

立法會房屋事務委員會 全方位維修計劃的檢討

目的

本文件旨在向委員會匯報房屋委員會（房委會）為公共租住屋邨推行的全方位維修計劃的檢討結果。

背景

2. 房委會於二零零六年初推行全方位維修計劃，主動為全港所有公共租住屋邨的單位進行勘察及維修，為居民提供快捷及妥當的維修保養服務。該計劃有三大方針：

- 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

3. 房委會最近就全方位維修計劃推行情況進行了檢討，結果如下。

整體工作進展

4. 我們已完成 50 個樓齡較高屋邨的室內勘察。勘察結果顯示，這些單位中，逾 85% 的單位需要不同程度的維修。截至二零零八年二月，我們已完成 24 個屋邨的維修工程，修妥約共 15 萬個工程項目，涉及的維修開支共約 1 億 7 百萬元。現時，我們正在 25 個樓齡較低屋邨進行室內勘查工作。由於樓齡較低的屋邨的單位狀況較佳，我們預計需要較少時間完成勘察，並能於五年內完成勘察全港所有屋邨的單位，而單位在勘察維修後短期內應無須進行大規模的維修工程。

(A) 主動和全面查找維修問題

重點措施一：家居維修大使

5. 截至二零零八年三月，我們共僱用了 100 多名家居維修大使，為 93 000 個單位進行勘察。由於計劃受租戶歡迎，順利進入單位勘察的比率高達 85%。

重點措施二：特殊維修項目

6. 除了進行室內勘察工作，房委會亦安排多名主管級專業職系人員領導多個專責小組，處理一些特殊的維修項目，包括：

- (a) 瓷磚剝落和損毀；
- (b) 窗戶、閘門和晾衣架；
- (c) 升降機、自動電梯和屋宇裝備；
- (d) 排水渠、天花滲水和混凝土剝落；以及
- (e) 全面結構勘察計劃下進行的維修項目。

7. 此外，房屋署亦在二零零七年三月成立了「色系諮詢審核小組」，負責外牆重新粉飾的維修工程，包括檢討外牆顏色設計、材料規格、品質控制、與外牆其他維修工程的協調、及有關採購工作等。小組在進行外牆重新粉飾的工程前，亦會考慮租戶和屋邨管理諮詢委員會的意見。

重點措施三：屋邨改善計劃

8. 我們透過全面結構勘察計劃，為樓齡超過四十年的屋邨進行全面結構勘察。至今，我們已完成八個屋邨的勘察工作，並正在餘下兩個屋邨進行勘察。經結構勘察評估後，若確定樓宇安全，能保存十五年或以上，我們會配合租戶及社區的需要，研究和推行屋邨改善計劃，以優化這些屋邨的居住環境。截至二零零八年三月，我們已建議在六個公共屋邨，即西環邨、模範邨、彩虹邨、和樂邨、馬頭圍邨和福來邨進行包括加建升降機、增設無障礙通道及長者設施和美化環境的改善工程。在推行屋邨改善計劃的各項建議前，我們會諮詢屋邨管理諮詢委員會、區議員和租戶的意見。

重點措施四：加強研究和發展工作與維修記錄

9. 我們已建立全方位維修計劃電腦系統，包括勘察預約系統（TASS）、室內勘察系統（IFIS）和維修記錄系統（TMIS），以便更有效管理室內勘察的記錄、發出和處理施工通知單、編排勘察和維修工程的預約時間。透過電腦系統所蒐集和分析的數據，我們可以進行研究和分析。這尤其有助於全面結構勘察計劃下的結構檢驗¹。此外，上述系統亦有助我們掌握整幢樓宇的整體狀況，如天花滲漏和混凝土剝落等問題。透過系統所收集的資料，我們可以採用更全面的修復方式，代替過往簡單的小面積修補方法，藉此提高維修工程的效益，使樓宇更為耐用。

(B) 緊急應變和迅速回應租戶的維修要求

重點措施五：維修熱線

10. 我們在二零零六年十二月推出維修熱線的服務。租戶可致電熱線預約勘察服務、查詢維修工程的進度、提出維修要求及作出投訴等。熱線服務有助縮短預約勘查維修服務的時間及解答租戶對計劃的各種查詢。截至二零零八年二月，我們透過熱線處理了約 52 700 宗個案。自二零零六年起，我們已經透過熱線服務安排了 33 000 個預約。由於熱線服務自推出以來甚受租戶歡迎，我們正研究如何讓承辦商透過維修熱線及有關的電腦系統，更準確地更新服務預約和施工狀況，進一步加快工作流程。

重點措施六：公共關係管理

11. 自二零零六年七月，我們與立法會議員、區議員、屋邨管理諮詢委員會委員、承辦商、房屋署人員、租戶等不同團體，進行了共 150 多次會面、簡報會、研討會和工作坊等。此外，我們設立了全方位維修計劃網站讓租戶查詢有關計劃的資料，並蒐集租戶對維修服務的意見，加強與租戶的溝通。另一方面，為提高公眾和政府各部門對計劃的認識，我們在二零零六年和二零零七年參加多項比賽，並獲得佳績²。這些獎項更有助建立團隊精神，並提高員工和承辦商的士氣。

¹ 全方位維修計劃電腦系統在香港工程師學會資訊科技科舉辦的二零零七年香港資訊及通訊科技獎中，獲最佳公共服務應用(創意)銀獎和最佳公共服務應用(最受歡迎)銅獎。

² 二零零七年九月，全方位維修計劃在公務員事務局公務員優質服務獎勵計劃中「精進服務獎」類別和「內部支援服務」類別同獲季軍獎項。

重點措施七：對物業管理服務公司和承辦商的管理

12. 為確保物業管理服務公司和承辦商的服務質素，房屋署物業管理服務小組已研訂新的表現評分機制，以更有效地評估物業管理服務公司的表現，改善物業管理服務公司所提供的服務。此外，我們正聯同香港建造商會，研訂承辦商服務優化措施，改善工程人員對維修工程的處理，強調準時應約、迅速回應、工地清潔、以禮待人和與租戶溝通。

(C) 加強推廣和教育工作

重點措施八：租戶教育和宣傳

13. 為加強租戶對計劃的了解，我們已於大窩口邨維修保養教育徑及 44 個屋邨設立展板、錄像角和展出維修項目的模型，介紹全方位維修計劃。此外，家居維修大使在勘察單位時，亦會透過與租戶溝通和討論刊印於全方位維修計劃小冊子的說明，向租戶灌輸維修知識。我們會繼續在將進行勘察計劃的屋邨設立流動教育櫃位，並製作更多關於維修的錄像、單張、小冊子，及利用計劃網站、維修熱線及「房屋資訊台」等多個途徑，讓租戶更清楚計劃的詳情及明白適時妥善維修單位設施的重要性。

重點措施九：培養客戶服務文化

14. 為減低工程進行期間對租戶的影響，我們已為六個主要在室內進行的維修項目³制定保護及清潔措施。這些措施包括在施工前與租戶充份溝通、向工人提供充足訓練、在施工時全面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。租戶對上述措施均表歡迎。

客戶滿意程度調查

15. 為掌握租戶對室內勘察和維修服務的滿意程度，我們委託獨立顧問公司進行調查，蒐集在推行全方位維修計劃前後，租戶對房屋署維修服務的意見。調查結果顯示，在推出全方位維修計劃後，租戶對保養和維修服務的整體滿意程度高達 87%。附件載列了有關的調查結果。

³ 這六個主要維修項目為石屎剝落、污水渠滲漏、食水喉滲漏、牆磚剝落及大門/房門更換。

財政影響

16. 根據於二零零五年時的估計，計劃涉及的保養和維修工程開支每年約為 12.57 億元。以計劃為期五年計算，預計工程總開支則約為 63 億元。二零零六/零七年度和二零零七/零八年度維修及改善工程的開支總額分別為 12.74 億元和 14.02 億元。

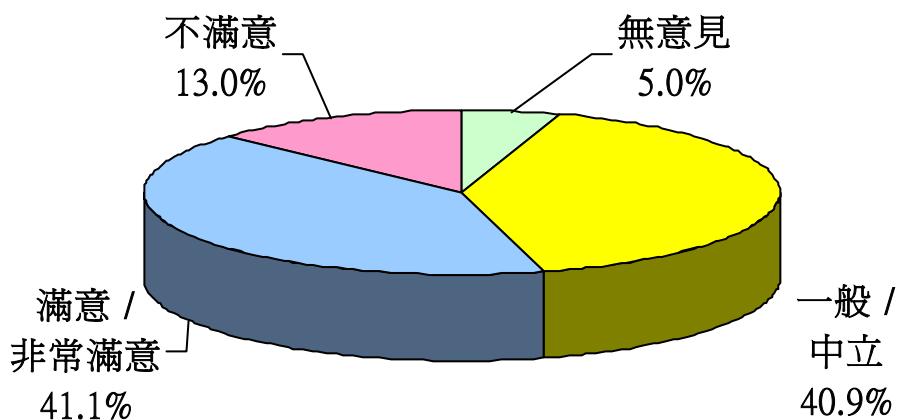
未來路向

17. 我們會繼續改善維修工程的範疇及加強與租戶的溝通，讓他們對計劃有更深了解。我們正研究全方位維修計劃的未來路向。請議員就本文件所載的檢討結果發表意見。

運輸及房屋局
二零零八年四月

租戶對房屋署維修服務的總體滿意程度
(截至二零零八年一月)

(1) 接受「全方位維修計劃」服務前：



(2) 接受「全方位維修計劃」服務後：

