

Jockey Club Age-Friendly Housing Estates Project

賽馬會長者友善屋苑計劃

建立長者友善屋苑比賽 申請文件

主辦機構
Organized by



攜手



前進

捐助機構
Funded by



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

A.行動模型 (計劃書)

基本資料：

公司名稱	啟勝管理服務有限公司
屋苑名稱	東港城住宅
負責人姓名及職位	楊智斌 - 物業及設施經理
參與比賽項目 (請參閱長者友善屋苑量表的18項元素及50項特定項目)	☐ 長者友善屋苑 — 「服務獎」 ☐ 長者友善屋苑 — 「環境設施獎」 ☒ 長者友善屋苑 — 「協作伙伴獎」
推行者	☒ 管理公司管理層：屋苑服務處及總公司人事部 ☒ 管理公司前線員工：服務處、會所、工程部、保安部 ☒ 業主立案法團：東港城業主委員會 ☐ 外判公司： ☐ 其他：
協辦機構及社區伙伴	☒ 協辦機構：香港老年學會、香港復康聯盟、基督教靈實協會、賽馬會、將軍澳各界婦女協會 ☒ 社區伙伴：將軍澳義工服務社、環保署綠領隊、地球之友、綠在西貢墟、區議員辦事處 ☐ 其他：
生態環境	服務處十分重視客戶服務，響應公司「以心服務，做到最好」，同時重視ESG方針，實踐社會責任。多年來，本苑與多個堅實的機構及社區伙伴合作，為住戶提供服務，當中很大的部份屬於長者服務。機構及伙伴均有其專業性及服務範疇，幸能獲得機構之前，實可將活動效果事半功倍。 此外，東港城住戶居住多年，部份住戶年紀漸大，加上人口老化，服務處一直以來視長者服務為重要服務之一。憑藉團隊努力不懈，同事服務熱誠，本苑曾於2021物業管理周－優秀從業員選舉中，同事榮獲長者關顧服務獎銅獎。屋苑管理人員亦積極參與義工活動，組成隊伍探訪長者，送上福袋、愛心湯水等，同事亦為將軍澳義工服務社之支持嘉賓之一。

可附上有關「行動模型」的相片及簡介 (例如：實地考察相片、記錄、住戶的意見分析等)

透過專業機構學習知識及策劃服務



公司重視客戶服務及持續優化服務政策



啟勝管理服務有限公司
KAI SHING MANAGEMENT SERVICES LIMITED

QUALITY POLICY STATEMENT

Kai Shing Management Services Limited pledges to commit to quality service of the highest standard, working to its best effort to meet customers' needs and expectation, complying with statutory and regulatory requirements and other applicable requirements and focus to enhancing customer satisfaction and continually improving its quality management system.

To accomplish the objective, Kai Shing has established a Quality Management System which complies with the requirements of ISO 9001:2015, appropriates to the purpose and context of the Company and aligns with its strategic direction. The Company's Quality Management System includes a Quality Manual, Quality System Procedures, Site Instructions and associated quality related documented information.

Kai Shing has also established a company-wide performance pledge to gauge the quality performance of the properties and facilities managed by the Company. The performance pledge consists of service standards in security, cleaning, facilities maintenance, budgetary control, recreational facilities and other relevant indicators.

The Company establishes a Quality Plan for each site which defines operational requirements and sets quality performance standards for each site to achieve. The quality performance standards will be reviewed and/or re-set regularly for continual improvement.

The Quality Management Representative is responsible for constantly monitoring the operations and continually improving the quality management system to ensure effective implementation of this policy.

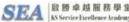
This policy shall be understood and implemented by all members of the Company and it will be reviewed regularly for continual suitability, adequacy and effectiveness.


Managing Director

公司人事部持續提供培訓



KS-CONNECT 關注認知障礙症 – 智得耆樂系列：		
序號	智得耆樂系列	發放日期
1	(第1集) 治療認知障礙應及時	已上架
2	(第2集) 認知障礙是正常衰老嗎	
3	(第3集) 老爸老媽為何不快樂	
4	(第4集) 活在當下	
5	(第5集) 照顧心靈， 每天留白三小時	



香港老年學會 - 長者安居社區照顧技巧訓練證書課程
Hong Kong Association of Gerontology – Elderly community care service certificate course

人口老化比例於未來有上升的趨勢，為能進一步關注老人的需要，公司參與並成為「長者友善屋苑伙伴機構」，與香港老年學會聯合舉辦相關的培訓課程，從而協助各區提升與長者溝通的技巧及社區內對長者及老年人士的服務水平，詳情如下：

系列：物業管理知識系列

對象：

- 行動組 (禮賓員及助理顧客督導或以上)
- 服務處 (物業助理或以上)

(建議新界及九龍區物業同事參加)

日期：2023年4月18及19日 (星期二、三)

時間：09:00 – 18:00

地點：新界元朗元龍街9號 – YOHO MALL I, YOHO MALL MSO, 1/F, Conference Room

內容：

- 識別正常老化
- 提供長者舒適環境
- 掌握與長者溝通技巧
- 掌握與家屬溝通技巧
- 促進長者進行有意義活動



講者：周靜儀小姐

香港老年學會項目總監

語言：廣東話

B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

改善項目名稱：	定期為長者提供健康檢查及醫療服務、建結社區服務提供多元服務、建結社區義工組織增加長者支援網絡
具體內容及實施方法：	1. 西貢將軍澳婦女會。敬老節生活福袋—2023年1月 2. 環保署綠領隊。垃圾徵費講座、恆常減廢回收活動—2023年2月23日、7月13日 3. 賽馬會長者友善屋苑計劃。香港老年學會。耆老護老樂安康講座—2023年3月29日 4. 地球之友惜物。換物環保回收計劃(以物易物)—2023年3月11日、7月8日、8月5日、9月22日、10月7日、11月4日、12月2日 5. 基督教靈實協會。靈實賽馬會「智Gym」計劃。長者常見痛症健康講座—2023年3月18日 6. 基督教靈實協會。西貢民政事務處。全城健駝運動計劃—2023年4月1日 7. 基督教靈實協會。香港賽馬會慈善信託基金。長新冠營養講座—2023年4月4日 8. 基督教靈實協會。靈實賽馬會「智Gym」計劃。健身室器械訓練班—2023年4月19日,4月26日,5月3日 9. 齊惜福。惜福減廚餘宣傳活動日—2023年5月6日 10. 賽馬會長者友善屋苑計劃。香港老年學會。長者理想家居設計及幸福生活講座—2023年7月5日 11. 綠在西貢墟。回收流動日@東港城住宅—2023年8月19日、9月16日、11月25日、12月9日 12. 將軍澳各界婦女協會。平安紙及遺產承辦講座—2023年9月11日、11月25日 13. 基督教靈實協會。「關。顧」護老社區健康日。療癒身心工作坊。護士個人諮詢—2023年11月4日 14. 齊惜福。會所長期擺放食品捐贈箱，住戶可將未過期及未拆包裝的食物捐贈，將送贈予社會上有需要的長者—全年 15. 主動聯絡香港復康聯盟兩位幹事為無障礙通道之設計提供意見 16. 屋苑長期支持將軍澳義工服務社，每年為區內長者舉辦團年飯、抽獎及派福袋—長期為嘉賓支持者 17. 西貢區議會。支援當區議員辦事處派發節日物資及禮品予長者—全年
政策：	1. 支持對各方人士達致公平待遇； 2. 支持總公司重視ESG的政策，與社區伙伴及專家合作，令服務成效得以事半功倍。
指引：	1. 緊遵合作機構的指引，並透過海報向住戶發出信息。服務處及會所同事在每日活動均會擔任協調、籌備、聯絡、服務及學習角色，將機構的指引向參與者陳述； 2. 例如提供以物易物回收的指引及要求，張貼指引於食物回收箱及廚餘箱旁，讓住戶了解回收要求； 3. 職員在活動前與機構溝通，並在活動中向住戶提供指引。

資源投入：	☒ 人力：各部門提供意見及參與，協辦培訓、聯絡機構及編排活動日期、進行宣傳等 ☒ 財政資源：投放資源以向活動參與者提供小禮品或紀念品，吸引長者住戶參加，部份機構亦會提供實用物品予長者 ☒ 設施：提供場地、電腦設備、聲響等 ☒ 其他資源：向區內團體進行資助舉辦有意義活動
記錄方法：	記錄於業主大會會議記錄及屋苑資訊中，收集住戶之意見並透過信件及通告公佈，達致高透明度，有利日後工程之暢順度，減少住戶爭拗。部份住戶之意見，亦會記錄於公司之電子系統(SEM)內，以便日後查閱。
預期困難及解決方法	1. 邀請機構提供服務，期望有一定數量的住戶參與。除大力宣傳外，我們亦會在手機應用程式通知住戶參加； 2. 為增加宣傳度，服務處及會所存有長者單位記錄，方便有長者相關活動時，可主動聯絡邀請參加；有業委會委員亦會協助將信息帶到住戶Whatsapp群組，讓其他住戶知悉活動； 3. 舉辦活動同樣需要大量同事支持，我們提供培訓及由部門領袖積極參與，帶領同事積極籌備； 4. 長者對講座內容隨時間過去或會忘記，會所定期在長者資訊及健康站擺放健康相關刊物，協助住戶翻閱資訊； 5. 協舉防流感針活動等，難免有人群聚集，本苑會在會場擺放充足的空氣消毒機，在活動前後亦會使用流動消毒機進行消毒。
預期成果	期望更多長者住戶參與屋苑活動，多與其他住戶溝通；亦期望同事透過籌辦活動的過程，學習為長者提供服務及支援的重要性，並以此作為動力，整體加強客戶服務水平。此外，長者透過參與活動而認識相關機構，認識新朋友及同行者，亦鼓勵他們參與機構舉辦的活動。
預計完成日期	有關活動及服務均全年持續進行。

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)

與社區伙伴合辦長者及環保活動

長者理想家居設計及幸福生活講座

日期: 2023年7月5日 (星期三)
時間: 中午3時至5時
地點: 1號會所宴會廳A房

參加方法: 活動前需先前往1號會所登記

名額: 參加者將獲紀念品30位 (5歲或以上之住戶)

費用全免

查詢請致電26286103與會職員聯絡

耆老護老樂安康講座

日期: 2023年3月29日 (星期三)
時間: 中午2時至4時
地點: 1號會所宴會廳A房

參加方法: 活動前需先前往1號會所登記

名額: 25位 (5歲或以上之住戶)

費用全免

查詢請致電26286103與會職員聯絡

全城健路推廣日

1 即場簡介「友伴·同行」健路運動計劃 (內容及參加方法)

2 最新健康活動及社區資源推介 (例如運動團體、家庭郊遊活動等)

日期: 2023年4月1日 (星期六)
時間: 下午3:00-4:00
地點: 東港城住客會所
對象: 18至64歲東港城居民
名額: 50人

報名方法: 請於活動前一號會所登記

凡出席全城健路推廣日的參加者, 可即場登記參加「友伴·同行」健路運動計劃, 並獲贈健路運動包一份 (名額有限)

查詢: 2628 6103

2022西貢將軍澳分區敬老節生活福袋登記

日期: 2023年1月份
對象: 將軍澳區年滿70歲或以上長者
地點: 將軍澳區內

報名日期: 由2022年12月16日起至2023年1月6日
報名時間: 會所開放時間內
報名地點: 一號會所
查詢電話: 26286103

報名資格: 凡居住將軍澳, 年齡達70歲或以上長者, 均可免費報名 (*凡年齡達85歲或以上, 即1937年底之前出生者, 可優先獲領取) (70-84歲將按轄下配額體分發福袋)

名額有限, 額滿即止
注意: 重複報名者, 會被取消資格, 多謝合作!

惜物·換物 環保回收計劃

以物易物 推動社區資源共享

為保護環境, 我們必須減少消耗, 將資源循環再造使用。由今天開始, 透過減用、再用及回收再造來實踐環保, 反觀目前持續的生活和發展模式。

讓我們我們的「環保回收計劃」, 免費分享予社會上不同人士, 或轉售對舊衣物有需求的地方。請大家為善用資源共同出一份力!

日期: 2023年3月11日
時間: 10:00-12:00 及 13:00-16:00
地點: 東港城三樓平台近一號網球場外

可回收物品: 可棄用之舊衣服、鞋、手錶、毛公仔、玩具、小家電等 (不超過10kg或50cm)

不可回收物品: 玻璃、內衣褲、襪、制服、膠鞋、膠袋、光碟、食物、書本

換物指引

3kg以下	廚紙1卷
3kg-6kg	廚紙1卷 + 汽水1罐 + 公仔糖1包
7kg-10kg	廚紙1卷 + 汽水1罐 + 公仔糖1包
11kg-15kg	環保餐具1套 + 汽水1罐 + 公仔糖1包 + 廚紙1卷
16kg-20kg	食油1支 + 汽水1罐 + 公仔糖1包
21kg-25kg	食油1支 + 去污液1支 + 公仔糖2包
26kg-35kg	食油1支 + 去污液1支 + 公仔糖2包 + 環保餐具1套
36kg或以上	住屋不同禮品3份 + 保溫水瓶1個

聯絡或查詢: 2628 5588 recycling@hse.org.hk

綠在西貢墟 回收流動點 @東港城(住宅)

GREEN@SAI KUNG TOWN | Recycling Spot | East Point City (Residential)

日期 Date: 19/8/2023 (星期六 Saturday)
時間 Time: 10:00 - 13:00
地點 Location: 東港城(住宅)三樓平台近三座旁 East Point City (Residential), 3/F Podium near Block 3

可回收物 Accepted Recyclables:

- 廢紙 Waste paper
- 金屬 Metals
- 塑膠 Plastics
- 玻璃 Glass
- 紙包飲品 Tetra Pak
- 充電電池 Rechargeable batteries
- 小型電器 Small electrical appliances
- 熾電燈及光管 Fluorescent lamps & tubes
- 四電一器 Regulated electrical equipments

長新冠營養講座

4月4日 (星期二)
時間: 下午2:30-3:30
形式: Zoom網上平台

內容: 由專業營養師黃少明先生講解最新冠狀病毒, 提供一些有助減輕長新冠後遺症的飲食贴士, 令大家盡快恢復健康生活。

歡迎任何人士參與
可透過Google表格登記或以電話報名
及查詢: 54246522

「關·顧」耆老社區健康日

04/11/2023 (星期六)
時間: 下午2:00-5:00
地點: 東港城一期會所
費用: 免費
對象: 耆老、55歲或以上住戶
名額: 50位 (工作坊只限20位)

內容:

- 1. 下午2:00-3:00 療癒身心工作坊 (日本和誼粉彩初體驗)
- 2. 下午3:00-5:00 身體檢查: 量血壓、驗血糖、度高磅重、身高體重指標及護士個人諮詢等

報名: 活動前到一號會所進行資料登記 (有關資料會轉交舉辦單位安排活動)

東港城住戶限定 健身器械訓練

日期: 19/4, 26/4, 3/5 (星期三)
時間: 下午3:00-4:00
地點: 東港城二號會所健身室
對象: 50歲或以上住戶
名額: 10人

內容: 由靈寶賽馬會「智GYM」計劃體操教練分享健身室各種器械使用技巧, 以及簡單介紹日常訓練計劃, 讓參加者多作日常鍛煉。

報名: 需於活動前到一號會所服務櫃檯進行登記

將軍澳各界婦女協會 平安紙及遺產承辦講座

The Women's Association of Tsing Kwan O Community
日期: 2023年9月11日 (星期一)
時間: 晚上八時至九時三十分
地點: 將軍澳坑口東港城會所 (一號會所宴會廳A房)

講者: 楊浩然律師
報名: 尚未報名人士可於活動日期前先到一號會所免費登記留位

免費講座

颱風後 改期安排

長者常見痛症健康講座

日期: 18/3 (星期六)
時間: 下午3:00-4:30
地點: 東港城一號會所

內容: 由資深物理治療師講解長者常遇到的問題, 包括腰背痛、肩痛及膝痛等。當中會分享保護方法及強化肌肉技巧。

報名: 需於活動前到一號會所進行資料登記 (有關資料會轉交主辦單位安排活動)
查詢可致電 2628 6103

惜福減廚餘 活動內容

講解如何妥善分類及處理廚餘及現今香港廚餘問題

日期: 2023年5月8日 (星期日)
時間: 13:00-16:00
地點: 一號會所宴會廳A房

名額: 30位

東港城住客會所 綠在西貢墟 減廢回收屋苑活動

Recycling event at East Point City

日期 DATE: 3-7-2023 (星期四/THU)
時間 TIME: 10:15-13:00

活動內容: 進行環保回收以換取獎賞

地點 LOCATION: 三樓平台近一號網球場外 如遇上惡劣天氣將會取消 3RD FLOOR OF PODIUM NEAR TENNIS COURT 1

C. 轉變模型 (轉變過程及成果)
轉變的決定性因素：

有關管理公司：	1. 管理公司十分支持為長者及其他住戶提供優質服務，持續改善屋苑配套及設施。 2. 團隊與各個機構協舉活動時，可參考建議後優化服務。例如與香港老人學會合作中，在會所增加了長者自助健康檢查及資訊站，提升服務水平。 3. 另與食物捐贈機構合作時，除增加屋苑設施外，亦與機構促成其他合作機會。
有關推行改善項目的負責員工：	1. 負責員工透過內部培訓，認識長者的需要，細心地為長者提供服務，對自身技能有所提升； 2. 各部門同事發揮團隊精神，積極籌備各項活動，獲得不少長者住戶欣賞，提升滿足感。服務處亦在會所展板及電子通告屏中介紹及回顧回動； 3. 同事與機構聯絡，促成彼此良好合作關係，對日後工作支援及諮詢方面有所受益； 4. 更加了解長者，有助日後舉辦活動及個人成長。
有關協作伙伴：	1. 服務處欣然認為愈來愈多機構關注長者服務，不少機構十分歡迎與屋苑合作舉辦更多活動； 2. 公司義工隊在疫情過後積極舉辦活動，本苑職員在2023年9月至12月，共出席了3次義工服務。其中一次為探訪坑口厚德邨的長者，為長者送上福袋，本苑職員為活動籌辦負責人之一，有住戶見到活動照片後，主動加入東港城義工服務隊。 3. 構成良好合作關係，如有活動舉辦，本苑定會樂意協助宣傳。
有關生態環境：	1. 屋苑長者服務比之往濃厚，職員在香港老人學會專家的指導下，清晰地理解行動的目標及如何成為長者友善屋苑； 2. 很多長者積極參與會所活動，透過講座學習健康資訊；亦透過舉辦活動，鼓勵長者打防流感針，對長者預防疾病方面有所貢獻； 3. 期望多鼓勵長者多到戶外、會所或社區中心參與活動。增加長者配套設施，繼續成為長者友善的安樂家園。

有關長者居民：	1. 很多長者積極參與會所活動，幾乎大部份的會所活動，均有不少長者住戶參加，他們亦有在活動完結後，將讚賞意見寫在心意卡上； 2. 會所亦有舉辦預防流感針活動，眾多住戶(包括長者)均熱烈參與； 3. 我們歡迎照顧者與長者一起參與活動，職員及其他住戶均樂意提供協助。
有關改善項目：	1. 其中健身室器械訓練班有初階長者加入，故未能即時同步地有效照顧。後期會所主管自行組織運身班，由淺入深教導住戶使用健身器材； 2. 香港老年學會。耆老護老樂安康講座中，為長者住戶及參與者送上檢查心跳及血氧含量的儀器，有助長者時刻檢視自己的身體情況，住戶反應熱烈； 3. 齊惜福。會所長期擺放食品捐贈箱在同類私人物業中獨特性較高，住戶可將食物捐贈，受惠者當中有不少長者，捐贈者亦可培養環保、幫助別人及尊重他人的意識。
還有什麼原因導致改善項目能成功：	1. 同事們心態轉變，對長者服務產生投入感及責任心，很大程度上對計劃推展提供原動力； 2. 同事們在活動中保持優良服務，關顧長者住戶，以笑容服務大家，彼此尊重。
結果：	1. 長者欣然樂見各項服務的落實及持續發展，均表示讚賞； 2. 員工投入感提升，透過眾多活動，員工與住戶之間的關係有所提升； 3. 與社區伙伴合作，服務效果事半功倍，屋苑整體長者服務比以往顯著加強； 4. 與其他社福伙伴建立關係，可加強活動之資源及支援，亦將服務擴展到其他地方。

可附上有關「轉變模型(轉變過程及成果)」的相片及簡介 (例如：相片、意見問卷分析、使用量分析、分析報告等)

香港老人學會舉辦講座及送贈禮物



將軍澳各界婦女協會及基督教靈實協會舉辦講座



同事協助宣傳



可附上有關「轉變模型(轉變過程及成果)」的相片及簡介 (例如：相片、意見問卷分析、使用量分析、分析報告等)

與環保團體合作舉辦回收活動

廚餘回收獲政府資助169萬



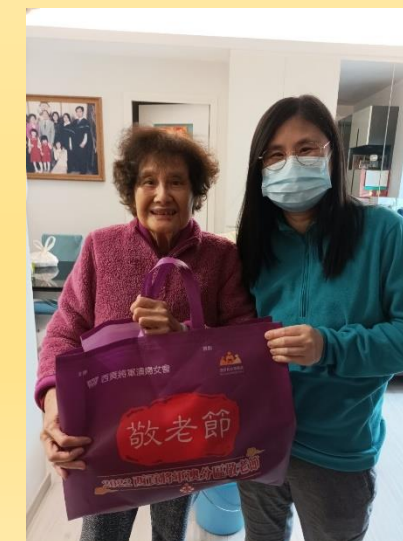
與醫療中心合辦預防流感針服務



可附上有關「轉變模型(轉變過程及成果)」的相片及簡介 (例如：相片、意見問卷分析、使用量分析、分析報告等)

基督教靈實協會及義工社團年宴

西貢將軍澳婦女會一同事協助派發福袋予本苑長者



多謝參與「建立長者友善屋苑比賽」