別

男 女

2. 您的年齡

40-50 50-60 60-70 70 以上

3. 是否獨自居住？

是 否

4.生活上有任何困難嗎？(可多選)

行動 記性 飲食 如有其他，請列明

5. 您生活上會否感到孤單

會 否

6.如果有一項產品可以幫助您抒緩以上的困難，您會使用嗎？

會 否

7.若以月租形式租借，您認為以下那一個租金最適合？

98-108 108-118 118-128 128 或以上

8.會否推薦給親友使用？

會 否

9.你認為我們公司產品以下哪些功能的確能幫到您的日常生活？

上門清潔服務 談心 維修電器 外賣服務 健康偵測 心跳

問卷調查完畢,謝謝。