



用心服务 贯彻理想

Serving with
Care and Vision

房屋委员会（房委会）所服务的人口不断增加，不论对内或对外，我们务必确保服务质素和效率精益求精、涵盖全面。2012/13年度，我们通过多个途径，加强和优化现有的沟通渠道和对外服务，并引入崭新措施，与时俱进。

与持份者紧密联系

对房委会而言，维持有效的网上沟通渠道愈见重要。我们致力令房委会／房屋署网站的功能更多元化、更易于使用。2012/13年度，房委会／房屋署网站录得平均每月640万次的点击率。年内我们荣获互联网专业协会「无障碍优异网站奖」的翡翠奖，表扬我们为照顾社会上不同群组（包括视障人士）的需要，不断改良网站功能，令网站更方便使用。

互联网技术及应用日新月异，我们将继续研究和探讨不同方案，务求开发更多新的电子化措施和简便的网络工具，令房委会／房屋署的网站更易使用。房委会／房屋署网站并非单以公屋租户为服务对象，同时亦为广大市民提供大量相关资讯，例如公屋最新的编配情况、公屋建屋量的预测和实际统计数字，以及房委会辖下已落成工程项目的报告等，全部均可在网站浏览。为协助居者有其屋计划（居屋）买家取得充足资讯，以便作出适当的选择，房委会／房屋署网站亦有就出售剩馀居屋单位第7期提供全面的销售资料，包括售楼说明书、价单，以及显示剩馀和回购单位内部情况的参考照片库。另一方面，因应

「扩展居屋计划第二市场至白表买家」计划，我们把有关的申请表格和指引上载网站，方便公众查阅。上述两项计划的搅珠结果和次序名单，已在网站公布。

我们也循其他途径，与持份者保持紧密而有效的联系，当中包括每两周出版一次的《互信》电子版通讯，报道公众感兴趣的公屋题材；另专为公屋租户印制《屋邨通讯》，每半年出版一次。

创新的沟通渠道

房委会非常重视多年来公屋发展历史和经验的的文化价值，并致力通过不同媒介，全面记录这段历史。为此，我们不时举办各类展览和专题回顾、出版书籍、摄制短片，以及通过其他媒介建立珍贵的历史资料宝库。年内我们制作了「屋邨小说」影片，一连八集，由公屋租户现身说法，分享在公共屋邨的生活逸事，细诉个人经历和感想。这辑短片已上载房委会／房屋署网站及「公屋人情风貌」Facebook 专页，同时放上Youtube影片分享平台。这些制作深获国际评审嘉许，成绩教人鼓舞。其中「屋邨小说：回归翠屏」荣获2013 Questar Awards银奖，而「屋邨小说：华富拾趣」亦获颁Mercury Excellence Awards铜奖。2013/14年度适逢香港公营房屋发展60周年，我们计划举办更多对外活动，重温本港公营房屋发展的历史，并加强社会对房委会工作的认识。



1 一连八集的《屋邨小说》影片，记录公屋租户的生活逸事。



良好的传媒关系

我们尽量善用各种传播媒介，让公众得知房委会的活动和最新的发展；亦不时发出新闻稿，2012/13年度发布了56份新闻稿，举行了29次新闻简报会。此外，传媒亦是我们接受查询和投诉的渠道，本年度处理920项来自传媒的直接查询，并跟进另外631项由传媒首先报道的查询或投诉。

关爱社区

公共屋邨有如完整的社区，可以透过举办活动加强社区归属感，建立共同目标。年内房委会一直积极举办和推广这类活动，其中包括常规的防火、家居安全、屋邨清洁和公共卫生等运动。

每年一度的「长者希望日」在2013年1月举行，我们动员逾2 700名义工，分组到61个公共屋邨探望约千名长者，并送上食物和日用物品。房委会主席张炳良教授当天亦亲身参与，以示支持。此外，有见长者容易跌倒，我们年内继续宣传防跌信息，派出义工队到12个屋邨进行路演，与1 300多名公屋长者分享防跌锦囊，又指导他们安全使用

邨内的健身设施，并按其个人起居方式评估风险。对于跌倒风险较高的公屋长者，我们另外安排职业治疗师和义工探访跟进。

2012年8月4日，我们举办一项别开生面的社区活动。为庆祝香港特别行政区成立15周年，张炳良教授在牛头角上邨主持庆典活动的启动礼，房委会代表和区内居民亦有参与。张炳良教授和一众嘉宾在一幅巨型组合画上大笔一挥，标志着由全港约160个公共屋邨居民共同创作而成的「万人画」大功告成，也为这个展示跨社区公屋居民和谐团结精神的集体创意项目画上完美句号。

接待访客

香港的公屋系统远近知名，经常吸引不少内地及海外高层人士来访。2012/13年度我们为本港、内地及海外代表团安排合共100次探访，其中36%为内地考察团，31%来自海外国家，其余的是本地人士。当中两位访客特别值得一提，一位是在2012年6月30日到访启晴邨地盘，时任国家主席的胡锦涛先生，另一位是在2012年6月11日到访东汇邨的南韩首尔市长朴元淳先生。

推动员工投入工作

我们于2010年8月推出「认识房署，轻松过关」的网上活动，旨在令员工对工作更热诚投入、敬业乐业。活动推行两年，一直广受欢迎；透过网上互动，向同事展示多项房委会「以人为本」的服务及成果。此外，我们每月举办为期一天的工作坊，协助中层管理人员培养关顾他人的思维方式，并透过工作坊实习有关领导、发展和激励员工的重要技巧。

员工发展

我们的人力资源策略以员工的培训和发展为先。2012/13年度我们的员工平均接受27.2小时的培训。我们举办不同题材的课程，以提升员工的才能，并支援新业务的发展，例如第二阶段「企业资源规划系统」。同时，我们加强迎新课程的内容，支援新入职同事。除了在教室授课外，我们也为同事安排实地造访、考察和短期派任。此外，我们已进一步丰富房委会「易学网」的内容，让同事随时随地持续进修。

我们继续推行「员工身心乐健计划」，着重关怀员工，保持身体健康。计划内容包括一系列讲座，主题涵盖眼睛护理、「工作与生活平衡」专题、和谐家庭关系，以及压力管理。年内我们每月更新「乐健坊」网页，好让员工浏览最新的健康资讯。我们亦举办健康宣传活动，包括收集运动照片、推广脊柱健康及「行楼梯，健身心」的讲座。

安全与健康的工作环境

我们锐意为员工提供安全和健康的工作环境，安排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，供同事参考。

年内我们举办逾160项职安健培训课程和讲座，参加的员工约5 400名；题目包括建筑工地安全、树艺安全、压力管理、密闭空间工作、显示屏幕的

使用安全、自卫术、急救，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」，以找出和消除各办公地点的潜在危险。

资讯科技措施持续推行

现时，优质的社会服务有赖资讯科技在多个层面上有效运用。房委会面临的挑战，是如何运用资讯科技资源以应付广大市民的不同需求，就此，我们持续投放资源，以提升质素和效率。

2012年我们完成了资讯科技策略研究，订定未来五至十年的资讯科技策略性发展规划。有关研究所建议推行的十项发展计划，其中六项正在推行或已准备就绪，另四项须作进一步研究。该六项计划旨在优化新居屋的管理服务，把公共房屋的申请和编配单位程序予以现代化，并利用新技术研制出快捷和高效的公屋建筑设计。我们亦扩展移动科技，广泛应用到房委会各项业务上，并利用科技协助研发更佳的屋宇管制方案。透过安装新一代的资讯科技基础设施，加强业务分析能力，从而优化决策过程和社区服务管理，上述计划最终有助我们全面提升工作表现。

第二期的综合企业资源规划系统如期于2012年10月启用，同时也取代了相关的旧式屋邨保养系统，标志着综合企业资源规划系统的推行工作顺利完成。

透过推行客户服务系统，我们加强公共屋邨办事处客户服务工作的质素，统一资讯，使服务更具透明度。该系统建立标准化的客户服务模式，涵盖各个业务范畴，让前线人员只须利用轻触式设备，便可在简易的系统界面上处理租户的各类服务要求。客户服务管理系统分六个阶段在2013年2至8月期间推出。

「绿色IT」是一系列节省能源和减少耗用天然资源的措施，年内计划进展良好，推行的措施包括数据中心节能、关掉房委会办事处无人使用的电脑，以及尽量利用电子途径派发报告和其他文件。

1 与公屋居民同庆香港特区成立15周年的「万人画」活动。

2012/13年度所获业界奖项及社会嘉许 Industrial Awards and Community Recognitions 2012/13

66

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
建筑及维修 Construction and Maintenance	
亚太项目管理学会联盟大奖 2012 建造 / 工程组别高度嘉许 — 彩云道公共房屋计划 Asia Pacific Federation of Project Management Project Management Achievement Awards 2012 High Commendation in Construction / Engineering Category – Choi Wan Road Public Housing Development	亚太项目管理学会联盟 Asia Pacific Federation of Project Management
FuturArc环保先锋大奖 2012 彩云道公共房屋计划 FuturArc Green Leadership Award 2012 Choi Wan Road Public Housing Development	Building and Construction Interchange Asia
香港项目管理学会 2012 年度奖项 建造 / 工程组别大奖 — 彩云道公共房屋计划 Hong Kong Institute of Project Management Project Management Achievement Awards 2012 Winner (Construction / Engineering) – Choi Wan Road Public Housing Development	香港项目管理学会 Hong Kong Institute of Project Management
优质建筑大奖 大奖 — 蓝田邨第七期重建项目 Quality Building Award Grand Award – Redevelopment of Lam Tin Estate Phase 7	九个本港专业机构合办 Jointly organised by nine professional organisations in Hong Kong
香港品质保证局「楼宇可持续发展指数」 验证标志 — 秀茂坪南邨、常乐邨及天泽邨的11座公屋楼宇HKQAA Sustainable Building Index Verified Mark – 11 PRH blocks in Sau Mau Ping South, Sheung Lok and Tin Chak Estates	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency
Autodesk 香港建筑信息模拟设计大奖 2012 工料测量建筑信息模拟先锋 Autodesk HK BIM Awards 2012 Pioneering BIM for Quantity Surveying	欧特克 Autodesk
香港绿色建筑议会环保建筑大奖 2012 大奖 — 循环再用海泥作建筑物料 Hong Kong Green Building Council Green Building Award 2012 Grand Award – Recycling and Reuse of Marine Mud for Building Materials	香港绿色建筑议会 Hong Kong Green Building Council
香港建筑师学会年奖 主题建筑奖 — 碳排放估算 Hong Kong Institute of Architects Special Architectural Award – Carbon Emission Evaluation	香港建筑师学会 Hong Kong Institute of Architects
香港园境师学会设计大奖 2012 秀茂坪南邨 Hong Kong Institute of Landscape Architects 2012 Design Award Sau Mau Ping South Estate	香港园境师学会 Hong Kong Institute of Landscape Architects

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
全港无障碍商场表扬活动 2011-12 荣誉大奖 — 油丽商场 Hong Kong Barrier Free Shopping Malls Appreciation Awards 2011-12 Grand Award – Yau Lai Shopping Centre	香港复康力量 Hong Kong Rehabilitation Power
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
2013 年香港年度大奖 优异奖「最佳创新项目」— 全面结构勘察计划 RICS Hong Kong Awards 2013 Merit Award (Innovative Award of the Year) – Comprehensive Structural Investigation Programme	皇家特许测量师学会 Royal Institution of Chartered Surveyors
最佳高空工作防堕装置安全计划 金奖 — 石荫邨 Best Fall Arresting Safety Enhancement Programme for Working at Height Gold Award – Shek Yam Estate	职业安全健康局 Occupational Safety and Health Council

环保 Environmental

ISO 14001 环境管理体系认证 证书 — 43 个公共屋邨 (第一批) 证书 — 50 个公共屋邨 (第二批) ISO 14001 Certification for Environmental Management System Certificate – 43 PRH estates (1st batch) Certificate – 50 PRH estates (2nd batch)	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency
家居废物源头分类比赛 2011/12 合作伙伴大奖 — 油丽邨 宣传推广大奖及家居源头分类比赛银奖 — 环翠邨 宣传推广大奖及家居源头分类比赛铜奖 — 小西湾邨 铜奖 — 鲤鱼门、乐华 (南)、天悦、兴华 (一)、马坑、翠乐、梨木树、丽瑶、幸福、 横头磡、广福、黄大仙下 (二) 及大坑东邨 证书 — 房委会总部、梨木树商场 Competition on Source Separation of Domestic Waste 2011/12 Award for Cooperative Partnership – Yau Lai Estate Award for Promotion and Silver Award – Wan Tsui Estate Award for Promotion and Bronze Award – Siu Sai Wan Estate Bronze Award – Lei Yue Mun, Lok Wah (South), Tin Yuet, Hing Wah (I), Ma Hang, Tsui Lok, Lei Muk Shue, Lai Yiu, Fortune, Wang Tau Hom, Kwong Fuk, Lower Wong Tai Sin (II), and Tai Hang Tung Estates Certificate – HA Headquarters, and Lei Muk Shue Shopping Centre	环境保护署、香港物业管理公司协会、 香港生产力促进局 Environmental Protection Department, Hong Kong Association of Property Management Companies, and Hong Kong Productivity Council
香港环保卓越计划 「卓越级别」减废标志 — 香港房屋委员会 累计完成最多减废目标的首三名机构 — 香港房屋委员会 Hong Kong Awards for Environmental Excellence “Class of Excellence” Wastewi\$e Label – The Hong Kong Housing Authority Top Three Organisations Achieved Cumulatively the Most Number of Goals in Wastewi\$e Label – The Hong Kong Housing Authority	环境保护运动委员会 Environmental Campaign Committee

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
<p>香港绿色企业大奖 2012 「优越环保管理奖」白金奖 — 香港房屋委员会 「明智环保采购奖」白金奖 — 香港房屋委员会 「绿色企业管治奖」持份者参与奖 — 香港房屋委员会</p> <p>Hong Kong Green Awards 2012 Platinum Award (Green Management Award) – The Hong Kong Housing Authority Platinum Award (Green Purchasewi\$e Award) – The Hong Kong Housing Authority Stakeholder Engagement Award (Corporate Green Governance Award) – The Hong Kong Housing Authority</p>	<p>环保促进会 Green Council</p>
<p>2013 年香港花卉展览 最佳展品 (园林景点) 金奖 — 香港房屋委员会</p> <p>Hong Kong Flower Show 2013 Gold Award for Outstanding Exhibit (Landscape Display) – The Hong Kong Housing Authority</p>	<p>康乐及文化事务署 Leisure and Cultural Services Department</p>

机构 Corporate

<p>2012 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2010/11年度年报》</p> <p>2012 International Annual Report Competition (ARC) Awards Bronze Award (Non-profit Organisation: Housing) – The Hong Kong Housing Authority Annual Report 2010/11</p>	<p>MerComm, Inc.</p>
<p>2012 Astrid Awards 「非牟利机构」组别金奖 — 《香港房屋委员会2010/11年度年报》</p> <p>2012 Astrid Awards Gold Award (Not-for-profit Organisations) – The Hong Kong Housing Authority Annual Report 2010/11</p>	<p>MerComm, Inc.</p>
<p>Mercury Excellence Awards 2012/2013 数码录像 / 录像：特别项目铜奖 — 「屋邨小说：华富拾趣」 数码 录像 / 录像：特别项目荣誉奖 — 「屋邨小说：雅宁闲居」</p> <p>Mercury Excellence Awards 2012/2013 Bronze Award (DVDs/Video: Special Project) – “Community Impressions: Reminiscences of Wah Fu” Honours Award (DVDs/Video: Special Project) – “Community Impressions: Feeling Groovy at Nga Ning”</p>	<p>MerComm, Inc.</p>
<p>2013 Questar Awards 机构：特别项目银奖 — 「屋邨小说：回归翠屏」 非牟利机构：纪录片铜奖 — 「屋邨小说：石硤美事」 2013</p> <p>Questar Awards Silver Award (Corporations: Special Project) – “Community Impressions: Homeward Bound to Tsui Ping” Bronze Award (Non-profit Organisations: Documentary) – “Community Impressions: The Show Goes on at Shek Kip Mei”</p>	<p>MerComm, Inc.</p>

奖项 / 得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
<p>New York Festival 2013 「社会相关事宜」决赛入围证书 — 「屋邨小说」短片系列</p> <p>New York Festival 2013 Finalist Certificate (Society & Social Issues) – “Community Impressions” video series</p>	Limited Liability Corporation
<p>「同心展关怀」机构 2012/13 「连续超过5年同心展关怀」标志 — 房屋署</p> <p>Caring Organisation 2012/13 5 Plus Consecutive Years Caring Organisation Logo – Housing Department</p>	<p>香港社会服务联会 Hong Kong Council of Social Service</p>
<p>无障碍优异网站奖 2011-13 翡翠奖 — 房屋委员会 / 房屋署网站</p> <p>Web Care Award 2011-13 Jade Award – Housing Authority / Housing Department Website</p>	<p>互联网专业协会 Internet Professional Association</p>
<p>香港十大 .hk 网站选举 2012 「政府部门」组别首五个优秀网站之一</p> <p>Top 10 .hk Website Competition 2012 One of the top five outstanding websites in “Government Departments” category</p>	<p>香港互联网注册管理有限公司 Hong Kong Internet Registration Corporation Limited</p>
<p>「能力成熟度模式整合」 成熟度第三级 1.3 版</p> <p>Capability Maturity Model Integration for Software Development Maturity Level 3 Version 1.3</p>	<p>美国国防部委托卡内基美隆大学的 软件工程学院 Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, USA</p>
<p>ISO/IEC 20000 ISO/IEC 20000-1:2011 资讯科技服务管理认证</p> <p>ISO/IEC 20000 ISO/IEC 20000-1:2011 IT Service Management Certification</p>	<p>香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency</p>