

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（下稱「房委會」）在公共租住屋邨（下稱「公共屋邨」）實施的全方位維修計劃（下稱「維修計劃」）的最新進展。

背景

2. 在 2006 年年初，房委會展開了為期五年的維修計劃，主動勘察樓齡達 10 年以上的公共屋邨和租者置其屋的租戶單位的室內狀況及提供全面維修服務。維修計劃旨在加強以客為本的維修服務，以滿足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主動勘察室內情況、安排一站式修葺服務，以及推廣維修教育。家居維修大使會為住戶即場作簡單的修補；若遇上較複雜的問題，則會使用備有電腦系統支援的電子手帳，即時發出施工通知單。該電腦系統設有維修記錄資料庫，以協助家居維修大使回答住戶問題、進行研究分析和方便規劃預算。

4. 首個為期五年的維修計劃已於 2011 年 3 月底完結。由於其成績令人鼓舞，因此維修計劃獲房委會通過成為常規計劃。

檢討首周期維修計劃

5. 截至 2011 年 3 月底，我們已於全部 177 個屋邨共約 605 000 個單位順利推行第一個為期五年的維修計劃，發出並順利完成修葺的維修工程單共約 344 300 份。

6. 為評估租戶對室內勘察和維修服務的滿意程度，我們委聘獨立顧問進行調查，蒐集租戶對維修計劃服務的意見。調查結果顯示，租戶的整體滿意率持續高於 80%，反映維修計劃備受租戶歡迎。

7. 維修計劃的成功，有賴主動的室內勘察、一站式以顧客為本的修葺服務、與租戶的良好溝通，以及教育租戶及時修葺的重要性。這些重要的因素在往後的周期將繼續保留。

第二周期維修計劃

8. 第二個為期五年的維修計劃於 2011 年推出。截至 2013 年 1 月底，我們已於 58 個屋邨順利展開室內勘察計劃，其中 31 個屋邨，涉及大概 88 100 個單位的 40 600 項勘察和修葺服務已順利完成。與首個周期相比，施工通知單需要跟進的修葺個案較少。

全方位維修熱線

9. 為提供更完善的熱線服務，全方位維修熱線於 2010 年 3 月開始在繁忙及非辦公時間提供留言信箱服務。此外，自 2010 年 12 月起，電話服務中心的服務時間已延長。現時星期六的服務時間已由中午 12 時延長至下午 6 時。截至 2013 年 1 月，透過熱線系統安排預約維修的個案約有 98 400 宗，已處理的查詢有 458 000 項。

促進公共關係及公民教育

10. 為確保及早進行維修工作及達到全面保養、妥善維修的目的，我們致力讓租戶對維修計劃有更深入的認識，並使他們了解房委會與租戶各自的維修責任。就這方面，我們會繼續為不同界別的持份者和公眾（包括屋邨管理諮詢委員會委員和承辦商），舉行有關維修計劃的簡報會、研討會和工作坊。我們亦已於大窩口邨的維修保養教育徑擺設了展板、錄像角、陳列模擬維修樣本，以及放置展品。大窩口邨的維修保養教育徑在 2012 年翻新後，更為家居維修大使提供一個模擬公屋單位作為訓練場地，讓他們在內進行室內勘察訓練。另外，我們亦會繼續在即將進行維修計劃的屋邨設置流動維修保養教育櫃位。

顧客滿意調查

11. 在 2011 年第二季至 2012 年第三季，我們進行了一項顧客滿意調查，訪問了 15 個屋邨共 2 131 個按維修計劃接受維修服務的住戶。初步結果顯示，整體滿意率維持於大約 80%。

減少滋擾

12. 房委會在進行維修計劃時亦遇到不少挑戰，包括勘察和修葺工程進行時對居民造成的不便和滋擾（如嘈音及塵埃）。為減少維修計劃對居民造成的不便，我們要求承建商幫助住戶（特別是有年老或殘疾成員的住戶）搬動一些因進行勘察和有關工程而需要移動的傢俬。承建商亦會提供加強的保護措施（例如：防塵網、篷布、泥斗等），以減低有關工程進行期間對住戶造成的滋擾。另外，承建商會在進行石屎剝落/磁磚更換等工程特別提供吸塵器及使用帆布以保護傢俱及地板。承建商更會在工程完成後為住戶妥善清潔單位。若發現承辦商未有提供足夠的保護措施，房委會將不會支付有關費用。

日常家居維修服務

13. 我們參照全方位維修計劃，在 2008 年起逐步在屋邨推行日常家居維修服務。截至 2013 年 1 月底，日常家居維修服務已覆蓋全港 205 個屋邨。為回應租戶的日常維修要求，日常家居維修服務提供專業和以客為本的家居維修服務。我們在 2010 年 7 月至 2012 年 11 月期間於 200 多個屋邨進行顧客滿意調查，以收集租戶意見。調查結果顯示，整體滿意率為約 78%。

未來路向

14. 我們會繼續加強維修計劃和日常家居維修服務，藉以妥善保養房委會轄下的樓宇，延長屋邨的使用期，以及為租戶提供更完善的居住環境。

15. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2013 年 4 月