



CB(1)904/06-07

# 全方位維修計劃 進度報告及最新發展

2007年1月



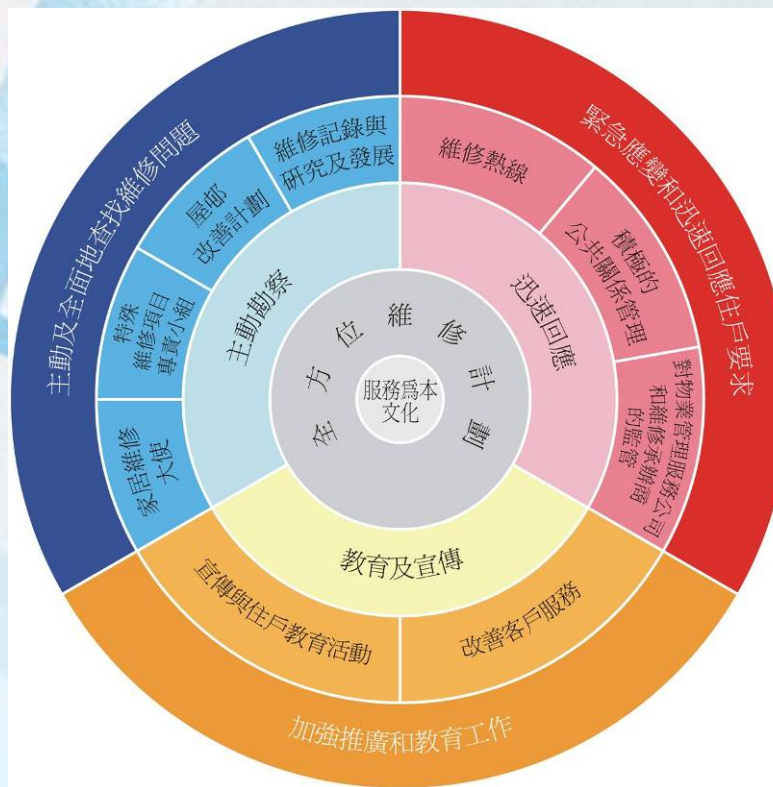


# 全方位維修計劃

房委會於 2005 年 10 月底正式通過「全方位維修計劃」並於 2006 年初正式推行

## 三大方向

1. 主動勘察
2. 迅速回應
3. 宣傳及教育





# 1. 家居維修大使

- 直至 2007 年 1 月初為止，共招聘 80 多位家居維修大使及為他們提供為期兩星期的培訓，包括顧客服務、維修技術及電腦操作等訓練



# 1. 家居維修大使(續)

- 制訂一套「以客為本」室內勘察及維修服務流程，包括：
  - 制服及職員証
  - 流動服務站
  - 應對技巧及態度
  - 使用電子手賬
  - 多技能維修技術員
  - 工具箱及意見表





# 1. 家居維修大使(續)

勘察



溝通



維修



教育





# 1. 家居維修大使(續)

## 室內勘察進度：

- 家居維修大使入屋檢查及維修服務已於 2006 年 2 月 8 日正式展開，直至 2007 年 1 月初，本計劃已在 19 個屋邨推行，完成超過 24,000 個室內單位檢查



# 1. 家居維修大使(續)

- 其中 4 個屋邨（單位共 5,113 伙）已完成勘察。該 4 個屋邨分別為：美東邨，三聖邨、西環邨及麗瑤邨，平均入屋率高達 85%



# 1. 家居維修大使(續)

- 另外，正進行檢查屋邨共 15 個，其中超過 19,000 室內單位已完成勘察（見表一）
- 其它首兩年計劃納入的屋邨亦將陸續進行勘察（見表二）





# 表一(進行檢查屋邨)

| 進行屋邨 | 開始日期       | 進行屋邨 | 開始日期        |
|------|------------|------|-------------|
| 大元邨  | 2006年3月1日  | 荔景邨  | 2006年8月25日  |
| 彩虹邨  | 2006年6月12日 | 模範邨  | 2006年8月30日  |
| 大興邨  | 2006年7月17日 | 友愛邨  | 2006年11月7日  |
| 愛民邨  | 2006年7月24日 | 美林邨  | 2006年11月8日  |
| 順利邨  | 2006年8月1日  | 象山邨  | 2006年11月23日 |
| 富山邨  | 2006年8月4日  | 蘇屋邨  | 2006年12月1日  |
| 新田圍邨 | 2006年8月10日 | 龍田邨  | 2007年1月9日   |
| 水邊圍邨 | 2006年8月14日 |      |             |



## 表二(其它首兩年計劃屋邨)

|        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|
| 禾輦邨    | 沙角邨    | 彩園邨    | 博康邨    |
| 新翠邨    | 廣福邨    | 瀝源邨    | 白田邨    |
| 石硤尾邨   | 南山邨    | 馬頭圍邨   | 華富邨(一) |
| 華富邨(二) | 漁灣邨    | 興華(二)邨 | 環翠邨    |
| 山景邨    | 田景邨    | 安定邨    | 建生邨    |
| 朗屏邨    | 湖景邨    | 蝴蝶邨    | 大窩口邨   |
| 石圍角邨   | 長青邨    | 長康邨    | 長貴邨    |
| 梨木樹邨   | 葵盛(西)邨 | 福來邨    | 和樂邨    |
| 坪石邨    | 東頭(一)邨 | 東頭(二)邨 | 彩雲(一)邨 |
| 彩雲(二)邨 | 啟業邨    | 順天邨    | 順安邨    |
| 黃大仙下邨  |        |        |        |

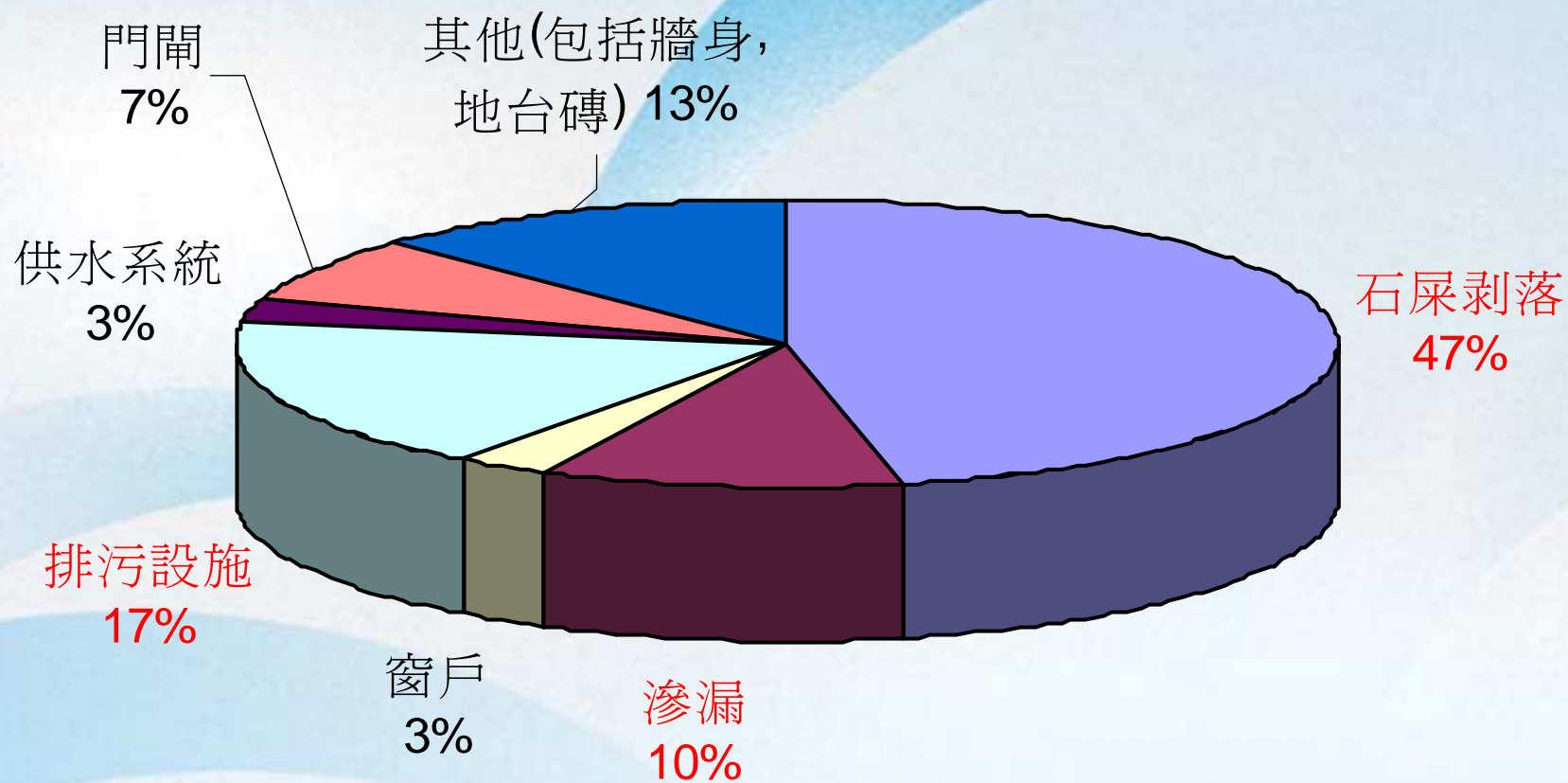


# 全方位維修計劃維修工程進度

- 直至二零零七年一月初，已發出工程單數目約 18,700 張（佔勘察單位 77%），總額約 2300 萬元，完成工程約 11,900 宗（完成率 64%），平均每宗工程費用約為 1,200 元
- 而主要需要跟進維修工程分別為：
  - 石屎剝落 (47%)
  - 排污設施 (17%)
  - 滲水 (10%)



# 工程種類分析





## 2. 屋邨改善計劃

- 房署計劃為超過四十年樓齡的屋邨進行一項全面的結構勘察檢查。若確定樓宇的結構穩定及適合使用年期超過十五年，將會為屋邨研究推行改善計劃工程



## 2. 屋邨改善計劃(續)

- 首個屋邨改善計劃將會於今年初在西環邨展開
- 正在進行改善計劃研究的屋邨包括彩虹邨及模範邨

### 房署 1400 萬改善西環邨 加接駁升降機 長者休憩設施

【明報專訊】房屋委員會於今年初決定保留 48 年歷史的西環邨，隨即展開樓宇簡單修葺工程。房屋署計劃明年初再動用 1340 萬元進一步改善屋邨環境，在公共樓梯旁加設接駁升降機，並在公園添置多個適合長者使用的健體和康樂設施等，迎合邨內以長者為主的居住環境。

於 1958 年落成的西環邨依山而建，共有 5 座樓高 10 至 14 層的長型大廈，提供 638 個單位。由於樓宇位處斜坡上，居民出入往往要一步步穿過多段階梯，對長者尤其不便。

#### 明年首季動工 兩年完成

助理房屋署長李雪崑表示，為改善屋邨的無障礙環境，計劃在加多近街入口加設接駁升降機，讓居民直達東苑壹一樓的入口。此外，邨內出入通道和兒童遊樂場將加裝閉路電視，加強保安。



房署在有 48 年歷史的西環邨展開改善工程，包括增建接駁升降機，並增加長者康體休憩設施。  
(余俊亮攝)

房署又會進一步綠化屋邨及美化園藝，特別設立蝴蝶區供居民欣賞不同品種的蝴蝶。休憩用地內會加建健康徑，設置適合長者使用的康樂設施和重鋪通道防滑地台等。屋邨照明系統將以環保照明設施取代，以節約能源。整個改善工程將於明年第一季展開，預計於兩年內完成。





### 3. 維修記錄與研究及發展

- 2006 年 5 月成立研究及發展小組 (Research & Development Unit)，專責推行研究保養及改善工程的技術發展



### 3. 維修記錄與研究及發展(續)

正積極發展「全方位維修計劃」小組三大主要電腦系統：

- In-flat Inspection Sub-system (IFIS)  
入屋勘察系統 (現正使用)
- Management Information Sub-system (TMIS)  
維修紀錄系統 (現正使用)
- Appointment and Scheduling Sub-system (TASS)  
預約系統 (發展中)







### 3. 維修記錄與研究及發展(續)

- 日後，住客的維修要求，預約檢查及維修安排，勘察及工程紀錄均由電腦系統支援並將有關資料儲存在維修紀錄資料庫內，幫助將來維修保養研究及發展的工作





## 4. 維修熱線

- 全方位維修熱線現正推出試驗計劃，為正在展開「全方位維修計劃」的屋邨提供服務
- 為支援維修熱線，現正試行簡化維修服務工作的流程，並為釐清租客與房署之間的維修責任及重新提供租客自付修葺服務發出新的指引



# 以人為本的保護措施

為六個室內維修主要工作項目制定「以人為本」的保護措施，減低室內維修工程對住戶的滋擾，包括：

1. 石屎維修
2. 更換食水喉
3. 更換排水喉
4. 防漏工程
5. 維修牆身瓦工程
6. 更換窗門及大門工程





## 5. 積極的公共關係管理

為加強部門間溝通及對外宣傳，「全方位維修計劃」小組已完成多個簡報會及研討會，包括：

- 區議會
- 屋邨諮詢委員會
- 屋邨居民大會
- 內部研討會(包括區域物業管理辦事處及地區保養辦事處)
- 制作多套宣傳短片、海報以及小冊子，提高住戶對保養維修及正確使用室內設施的認識



## 6. 加強對物業管理服務公司和 維修承辦商的監管

- 成立物業管理服務公司監察小組
- 為物業管理服公司和維修承辦商安排定期舉行研討會
- 要求維修承建商在每一合約內需聘用一位公共關係經理加強與居民溝通



## 7. 宣傳與住戶教育活動

- 制訂一份全面的推廣及宣傳活動計劃書
- 設立於大窩口邨的「全方位維修教育徑」，在二零零六年一月十四日開幕，開放予公眾人士參觀，並供團體及各屋邨代表預約



## 7. 宣傳與住戶教育活動(續)

- 為進一步推行室內家居維修教育，「全方位維修計劃」小組將會於全港各公共屋邨巡迴設立「流動教育展版」，目前已完成 16 個屋邨的展覽





## 8. 改善客戶服務

- 所有「全方位維修計劃」小組成員及工程承建商需接受顧客服務訓練
- 現正制定服務目標檢核機制以保持維修的服務水平





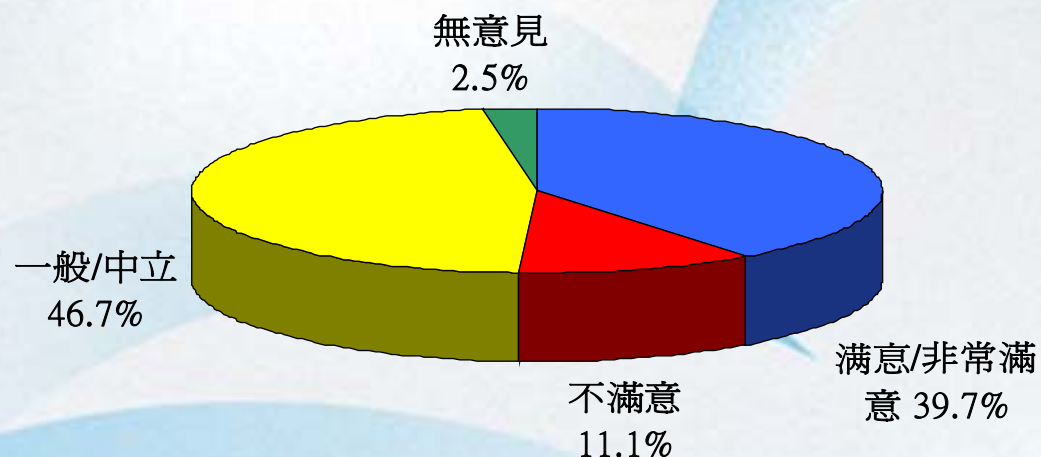
## 9. 全方位維修計劃的成效

首五個邨由顧問公司提供的計劃前及計劃後顧客滿意調查報告亦已完成，報告內容如下：

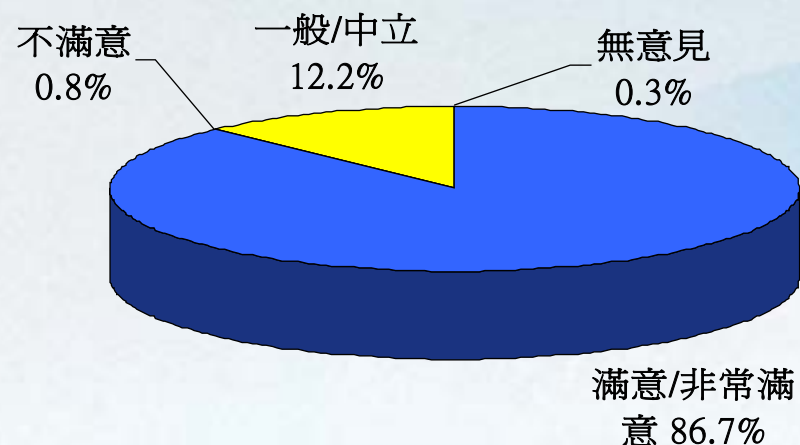


# 住戶對維修服務總體滿意程度

住戶對現時實行之室內維修服務  
總體滿意程度(全方位維修計劃前)



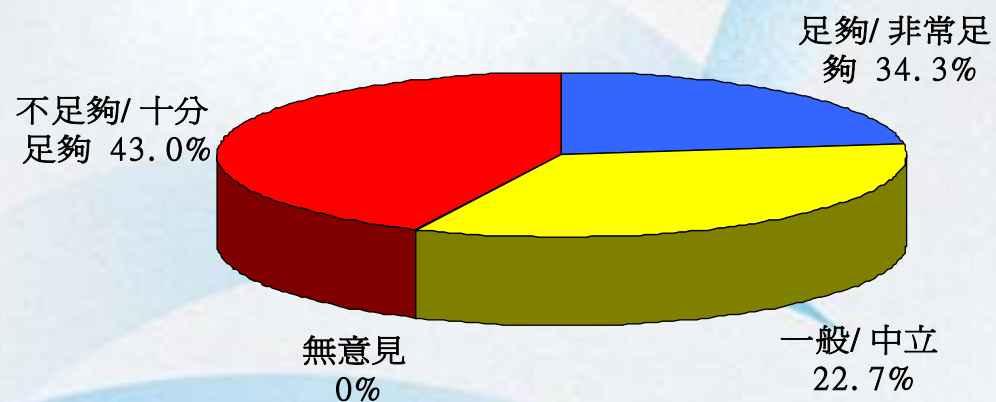
住戶對全方維修計劃服務  
總體滿意程度(全方位維修計劃後)



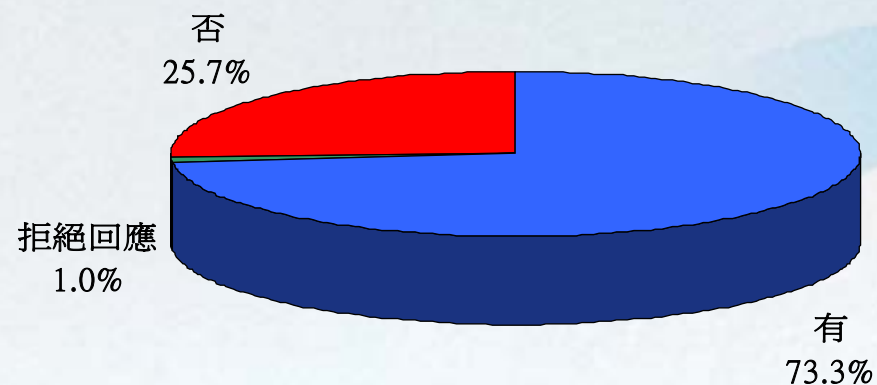


# 住戶對家居維修之認識

住戶對家居維修了解程度之評估  
(全方位維修計劃前)

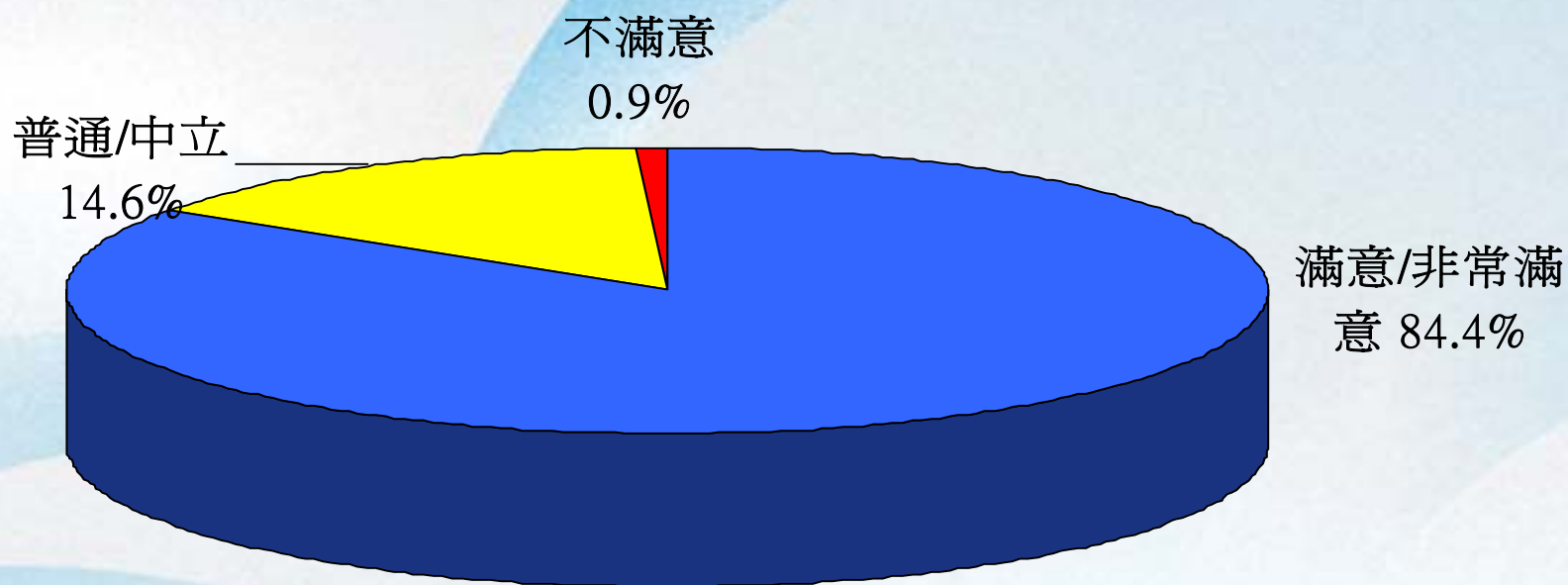


住戶對家居維修認識進步之評估  
(全方位維修計劃後)





# 住戶對全方位維修大使表現之總體滿意程度





## 10. 總結

「全方位維修計劃」去年主要工作

1. 招聘及訓練家居維修大使
2. 改善及簡化維修工作流程，減低工程對居民的滋擾
3. 發展及利用電子科技，提高工作效率
4. 推廣保養維修教育及加強與居民溝通
5. 培養內部員工及業務伙伴的「以人為本」顧客服務文化





## 10. 總結

- 「全方位維計劃」反應良好，大部份居民，區議員，屋邨管理諮詢委員表示歡迎及滿意
- 預計在下半的「全方位維修計劃」可按預計進度完成



多謝

