

## 全方位維修計劃



## 背景

- 房委會機構目標之一  
“盡量提高房委會資產的經濟效益和使用年期”
- 以服務為本文化作基礎
- 制訂全方位維修計劃

## 全方位維修計劃 – 三大方向

- 主動勘察
- 迅速回應
- 教育及宣傳



## 全方位維修計劃將會帶來的成效

- 提升居民滿意程度
- 改善維修保養工作質素及效用
- 減低運作成本
- 加強員工士氣及信心
- 提高房委會 / 部門形象

## A 主動及全面地查找維修問題

### A1. “家居維修大使”室內勘察



### A1. "家居維修大使" 室內勘察

- 一站式服務包括檢查樓宇狀況、安排維修、與居民溝通及加強居民保養意識
- 每年計劃勘察 30 個屋邨，5 年內逐戶勘察全港租住公屋單位
- 配合其他專業勘察，維修紀錄及投訴資料以制訂屋邨維修及改善工程計劃

### A2. '特殊維修項目' 專責隊伍



### A2. '特殊維修項目' 專責隊伍

- 指派一首長級專業人員領導一支專責隊伍
- 應付特殊維修項目
- 能作出迅速及協調的回應行動

### A3. 屋邨改善計劃



### A3. 屋邨改善計劃

- 研究改善舊型屋邨環境
- 改善通道及園林設計；增加康樂、運動及長者設施以滿足居民需求
- 參考邨內人口資料及諮詢屋邨管理委員會
- 發展及建築部提供專業支援

### A4. 制訂維修記錄，加強研究及發展

- 搜集維修資料，幫助維修策劃及監管工作
- 與發展及建築部合作，改良建築質素及成本效益，採用持久耐用及簡易保養設計
- 研究及發展先進科技，提升維修工程的效益及持久性

## B. 緊急應變和迅速回應住戶要求

### B1. 維修熱線



### B1. 維修熱線

- 一站式服務，顧客為本
- 全程跟進直至完工
- 配合維修程序，改良流程

### B2. 積極的公共關係管理

- 主動回應傳媒
- 由專責顧客服務的高級專業人員統籌
- 加強與居民及其他關注團體、政府部門、區議員等的溝通工作

### B3. 對物業管理服務公司和維修承辦商的監管

- 檢討批出及延續合約程序
- 建立伙伴關係，強調顧客服務
- 要求每份合約調配一名客戶服務經理
- 檢討工作守則及合約，加強監管
- 提供培訓及指引支援

### C1. 教育及宣傳

- 宣傳及公眾教育
- 制訂一份全面宣傳及教育工作計劃
- 派發維修保養小冊子及海報
- 舉辦居民座談會及設立維修教育徑

### C1. 教育及宣傳



## C2. 改善客戶服務



## C2. 改善客戶服務

- 加強員工培訓，以客為本
- 以服務為本作基礎文化，提升服務質素
- 與承辦商建立更密切伙伴關係

## 人手及財政影響

- 於總部設立統籌小組推動及協調各項新措施
- 小組成員要求包括：1名總屋宇保養測量師，22名專業及技術人員和4名文職人員，均由內部調配
- 預計5年工程總開支約63億，每年約12.6億
- 員工成本計算約每年1千9百萬
- 聘請“家居維修大使”約每年1千8百萬
- 後勤支援約每年6百50萬

## 總結

- 兩個月內完成諮詢屋邨管理諮詢委員會
- 2006年1月1日逐步推行新措施
- 預計居民及公眾人士將會歡迎此項計劃

## 討論

歡迎各房屋事務委員會  
委員提出寶貴意見