

## 立法會房屋事務委員會

### 全方位維修計劃的進展

#### 目的

本文件旨在向委員報告香港房屋委員會（房委會）在公共租住房屋屋邨（公共屋邨）推行的全方位維修計劃（維修計劃）的進展。

#### 背景

2. 2006年年初，房委會展開這項為期五年的維修計劃，主動勘察公共屋邨的室內狀況及提供全面維修服務。維修計劃旨在以客為本，提供最佳的維修服務，以滿足租戶日益提高的期望。維修計劃採取三大方針，包括主動全面查找維修問題，迅速回應租戶提出的維修要求，以及加強推廣及教育方面的工作。我們曾於2009年1月向委員報告本維修計劃的進度。

#### 維修計劃的進展

3. 截至2010年3月，我們已於160個屋邨展開室內勘察計劃，當中105個屋邨的勘察和修葺服務順利完成，共進行了約366 000項工程。

#### 家居維修大使

4. 我們已招聘約200名家居維修大使主動進行室內勘察，安排一站式修葺服務，以及協助推廣維修教育。在勘察期間，他們會與租戶交談，以電子手帳記錄室內狀況及即時向租戶發出勘察報告。

## 優化研發和維修記錄

5. 我們已為維修計劃設立電腦化系統，以優化預約及編排維修服務，蒐集有關單位狀況的數據，及編制維修資料庫，方便進行工程規劃。我們已深入研究及分析該系統所蒐集的維修保養資料，及按樓宇類別及樓齡以評估修葺需要。所蒐集的資料特別有助於制定可持續的維修策略。

## 維修熱線

6. 我們於 2006 年 12 月設立維修熱線，由電話查詢中心支援，負責處理關於投訴、查詢資料、預約勘察及詢問修葺工程進度的來電。透過這條熱線，客戶服務員迅速地處理租戶的維修要求。截至 2010 年 3 月，維修熱線已安排 81 000 個預約和處理 256 000 項查詢。此外，租戶亦可透過房委會的交互式話音電腦系統和網頁，獲得更多關於維修服務的資訊。

## 促進公共關係

7. 我們會繼續為公眾及不同界別的持份者，包括立法會議員、區議會議員、屋邨管理諮詢委員會委員、承辦商等，舉行與維修計劃有關的簡報會、研討會和工作坊。為使租戶深入認識維修計劃，我們於大窩口邨維修保養教育徑擺設展板、設立錄像角和陳列模擬維修樣本，並於即將按維修計劃進行室內勘察的屋邨設立流動維修保養教育櫃位，展示有關資訊。

8. 我們亦在流動維修保養教育櫃位與租戶茶聚以蒐集他們的意見。自 2006 年 4 月以來，我們已安排 117 輪流動維修保養教育櫃位展覽，吸引 34 000 人次到場參觀。我們定期檢討蒐集所得的意見，並會於維修保養教育徑和流動維修保養教育櫃位增設互動活動，以提升租戶妥善保養單位內設施的意識。

## 顧客滿意調查

9. 為評估租戶對室內勘察和維修服務的滿意程度，我們委聘獨立顧問進行調查，在實施維修計劃的前後蒐集租戶對維修服務的意見。按調查報告的結果，自 2006 年維修計劃推出以來，租戶對實施維修計劃後的修葺和維修服務的整體滿意率，一直處於平均 85% 的高水平。

## 未來路向

10. 我們會繼續進行研究，包括分析維修記錄和探討應用新技術，以推廣有效的樓宇保養護理，並為租戶提供優質維修服務。憑着成功推行維修計劃的經驗，我們已按照維修計劃的模式，推出因應要求的室內維修服務，以電子手帳和優化的通訊科技，迅速處理租戶的日常修葺要求。

11. 維修計劃的首個五年期預計於 2011 年完結。屆時，我們會全面檢討各項措施的成效，並仔細研究在維修計劃下蒐集所得的維修保養資料。

12. 請委員備悉維修計劃的進展。

運輸及房屋局

2010 年 5 月