

社會工作成效

- 規劃和建造新屋邨的措施
- 現有屋邨推行的措施
- 辦事處推行的措施



我們致力確保轄下屋邨的安全，為居民建立優質的生活環境，與此同時促進各持份者的合作關係，培養住戶對社區的歸屬感。

透過公開渠道及參與社會活動，一方面向持份者適時傳達我們的政策、計劃和成就，另一方面聽取他們的寶貴意見。

作為一間對社會負責任的機構，過去一年我們嚴格遵守所有有關適用的社會法例。我們一直不遺餘力地提供安全的工作及生活環境，促進關懷文化。這份堅持為我們帶來多個獎項殊榮，其中包括於2012/13年度第7度獲香港社會服務聯會頒發「連續超過5年同心展關懷」標誌。



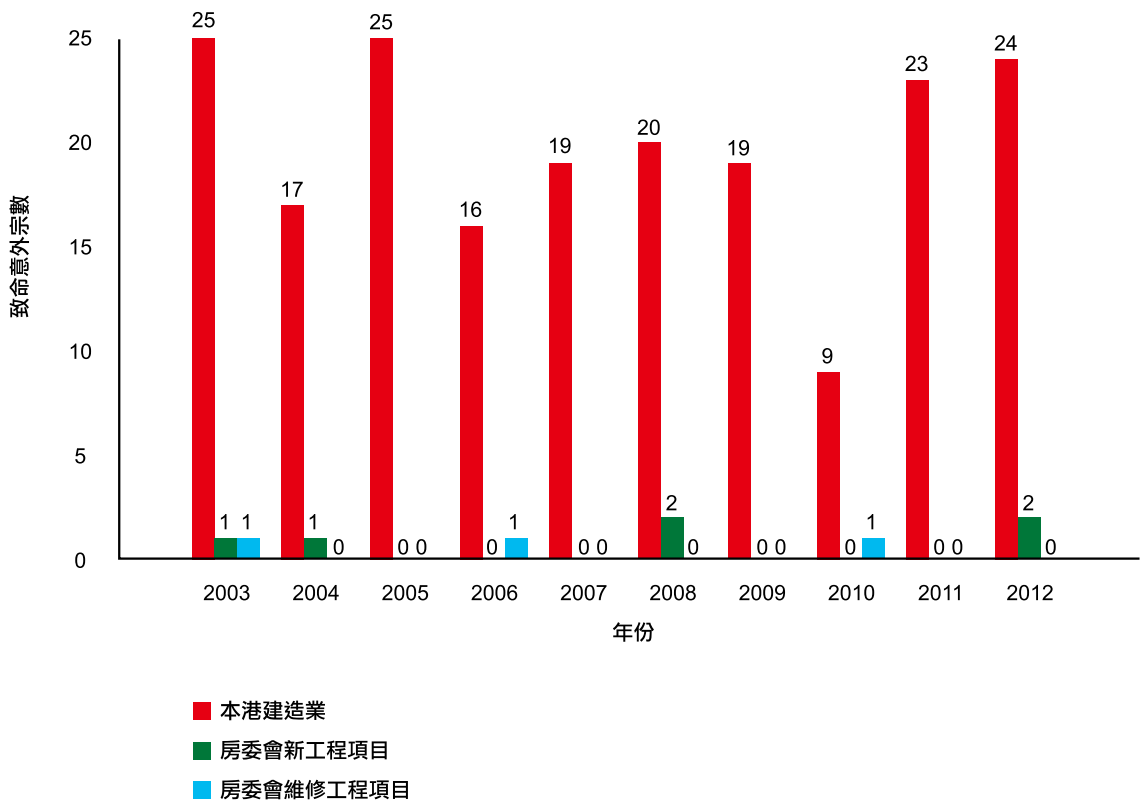
我們榮獲香港社會服務聯會頒發
「連續超過5年同心展關懷」標誌

規劃和建造新屋邨的措施

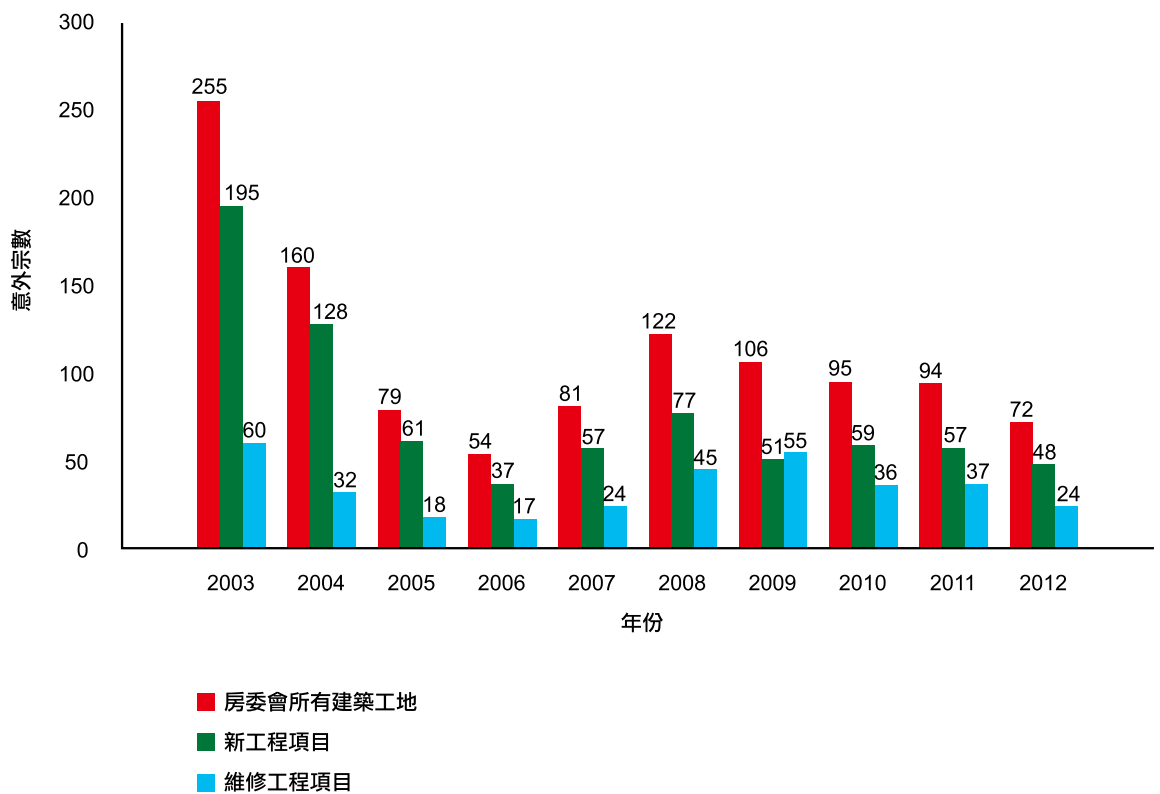
建築工地安全

我們致力為參與工程項目的所有員工提供安全的工作環境，當中包括承建商的工人。我們竭力實現香港房屋委員會(房委會)「工地安全策略2012」所訂的安全目標，2012年新工程合約每千名工人意外率為7.4宗，而維修工程合約則為每千名工人意外率為4.8宗，數字遠低於香港業界平均每千名工人44.3宗的意外率。

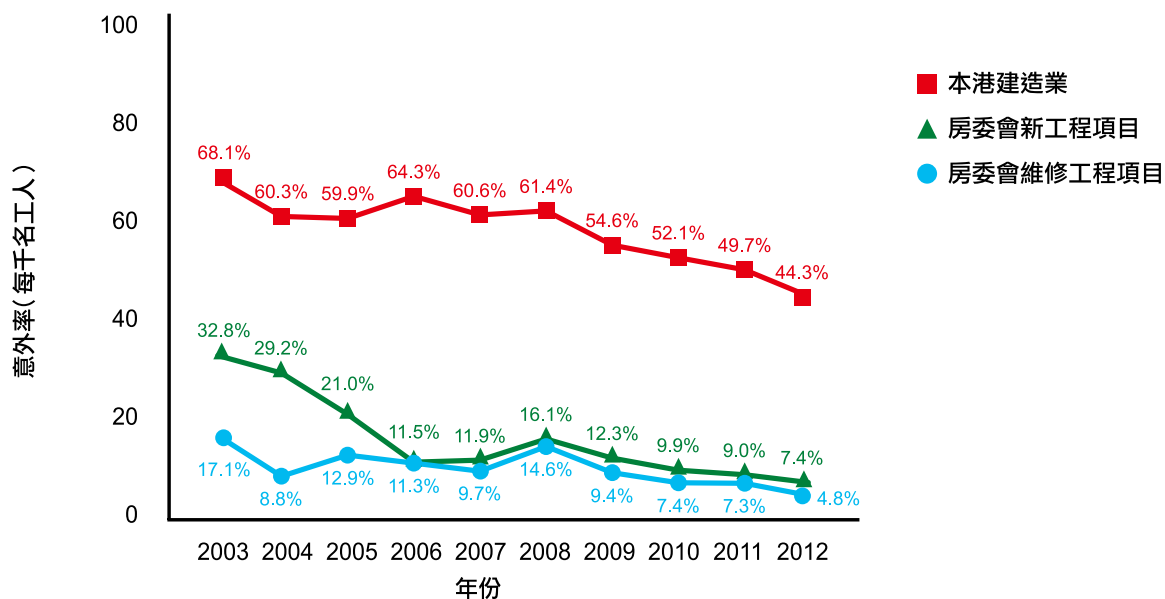
房委會與本港建造業的致命意外比較



房委會建築工地的意外事故

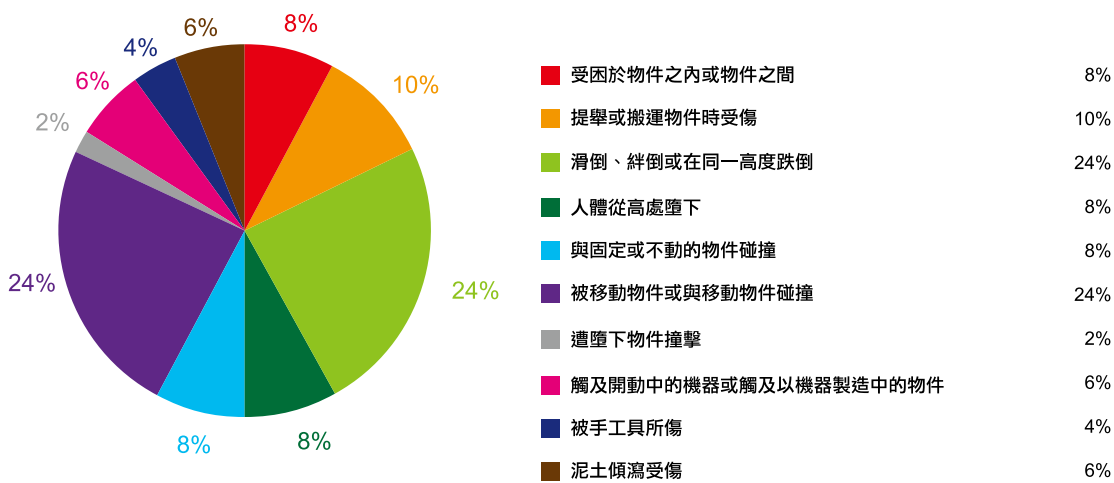


每一千名工人意外率與本港建造業平均意外率比較

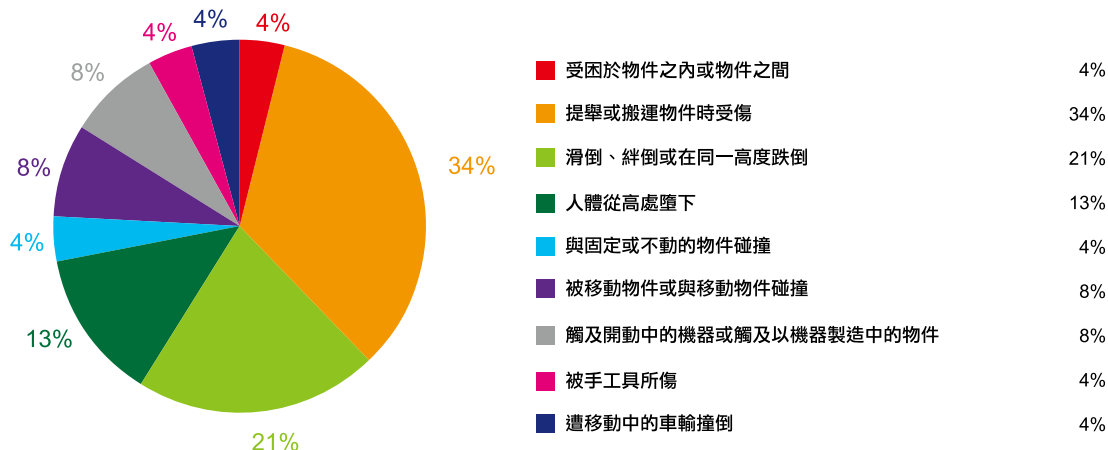


下表列出新工程及維修工程不同類別常見意外分佈率。

新工程項目的意外類別



維修工程項目的意外類別





房委會建築工地員工的新制服

為提升施工團隊安全專業的形象，房委會各建築工地於2012年第三季開始規定員工必須穿著劃一工作制服。另一方面，為加強工人的安全意識和鞏固安全管理體系，我們不斷監察新工程及維修工程合約的建築工地安全，同時於2013年3月在新工程合約加入新的規格條款，推行關懷新入職工人計劃。我們已成立房委會工地機械安全工作小組，進行檢討以收緊投標評估和規格的務實措施。除此之外，複雜的建造工程及打樁工程合約標書中有關機械的技術評分制度、承建商表現評分制、打樁工程承建商表現評分制及拆卸工程承建商表現評分制亦已加強，從而確保機械安全。日後我們將繼續根據實際情況推行更多新措施，以優化安全的工作環境。

我們定期舉辦安全培訓課程、研討會、講座和更新工地安全網站，並且出版《高空工作實務指南：確保安全作業》小冊子，提升安全意識並加強建築工地的安全作業措施。2012年6月，我們與職業安全健康局協辦一年一度的工程和物業管理工地安全研討會，活動舉辦至今已第六屆，以安全作業及零意外作為主題，為承建商、服務供應商和工人提供平台分享意見與經驗。



工程和物業管理工地安全研討會

除了加強「房委會安全稽核計劃」，我們亦實施「升降機及電梯指定分包合約安全稽核制度」，並以「突擊安全巡查計劃」配合。另外亦採用建築信息模擬系統令施工程序視像化，以提高建築安全水平。我們亦在新工程合約規定天台邊緣、行人天橋、有蓋行人通道及簷篷安裝圍欄或防墮裝置作為最後防線，保障維修及清潔工人的安全，防止發生高空墮下意外。

與承建商及供應商同心合作

若要確保建築工地安全，以卓越水平完成項目，我們必須與承建商緊密合作。

我們轄下工程的招標要求之一是承建商必須取得品質管理(ISO 9001)、環境管理(ISO 14001)及職業健康與安全管理(OHSAS 18001)的相關國際標準體系認證。自2012年第二季開始，所有招標的新工程合約均實行經優化的安全、環保及衛生綜合支付計劃，透過提供誘因鼓勵承建商在相關領域改善表現。

我們繼續採用「承建商表現評分制」，藉以監察和衡量建築、屋宇裝備、打樁、拆卸及園景工程各承建商的表現。各類承建商2012年底的承建商表現評分制平均得分與2002年底數字的比較已列於下表。我們亦計劃在2013年第三季將升降機現代化工程納入承建商表現評分制範圍。

承辦商類別	承建商表現評分制 平均得分升幅 (與2002年年底 數字比較)
建築工程	+2.18%
電業	+17.07%
消防裝置及水泵	+24.78%
升降機及自動扶手電梯	+12.31%

藉規劃及設計促進社會凝聚力

優化規劃及設計

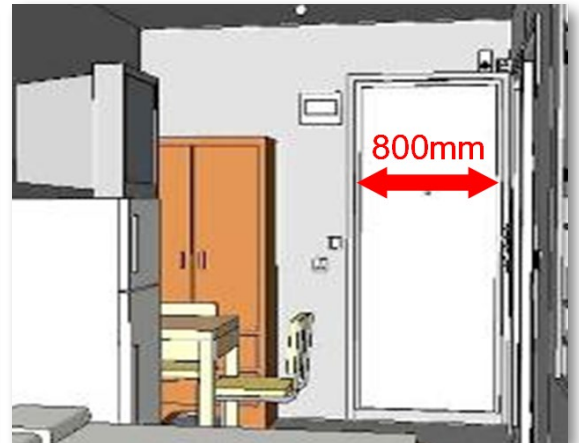
我們透過屋邨的規劃和設計，積極促進社會共融。新屋邨及邨內公共地方的規劃及設計均會配合所在地的特點，以確立屋邨本身特色，此外設計和規劃社區設施及住宅單位時已採用通用設計原則。我們與其他政府部門經常保持緊密聯繫，確保適時取得擬建設施所需撥款，並監察基建工程的進度，確保與新屋邨入伙時間互相配合。

我們不斷從多方面改善單位設計，包括選用環保建材、高成本效益建築方法及方便使用者的關懷設施，為住戶提供舒適的居住環境。以下是年內住宅單位新設計的特點：

- 樓層高度增加 50 毫米，以改善天然通風、照明和空間質素；
- 嶄新灶台設計，共有三段高度可供調校，方便住戶安裝不同類型的煮食爐具；
- 單位大門加闊，方便輪椅出入並符合通用設計原則；
- 多款家庭單位設計の間牆示意平面圖，以方便住戶遵照《2012年建築物(小型工程)修訂)規例》的規定來鋪上地台砂漿底層及安裝磚間隔牆；及
- 部分屋邨推出新的窗戶設計，單位正面主窗戶是固定窗戶，側窗可開啟通風，可有效減低交通噪音約 2-3 分貝。



高分子聚酯樹脂灶台設有三段高度可供調校



單位大門由 750 毫米加闊至 800 毫米

促進本地社區參與

我們每宗項目從規劃、設計、建造到單位入伙階段均會安排不同形式的社區參與活動，加強與公眾溝通。我們透過社區參與工作坊向持份者介紹發展方案，並且收集公眾對項目規劃和設計的意見。這些活動包括就前葵涌已婚警察宿舍項目、大白田街、粉嶺第49區、沙咀道居者有其屋(居屋)發展項目舉辦的社區參與工作坊／論壇；以及就屯門第54區第二期、白田邨重建項目、柴灣工廠大廈、沙咀道居屋發展項目舉行的社區參與會議。



社區參與工作坊－前葵涌已婚警察宿舍公共租住房屋(公屋)發展項

表現檢討

我們一直聘用第三方來協助進行新落成大廈租戶的滿意度調查，收集住戶對單位間隔、屋宇裝備及廢物回收設施等的意見。去年，我們在九個屋邨邀請了16 454個單位的住戶受訪，並安排了超過3 000次面談，調查結果顯示平均滿意度為91.99%。其後我們採取了跟進行動，舉辦多次檢討工作坊，以互動形式交流關於新屋邨的意見。調查和檢討結果成為我們寶貴的實用參考資料，有助我們定期檢討設計綱要範本和構件式單位設計。

為與業界比較評核我們的工作成效，我們參加了HKQAA-HSBC企業社會責任指數年度表現評估，結果在是次評估中取得5.0滿分。我們很高興工作成效得到肯定，展示我們在營運中致力履行企業社會責任。

現有屋邨推行的措施

安全

工地安全

我們於2012年4月推行由職業安全健康局管理的「房委會安全稽核制度(屋宇維修保養和改善工程)」，範圍涵蓋區域建築保養工程合約、翻新工程合約、加裝升降機工程合約、升降機現代化工程合約及升降機保養合約。新制度加強保障上述工程合約的作業安全。此外我們並舉辦每年一度的「工程和物業管理工地安全研討會」及「潔淨服務職業安全研討會」，讓承建商、服務供應商及前線員工聚首一堂，交流經驗與安全心得。

消防安全

火警是住戶面對的重大安全風險，房委會除了在專設的消防安全網站、電台節目和房屋資訊台視頻廣播宣傳消防安全訊息外，亦繼續與消防處緊密合作，安排課程培訓有興趣的居民成為消防安全大使和導師。2012/13年度，我們連續第八年在全港屋邨舉辦防火安全問答比賽，共吸引了16 000人參加，為歷年之冠。



消防處在八鄉消防訓練學校為公屋居民舉辦培訓課程

我們的屋邨管理諮詢委員會(邨管諮委會)是向本地社區推廣安全意識的有效平台。我們向18個邨管諮委會頒發年度獎項，以嘉許他們於2012/13年度的傑出表現。

我們去年在轄下屋邨舉行火警演習，讓住戶掌握火警時的緊急應變方法。我們亦舉辦防火安全運動，以及利用海報、宣傳單張及遊戲攤位等渠道宣揚安全訊息，藉此提高住戶的防火意識和教導逃生知識。



防火安全教育遊戲攤位

升降機及自動扶手電梯安全

每日有大量居民使用升降機及自動扶手電梯，因此我們不敢怠慢，竭力確保設備運作安全暢順。我們定期舉辦推廣運動，旨在提高屋邨居民的意識，提醒他們安全使用升降機及自動扶手電梯。為保障工人在升降機井道底坑工作時的安全，我們安裝了收放式防墮裝置。此外亦透過升降機保養合約及升降機現代化工程合約的「安全稽核制度(屋宇維修保養和改善工程)」，定期評估升降機的安全表現，經分析後按需要採取適當措施。



安全吉祥物向屋邨兒童及居民推廣升降機及自動扶手電梯安全



在幼稚園上演木偶劇宣傳升降機及自動扶手電梯安全

關懷社區

優質生活

我們推行下列計劃和措施，為租戶提供完善的優質居住環境：

- 「全方位維修計劃」：以五年為一周期運作，在所有屋邨推行，並以「日常家居維修計劃」作配合。2012/13年度，我們在30個屋邨展開「全方位維修計劃」的室內檢查修葺計劃；
- 「全面結構勘察計劃」：旨在評估樓齡接近40年的舊屋邨，有助我們界定是否應清拆或繼續保留有關的樓宇。2012/13年度共有三個屋邨進行了「全面結構勘察計劃」的勘察工程；及
- 「屋邨改善計劃」：樓宇經「全面結構勘察計劃」確定為適合保留，便會透過「屋邨改善計劃」進行需要的改善工程，為租戶提供更良好的居住環境(例如翻新空位、為公共地方重鋪面層、增設升降機和有蓋行人道，以及改善康樂設施)。2012/13年度共有十個屋邨執行「屋邨改善計劃」。

無障礙設施及保安

我們自2008年開始實施加裝升降機計劃，在一些較舊的屋邨裝設升降機，使居民出入更方便。本計劃合共35個項目，其中22項已於2012/13年完工。未來我們將繼續分階段在其他合適的屋邨進行升降機現代化工程，為屋邨更換新型號的升降機(目前涵蓋24個屋邨共520部升降機)，務求提高升降機的效率，方便住戶，與此同時節約能源。

我們遵循政府的《設計手冊：暢通無阻的通道2008》，全面照顧殘疾人士的需要，年內改善升降機之餘也實施工程改善行人道、出入通道及其他設施。使用輪椅的公屋申請人均會獲安排與職業治療師或物理治療師一同實地視察環境，以確定個別單位的出入通道及其他條件是否適合申請人，又或研究可否在正式分配單位前先行改善單，位令出入更方便。



供殘疾人士使用的斜道

我們亦改善公共屋邨的閉路電視監察系統，採用先進的彩色攝影機、數碼攝錄機和網絡設備。截至2012/13年底，我們已完成了132個屋邨的系統升級工程。

清潔的環境

屋邨的清潔環境有賴住戶齊心支持。為推廣清潔意識，我們定期舉辦宣傳運動，與此同時實行屋邨管理扣分制，住戶如作出與衛生相關的不當行為即會被扣分。若租戶兩年內累積被扣16分或以上，房委會可終止其租約。本年度共有2 210戶根據屋邨管理扣分制被扣分，當中12戶的累積扣分已達16分或以上。

租金援助

租金援助計劃繼續進行，住戶可申請租金減免以紓緩短暫財困。2012年，我們在房屋資訊台、電台節目、海報、單張和邨管諮委會通訊廣泛宣傳計劃，讓有需要的住戶了解租金援助。

促進和諧家庭

家庭是社會之本，為此我們以「天倫樂」為主題實施一系列計劃。2012/13年度有4 700多戶參與，迄今合共有25 610個家庭受惠於相關計劃。

「天倫樂優先配屋計劃」和「天倫樂調遷計劃」旨在鼓勵合資格家庭長幼兩代居於鄰近單位，方便年輕一代照顧父母或受供養親屬。「天倫樂優先配屋計劃」的合資格申請人輪候公共房屋時間可縮短六個月，並可自由選擇與父母或受供養親屬同住於輪候冊上任何地區的單位，又或市區以外任何地區的兩個就近單位。此外我們亦設有「天倫樂調遷計劃」，讓居住於不同區議會選區公屋的子女和年長父母申請調遷至鄰近居住，方便照顧。

「天倫樂合戶計劃」鼓勵年輕公屋住戶與父母合併戶籍，至於「天倫樂加戶計劃」的年長戶則可申請子女加入現有公屋戶籍。

調遷機會

我們亦設有「紓緩擠迫調遷計劃」、「改善居住空間調遷計劃」、「邨內調遷計劃」和「特別調遷計劃」，以照顧公屋住戶需要上的轉變。

「紓緩擠迫調遷計劃」目的是分配較大單位予居住空間擠迫的住戶，即每人平均佔室內樓面面積少於5.5平方米的家庭。2012/13年度，我們先後安排兩批合共約520個擠迫戶調遷至較大單位。截至2013年3月底，擠迫戶數目已下降至約3 160，僅佔全港公屋住戶0.45%，比我們承諾維持公屋「擠迫戶」比率少於0.55%的水平更低。

每人平均佔室內樓面面積少於7平方米的家庭可申請透過「改善居住空間調遷計劃」分配較大單位。年內我們安排了一批合共1 180戶調遷至較大公屋單位。

「邨內調遷計劃」和「特別調遷計劃」是專為有醫療需要或社會障礙的家庭而設，合資格申請人可根據個別需要獲安排調遷。申請人可選擇遷往同一屋邨另一單位或其他屋邨。年內約有3 850戶透過計劃獲安排調遷。

與持份者緊密溝通

為使各方持份者知悉我們的最新動態和資訊，我們透過多個途徑與他們溝通，以配合不同界別人士的需要。

與屋邨管理諮詢委員會攜手合作

邨管諮委會是推行新措施的行動小組，也是屋邨管理團隊與住戶之間的溝通橋樑。邨管諮委會可獲撥款與非政府機構合辦屋邨活動。

於2012/13年度，多個邨管諮委會與非政府機構聯合舉辦約400項活動，促進公共屋邨的社區凝聚力及睦鄰關係，當中約250項以長者外展服務為重點的活動。

連繫本地社區

我們了解住戶對社區的歸屬感非常重要，因此年內安排了多項活動及公眾參與活動鼓勵公屋居民互動和分享經驗。活動涵蓋多個相關政策和主題，其中包括防止濫用公屋、扣分制、租金付款服務、安全、衛生、家居維修、預防流行疾病、環境保護及健康耆年等。

2012年8月4日，房委會主席張炳良教授在牛頭角上邨主持活動啟動儀式，現場展出160幅來自不同屋邨的畫作，拼出繽紛美麗的彩圖，盡顯屋邨的社區精神。



由160幅小型畫作拼湊而成的「萬人畫」盡顯屋邨的社區精神

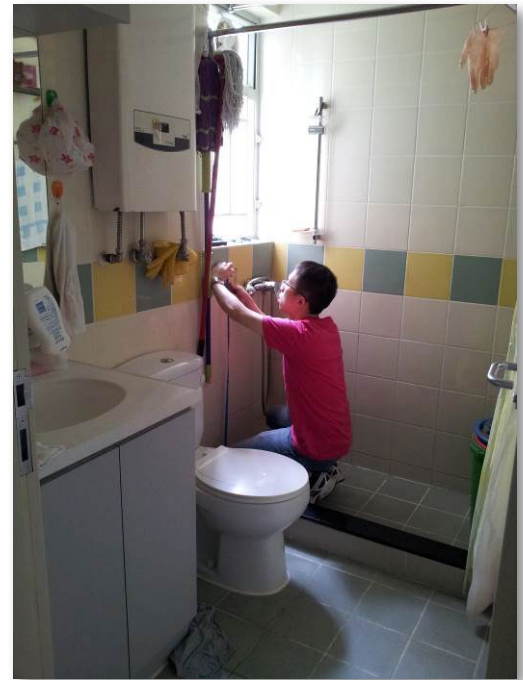
一年一度的「長者希望日」於2013年1月舉行，包括張教授在內逾2 700位義工分別到61個屋邨探望約1 000位長者和餽贈禮物。有見長者跌倒的意外經常發生，年內我們定期在12個屋邨舉辦「長者防跌安全日」，指導長者居民做運動時注意安全，慎防跌倒，需要支援的長者更獲安排職業治療師和義工在活動後上門跟進。



「長者希望日」



於「長者防跌安全日」指導居民做運動時注意安全



職業治療師和義工探訪長者

我們聯同衛生署在14個屋邨舉辦社區健康推廣計劃，提倡屋邨居民投入可持續生活方式，經常運動及注意飲食健康。



社區健康推廣計劃嘉許禮

屋邨管理及服務

我們轄下屋邨的物業管理、清潔、維修保養及保安服務由不同承辦商負責，為確保住戶可享有最完善的服務，我們與這些伙伴通力合作，維持緊密關係。

我們定期檢討承辦商的工作表現，並設有中央評核小組專責評核物業管理代理的表現。年內，我們發布了《2013年一般規格》，收納最新的法例規定和國際標準，為承辦商提供全面指引。為促進業務伙伴提升服務水平，我們一直實施適用於建築保養及屋宇裝備維修合約的「保養工作表現評分制」，並且持續監察和檢討。2012/13年度，我們以試驗形式實施消防、供水及升降機工程的「保養工作表現評分制」，而電力裝置、空調及冷氣機工程亦計劃於2013年第三季推行「保養工作表現評分制」。此外，2012年第三季樓宇保養工程分區定期合約已開始採用「保養工作表現評分制」以提供優先投標機會。

本年度我們舉辦「屋邨管理服務承辦商大獎」，表揚年內表現卓越的服務及屋邨管理承辦商。頒獎典禮於2013年3月舉行，共有25個服務承辦商獲獎。



本年度「屋邨管理服務承辦商大獎」頒獎典禮

我們用心聆聽員工的關注事項，除了聽取工會反映的意見外，亦與勞工處協辦研討會向工人宣傳《最低工資條例》等勞工保障法例。2012/13年度，我們在36個屋邨進行了49次突擊檢查，行動涉及46份服務合約，並約見1 400名非技術工人。本年度我們共接獲持份者共72宗關於保障非技術工人權利免受剝削的查詢，並已作出妥善回應。

房委會所有合約均採用法定最低工資，並全程監察確保貫徹實施。我們已向承辦商發出薪金監察機制的修訂內部手冊及指引，今後將不時更新以納入最新規定。我們會定期檢討工程及服務合約的薪金監察機制，確保制度行之有效，亦每年召開「監察工人工資發放工作小組」會議，監察和檢討機制的運作成效。

辦事處推行的措施

工作環境健康與安全

我們致力確保工作環境安全健康，悉心保障僱員及訪客。為此，我們每年也執行部門辦事處安全巡查，查找工作間的潛在危險。2012年5月，我們完成了約350次辦事處安全巡查。

2012/13年度共有32宗房委會／房屋署僱員因工受傷的記錄。我們每1 000名僱員的受傷率為3.8，低於2012年香港所有經濟活動中每1 000名僱員中有14.1名僱員受傷的比率。而過去一年我們沒有錄得致命意外或職業性疾病個案。

我們定期會安排培訓課程和講座以推廣職業安全與健康(職安健)。2012/13年度，我們舉辦逾160個職安健培訓課程和講座，參加的員工多達5 400名，培訓主題涵蓋建築工地安全、修剪樹木的安全、密閉空間工作、急救技巧、脫身技巧和處理激動或有暴力傾向客戶的技巧。我們亦編製相關的實用指引供內部員工參考，亦不時發布職安局及勞工處的最新消息、提示和其他刊物。



「密閉空間核准工人安全培訓」(左)；向「全方位維修計劃」小組推廣職安健意識的培訓課程(右)

員工發展和參與

我們的員工有多方面才能，對公眾盡顯關懷，致力為社會效力，提供優質服務。

員工發展

我們經常為員工安排各類課堂培訓、考察團、實地參觀活動和培訓計劃，此外亦設立網上電子學習平台「易學網」，促進員工的工作及德育發展。各種進修教材會不時上載到「易學網」，方便員工學習。2012年10月，我們推出計劃向員工推廣網上課程。



網上課程推廣

持續教育及發展是人力資源管理的重點之一，為提升員工的技術及管理能力，助他們掌握必要技能應付每年業務營運上的變化，我們準備了多元化的培訓課程。年內，我們為員工提供了多個課程，包括屋邨ISO 14001體系實施、企業資源規劃系統第二期及客戶服務管理系統。我們已為目標接班人安排合適的本地和海外的管理發展課程。本年度亦有多次首長級及專業人員研討會，例如「領導才能」和「一切由創意出發－企業管治新思維」。除此之外，我們也安排員工參觀多間外間機構，以學習業界的最佳典範。2012/13年度員工人均培訓時數為27.2小時。



「領導才能」研討會

推動員工參與

為鞏固員工秉持核心價值和團隊精神，本年度我們第二次籌辦「認識房署輕鬆過關」活動，繼續利用這個實用的網上工具向員工介紹房委會以人為本、服務社群的成就。

我們非常珍惜員工的意見和建議，因此廣開溝通渠道，經常召開小組會議、進行親善訪問、輔導、面談及會議，並與員工組織會面，務求了解員工的看法。我們每月均會舉行一天工作坊，讓中層管理人員掌握各類有關領導、扶持員工發展及激勵員工的知識與技能。

本年度我們繼續推行「員工身心樂健計劃」，針對員工個人衛生及健康問題。我們透過本計劃舉行了多次資訊交流會，包括眼睛護理、壓力管理及家庭關係研討會、「工作與生活平衡」講座及提高健康意識的團體活動。此外，透過內聯網的「樂健坊」平台，我們可向員工和家屬發布最新的保健資訊。



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

與公眾建立溝通

為滿足社會大眾對本港公營房屋計劃的期望，我們建立了公開及主動溝通的渠道，聽取持份者的意見，並透過這些渠道發布有關公營房屋規劃、建造及管理等方面的政策、策略及措施。在公布房委會的政策及新開展的措施時，我們透過多種渠道宣傳及推廣，包括網上平台、公屋廣播、發放新聞稿、接受媒體訪問、發布通訊，以及透過顯示屏幕、海報、宣傳單張、小冊子、電子刊物、影片、電台廣播等方式向公眾宣傳。

我們設有房屋署綜合查詢中心，專責回應公眾的電話、電郵、來函或傳真查詢和要求。大部分查詢透過預先錄音信息系統獲得圓滿解答，約27%轉駁至中心的支援員工處理。中心本年度共接聽約154萬次來電，平均每日約4 200次，此外並收到及處理約39 400宗電郵、來函、傳真查詢及182宗投訴個案。

我們出版的雙周刊《互信》及雙年刊《屋邨管理諮詢委員會通訊》分別以公眾和公屋居民為對象，向他們介紹最新消息和探討熱門話題，與此同時我們亦通過傳媒擴闊溝通層面，廣泛接觸各方持份者。於2012/13年度，我們發布了56份新聞稿和舉行29次新聞簡報會，另亦回應920次傳媒直接查詢和631宗公眾透過傳媒提出的查詢或投訴。

多年來，我們為眾多本港、內地及海外訪客度身設計參觀活動，許多訪客也對我們知名的公屋計劃深表興趣。2012/13年度舉辦的100次參觀活動中，約三分之二是招待內地及海外團體。2012年6月，時任國家主席胡錦濤先生親自到我們轄下的啟晴邨建築工地參觀，令我們深感榮幸。



新聞簡報會



時任國家主席胡錦濤先生參觀啟晴邨建築工地

我們亦出版和發表文章，並定期安排代表在本港及海外公開場合發表演說，向公眾及業界介紹房委會的措施。

數碼科技發展一日千里，資訊科技現已成為我們與各方持份者溝通的一個重要途徑。我們房委會／房屋署的得獎網站為公眾提供詳盡資訊，讓他們清楚掌握公屋分配狀況、房屋發展統計數據、已完成項目報告及「居者有其屋計劃」合資格買家的資訊。

我們去年製作的影片系列「屋邨小說」榮獲獎項。影片以生動有趣的手法，透過真實故事和居民見證，展現屋邨多姿多采的生活面貌。公眾可透過我們的網站、「公屋人情風貌」Facebook專頁和其他網站連結(例如YouTube)收看上述影片及有關的多媒體資訊。

為慶祝香港公營房屋發展60周年，我們著手籌辦多項節目及活動，例如公開展覽、第十八屆「亞洲公共房屋機構研討會」、邨管諮委會研討會，以及製作紀錄片敘述香港的公營房屋發展歷程。2013年5月，我們轄下屋邨和商場亦會舉辦連串周年誌慶活動。



得獎影片系列「屋邨小說」