

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：

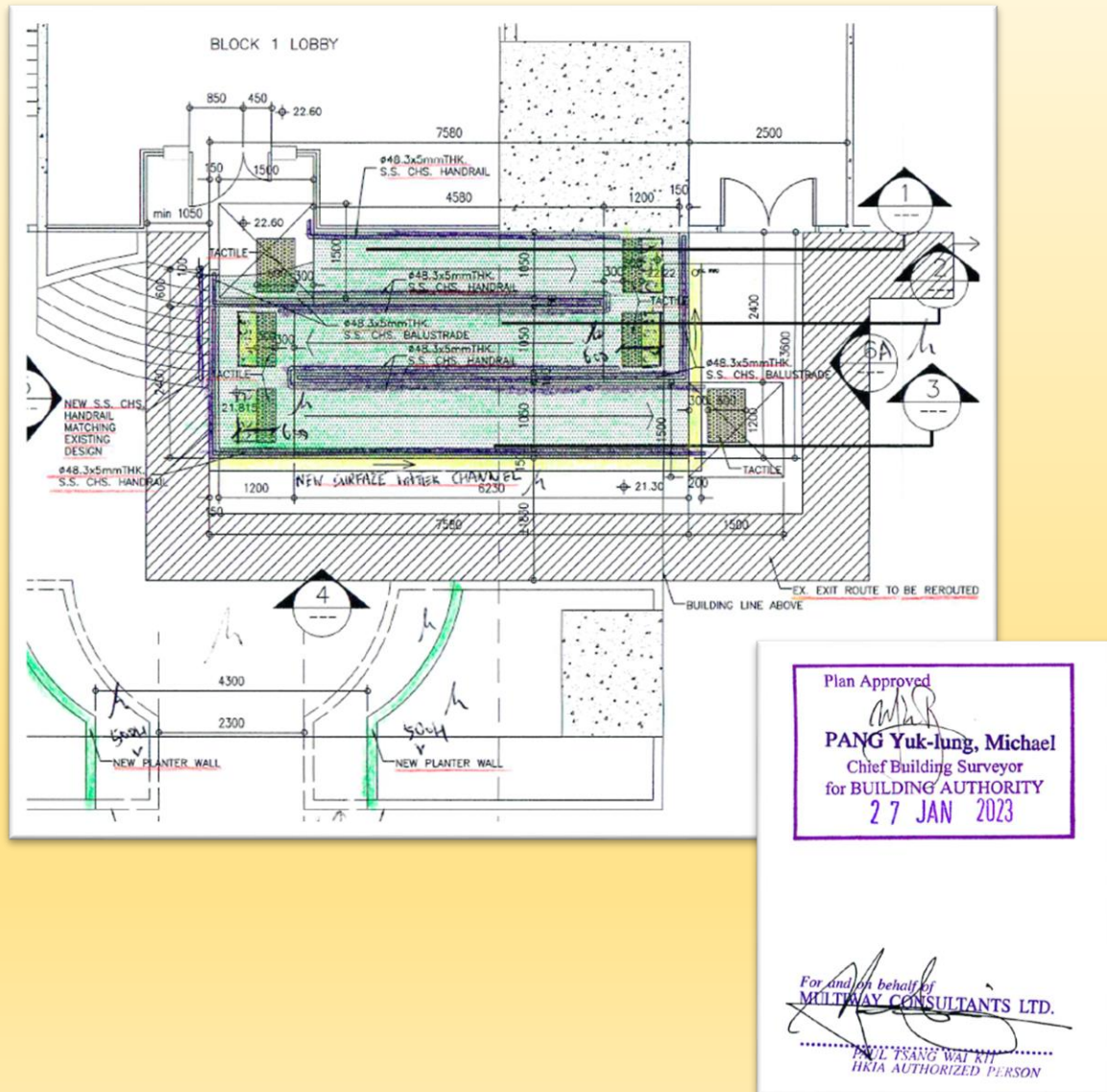
公司名稱	啟勝管理服務有限公司
屋苑名稱	東港城住宅
負責人姓名及職位	楊智斌 - 物業及設施經理
參與比賽項目 (請參閱長者友善屋苑量表的18項元素及50項特定項目)	☐ 長者友善屋苑 - 「服務獎」 ☒ 長者友善屋苑 - 「環境設施獎」 ☐ 長者友善屋苑 - 「協作伙伴獎」
推行者	☒ 管理公司管理層：屋苑服務處及總公司人事部 ☒ 管理公司前線員工：服務處、會所、工程部、保安部 ☒ 業主立案法團：東港城業主委員會 ☐ 外判公司： ☐ 其他：
協辦機構及社區伙伴	☒ 協辦機構：香港老年學會、香港復康聯盟 ☐ 社區伙伴： ☐ 其他：
生態環境	屋苑的原先設計，<u>在住宅大堂前有8級樓梯，未設有無障礙通道</u>。服務處日常運用電動樓梯車，協助輪椅人士出入。長遠而言，屋苑服務處及歷屆業委會均希望作出長遠改善，為屋苑及各住戶帶來方便。同時，因改建費用高昂，且住戶持不同的意見，故計劃實踐有一定難度，涉及的工作量亦十分巨大。 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，可預見未來的服務需求會更大，<u>服務處一直以來視長者服務為重要服務之一</u>。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。

B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

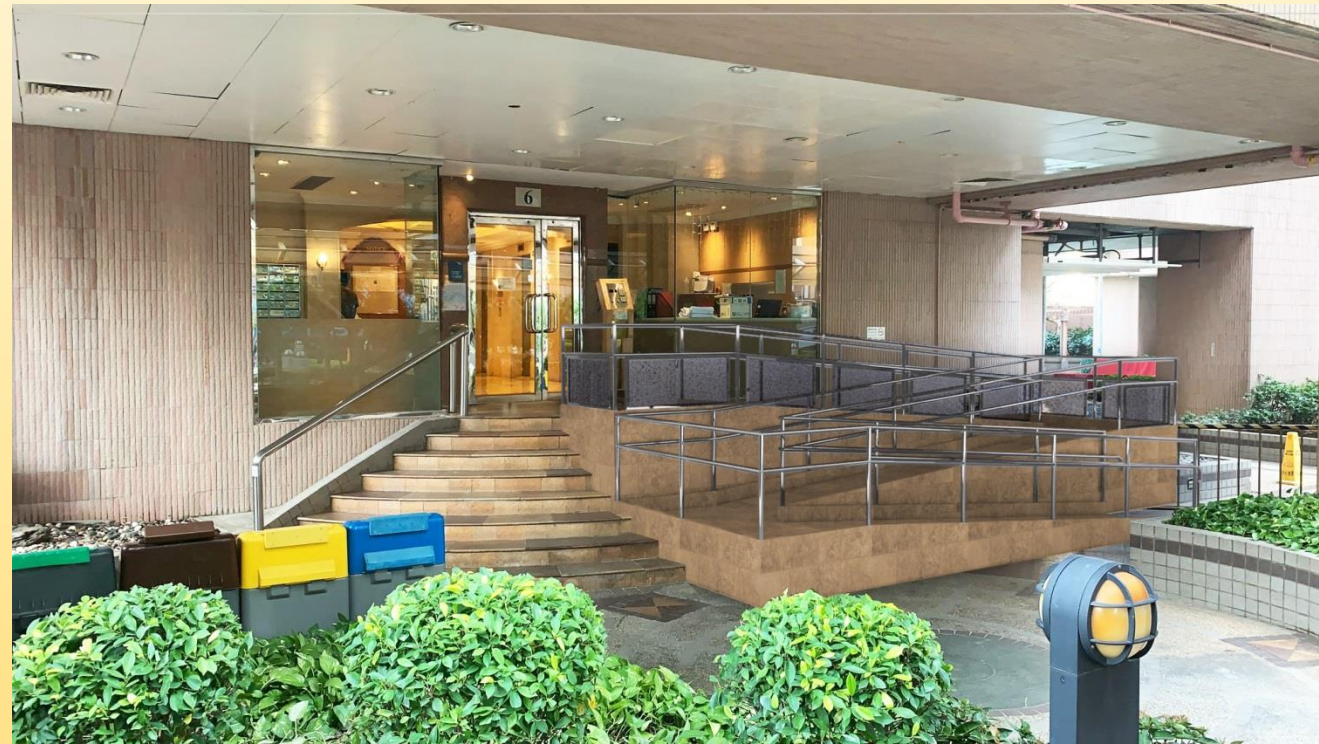
改善項目名稱：	提供適合長者室內及室外環境 (例：增建無障礙設施; 長者設施；保持整潔及舒適環境) 設計無障礙通道及改建現有物業設施
具體內容及實施方法：	1. 推動於各座(共7座)入口位置增建共1.3米高、15.6米長的無障礙通道； 2. 會所設立長者自助健康檢查及資訊站，具血壓計、測高儀、磅、資訊站等； 3. 將平台有蓋通道的燈膽轉用LED，加強光度，有助長者出入； 4. 另於平台位置將梯級改建為小斜道，方便輪椅或手推車出入，2022年已完成一條通道，2023年再加建兩條； 5. 會所健身室更換長者適用(有背椅)的健身器材。
政策：	1. 支持對各方人士達致公平待遇； 2. 持續檢視屋苑設施，主動改善無障礙通道及設施； 3. 增建無障礙通道及持續提供便利長者的室內及室外設施，達致屋苑絕大部份的公共地方，使用輪椅人士可暢通無阻地進入。
指引：	1. 無障礙通道，參考屋宇署及建築署無障礙通道指引，設計及建造斜道比例達1:12的標準；與住戶達成共識及提出指引輪椅人士優先使用，搬運等工作亦需注意輪椅人士使用情況，搬運者須遵守本苑保安人員的指示才可使用。 2. 關於長者自助健康檢查及資訊站方面，會所內部進行培訓，並教導住戶使用血壓計及測高儀。 3. 會所健身室亦設有指引，提示住戶正確使用器材，注意安全。

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)

向屋宇署申請入則，計劃展開改建為無障礙通道(共7座)



3D斜道設計模擬圖



資源投入：	☒ 人力：各部門提供意見及參與，協辦培訓、簡介工程、講解屋苑財政情況、是否需要融資等等 ☒ 財政資源：增建無障礙通道: 估算工程金額為港幣\$780萬元，屋苑備用基金現時有港幣\$3,000萬元 ☒ 設施：會所設立長者自助健康檢查及資訊站: 參與香港老年學會計劃，提供血壓計、測高儀、磅、資訊站 ☒ 其他資源：總公司派駐工程總經理協助跟進無障礙通道之進程
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. 就興建無障礙通道工程而言，因工程費用高昂，故必須由各業主在業主大會上投票才可落實。而在過往進行籌備時，各業主對是否興建無障礙通道或形式等均有不同的意見，同時對顧問公司的建議亦持不同的意見及修改動議。 2. 為理順住戶的主流意見，我們與業戶代表及無障礙通道小組成員多次召開會議，整合三個無障礙設施的方案，包括不同走線的斜道及升降機方案的利與弊，舉辦多個諮詢會、連續一個星期的Roadshow、自行砌裝斜道轉彎位置的木造模型、繪製3D Rendering的虛擬實景圖等等，以便業戶在投票前充分了解無障礙通道的細節。在第一次業主大會中，逾79%列席業戶投票支持新建無障礙斜道的草案設計。 3. 致招標階段，繼續收集住戶之意見，與業委會及顧問公司落實設計及估價，並於2023年7月召開第二次業主大會，議決最重要的議程，是否進行無障礙通道工程。 4. 就新增平台小斜道及長者自助健康檢查及資訊站，我們獲得業委會及住戶之支持，快速決定及落實。
預期成果	縱使最後能否落實工程，有待各業戶的投票，但服務處一直以來盡力推展整個研究、諮詢、邀請業戶參與、至落實設計、向屋宇署入則、招標等，務求以最有效率及透明度的情況下，為各業戶籌備充足諮詢及合法平台投票決定。倘無障礙通道工程最終得以落實，為現時前輩及未來長者貢獻，本團隊感到功德無量。如計劃成功，可於2023年9月施工，預計2024年8月完成興建共7座住宅大樓的無障礙通道大型工程。
預計完成日期	無障礙通道工程將於2023年7月召開業主大會進行議決。如順利通過，將於2023年9月施工，預計2024年8月完成。 長者資訊站、平台小斜道、健身器材等由本處主導，可於2023年第二季至第三季內完成。

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)

計劃改建為無障礙通道(共7座)



為使各業戶在大會前有較深入的了解
事前舉行Roadshow

■ ROADSHOW 擺放日期及時間：

■ 2023年6月19、20、21、23日

■ 下午3:00至5:00

■ 地點：入口一、二旁平台、平台船頭

■ 如天雨，則改為會所一或二大堂

日夜多場Roadshow



自製1:1轉彎模型

舉辦無障礙通道工程簡介會



東港城 無障礙通道簡介會

日期：二零二三年六月十七日（星期六）

時間：下午三時

地點：東港城壹號會所宴會廳



可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)

計劃改建平台樓梯為斜道



計劃加設/更換長者健身器材



平台舊款慳電膽



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：	2023年7月，最終無障礙通道大型工程只有15%投票反對興建，落實承辦商進行工程。當日共有逾500戶出席投票，破以往業主大會的出席人數，可見各住戶關注及服務處儘力宣傳的成果。眾多住戶對計劃成功落實，對管理公司的滿意度增加。 面對金額較大的工程，本處亦十分重視，除日常保持資訊透明，亦須十分小心處理
有關推行改善項目的負責員工：	- 負責員工透過內部培訓，熟讀對無障礙通道的認知及進程，再向住戶作出講解。職員由開始時對無障礙通道是否能真正落實的疑惑，轉變為全力推動無障礙通道進程，最後沒有白費努力，在大部份住戶的支持下，員工滿足感及投入程度大為提升。有同事表示能參與其中及促成計劃，感到功德無量。 - 各部門同事發揮團隊精神，工程部同事協助向住戶講解；服務處及會所同事合辦活動及添購器材，現場及發出通告介紹資訊站，亦獲得不少長者住戶欣賞。服務處亦在屋苑Newsletter中介紹新增的長者資訊站服務。
有關協作伙伴：	- 就無障礙通道設計上，我們主動聯絡香港復康聯盟兩位幹事開會及進行現場視察，為無障礙通道之設計給予專業及貼地的意見，亦有助向其他住戶講解設計背後的原因及專家意見。兩位幹事對本苑的改建計劃十分支持。 - 就長者資訊站方面，由香港老年學會兩位專家及本公司人事部同事設計服務，並到場視察及給予意見。
有關生態環境：	- 本苑歷屆業委會均十分重視無障礙通道的進程，不論最終結果如何，均盡力提供意見，令住戶得到充足諮詢下投票，相比其他屋苑管理人員倍加工作量，本處亦努力提供全面協助。其後在招標及興建斜道時，均投入參與工程監管及給予意見。業委會亦十分支持服務處多提供增值服務，令住戶與屋苑的連結更加緊密。 - 絕大部份的長者欣然樂見無障礙通道的進展，而日常可應用平台小斜道、長者資訊站及其他服務，均表示讚賞。 - 本處深信無障礙通道落成後，長者出行將獲大大改善，間接令長者出行的意慾大為提高，照顧者面對的困難亦得以解決，間接鼓勵長者多到戶外、會所或社區中心參與活動。配合其他長者配套設施，繼續成為長者友善的安樂家園。

有關長者居民：	1. 為提高資訊滲入度，我們透過屋苑通訊、通告、座談會、RoadShow、展版講解等行動，親自向長者及居民解釋無障礙通道工程的細節及進程，讓話題持續地在住戶之間發熱； 2. 在業主大會中，我們預計參與人數十分多，故在細心安排下，使用3個會所場地舉辦業主大會，當日共有492張投票，但所有出席者均能就座，並預留空間予輪椅人士出席； 3. 我們歡迎照顧者與長者一起出席業主大會及其他活動，相信各業戶見到輪椅人士即使行動不便，但仍出席投票，各業戶及職員均被感動。
有關改善項目：	1. 改善項目針對長者出行，日常運動，健康監察，平台燈光度提升，有助長者們之視野，獲住戶來信讚賞； 2. 改善項目之目的，基本上是針對為長者住戶提供合適的服務而計劃，而平台小斜道亦有助其他住戶手推車、單車等出入，提高支持度。
還有什麼原因導致改善項目能成功：	1. 同事們心態轉變，對項目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. 過程中，因涉及工程費用龐大，亦有不少住戶持反對意見。本處在多封文件中，儘力分析計劃的好處及壞處，以持平的角度，為住戶提供中肯的資訊。在過程中，本處接獲不少尖銳問題及挑戰，我們均儘快及儘量解釋計劃。
結果：	1. 長者欣然樂見無障礙通道的進展，而日常可應用平台小斜道、長者資訊站及其他服務，均表示讚賞； 2. 員工投入感提升，在大部份住戶支持下，員工與住戶之間就無障礙通道的話題增加，彼此關係有所提升； 3. 屋苑長年欠缺無障礙通道，在計劃得到落實後，長者服務將會大為提升。

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)

成功舉辦業主大會—通過興建無障礙通道

無障礙通道—興建中 預計2024年4月至8月分階段完成

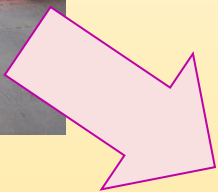


無障礙通道—完工模糊圖



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)

成功改建3條平台小斜道



平台各處加強燈光，但同時節省用電

網球場



長者健體園及安全地墊



平台有蓋通道



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)

設立長者自助健康檢查及資訊站



會所健身室增設長者適用健身器材 深受長者住戶歡迎



多謝參與「建立長者友善屋苑比賽」