

2016年6月6日會議
討論文件

立法會房屋事務委員會

全方位維修計劃的進展

目的

本文件旨在向委員匯報香港房屋委員會（房委會）在公共租住屋邨（公共屋邨）實施的全方位維修計劃（維修計劃）的最新進展。

背景

2. 房委會在 2006 年初展開了為期五年的維修計劃，主動勘察樓齡達 10 年或以上的公共屋邨和租者置其屋的租戶單位的室內狀況，以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，並提高房委會資產的經濟效益和延長其使用年期。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. 維修計劃涵蓋單位內所有由房委會提供的標準設施。在維修計劃下，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。家居維修大使會為租戶即場作簡單的修補；若遇上較複雜的個案，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，以支援家居維修大使回答住戶問題，亦協助房屋署的專業工程人員進行研究分析和方便規劃預算。
4. 鑑於計劃得到正面回應，房委會決定以常規方式推行計劃。為了進一步加強維修服務，房委會參照維修計劃推出了日常家居維修服務，於 2008 年起逐步在屋邨推行，並已在 2011 年推行至全港所有屋邨。
5. 關於窗戶保養，房委會會透過維修計劃進行周期性檢驗及維修。租戶若發現家中窗戶有問題，亦可即時向所屬屋邨辦事處報告。辦事

處會根據「日常家居維修服務」作迅速跟進。至於宣傳及教育，各屋邨辦事處每半年均會在各座大廈大堂張貼通告，並附上窗戶常見損壞情況的相片，提醒住戶需經常檢查和保養窗戶，及通知屋邨辦事處跟進有問題窗戶。

維修計劃的進度

6. 第一個為期五年的維修計劃已於 2011 年順利完成。房委會於全部 177 個屋邨共約 605 000 個單位推行維修計劃，發出並完成修葺的維修工程單共約 344 300 份。

7. 第二週期的維修計劃於 2011 年推出，現已進入計劃的第六年。在計劃推行至 2014 年尾時，房委會就勘察週期進行了檢討，調整了維修計劃的週期，詳情闡述於下文第 8 段。截至 2016 年 3 月，房委會已於 134 個屋邨展開計劃，其中 120 個屋邨，涉及大概 376 000 個單位的 170 000 項勘察和修葺服務已順利完成。在第二個週期中，整體入屋勘察率大約為 78.5%。

調整維修計劃週期

8. 透過推行維修計劃及日常家居維修服務作出適時的維修，租戶單位的室內狀況已得到改善。房委會檢討了不同樓齡組別的屋邨的維修計劃週期，以至能更有效地運用房委會的資源及減少此計劃對租戶造成的不便，同時保持維修水平。經檢討後，確定了較新樓宇的維修需要比較低，在維修計劃週期之間，日常家居維修服務已能應付室內維修的需求。但較舊樓宇的維修需求則較大，房委會應經常主動勘察這些單位。因此，根據不同樓齡屋邨組別的維修需要以及從客戶滿意程度調查中獲得的意見，房委會調整了維修計劃的週期：即樓齡 10 年至 30 年的屋邨，每十年勘察一次，樓齡逾 30 年的屋邨，每五年勘察一次¹。藉此，讓樓宇得到適時的維修，保持狀況良好，減低破損。

¹ 樓齡逾 30 年的屋邨，需要較頻密的維修保養，這與屋宇署針對樓齡逾 30 年私人樓宇的「強制驗樓計劃」的策略一致。

持續工作

9. 在維修計劃三管齊下的方針下，房委會繼續推展一貫的公共關係及公民教育、全方位維修熱線、減少滋擾的安排及對承辦商的監管。

公共關係及公民教育

10. 房委會繼續會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，以強化與租戶的溝通及加強教育。房委會於大窩口邨的維修保養教育徑擺設了展板、錄像角、陳列模擬維修樣本及放置展品。維修保養教育徑在 2012 年翻新後，為家居維修大使提供了一個模擬公屋單位作為訓練場地，讓他們進行室內勘察訓練。另外，房委會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。

全方位維修熱線

11. 為支援全方位維修計劃，房委會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。

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租戶造成的不便和滋擾（如噪音及塵埃）。因此，房委會要求承辦商協助租戶（特別是有年老或殘疾成員的租戶）搬動一些因進行勘察和有關工程而需要移動的傢俬。承辦商亦會加強保護措施（例如防塵網及帆布等），以減低有關工程進行期間對租戶造成的滋擾。另外，承辦商會在進行石屎剝落/磁磚更換等工程時，特別提供吸塵器及使用帆布以保護傢俱及地板。承辦商更會在工程完成後為租戶妥善清潔單位。

對承辦商的監管

13. 為確保承辦商的服務質素，房委會嚴謹監察承辦商的表現。首先，房委會要求承辦商在每一項工種進行工程前，先提供樣板作為驗

收標準。房委會亦會定期進行突擊巡查以確保承辦商的工藝質素。此外，房委會對承辦商的表現會作定期評核，而評核結果會影響其日後投標機會。

顧客滿意程度調查

14. 房委會非常關注租戶對維修計劃進行的意見。因此，房委會委聘了獨立顧問定期進行顧客滿意調查。在每季內接受過服務的租戶中，按比例隨機選出租戶作電話訪問。調查範疇包括家居維修大使的工作範圍和流程、服務水平、修葺工程的流程、室內維修工程的滿意程度、租戶對室內設施的責任的認知和租戶對維修計劃的期望。在 2011 年至 2015 年期間的調查結果顯示，整體滿意率維持於約 80%。在 2016 年首季調查中，整體滿意率達 83%。顯示維修計劃在不斷改善下，租戶對維修計劃的滿意程度有所提高。

結語

15. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2016 年 6 月