

社会工作成效

- 规划和建造新屋邨的措施
- 现有屋邨推行的措施
- 办事处推行的措施



我们致力确保辖下屋邨的安全，为居民建立优质的生活环境，与此同时促进各持份者的合作关系，培养住户对社区的归属感。

透过公开渠道及参与社会活动，一方面向持份者适时传达我们的政策、计划和成就，另一方面听取他们的宝贵意见。

作为一间对社会负责的机构，过去一年我们严格遵守所有有关适用的社会法例。我们一直不遗余力地提供安全的工作及生活环境，促进关怀文化。这份坚持为我们带来多个奖项殊荣，其中包括于**2012/13**年度第**7**度获香港社会服务联会颁发「连续超过**5**年同心展关怀」标志。



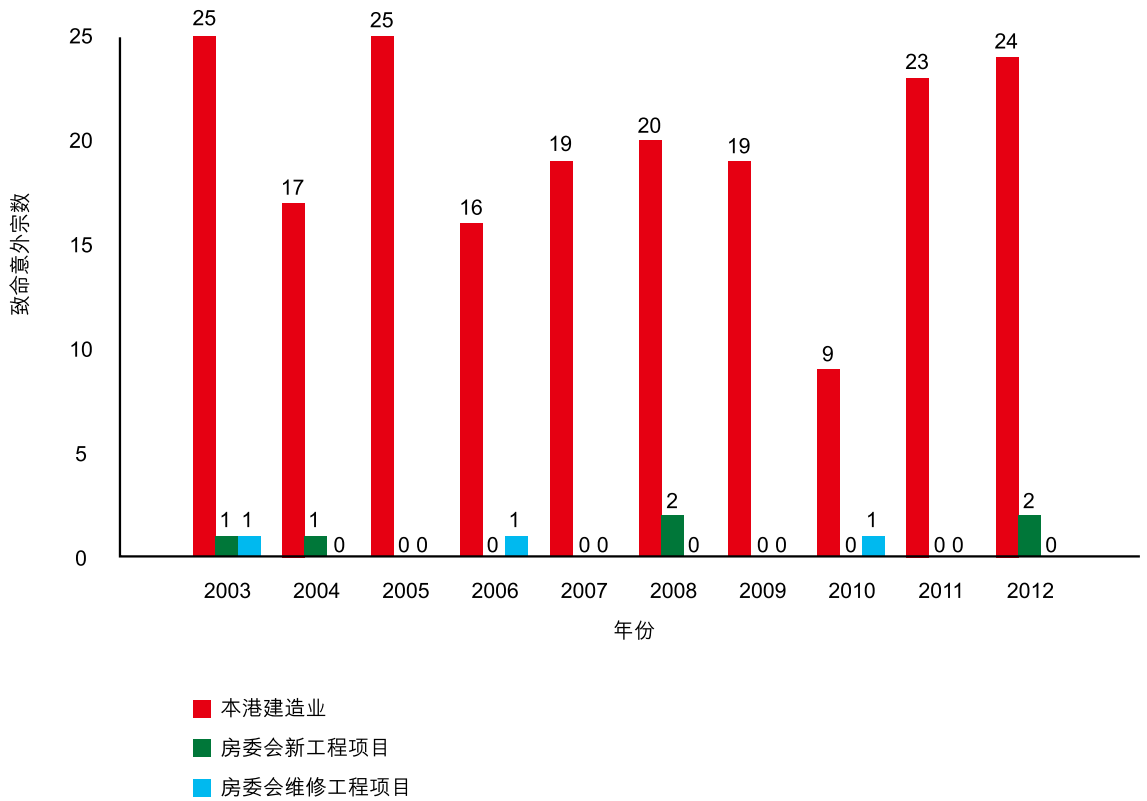
我们荣获香港社会服务联会颁发「连续超过**5**年同心展关怀」标志

规划和建造新屋邨的措施

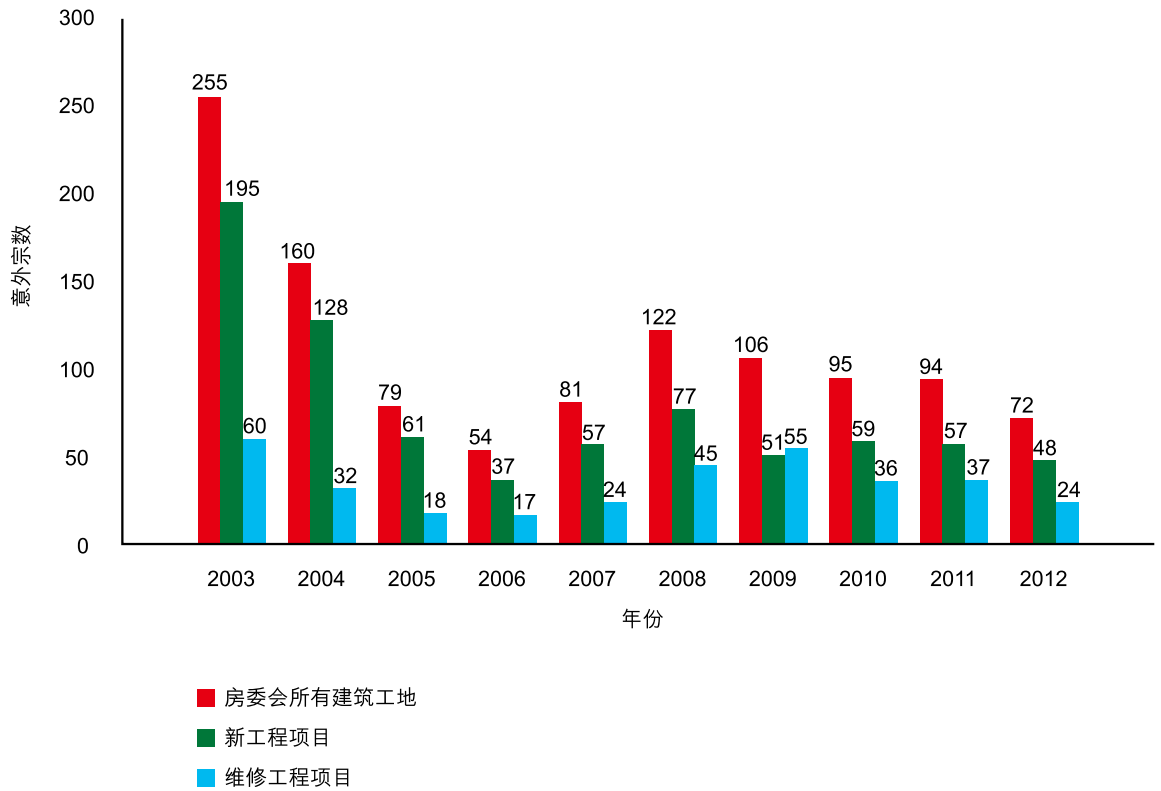
建筑工地安全

我们致力为参与工程项目的所有员工提供安全的工作环境，当中包括承建商的工人。我们竭力实现香港房屋委员会(房委会)「工地安全策略**2012**」所订的安全目标，**2012**年新工程合约每千名工人意外率为**7.4**宗，而维修工程合约则为每千名工人意外率为**4.8**宗，数字远低于香港业界平均每千名工人**44.3**宗的意外率。

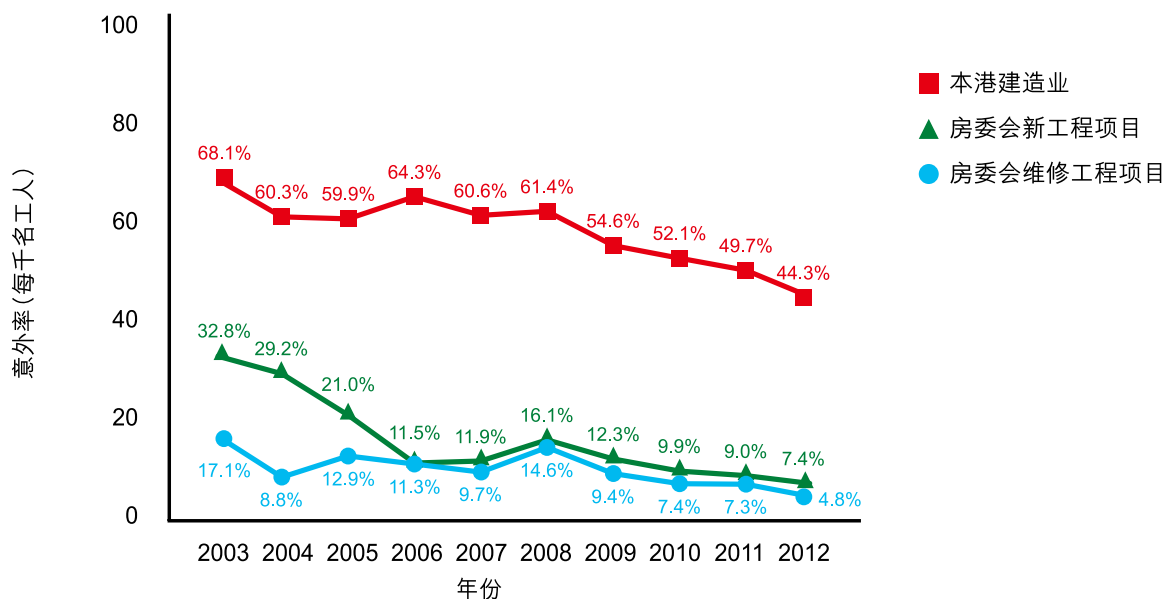
房委会与本港建造业的致命意外比较



房委会建筑工地的意外事故

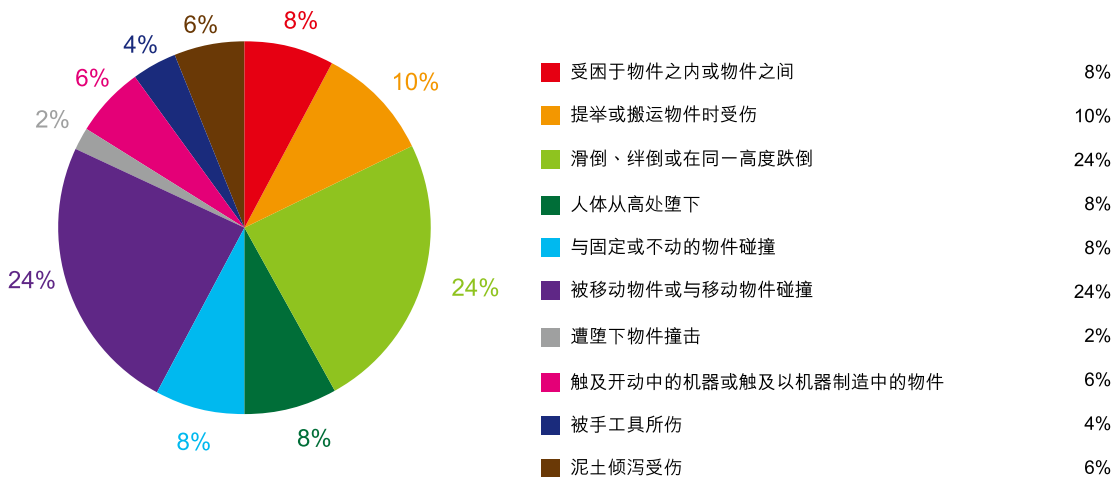


每一千名工人意外率与本港制造业平均意外率比较

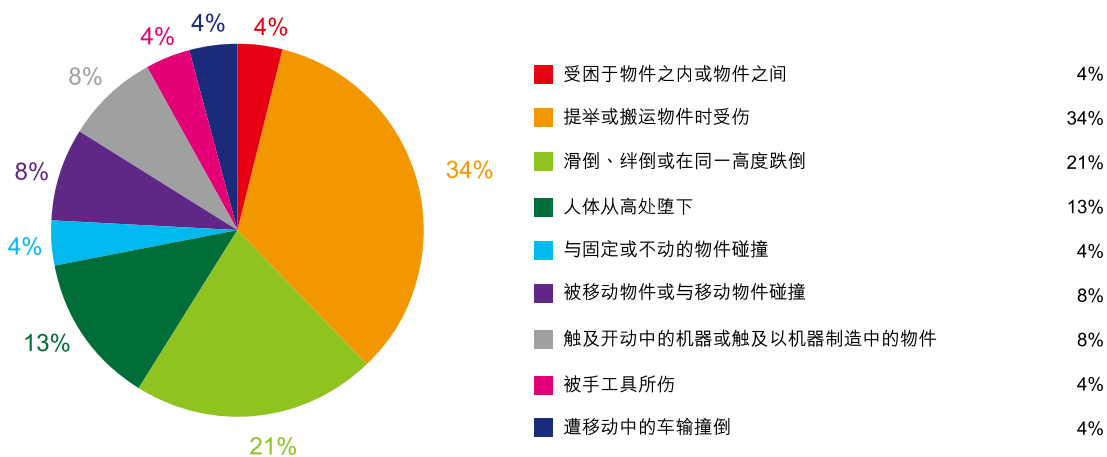


下表列出新工程及维修工程不同类别常见意外分布率。

新工程项目的意外类别



维修工程项目的意外类别





房委会建筑工地员工的新制服

为提升施工团队安全专业的形象，房委会各建筑工地于**2012**年第三季开始规定员工必须穿著划一工作制服。另一方面，为加强工人的安全意识和巩固安全管理体系，我们不断监察新工程及维修工程合约的建筑工地安全，同时于**2013**年**3**月在新工程合约加入新的规格条款，推行关怀新入职工人计划。我们已成立房委会工地机械安全工作小组，进行检讨以收紧投标评估和规格的务实措施。除此之外，复杂的建造工程及打桩工程合约标书有关机械的技术评分制度、承建商表现评分制、打桩工程承建商表现评分制及拆卸工程承建商表现评分制亦已加强，从而确保机械安全。日后我们将继续根据实际情况推行更多新措施，以优化安全的工作环境。

我们定期举办安全培训课程、研讨会、讲座和更新工地安全网站，并且出版《高空工作实务指南：确保安全作业》小册子，提升安全意识并加强建筑工地的安全作业措施。**2012**年**6**月，我们与职业安全健康局协办一年一度的工程和物业管理工地安全研讨会，活动举办至今已第六届，以安全作业及零意外作为主题，为承建商、服务供应商和工人提供平台分享意见与经验。



工程和物业管理工地安全研讨会

除了加强「房委会安全稽核计划」，我们亦实施「升降机及电梯指定分包合约安全稽核制度」，并以「突击安全巡查计划」配合。另外亦采用建筑信息模拟系统令施工程序视像化，以提高建筑安全水平。我们亦在新工程合约规定天台边缘、行人天桥、有盖行人通道及檐篷安装围栏或防堕装置作为最后防线，保障维修及清洁工人的安全，防止发生高空堕下意外。

与承建商及供应商同心合作

若要确保建筑工地安全，以卓越水平完成项目，我们必须与承建商紧密合作。

我们辖下工程的招标要求之一是承建商必须取得品质管理(ISO 9001)、环境管理(ISO 14001)及职业健康与安全(OHSAS 18001)的相关国际标准体系认证。自2012年第二季开始，所有招标的新工程合约均实行经优化的安全、环保及卫生综合支付计划，透过提供诱因鼓励承建商在相关领域改善表现。

我们继续采用「承建商表现评分制」，藉以监察和衡量建筑、屋宇装备、打桩、拆卸及园景工程各承建商的表现。各类承建商2012年底的承建商表现评分制平均得分与2002年底数字的比较已列于下表。我们亦计划在2013年第三季将升降机现代化工程纳入承建商表现评分制范围。

承办商类别	承建商表现评分制 平均得分升幅 (与2002年年底 数字比较)
建筑工程	+2.18%
电业	+17.07%
消防装置及水泵	+24.78%
升降机及自动扶梯电梯	+12.31%

藉规划及设计促进社会凝聚力

优化规划及设计

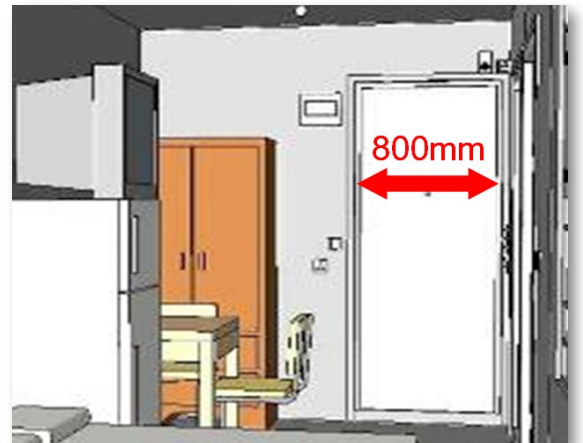
我们透过屋邨的规划和设计，积极促进社会共融。新屋邨及邨内公共地方的规划及设计均会配合所在地的特点，以确立屋邨本身特色，此外设计和规划社区设施及住宅单位时已采用通用设计原则。我们与其他政府部门经常保持紧密联系，确保适时取得拟建设施所需拨款，并监察基建工程的进度，确保与新屋邨入伙时间互相配合。

我们不断从多方面改善单位设计，包括选用环保建材、高成本效益建筑方法及方便使用者的关怀设施，为住户提供舒适的居住环境。以下是年内住宅单位新设计的特点：

- 楼层高度增加**50**毫米，以改善天然通风、照明和空间质素；
- 崭新灶台设计，共有三段高度可供调校，方便住户安装不同类型的煮食炉具；
- 单位大门加阔，方便轮椅出入并符合通用设计原则；
- 多款家庭单位设计的间墙示意平面图，以方便住户遵照《**2012**年建筑物(小型工程)(修订)规例》的规定来铺上地台砂浆底层及安装砖间隔墙；及
- 部分屋邨推出新的窗户设计，单位正面主窗户是固定窗户，侧窗可开启通风，可有效减低交通噪音约**2-3**分贝。



高分子聚酯树脂灶台设有三段高度可供调校



单位大门由**750**毫米加阔至**800**毫米

促进本地社区参与

我们每宗项目从规划、设计、建造到单位入伙阶段均会安排不同形式的社区参与活动，加强与公众沟通。我们透过社区参与工作坊向持份者介绍发展方案，并且收集公众对项目规划和设计的意见。这些活动包括就前葵涌已婚警察宿舍项目、大白田街、粉岭第49区、沙咀道居者有其屋(居屋)发展项目举办的社区参与工作坊／论坛；以及就屯门第54区第二期、白田邨重建项目、柴湾工厂大厦、沙咀道居屋发展项目举行的社区参与会议。



社区参与工作坊—前葵涌已婚警察宿舍公共租住房屋(公屋)发展项

表现检讨

我们一直聘用第三方来协助进行新落成大厦租户的满意度调查，收集住户对单位间隔、屋宇装备及废物回收设施等的意见。去年，我们在九个屋邨邀请了**16 454**个单位的住户受访，并安排了超过**3 000**次面谈，调查结果显示平均满意度为**91.99%**。其后我们采取了跟进行动，举办多次检讨工作坊，以互动形式交流关于新屋邨的意见。调查和检讨结果成为我们宝贵的实用参考资料，有助我们定期检讨设计纲要范本和构件式单位设计。

为与业界比较评核我们的工作成效，我们参加了**HKQAA-HSBC**企业社会责任指数年度表现评估，结果在是次评估中取得**5.0**满分。我们很高兴工作成效得到肯定，展示我们在营运中致力履行企业社会责任。

现有屋邨推行的措施

安全

工地安全

我们于**2012年4月**推行由职业安全健康局管理的「房委会安全稽核制度(屋宇维修保养和改善工程)」，范围涵盖区域建筑保养工程合约、翻新工程合约、加装升降机工程合约、升降机现代化工程合约及升降机保养合约。新制度加强保障上述工程合约的作业安全。此外我们并举办每年一度的「工程和物业管理工地安全研讨会」及「洁净服务职业安全研讨会」，让承建商、服务供应商及前线员工聚首一堂，交流经验与安全心得。

消防安全

火警是住户面对的重大安全风险，房委会除了在专设的消防安全网站、电台节目和房屋资讯台视频广播宣传消防安全讯息外，亦继续与消防处紧密合作，安排课程培训有兴趣的居民成为消防安全大使和导师。**2012/13年度**，我们连续第八年在全港屋邨举办防火安全问答比赛，共吸引了**16 000人**参加，为历年之冠。



消防处在八乡消防训练学校为公屋居民举办培训课程

我们的屋邨管理咨询委员会(邨管谘委会)是向本地社区推广安全意识的有效平台。我们向18个邨管谘委会颁发年度奖项，以嘉许他们于2012/13年度的杰出表现。

我们去年在辖下屋邨举行火警演习，让住户掌握火警时的紧急应变方法。我们亦举办防火安全运动，以及利用海报、宣传单张及游戏摊位等渠道宣扬安全讯息，藉此提高住户的防火意识和教导逃生知识。



防火安全教育游戏摊位

升降机及自动扶梯安全

每日有大量居民使用升降机及自动扶梯，因此我们不敢怠慢，竭力确保设备运作安全畅顺。我们定期举办推广运动，旨在提高屋邨居民的意识，提醒他们安全使用升降机及自动扶梯。为保障工人在升降机井道底坑工作时的安全，我们安装了收放式防堕装置。此外亦透过升降机保养合约及升降机现代化工程合约的「安全稽核制度(屋宇维修保养和改善工程)」，定期评估升降机的安全表现，经分析后按需要采取适当措施。



安全吉祥物向屋邨儿童及居民推广升降机及自动扶梯安全



在幼稚园上演木偶剧宣传升降机及自动扶梯安全

关怀社区

优质生活

我们推行下列计划和措施，为租户提供完善的优质居住环境：

- 「全方位维修计划」：以五年为一周期运作，在所有屋邨推行，并以「日常家居维修计划」作配合。**2012/13**年度，我们在**30**个屋邨展开「全方位维修计划」的室内检查修葺计划；
- 「全面结构勘察计划」：旨在评估楼龄接近**40**年的旧屋邨，有助我们界定是否应清拆或继续保留有关的楼宇。**2012/13**年度共有三个屋邨进行了「全面结构勘察计划」的勘察工程；及
- 「屋邨改善计划」：楼宇经「全面结构勘察计划」确定为适合保留，便会透过「屋邨改善计划」进行需要的改善工程，为租户提供更良好的居住环境(例如翻新空位、为公共地方重铺面层、增设升降机和有盖行人道，以及改善康乐设施)。**2012/13**年度共有十个屋邨执行「屋邨改善计划」。

无障碍设施及保安

我们自**2008**年开始实施加装升降机计划，在一些较旧的屋邨装设升降机，使居民出入更方便。本计划合共**35**个项目，其中**22**项已于**2012/13**年完工。未来我们将继续分阶段在其他合适的屋邨进行升降机现代化工程，为屋邨更换新型号的升降机(目前涵盖**24**个屋邨共**520**部升降机)，务求提高升降机的效率，方便住户，与此同时节约能源。

我们遵循政府的《设计手册：畅通无阻的通道**2008**》，全面照顾残疾人士的需要，年内改善升降机之余也实施工程改善行人道、出入通道及其他设施。使用轮椅的公屋申请人均会获安排与职业治疗师或物理治疗师一同实地视察环境，以确定个别单位的出入通道及其他条件是否适合申请人，又或研究可否在正式分配单位前先行改善单，位令出入更方便。



供残疾人士使用的斜道

我们亦改善公共屋邨的闭路电视监察系统，采用先进的彩色摄影机、数码摄录机和网络设备。截至**2012/13**年底，我们已完成了**132**个屋邨的系统升级工程。

清洁的环境

屋邨的清洁环境有赖住户齐心支持。为推广清洁意识，我们定期举办宣传运动，与此同时实行屋邨管理扣分制，住户如作出与卫生相关的不当行为即会被扣分。若租户两年内累积被扣**16**分或以上，房委会可终止其租约。本年度共有**2 210**户根据屋邨管理扣分制被扣分，当中**12**户的累积扣分已达**16**分或以上。

租金援助

租金援助计划继续进行，住户可申请租金减免以纾缓短暂财困。**2012**年，我们在房屋资讯台、电台节目、海报、单张和邨管谘委会通讯广泛宣传计划，让有需要的住户了解租金援助。

促进和谐家庭

家庭是社会之本，为此我们以「天伦乐」为主题实施一系列计划。**2012/13**年度有**4 700**多户参与，迄今合共有**25 610**个家庭受惠于相关计划。

「天伦乐优先配屋计划」和「天伦乐调迁计划」旨在鼓励合资格家庭长幼两代居于邻近单位，方便年轻一代照顾父母或受供养亲属。「天伦乐优先配屋计划」的合资格申请人轮候公共房屋时间可缩短六个月，并可自由选择与父母或受供养亲属同住于轮候册上任何地区的单位，又或市区以外任何地区的两个就近单位。此外我们亦设有「天伦乐调迁计划」，让居住于不同区议会选区公屋的子女和年长父母申请调迁至邻近居住，方便照顾。

「天伦乐合户计划」鼓励年轻公屋住户与父母合并户籍，至于「天伦乐加户计划」的年长户则可申请子女加入现有公屋户籍。

调迁机会

我们亦设有「纾缓挤迫调迁计划」、「改善居住空间调迁计划」、「邨内调迁计划」和「特别调迁计划」，以照顾公屋住户需要上的转变。

「纾缓挤迫调迁计划」目的是分配较大单位予居住空间挤迫的住户，即每人平均占室内楼面面积少于**5.5**平方米的家庭。**2012/13**年度，我们先后安排两批合共约**520**个挤迫户调迁至较大单位。截至**2013**年**3**月底，挤迫户数目已下降至约**3 160**，仅占全港公屋住户**0.45%**，比我们承诺维持公屋「挤迫户」比率少于**0.55%**的水平更低。

每人平均占室内楼面面积少于**7**平方米的家庭可申请透过「改善居住空间调迁计划」分配较大单位。年内我们安排了一批合共**1 180**户调迁至较大公屋单位。

「邨内调迁计划」和「特别调迁计划」是专为有医疗需要或社会障碍的家庭而设，合资格申请人可根据个别需要获安排调迁。申请人可选择迁往同一屋邨另一单位或其他屋邨。年内约有**3 850**户透过计划获安排调迁。

与持份者紧密沟通

为使各方持份者知悉我们的最新动态和资讯，我们透过多个途径与他们沟通，以配合不同界别人士的需要。

与屋邨管理谘询委员会携手合作

邨管谘委会是推行新措施的行动小组，也是屋邨管理团队与住户之间的沟通桥梁。邨管谘委会可获拨款与非政府机构合办屋邨活动。

于**2012/13**年度，多个邨管谘委会与非政府机构联合举办约**400**项活动，促进公共屋邨的社区凝聚力及睦邻关系，当中约**250**项以长者外展服务为重点的活动。

连系本地社区

我们了解住户对社区的归属感非常重要，因此年内安排了多项活动及公众参与活动鼓励公屋居民互动和分享经验。活动涵盖多个相关政策和主题，其中包括防止滥用公屋、扣分制、租金付款服务、安全、卫生、家居维修、预防流行疾病、环境保护及健康耆年等。

2012年8月4日，房委会主席张炳良教授在牛头角上邨主持活动启动仪式，现场展出160幅来自不同屋邨的画作，拼出缤纷美丽的彩图，尽显屋邨的社区精神。



由160幅小型画作拼凑而成的「万人画」尽显屋邨的社区精神

一年一度的「长者希望日」于2013年1月举行，包括张教授在内逾2 700位义工分别到61个屋邨探望约1 000位长者和馈赠礼物。有见长者跌倒的意外经常发生，年内我们定期在12个屋邨举办「长者防跌安全日」，指导长者居民做运动时注意安全，慎防跌倒，需要支援的长者更获安排职业治疗师和义工在活动后上门跟进。



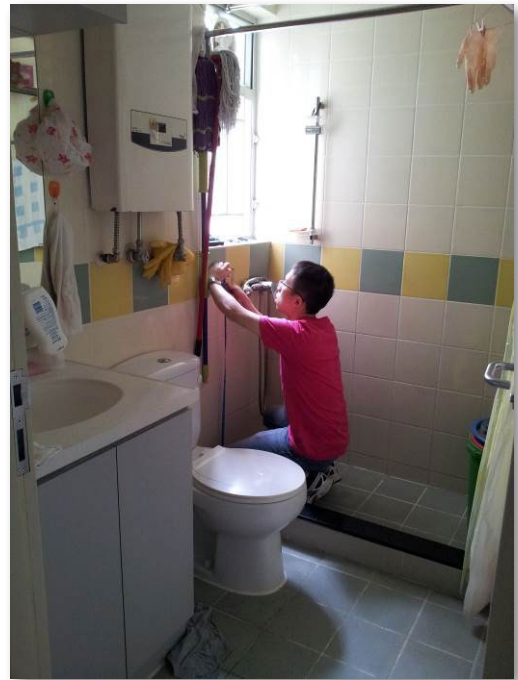
「长者希望日」



于「长者防跌安全日」指导居民做运动时注意安全



职业治疗师和义工探访长者



我们联同卫生署在**14**个屋邨举办社区健康推广计划，提倡屋邨居民投入可持续生活方式，经常运动及注意饮食健康。



社区健康推广计划嘉许礼



屋邨管理及服务

我们辖下屋邨的物业管理、清洁、维修保养及保安服务由不同承办商负责，为确保住户可享有最完善的服务，我们与这些伙伴通力合作，维持紧密关系。

我们定期检讨承办商的工作表现，并设有中央评核小组专责评核物业管理代理的表现。年内，我们发布了《2013年一般规格》，收纳最新的法例规定和国际标准，为承办商提供全面指引。为促进业务伙伴提升服务水平，我们一直实施适用于建筑保养及屋宇装备维修合约的「保养工作表现评分制」，并且持续监察和检讨。2012/13年度，我们以试验形式实施消防、供水及升降机工程的「保养工作表现评分制」，而电力装置、空调及冷气机工程亦计划于2013年第三季推行「保养工作表现评分制」。此外，2012年第三季楼宇保养工程分区定期合约已开始采用「保养工作表现评分制」以提供优先投标机会。

本年度我们举办「屋邨管理服务承办商大奖」，表扬年内表现卓越的服务及屋邨管理承办商。颁奖典礼于2013年3月举行，共有25个服务承办商获奖。



本年度「屋邨管理服务承办商大奖」颁奖典礼

我们用心聆听员工的关注事项，除了听取工会反映的意见外，亦与劳工处协办研讨会向工人宣传《最低工资条例》等劳工保障法例。2012/13年度，我们在36个屋邨进行了49次突击检查，行动涉及46份服务合约，并约见1 400名非技术工人。本年度我们共接获持份者共72宗关于保障非技术工人权利免受剥削的查询，并已作出妥善回应。

房委会所有合约均采用法定最低工资，并全程监察确保贯彻实施。我们已向承办商发出薪金监察机制的修订内部手册及指引，今后将不时更新以纳入最新规定。我们会定期检讨工程及服务合约的薪金监察机制，确保制度行之有效，亦每年召开「监察工人工资发放工作小组」会议，监察和检讨机制的运作成效。

办事处推行的措施

工作环境健康与安全

我们致力确保工作环境安全健康，悉心保障雇员及访客。为此，我们每年也执行部门办事处安全巡查，查找工作间的潜在危险。2012年5月，我们完成了约350次办事处安全巡查。

2012/13年度共有32宗房委会／房屋署雇员因工受伤的记录。我们每1 000名雇员的受伤率为3.8，低于2012年香港所有经济活动中每1 000名雇员中有14.1名雇员受伤的比率。而过去一年我们没有录得致命意外或职业性疾病个案。

我们定期会安排培训课程和讲座以推广职业安全与健康(职安健)。2012/13年度，我们举办逾160个职安健培训课程和讲座，参加的员工多达5 400名，培训主题涵盖建筑工地安全、修剪树木的安全、密闭空间工作、急救技巧、脱身技巧和处理激动或有暴力倾向客户的技巧。我们亦编制相关的实用指引供内部员工参考，亦不时发布职安局及劳工处的最新消息、提示和其他刊物。



「密闭空间核准工人安全培训」(左)；向「全方位维修计划」小组推广职安健意识的培训课程(右)

员工发展和参与

我们的员工有多方面才能，对公众尽显关怀，致力为社会效力，提供优质服务。

员工发展

我们经常为员工安排各类课堂培训、考察团、实地参观活动和培训计划，此外亦设立网上电子学习平台「易学网」，促进员工的工作及德育发展。各种进修教材会不时上载到「易学网」，方便员工学习。**2012年10月**，我们推出计划向员工推广网上课程。



网上课程推广

持续教育及发展是人力资源管理的重点之一，为提升员工的技术及管理能力，助他们掌握必要技能应付每年业务营运上的变化，我们准备了多元化的培训课程。年内，我们为员工提供了多个课程，包括屋邨ISO 14001体系实施、企业资源规划系统第二期及客户服务管理系统。我们已为目标接班人安排合适的本地和海外的管理发展课程。本年度亦有多次首长级及专业人员研讨会，例如「领导才能」和「一切由创意出发—企业管治新思维」。除此之外，我们也安排员工参观多间外间机构，以学习业界的最佳典范。**2012/13**年度员工人均培训时数为**27.2**小时。



「领导才能」研讨会

推动员工参与

为巩固员工秉持核心价值和团队精神，本年度我们第二次筹办「认识房署轻松过关」活动，继续利用这个实用的网上工具向员工介绍房委会以人为本、服务社群的成就。

我们非常珍惜员工的意见和建议，因此广开沟通渠道，经常召开小组会议、进行亲善访问、辅导、面谈及会议，并与员工组织会面，务求了解员工的看法。我们每月均会举行一天工作坊，让中层管理人员掌握各类有关领导、扶持员工发展及激励员工的知识与技能。

本年度我们继续推行「员工身心乐健计划」，针对员工个人卫生及健康问题。我们透过本计划举行了多次资讯交流会，包括眼睛护理、压力管理及家庭关系研讨会、「工作与生活平衡」讲座及提高健康意识的团体活动。此外，透过内联网的「乐健坊」平台，我们可向员工和家属发布最新的保健资讯。



Care@Work工作坊



「行樓梯，健身心」講座(左上)；「樂健坊」主頁(右)；壓力管理研討會「至Fit人生：工作生活平衡之道」(左下)



參觀沙頭角農場

与公众建立沟通

为满足社会大众对本港公营房屋计划的期望，我们建立了公开及主动沟通的渠道，听取持份者的意见，并透过这些渠道发布有关公营房屋规划、建造及管理等方面的政策、策略及措施。在公布房委会的政策及新开展的措施时，我们透过多种渠道宣传及推广，包括网上平台、公屋广播、发放新闻稿、接受媒体访问、发布通讯，以及透过显示屏幕、海报、宣传单张、小册子、电子刊物、影片、电台广播等方式向公众宣传。

我们设有房屋署综合查询中心，专责回应公众的电话、电邮、来函或传真查询和要求。大部分查询透过预先录音信息系统获得圆满解答，约**27%**转驳至中心的支援员工处理。中心本年度共接听约**154**万次来电，平均每日约**4 200**次，此外并收到及处理约**39 400**宗电邮、来函、传真查询及**182**宗投诉个案。

我们出版的双周刊《互信》及双年刊《屋邨管理咨询委员会通讯》分别以公众和公屋居民为对象，向他们介绍最新消息和探讨热门话题，与此同时我们亦通过传媒扩阔沟通层面，广泛接触各方持份者。于**2012/13**年度，我们发布了**56**份新闻稿和举行**29**次新闻简报会，另亦回应**920**次传媒直接查询和**631**宗公众透过传媒提出的查询或投诉。

多年来，我们为众多本港、内地及海外访客度身设计参观活动，许多访客也对我们知名的公屋计划深表兴趣。**2012/13**年度举办的**100**次参观活动中，约三分之二是招待内地及海外团体。**2012**年**6**月，时任国家主席胡锦涛先生亲自到我们辖下的启晴邨建筑工地参观，令我们深感荣幸。



新闻简报会



时任国家主席胡锦涛先生参观启晴邨建筑工地

我们亦出版和发表文章，并定期安排代表在本港及海外公开场合发表演说，向公众及业界介绍房委会的措施。

数码科技发展一日千里，资讯科技现已成为我们与各方持份者沟通的一个重要途径。我们房委会／房屋署的得奖网站为公众提供详尽资讯，让他们清楚掌握公屋分配状况、房屋发展统计数据、已完成项目报告及「居者有其屋计划」合资格买家的资讯。

我们去年制作的影片系列「屋邨小说」荣获奖项。影片以生动有趣的手法，透过真实故事和居民见证，展现屋邨多姿多采的生活面貌。公众可透过我们的网站、「公屋人情风貌」Facebook 专页和其他网站连结(例如YouTube)收看上述影片及有关的多媒体资讯。

为庆祝香港公营房屋发展60周年，我们著手筹办多项节目及活动，例如公开展览、第十八届「亚洲公共房屋机构研讨会」、邨管谘委会研讨会，以及制作纪录片叙述香港的公营房屋发展历程。2013年5月，我们辖下屋邨和商场亦会举办连串周年志庆活动。



得奖影片系列「屋邨小说」