



为提供卓越服务，我们须在不同层面推动持份者参与，并同时优化内部的支援系统。

Engaging stakeholders at all levels while refining our internal support systems is essential for achieving excellence in service delivery.





服务社群 精益求精  
ONGOING QUEST  
FOR SERVICE EXCELLENCE





提供优质服务是我们全力以赴的目标。我们透过各式活动和渠道，在不同层面与持份者沟通，务使各界了解和支持我们的政策、计划和工作。对内方面，我们致力维持一支能干尽责的工作团队，并持续改善我们的资讯科技系统，以应付层面广泛、数量繁多的工作。

## 连系网上社群

年内我们继续加强在互联网上与持份者的沟通，除了透过我们的「公屋人情风貌」Facebook专页及「署长网志」外，还全面革新房屋委员会（房委会）/房屋署网站。于2011年11月推出的新版网站，结构经过简化，浏览介面也改善了，令用户更感方便。此外，我们加入新的互动工具，例如「申请公屋资格验算」便利市民在网上自行评估是否符合资格申请公共租住房屋（公屋）。为顾及少数族裔的需要，网站的部分内容设有其他语文版本，包括印度文、尼泊尔文、巴基斯坦文、印尼文、菲律宾文及泰文。



- 1 全面革新的房委会 / 房屋署网页。
- 2 2011/12年度房委会主席郑汝桦（左一）向国务院副总理李克强（前排右三）简介本港的公营房屋发展情况。

## 与公屋住户保持互动

我们积极举办节目和活动，在社区建立紧密的邻里关系，推动关怀文化，并提升公屋住户的生活质素。为此，我们年内再度举办多项活动，当中包括推动防火、家居安全、屋邨清洁和公众卫生的运动，以及宣扬睦邻和环保的计划。

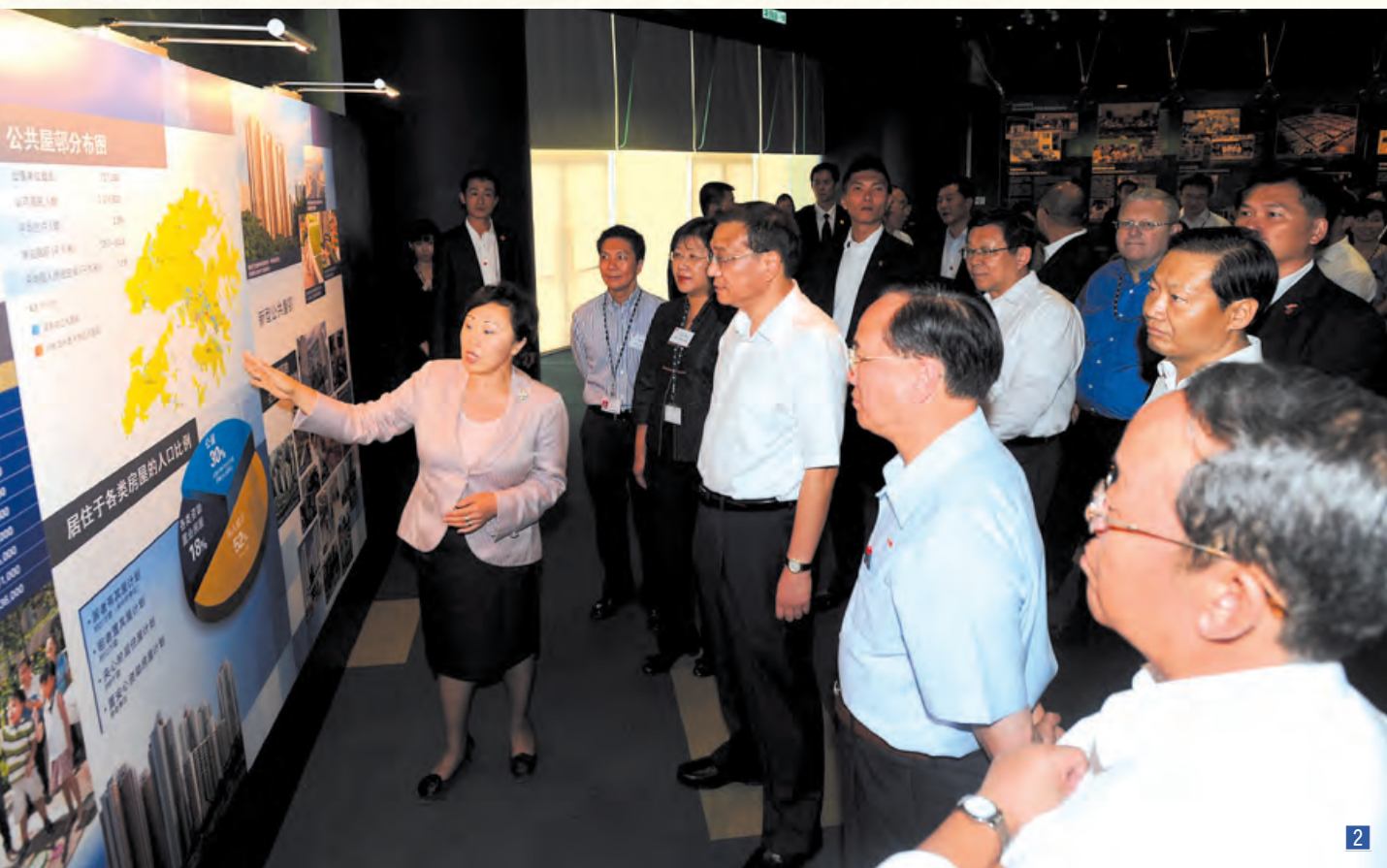
一如既往，我们特别关注公屋的长者住户。2012年1月我们举办一年一度的「长者希望日」，安排约2 600名义工探访58个公共屋邨内约千名独居长者，并派发长者合用的食物和日用品；房屋署署长也出席活动，支持是项义务工作。有见公屋长者跌倒受伤的意外最为普遍，我们继续派义工到各屋邨作巡回示范，向长者居民传达防跌信息。本年度的13个目标屋邨当中，有逾千名年长居民参与活动。义工指导长者如何防跌，并根据其家居环境作风险评估。高危的长者其后更获派职业治疗师和义工上门跟进。

为提高公屋居民的环保意识，我们举办多项以绿色生活为题的活动。一如往年，我们联同屋邨管理咨询委员会在多个屋邨举办「屋邨环保同乐日」；并推动和响应其他政府部门及环保团体举办的环保活动，例如「环保嘉年华」和「香港植树日」。为鼓励公屋居民养成循环再用的习惯，我们举办多项教育活动，包括在六个屋邨推广家居废物源头分类回收。

## 传媒关系

我们继续通过不同的传媒渠道，向市民发放有关房委会动态和新猷的信息，例如在年内发布共35篇新闻稿，以及举行36次新闻简报会。市民的查询和投诉，有时也会透过传媒转介。年内我们处理共902宗传媒的直接查询，以及616宗由传媒转介的公众询问或投诉。





2

## 参观与分享

我们欢迎访客参观房委会展览中心、公共屋邨及建筑工地；这有助访客全面了解我们的工作。2011/12年度，我们为本地、内地及海外代表团安排共105次参观活动，访客当中有54%来自内地，36%来自海外。其中值得一提的是国务院副总理李克强在2011年8月16日到访，参观我们的展览中心和一个公共屋邨。

## 人力资源策略

我们有赖全体员工，为公屋住户及广大市民提供优质服务；因此，维持一支能干尽责、表现优秀的工作队伍至为重要。自2008年推行的「多元人力资源策略」，让我们灵活聘用合格的人员、擢升表现出色的员工，并照顾各式各样的培训和事业发展需要。按此策略，我们在2011/12年度把67个合约职位转为公务员职位，并招聘共约280名公务员和合约人员。

## 推动员工投入工作

我们自2010年8月推出的「认识房署轻松过关」活动，旨在令员工更投入工作和对其工作引以自豪；运作首年即大受欢迎。藉著此项活动，员工可分享个别同事或团队的成功故事，并通过网上活动，了解房委会以人为本的服务和成果。

年内我们为员工举办两项回收再用活动，以提升员工的环保意识；合共收集四公吨可再用物料，交予一社区二手店，以廉价卖给低收入家庭，帮助弱势社群。



## 员工发展

员工的培训与发展是我们人力资源策略的重点。2011/12年度我们的员工平均接受31.2小时的培训，远较私人机构在2012年为每名雇员提供平均19.1小时的培训为高<sup>1</sup>。我们的培训范围广泛，包括为配合新业务而推出的课程，例如为负责推行「日常家居维修服务」及「企业资源规划系统」员工而设的课程。员工不但可在教室接受培训，更可在较轻松的环境下学习，例如实地参观、考察和短期派任。此外，「易学网」于2011年8月优化后启用，内容更丰富，员工更易于获取资讯，方便随时学习。

## 安全与健康的工作环境

我们锐意为员工维持安全与健康的工作环境，安排了多项职业安全与健康（职安健）的培训课程和讲座，

教导员工注意安全，并在机构内建立「安全文化」。我们已把职业安全健康局和劳工处编撰的职安健指引、健康锦囊及其他有用刊物，上载至房委会内联网的职安健网站。

年内我们举办逾180项职安健培训课程和讲座，参加的员工约6 000名；题目包括建筑工地安全、压力管理、密闭空间工作、修剪树木的安全、显示屏幕的使用安全，以及处理有暴力倾向客户的技巧。我们每年均进行「办公室安全视察」，以查找并消除各办公地点的潜在危险。

我们持续进行「员工身心乐健计划」，旨在关怀员工和保持其健康身心；每月在「乐健坊」网站提供资料，让员工定期获取最新的健康资讯。与此同时，我们举办推广活动，如徵集健康食谱、行楼梯健身心、简易办公室伸展运动等。

我们举办连串培训课程和推行持续的「员工身心乐健计划」，藉以提升员工的职业安全与健康。





## 资讯科技发展 配合业务需求

2011/12年度我们继续透过资讯科技，提升效率和贯彻环保理念。在规划层面，我们年内完成了「资讯科技策略顾问研究」，就房委会未来五年至十年的策略性资讯科技发展拟定方向。该研究加强资讯科技与业务需求的配合，找出我们业务计划内最能受惠于新科技的范畴，有助中长期业务计划的推展。

涵盖财务和采购功能的企业资源规划系统第一期，于2011年9月推出。第二期将包括各类屋邨维修系统，现时工作进度良好，预期2012年底完成。企业资源规划系统可进一步整合业务流程与资讯，有利数据共用和分析，以助加快我们的决策流程，并简化业务运作。

经过大量的筹备工作，图则管理系统于2012年2月启用。该系统以电子方式储存逾280万份图则，方便不同组别的员工共用图则；在建筑项目竣工时，更有助传递相关图则和其他工程资料，加快交接期。



年内我们继续提升资讯科技服务的质素。我们采纳相关的资讯科技服务管理守则，并通过外间评审，于2012年3月获得国际标准化组织ISO 20000认证。此外，我们已通过有关资讯保安审查和落实改善措施，可望来年取得ISO 27001认证。在这网路世代，符合这国际保安准则有助我们提升保护重要资料和保障私隐数据的能力。

2011/12年度我们的「绿色资讯科技」运动在多方面推展理想，包括在各工作范畴尽量使用电子报告及电子文件，以取代纸张列印。

1 根据香港人力资源管理学会所做的「2012年雇员培训及发展需求调查」。



- ① 我们筹办各式各样的课程和讲座，以配合员工的不同需要。
- ② 资讯科技有助提升业务运作效率和贯彻环保理念。