

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)2038/11-12(06)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會
2012年6月4日舉行的會議

立法會秘書處就全方位維修計劃擬備的
最新背景資料簡介
(截至2012年5月29日的情況)

目的

本文件載述公共租住房屋(下稱"公屋")全方位維修計劃的發展，並概述議員就此課題提出的意見。

背景

2. 香港房屋委員會(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尚待改善。房委會在2006年推行為期5年的全方位維修計劃，旨在提供以顧客服務為本的全面維修服務，特點是主動進行室內勘察，並加強應租戶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個屋邨進行室內勘察工作，以期在5年時間內勘察所有公屋單位。全方位維修計劃涉及的保養和維修工程開支每年約為12億5,700萬元，為期5年的工程總開支約為63億元。

整體進展及未來路向

5. 截至2010年3月，房委會已於160個屋邨展開室內勘察計劃，當中105個屋邨的勘察和修葺服務順利完成，共進行了約366 000項工程。每個公屋單位的平均維修費用約為1,100元，累計開支為50億元。

6. 房委會憑着所得的經驗，按照全方位維修計劃的模式推出因應要求的室內維修服務，以電子手帳和優化的通訊科技，迅速處理租戶的日常修葺要求。

7. 在全方位維修計劃的首個5年期於2011年完結後，房委會會全面檢討各項措施的成效，並仔細研究根據全方位維修計劃蒐集所得的維修保養資料。

房屋事務委員會進行的商議工作

8. 事務委員會曾分別於2007年2月5日、2008年4月8日、2009年1月5日和6月7日的會議上，討論推行全方位維修計劃的進展情況。

9. 部分事務委員會委員同意全方位維修計劃普遍受到住戶歡迎，但關注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，有關委員認為有需要評估工程承辦商的表現，並將之納入下次招標的考慮範圍。此外，房委會應檢討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。對於受到大規模的室內維修／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，並安排單位狀況極差的租戶調遷至其他單位。

10. 鑒於在修葺工程的性質及應由哪一方負責進行維修方面，一直有不少爭議，部分其他委員詢問當局採用甚麼準則決定哪些設施或裝置應予維修或更換。有關委員認為，房委會應檢討全方位維修計劃的適用範圍，將更多裝置項目(例如洗滌盆、鐵閘、大門／廁所門及門框)納入標準設備，以便定期進行維修／保養工程，而不是應租戶的要求按個別情況進行維修／保養工程。

11. 事務委員會委員亦詢問根據全方位維修計劃招聘負責進行室內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；小型維修工程所需的時間冗長的事宜；納入全方位維修計劃的高齡屋邨為何；以及根據租者置其屋計劃，業主與租戶住在同一屋邨，這種混合業權模式出現的維修問題。他們認為，房委會應利用全方位維修計劃，在公共屋邨推廣綠化及環保措施，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，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自動梯。

最新發展

12. 政府當局建議在2012年6月4日的事務委員會會議上，向委員簡介全方位維修計劃的最新進展。

有關文件

13. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部1
2012年5月29日

全方位維修計劃

相關文件一覽表

立法會／ 委員會	會議日期	文件
房屋事務 委員會	2007年2月5日	<p>政府當局就"公共屋邨全方位維修計劃進度報告及最新發展(2007年1月)"提供的資料文件(立法會CB(1)836/06-07(06)號文件)</p> <p>http://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/hg/papers/hg0205cb1-836-6-c.pdf</p> <p>會議紀要(立法會CB(1)1479/06-07號文件)</p> <p>http://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/hg/minutes/hg070205.pdf</p>
房屋事務 委員會	2008年4月8日	<p>政府當局就"全方位維修計劃的檢討"提供的資料文件 (立法會CB(1)1161/07-08(03)號文件)</p> <p>http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/hg/papers/hg0408cb1-1161-3-c.pdf</p> <p>會議紀要(立法會CB(1)2025/07-08號文件)</p> <p>http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/hg/minutes/hg080408.pdf</p>
房屋事務 委員會	2009年1月5日	<p>政府當局就"全方位維修計劃的進展和未來路向"提供的資料文件 (立法會CB(1)490/08-09(03)號文件)</p> <p>http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/hg/papers/hg0105cb1-490-3-c.pdf</p> <p>會議紀要(立法會CB(1)893/08-09號文件)</p> <p>http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/hg/minutes/hg20090105.pdf</p>

立法會／ 委員會	會議日期	文件
房屋事務 委員會	2010年6月7日	<p>政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的資料文件 (立法會CB(1)2099/09-10(04)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/hg/papers/hg0607cb1-2099-4-c.pdf</p> <p>立法會秘書處就全方位維修計劃擬備的文件(最新背景資料簡介) (立法會CB(1)2099/09-10(05)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/hg/papers/hg0607cb1-2099-5-c.pdf</p> <p>會議紀要(立法會CB(1)2653/09-10號文件) http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/hg/minutes/hg20100607.pdf</p>