

# 立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)2099/09-10(05)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

## 房屋事務委員會

2010年6月7日會議

## 全方位維修計劃

最新背景資料簡介  
(截至2010年6月1日的情況)

### 目的

本文件載述全方位維修計劃的發展，並概述房屋事務委員會就此提出的意見及關注事項。

### 背景

2. 房屋委員會(下稱"房委會")負責管理和維持其資產，以期盡量提高資產的經濟效益和延長其使用年期。雖然公共屋邨的公用和外部範圍獲妥善保持於良好的狀況，但單位內的維修水平則有改善的空間。房委會在2006年推行全方位維修計劃，目的是提供以顧客服務為本的全面維修服務，而其特點是主動勘察單位內的設施，以及加強應租戶的要求所提供的維修服務。

### 全方位維修計劃

3. 全方位維修計劃採取了下述三大方針 ——

- (a) 主動及全面查找維修問題；
- (b) 緊急應變及迅速回應租戶提出的維修要求；及
- (c) 加強推廣及教育工作。

4. 全方位維修計劃的重點措施包括 ——
- (a) 家居維修大使 —— 提供一站式的單位內部勘察和維修服務；教導租戶如何進行家居保養及維修；透過逐戶勘察記錄單位的維修狀況；以及與租戶建立溝通網絡；
  - (b) 專責小組 —— 負責迅速地協調處理特殊的維修項目，包括根據全面結構勘察計劃進行的工程；
  - (c) 屋邨改善計劃 —— 透過全面結構勘察計劃為樓齡約40年或以上的公共屋邨進行全面結構勘察，並為結構安全但需要進行維修的公屋大廈或屋邨進行所需工程，以改善樓宇的狀況；
  - (d) 全方位維修計劃電腦系統 —— 建立電腦系統以便更有效管理單位內部勘察紀錄、發出和處理施工通知書，以及編排勘察和維修工程的預約時間；
  - (e) 維修熱線 —— 讓租戶可預約勘察服務、查詢維修工程的進度、提出維修要求及作出投訴；
  - (f) 積極的公共關係管理 —— 更廣泛利用房屋資訊台，加強與租戶的溝通，以確保廣為傳布各項影響租戶的政策及事宜。當局亦設立了全方位維修計劃網站，一方面讓租戶查詢相關的資料，另一方面讓房委會蒐集租戶對維修服務的意見；及
  - (g) 宣傳與租戶教育活動 —— 透過不同宣傳方式推廣全方位維修計劃，包括派發小冊子、張貼海報及設立流動宣傳站，務求爭取租戶及市民大眾的支持。

當局預算每年可為30個屋邨進行單位內設施的勘察工作，以期在5年時間內勘察所有租住公屋單位。全方位維修計劃涉及的保養和維修工程的開支是每年約12億5,700萬元，為期5年的工程總開支是大約63億元。

## 整體進展及未來路向

5. 截至2008年11月，房委會已完成為66個屋邨進行的單位內設施勘察工作。在有關屋邨中，房委會已完成33個屋邨的勘察及修葺服務，所涉及的施工通知書及工程項目分別有約118 200份及

約262 620項。每項工程的平均估計工程成本由1,300元至1,800元不等，累計開支約為2億2,200萬元。

6. 在全方位維修計劃建立的基礎上，當局正考慮利用該計劃的家居維修大使模式，在該計劃現行首個周期的工作完結後，把進行室內勘察／修葺的服務發展成為常規計劃，包括

- (a) 對樓齡20年及以上的屋邨，每10年進行全面勘察／修葺；及
- (b) 對樓齡10年及以上的屋邨，每5年進行一般勘察／修葺。

房委會亦會考慮循序漸進地採納全方位維修計劃模式，進行因應租戶要求而提供的日常室內維修服務。

### **事務委員會所作商議**

7. 事務委員會曾分別於2007年2月5日、2008年4月8日及2009年1月5日的會議上，討論推行全方位維修計劃的進展情況。

8. 部分委員同意全方位維修計劃普遍受到住戶歡迎，但卻關注到房委會如何能夠在實行全方位維修計劃時，避免再次發生在進行先前各項維修保養計劃時所遇到的問題，例如出現爭議及工程承辦商表現欠佳等。為確保外間承辦商的工程質素，委員強調訂定穩妥的品質監控制度的重要性。當局亦須考慮檢討房委會把合約批給投標價最低的承辦商的做法，因為此舉難免會影響工程的質素。為了盡量減輕維修工程進行期間對租戶造成的滋擾，當局應致力協調由不同承辦商及"二判"進行的工程，務求在同一天內完成同一單位的工程。對於受到大規模的單位內部維修／保養工程影響的租戶，當局應考慮為他們作出臨時安置安排，以及安排單位狀況極差的租戶調遷至其他單位。

9. 部分委員詢問當局採用甚麼準則決定應維修或更換哪些設施或裝置。鑒於全方位維修計劃並未涵蓋某些裝置項目的維修／保養工作，例如洗滌盆、鐵閘、大門／廁所門及門框，他們促請房屋署把該等裝置納入為標準設備，以便可定期進行維修／保養工程，而不是應租戶的要求按個別情況進行維修／保養。委員亦詢問根據該計劃招聘，負責進行單位內部勘察的家居維修大使是否足夠；與發展全方位維修計劃電腦系統有關的成本影響為何；訂於未來5年內清拆的舊型屋邨會否納入全方位維修計劃的涵蓋範圍；以及自全方位維修計劃於2006年2月開始推行以來，在該

計劃每年12億5,700萬元開支當中，當局只花費了約2億2,200萬元的理由何在。

10. 事務委員會大致上認為，房委會應利用全方位維修計劃促進公共屋邨的綠化及環保措施，例如設置綠化天台及節約能源。此外，在公用地方及個別單位內亦應提供無障礙通道及合適設施，以配合傷殘人士和年長居民的需要。在年長居民所佔比例較高的屋邨應裝設斜道及欄杆等設施，如有可能，應考慮在部分舊屋邨加設升降機或扶手電梯。

## 最新發展

11. 政府當局建議在2010年6月7日舉行的事務委員會會議上，向委員簡報全方位維修計劃的進展。

## 有關文件

政府當局就房屋事務委員會2007年2月5日會議提交的資料文件  
<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/hg/papers/hg0205cb1-836-6-c.pdf>

房屋事務委員會2007年2月5日會議的紀要  
<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/hg/minutes/hg070205.pdf>

政府當局就房屋事務委員會2008年4月8日會議提交的資料文件  
<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/hg/papers/hg0408cb1-1161-3-c.pdf>

房屋事務委員會2008年4月8日會議的紀要  
<http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/hg/minutes/hg080408.pdf>

政府當局就房屋事務委員會2009年1月5日會議提交的資料文件  
<http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/hg/papers/hg0105cb1-490-3-c.pdf>

房屋事務委員會2009年1月5日會議的紀要  
<http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/hg/minutes/hg20090105.pdf>

立法會秘書處  
議會事務部1  
2010年6月1日