



社会工作成效

- ◆ 规划及建造新屋邨的措施
- ◆ 现有屋邨推行的措施
- ◆ 办事处推行的措施
- ◆ 个案研究 — 「长者康健在屋邨」计划

香港房屋委员会（房委会）在建构舒适及可持续的生活环境不遗余力，包括考虑其共融性、生活质素、社区参与，以及休憩空间。我们亦致力营造积极正面的工作文化，以提升工作效率及员工士气。



规划及建造新屋邨的措施

建设社区

房委会透过规划和设计为新屋邨增添独有特色，从而提高社区凝聚力。我们根据地区特点及社区需求，规划和设计公共空间及附属设施。除了就所有新发展项目咨询区议会，房委会亦会透过工作坊、论坛及会议，在屋邨规划、设计、施工及入伙等阶段收集区内人士的意见。



顾客满意指数
91.9%



入伙后首六个月
平均投诉数目
每千个单位**0.94**

房委会在发展新屋邨时采用通用设计，以满足不同年龄层的需要。我们继续以提供公平使用的社区空间为目标规划和设计新屋邨，包括设计适合长幼伤健不同人士的综合社区休憩游乐场，并于楼宇入口、邨内主要设施和公共交通交汇处设无障碍通道。



综合社区休憩游乐场

我们设计新屋邨时引入室内无障碍设施，例如加阔走廊、单位大门、厨房门和浴室门，以方便轮椅进出；并采用对长者和残疾人士较为安全易用的物料，例如防滑地砖和较大的开关掣。采用这些设施可以使居住环境更安全和畅通无阻。



多能感应地图及触觉引路径



工地安全及评估

为满足邻社的需要，房委会与承建商和服务供应商维持紧密合作。我们在工地实施管理系统，并订立安全标准，保障员工和承建商的职业安全与健康（职安健）。

房委会继续实施安全管理系统，并根据安全与健康政策维持工地安全，有效管理职安健风险。工地的运作亦遵守《职业安全及健康条例》、《工厂及工业经营条例》及其他适用的法例法规。

我们定期发出警示，让员工了解最佳安全做法以及最新的管理方针，例如安全结构、安全委员会、内部安全守则、工作危害分析、安全检查、事故控制，以及提高安全意识的计划。

此外，我们继续监察员工及合约承建商的职安健表现，确保有效地防范事故发生。年内，房委会其下的新工程及维修保养工程分别录得每千名工人7.4及5.7宗的意外率，远低于香港建造业的平均水平。就房委会及香港建造业的意外统计、建筑工程雇员数目、工地工业死亡意外数目、工程合约意外数目均详列在房委会[工地安全网站](#)。

遗憾地，2018年内发生了两宗新工程合约工业死亡意外及两宗维修保养工程工业死亡意外。房委会已作出调查了解事故原因。我们会继续监察工地安全措施的功效，达致零伤亡的目标。

安全培训及支援

房委会为承建商提供各种支援服务，确保员工和工地工人具备建筑安全知识。年内，我们发出了共56个工地安全警示，举办了一场工地安全论坛、两场工地安全研讨会及两个工作坊，并于《互信》刊登了有关安全活动的文章，以提高安全意识。

我们为工地巡查人员举办培训课程，以提高他们的工地安全意识和警觉性。工地人员必须参与由房屋署培训中心举办的「工地安全通行证训练课程」。员工完成课程后须每五年参与网上复修培训，以掌握最新安全知识。我们亦继续安排员工修读「建造业安全训练证明书」（即建造业平安卡）课程，并为需要续证的员工提供重温课程，温故知新。

政策实行

房委会与持份者保持联系，推广最佳安全作业守则。我们继续透过工地安全网站发放由建造业议会、职业安全健康局（职安局）和劳工处发表的最新工地安全指引及多媒体资料。年内，我们制作了影片并上载至工地安全网站，与员工、行业持份者和公众分享房委会的良好作业模式。

为避免因人为失误而导致的意外，提高工人的警觉性和提高工作的准确性至关重要。我们继续与职安局合作，为从事高危工作的承建商推广「指差呼称」口头指令。透过指向目标和确认口号可加强安全意识，减少因疏忽或误会而引起的事故。

为提升建造业的安全健康形象，房委会探讨并实施新工程合约中的职安健相关措施。我们在2019年发布了最新建筑工程规格，其中包含设备与装置的提升、有关安全稽核的建议创新措施、安全监督员资格评审，以及各种管理工具（包括安全气候指数和工作安全行为计划）。

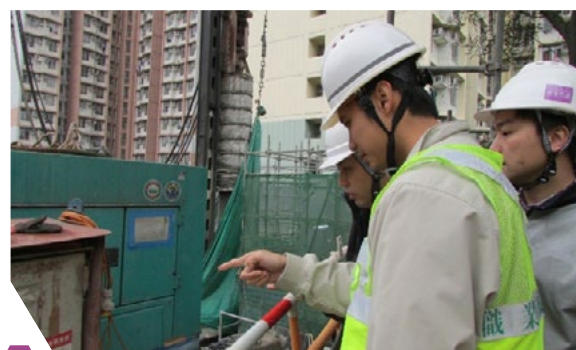
表现监察及管理

房委会建立承建商表现评分制度、独立安全稽核制度，以及突击安全巡查计划，监察新建建筑工程及维修保养工程。我们委托职安局就最佳作业模式、职安健指引、建筑工程规格、安全标准和警示进行咨询，确保工地在独立安全稽核制度及突击安全巡查计划下能够安全运作。稽核报告公布后，承建商和项目团队须即时采取相关的纠正措施，避免风险再次发生。

房屋署工地安全小组委员会每年与发展局、其他政府部门、职安局、建造业议会及其他工程相关协会和工会举行两次会议，以检视、评估及建议房委会新工程合约和维修保养工程合约的工地安全管理措施。年内，房委会发展及建筑处的专业和驻工地人员亦获邀就相关措施发表意见。



房委会上载最新有关工地安全的多媒体资讯至工地安全网站



房委会人员突击巡查工地，确保承建商和项目团队保持安全警觉

事故汇报及调查

房委会在「发展及建筑工地流动系统」第二阶段加入安全警报模组，用作呈报意外及工伤事故。新模组在2018年第三季起取代「工伤及闪失事故和职业病监测系统」，进一步提升呈报和分析效率。

当工地发生意外或事故，房委会新工程合约承建商会立即透过「发展及建筑工地流动系统」的安全警报模组呈交初步报告。房委会驻工地人员审核初步报告后，便会提交至房委会新工程项目的高级管理人员。承建商随后透过安全警报模组呈交意外或事故报告作审查，并由房委会驻工地人员审批和工程经理核准。已签署的意外或事故报告，将连同调查报告一并呈交作进一步监察。

意外/事故报告会通过「发展及建筑工地流动系统」的安全警报模组作提交

嘉许杰出承建商

房委会积极鼓励承建商参与安全活动及奖励计划，藉此了解业内的最新发展和最佳作业模式，并改善现时的职安健管理方针。



房委会承建商在「第十九届建造业安全分享会暨颁奖典礼」共获颁15个奖项

知识分享

为满足公营房屋的需求并保持优质的房屋服务，我们于2016年成立了「发展及建筑处学院」，以培育建造业人才。「发展及建筑处学院」是一个知识型学习社群，为从事公营房屋发展和建造工作的内部员工及外部人员提供适时、持续和全面的培训。



现有屋邨推行的措施

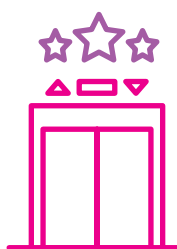
无障碍设施

房委会致力建造一个长幼伤健共融的居住环境。在有需要时，我们会翻新较旧的屋邨，以提升其设施的质素和功能，并达致畅通无阻的生活空间。

我们将继续推行「加装升降机计划」，于公共屋邨范围内加装升降机，以连接一些以往只能透过梯级前往的平台和行人天桥。此计划有助改善公共屋邨的出入要道，为年长和行动不便的住户建造一个畅达便利的社区。

设施安全

保障公众安全对于建立一个可持续又繁荣的社区至关重要。房委会继续于现有公共屋邨进行楼宇及设施维修保养工程。在屋宇维修保养和改善工程的安全稽核制度下，安全稽核员会为屋宇维修保养和改善工程、翻新工程，以及升降机加装、升降机现代化及维修升降机工程进行安全稽核和突击巡查。安全稽核确保维修保养和改善工程达到最新的职安健标准，并符合现今的技术发展和服务需求。



升降机现代化计划

已完成更新**56**部升降机

房委会亦关注现有屋邨的升降机及扶手电梯安全。升降机巡查小组专责为房委会辖下的升降机和自动梯进行稽核。我们透过升降机现代化计划，为公共屋邨所有超过25年机龄的升降机进行评估，经确定需要更新的升降机则按优先顺序处理。

房委会亦关注现有屋邨的升降机及扶手电梯安全。升降机巡查小组专责为房委会辖下的升降机和自动梯进行稽核。我们透过升降机现代化计划，为公共屋邨所有超过25年机龄的升降机进行评估，经确定需要更新的升降机则按优先顺序处理。

屋邨社区参与

房委会与租户保持紧密联系，以了解他们关注的事项。同时，我们与区内其他成员携手合作，共同缔造良好生活环境。

聆听租户诉求

屋邨管理咨询委员会（邨管咨委会）是一个以屋邨为本的委员会，并由屋邨职员、民选区议员和租户代表所组成。邨管咨委会是房委会与租户互相沟通联系的平台，让租户藉参与屋邨管理事务，加强对所属社区的归属感及共同责任承担。





屋邨管理咨询委员会

- 与非政府机构合作举办约**450**项社区建设活动以促进睦邻
- 举行逾**900**次每两月一次的邨管咨委会会议



邨管咨委会会议



为确保位于房委会屋邨邻近的辖下商业楼宇能满足社区需求，我们密切关注本地房屋需求和市场趋势，并调整零售设施的行业和商户组合，包括行业及商户组合多元化、提供流动设施和举办展销会，并将受欢迎程度较低的零售设施转为其他用途。

宣传防火安全

火警是危及公屋居民生命和财产的重大隐患之一。为使住户时刻警惕，房委会举办全年的防火安全活动、定期举办防火演习，并向住户发放防火的教育资讯。

年内，我们于35个公共屋邨举办一系列「防火嘉年华」活动，透过有趣的活动和摊位游戏，教育租户防火讯息。我们继续与消防处保持紧密合作，派出流动宣传车和消防安全教育巴士在公共屋邨推广屋邨防火讯息。



于公共屋邨举办「防火嘉年华」推广防火安全讯息

支持长者康健和健康生活模式

房委会在社区积极推广健乐颐年。邨管咨委会与卫生署合作，并夥拍非政府机构，推广有关健康的主题活动，定期举办健体活动和为租户提供健康饮食建议。年内，共有17个公共屋邨参与此计划。

另外，邨管咨委会继续与非政府机构合作，举办「关怀长者」活动，表达对长者租户的关爱。邨管咨委会每年均与非政府机构合作，向个别屋邨长者租户提供至少一次外展服务，更鼓励邨内的青少年和学生一同进行探访。年内，此类关怀长者的合办活动约有200项。除了外展服务，房委会亦有举办嘉年华、健康推广工作坊、展览及讲座和基本健康检查等活动。



「关怀长者」活动为长者租户提供健体运动班

支援家庭安居共融

房委会推出「天伦乐」计划，以促进家庭的健康发展，建立紧密的家庭支援网络，支援延伸家庭的居住安排，让长者居家安老。计划包括天伦乐优先配屋计划、天伦乐调迁计划、天伦乐加户计划及天伦乐合户计划。本年约有5,860户家庭受惠于以上计划。

与承办商并肩合作

房委会与承办商合作，为公共屋邨提供可靠且有效率的屋邨管理及保养服务。我们与承办商紧密联系，以便监察其屋邨管理及保养工作表现，以及工人的工作情况。

服务质素

房委会透过招标制度和表现评核机制，密切监察承办商的服务质素。我们继续实行优先投标机会、综合评分投标制，以及保养工作表现评分制，在招标过程中坚守我们对服务质素的承诺。

房委会继续透过承办商检讨小组委员会（服务），就清洁及护卫服务承办商的表现进行季度评估和审视。表现被评为质劣的承办商将被限制投标资格三个月，或被限制竞投至少一份服务合约。

健康安全及劳工标准

与新工程管理相仿，房委会致力确保维修保养及改善工程的承办商工人的健康及安全。我们继续推行「安全支付计划」、独立安全稽核制度、突击安全巡查系统，并举办研讨会向所有持份者推广健康安全。



工程和物业管理工地安全研讨会于2018年7月举行

房委会与职安局合办「工程和物业管理工地安全研讨会2018」。研讨会吸引超过600名参加者，当中包括工程承建商、物业管理公司、清洁和保安承办商、房委会工程和屋邨管理人员等。透过业界代表的简报分享和问答环节，向业界推广工地安全文化。

我们积极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行为。我们对27份服务合约进行突击巡查和侦查以防止非技术员工被剥削。在2018年11月，我们联同劳工处及强制性公积金计划管理局合办研讨会，加强非技术员工对《雇佣条例》、《雇员补偿条例》、强积金计划和其他雇佣保障权益的了解。

嘉许杰出承办商

年内，房委会举办了「屋邨管理服务承办商大奖」，表扬表现杰出的服务承办商及其前线员工，以鼓励他们不断完善公共屋邨服务。2018年度的颁奖礼于2019年3月举行，合共颁发41个奖项予服务承办商、屋邨经理和前线员工。



表现杰出的服务承办商和前线员工于「屋邨管理服务承办商大奖」获颁发奖项

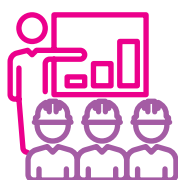


办事处推行的措施

员工健康及安全

员工的健康和安全对房委会至关重要。我们透过举办「员工身心乐健计划」，为员工提供有关生理、情绪、社交和职业健康的资讯。计划包括为员工定期举办讲座，内容涵盖员工关注的主题，包括精神健康、健脑运动、心脏健康、办公室综合症及生命教育。

同时，我们继续投入资源，提高员工的职安健意识和认识。年内，我们为员工提供相关培训，例如急救、工地安全、密闭空间工作、处理石棉基本安全、升降机及扶手电梯安全等。我们定期上载职安局和劳工处编制的职安健指引、健康锦囊和相关刊物至房委会内联网的职安健网站，培养安全意识和文化。



健康及安全

- 共**7,800**名员工出席**190**个职安健讲座及课程
- **350**个办公室已完成年度安全视察工作

为识别和消除办公室的潜在危险，房委会于辖下办公室进行年度办公室安全视察工作，并采取跟进行动，改善个别办公室的职安健措施。2019年3月，房委会为办公室安全视察评估员举办了五个培训班，确保他们掌握相应知识，以便于2019年4月进行新一轮年度办公室安全检查。

人才招聘、薪酬及福利

房委会恪守《基本法》的要求聘用员工。根据《基本法》第99条，凡在1997年7月1日或以后获聘加入公务员编制的人员，必须是香港永久性居民。房屋署所有高级人员（属首长级薪级表第2点或以上），均属香港永久性居民。他们均为公务员，其委任受《公务员事务规例》约束，并且须获公务员叙用委员会通过。此外，我们严格遵守所有相关的雇佣条例，禁止聘用童工及强迫劳动。

我们的员工薪酬按照聘用类别和职级，根据公务员薪级表及每年相关的薪酬调整来制定。我们采用三级员工评核制度以审视个别员工的表视。在一般情况下，公务员每年可获所属薪级表内的一个增薪点，合约员工每年则可获发一次过的工作表现奖金。

此外，房委会员工根据职级和聘用类别，可享有附带福利，当中包括医药及牙科诊疗、房屋津贴、年假、退休福利、旅费及教育津贴。

平等机遇

房委会重视平等共融的工作文化。不论性别、种族、年龄和生理状况，我们致力在薪酬、福利、晋升、补偿和工作环境中提供平等机会和公平对待，为员工建立一个无歧视的工作环境。

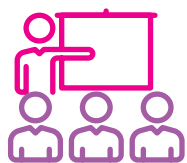
我们继续参与由劳工及福利局设立的《有能者•聘之约章》及共融机构嘉许计划，为伤健人士提供就业机会。我们亦支持社会福利署举办的「阳光路上」培训计划，为15至29岁有残疾或出现精神病早期徵状的青少年提供见习机会。



房委会获嘉许为「共融机构」

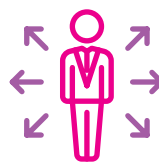
培训与发展

房委会支持员工的专业进修和个人发展。我们透过房屋署发展课程，为员工提供各种学习机会。我们提供多元化的学习模式，包括课堂授课、短期派任、导师计划、实地参观和考察团。我们继续善用房委会的「易学网」电子学习平台，定期上载网上学习教材，鼓励员工自学进修。此外，我们为中级及初级管理人员举办了六场「工作融乐、有赖关爱」工作坊，向他们传授领导、激励和协助员工发挥所长的技巧。



培训时数

每名员工平均受训
27.3小时



管理发展课程

获**247**名专业或
同等职级以上的员工参与

房委会透过表扬员工的贡献，培养员工归属感和士气。我们继续推行「心意卡」计划，嘉许员工的杰出表现，并发布成功故事勉励其他同事。



「工作融乐、有赖关爱」工作坊举办的团队建设活动

员工诚信

作为提供优质公共房屋的机构，我们严格遵守道德操守和相关法律，且非常关注员工的诚信和操守。我们的员工必须遵守部门、政府和公务员事务局的指引和部门职员的通告。我们为员工申报个人投资、避免利益冲突、处理接受利益及款待等事宜制定了清晰的指引及规定。

房委会遵守所有反贪腐法规，竭力建造廉洁的工作环境。我们透过发放内部通告，向员工提供有关处理企图行贿、腐败指控，以及廉政公署（廉署）转介个案的指引。为了强调诚信的重要性，我们继续提供反贪腐的相关课程，包括为新入职员工提供防贪简介会，并为现职员工举办加强推广廉洁操守的研讨会。年内录得一宗与房屋署有关的贪污定罪案件。

员工沟通

房委会致力透过有效的沟通与员工保持和睦友好的关系。为促进管理层和员工之间的互谅和合作，我们成立了五个部门咨询委员会，定期举办研讨会让员工进行咨询和讨论。年内该五个部门咨询委员会共有约80名由员工选出或由各员工协会提名的劳方成员，以代表房屋署的所有公务员及合约员工。我们亦与员工协会保持紧密沟通，并鼓励员工自由加入员工协会表达意见。

我们重视促进运营及管理的想法和建议，为此我们继续推行职员建议书计划，对提升房委会服务提出具建设性建议的员工予以嘉许。年内共有四名房委会员工在计划中获得嘉许。

为了让员工了解到房委会的最新资讯，我们保持与员工的沟通渠道，包括电子月刊《互信》和发展及建筑处通讯。此外，我们亦针对部门执行的措施举办不定期的交流活动，以促进内部知识交流。

与外界交流知识

我们透过房委会/房屋署网站、房委会展览中心、参观和实地考察，积极分享房委会在房屋管理的工作。我们亦透过举办考察团和参与国际会议，汲取国外经验，以进一步提升工作质素。年内，我们作为主办单位举办了「亚洲公共房屋机构研讨会」。

个案研究

◆「长者康健在屋邨」计划

房委会多年以来透过「长者康健在屋邨」计划，向屋邨长者租户推广健乐颐年的讯息。年内约有6,000名长者住户受惠。

免费长者健康评估

我们与香港大学护理学院及卫生署口腔健康教育组合作，为各区长者租户提供免费健康检查、口腔健康教育和健康小锦囊。计划率先于西环邨推出上门探访计划。



香港大学护理团队上门探访长者住户并提供免费健康检查



其中一个「流动健康评估站」在房委会位于油塘的「大本型」商场设立

香港大学护理团队上门探访长者住户，提供免费健康检查，有特殊需要的个案则转介志愿机构跟进。此外，团队于14个公共屋邨及商场设立「流动健康评估站」，免费评估长者身体状况，包括量度血压及脂肪，进行手握力测试及黄斑病变筛查等。



举办口腔护理讲座

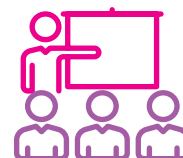
口腔健康对长者尤为重要，并对其日常生活有重大的影响。长者常见的口腔疾病包括牙齿脱落、蛀牙及牙周炎等。为改善长者口腔健康，房委会与卫生署口腔健康教育组合作举办口腔护理讲座，并透过一系列互动游戏，为长者介绍日常口腔卫生护理以及常见口腔疾病。



牙科治疗师向长者示范正确的刷牙方法

举办「少肌症」健康讲座

随着年纪增长，长者的肌肉逐渐流失，容易影响他们四肢的活动能力和身体平衡，导致少肌症。为加强长者对「少肌症」的认识，房委会透过「长者康健在屋邨」计划与香港大学护理学院合作，为来自不同地区的屋邨长者举办了相关健康讲座。



讲座上，护理学院的专业体适能教练联同两个智能机械人，带领超过100名长者做运动。



智能机械人担任「健身教练」，提高长者对做运动的兴趣