

合作互信創新 一站式管理 環保園以人為本

環保是近年的潮流所在，環保事業亦被公認為潛力無限；但要真正促進香港環保業的發展，眾所周知並不容易，更不可能一蹴即至。無論是相關的商機、推廣、用地和設施，以至設施管理等等，都必須有眾多有心人參與和推動。榮獲今屆「卓越設施管理獎2012」的環保園，無異便是過去多年來，都在默默耕耘的其中一分子。

作為環保園的聯營管理公司「信佳及佳定聯營」，佳定集團董事長何照基和信佳集團管理有限公司執行董事郭文強都異口同聲強調，是次榮獲「卓越設施管理獎（公共項目）」，代表了社會對「信佳及佳定聯營」在設施管理方面的成就及對環保園全體員工的努力予以肯定，更為團隊上下帶來鼓舞，而展望未來，他們繼續秉持「服務至上、以客為尊、以人為本、關愛社會」的精神，致力為客戶提供稱心滿意的優質設施管理服務。

所以，該公司將投放更多資源以不斷提升服務水平，為環保園的租戶提供最佳的營運和工作環境，使更多廢物得以回收及循環再造，舒緩本港的廢物問題；並繼續與環境保護署攜手向業界、商會、團體及公眾人士介紹環保園的發展及運作。

據了解，環保園的第二期新租戶正密鑼緊鼓地進行廠房興建的前期設計及建築規劃，預計在2013年，該批新租戶將陸續開始投產，屆時，可於環保園處理的可循環再造物料將由現有的廢食油、廢金屬、廢木料、廢電腦、廢家電、廢塑膠、廢電池，進一步涵蓋廚餘、建築廢料、廢玻璃及廢橡膠輪胎，為環保園帶來更多活力、多元化的循環再造工序，以促進這綠色行業得以長期發展。



▲推廣環保及舉行不同的活動，為租戶與外界拓展交流和溝通平台，亦是園方的工作，其中「環保園之友」便是重點之一。



國際標準質量管理

為了使環保園發揮效能，信佳及佳定聯營採用了國際標準的服務系統以協助管理監察以至保養等事宜，早於2007及2009年已分別引入ISO 9001國際服務質量管理系統及ISO 14001環境管理系統，並經每年檢測核實。因而無論日常管理、行政、清潔、保安及維修等，均有既定的工作程序及指引，緊急應變措施及適度的分工，員工得以各司其職，有條不紊地為環保園提供全面的設施管理服務。

同時，園方亦根據需要，為環保園設立一系列的工作程序及指引，而在設立及行使指引前，亦考慮其程序之可行性，符合法例及法規之要求，職業安全及健康等，並使其行之有效。也因此，管理層為員工提供合適及足夠的培訓，務必使其清楚及了解園內之運作及其負責的工序，以符合管理系統內之要求。



內外溝通無礙

信佳及佳定聯營的管理層對溝通相當重視，對內，會通過定期的內部會議，聽取員工意見，討論及檢討現行之工作程序及指引，因時制宜，作出適當修改及更新，優化及改善管理系統及工作程序，以配合園內及客戶之需要。而為了方便各部門及同事之間的溝通，園方設立了內聯網，所有文件往來

環保園管理概念

作為環保園的管理者，信佳及佳定聯營秉承的經營理念是「品質至上」，務求為環保園提供全面管理工作。

- 1) 致力與環境保護署建立長期互信的合作夥伴關係；
- 2) 以積極及開放的態度與環境保護署、建築承辦商及租戶衷誠合作，使環保園成為環保產業的一個成功典範；
- 3) 精益求精，為環保園訂立明確的服務指標；
- 4) 以完善的制度、有效的質量保證系統，輔以創新資訊科技，包括網頁及網上設施管理系統等，為客戶提供最優良的全面管理服務及解決方案。

目標：將環保園打造成一個充滿商機、達到世界級水平的廢物回收及循環再造場所。

環保在細節

作為環保園，其種種設施，無論是建造和管理，都少不了環境保護這個元素：

- 1) 電能和燈光：採用太陽能光伏裝置和採用節能T5光管，透過天然採光、寫字檯燈及適時調控燈光，為減少用電量而減少碳的排放達致環境保護；
- 2) 空調：制冷及風櫃採用變頻馬達，於冬天採用室外低溫交換，另通過大廈管理控制系統（BMS）等設施，為減少用電量而減少碳的排放達致環境保護；
- 3) 灌溉用水：通過行政大樓的雨水收集系統，收集雨水以灌溉園內植物花卉；
- 4) 用水：安裝太陽能裝置的水龍頭，有效節約用水及電；
- 5) 隔熱：綠化屋頂（Green Roof System）、太陽擋系統（Solar Fin System）、防陽光百葉牆（Terracotta Louvres），可有效減少空調制冷的需求；
- 6) 生態花園：以「綠色力量」來規劃生態花園內植物品種，另種植蝴蝶喜愛吃的植物以吸引蝴蝶於環保園流連及繁殖，冀能打造一個蝴蝶園。



▲這個位於訪客中心的立體堆填區模型，是按一比一比例製造的。

訪客中心：重教育 促環保

園內特設有訪客中心，其宗旨是透過宣傳運動、推廣活動、教育和行動計劃，以促進公眾的環保意識，激發市民支持並參與達成既定的環境目標，藉此培養市民保護環境的公德心，從生活入手，減少廢物的產生。

訪客中心以立體堆填區模型、多媒體虛擬三維技術、遊戲及電影等生動有趣方式，提高參觀者的環保概念和認識都市固體廢物的處理，並深思「減少」、「再用」及「再造」的基本概念。參觀者可從展覽中認識不同的廢物處理方法和學習如何減少廢物的產生。



◀防陽光百葉牆

◀生態花園



▶太陽能熱水系統



▲環保園佔地大，設施多，既要滿足環保署和租戶的要求，又要有條不紊，絕非輕易。

▲對於環保園獲得「卓越設施管理獎2012」，佳定集團董事長何照基（右）和信佳集團管理有限公司執行董事郭文強都異口同聲強調，是次獲獎，是對團隊的肯定。



▲環保園的維修工作並不容易，因為大部分物料都是環保物料製成，必須小心處理，圖為工人在維修太陽能光伏系統設施。

及一切文件紀錄，儲存於中央伺服器內，由行政部統籌及管理，所有文件檔案按部門及種類分檔入案，井然有序，便於搜尋及處理，員工可透過個人的登入密碼進入內聯網取所需資料，以便跟進。所有檔案及文件紀錄，於每個工作天，辦公時間後自動備份，以保障文件及檔案不會因意外而遺失。

對外方面，園方之網頁除備有環保園一般資料，租戶資訊及環保訊息外，還備有網上預約功能，方便公眾預約參觀園內之訪客中心。

同時，園方亦特別設立一套網上預約服務系統「FM easy」，讓租戶利用簡易便捷的網上系統，隨時預約使用環保園行政大樓及海旁碼頭設施，租戶只需在首次使用時致電環保園管理處，登記租戶資料並經核實，便可獲得登入名稱及密碼，之後便可根據網上程序預約設施。

此外，環保園的每名租戶均可獲派一名客戶經理專責協助，而透過一站式的管理與溝通協助，使租戶可安心於園內發展業務。

展望未來 力求上進

對於環保園在未來的發展，何照基和郭文強分別強調，其管理原則是力求上進，持續改善。在質素監控方面，正考慮引進OHSAS 18000職業安全衛生保證體系以及ISO 50001能源管理體系國際標準，順應潮流和市場要求，提高企業管理水平。至於人才方面，則會加強對員工的培訓，以提高員工的技能，進而提升管理質素。與此同時，他們亦全面提升園內的電腦設備及伺服器，以提升管理效能。例如更新及加強網站內容，以便利殘障人士瀏覽網站。簡而言之，務求精益求精。

回應不同租戶需求

園方對租戶的需求及關心，強調由租戶成功獲得租地的一刻開始。

1) 生產廠房規劃及興建階段

在租戶獲知批地後，環保園管理公司及環境保護署會約見從事循環再造工業的準租戶，詳細了解新租戶的生產規劃、建廠時間表及其需要。同時，提醒租戶需要注意的地方，有需要更會在相關環節提出建議供租戶參考。例如租戶的技術建議書會先交由管理公司所聘用的專業環境保護顧問對不同的生產工序進行初步審查，並在規劃階段向租戶提供申請環境保護牌照及許可證等的建議。

管理公司會為新租戶舉行租戶工作坊，讓租戶了解在籌劃興建廠房前和營運期間要遵守的法規和注意的事項。藉此工作坊，相關部門如環境保護署、屋宇署、消防處、水務署、中華電力有限公司、環境顧問及管理處向租戶介紹相關資料及解答問題。

規劃及建廠期間，管理公司亦經常與租戶聯絡及安排定期會議，對照租戶所提供的建廠時間表而跟進工程進度及了解它們的需要及困難，提出適時的協助。而每個租戶均由專屬的客戶經理跟進情況。

2) 廠房投產後

管理公司除日常聯絡及巡查外，環境保護顧問每月會實地視察各租戶的廠房並進行環境評核，而每季更會聯同環境保護署的獨立顧問一起進行審核。有關季度及年度報告均會上載於環保園的網頁供公眾參閱。除就不同議題與個別租戶進行會議外，還有定期的環保園租戶大會供管理公司與租戶、租戶與租戶之間交流，以發揮租戶間的協同效應，提升效益。



▲保安工作一絲不苟

環保園分兩期發展

環保園是環境保護署轄下的一個廢物處理設施，位於屯門龍門路，佔地約20公頃，分兩期發展，共提供14公頃土地予環保業租用，是香港首個專為循環再造業發展而興建的設施；環保園及其基礎建設由政府注資3.19億港幣興建，以減低租戶的基建開支，進而將資金更有效地投放在業務發展。

環保園於2007年正式開始運作，並以業界可負擔的租金提供長期土地及配套设施，促進和鼓勵回收再造及環保業投資，引入先進及具有成本效益的技術。其整體目標是提升本地循環再造業的潛力，減輕香港可循環再造物料對出口的依賴。



信佳及佳定聯營 專注設施及物業管理



「信佳及佳定聯營」由信佳集團管理有限公司及佳定集團組成，集設施管理及物業管理兩大專業範疇於一身，對相關專業要求尤其注重，除考取ISO 9001（品質管理）和ISO 14001（環境管理）的認證外，亦積極投入和參與社區工作，連續兩年獲頒發室內空氣質素卓越級檢定證書。自接手管理環保園以來，均獲得香港生產力促進局頒發香港環保卓越計劃減廢卓越大獎。而首次參加香港設施管理學會舉辦的卓越設施管理獎2012，亦在嚴謹和高水平的評審下獲頒「卓越設施管理獎（公共項目）」，可見該公司在減廢及設施管理上的努力不懈。