

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)988/15-16(04)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會

2016年6月6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

本文件提供關於在公共租住房屋(下稱"公屋")屋邨推行全方位維修計劃的進展的最新背景資料，並概述房屋事務委員會(下稱"事務委員會")近年討論有關課題時，委員所提出的意見及關注事項。

背景

2. 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10年或以上的公屋屋邨和租者置其屋計劃屋邨的單位，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。全方位維修計劃採取三管齊下的方針，包括主動查找維修問題、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. 房委會招聘了家居維修大使，負責勘察公屋單位、安排一站式維修服務，以及協助推廣維修方面的教育工作。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在2011年3月底結束，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，推行全方位維修計劃。

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，涉及約605 000個公屋單位，所發出的施工通知單約有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，房委會已設立全方位維修熱線，加快處理租戶的查詢、投訴、維修工程要求和勘察預約個案。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在2011年年初展開。截至2014年3月底，房委會已在97個屋邨展開室內勘察計劃，並已完成其中65個屋邨的勘察和維修工作，涉及約233 800個公屋單位，而已處理的施工通知單則約有93 000份。與首周期相比，需要進一步跟進的維修個案較少。

9. 截至2014年3月，經全方位維修熱線系統安排預約維修的個案共約108 000宗，處理的查詢則約有610 300項。

10. 當局曾在2011年第二季至2013年第二季進行顧客滿意度調查，訪問了35個屋邨共4 240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。

公共關係及公眾教育

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)搬動家具，以便進行勘察和維修。為減少施工期間造成的滋擾，房委會亦要求承辦商加強保護工作，將施工範圍圍封，以及採取措施保護家具和地面。

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，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2014年6月3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廣受租戶歡迎，但關注房委會如何能夠在推行全方位維修計劃時，避免再次發生在先前各項維修計劃中遇到的問題，例如租戶與承辦商之間出現糾紛，以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，並檢討把合約批予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。部分委員詢問，在第二周期全方位維修計劃進行的工程是否與住宅單位的結構問題有關，以及在首周期全方位維修計劃的維修工程完成後，需要在第二周期就同一工程項目採取跟進行動的個案數目。此方面的資料可說明公屋大廈設施的狀況。

15. 政府當局表示，只有過往紀錄良好的承辦商可競投房委會的工程。為確保工程質素，房委會會提供工程樣本供承辦商參考，並會進行抽樣檢查。在第二周期進行的大部分工程涉及小型維修項目。與首周期比較，在第二周期發出的施工通知單數目已大幅減少。

擴大全方位維修計劃的涵蓋範圍

16. 鑒於在維修工程的性質及應由哪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，將更多室內項目(例如洗滌盆、鐵閘、大門／廁所門及大門／廁所門框)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。部分委員亦要求房委會在全方位維修計劃中，涵蓋更換被租戶破壞的物品及長者租戶所住單位的電線。

17. 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範圍，以涵蓋公屋屋邨(特別是較舊的屋邨)所提供的康樂設施及其他設施，並在進行第二周期全方位維修計劃時更換插筒式晾衣裝置，以晾衣架代之。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，房委會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。

18. 政府當局表示，在全方位維修計劃下提供的服務只涉及室內服務，並不涵蓋公屋大廈外部的工程。租戶需要就其要求並在全方位維修計劃下進行的額外工程支付費用。如有需要，房委會會徵詢社會福利署的意見，以便向本身是綜合社會保障援助受助人的長者租戶提供服務。

減少全方位維修計劃造成的不便

19. 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)。租戶亦不滿承辦商沒有按照所編定的預約時間進行工程。他們要求房屋署協調由不同承辦商及次承辦商進行的工程，務求在同一天或同一段時間內，完成同一單位／大廈的工程，盡量將所造成的不便減至最少。對於受到大規模的室內維修／保養工程影響的居民，當局應考慮為他們作出臨時安置安排，並應安排所住單位狀況極差的租戶調遷至其他單位。

20. 政府當局表示，隨着技術進步，部分維修工程所造成的滋擾已可減至最少。

其他關注事項

21. 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；發展全方位維修計劃電腦系統對成本造成的影響；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；以及在租者置其屋計劃下，業主與租戶住在同一屋邨所產生的維修問題。他們認為，房委會應利用全方位維修計劃，在公屋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。

22. 在2015年7月22日的事務委員會特別會議上，委員討論部分公屋屋邨食水含鉛量超標的事件時，通過了一項經修正的議案，要求政府當局為所有公屋屋邨(包括在全方位維修計劃下更換水管的公屋屋邨)檢驗食水，以及向該等屋邨提供清潔的食水，直至維修工程完成為止。政府當局曾在書面回應中，闡釋將會在確定受影響的屋邨採取的補救措施。

最新發展

23. 政府當局將在2016年6月6日的事務委員會會議上，向事務委員會簡報全方位維修計劃的最新進展。

相關文件

24. 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
2016年5月31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	<p>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</p> <p>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</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</p> <p>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</p> <p>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</p>
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>

立法會／ 委員會	會議日期	文件
		<p>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</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>
房屋事務 委員會	2012年6月4日	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
房屋事務 委員會	2013年4月15日	<p>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</p> <p>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</p>

立法會／ 委員會	會議日期	文件
		<p>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</p>
房屋事務 委員會	2014年6月3日	<p>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)1516/13-14(07)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/hg/papers/hg0603cb1-1516-7-c.pdf</p> <p>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)1516/13-14(08)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/hg/papers/hg0603cb1-1516-8-c.pdf</p> <p>會議紀要 (立法會CB(1)192/14-15號文件) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/hg/minutes/hg20140603.pdf</p>
房屋事務 委員會	2015年7月22日	<p>特別會議紀要 (立法會CB(1)1245/14-15號文件) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/hg/minutes/hg20150722.pdf</p> <p>政府當局就委員在特別會議上所提要求作出的回應 (立法會CB(1)1215/14-15(01)號文件) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/hg/papers/hg20150722cb1-1215-1-c.pdf</p>