

香港特別行政區政府
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region

房屋及規劃地政局

香港九龍何文田

佛光街 33 號 1 座 2 樓



Housing, Planning and Lands
Bureau

2/F, Block 1, 33 Fat Kwong Street,
Homantin, Kowloon, Hong Kong

本局檔號 Our Ref. HD/PS 9/2/1

來函檔號 Your Ref.

電話 Tel No. 2761 5086

圖文傳真 Fax No. 2761 7445

香港中環
昃臣道 8 號
立法會大樓
立法會秘書處秘書長
(經辦人：司徒少華女士)

司徒女士：

二零零七年二月五日

立法會房屋事務委員會會議跟進事項

謝謝你於二月六日來信。就全方位維修計劃的跟進事項，我們的回覆如下。

- (a) 為了照顧傷健人士及長者需要及締造一個出入無障礙的居住環境，房屋署一直與社會福利機構或職業治療師保持緊密聯絡，為一些行動不便人士及長者住戶提供特別的室內設施，以方便他們起居生活。本署會按實際情況，為他們提供最切合需要的設施，包括將大門的門檻改為斜道、擴闊廁所間隔、更改花灑、淋浴設施、座廁位置、加闊廁所門口、改低門檻，以及重新安排電掣開關按鈕的位置等。

在眾多公共屋邨中，秀茂坪、白田和彩虹邨的 65 歲及以上長者人數最多。根據紀錄，在二零零六年，房屋署按社會福利機構或職業治療師的推薦，為居於這三個屋邨平均每邨約 30 戶的長者提供上述特別設施。

- (b) 房屋署在推行全方位維修計劃時，將會參考各屋邨人口年齡分佈，為個別屋邨度身訂造改善工程。此外，家居維修大使亦會主動接觸傷健人士及長者，進一步了解他們的需要，例如在單位內加設斜道及在公眾地方安裝扶手等。
- (c) (i) 房屋署曾於首五個完成全方位維修計劃的屋邨進行顧客服務滿意調查。是次顧客服務滿意調查由獨立顧問公司採用隨機抽樣方式進行。每個被抽選的住戶會被邀請參與兩次電話訪問調查，第一次調查會於家居維修大使到訪前進行；而第二次調查會於家居維修大使到訪後進行。調查問卷的樣本載於附件。

在家居維修大使到訪前的調查中，顧問公司成功訪問了大約 1 300 個住戶，回應率達 81%。於家居維修大使到訪後的調查中，則在上述約 1 300 個住戶中，成功訪問了約 1 100 個住戶。

當房屋署收到住戶對維修服務表示不滿意的意見時，會即時跟進處理，包括再次探訪住戶、與承辦商檢討不足之處、重新審核維修工程及改善溝通渠道等。

- (ii) 根據本署的石棉物料記錄，舊型屋邨室內的含石棉物料，都已經被清除或被適當密封處理。全方位維修計劃的室內工程，都是一些較小型的維修，不會影響這些已密封的含石棉物料。居民的健康不會因工程而受到石棉物料的影響。
- (iii) 全方位維修計劃的室內維修工程包括一般維修項目如石屎剝落、防漏工程及更換牆磚等。平均每戶工程費用約為 1,200 元。按市場價格分析，與私人市場的工程價格相約。
- (iv) 為減低全方位維修計劃工程對住戶的滋擾，我們會與承辦商協調，盡量安排所需的維修項目於一天內完成。同時，我們亦採取了多項以人為本的保護措施，如在工程前與住戶充份溝通、向工人

提供足夠訓練、安裝由地面至天花的隔塵網、在工程進行時使用高效能強力吸塵機吸走灰塵、以及在完工後妥善清理場地等，加強對住戶家居物件及潔具的保護。

- (v) 若需要進行較大型的維修工程，房屋署會因應個別情況，安排受影響的住戶臨時調遷往同邨的空置單位，以騰空受影響的單位進行維修。
- (vi) 為加強全方位維修計劃工程的品質監控，房屋署會驗收所有有關的物料，確保符合房屋署的規格。在進行維修工程時，家居維修大使及工程監督人員會不時巡查，以確保各項工程均符合工程規格的要求。此外，工程監督人員亦會定期作出「成效核証」，抽樣審查及評核已完成的工程。

房屋及規劃地政局局長

(丘卓恒

代行)

二零零七年二月二十七日

全方位維修計劃意見訪問調查 - 第一部份 (家居維修大使到訪前)

填入數據後會依照保密程序處理

致電次數	1	2	3	4	5
日期					
時間					
訪問記錄					

被訪者姓名 : _____ 樣本編號 : _____
 訪問日期 : _____ 被訪者聯絡電話 : _____ (Tel. Code: _____)
 訪問員姓名 : _____ 訪問時間 : 由 _____ 至 _____
 訪問員編號 : _____

介紹:

您好。我姓_____, 係米嘉道資訊策略有限公司嘅訪問員。我哋而家受房屋署委託, 進行一項有關公共屋邨室內維修嘅意見調查, 想同您做個簡短嘅訪問。調查結果將有助房署進一步改善服務質素。您所提供嘅資料會絕對保密, 只會用作綜合統計分析。多謝您嘅合作。

過濾問題

S1 請問呢度嘅地址係唔係... [讀出樣本嘅地址] 呢?

- 係..... 1 繼續
- 唔係..... 2 如確認地址錯誤, 結束訪問

S2 請問你係唔係府上 18 歲或以上嘅家庭成員中比較清楚呢個單位嘅室內維修呢?

- 係..... 1 完成下列問卷
- 唔係..... 2 邀請該家庭成員接受訪問。重覆介紹後, 完成下列問卷

A. 背景資料

A1. 請問你係公屋總共住咗幾多年呢? (包括嘅其他屋邨, 但唔計臨屋)

_____ 年

[註]: 最舊嘅公屋年期為 52 年, 若被訪者答超過 52 年, 請追問。

A2. 過去 3 年, 你或者屋企人有冇搵過房署嘅你個單位 (包括以前居住嘅公屋單位) 做過維修保養工程呢? (唔包括房署一次過幫全層或者全棟樓做嘅維修保養工程)

有
有

[單選]

1
2

→跳問 B2

B. 計劃推出前的維修保養服務

<p>B1. 點解你有搵過房署做維修保養工程呢？係你個單位有出現過問題，定係有其他原因呢？仲有呢？仲有冇呢？</p> <p style="text-align: center;">單位有問題，唔需要維修 自己可以處理，或者可以搵到其他人處理 問題不大，所以冇理會 處理維修保養要求嘅時間長 對房署嘅維修保養質素有信心 唔清楚途徑 / 唔知道可以搵房署做</p> <p style="text-align: center;">其他 (請註明) : _____</p>	<p>[複選]</p> <p>01</p> <p>02</p> <p>03</p> <p>04</p> <p>05</p> <p>06</p>	<p>跳問 B3</p>
--	--	--------------

	非常滿意	滿意	一般 / 普通	唔滿意	非常唔滿意	冇意見 (不可讀出)
B2. 我哋想問你對於搵房署或者管理公司做維修保養工程時嘅意見。你可以揀... [讀出選擇]						
a. 你滿唔滿意管理處職員嘅處理你嘅維修保養要求時嘅表現呢？(例如禮貌、態度等)	5	4	3	2	1	9
b. 你滿唔滿意維修工作人員嘅服務態度呢？(例如係唔係友善、有禮貌等) [訪問員注意：如被訪者表示他有找過房署做維修，但最後因某些原因沒有做過任何維修工程 8 → 跳問 B3]	5	4	3	2	1	9
c. 你滿唔滿意成個工程所需嘅時間呢？	5	4	3	2	1	9
d. 你滿唔滿意維修嘅手工呢？	5	4	3	2	1	9
B3. 整體嚟講，你對於過住房署提供嘅室內維修保養服務滿唔滿意呢？	5	4	3	2	1	9

C. 單位內個別項目責任

	非常清楚	清楚	一般 / 普通	唔清楚	非常唔清楚	拒絕回應 (不可讀出)
C1. 你對於單位內嘅維修保養項目，邊啲係由房署負責，邊啲由住戶自己負責清唔清楚呢？ [讀出選擇]	5	4	3	2	1	9

D. 家居保養認識

	非常 足夠	足夠	一般 / 普通	唔足夠	非常 唔足夠	冇意見 (不可 讀出)
D1. 你認為自己對家居維修保養方面嘅知識足唔足夠呢？(例如排水管同埋鋁窗嘅安全使用或者檢查，石屎剝落需要及早維修等) [讀出選擇]	5	4	3	2	1	9

E. 「全方位維修計劃」

E1. 你知唔知道房署而家推行緊「全方位維修計劃」呢？(例如派「家居維修大使」到你屋企提供檢查及維修服務)	知道	1	→跳至 E3 前的引言
	唔知道	2	

	非常 清楚	清楚	一般 / 普通	唔清楚	非常 唔清楚	拒絕回應 (不可 讀出)
E2. 你對「家居維修大使」嘅服務範圍清唔清楚呢？ [讀出選擇]	5	4	3	2	1	9

「 — — — — — 跳至 E3 — — — — — 」

[讀出] 為咗提升公共屋邨保養同維修嘅服務水平同質素，由 2006 年開始，房署轄下各公共屋邨推行「全方位維修計劃」。房署會安排「家居維修大使」到訪各住戶提供免費嘅家居檢查，亦提供一啲即時嘅簡單維修保養服務，如果發現需要進一步嘅維修，會立即記錄同另行處理。以下有啲關於推行「家居維修大使」計劃嘅服務模式，想問吓你嘅意見。

E3. 你覺得房署主動入屋做檢查好啲，定係有需要時你至搵房署做檢查好啲呢？	房署主動到訪	1	
	住戶在有需要時搵房署	2	

X. 背景資料

					男	女	
X1. [記錄性別]					1	2	
		18 – 29 歲	30 – 39 歲	40 – 49 歲	50 – 59 歲	60 歲或以上	
X2. 請問你今年幾多歲呢？	1	2	3	4	5		
		小學 或以下	中學 / 預科	專上教育 (非學位)	專上教育 (學位)		
X3. 請問你嘅教育程度係... [讀出]？	1	2	3	4			

~ 多謝您接受訪問！ ~

[讀出] 遲啲當房署嘅職員到訪貴住戶做家居檢查之後，我哋會可能再聯絡您，希望你對佢哋嘅服務俾啲意見，唔會阻您好耐。多謝您合作！

訪問員簽署

本人特此證明，以上所有訪問資料均正確及完整，並依照米嘉道資訊策略有限公司之指引及市場調查和社會研究慣例國際準則進行。

簽署：_____

日期：_____

全方位維修計劃意見訪問調查 - 第二部份 (家居維修大使到訪後)

填入數據後會依照保密程序處理

致電次數	1	2	3	4	5
日期					
時間					
訪問記錄					

被訪者姓名 : _____ 樣本編號 : _____
訪問日期 : _____ 被訪者聯絡電話 : _____ (Tel. Code: _____)
訪問員姓名 : _____ 訪問時間 : 由 _____ 至 _____
訪問員編號 : _____

介紹:

您好。我姓_____, 係米嘉道資訊策略有限公司嘅訪問員。我哋而家受房屋署委託, 進行一項有關公共屋邨室內維修嘅意見訪問。較早前我哋問過您哋呢個住戶一啲意見, 而家想同...**[讀出樣本記錄的住戶成員]** 做番個簡短嘅訪問, 跟進了解吓房署派員上門檢查後, 您哋對佢哋服務質素嘅意見。您所提供嘅資料會絕對保密, 只會用作綜合統計分析。多謝您嘅合作。

過濾問題

S1 請問呢嘅地址係唔係... **[讀出樣本的地址]** 呢?

係..... 1 繼續
唔係..... 2 如確認地址錯誤, 結束訪問

S2 較早前房署係唔係曾經派「家居維修大使」到訪貴住戶做咗一個家居檢查同維修服務呢? (例如幫你檢查吓你屋企嘅天花、牆身、地下、窗門、渠位、水喉、門同埋鐵閘, 睇吓有冇地方需要維修)

係..... 1 完成下列問卷
唔係..... 2 如確認房署未有到訪, 結束訪問

S3 請問你係唔係係當日同房署職員接觸嗰位家庭成員呢?

係..... 1 完成下列問卷
唔係..... 2 邀請該家庭成員接受訪問。重覆介紹後, 完成下列問卷
[若該成員不在家或不便接受訪問, 另行安排日期和時間再作訪問。]
[若該成員在訪問期內未能接受訪問:] 咁當日仲有冇其他家庭成員嘅嘅呢? [邀請該家庭成員接受訪問。重覆介紹後, 完成下列問卷]

A. 有關工作前安排嘅服務

				有	冇	唔記得
A1.	請問房署嘅「家居維修大使」係請你開門俾佢進行檢查前，有冇清楚出示工作證呢？(例如：佢有冇俾你睇清楚張工作證，然後至收埋)			1	2	9
				非常 能夠	能夠	一般 / 普通
				唔能夠	完全 唔能夠	唔記得制服 嘅樣 / 冇意見 (不可讀出)
A2.	你覺得維修大使嘅制服 (藍色西裝) 能唔能夠提高你對房署維修服務嘅信心呢？ 【讀出選擇】			5	4	3
				2	1	9

				有	冇	唔記得
A3.	咁佢入屋時有冇同你講解檢查同維修嘅範圍呢？			1 →繼續 A4	2 →跳問 B1	3 →跳問 B1
				非常 清楚	清楚	一般 / 普通
				唔清楚	非常 唔清楚	冇意見 (不可讀出)
A4.	你認為佢嘅講解清唔清楚呢？ 【讀出選擇】			5	4	3
				2	1	9

B. 有關工作期間嘅表現

				有	冇	唔記得
B1.	嗰日房署嘅職員有冇幫你做啲簡單嘅維修呢？(例如幫你上番緊啲螺絲、喺門鉸或者鐵閘啲吓油等等)			1 →繼續 B2	2 →跳問 B3	9 →跳問 B3
				非常 滿意	滿意	一般 / 普通
				唔滿意	非常 唔滿意	冇意見 (不可讀出)
B2.	你滿唔滿意維修嘅手工呢？ 【讀出選擇】			5	4	3
				2	1	9

				非常 清楚	清楚	一般 / 普通	唔清楚	非常 唔清楚	冇意見 (不可讀出)
B3.	你覺得維修大使係檢查完之後嘅講解清唔清楚呢？(例如解釋番你屋企有冇地方需要維修、講番當日做咗啲乜嘢簡單維修工作等等) 【讀出選擇】			5	4	3	2	1	9

				有	冇	唔記得	
B4.	維修大使有冇派發一份有關家居維修嘅小冊子俾你呢？(一本藍色嘅書仔)			1 →繼續 B5	2 →跳問 B8	9 →跳問 B8	
				唔係 幾有用	完全 冇用	冇意見 (不可讀出)	
B5.	你覺得啲小冊子有冇用呢？【讀出選擇】	非常 有用	有用	一般 / 普通	2	1	9
				有	冇	唔記得	
B6.	咁佢有冇簡單咁介紹小冊子嘅內容呢？			1 →繼續 B7	2 →跳問 B8	9 →跳問 B8	
				唔清楚	非常 唔清楚	冇意見 (不可讀出)	
B7.	你認為佢介紹得清唔清楚呢？【讀出選擇】	5	4	3	2	1	9
				有	冇	拒絕回應	
B8.	你認為自己而家對家居維修保養方面嘅知識有冇增加到呢？(例如排水管同埋鋁窗嘅安全使用或者檢查，石屎剝落需要及早維修等)			1	2	9	
				唔清楚	非常 唔清楚	拒絕回應 (不可讀出)	
B9.	而家你對於單位內嘅維修保養項目，邊啲係由房署負責，邊啲由住戶自己負責清唔清楚呢？	5	4	3	2	1	9

				過長	啱啱好	過短	冇意見 (不可讀出)
B10.	對於房署職員完成整個檢查同維修工作嘅時間 (即係由入屋到離開)，你認為係過長、啱啱好定係過短呢？			1	2	3	9
				唔能夠	完全 唔能夠	冇查詢過 / 冇意見 (不可讀出)	
B11.	喺檢查同維修嘅期間，你覺得「家居維修大使」能唔能夠清楚咁回應你嘅查詢呢？ 【讀出選擇】	5	4	3	2	1	9
				唔滿意	非常 唔滿意	冇意見 (不可讀出)	
B12.	你滿唔滿意維修大使嘅服務態度呢？(例如係唔係友善、有禮貌等) 【讀出選擇】	5	4	3	2	1	9
B13.	整體嚟講，你滿唔滿意維修大使嘅表現呢？	5	4	3	2	1	9

C. 對「全方位維修計劃」嘅意見

	非常滿意	滿意	一般 / 普通	唔滿意	非常唔滿意	冇意見 (不可讀出)
C1. 咁整體嚟講,對於房署派人主動上門為住戶進行家居檢查同維修呢個服務,你滿唔滿意呢?	5 →跳問 C3	4 →跳問 C3	3 →跳問 C3	2 →繼續 C2	1 →繼續 C2	9 →跳問 C3
C2. 點解唔滿意呢?仲有冇其他原因呢? 太遲通知 主動上門嘅時間唔能夠配合我 (你希望乜嘢時間呢? _____) 冇同住戶個別預約 大廈地下嘅服務站工作時間太短 查詢電話經常打唔通 / 冇人接聽 冇優先安排檢查我嘅屋邨 其他 (請註明): _____					【複選】 01 02 03 04 05 06	
	非常能夠	能夠	一般 / 普通	唔能夠	完全唔能夠	冇意見 (不可讀出)
C3. 你認為呢項服務能唔能夠有效改善單位嘅維修保養質素呢? 【讀出選擇】	5 →跳至 X1	4 →跳至 X1	3 →跳至 X1	2 →繼續 C4	1 →繼續 C4	9 →跳至 X1
C4. 點解唔能夠呢?仲有冇其他原因呢? 維修職員當日無法處理某啲項目 (例如: _____) 某啲項目需要住戶自己負責 / 要另繳費用維修 (例如: _____) 其他 (請註明): _____					【複選】 01 02	

X. 背景資料

		男	女		
X1. [記錄性別]		1	2		
	18 - 29 歲	30 - 39 歲	40 - 49 歲	50 - 59 歲	60 歲或以上
X2. 請問你今年幾多歲呢?	1	2	3	4	5
		小學 或以下	中學 / 預科	專上教育 (非學位)	專上教育 (學位)
X3. 請問你嘅教育程度係... 【讀出】 ?		1	2	3	4

~ 多謝您接受訪問! ~

【讀出】 遲啲本公司嘅職員有可能會再聯絡您,目的係覆查我嘅訪問或者補問番一啲唔清楚嘅問題,佢哋只會問您幾條簡單嘅問題,唔會阻您好耐。多謝您合作!

訪問員簽署

本人特此證明,以上所有訪問資料均正確及完整,並依照米嘉道資訊策略有限公司之指引及市場調查和社會研究慣例國際準則進行。

簽署: _____

日期: _____