

「精神健康：成人身心健康系列」第二期

保險公司和EAP 服務提供者的 在職人士精神健康研究

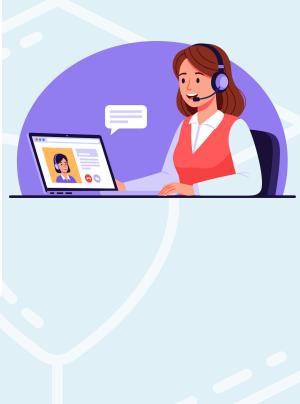


香港社會服務聯會 政策研究及倡議 | 2026年2月

簡介

隨著香港企業日漸關注僱員的個人身心健康需要，僱員支援計劃 (Employee Assistance Programme, EAP) 於上世紀九十年代由非政府機構引入支援員工。發展至今，現時EAP變成主要由私營僱員服務機構及保險公司提供服務。

EAP主要透過提供專業及全面的心理健康服務協助企業解決僱員面對的個人問題。服務形式多元化，涵蓋線上與線下情緒支援、定期舉辦心理健康活動，以及危機介入等，透過提升僱員的心理健康，進而改善其職場表現。



1 企業研究關注哪些面向？

為了推廣EAP服務、介紹新型心理健康產品與服務，以及提升企業對精神健康服務的重視，近年，多家保險公司進行在職人士精神健康的研究，基於保險公司的國際性，多數研究的範圍涵蓋全球，香港只是眾多研究地區之一。經參考五份相關研究後，它們的關注點可歸納為三個面向：

1 了解在職人士的整體精神健康狀況及其對工作效能的影響

2 了解在職人士的精神壓力來源

3 分析心理健康保險對企業與僱員的重要性

2 研究用了什麼方法？研究對象是誰？



研究對象多集中了解不同年齡組別的在職人士；部份研究(研究五)特別專注於人力資源部門經理及主管，從他們的角度分析企業相關的醫療福利對僱員身心健康的重要性。保險公司主要通過量化研究，利用網上問卷收集受訪者意見，但其研究量表與受訪者來源和特徵並沒有公開予大眾參考。

表一 保險公司相關研究總結

出版資料	研究方法	量度項目	研究目標
研究名稱: Feel Better精神健康行動2020 -本港在職人士的精神健康調查 (下稱『研究一』) 研究機構: BUPA 出版年份: 2020	• 量化研究 • 網上問卷訪問1,200位的在職人士	• 情緒困擾因素 • 身心狀態 • 處理情緒困擾的方法	• 指出中層管理人員尤為嚴重的精神健康狀況 • 引起企業對精神健康服務的關注
研究名稱: 「360°全球健康指數」2022年香港調查報告 (下稱『研究二』) 研究機構: CIGNA 出版年份: 2022	• 量化研究 • 網上問卷訪問1,000位的在職人士	• 情緒困擾因素 • 身心狀態 • 求助方式	• 指出僱員對僱主提供精神健康服務的期望 • 引起企業對精神健康服務的關注
研究名稱: AXA 安盛心理健康研究 2024 (下稱『研究三』) 研究機構: AXA 出版年份: 2024	• 量化研究 • 網上問卷訪問 769位的在職人士	• 職場狀況 • 身心狀態 • 對工作表現的影響	• 指出僱員對僱主提供精神健康服務的期望 • 引起企業對職場精神健康服務的關注
研究名稱: AXA 安盛心理健康研究 2025 (下稱『研究四』) 研究機構: AXA 出版年份: 2025	• 量化研究 • 網上問卷訪問 1,000位的在職人士	• 情緒困擾因素 • 身心狀態 • 對工作表現的影響 • 求助方式	• 引起社會對年輕世代精神健康的關注 • 引起企業對精神健康服務的關注
研究名稱: 發揮健康價值：評估企業醫療福利及僱員身心福祉的影響力 (下稱『研究五』) 研究機構: CIGNA 出版年份: 2025	• 量化研究 • 網上問卷訪問 200位人力與福利部門經理及主管	• 職場狀況 • 企業福利措施	• 分析企業醫療福利對業務上的成效和對僱員的重要性 • 引起企業對精神健康服務的關注

3 研究有何結果？

3.1 在職人士精神健康概況：約五成受訪者感到工作疲勞



研究普遍發現香港在職人士的精神健康問題嚴重，研究二顯示：在新冠疫情爆發期間，近九成的受訪者表示感到焦慮，以及高達97%的受訪者感到工作疲勞[1]，雖然此類極端情況近年有所改善。

研究三與研究四顯示：在後疫情時代，約五成受訪者感到工作疲勞，約六成受訪者正面臨工作壓力，惟此比例仍高於全球平均水平 (56%)。當中以中層管理人員的狀況更為嚴峻，研究一顯示：相比其他層級人員，中層管理人員承受最大精神壓力，出現焦慮和抑鬱徵狀的機率 (分別為58%; 57%) 比一般僱員高 (分別48%; 47%) [2]。

[1] 取自CIGNA (2022, November 7). 2022 CIGNA 360 global well-being survey reveals 9 in 10 in Hong Kong are stressed and burnt out; 1 out of 5 find stress unmanageable.

[2] 取自保柏 (2020年11月9日)。保柏調查顯示香港中層管理人員承受最大精神壓力。

引用研究摘要

- 研究一: BUPA (2021) - Feel Better精神健康行動2020 -本港在職人士的精神健康調查 (研究對象:1200位在職人士)
- 研究二: CIGNA (2022) - 「360°全球健康指數」2022年香港調查報告 (研究對象:1000位在職人士)
- 研究三: AXA (2024) - AXA 安盛心理健康研究 2024 (研究對象: 769位在職人士)
- 研究四: AXA (2025) - AXA 安盛心理健康研究 2025 (研究對象: 1000位在職人士)
- 研究五: CIGNA (2025) - 發揮健康價值：評估企業醫療福利及僱員身心福祉的影響力 (研究對象: 200位人力與福利部門經理及主管)

3.2

不確定的未來、財務憂慮、工作壓力， 以及兼顧多個角色是精神壓力來源



3.2.1

為了更全面地了解上述狀況的成因，相關研究也探討了影響在職人士精神健康的因素。研究四顯示：1) 對未來的不確定性 (58%)、2) 對工作穩定性及個人財務狀況的擔憂 (58%) 和 3) 工作相關壓力 (60%)，皆是導致他們出現情緒困擾的主要原因[3]。



3.2.2

研究一指出：中層管理人員所面對的憂慮更廣，他們往往需身兼多職，在職場上承擔領導責任，同時需應對上司與下屬的期望；在家中，他們是家庭經濟支柱。此等多重角色交織，令他們應接不暇，進而更容易陷入情緒困擾[4]。



3.2.3

雖然不少在職人士受心理健康問題困擾，但尋求專業協助的比例仍然偏低。研究一與研究三普遍發現：僅約一至二成受情緒困擾的受訪者會尋求專業協助，大部分受訪者傾向依靠自身或親友協助改善心理健康[5]。

3.3

情緒困擾影響工作表現 包括告假增加或離職

精神健康對工作效能的影響也是相關研究的重點，研究三發現[6]：

近五成的受訪者
曾經因情緒困擾而告假

近四成的受訪者
因此已計劃離職

近五成的受訪者因而出現與降低工作效能相關的徵狀
(例如：專注力或決策能力 (51%)，睡眠障礙 (49%))

3.4

年輕在職人士歡迎線上 情緒支援服務

有關情緒支援服務的使用，研究一、二和四皆指出：線上情緒支援服務的需求與日俱增。研究四發現：近三成受訪者曾使用線上服務或AI精神健康應用程式來管理精神健康[7]。使用線上情緒支援服務的群體以年輕世代為主，研究四發現對年齡大於55的受訪者來說，只有15%表示曾經使用線上情緒支援服務[8]。



[3] 取自安盛 (2025年5月22日)。AXA安盛研究揭逾六成香港人承受工作壓力高於全球平均水平。剩下的因素包括: 工作與生活失衡 (53%)，感到孤獨和被社會隔離 (45%)

[4] 取自保柏 (2020年11月9日)。保柏調查顯示香港中層管理人員承受最大精神壓力。

[5] 取自保柏 (2020年11月9日)。保柏調查顯示香港中層管理人員承受最大精神壓力。

取自安盛 (2024年8月12日)。AXA安盛研究揭香港人工作壓力過大和心理健康欠佳。

[6] 取自安盛 (2024年8月12日)。AXA安盛研究揭香港人工作壓力過大和心理健康欠佳。降低工作效能相關的徵狀包括：無法控制的壓力和焦慮 (52%)、專注力或決策能力下降 (51%)、睡眠障礙 (49%)

[7] 取自CIGNA (2025,August 21). Harnessing Health : Measuring the Impact of Employee Health and Well-being Benefits.

[8] 取自CIGNA (2022,November 7). 2022 CIGNA 360 global well-being survey reveals 9 in 10 in Hong Kong are stressed and burnt out; 1 out of 5 find stress unmanageable.

引用研究摘要

- 研究一: BUPA (2021) - Feel Better精神健康行動2020 -本港在職人士的精神健康調查 (研究對象:1200位在職人士)
- 研究三: AXA (2024) - AXA 安盛心理健康研究 2024 (研究對象: 769位在職人士)
- 研究四: AXA (2025) - AXA 安盛心理健康研究 2025 (研究對象: 1000位在職人士)
- 研究五: CIGNA (2025) - 發揮健康價值：評估企業醫療福利及僱員身心福祉的影響力 (研究對象: 200位人力與福利部門經理及主管)

3.5 僱員期望企業能提供心理健康服務



研究普遍顯示在職人士對企業提供心理健康支持抱有高度期望[9]。

研究一與研究四顯示：逾六成受訪者期望企業提供完善的心理健康服務支持

研究三進一步指出：約六成受訪者認為企業是否提供心理健康支援是影響其留任意願的重要因素

研究五亦強調：完善的企业醫療福利對提升業務表現及吸引人才有重要作用

為迎合部份企業對精神健康服務的需求，保險公司在僱員醫療福利計劃中通常包括提供有關僱員精神健康支援的服務，有線上和線下的方式，例如有EAP、健康應用程式、與精神健康相關的活動等等，但其使用率並沒有公開予大眾參考。研究一、三和四也指出大多數的企業並沒有提供充足的精神健康支援予僱員。

4 企業應加強精神健康支援

這些研究均建議企業應加強對僱員的精神健康支援，推動改善僱員身心健康的工作，從而為僱員以及企業自身創造共同利益。具體建議包括：

1

推行更完善的精神健康支援政策，縮小員工對企業在提供精神健康支援期望的落差



2

推動線上情緒支援服務的發展，以配合在職人士的偏好與需求轉變

觀察重點

在職人士的精神壓力主要來自憂慮不確定的未來及財務狀況、工作壓力、及須兼顧多種社會角色，壓力令他們容易出現疲勞、焦慮或抑鬱，也會影響他們的工作表現，例如請假較常出現、專注力不足，甚至離職

此外，線上的情緒支援服務需求逐漸增加，而年輕僱員較多使用線上服務

[9] 取自保柏 (2020年11月9日)。保柏調查顯示香港中層管理人員承受最大精神壓力。

取自安盛 (2024年8月12日)。AXA安盛研究揭香港人工作壓力過大和心理健康欠佳。

取自安盛 (2025年5月22日)。AXA安盛研究揭逾六成香港人承受工作壓力高於全球平均水平。

取自CIGNA (2025,August 21). Harnessing Health : Measuring the Impact of Employee Health and Well-being Benefits.

