

2008 至 2011 年
黃大仙區議會轄下房屋事務委員會
第十一次會議記錄

日期：二零零九年十月二十七日（星期二）

時間：下午二時三十分

地點：九龍黃大仙龍翔道 138 號龍翔辦公大樓 6 樓
黃大仙民政事務處會議室

出席者：

主席：

陳偉坤先生 黃大仙區議會議員

委員：

李德康先生, MH, JP	黃大仙區議會主席
徐百弟先生	黃大仙區議會議員
何漢文先生	黃大仙區議會議員
簡志豪先生, BBS, MH	黃大仙區議會議員
黎榮浩先生	黃大仙區議會議員
林文輝先生, JP	黃大仙區議會議員
劉志宏博士, BBS, JP	黃大仙區議會議員
李達仁先生, MH	黃大仙區議會議員
莫仲輝先生	黃大仙區議會議員
莫健榮先生	黃大仙區議會議員
莫應帆先生	黃大仙區議會議員
蘇錫堅先生	黃大仙區議會議員
黃錦超先生	黃大仙區議會議員
袁國強先生	黃大仙區議會議員
蔡子健先生	黃大仙區議會房屋事務委員會增選委員
白宛蘭女士	黃大仙區議會房屋事務委員會增選委員

因事缺席者：

黃金池先生,MH,JP	黃大仙區議會副主席
陳炎光先生	黃大仙區議會議員
何賢輝先生	黃大仙區議會議員
許錦成先生	黃大仙區議會議員
郭秀英女士	黃大仙區議會議員
陶君行先生	黃大仙區議會議員
黃國恩先生	黃大仙區議會議員
黃逸旭先生	黃大仙區議會議員
梁安琪女士	黃大仙區議會房屋事務委員會增選委員
葉澤深先生	黃大仙區議會房屋事務委員會增選委員
楊國雄先生	黃大仙區議會房屋事務委員會增選委員

列席者：

馬瓊芬女士	黃大仙民政事務助理專員	黃大仙民政事務處
宋張敏慈女士	高級房屋事務經理 (黃大仙)	房屋署
黃福明先生	高級衛生督察	食物環境衛生署
冼婷璧女士	專業主任	滲水試驗計劃聯合辦事處
呂碧儀女士	高級顧問	香港生產力促進局 } 為議程 II
彭思華先生	顧問	香港生產力促進局 } 出席會議
楊家麟先生	屋宇保養測量師 (全方位維修計劃)3	房屋署全方位維修 } 為議程 III(i)
		計劃小組 } 出席會議

秘書：

劉灝熙先生	行政主任(區議會)五	黃大仙民政事務處
-------	------------	----------

主席致開會辭

主席歡迎各委員出席房屋事務委員會(房屋會)第十一次會議。

- I. 通過第十次會議記錄
2. 秘書處在會前並無收到委員就會議記錄提出任何修訂建議，會議記錄獲得通過，無須修改。
- II. 黃大仙區議會轄下房屋事務委員會二零零九年九月八日第十次會議續議事項進展報告
(黃大仙區議會房屋事務委員會文件第 23/2009 號)
3. 主席歡迎為此項議程列席會議的香港生產力促進局高級顧問呂碧儀女士及顧問彭思華先生。
4. 呂碧儀女士表示本年度的黃大仙區優質大廈管理比賽(比賽)已於九月下旬開始接受報名，並交由彭思華先生匯報比賽的進展。
5. 彭思華先生以投影片輔助匯報比賽進展，重點如下：
 - (i) 宣傳工作：

香港生產力促進局於九月十六日在在經濟日報東九龍生活區報(Take Me Home Kowloon East)上刊登廣告，在區內各個屋邨、屋苑、大廈及社區會堂張貼宣傳海報，派發比賽小冊子到區內屋苑、社區會堂及物業管理公司，並於領匯旗下六個區內主要商場，包括龍翔中心、樂富中心、慈雲山中心、黃大仙中心等放置比賽宣傳單張。此外，在區內主要通道懸掛共六幅橫額，並將比賽的參賽資料、章則及申請表格上載到

比賽網頁供市民參閱。

(ii) 講座及簡報會：

於十月八日在鳳德社區中心禮堂舉辦講座及簡報會，共十九個屋苑約三十名代表出席，會上分別有勞工處及職業安全健康局代表講解樓宇裝修及維修的刑與責及安全知識，香港生產力促進局於簡報會中介紹比賽的詳情及評審準則。

(iii) 工作坊：

與香港房屋經理學會合辦一系列的工作坊。於十月十五日晚在黃大仙城寨社區會堂舉辦了第一個工作坊，題目是「業主參與大廈管理」，共十三個屋苑代表報名參加。下一個工作坊將於十一月五日舉行，題目是「2007 建築物管理(修訂)條例」，並將於十二月三日及明年一月二十八日舉行其餘兩個工作坊，講解大廈財務管理及物業管理公司的職責。

(iv) 比賽進度：

比賽於九月下旬開始接受報名，並將於十月三十一日截止，目前共有二十二個屋苑報名參賽，進度與去年相約。

(v) 評審工作：

局方將於十一月九日起安排訪查員到參賽屋苑進行神秘訪查，同時派發問卷進行住戶調查，並於十一月十六日開始進行文件及記錄評審和實地評審。實地評

審團代表的成員與去年相約，當中包括房屋會部分委員。

(vi) 頒獎典禮：

預計於十二月上旬確定得獎名單，並於明年一月二十一日舉辦頒獎典禮。

6. 白宛蘭女士查詢目前二十二個參賽屋苑佔黃大仙區屋苑總數的百分比。

7. 彭思華先生表示比賽接受黃大仙區內設有大廈管理組織，例如業主立案法團、互助委員會等屋苑大廈報名參加，局方目前未有正式統計區內大廈屋苑總數，按照資料推算，區內約有二百個合資格參賽屋苑，目前報名參賽的屋苑佔總數約一成，與往年參賽屋苑數目相約。

8. 蘇錫堅議員認為比賽有助提升區內大廈管理的質素，並樂意擔當評審委員。他查詢本年度是否將按照房屋會第十次會議討論（文件第 21/2009 號）作為比賽的評審準則。

9. 彭思華先生回應，於房屋會第十次會議通過修訂讓分制，第一至十年樓齡的加分百分之一；第十一至二十年的加分百分之一點五；第二十一至三十年的加分百分之二；第三十一年或以上樓齡不加分，本年度比賽將按修訂的讓分制進行評審工作。

10. 委員再無其他意見，文件第 23/2009 號獲得通過。

III. 討論／資料文件

(i) 簡介全方位維修計劃的內容及細節

(黃大仙區議會房屋事務委員會文件第 24/2009 號)

11. 主席歡迎為此項議程列席會議的房屋署全方位維修計劃小組屋宇保養測量師楊家麟先生。

12. 楊家麟先生以投影片協助介紹文件，重點如下：

(i) 黃大仙區全方位維修計劃(計劃)進度：

黃大仙區內共二十個公共屋邨，當中十七個屋邨正在進行或已經完成計劃，計劃亦會陸續在餘下三個屋邨展開。

(ii) 計劃方向：

計劃設有三大方向，分別為主動勘察、迅速回應和教育及宣傳。

(a) 主動勘察：

過往住戶需要主動向屋邨辦事處申報單位問題，房屋署在接到申報後再安排人員勘察及維修單位。計劃推行後，計劃工作小組會主動前往所有住戶單位勘察，為房屋署負責的室內固定裝置進行維修。

(b) 迅速回應：

計劃工作小組使用電子手賬(PDA)記錄單位的勘察結果，資料即時傳送到中央電腦，例如工作小組在樂富邨正在進行勘察，在龍翔中心辦公室內

的職員亦可即時得知單位的狀況。另外，在推行計劃中的樓宇大堂設有服務站，並派有客戶服務主任當值。住戶如對計劃有任何查詢、投訴或預約，可透過服務熱線或直接到地下大堂與客戶服務主任聯絡。

(c) 教育及宣傳：

家居維修大使會向住戶報告單位需要維修的地方，並提供維修保養的知識。在維修完成後，住戶在有需要時可繼續向屋邨辦事處反映單位問題，要求房屋署跟進。

(iii) 維修政策及勘察範圍：

計劃原則是主動為住戶維修屬於房屋署負責，又因正常使用導致損耗的室內固定裝置，並不包括住戶自行安裝的裝置，例如住戶自行更換廁所瓷磚瓦仔，屬於計劃範圍之外，工作小組將不會進行勘察。計劃採取「先維修，後更換」的原則，倘若損耗的裝置能夠在維修後正常操作及使用，維修便會是首選。但如損耗的裝置已不能再維修又或維修的成本比更換高昂時，更換便會是最佳選擇。例如座廁出現無法維修的裂痕，工作小組將會為住戶免費更換。工作小組會記錄樓宇狀況，將大規模更換工程交予區域保養辦事處進行預期維修工程 (planned maintenance)。

(a) 室內勘察：

勘察連同簡單維修工程如修理漏水面盆或更換喉管，大概需時二十至二十五分鐘，較大型的維

修工程，例如石屎剝落，重鋪防水層或瓷磚瓦仔，則會在勘察後二至三星期預約住戶進行維修。

(b) 勘察範圍及項目：

勘察範圍包括單位的大廳、房間、廚房、浴室及露台；項目包括「天牆地窗渠水門閘」，即天花（石屎剝落及滲漏）、牆身（單位的瓷磚瓦仔破損）、地台（灶臺及地下出現石屎剝落）、窗戶（鋁窗及鋼窗）、污水渠（排污設備，如水箱、座廁及喉管）、來水管（銅喉或鍍鋅鐵喉）、大門（廚房門、廁所門、大門連同門鎖門鉸等小五金）及鐵閘共八個項目；除此以外，工作小組亦會勘察「電訊保氣」，即電力裝置（插蘇及燈座位）、電視接收訊號、保安系統及燃料氣體裝置。

(iv) 勘察工作小組：

由一位房屋署的家居維修大使與兩位承辦商代表，包括工程聯絡員及家居維修技術員三人組成勘察隊。家居維修大使負責主動勘察單位；家居維修技術員可用隨隊的工具車作簡單的維修；工程聯絡員則負責協助勘察及聯絡住戶進行大型維修工程。家居維修大使均是修畢有關建築系的大專或大學畢業生，接受兩星期的客戶服務、維修技術和電腦操作的培訓，通過測試後，方可提供服務。工程聯絡員及家居維修技術員需要達到一定程度的工藝水平及符合工程合約的要求，並修讀建築業訓練學院「既是工程，又是服務」的課程，才會被錄用。

(v) 家居維修個案示範：

勘察工作小組連同工具車會到大廈每一個單位進行勘察，向住戶說明勘察範圍並瞭解住戶的需求。家居維修大使會以電子手賬記錄勘察情況，包括個案編號、勘察日期及時間、住戶資料、個案性質及跟進內容等，即時傳送到中央電腦，以便日後跟進。對於一些小型而又能即時維修的項目，家居維修技術員會立即利用隨勘察隊的工具車進行即場的維修工程。如替鐵閘啣油、燒焊、潤滑門鉸、維修門鎖；維修防盜欄柵及補油；修緊浴室門水線、維修隔氣、水箱、洗手盤、水龍頭及更換喉碼等。而一些比較大型的維修如天花石屎剝落或重鋪防水層等工程，工程聯絡員會先登記住戶的資料，然後在勘察後兩至三週內與住戶聯絡並安排維修工程。在維修完成後家居維修大使會進行檢測，並會於離開前發出一張維修清單，列明已完成及需要跟進的維修項目，令住戶一目了然。維修清單印有熱線電話，方便居民作出詢問及預約。同時為加深各居民對維修保養的關注，家居維修大使亦會簡介有關設施保養和維修方面的知識。

(vi) 保護及清潔措施：

為維修工作制定「以人為本」的保護措施，減低室內維修工程對住戶的滋擾，例如單位進行維修天花工程，承辦商會為單位進行妥善的保護，包括用帆布覆蓋傢俱，使用工業用吸塵機清理掉落的石屎，減少塵土飛揚。承辦商在工程完成後亦會替住戶清潔單位。

(vii) 監管承辦商：

承辦商需按家居維修大使的指示進行工程，所有物料、工序、施工方法均需要根據工程合約規定進行，家居維修大使在完成重要的工序後會進行驗收，如工程質素未達到合約標準，承辦商需要重做工程。例如單位的天花維修工程，承辦商需要按指示鑿開天花的石屎，磨去鋼筋表面的鐵銹，在家居維修大使驗收後，於鋼筋上塗上防銹油及補回天花，家居維修大使再一次進行驗收，最後才塗上油漆完成整個維修工程。在計劃推行的屋邨，督導人員每星期均會約見承辦商，瞭解工程進度及跟進投訴。另外，管理層及高級督導人員會在需要時約見表現欠佳的承辦商，商討改善方法。持續表現欠佳的承辦商或會被禁止在未來的合約中投標。

(viii) 推廣和教育工作：

在推行計劃前的屋苑舉行流動教育展覽，設有展板及茶座，向住戶介紹計劃的詳情，住戶亦可預約參觀位於大窩口邨的維修保養教育徑。計劃工作小組定期參與屋邨管理諮詢委員會(管諮會)的會議，由計劃開始至今已為立法會議員、區議員、房屋署人員、承辦商及住戶等舉辦逾三百五十多次會議、簡報會或研討會。此外，計劃工作小組會出席居民諮詢大會、管諮會會議，直接回應住戶及議員的提問。工作小組透過網站及小冊子宣傳計劃，並委任影視名人石修先生為「全方位維修大使」，為部門製作宣傳短片；傳媒亦

有報導計劃，例如於商業電台的「公屋保養小知識」及亞洲電視新聞報導。

(ix) 加強與住戶的溝通：

在推行計劃前兩星期會向住戶發出勘察及維修服務通知信，隨函附上問卷收集住戶的意見，鼓勵住戶參與及方便家居維修大使進行勘察，若住戶未有交回問卷，家居維修大使會按照程序勘察單位及主動安排維修。此外，在大廈大堂張貼勘察工作小組的彩色半身照片連同姓名、職銜及勘察時間表，防止別人偽冒，住戶可聯絡屋邨辦事處及全方位維修計劃服務熱線核實勘察工作小組的身分。

(x) 回應住戶提出的維修要求：

若勘察工作小組在登門時未能接觸單位住戶，會留下通知書告知住戶勘察工作小組曾經登門造訪。住戶如有需要可透過服務熱線或向客戶服務主任查詢、預約或更改預約時間。

(a) 維修熱線：

服務熱線自二零零六年至今已處理了超過十八萬個查詢，主要處理住戶的投訴與查詢、預約及詢問工程進度，承辦商亦可根據預約系統的資訊，更準確地處理住戶的需求。

(b) 延伸勘察及保養服務：

工作小組會在每一座已完成勘察的樓宇提供六個月的延伸勘察，處理及跟進單位的維修工程問

題。工作小組並會預約為居民勘察尚未勘察的單位。

13. 黃錦超議員表示黃大仙區高齡屋邨眾多，不少單位都出現漏水及石屎剝落的情況，計劃能協助住戶解決不少問題，大部分住戶都十分滿意計劃。但有部分住戶反映計劃的維修進度緩慢，工程拖延甚久，影響日常生活，查詢計劃有否設立工作時間表或工作進度表，規定承辦商在一定時間內完成維修工程。此外，家居維修大使的質素參差，離職率甚高，影響計劃的進度，詢問家居維修大使的培訓工作及流失率。黃大仙區內目前有九個屋邨完成計劃，部分屋邨的勘察比率甚高，例如美東邨(91%)及彩雲(二)邨(85%)，部分屋邨的勘察比率例如東頭邨及鳳德邨則只有六成，查詢房屋署如何改善及提升勘察比率。

14. 劉志宏博士支持計劃，認為勘察維修比以前有不少改進。但房屋署維修天花石屎剝落的表現未如理想，大部分維修工程的範圍都未有完全覆蓋鋼筋生鏽的位置，例如沙田禾輦邨商場標記範圍以外仍有鋼筋生鏽，維修工程的範圍需要由有經驗的工程師決定而非由家居維修大使決定。目前大部分石屎剝落維修工程集中在陣的位置，但是陣與柱之間的交接位同樣重要，甚至會影響樓宇的結構，建議安排專業的工程師進行勘察，減少日後重複進行維修工程的需要。

15. 莫健榮議員表示彩虹邨已完成全方位維修，當中部分單位在進行維修時會用帆布遮蓋傢俱避免灰塵，亦有部分單位需要搬動傢俱，避免阻礙維修，但是黃大仙區人口老化，不少獨居長者難以自行搬動傢俱，家居維修大使應本着「服務為本」的精神，協助長者。計劃推行前會向住戶派發問卷調查，而監管計劃主要由管諮會或房屋署負責，詢問房委會會否在計劃完成後向住戶收集意見，例如對計劃的

滿意程度及時間等，讓住戶參與監管計劃。此外，區內大部分單位的鐵閘都已經老化，而計劃並未有將鐵閘包括在內，建議擴展計劃，替住戶維修或更換鐵閘。

16. 蔡子健先生查詢若計劃工作小組在勘察時發現大部分單位都需要更換去水渠或電線等公共設施，是否會將收集到的資料轉交承辦商跟進，安排進行大型維修工程。

17. 楊家麟先生綜合回應委員的提問，重點如下：

(i) 計劃進度：

工作小組會按照單位需要的維修工程項目，向承辦商設立完工期限，若承辦商未能在指定限期內完成工程，將要依照合約按日繳交罰款。維修工程先後有序，例如要先處理石屎剝落，再處理瓷磚瓦仔，最後才更換水箱或座廁，因此部分單位維修工程需要分開三、四個工作天完成，承辦商會通知住戶預計工程的日期，讓住戶能安排時間。

(ii) 勘察比率：

部分屋邨如美東邨的成功入屋勘察比率較高，而部分屋邨如東頭(二)邨及鳳德邨相對較低。勘察工作小組會先後三次主動上門聯絡住戶，每一次都會留下通知書告知住戶勘察工作小組曾經登門造訪。可能有部分單位已經進行裝修，住戶決定不需要勘察服務，因此部分屋邨的入屋勘察比率較低。工作小組在完成整幢大廈的勘察前數星期，會在大廈大堂張貼通告，通知有需要的住戶與客戶服務主任聯絡或致電服務熱線

進行預約；六個月的延伸服務會為完成大廈勘察之後的單位住戶提供勘察服務，議員亦可轉介個案予工作小組跟進。

(iii) 維修天花石屎剝落：

家居維修大使會利用勘察工具，決定維修的位置及範圍，若維修範圍大於一平方米，房屋署將會安排結構工程師進行勘察。舉例樂富邨一個單位，工作小組在維修時發現鋼筋生鏽的範圍比預期大，因此將個案轉交結構工程師跟進。住戶對家居維修大使的決定有疑問，可致電服務熱線反映，房屋署將會安排工程監督級或以上的職員跟進。

(iv) 協助長者：

工作小組會協助長者搬動可移動的傢俱，並盡快完成維修工程，以減少對住戶的不便。在完成工程後，工作小組會將傢俱搬回原位，並進行清潔工作。

(v) 問卷調查：

聘請獨立的顧問公司，進行電話調查。每一位被抽中進行電話調查的住戶會在事前收到通知信，避免魚目混珠。顧問公司會進行先後兩次調查，收集住戶對進行維修工程前及維修工程後的意見。工作小組亦會在管諮會會議上聽取住戶的意見，以便作出迅速的回應及改善工作。

(vi) 維修範圍：

計劃包括維修單位的鐵閘，若鐵閘經維修後能發揮原來的功能，會選擇予以維修；若鐵閘無法修理，例如在樂華邨部分單位的鐵閘受雨水侵蝕而無法修理，工作小組會為住戶更換鐵閘。工作小組會按照單位的個別需求決定處理方法，堅守先維修後更換的原則，減少浪費資源。此外，單位內的去水渠及電線等亦包括在計劃內，而並未包括在單位外的公共設施，工作小組會記錄單位外需要維修的公共設施，通知區域保養辦事處或管理公司進行改善或更換工程。

18. 委員再無其他意見，備悉文件。

(ii) 各分區委員會會議所討論的房屋事宜

(黃大仙區議會房屋事務委員會文件第 25/2009 號)

19. 委員備悉文件。

IV. 其他事項

20. 蘇錫堅議員表示最近樓價飆升，建議房屋署加快出售居者有其屋計劃(居屋)的剩餘單位，給予市民多一個選擇，滿足市民置業的需求。此外，黃大仙區公共屋邨數目眾多，不少議員都反對在區內建設新的公屋，加快出售居屋單位有助減輕公屋的需求，建議房屋署考慮重新興建居屋協助市民置業。

21. 袁國強議員查詢房屋署免費為六十歲以上公屋長者將浴缸改建為企缸之安排的時間表。不少長者對措施表示歡迎，但自措施公布以來，房屋署未有提供更進一步的資料，例如推行措施的日期，浴缸的規格等，亦未有向物業管理公司或相關部門作詳細的指引。

22. 宋張敏慈女士表示任何有需要人士均可向房屋署申請將浴缸改建為沐浴間，房屋署已向物業管理公司及其他外判承辦商發出指示，盡快處理有關申請。房屋署已向各承辦商作出指示，在改建時需要留意防水問題，並按住戶的需要增設扶手等設備，但未有為措施設下時間表，因為有需要人士可在任何日子提出申請。房屋署在十一月會透過屋邨通訊向住戶介紹將浴缸改建為沐浴間的安排。另外，她回應蘇錫堅議員，表示房屋署將於十月三十日至十一月十二日出售第五期剩餘居屋單位，合共超過一千個單位。房委會由二零零七年起分批將約一萬六千六百個剩餘居屋單位出售，房委會會參考第五期的銷售情況並考慮當時的市場狀況，制定日後的計劃及政策。

23. 袁國強議員表示過去房屋署在有需要人士得到物理治療師的證明後才會批准改建浴缸的申請，在推行措施之後申請人無須醫生證明，但是自公布措施以來，仍未有成功申請的個案。慈樂邨目前已有超過三十戶向議員查詢措施的詳情，詢問房屋署正式展開工程的日期。

24. 主席表示房屋署在樂富邨推行措施順利，詢問慈樂邨的情況是否與外判承辦商溝通上出現問題。

25. 宋張敏慈女士表示房屋署已向承辦商發出指示，會將慈樂邨的情況轉交相關部門跟進，議員可將住戶的查詢或申請轉交管理公司或房屋署跟進安排。她補充措施並沒有時間限制，任何有需要人士可在任何時間向房屋署提出申請，房屋署已向工作人員發出詳細指示，特別留意改建浴缸對防水層的影響。

26. 何漢文議員指承辦商曾表示一天內可替四至五個單位進行改建工程，但目前仍未有單位完成改建，查詢措施的正式開始日期。此外，慈康邨屬於新十字型設計，承辦商目前未有圖則，因此未能安排進行工程，希望房屋署能跟進。

27. 宋張敏慈女士表示房屋署會跟進委員的查詢。

28. 何漢文議員補充表示承辦商為更換洗碗盤工程設有獨立工作小組，是次措施則不會設獨立工作小組。

29. 主席建議委員可直接與房屋署聯絡跟進改建浴缸事宜。

V. 下次會議日期

30. 房屋員會下次會議定於二零零九年十二月十五日（星期二）下午二時三十分在黃大仙龍翔道 138 號龍翔辦公大樓 6 樓黃大仙民政事務處會議室舉行。

31. 會議於下午三時四十五分結束。

黃大仙區議會秘書處
二零零九年十二月

檔案編號：HAD WTSDC 13-15/5/5 Pt. 8