

齐心连系 同谱佳章

Engagement and Communication –
Support behind the Scenes



前 两章阐述香港房屋委员会(房委会)过去一年兴建并管理公共租住屋邨(公屋)和资助出售单位所付出的努力,成绩有目共睹,背后有赖众多同事和团队互相支持,实现「优化公屋 同心同行」的目标。房委会幕后人才济济,各司其职,有的负责媒体传讯,维持公共资讯流通;有的解答查询,处理投诉,循不同途径与住户保持联系;有的促进员工的身心健康;有的确保资讯科技资源得以善用,与时俱进。没有他们默默耕耘,房委会便无法取得如此亮丽成绩。本章介绍其中一些令房委会有效畅顺运作的支援途径和工作。

有效的沟通途径

2019/20年度,房委会致力开拓与公众沟通的途径,特别是透过互联网和不同社交媒体平台,促进信息交流。现今网络用户的上网装置五花八门,昔日「一款走天涯」的网页设计已不足以配合实际需要,因此我们着力建立无障碍网页。2019年年中,我们完成房委会/房屋署网站的「适应性网页设计」项目,提升用户的浏览体验。无论所用的是桌上电脑、平板电脑或手提电话,经改良的「适应性网页设计」都能因应不同装置的屏幕大小,自动显示网页内容。我们网站的浏览人数众多,这项技术无疑是一项重大进展。2019/20年度,房委会/房屋署网站录得平均每月超过5百万次的网页浏览量,而2019年5月份推出「出售居者有其屋(居屋)计划单位2019」期间,浏览量更飙升至逾千万次。

除了现有的Facebook和YouTube平台外,我们在2020年1月开设房委会Instagram帐户(www.instagram.com/hkhousingauthority),扩展社交媒体的领域。2020年1月至3月间,我们在Instagram发布超过50篇贴文和15个限时动态,涵盖不同主题,包括公营房屋新发展、资助自置居所计划、屋邨管理事宜、社区活动等。年内在Facebook专页发布约200篇贴文,并在YouTube分享30段影片。关注我们Facebook专页的人数正稳步增加,截至2020年3月底,已有逾12,000个用户追踪我们的专页。

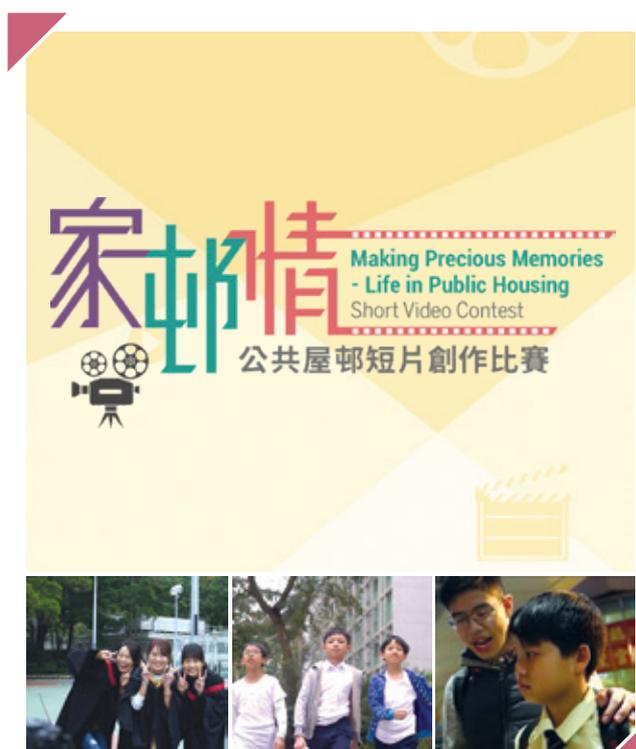


我们继续出版电子月刊《互信》,报道房委会的发展动向和最新活动等有趣资讯,藉此与员工和其他持份者保持联系。另一份定期出版的刊物是《屋邨通讯》,每半年一次派发给公屋租户,提供一些与屋邨生活息息相关的有用资讯。

我们亦沿用一贯的通讯方式(包括电话、电邮和信件)与市民沟通。2019/20年度,我们经热线接获逾607,100个来电,处理约87,100宗口头或书面查询/投诉。

短片创作比赛

我们于2018年举办「家•邨•情:公共屋邨短片创作比赛」,2019年颁发奖项予各得奖者和组别。全港现居于和曾居于公屋的人士均可参加比赛,以家人、朋友或邻里之间的情谊为主题,制作短片分享在屋邨生活的温馨回忆和美好体验。逾百名公屋居民报名参赛,作品题材广泛、质素甚高,抒发他们对多年公屋生活的铭感之情。评判根据参赛作品的故事内容、创意、感染力和视听效果,从各个组别选出11名得奖者,并嘉许六组「最佳演绎奖」的优胜者。



短片创作比赛的部分得奖短片缩图 — 公开组(左一)和中学组

(左图)房委会Instagram帐户

齐心连系 同谱佳章
Engagement and Communication -
Support behind the Scenes

机构访问

房委会欢迎有意了解香港公屋制度的各地访客参观公共屋邨。惟自2019年6月起，香港社会情况不稳，随后更出现2019冠状病毒疫情，令我们不得不把多项早已计划的参观活动延期或取消。年内仅能安排八次参观活动，其中四次接待内地代表团，四次接待海外团体；亦为本地关注团体安排了一次参观活动。

传媒活动

香港房屋政策在年内的变化和发展，吸引传媒对房委会及其工作的关注。我们尽力向传媒提供一切所需资料，安排新闻访问及传媒简报会，令其能翔实有据地报道。年内我们发布61份新闻稿、解答1 368项传媒查询，并处理58宗由新闻界转介的投诉。

员工发展

我们年内继续为房委会员工安排培训及发展活动，以助培育专业干练、积极进取的团队，在各业务范畴作出贡献。2019/20年度，每名员工平均接受18.8小时培训，包括课堂授课、短期派任、导师计划、实地参观和考察团。我们亦把新学习材料上载「房委会易学网」(易学网)，供员工自学进修。为应对2019冠状病毒疫情，我们把一些课堂教学改为在易学网上授课，包括自选影片和其他电子学习资源。

年内，「心意卡」计划继续推行，以表扬员工的卓越表现。我们把杰出团队的成功故事上载至易学网，以供分享交流。同时，我们为管理人员举办工作坊，深化他们在工作间的关爱文化。

重视员工健康和安

房委会的「员工身心乐健系列」举办多个讲座，主题包括精神健康、急救、中医药、眼睛护理、伸展运动等；亦定期把最新的健康资讯上载至房委会的「乐健坊」网站。

我们定期举办职业安全和健康(职安健)培训课程和讲座，2019年举办200个讲座和课程，逾8 300名员工参加。房委会内联网的职安健网站亦已更新，加入职业安全健康局和劳工处编制的安全资料、健康锦囊和相关刊物。我们继续进行一年一度的办公室安全视察工作，找出并消除办公室环境的潜在危险。

工作场地的员工安全

鉴于2019冠状病毒病的疫情，我们迅速加强房委会总部的清洁及消毒工作，并不时提醒同事注重个人卫生。总部各入口已装置体温扫描系统，为所有进入总部的员工和访客量度体温，另在各主要入口放置消毒地毯(定时以1:49稀释漂白水进行消毒)。总部多个地点亦摆放了专为弃置用过口罩而设的有盖垃圾筒。

我们为有需要的员工提供口罩、酒精搓手液和胶手套等个人防护装备，并定期透过电子邮件向员工发放卫生署的最新资讯，包括预防措施和健康锦囊，以提高他们的防护意识。



中华人民共和国驻比利时王国特命全权大使团参观安泰邨的岩石公园



员工参观位于屯门的环境教育中心<源·区>



房委会总部各出入口增设体温扫描系统(左)和洁手液

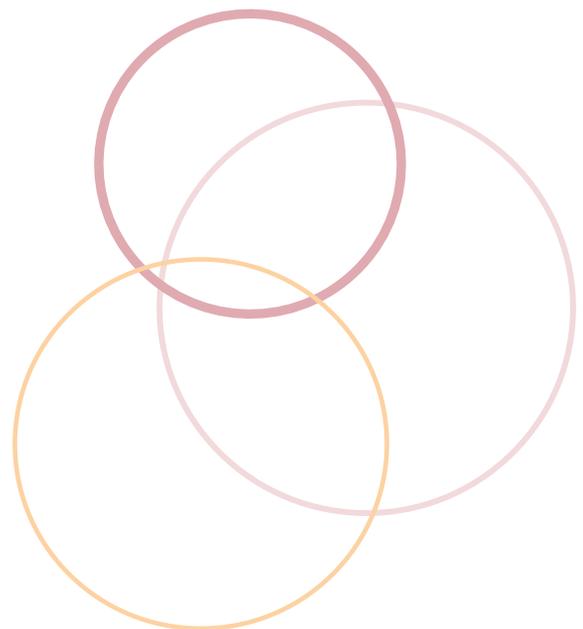


善用科技 提升效率

房委会云端运算基础设施(房委会云端平台)为房委会辖下所有资讯科技系统,提供共享硬件资源、标准化资源分配和中央控制的系统支援。该平台自2018年12月投入运作以来,我们把旧有资讯科技系统迁移至房委会云端平台的工作进度理想;逾70个资讯科技系统当中,有27个系统的迁移工作已顺利完成。我们的目标是在2021/22年度或之前,把余下的资讯科技系统迁移至房委会云端平台。

房委会一直为市民开拓更广泛的电子服务。2019年5月,我们推出一项网上递交申请服务,让市民透过互联网递交居屋和「白表居屋第二市场计划」(白居二)的申请表;结果约七成的申请表经网上递交,过程方便快捷,广受市民欢迎。有见及此,我们继续改进该项服务,以配合2019年12月推出的「绿置居2019」。我们将继续探讨运用电子途径,提供更多服务。

房委会的资讯科技工作一向与时俱进,符合国际标准。为保护我们的资讯科技系统和资讯资产,避免受到攻击或出现保安漏洞,我们不断检视并提升现有的保安措施,以确保其效能,同时保持ISO 27001:2013资讯保安管理的认证资格。我们继续致力提高员工对资讯保安的意识和警觉性,以及对良好作业模式的认知。



齐心连系 同谱佳章
Engagement and Communication -
Support behind the Scenes



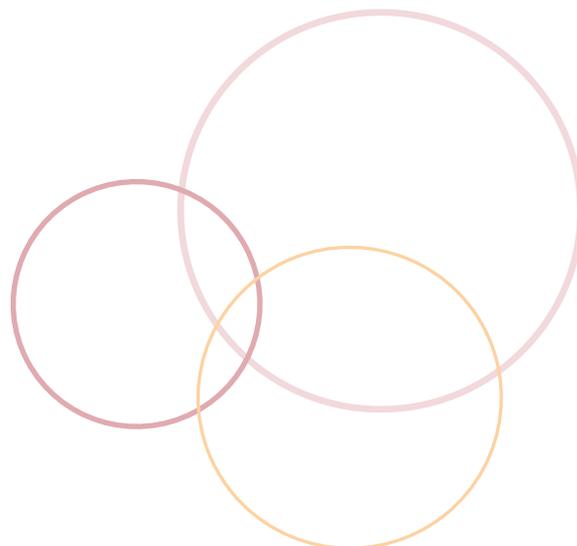
出售居屋单位(左)及白居二的网页



2019/20 年度所获业界奖项及社会嘉许 Industrial Awards and Community Recognitions

奖项／得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
发展及建筑 Development and Construction	
<p>香港项目管理学会大奖2018 连翠邨·柴湾连城道公共房屋发展计划 建造／工程 — 优胜者 景泰苑(新蒲岗)「绿表置居先导计划」 可持续发展 — 优胜者</p> <p>Hong Kong Institute of Project Management Awards 2018 Lin Tsui Estate, Public Rental Housing Development at Lin Shing Road, Chai Wan Construction / Engineering – Winner Green Form Subsidised Home Ownership Scheme at San Po Kong (King Tai Court) Sustainability – Winner</p> <p>香港项目管理学会大奖2019 长沙湾副食品批发市场3号及5号地盘第1、2期公共房屋发展计划[海盈邨及凯乐苑] 2019年项目大奖 建造／工程 — 优胜者 安达臣道地盘A至地盘E公共租住房屋发展项目(安泰邨及安达邨) 「可持续」组别 — 优胜者</p> <p>Hong Kong Institute of Project Management Awards 2019 Public Housing Developments at Cheung Sha Wan Wholesale Food Market Site 3 and Site 5 Phases 1&2 [Hoi Ying Estate & Hoi Lok Court] Project of the Year 2019 Construction / Engineering – Winner Public Rental Housing at Anderson Road Site A to Site E, On Tai Estate and On Tat Estate Sustainable Project – Winner</p>	<p>香港项目管理学会 Hong Kong Institute of Project Management</p>
<p>亚太项目管理学会联盟大奖2019 安达臣道地盘A至地盘E公共租住房屋发展项目(安泰邨及安达邨) 「可持续」组别 — 优胜者</p> <p>Asia Pacific Project Management Awards 2019 Public Rental Housing at Anderson Road Site A to Site E, On Tai Estate and On Tat Estate Sustainable Project – Winner</p>	<p>亚太项目管理学会联盟 Asia Pacific Federation of Project Management</p>

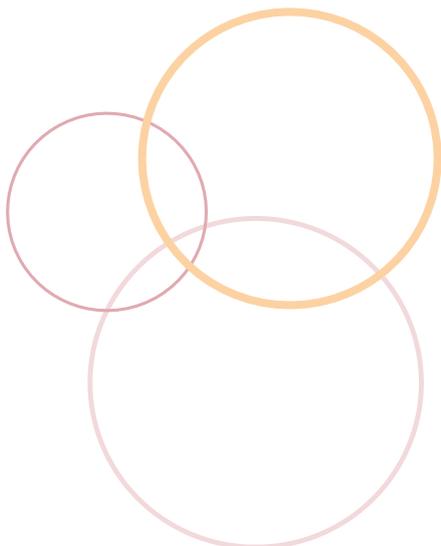
齐心连系 同谱佳章
Engagement and Communication -
Support behind the Scenes



奖项／得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
<p>香港建筑师学会2019年两岸四地建筑设计大奖 水泉澳邨 — 沙田第52区公共房屋发展计划 住宅 — 银奖</p> <p>HKIA Cross-Strait Architectural Design Awards 2019 Shui Chuen O Estate – Public Rental Housing Development at Sha Tin Area 52 Residential – Silver Award</p>	<p>香港建筑师学会 Hong Kong Institute of Architects</p>
<p>2019年CIBSE香港大奖 宝乡邨(宝乡街·大埔) 住宅大厦年度奖 — 优胜者</p> <p>CIBSE Hong Kong Awards 2019 Po Heung Estate (Po Heung Street, Tai Po) Project of the Year Awards – Residential Building – Winner</p>	<p>英国屋宇装备工程师学会 香港分会 The Chartered Institution of Building Services Engineers Hong Kong Branch</p>
<p>杰出见习工程师奖2019 见习土力工程师培训计划 培训 — 亚军奖</p> <p>Trainee of the Year Award 2019 Geotechnical Engineering Graduate Training Scheme Training – Second Prize Award</p>	<p>香港工程师学会 Hong Kong Institution of Engineers</p>
<p>2019年欧特克香港建筑信息模拟设计大奖 公营房屋发展计划中的构件式单位设计 – 在协作和整合过程中采用建筑信息模拟技术 研究类别 — 荣誉奖</p> <p>Hong Kong Building Information Modelling (BIM) Awards 2019 Modular Flat Design in Public Housing Developments – Adopting BIM for Collaboration and Integration Research Category – Honorable Mention</p>	<p>欧特克香港 Autodesk Hong Kong</p>
<p>第25届公德地盘嘉许计划 粉岭第49区公共租住房屋发展计划 公德地盘奖 — 优异奖</p> <p>25th Considerate Contractors Site Award Scheme Construction of Public Rental Housing Development at Fanling Area 49 Considerate Contractors Site Awards – Merit Award</p>	<p>发展局及建造业议会 Development Bureau and Construction Industry Council</p>

奖项／得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
环保 Environmental Friendliness	
环保建筑大奖2019 建筑模拟驱动的系统化地基设计 研究类别 — 优异奖 前葵涌已婚警察宿舍公屋发展计划建筑工程 新建建筑类别 — 已落成项目 — 住宅建筑 — 入围项目 Green Building Award 2019 BIM-enabled Systematic Approach to Foundation Design (BIM-SAFD) Research Category – Merit Award Construction of Public Rental Housing Development at Ex-Kwai Chung Police Married Quarters New Buildings Category – Completed Projects – Residential Building – Finalist	香港绿色建筑议会及环保建筑专业议会 Hong Kong Green Building Council (HKGBC) & Professional Green Building Council (PGBC)
香港绿色机构认证 房委会的减废表现 减废证书 — 卓越级别 Hong Kong Green Organisation Certification HKHA Waste Reduction Performance Wastewi\$e Certificate – Excellence Level	环境运动委员会 Environmental Campaign Committee

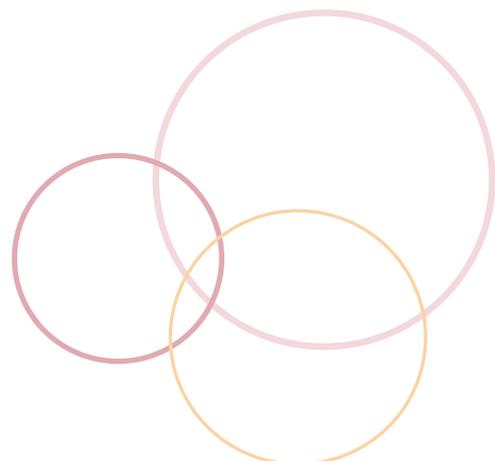
屋邨管理 Estate Management	
建筑测量师大奖2019 连接新与旧 — 长青邨加装升降机塔 改动及加建工程组别(业主／业主代表) — 冠军 实践关怀奖 Building Surveyor Awards 2019 Connect Old and New – Addition of Lift Towers at Cheung Ching Estate A&A and Conversion Category (Client / Client's representative group) – Winner Caring Practice Award	香港测量师学会 The Hong Kong Institute of Surveyors
香港品质保证局「企业社会责任先导者标志」 房屋署 HKQAA CSR Advocate Mark Housing Department	香港品质保证局 Hong Kong Quality Assurance Agency



齐心连系 同谱佳章
 Engagement and Communication -
 Support behind the Scenes

奖项／得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
<p>黄大仙区第二十一届2019 / 2020优质大厦管理比赛 (公共屋邨组) 冠军、环保大厦奖 — 慈康邨(领先管理有限公司) 亚军 — 慈民邨(领先管理有限公司) 季军 — 东汇邨(领先管理有限公司) 优异奖、环保大厦奖 — 慈正邨(香港房屋委员会) 优异奖 — 富山邨(领先管理有限公司) 优异奖 — 沙田坳邨(领先管理有限公司)</p> <p>The 21st (2019 / 20) Wong Tai Sin District Quality Building Management Competition (Public Housing Estate) Champion and Green Building Award – Tsz Hong Estate (Pioneer Management Limited) 1st Runner-up – Tsz Man Estate (Pioneer Management Limited) 2nd Runner-up – Tung Wui Estate (Pioneer Management Limited) Merit and Green Building Award – Tsz Ching Estate (Hong Kong Housing Authority) Merit – Fu Shan Estate (Pioneer Management Limited) Merit – Shatin Pass Estate (Pioneer Management Limited)</p>	<p>黄大仙区议会房屋事务委员会 Housing Committee of Wong Tai Sin District Council</p>
<p>第二十届建造业安全分享会暨颁奖典礼 最佳高处工作安全改善计划 房屋署分区维修保养及空置房屋翻新定期合约 — 葵涌(1)区2018 / 2021 — 银奖</p> <p>20th Construction Safety Forum and Award Presentation Best Safety Enhancement Program for Working at Height District Term Contract for Maintenance, Improvement and Vacant Flat Refurbishment for Properties Managed by DMO KC(1) 2018 / 2021 – Silver</p>	<p>职业安全健康局·劳工处及建造业议会 Occupational Safety and Health Council, Labour Department, Construction Industry Council</p>
<p>第18届沙田区优质大厦管理比赛 丰和邨 公共房屋组亚军 公共房屋组(大厦保安)冠军 公共房屋组(公用地方防止蚊患及鼠患措施)冠军 欣安邨 公共房屋组亚军 公共房屋组(大厦防火及消防设备)冠军 公共房屋组(大厦环境卫生)冠军 公共房屋组(公用地方防治蚊患及鼠患措施)冠军</p> <p>The 18th Quality Building Management Competition in Sha Tin Fung Wo Estate Runner-up of Public Housing Group Champion of Security of Public Housing Group Champion of Common Areas to Prevent Mosquito and Rodent Measures of Public Housing Group Yan On Estate Runner-up of Public Housing Group Champion of Fire Prevention and Fire Equipment of Public Housing Group Champion of Building Environmental Hygiene of Public Housing Group Champion of Common Areas to Prevent Mosquito and Rodent Measures of Public Housing Group</p>	<p>沙田区议会 Sha Tin District Council</p>

奖项／得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
卓越设施管理奖(公营租住及资助购置房屋) 利安邨 Excellence in Facility Management Award 2019 (Public Rental & Subsidized Purchase Housing) Lee On Estate	香港设施管理学会 The Hong Kong Institute of Facility Management
香港绿色机构 大元邨 减废证书 — 卓越级别 利安邨 减废证书 — 基础级别 The Hong Kong Green Organisation Certificate Tai Yuen Estate Wastewi\$e Certificate – Excellence Level Lee On Estate Wastewi\$e Certificate – Basic Level	环境运动委员会 Environmental Campaign Committee
2018–2019年度东九龙「最佳伙伴」物业 牛头角下邨 The “Best Partner” Property, Kowloon East in the year of 2018–2019 Lower Ngau Tau Kok Estate 2018–2019年度东九龙「优秀伙伴」物业 大本型 The “Outstanding Partner” Property Kowloon East in the year of 2018–2019 Domain	香港警务处 东九龙总区防止罪案办公室 Hong Kong Police Regional Crime Prevention Office, Kowloon East
2019公务员优质服务奖励计划 园艺小组「社区种植乐悠悠·携手共建绿家园」 内部支援队伍奖 — 铜奖和特别嘉许(与市民互动) Civil Service Outstanding Service Award Scheme 2019 Horticulture Unit “Promoting Community Planting in Existing Public Rental Housing Estates” Internal Support Team Award – Bronze Prize and Special Citation (Interactive Communication with the Public)	公务员事务局 Civil Service Bureau



奖项／得奖项目 Award / Winning Project	颁发机构 Awarding Organisation
大厦优质供水认可计划 — 冲厕水(银) 嘉福邨 大元邨 Quality Water Supply Scheme For Buildings – Flushing Water (Silver) Ka Fuk Estate Tai Yuen Estate 大厦优质供水认可计划 — 冲厕水(蓝) 彩园邨 显耀邨 高怡邨 蓝田邨 利安邨 牛头角下邨 宝乡邨 新翠邨 Quality Water Supply Scheme For Buildings – Flushing Water (Blue) Choi Yuen Estate Hin Yiu Estate Ko Yee Estate Lam Tin Estate Lee On Estate Lower Ngau Tau Kok Estate Po Heung Estate Sun Chui Estate	水务署 Water Supplies Department

机构 Corporate	
ISO/IEC 27001:2013资讯安全管理系统认证 香港房屋委员会 ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System Certification Hong Kong Housing Authority	英国标准协会 British Standard Institute
「同心展关怀」机构2019/20 「连续10年或以上同心展关怀」标志 — 房屋署 Caring Organisation 2019/20 10 Years Plus Caring Organisation Logo – Housing Department	香港社会服务联会 The Hong Kong Council of Social Service