



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

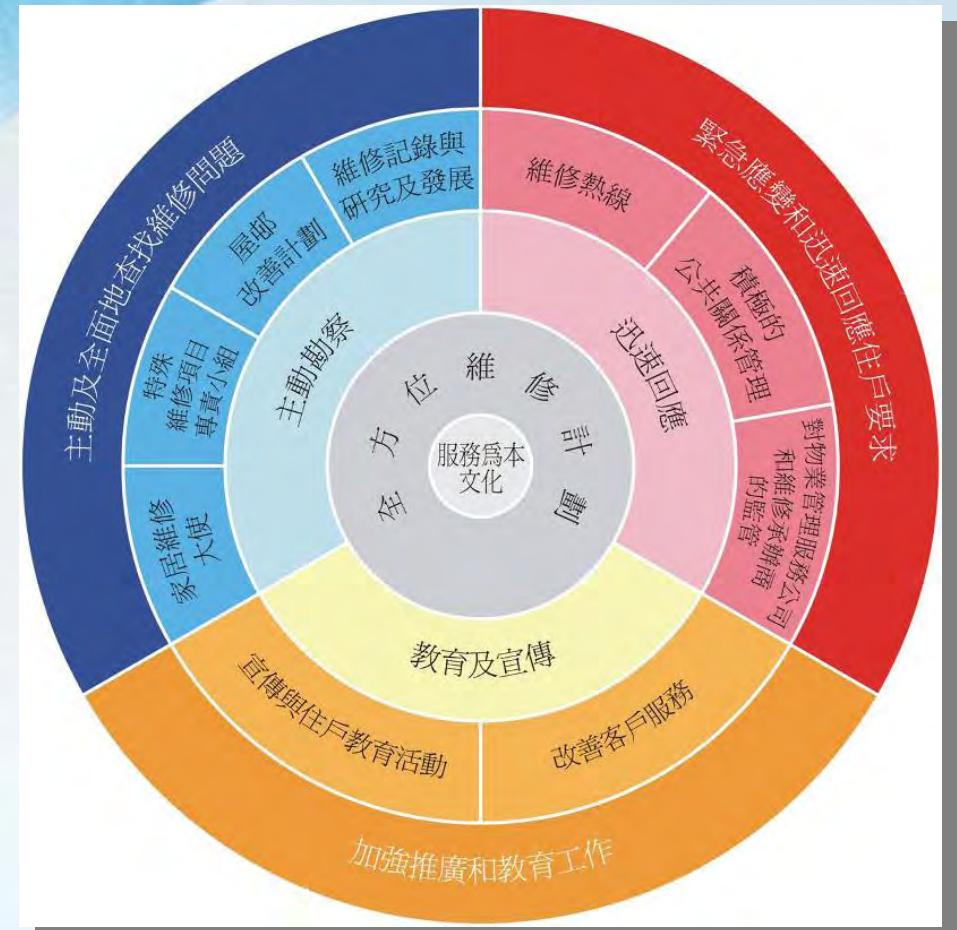
- 計劃目的：
 - 透過主動及全面勘察全港所有公屋單位，迅速及適時處理所需的維修工作，改善公屋單位內部及公眾地方的維修狀況，確保居民享有優質的居住環境





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

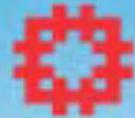




家居維修大使

- 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%

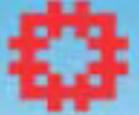




單位維修工程進度

- 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

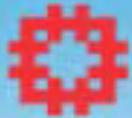




特殊維修項目

- 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

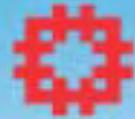
彩虹邨

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





維修熱線

- 在2006年12月推出維修熱線
- 迅速處理租戶的查詢、預約及詢問維修工程進度
- 承辦商的電腦系統可納入預約服務，有助解答租戶查詢和維修工程狀況



http://max.cln.com 家居勘驗及維修服務:家居勘驗及維修監督 - Microsoft Internet Explorer

香港房屋委員會 ENGLISH | 简体中文 開關

全方位
維修計劃
全面保養 妥善維修

家居勘驗及維修服務

在房屋委員會進行的「全方位維修計劃」，開屋者會主動安排家居檢視大樑分批派話名單到住户，主動為所有出租單位住户勘驗單位的問題，並找尋修理的地方，並於時工程人員盡快跟進。

目前正進行家居勘驗及维修项目的屋邨如下：

葵涌、荔景、石圍角、青衣、葵芳、白田、蕙麗、安定、大興、友愛、東石、麗晶、美林、沙角、新田、大光、長青、長康、康山、蕙景、深水埗、龍翔臺、嘉亨灣、嘉富苑、嘉翠苑、嘉翠閣、嘉翠臺。

如你是上述屋邨的住戶，你可透過本網上點選查詢次家居勘驗服務及查詢承辦商的詳細工作進度。你亦歡迎致電我們的熱綫 27127111 聽到你問的服務。

開始家居勘驗及維修服務

若你沒有安裝香港楷體字形集，該字符串內的特定中文字將不能正確顯示。請按此參閱詳細資料。

© 2007 版權所有





公共關係管理

- 加強溝通和宣傳

- 出席多個邨管諮詢委員會、
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

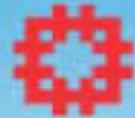




公共關係管理

- 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

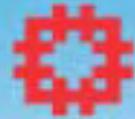




培養客戶服務文化

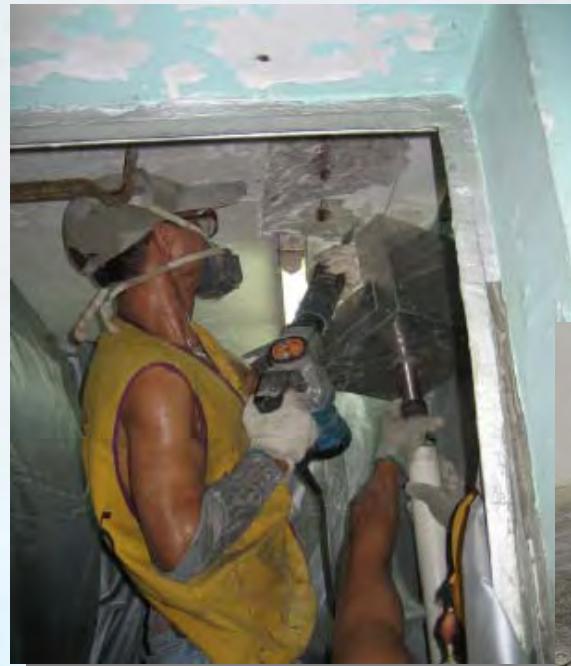
- 舉行150多次會面、簡報會、研討會和工作坊





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

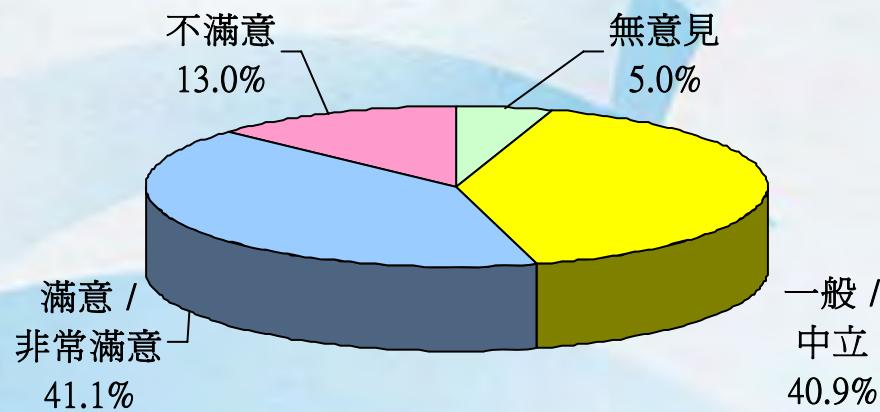




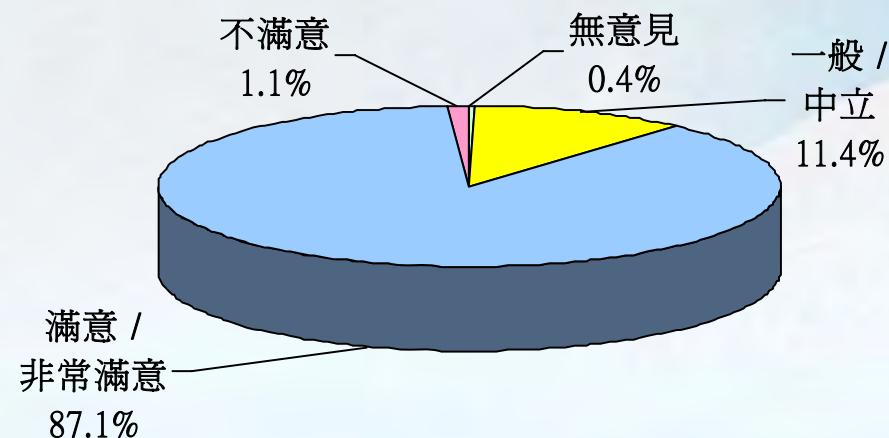
客戶滿意程度獨立調查

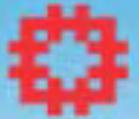
- 截至2008年1月獨立顧客服務調查報告顯示

住戶對未進行「全方位維修計劃」服務前之總體滿意程度



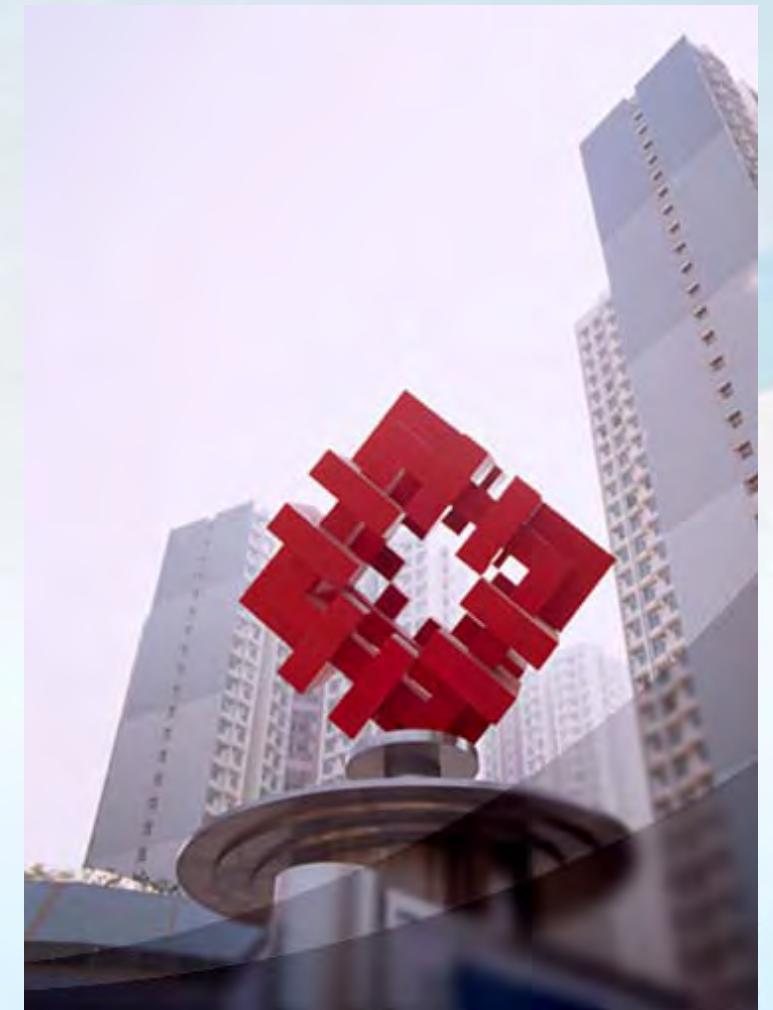
住戶對推行「全方位維修計劃」服務後之總體滿意程度





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！

