

立法會

Legislative Council

立法會CB(1)1516/13-14(08)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會

2014年6月3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

目的

本文件提供有關在公共租住房屋(下稱"公屋")推行全方位維修計劃的進展的最新背景資料，並概述委員就此課題提出的意見及關注事項。

背景

2. 在2006年年初，香港房屋委員會(下稱"房委會")展開為期5年的全方位維修計劃，主動勘察樓齡滿10年或以上的公共屋邨和租者置其屋計劃屋邨單位，以確定單位的室內狀況，並按需要就不同問題提供全面的維修服務。全方位維修計劃旨在提供以客為本的維修服務，滿足公屋租戶不斷提高的期望。該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，以及加強推廣和教育方面的工作。

3. 當局招聘了家居維修大使，負責勘察公屋單位的室內狀況、安排一站式維修服務，以及協助推廣維修教育。就一些較簡單的個案而言，家居維修大使會安排即場進行小型維修工程。至於一些較複雜的個案，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租戶的維修問題、進行研究分析和規劃預算。

4. 首個為期5年的全方位維修計劃已於2011年3月底完結，廣受租戶歡迎。由於首周期全方位維修計劃取得成功，房委會決定以常規方式推行有關計劃。

首周期全方位維修計劃的檢討

5. 截至2011年3月底，房委會已在所有177個屋邨推行首個為期5年的全方位維修計劃，當中涉及約605 000個公屋單位，所發出的施工通知單共約344 300份，相關的維修工程已全部完成。

6. 為支援全方位維修計劃，當局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。就首周期全方位維修計劃而言，經全方位維修熱線系統安排的勘察預約個案約有89 200宗，處理的查詢則約有369 200項。

7. 房委會已委聘獨立顧問進行調查，蒐集租戶對在全方位維修計劃下所提供的服務的意見。調查結果顯示，租戶對首周期全方位維修計劃的整體滿意率持續高企，超過80%。

第二周期全方位維修計劃

8. 第二個為期5年的全方位維修計劃於2011年年初展開。截至2013年1月底，當局已於58個屋邨展開室內勘察計劃，並已完成其中31個屋邨的勘察和維修工作，涉及約88 100個公屋單位，而已處理的施工通知單則約有40 600份。與首周期相比，需要進一步跟進的維修個案較少。

9. 截至2013年1月，經全方位維修熱線系統安排預約維修的個案共約98 400宗，處理的查詢則約有458 000項。

10. 當局曾在2011年第二季至2012年第三季進行顧客滿意度調查，訪問了15個屋邨共2 131個在全方位維修計劃下接受維修服務的住戶，初步結果顯示整體滿意率維持於約80%的水平。

公共關係及公民教育

11. 為加強租戶對全方位維修計劃的認識，使他們更加了解房委會與租戶各自的維修責任，房委會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，舉行有關全方位維修計劃的簡介會、研討會和工作坊。當局亦會在即將進行全方位維修計劃的屋邨設立流動維修保養教育櫃位，展示相關資訊。

減少滋擾

12. 為減少在進行全方位維修計劃時對租戶造成的不便，房委會要求承辦商協助租戶(特別是有年長或殘疾成員的住戶)搬動一些家具，以便進行勘察和維修工程。為減少施工期間所帶來的滋擾，房委會亦要求承辦商加強保護工作，將施工範圍圍封，並採取措施保護家具和地板。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的工程費用。

房屋事務委員會的商議工作

13. 自房委會於2006年推出全方位維修計劃以來，房屋事務委員會(下稱"事務委員會")定期在事務委員會會議上，討論推行該計劃的進展，最近一次是在2013年4月15日討論有關課題。

承辦商的表現

14. 事務委員會部分委員承認全方位維修計劃普遍深受租戶歡迎，但關注房委會如何能夠在推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，該等委員認為房委會必須評估承辦商的表現，並將之納入下次招標工作的考慮範圍。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。

全方位維修計劃的涵蓋範圍

15. 鑒於在維修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。該等委員認為，房委會應檢討全方位維修計劃的涵蓋範圍，將更多項目(例如洗滌盆、鐵閘、大門／廁所門及門框)列為標準設備，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。

16. 部分委員要求，除了室內勘察及維修服務外，房委會應考慮擴大全方位維修計劃的適用範圍，以涵蓋公共屋邨(特別是較舊的屋邨)所提供的康樂設施及其他設施。另有委員建議，當局應該因應新租戶的要求，保留單位的裝置和裝飾，以減少浪費並確保符合可持續發展的原則。其他委員進一步建議，由於勞工成本高昂，租戶可能屬意使用全方位維修計劃承辦商所提

供的服務，而不是另行聘請承辦商進行小型工程；若租戶提出有關要求，當局應考慮容許全方位維修計劃的承辦商進行全方位維修計劃涵蓋範圍以外的維修工程。

17. 部分委員要求房委會考慮擴大全方位維修計劃的涵蓋範圍，以涵蓋被租戶破壞的物品及舊單位的電線(特別是就長者租戶所住的單位而言)。他們又建議房委會與社會福利署作出特別安排，讓全方位維修計劃的承辦商為綜合社會保障援助的長者受助人，進行不屬全方位維修計劃的涵蓋範圍的工程。

減少全方位維修計劃所造成的不便

18. 事務委員會部分委員關注維修工程會帶來不便和滋擾(例如噪音和塵埃)。他們希望當局可提升全方位維修計劃的質素，減少相關工程帶來的不便和滋擾。當局應致力協調由不同承辦商及次承辦商進行的工程，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，並安排所住單位狀況極差的租戶調遷至其他單位。

其他關注事項

19. 事務委員會委員亦詢問根據全方位維修計劃招聘以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；小型維修工程所需時間冗長的事宜；把舊屋邨納入全方位維修計劃的事宜；以及根據租者置其屋計劃，業主與租戶住在同一屋邨，這種混合業權模式所產生的維修問題。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，例如設置綠化天台和推動節約能源。此外，在公用地方及個別單位內應提供無障礙通道和合適設施，配合殘疾及年長居民的需要。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。如情況許可，房委會應考慮在部分舊屋邨加設升降機或自動電梯。

最新發展

20. 政府當局將在2014年6月3日的事務委員會會議上，向事務委員會簡介全方位維修計劃的最新進展。

相關文件

21. 自第四屆立法會以來的相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處

議會事務部1

2014年5月27日

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	2008年4月8日	政府當局就"全方位維修計劃的檢討"提供的文件 (立法會CB(1)1161/07-08(03)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/hg/papers/hg0408cb1-1161-3-c.pdf 會議紀要 (立法會CB(1)2025/07-08號文件) http://www.legco.gov.hk/yr07-08/chinese/panels/hg/minutes/hg080408.pdf
房屋事務 委員會	2009年1月5日	政府當局就"全方位維修計劃的進展和未來路向"提供的文件 (立法會CB(1)490/08-09(03)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/hg/papers/hg0105cb1-490-3-c.pdf 立法會秘書處就"全方位維修計劃"擬備的背景資料簡介 (立法會CB(1)490/08-09(04)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/hg/papers/hg0105cb1-490-4-c.pdf 會議紀要 (立法會CB(1)893/08-09號文件) http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/hg/minutes/hg20090105.pdf
房屋事務 委員會	2010年6月7日	政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的文件 (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

立法會／ 委員會	會議日期	文件
		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 (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 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
房屋事務 委員會	2012年6月4日	政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的文件 (立法會CB(1)2038/11-12(05)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/hg/papers/hg0604cb1-2038-5-c.pdf 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 (立法會CB(1)2038/11-12(06)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/hg/papers/hg0604cb1-2038-6-c.pdf 會議紀要 (立法會CB(1)2557/11-12號文件) http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/hg/minutes/hg20120604.pdf
房屋事務 委員會	2013年4月15日	政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的文件 (立法會CB(1)826/12-13(03)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/hg/papers/hg0415cb1-826-3-c.pdf 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 (立法會CB(1)826/12-13(04)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/hg/papers/hg0415cb1-826-4-c.pdf

立法會／ 委員會	會議日期	文件
		會議紀要 (立法會 CB(1)1638/12-13號文件) http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/hg/minutes/hg20130415.pdf