列席者：

丁天生先生	高級聯絡主任(1)	黃大仙民政事務處
侯淑君女士	黃大仙及西貢區助理福利專員(3)	社會福利署
王麗雅女士	房屋事務經理(黃大仙二)	房屋署
鍾曉樺醫生	醫生(社區聯絡)2	衛生署
林國強先生	黃大仙警區助理警民關係主任	香港警務處
彭德成先生	高級學校發展主任(黃大仙)3	教育局

秘書：

朱家瑋先生	行政主任(區議會)4	黃大仙民政事務處
-------	------------	----------

為議程三(ii)出席會議

吳子威先生	行政總裁	)
蕭鳳貞女士	傳訊經理	) 金融糾紛調解中心
彭漢強先生	傳訊主任	)

為議程三(iii)出席會議

董潔情女士	調解顧問及行政經理	)
歐偉娥女士	計劃主任	) 聯合調解專線辦事處

主席致歡迎詞

主席歡迎委員及政府部門代表出席黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會(社建會)第六次會議，同時歡迎鍾曉樺醫生代表王敏菁醫生出席是次會議。

- 一 通過黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會二零一六年九月二十日第五次會議記錄
2. 社建會二零一六年九月二十日第五次會議記錄獲得通過，無須修改。

二 黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會二零一六年九月二十日第五次會議進展報告
(黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會文件第 49/2016 號)

3. 委員對進展報告並無意見。

三 報告及討論事項

(i) 黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會二零一六至二零一七年度已定用途款項及支出報告(截至二零一六年十月二十日)
(黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會文件第 50/2016 號)

4. 委員對支出報告並無意見。

(ii) 介紹金融糾紛調解中心
(黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會文件第 51/2016 號)

(iii) 聯合調解專線辦事處《小型糾紛調解先導計劃》簡介
(黃大仙區議會轄下社區建設及社會服務委員會文件第 52/2016 號)

5. 蕭鳳貞女士及董潔情女士先後以簡報輔助介紹文件。

6. 委員的意見及查詢內容綜合如下：

(i) 同意金融糾紛調解中心(中心)將申索期限延長至三年的建議，並認為應進一步延長期限；

(ii) 希望了解小型糾紛調解先導計劃所處理的個案當中，甚麼類型的個案較常見，以及成功調解個案的比例。另外，滲水是區內常見問題之一，希望了解有多少個案與此有關；

(iii) 希望了解金融機構是否包括保險公司，以及有關保險產品的爭議是否獲得受理。如否，建議日後檢討金融糾紛調解計劃時考慮包括這類產品；

- (iv) 小型糾紛調解先導計劃設有個人入息上限，惟部分行業僱員的平均薪酬較高，難以參與此計劃，遂建議機構考慮提高入息上限；及
- (v) 查詢小型糾紛調解先導計劃是否接受學校團體的爭議。

7. 吳子威先生、蕭鳳貞女士及董潔情女士就委員的意見回應內容綜合如下：

- (i) 法例規定的申索有效期限為六年，惟根據以往經驗，如個案過於久遠，其文件及詳情可能已經散失。因此，建議中間落墨，設有效期限為三年。如調解雙方均同意，申索有效期及金額上限都能夠進一步提高；
- (ii) 金融糾紛調解計劃現時並不包括保險公司，而經過銀行銷售的保險產品則獲受理；
- (iii) 小型糾紛調解先導計劃中的個案多與裝修有關，也有不少與滲水有關；
- (iv) 由於小型糾紛調解先導計劃由香港賽馬會慈善信託基金資助，所以須設有入息上限。聯合調解專線辦事處(辦事處)另外設有非經資助小型糾紛調解先導計劃，該計劃不設入息上限，惟爭議金額同樣不得多於十萬元。另外，該計劃設調解員收費(一千元)及場地費用，需由各方當事人平均支付。辦事處希望該計劃令入息超過上限的人也能夠受惠；及
- (v) 辦事處樂意到學校宣傳調解服務，並歡迎學校作出查詢。

8. 委員的進一步意見及查詢內容綜合如下：

- (i) 查詢單方面提出的調解個案是否獲得受理；及
- (ii) 部分市民未必認識及了解調解服務，建議兩個機構加強宣傳，令更多有需要人士能夠受惠。另外，建議於金融產品的文件或單據中印上有關調解服務的簡介，讓更多消費者了解調解服務。

9. 就委員的進一步意見，董潔情女士及吳子威先生的回應內容綜合如下：

- (i) 單方面提出的調解個案獲得受理，辦事處會協助申請方聯絡其他當事人。辦事處的專業調解顧問會協助確認各方當事人的調解意向。根據辦事處的經驗，申請成功率約為百分之三十；
- (ii) 金融糾紛調解計劃下的金融機構必須參與調解；
- (iii) 中心成立初期投放了不少資源於宣傳工作，去年有調查顯示約五成的受訪者知悉中心的工作；

10. 主席總結，感謝兩間機構代表的介紹，讓委員更了解調解服務。主席希望機構代表備悉委員的意見，並祝願他們工作順利。

四 其他事項

11. 委員並無提出其他事項。

五 下次會議日期

12. 社建會下次會議定於二零一七年一月十日(星期二)下午二時三十分在黃大仙區議會會議室舉行。

13. 會議於下午三時三十分結束。

黃大仙區議會秘書處
二零一六年十一月

檔案編號：HAD WTSDC 13-15/5/3 Pt. 13