

裕元花園酒店為全球第一大製鞋企業「寶成國際集團」旗下標竿企業，有感於缺工潮帶來的困境，陸續啟動「中高齡及高齡者適性工作安全衛生計畫」、建立「45+ 專屬 VIP 健康福利友善餐桌」等友善中高齡員工的行動，提升工作環境和健康管理，獲得「職場領航組」的殊榮。

## 傾聽每一個聲音、友善中高齡 裕元花園酒店獲職場領航組表揚



### 打造友善職場 提升中高齡勞工留任率

裕元花園酒店人力資源部協理吳滿玉表示，飯店業房務部門是需要體力的工作，很多人覺得在家裡做家事，或是在相關課程演練都沒有問題，但實務上許多飯店都需要一個人獨立作業完成一間房間，包括天花板、地板、牆壁的清潔，甚至是一個人要完成一個樓層的房務工作，負擔其實很大。

她強調，房務部雖不乏中高齡勞工，但很多都是從 30 多歲開始做了許多年，如果是 45 歲以上的年紀才投入，且過去沒有相關房務工作經驗，這樣的轉職就會比較辛苦，常有此類民眾到職一兩天就放棄。

由於中高齡勞工普遍在電腦能力偏弱，因此會安排辦公室軟體的教學，或是請同部門的年輕人來引導，每個單位都會設置一位訓練員，運用團隊合作讓每個人能力相當，對公司才会有真正的幫助，同時也可以讓中高齡勞工覺得在這職場很開心，更願意與年輕人一起工作。

吳滿玉表示，裕元花園酒店去（2024）年 7 月啟動「中高齡及高齡者適性工作安全衛生計畫」，透過問卷瞭解中高齡員工工作情況，問題包括環境、薪資、工作內容等，中高齡勞工主要希望薪資可以提升，其次就是工作氛圍。基本上測驗下來都有約 85% 的滿意度，但公司目標是希望達到 90%。

### 年齡不是距離 推動職場跨世代溝通

「不能放棄他們，要跟著他們一起成長」她解釋，不少轉職的中高齡會遇到主管比他們年輕的問題，由於觀念不同、人生閱歷不同，容易因年輕世代的管理領導風格出現工作上的磨合，「但這是每一間公司都要重視的問題」。舉例來說，某位近 60 歲的顧客關係經理，過去從事餐飲現場服務，在現場跟客人的互動很好，甚至在評核的時候都讓評審們印象深刻，但他在電腦文書作業上不太上手，會因未達設定業績，受到 20 多歲業績趨向的年輕主管檢討，讓兩人關係緊張。

後續人資部展開協調，讓這位顧客關係經理知道，主管只是希望達到工作目標、並非刁難，也讓主管瞭解資深員工累積下來的人生閱歷，造就了非常得體的服務業應對能力，可以吸引不少回頭客，是年輕人學習的榜樣。一定要讓雙方都知道自己不是孤軍奮戰，這樣可以兼顧雙方心情，同時達成業績。

### 從博愛座發想 友善餐桌照顧員工的心

不只是在勞動條件、勞動關係上給予中高齡勞工更多的體貼，裕元花園酒店更發揮創意，推行「45+ 專屬 VIP 健康福利友善餐桌」計畫。吳滿玉表示，由於員工餐廳只有約 50 個座位，平常全公司 290 人都是輪流用餐，尖峰時間常會有位置不足的問題，因此從博愛座發想，設計「45+ 專屬 VIP 健康福利友善餐桌」。

友善餐桌大約有 6 個位置，安排在離入口最近、同時也是離取餐檯最近的地方，不只是提供給中高齡員工使用，只要是懷孕、行動不便、身體不適，有需要的同仁

都可以使用。她說，曾有同仁主動向她分享，某次下班較晚，要用餐時已是晚間 6 時 30 分，恰好是最多人的時間，他擔心餐廳沒有位置可以好好坐著用餐，沒想到友善餐桌還有空位，讓他非常開心、感受到公司的貼心。

吳滿玉也提到，公司常會在員工休息室分享保健食品，考量到年紀較長的同仁肌肉骨骼容易痠痛，也開始採購魚油一類的保健食品，還會提供口罩、痠痛貼布等消耗品，也有實質的職場護理師諮詢、每季職場醫師的健康建議，搭配每年度舒壓課程、體適能課程、中醫師諮詢等福利。

### 從推車到高腳椅，用細節守護員工健康

在職務再設計方面，吳滿玉強調，近年已經調整房務部的推車高度，操作更加安全便利；提供房務人員護腕、護膝等護具，並指導正確的搬移姿勢，讓他們工作時更加省力、降低職業傷害的發生；櫃檯人員雖是酒店的門面，但同仁長時間站立也會導致下肢負荷過大，因此安排高腳椅讓他們可以倚靠或是坐著處理文書，避免久站帶來的傷害。

吳滿玉建議，中高齡勞工應先調整心態，以年輕、健康的態度面對轉職，職場上看重的是能力以及學習力，有些求職者一開口就說「做不到」，會降低人資人員錄取意願。「年輕人在職場上多會勇於表達自己的想法，大家也很願意溝通、願意傾聽」，中高齡勞工應該對自己有更多自信，相信自己可以做到，才比較不容易出現轉職適應問題。



▲ 裕元花園酒店舉辦肌肉骨骼之人因危害預防課程，教導員工用更正確的方式工作，降低職業傷害的發生。