



CB(1) 509/08-09(01)

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

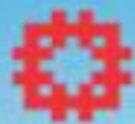




重點措施

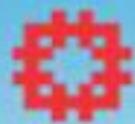
鋼窗修葺紀錄

- 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驗，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驗，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）戊子年十一月十二日

<http://www.wenweipo.com>

■責任編輯：施 範

HONG KONG NEWS 香港新聞

維修68萬公屋 進度理想



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單位完成勘驗和維修工程，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，進行勘驗和維修工程。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，並即時打印勘驗記錄清單，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驗工作。

【本報訊】(記者 謝靜雯)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，為住戶進行勘驗和維修工程，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。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驗，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