

2018年6月4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. 房委會於2006年推出了維修計劃，主動為樓齡達10年或以上的公共租住房屋（公屋）單位¹提供室內勘察和全面的維修服務。一直以來，房委會不斷完善維修計劃，並採取三管齊下的方針，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，以滿足租戶日益提高的期望，同時藉此提升房委會資產的經濟效益和延長其使用年期。為使樓宇得到適時的維修，房委會為樓齡界乎10至30年的租戶單位安排每十年進行一次勘察；樓齡超過30年的樓宇，則加密至每五年一次。

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，房委會聘用的家居維修大使會主動勘察租戶單位的室內情況、安排一站式修葺服務，以及推廣維修教育。家居維修技術員會即場為租戶進行小型維修；若遇上較複雜的個案，家居維修大使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予承建商跟進。該電腦系統設有維修紀錄資料庫，以支援家居維修大使解答租戶問題，亦協助房屋署的專業工程人員進行研究分析和規劃預算。

¹ 包括「租者置其屋計劃」和「可租可買計劃」屋邨的租住單位。

最新情況

4. 維修計劃自 2006 年推出至今已經踏入第 13 年，期間不斷作出改善，並由最初為期五年的計劃，發展至現時持續進行的項目。在維修計劃推出的首十年間，房委會發出並完成了修葺的維修工程單約有 500 000 份，改善了租戶單位的室內狀況。
5. 由計劃的第十一年(2016 年 4 月)起，截至 2018 年 3 月底，房委會已於 46 個屋邨進行了維修計劃，其中 30 個屋邨已完成維修計劃，包括約 56 000 個成功進行勘察及修葺的單位。
6. 目前已完成維修計劃屋邨的整體入屋勘察率維持在 82% 左右。於 2018/19 年間，房委會將為 22 個屋邨展開維修計劃，估計涉及約 110 000 個單位。

顧客滿意程度

7. 房委會非常關注租戶對維修計劃的滿意程度。因此，房委會聘請了獨立顧問進行調查，蒐集租戶對維修計劃的意見。房委會會隨機選取每季接受過服務的租戶，再將資料交予顧問作電話訪問。在 2016/17 年的年度調查中，顧問訪問了近 1 500 個曾接受維修服務的租戶，調查結果顯示維修計劃的整體滿意率維持於大約 80%。房委會會繼續審視顧客滿意程度調查的結果，持續改善維修計劃的質素及成效。

維修熱線

8. 為支援這個維修計劃，房委會設立了全方位維修熱線，加快處理租戶的查詢、投訴、修葺要求和勘察預約。維修熱線由專責的客戶服務主任接聽。在 2017 年 4 月至 2018 年 3 月間，透過熱線安排的勘察預約個案約有 7 400 宗，處理的查詢更多達約 94 000 項。

加強推廣活動

9. 房委會一直與租戶及不同界別的持份者保持良好溝通，並會繼續在即將開展維修計劃的屋邨舉行簡報會，和設置流動維修保養教育櫃位²，以推廣維修計劃及尋求租戶合作。

改善探訪安排

10. 房委會參考審計署和政府帳目委員會的意見³，落實了改善措施，以完善維修計劃的探訪安排和預約服務。了解到部分租戶平日需要上班工作，或有困難配合維修計劃的勘察時間，房委會作出了特別安排，安排家居維修大使在每棟住宅大廈的勘察期間，最少一次在星期六或其他非辦公時間探訪未能成功入屋勘察的住戶。另外，當個別大廈的勘察進度未符預期時，房委會會調配資源，安排大使在非辦公時間致電租戶嘗試預約，讓更多租戶可參與維修計劃。

強化工程監管

11. 為確保承建商的工程質素和服務水平，房委會會嚴謹監察承建商的表現。首先，房委會要求承建商在每一項工種首次進行工程前，先提供樣板作為驗收標準。房委會亦已加強工程的日常巡查和突擊檢查。此外，房委會對承建商的表現會作定期評核，而評核結果會影響其日後競投分區保養合約的投標機會。對已獲批合約的承建商而言，如其保養工作表現評分低於既定要求，相關分區保養合約的年期亦有可能會被縮短。

12. 為進一步提升前線人員的技術知識，房屋署已加強為家居維修大使提供的入職培訓和日常工作指導。同時，房屋署亦已加強了前線工程人員的技術培訓，例如定期舉辦研討會，藉著個案探討與工程人員討論工程驗收過程中經常會遇到的問題，令工程人員在進行工程驗收時有一致的標準。

² 房委會已於2017年將流動維修保養教育櫃位服務擴展至所有公共屋邨，包括離島。

³ 詳情見《審計署署長第六十七號報告書(二零一六年十月)》衡工量值式審計結果第一章(http://www.aud.gov.hk/pdf_ca/c67ch01.pdf)和《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)。

未來路向

13. 房委會會繼續監察維修計劃的運作，留意施工質素及居民的滿意程度，並不時作出檢討、審視工作流程和提升資訊科技系統，以達致更理想的成效。

14. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2018 年 4 月