



用心服務 貫徹理想

Serving with
Care and Vision

房屋委員會（房委會）所服務的人口不斷增加，不論對內或對外，我們務必確保服務質素和效率精益求精、涵蓋全面。2012/13年度，我們通過多個途徑，加強和優化現有的溝通渠道和對外服務，並引入嶄新措施，與時並進。

與持份者緊密聯繫

對房委會而言，維持有效的網上溝通渠道愈見重要。我們致力令房委會／房屋署網站的功能更多元化、更易於使用。2012/13年度，房委會／房屋署網站錄得平均每月640萬次的點擊率。年內我們榮獲互聯網專業協會「無障礙優異網站獎」的翡翠獎，表揚我們為照顧社會上不同群組（包括視障人士）的需要，不斷改良網站功能，令網站更方便使用。

互聯網技術及應用日新月異，我們將繼續研究和探討不同方案，務求開發更多新的電子化措施和簡便的網絡工具，令房委會／房屋署的網站更易使用。房委會／房屋署網站並非單以公屋租戶為服務對象，同時亦為廣大市民提供大量相關資訊，例如公屋最新的編配情況、公屋建屋量的預測和實際統計數字，以及房委會轄下已落成工程項目的報告等，全部均可在網站瀏覽。為協助居者有其屋計劃（居屋）買家取得充足資訊，以便作出適當的選擇，房委會／房屋署網站亦有就出售剩餘居屋單位第7期提供全面的銷售資料，包括售樓說明書、價單，以及顯示剩餘和回購單位內部情況的參考照片庫。另一方面，因應

「擴展居屋計劃第二市場至白表買家」計劃，我們把有關的申請表格和指引上載網站，方便公眾查閱。上述兩項計劃的攬珠結果和次序名單，已在網站公布。

我們也循其他途徑，與持份者保持緊密而有效的聯繫，當中包括每兩周出版一次的《互信》電子版通訊，報道公眾感興趣的公屋題材；另專為公屋租戶印製《屋邨通訊》，每半年出版一次。

創新的溝通渠道

房委會非常重視多年來公屋發展歷史和經驗的文化價值，並致力通過不同媒介，全面記錄這段歷史。為此，我們不時舉辦各類展覽和專題回顧、出版書籍、攝製短片，以及通過其他媒介建立珍貴的歷史資料寶庫。年內我們製作了「屋邨小說」影片，一連八集，由公屋租戶現身說法，分享在公共屋邨的生活逸事，細訴個人經歷和感想。這輯短片已上載房委會／房屋署網站及「公屋人情風貌」Facebook專頁，同時放上Youtube影片分享平台。這些製作深獲國際評審嘉許，成績教人鼓舞。其中「屋邨小說：回歸翠屏」榮獲2013 Questar Awards銀獎，而「屋邨小說：華富拾趣」亦獲頒Mercury Excellence Awards銅獎。2013/14年度適逢香港公營房屋發展60周年，我們計劃舉辦更多對外活動，重溫本港公營房屋發展的歷史，並加強社會對房委會工作的認識。



1 一連八集的《屋邨小說》影片，記錄公屋租戶的生活逸事。



良好的傳媒關係

我們盡量善用各種傳播媒介，讓公眾得知房委會的活動和最新的發展；亦不時發出新聞稿，2012/13年度發布了56份新聞稿，舉行了29次新聞簡報會。此外，傳媒亦是我們接受查詢和投訴的渠道，本年度處理920項來自傳媒的直接查詢，並跟進另外631項由傳媒首先報道的查詢或投訴。

關愛社區

公共屋邨有如完整的社區，可以透過舉辦活動加強社區歸屬感，建立共同目標。年內房委會一直積極舉辦和推廣這類活動，其中包括常規的防火、家居安全、屋邨清潔和公共衛生等運動。

每年一度的「長者希望日」在2013年1月舉行，我們動員逾2 700名義工，分組到61個公共屋邨探望約千名長者，並送上食物和日用物品。房委會主席張炳良教授當天亦親身參與，以示支持。此外，有見長者容易跌倒，我們年內繼續宣傳防跌信息，派出義工隊到12個屋邨進行路演，與1 300多名公屋長者分享防跌錦囊，又指導他們安全使用

邨內的健身設施，並按其個人起居方式評估風險。對於跌倒風險較高的公屋長者，我們另外安排職業治療師和義工探訪跟進。

2012年8月4日，我們舉辦一項別開生面的社區活動。為慶祝香港特別行政區成立15周年，張炳良教授在牛頭角上邨主持慶典活動的啟動禮，房委會代表和區內居民亦有參與。張炳良教授和一眾嘉賓在一幅巨型組合畫上大筆一揮，標誌着由全港約160個公共屋邨居民共同創作而成的「萬人畫」大功告成，也為這個展示跨社區公屋居民和諧團結精神的集體創意項目畫上完美句號。

接待訪客

香港的公屋系統遠近知名，經常吸引不少內地及海外高層人士來訪。2012/13年度我們為本港、內地及海外代表團安排合共100次探訪，其中36%為內地考察團，31%來自海外國家，其餘的是本地人士。當中兩位訪客特別值得一提，一位是在2012年6月30日到訪啟晴邨地盤，時任國家主席的胡錦濤先生，另一位是在2012年6月11日到訪東匯邨的南韓首爾市長朴元淳先生。

推動員工投入工作

我們於2010年8月推出「認識房署，輕鬆過關」的網上活動，旨在令員工對工作更熱誠投入、敬業樂業。活動推行兩年，一直廣受歡迎：透過網上互動，向同事展示多項房委會「以人為本」的服務及成果。此外，我們每月舉辦為期一天的工作坊，協助中層管理人員培養關顧他人的思維方式，並透過工作坊實習有關領導、發展和激勵員工的重要技巧。

員工發展

我們的人力資源策略以員工的培訓和發展為先。2012/13年度我們的員工平均接受27.2小時的培訓。我們舉辦不同題材的課程，以提升員工的才能，並支援新業務的發展，例如第二階段「企業資源規劃系統」。同時，我們加強迎新課程的內容，支援新入職同事。除了在教室授課外，我們也為同事安排實地造訪、考察和短期派任。此外，我們已進一步豐富房委會「易學網」的內容，讓同事隨時隨地持續進修。

我們繼續推行「員工身心樂健計劃」，着重關懷員工，保持身體健康。計劃內容包括一系列講座，主題涵蓋眼睛護理、「工作與生活平衡」專題、和諧家庭關係，以及壓力管理。年內我們每月更新「樂健坊」網頁，好讓員工瀏覽最新的健康資訊。我們亦舉辦健康宣傳活動，包括收集運動照片、推廣脊柱健康及「行樓梯，健身心」的講座。

安全與健康的工作環境

我們銳意為員工提供安全和健康的工作環境，安排多項職業安全健康和健康（職安健）的培訓課程和講座，教導員工注意安全，並在機構內建立「安全文化」。我們已把職業安全健康局和勞工處編撰的職安健指引、健康錦囊及其他有用刊物，上載至房委會內聯網的職安健網站，供同事參考。

年內我們舉辦逾160項職安健培訓課程和講座，參加的員工約5 400名；題目包括建築工地安全、樹藝安全、壓力管理、密閉空間工作、顯示屏幕的

使用安全、自衛術、急救，以及處理有暴力傾向客戶的技巧。我們每年均進行「辦公室安全視察」，以找出和消除各辦公地點的潛在危險。

資訊科技措施持續推行

現時，優質的社會服務有賴資訊科技在多個層面上有效運用。房委會面對的挑戰，是如何運用資訊科技資源以應付廣大市民的不同需求，就此，我們持續投放資源，以提升質素和效率。

2012年我們完成了資訊科技策略研究，訂定未來五至十年的資訊科技策略性發展規劃。有關研究所建議推行的十項發展計劃，其中六項正在推行或已準備就緒，另四項須作進一步研究。該六項計劃旨在優化新居屋的管理服務，把公共房屋的申請和編配單位程序予以現代化，並利用新技術研製出快捷和高效的公屋建築設計。我們亦擴展移動科技，廣泛應用到房委會各項業務上，並利用科技協助研發更佳的屋宇管制方案。透過安裝新一代的資訊科技基礎設施，加強業務分析能力，從而優化決策過程和社區服務管理，上述計劃最終有助我們全面提升工作表現。

第二期的綜合企業資源規劃系統如期於2012年10月啟用，同時也取代了相關的舊式屋邨保養系統，標誌着綜合企業資源規劃系統的推行工作順利完成。

透過推行客戶服務系統，我們加強公共屋邨辦事處客戶服務工作的質素，統一資訊，使服務更具透明度。該系統建立標準化的客戶服務模式，涵蓋各個業務範疇，讓前線人員只須利用輕觸式設備，便可在簡易的系統界面上處理租戶的各類服務要求。客戶服務管理系統分六個階段在2013年2至8月期間推出。

「綠色IT」是一系列節省能源和減少耗用天然資源的措施，年內計劃進展良好，推行的措施包括數據中心節能、關掉房委會辦事處無人使用的電腦，以及盡量利用電子途徑派發報告和其他文件。

1 與公屋居民同慶香港特區成立15周年的「萬人畫」活動。

2012/13年度所獲業界獎項及社會嘉許 Industrial Awards and Community Recognitions 2012/13

66

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
建築及維修 Construction and Maintenance	
<p>亞太項目管理學會聯盟大獎 2012 建造 / 工程組別高度嘉許 — 彩雲道公共房屋計劃 Asia Pacific Federation of Project Management Project Management Achievement Awards 2012 High Commendation in Construction / Engineering Category – Choi Wan Road Public Housing Development</p>	<p>亞太項目管理學會聯盟 Asia Pacific Federation of Project Management</p>
<p>FuturArc環保先鋒大獎 2012 彩雲道公共房屋計劃 FuturArc Green Leadership Award 2012 Choi Wan Road Public Housing Development</p>	<p>Building and Construction Interchange Asia</p>
<p>香港項目管理學會 2012 年度獎項 建造 / 工程組別大獎 — 彩雲道公共房屋計劃 Hong Kong Institute of Project Management Project Management Achievement Awards 2012 Winner (Construction / Engineering) – Choi Wan Road Public Housing Development</p>	<p>香港項目管理學會 Hong Kong Institute of Project Management</p>
<p>優質建築大獎 大獎 — 藍田邨第七期重建項目 Quality Building Award Grand Award – Redevelopment of Lam Tin Estate Phase 7</p>	<p>九個本港專業機構合辦 Jointly organised by nine professional organisations in Hong Kong</p>
<p>香港品質保證局「樓宇可持續發展指數」 驗證標誌 — 秀茂坪南邨、常樂邨及天澤邨的11座公屋樓宇 HKQAA Sustainable Building Index Verified Mark – 11 PRH blocks in Sau Mau Ping South, Sheung Lok and Tin Chak Estates</p>	<p>香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency</p>
<p>Autodesk 香港建築信息模擬設計大獎 2012 工料測量建築信息模擬先鋒 Autodesk HK BIM Awards 2012 Pioneering BIM for Quantity Surveying</p>	<p>歐特克 Autodesk</p>
<p>香港綠色建築議會環保建築大獎 2012 大獎 — 循環再用海泥作建築物料 Hong Kong Green Building Council Green Building Award 2012 Grand Award – Recycling and Reuse of Marine Mud for Building Materials</p>	<p>香港綠色建築議會 Hong Kong Green Building Council</p>
<p>香港建築師學會年獎 主題建築獎 — 碳排放估算 Hong Kong Institute of Architects Special Architectural Award – Carbon Emission Evaluation</p>	<p>香港建築師學會 Hong Kong Institute of Architects</p>
<p>香港園境師學會設計大獎 2012 秀茂坪南邨 Hong Kong Institute of Landscape Architects 2012 Design Award Sau Mau Ping South Estate</p>	<p>香港園境師學會 Hong Kong Institute of Landscape Architects</p>

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
<p>全港無障礙商場表揚活動 2011-12 榮譽大獎 — 油麗商場 Hong Kong Barrier Free Shopping Malls Appreciation Awards 2011-12 Grand Award – Yau Lai Shopping Centre</p>	<p>香港復康力量 Hong Kong Rehabilitation Power</p>
<p>HKQAA-HSBC 企業社會責任先導者標誌 達到 5.00 滿分 — 發展及建築處 HKQAA-HSBC CSR Advocate Mark Achieved full score of 5.00 – Development and Construction Division</p>	<p>香港品質保證局、 香港上海匯豐銀行有限公司 Hong Kong Quality Assurance Agency, and Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited</p>
<p>2013 年香港年度大獎 優異獎「最佳創新項目」— 全面結構勘察計劃 RICS Hong Kong Awards 2013 Merit Award (Innovative Award of the Year) – Comprehensive Structural Investigation Programme</p>	<p>皇家特許測量師學會 Royal Institution of Chartered Surveyors</p>
<p>最佳高空工作防墮裝置安全計劃 金獎 — 石蔭邨 Best Fall Arresting Safety Enhancement Programme for Working at Height Gold Award – Shek Yam Estate</p>	<p>職業安全健康局 Occupational Safety and Health Council</p>

環保 Environmental

<p>ISO 14001 環境管理體系認證 證書 — 43 個公共屋邨 (第一批) 證書 — 50 個公共屋邨 (第二批) ISO 14001 Certification for Environmental Management System Certificate – 43 PRH estates (1st batch) Certificate – 50 PRH estates (2nd batch)</p>	<p>香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency</p>
<p>家居廢物源頭分類比賽 2011/12 合作伙伴大獎 — 油麗邨 宣傳推廣大獎及家居源頭分類比賽銀獎 — 環翠邨 宣傳推廣大獎及家居源頭分類比賽銅獎 — 小西灣邨 銅獎 — 鯉魚門、樂華 (南)、天悅、興華 (一)、馬坑、翠樂、梨木樹、麗瑤、幸福、 橫頭磡、廣福、黃大仙下 (二) 及大坑東邨 證書 — 房委會總部、梨木樹商場 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</p>	<p>環境保護署、香港物業管理公司協會、 香港生產力促進局 Environmental Protection Department, Hong Kong Association of Property Management Companies, and Hong Kong Productivity Council</p>
<p>香港環保卓越計劃 「卓越級別」減廢標誌 — 香港房屋委員會 累計完成最多減廢目標的首三名機構 — 香港房屋委員會 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</p>	<p>環境保護運動委員會 Environmental Campaign Committee</p>

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
<p>香港綠色企業大獎 2012 「優越環保管理獎」白金獎 — 香港房屋委員會 「明智環保採購獎」白金獎 — 香港房屋委員會 「綠色企業管治獎」持份者參與獎 — 香港房屋委員會</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>環保促進會 Green Council</p>
<p>2013 年香港花卉展覽 最佳展品 (園林景點) 金獎 — 香港房屋委員會</p> <p>Hong Kong Flower Show 2013 Gold Award for Outstanding Exhibit (Landscape Display) – The Hong Kong Housing Authority</p>	<p>康樂及文化事務署 Leisure and Cultural Services Department</p>

機構 Corporate

<p>2012 年國際年報大獎 「非牟利機構：房屋」組別銅獎 — 《香港房屋委員會2010/11年度年報》</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 「非牟利機構」組別金獎 — 《香港房屋委員會2010/11年度年報》</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 數碼錄像 / 錄像：特別項目銅獎 — 「屋邨小說：華富拾趣」 數碼錄像 / 錄像：特別項目榮譽獎 — 「屋邨小說：雅寧閑居」</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 機構：特別項目銀獎 — 「屋邨小說：回歸翠屏」 非牟利機構：紀錄片銅獎 — 「屋邨小說：石硤美事」</p> <p>2013 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>

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
<p>New York Festival 2013 「社會相關事宜」決賽入圍證書 — 「屋邨小說」短片系列</p> <p>New York Festival 2013 Finalist Certificate (Society & Social Issues) – “Community Impressions” video series</p>	<p>Limited Liability Corporation</p>
<p>「同心展關懷」機構 2012/13 「連續超過5年同心展關懷」標誌 — 房屋署</p> <p>Caring Organisation 2012/13 5 Plus Consecutive Years Caring Organisation Logo – Housing Department</p>	<p>香港社會服務聯會 Hong Kong Council of Social Service</p>
<p>無障礙優異網站獎 2011-13 翡翠獎 — 房屋委員會 / 房屋署網站</p> <p>Web Care Award 2011-13 Jade Award – Housing Authority / Housing Department Website</p>	<p>互聯網專業協會 Internet Professional Association</p>
<p>香港十大 .hk 網站選舉 2012 「政府部門」組別首五個優秀網站之一</p> <p>Top 10 .hk Website Competition 2012 One of the top five outstanding websites in “Government Departments” category</p>	<p>香港互聯網註冊管理有限公司 Hong Kong Internet Registration Corporation Limited</p>
<p>「能力成熟度模式整合」 成熟度第三級 1.3 版</p> <p>Capability Maturity Model Integration for Software Development Maturity Level 3 Version 1.3</p>	<p>美國國防部委託卡內基美隆大學的 軟件工程學院 Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, USA</p>
<p>ISO/IEC 20000 ISO/IEC 20000-1:2011 資訊科技服務管理認證</p> <p>ISO/IEC 20000 ISO/IEC 20000-1:2011 IT Service Management Certification</p>	<p>香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency</p>