

## 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）為租住公屋單位進行的全方位維修計劃（維修計劃）的最新進展。

#### 背景

2. 在 2006 年年初，房委會展開為期五年的維修計劃，主動勘察樓齡滿 10 年或以上的公共屋邨和租置屋邨的公屋單位的室內狀況，並按需要就不同問題提供全面的維修服務。維修計劃旨在提供以客為本的維修服務，滿足公屋租戶日益提高的期望。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維修要求、以及加強推廣及教育方面的工作。

3. 我們招聘了家居維修大使勘察公屋單位的室內情況、安排一站式修葺服務，以及協助推廣維修教育。就一些較簡單的個案，家居維修大使會安排即場進行維修；而就一些較複雜的問題，家居維修大使會透過電子手帳，即時在專屬電腦系統發出施工通知單，以記錄維修項目。該電腦系統設有維修記錄資料庫，方便家居維修大使回答住戶的維修問題，以及讓房屋署專業工程人員進行研究分析和規劃預算。

4. 首個為期五年的維修計劃已於 2011 年 3 月完結。由於首周期維修計劃一直都廣受租戶歡迎，房委會已通過將計劃常規化。

#### 首周期維修計劃

5. 截至 2011 年 3 月底，房委會已順利完成 177 個屋邨共約 605 400 個公屋單位的第一個為期五年的維修計劃，涉及共約 344 300 項維修工程。

6. 為支援維修計劃，我們已設立全方位維修熱線，加快處理租戶的查詢、投訴、修葺要求和勘察預約。每個屋邨的全方位維修熱線均由專責的客戶服務主任接聽，而客戶服務主任可即時透過電腦系統為租戶預約勘察或跟進修葺工程。為提供更完善的服務，全方位維修計劃電話服務中心自 2010 年 3 月開始為因忙線，以及在非辦公時間而未能接聽的來電提供留言信箱服務。此外，全方位維修熱線在星期六的服務時間亦已自 2010 年 12 月起稍作延長。在首周期的維修計劃，經熱線安排的勘察預約個案約有 89 200 宗，處理的查詢約有 369 200 項。

7. 為評估租戶對室內勘察和維修服務的滿意程度，我們亦已委聘了獨立顧問進行調查，蒐集租戶對維修計劃服務的意見。調查結果顯示，租戶對首周期的維修計劃整體滿意率持續高於 80%，反映維修計劃廣受租戶歡迎。

8. 事實上，維修計劃的成功，有賴於主動的室內勘察、一站式顧客為本的修葺服務、房委會與租戶的良好溝通，以及推廣租戶重視及時修葺的宣傳教育這四項主要因素。房委會在日後各周期的維修計劃亦會建基於這些重要因素。

## 第二周期維修計劃

9. 第二個為期五年的維修計劃於 2011 年初展開。截至 2012 年 3 月底，我們已於 28 個屋邨展開室內勘察計劃，並已完成其中 14 個屋邨的勘察和修葺工作，涉及約 25 300 個公屋單位約共 8 700 項工程(請參閱附件一)。與首周期相比，需要進一步跟進的修葺個案較少。

10. 為評估租戶對第二周期維修計劃的室內勘察和維修服務的滿意程度，我們在第二周期維修計劃的首六個月，進行了一項顧客滿意調查，訪問了 12 個屋邨共 1 400 個在計劃下接受維修服務的公屋租戶(請參閱附件二)，整體滿意率亦高達 80%。

## 促進公共關係及公民教育

11. 房委會會加強維修計劃的推廣及教育工作。當中，我們會繼續為不同界別的持份者，包括屋邨管理諮詢委員會委員和承辦商等，舉行有關維修計劃的簡報會、研討會和工作坊。此外，我們在大窩口邨的維修保養教育徑已擺設展板、設立錄像角、陳列模擬維修樣本，以及放置展品；並會在即將進行維修計劃的屋邨設立流動

維修保養教育櫃位展示有關資訊，以讓租戶可深入認識維修計劃，並了解其本身的維修責任。

## 未來路向

12. 房委會會繼續推展第二周期的維修計劃，並因應租戶的日常維修要求，提供專業、創新和以客為本的家居維修服務。維修計劃不單有助我們迅速處理維修問題，更可妥善保養房委會的公屋單位，延長公共屋邨的使用期，以及為公屋租戶提供更好的居住環境。

13. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2012年5月

第二周期維修計劃，28個已展開室內勘察計劃的屋邨及工作進度  
(截至 2012 年 3 月底)

<u>屋邨名稱</u>	<u>進度</u>
1. 美東邨	已完成
2. 西環邨	已完成
3. 富山邨	已完成
4. 龍田邨	已完成
5. 麗瑤邨	已完成
6. 三聖邨	已完成
7. 象山邨	已完成
8. 水邊圍邨	已完成
9. 模範邨	已完成
10. 長貴邨	已完成
11. 牛頭角上邨	已完成
12. 新田圍邨	已完成
13. 建生邨	已完成
14. 青逸軒	已完成
15. 荔景邨	進行中
16. 大興邨	進行中
17. 大元邨	進行中
18. 愛民邨	進行中
19. 美林邨	進行中
20. 順利邨	進行中
21. 梨木樹(二)邨	進行中
22. 彩虹邨	進行中
23. 安定邨	進行中
24. 鯉魚門邨	進行中
25. 興華(二)邨	進行中
26. 秦石邨	進行中
27. 白田邨	進行中
28. 友愛邨	進行中

第二周期維修計劃的首六個月，12個已進行顧客滿意調查的屋邨

屋邨名稱

1. 美東邨
2. 西環邨
3. 富山邨
4. 麗瑤邨
5. 三聖邨
6. 象山邨
7. 水邊圍邨
8. 模範邨
9. 牛頭角上邨
10. 新田圍邨
11. 愛民邨
12. 興華(二)邨