

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(1) 491/19-20(06)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會

2020 年 4 月 28 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。在全方位維修計劃下，房委會主動勘察樓齡達 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，家居維修大使會發出施工通知單予維修承辦商跟進。有關的維修記錄會儲存在電腦系統中，以協助房屋署的專業工程人員進行研究分析和規劃預算工作。

¹ 包括租者置其屋計劃和可租可買計劃下的公屋單位。

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。為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 個屋邨完成全方位維修計劃，涉及約 376 000 個公屋單位。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，並會於 2021 年結束。截至 2018 年 11 月底，房委會已在 40 個屋邨完成全方位維修計劃，涉及約 157 000 個單位。房委會會繼續在其餘屋邨的公屋單位推行全方位維修計劃。

6. 自推出全方位維修計劃當天至 2018 年 11 月底，房委會已處理約 583 000 份施工通知單。在已完成全方位維修計劃的屋邨中，整體的入屋勘察率維持在 80% 左右。

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

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。該熱線由專責的客戶服務主任接聽。2018 年 4 月至 11 月，租戶透過熱線安排的勘察預約個案約有 5 300 宗，而透過熱線處理的查詢則有約 91 800 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。在於 2017 年 7 月至 2018 年 5 月期間進行的調查中，顧問訪問了約 2 000 位曾接受全方位維修計劃服務的租戶，有關的調查結果顯示全方位維修計劃的整體滿意率約為 80%。

公共關係及公眾教育

10. 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。為鼓勵租戶參與勘察及配合維修，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

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

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 2019 年 2 月 12 日討論有關課題。

承辦商工程的質素

13. 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²，2014 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計結果，並對全方位維修計劃下的承辦商工程的監察及巡查工作表示關注。

14. 政府當局表示，房委會十分重視維修保養服務，並嚴格執行合約規定，以提升承辦商工程的質素。房委會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。如發現違規事項，不論是施工材料或工藝方面的違規事項，房委會均會根據合約要求，指令承辦商從速修正，直至有關工程達到應有水平。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。如承辦商的表現持續欠理想，房委會會根據個別情況發出警告信，以及在例行合約檢討會議上反映有關情況。政府當局解釋，在 2016 年進行的審計所述房委會突擊巡查組發現的 385 個欠理想的工程細項中，大部分能達到功能上的要求，只屬須作輕微修正的瑕疵，例如外觀效果未如理想等。

投標安排

15. 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，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%

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。

表現評分及 8%機構評分³，藉以有系統地評估承辦商的表現及能力。⁴

入屋勘察

16. 委員對在全方位維修計劃下未能進入公屋單位勘察的個案數目表示關注。鑒於在房委會已完成全方位維修計劃的公屋屋邨中，整體的入屋勘察率約為 80%，委員質疑推行全方位維修計劃的成效。

17. 政府當局表示，全方位維修計劃是一項提供室內勘察及維修服務的周期性計劃。在全方位維修計劃下，房委會按需要為所有已勘察的單位提供適切的維修服務。在 2016 年 4 月至 2019 年 9 月期間，房委會已在 54 個屋邨完成全方位維修計劃，所勘察的單位約有 170 000 個(佔合共 206 000 個單位的大約 83%)。房委會已為超過 99%的已勘察單位即時進行維修工程，並會繼續就涉及較複雜的維修工程的單位作出跟進。至於餘下未能入內進行勘察的單位，房委會會繼續完善探訪安排及預約服務，包括在下一個勘察周期重新調配資源，以便作出晚間預約安排等，讓更多租戶可參與全方位維修計劃。如租戶有日常維修需要，房委會會立即透過日常家居維修服務作出跟進。⁵

租戶參與勘察及維修

18. 委員詢問，為鼓勵長者租戶參與全方位維修計劃，房委會會否在其與全方位維修計劃承辦商簽訂的合約中訂明，承辦商須在公屋單位內的全方位維修計劃工程完成後提供清潔服務，並協助租戶把家具搬回原位。政府當局表示，為減少全方位維修計劃工程對租戶造成的滋擾，房委會已要求全方位維修計劃承辦商加強保護公屋單位內的家具和地面，例如使用防塵網及帆布等。至於處理混凝土剝落/更換磁磚的工程，承辦商會在工程完成後進行清潔。關於有年老或殘疾成員的住戶，房委會已要求承辦商協助租戶在工程之前及之後搬動家具。

³ 機構評分所考慮的是承辦商過往的判罪紀錄、嚴重意外紀錄及在工資發放監察系統下的表現。

⁴ 立法會 [CB\(1\)358/19-20\(01\)](#)號文件

⁵ 立法會 [CB\(1\)358/19-20\(01\)](#)號文件

19. 鑒於租戶對全方位維修計劃的不滿，可能是因為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，委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盡量讓所有工人一次過進行維修工程。⁶

全方位維修計劃的服務範圍

20. 部分委員認為，房委會應以靈活的方式，考慮應否在全方位維修計劃下處理某個需要維修的項目。就委員詢問房屋署有否提供服務，維修在 2018 年超強颱風"山竹"襲港後被發現損毀的公屋單位窗戶及窗戶玻璃，政府當局表示，因應該颱風襲港後的情況，房屋署已酌情為有需要的租戶安排免費更換破損的窗戶玻璃，惟租戶須沒有自行更換或改裝原有窗戶，房屋署才會免費提供服務。⁷

最新發展

21. 政府當局將在 2020 年 4 月 28 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
2020 年 4 月 24 日

⁶ 立法會 [CB\(1\)1425/16-17\(01\)](#)號文件

⁷ 立法會 [CB\(1\)358/19-20\(01\)](#)號文件

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)
房屋事務 委員會	2019 年 2 月 12 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)532/18-19(05) 號文件) 會議紀要 (立法會 CB(1)971/18-19 號文件) 政府當局的補充資料 (立法會 CB(1)358/19-20(01) 號文件)