

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(1)532/18-19(06)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會

2019 年 2 月 12 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")委員就此課題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，主動勘察樓齡達 10 年或以上的公屋屋邨和租者置其屋計劃屋邨的出租單位的室內狀況，以及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，家居維修大使會借助由電腦系統支援的電子手帳發出施工通知單，即時記錄維修項目。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，以及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。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。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。

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 個屋邨內約 376 000 個公屋單位順利完成全方位維修計劃，所發出並已處理的施工通知單約有 170 000 份。在第二個 5 年期於 2016 年年初結束後，第三個 5 年期隨即展開。截至 2017 年 2 月底，房委會已在 25 個屋邨順利推行全方位維修計劃，涉及約 38 000 個單位。

全方位維修計劃的勘察周期

6. 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，以及租戶的意見。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

7. 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。該熱線由專責的客戶服務主任接聽。在 2016-2017 年度，透過熱線系統處理的勘察預約個案約有 9 800 宗，而查詢則約有 69 000 項。

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。在全方位

維修計劃的第二個 5 年期，顧問訪問了 4 600 多個曾接受維修服務的住戶。調查結果顯示，整體滿意率維持在大約 80%。

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所有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。

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。

房屋事務委員會的商議工作

11. 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 2017 年 7 月 11 日討論有關課題。

監察承辦商的表現

12. 委員詢問當局設有甚麼機制，監察全方位維修計劃承辦商的表現，以及房委會可對表現欠佳的承辦商施加甚麼措施/懲罰。

13. 政府當局表示，房委會要求承辦商在每項工種首次進行工程前，提供標準樣板以作為驗收標準。房委會會不時進行突擊巡查，以確保承辦商的工藝質素。在評核涵蓋全方位維修計劃維修服務的分區保養合約的投標及批出有關合約時，房委會會考慮承辦商過往的表現和投標價。根據房委會的承辦商名冊管理制度，房委會會按合資格承辦商過往工作表現的評分，向他們分派投標機會。工作表現評分較低的承辦商會獲派較少或甚至不獲派投標機會。在分區保養合約開始後的首 5 季內，如承辦商在任何一季取得少於 60 分，或在該 5 季平均取得少於 65 分，相關合約的年期會由 3 年縮短至兩年。¹

¹ 立法會 CB(1)1452/16-17(01)號文件

全方位維修計劃的成效

14. 根據審計署於 2016 年對公屋單位的室內保養進行的審計²，2014 年 2 月至 2016 年 3 月期間，在突擊巡查組選定進行核查的 133 個公屋單位中，有 118 個單位的維修工程欠理想，而在該 118 個單位中，每個單位平均約有 3 項維修工程須進行更換/糾正工程。委員察悉審計署的上述審查結果，並詢問有關結果是否顯示在推行全方位維修計劃方面有改善空間。

15. 政府當局表示，在上述 133 個單位的 2 800 個工程細項中，突擊巡查組發現 385 個工程細項(約 14%)的質素有欠理想，惟該等細項大部分達到功能上的要求，只屬須作輕微修正的瑕疵，例如外觀效果未如理想等。

租戶對全方位維修計劃的意見

16. 委員察悉，根據在全方位維修計劃的第二個 5 年期，房委會委聘的顧問所進行的顧客滿意程度調查結果，全方位維修計劃的整體滿意率約為 80%。他們問及餘下 20%住戶感到不滿的原因。

17. 政府當局表示，在 2013 年第一季至 2016 年第一季，顧問訪問了約 4 600 個曾在全方位維修計劃下接受維修服務的住戶，不足 3%的受訪者表示對全方位維修計劃不滿意/非常不滿意。在這些受訪者中，約 40%認為維修工人的態度或講解施工程序的能力有待改善，其餘受訪者則認為維修工程的工藝質素未如理想，或不滿全方位維修計劃的範圍只涵蓋維修屬於房屋署的裝置。房屋署會繼續審視意見調查的結果，並會進行有效的承辦商管理，以期改善全方位維修計劃的質素及成效。

18. 對於有租戶不滿全方位維修計劃的承辦商未能依約進行工程，以及需要就不同的專門工種分別作出不同的預約，議員詢問房委會採取了甚麼改善措施。政府當局表示，承辦商在提供服務方面的表現會影響其表現評分，而房委會在批出合約時，承辦商的表現評分是考慮因素之一。為盡量減少對租戶的不便，房委會已要求承辦商作出安排，在切實可行的情況下讓

² 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。

所有工人一次過進行維修工程。房委會並會引入適切的措施，優化全方位維修計劃的探訪安排和預約服務，例如作出非辦公時間的預約安排，以便更多租戶參與全方位維修計劃。

最新發展

19. 政府當局已在 2018 年 4 月向事務委員會提交有關全方位維修計劃的文件(立法會 [CB\(1\)848/17-18\(01\)](#)號文件)，當中提供全方位維修計劃截至 2018 年 3 月底的資料。

20. 政府當局將在 2019 年 2 月 12 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

21. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部 1
2019 年 2 月 1 日

附錄

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	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 CB(1)826/12-13(03) 號文件) 會議紀要 (立法會 CB(1)1638/12-13 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 CB(1)1516/13-14(07) 號文件) 會議紀要 (立法會 CB(1)192/14-15 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 CB(1)1245/14-15 號文件) 政府當局的補充資料 (立法會 CB(1)1215/14-15(01) 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 CB(1)988/15-16(03) 號文件) 會議紀要 (立法會 CB(1)1146/15-16 號文件) 政府當局的補充資料 (立法會 CB(1)1137/15-16(01) 號文件)
房屋事務 委員會	2017年7月11日	政府當局就"全方位維修計劃的進展"提供的文件 (立法會 CB(1)1005/16-17(01) 號文件)

委員會	會議日期	文件
		特別會議紀要 (立法會 CB(1)1425/16-17 號文件) 政府當局的補充資料(第 21 至 27 段) (立法會 CB(1)1452/16-17(01) 號文件)