

2019年2月12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. 房委會在2006年年初推出了維修計劃，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，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，以回應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，則加密至每五年一次。

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。在維修計劃下，房委會招聘了家居維修大使（大使）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。大使會安排技術員即場為租戶進行小型維修；若遇上較複雜的個案，大使則會即時發出施工通知單予承建商跟進。有關的維修記錄會儲存在資訊科技系統中，以協助房屋署的專業工程人員進行研究和規劃預算。

¹ 包括「租者置其屋計劃」和「可租可買計劃」屋邨的租住單位。

最新進展

4. 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。第三個五年計劃於 2016 年至 2021 年進行，截至 2018 年 11 月底，房委會已就 40 個屋邨共約 157 000 個單位完成了維修計劃，餘下屋邨單位的維修計劃亦會繼續展開。

5. 自計劃推出至 2018 年 11 月底，房委會已完成約 583 000 份維修工程單。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。

顧客滿意程度

6. 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。房委會會隨機選取每季曾經接受服務的租戶，再將資料交予顧問作電話訪問。在最近一次進行的調查中（即 2017 年 7 月至 2018 年 5 月期間），顧問訪問了約 2 000 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為約八成。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。

加強宣傳推廣

7. 為與租戶及不同界別的持份者保持良好溝通和提供維修保養知識和教育，房委會會繼續在即將進行維修計劃的屋邨設置流動維修保養教育櫃位，以展板和冊子介紹維修計劃的運作和維修保養的知識，並同時向有關的屋邨管理諮詢委員會舉行簡報會，以介紹維修計劃的運作及尋求租戶合作。

8. 自 2018 年 9 月開始，房委會進一步加強宣傳工作，推廣維修計劃，以鼓勵更多租戶參與勘察及配合維修。除上述的宣傳工作外，房委會更會利用不同途徑，例如電子媒體、屋邨通訊及將宣傳刊物派入租戶信箱等，多方面宣傳和推廣維修計劃。

完善工作流程

9. 房委會會繼續完善維修計劃的探訪安排和預約服務，以方便更多租戶配合進行勘察。勘察期間，房委會會不時檢視未能成功入屋勘察的單位記錄，並安排在不同時段嘗試進行探訪，以盡量增加成功探訪的機會。房委會亦會作出中期評估，如發現個別大廈的入屋率未乎預期，會調配資源安排大使在非辦公時間聯絡居民進行預約，讓更多租戶可以參與維修計劃。

10. 此外，房委會會跟進長期未能進入單位勘察的個案。如有單位經過連續兩次勘察週期仍然未被勘察，家居維修技術團隊會在相關租戶向屋邨辦事處提出日常家居維修服務的要求時，把握到訪單位的機會，同時勘察特定項目，處理單位內涉及安全的維修問題。

維修熱線

11. 房委會亦設立了全方位維修熱線，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、修葺要求和勘察預約。2018年4月至11月間透過熱線安排的勘察預約個案約有5 300宗，處理的查詢則有約91 800項。

善用資訊科技

12. 一直以來，大使攜帶備有電腦系統支援的電子手帳進行家居勘察；但隨着科技不斷進步，大使的裝備亦與時並進。自2018年8月開始，維修計劃引進了配備全新應用程式的智能手機，取代了電子手帳。全新的應用程式能更快、更準確地為大使提供合適的資料，協助大使完成勘察。房委會會繼續善用資訊科技系統，完善維修計劃的工作流程，令工作能更具效率。

強化工程監管

13. 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。此外，房委會會對工程進行巡查和突擊檢查，並定期評核承建商的表現，評核結果會影響其日後競投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會有可能被縮短。

未來路向

14. 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。

15. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2019年1月