

# 立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(1)1272/16-17(01)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

## 房屋事務委員會

2017 年 7 月 11 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")近年討論此課題時，委員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，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，亦協助房屋署的專業工程人員進行研究分析和規劃預算。

## 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。房委會所發出並已處理的施工通知單約有 344 300 份。

5. 由於首周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。為了進一步加強維修服務，房委會參照全方位維修計劃的模式，推出日常家居維修服務。有關服務自 2008 年起在公屋屋邨逐步推行，並在 2011 年擴展至所有公屋屋邨。

6. 第二個為期 5 年的全方位維修計劃在 2011 年展開。截至 2016 年 3 月底，房委會已在 134 個屋邨展開全方位維修計劃，並已完成其中 120 個屋邨的勘察和維修工作，涉及約 376 000 個公屋單位，而已處理的施工通知單則約有 170 000 份。

## 全方位維修計劃的勘察周期

7. 在 2014 年年底，房委會就全方位維修計劃下的屋邨的勘察周期進行檢討，並調整了全方位維修計劃的勘察周期，當中已顧及不同樓齡組別樓宇的維修需要，以及從客戶滿意程度調查收集所得的租戶意見。樓齡 10 年至 30 年的屋邨會每 10 年勘察一次，樓齡逾 30 年的屋邨則會每 5 年勘察一次。

## 維修熱線服務

8. 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。就首周期的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。

## 顧客滿意程度調查

9. 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訪問。調查範疇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。在 2011 年至 2015 年進行調查的結果顯示，整體滿意率維持在 80% 左右。在 2016 年首季，整體滿意率則為 83%。

## 公共關係及公眾教育

10. 為加強租戶對全方位維修計劃的認識，房委會為不同的持份者(包括屋邨管理諮詢委員會委員和承辦商等)及公眾，舉行有關全方位維修計劃的簡介會、研討會和工作坊。房委會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

11. 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租戶)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**

12. 事務委員會定期在事務委員會會議上，討論推行全方位維修計劃的進展，最近一次是在 2016 年 6 月 6 日討論有關課題。

## 承辦商的表現

13. 部分委員關注房委會如何能夠避免全方位維修計劃下的工程承辦商表現欠佳。為確保承辦商的工程質素，委員認為房委會必須評估承辦商的表現。至於在批出全方位維修計劃的標書時，投標價是否主要考慮因素，政府當局表示承辦商過往的表現亦會考慮在內。只有工作紀錄證實良好的承辦商可承投全方位維修計劃下的工程。在展開維修及保養工程之前，房委會會提供工程樣本予承辦商參考，以方便他們按照所規定的標準進行工程。政府當局會就承辦商的工作表現進行抽樣檢查，確保工程妥善完成。

14. 部分委員察悉，全方位維修計劃的承辦商會在工程完成後，要求公屋租戶簽署文件以作確認。他們建議，為確保工程質素，房屋署應指派家居維修大使負責簽署有關文件。政府當局解釋，租戶簽署的文件是用作確認工程已經進行，以便政府當局向有關承辦商發放工程費用。房屋署會進行隨機實地巡查，以及透過問卷調查收集租戶的意見，監察工程的質素。

## 全方位維修計劃的範圍

15. 委員普遍認為，除了勘察室內情況及提供維修服務外，房委會應把全方位維修計劃的範圍擴大至涵蓋其他項目。部分委員認為，由於部分租戶(特別是綜合社會保障援助("綜援")的長者受助人)可能希望尋求全方位維修計劃承辦商的協助，進行該計劃沒有涵蓋的工程，房委會應與社會福利署("社署")作出特別安排，以便承辦商可進行上述工程，方便長者。委員亦建議全方位維修計劃應涵蓋改裝公屋單位的工程，以照顧有特別需要的租戶。

16. 政府當局解釋，在全方位維修計劃下進行的維修工程只涉及室內工程。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，房委會會徵詢社署的意見，以便向本身是綜援受助人的長者租戶提供服務。政府當局表示，就有特殊需要的公屋租戶而言，房委會一向會因應該等租戶的需要，以及根據醫生、職業治療師和物理治療師的建議，為該等租戶的公屋單位進行合適的改裝工程。過去 3 年(即 2013-2014 年度、2014-2015 年度和 2015-2016 年度)，房委會在其管理的公共屋邨分別完成了大約 6 500 項、6 300 項和 6 500 項此類改裝工程。

## 全方位維修計劃造成的不便

17. 部分委員表示租戶不滿全方位維修計劃的承辦商未能依約進行工程，以及維修工程在其毗鄰的單位進行的工程令他們受到干擾。他們要求房屋署協調不同承辦商及次承辦商的工程，以減輕施工期間所造成的不便和滋擾。

18. 政府當局表示，雖然全方位維修計劃的整體顧客滿意率持續維持在 80%，但房委會不會自滿，並會繼續提升服務水平。租戶不滿全方位維修計劃下的服務，主要源於承辦商未能依約進行工程、需要分別預約不同的專門工種工人，以及承辦商拒絕應租戶要求進行額外工程。當局會在進行全方位維修計劃下的工程時，盡力減少對租戶造成的不便。

## 最新發展

19. 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。審計署在同年向政府帳目委員會提交審計報告，而政府帳目委員會亦於 2017 年 4 月發表補充報告書<sup>1</sup>，載述多項事宜，包括委員會對全方位維修計劃的意見。

20. 政府當局將在 2017 年 7 月 11 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。政府當局就此課題提供的文件(立法會 [CB\(1\)1005/16-17\(01\)](#)號文件)，已於 2017 年 5 月提交事務委員會。該文件提供多項資料，包括在第二個為期 5 年的全方位維修計劃於 2016 年年初完結後，緊接展開的第三個為期 5 年的全方位維修計劃的進展。

## 相關文件

21. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處  
議會事務部 1  
2017 年 7 月 7 日

---

<sup>1</sup> 政府帳目委員會就審計署署長第六十七號衡工量值式審計結果報告書提交的[補充報告書](#)。

## 全方位維修計劃

## 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	2013年4月15日	政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的文件 (立法會 <a href="#">CB(1)826/12-13(03)</a> 號文件)  會議紀要 (立法會 <a href="#">CB(1)1638/12-13</a> 號文件)
房屋事務 委員會	2014年6月3日	政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的文件 (立法會 <a href="#">CB(1)1516/13-14(07)</a> 號文件)  會議紀要 (立法會 <a href="#">CB(1)192/14-15</a> 號文件)
房屋事務 委員會	2015年7月22日	特別會議紀要 (立法會 <a href="#">CB(1)1245/14-15</a> 號文件)  政府當局提供的補充資料 (立法會 <a href="#">CB(1)1215/14-15(01)</a> 號文件)
房屋事務 委員會	2016年6月6日	政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的文件 (立法會 <a href="#">CB(1)988/15-16(03)</a> 號文件)  會議紀要 (立法會 <a href="#">CB(1)1146/15-16</a> 號文件)  政府當局提供的補充資料 (立法會 <a href="#">CB(1)1137/15-16(01)</a> 號文件)