

第五章 — 其他服務

5.1 地區事務

目標

明愛地區事務（“地區事務”）乃香港明愛的行政分支，辦事處位於多所明愛服務中心之內，其職責是在地區內提供行政支援。地區事務所提供之服務包括行政及庶務服務、加強地區內服務單位與堂區和天主教學校之間的協調和溝通、並肩負推行籌款活動。

由於香港明愛是天主教會在香港的社會服務組織，地區事務致力促進與地區內天主教團體的合作關係，並視為其中一項核心工作，期望在社區內發揚天主教信仰關愛與希望之精神。

全年摘要及工作成果

服務中心內提供安全及綠化環境

地區事務理解在服務中心內提供安全及綠化環境的重要性，尤其是在大廈安全、員工職業安全及推行綠化措施方面。在2012/2013年度內，地區事務得到環境及自然保育基金撥款290萬元作為在六所服務中心內推行能源改善項目，包括裝置能源效益冷氣機及節能光管。

服務質素之提高

地區事務引進電子存檔系統，利用e-garden平台（由明愛資訊科技創建中心管理）作為存放檔案之用。透過此系統，明愛總部及工作委員會之檔案、表格及有關資源均可上載，員工便可從中分享資料並促進其工作效能，提高服務水準。

明愛多元化服務中心之維修及保養工作

地區事務完成了多項小型維修工程，獲改善的中心包括明愛堅道服務中心、明愛牛頭角服務中心及明愛九龍服務中心。

■ 明愛九龍服務中心外牆之石屎剝落已進行檢測和維修



公眾會堂

地區事務管理兩所領有牌照之公眾會堂，位於明愛堅道服務中心及明愛九龍服務中心（每所公眾會堂均可容納500人以上），與及兩所規模比較小的公眾會堂，設於明愛香港仔服務中心及明愛牛頭角服務中心（每所均可容納200－300人）。所有公眾會堂均適合舉行宗教聚會或社區活動。

活動中心

明愛青衣活動中心於2012/2013年度內招待了21個機構共1,152位訪客，比2011/2012年度減少了6%。該縮減主要是因為強颱風韋森特於2012年7月襲港所做成之破壞而進行了為期三個月的維修工程所致。儘管如此，天主教單位使用明愛青衣活動中心之數目仍有上升趨勢。

堂區與明愛合作

明愛地區事務協調主任（“地區主任”）與所有總鐸出席每年召開四次之堂區與明愛聯絡委員會會議。在一位副主教擔任主席的帶領下分享及探討有關教區、堂區和明愛之合作事宜。

地區主任亦出席五個總鐸區、堂區議會及工作委員會之定期會議，宣傳明愛服務和籌款活動。地區事務與香港教區51個堂區保持緊密合作關係，為堂區的需要提供適切的轉介。除此之外，在一些特別的堂區活動上，地區事務也積極提供協助，例如：長洲花地瑪聖母堂聖母像巡遊、西貢鹽田梓聖若瑟堂周年主保瞻禮、及一些教區在主教座堂舉行的重大活動，如子夜彌撒和教區慶祝晉鐸或發願銀禧、金禧及鑽禧慶典。



■ 地區事務在西貢鹽田梓聖若瑟堂周年主保瞻禮中提供支援

為照顧堂區的服務需要，地區事務提供支援及物流服務：

- (1) 協助宣傳福傳活動及家庭培育活動；
- (2) 在堂區活動中提供技術支援；及
- (3) 與明愛社工緊密合作，關注堂區對釋囚、尋求庇護人士及弱勢社群的服務需要。

對教區活動的行政支援

地區主任協助組織及安排周年教區四旬期運動的物資運送工作。透過與堂區和學校的合作，四旬期的主題及有關訊息可傳達至信友、學生和公眾人士。地區主任出席教區關社支援小組會議並在相關活動上提供協助，促進了明愛與教區委員會之間的合作。

籌款活動

地區事務統籌六個籌款賣物會的整體運作及物資運送。籌辦明愛賣物會之目的不止於籌集善款，更是一項有意義的活動，一方面是加強明愛與堂區間的合作，另一方面，天主教學校、堂區及明愛服務單位能像大家庭般攜手合作參與賣物會工作。在2012年度明愛賣物會中，總共有13,000名義工參與，亦招待了超過10萬名人士入場參與。



■ 明愛沙田賣物會的開幕典禮

亞洲明愛組織之聯繫

為慶祝香港明愛成立60周年，透過亞洲明愛簡報及各方面聯絡，地區事務協助向亞洲明愛成員組織推廣於2013年5月舉行之明愛國際會議。

作為明愛學校之校監及校董

地區主任獲邀為明愛學校之校監及校董，按照教育局及香港明愛之規定去執行其職責。

員工發展及培訓

員工培訓

為提高員工對優質服務、安全措施以及節能和綠化的認知，地區事務安排了內部培訓活動予各文職員工。同時，庶務員工亦要定期參與由專業組織舉辦的職業安全培訓活動。

在員工之間宣揚明愛價值

為在工作間中培育明愛大家庭這個觀念，堂區主任司鐸獲邀與地區事務員工分享天主教社會訓導中有關家庭價值之部份。此外，明愛之價值觀及聖經所帶出的訊息亦在中心會議、員工會議及堂區聯絡支援小組會議中分享。

5.2 賓館及餐飲服務

前言

明愛賓館及餐飲服務包括賓館、宿舍、餐飲及零售服務。賓館及宿舍服務主要是為給自助旅遊人士及離家暫住者，提供舒適及價錢實惠的居所；而餐飲服務則透過經營餐廳、飯堂及小賣部，為草根階層、學生及社區人士，提供膳食服務，所有收入均用於支持香港明愛的社會福利工作。

員工發展及培訓

明愛賓館及餐飲服務在過去一年，為經理級人員及一般員工，安排了一連串的培訓及發展課程，從不同角度入手，加強員工的持續發展。在2012年暑假期間，明愛張奧偉國際賓館更與明愛白英奇賓館攜手，為明愛社區教育中心的學員，推行學生實習計劃。

賓館服務

目標

賓館服務轄下經營明愛白英奇賓館、明愛賓館和明愛張奧偉國際賓館，為商務人士和自助旅遊人士提供價錢合理及舒適的居所。所有賓館均為明愛社區及高等教育服務，與其他本地高等教育機構，提供學員培訓機會。

全年摘要及工作成果

明愛白英奇賓館

針對明愛賓館及餐飲服務，明愛白英奇賓館撰寫了一套非常全面的培訓手冊，作為訓練內部員工及實習生的基本教材，以系統性的方式來培育人才，期望能提高整體服務水平。

賓館客房內的設施已全部升級，更安裝了Wifi以增強上網服務。



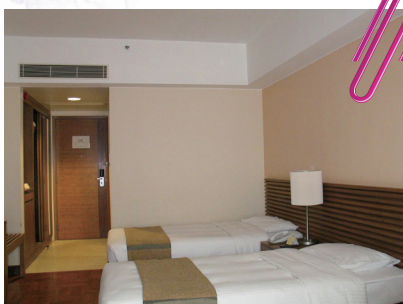
■ 明愛白英奇賓館設施升級後的客房

明愛賓館

為了提高競爭力，明愛賓館正續步改善所有客房及廚房設施。

明愛張奧偉國際賓館

賓館已實行了一系列改善計劃，如在公眾地方進行全面清潔、清洗119間客房的空調系統，並更換了假天花，以備將來進行維修工程。



■ 更換了所有客房的假天花並重新油漆

宿舍服務

目標

宿舍服務一直秉持提供「物有所值」的住宿為服務宗旨，故此價錢既經濟實惠，又具備所有基本設備，為在學、離家暫住或其他有需要的人士提供暫時的居所。

全年摘要及工作成果

宿舍服務於2012年9月進行了一項住客滿意度調查，以評估服務質素及水平。調查結束後，聘用了一家軟件方案公司，改善物業管理系統，並簡化日常運作流程，提高管理效率。各宿舍亦於去年完成了多項保養工程。

服務業績

在2012/2013年度，明愛白英奇賓館接待賓客達40,759人次，較2011/2012年的47,540人次，減少了14%。明愛賓館則在2012/2013年度，接待賓客達21,195人次，較2011/2012年的25,640人次，減少了17%。至於明愛張奧偉國際賓館，在2012/2013年度，接待賓客達52,040人次，較2011/2012年的67,735人次，減少了23%。

服務業績

宿舍服務轄下經營七間宿舍，三間位於香港島，分別為明愛堅道宿舍、明愛堅尼地城宿舍和明愛凌月仙宿舍；兩間在九龍，即明愛牛頭角宿舍及明愛旺角宿舍；另外有兩間設於新界，即明愛荃灣宿舍和明愛樂信宿舍。

宿舍服務在2012/2013年度的全年平均入住率為96.3%。

餐飲及零售服務

目標

餐飲服務包括餐廳及飯堂，為市民大眾提供膳食、小食和飲品。所有餐廳均為明愛社區及高等教育服務，與其他本地高等教育機構，提供學生就業及實習的機會。而零售服務則包括手工藝品中心及三個小賣部。

全年摘要及工作成果

餐飲到會服務 — 除了為多個宗教活動提供餐飲到會服務，如：在天主教聖母無原罪主教座堂舉行的香港信徒冊封騎士彌撒、天主教區神職人員銀禧及金禧慶典、及培聖會周年紀念慶祝活動外，也為一家大型物流公司的聖誕聯歡會提供服務。同時，亦分別為明愛醫院超過1,000名員工，與及堅道明愛服務中心超過200名員工參與的聖誕聯歡會，供應餐飲到會服務。此外，也為三個分別於港島、九龍及新界區舉行的明愛周年賣物會，提供餐飲到會服務。

餐飲顧問 — 餐飲服務於2012年7月邀請了一名餐飲顧問，為餐飲服務提供專業意見及指導，以祈能帶來長遠的發展利益。

天主教學校服務計劃 — 將網上分銷渠道 (如：雞尾酒會、公司活動、正式晚宴) 拓展至全港的天主教學校。

零售服務包括位於堅道服務中心的手工藝品中心及三個小賣部，分別位於荃灣、明愛白英奇專業學校將軍澳校舍及九龍塘牛津道明愛專上學院內，該小賣部於2012年9月開業。

零售服務成功地與牛津道小賣部簽署了一項為期三年的服務合約。除了荃灣小賣部外，其他各服務點均安裝了八達通。

服務業績

餐飲服務轄下的四間餐廳和一個飯堂，每天平均合共接待1,001位客人；至於三個小賣部，則每天平均合共接待超過255名顧客。

員工發展及培訓

賓館及餐飲服務部共派出四名員工，參加了由食物環境衛生署舉辦為期一天的衛生督導員訓練課程。

5.3 營地服務

前言

營地服務包括由康樂及文化事務署資助之三個營地，分別為明愛賽馬會明暉營，明愛愛暉營，明愛賽馬會小塘營及一個非資助營地 — 明愛家暉苑。

目標

營地服務的目標是以非牟利方式提供度假營地設施，讓公眾人士有機會去體驗團體生活，並在大自然的環境下，參與戶內、戶外各項社交、康樂、教育、運動及消閒活動，享用其中的休憩場所，藉以達致身心發展及育群的效果。



■ 營地導師向學生講解天文知識

■ 康樂及文化事務署租用明愛賽馬會愛暉游泳池舉辦游泳訓練班

■ 由明愛賽馬會小塘營遠望的怡人景色

全年摘要及工作成果

在教育局資助之戶外教育營計劃下，營地服務一共舉辦了24期三日兩夜及6期五日四夜之小學戶外教育營，與及13期三日兩夜之中學戶外教育營。而根據教育局發表之2011/2012年度的戶外教育營意見調查統計，各明愛營地在整體表現都獲得較高排名。

營地服務與明愛青少年及社區服務和明愛社區及高等教育服務合作推出一個名為「明愛歷奇及體驗教育工作者評審制度」的課程。營地服務的角色為提供訓練導師、訓練場地及設施等。



■ 參加者在學習帶領體驗活動

香港天主教教區於2012年10月28日至2012年11月1日舉辦了一個名為「全球華人教友職務大會」的活動，共有176人參加，當中營地服務提供住宿和膳食，並協助大會工作及康樂活動的安排。



■ 在明愛賽馬會明暉營戶外地方舉行早上彌撒

第30屆長洲環島獨木舟大賽於2013年3月3日順利舉行。賽事吸引了154位參加者參與各項比賽，更邀請到離島區議員蒞臨擔任嘉賓。



■ 第30屆長洲環島獨木舟大賽之參加者在準備賽前工作

營地服務參與慶祝中國香港營舍總會十周年會慶活動，其中一項活動為「香港營舍服務 — 教育的伙伴」論壇，於2013年3月17日舉行，共400多人參加。

員工發展及培訓

營地服務於2013年2月24日安排21位員工參觀愛丁堡公爵訓練營，該訓練營經理介紹營地運作，員工們均感獲益良多。



■ 參觀後於愛丁堡公爵訓練營拍照留念

5.4 明愛庶務服務

明愛庶務服務（“庶務”）附屬地區事務，由地區事務協調主任管轄，並以自負盈虧的形式運作，為明愛各服務單位及堂區提供專業的清潔、保安、維修保養及信件送遞服務。

庶務的成效在於為需要者和提供者達成服務配對。在這年度裏，庶務的員工有超過100人，在各明愛中心及堂區工作。雖然面對堂區對服務需求的增加及勞工市場環境轉變的挑戰，例如人手短缺和工資不斷上升的壓力，庶務仍能繼續提供可靠及專業的服務予各使用者。同時，庶務不單為其員工提供穩定收入，更給予員工職業訓練和再培訓的機會。



■ 明愛香港仔服務中心的庶務員正學習工作台的搭建程序

■ 明愛香港仔服務中心的庶務員正清潔社區會堂

5.5 明愛和堂區間的合作

明愛和堂區間的合作旨在促進社區團隊精神，藉此互相激勵，共同積極參與及推動關社、全人發展和慈善活動。

明愛採納了三叉式的步驟，確保明愛和堂區合作的有效性。這個步驟透過以下三個不同的渠道實施：

- (1) 堂區與明愛聯絡委員會（“委員會”）：由一名副主教擔任主席，成員包括八位總鐸、明愛社會服務部長及明愛地區事務協調主任（“地區主任”）；
- (2) 透過明愛堂區聯絡支援小組與地區內明愛服務單位代表及鐸區代表舉行定期會議；及
- (3) 透過明愛社會工作服務部轄下的堂區社會服務單位提供服務。

為加強明愛和堂區間的合作，地區主任更廣泛地傳達了合作訊息，推動三方跨界別合作關係，包括：

- (1) 經常參與鐸區、堂區的會議及活動，尤其是接觸剛到任之堂區司鐸，讓他們了解明愛服務及其可提供之服務支援；
- (2) 增強相互溝通 — 明愛服務單位獲邀在總鐸區和堂區一些分享會中介紹明愛服務。另一方面，在明愛員工會議中亦會報導教區消息如有關教友年、信德年、傳教節和天主教社會訓導的訊息等；
- (3) 邀請堂區支持明愛籌款活動，例如明愛慈善步行、電視籌款晚會及其他由個別多元化服務中心為低收入家庭和殘障人士所舉辦的活動等；及
- (4) 轉介有關精神問題、老弱及家庭問題之個案予明愛社工跟進。



■ 為促進溝通和合作，堂區與明愛聯絡委員會成員商討共同關注的問題

堂區社會服務

堂區社會服務為堂區教友提供社會工作服務，提升社會意識，並協助堂區推行教友培育及慈善工作，另提供家庭及個人輔導、緊急援助及義工培訓。

社會服務

社會工作服務單位與堂區及教區組織舉辦協作計劃，包括青年義工訓練、社會意識提升及公民教育活動，為家庭、長者、弱能人士及新來港兒童提供講座及義工服務等。2012/2013年度內，舉辦了超過200個活動及小組，出席人次超過10,000。本服務社工亦為9個關社組及25個齊家運動小組提供協助。



■ 基層飯局

婚前講座

過去一年，共有344對夫婦參加了24個婚前講座。此外，共有94對夫婦接受婚前輔導，與及參加基督徒婚姻觀和自然家庭計劃的講座。

5.6 國內服務

前言

香港明愛於1986年成立國內服務計劃辦公室，目標為協助國內貧困地區的居民自力更生，改善生活。國內服務沒有香港政府或其他機構資助，全賴香港和海外有心人的捐助，才得以維持。

由於資金和人手不足，只能向較貧困地區提供小規模的服務。香港明愛透過與當地民間團體領袖合作，希望有效地推展各個項目。兩種主要服務包括：提供培訓課程及資助農村發展的小型項目。

全年摘要及工作成果

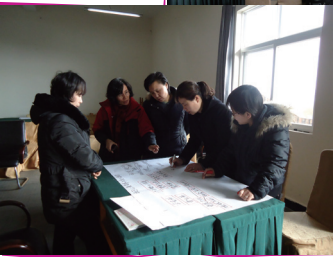
為當地合作伙伴提供能力培訓

香港明愛與內地各處天主教社會服務中心多年來一直保持緊密合作。為了向內地不斷發展的社會提供切合時宜的服務，各社會服務中心需要提升服務質素，特別是經驗較淺的服務中心。在2012 / 2013年度，國內服務計劃辦公室向內地兩所社會服務中心，共提供人民幣150,000元的兩年資助，以加強項目設計與管理的工作。

在雲南省舉辦項目管理課程



雲南省項目管理課程中的小組討論



培訓項目也包括為女修會籌辦的香港短期實地考察和工作坊。這是一項實用的社會服務訓練，藉此提升服務質素；兩年培訓期的目標人數約40人，包括修女和內地教會主辦的社會服務團體工作人員。此外，在2013年初，為來自不同省份共10個女修會舉辦了一個為期一年的項目管理課程。

外地民工和留守兒童的社區關愛項目

國內的外地民工問題日趨嚴重。香港明愛的社會工作服務部資助內地民間團體，為居留城市的外地民工孩子提供關愛服務，已超過五年。國內服務計劃辦公室亦透過資助內地天主教社會服務中心，為陝西和重慶的留守兒童及長者提供服務，資助期也超過三年；同時，亦有為相關項目的義工提供訓練。



重慶市義工為萬州教區留守長者義診



重慶市萬州教區留守兒童讀書會

其他資助項目

過去一年，國內服務計劃辦公室的資金援助項目，主要有以下九大類：

項目類別	項目數量 / 受益人數 (2012年4月至2013年3月)
(1) 為貧困的中、小及大專生提供助學金	355名中、小學生及65名大專生
(2) 能力培訓	12個項目
(3) 改善農村診所及孤兒院設施	1間診所及3間孤兒院
(4) 助養被遺棄及殘疾的兒童	40名兒童
(5) 開發水源	3條小村
(6) 為無依長者及殘疾人士提供生活津貼	127名長者及殘疾人士
(7) 為貧困病人提供醫療及手術津貼	7名病人
(8) 資助農民或有需要人士發展自養經濟項目	2個家庭及2個小縣
(9) 資助農村社區發展項目	8個項目



■ 河南省許昌博愛兒童康健園新校設施項目

■ 助養陝西省寶雞市鳳翔縣
若瑟之家孤兒



■ 為河北省邯鄲教區學生提供助學金

■ 重慶市萬州區分水鎮畜牧
養殖業項目

