

# 服務提供者 DAHLIA 培訓班網上講座文字本

2017 年 3 月 15 日

講座主持人：

**Marie Kegel**, Homeownership SF (三藩市居者有其屋組織, 簡稱 HSF) 項目總監

**Barry Roeder**, 市長住房及社區發展辦公室 (Mayor's Office of Housing and Community Development, 簡稱 MOHCD) 轄下的策略計劃部 (Strategic Projects)

**Maria Benjamin**, 市長住房及社區發展辦公室轄下的自置居所及低於市價房屋計劃 (Homeownership and Below Market Rate Programs) 總監

## 幻燈片 1

**Marie (HSF) :** 我叫 Marie, 是 Homeownership SF 的項目總監。我們是一個全市非牟利住房諮詢機構聯盟。我們為這裏的居民提供租務指導、置業過程的服務。我們為嘗試進入低於市價 (BMR) 自置居所計劃及城市首付援助計劃的市民提供所需的教育內容。我們又提供適合目前業主的服務, 協助他們達成擁有自置居所的美夢。如果他們遇到問題, 我們會設法讓他們知道自己有何選擇, 並讓他們與相關資源建立聯繫。

因着 DAHLIA, 我們現正與市長住房及社區發展辦公室合作, 並代表他們提供一些技術援助。我們現正與服務提供者合作, 您們都是與嘗試進入這些可負擔住房機會的市民一起工作的人。我們主持這些住房機會培訓, 都是特別為服務提供者準備。我們將主持四次培訓, 這是其中一次。在一月時我們已主持過一次。我們在夏季還會舉行兩次培訓。培訓日期待定, 但我們希望確保這些培訓與 DAHLIA 門戶網站新發行及推出的時間, 以及陸續加入額外功能的時間一致。因此, 請留意有關資訊和日期。我們確保將會有更多公佈介紹這些活動。在此之前, 如有任何人確實需要協助, 我現正錄製這個網上講座, 可供其他服務提供機構的同事或市民參閱。

在 Homeownership SF, 我們不單提供這些培訓, 我們還提供持續的技術協助和支援。因此, 如果您對 DAHLIA 的運作有任何疑問或疑慮, 請與我們聯絡。我們希望協助您認識這個申請過程, 並希望確保將這些資訊和您的反饋轉達市長住房辦公室, 以便他們利用相關資訊, 繼續作出改革, DAHLIA 持續演進。

這是 Homeownership SF 的簡介。再一次, 我們希望聽取您的意見。我們希望知道這個網站的進展情況, 請與我們保持聯絡。我現在馬上介紹我們這個網站的夥伴, 他們來自市長住房辦公室。Maria, 能否跟大家說幾句話? 或許介紹一下自己, 讓人們知道您在這個網站的職責?

**Maria (MOHCD):** 很高興見到那麼多人出席。我們對 DAHLIA, 對網站的推出, 以及我們所下的苦工, 確保提供一個方便用戶的系統, 實在感到振奮。我非常滿意我們目前取得的進展。而我們前面還有許多路要走。Barry 和 Marie 將會向您介紹有關系統的一切。我只想利用這個機會, 感謝那些曾對系統提供意見的人, 不管那是用戶測試, 還是您為我們找人接受測試。這是非常重要的, 沒有那些實際使用過系統的人提供意見, 我們是無法建立這樣一個憑直覺操作的系統。我無需在此多言。現在我會將電話設定在靜音模式, 讓 Marie 和 Barry 拿走。

**Marie (HSF) :** 謝謝 Maria。Barry, 請您介紹一下自己好嗎?

*Barry (MOHCD):* 好啊。我名叫 Barry Roeder，與 Maria 一起在市長住房及社區發展辦公室工作。我負責管理部門的策略措施，包括 DAHLIA 在內。我想匆匆補充一點，正如 Maria 所說，您的反饋和參與，對這個計劃的成敗至關重要。如果您要說，作為政府軟件，我們採用的方法有點不合常規，並不為過。這正是我們與真正用戶定期聚會的原因；他們包括住房輔導員及發展商，還有真正作出申請的市民。不管我們今天取得多少成就，都是大家共同合作的結果。我還會每月，有時是隔月開會一次，我們在工作小組內與社區，特別是與服務提供者談論 DAHLIA。如果您對此有興趣，請讓 Marie 或我知道，我們高興您能參加。

*Marie (HSF) :* 真好！謝謝 Barry。好了，我們就開始介紹這個系統吧。

## 幻燈片2

*Marie (HSF) :* 我們想稍為介紹一下 DAHLIA 產生的背景狀況，以及 DAHLIA 所要設法解決的一些問題。

我們實在幸運，生活在一個竭力確保市內人人都能享有可負擔住房機會的城市，而不論您的收入水平及生活狀況，市內亦有許多不同的房屋策略和計劃。不過，這同樣製造不少的麻煩，因為這情況使現有的房屋資源各自為政。不同的計劃有不同的持份者。他們又有不同的程序和申請方式。這一切程序和申請方式保留在不同的地方，受不同的人影響。想獲得這些可負擔住房機會的市民，幾乎要成為專業找房者。他們必須打探眾多不同地點、使用不同的資源、填寫不同種類的申請表，而且重重覆覆地進行同一程序，希望機會來臨。

DAHLIA 其實是要解決我們一直存在的同一個問題。這系統嘗試解決問題的方式，是讓所有參與其事的持份者，都能從系統獲得正面的體驗。它使我們的服務對象和找房者在申請和參加這些住房機會時，感到更為容易。這是一個精簡得多的過程，方便本市管理。系統內置多種功能，可同時協助租務代理和發展商。而系統還考慮到我們這些非牟利服務提供機構。

另一個問題是我們讓市民填寫這些非常冗長的申請表（足有 15 至 20 頁），他們一次又一次地填寫，而實際中選，獲准遷進可負擔住房單位的機會卻非常渺茫。DAHLIA 正設法解決這個問題。

在此之前，申請程序的透明度向來不高。在溝通上一直存在不少問題，毫無建樹，未能保證服務對象得知他們在申請過程中所處的位置，以後要採取的步驟，以及下一步發生的事。例如，我遞交申請表，而他們卻不知道。等着等着，也許您永遠聽不到消息。因此，DAHLIA 會設法解決這個問題。

我們又考慮到租務代理和發展商，以及他們的需要，嘗試為他們精簡可負擔住房單位的申請審查及決定過程。

因為所有這些資訊一直存放在不同地方，我們沒有機會集合這些數據，詳細瞭解三藩市的實際情況和社區需求，以及我們所能做的事，妥善服務本市居民，確保我們能正視社區的需要。DAHLIA 是整頓這些問題的部分解決辦法。

## 幻燈片 3

Marie (HSF) : DAHLIA 的主要目標是提供一站式資訊服務。我們設法使系統更容易使用，市民在尋找和申請市場出現的住房機會時倍感方便。因此，這將是他們所要前去的一個地方。系統目前並非包羅一切，但最終會登載市內提供的全部上市名單、資源以及可負擔的住房機會。

我們首先從租賃方面的住房情況說起。最初的階段集中在低於市價 (BMR) 的租賃計劃。我們開始涉足由非牟利住房提供機構發展的百分之百可負擔多戶單位。最後，我們將考慮納入這類發展的自置居所一面，即低於市價的置業機會。網站將包括所有這方面的資訊，這的確是很棒的設計！

最後，市長住房及社區發展辦公室更考慮其他可負擔住房計劃，以及房屋代用券之類計劃。有沒有辦法將這些計劃結合到 DAHLIA？或許不提供這些計劃的申請表，但可提供資訊，以及這些資源的鏈接。提供輪候名單的資訊。諸如此類的事。因此，他們與房屋及城市發展部 (HUD) 及其他類似團體溝通。這些安排或能取得進一步進展。

DAHLIA 使申請程序簡化，更方便服務對象使用。這將是一份快捷、方便的簡式申請表，可說是這個嶄新的住房門戶網站最大變革之一。最後，這將是一份由市民填寫一次的申請表，在有需要時可以將之更新，供日後申請之用。

申請將會放進抽籤系統內。若他們透過抽籤中選，成為少數幸運者之一，我們這才查詢更多資料，他們這時才要填寫一份較長的申請表。不過起碼在這個時候，您有更大機會獲安置到可負擔的單位。他們只在可能獲得更大的回報時，才用付出心血。

透過 DAHLIA，我們設法使這個過程更標準化，並大大提高這些可負擔住房計劃申請程序的透明度。最後所有上市名單都將納入 DAHLIA 內。所有發展商和租務代理將會使用同一程序。而不是「發展商甲有自己的申請表及申請表遞交程序之類情況，而發展商乙又有不同的做法，申請表看去稍有差別。」一切安排將會標準化，這是很好的做法，可大大方便我們的服務對象。

DAHLIA 着實做了一件出色的工作，確保服務對象隨時知道他們在申請過程中所處的位置，接下來有什麼步驟，可從申請過程期望什麼，還可知道申請的進展。因此圍繞申請一事有着更多的溝通和更高的透明度。

除了所有上市名單將會在 DAHLIA 找到外，DAHLIA 又可連接市民到相關資源（語言服務、住房諮詢代理、額外指導和資訊），方便他們尋找幫助達成其住房目標的資訊。所有這些資訊將會納入 DAHLIA 內，網站將成為我們轉介服務對象前往瀏覽的一個地方，這是令人振奮的消息。

#### 幻燈片 4

Marie (HSF) : 讓我們略為談一下簡式申請表。我們將會在稍後的講習深入討論。事實上 Barry 甚至會在 DAHLIA 測試網站教導我們如何填寫申請表，我們期待他的解說。

而簡式申請表可說是 DAHLIA 的秘密武器。簡式申請表的確很棒，為了製作一份簡式申請表，市長住房辦公室必須將所有持份者（社區及用戶、服務提供者、發展商及租務代理）聚集一起，並與所有這些不同團體合作，確保我們有一份符合各人需要、簡單容易，方便用戶填寫的申請表。

而申請表亦逐步刪減至非常簡短。印刷版的申請表共有 4 頁，半頁是可選擇是否填寫的人口統計資料，半頁供簽名之用，因此實質上只有 3 頁資料，可說出奇的簡短。而過去的申請表足有 15 至 20 頁之多，因此簡式申請表的確不錯。而市民花在申請這些住房機會的時間將大幅減少，我們預計 20 分鐘內便可填妥申請表。

您可透過 DAHLIA 的上市名單，直接申請在這裏所列的住房機會。但我想讓大家知道，紙本申請表是不會消失的。紙本申請表始終會保留下來，若有人對在網上填寫申請表感到不安，仍可使用紙本申請表。但使用網站和在網上填寫申請表，卻有許多好處。此外，這申請表將供所有上市名單之用，因此，您不需要填寫不同的資料，供申請不同的機會之用。最後，我們將會在 DAHLIA 內置一項功能，從過去的申請表提取資料，自動填入新的申請表內。若有人通過 DAHLIA 建立帳戶，網站便會儲存他們的舊申請，最後若該名人士希望申請一個新的可負擔住房機會，網站便會發放他們上次填寫的資料，要求他們核實部分內容，或許也要更新部分內容。這做法使申請過程的進展更為輕鬆。希望將來只需一份申請表，填寫一次就可以了。

我們正設法方便用戶的申請過程，確保他們填寫這些申請表所付的心血，與他們可能取得的結果更加一致。因此，若獲得可負擔住房單位的機會渺茫（因為我們認識抽籤制度，而且有許多人申請這些單位），我們仍然希望盡量減省市民的申請時間，使過程更加輕鬆容易。

## 幻燈片 5

Marie (HSF) :

我們約略談一下電子抽籤吧，那個轉筒式抽獎箱將會消失。人們在網上遞交申請表後，將會立即獲發抽籤號碼。市民若填寫紙本申請表，將需要附上已付郵資的回郵信封，才能收到抽籤號碼。這是他們獲得抽籤號碼的方式。如果您透過 DAHLIA 作網上申請，一旦遞交申請表後，系統便會立即給您抽籤號碼。系統還會將抽籤號碼電郵給您。再說一遍，在網上申請有莫大好處。

市長住房及社區發展辦公室仍會繼續舉行公開抽籤，但如果您申請，則無需出席這些抽籤活動。DAHLIA 有一極好的技術，可以電子方式進行抽籤。我們在系統置入邏輯，抽籤時能結合所有適用於某一特定上市名單的不同抽籤優先考慮。我們在這裏列出的優先考慮其實相當普遍——優先考慮證明書、遷置租戶、本區居民、在三藩市居住／工作。若這是社區投資及基建辦公室 (OCII) 的項目，則可能有租金負擔或生活援助這兩項優先考慮。這些優先考慮會被結合到電子抽籤過程中，在抽籤進行時，系統能夠給每個人有關這次抽籤結果的詳細資料。這不僅是「我在 1100 人中排第 750」，而是得知我在可能適用於我的各個優先考慮範圍內的排名。好處是在抽籤後，您可在網站上網鍵入您的抽籤號碼，基本上可立即得到這些資訊。

而且市民無需前去觀看公開抽籤。這是可在網上辦到的事，透過 DAHLIA，他們仍可獲得關於這次抽籤結果的個人專有資訊。說到優先考慮，有一件事我們可能會在整個講座中談論，就是我們希望而且樂意聽到您的反饋，究竟我們應該如何向申請這些單位的服務對象和市民解釋，或用什麼語言最能解釋清楚這些優先考慮。我們希望能設法解釋清楚，讓人們明白什麼是優先考慮，以及哪些優先考慮與他們有關，我們才有把握知道，市民要求的是適用於他們的優先考慮。如有適用的優先考慮，對幫助市民獲得這些可負擔住房的機會，起着重大作用。當您與服務對象檢視這些優先考慮時，如果您有這方面的反饋，務請送交 Homeownership SF，以便我們將資訊轉達給市長住房

辦公室，以期在工作上繼續精益求精，確保那些設法獲得可負擔住房的市民完全清楚明白這一資訊。

## 幻燈片 6

*Marie (HSF) :* DAHLIA 的設計完全集中在用戶身上。自開始建設網站以來，我們一直與實際會使用這個網站的市民（我們的目標聽眾）定期舉行聚會，Barry 對此已略有提及。

市長住房辦公室和 Barry 的團隊一直堅持坐下與市民交談，詢問他們：「您在嘗試獲得可負擔住房時，遇到什麼問題？如果我們嘗試以這種方式或另一種方式去做，您認為怎樣？您明白我們所說的語言嗎？您對此有何看法？」對於那些使用 DAHLIA 搜尋住房的社區人士，我們務求獲得他們的意見，並為他們設計這個系統。我們的目標其實是要將這個複雜的過程，盡可能分拆成簡單方便，基本而又人人可以使用的過程。在這個以用戶為中心的設計內，我們聚焦在真正使用系統的市民、實際申請 BMR 出租房的市民及有不同需求的市民。因此，我們與不同群體的人聚會，務求聽取長者及大部份人的意見，包括母語為非英語的市民。我們與不同群體交談，採納他們的意見，使 DAHLIA 系統盡善盡美，並繼續作出修改，反覆測試它的設計，使之不斷改良。正如 Maria 所講，我們對 DAHLIA 已然具備的功能深感振奮，即使到了今天，透過用戶為本的設計，市長住房辦公室仍在製作一個有用的產品。我們已看到這方面的引證，因為即使在試用階段，也有成千上萬的訪客造訪，人們又經網站進行申請。他們是良好的指標，說明網站走在正軌，而網站亦極其方便用戶使用。在此再次作出呼籲，如果大家有反饋、意見和建議，希望您們不吝賜教。您們都具備實戰經驗，在可負擔住房計劃上與市民和服務對象合作，因此，請讓我們知道您的所見所聞，以及我們怎樣才能繼續改良這個網站。

## 幻燈片 10

*Marie (HSF) :* 在此約略說明一下，DAHLIA 到目前為止發生過的事，所取得的一切進展，以及預告將會推出的新功能。

DAHLIA 的開發方式是透過一個靈活的發展模式。這表示新功能將會逐步推出。這樣做的原因是 DAHLIA 乃一龐大計劃，又因為市長住房辦公室力求確保我們能與實際用戶交談，尋求他們的意見，作出變革。而這得花許多時間。我們從一開始便要設計一個合用的系統。

直至目前為我們做過的工作。我們已設計出一般功能，並取得有關各個可負擔住房計劃的資源，供市民使用。網站設有收入和資格計算器。現在又可於 DAHLIA 找到低於市價租務計劃及這一計劃的全部上市名單。正如我們曾討論過的，現在已可經由 DAHLIA 進行電子抽籤。而最新推出的簡式申請表可用來申請低於市價住房的租賃機會。多戶單位的上市名單亦即將開始在 DAHLIA 展示。我想目前仍未有任何名單出現，但如果我錯了，請 Barry 糾正，不過在本月稍後時間，我們應有第一份多戶單位的上市名單？

*Barry (MOHCD):* 應該會在本月底或下月初。我們仍在為上市名單制訂細節，但應很快會在網站推出。

*Marie (HSF) :* 接着推出的，是為多戶單位網上申請所做的工作，最後我們希望確保提供三藩市所有四種官方語言的簡式申請表。除英文外，將會有他加祿文（或菲律賓文）、中文和西班牙文的申請表。這將會供 BMR 及多戶租賃單位之用。

要提供確切日期，即我們會在何時推出這些措施的時間表，殊不容易，因為所有因素都起着作用，還要保證在推出任何新措施前，先與用戶進行大量測試和舉行聚會。但我們希望在未來四至六個月內，DAHLIA 應有更多這類功能出現，再說，如果我弄錯了，請 Barry 糾正。

*Barry (MOHCD):* 絕對正確。正是這樣。我們在最初的發展階段，從事設計多戶單位的網上申請。我們對此設計感到鼓舞，因此我們期待結束有關工作，這可能在今夏某個時候，接着我們便會繼續其他工作。在建立 DAHLIA 的內部功能後，我們將會加入更多特點，但最大那幾個部分的特點將會在今夏完成。

*Marie (HSF) :* 我們保證會舉行額外培訓，而培訓時間將與推出這些額外功能的時間配合，這樣我們便能具體談論有關功能，而服務提供者亦可與他們的服務對象安心使用這些功能。

### 幻燈片 11

*Marie (HSF) :* 我們繼續，很快地談一下衡量標準和分析。DAHLIA 有一極棒的功能，就是給我們提供大量資訊。我們將會談到網站背後的 Salesforce 平台，其內儲存所有這些數據，容許我們查看個別用戶、他們在什麼地方點擊和前往什麼地方。我們不會查看諸如姓名之類特定資料，但會查看人口統計資料。這功能提供市長住房及社區發展辦公室大量有力的數據，以便進行分析和處理。這些數據只會用來改善 DAHLIA，使之更臻完善，更能妥善運作，但又能在決策時提供房屋需求的資訊，以及我們怎樣才能妥善服務需要獲得可負擔住房的市民。

### 幻燈片 12

*Marie (HSF) :* 那麼我們繼續，看看網站的實況。我希望大家現時已看過網站。若仍未看過，我大力鼓勵您看看。

這是主屏幕的樣子。您看到在這上面的標誌。這標誌必定在上方出現。如果您點擊標誌，它每次都會帶您回到主頁。這個網站是試用版。仍是一個非常新的網站，這是一個持續進行的計劃。將會持續一段長時間。網站將會繼續演進和改良。這裏有一個提供反饋的方法。亦隨時歡迎聯絡 Homeownership SF，提供您對網站的意見。

我們將深入探討所有這些不同的特點。語言選項就在上方。我們設有這個橫幅，上有瀏覽物業的選項。這基本上跟點擊「觀看上市名單」("See Listings") 按鈕相同。

「我的收藏」("My Favorites") 就是您可前往觀看您已收藏（點擊心形圖示）的上市名單的地方。

「尋求協助」("Getting Assistance") 將會把服務對象連接至其他仍未在 DAHLIA 列出的可負擔住房機會及不同的資訊來源（房屋諮詢機構、語言資源）。

「登入」("Sign In") 是用來建立或進入您的帳戶。

「額外機會」("Additional Opportunities") 則提供鏈接前往那些目前仍未在 DAHLIA 出現，但仍可在其他網站找到的可負擔住房計劃。

還有「收入和資格計算器」(“Income and Eligibility Calculators”), 我們將會談論這些計算器。

接着是報名參加, 以便收取電郵通知的地方。我們現在逐一介紹這些特點。

### 幻燈片 13

Marie (HSF) : 我剛介紹的是主頁概要。

### 幻燈片 14

Marie (HSF) : 談談語言服務。最終我們希望確保提供三藩市四種官方語言的語言服務。現在的能力仍未辦到這點。因此, 如果您點擊, 譬如說西班牙文選項, 那將會帶您來到這一語言的一般登陸頁, 而這登陸頁基本上會說: 「我們現在仍未能提供一切資料。這是您在將來預期會見到的情況。與此同時, 如果您需要幫助, 這裏有一個住房諮詢機構以您的母語提供服務。網頁內有不同非牟利機構的資訊, 可協助那些難以使用英語瀏覽網站的市民。

正如我們曾討論過的, 多種語言的申請表將會很快推出。希望能在夏天推出。

Barry (MOHCD): Marie, 我得插嘴, 又是我想發言。我們現正修訂我們所稱, 以其他三種語言寫成的登陸頁。登陸頁實際上在一年前, 我們推出這個網站時已經產生。此後顯然經過多次更新。我們收到一些很好的反饋, 就是我們可在登陸頁提供一些額外資訊, 供母語是其他三種語言之一的市民查閱。因此, 我們不單在更新, 還在做一些擴展工作, 因此您可預計大概在下個月左右推出。

### 幻燈片 15

Marie (HSF) : 這基本上是一個聯繫服務對象至不同資源的網頁, 而有關資源可協助他們走過這個申請過程, 找到更多圍繞搜尋房屋的資訊及獲得額外的支援。網頁列出市內不同的住房諮詢機構。還包括機構所能提供的語言服務。因此, 人們可點擊這按鈕, 尋找住房輔導員。

語言支援將會帶領用戶來到同一登陸頁, 我們在談到語言服務時已經談過。

至於「其他機會」(“Additional Opportunities”) 按鈕, 若有人對目前仍未在 DAHLIA 列出的 BMR 自置居所計劃感興趣, 可點擊這個 “Additional Opportunities”, 這可提供他們與市長住房辦公室網站鏈接的方法, 這是該計劃的所在, 網站內備有那些上市名單。

### 幻燈片 16

Marie (HSF) : 這的確是一個巧妙的功能。我們大力鼓勵任何希望使用並獲得市內可負擔住房計劃資訊的人士, 參加市長住房辦公室的電郵通知計劃。他們今天可輕易地在 DAHLIA 網站點擊這個信封所在的位置, 便可登記參加。要參加真的十分方便。他們所要求的只是姓名與電郵地址。網站甚至提供選項, 市民可參加出租房屋的上市名單、出租房屋及自置居所的上市名單或只是自置居所上市名單。這可保證他們收到最感興趣的那類住房機會通知。

而在 MOHCD 網站仍然可找到參加這些電郵通知計劃的選項。市民可繼續經由 MOHCD 網站參加, 但亦可在 DAHLIA 找到參加的按鈕。這是獲得最新房屋供應消息以及市場

動態一個非常簡易的方法，方便您採取行動搜尋可負擔的住房。在 DAHLIA 將可找到上市名單，但我們極力鼓勵市民報名參加，使用這個電郵通知服務。

### 幻燈片 17

Marie (HSF) :

我們就在這裏找到「其他機會」(“Additional Opportunities”)。您若點擊這兒的按鈕「觀看其他住房機會」(“View Additional Housing Opportunities”)，系統便會帶您來到一個頁面，目前像這個樣子。當 DAHLIA 經過疊代過程(重覆反饋過程)，增加新功能後，頁面便會改變。目前，沒有在 DAHLIA 列出的可負擔住房計劃和機會，您可在這裏找到。

我們已取得不同的租賃資訊和服務。您可點擊這些按鈕，它會將您帶到這個鏈接。例如點擊 Compass One Home，網頁便會跳到 One Home 的鏈接，市民可查看在裏面列出的不同機會。隨着更多的多戶單位及非牟利住房發展機會在 DAHLIA 列出，這部分可能會稍微改變。最終，當自置居所的機會在 DAHLIA 列出時，這個屏幕看去將會截然不同。這是我們暫時看到的外觀。自置居所的部分將會留在那裏一段相當長的時間，直至這功能跟上為止。

### 幻燈片 18

Marie (HSF) :

這裏是「收入和資格計算器」(“Income and Eligibility Calculators”)。這功能很不錯。當市民有興趣瀏覽上市名單時，若他們只想查看與他們及他們的境況有關的上市名單，DAHLIA 具備這個極好的功能，「資格計算器」(“Eligibility Calculator”)可讓他們先行計算，然後才查看上市名單。他們完成“Eligibility Calculator”後，系統只會出示與他們的住戶人數及家庭收入相稱的上市名單。計算器要求他們輸入基本資料——住戶人數及他們的總收入。他們可以填寫每月或每年的收入，以方便他們決定為宜。然後點擊「觀看配對」(“View Matches”)按鈕，當系統帶他們到上市名單頁面時，只會出示那些與他們相關的名單。這的確是一個理想工具，服務提供者可與服務對象一起使用，因為您很可能獲得這些資訊，協助他們填寫申請表格。這個計算器又可能是一個非常好的省時器。網頁絕不會提供大量上市名單，但確保我們將過程精簡，指導人們前往最適用和最能配合其境況的名單。您不一定要使用這個「資格計算器」(“Eligibility Calculator”)。這只是另一個協助搜尋住房的工具。

### 幻燈片 19

Marie (HSF) :

若使用「資格計算器」(“Eligibility Calculator”)，這便是上市名單頁面的外觀。在這例子中，那是一個年薪 \$35,000 的人，接着出現的上市名單，只是與其資格相配的名單。頁面將有這個細小的綠色方格，上面還有表示相配的打勾標記，您便能確知這是與您的境況相關的上市名單。

### 幻燈片 20

Marie (HSF) :

還有一個「家庭收入計算器」(“Household Income Calculator”)。這可協助市民算出自己的收入，供“Eligibility Calculator”之用，或是單單為了知道收入。這是很不錯的功能。您可輸入和更新收入來源，如工資、社會安全、其他不同種類的收入來源。您可輸入每月或每年的收入，之後計算器便會為申請人按來源計算所有收入。若申請人建立帳戶，系統便會保存有關資料。系統為他們保存相關資料，當他們填寫申請表時，便可存取這些資料。



## 幻燈片 21

Marie (HSF) :

讓我們看看上市名單的樣子。我將要退出 power point, 開啟 DAHLIA, 以便抽取一份上市名單。目前並沒有公開上市名單。我將會前往 DAHLIA 的測試網站。這是上市名單的外觀, 跟在 DAHLIA 的相似。而上市名單其實是 DAHLIA 的核心所在。這是包含所有資訊的地方。如果我們返回前一頁, 您將會看到, 當您首先查看上市名單時, 系統會出示現有的全部不同機會。

我們將在這裏觀看實際網站。我們在這裏看到許多上市名單。但名單將會以合理方式安排, 並將現正公開及供應, 以及接受申請的名單優先排在上方。因此那些名單會在這裏出現。這是按申請過程安排的。我們找到現正接納申請的名單。如果有任何這類名單, 都會排在上方。接着我們查看那些已截止申請的名單, 系統會向您顯示名單現正處於申請過程的哪一階段。這個名單已張貼抽籤結果, 並告知您抽籤日期。我們可看到有着不同抽籤活動的名單, 市民或想查看。看看他們如何進行抽籤。這是將會很快公布抽籤結果的名單。因此, 這是處於申請已經截止, 但抽籤尚未進行的一段時間。這讓他們知道何時進行抽籤, 或已沒有抽籤。您可從這個主屏幕取得大量資訊, 這是瀏覽屏幕的方法。

## 幻燈片 22

Marie (HSF) :

在上市名單內, 這是它日後的外觀。我們提供基本的物業資訊、地址, 通常會有一張由發展商或租務代理提供的相片。根據用戶告知我們的資料, 他們希望看到最重要的部分, 這將會是首先出現的資料。大多數市民感興趣的是所供應單位的類別、租金及這個單位的收入要求。有關資訊在這裏出現。在這例子中, 我們看到不同類型的單位、每月所需最低收入(為符合資格)、租金數目以及在這些單位類型中, 每類有多少單位可供 BMR 抽籤。

在右邊還有這個條幅。條幅展示申請截止日期、資訊講座及舉行的地點和時間, 以及房屋開放日和申請方法的資訊。在這事例中, 這是一份紙本申請表, 你可在這裏下載申請表。往前移動, 我們將看到「點擊此處在網上申請」(“click here to apply online”)的選項, Barry 會向我們說明有關過程。另外還有存取資源, 尋找住房輔導員。有關申請時間表及過程的資訊。何時進行抽籤及應有什麼預期。接着是租務代理的資訊。

在左方, 我們有更多有關資格要求的資訊。符合資格申請一個單位的每一住戶人數最高家庭收入。入住要求及抽籤優先考慮。在資格要求方面如有任何與語言有關的反饋, 請讓我們知道。是否接受租務協助以用來申請物業。以及任何其他資格條例。通常這是除申請表外租務代理會提供的資訊。如果申請落實, 他們可能還有諸如信貸要求、租務歷史要求、關於背景審查的資訊。接着看下方的特點。物業有哪類設施、不同的特點和無障礙通道的資訊。還有申請費用。若有申請費, 只適用於抽籤後申請獲得受理的市民。經由 DAHLIA 遞交簡式申請表, 每次都是免費的。我們不會要求人們付款, 才將他們的姓名放進抽籤名單內。只是當他們經由抽籤中選後, 便會由這階段向前邁進一步。

這是上市名單的外觀, 我們嘗試採用以用戶為中心的方針, 確保隨時提供用戶所需的資訊, 而且集中提供給他們。

我想說明的另一件事, 就是 DAHLIA 的設計是供人們在所有不同類型的產品使用。因此, 您可以在平板電腦或電話使用 DAHLIA。當我將屏幕最小化或使之變小時, 您可

看到頁面仍保留之前的所有資訊。只是以不同方式濃縮內容。如果您要在電話查看，這是它看去的外觀。一切資訊都在那裏，這是非常非常棒的設計。

*Barry (MOHCD):* 謝謝 Marie，又是我想發言。我只想打岔一會。我無法不說，我們的確收到大量由電話遞交的申請。對於這安排能行之有效，我們感到振奮。不過 Marie，我的確要打斷您的話，因為我們有幾個問題，是與收入計算器的問題有關。我只想提醒大家，正如 Marie 早已指出，目前的過程是協助人們找出那些符合他們資格的上市名單，以及在申請過程中，讓他們花最少的心血，盡快進入抽籤階段。因此，我們將一些程序簡化。我們考慮到某些情況：「我們真的需要在現時間這些問題？我們是否需要以這些程序煩擾人？」還是等到：「嘿，聽着。您中籤了，我們要問您更多的問題。其中一項就是資產。我們在資格計算器沒有提資產的問題。我們不提資產，因為您在 BMR 或多戶單位的租賃申請表上會看到少許資料。這是我們想到的決定：「好吧，我們認為可到最後才處理這個問題。」這做法有其利弊。如果您認為這是錯誤的做法，我們歡迎聽到您的反饋。

只要我們仍在談論資格和收入計算器這個主題，我想提出一點，就是如果在某一時間只有兩三個上市名單公開，這是正常的，正如 Marie 在一分鐘前所示，當時並沒有什麼名單公開。當我們推出多戶單位的上市名單和整個上市組合時，您在 DAHLIA 看不到任何種類上市名單的情況將會大大減少。若只有幾個名單，我可能只是自己查看一下，或者不需要用那個資格計算器。我們希望在將來擴大這個功能，能實際查看目前並無單位供應的物業，並讓您知道：「根據您提供給我們的資訊，這些可能是您希望繼續留意的物業」，當有開放日到來時，我們甚至能主動讓人們知道。我只想指出這個功能可能的走向。Marie，抱歉打擾您的說話。

*Marie (HSF) :* 不，這是重要資訊。非常謝謝您發現這些問題。謝謝。

### 幻燈片 23

*Marie (HSF) :* 我們談過上市名單的抽籤優先考慮。而抽籤優先考慮又會根據不同的上市名單而有變動。在上市名單內，這資訊總是一直在改變。因此，您和服務對象務要留意這點，我們亦會確保服務對象在申請時選擇正確的優先考慮，因為這會對他們的申請帶來重大的影響。我們將談論如何建立申請過程，以及對申請過程所做的一些變動，使市民更加容易知道他們適用哪些優先考慮。

*Barry (MOHCD):* Marie，抱歉，我又得再次打岔，因為我有幾點意見，同時感謝 W 提出的問題，以及 Racquel 的回覆。謝謝 Racquel 加入補充。如果您在觀看 Marie 正在介紹的屏幕時存有困難，我可示範在不同電腦開啟我的屏幕。當我開啟這個應用程式時，打開的視窗只佔去我的屏幕三分之一空間。但如果您將鼠標懸停在屏幕上，便會看到一個由上而下的功能表。它有五個綠色按鈕，如果您將擴音器設置在靜音模式，左邊的按鈕可能是紅色的。接着在右下方有一個加號、一個減號、一個 1:1 按鈕。之後便是這個細小獨特的按鈕，看去像一個四方形，內有四個小方形。如果您點擊這個按鈕，它會將您的電腦視窗擴大至全屏，這應使影像變得更大。

### 幻燈片 24

*Marie (HSF) :* 申請過程是真正令人興奮的部分。整個申請過程的構思是我們希望盡量方便市民做申請。Barry 的團隊和發展商從一開始便特別圍繞這個申請程序，坐下與人們商討，盡可

能將程序設計得方便清楚，簡單而容易為人明白。我們在刪減申請過程時曾取得無數重大成果，以至我們十分放心讓市民在申請可負擔住房計劃時採用。

申請過程採用 TurboTax 模式。TurboTax 是首個執行這項工作的模式，但這是一個過程，可以說是 DAHLIA 詳細教導申請人如何申請的過程。TurboTax 會根據申請人遞交的資料，向他們展示與他們有關的屏幕。它有一條線，顯示您在這過程中所處的位置，以及接下來的步驟。

一共有五個簡易的步驟。申請人填寫有關自己的資料。像基本資料如姓名及聯絡資料。電話號碼和電郵之類。

家庭資料。如果他們與別人一起申請一個單位，那麼他們需要預備家中其他每個人的基本資料，即和他們一起申請，並打算在這個可負擔住房機會中共住的每一個人。

抱歉，這突然倒轉了。因此，在家庭資料之後接着實際要問的就是收入。系統將會詢問家庭的總收入。像稅前收入，他們需要遞交這資料。

接着會出現一個關於選擇優先考慮的屏幕。我們處理的方式是設法使優先考慮的部分盡可能方便容易。像利用來自地址的資料，這包括在他們自己和家庭的基本資料內。利用他們收入的資料，算出一些住房優先考慮是否適用於他們。我們可利用地址資料，看看他們是否符合在三藩市居住／工作的優先考慮，或本區居民的優先考慮資格。至於 OCII 的發展項目，則可利用收入資料來看他們是否符合租金負擔的優先考慮資格。我們正設計使 DAHLIA 能夠向合資格要求這些優先考慮的用戶發出提示，讓他們知道，如：「這真是一件好事。您在三藩市居住和工作。您一定要要求這個優先考慮。」我們至少會盡量將這眾多的優先考慮做到清晰易明的地步。能清楚顯示誰有資格要求哪一項優先考慮。現時，人們須花多點工夫，而不僅只是點擊「我想要求這個優先考慮」(“I want to claim this preference”) 方格。申請過程還會提示他們要為優先考慮上載所要求的文件，這一點相當重要，因為如果他們未能提供相關文件，將無法符合這個優先考慮的資格。

最好在申請過程開始時，您和服務對象手上已齊備可能需用的全部資料。不過在整個申請過程中，也提供人們不少機會，選擇先保存後完成的做法，在這情況下，他們可建立一個帳戶。因此，若他們需要找出水電煤帳單或某份文件，以證明他們符合某項優先考慮的資格，他們可以這樣做，並在稍後回來，DAHLIA 將會保存他們在申請過程中填妥的部分，他們可由停下的地方繼續填寫。

網上申請過程的最後一步就是覆核。覆核部分會提出一些人口統計問題。人們可以選擇是否填寫，但提供這些資料，確可幫助本市及 MOHCD。只要您的服務對象感到安心，我們希望他們填寫這個部分。完成這最後的步驟，接着便可遞交申請表。申請表一旦遞交後，系統便會自動產生抽籤號碼。以上就是有關申請過程的基本概要。

## 幻燈片 25

Marie (HSF) :

在此必須強調一點：不要作重覆申請。這是極之極之重要的！若有人申請 BMR 租住房，他們為自己申請一個開敞式小戶型單位，又和姊妹一起申請一個一睡房單位，這是不能接受的。我們不容許這做法，重覆申請的結果是從抽籤名單被移除。這會損及

他們的機會。損及他們姊妹的機會。因此，務必弄清楚和您合作的任何服務對象，他們只能出現在一份申請表中，不管那是個人還是作為家庭成員申請。

同樣重要的是，請勿在網上申請，又寄回紙本申請表。若有人開始時嘗試網上申請，卻被卡住了，未能完成，感到使用紙本申請表更加安心，這完全沒有問題。這不是問題。但若他們同時遞交網上申請表和紙本申請表，便會有問題，而且會帶來後果。

大家都知道，這個系統內置大量邏輯，會為 MOHCD 在可能重覆的申請表上作記號。系統會查看地址、姓名之類資料，並在其上作記號。接着市長住房辦公室會有職員查看所有這些留下記號的申請表，並決定哪些是重覆的，哪些不是。有人仍然在查看這些申請。若有潛在的重覆申請，系統不單會自動清走每一個人。而非常非常重要重要的是，必須向您的服務對象強調，他們只能遞交一份申請表。

## 幻燈片 26

Marie (HSF) :

正如我們曾經談過的，若一個家庭符合某項優先考慮資格，申請人接着會收到提示，要求上載證明文件。可上載手機相片。無需 PDF 之類格式。將帳單拍照或是覆製再貼上之類做法是完全可以接受的。正如我們說過，最好在開始申請時備妥文件，但建立帳戶則可讓您繼續餘下的申請。

請留意一事，網上申請設有暫停過程。若您開始填寫這些屏幕，接着譬如說，受到干擾，或想吃午膳，然後回來再做申請。若我讓屏幕靜止五分鐘或以上，系統便會把我逐出。這樣做是為了保障服務對象，確保他們的敏感資料不會留在屏幕上，被其他人看到或存取有關資料。須知這是內置在系統的設計，但您隨時可建立帳戶，先保存後完成，先做您要做的任何事，或找出所要尋找的文件，然後回來完成申請。

## 測試申請表屏幕 1

Marie (HSF) : 那麼，Barry，我將主持人的職責交給您，由您向我們詳細說明申請表是什麼樣子，好嗎？

Barry (MOHCD): Barry : 讓我們一起來填寫申請表。

讓我將屏幕最大化一會。就在這一刻，我們正查看 Salesforce 界面，我不會向您嘮叨界面的內容，但這是所有功能之能運作的核心所在。我們有一個相關界面，是我們的研發人員及上市代理查看的，它是這個樣子。這界面更加簡單，他們在那裏管理正在送來的申請表。他們處理那些已被標記為重覆的申請。您可能聽過 Salesforce。我當然知道他們正在市中心興建一座高聳入雲的大廈。有人使用 Salesforce 供作銷售用途，但它也是一個很好的數據庫，這是我們一直研究在 DAHLIA 網站建立的數據庫。

## 測試申請表屏幕 2

Barry (MOHCD): 首先讓我向您概括說明一下。這是您會進入的正常 DAHLIA 網站。當然這個是 [housing.sfgov.org](https://housing.sfgov.org)。但您可在上面看到，希望您能看到，就在我的 url 欄，我的網址欄，這是一個不同的網址。Marie 較早時就是在這個網址。這是一個測試網站。我們有好幾個測試網站，用來將新想法付諸實行，然後才放到完整的 DAHLIA 系統內。隨時歡迎您使用這個測試網站，一試我們今天將會試用的上市名單。若您看不到網址，我會設法令這個網址在您的屏幕出現，但這是 [dahlia-sandbox.herokuapp.com](https://dahlia-sandbox.herokuapp.com)。此外，我會確保將這個網址向您展現。緊記絕不可在這個網站做真正的申請。但您可進入網

站，前往上市名單頁面，我們今天會做上市名單，並為您心目中的房屋填寫模擬申請。您若想試用網站，或展示給別人看。諸如這類事。只想提出一個警告，因為這是一個測試環境，您可能會在某日去試用，並說：「培訓時 Barry 展示給我的上市名單去了哪裏，今天不在了。」因為有時我們若正在進行測試，名單便可能或不可能在那裏，但通常都會在那裏，並歡迎您使用它。就讓我們進入這個頁面。

### 測試申請表屏幕 3

*Barry (MOHCD):* 不久前，當 Marie 向我們展示上市名單時，她集中在 L Seven，現在我們又再處身一個測試環境中。大多數人都知道 L Seven 已截止申請。因此您會看到這裏有一個隨機的房屋名單，但您要專注在 450 Mason（培訓）。因此這個名單應常常在這裏。我們來點擊這裏，一起進行申請。

### 測試申請表屏幕 4

*Barry (MOHCD):* 正如您在之前在完整的上市名單看到，當一個上市名單有網上申請選項時，這按鈕（網上申請）便會在這裏。越來越多，或我應該說，看不到這個按鈕的情況將會越來越少。正如我們討論過的，多戶單位的組合要多等幾個月，才会有網上申請，但到夏季結束時，則幾乎任何租賃單位都應該有網上申請選項。我們繼續，點擊網上申請。

### 測試申請表屏幕 5

*Barry (MOHCD):* 當我們來到這裏，希望您觀察到一件事，就是網站設計簡單，方便使用，可說是按部就班地幫助人們，在任何一個頁面都不會放太多資訊。我很高興和大家分享，我們為最初幾個，首三個上市名單提供網上申請功能時，所有三個名單都收到逾七成的網上申請，第一個名單更高達 85%。這告訴我們，我們所做的是一件意義重大的事。人們希望能夠在網上申請。這告訴我們，他們都明白如何在網上進行申請。不過，我們希望確保他們弄清楚網上申請是怎麼一回事。這是我們進行這個培訓的原因。還要提醒一點，我們始終會提供紙本申請的選擇。讓我們開始申請過程。我們繼續，點擊「開始」（“Get Started”）。

### 測試申請表屏幕 6

*Barry (MOHCD):* 正如 Marie 先前指出，這裏有一行線，他們稱為 TurboTax 線。當我們進行申請時，這條線向我們顯示我們在過程中所處的位置，以及還有多遠要走等等。還有一件事，這裏的排列次序有點不同。收入排在優先考慮之後，您在之前的幻燈片已看到這個瑕疵。我們正要改變這一安排，因為如果我們首先要求收入，便可以將部分資料自動化，毋須花費人們的時間，要求他們填寫我們早已知道有關他們的資料。例如我們將知道應否詢問他們有關租金負擔的優先考慮，這是適用於我們的 OCII 組合的資料。若他們已給我們收入的資料，或一些可導致我們得知某些考慮是否適合他們的資料。這可告訴我們你在申請時將要做的事。我們會詢問您一些問題，您有機會覆核。提示：每人只可遞交一份申請表。當然，欺詐性質的聲明可導致您的申請被移除。讓我們點擊「下一步」（“Next”）。

### 測試申請表屏幕 7

*Barry (MOHCD):* 這部分非常簡單。首先，您叫什麼名字？我知道會有什麼顯示出來。看我的生日。今天，我將會比我本來的歲數年輕得多。下一步。

### 測試申請表屏幕 8

*Barry (MOHCD):* 它說：「Barry, 謝謝。」這是一個不拘形式和有點個人化的表達方式。您的電話號碼？請留意屏幕出現什麼。我一填好最後的 5 字，便失去下面這個說我沒有電話號碼的選項。只要您給我們一個聯絡方式，便可完成申請。可以是一個電話號碼。可以是一個電郵地址。可以是一個街道地址。現在我們會更嚴格地處理這最後一事，您很快會看到這個改變，我們將會要求一個街道地址。因為我們需要這資料以找出某人是否符合區內居民住房優先考慮，包括無家可歸，但住在該區的人士。

因此在系統經改良後，您可能看到這些頁面也會有輕微改動。試想象這就是您手機上的應用程式。它運作良好，接着翌日開啟時，它在一夜之間改變了。這就是您會看到 DAHLIA 的情況，但這些應用程式將會是逐步憑直覺使用的功能，我們在使用前會進行測試。輪到電話號碼。我會說這是一個工作號碼。如果您想提供其他電話號碼也可以。好了，我現在不會填寫這部分。

我的工作地址，我這就將地址填上。因為我們正處理這些優先考慮，這是要求非常嚴格的，我們需要在地圖上找出他們，以決定您是否符合資格，特別是同區居民的優先考慮，但同時還有居住在三藩市的優先考慮。我們務求取得的資料正確無誤。很快您便會看到 DAHLIA 如何證實這點。不過在我們填寫前，我可指明一點，我有一個郵寄地址。再說，我不一定要填寫。

我是否在三藩市工作？對於這個問題，我將會回答「是」。它說：「若要求這點作為抽籤的優先考慮，您需要在其後出現的屏幕上載文件。」好，這很好。比如說，孩子這時在尖聲呼叫，我不能上載。我必須回來才上載。您可選擇點擊「先保存後完成」(“Save and Finish Later”)。這表示您需要在 DAHLIA 建立一個帳戶。不一定要建立帳戶才能遞交申請表。因為即使我們收集了一大堆有關人們的資料，有些人就是不想建立帳戶。再說，建立帳戶非常容易。您所要做的，可在末端這裏看到，就是提供一個密碼，確認您的電郵地址，便可離開。建立帳戶還有一些其他重大好處，例如將來您想申請其他住房時，實際上可在新的申請表上重新填上您上次填寫的資料，但只限於您同意建立帳戶才能這樣做。再次指出，如果您不同意，也沒有問題。讓我們繼續。

### **測試申請表屏幕 9**

*Barry (MOHCD):* 我曾提過地址的事。我們找到您的地址。是否這個？您剛回答「是」。有時頁面可能返回說：「我不能識別這個地址。您能否查看一下？」這相當容易，通常是簡單的人為錯誤，錯打街道名稱或一些資料。許多時系統都能找到。

### **測試申請表屏幕 10**

*Barry (MOHCD):* 現在系統說：「如果我們無法找到您，有沒有其他人我們可以接觸？」再次，這並非必須填寫。不過特別對一些人，比如說，您們這些在電話提供住房諮詢服務的人員，您與服務對象有着良好關係，在申請過程中大力幫助他們，您肯定可以在這裏提供這資料。個案經理或住房輔導員。如果我們點擊下一步，前往新頁，事實上，讓我們這樣做。

### **測試申請表屏幕 11**

*Barry (MOHCD):* 您的另一聯絡名字是什麼？我會說這是另一個我，我今天就輸入 Bart 這個名字。您的住房輔導員在哪裏工作？我會說 MOHCD 從事住房諮詢工作。欣慰的是，我們不是，因為我們做得遠遠不像大家那樣好。好，下一步。

## 測試申請表屏幕 12

*Barry (MOHCD):* 讓我們知道如何聯絡您的替換聯絡號碼。還有聯絡電郵地址。聯絡郵寄地址。我無法記得這是否必須填寫的。我將會試試看。讓我們點擊下一步，而不提供這項資料，看看會怎樣。啊，系統要求這項資料，好。我會說我在這裏的辦公室工作。

*Marie (HSF) :* Marie : 抱歉，輪到我想打岔。當您填寫這部分時，我想插一句。只想讓大家知道，這是您填寫自己資料的地方。若您的服務對象沒有電郵地址，請勿將您的電郵地址寫在這個部分。之前的幾個屏幕要求申請人的電話號碼、電郵地址和地址。這是存放相關資料的適當地點。

*Barry (MOHCD):* 這很好。謝謝說明這點。我聽到 Caroline Calderon 提出一個問題。「若申請人不能提供地址怎麼辦？例如他們住在汽車內。」我們希望他們做的（申請過程其中一個屏幕），是要求他們提供資料，特別是是否符合本區資格的資料。這將會是填寫申請表的標準，重申一次，我們今天做的是一份測試申請表。因為比如說，我們想知道他們住在哪裏，而又不會查看太多有關本區優先考慮的細節。這是我們許多上市名單提供的優先考慮，但不是所有上市名單都提供。由聯邦資助的上市名單不像這樣，因此我們會另闢蹊徑。但若一座樓宇在你居住或在您居住所在半英里的監督地區內，您可在抽籤時獲得特別優先考慮。你若住在汽車內，並停泊在對街又怎樣？Caroline 問及一些住在汽車內的人。您可獲得同區優先考慮。我們將需要您上載一封信。一份由個案經理簽署的信件，上有適當的信箋抬頭及所有相關資料。不過，您可在此提供資料。事實上，我們在下次系統發行時，將會以更針對性的方式要求這項資料，確保我們獲得相關資料。事實上，系統將會說，我們需要具體的地址，它將會有辦法處理無家可歸人士的問題。我們當然希望取得他們的地址，若地址就是在他們汽車的所在處，而他們就緊靠在比如說 142 Main Street 前方，那他們可寫上 142 Main Street。這是我們所要的資料。讓我們前往下一個屏幕。

## 測試申請表屏幕 13

*Barry (MOHCD):* 請留意這上面有何改變。「您」的部分已經完成，我們現在進入「家庭」部分。頁面說：「下一步我們想知道其他將會與您在家庭單位同住的人。」再次提醒大家，每一個屏幕（像您所知我已談論過的），我將在稍後返回討論。現在我繼續填寫。比方說：「其他與我同住的人」。

## 測試申請表屏幕 14

*Barry (MOHCD):* 在加入其他人之前，請再弄清楚他們沒有在任何申請表記下其名字。提醒大家。務必妥善解決這個問題。您知道這是我們之前觀看過的屏幕。那座 Salesforce 的駭人外觀。它是非常強勁有力的。因此我們收到許多重覆記號，事實上，我們結果要取消這些申請。我們擅長抽出重覆的申請，但我們希望鼓勵人們不要嘗試與系統對賭，因為這樣做不會有好處。下一步。

## 測試申請表屏幕 15

*Barry (MOHCD):* 請告知我們關於你的家庭。這個是我，我早已在申請表內。我若需要更改一些資料，可在這裏更改。我將繼續，並加上某人。我會虛構一個名字，就說是這位 Missy Smith 與我同住吧。還有 Missy 的出生日期。我們都是一月一日出生的嬰兒。那些偵探找到我的生日，和這裏的一樣。有趣的是，其中一個檢查是，若我們找到有着相同出生日期的申請人，我們會做一個小小的檢查，說：「好，是否有人用上一個稍微不同的名

字等等。」我會填上一個不同的出生日期，省去麻煩。為這個目的，我一直在虛構故事。

他們是否有一個和您相同的地址？我會回答說：「是」，但若我回答：「否」，便會給我機會寫上地址。從我剛才討論的內容，大家都清楚知道，這是有關係的。因為如果他們住在不同地址，這另一地址可能使他們和我（我們所有的人一起）符合資格在這申請要求優先考慮，不然我們是得不到這優先考慮的。因此，我們希望確保能取得正確的資料。但為了這個目的，我們就略過這處。我會說他們的地址和我相同。他們是否在三藩市工作？讓我們回答「否」。他們和您有什麼關係？您可在這裏給我們一些資料。若有人不大肯定，您可選其他。保存家庭成員資料。

### 測試申請表屏幕 16

*Barry (MOHCD):* 我還要加入其他任何人嗎？否，我認為我已填妥添加人數的資料。好，不錯。

### 測試申請表屏幕 17

*Barry (MOHCD):* 好了，這是我們開始談論優先考慮的時候，您會看到這些人的排序很快改變。但這並無不妥。

抽籤的優先考慮可以是一個棘手的題目。我們都知道這點。我喜歡在許多情況下用上這句話。幸好我們有抽籤的優先考慮。不幸的是我們有抽籤的優先考慮。因此，我們嘗試分析這個問題，盡量使之簡單易明。

有三個簡單的步驟。您若符合資格，勾選您要求的那些優先考慮方格，然後從電腦或電話上載每項優先考慮所需的文件。

提醒大家，根據我在這個範例提供的資料，以及根據上市名單的資料，我們可能會，也可能不會獲得某些優先考慮，這些屏幕是充滿動力的。您可能與某人一起填寫申請表，繼續：「好，我知道下一個屏幕將會是空白的。」接着您繼續，等候那沒有出現的屏幕。這可能因為某個優先考慮並不適用於這個上市名單，或是這個優先考慮不適用於那個您和他坐在一起填寫申請表的人，因為他們在申請表提供的資料不符要求。因此，不用擔心這個問題，但若您看到一些情況，請前往「等等，有些地方出錯」（“Wait, something is wrong here.”），我們當然希望知道是什麼情況。但通常我們都早已掌握好這些問題。

### 測試申請表屏幕 18

*Barry (MOHCD):* 讓我們開始談論優先考慮。根據您提供的資料，您符合以下抽籤優先考慮的資格。現在我留意到我們應有一個在三藩市居住的優先考慮。因為我們在測試環境，這優先考慮不在這裏，請諒。但它應在這裏的。這裏會有一個方格，我會點擊一個說在三藩市居住（“Live in San Francisco”）的方格。您亦可選擇：「我不想要這個優先考慮」（“I don't want this Preference”）。

因為我們要做的，首先是想指出優先考慮是一件頭等大事，因此請勿略過這個屏幕。您會留意一些現象，這將會隨着新發行的系統而改變，我們會改變部分用語：「如果優先考慮適用，您應該勾選。這些優先考慮至關重要。」



不過，這裏應有一個方格，點擊方格，它便會說：「好吧，我需要您上傳某些資料，讓我知道您住在三藩市」，他們可用電話拍照。他們可將相片放在電話內，他們可上傳文件。如系統所說，這只是一些證明文件，出示正確的姓名、在申請前 45 天內的日期，以及顯示您在三藩市居住或工作的地址。

或他們可以說：「您知道嗎？不。我不想上傳任何資料。我不想處理這事。於是我回答說否。」在此重申，這不是我們建議的做法，但做了也無妨。由於我不能在這獨特的屏幕說「是」，我會說「否」。再次為此抱歉。

### 測試申請表屏幕 19

*Barry (MOHCD):* 現在您來到這個屏幕，它接着向我顯示其他一些提供特別證明書的情況。等一會。如果您從沒有聽過這些證明書，那您可能沒有。但等一下，我想我有一份，但不能確定。讓我點擊「閱讀更多」(“Read More”) 按鈕。好，棒極了，我明白了。這就是所說的證明書。但等等，我仍然希望找到更多有關的資料，這裏有一個鏈接。它會帶我們去到 MOHCD 網站。它會告訴您更多關於房屋優先考慮計劃的資料，以及每項計劃的更多詳情。「這很好，我想我知道這是什麼了。正是這樣。我們是 Fillmore 區一個曾被遷置的家庭。我們得到這個證明書。」真好。誰有這個優先考慮？實際上是 Missy 享有這個優先考慮。

遷置租戶住房優先考慮，我不知道這是什麼。我不知道，我猜我沒有這個優先考慮，這很好。我們就選“Miss”，繼續我們的申請。

### 測試申請表屏幕 20

*Barry (MOHCD):* 就優先考慮證明書及遷置住房優先考慮而言，由於兩者都是我們在辦公室追蹤的證明書，我們將會有一份這些市民的名單。我們不會要求您上傳證明書的圖片或任何這類資料。我們只想指出：「他們說擁有這證明書。我們會證明是否屬實。」而您擁有這張證明書會有好處。

下一個屏幕，留意我們現在來到收入部分。「在您家中是否有人領取任何代用券或租金津貼？」這是一個極普通的問題。系統不需要知道是什麼代用券。它不需要知道詳情。不過重要的是，因為我們有一個檢查這樣說：「等一會，這個人報稱的收入是否符合這個上市名單的要求。」但如果您回答「是」，我們會在這裏暫停。如果您回答「是」，系統會說：「好，我不用再擔心這個收入計算，因為代用券通常有助計算收入，我們前往下一個屏幕。」

### 測試申請表屏幕 21

*Barry (MOHCD):* 讓我們來看收入。這屏幕看去極像您在之前學習的「收入計算器」。我們看看這裏。各種來源的收入。再說，是稅前收入。只提供一個估計總數。如果您中籤，才會計算實際總數。在此重申，我們較早前曾談到不用擔心資產之類的事。我們只需要知道一個概況。

### 測試申請表屏幕 22

*Barry (MOHCD):* 現在我們進入覆核部分。系統將會詢問我們一些人口統計資料。這些問題可選擇是否回答，是完全可以選擇的。不過，我們肯定希望獲得有關資料，因為這可幫助我們明白：「您知道嗎，啊呀。原來拉丁裔等族裔的男同性戀者在申請時會遇到較大的困

難。」這的確有助我們找出需要專注的地方。因此這的確是有用的資料。這些資料與人們的姓名沒有關聯。這只是一個一般總計表。請鼓勵您的服務對象參與。

您的性別是什麼？男性。性取向？我是同性戀者。族裔？我是西班牙裔／拉丁裔。什麼最能描述我的種族？讓我們來到這下面。白人，就在這裏。我如何得知這個上市名單？讓我們來看看，這裏是傳單。以及朋友告訴我。當然還有我的住房輔導員。您要知道，我認為在報章也看過上市名單。不管什麼原因都適用。

### 測試申請表屏幕 23

*Barry (MOHCD):* 現在是覆核我所呈交的資料的機會。好，這兒是一份簡潔精巧的表格。對，對，說的對。噢不，等一下，這個電話是錯的。我來修改一下，很快辦妥。好了，讓我來看看。回到這裏。我來到我的電話部分，更改我的電話號碼。現在看有什麼事發生。我逐頁返回「您」的部分。好，我是否必須經過所有這些屏幕，才能回到原來填寫表格的部分？不，答案是我可上到這裏，再次點擊「覆核」(“review”)，我便會回到原處。好，確認。

### 測試申請表屏幕 24

*Barry (MOHCD):* 現在系統說：您希望在有或沒有帳戶的情況下覆核。我不想建立帳戶，於是我說：「確認，沒有帳戶。」(“Confirm Without An Account.”)

### 測試申請表屏幕 25

*Barry (MOHCD):* 這是申請條款。您會留意我將這日期推遲。這是它的運作方式。如果您的申請獲選等等。好，這是真的嗎？我同意。好極了。接着您遞交申請表。

### 測試申請表屏幕 26

*Barry (MOHCD):* 現在系統會確認申請表是否已遞交，順帶一提，這個運作環境會較我們的標準 DAHLIA 環境緩慢一點，這要花一點時間。

好，謝謝。我們收到您的申請表。好。看這把戲。我立即收到抽籤號碼。我還會收到內有抽籤號碼的電郵，但如果我不提供電郵地址，便不會收到。我可將號碼寫下，這是我的「彩票」號碼。

在您選出的上市名單會出現一個功能，這一功能將來會在所有上市名單出現，就是在抽籤的數小時內，您可回到這上市名單，點擊一個按鈕，輸入這個號碼，找出您確切的抽籤結果。逐個優先考慮說明。一般排名。所有完善的功能都是為您而設，因此必須保留這個號碼，若他們沒有提供電郵，請將號碼寫下。

對下一步應有何預期 (“what to expect next”)。再次申明，建立帳戶是一個選擇。如果您這樣做，對您會有好處。「不，我不想這樣做。」您肯定不想建立帳戶？再次申明，我們希望人們建立帳戶，但若他們不想，也沒有問題。我會說我不想建立帳戶。之後系統會把我送回正常網站，我們便大功告成。

*Marie (HSF) :* 十分感謝 Barry，這非常有用。

*Barry (MOHCD):* 不必客氣。

*Marie (HSF) :* 好。重申一次，當大家使用這些申請表，與服務對象和共同合作的市民一起填寫時，如果遇到任何問題、疑問、疑慮、建議，Homeownership SF 的電郵將會在稍後播放的其中一張幻燈片內。歡迎隨時與我們聯絡，我們可幫助您完成申請程序，以及將您的任何反饋轉達 Barry 及 MOHCD。

## 幻燈片 27

*Marie (HSF) :* 我想很快說明一下。申請後應有什麼預期。我們已看到抽籤號碼的產生。若在申請時填上電郵地址，便會收到電郵。您還會看到抽籤日期和時間。申請人再毋須出席這些抽籤活動，若他們進入那些出示抽籤日期已過的上市名單，有一個選項讓您輸入抽籤號碼，查看抽籤結果。

## 幻燈片 28

*Marie (HSF) :* 我想提出幾點關於紙本申請表的說明。我們之前說過，紙本申請表絕不會消失。這始終是提供給申請這些住房機會的市民一個選擇。我們明白不是人人都安心或能夠上網做申請，因此紙本申請表始終是一個選擇。

若申請人希望以郵寄方式收到抽籤號碼，則他們在申請時需附上已付郵資的回郵信封。若他們不知道當中的含義，請向他們詳細說明。但基本上，他們需要提供送回抽籤號碼給他們的方法。因此，這方法需要包括在申請表內。若他們只想在抽籤日期過後，對會否收到下一步做法的通知存觀望態度，便沒必要將抽籤號碼寄回給他們。這是完全可以接受的。但若他們很想追蹤申請過程的進展，則他們有必要附上回郵信封。

所有申請必須在截止日期前送達。若最後限期為下午 5:00，則您最遲要在下午 4:59:59 遞交。網上申請則可點擊完成按鈕。紙本申請則必須在截止日期前將申請表送達郵政信箱。

所有紙本申請表將開始送往特定的郵政信箱，而不是送交租務代理或發展商。由現在開始或不久將來，他們無論如何都不會接受這些紙本申請表。您可在上市名單查看過渡期，以得知應將申請表寄到什麼地方。至於郵政信箱，這是指市長住房辦公室。他們的郵政信箱。在申請截止日期當天下午 5:00，要將申請表送到那裏。若到時申請表不在那裏，則該申請不會進入抽籤程序，也不會受理，因此郵戮並不足夠。申請表必須在限期前送達。

## 幻燈片 29 和 30

*Marie (HSF) :* 稍為多談一點建立帳戶的事。正如 Barry 所說，在網頁內有許多提示，特別是圍繞申請的過程，而讓市民建立帳戶有許多好處。一些重大好處是他們可保存目前正進行的申請，若他們需要返回網頁提供進一步文件，或他們不能坐着一口氣完成申請，他們可回來再做，保存已做好的部分，並在稍後時間從那部分開始完成申請。系統儲存所有資料供日後之用。若我在這週遞交一份申請表，而我又想申請在三個月後推出的另一上市名單，我可存取舊申請，用它的部分資料填在新申請表上，使我在申請另一次不同的上市名單時更為容易。

系統作為中樞地點，我可存取我的舊申請資料。我可仔細看一遍這些資料。我又可查看我的抽籤號碼。若我在遞交申請表後遺失那封電郵，也沒有寫下號碼，這資料始終保存在我的 DAHLIA 帳戶內。

接着您可保存您喜愛的上市名單。每次上市，都會出現一個附有心形圓圈的按鈕，您可在上面點擊。這表示這是我的收藏。這些名單都會保存在我的帳戶內。

此外，正如 Barry 所說，若市民不想建立帳戶，完全沒有問題。我們理解有些人認為這是另一個要記着的帳戶和密碼，這沒有問題。我們明白也尊重這種想法。但要在此重申，在 DAHLIA 註冊登記一個帳戶有許多好處。

### 幻燈片 31

Marie (HSF) :

有好幾個方法建立帳戶。您可在主頁建立帳戶，或像 Barry 曾展示過的，在進行申請時建立帳戶。因此，您若在申請過程當中，可點擊「先保存後完成」(“Save and Finish Later”) 按鈕，或在完成申請，系統向您發出提示時建立帳戶。建立帳戶的好處是當您在申請時註冊登記帳戶，便毋須填寫所有這些資料。

您若是在主屏幕建立帳戶，點擊「登入」(“Sign In”) 按鈕，系統便會要求您建立帳戶。您需要提供您的姓名、出生日期、輸入您的電郵兩次和一個密碼。如果您正在申請並填寫申請表，因為您已填寫所有這些資料，若您透過申請過程建立帳戶，系統便不會要求您提供這些資料。

另外要說明一點，請勿在申請人的帳戶，以他們的個案經理或輔導員身份，填寫您的姓名。這應是服務對象的個人電郵地址，因為我們希望他們能夠隨時讀取電郵，您可能與許多不同的市民合作，您也不想自己的電郵與某人聯繫一起。

### 幻燈片 32

Marie (HSF) :

當您建立帳戶，當您點擊「登入」按鈕，經由 DAHLIA 登入時，這是儀表板的外觀。它會在「我的申請」(“My Applications”) 出示您過去的申請。它將會保存您的抽籤號碼。您將會有不同物業的上市名單，上面說明截止日期及申請過程中的各個日期。您可更新您的帳戶設置。也許我想有一個不同的電郵與這帳戶連接。我可更改電郵。我可更改密碼。我可進入這上面的「我的收藏」(“My Favorites”)。若我需要那些額外資源，那麼，「瀏覽物業」“Browse Properties”及「尋求協助」“Get Assistance”功能都是與主屏幕上的相同。

### 幻燈片 33

Marie (HSF) :

好，這是 DAHLIA 的簡略說明。如果您還有問題——噢，抱歉似乎有問題提出。

「若服務對象同時申請多個物業，但每個上市名單有不同住戶人數，這會否出問題或導致資格被取消？」正如 Barry 提過，這完全是可以的。這樣做沒有問題。問題出在如果您對同一上市名單遞交多份申請表。例如，若 L Seven 上市名單仍然有效及接受申請。若我申請一個開敞式小戶型單位，又與 Racquel 申請一個兩睡房單位，這情況便會被取締。但若我向不同的上市名單遞交申請表，而住戶人數之類情況又出現變化，則完全沒有問題。好問題。

請將您所想到的任何其他疑問、看到的問題、對這個網站的反饋，發電郵至 [info@homeownershipSF.org](mailto:info@homeownershipSF.org) 與我們聯絡。我們樂意在這方面提供支援和協助，並幫忙向市長住房辦公室傳達您的疑慮和社區需求，以便我們能繼續對這個產品進行反覆測試，使之盡善盡美。

## 幻燈片 34

*Marie (HSF) :* 我們歡迎您對這個系統提出任何反饋，並鼓勵您（如有興趣）加入 Barry 提過的 DAHLIA 工作小組 (DAHLIA Task Force)，小組每隔一兩個月聚會一次。您若有興趣參加並接受邀請成為組員，以及希望收到 Task Force 的資訊，請發電郵至 [info@homeownershipSF.org](mailto:info@homeownershipSF.org) 與我本人聯絡。

*Maria (MOHCD):* Marie, 我是 Maria Benjamin。抱歉打斷您的話。我想弄清楚是否每個人都明白郵政信箱這回事，以及對郵政信箱毫無疑問。我知道您討論過了。只要市民真正明白樓宇外再沒有排隊的人龍圍繞街區就行了。人們將不能親自遞交申請表，而唯一交表的方法，若是在 DAHLIA，則是透過 DAHLIA 遞交，或經郵政信箱遞交，同時附上已付郵資的回郵信封，您便能以紙本方式獲得抽籤號碼。抱歉說得太多，我只想確定市民明白這點。

*Marie (HSF) :* 不，說得好。謝謝您反覆說明這點。這的確很重要，也是申請過程的一大變革。

還有其他問題沒有？現在可隨意取消靜音模式，或在手機輸入文字聊天。我們還有數分鐘接受大家的提問。不然，我已錄下這次講座的過程，可在這次網上講座後將錄製品寄給大家。大約一天後即可供索取。我們可提供給今天未能出席講座，但想獲得這些資訊的任何同事。這將會是另一可供索取的資源。

*Barry (MOHCD):* Marie, 我們較早時有一個問題，就是我們能否提供一份文字本給聽障市民。我不知道我們能否辦到，但我們為何不試試考慮一下這個做法，看看是否可行。我知道您今天送出提供資料概要的 PDF，這可能對有聽障問題的市民有幫助。我只想向聽眾大聲提出一點，因為我認為這是一個好問題，一個好主意，我們會看看可做些什麼。

*Marie (HSF) :* 對，肯定會。謝謝讓我知道。我們肯定會看看我們能做些什麼，確保聽障社群及那些有需要的人士獲得這些資訊。

*Barry (MOHCD):* Marie, 謹代表研發團隊向您致謝，您做了一件出色的工作。非常感謝您，也感謝今天出席的每一個人。能為社區做好這件工作是一種榮幸，我們非常高興您們所做的工作，謝謝今天參加我們的講座。