

2017 年 7 月 3 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

本文件旨在向委員報告香港房屋委員會（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. 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. 在維修計劃下，房委會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。

維修計劃的整體進展

4. 第一個及第二個為期五年的維修計劃已分別於 2011 年及 2016 年初完結。在第二個五年期，房委會於 120 個屋邨共約 376 000 個單位順利完成了維修計劃，發出並完成修葺的維修工程單共約 170 000 份。維修計劃的第三個五年期亦緊接展開。截至 2017 年 2 月底，房委會已於 25 個屋邨展開計劃，涉及大概 38 000 個單位。其中 10 個屋邨約 10 000 個單位已完成維修計劃，發出並完成修葺的維修工程單共約 6 000 份。

顧客滿意程度調查

5. 為掌握租戶對室內勘察和維修服務的滿意程度，房委會委聘獨立顧問進行調查，蒐集租戶對維修計劃服務的意見。
6. 在維修計劃的第二個五年期間，顧問訪問了 4 600 多個曾接受維修服務的住戶。調查結果顯示，整體滿意率維持於大約 80%。

公共關係及公民教育

7. 為保持與租戶良好溝通和提供合適的教育，房委會亦會繼續在即將進行維修計劃的屋邨內設置流動維修保養教育櫃位，以特設的展板和小冊子介紹維修計劃的運作和維修保養的知識。

全方位維修熱線

8. 房委會設立的全方位維修熱線，由專責的客戶服務主任接聽。租戶可利用熱線作出查詢、投訴、修葺要求及勘察預約。在 2016-17 年年度間，透過熱線系統安排的勘察預約個案約有 9 800 多宗，而經熱線系統處理的查詢則達 69 000 多項。

減少滋擾

9. 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（如噪音及塵埃）。為減少維修計劃對居民造成的不便，房委會要求承辦商協助住戶（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。承辦商亦會加強保護措施（例如使用防塵網及帆布等），以減低有關工程進行期間對住戶造成的滋擾。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住戶妥善清潔單位。

對承辦商的管理

10. 為確保承辦商的服務質素，房委會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，先提供樣板以作為驗收標準。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。

未來路向

11. 由於計劃得到正面回應，為了進一步加強維修服務，房委會已參照維修計劃推出了常規性的日常家居維修服務，而服務已於 2011 年推行至全港所有屋邨。透過推行維修計劃及日常家居維修服務，房委會已對租戶單位作出適時的維修，及改善單位室內狀況。房委會會繼續監察維修計劃的成效，並不時進行檢討，作出適時的改進。

12. 審計署於 2016 年曾對租住公屋單位的室內保養進行審計，範圍包括維修計劃的運作。審計署在同年向政府帳目委員會提交了報告¹，而政府帳目委員會亦於 2017 年 4 月發表了補充報告書²。房委會會參考兩份報告就維修計劃提出的意見和建議，引入適切的改善措施，包括探訪安排和預約服務，如安排在星期六主動探訪及在非辦公時間進行預約，以方便更多租戶參與維修計劃。

13. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局 2017 年 5 月

¹ 詳情見《審計署署長第六十七號衡工量值式審計結果報告書》第一章（http://www.aud.gov.hk/pdf_ca/c67ch01.pdf）。

² 詳情見《2017 年 4 月政府帳目委員會第六十七 A 號報告書》（http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/pac/reports/67a/67a_rpt.pdf）。