

服

Fostering a *Service*
Heritage

務



繼往開來
服務為本

40年來香港房屋委員會（房委會）一直致力建立用心服務的文化，並通過不同途徑，積極與各方溝通聯繫，成效卓著。同時，我們因應最新的科技發展及新增的需要，加強現有服務，務求精益求精，迎接未來。過去一年，我們推行多項工作，保持與不同媒介溝通，兼顧上述兩個重要範疇，績效相得益彰。

加強溝通 促進合作

房委會／房屋署的網站功能繁多，易於使用，2013/14年度每月平均點擊率達530萬次。網站內容充實，公共資訊齊備，包括提供公共租住房屋（公屋）申請的最新編配進度、公屋預測及實質建屋量的統計數字，以及房委會竣工項目的報告，瀏覽方便，廣受歡迎。

年內我們優化網頁設計，盡量符合萬維網聯盟(W3C)《無障礙網頁內容指引》(WCAG) 2.0AA級別標準，使網頁能夠兼顧不同社群的需要，包括殘疾人士。我們努力推動無障礙設計網站，在政府資訊科技總監辦公室聯同平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」中，獲得金獎級別。

我們也透過其他媒介，與持份者保持密切有效的溝通。網上電子通訊《互信》，報道房委會的主要措施和工作、房委會員工的趣聞軼事，以及公屋生活的不同面貌。《屋邨通訊》每半年出版一次，對象為公屋租戶。

與傳媒緊密合作

房委會為公營機構，有責任透過傳媒向公眾發布有關房委會新動向和新措施的資訊。2013/14年度我們發出56份新聞稿，安排45次新聞簡報會及訪問，答覆1 095項傳媒查詢，並處理663宗由傳媒轉介的投訴。

機構訪問

許多訪港嘉賓均欲了解房委會及本港公營房屋的發展。我們很榮幸為不少嘉賓安排參觀一些主要地點。年內我們為不同團體和訪問團安排了77次參觀，其中來自其他國家的訪問團佔30次（39%）、內地訪問團佔23次（30%），本地團體則佔24次（31%）。

關愛社區

為加強公屋居民的凝聚力，房委會經常舉辦不同活動，培養居民對社區的歸屬感，發揚守望相助的精神。2013/14年度，我們定期推展有關防火、家居安全、屋邨清潔和公共衛生等運動及相關計劃。

一年一度的長者希望日在2014年1月舉行，參與的義工接近2 800人，數目再創新高。義工分組到60個公共屋邨，探望約1 200名年長租戶，並送上禮物。一如往年，房委會主席張炳良教授亦參與其中。年內我們繼續宣傳防跌信息，派出義工到8個屋邨進行路演，與逾800名公屋長者分享防跌錦囊，教導他們如何安全地使用屋邨的健身設施，並按長者的起居方式評估風險。對於跌倒風險較高的公屋長者，我們更安排職業治療師和義工家訪，跟進他們的情況。



1 「香港公營房屋發展60周年」展覽。

2 近2 800名義工參與長者希望日。

推動員工投入工作

年內我們定期在內聯網上載工作團隊表現出色的故事，藉以鞏固房委會的核心價值，培養追求卓越的工作文化。我們繼續定期舉辦以中層管理人員為對象的「工作融樂、有賴關愛」系列工作坊；除了提供有用的方法和支援，推動員工投入工作，提高效率，同時培養關懷為本的管理思維，參加員工獲益良多。

員工發展機會

為配合房委會的業務需要，我們在2013/14年度安排多項員工培訓和發展活動。這些活動旨在提升員工的技能，並介紹房委會的新措施，每名員工每年平均受訓24.5小時。除了在教室授課外，還安排實地造訪、考察和短期派任。因應房委會的新路向和新發展，我們修訂了為新聘人員而設的入職培訓課程內容。由於越來越多同事利用網上學習資源，我們加強房委會易學網的內容，並重新編排網站內的學習資源，方便同事瀏覽。

員工身心樂健計劃持續舉辦多年，廣受同事歡迎；年內繼續推行，通過舉辦講座，例如眼睛護理、牙齒健康、中年危機、壓力管理等，給予員工實用的保健資訊。樂健坊網頁每月更新內容，方便同事瀏覽。此外，在網站舉辦健康資訊問答比賽，參加人數踴躍。

安全與健康的工作環境

房委會十分重視員工的健康和安全，年內再次舉辦多個有關職業安全 and 健康（職安健）的培訓課程和講座，提高員工的安全意識，鞏固房委會注重安全的文化。同時，房委會內聯網的職安健網站載有職業安全健康局和勞工處編製的最新職安健指引、健康錦囊和其他刊物。

2013年職安健培訓課程和講座的數目增至200個，合共約9 700名員工參加。這些課程和講座涵蓋急救、建築工地安全、樹藝安全、壓力和危機管理、在密閉空間工作、顯示屏幕的使用，以及處理有暴力傾向客戶的技巧等。年內，我們繼續進行一年一度的辦公室安全視察工作。

善用資訊科技提升效率

資訊科技發展一日千里，房委會善用先進科技，提高服務質素和效率。2013/14年度房委會在不同資訊科技應用範疇獲得多個獎項和認可，足證房委會在改革業務運作和提升整體效率方面，成績斐然。

資訊科技策略研究於2012年完成後，我們着手推行研究建議的資訊科技策略性發展計劃，進展良好。我們正落實該研究提出的六項計劃，當中涉及管理新居者有其屋計劃、改善公屋申請和編配程序、利用建築信息模擬技術提高公屋建築設計工作的速度和效率、善用科技協助研發更佳的屋宇管制方案、在各個業務範疇廣泛應用移動科技，以及更新資訊科技基建設施。上述計劃有助我們提升整體表現，為市民提供更佳服務。

另一項重要的資訊科技發展工作，是在房委會各分處廣泛應用地理信息系統，大大簡化公共屋邨地下管道的管理及保養程序。年內逾千人使用這個系統，更快捷有效地更新記錄和圖則。此外，地理信息系統結合建築信息模擬系統，製作立體模型，用途廣泛，有助進行各類研究和分析，使設計工作不單更快捷，而且更準確。

年內房委會推出強制檢驗計劃管理系統，採用文件掃描和電子工作流程方法，以便獨立審查組更有效執行強制驗樓和強制驗窗。現時，整個業務流程以電子方式進行，程序大為簡化，效率提高，估計每年可處理25萬宗強制驗樓和強制驗窗個案。

我們在2013年8月推出全新的客戶服務系統，供各屋邨辦事處使用，以提高運作效率，改善客戶服務。新系統建立標準化的客戶服務模式，改革前線業務運作，大大提高屋邨辦事處的客戶服務質素，資訊統一，增加客戶服務的透明度。這個按使用者需要而設計的系統，簡單易用，前線人員只須利用輕觸式電腦屏幕顯示的簡單選項，便能更準確、有效地處理和查察租戶的要求。新系統有助全面分析各項要求和投訴的性質，方便日後進行更妥善的規劃，備受好評。

在現今資訊科技普及的環境，保安工作至關重要。房委會掌握大量租戶資料及個人資料，須時刻注意妥為保管。為審慎起見，我們用了兩年多時間，仔細選擇最適用的保安管制工具，以保障資料安全，減低風險。2014年初，房委會取得ISO 27001認證，這是資訊保安管理方面的重要國際認可。房委會是香港首個政府機關，在保護重要信息資產方面（由個人電腦以至數據中心）取得全面認證。房委會致力應用資訊科技支援業務運作，確保應用情況安全穩妥，上述認證是重要的里程碑，肯定我們作出的努力。

房委會落實「綠色IT」措施，進展良好，轄下辦事處和數據中心的用電量和用紙量均見減少。年內推行的措施包括更換能源效益欠佳的電腦設備、關掉辦公室無人使用的資訊科技設備，以及盡量善用電子途徑，減少印製報告和其他文件。

公營房屋發展60周年

2013年標誌着公屋發展60周年，對房委會以至整個香港來說，都是重要的里程碑；公營房屋無疑是本港發展的重要一環。為了讓市民了解公屋演變的進程，房委會推出一系列活動，回顧公屋的由來和發展歷程，更展示多年來公屋對個人生活以至整個社會的重大影響。



1 「香港公營房屋發展60周年」展覽簡介公屋歷史，概述居民生活點滴。

2 60周年紀念短片上載於房委會／房屋署網站，讓公眾回顧公屋發展與演變。



「香港公營房屋發展60周年」展覽是連串活動的焦點，在尖沙咀香港文物探知館舉行，展期由2013年9月底至2014年3月初。展覽以「話說公屋」為主題，展出珍貴的歷史照片、展品和模型，並播放不同人士分享公屋生活點滴的短片，還有由學者和專家主講的公營房屋講座。此外，全港公共屋邨均舉辦小型巡迴展覽，房委會轄下多個商場也舉辦遊藝表演和小型表演，紀念公屋發展60周年。

適逢60周年紀念，房委會於2013年10月主辦第18屆亞洲公共房屋機構研討會。研討會在房委會總部舉行，主題為「探求可持續發展：不斷轉變的擠迫城市的公共房屋」。研討會為期三天，香港、日本、南韓和新加坡公共房屋機構均派代表出席，分享房屋方面的經驗，並討論最新的專業實務工作及技術。

為了讓公屋租戶參與紀念活動，房委會於2013年11月至2014年1月期間舉辦對聯創作比賽，收到逾千份參賽作品，從中選出冠、亞、季軍和20名優異獎得主，並於2014年3月22日每兩年一度的屋邨管理諮詢委員會（邨管諮委會）研討會舉行頒獎禮。邨管諮委會委員、前房委會委員和前房屋署職員也藉此良機共聚，一同討論過去60年屋邨管理的發展和邨管諮委會角色的轉變。

房委會製作了片長15分鐘的60周年紀念短片，內容豐富，展示本港公營房屋的不同面貌，包括歷年公屋單位的設計及建造、屋邨管理工作，以及房委會如何致力推動可持續發展。

另於2013年12月13日特別舉行酒會，紀念公營房屋發展60周年暨房委會成立40周年。行政長官梁振英先生蒞臨主禮，出席嘉賓還包括歷任房委會主席、副主席及委員。

2013/14 年度所獲業界獎項及社會嘉許 Industrial Awards and Community Recognitions

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
建築及維修 Construction and Maintenance	
Autodesk 香港建築信息模擬設計大獎2013 獲獎機構 Autodesk HK BIM Awards 2013 Winning Organisation	歐特克 Autodesk
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	香港品質保證局、 香港上海滙豐銀行有限公司 Hong Kong Quality Assurance Agency, and Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited
香港品質保證局「樓宇可持續發展指數」 驗證標誌 — 葵盛東邨、葵盛西邨、秀茂坪南邨、常樂邨、新翠邨及天澤邨 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	香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency
ISO 19011 ISO19011 稽核管理體系核實聲明 ISO 19011 ISO 19011 Verification Statement of Auditing Management System	香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency
ISO 31000 ISO31000 風險管理架構核實聲明 ISO 31000 ISO 31000 Verification Statement of Risk Management Framework	香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency
環保 Environmental	
FuturArc環保先鋒大獎2013 獲獎項目 — 油麗邨第五期 嘉獎 — 油塘邨重建第四期項目 (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
香港工程師學會年獎環境分部論文獎 亞軍 — 海泥的環保處理 Environmental Paper Award, Environmental Division, Hong Kong Institution of Engineers First Runner-up – Green Treatment of Marine Mud	香港工程師學會 Hong Kong Institution of Engineers

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
ISO 50001 能源管理系統認證 葵盛西邨 ISO 50001 Energy Management System (EnMS) Kwai Shing West Estate	香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency
ISO 14001 環境管理體系認證 證書 — 所有公共屋邨 ISO 14001 Environmental Management System in Property Management Certificate – all PRH estates	香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency
香港環保卓越計劃 「卓越級別」減廢標誌 累計完成最多減廢目標的首五名機構 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	環境保護運動委員會 Environmental Campaign Committee
香港綠色企業大獎2013 「企業綠色管治獎」大獎 「明智環保採購獎」白金獎 「優越環保管理獎」白金獎 「企業綠色管治獎」管理系統獎 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)	環保促進會 Green Council
2014 年香港花卉展覽 最佳展品 (園林景點) 金獎 Hong Kong Flower Show 2014 Gold Award for Outstanding Exhibit (Landscape Display)	康樂及文化事務署 Leisure and Cultural Services Department

設施管理 Facility Management

卓越設施管理獎 2013 卓越設施管理獎 (商場) — 大本型 卓越設施管理獎 (公營租住房屋) — 藍田邨及坪石邨 優秀獎 (公營租住房屋) — 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	香港設施管理學會 Hong Kong Institute of Facility Management
---	---

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
機構 Corporate	
Galaxy Awards 2013/2014 錄像及數碼錄像：「企業形象」組別金獎 — 「公營房屋發展六十周年」 「持份者通訊」組別榮譽獎 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 「非牟利機構」組別銀獎 — 《香港房屋委員會2011/12年度年報》 2013 Astrid Awards Silver Award (Not-for-profit Organisations) – The Hong Kong Housing Authority Annual Report 2011/12	MerComm, Inc
2013 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2011/12年度年報》 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 — 採購 成熟度第三級 1.3 版 Capability Maturity Model Integration for Acquisition Maturity Level 3 Version 1.3	美國卡內基美隆大學的 軟件工程學院 Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, USA
ISO 27001 資訊安全管理系統驗證 ISO 27001:2005 ISO 27001 Information Security Management Systems Certification ISO 27001:2005	英國標準協會 British Standards Institution
「同心展關懷」機構 2013/14 「連續超過5年同心展關懷」標誌 — 房屋署 「無障礙友善企業 / 機構名單」 Caring Organisation 2013/14 5 Plus Consecutive Years Caring Organisation Logo – Housing Department List of Barrier-free Companies / Organisations	香港社會服務聯會 Hong Kong Council of Social Service
2013 年度香港十大 .hk 網站競選 特別嘉許 Top 10 .hk Website Competition 2013 Special Mention	香港互聯網註冊管理有限公司 Hong Kong Internet Registration Corporation Limited
無障礙網頁金獎級別 Web for All Gold Award	政府資訊科技總監辦公室及 平等機會委員會 Office of the Government Chief Information Officer and Equal Opportunities Commission

獎項 / 得獎項目 Award / Winning Project**2013 公務員優質服務獎勵計劃**

「部門合作獎」銀獎 — 房屋署與勞工及福利局、建築署、路政署及運輸署合作的項目（改善公眾可進出處所的無障礙通道及設施）

「一般公共服務隊伍獎」銅獎 — 南山邨多層停車場改建工程

「內部支援服務隊伍獎」優異獎 — 客戶服務系統計劃小組

Civil Service Outstanding Service Award Scheme 2013

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

General Public Service Team Award – Bronze Prize (Nam Shan Carpark Conversion)

Internal Service Team Award – Meritorious Award
(Customer Service Management System)

頒發機構 Awarding Organisation

公務員事務局

Civil Service Bureau