

服

Fostering a *Service*
Heritage

务



继往开来
服务为本

40年来香港房屋委员会（房委会）一直致力建立用心服务的文化，并通过不同途径，积极与各方沟通联系，成效显著。同时，我们因应最新的科技发展及新增的需要，加强现有服务，务求精益求精，迎接未来。过去一年，我们推行多项工作，保持与不同媒介沟通，兼顾上述两个重要范畴，绩效相得益彰。

加强沟通 促进合作

房委会／房屋署的网站功能繁多，易于使用，2013/14年度每月平均点击率达530万次。网站内容充实，公共资讯齐备，包括提供公共租赁住房（公屋）申请的最新编配进度、公屋预测及实质建屋量的统计数字，以及房委会竣工项目的报告，浏览方便，广受欢迎。

年内我们优化网页设计，尽量符合万维网联盟(W3C)《无障碍网页内容指引》(WCAG) 2.0AA级别标准，使网页能够兼顾不同社群的需要，包括残疾人士。我们努力推动无障碍设计网站，在政府资讯科技总监办公室联同平等机会委员会合办的「无障碍网页嘉许计划」中，获得金奖级别。

我们也透过其他媒介，与持份者保持密切有效的沟通。网上电子通讯《互信》，报道房委会的主要措施和工作、房委会员工的趣闻轶事，以及公屋生活的不同面貌。《屋邨通讯》每半年出版一次，对象为公屋租户。

与传媒紧密合作

房委会为公营机构，有责任透过传媒向公众发布有关房委会新动向和新措施的资讯。2013/14年度我们发出56份新闻稿，安排45次新闻简报会及访问，答覆1 095项传媒查询，并处理663宗由传媒转介的投诉。

机构访问

许多访港嘉宾均欲了解房委会及本港公营房屋的发展。我们很荣幸为不少嘉宾安排参观一些主要地点。年内我们为不同团体和访问团安排了77次参观，其中来自其他国家的访问团占30次(39%)、内地访问团占23次(30%)，本地团体则占24次(31%)。

关爱社区

为加强公屋居民的凝聚力，房委会经常举办不同活动，培养居民对社区的归属感，发扬守望相助的精神。2013/14年度，我们定期推展有关防火、家居安全、屋邨清洁和公共卫生等运动及相关计划。

一年一度的长者希望日在2014年1月举行，参与的义工接近2 800人，数目再创新高。义工分组到60个公共屋邨，探望约1 200名年长租户，并送上礼物。一如往年，房委会主席张炳良教授亦参与其中。年内我们继续宣传防跌信息，派出义工到8个屋邨进行路演，与逾800名公屋长者分享防跌锦囊，教导他们如何安全地使用屋邨的健身设施，并按长者的起居方式评估风险。对于跌倒风险较高的公屋长者，我们更安排职业治疗师和义工家访，跟进他们的情况。



1 「香港公营房屋发展60周年」展览。

2 近2 800名义工参与长者希望日。

推动员工投入工作

年内我们定期在内联网上载工作团队表现出色的故事，藉以巩固房委会的核心价值，培养追求卓越的工作文化。我们继续定期举办以中层管理人员为对象的「工作融乐、有赖关爱」系列工作坊；除了提供有用的方法和支援，推动员工投入工作，提高效率，同时培养关怀为本的管理思维，参加员工获益良多。

员工发展机会

为配合房委会的业务需要，我们在2013/14年度安排多项员工培训和发展活动。这些活动旨在提升员工的技能，并介绍房委会的新措施，每名员工每年平均受训24.5小时。除了在教室授课外，还安排实地造访、考察和短期派任。因应房委会的新路向和新发展，我们修订了为新聘人员而设的入职培训课程内容。由于越来越多同事利用网上学习资源，我们加强房委会易学网的内容，并重新编排网站内的学习资源，方便同事浏览。

员工身心乐健计划持续举办多年，广受同事欢迎；年内继续推行，通过举办讲座，例如眼睛护理、牙齿健康、中年危机、压力管理等，给予员工实用的保健资讯。乐健坊网页每月更新内容，方便同事浏览。此外，在网站举办健康资讯问答比赛，参加人数踊跃。

安全与健康的工作环境

房委会十分重视员工的健康和安全，年内再次举办多个有关职业安全和健康（职安健）的培训课程和讲座，提高员工的安全意识，巩固房委会注重安全的文化。同时，房委会内联网的职安健网站载有职业安全健康局和劳工处编制的最新职安健指引、健康锦囊和其他刊物。

2013年职安健培训课程和讲座的数目增至200个，合共约9 700名员工参加。这些课程和讲座涵盖急救、建筑工地安全、树艺安全、压力和危机管理、在密闭空间工作、显示屏幕的使用，以及处理有暴力倾向客户的技巧等。年内，我们继续进行一年一度的办公室安全视察工作。

善用资讯科技提升效率

资讯科技发展一日千里，房委会善用先进科技，提高服务质素和效率。2013/14年度房委会在不同资讯科技应用范畴获得多个奖项和认可，足证房委会在改革业务运作和提升整体效率方面，成绩斐然。

资讯科技策略研究于2012年完成后，我们着手推行研究建议的资讯科技策略性发展计划，进展良好。我们正落实该研究提出的六项计划，当中涉及管理新居者有其屋计划、改善公屋申请和编配程序、利用建筑信息模拟技术提高公屋建筑设计工作的速度和效率、善用科技协助研发更佳的屋宇管制方案、在各个业务范畴广泛应用移动科技，以及更新资讯科技基础设施。上述计划有助我们提升整体表现，为市民提供更佳服务。

另一项重要的资讯科技发展工作，是在房委会各分处广泛应用地理信息系统，大大简化公共屋邨地下管道的管理及保养程序。年内逾千人使用这个系统，更快捷有效地更新记录和图则。此外，地理信息系统结合建筑信息模拟系统，制作立体模型，用途广泛，有助进行各类研究和分析，使设计工作不单更快捷，而且更准确。

年内房委会推出强制检验计划管理系统，采用文件扫描和电子工作流程方法，以便独立审查组更有效执行强制验楼和强制验窗。现时，整个业务流程以电子方式进行，程序大为简化，效率提高，估计每年可处理25万宗强制验楼和强制验窗个案。

我们在2013年8月推出全新的客户服务系统，供各屋邨办事处使用，以提高运作效率，改善客户服务。新系统建立标准化的客户服务模式，改革前线业务运作，大大提高屋邨办事处的客户服务质素，资讯统一，增加客户服务的透明度。这个按使用者需要而设计的系统，简单易用，前线人员只须利用轻触式电脑屏幕显示的简单选项，便能更准确、有效地处理和查察租户的要求。新系统有助全面分析各项要求和投诉的性质，方便日后进行更妥善的规划，备受好评。

在现今资讯科技普及的环境，保安工作至关重要。房委会掌握大量租户资料及个人资料，须时刻注意妥为保管。为审慎起见，我们用了两年多时间，仔细选择最适用的保安管制工具，以保障资料安全，减低风险。2014年初，房委会取得ISO 27001认证，这是资讯保安管理方面的重要国际认可。房委会是香港首个政府机关，在保护重要信息资产方面（由个人电脑以至数据中心）取得全面认证。房委会致力应用资讯科技支援业务运作，确保应用情况安全稳妥，上述认证是重要的里程碑，肯定我们作出的努力。

房委会落实「绿色IT」措施，进展良好，辖下办事处和数据中心的用电量和用纸量均见减少。年内推行的措施包括更换能源效益欠佳的电脑设备、关掉办公室无人使用的资讯科技设备，以及尽量善用电子途径，减少印制报告和其他文件。

公营房屋发展60周年

2013年标志着公屋发展60周年，对房委会以至整个香港来说，都是重要的里程碑；公营房屋无疑是本港发展的重要一环。为了让市民了解公屋演变的进程，房委会推出一系列活动，回顾公屋的由来和发展历程，更展示多年来公屋对个人生活以至整个社会的重大影响。



1 「香港公营房屋发展60周年」展览简介公屋历史，概述居民生活点滴。

2 60周年纪念短片上载于房委会/房屋署网站，让公众回顾公屋发展与演变。



「香港公营房屋发展60周年」展览是连串活动的焦点，在尖沙咀香港文物探知馆举行，展期由2013年9月底至2014年3月初。展览以「话说公屋」为主题，展出珍贵的历史照片、展品和模型，并播放不同人士分享公屋生活点滴的短片，还有由学者和专家主讲的公营房屋讲座。此外，全港公共屋邨均举办小型巡回展览，房委会辖下多个商场也举办游艺表演和小型表演，纪念公屋发展60周年。

适逢60周年纪念，房委会于2013年10月主办第18届亚洲公共房屋机构研讨会。研讨会在房委会总部举行，主题为「探求可持续发展：不断转变的挤迫城市的公共房屋」。研讨会为期三天，香港、日本、南韩和新加坡公共房屋机构均派代表出席，分享房屋方面的经验，并讨论最新的专业实务工作及技术。

为了让公屋租户参与纪念活动，房委会于2013年11月至2014年1月期间举办对联创作比赛，收到逾千份参赛作品，从中选出冠、亚、季军和20名优异奖得主，并于2014年3月22日每两年一度的屋邨管理谘询委员会（邨管谘委会）研讨会举行颁奖礼。邨管谘委会委员、前房委会委员和前房屋署职员也藉此良机共聚，一同讨论过去60年屋邨管理的发展和邨管谘委会角色的转变。

房委会制作了片长15分钟的60周年纪念短片，内容丰富，展示本港公营房屋的不同面貌，包括历年公屋单位的设计及建造、屋邨管理工作，以及房委会如何致力推动可持续发展。

另于2013年12月13日特别举行酒会，纪念公营房屋发展60周年暨房委会成立40周年。行政长官梁振英先生莅临主礼，出席嘉宾还包括历任房委会主席、副主席及委员。

2013/14 年度所获业界奖项及社会嘉许 Industrial Awards and Community Recognitions

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
建筑及维修 Construction and Maintenance	
Autodesk 香港建筑信息模拟设计大奖2013 获奖机构 Autodesk HK BIM Awards 2013 Winning Organisation	欧特克 Autodesk
HKQAA-HSBC企业社会责任先导者标志 达到5.00满分 — 发展及建筑处 HKQAA-HSBC CSR Advocate Mark Achieved full score of 5.00 – Development and Construction Division	香港品质保证局、 香港上海汇丰银行有限公司 Hong Kong Quality Assurance Agency, and Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited
香港品质保证局「楼宇可持续发展指数」 验证标志 — 葵盛东邨、葵盛西邨、秀茂坪南邨、常乐邨、新翠邨及天泽邨 Hong Kong Quality Assurance Agency Sustainable Building Index Verified Mark – Kwai Shing East Estate, Kwai Shing West Estate, Sau Mau Ping South Estate, Sheung Lok Estate, Sun Chui Estate and Tin Chak Estate	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency
ISO 19011 ISO19011 稽核管理体系核实声明 ISO 19011 ISO 19011 Verification Statement of Auditing Management System	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency
ISO 31000 ISO31000 风险管理架构核实声明 ISO 31000 ISO 31000 Verification Statement of Risk Management Framework	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency
环保 Environmental	
FuturArc环保先锋大奖2013 获奖项目 — 油丽邨第五期 嘉奖 — 油塘邨重建第四期项目 (大本型) FuturArc Green Leadership Award 2013 Winner – Yau Lai Estate Phase 5 Citation – Yau Tong Estate Redevelopment Phase 4 (Domain)	Building and Construction Interchange Asia
香港工程师学会年奖环境分部论文奖 亚军 — 海泥的环保处理 Environmental Paper Award, Environmental Division, Hong Kong Institution of Engineers First Runner-up – Green Treatment of Marine Mud	香港工程师学会 Hong Kong Institution of Engineers

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
ISO 50001 能源管理系统认证 葵盛西邨 ISO 50001 Energy Management System (EnMS) Kwai Shing West Estate	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency
ISO 14001 环境管理体系认证 证书 — 所有公共屋邨 ISO 14001 Environmental Management System in Property Management Certificate – all PRH estates	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency
香港环保卓越计划 「卓越级别」减废标志 累计完成最多减废目标的首五名机构 Hong Kong Awards for Environmental Excellence “Class of Excellence” Wastewi\$e Top 5 Organisations Achieving Cumulatively the Most Number of Goals in Wastewi\$e Label	环境保护运动委员会 Environmental Campaign Committee
香港绿色企业大奖2013 「企业绿色管治奖」大奖 「明智环保采购奖」白金奖 「优越环保管理奖」白金奖 「企业绿色管治奖」管理系统奖 Hong Kong Green Awards 2013 Grand Award (Corporate Green Governance Award) Platinum Award (Green Purchasewi\$e Award) Platinum Award (Green Management Award) Management System Award (Corporate Green Governance Award)	环保促进会 Green Council
2014 年香港花卉展览 最佳展品 (园林景观) 金奖 Hong Kong Flower Show 2014 Gold Award for Outstanding Exhibit (Landscape Display)	康乐及文化事务署 Leisure and Cultural Services Department

设施管理 Facility Management

卓越设施管理奖 2013 卓越设施管理奖 (商场) — 大本型 卓越设施管理奖 (公营租住房屋) — 蓝田邨及坪石邨 优秀奖 (公营租住房屋) — 天晴邨 Excellence in Facility Management Award (EFMA) 2013 Excellence in Facility Management Award (Retail) – Domain Excellence in Facility Management Award (Public Rental Housing) – Lam Tin Estate and Ping Shek Estate Certificate of Merit (Public Rental Housing) – Tin Ching Estate	香港设施管理学会 Hong Kong Institute of Facility Management
--	--

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
机构 Corporate	
Galaxy Awards 2013/2014 录像及数码录像:「企业形象」组别金奖 —「公营房屋发展六十周年」 「持份者通讯」组别荣誉奖 Galaxy Awards 2013/2014 Gold Award (Video and DVDs: Corporate Identity) – “60 Years of Public Housing Development in Hong Kong” Honours Award (Video and DVDs: Stakeholder Communications)	MerComm, Inc
2013 Astrid Awards 「非牟利机构」组别银奖 —《香港房屋委员会2011/12年度年报》 2013 Astrid Awards Silver Award (Not-for-profit Organisations) – The Hong Kong Housing Authority Annual Report 2011/12	MerComm, Inc
2013 年国际年报大奖 「非牟利机构: 房屋」组别铜奖 —《香港房屋委员会2011/12年度年报》 2013 International Annual Report Competition (ARC) Awards Bronze Award (Non-profit Organisation: Housing) – The Hong Kong Housing Authority Annual Report 2011/12	MerComm, Inc
能力成熟度模式整合 — 采购 成熟度第三级 1.3 版 Capability Maturity Model Integration for Acquisition Maturity Level 3 Version 1.3	美国卡内基美隆大学的 软件工程学院 Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, USA
ISO 27001 资讯安全管理系统验证 ISO 27001:2005 ISO 27001 Information Security Management Systems Certification ISO 27001:2005	英国标准协会 British Standards Institution
「同心展关怀」机构 2013/14 「连续超过5年同心展关怀」标志 — 房屋署 「无障碍友善企业 / 机构名单」 Caring Organisation 2013/14 5 Plus Consecutive Years Caring Organisation Logo – Housing Department List of Barrier-free Companies / Organisations	香港社会服务联会 Hong Kong Council of Social Service
2013 年度香港十大 .hk 网站竞选 特别嘉许 Top 10 .hk Website Competition 2013 Special Mention	香港互联网注册管理有限公司 Hong Kong Internet Registration Corporation Limited
无障碍网页金奖级别 Web for All Gold Award	政府资讯科技总监办公室及 平等机会委员会 Office of the Government Chief Information Officer and Equal Opportunities Commission

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
<p>2013 公务员优质服务奖励计划</p> <p>「部门合作奖」银奖 — 房屋署与劳工及福利局、建筑署、路政署及运输署合作的项目（改善公众可进出处所的无障碍通道及设施）</p> <p>「一般公共服务队伍奖」铜奖 — 南山邨多层停车场改建工程</p> <p>「内部支援服务队伍奖」优异奖 — 客户服务系统计划小组</p> <p>Civil Service Outstanding Service Award Scheme 2013</p> <p>Inter-departmental Partnership Award Silver Prize – The project of improving accessibility of government premises: the Housing Department collaborated with the Labour and Welfare Bureau, the Architectural Services Department, the Highways Department and the Transport Department</p> <p>General Public Service Team Award – Bronze Prize (Nam Shan Carpark Conversion)</p> <p>Internal Service Team Award – Meritorious Award (Customer Service Management System)</p>	<p>公务员事务局 Civil Service Bureau</p>