



# 房屋署

## 全方位維修計劃 進度報告及檢討

二零零八年四月





# 背景

- 二零零五年十月通過，於五年內動用63億元推行「全方位維修計劃」
- 目的：
  - 推行以「服務為本文化」的維修計劃





# 背景

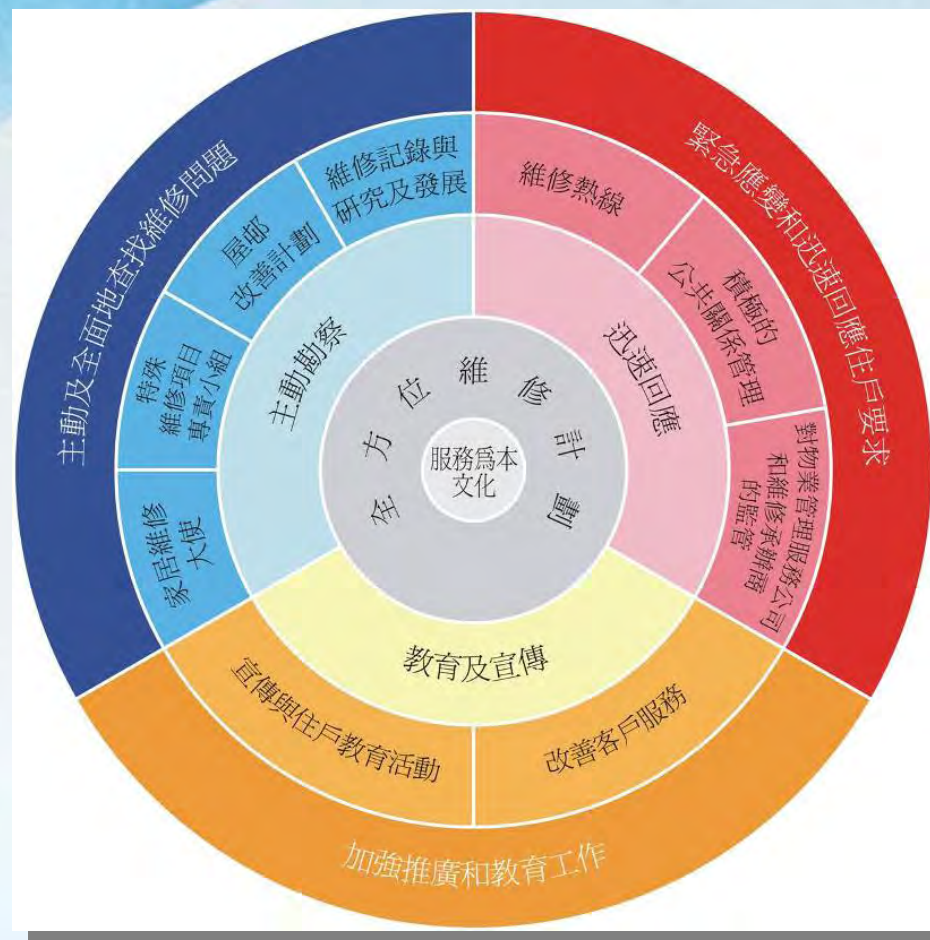
- 計劃目的：
  - 透過主動及全面勘察全港所有公屋單位，迅速及適時處理所需的維修工作，改善公屋單位內部及公眾地方的維修狀況，確保居民享有優質的居住環境



# 背景

## • 計劃的三大方針

1. 主動和全面地查找維修問題
2. 緊急應變和迅速回應租戶提出的修理要求
3. 加強推廣和教育方面的工作





# 家居維修大使

- 截至2008年3月初為止
  - 於50個屋邨提供室內勘察和維修服務
  - 其中24個屋邨的維修工程已順利完成
  - 約93,000個公屋單位已完成勘察
  - 成功入屋率平均達85%





# 單位維修工程進度

- 自計劃從2006年2月展開至2008年3月初
  - 已修妥工程項目共15萬個，開支約1億7百萬元





# 特殊維修項目

- 全面結構勘察計劃
  - 樓宇結構監察小組負責處理
  - 8個屋邨已完成檢驗，2個屋邨正在檢驗
  - 家居維修大使協助進行初步室內勘察，提供相關數據以便分析





# 特殊維修項目

- 色系諮詢審核小組

- 對外牆重新粉飾及維修工程項目採取整全考慮的方針
- 綜合租戶和屋邨管理諮詢委員會的意見和回應







# 屋邨改善計劃

- 保存經過全面結構勘察計劃確定結構安全的高樓齡公共屋邨
- 截至2008年3月為止，建議在下列公共屋邨推行：

西環邨

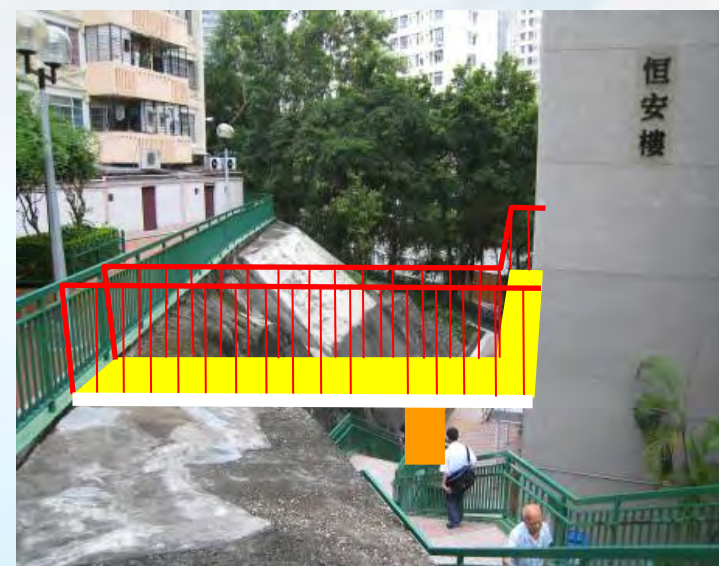
模範邨

彩虹邨

和樂邨

馬頭圍邨

福來邨





# 加強研究和發展工作與維修記錄

- 建立全方位維修計劃系統包括：
  - 全方位維修計劃勘察預約附屬系統
  - 室內勘察附屬系統
  - 全方位維修計劃資訊附屬系統
- 方便預約室內勘察以及安排工程的工作
- 系統所蒐集和分析的數據，有助提高維修工程的效益



# 加強研究和發展工作與維修記錄

• 2007年11月，全方位維修計劃系統榮獲：

- 最佳公共服務應用(創意)銀獎 及
- 最佳公共服務應用(最受歡迎)銅獎



2007香港資訊及通訊科技獎  
由香港工程師學會主辦







# 公共關係管理

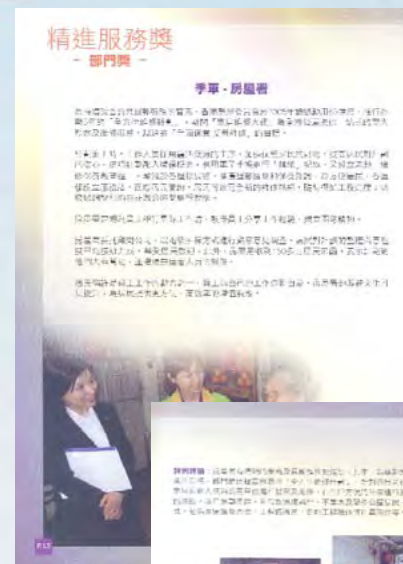
- 加強溝通和宣傳
  - 出席多個邨管諮委會、區議員和租戶簡介會
  - 製作宣傳錄像
  - 增設全新的全方位維修計劃網站





# 公共關係管理

- 2007年榮獲公務員優質服務獎勵計劃
  - 部門精進服務獎銅獎
  - 內部支援服務獎銅獎





# 對物業管理服務公司和 維修承辦商的管理

- 聯同物業管理服務小組，研訂新的表現評分機制
- 聯同香港建造商會，研訂承辦商服務優化措施



# 租戶教育及宣傳

- 於2006年1月，在大窩口邨設立「維修保養教育徑」
- 於2006年8月開始，在全港公共屋邨設立流動維修保養教育櫃位作巡迴展覽
- 於「房屋資訊台」播放宣傳錄像







# 培養客戶服務文化

- 舉行150多次會面、簡報會、研討會和工作坊





# 培養客戶服務文化

- 提高更佳的溝通、保護、清潔等維修服務的標準
  - 單位內常見的維修工程的新工序已於2006年7月付諸實行

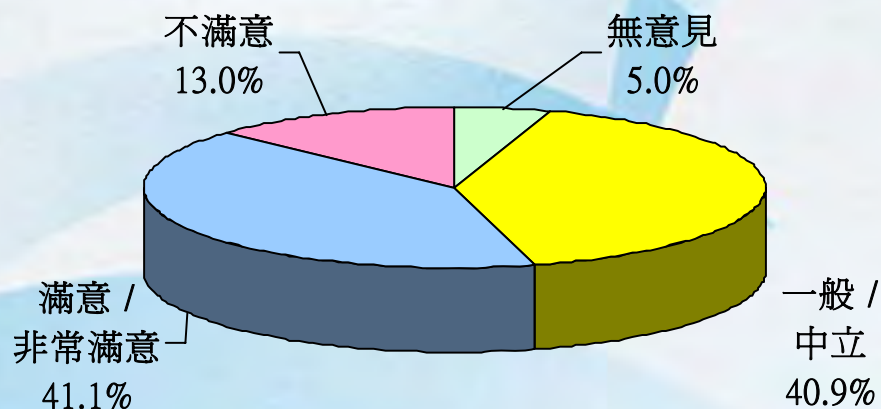




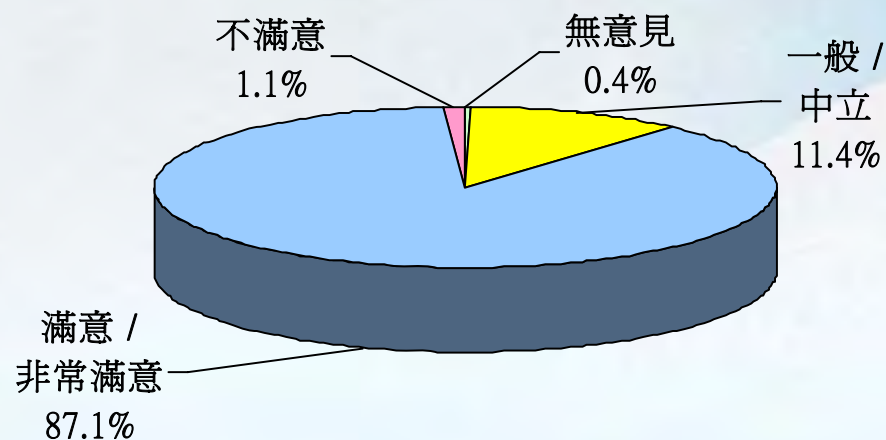
# 客戶滿意程度獨立調查

• 截至2008年1月獨立顧客服務調查報告顯示

住戶對未進行「全方位維修計劃」服務前之總體滿意程度



住戶對推行「全方位維修計劃」服務後之總體滿意程度





# 未來路向

- 繼續發揚計劃的概念
- 培養新的服務為本文化
- 加強租戶的歸屬感和社區建設





~簡報完畢~  
謝謝！

