

2023年10月3日會議  
討論文件

## 立法會房屋事務委員會

### 全方位維修計劃及排水管改善計劃的進展

#### 目的

本文件旨在向委員匯報香港房屋委員會（房委會）在公共租住屋邨實施的全方位維修計劃（維修計劃）及排水管改善計劃的最新進展。

#### 全方位維修計劃

#### 背景

2. 房委會於2006年推出維修計劃，主動勘察樓齡達10年或以上的公共租住房屋（公屋）單位<sup>1</sup>的室內狀況，並提供全面的維修服務，以提升住戶的居住環境質素，同時藉此提高房委會資產的經濟效益和延長其使用年期。房委會為樓齡介乎10至30年的屋邨安排每十年進行一次的勘察；樓齡超過30年的屋邨，則每五年一次。維修計劃涵蓋公屋單位內所有由房委會提供的標準設施<sup>2</sup>。

3. 維修計劃採取三管齊下的方針，即：（一）委派家居維修大使主動勘察和記錄單位的室內情況及維修問題；（二）迅速回應住戶提出的要求及按需要安排一站式的修葺服務，包括即場提供小型修葺服務及即時發出施工通知單予承辦商跟進較複雜的修葺工程；及（三）加強推廣及

1 包括「租者置其屋計劃」及「可租可買計劃」屋邨內房委會未出售的租住單位。

2 標準設施包括由房委會提供的固定裝置，如天花、地台、牆、窗、排水設施、潔具及廚房裝置、食水及沖廁水裝置、門、防盜鐵閘、晾衣設施及電力裝置等。

教育方面的工作，包括委派家居維修大使教育住戶有關家居維修的知識。房委會亦會在進行維修計劃的屋邨設立熱線及服務櫃台，與不同的持份者保持良好溝通，並由專責的客戶服務主任處理住戶的查詢、勘察預約、修葺要求等。

### 第三期維修計劃

4. 第三期維修計劃<sup>3</sup>已於2023年初完成，涉及109個公共屋邨約365 000個單位，包括25個樓齡介乎10至30年的屋邨及84個樓齡超過30年的屋邨。整體而言，入屋勘察率維持在八成左右，大部分簡單修繕工程已經在勘察期間當場完成，單位的整體狀況良好。

5. 維修計劃自2006年推出以來，普遍受到住戶歡迎。房委會透過適時維修，持續的推廣和教育，成功地提高了住戶對維修的意識，保持公共屋邨單位及設施的整體質素。

6. 同時，房委會聘請了獨立顧問進行調查以蒐集住戶對維修計劃的意見。房委會隨機選取每季曾經接受維修計劃服務的住戶，再將資料交予顧問作電話訪問。自第三期維修計劃展開以來，調查顯示維修計劃的整體滿意率維持約八成，反映維修計劃得到住戶普遍的認同和支持。房委會會持續檢視和推行各項加強措施，為公屋住戶提供適時的維修和適切的居住環境。

### 加強措施

7. 房委會現已展開第四期計劃，並已開始分階段推行不同針對性的改善措施，以進一步提升入屋勘察率、改善維修計劃的流程、服務質素及成效。這些措施包括優化探訪和電話預約的時段，善用資訊科技方便租戶預約勘察，加強推廣、教育、溝通和互動及執行租務管制行動。

---

3 自2020年年初爆發2019冠狀病毒病以來，房委會因應疫情發展，於2020年至2022年多次間歇暫停維修計劃。當疫情在2022年年中逐步回穩時，房委會於2022年6月逐步恢復該維修計劃。

## (I) 優化預約安排

8. 房委會在屋邨進行維修計劃時，會在進行維修計劃的大廈張貼通告，並透過手機應用程式「房署資訊通」向相關住戶發出電子通告，預先通知居住在該大廈的住戶維修計劃即將展開，讓各住戶能夠更方便地預先獲得維修計劃的訊息，並更加留意稍後計劃展開時的安排。同時，房委會亦會向該大廈的住戶發出信件，確保相關住戶能夠獲得維修計劃的訊息及計劃展開時的安排。

9. 有關維修計劃的通告或信件上都印有二維碼，方便住戶以網上形式預約室內勘察服務。住戶只需要掃描維修計劃通告或信件上的二維碼，登入「公屋住戶電子服務」的網站，即可方便地預約維修計劃的室內勘察服務。

10. 房委會一直積極推行維修計劃，除了發出通告及信件通知住戶預約室內勘察服務，亦會安排日間探訪住戶進行室內勘察及按需要安排一站式的修葺服務。如果在日間探訪時未能聯絡住戶，房委會會安排人員在其單位信箱留下預約電話便條，住戶收到便條後，可以根據便條上提供的電話號碼來預約勘察。此外，考慮到日間探訪時無法聯絡上部分住戶的情況，房委會已經安排在晚間時段主動致電及探訪住戶以安排預約勘察，從而提高成功預約勘察的機會。

## (II) 加強推廣及教育

11. 房委會在進行維修計劃的屋邨，設置了流動維修保養教育櫃位以推廣維修計劃及教育住戶有關家居維修的知識。為了吸引更多住戶參觀和互動，從而進一步提高住戶對計劃的參與度，房委會亦於流動維修保養教育櫃位開始試用人工智能機械人大使宣傳維修計劃。

### (III) 加強溝通和互動

12. 為加強住戶對維修計劃和工程內容的了解，房委會正安排向家居維修大使及客戶服務主任提供平板電腦，透過短片和圖片的方式，職員可以更清晰生動地向住戶講解維修計劃的內容和維修安排。此項措施可以加強職員與住戶於查詢或進行勘察時的溝通和互動，這不僅可以提高住戶對維修計劃的了解和參與度，同時又能增加住戶對維修計劃的信任和滿意程度。

### (IV) 租務管制行動

13. 除了以上的優化和加強措施，房委會會向多次探訪或電話預約都未能成功安排勘察的住戶發信，提醒住戶有責任讓房委會人員進行維修計劃下的家居勘察。對於多次故意不合作及/或拒絕讓房委會人員入屋勘察的住戶，房委會會考慮按「屋邨管理扣分制」或租約條款跟進相關個案。

14. 房委會會密切監察上述加強措施的成效，並作出及時調整，以持續提升維修計劃的質素和成效。

### 排水管改善計劃

15. 房委會於2020年10月推出排水管檢查計劃，主動檢查公屋單位的排水系統，並已於2022年4月完成檢查計劃。此外，因應屋宇署發出的新作業備考，房委會亦已經在2022年8月起分階段推行排水管改善計劃，工程包括：（一）改善天台排氣管開口的位置，將所有排氣管伸延，與大廈的共同分界線、窗戶、開口、鮮風進風口或竣工後天台地面（居民如可到達），相距超過三米，以應對在大廈可能出現的擾流現象；（二）加裝分支接駁喉管，收集洗手盆或沐浴排放的用水，以補充地台去水口的隔氣彎管內的水，藉此防止水封流失；及（三）相鄰單位的廁所地台去水口如使用共用U型隔氣彎管，會加裝獨立U型隔氣彎管，以防止

氣體和異味由一個單位傳入相鄰單位。由於涉及的屋邨眾多，預計整個排水管改善計劃需時約兩年半完成。截至2023年8月，房委會已按計劃在相關公屋大廈展開改善工程，並已通知相關大廈的住戶有關工程的安排。在居民的配合下，改善計劃的整體進度大致良好。

16. 請委員備悉本文件的內容。

房屋局

2023年10月