

管理完善 安居无忧

Quality Management for
Well-functioning Communities



背景为将军澳广明苑
Kwong Ming Court in Tseung Kwan O
in the background



香港房屋委员会(房委会)负责全港公共租住屋邨(公共屋邨)的管理和维修保养工作。公共屋邨数以百计,林林总总,规模不一。妥善管理现有公共屋邨与落实增加本港房屋供应,两者虽无直接因果关系,却互有关连,相辅相成。公共屋邨管理完善,居民安居乐业,敦亲睦邻,守法奉公,有助房委会取得市民信任,履行职责,满足基层市民的住屋需要,不辱使命。

公屋楼宇 保养周全

房委会推行**多项计划**,确保辖下新旧楼宇保养妥善,设施良好。这些计划包括:

全方位维修计划 — 主动为出租单位提供有效的维修保养,使单位舒适宜居。透过这项计划的室内勘察和维修服务,我们定期检查楼龄达十年或以上的公屋单位,并因应情况,即场进行或安排所需的修葺工程。全方位维修计划以三管齐下的方式,即主动查找维修问题,迅速回应住户的维修要求,并推行宣传教育活动,以回应住户日渐提高的期望。2017/18年度,我们在35个屋邨推行全方位维修计划,卓有成效。

强制验窗计划 — 政府为改善本港楼宇安全,近年推行强制验窗计划,从楼龄超过十年的楼宇中选定目标楼宇,强制验窗。运输及房屋局常任秘书长(房屋)办公室辖下独立审查组根据建筑事务监督授予的权力,定期从房委会物业中选出目标楼宇,向房委会发出强制验窗的法定通知。房委会接获通知,便委派屋宇署的注册合格人士验检目标楼宇的窗户,并监督进行验窗计划所定的窗户修葺工程。2017/18年度,我们于11个屋邨的楼宇推行强制验窗计划。

日常家居维修服务 — 房委会持续为公屋租户提供日常家居维修服务,因应租户的要求,勘察和维修公屋单位的室内设施。我们与租户紧密联系,迅速回应他们的要求,提供优质的中小型维修服务,并妥为监控修葺工程的质素。

全面结构勘察计划 — 旨在检查较旧屋邨,确定屋邨楼宇结构是否安全,从而厘定保存这些屋邨至少15年所需的维修工程,并评估工程的成本效益。2017/18年度,我们完成五个屋邨的全面结构勘察工作。

屋邨改善计划 — 屋邨进行全面结构勘察后,如确定可予保留,便会根据这项计划分阶段进行改善工程,包括改善邨内的康乐设施、翻新大厦外墙和公共地方,以及提升园景质素和绿化覆盖范围。

升降机现代化计划 — 我们一直推行逐年延展的升降机现代化计划,评估公共屋邨所有使用超过25年的升降机是否性能良好,并按个别升降机的状况和房委会可运用的资源,厘定升降机现代化工程的优先次序。2017/18年度,我们更新55部升降机,并进行五次招标,涵盖五个屋邨75部升降机的现代化工程。

- 1 全方位维修计划的宣传海报
- 2 日常家居维修服务
- 3 大澳龙田村的全面结构勘察已完成



全方位维修计划
Total Maintenance Scheme

全面保養 妥善維修 Comprehensive Maintenance and Proper Repair

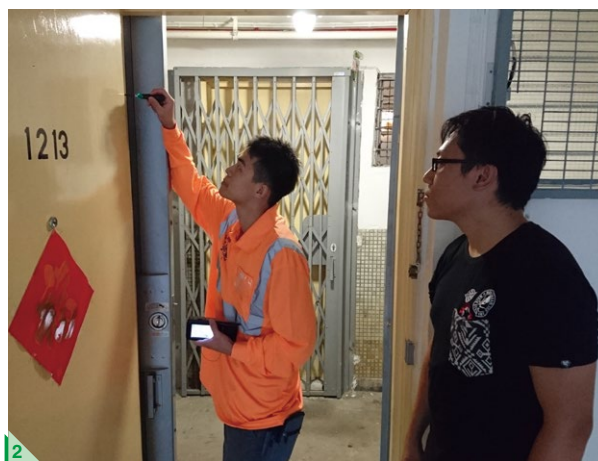
房屋委員會推行「全方位維修計劃」,提升轄下公共屋邨的維修保養服務,令居民有更好的居住環境。
The Housing Authority has launched the **Total Maintenance Scheme** to enhance maintenance services in public housing estates hence providing a better living environment to the tenants.

計劃的特點包括:
Highlights of the Scheme:

- 1 委派家居維修大使分組探訪各屋邨住戶,主動為住戶勘察單位內的設施,查找需要維修的地方,並安排工程人員盡快派工。
A proactive and comprehensive approach to identifying and rectifying maintenance problems.
- 2 成立專責隊伍,應付緊急的維修問題,迅速回應住戶提出的維修要求,並致力改善維修服務的流程,加強監管承辦商的表現。
Prompt response to emergencies and tenants' requests.
- 3 設立流動維修保養教育單位,並透過各式宣傳方法,加強與住戶溝通,讓住戶認識更多室內設施/裝置的正確使用和日常保養方法。
Enhanced promotional and educational programmes.

各位居民如對「全方位維修計劃」有任何疑問,歡迎聯絡屋宇辦事處職員,或致電屋宇熱線2712 2712,又或瀏覽房委會/房屋署網站 <http://www.housingauthority.gov.hk>。
For any enquiries about the Scheme, please contact the staff of estate offices, call the Housing Authority Hotline (2712 2712) or browse the Housing Authority/Housing Department website (<http://www.housingauthority.gov.hk>).

香港房屋委員會
Hong Kong Housing Authority



以晾衣架取代插筒式晾衣装置计划 — 一年内房委会完成一项规模庞大的计划，更换162个公共屋邨的晾衣装置，以晾衣架取代传统的插筒式晾衣装置。我们为愿意更换晾衣装置的租户免费安装晾衣架，并把原有的插筒式装置移除，密封插筒。此外，我们听取租户的意见，推出一项新计划，在七种不同设计类型的公屋大厦客厅外墙的低位，加设属于业主固定装置的晾衣杆，并因应租户要求，把固定窗花改为活动窗花，方便租户使用晾衣杆。新计划不仅照顾租户使用晾衣设施的具体需要，还减低租户因使用高位晾衣杆而发生意外的风险；计划预计于2019年完成。

更换摺闸计划 — 房委会在2015/16年度开始，分五年为租户更换无掩板旧式摺闸，有关工程进展顺利。2017/18年度更换约45 000道旧式摺闸。新摺闸更为安全稳固，方便易用。

楼宇可持续发展

房委会选定十个公共屋邨的楼宇，参与香港品质保证局的「楼宇可持续发展指数」计划。2017年5月，这些楼宇(涵盖大部分公屋大厦的设计类型)全部通过验证，获发香港品质保证局「楼宇可持续发展指数验证标志」。这项验证有助房委会衡量各类公屋楼宇可持续发展的绩效表现，从而就不同类型的楼宇制定有效的长远维修和改善策略。

注重施工安全

公营房屋的维修和改善工程方面，房委会采用OHSAS 18001：2007职业安全健康管理体系，以便更有系统地评估涉及工程的职业安全与健康(职安健)风险，快捷有效，而且资源调配更具成本效益。这个体系还有另一可取之处，就是有助提高员工的职安健意识，以熟悉各项与工作有关的法定规定、实务守则、指令及指引。

我们采用职业安全健康管理体系的同时，为员工提供「职业安全健康网上课程」，提高他们的安全意识，加深对职安健的认知。网上课程由24个独立单元组成，内容涵盖例行维修保养和屋邨管理的安全管理要点、技术实施方案、应变计划及其他关乎程序管控的因素。网上课程的公众版本已于2016年上载房委会／房屋署网站，以供浏览。

4 新界大埔的公营房屋



防火安全

房委会继续进行日常维修保养计划的消防安全改善工程，以提高公共屋邨的消防安全标准，确保辖下楼宇符合《消防安全(建筑物)条例》的规定。

火灾不仅造成财物损失，更会导致人命伤亡，绝对不能掉以轻心；因此推广防火安全，提高居民防火意识，是屋邨管理的重要一环。

我们安排屋邨各住宅大厦每两年进行一次火警演习，并每年推行「屋邨防火安全运动」，务使居民提高警觉，慎防火灾。过去12个月，房委会在34个公共屋邨举办「防火嘉年华」，透过轻松有趣的摊位游戏，加深居民对防火安全的认识。

我们并透过房屋资讯台的短片、电台、[屋邨防火安全网页](#)、不同防火主题的海报等，向居民定期发放防火安全信息。公共屋邨内所有消防喉轆旁边均贴上正确使用消防喉轆的图解，一旦发生火警，居民可即时按图操作。

我们与[屋邨管理咨询委员会](#)（邨管谘委会）合作无间，合力向公屋居民宣扬防火信息，并为他们提供资源，在邨内举办火警演习、防火讲座等教育活动。本年度的邨管谘委会研讨会上，我们向21个年内积极推动屋邨防火工作的邨管谘委会颁发奖项，表扬他们的努力和贡献（详见本章的专题故事）。

我们继续与消防处紧密合作，推动屋邨防火工作。年内，消防处派出流动宣传车和消防安全教育巴士，到访超过60个公共屋邨。



扣分制

房委会实施[扣分制](#)，作为重要的管理措施，一方面培养公屋租户的公民责任感，另一方面防止他们做出危害公共卫生的行为，为租户提供安全、舒适、卫生的居住环境。扣分制订明28项不当行为，公屋租户在其居住的屋邨触犯任何一项均会被扣分。租户如在24个月内被扣分数累计达16分或以上，可被终止租约；在分数有效期内，租户不得申请任何自愿调迁计划。截至2017年12月31日，约有28 000户被扣分，当中84户的累积分数已达上限16分。

扣分制2003年起实施，对改善公共屋邨的环境卫生大有帮助，深得居民支持。根据2017年公营房屋住户综合统计调查，七成二受访者对屋邨的整体清洁状况感到满意，可见扣分制成效显著。

5 宣传扣分制的海报

6 和 7 屋邨防火嘉年华以轻松有趣方式，向屋邨居民宣传防火信息



可持续的绿色生活

房委会2017年11月展开「绿乐无穷在屋邨」第十一期计划，并邀得香港地球之友、商界环保协会和长春社三个环保团体为协办单位。为配合政府现行政策，该期计划继续以「减少都市废物」为主题。

计划分为两个部分，第一部分在全港公共屋邨推行以「小绿减废学院」为题的环保运动，其中一个重点项目是2017年12月至2018年2月举行的「小绿今日去咗边」活动，吉祥物「小绿」走访70个公共屋邨，鼓励住户减少废物，实践乾淨回收。第二部分是深化环保教育活动，由三个环保团体在32个公共屋邨举办同乐日、环保嘉年华、回收日、二手交易广场、工作坊、绿色生态游等活动，推广减少废物、废物分类和废物回收。

「家居废物源头分类计划」推行后，我们在公共屋邨举办各式各样的推广活动和嘉年华会，藉以宣传减废和乾淨回收的措施。自「屋邨是我家，减废靠大家」减废运动2014年起推行以来，减废吉祥物已巡回探访多个不同屋邨。2017年11月至2018年3月间，走访20个屋邨，协助宣传减废运动。2017年我们与环境保护署(环保署)合作，试行在辖下四个商场和街市回收经源头分类的厨余，2017年4月至10月的总回收量为90.6公吨。

我们配合环保署继续推行玻璃回收试行计划，收集约750公吨玻璃樽。我们特别在中秋节和农历新年后，举办减废推广活动。2017/18年度，我们回收约56 800个月饼盒(约17公吨)，并收集约7 000盆年桔循环再植。

为确保现有公共屋邨能源效益的管理、监察和改善工作达到国际认可标准，我们持续实施ISO 50001能源管理体系，涵盖范围包括现有公屋大厦的公用地方设施管理和改善工程的规划、设计、营运、项目管理和合约管理。

至于定期维修工程和物业管理服务方面，已取得ISO 14001环境管理体系的认证。为保持认证资格，我们安排有关ISO认证机构再次认证审核。2017年4月，定期维修工程和物业管理服务顺利通过认证审核。

节能措施

我们不断努力，寻求适用于公共屋邨的新节能方案。现时，我们为屋宇设备进行翻新工程时，采用更具能源效益的设备。近期工程包括在更换传统加压食水泵系统时，改为安装变频式加压食水泵系统，并在进行升降机现代化工程时，改用节能的升降机驱动控制系统。

我们继续透过碳审计，监察14幢选定公屋住宅大厦的碳排放水平。这些公屋大厦已涵盖房委会辖下大部分公屋住宅大厦的设计类型。



8



9

8 「绿活之旅」的参加者参与「绿在元朗」活动

9 减废大使与沙田美田村居民玩问答游戏，派发减废小贴士单张和纪念品

园艺绿化

年内我们在20个公共屋邨加强绿化工作，广植花木，因应区内环境，悉心挑选合适的新品种树木和灌木栽种；又与邨管谘委会合作，在20个屋邨举办绿化活动，鼓励居民携手参与绿化屋邨。

树木管理

我们继续利用电脑化的企业树木管理系统，管理公共屋邨和屋邨附近约十万棵树木，以助简化树木风险评估和管理程序。年内我们在十个屋邨举办植树日，并为710名屋邨树木大使义工开办三个识别树种和培训课程。这些屋邨树木大使发挥重要作用，有助公屋居民掌握正确的树木管理方法，建立护树文化。

协力改善屋邨管理

邨管谘委会由屋邨职员、民选区议员和租户代表组成，是具有代表性的组织，可让屋邨管理人员就屋邨管理事宜与租户沟通，谘询他们的意见。在协助屋邨管理人员争取租户支持落实管理政策方面，邨管谘委会的作用至为重要。邨管谘委会也就屋邨的日常管理事宜和小型改善工程提出宝贵意见，并积极参与监察和评核服务承办商的表现。整体来说，邨管谘委会有助加强租户对屋邨的归属感，培养他们的责任感，让他们共同参与屋邨的管理工作。

房委会设有个别屋邨拨款，供邨管谘委会使用，同时设有中央储备基金，每年拨款供邨管谘委会与非政府机构合办活动。这些拨款通常用作筹办饶富意义的社区建设活动和服务，如长者外展服务、绿化和健康生活环境推广活动、建设和谐欢乐社区的项目。2017/18年度，这类合办活动约有440项，包括研讨会、工作坊、表演、嘉年华会等。

有些邨管谘委会更与卫生署合作，伙拍合适的非政府机构，推行健康推广计划，为住户举办日常健体活动，讲解健康饮食之道。2017/18年度共有17个屋邨参与这些计划。

为照顾和支援长者租户，各邨管谘委会每年至少与非政府机构合办一项活动，由合办机构在邨内提供长者外展服务。邨管谘委会鼓励合办机构邀请邨内年轻人或学生一同探访长者，老少交流互动，加深了解。2017/18年度，这类合办活动约有190项。



10 九龙城爱民村广植花木，绿树成荫

11 屋邨树木大使参加树木径导赏团

12 葵涌丽瑶村村管谘委会伙拍非政府机构举办嘉年华会，提倡邻里互助互爱精神



10

有效管理服务供应商

我们采取一系列严格的管理措施，监察服务供应商的表现，成效显著；并设洁净服务承办商名册和护卫服务承办商名册，只限已列入名册的承办商，承投房委会服务合约。房委会根据名册管理机制，持续监察承办商在各方面的表现。我们的承办商检讨小组委员会(服务)按季覆核服务承办商的表现。如承办商违反任何法定或合约规定，房委会因应个别个案的实际情况及严重程度采取行动，包括限制或暂时禁止参与投标、终止合约或从名册中除名。房委会评审标书和考虑是否续约时，参考屋邨房屋事务经理和邨管谘委会委员在季度工作表现评核报告内给予承办商的评语，以及住户问卷调查结果。

此外，房委会致力保障非技术工人(包括清洁工人和护卫员)免受剥削。屋邨职员定期和突击巡查，并与清洁工人和护卫员会面，查证雇主是否遵照法例和合约规定行事。如发现违规情况，便会采取适当行动。

房委会继续与劳工团体保持密切联系，以便及早发现与雇佣有关的违规情况。2017/18年度我们在22个屋邨突击巡查，所涵盖的服务合约共27份，其间房委会人员会见757名非技术工人，查证是否有非技术工人受到剥削，杜渐防微。2017年11月7日，我们联同劳工处和廉政公署举办研讨会，让非技术工人更加了解《雇佣条例》、《雇员补偿条例》、《防止贿赂条例》及其他相关法规订明的雇佣权益。

房委会设有严格的投标制度和健全的合约管理机制，确保建筑保养服务稳妥可靠；一直采用保养工作表现评分制，密切监察保养工程承办商的表现，并根据优先投标机会和综合评分投标制，审批建筑保养分区定期合约，把投标者过往的表现和绩效纳入考虑之列。

零售和商业楼宇

截至2018年3月底，房委会提供约230 000平方米的零售地方、约30 100个停车位、约202 000平方米的工厂大厦、约2 159 000平方米的社区、教育和福利设施，以及约452 000平方米作其他用途的地方。

作为持续检视房委会辖下商场和街市商铺类别和服务种类的一部分，我们在新落成的商场如欣田商场、迎东商场等，采用灵活的租赁策略，优化其行业组合，包括预早规划租赁安排，以便在居民入伙前提供主要的零售设施，配合居民的基本需要，然后逐步扩大行业组合，提供更广泛的购物选择和更大的便利。鉴于网上购物和家居递送服务日趋普及，我们也在辖下屋邨/商场的适当地方增设包裹储物柜。截至2018年3月底，已有31个屋邨/商场设有这类储物柜，带动更多人流。

继银行业界在部分屋邨推出崭新的流动银行服务后，我们继续把这项服务扩展至其他屋邨。截至2018年3月底，由三家主要银行提供的流动银行服务已涵盖房委会辖下23个公共屋邨。

13 「大本型」五周年庆祝仪式

14 公共屋村内的流动银行



为保持「大本型」作为区域购物商场及娱乐消闲热点的受欢迎程度和竞争力，我们继续与商铺租户、传媒和非政府机构合作，举办各样特备的推广活动和节目，重点项目包括2017年底大本型开业五周年的庆祝仪式暨圣诞装饰亮灯仪式。商场的节日装饰、节庆推广活动和现场表演均深受顾客、商铺租户和区内居民欢迎。

年内我们把握续订租约的时机，优化大本型的行业和租户组合，引入特色餐厅、家具店等新商户，使商场耳目一新，市场地位更加稳固。此外，我们也优化和提升大本型的设施，例如改善天台花园的整体照明效果，为顾客提供更佳的悠闲环境。

至于房委会辖下的其他商场，我们以中央统筹的方式，在主要节庆和特别日子举办不同类别和规模的推广活动，安排组合式节庆装饰，布置商场。继安基商场完成资产优化工程，改善商场的购物环境后，我们举行庆祝翻新后的商场开幕仪式。年内在辖下商场的选定位置，定期举办路演和不同展销会，为顾客提供各式各样的商品和服务，增加选择。

房委会进行五年向前推展计划，为辖下的商业设施进行资产优化工程，以更切合区内居民的需要，并善用资源。计划包括对房委会辖下商业设施进行「优势、劣势、机遇、威胁」的详细分析。根据分析结果，我们选定一些适合资产优化的零售和停车设施项目，包括梨木树邨的零售设施、石硤尾邨和博康邨的街市设施。优化计划先就项目作深入研究，继而进行大型改善工程。当中有些项目涉及重订商业设施的行业组合或更改用途。

推展计划下的现有项目中，博康和葵涌商场的改善及改建工程已于2017/18年度完成，而海丽和石排湾商场的同类工程也进展良好。

房委会自2011年起推行五年向前推展计划，至今已进行多项改善及改建工程，加上优化的租赁策略，大大改善辖下商业设施的使用和租用情况。

为支持绿色生活，保护环境，我们继续与本港电力公司合作，提供电动车辆充电设施。现时，电动车辆在我们的时租泊车位充电，可获最多两小时免费泊车优惠。此外，在技术可行的情况下，我们按需求在房委会现有停车场的月租泊车位安装标准充电设施。至于新公营房屋发展项目的停车场，均设有电动车辆标准充电设施。

房委会继续采取多项措施，如参与《节能约章》和《户外灯光约章》计划，致力减低辖下商场的耗电量。我们透过与环保团体及非政府机构协作，在商场举办推广环保活动，同时鼓励食肆、超级市场和街市档位租户参与由非政府机构和政府部门定期举办的减少和回收厨余活动。为鼓励商铺租户在日常营运采取更多符合可持续发展原则的措施，房委会辖下20个商场及设有零售设施的屋邨加入了香港绿建商铺联盟。

15 位于观塘彩德商场的电动车辆充电设施

16 位于沙田的博康商场改善工程刚完成，商场焕然一新



邨管谘委会研讨会 2018

香港房屋委员会(房委会)负责180多个公共租住屋邨(公共屋邨)的管理和维修保养工作，殊不简单，必须得到各方支持，群策群力，才可事成。各公共屋邨分别成立的屋邨管理谘询委员会(邨管谘委会)是房委会最重要的合作伙伴，贡献尤巨。现时，158个公共屋邨已成立邨管谘委会，成员包括屋邨租户代表、房委会屋邨管理职员及民选区议员。这些邨管谘委会提供不同的机会，让有公民责任感的热心公屋租户参与屋邨管理事务。他们提出有用的意见，大大提升屋邨管理工作的效率和质素。以去年为例，邨管谘委会全力支持房屋署打击滥用公屋、推广减少废物、建设和谐社区。邨管谘委会委员亦协助推广首个为公屋租户而设的流动應用程式「房署资讯通」。

各屋邨的邨管谘委会独立运作。房委会每两年举办一次邨管谘委会研讨会，让各邨管谘委会委员定期聚首一堂，互相交流，分享成果和心得，房屋署也可趁此机会，听取居民对屋邨管理事务的意见。本年度邨管谘委会研讨会于2018年3月24日在香港科学园举行，约700名来自全港各公共屋邨的邨管谘委会代表参加。研讨会的主题为「珍惜资源・和谐社区」，应邀出席的嘉宾包括房屋署署长应耀康和副署长(屋邨管理)黄丽冰，以及房委会商业楼宇小组委员会主席许美嫦、资助房屋小组委员会委员柯创盛和招国伟。

研讨会节目丰富，计有嘉宾致辞、讲座、演讲等，涵盖邨管谘委会多方面的工作范畴。房屋署署长应耀康致辞时，感谢邨管谘委会委员提出宝贵意见，支持屋邨管理事务，在改善屋邨管理服务和设施方面发挥举足轻重的作用。他颁发嘉许状予127位服务邨管谘委会超过20年的委员。讲座中住户代表、房屋署职员、消防处人员、保良局和商界环保协会的代表逐一演讲，内容围绕大会主题，生动有趣，多姿多采。沙角邨和小西湾邨的住户代表更特别就主题分享他们的意见和经验。



1 房屋署署长应耀康(第二排左十二)与研讨会嘉宾及长期服务委员合照

2 研讨会上邨管谘委会代表踊跃参与互动问答游戏

3 小西湾村住户代表、保良局代表和房屋署职员，在研讨会上就「如何实践环保生活」分享经验和意见



「房署资讯通」— 为公屋租户而设的流动應用程式

现今科技日新月异，流动應用程式愈趋普及。今时今日，香港市民几乎人人都使用應用程式。有见及此，香港房屋委员会(房委会)年内开发并推出首个公共房屋流动應用程式 — 「房署资讯通」。

这个崭新的應用程式集多项功能于一身，方便易用，提高房委会为公共租住房屋(公屋)租户提供的服务质素，绩效并重。

「房署资讯通」仍在开发和优化阶段，现有的功能和服务日后将进一步加强。目前，「房署资讯通」主要提供查阅租金情况和缴交租金两个范畴的服务，方便实用。公屋租户利用應用程式，便可使用以下电子服务：

- ▲ 以程式提供的二维码，在指定的便利店缴交租金；
- ▲ 查阅租金情况和最近六个月的缴费记录；
- ▲ 通过全球定位系统功能，搜寻附近可缴交租金的屋邨办事处、便利店或超级市场位置；
- ▲ 通过短讯功能，接收缴交租金提示通知；
- ▲ 接收房委会最新租金政策的资讯。

「房署资讯通」于2017年12月13日正式推出，可在Apple Store或Google Play免费下载，程式支援以Android(4.4或以上版本)或Apple iOS(9.0或以上版本)系统操作的装置。为鼓励公屋租户下载和使用「房署资讯通」，房委会在2017年12月至2018年4月期间举办一连串推广活动，包括抽奖，以及在25个公共屋邨设置宣传摊位。截至2018年3月底，累积下载率逾25 000，累积使用率更超过406 000。

- 1 租户可透过「房署资讯通」提供的二维码，缴交租金
- 2 「房署资讯通」评测会推广日
- 3 在多个公共屋邨推广「房署资讯通」



1



3



2