

齊心連繫 同譜佳章

Engagement and Communication –
Support behind the Scenes



前 兩章闡述香港房屋委員會(房委會)過去一年興建並管理公共租住屋邨(公屋)和資助出售單位所付出的努力,成績有目共睹,背後有賴眾多同事和團隊互相支持,實現「優化公屋 同心同行」的目標。房委會幕後人才濟濟,各司其職,有的負責媒體傳訊,維持公共資訊流通;有的解答查詢,處理投訴,循不同途徑與住戶保持聯繫;有的促進員工的身心健康;有的確保資訊科技資源得以善用,與時俱進。沒有他們默默耕耘,房委會便無法取得如此亮麗成績。本章介紹其中一些令房委會有效暢順運作的支援途徑和工作。

有效的溝通途徑

2019/20年度,房委會致力開拓與公眾溝通的途徑,特別是透過互聯網和不同社交媒體平台,促進信息交流。現今網絡用戶的上網裝置五花八門,昔日「一款走天涯」的網頁設計已不足以配合實際需要,因此我們着力建立無障礙網頁。2019年年中,我們完成房委會/房屋署網站的「適應性網頁設計」項目,提升用戶的瀏覽體驗。無論所用的是桌上電腦、平板電腦或手提電話,經改良的「適應性網頁設計」都能因應不同裝置的屏幕大小,自動顯示網頁內容。我們網站的瀏覽人數眾多,這項技術無疑是一項重大進展。2019/20年度,房委會/房屋署網站錄得平均每月超過5百萬次的網頁瀏覽量,而2019年5月份推出「出售居者有其屋(居屋)計劃單位2019」期間,瀏覽量更飆升至逾千萬次。

除了現有的Facebook和YouTube平台外,我們在2020年1月開設房委會Instagram帳戶(www.instagram.com/hkhousingauthority),擴展社交媒體的領域。2020年1月至3月間,我們在Instagram發布超過50篇貼文和15個限時動態,涵蓋不同主題,包括公營房屋新發展、資助自置居所計劃、屋邨管理事宜、社區活動等。年內在Facebook專頁發布約200篇貼文,並在YouTube分享30段影片。關注我們Facebook專頁的人數正穩步增加,截至2020年3月底,已有逾12 000個用戶追蹤我們的專頁。



我們繼續出版電子月刊《互信》,報道房委會的發展動向和最新活動等有趣資訊,藉此與員工和其他持份者保持聯繫。另一份定期出版的刊物是《屋邨通訊》,每半年一次派發給公屋租戶,提供一些與屋邨生活息息相關的有用資訊。

我們亦沿用一貫的通訊方式(包括電話、電郵和信件)與市民溝通。2019/20年度,我們經熱線接獲逾607 100個來電,處理約87 100宗口頭或書面查詢/投訴。

短片創作比賽

我們於2018年舉辦「家•邨•情:公共屋邨短片創作比賽」,2019年頒發獎項予各得獎者和組別。全港現居於和曾居於公屋的人士均可參加比賽,以家人、朋友或鄰里之間的情誼為主題,製作短片分享在屋邨生活的溫馨回憶和美好體驗。逾百名公屋居民報名參賽,作品題材廣泛、質素甚高,抒發他們對多年公屋生活的銘感之情。評判根據參賽作品的故事內容、創意、感染力和視聽效果,從各個組別選出11名得獎者,並嘉許六組「最佳演繹獎」的優勝者。



短片創作比賽的部分得獎短片縮圖 — 公開組(左一)和中學組

(左圖)房委會Instagram帳戶

機構訪問

房委會歡迎有意了解香港公屋制度的各地訪客參觀公共屋邨。惟自2019年6月起，香港社會情況不穩，隨後更出現2019冠狀病毒疫情，令我們不得不把多項早已計劃的參觀活動延期或取消。年內僅能安排八次參觀活動，其中四次接待內地代表團，四次接待海外團體；亦為本地關注團體安排了一次參觀活動。

傳媒活動

香港房屋政策在年內的變化和發展，吸引傳媒對房委會及其工作的關注。我們盡力向傳媒提供一切所需資料，安排新聞訪問及傳媒簡報會，令其能翔實有據地報道。年內我們發布61份新聞稿、解答1 368項傳媒查詢，並處理58宗由新聞界轉介的投訴。

員工發展

我們年內繼續為房委會員工安排培訓及發展活動，以助培育專業幹練、積極進取的團隊，在各業務範疇作出貢獻。2019/20年度，每名員工平均接受18.8小時培訓，包括課堂授課、短期派任、導師計劃、實地參觀和考察團。我們亦把新學習材料上載「房委會易學網」(易學網)，供員工自學進修。為應對2019冠狀病毒疫情，我們把一些課堂教學改為在易學網上授課，包括自選影片和其他電子學習資源。

年內，「心意卡」計劃繼續推行，以表揚員工的卓越表現。我們把傑出團隊的成功故事上載至易學網，以供分享交流。同時，我們為管理人員舉辦工作坊，深化他們在工作間的關愛文化。

重視員工健康和安

房委會的「員工身心樂健系列」舉辦多個講座，主題包括精神健康、急救、中醫藥、眼睛護理、伸展運動等；亦定期把最新的健康資訊上載至房委會的「樂健坊」網站。

我們定期舉辦職業安全健康(職安健)培訓課程和講座，2019年舉辦200個講座和課程，逾8 300名員工參加。房委會內聯網的職安健網站亦已更新，加入職業安全健康局和勞工處編製的安全資料、健康錦囊和相關刊物。我們繼續進行一年一度的辦公室安全視察工作，找出並消除辦公室環境的潛在危險。

工作場地的員工安全

鑑於2019冠狀病毒病的疫情，我們迅速加強房委會總部的清潔及消毒工作，並不時提醒同事注重個人衛生。總部各入口已裝置體溫掃描系統，為所有進入總部的員工和訪客量度體溫，另在各主要入口放置消毒地氈(定時以1:49稀釋漂白水進行消毒)。總部多個地點亦擺放了專為棄置用過口罩而設的有蓋垃圾筒。

我們為有需要的員工提供口罩、酒精搓手液和膠手套等個人防護裝備，並定期透過電子郵件向員工發放衛生署的最新資訊，包括預防措施和健康錦囊，以提高他們的防護意識。



中華人民共和國駐比利時王國特命全權大使團參觀安泰邨的岩石公園



員工參觀位於屯門的環境教育中心<源•區>



房委會總部各出入口增設體溫掃描系統(左)和潔手液

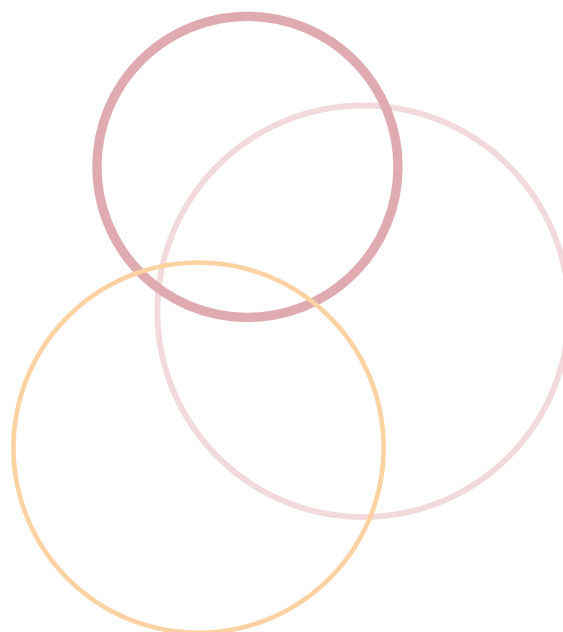


善用科技 提升效率

房委會雲端運算基礎設施(房委會雲端平台)為房委會轄下所有資訊科技系統，提供共享硬件資源、標準化資源分配和中央控制的系統支援。該平台自2018年12月投入運作以來，我們把舊有資訊科技系統遷移至房委會雲端平台的工作進度理想；逾70個資訊科技系統當中，有27個系統的遷移工作已順利完成。我們的目標是在2021/22年度或之前，把餘下的資訊科技系統遷移至房委會雲端平台。

房委會一直為市民開拓更廣泛的電子服務。2019年5月，我們推出一項網上遞交申請服務，讓市民透過互聯網遞交居屋和「白表居屋第二市場計劃」(白居二)的申請表；結果約七成的申請表經網上遞交，過程方便快捷，廣受市民歡迎。有見及此，我們繼續改進該項服務，以配合2019年12月推出的「綠置居2019」。我們將繼續探討運用電子途徑，提供更多服務。

房委會的資訊科技工作一向與時俱進，符合國際標準。為保護我們的資訊科技系統和資訊資產，避免受到攻擊或出現保安漏洞，我們不斷檢視並提升現有的保安措施，以確保其效能，同時保持ISO 27001:2013資訊保安管理的認證資格。我們繼續致力提高員工對資訊保安的意識和警覺性，以及對良好作業模式的認知。



齊心連繫 同譜佳章
Engagement and Communication -
Support behind the Scenes

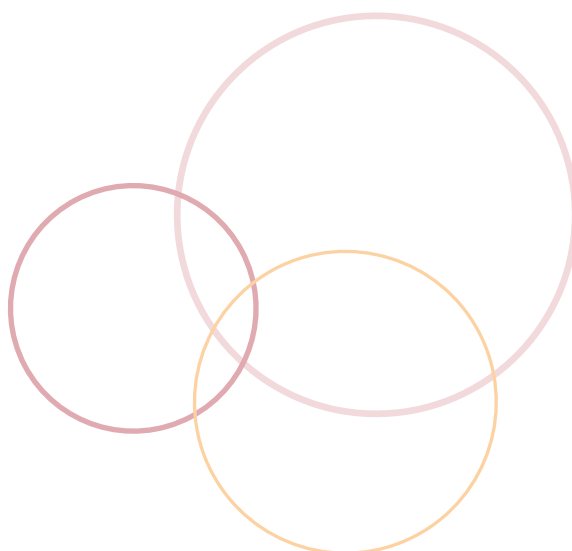


出售居屋單位(左)及白居二的網頁



2019/20 年度所獲業界獎項及社會嘉許 Industrial Awards and Community Recognitions

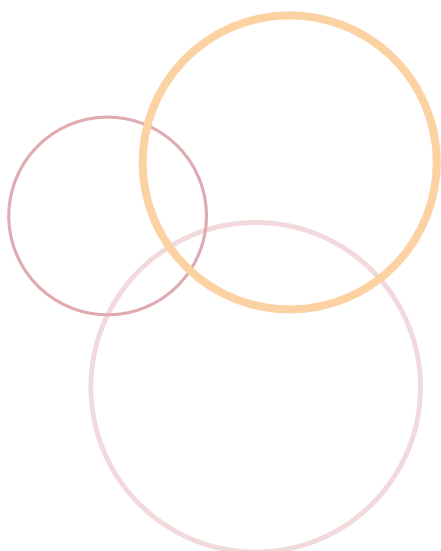
獎項／得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
發展及建築 Development and Construction	
香港項目管理學會大獎2018 連翠邨，柴灣連城道公共房屋發展計劃 建造／工程 — 優勝者 景泰苑(新蒲崗)「綠表置居先導計劃」 可持續發展 — 優勝者 Hong Kong Institute of Project Management Awards 2018 Lin Tsui Estate, Public Rental Housing Development at Lin Shing Road, Chai Wan Construction / Engineering – Winner Green Form Subsidised Home Ownership Scheme at San Po Kong (King Tai Court) Sustainability – Winner 香港項目管理學會大獎2019 長沙灣副食品批發市場3號及5號地盤第1、2期公共房屋發展計劃[海盈邨及凱樂苑] 2019年項目大獎 建造／工程 — 優勝者 安達臣道地盤A至地盤E公共租住房屋發展項目(安泰邨及安達邨) 「可持續」組別 — 優勝者 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	香港項目管理學會 Hong Kong Institute of Project Management
亞太項目管理學會聯盟大獎2019 安達臣道地盤A至地盤E公共租住房屋發展項目(安泰邨及安達邨) 「可持續」組別 — 優勝者 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	亞太項目管理學會聯盟 Asia Pacific Federation of Project Management



獎項／得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
香港建築師學會2019年兩岸四地建築設計大獎 水泉澳邨 — 沙田第52區公共房屋發展計劃 住宅 — 銀獎 HKIA Cross-Strait Architectural Design Awards 2019 Shui Chuen O Estate – Public Rental Housing Development at Sha Tin Area 52 Residential – Silver Award	香港建築師學會 Hong Kong Institute of Architects
2019年CIBSE香港大獎 寶鄉邨(寶鄉街·大埔) 住宅大廈年度獎 — 優勝者 CIBSE Hong Kong Awards 2019 Po Heung Estate (Po Heung Street, Tai Po) Project of the Year Awards – Residential Building – Winner	英國屋宇裝備工程師學會 香港分會 The Chartered Institution of Building Services Engineers Hong Kong Branch
傑出見習工程師獎2019 見習土力工程師培訓計劃 培訓 — 亞軍獎 Trainee of the Year Award 2019 Geotechnical Engineering Graduate Training Scheme Training – Second Prize Award	香港工程師學會 Hong Kong Institution of Engineers
2019年歐特克香港建築信息模擬設計大獎 公營房屋發展計劃中的構件式單位設計 – 在協作和整合過程中採用建築信息模擬技術 研究類別 — 榮譽獎 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	歐特克香港 Autodesk Hong Kong
第25屆公德地盤嘉許計劃 粉嶺第49區公共租住房屋發展計劃 公德地盤獎 — 優異獎 25th Considerate Contractors Site Award Scheme Construction of Public Rental Housing Development at Fanling Area 49 Considerate Contractors Site Awards – Merit Award	發展局及建造業議會 Development Bureau and Construction Industry Council

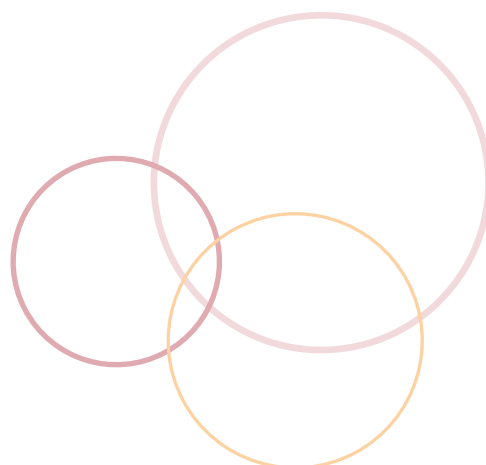
獎項／得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
環保 Environmental Friendliness	
環保建築大獎2019 建築模擬驅動的系統化地基設計 研究類別 — 優異獎 前葵涌已婚警察宿舍公屋發展計劃建築工程 新建建築類別 — 已落成項目 — 住宅建築 — 入圍項目 Green Building Award 2019 BIM-enabled Systematic Approach to Foundation Design (BIM-SAFD) Research Category – Merit Award Construction of Public Rental Housing Development at Ex-Kwai Chung Police Married Quarters New Buildings Category – Completed Projects – Residential Building – Finalist	香港綠色建築議會及環保建築專業議會 Hong Kong Green Building Council (HKGBC) & Professional Green Building Council (PGBC)
香港綠色機構認證 房委會的減廢表現 減廢證書 — 卓越級別 Hong Kong Green Organisation Certification HKHA Waste Reduction Performance Wastewi\$e Certificate – Excellence Level	環境運動委員會 Environmental Campaign Committee

屋邨管理 Estate Management	
建築測量師大獎2019 連接新與舊 — 長青邨加裝升降機塔 改動及加建工程組別(業主／業主代表) — 冠軍 實踐關懷獎 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	香港測量師學會 The Hong Kong Institute of Surveyors
香港品質保證局「企業社會責任先導者標誌」 房屋署 HKQAA CSR Advocate Mark Housing Department	香港品質保證局 Hong Kong Quality Assurance Agency



獎項／得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
黃大仙區第二十一屆2019 / 2020優質大廈管理比賽 (公共屋邨組) 冠軍、環保大廈獎 — 慈康邨(領先管理有限公司) 亞軍 — 慈民邨(領先管理有限公司) 季軍 — 東匯邨(領先管理有限公司) 優異獎、環保大廈獎 — 慈正邨(香港房屋委員會) 優異獎 — 富山邨(領先管理有限公司) 優異獎 — 沙田坳邨(領先管理有限公司) 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)	黃大仙區議會房屋事務委員會 Housing Committee of Wong Tai Sin District Council
第二十屆建造業安全分享會暨頒獎典禮 最佳高處工作安全改善計劃 房屋署分區維修保養及空置房屋翻新定期合約 — 葵涌(1)區2018 / 2021 — 銀獎 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	職業安全健康局，勞工處及建造業議會 Occupational Safety and Health Council, Labour Department, Construction Industry Council
第18屆沙田區優質大廈管理比賽 豐和邨 公共房屋組亞軍 公共房屋組(大廈保安)冠軍 公共房屋組(公用地方防止蚊患及鼠患措施)冠軍 欣安邨 公共房屋組亞軍 公共房屋組(大廈防火及消防設備)冠軍 公共房屋組(大廈環境衛生)冠軍 公共房屋組(公用地方防治蚊患及鼠患措施)冠軍 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	沙田區議會 Sha Tin District Council

獎項／得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
卓越設施管理獎(公營租住及資助購置房屋) 利安邨 Excellence in Facility Management Award 2019 (Public Rental & Subsidized Purchase Housing) Lee On Estate	香港設施管理學會 The Hong Kong Institute of Facility Management
香港綠色機構 大元邨 減廢證書 — 卓越級別 利安邨 減廢證書 — 基礎級別 The Hong Kong Green Organisation Certificate Tai Yuen Estate Wastewi\$e Certificate – Excellence Level Lee On Estate Wastewi\$e Certificate – Basic Level	環境運動委員會 Environmental Campaign Committee
2018–2019年度東九龍「最佳伙伴」物業 牛頭角下邨 The “Best Partner” Property, Kowloon East in the year of 2018–2019 Lower Ngau Tau Kok Estate 2018–2019年度東九龍「優秀伙伴」物業 大本型 The “Outstanding Partner” Property Kowloon East in the year of 2018–2019 Domain	香港警務處 東九龍總區防止罪案辦公室 Hong Kong Police Regional Crime Prevention Office, Kowloon East
2019公務員優質服務獎勵計劃 園藝小組「社區種植樂悠悠，攜手共建綠家園」 內部支援隊伍獎 — 銅獎和特別嘉許(與市民互動) 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)	公務員事務局 Civil Service Bureau



獎項／得獎項目 Award / Winning Project	頒發機構 Awarding Organisation
大廈優質供水認可計劃 — 沖廁水(銀) 嘉福邨 大元邨 Quality Water Supply Scheme For Buildings – Flushing Water (Silver) Ka Fuk Estate Tai Yuen Estate	水務署 Water Supplies Department
大廈優質供水認可計劃 — 沖廁水(藍) 彩園邨 顯耀邨 高怡邨 藍田邨 利安邨 牛頭角下邨 寶鄉邨 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	

機構Corporate	
ISO/IEC 27001:2013資訊安全管理系統認證 香港房屋委員會 ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System Certification Hong Kong Housing Authority	英國標準協會 British Standard Institute
「同心展關懷」機構2019/20 「連續10年或以上同心展關懷」標誌 — 房屋署 Caring Organisation 2019/20 10 Years Plus Caring Organisation Logo – Housing Department	香港社會服務聯會 The Hong Kong Council of Social Service