

南區區議會（2024-2027）屬下
發展規劃委員會
第六次會議記錄

日期：2024年11月21日

時間：下午4時05分

地點：南區區議會會議室

出席者：

梁進先生, MH (本委員會主席)
陳郁傑教授, MH, JP (本委員會副主席)
朱立威先生, MH
何沅蔚女士
李嘉盈女士
林玉珍女士, BBS, MH
林詠欣女士
林穎儀女士
張展聰先生
張偉楠先生
陳文俊先生, JP
陳榮恩女士
彭兆基先生
黃才立先生
黃雨程女士
楊上進先生
趙式浩先生
劉毅先生
蕭煒忠先生
賴家智先生
林澤輝先生
曹小蕾女士
黃進達先生

秘書：

陳朗軒先生 南區民政事務處行政主任（區議會）2

列席者：

伍綺薇女士 南區民政事務處高級行政主任（區議會）

胡可璣女士	規劃署高級城市規劃師／港島 1	
張旭女士	土木工程拓展署工程師／21 (南)	
李露明女士	地政總署高級產業測量師／南 (西) (港島西及南區地政處)	
郭子浩先生	渠務署工程師／港島西 6	
周恒瑞先生	渠務署工程師／港島東 5	
陳暉先生	房屋署高級物業服務經理／港島及離島	參與議程二的討論

致歡迎辭：

1. 主席歡迎各委員及以下常設政府部門代表出席會議：
 - (i) 規劃署高級城市規劃師／港島 1 胡可璣女士；
 - (ii) 土木工程拓展署工程師／21 (南) 張旭女士；
 - (iii) 地政總署高級產業測量師／南 (西) 李露明女士
 - (iv) 渠務署工程師／港島西 6 郭子浩先生；以及
 - (v) 渠務署工程師／港島東 5 周恒瑞先生。
2. 主席歡迎增選委員曹小蕾女士首次出席會議。
3. 主席表示，委員有責任準時出席及避免在會議中途離席。委員出席會議的記錄，會公開讓公眾查閱。

議程一：通過發展規劃委員會於 2024 年 9 月 24 日舉行的第五次會議記錄初稿

4. 主席表示，上述會議記錄初稿已於會前送交各委員參閱，秘書處暫時未有收到修訂建議。
5. 委員會通過上述會議記錄。

議程二：關注房委會公共租住屋邨外判物業管理公司的整體表現情況

(此議程由朱立威先生, MH、李嘉盈女士、黃才立先生、陳郁傑教授, MH, JP、劉毅先生、蕭煒忠先生及張偉楠先生提出)

(發展規劃文件第 13/2024 號)

6. 主席歡迎房屋署高級物業服務經理／港島及離島陳暉先生出席會議。

7. 李嘉盈女士簡介議題，並提出以下提問：

(i) 房屋署的書面回覆顯示署方於2023年11月至2024年9月期間共接獲218宗投訴。請署方提供已處理的個案數目，包括經初步回覆後得以解決的個案數目；以及

(ii) 詢問房屋署如何處理住戶透過電子或紙本問卷提交的意見，以及是否按處理投訴的機制於10天內初步回覆。

8. 房屋署代表回應如下：

(i) 鑒於房屋署轄下的公共屋邨數目龐大，因此無可避免將部分物業的管理工作外判予私人物業管理公司(下稱「物管公司」)負責。然而，署方非常重視物管公司的服務質素，並會透過各區物業管理服務小組監察物管公司在物業管理、租務及維修項目等範疇的服務表現。倘物管公司表現欠佳，房屋署會按監管機制向其發出警告信。如情況持續，署方會將個案呈報審核委員會，以便採取適當行動；

(ii) 於2023年11月至2024年9月期間接獲的投訴個案大部分已於今年9月初或之前圓滿解決。署方認為仍在處理的個案皆屬例外情況，需更長時間處理或與住戶溝通。一般維修工程可於短時間內完成，而延遲竣工的個案往往牽涉單位的室內裝修，需在施工前向住戶交代施工安排及工程對現有裝修的影響，例如天花批盪剝落或出現滲水等問題，可能需要住戶先行拆除假天花方可開始維修，因此需時甚久；以及

(iii) 房屋署有專責人員分析電子或紙本問卷調查的資料。若所得資料屬於意見，署方會先行整合並草擬報告作記錄，以供內部參閱；若所得資料屬於投訴，署方定會逐一處理並直接回覆投訴人，不會有所遺漏。

9. 委員提出以下意見及提問：

- (i) 詢問意見及投訴兩者之間的區別，投訴是否指涉及個別地點的情況、員工的反應或表現；意見是否則指增加垃圾桶的數目、加強清潔等建議。希望房屋署提供住戶提出的建議及投訴內容，以便委員了解整體情況；
- (ii) 雖然房屋署只記錄了 22 宗滴水投訴，惟留意到樓宇老化的問題日趨嚴重，當中不少個案更涉及防水層。建議署方將滲水和滴水問題分項記錄；
- (iii) 租者置其屋計劃屋邨（下稱「租置屋邨」）的住戶包括公共租住房屋（下稱「公屋」）單位的租戶及已出售的單位（下稱「租置計劃單位」，屬私人住宅），而租置屋邨範圍內的設施及服務皆由物管公司負責。租置屋邨的公屋租戶為數不少，惟他們只能透過物管公司或業主立案法團（下稱「法團」）反映意見。詢問物管公司、法團和房屋署之間的關係及房屋署未來的角色，例如會否三方之間的溝通渠道，代表租置屋邨的公屋租戶反映意見；以及
- (iv) 就租置屋邨的滲水個案，詢問如樓上是公屋單位而樓下是租置計劃單位，樓下業主按機制向房屋署或物管公司求助後，往往出現樓上租戶不合作的情況（例如無法聯絡或拒絕開門）。由於樓下單位並非公屋單位，加上房屋署把租置屋邨的管理工作外判予物管公司負責，受影響的業主只能向物管公司求助。委員詢問署方在這些情況下能否按「屋邨管理扣分制」向不合作的樓上租戶扣分，及樓下業主該如何投訴。

10. 房屋署代表綜合回應如下：

- (i) 一般而言，如住戶在問卷中清楚地說明事件的地點、時間、人物及過程，房屋署會將其歸類為投訴。根據記錄，問卷所得資料以投訴為主，甚少屬於意見。意見大多與走廊、電梯大堂及公共地方的衛生情況有關；
- (ii) 房屋署的資料庫已就滴水及滲水問題作分類及詳細記錄。資料顯示，因樓上防水層破損導致下層單位出現滴水的個案甚少，大部分滴水個案皆與冷氣機及樓上晾曬衣物有關；以及

- (iii) 租置屋邨方面，房屋署負責所有公屋單位內的維修及租務事宜。就租置計劃單位，所有事宜將交由當邨的法團及其聘請的物管公司負責管理。儘管房屋署可以業主身份參與法團會議，惟房屋署只是其中一個業主，參與討論的身份與一般業主無異，投票決議時亦僅有一票。不過，署方會盡力向法團反映公屋租戶的意見。至於滲水問題，如樓上和樓下皆屬公屋單位，情況容易處理。如樓上屬公屋單位而樓下屬租置計劃單位，房屋署責無旁貸，定會盡快進入單位進行維修，以免樓下單位繼續受影響。在個別情況下，署方會為整個公屋單位重鋪防水層，然而租戶或因現有室內裝修所費不菲而拒絕進行大規模工程，房屋署須與租戶溝通，待其同意後方可施工，需時甚久。如樓上屬租置計劃單位，樓下屬公屋單位，房屋署會先向物管公司求助，若仍不得要領，署方會將個案轉交屋宇署及食物環境衛生署組成的滲水投訴調查聯合辦事處（下稱「滲水辦」）進行協調，希望滲水辦可以說服樓上業主處理滲水問題。

11. 委員提出以下意見及提問：

- (i) 房屋署滲水測試使用的電子濕度儀及標準與滲水辦並不相同。房屋署設定若濕度測量儀讀數超過 18，即屬滲水，而滲水辦標準卻是 35%或以上，因此往往出現房屋署認為有滲水但滲水辦不同意的情況。委員詢問署方如何處理；
- (ii) 由於住戶、房屋署和物管公司之間溝通欠佳，令問題叢生。委員認為房屋署有需要統計住戶經問卷調查提交意見的數字，包括有多少意見與物管公司前線員工態度有關，用以評核物管公司職員的表現。此做法較為溫和，署方無需以投訴程序處理所有意見，同時亦讓住戶知悉他們可就物管公司職員的態度反映意見；
- (iii) 詢問署方曾否因物管公司表現持續未如理想而更換物管公司，以及相關安排所需的時間及程序，包括需發出多少封警告信才能將個案呈報審核委員會，而審核委員會又需要多少時間處理個別投訴。若監管機制未能妥善發揮阻嚇作用，將無助提升物管公司的服務質素；以及

- (iv) 明白房屋署不希望過度干預屋邨的日常運作，但署方在租置屋邨並非只獲一票的決策權。署方仍是租置屋邨的大業主，希望署方能盡力協助租戶，積極向物管公司反映意見，要求物管公司加快處理滲水投訴，關注公共地方的環境衛生。委員亦建議署方委任專業人士或派員出任法團主席。

12. 房屋署代表綜合回應如下：

- (i) 由於滲水辦和房屋署量度濕度的標準不同，或會導致滲水辦的測試結果與房屋署不同。房屋署定濕度測量儀讀數超過 18 即屬滲水，目的旨在保護建築物，以免積水令鋼筋生鏽，影響建築物安全。署方同意應與滲水辦共同商討處理滲水問題的方向。即使滲水辦指單位沒有滲水問題，考慮到樓下租戶長期受滲水問題困擾，房屋署會直接透過書面方式通報滲水辦，詳細說明個案並促請滲水辦加快處理，以省卻經由物管公司轉交個案的時間，滲水辦亦會積極配合；
- (ii) 溝通渠道方面，住戶可透過電話、電郵、傳真等方式聯絡房屋署。住戶亦可親自前往各屋邨辦事處向客戶服務助理作出投訴，投訴內容會以電腦記錄，以便房屋署總部及相關組別跟進。要改善物管公司的服務表現，署方認為各持份者之間加強溝通至為重要。若委員或住戶發現物管公司職員在對答、語氣等方面有待改善，可向房屋署反映，署方會聯絡物管公司以作處理。綜觀而言，大部分投訴均與物管公司的職員有關，例如新入職員工不懂處理住戶投訴，署方會訓示物管公司加強員工培訓；
- (iii) 房屋署會根據現行機制，按月評核物管公司的表現並突擊檢查。署方聘請的獨立顧問亦會每三個月訪問住戶對物管公司表現的意見。其後，署方會整合資料以計算物管公司的得分，按程序每季呈交物管表現的評估總結表予審核委員會審議。若審核委員會決定向一些表現欠佳的物管公司發出「劣質表現報告」（下稱「劣質報告」）時，會臚列其相關表現欠佳的範疇，並要求馬上改善；若當同一物管公司連續兩次被評為表現欠佳而收到「劣質報告」時，將被禁止投標。署方亦會向其他政府部門通告有關物管公司曾被評為表現欠佳而收到「劣質報告」的事宜。然而，署方須尊重合約精神，房屋署會先向物管公司的管理層發出勸喻，又或邀請對方會面，希望

物管公司有所改善，假如情況未見改善，署方會考慮中止合約、限制或禁止投標，甚至將該物管公司從房委會名冊永久除名，以提高阻嚇作用。一般而言，由於署方聘用的物管公司皆非常注重其服務表現，為了日後可以繼續競投和參與房屋署物業管理項目，故當接獲第一次「劣質報告」後，物管公司的管理層均積極地作出改進，包括曾有物管更換所有前線員工。曾連續兩次或以上接獲「劣質報告」的物管公司的統計數字將於會後向委員會彙報；以及

- (iv) 作為租置屋邨的其中一名業主，房屋署希望能協助法團做好屋邨管理工作，因此會委派一位署方代表於法團當中。雖然署方代表在法團只有一票，但仍可以提出意見，與法團分享房屋署過往的經驗和意見，並提出相關建議供法團考慮。若法團最後拒絕署方的建議時，署方再次提醒，但會遵守法團的機制和尊重法團的最終決定。

13. 主席總結時表示，感謝委員提出此議題，讓委員進一步了解房屋署及物管公司的工作，房屋署代表亦清晰地向委員解釋工作流程和情況。住戶及各持份者對署方在各公共屋邨的工作予以肯定，惟認為管理租置屋邨方面尚待改善，希望署方繼續加強與居民、滲水辦、物管公司及法團之間的溝通。最後，他感謝署方代表出席會議。

(會後補註： 至12月中，2023年11月至2024年9月的相關投訴個案已經全部完成。過往十年，沒有物管公司連續兩次收到房屋署發出「劣質報告」的記錄。)

議程三： 進展報告

(發展規劃文件第 14/2024 號)

(I) 附件一：發展項目進展

14. 主席就題述報告內各事項請委員發表意見或提問。

15. 委員備悉題述報告內容。

(II) 附件二：規劃署－南區規劃工作進展報告

16. 委員備悉題述報告內容。

(III) 附件三：土木工程拓展署－南區防治山泥傾瀉工程進展報告

17. 委員備悉題述報告內容。

(IV) 附件四：地政總署－南區政府臨時撥地進展報告

18. 委員詢問田灣海旁道臨時用地申請的審批進度。由於毗鄰的山坡經常滲水，希望地政總署在批出租約前處理滲水問題。

19. 地政總署代表回應表示，水務署的申請已傳閱至相關政府部門徵求意見，現階段地區諮詢的工作已經完成，正等待運輸署就有關出入口事宜提出意見。應委員的意見，署方會就斜坡滲水問題聯絡渠務署及土木工程拓展署，詢問是否需要在批出土地前進行相關工程。

(會後補註：地政總署的回覆如下：經署方諮詢後，水務署、渠務署及土木工程拓展署均表示由於涉及滲水問題的山坡並非毗鄰有關臨時用地，因此沒有特別要求在批出土地前進行相關工程。渠務署亦表示在該臨時用地範圍內沒有已計劃的改善滲水工程，但建議署方在處理臨時用地申請時，在工程條款內加入一般排水設施相關的條款。)

議程四：其他事項

20. 委員沒有其他事項提出。

議程五：下次會議日期

21. 主席表示，下次會議將於 2025 年 1 月 9 日（星期四）緊隨食物環境衛生委員會第七次會議後舉行。

22. 議事完畢，會議於下午 4 時 51 分結束。

南區區議會秘書處

2025 年 1 月