



二零二四年五月十六日
討論文件

文件 HDPC 6/2024

沙田區議會
房屋及發展規劃委員會

羅棣萱女士提問

有關馬鞍山利安邨房屋署管理事宜

“利安邨在二零二三年成為‘幸福家族·續 FUN 屋邨計劃’的屋邨，但近日不斷收到利安邨居民的意見及投訴，關於房屋署利安邨各項有關環境、清潔及保安等管理問題，本人有以下提問：

- (a) 近三年利安邨每座接獲有關清潔、保安及公眾地方環境衛生的投訴數字如何？
- (b) 現時保安公司及清潔公司的合約是哪間？簽多少年合約？運作情況如何？房屋署是否滿意相關表現？有否定期評估利安邨的各項工作成效(包括是否有足夠人手)？如有請提供數字及評估機制。
- (c) 請列出利安邨各座保安人手安排及工作時間。現時是否有足夠保安人員？
- (d) 請列出利安邨各座清潔人手安排及工作時間。現時是否有足夠清潔員工？
- (e) 香港房屋委員會屋邨管理諮詢委員會已於二零二三年一月一日終止運作。房屋署會否考慮重新設立新機制，並考慮邀請區議員、商戶、其他部門代表、分區委員會代表等作意見交流？”

房屋署的綜合回覆

香港房屋委員會(房委會)委聘「佳富物業服務有限公司」(下稱「佳富」)負責利安邨的日常管理工作，包括提供清潔及保安服務，有關合約完結日期為二零二四年十二月三十一日。現時，清潔人員按每月編定的潔淨工作細則表進行工作，除清理一般家居垃圾外，亦會適時清潔邨內公用部分及進行防蟲治鼠的工作。相關工作細則表亦已張貼於各座地下大堂，讓住戶了解屋邨清潔安排。至於保安方面，邨內 24 小時均有保安人員駐守，而邨內亦設有保安控制室，設有主管值勤，處理日常職務及突發事故。

根據紀錄，在過去三年期間，本署接獲有關利安邨保安方面的投訴約為平均每月 0.5 宗；而有關清潔及環境衛生方面的投訴則約為平均每月 1.7 宗。就最近一年而言，有關利安邨保安方面的投訴主要是個別保安人員的禮貌態度事宜；而清潔及環境衛生方面，則主要有關大廈內公用部份積塵及整潔問題、清洗走廊的善後，以及因個別居民隨意棄置垃圾雜物的反映。就接獲的投訴，本署已即時責成佳富作出改善及跟進。本署設有定期評估管理公司表現機制，除既定機制外，本署亦會密切監察、適時督導管理公司的日常運作。縱觀而言，現時利安邨日常管理運作大致正常。利安邨保安服務成效的評估主要是通過監察保安人員的出勤情況、其對工作程序及相關守則指引的熟悉度、處理突發事件的靈敏及警覺性，以及提升與居民溝通技巧等相關範疇作出審核；現時利安邨保安服務成效的評估結果為達致水準；至於利安邨清潔服務成效的評估主要是通過監察清潔工人出勤情況、住宅大廈的垃圾收集及處理、公用地方潔淨程度、工人跟進垃圾相關投訴的迅速度、清潔工作安排的全面性以及作業安全等方面作出評核。由於近日天氣開始炎熱和頻密惡劣天氣，佳富除必須加強清潔方面的監管外，亦須為針對上述外在天氣因素，重新檢視邨內清潔人手分配及工作安排，以確保屋邨環境衛生維持滿意水平。另本署不時聯同食物環境衛生署(食環署)與地區持份者交流，適時檢視各項環境措施，以提升防蟲治鼠的成效。本署與羅棣萱議員及食環署將於二零二四年五月十四日就防治鼠患到利安邨巡視。

互助委員會(互委會)計劃於二零二三年一月一日終止，主要由互委會代表組成的邨管諮委會的運作亦同步終止。除透過傳統紙本外，房委會亦以電子方式直接收集居民的意見。由二零二三年一月起，住戶可透過二維碼和超連結，填寫電子問卷，表達對屋邨管理和環境衛生等的意見。另外，透過邀請居民擔任環保大使、防火大使等，鼓勵住戶參與屋邨活動，藉以提升住戶生活環境的質素。房屋署亦繼續與地區持份者保持緊密聯繫，透過定期出席區議會及分區委員會會議，聆聽、討論及收集各持份者對屋邨事務的意見。

沙田區議會秘書處

STDC 13/70/85

二零二四年五月