



立法會房屋事務委員會

全方位維修計劃的進展

房屋署

二零一六年六月





背景



- 於 2006 年展開為期五年的「全方位維修計劃」
- 主動勘察樓齡達10年或以上的公共屋邨和租者置其屋的租戶單位的室內狀況
- 提供全面維修服務
- 加強以客為本的維修服務
- 提高房委會資產的經濟效益和延長其使用年期

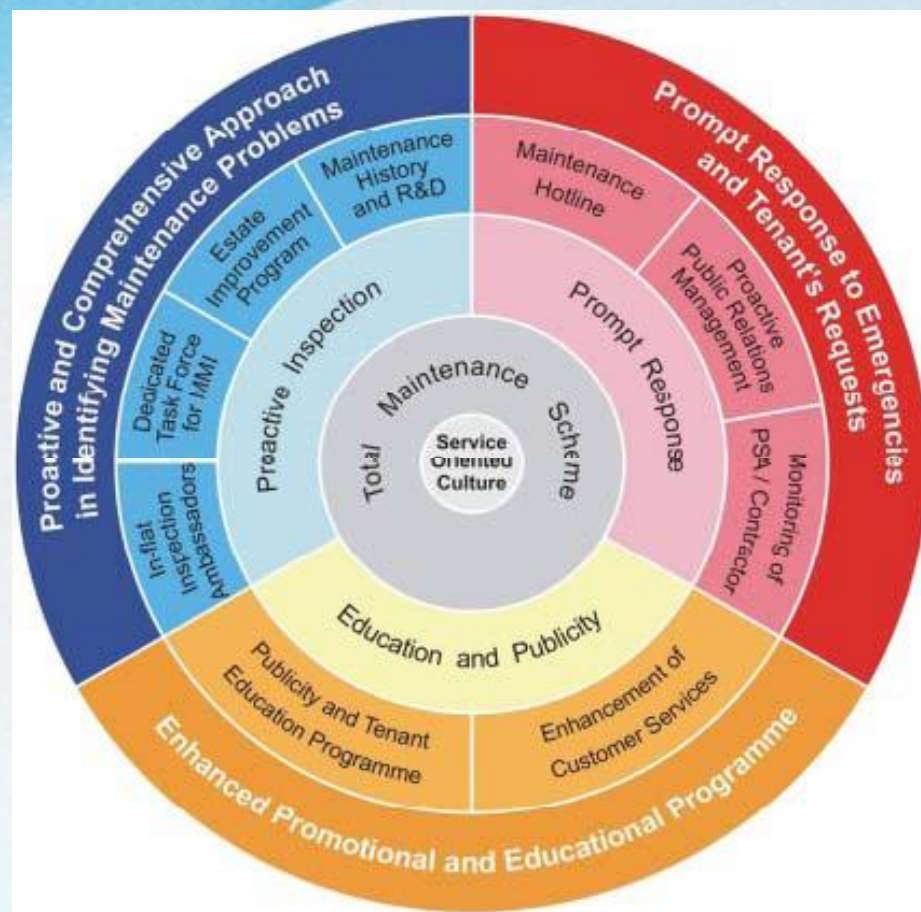




背景

三大方針：

- 主動勘察及維修
- 迅速回應租戶的要求
- 加強宣傳及教育





背景



- 涵蓋單位內的所有標準設施
- 家居維修大使主動勘察室內情況、安排一站式修葺服務，以及推廣維修教育
- 即場作簡單的修補
- 較複雜的個案，會使用備有電腦系統支援的電子手帳，即時發出施工通知單
- 電腦系統設有維修記錄資料庫，以支援家居維修大使回答住戶問題，亦協助房屋署的專業工程人員進行研究分析和方便規劃預算



背景



- 鑑於計劃得到正面回應，房委會決定以常規方式推行計劃
- 為了進一步加強維修服務，我們參照維修計劃推出了「日常家居維修服務」，於2008年起逐步在屋邨推行，並已在2011年推行至全港所有屋邨



維修計劃的進度

- 第一個為期五年的維修計劃已於**2011**年順利完成
- 完成**177**個屋邨共約**605 000**個單位的勘察和維修服務
- 完成修葺的維修工程單共約**344 300**份



維修計劃的進度

- 維修計劃已以常規方式推行
- 參照維修計劃，推出了日常家居維修服務
- 根據不同樓齡屋邨組別的維修需要
- 減少此計劃對租戶造成的滋擾和不便
- 調整了維修計劃的週期
- 樓齡**10**年至**30**年的屋邨，每**10**年勘察一次
- 樓齡逾**30**年的屋邨，每**5**年勘察一次



維修計劃的進度

- 自**2011**年至今年**3**月
- 已於 **134** 個屋邨推展計劃
- 完成 **120** 個屋邨約**376 000**個單位的勘察和維修服務
- 整體入屋率大約為**78.5%**



持續工作

- 在維修計劃所採取的三管齊下的方針下
- 繼續推展
 - 公共關係及公民教育
 - 全方位維修熱線
 - 減少滋擾的安排
 - 對承辦商的監管



公共關係及公民教育

- 舉行有關維修計劃的簡報會、研討會和工作坊
- 於大窩口邨的維修保養教育徑
- 繼續在即將進行維修計劃的屋邨設置流動維修保養教育櫃位





全方位維修熱線

- 支援全方位維修計劃
- 加快處理租戶的查詢、投訴、修葺要求和勘察預約
- 每個屋邨的全方位維修熱線均由專責的客戶服務主任接聽
- 經系統安排的勘察預約個案約有89 200宗，處理的查詢則約有369 200項





減少滋擾

- 要求承辦商協助住戶（年老或殘疾成員的住戶）搬動因進行勘察和有關工程的傢俬
- 加強保護措施（例如防塵網及帆布等），減低有關工程對住戶的滋擾
- 進行石屎剝落/磁磚更換等工程時，特別提供吸塵器及使用帆布以保護傢俱及地板
- 在工程完成後為住戶妥善清潔單位





對承辦商的監管

- 要求承辦商在每一項工種進行工程前，先提供樣板以作為驗收標準
- 定期進行突擊巡查以確保承辦商的工藝質素
- 對承辦商的表現作定期評核，而評核結果會影響其日後投標機會



顧客滿意程度調查

- 委聘獨立顧問定期進行顧客滿意調查
- 每季按比例隨機選出租戶作電話訪問
- 在2011年至2015年期間的調查結果顯示，整體滿意率維持於約80%
- 在2016年首季調查中，整體滿意率達83%。
- 顯示維修計劃在不斷改善下租戶對維修計劃的滿意程度有所提高

- 完 -

