

立法會房屋事務委員會

公共屋邨全方位維修計劃

進度報告及最新發展(二零零七年一月)

目的

本文件旨在向議員匯報房屋委員會(房委會)由二零零六年年初起推行之「全方位維修計劃」的進度及最新發展。

背景

2. 房委會在二零零六年年初起推行「全方位維修計劃」,目標是在五年內完成勘察及維修全港共六十多萬個公屋單位,以改善公共屋邨的維修服務。

3. 在「全方位維修計劃」下,房屋署會派員主動勘察公屋單位內的設施,並加強維修服務,以便更快捷地處理住戶的要求。計劃以提供卓越服務為目標,採取以下三大方針:

- 主動及全面地查找維修問題。
- 緊急應變和迅速回應住戶要求。
- 加強推廣和教育工作。

A. 主動及全面地查找維修問題

4. 為確保住宅單位內的設施裝置狀況良好,房委會委派的「家居維修大使」會分批到訪轄下所有租住公屋單位,主動為公屋住戶勘查單位狀況,並提供一站式的維修服務。

家居維修大使

5. 截至二零零七年一月,我們共招聘了80多位「家居維修大使」,並為他們提供了為期兩星期的培訓,內容包括顧客服務、維修技術及電腦操作。

6. 我們亦已為「家居維修大使」提供足夠的裝備(如制服、職員證、電子手賬、工具箱及住戶意見表等)和技術支援(如與多技能維修技術員一同勘察)，以及制訂一套「以客為本」的室內勘察及維修服務指引(如應對技巧及態度的守則)，我們亦會在正進行勘察的屋邨成立流動服務站，為居民安排預約及讓他們查詢勘察及維修的進度。

室內勘察進度

7. 「家居維修大使」已於二零零六年二月八日正式投入服務。直至二零零七年一月初，計劃已在 19 個屋邨推行，勘察了超過 24 000 個單位。其中四個屋邨(美東邨、三聖邨、西環邨及麗瑤邨)供 5 113 個單位已完成勘察。由於計劃甚受居民歡迎，完成入屋勘察的單位比率高達 85%。

8. 至於正在進行勘察的 15 個屋邨，當中已有超過 19 000 單位完成勘察工作(見附件一)。其他納入首兩年勘察計劃的屋邨，有關工作將陸續如期展開(見附件二)。

單位維修工程的進度

9. 直至二零零七年一月初，我們已為超過 18 700 個工程項目發出施工紙(涵蓋 77%已勘察的單位)，總額約 2,300 萬元，平均每宗工程費用約為 1,200 元，當中 11 900 宗工程(佔 64%)已完成。這些維修項目主要包括石屎剝落(47%)、排污設施問題(17%)及滲水(10%)等。

維修紀錄的研究

10. 為配合「全方位維修計劃」，我們正積極發展三個主要電腦系統，包括：

- (1) 入屋勘察系統 (IFIS)：記錄每個單位之狀況、勘察日期和時間，以及發出施工紙。
- (2) 維修紀錄系統 (TMIS)：儲存勘察結果，維修之詳情和進度，結集成一個綜合維修資料庫。

- (3) 預約系統 (TASS): 預約勘察、檢查或維修之安排，租戶更可因應自己的需要，經由系統更改預約或查詢維修工程之詳情和進度。

住客預約檢查和維修的要求，以及勘察和工程紀錄，日後均會由電腦系統支援。有關資料會儲存在維修紀錄資料庫內，方便研究保養及維修技術發展的工作。該等工作現正由房屋署屋邨管理處於二零零六年五月成立的研究及發展小組負責。

以人為本的保護措施

11. 我們已為六個主要在室內進行的維修項目制定「以人為本」的保護措施，以減低工程對住戶的影響。這些措施包括施工前與住戶充份溝通、向工人提供充足訓練、施工時全面及妥善圍封受工程影響的範圍、改善吸塵裝備及在完工後妥善清理有關單位等。

屋邨改善計劃

12. 另一方面，房委會現正透過「全面結構勘察計劃」，為超過四十年樓齡的屋邨進行全面的結構勘察。經結構評估後，若確定樓宇結構穩定及仍可使用超過十五年，我們會研究及推行改善工程，以提升屋邨的居住環境。西環邨是首個受惠的屋邨。房委會會斥資約 1,400 萬，為西環邨進行改善工程，包括加建接駁升降機以及長者休憩設施。其他現正在研究改善工程的屋邨包括彩虹邨及模範邨。

B. 緊急應變及迅速回應住戶要求

13. 房屋署正推行多項改善措施，包括設立維修熱線及簡化工作流程等，以提升緊急應變的能力及迅速回應住戶要求；並加強監察機制和訓練，以提升服務質素。

維修熱線

14. 我們現正推出「全方位維修熱線」試驗計劃，為正在展開「全方位維修計劃」的屋邨居民提供服務。居民可致電熱線提出維修要求、查詢個案的進展和反映意見。

簡化工作流程

15. 為了更迅速回應住戶的要求，我們現正試行簡化維修服務工作的流程，並發出新指引，以釐清租客與房屋署之間的維修責任及租客自付修葺服務的細則。採取這些措施後，工作效率將可提高。

加強對物業管理服務公司和維修承辦商的監管

16. 我們成立了物業管理服務公司監察小組，為物業管理服務公司和維修承辦商定期舉行研討會。我們亦於新外判合約中，加入要求維修承辦商聘用公共關係經理的條文，以進一步改善承辦商與居民溝通的能力。

加強公共關係工作

17. 為加強宣傳工作，我們出席了多個區議會及屋邨管理諮詢委員會會議及屋邨居民大會，簡報計劃並蒐集他們對房屋署維修服務的意見。我們亦已製作多套宣傳短片、海報及小冊子，以提高住戶對保養維修及正確使用室內設施的認識。

C. 加強推廣和教育工作

宣傳與教育活動

18. 房屋署已制訂了一套全面的推廣及宣傳活動計劃，透過展板、海報和影片等，向公屋居民宣傳和介紹公屋單位內各類室內裝置的保養維修資訊，讓住戶認識妥善使用、保養和維修這些設施的重要性。我們已在 16 個屋邨完成「流動教育展版」的巡迴展覽。這個展覽會繼續在全港其他公共屋邨巡迴舉行。

19. 我們在大窩口邨設立了「全方位維修教育徑」，詳細介紹全方位維修計劃的工作。該教育徑已於二零零六年一月十四日開幕，供公眾人士和團體預約參觀。

改善客戶服務

20. 我們已為房屋署負責「全方位維修計劃」的員工及工程承辦商安排顧客服務訓練。我們亦正制訂檢核機制，以確保維修服務的水平。

全方位維修計劃的成效

21. 為了掌握全方位維修計劃的成效，我們聘請了獨立顧問公司進行服務對象滿意程度調查。其中首五個屋邨的調查已經完成。調查結果顯示住戶對維修服務大致滿意。附件三載列了調查結果的撮要，包括住戶對房屋署維修服務的總體滿意程度、對家居維修的認識及對全方位維修大使表現的滿意程度的資料。

總結

22. 「全方位維修計劃」去年主要完成的工作包括：

- 招聘及訓練家居維修大使
- 改善及簡化維修工作流程，減低工程對居民的影響
- 發展及利用電子科技，提高工作效率
- 推廣保養維修教育及加強與居民溝通
- 培養內部員工及業務伙伴「以人為本」的顧客服務文化

23. 「全方位維修計劃」初步反應良好，獲得大部份居民、區議員及屋邨管理諮詢委員的支持。我們預計二零零七年的「全方位維修計劃」工作可按預期進度繼續順利進行。

房屋署

二零零七年一月

正進行勘察的屋邨

進行屋邨	開始日期
大元邨	2006年3月1日
彩虹邨	2006年6月12日
大興邨	2006年7月17日
愛民邨	2006年7月24日
順利邨	2006年8月1日
富山邨	2006年8月4日
新田圍邨	2006年8月10日
水邊圍邨	2006年8月14日
荔景邨	2006年8月25日
模範邨	2006年8月30日
友愛邨	2006年11月7日
美林邨	2006年11月8日
象山邨	2006年11月23日
蘇屋邨	2006年12月1日
龍田邨	2007年1月9日

納入首兩年勘察計劃內的屋邨

地區	屋邨	
港島區	華富邨(一)	
	華富邨(二)	
	漁灣邨	
	興華(二)邨	
	環翠邨	
九龍區	和樂邨	
	坪石邨	
	東頭(一)邨	
	東頭(二)邨	
	彩雲(一)邨	
	彩雲(二)邨	
	啟業邨	
	順天邨	
	順安邨	
	黃大仙下邨	
	白田邨	
	石硤尾邨	
	南山邨	
	馬頭圍邨	
	新界及離島區	禾輦邨
		沙角邨
彩園邨		
博康邨		
新翠邨		
廣福邨		
瀝源邨		
山景邨		
田景邨		
安定邨		
建生邨		
朗屏邨		
湖景邨		
蝴蝶邨		
大窩口邨		
石圍角邨		
長青邨		
長康邨		
長貴邨		
梨木樹邨		
葵盛(西)邨		
福來邨		
總數：	41	

服務對象滿意程度調查結果

對房屋署維修服務的總體滿意程度：

	全方位維修計劃 開展前	全方位維修計劃 開展後
滿意 / 非常滿意	39.7%	86.7%
一般 / 中立	46.7%	12.2%
不滿意	11.1%	0.8%
無意見	2.5%	0.3%

住戶對家居維修了解程度之評估(全方位維修計劃前)：

不足夠 / 十分不足夠	43%
足夠 / 非常足夠	34.3%
一般 / 中立	22.7%
無意見	0%

住戶對家居維修認識進步之評估(全方位維修計劃後)：

有	73.3%
否	25.7%
拒絕回應	1.0%

住戶對全方位維修大使表現之總體滿意程度：

滿意 / 非常滿意	84.4%
普通 / 中立	14.6%
不滿意 / 非常不滿意	0.9%