

2021年9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. 房委會於2006年推出維修計劃，主動勘察樓齡達10年或以上的公共租住房屋（公屋）單位¹的室內狀況，並提供全面的維修服務，以提升租戶的居住環境質素，同時藉此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。為使樓宇得到適時的維修，房委會為樓齡介乎10至30年的租戶單位安排每十年進行一次的勘察；樓齡超過30年的樓宇，則每五年一次。

3. 維修計劃涵蓋公屋單位內所有由房委會提供的標準設施²。在維修計劃下，房委會委派的家居維修大使（大使）會主動勘察和記錄單位的室內情況、教育租戶有關家居維修的知識，並按需要安排一站式的修葺服務，包括即場提供小型修葺服務及即時發出施工通知單予承辦商跟進較複雜的修葺工程。

4. 為與不同的持份者保持良好溝通和推廣維修保養教育，房委會會在即將進行維修計劃的屋邨設置流動維修保養教育櫃位及利用其他途徑作多方面宣傳。此外，房委會會在維修計劃推行期間，於屋邨設立全方位維修熱線及服務櫃台，由專責的客戶服務主任處理租戶的查詢、勘察預約、修葺要求等。

¹ 包括「租者置其屋計劃」及「可租可買計劃」屋邨內房委會未出售的租住單位。

² 標準設施包括由房委會提供的固定裝置，如天花、地台、牆、窗、排水渠、潔具及廚房裝置、食水及沖廁水裝置、門、防盜鐵閘及電力裝置等。

最新進展

5. 自 2006 年推出維修計劃起，房委會已完成首兩個為期五年的維修計劃。第三個五年計劃已於 2016 年展開，截至 2021 年 6 月底，房委會已為 67 個屋邨共約 255 000 個單位完成維修計劃，包括 14 個樓齡介乎 10 至 30 年的屋邨及 53 個樓齡超過 30 年的屋邨，並在期間完成約 109 000 份維修工程單³。在已完成維修計劃的屋邨中，整體的入屋勘察率維持在約八成。

6. 鑑於 2019 冠狀病毒病的疫情，房委會自 2020 年 2 月起暫停維修計劃⁴以減低社交接觸和病毒在社區傳播的風險。為善用資源，房委會在暫停維修計劃期間將大部分工程人員調配至各區協助應付因疫情而增加的工作量。由於疫情逐步回穩，房委會已於 2021 年 6 月開始恢復並在 7 月全面恢復維修計劃。

加強勘察預約

7. 在屋邨推行維修計劃期間，房委會會不時檢視未能成功入屋勘察的單位記錄，安排在三次不同時段進行探訪，及派發便函邀請到訪不遇的單位租戶與客戶服務主任預約。房委會亦會針對超過 40 年樓齡的樓宇、入屋率未乎預期的樓宇，或有單位於上一勘察週期未被勘察作特別安排，房委會會調配資源，安排大使在非辦公時間聯絡居民進行預約及探訪，讓更多租戶可以參與維修計劃。

8. 此外，房委會已優化日常家居維修服務的流程。如要求家居維修服務的單位在連續兩次勘察週期仍然未被勘察，家居維修技術團隊會把握到訪單位的機會，除處理租戶要求的服務外，亦會同時主動勘察一些涉及安全的維修問題。

強化工程監管

9. 房委會十分重視保養維修服務，並會嚴謹監察工程承辦商的表現。在工程展開後，房委會會對工程進行定期巡查和突擊檢查，以評核承辦商的表現。承辦商必須即時糾正不合規格的工程，其表現評分亦會影響日後競投保養合約的投標及中標機會。為進一步

³ 自維修計劃推出至 2021 年 6 月底，房委會已完成約 623 000 份維修工程單。

⁴ 自 2020 年年初爆發 2019 冠狀病毒病以來，政府已因應病毒疫情發展，先後公佈實施特別的上班安排及逐步有序恢復公共服務。房委會亦隨之於 2020 年 2 月起暫停了主動室內勘察服務，及在 2020 年間間歇恢復有關服務。

強化工程監管的工作，房委會已由 2020 年 7 月起，將突擊檢查的次數由每年 12 次增加至 24 次。房委會會繼續加強巡查並監察承辦商的維修工程，以持續提升工程質素。

顧客滿意程度

10. 為掌握租戶對維修計劃的滿意程度，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。房委會隨機選取每季曾經接受服務的租戶，再由顧問作電話訪問。自計劃推出至 2021 年第一季，調查結果顯示維修計劃的整體滿意率維持在約八成。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。

未來路向

11. 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。

12. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2021 年 9 月