

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	仲量聯行物業管理有限公司
屋苑名稱	嘉熙
負責人姓名及職位	Eric Li, 物業經理/ Heyman Tse, 助理會所經理
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： ☒ 管理公司前線員工：嘉熙客戶服務處、嘉熙住客會所 ☐ 業主立案法團： ☐ 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 ☐ 社區伙伴： ☐ 其他：
生態環境	1) 長者住戶佔嘉熙總住戶接近一成的比例，他們多為已退休人士或行動不便人士，平時會有較多時間留於家中少外出活動 2) 嘉熙長者住戶主要於會所內的佈告欄上接收屋苑節日活動、興趣班及工作坊的資訊 3) 嘉熙長者住戶如有需要，需以正價使用會所健身室及泳池設施

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)

會所佈告欄宣傳節日活動、興趣班及工作坊資訊：



B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

改善項目名稱：	● 多渠道提供屋苑活動、興趣班及工作坊資訊予長者住戶得悉及參與 ● 鼓勵長者住戶多活動以保持身體健康
具體內容及實施方法：	● 多渠道提供屋苑活動、興趣班及工作坊資訊予長者住戶得悉及參與： 1) 針對行動不便的住戶，推出電子平台嘉熙住戶App，該類型住戶可透過手機得悉上述資訊 2) 於每座大廈大堂設置電視機以循環播放屋苑活動、興趣班及工作坊資訊 ● 鼓勵長者住戶多活動以保持身體健康 1) 會所推出長者優惠月票計劃，長者住戶可以每月優惠價任用會所健身室及泳池設施 2) 會所舉辦針對長者住戶為主的健身室簡介會，免費介紹各種健身器材的使用方法
政策：	● 多渠道提供屋苑活動、興趣班及工作坊資訊予長者住戶得悉及參與： 透過多種宣傳渠道，令長者住戶容易得知上述資訊，讓他們更能善用空餘時間參與及擴闊社交 ● 鼓勵長者住戶多活動以保持身體健康 利用嘉熙會所已有的健身室及室外泳池，提供更多誘因如較相宜的價錢購買月票及透過免費簡介會以鼓勵長者住戶多使用相關設施
指引：	1) 客戶服務處及會所的前線職員都需熟識使用嘉熙住戶App以便教導長者住戶使用 2) 客戶服務處指示各大廈當值保安同事於長者住戶出入大堂時多口頭宣傳屋苑節日活動、興趣班及工作坊資訊 3) 長者住戶只需向會所職員展示樂悠咭，便可即時購買健身室及泳池優惠月票

資源投入：	☒ 人力：嘉熙客戶服務處及會所職員 ☐ 財政資源： ☒ 設施：會所健身室及泳池 ☐ 其他資源：
記錄方法：	● 用人手方式記錄各興趣班或工作坊裡，長者住戶參與人數 ● 用嘉熙住戶App的後台月票管理功能，統計每月長者住戶購買健身室優惠月票的數量
預期困難及解決方法	1) 預期困難：長者住戶未必會主動向前線職員求助有關如何使用嘉熙住戶App查閱資訊 解決方法：培訓會所前線員工主動關心長者住戶，詢問他們使用App查閱資訊時是否有遇到困難 2) 預期困難：長者住戶沒有使用健身器材的相關知識 解決方法：舉辦以長者住戶為主的健身室簡介會，由持有體適能證書人士主導及講解 3) 預期困難：長者住戶未必熟悉每部健身器材的正確使用方法 解決方法：如長者住戶需協助，會所職員可提供相關專業知識及教導使用各健身器材
預期成果	1) 除原有於會所佈告欄，增加電子平台等多渠道推廣屋苑節日活動、興趣班及工作坊資訊 2) 長者住戶積極參與屋苑內節日活動、興趣班或工作坊 3) 成功舉辦以長者住戶為主的健身室簡介會 4) 每月有長者住戶購買會所健身室或泳池之優惠月票
預計完成日期	2023年內

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)

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) 嘉熙客戶服務處及會所部門有大量前線職員，有足夠人手解答使用住戶App時遇到的各樣問題 2) 利用嘉熙住戶App此電子平台發放及推送節日活動、興趣班及工作坊資訊予長者住戶 3) 嘉熙各座大堂利用已設置好的電視及佈告欄以宣傳屋苑節日活動、興趣班及工作坊資訊 3) 嘉熙會所健身室內擁有眾多由知名健身器材品牌供應商所提供的各種健身器材 4) 嘉熙會所擁有長達50米之室外泳池，同時可容納多位住戶使用，亦擁有深受長者住戶歡迎的按摩池
有關推行改善項目的負責員工：	● 多樣化提供屋苑活動/興趣班及工作坊資訊予長者住戶得悉及參與 1) 培訓客戶服務處及住客會所部門職員，解答及協助長者住戶有關使用住戶App時遇到的各樣問題 2) 培訓大廈當值保安同事於長者住戶出入大堂時多口頭宣傳屋苑節日活動、興趣班及工作坊資訊 ● 鼓勵長者住戶多活動身體保持健康 1) 由持有體適能等相關證書之會所職員，提供相關專業知識及教導長者住戶使用健身室內各種健身器材
有關協作伙伴：	嘉熙住戶App發行商「CardApp」定時更新住戶App介面及內容，盡量簡化使用介面及操作，以更方便長者住戶使用
有關生態環境：	1) 於2023年年尾開始，長者住戶較積極參與屋苑舉辦的節日活動、興趣班及工作坊 2) 現屋苑透過推出電子平台嘉熙住戶App，加上於各大堂已設置好的電視及佈告欄，多種渠道的宣傳屋苑節日活動、興趣班及工作坊資訊 3) 會所定時舉辦以長者住戶為主的健身室簡介會 4) 會所推出健身室或泳池優惠月票計劃，供擁有樂悠咭的長者住戶購買

有關長者居民：	1) 於嘉熙住戶App及會所服務及櫃檯推廣 <u>長者優惠月票計劃</u> 2) 多渠道發放屋苑活動等資訊以方便不同類型的長者住戶容易接收
有關改善項目：	● 長者住戶於會所服務櫃檯展示本人所持的樂悠咭，經核對後可即時購買優惠月票並於購買當日起30天內隨意使用： 1) 健身室正常月票價錢為\$125港元，優惠月票價錢為\$100港元 2) 泳池正常月票價錢為\$200港元，優惠月票價錢為\$150港元 3) 健身室及泳池二合一正常月票價錢為\$250港元，優惠月票價錢為\$230港元
還有什麼原因導致改善項目能成功：	經客戶服務處及會所職員了解多個屋苑會所及康文署康體設施的收費，開會討論後制訂出價格吸引的 <u>長者優惠月票計劃</u>
結果：	1) 屋苑節日活動、興趣班及工作坊資訊透過會所佈告欄外，亦用電子平台嘉熙住戶App及於各座大堂的電視循環播放宣傳 2) 大廈當值保安職員積極於長者住戶出入大廈大堂時作出口頭宣傳屋苑等資訊 3) 發現長者住戶積極參與屋苑舉辦的節日活動、興趣班或工作坊 4) 成功於舉辦以長者住戶為主的健身室簡介會，而且參與住戶對於是次簡介會評價良好 5) 會所推出 <u>長者優惠月票計劃</u> ，平均每月有約10位長者住戶購買優惠月票

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)

透過嘉熙住戶App及大廈大堂電視宣傳節日活動、興趣班及工作坊資訊：



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)

參與嘉熙節日活動、興趣班及工作坊的長者住戶：



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)

長者住戶參與健身室簡介會情況：



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)

長者住戶購買優惠月票並使用健身室：



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)

嘉熙會所推廣長者優惠月票計劃：



Solaria 嘉熙

長者健身月票優惠計劃

Special Offer For Elderly Fitness Monthly Pass

長者月票 ELDERLY MONTHLY PASS **\$100**

成人月票 ADULT MONTHLY PASS : \$125

2合1月票 2IN1 MONTHLY PASS (FOR ELDERLY) **\$230**

成人2合1月票 2IN1 MONTHLY PASS (FOR ADULT) : \$250

查詢熱線 Enquiry Hotline: 2265 9500

Solaria 嘉熙

長者游泳月票優惠計劃

Special Offer For Elderly Swimming Monthly Pass

長者月票 ELDERLY MONTHLY PASS **\$150**

成人月票 ADULT MONTHLY PASS : \$200

2合1月票 2IN1 MONTHLY PASS (FOR ELDERLY) **\$230**

成人2合1月票 2IN1 MONTHLY PASS (FOR ADULT) : \$250

查詢熱線 Enquiry Hotline: 2265 9500

多謝參與「建立長者友善屋苑比賽」