

# 促進和諧共融

## Fostering Care and Harmony

為確保住戶享有優質的生活和理想的居住環境，我們積極促進鄰里關係，鼓勵互相關懷。

To sustain the quality lifestyle and living environment we have planned and built for our tenants, we are taking a proactive approach to foster a greater sense of neighbourhood and mutual care.





# 促進和諧共融

為確保住戶享有優質的生活和理想的居住環境，我們積極促進鄰里關係，鼓勵互相關懷。除了逐步落實居家安老、通用設計、和諧安居等理念，我們在公共屋邨的運作和保養方面，進一步引入「鄰里管理」的構思。為此，我們與屋邨內的社區中心、服務機構、區議會及非政府機構合作，為區內居民提供協助和支援。

我們在2009年農曆新年期間舉行一系列共五次座談會，讓屋邨管理諮詢委員會(邨管諮委會)委員與區內非政府機構人員共聚一堂。我們相信，若這些組織緊密合作，並得到所需資源，即可構成強大的社區網絡，幫助居民互相聯繫，成為親善樂助的好鄰里。

我們積極參與社區建設，例如在水圍試行「共創社區計劃」，以應對當地的社會問題。在該試驗計劃下成立的「房屋諮詢及服務小組」，幫助住戶融入社區，提供有關區內設施和各種充實生活的活動資料；例如向新住戶簡介區內學校、社區中心和支援服務，並邀請他們參加迎新聚會，以建立社交網絡，從而認識其鄰居、屋邨管理職員，以及區內的支援組織。

## 優質生活

我們按照樓宇生命週期而制定保養維修策略，推行一系列積極主動的保養計劃，包括「全方位維修計劃」、「全面結構勘察計劃」及「屋邨改善計劃」。這有助保養我們的房屋資產，提升樓宇的經濟效益和延長其使用年期。持續把樓宇現代化和翻新，可為住戶提供新式設施和更佳居住環境，改善生活質素。

### 全方位維修計劃

我們的周期性維修和翻新工作，以「全方位維修計劃」為骨幹，主動為屋邨進行維修。我們派出家居維修大使到各單位進行家訪，檢查是否有地方需要維修；而不是待接獲住戶投訴或查詢才跟進。小型維修工作會即場進行；若情況較嚴重，維修大使會即時發出施工通知。我們的目標是在五年內完成檢查所有公共屋邨。自計劃於2006年2月推出以來，家居維修大使已造訪102個屋邨中約



大部分住戶對「全方位維修計劃」的家訪安排，以及主動提供檢查和保養服務，感到非常滿意。

188 400個單位，成功進行家訪的比率達85%。當中51個屋邨共147 950個維修項目，已告完成，耗資2.93億元。

「全方位維修計劃系統」為有關工作提供電腦化支援，不但準確保存各項保養記錄及個別單位的保養詳情，而且方便發出施工通知，以及預約和安排維修工程；家居維修大使外出工作時，更可利用電子手帳即時取得所需資料。此外，我們設有保養熱線，處理住戶的查詢及投訴，兼安排預約檢查和跟進個別單位的維修進度。

為向住戶推廣「全方位維修計劃」，我們在大窩口邨設置「維修保養教育徑」；更安排「流動維修保養教育專櫃」作巡迴展覽，迄今已遍及74個屋邨，吸引合共21 600人參觀。據顧客滿意調查顯示，在推行「全方位維修計劃」之前，僅40%的住戶對維修及保養服務整體表示滿意；計劃展開後，在2008年10月前完成全方位維修的住戶中，86%對我們的家訪安排，以及主動提供檢查和保養服務，感到非常滿意或滿意。同時，受訪住戶當中，73%認為這計劃在改善家居保養方面，非常有效或有效。有見收效良好，我們決定把「全方位維修計劃」的模式，應用於另一項涵蓋其他保養及改善工作的長期計劃。



### 全面結構勘察計劃

除「全方位維修計劃」外，我們同時推行「全面結構勘察計劃」和「屋邨改善計劃」，確保現有的公屋可持續使用。

我們透過「全面結構勘察計劃」，為樓齡超過或接近40年的屋邨評核居住狀況、檢查樓宇結構安全，以及估算修葺成本。年內，華富邨及坪石邨的結構勘察工作完成，我們決定把這兩個屋邨保留，延長其使用期15年。所需的修葺及改善工程，將與「屋邨改善計劃」同時進行，該計劃旨在活化舊屋邨，並促進邨內的社區聯繫。以坪石邨為例，改善工程包括在現時並無升降機的低座樓宇安裝升降機。

明年我們會檢查美東邨、葵盛西邨、瀝源邨和愛民邨四個屋邨可否繼續保存。在未來十年，「全面結構勘察計劃」會推展至另外32個樓齡將屆或超過40年的屋邨。

### 屋邨改善計劃

為履行定期改善屋邨環境的承諾，我們在2008/09年度檢討樓宇保養的規範，加入22個全新或經修訂、改良的項目。其中一個較突出的新項目，是採用環氧樹脂密封鑄鐵的排水渠產品，取其比傳統的鑄鐵產品更為耐用；預料可減輕保養工作，從而減少對住戶的滋擾。

### 高空工作防墮系統

我們制定「高空工作防墮系統」的全面技術規格，進一步保障在高處進行保養和清潔工作人員的安全。該系統至今已在31個屋邨內有傾斜簷篷的162幢大廈安裝，以確保高空工作安全。

### 供水系統

2008/09年度，分布十個屋邨內的20個泵房完成翻新工程，按計劃翻新的泵房總數累增至325個。此外，我們已把70個鑄鐵泵更換為較耐用的不銹鋼泵，並把19個高速泵更換為較先進、慢速和低噪音的類型。

### 方便行人出入

我們推行的新升降機計劃，令居民出入更為方便。為響應行政長官呼籲改善行人通道環境，我們著手在山坡等室外地方及為較矮樓宇改善行人出入設施，已制定一項



大興邨加裝升降機，令居民出入更方便。

為期四年的計劃，在32個屋邨內約60個地點安裝升降機及扶手電梯，現正進行相關的諮詢及可行性研究。

自升降機更新計劃推出以來，我們已更換25個屋邨內合共399部升降機；現時尚有13個屋邨共183部升降機正在進行更新工程，部分已屆竣工階段。

年內大興邨已加裝兩部升降機，漁灣邨則正進行兩部升降機的安裝工程。

### 重鋪電線

按照住宅單位內電線重鋪計劃，我們本年內在17個屋邨約17 000個單位重鋪電線，並安裝經改良的插座。

### 檢查室外污水渠

我們完成逐戶檢查室內排水管後，繼而為室外的污水渠進行定期檢查，並於2009年3月完成第12輪工作。我們檢查過合共1 053幢大廈，修復其中299幢的損壞水管。

### 數碼地面電視

公共天線分布系統的升級工程於2008年7月底完成，所有公屋住戶現在只須購置適當解碼器，便可接收數碼地面電視廣播。

### 免費Wi-Fi無線上網服務

2008年年初，120個公共屋邨率先享有免費Wi-Fi無線上網服務。年內我們再引進另一服務供應商，於45個屋邨提供同類服務，涵蓋26個早前未有網絡覆蓋的屋邨。住戶現可於所有公共屋邨的地下升降機大堂及室外康樂用地，使用免費無線上網服務。

「全面結構勘察計劃」將推展至愛民邨等樓齡接近或超過40年的屋邨。



屋邨放置捕蚊器，以防蚊患。



經改善的閉路電視系統配備先進的數碼錄影裝置。

### 數碼閉路電視監察系統

37個屋邨內192幢大廈的閉路電視系統於年內完成升級工程，配備數碼錄影裝置及彩色液晶體顯示屏。這些設施再配合寬頻及本區域網絡，令保安影片的質素大為提升。

## 保持環境清潔綠化

### 鼓勵負責任行為

屋邨管理扣分制自2003年起推行，旨在確保住戶的行為表現，不會對鄰居和社區造成負面影響。在扣分制下，住戶如做出損害公眾健康、鄰居或環境的「不當行為」，會被扣分。如住戶在兩年內被扣的分數累計達16分或以上，將會收到「遷出通知書」，要遷離其租住單位。

鑑於接獲不少冷氣機滴水的投訴，扣分制已於2009年1月把「冷氣機滴水」列為不當行為，違規者經警告後仍不作改善，會被扣5分。由2009年1月1日起，該扣分項目先在已裝設或毋須裝設冷氣機去水管的公屋大廈實施；而其他有待安裝冷氣機去水管的公屋大廈，則會在工程完竣後兩個月實施。

扣分制設有警告制度，適用於28項不當行為中的12項。初犯者將收到書面警告；若罔顧警告而再犯同樣不當行為，便會被扣分。本年度合共發出335次書面警告，截至2009年3月31日止，3 808戶被扣少於10分，172戶被扣10至15分，以及3戶被扣16分或以上。

我們繼續打擊在屋邨內隨地吐痰和亂拋垃圾的行為，在2008/09年度內向違規者發出定額罰款通知書合共664張。

## 改善公共衛生

### 遏止疾病傳播

2008年12月禽流感威脅本港，我們嚴陣以待，竭力阻止疾病傳播。採取的措施包括保持市場（尤其是設有活家禽檔攤的市場）高度清潔衛生，並盡力減少鴿子和其他野鳥在屋邨範圍出沒。我們禁止住戶餵飼野鳥，以防禽流感在屋邨範圍出現和擴散；又設法把雀鳥趕離屋邨範圍，例如在樹枝掛上光碟；同時聘請特別清潔工作承辦商，清理沾有鳥糞的地方，並加以消毒；更重要的是妥善處置在屋邨範圍發現的病鳥或死鳥。

為防範登革熱等由蚊傳播的疫病，我們加強防蚊措施，盡量清除在花圃、遊樂場、排水渠、凹凸不平的地面或周遭自然環境的積水。我們的防蚊清潔隊最少每星期進行一次巡查，同時在排水渠、集水溝及簷溝等可能滋生蚊患的地方噴灑蚊油。轄下屋邨已放置合共240個捕蚊器，又配備噴霧槍，並按食物環境衛生署（食環署）定期公布的誘蚊產卵器指數而加強清潔工作，以防蚊子大量繁殖。在扣分制下，住戶如「積存污水導致蚊患」，一經發現，會被扣5分。為宣傳有關防疫的信息，我們更在43個屋邨舉行巡迴嘉年華活動。

我們鼓勵住戶與我們攜手合作，保持屋邨清潔，主要的活動包括每季舉辦的「全港屋邨洗太平地日」。年內舉行的清潔活動多達1 185項，參與的居民和義工共6 223人。



大窩口邨進行園景改善工程後，遍植多種紅色植物。

### 杜絕無牌熟食檔

取締非法擺賣，有助保持屋邨居住環境清潔安全。根據最新的公營房屋住戶綜合統計調查的結果，受訪者對屋邨公用地方衛生情況的滿意程度，由2003年的52.1%大幅提高至2008年的70.1%。公屋衛生情況得以顯著改善，有賴特遣行動小組的努力。然而，特遣行動小組在執勤期間經常面對不少壓力，甚至遇上危險，去年兩名組員在一次反非法擺賣行動中被一名小販打傷。我們非常正視有關情況，將竭力確保特遣行動小組組員在執勤期間，得到所需的後勤支援。

年內，我們進行14 114次掃蕩無牌熟食小販行動，並與食環署及警方執行176次聯合行動，共拘捕88人，充供375件貨物。「非法擺賣熟食」屬扣分制下一項不當行為，截至2009年3月底，已有三名住戶因這項不當行為而被扣7分。

### 中秋節特別安排

鑑於燃燒溶解蠟燭會弄污地方，並可能招致火災，在中秋節期間，我們呼籲住戶禁止子女「煲蠟」。違規者除觸犯扣分制下的不當行為外，更會因為遺下蠟迹，弄污公眾地方而被罰1,500元定額罰款。

為打擊「煲蠟」活動，特遣行動小組及區域巡邏隊約400名人員在節日期間加強巡查，特別留意較多人燃點燈籠和蠟燭的地方。在為期三天的行動中，共發出超過500次口頭警告和兩張1,500元的定額罰款通知書。

為了加強住戶減少製造廢物的意識，我們參與香港地球之友(地球之友)舉辦的月餅鐵盒回收活動，在屋邨設立收集專櫃和擺放臨時回收箱，收集住戶棄置的空餅盒。

### 提倡綠色生活

#### 綠化項目

我們在多個屋邨設立社區園圃，讓居民種植花卉或蔬果；又於四個屋邨舉行植樹日；並推行園景改善工程計劃，綠化18個屋邨逾11萬平方米的休憩用地。為營造屋邨的獨特風格，我們在海麗邨和大窩口邨增設主題花園。海麗邨的蝴蝶園栽種各色各樣的花卉；大窩口邨的緩跑徑旁則遍植色彩深淺不一的紅色植物。

其他綠化措施，包括研究並試行在戶外地方使用透水鋪板，以及推行綠化天台計劃。前者可讓更多水分滲入泥土，令植物得到更佳滋潤；後者則可加強隔熱功能和減少眩光，有助抵銷屋邨內的熱島效應。

在和樂邨與富山邨推行的綠化天台試驗計劃，已於年內完成，日後將推展至更多已落成的屋邨。

#### 綠樂無窮在屋邨

我們繼續與綠色力量、長春社和地球之友合辦「綠樂無窮在屋邨」計劃。這項社區環保計劃去年進入第三期，主題為「藍天行動」，於2008年3月底展開。以上三個環保團體分別為合共30個屋邨設計深化教育及社區活動，以加強住戶的環保意識，提倡節約能源。有關的環保意識趨勢調查顯示，該項計劃自2005年舉辦以來，住戶對環保的態度更為積極，意識增強不少。逾73%的受訪者自覺環保知識加強了，數字較上一年度增加6%；此外，實行家居廢物回收和使用環保袋的住戶，其數目也較兩年前增加10%。



廣福邨是獲頒廢物源頭分類計劃獎項的屋邨之一。

### 節約能源

為支持政府管制溫室氣體排放的措施，我們於2008年8月開始在轄下五幢樓宇實行二氧化碳排放審計。此舉有助建立基準，以及找出轄下樓宇加強節能的方法。

改良照明設備和善用天然光線，均屬有效的節能措施。因此，我們為所有工字型大廈改裝照明系統，以盡量利用日光。改裝工程已於本年度完成，預期每年可節省合共1 680 000度電力。此外，我們把出口及方向指示牌的T8光管更換為效能最佳的T5光管。這項計劃為期三年，於年內展開，至今已完成67幢大廈的更換工程。

我們於2008年6月21日參加地球之友舉辦的「熄燈一小時」活動，又於2009年3月28日參與世界自然基金會香港分會舉辦的同類型活動「地球一小時2009」。在兩個活動日，所有非必要照明設備，例如用於裝飾或宣傳的，均在晚上8時30分至9時30分關上，以喚起公眾關注全球暖化的問題，同時推廣節約能源的信息。此外，我們轄下的五個屋邨，獲選參加地球之友舉辦的「知慳惜電節能比賽2008」。參加者須於連續90天內，減省屋邨公用地方的耗電量。

在機電工程署與多個機構合辦的第二屆「能源效益獎」比賽中，牛頭角上邨及秀茂坪邨同時獲得銅獎，天恒邨和石蔭邨則奪得優異獎。

### 廢物處理

我們由2005年開始參與家居廢物源頭分類計劃，以配合政府推動廢物回收的政策。迄今參與計劃的公共屋邨多達120個，並會每年增加30個，直至該計劃涵蓋所有公共屋邨為止。



房委會在屋邨推廣回收紙張、鋁罐和膠樽。

由環境保護署（環保署）、香港物業管理公司協會與香港生產力促進局合辦的「廢物源頭分類計劃論壇」暨頒獎典禮，在2008年8月舉行，廣福邨獲頒宣傳推廣大獎和銅獎，另有三個屋邨獲頒銅獎，69個屋邨獲頒優異獎。此外，環保署與Take Me Home生活區報合辦「廢物源頭分類：至叻家庭大比拼」活動，推廣減廢和家居廢物源頭分類；在2009年1月的頒獎禮上，友愛邨獲頒亞軍獎項，另有八個屋邨獲頒「最踴躍參與屋苑／屋邨大獎」。

我們亦參與「2008香港環保卓越計劃」。該計劃旨在鼓勵商界和團體實行環保管理措施，並表揚對環保作出貢獻的機構。我們轄下的27個屋邨，獲提名參加該計劃的「界別卓越獎（物業管理）」比賽。

儘管轄下屋邨和住戶數目不斷增長，我們承諾每年把家居廢物量減少1%。為此，我們正積極在屋邨推廣回收紙張、鋁罐和膠樽，並與慈善機構合作，安排回收舊衣物。多年來，回收量顯著上升；我們收集的膠樽量，由2005/06年度的199公噸，激增至2008/09年度的939公噸；鋁罐回收量亦由2005/06年度的128公噸，增至2008/09年度的496公噸。我們同時踴躍參與環保署推行的各類回收計劃，包括充電池、光管及電腦回收活動。



## 攜手建立互助社區及安全居所

### 推動邨管諮委會積極參與

我們致力建設和諧融洽及互相關懷的社區，並希望得到邨管諮委會積極參與。我們特此進行意見調查，就多項與非政府機構合辦的教育、社會及地區活動的重要性，邀請邨管諮委會提供意見。調查反應異常熱烈，邨管諮委會認為該等活動，不但促進社區和諧，更增強居民的歸屬感。因此，我們會繼續與邨管諮委會及非政府機構緊密合作，籌辦各項有助提高屋邨睦鄰意識的活動。

循此方向，我們籌辦了本章開首提及的五次大型座談會。邨管諮委會委員、非政府機構代表、地區人士、區議員、政府官員及其他持份者均應邀出席會議，就社區的鄰里互助網絡，分享意見和經驗。與會者反應踴躍，我們會匯集有關意見，用以改善屋邨管理工作。

### 加強防火安全

我們設有獎勵計劃，鼓勵邨管諮委會積極協助提高屋邨居民的防火安全意識。計劃反應良好，年內共有84個屋邨先後舉行了超過90項火警演習和宣傳活動，數目打破歷年記錄。此外，我們兩度舉辦全港性防火有獎問答遊戲，參加者須瀏覽我們的「屋邨防火安全運動網站」，以完成問答遊戲。我們更與消防處合作，安排該處的流動宣傳車在四個月內探訪29個屋邨。

### 升降機及扶手電梯安全

2008年7月，我們推出「升降機及扶手電梯安全運動」，包括向住戶提供安全使用升降機及扶手電梯的指引、在扶手電梯旁豎立注意安全的告示牌，以及透過《邨管諮委會通訊》和發放視聽資料的「房屋資訊台」，推廣安全信息。截至2008年年底，涉及升降機及扶手電梯的意外數字，較2007年同期減少兩成，推廣活動頗見成效。

### 保障家居環境安全

為促進屋邨生活安全，我們轄下的六個屋邨參加了職業安全健康局舉辦的「香港安健屋邨確認計劃」，一經確認，這些屋邨將享有「安健屋邨」的稱號。

### 與服務承辦商合作

為加強物業管理服務公司、邨管諮委會委員、地區政黨及房屋署前線人員之間的溝通，我們定期舉辦會議和工作坊，藉此促進各方的互信、協作，並培養竭誠盡責、伙伴合作的態度。

為提高服務水平和建立專業的工作隊伍，我們為物業管理服務公司的員工提供進修資助，修讀香港理工大學專為他們開辦的公共房屋物業代管課程，至今約有132名員工完成該課程。我們更不時開辦屋宇裝備保養的複修課程。



邨管諮委會積極協助提高屋邨居民的防火安全意識。



房委會舉辦研討會，與業界分享職業健康和安全的經驗。

保障工作安全是我們的要務。我們透過各種方式推動職業安全，例如在批出合約時，會考慮承辦商的安全記錄，並且在保養工程合約內加入「安全支付計劃」的條文。

我們在2008年7月與職業安全健康局合辦「工地安全研討會2008」。四家物業管理服務公司的高級人員出席行政總裁論壇，分享他們在職業健康及安全，以至改善屋邨管理方面的經驗。此外，我們就職業安全、高空工作及安全使用化學品等課題舉辦多個講座，以提高與會者的工地安全意識。

### 勞工保障

我們除致力保障建築工程合約受僱工人的權益，對服務合約的僱員福祉也同樣重視。為確保非技術工人不受剝削，我們實施「記分制」以加強管制。假如查獲承辦商違反僱傭合約所訂關於工人工資、工時及其他權益與福利的規定，我們會向該承辦商發出「失責通知書」。承辦商會因此而被記分，影響日後的投標機會。

為保障工人免受剝削，我們要求承辦商提供清楚的清潔工人和護衛員值勤記錄。中央巡查隊負責調查涉嫌剝削非技術工人的個案，年內查核非技術工人的僱傭記錄及值勤記錄約150 000份，涉及34個屋邨47份潔淨及護衛服務合約，並曾接見1 324名與違規個案有關的非技術工人。為協助承辦商和工人雙方了解各自的權利和責任，中央巡查隊透過資料單張、會晤、研討會及簡介會，提供工人權益方面的資料。■