

立法會

Legislative Council

立法會CB(1)158/2022(05)號文件

檔 號：CB1/PL/HG

房屋事務委員會

2022年4月4日舉行的會議

關於全方位維修計劃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(“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”)委員近年進行相關討論時就此課題所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。在該計劃下，房委會主動勘察樓齡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，以採取跟進行動。

¹ 包括租者置其屋計劃屋邨及可租可買計劃屋邨的公屋單位。

全方位維修計劃的進展

4. 自2006年推出全方位維修計劃以來，房委會已完成首兩個5年計劃。第三個5年計劃已在2016年展開。截至2021年6月底，房委會已在67個屋邨為合共約255 000個單位完成全方位維修計劃，包括14個樓齡介乎10年至30年的屋邨及53個樓齡超過30年的屋邨，並已處理約109 000份施工通知單²。在已完成全方位維修計劃的屋邨中，整體入屋勘察率維持在大約80%。

5. 因應2019冠狀病毒病疫情，房委會自2020年2月起暫停全方位維修計劃³，以減低病毒在社區傳播的風險。由於疫情逐步回穩，房委會在2021年6月恢復全方位維修計劃。

全方位維修計劃的勘察周期

6. 為確保適時進行維修，房委會安排每10年為樓齡10年至30年的屋邨進行入屋勘察。至於樓齡超過30年的屋邨，則每5年勘察一次。

維修熱線服務

7. 房委會已在每個屋邨設立全方位維修熱線及服務櫃檯。全方位維修熱線由專責的客戶服務主任處理，租戶可透過熱線作出查詢和投訴、提出維修要求及預約進行勘察。

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顧客意見調查。調查範圍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

² 自推出全方位維修計劃至2021年6月底，房委會已處理約623 000份施工通知單。

³ 自2020年年初爆發2019冠狀病毒病以來，政府已因應疫情公布特別上班安排及有序恢復公共服務。房委會亦自2020年2月起暫停主動入屋勘察，並在2020年間歇恢復相關服務。

望。自全方位維修計劃推出至2021年第一季，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

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。為鼓勵租戶配合進行勘察及維修，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

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。

委員的意見及關注事項

11. 委員近年在事務委員會進行相關討論時所提出的主要意見和關注事項，綜述於下文各段。

入屋勘察

12. 鑒於在2016年至2021年進行的第三個5年計劃中，房委會已在62個屋邨完成全方位維修計劃，而這些屋邨的整體入屋勘察率約為80%，委員詢問房委會有何措施讓更多租戶配合進行勘察。

13. 政府當局表示，房委會已優化探訪安排和預約服務，不時檢視未能成功入屋勘察的單位紀錄，並安排在3個不同時段進行探訪。如到訪不遇，房委會會留下便函，請租戶與客戶服務主任預約，以盡量增加成功探訪的機會。如個別大廈的入屋勘察率未如理想，或有單位於上一個勘察周期未被勘察，房

委會會調配資源及派出家居維修大使，在非辦公時間聯絡或探訪租戶，以便作出預約安排。

家居維修大使的資格要求

14. 鑒於不當改裝公屋排水系統可能是2019冠狀病毒病在公屋屋邨傳播的原因之一，委員詢問家居維修大使是否合資格處理及跟進該等不當改裝個案。政府當局表示，全方位維修計劃的範圍涵蓋公屋單位內所有由房委會提供的標準設施，包括排水系統。家居維修大使一職的入職要求，相等於二級監工一職的入職要求，包括持有建造管理學證書或同等學歷。房委會已加強家居維修大使的培訓，讓他們具備所需知識，以處理與2019冠狀病毒病疫情有關的問題。

檢查排水管

15. 委員認為，房委會應盡早主動檢查所有公屋單位的排水管，以釋除居民對其大廈的排水系統出現問題導致2019冠狀病毒病擴散的疑慮。他們問及推行為期18個月的公屋排水管檢查計劃（“排水管檢查計劃”）的最新進展，以及房委會會否向該計劃投放更多資源。

16. 政府當局表示，房委會已加強屋邨公用地方及公共設施的清潔和消毒工作，並已安排技術人員檢查與發現確診個案的單位共用同一排水系統的公屋單位的排水設施。房委會亦已在全方位維修計劃及日常家居維修服務（“日常家居維修服務”）⁴下撥出額外資源，進行檢查排水管的工程。房委會於2020年10月推出排水管檢查計劃，並成立了專責檢查小組，動用額外人手推行該計劃。在主動檢查排水管時，房委會會按需要進行適切的維修。視乎實際需要，房委會會調撥額外資源推行該計劃。根據排水管檢查計劃，房委會已檢查所有公屋大廈的外牆排水管，全部狀況良好。至於單位內的排水管，房委會已檢查約400 000個公屋單位，目標是在2022年首季完成計劃。

⁴ 日常家居維修服務以全方位維修計劃為藍本，旨在為所有公屋租戶提供妥善和迅速的室內維修服務。

全方位維修計劃下的工程

17. 委員詢問，全方位維修計劃涉及哪些類別的施工通知單和各類施工通知單所佔的比例為何，以及在工程類別方面，全方位維修計劃與日常家居維修服務有何分別。

18. 政府當局答稱，全方位維修計劃屬預防性的保養服務，有別於應公屋租戶主動提出的維修要求而提供服務的日常工作維修服務。在勘察公屋單位時，全方位維修計劃的人員亦會檢查單位內各種設施，包括單位的天花、牆壁及地面；供水及排水系統；門窗及鐵閘等。如發現有損毀情況，全方位維修計劃的人員會安排進行適當的維修工程。至於日常工作維修服務，房委會在收到公屋租戶的維修要求後，會在24小時內安排入屋勘察。

19. 委員問及公屋單位出現滲水和混凝土剝落問題的原因。政府當局表示，由於一些較舊的公屋大廈在早年興建時，其建築標準並不包括提供防水層，這些大廈的單位往往會在上層單位滲水時出現混凝土剝落的問題。為處理這些問題，房委會會在適當情況下為有關單位進行防水工程。由於房委會的所有新公營房屋發展項目均包括防水工程，新公屋屋邨甚少滲水個案。由於混凝土剝落問題與滲水有密切關係，房委會會繼續探討採用新技術，以助找出公屋屋邨的滲水源頭。

推行全方位維修計劃及其成本效益

20. 政府當局回應委員的提問時表示，截至2021年6月底，在第三個5年計劃下為每個公屋單位進行全方位維修計劃工程所需的平均開支/成本約為2,200元。

21. 委員關注已編配予公屋申請人的高樓齡公屋屋邨的樓宇狀況，以及房委會會如何就該等高樓齡公屋屋邨的潛在安全風險進行評估，因為進行小型維修及保養工程未必能有效解決該等公屋大廈的潛在安全風險。他們問及全方位維修計劃的各個5年計劃分別涉及的施工通知單數目、房委會在全方位維修計劃下就同一公屋單位重覆發出施工通知單的個案數目，以及當中涉及的工程類別。委員亦詢問，在全方位維修計劃下，房委會如何決定勘察公屋單位的優先次序，而房委會可否根據全方位維修計劃的5年計劃完成相關公屋屋邨的全方位維修計劃，以及當中所涉的人手為何。他們認為，政府當局應考慮重

建高樓齡公屋屋邨，並適當地更改在其公營房屋發展項目中採用的設計和物料。

22. 政府當局表示，就樓齡超過30年的屋邨而言，房委會每5年在全方位維修計劃下為公屋單位進行入屋勘察。在2016年至2021年6月底全方位維修計劃的第三個5年計劃進行期間，房委會已在67個屋邨為合共約255 000個公屋單位完成全方位維修計劃，涉及約109 000份施工通知單。由於房委會自2020年2月開始因為2019冠狀病毒病疫情而暫停全方位維修計劃，並於2021年7月起全面恢復該計劃下的服務，第三個5年計劃預計會在2022年8月完成，涵蓋合共97個公屋屋邨。政府當局進一步表示，目前有105名人員參與全方位維修計劃的工程，包括家居維修大使及屋宇裝備大使。房委會可能會因應所涉及的公屋單位數目，調整就推行全方位維修計劃下一個5年計劃所調配的人手。

23. 委員亦詢問，在全方位維修計劃下，房委會如何處理未能到訪某些公屋單位進行勘察的情況，以及房委會如何跟進公屋租戶主動就室內維修服務提出的要求。政府當局表示，透過在兩年一度的家訪調查機制下巡查單位，房委會可取得公屋單位住用情況的資料，這或會令房委會得以跟進有問題的個案，例如單位沒有人居住的個案。房委會亦會調查與公屋單位住用情況有關的投訴或舉報個案。除了推行全方位維修計劃，房委會亦在日常家居維修服務下提供服務，以應付公屋居民(包括全方位維修計劃的人員未能到訪的公屋單位的住戶)就室內維修工程提出的要求。

承辦商工程的質素

24. 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⁵，2014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個單位的維修工程被發現未如理想，而在該118個單位中，每個單位平均約有3個維修項目須進行更換/糾正工程。委員察悉審計署的上述審計結

⁵ 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。

果，並詢問房委會有何措施，加強監察和巡查全方位維修計劃承辦商的工程。

25. 政府當局表示，房委會密切監察承辦商的表現，包括進行日常巡查、突擊巡查及定期評核。因應審計署署長第六十七號報告書(“審計報告”)的建議，房委會一直每月進行額外的實地視察，以加強巡查和監察承辦商的維修工程。除日常巡查外，房委會在2017年4月至2020年4月(“相關期間”)合共進行了34次突擊巡查。如發現承辦商的表現涉及違規行為，不論是在施工材料抑或工藝方面，房委會皆會嚴格執行合約規定，指令承辦商糾正有關情況，直至達到房委會所規定的標準為止。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。如承辦商依然未有作出改善，房委會會向他們發出警告信，以及在例行合約檢討會議上反映有關情況。為進一步收緊對工程的管制，自2020年7月起，房委會已將突擊巡查的次數由每年12次增至24次。

26. 關於自審計報告發出後承辦商的表現，政府當局表示，從相關期間進行突擊巡查的觀察所得，在選定進行巡查的單位的所有維修工程項目中，約有4.95%的工程項目需要再作改良，較審計報告所提及欠理想的維修工程項目所佔的14%為低，顯示整體工程質素有所改善。

投標安排

27. 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。根據優先投標機位的安排，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的標書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%表現評分及8%機構評分⁶，藉以有系統地評估承辦商的表現及能力。

⁶ 機構評分所考慮的是承辦商過往的定罪紀錄、嚴重意外紀錄及在工資發放監察系統下的表現。

立法會質詢

28. 議員曾在2021年1月27日的立法會會議上，就檢查公共租住屋邨的排水管的相關事宜提出質詢。該項立法會質詢及政府當局答覆的超連結載於**附錄**。

最新發展

29. 政府當局將於2022年4月4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

30. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部1
2022年3月28日

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	2017年7月11日	<p>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)</p> <p>特別會議紀要 (立法會CB(1)1425/16-17號文件)</p> <p>政府當局的補充文件 (立法會CB(1)1452/16-17(01)號文件)</p>
房屋事務委員會	2019年2月12日	<p>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)</p> <p>會議紀要 (立法會CB(1)971/18-19號文件)</p> <p>政府當局的補充資料 (立法會CB(1)358/19-20(01)號文件)</p>
房屋事務委員會	2020年4月28日	<p>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)491/19-20(05)號文件)</p> <p>會議紀要 (立法會CB(1)910/19-20號文件)</p> <p>政府當局的補充資料 (立法會CB(1)840/19-20(01)號文件)</p>
立法會	2021年1月27日	關於“檢查排水管”的 立法會質詢

委員會	會議日期	文件
房屋事務 委員會	2021年9月6日	<p>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)1263/20-21(01)號文件)</p> <p>會議紀要 (立法會CB(1)1454/20-21號文件)</p> <p>政府當局的補充資料 (立法會CB(1)1383/20-21(01)號文件)</p>