

立法會房屋事務委員會

全方位維修計劃的進展

二零二一年九月六日

背景

- ◆ 「全方位維修計劃」於2006年展開
- ◆ 主動勘察樓齡達10年或以上公屋單位的室內狀況
- ◆ 提供全面的維修服務
- ◆ 樓齡超過30年的樓宇每5年勘察一次
- ◆ 樓齡介乎10至30年的樓宇每10年勘察一次



維修計劃的方針

◆ 三管齊下的方針

- 主動查找公屋單位的維修問題
- 迅速回應租戶的維修要求
- 加強宣傳及推廣維修保養教育



2

主動查找公屋單位的維修問題

◆ 主動勘察單位的室內情況

◆ 涵蓋房委會提供的標準設施：

- 天、牆、地、窗、渠、水、門、閘
- 電力裝置、電視接收訊號、保安系統、燃料氣體裝置



3

迅速回應租戶的維修要求

- ◆ 提供全面及一站式的維修保養服務
- ◆ 即場為租戶作小型維修
- ◆ 即若遇上較複雜的個案，即時發出
施工通知單予承建商跟進



4

加強宣傳及推廣維修保養教育

- ◆ 教育租戶有關家居維修的知識
- ◆ 設立全方位維修熱線及服務櫃台
- ◆ 設置流動維修保養教育櫃位



5

最新進展

- ◆ 第三個五年計劃進度(由2016年4月至2021年6月底)
 - 已完成67個屋邨(共約255 000個單位)
 - 已完成約109 000份維修工程單
 - 整體入屋勘察率約八成
 - 繼續在餘下屋邨進行及展開維修計劃
 - 鑑於2019冠狀病毒病疫情，自2020年2月起暫停維修計劃
 - 疫情逐步回穩，於2021年6月開始恢復維修計劃



6

加強勘察預約

- ◆ 不時檢視未能成功入屋勘察的記錄
- ◆ 在辦公時間安排三次不同時段的探訪
- ◆ 在非辦公時間進行預約 -
 - 個別大廈的入屋率未乎預期
 - 超過40年樓齡的樓宇未被勘察的單位
 - 上一勘察週期未被勘察的單位
- ◆ 把握進行日常家居維修的機會，勘察連續兩個週期未被勘察的單位



7

強化工程監管

- 嚴謹監察承建商表現
- 定期巡查
- 增加突擊檢查
- 定期評核承建商表現



8

顧客滿意程度

- ◆ 由獨立顧問進行調查
- ◆ 自計劃推出至2021年第一季，調查結果顯示維修計劃的整體滿意率維持在約八成



9

未來路向

- ◆ 優化勘察及預約安排
- ◆ 嚴謹監察服務及施工質素
- ◆ 繼續審視顧客滿意程度
- ◆ 持續檢討及監察維修計劃的運作和成效

- 完 -