

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(1)1263/20-21(02)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會

2021 年 9 月 6 日舉行的會議

有關全方位維修計劃的最新背景資料簡介

目的

本文件提供關於就公共租住房屋("公屋")屋邨推行全方位維修計劃的進展的最新背景資料，並綜述房屋事務委員會("事務委員會")委員近年進行相關討論時就此課題所提出的主要意見和關注事項。

背景

2. 2006 年年初，香港房屋委員會("房委會")展開為期 5 年的全方位維修計劃。在全方位維修計劃下，房委會主動勘察樓齡 10 年或以上的公屋單位¹的室內狀況，並為該等單位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，以及推廣維修方面的教育工作。就較簡單的個案而言，家居維修大使會安排即場進行小型維修工程。至於較複雜的個案，家居維修大使會發出施工通知單予維修承辦商，以採取跟進行動。

¹ 包括租者置其屋計劃屋邨及可租可買計劃屋邨的公屋單位。

全方位維修計劃的進展

4. 首個為期 5 年的全方位維修計劃涉及 177 個屋邨，合共 605 000 個公屋單位，已於 2011 年 3 月底結束。由於首個 5 年期的全方位維修計劃得到正面回應，房委會決定以常規形式，推行全方位維修計劃。

5. 在全方位維修計劃的第二個 5 年期(於 2011 年年初展開)，房委會在 120 個屋邨完成全方位維修計劃，涉及約 376 000 個公屋單位。至於第三個 5 年期(在第二個 5 年期於 2016 年年初結束後隨即展開，並會在 2021 年結束)，房委會已在 62 個屋邨為合共約 240 000 個單位完成全方位維修計劃。² 在已完成全方位維修計劃的 62 個屋邨中，整體入屋勘察率維持在 80% 左右。自推出全方位維修計劃至 2019 年 12 月底，房委會已處理約 620 000 份施工通知單。

全方位維修計劃的勘察周期

6. 為確保適時進行維修，房委會安排每 10 年為樓齡 10 年至 30 年的屋邨進行入屋勘察。至於樓齡超過 30 年的屋邨，則每 5 年勘察一次。

維修熱線服務

7. 房委會已在每個屋邨設立全方位維修熱線及服務櫃枱。全方位維修熱線由專責的客戶服務主任處理，租戶可透過熱線作出查詢和投訴、提出維修要求及預約進行勘察。

顧客滿意程度調查

8. 房委會已委聘獨立顧問進行調查，收集租戶對在全方位維修計劃下提供的服務的意見。在每季接受全方位維修計劃的服務的租戶中，房委會會按比例隨機選出租戶進行電話顧客意見調查。調查範圍包括家居維修大使的工作範圍和流程、服務水平、維修工程的流程、對室內維修工程的滿意程度、租戶對室內設施的責任的認知，以及租戶對全方位維修計劃的期望。自全方位維修計劃推出至 2019 年第三季，調查結果顯示全方位維修計劃的整體滿意率約為 80%。

² 根據政府當局在 2020 年 3 月提交事務委員會的立法會 CB(1)491/19-20(05)號文件。

公共關係及公眾教育

9. 為與租戶保持良好溝通和提供合適的教育，房委會在即將進行全方位維修計劃的屋邨設置流動維修保養教育櫃位，以特設的展板和冊子介紹全方位維修計劃的運作，以及維修保養的知識。為鼓勵租戶配合進行勘察及維修，房委會自 2018 年 9 月起已加強全方位維修計劃的宣傳工作。除上述宣傳工作外，房委會亦透過多種途徑(包括電子媒體、屋邨通訊、將宣傳刊物派發至租戶的信箱等)，進一步宣傳全方位維修計劃。

減少滋擾

10. 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(特別是有年老或殘疾成員的住戶)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。

委員的意見和關注事項

11. 委員近年在事務委員會進行相關討論時所提出的主要意見和關注事項，綜述於下文各段。

入屋勘察

12. 鑒於在 2016 年至 2021 年進行的第三個 5 年期計劃中，房委會已在 62 個屋邨完成全方位維修計劃，而這些屋邨的整體入屋勘察率約為 80%，委員詢問房委會有何措施讓更多租戶配合進行勘察。

13. 政府當局表示，為了讓更多租戶配合進行入屋勘察，房委會已優化探訪安排和預約服務。在勘察期間，房委會會不時檢視未能成功入屋勘察的單位紀錄，並安排在 3 個不同時段進行探訪。如到訪不遇，房委會會留下便函，請租戶與客戶服務主任預約，以盡量增加成功探訪的機會。房委會亦會進行中期評估。如個別大廈的入屋勘察率未如理想，或有單位於上一個勘察周期未被勘察，房委會會調配資源及派出家居維修大使，在非辦公時間聯絡或探訪租戶，以便作出預約安排。

家居維修大使的資格要求

14. 委員認為，不少居民對 2019 冠狀病毒病疫情期間其公屋單位內排水管的保養事宜表示關注，並詢問家居維修大使是否合資格處理及跟進不當改裝公屋排水系統的個案。政府當局表示，全方位維修計劃的範圍涵蓋公屋單位內所有由房委會提供的標準設施，包括排水系統。家居維修大使一職的入職要求，相等於二級監工一職的入職要求，包括持有建造管理學證書或同等學歷。房委會已加強家居維修大使的培訓，讓他們具備所需知識，以處理與 2019 冠狀病毒病疫情有關的問題。家居維修大使到訪公屋單位時，會勘察室內狀況，並會安排跟進工程以修葺欠妥之處，包括排水管破損(如有的話)。

檢查排水管

15. 部分委員認為，除了應租戶要求檢查個別公屋單位的排水管，房委會應盡早主動檢查所有公屋單位的排水管，以釋除居民對其大廈的排水系統出現問題導致 2019 冠狀病毒病擴散的疑慮。鑒於房委會已展開為期 18 個月的公屋排水管檢查計劃，委員詢問房委會會否投放更多資源，以加快進行有關計劃。

16. 政府當局表示，為配合政府的抗疫工作，房委會已加強屋邨公用地方及公共設施的清潔和消毒工作，並已安排技術人員檢查與發現確診個案的單位共用同一排水系統的公屋單位的排水設施。房委會亦已在全方位維修計劃及日常家居維修服務³下撥出額外資源，進行檢查排水管的工程。房委會於 2020 年 10 月推出了排水管檢查計劃，並成立了專責檢查小組，動用額外人手推行該計劃。在主動檢查排水管時，房委會會按需要進行適切的維修。該計劃涉及大量公屋單位，房委會一方面需要與租戶作出安排，以進入租戶的單位進行檢查，另一方面亦需要進行適切的維修。視乎實際需要，房委會會調撥額外資源推行該計劃，以期盡快完成該計劃。

³ 日常家居維修服務以全方位維修計劃為藍本，旨在為所有公屋租戶提供妥善和迅速的室內維修服務。

承辦商工程的質素

17. 根據審計署於 2016 年對公屋單位的室內維修保養進行的審計⁴，2014 年 2 月至 2016 年 3 月期間，在房委會突擊巡查組選定進行核查的 133 個公屋單位中，有 118 個單位的維修工程被發現未如理想，而在該 118 個單位中，每個單位平均約有 3 個維修項目須進行更換/糾正工程。委員察悉審計署的上述審計結果，並詢問房委會有何措施，加強監察和巡查全方位維修計劃承辦商的工程。

18. 政府當局表示，房委會十分重視維修保養服務，並會嚴密監察承辦商的表現，包括進行日常巡查、突擊檢查及定期評核。因應審計署署長第六十七號報告書("審計報告")的建議，房委會一直每月進行額外的實地視察，以加強巡查和監察承辦商的維修工程。除日常巡查外，過去 3 年(2017 年 4 月至 2020 年 4 月)，房委會合共進行了 34 次突擊巡查。如發現承辦商的表現涉及違規行為，不論是在施工材料抑或工藝方面，房委會皆會嚴格執行合約規定，指令承辦商糾正有關情況，直至達到房委會所規定的標準為止。房委會亦會加強工程巡查，尤其是就表現持續欠理想的承辦商所負責的工程進行巡查。如承辦商依然未有作出改善，房委會會根據個別情況，向他們發出警告信，以及在例行合約檢討會議上反映有關情況。

19. 關於自審計報告發出後承辦商表現如何的問題，政府當局表示，從過去 3 年進行突擊檢查的觀察所得，在選定進行巡查的單位的所有維修工程項目中，約有 4.95% 的工程項目需要再作改良，較審計報告所提及欠理想的維修工程項目所佔的 14% 為低，顯示整體工程質素有所改善。

投標安排

20. 就委員問及全方位維修計劃合約的投標安排及標書評審準則，政府當局表示，全方位維修計劃已列入分區保養合約的工程範圍。房委會有既定的採購政策，透過名冊管理制度管理其承辦商。根據優先投標機會的安排，房委會會按合資格承辦商過往的表現進行評分，並邀請這些承辦商競投分區保養合約，得分較低的承辦商會獲得較少或甚至不獲投標機會。在評審標書時，

⁴ 審計署於 2016 年曾對公屋單位的室內維修保養進行審計，範圍包括全方位維修計劃的推行情況，並於同年向政府帳目委員會提交審計報告(即第六十七號報告書)。政府帳目委員會於 2017 年 4 月發表補充報告書，載述多項事宜，包括政府帳目委員會對全方位維修計劃的意見。

房委會會對投標者的技術、財政能力、表現、工作量，以及是否符合合約條件進行評估。為鼓勵承辦商提升表現，在評審分區保養合約的標書時亦實施綜合評分投標制度，當中投標價評分與非價格評分之間的比重為 75:25，而非價格評分包括 17%表現評分及 8%機構評分⁵，藉以有系統地評估承辦商的表現及能力。

最新發展

21. 政府當局將於 2021 年 9 月 6 日的事務委員會會議上，向委員簡介全方位維修計劃的最新進展。

相關文件

22. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處

議會事務部 1

2021 年 9 月 2 日

⁵ 機構評分所考慮的是承辦商過往的定罪紀錄、嚴重意外紀錄及在工資發放監察系統下的表現。

全方位維修計劃

相關文件一覽表

委員會	會議日期	文件
房屋事務 委員會	2017年7月11日	政府當局文件 特別 會議紀要 政府當局的 補充資料 (第21至27段)
房屋事務 委員會	2019年2月12日	政府當局文件 會議紀要 政府當局的 補充資料
房屋事務 委員會	2020年4月28日	政府當局文件 會議紀要 政府當局的 補充資料