

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)836/06-07(07)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會

2007年2月5日會議

公共屋邨全方位維修計劃

背景資料簡介

目的

本文件旨在提供房屋委員會("房委會")推行的全方位維修計劃的背景資料，以及綜述房屋事務委員會委員在2005年11月7日會議上就相關事宜所作的主要討論。

背景

2. 房委會的機構目標之一是管理和維持轄下公共屋邨，以盡量延長其使用年期和提高其經濟效益。房委會認為有需要訂定一套方針，以全方位的方式改善公共屋邨的維修服務。此外，房委會亦有需要在其員工和所有服務供應商之間建立以服務為本的文化，以達到租住公屋("公屋")租戶日漸提高的要求。有見及此，房委會在2005年制訂全方位維修計劃，目的是提供以顧客服務為本的全面維修服務，而其特點是主動勘察單位內的設施，以及加強應租戶的要求所提供的維修服務。

3. 房委會預期推行全方位維修計劃可在以下數方面取得理想效果：

- (a) 令租戶更感滿意；
- (b) 提高維修和保養工程的質素和效益；
- (c) 透過減省繁複的手續和工序，令維修問題不會重複出現，從而減低運作成本；

- (d) 提升員工的士氣和自我評價，令他們在處理問題和投訴方面更具信心；及
- (e) 改善房委會的機構形象。

全方位維修計劃各項措施及其推行情況

4. 全方位維修計劃採取三大方針就公屋單位進行維修保養，有關詳情的闡釋載於下文各段。

主動及全面查找維修問題

5. 根據此方針採取的措施包括委聘家居維修大使，提供一站式的單位內部勘察和維修服務，並教導租戶如何進行家居保養和灌輸各項維修知識。房屋署("房署")會按需要成立具備所需專業知識的特殊維修項目專責小組，負責處理需要迅速採取全面行動的特殊維修事項，例如關乎懸臂式構築物和屋宇裝備的項目。為了全面檢討樓齡較高屋邨在進行改善工程方面的需要，房署會成立可提供專業支援的綜合專業小組。根據屋邨改善計劃推行建議的改善工程，則可改善屋邨的居住環境。此外，房署會建立單位維修資料庫，記錄每個單位的維修資料，以供日後研究和發展維修策略之用。

緊急應變及迅速回應租戶提出的維修要求

6. 房署會推行下列措施，提供高質素的房屋服務，以達致租戶的期望：

- (a) 設立維修熱線，為租戶提供由接聽投訴和要求，以至跟進及解決投訴個案的一站式服務；
- (b) 委派高級專業人員擔任客戶服務統籌專員，專責處理由相關辦事處提交的資料，從租戶的角度處理有關事件，並向高層管理人員作出準確的匯報，供其考慮，從而解決公眾關注的問題；及
- (c) 進一步加強對房委會的物業管理服務公司和維修服務承辦商的管理和監察，確保為租戶提供優質服務。

加強推廣和教育工作

7. 房署會就全方位維修計劃制訂全面的推廣和教育計劃，以爭取租戶和大眾的支持，並為專業和技術人員安排舉辦客戶服務講座，向他們灌輸優質客戶服務的概念，使他們更加致力提供優質客戶服務。

8. 2005年10月，房委會通過在其後5年斥資共63億元推行全方位維修計劃。

議員提出的主要關注事項和意見

9. 政府當局於2005年11月7日會議上向房屋事務委員會簡介全方位維修計劃。委員對全方位維修計劃的各項措施表示歡迎，但他們詢問當局按照何種準則，決定根據全方位維修計劃就公共屋邨進行勘察的先後次序，以及租戶在何種情況下須承擔維修費用。政府當局回答時表示，勘察工作的先後次序主要是按照公共屋邨的樓齡決定。當局預算每年為30個屋邨進行單位內設施的勘察工作，以期在5年內勘察所有公共屋邨單位。至於維修費用方面，政府當局表示結構上的損壞及因為正常損耗而引致的維修費用，將由房署負責。然而，租戶須負責支付由他們造成的損壞的維修費用，例如玻璃、瓷磚及廁所的破損。另一方面，委員指出房委會有需要加強監察其外判承辦商的表現，以確保維持其服務質素，並考慮檢討高樓齡屋邨的單位內部間隔以改善租戶的居住環境，以及考慮為位於山坡地帶的屋邨安裝升降機或電梯，以方便居民出入。該次事務委員會會議的紀要的超文本連結載於**附錄**。

10. 議員對於高樓齡公共屋邨維修工作的相關事宜一直感到關注，並曾先後於2004及2005年的立法會會議席上提出3項有關的質詢。載述有關詳情的文件的超文本連結載於**附錄**。

最新發展

11. 全方位維修計劃於2006年1月開始推行，並已推展至17個公共屋邨。據房委會表示，公屋租戶對全方位維修計劃感到滿意。政府當局將於2007年2月5日舉行的會議上，向房屋事務委員會簡述全方位維修計劃的進展情況。

參考資料

12. 與此事有關的文件連同其超文本連結的一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部1
2007年1月30日

公共屋邨全方位維修計劃

有關文件一覽表

立法會／委員會	會議日期	文件
立法會會議	2004年5月19日	馮檢基議員提出一項關於全面復修舊型公共屋邨的質詢(議事錄第19頁) http://www.legco.gov.hk/yr03-04/chinese/counmtg/hansard/cm0519ti-translate-c.pdf
房屋事務委員會	2005年11月7日	政府當局所提交有關公共屋邨全方位維修計劃的文件 (立法會CB(1)212/05-06(03)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/panels/hg/papers/hg1107cb1-212-3-c.pdf 有關公共屋邨全方位維修計劃的簡介資料 (立法會CB(1)239/05-06(01)號文件)(只具中文本) http://www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/panels/hg/papers/hg1107cb1-239-1-c.pdf 會議紀要(立法會CB(1)400/05-06號文件) http://www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/panels/hg/minutes/hg051107.pdf
立法會會議	2005年11月9日	李國麟議員提出一項關於在舊式公共屋邨提供扶手電梯或升降機的質詢(議事錄第49頁) http://www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/counmtg/hansard/cm1109ti-translate-c.pdf
立法會會議	2005年12月14日	梁耀忠議員提出一項關於全方位維修計劃的質詢(議事錄第73頁) http://www.legco.gov.hk/yr05-06/chinese/counmtg/hansard/cm1214ti-translate-c.pdf

立法會／委員會	會議日期	文件
新聞稿	2006年1月14日	房屋委員會發出的新聞稿 http://www.info.gov.hk/gia/general/200601/14/P200601140186.htm
新聞稿	2006年12月25日	房屋委員會發出的新聞稿 http://www.info.gov.hk/gia/general/200612/25/P200612220249.htm

立法會秘書處
議會事務部1
2007年1月30日