



# 全方位維修計劃的進展和未來路向



2009年1月5日

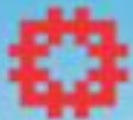


# 背景

房屋委員會於2005年通過「全方位維修計劃」

- 推行以「服務為本文化」給我們的員工及所有服務提供者
  
- 本計劃有三大方針
  - 主動和全面查找維修問題
  - 緊急應變和迅速回應租戶提出的維修要求
  - 加強推廣和教育方面的工作





# 全方位維修計劃整體進展

截至2008年11月初

已於66個屋邨推展「室內勘察計劃」

- ▶ 當中33個屋邨的室內勘察和維修服務已順利完成
- ▶ 發出約118,200工程施工通知書
- ▶ 進行大約262,620項工程



# 全方位維修計劃整體進展

- 勘察及工程費用

- 每份施工通知書的預算工程費介乎1,300港元與1,800港元之間，累積開支約2.22億港元

# 重點措施

## 家居維修大使

- 已招聘160多名家居維修大使



# 重點措施

## 家居維修大使

- ✓ 接受訓練後調派職務
- ✓ 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

# 重點措施

## 優化研發和維修紀錄

- 「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
- ▶ 電腦化全方位維修計劃資訊附屬系統

應用:

- ▶ 各系統所收集和分析的數據，對於結構勘察尤其有用
- ▶ 實行更全面維修的方式，處理天花滲水及混凝土剝落問題

# 重點措施

## 鋼窗修葺紀錄

- 2008年4月8日會上要求提供公共屋邨破舊鋼窗紀錄資料
- 跟據維修紀錄平均修窗率為0.44%
- 一般狀況滿意，無須大規模更換窗戶
- 會在主動勘察時，一併檢查及在必要時加以修理



# 重點措施

- 「全面結構勘察計劃」
  - ✓ 為樓齡約40年或以上的公共屋邨展開全面結構勘察，已完成10個屋邨
  - ✓ 未來10年內，安排另外32個屋邨推行全面結構勘察

# 重點措施

## • 「全面結構勘察計劃」

- 倘若結構安全，將制訂屋邨改善計劃
- 改善屋邨居住環境，包括加裝升降機、加建無障礙通道和長者設施，以及進行環境美化工程
- 截至2008年11月，準備於7個屋邨推行屋邨改善計劃，包括：
  - ✓ 西環邨
  - ✓ 彩虹邨
  - ✓ 馬頭圍邨
  - ✓ 坪石邨
  - ✓ 模範邨
  - ✓ 和樂邨
  - ✓ 福來邨

# 重點措施

## 維修熱線

- 租戶的維修要求可透過以下途徑處理：
  - 客戶服務員
  - 交互式話音電腦系統
  - 房屋署網頁
- 由2006年12月至2008年11月為止，維修熱線已安排46,760個預約和處理94,200項查詢

# 重點措施

## 公共關係管理及租戶教育和宣傳

- 提升機構形象
  - ▶ 我們與各方舉行會議、簡報會、研討會及工作坊(包括立法會議員、區議會議員、屋邨管理諮詢委員會委員、承辦商、房屋署員工及租戶)

# 重點措施

## 2008年12月9日的新聞剪報

大公報  
Takungpao

二〇〇八年十二月九日 星期二

A6 港聞

責任編輯：蔡向陽

### 議員滿意房會維修計劃

【本報訊】房委會自二〇〇六年推出「全方位維修計劃」以來，至今已為超過五十個公共屋邨進行勘察，當中有三十三個公共屋邨已經完成維修工程。為進一步鞏固計劃，房委會加強「以人為本」的措施，推出多項改善計劃的內容，以減少在進行維修時對住戶的滋擾。立法會議員王國興表示，對於現時「全方位維修計劃」的進展感到滿意。

房委會昨日在大窩口邨向立法會議員介紹「全方位維修計劃」的進展。計劃推出以來，房屋署工程人員會為全港高樓齡的公屋進行全面勘察，並為屋邨進行定期入屋檢查和維修。

A15 香港文匯報 WEN WEI PO 二〇〇八年十二月九日 (星期二) 戊子年十一月十二  
<http://www.wenweipo.com>

■責任編輯：施 篤

HONG KONG NEWS 香港新聞

### 維修68萬公屋 進度理想



■房屋署副署長劉啟雄(左一)與立法會房屋事務委員會主席王國興到大窩口邨了解全方位維修計劃的進展。

本報記者莫雲芝 攝

【本報訊】(記者 譚靜雯)為提升公屋居住環境，房屋署全方位維修計劃特別設立專責隊伍，派專人入屋檢查全港68萬個公屋單位，為住戶進行勘察和維修工程，如進行石屎修補及更換水管等維修工程，費用則由房署支

付。立法會房屋事務委員會主席王國興稱，全港屋邨約有3至4成樓齡高達20年以上，其中大窩口邨樓齡達29年，至今已有逾600單位完成勘察和維修工程，進度理想。

#### 王國興促訂全面維修時間表

房屋署副署長劉啟雄昨午與立法會房屋事務委員會正、副主席，以及議員到訪新界多個屋邨，了解屋邨的環保及綠化措施、全方位維修計劃的進度，以及屯門寶田邨的中轉房屋情況。房屋署2006年2月起推行全方位維修計劃，主要檢查樓齡較高的屋邨，進行勘察和維修工程。維修人員檢查單位時，會利用電子手帳記錄單位的失修位置及問題，並即時打印勘察記錄清單，清楚記錄需跟進的工程。

王國興表示，該署主動為居民維修能有效運用公屋資源，改善居民生活環境及延長單位壽命。希望該署可訂下時間表，落實其他老化屋邨的勘察工作。

房署發言人則表示，全港共有192個公共屋邨納入全方位維修計劃，至今共有66個屋邨已進行家居維修勘察，預計2011年完成該計劃下所有屋邨的維修工程。



# 重點措施

## 公共關係管理及租戶教育和宣傳

- 陳設展板、設立錄像角和展出模擬樣板
  - 於大窩口邨設置維修保養教育徑
  - 於58個屋邨設置流動維修保養櫃位
  - 製作有關推廣維修宣傳的錄像
  - 使租戶加深認識本計劃

# 顧客滿意調查

## 獨立的顧客滿意調查

顧客滿意調查結果表列如下：

<u>中期報告</u>	<u>報告涵蓋時期</u>	<u>整體顧客滿意率</u>
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2007年10月11日	86.3%

自從計劃2006年推出以來，整體滿意率為85%以上，並維持於一致的水平。



# 未來路向







# 未來路向

- 採用本計劃家居維修大使模式的室內勘察／修葺，將於本計劃現時首個周期完結之後，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。
- 我們亦會循序漸進地採納本計劃模式，進行日常因應要求的室內維修服務。

# 加速推行本計劃及創造額外就業機會

- 房屋署加快推行維修及改善工程，不僅住戶得益，亦可增加工程界的就業機會
- 把原定於2011年開始本計劃的屋邨提前進行室內勘察和維修，為建造業工人和工程專業人員創造就業機會
- 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



# 簡報完畢

