

## 立法會房屋事務委員會 全方位維修計劃的進展和未來路向

### 目的

本文件旨在向委員簡介香港房屋委員會（下稱「房委會」）進行的公共租住房屋屋邨（下稱「公共屋邨」）「全方位維修計劃」（下稱「本計劃」）的進展和未來路向。

### 背景

2. 2005年10月，房委會通過本計劃，優化轄下公共屋邨總共692 000個單位的勘察與維修服務。本計劃下的工程項目為期五年，自2006年年初開始付諸實行。

3. 推行本計劃，旨在奠定以客為本的優質文化基礎，主動提供維修服務和勘察單位內的裝置，從而滿足租戶愈來愈高的期望。

4. 本計劃有三大方針<sup>1</sup>：

- (a) 主動和全面查找維修問題；
- (b) 緊急應變和迅速回應租戶提出的維修要求；以及
- (c) 加強推廣和教育方面的工作。

5. 繼2008年4月8日向立法會房屋事務委員會提交報告後，我們最近再次檢討本計劃的進展，以便從本計劃汲取經驗來訂立長遠維修保養策略。

---

<sup>1</sup> 本計劃下的既定維修措施包括：家居維修大使、特殊維修項目專責小組、屋邨改善計劃、加強研究和發展工作、設立維修熱線、積極的公共關係管理、對物業管理服務公司和維修承辦商的管理和監察、宣傳與住戶教育活動，以及改善客戶服務。

## 整體進展

6. 截至 2008 年 11 月為止，我們已於 66 個屋邨<sup>2</sup>推展本計劃下的「室內勘察計劃」，當中 33 個屋邨的勘察和修葺服務業已順利完成，共發出 118 200 份施工通知書，進行了大約 262 620 項工程。

7. 自從本計劃於 2006 年 2 月落實以來，每份施工通知書的平均工程費介乎 1 300 港元與 1 800 港元之間，累計開支約 2.22 億港元。

## 主要措施報告

### 家居維修大使

8. 截至 2008 年 11 月為止，我們已招聘 160 多名家居維修大使。他們接受訓練後獲調派職務，自 2006 年起的五年周期內，為所有公屋單位分期造訪公屋租戶、主動進行室內勘察，以及安排一站式修葺服務。

### 優化研發和維修記錄

9. 我們已建立「全方位維修計劃」電腦系統，包括「全方位維修計劃」勘察預約附屬系統、室內勘察附屬系統和「全方位維修計劃」資訊附屬系統，讓我們有效管理室內勘察記錄、發出和處理施工通知書，以及編排預約勘察和修葺工程。各系統所收集和分析的數據，已用於深入研究與分析，尤其是有助於「全面結構勘察計劃」下的結構檢查工作。

10. 我們已經使用各系統分析屋邨的整體狀況，例如天花滲漏、混凝土剝落等問題，並會實行更全面修葺的方式，取代以往簡單小塊的修補方式。此舉將改善修葺工程的效能，從而令住宅

---

<sup>2</sup> 已完成室內勘察的屋邨：美東邨、三聖邨、麗瑤邨、大元邨、西環邨、彩虹邨、大興邨、愛民邨、順利邨、新田圍邨、水邊圍邨、荔景邨、富山邨、模範邨、象山邨、美林邨、蘇屋邨、龍田邨、興華（二）邨、彩雲（二）邨、白田邨、梨木樹（二）邨、瀝源邨、長貴邨、安定邨、秦石邨、馬頭圍邨、南山邨、建生邨、漁灣邨、田景邨、東頭（一）邨和銀灣邨。

正進行室內勘察的屋邨：友愛邨、坪石邨、沙角邨、長青邨、彩雲（一）邨、石圍角邨、順天邨、彩園邨、廣福邨、葵盛西邨、湖景邨、順安邨、蝴蝶邨、華富（一）邨、良景邨、福來邨、隆亨邨、華富（二）邨、石硤尾邨、澤安邨、禾輦邨、朗屏邨、啓業邨、和樂邨、山景邨、大坑東邨、博康邨、石籬（二）邨、環翠邨、李鄭屋邨、大窩口邨、長康邨和長安邨。

大廈更爲耐用。我們亦會繼續進行應用研究和探索新技術，以促進有效的建築物保養護理，並提供優質維修服務。

11. 對於立法會房屋事務委員會在 2008 年 4 月 8 日的會議上要求提供關於公共屋邨破舊鋼窗百分率的資料，我們已翻查鋼窗修葺記錄，發現平均修窗率僅爲 0.44%。

12. 相對偏低的修葺率，清晰顯示公共屋邨鋼窗已有合理程度的保養，狀況一般令人滿意。鑑於現時狀況，我們認爲無須即時大規模更換窗戶。不過，我們會在本計劃主動勘察時檢查窗戶狀況，並在必要時加以修理。

### 「全面結構勘察計劃」與「屋邨改善計劃」

13. 我們正根據「全面結構勘察計劃」，爲樓齡約 40 年或以上的公共屋邨展開全面結構勘察。直至現時爲止，我們已完成勘察 10 個屋邨，另有 32 個屋邨已安排於未來 10 年內勘察。倘若結構勘察的結果顯示公屋大廈結構安全，可繼續保存最少 15 年，便會顧及租戶和社區需要而制訂和實施「屋邨改善計劃」，以改善這些屋邨的居住環境。

14. 截至 2008 年 11 月爲止，我們已建議多項改善工程，包括在西環邨、模範邨、彩虹邨、和樂邨、馬頭圍邨、福來邨、坪石邨七個屋邨加建升降機、無障礙通道和長者設施，以及進行環境美化工程。

### 維修熱線

15. 維修熱線自 2006 年 12 月設立，由電話查詢中心支援，接聽的來電包括預約勘察、查詢修葺工程的進度、投訴等。截至 2008 年 11 月初爲止，維修熱線已安排 46 760 個預約和處理 94 200 項查詢。租戶現時可迅速通過客戶服務員、交互式話音電腦系統及房屋署網頁處理維修要求。

### 公共關係管理及租戶教育和推廣

16. 我們繼續與各方舉行會議、簡報會、研討會及工作坊，其中包括立法會議員、區議員、屋邨管理諮詢委員會委員、承辦商、房屋署員工及租戶，從而推一步推廣本計劃。爲使租戶加深認識本計劃，我們於大窩口邨維修保養教育徑及即將進行勘察的屋邨的流動維修保養櫃位陳設展板、設立錄像角和展出模擬樣本。

17. 我們亦已安排與租戶在流動維修保養櫃位見面，跟進他們的個案並收集意見。截至 2008 年 10 月，我們已在轄下屋邨設立 58 個流動維修保養櫃位。我們會定期檢討收集所得的意見，以決定改善維修服務的方式。

## 顧客滿意調查

18. 為掌握租戶對室內勘察和維修服務的滿意程度，我們委聘了獨立顧問做調查，在推行本計劃前後蒐集租戶對房屋署維修服務的意見。據調查結果顯示，自從本計劃於 2006 年推出以來，租戶對房屋署修葺和維修服務的整體滿意率一直超過 85%。

19. 顧客滿意調查結果表列如下：

中期報告	報告涵蓋時期	整體顧客滿意率
第一次	2006 年 2 月 20 日至 2006 年 3 月 8 日	85.2%
第二次	2006 年 3 月 1 日至 2006 年 10 月 19 日	86.7%
第三次	2006 年 3 月 1 日至 2007 年 4 月 30 日	88.5%
第四次	2006 年 3 月 1 日至 2007 年 12 月 22 日	87.1%
第五次	2006 年 3 月 1 日至 2008 年 10 月 11 日	86.3%

## 本計劃未來路向

20. 建基於本計劃奠下的基礎，並為求進一步優化對公屋租戶以至現存房屋的維修服務，我們正在考慮以下措施：

- (a) 以本計劃家居維修大使模式進行的室內勘察／修葺服務，將於本計劃首個周期完結之後，發展成為常規計劃，包括 —
  - (i) 對樓齡滿 20 年及以上的屋邨，每 10 年作全面勘察／修葺；以及

(ii) 對樓齡滿 10 年及以上的屋邨，每 5 年作一般勘察／修葺。

(b) 我們亦會循序漸進地採納本計劃模式，進行日常因應租戶要求而提供的室內維修服務。

21. 本計劃正進行得如火如荼，而訂立的各種措施均已付諸實行並證實有效。我們準備於本計劃首個周期完結後，再次向委員報告本計劃的進度及成效。

22. 我們計劃加速進行原定於 2011 年開始本計劃的屋邨室內勘察和修葺工程，並會安排提前於 2009/2010 年度勘察這些屋邨，即較原定的五年周期提早一年完成。此舉連同房屋署轄下新屋邨的建造工程，以及其他將進行的維修和改善工程，在 2009/2010 年度會提供約共 10 000 個建造業職位。

23. 請委員備悉「全方位維修計劃」的進展和未來路向。

**運輸及房屋局**  
**2009 年 1 月**