

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



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：海洋公園、啟勝義工隊 ☐ 社區伙伴： ☐ 其他：
生態環境	此外，東港城住戶居住多年，部份住戶年紀漸大，預估約有3成或以上住戶為長者，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。我們在設計屋苑服務時，均會考慮加入長者友善元素，期望吸引更多老友記參加活動。此外我們透過屋苑組織文娛小組，得悉很多長者住戶希望在疫情過後，多舉辦旅遊活動。故此，我們在年度內計劃舉辦多次一日遊，以休閒形式為主，期望多些長者住戶參與其中。 其實，屋苑團隊中有不少工作人員年紀亦高，人事政策上亦歡迎同事在65歲或以上時，在身體健康的情況下繼續服務屋苑。而同事作為本苑的內部客戶，工作環境亦需更加人性化，本處在可行的情況之下為同事提供便利的工作環境。我們計劃在兩個行人主要的出入口，改裝成自動門，住戶只需拍卡，大門便會自動打開，不用拉門，有助長車出入。同時可大大減少同事拉門的需要，減少勞損。

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



透過收集住戶意見改善服務

請各住戶於填寫後將意見書投入意見箱內，所有資料將以保密方式儲存。
Please return the completed form to the Suggestion Box at Clubhouse. Your personal particulars will be treated strictly confidential and are important for follow-ups.

安排順暢，等候時間不長，可以為居民帶來方便，做得很好，謝謝！

公司人事部持續提供培訓



SEA

啟勝卓越服務學堂

K/S Service Excellence Academy

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

專業職能發展

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	

B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

改善項目名稱：	連結物業管理提升服務長者質素、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：	會所及屋苑活動：- 1. 兔年揮春派發活動—17/1/2023 2. 新春開運團—林村.濕地公園.流浮山—29/1/2023 3. 沙頭角文化古蹟農莊盆菜一天遊—2023年7月2日 4. 文化之旅遊故宮國寶文物一天遊—2023年8月27日 5. 東港城麻雀皇爭霸戰2023—2023年9月23日、12月16日 6. 昂坪纜車遊大佛。大澳水鄉一日遊—2023年9月27日 7. 海洋公園~東港城淡水生境生態導賞。環保基金贊助—2023年10月15日 8. 郵輪碼頭。石澳打卡一日遊—2023年11月26日 9. 綠田園種植場服務，共10塊固定田及4塊流動田，受眾多長者住戶歡迎；亦增加培植區及香草園，讓長者加強感受 10. 多位同事參與公司及社署的義工計劃，每年編織頸巾或帽子送予長者、探坊長者、送上愛心湯飯 11. 屋苑為首批私人物業落實由回收基金贊助的廚餘回收計劃，在屋苑放置廚餘回收裝置，住戶亦可儲存綠綠賞積分 12. 屋苑各座均擺放電池、燈具、廢紙、塑膠、金屬、玻璃樽回收箱，另屋苑共有4個衣物回收箱、2個紙包飲品盒回收箱舊鞋及舊袋回收箱、食物捐贈箱、漂書閣等，方便長者使用回收服務，不需要到太遠的地方回收物品，亦為長者在未來垃圾徵費方面節省金錢 13. 為長者住戶提供家居小維修服務，例如更換燈膽、調整門鼓、簡單通渠、檢查水氣掣、設備檢查、電視追台等，會所亦有代售燈具，提供一條龍服務 14. 曾為部份不便於行的住戶，提供送餐、防疫包、藥物等服務，另設輪椅車借用服務，電動樓梯車接送服務
政策：	1. 支持對各方人士達致公平待遇； 2. 強化客戶服務，以心服務，做到最好。
指引：	1. 為前線同事提供支援及培訓，讓同事有效地為住戶傳達及宣傳信息； 2. 旅遊活動均由會所同事同行，由屋苑出發，旅遊巴接送，同事協助照顧團中長者，亦多鼓勵長者多參與群體戶外活動，有益身心； 3. 廚餘回收活動自2023年9月開始，服務處提供使用指引，亦由服務處及會所同事，現場示範廚餘機，協助長者下載環保署綠綠賞手機應用程式儲積分； 4. 為長者提供家居服務時，會耐心解釋有關家電故障原因，提醒住戶切勿令插蘇過載、小心使用電熱水壺、風筒、熨斗等較容易漏電導致跳掣的電器。

資源投入：	☒ 人力：各部門提供意見及參與，協辦培訓 ☒ 財政資源：申請政府或機構資助籌辦活動，每年財政預算預留財政資源，應用在康樂及會所活動。改建自動門約需港幣20萬以上，需獲業委會支持 ☒ 設施：提供一條龍代售及家居維修服務；在平台擺放多種回收箱；巧妙運用空間以增設流動田格 ☒ 其他資源：防疫工作及資源撥備也不能缺少，盡我努力，保障長者健康
記錄方法：	每次活動均會拍照記錄，再定期在會所及屋苑通訊展示活動相片，加強宣傳。服務處會記錄回收物品重量以檢視活動成效，並提交予總公司及環保署。智能廚餘機有電子記錄回收重量，再向回收基金匯報。
預期困難及解決方法	1. 提供個人化服務，例如送餐、家居維修等，起初需要人手配合，亦需同事樂意參加。後來同事感到提供服務十分正面，住戶亦由衷感謝，能與住戶間的關係加深； 2. 舉辦會所及環保活動等，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，屋苑住戶十分支持環保，參與活動的同事均獲不少住戶認同，形成動力； 3. 屋苑平台花槽地方有限，增設田格予住戶困難，我們發揮創意，使用有轆的流動田，在合適空地組織流動田區，令參與人數增加；此外，我們在培植區邀請長者住戶協助打理植物苗，增加與長者之間的互動；亦種植大量胡椒木，除可驅蚊蟲外，亦可讓住戶用鼻子感受田園氣息，加深對植物的印象； 4. 由於回收物品眾多，屋苑只有有限空間存放物料，再轉交有關團體回收。我們各部門商議後，在會所、風槽房、垃圾站劃出空間，妥善分類不同的回收品，做就乾淨回收。
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。透過改裝自動門，讓同事及住戶更方便及舒適地進出屋苑，關顧女性或長者住戶的需要。
預計完成日期	有關服務均全年執行，期望每月都能舉辦活動，為住戶服務得以持續提升。 自動門服務期望卡2023年內完成。

透過大量旅遊、環保活動吸引長者參加

職員參與義工活動服務長者

[illegible]

東港城麻雀皇爭霸戰2023

廣東牌
三番起糊

日期: 23/09/2023 (星期六)
時間: 11:00-19:00 (限量小食茶水提供)
地點: 東港城一號會所 粵會廳
名額: 16人 (最少8人成團)
禮名: 東港城一號會所
費用: +\$50位

冠軍可獲精美獎杯及
馬周李工農大俠各一副
亞軍及季军不設獎杯
所有參賽者將獲發
金邊紙起和一個

二萬 一萬 八萬

東港城一號會所主辦
詳情及報名請電 610042023 (18線) 一問一答
DETAILS OF THE COMPETITION WILL BE ANNOUNCED ON 610042023 (18線)
如無查詢 請致電 62888008 協會網及聯絡

GO綠 GREEN

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



電器及電腦產品
Electrical & Computer Products



玻璃樽器
Glass Container



燈籠及光管
Lighting and Tubes



充電器
Rechargeable Batteries



廚余廢
Waste Metals



塑膠
Waste Plastics



紙箱
Waste Paper



紙包及紙盒
Paper Pak

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
3RD FLOOR OF PODIUM NEAR TENNIS COURT 1**



「嘿，想參加這個減廢回收屋苑活動嗎？請先下載這個APP，並到上述地址參加。這將使你更輕鬆地參與活動。」

扫描二维码下载
掃以下二維碼 QR CODE

www.go-green.org.hk

如遇上惡劣天氣將會取消

啟勝 食德好長者豐味宴活動

 **日期:** 16/12/2023 (六)
時間: 10:00-12:00 (上午)
 **名額:** 26位 (可帶同一名家屬或小朋友)
地點:  食德好
(葵涌和宜合道13號恒利中心9樓)

JOIN THIS VOLUNTEER PROGRAM!

截止日期: 30/11/2023

活動內容:

利用食德好德行市回收到的乾淨食材加上其他營養材料製作出一頓豐「剩」之宴
※(特區內是層長有將心餘化為財寶將什餘化為歡樂讓我們用心服務做到最好)

報名連結






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：	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。團隊在參與義工活動時，更深切了解為什麼義工服務是十分有意義的。除可陪伴長者及為他們送上日常用品，更可藉著探訪活動，為社區團體觀察長者的日常起居狀態，是否不良於行，溝通能力有否變化等，再將信息通知社福機構，令機構可及時為有需要但不主動求助的長者，提供最適切的服務，避免不幸事情發生。 社福機構的社工人數有限，義工可作為助手，協助將資源送至最需要的長者手中，別具意義。
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。服務處亦在屋苑 Newsletter 中介紹新增的長者資訊站服務； 3. 工程部同事成功實踐自動門改裝，為屋苑服務提供長遠的優化，得到住戶及同事之讚許； 4. 承上文，參與義工的住戶及員工，對「有意義的義工活動」有更深切的感受。
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。
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，最深刻的，是東港城麻雀皇的誕生，參與者均滿臉笑容；屋苑旅行活動亦獲眾多長者支持，走遍香港景點； 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. 希望義工隊人數繼續上升，親親區內長者及服務更多有需要的人士； 2. 期望籌辦性價比高的兩日一夜短遊活動，突破服務水平。
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. 屋苑入口自動門完成改裝，所有住戶及員工均受惠； 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)

舉辦多次旅遊活動予住戶參與，深受長者老友記支持

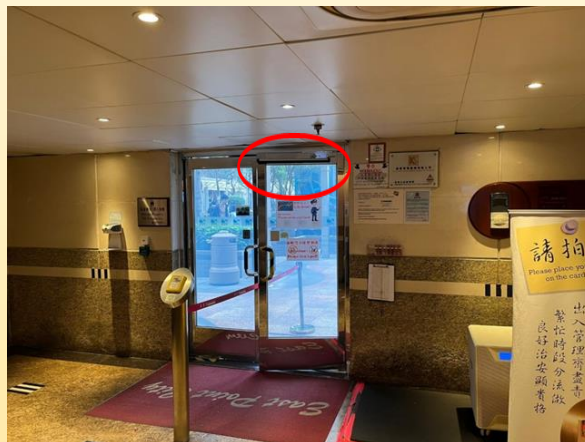


可附上有關「轉變模型(轉變過程及成果)」的相片及簡介 (例如：相片、意見問卷分析、使用量分析、分析報告等)

以尊重態度、熱心關顧、致力回饋長者



主要出入口改裝自動門



讚賞保安部主管關兆財先生

本人為東港城住宅第2座15樓G室業主，特此致函讚賞保安部主管關先生的表現。

關先生服務東港城住戶多年，每邊接到住戶意見反映或求助，定必身先士卒，第一時間協助住戶，為住戶解決問題。關先生工作亦十分勤奮，本人在平台散步時，幾乎每次都見到關先生四處奔走，例如操作輪椅車為有需要人士上8級樓梯；在平台監察裝修工吸煙及扔煙頭入花槽情況；在平台通道巡視小童玩滑板的行為等等，令整個屋苑生活環境更加美好。

再者，關先生作為保安部主管，為各保安同事豎立良好榜樣，令其他保安人員更加努力工作。最近，本人亦得知保安部門人手短缺，關先生和其他同事有時候需要加班或調班，希望服務處可儘快物識適當人手，為前線保安人員減低壓力。



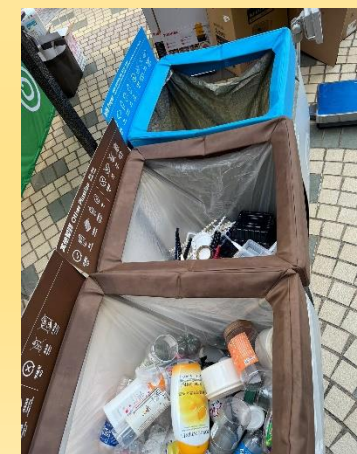
致敬勝管理服務有限公司

本人已居住東港城多年，一直都十分欣賞你們的服務，以及表現出色的員工；其中特別要讚賞管理處彭先生、關先生及工程部梁先生。他們做事認真、有效率、關心住戶。處理事件能快捷作出安排及穩妥地跟進好。

於月初本人廚房水龍頭損壞噴水，當時只有我太太及小朋友在家不知所措之際，彭先生、關先生及工程部梁先生及時到場協助，迅速停止噴水，不但替本人提供維修，令本人免被全屋水浸，更悉心安慰受驚之小朋友。貴公司服務質素之高及效率之快，實在令本人十分滿意。

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)

會所多項長者合宜活動及環保活動



東港城為首批屋苑加設廚餘回收服務

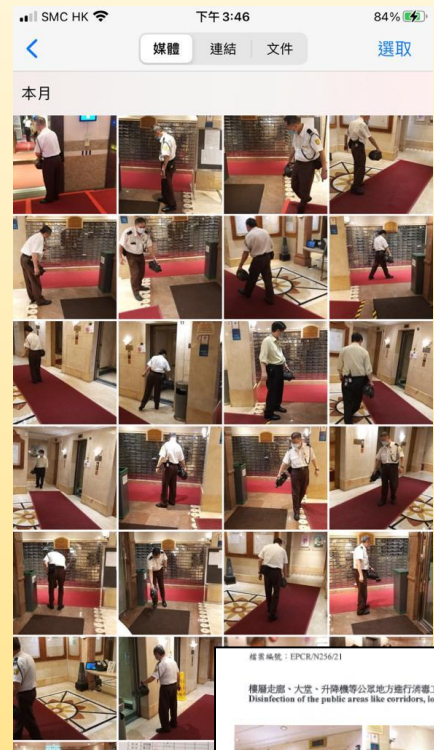
可附上有關「轉變模型(轉變過程及成果)」的相片及簡介 (例如：相片、意見問卷分析、使用量分析、分析報告等)

職員及住戶參與義工活動服務長者



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)

東港城一防疫服務做得好，長者生活無煩惱



多謝參與「建立長者友善屋苑比賽」