

2020年3月30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，主動為樓齡達10年或以上的公共租住房屋（公屋）單位¹勘察室內狀況，並提供全面的維修服務，藉以提升租戶的居住環境質素，並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合理訴求，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，則加密至每五年一次。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。

3. 在維修計劃下，房委會會委派家居維修大使（大使）主動勘察及記錄單位的室內情況、教育租戶有關家居維修的知識，並安排一站式的修葺服務。大使會安排技術員即場為租戶作小型維修；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。同時，房委會亦會在屋邨內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、修葺要求和投訴等。

¹ 包括「租者置其屋計劃」和「可租可買計劃」屋邨的租住單位。

² 標準設施包括由房委會提供的固定裝置，如樓面、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。

4. 此外，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、向屋邨管理諮詢委員會舉行簡報會，及利用其他途徑作多方面宣傳。至於在工程質素方面，房委會會嚴謹監察承建商的表現，包括訂立驗收標準、進行巡查和突擊檢查，及定期評核承建商的表現等。

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。第三個五年計劃於 2016 年至 2021 年進行，截至 2019 年 12 月底，房委會已為 62 個屋邨共約 240 000 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 48 個樓齡超過 30 年的屋邨，並在其間完成約 106 000 份維修工程單³，餘下屋邨單位的維修計劃亦會繼續展開。

勘察安排

6. 在已完成維修計劃的 62 個屋邨中，整體的入屋勘察率維持在約八成。房委會已優化維修計劃的探訪安排和預約服務，以便更多租戶能配合進行勘察。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，安排在三次不同時段進行探訪，並在上門不遇時以便函邀請租戶與客戶服務主任預約，以盡量增加成功探訪的機會。房委會亦會作出中期評估，如發現個別大廈的入屋率未乎預期，或有單位於上一勘察週期未被勘察，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。

7. 此外，房委會會跟進長期未能進入單位勘察的個案。如有單位在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。

³ 自計劃推出至 2019 年 12 月底，房委會已完成約 620 000 份維修工程單。

運作管理

8. 房委會已為維修計劃開發專屬的流動應用程式，讓大使可透過智能手機，隨時快捷及準確地下載相關資料以助完成勘察，及即時上載勘察記錄，以簡化工作流程及提升工作效率。有關的維修及勘察記錄會儲存在資訊科技系統中，以供日後進行工程規劃、進度監察、財政預算、數據分析，及研究和制定相關的維修政策等。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，令工作更具效率。

9. 此外，房委會亦已進一步加強對大使的培訓，包括舉辦培訓課程、講座及日常指導等，令大使能更掌握勘察和監督工作。房委會會持續監察服務質素，為大使提供合適的培訓支援，以提升服務水平及工作效率。

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，再將資料交予顧問作電話訪問。自計劃推出至2019年第三季，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
2020年3月