

立法會房屋事務委員會 全方位維修計劃的進展

目的

本文件旨在向委員報告香港房屋委員會（房委會）在公共租住屋邨（公共屋邨）實施的全方位維修計劃（維修計劃）的最新進展。

背景

2. 在 2006 年年初，房委會展開了為期五年的維修計劃，主動勘察樓齡達 10 年或以上的公共屋邨和租者置其屋的租戶單位的室內狀況，以及提供全面維修服務。維修計劃旨在加強以客為本的維修服務，以滿足租戶日益提高的期望，並提高房委會資產的經濟效益和延長其使用年期。維修計劃採取三管齊下的方針，即主動查找維修問題、迅速回應租戶提出的要求，以及加強推廣及教育方面的工作。
3. 在維修計劃下，我們招聘了家居維修大使主動勘察室內情況、安排一站式修葺服務，以及推廣維修教育。家居維修大使會為住戶即場作簡單的修補；若遇上較複雜的個案，則會使用備有電腦系統支援的電子手帳，即時發出施工通知單。該電腦系統設有維修記錄資料庫，以支援家居維修大使回答住戶問題，亦協助房屋署的專業工程人員進行研究分析和方便規劃預算。
4. 鑑於計劃得到正面回應，房委會決定以常規方式推行計劃。為了進一步加強維修服務，我們參照維修計劃推出了日常家居維修服務，並於 2008 年起逐步在屋邨推行。

維修計劃的整體進展

5. 第一個為期五年的維修計劃已於 2011 年順利完成。我們於全部 177 個屋邨共約 605 000 個單位推行維修計劃，發出並完成修葺的維修工程單共約 344 300 份。

6. 第二個為期五年的維修計劃於 2011 年推出，現已進入計劃的第四年。截至 2014 年 3 月，我們已於 97 個屋邨展開計劃，其中 65 個屋邨，涉及大概 233 800 個單位的 93 000 項勘察和修葺服務已順利完成。

租戶單位的室內狀況

7. 根據我們的記錄，租戶單位的室內狀況在進行維修計劃後已顯著改善。在幾個主要維修項目上，包括混凝土剝落、排水、門和滲水等，與首個維修計劃週期相比，第二個維修計劃週期需要發出施工通知單的跟進個案大幅下降(見表一)。

表一：就主要維修項目發出施工通知單的情況

		發出施工通知單的數目 ¹		
	主要項目	第一個 維修計劃 週期	第二個 維修計劃 週期	相差
1.	混凝土剝落	70 290	43 220	27 070 (- 38.5%)
2.	排水	38 820	26 840	11 980 (- 30.9%)
3.	門	9 990	6 500	3 490 (- 34.9%)
4.	滲水	27 580	7 140	20 440 (-74.1%)

¹ 由於第二個週期的維修計劃仍在進行，分析只包括已完成第一和第二個週期的 48 個公共屋邨的維修數據。

顧客滿意調查

8. 為掌握租戶對室內勘察和維修服務的滿意程度，我們委聘獨立顧問進行調查，蒐集租戶對維修計劃服務的意見。

9. 第一個維修計劃週期的整體滿意率持續高於 80%。至於第二個維修計劃週期的顧客滿意程度，我們在 2011 年第二季至 2013 年第二季，訪問了 35 個屋邨共 4 240 個曾接受維修服務的住戶。調查結果顯示，整體滿意率亦維持於大約 80%。然而，我們發現有部分租戶認為沒有檢查或維修的需要和維修計劃對他們帶來滋擾。

公共關係及公民教育

10. 我們會繼續為不同界別的持份者和公眾（包括屋邨管理諮詢委員會委員和承辦商），舉行有關維修計劃的簡報會、研討會和工作坊，以改善與租戶的溝通及加強教育。我們亦已於大窩口邨的維修保養教育徑擺設了展板、錄像角、陳列模擬維修樣本，以及放置展品。維修保養教育徑在 2012 年翻新後，更為家居維修大使提供一個模擬公屋單位作為訓練場地，讓他們進行室內勘察訓練。另外，我們亦會繼續在即將進行維修計劃的屋邨設置流動維修保養教育櫃位。

全方位維修熱線

11. 為提供更完善的熱線服務，全方位維修熱線於 2010 年 3 月開始在繁忙及非辦公時間提供留言信箱服務。此外，自 2010 年 12 月起，電話服務中心的服務時間亦已延長，現時星期六的服務時間已由中午 12 時延長至下午 6 時。截至 2014 年 3 月，透過熱線系統安排預約維修的個案約有 108 000 宗，已處理的查詢有 610 300 項。

減少滋擾

12. 房委會在進行維修計劃時亦遇到不少挑戰，包括勘察和修葺工程進行時對居民造成的不便和滋擾（如嘈音及塵埃）。為減少維修計劃對居民造成的不便，我們要求承辦商協助住戶（特別是有年老或殘疾成員的住戶）搬動一些因進行勘察和有關工程而需要移動的傢俬。承辦商亦會加強保護措施（例如防塵網及帆布等），以減低有關工程進行期間對住戶造成的滋擾。另外，承辦商會在進行石屎剝落/磁磚更換等工程時，特別提供吸塵器及使用帆布以保護傢俱及地板。承辦商更會在工程完成後為住戶妥善清潔單位。

對承辦商的管理

13. 為確保承辦商的服務質素，我們嚴謹監察承辦商的表現。首先，我們要求承辦商在每一項工種進行工程前，先提供樣板以作為驗收標準。我們亦會定期進行突擊巡查以確保承辦商的工藝質素。此外，我們對承辦商的表現會作定期評核，而評核結果會影響其日後投標機會。

未來路向

14. 透過推行維修計劃及日常家居維修服務作出適時的維修，租戶單位的室內狀況已得到改善。經考慮屋邨樓齡和單位室內狀況後，我們認為現行的維修計劃週期可彈性地延長，以減少此計劃對居民造成的不便及更有效地運用房委會的資源。

15. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2014年5月