



背景

- 於 2006 年年初展開為期五年的「全方位維修計劃」
- 主動勘察公共屋邨的室內狀況及提供全面維修服務
- 視察項目包括：
 - 天花、牆身、地台、窗戶、去水渠、來水喉、大門、鐵閘
 - 電力、通訊、保安、氣體
- 常見的維修問題已在本計劃獲得妥善處理

1



背景

計劃的三大方針包括：

1. 主動勘察及維修
2. 迅速回應租戶的要求
3. 加強宣傳及教育



2



整體進展

本計劃的執行年度為2006/07至2010/11，涉及177個屋邨，截至2010年3月

- 已於160個屋邨推展計劃
- 順利完成105個屋邨的勘察和修葺服務
- 進度滿意，預計依時完成



3



家居維修大使

自計劃開展，逐步增加大使數目，提供年青人就業機會

- 截至本年3月，已招聘約 **200** 名大使
- 大使職務包括：
 - 進行室內勘察
 - 安排一站式修葺服務
 - 推廣維修教育



4



優化研發和維修記錄

- 優化電腦維修系統
- 提供預約服務
- 設立維修保養資料庫



5



維修熱線

- 提升服務，協助租戶預約及查詢維修工程狀況
- 維修勘察過程及維修工序透明化
- 截至 **2010年3月**，透過電腦系統及改善流程，成功處理**81,000**個預約和**256,000**項查詢個案



6



促進公共關係管理

- 提高有關人士對計劃的認知及鼓勵居民參與
- 舉行簡報會，研討會，工作坊及居民大會，讓有關人士一同參與，使計劃更完善
- 參與人士包括立法會議員、區議員、屋邨管理諮詢委員會委員、居民及承辦商



7



促進公共關係管理

- 於大窩口邨設立「維修保養教育徑」
- 在即將按維修計劃進行勘察的屋邨設立「流動維修保養教育櫃位」
- 透過展板、播放錄像及模型，推廣維修保養知識
- 安排茶聚，收集意見，用以提升服務



8



顧客滿意調查

- 房署委聘獨立調查顧問公司進行調查
- 整體滿意率平均達至85%
- 自計劃開展以來，廣受居民歡迎



9



未來路向

- 因廣受歡迎，本計劃已常規化，並於每**5**年進行「基本勘察」及每**10**年作「全面勘察」
- 採用本計劃的成功模式，提升日常維修服務
- 發展「維修電子病歷咭」系統，以幫助制定具持續性的維修策略

- 完 -

