

立法會房屋事務委員會  
公共屋邨全方位維修計劃

## 目的

本文件詳述房屋委員會將會推出的「全方位維修計劃」，為全港共六十多萬個公屋單位進行勘察及維修，以改善公共屋邨的維修服務。

## 背景

2. 房屋委員會其中一項主要工作是管理和維持其資產，盡量提高資產的經濟效益和使用年期。雖然公共屋邨的公用和外部範圍一般均保持在良好的狀況，但是單位內的維修水平則未能令人滿意。全方位維修計劃的目的是為公共屋邨提供全面的維修服務。

3. 為達到住戶日漸提高的要求，我們認為有需要在房屋署員工和所有服務供應商之間建立以服務為本的文化，並希望藉着制定全方位維修計劃而奠下基礎，以達致這個目標。計劃推行後，預期可提高維修和保養的質素及效益，減低運作成本，令住戶更感滿意。整個計劃於未來五年需動用約 63 億元。

## 全方位維修計劃

4. 推行全方位維修計劃，目的是確立以卓越顧客服務為本的全面維修服務，其特點在於主動勘察單位內的設施，以及加強應住戶要求而提供的維修服務。全方位維修計劃採取的三大方針如下：

- (A) 主動及全面查找維修問題；
- (B) 緊急應變和迅速回應住戶提出的維修要求；以及
- (C) 加強推廣和教育。

## A. 主動及全面查找維修問題

5. 盡早檢查和修妥出現問題的地方，有助防止樓宇日久失修、消除會危害健康和影響安全的問題、減低發生故障機會，以及避免大型故障維修方面的不必要開支。因此，我們認為應主動加緊勘察，以期及早解決潛在的維修問題。我們計劃採取下文所述的維修措施，以防日後出現更嚴重的問題：

### (a) 家居維修大使

6. 我們會委聘家居維修大使，主動到住戶的單位進行室內勘察，預算每年會為 30 個公共屋邨進行室內勘察，以期在未來五年內把所有租住公屋單位勘察一遍。

7. 家居維修大使隊伍的工作，主要包括提供一站式的單位內部勘察和維修服務；教導住戶家居修護和保養的知識；透過逐戶勘察，記錄單位的維修狀況；以及與住戶建立溝通網絡。

### (b) 特殊維修項目專責小組

8. 一些特殊的維修事宜，不時引起市民高度關注，需要我們迅速採取全面的行動。我們曾在 2003 年聘請渠務大使檢查排水渠，以協助遏止嚴重急性呼吸系統綜合症蔓延，另外又為修補剝落的牆磚和檢查鋁窗的工作，分別成立樓宇維修專責小組和技術隊伍。這些措施不但有助我們對問題作出迅速回應，還可確保我們能採取必須的預防措施，以解決任何潛在的相關問題。

9. 為確保能迅速地以協調方式處理新現的特殊維修事項，房屋署會按需要，委任一名具備所需專業知識的主管級專業職系人員帶領專責小組工作。

### (c) 屋邨改善計劃

10. 一些樓齡較高的屋邨大廈正日漸老化。有見及此，房屋委員會最近推行新的策略，為樓齡高的屋邨進行全面結構勘察，若發現個別樓宇的結構不安全或個別屋邨的維修支出不符合長遠的成本效益的話，我們會考慮把樓宇拆卸，而其他結構安全但須進行維修工程的大廈，我們會安排適當的維修，並會趁機研究和推行屋邨改善計劃，以改善這些屋邨的居住環境。

11. 我們會成立綜合專業小組，全面檢討為樓齡較高的屋邨進行改善工程的需要。我們會參考屋邨的人口狀況，並諮詢屋邨管理諮詢委員會，以研究須否為該等屋邨建設通道和提供園景設施、長者設施、康樂及運動設施等。

#### **(d) 加強研究和發展工作**

12. 我們會建立單位維修資料庫，記錄有關維修的資料。這個資料庫可提供非常有用的資料，供日後研究和發展之用，並可用於擬備維修及改善工程的計劃和預算。我們亦會建立施工要求 and 投訴的資料庫，以協助管理維修策劃和財務監察的工作。

13. 在建立這些技術資料庫後，我們會委任一些經驗豐富的技術專家，專責鑽研特定範疇內最新的知識和科技發展，藉以改善我們的維修保養工作。舉例說，對於天花滲漏和混凝土剝落的問題，我們會棄用簡單的小面積修補方法，改以更全面的方式將之復修，藉此提高工程效益，使樓宇更為耐用。

### **B. 緊急應變和迅速回應住戶要求**

14. 房屋署接獲的投訴中，大部分與維修保養服務有關。為了提供高質素的房屋服務，以達致住戶的期望，我們會推行下列多項措施：

#### **(a) 設立維修熱線**

15. 我們會設立熱線服務，以加快處理維修方面的要求和投訴。為住戶提供一站式服務，由接聽投訴和要求，以至向住戶查核投訴個案的工作，一概由熱線中心處理。為加快處理住戶提出的維修要求，房屋署會透過重整日常小型維修服務的程序以縮短視察及維修的輪候時間、簡化溝通及工作流程和加強監察承辦商的工作進度。我們亦會透過中央投訴監察系統，讓管理層緊密監察處理投訴個案系統的成效，直至維修工程圓滿結束為止。此外，我們會請住戶表達對服務的滿意程度，並作出跟進。

#### **(b) 積極的公共關係管理**

16. 我們有必要加強危機管理能力，迅速及積極地處理公眾和傳媒就屋邨重大事故提出的查詢。我們會委派高級專業人員擔任客戶服務統籌專員，專責整理相關辦事處所提交的資料，從住戶的角度處理事件，並向管理層準確報告事件，以供他們考

慮，從而解決公眾所關注的問題。

17. 房屋署會更多利用房屋資訊台，加強與住戶的溝通，確保影響住戶的政策和事宜得到廣泛報道，並會在本地報張刊載有關公共屋邨正確維修保養的專題特稿，確保所有疑問均得以澄清，避免產生誤會。我們會定期向公眾報告對投訴和施工要求的跟進工作，提高透明度。

18. 我們會繼續向立法會和區議會議員、業主立案法團、屋邨管理諮詢委員會、政府部門、非政府機構、及各界相關人士蒐集他們對房屋署維修服務的意見，以了解他們的期望，制訂長遠維修策略。

### **(c) 加強對物業管理服務公司和維修承辦商的管理和監察**

19. 能否為住戶提供優質服務，關鍵在於物業管理服務公司和維修承辦商的表現，我們因此建議加強對物業管理服務公司和維修承辦商的管理和監察，檢討招標和審批標書的程序，簡化品質審核和表現核證流程，及要求物業管理服務公司和維修承辦商為每份合約調配一名客戶服務經理。此外，亦會加強名冊管理職能及規管行動，協助住戶、物業管理服務公司和維修承辦商建立伙伴合作關係，以便為現有房屋組合提供優質物業管理和維修服務，我們亦會檢討續約策略，以保持服務質素優良。

## **C. 加強推廣和教育工作**

### **(a) 宣傳與住戶教育活動**

20. 我們應繼續宣揚家居修護的重要性，以推廣逐戶勘察服務、鼓勵住戶參與家居修護工作和報告損壞地方、協助他們找出常見的問題，以及教導住戶適當使用室內和公眾地方的衛生設備和裝置。房屋署亦會為全方位維修計劃制訂全面的推廣和教育計劃，以爭取住戶和大眾的支持。

21. 為了加強向公眾宣傳的效果，我們會在全方位維修計劃的宣傳活動中以各種不同方式進行推廣，包括派發小冊子、張貼海報、設立流動宣傳站、在房屋資訊台廣播、與住戶茶聚，以及在各區設立維修保養教育徑等。

## (b) 改善客戶服務

22. 員工須致力關懷顧客，才能提供以客為本的服務。我們會為專業和技術人員舉辦客戶服務講座，向他們灌輸優質客戶服務的概念，並增加他們對客戶服務的投入感。此外，房屋署亦會舉辦內部研討會，邀請員工分享在施行優質工程和提供優質服務方面的經驗。為加強伙伴合作的意識，我們會與承辦商和顧問公司合辦培訓活動。

23. 我們會要求與房屋署合作的承辦商提升客戶服務水平，尤其在守時、溝通、禮貌、造工、工地安全、防護和技能測驗要求等方面的客戶服務，以支持所推行的全方位維修計劃。此外，我們會透過現行的優質保養承建商計劃、房屋署的監督程序、表現核證、內部員工培訓等措施，協助推行該計劃。

### 推行時間表

24. 房屋署將於兩個月內徵詢屋邨管理諮詢委員會委員對全方位維修計劃的意見。預期這項計劃會受屋邨管理諮詢委員會委員歡迎。我們希望可於 2006 年 1 月 1 日起實施建議的措施。

### 總結

25. 透過全面查找維修問題及提高維修保養服務的質素和效益，全方位維修計劃應可有效改善住戶的居住質素。我們相信，計劃同時會提高住戶對公屋管理的期望，而藉着房屋署、住戶和其他服務提供者加強合作，我們有信心可以達到住戶的期望。

房屋署  
2005 年 11 月