



CB(1) 2129/11-12(02)

立法會房屋事務委員會

全方位維修計劃的進展

房屋署

二零一二年六月





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

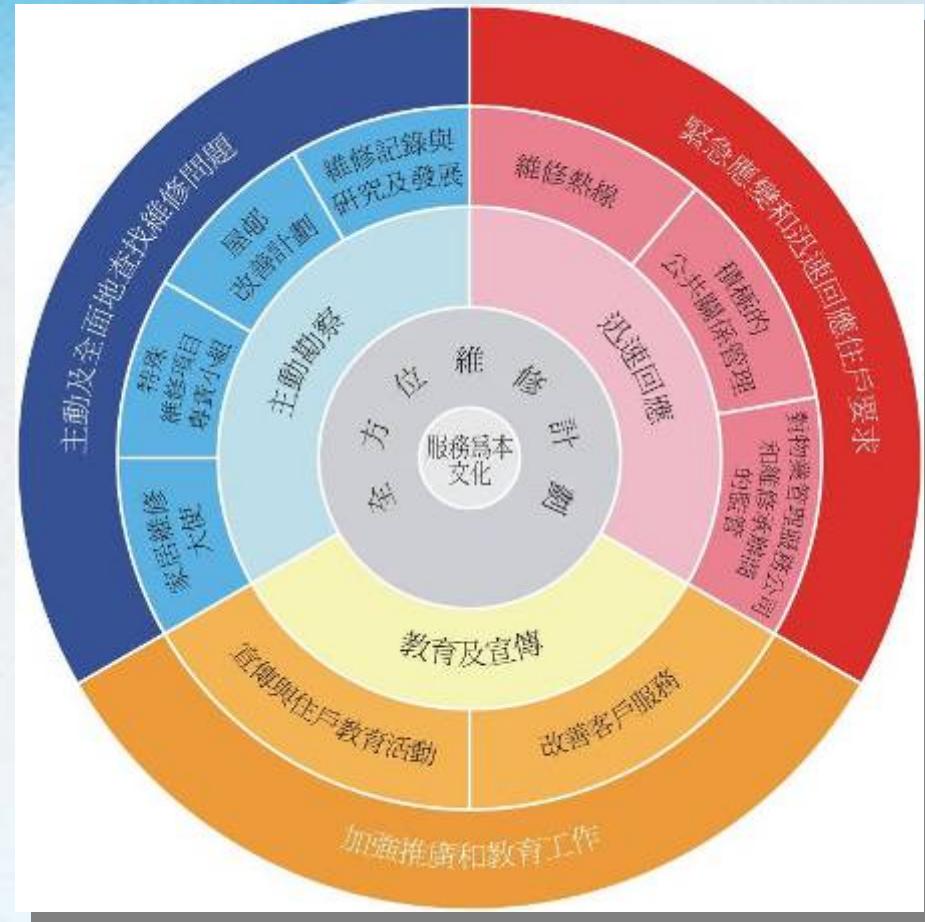




背景

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





首周期全方位維修計劃

本計劃的首周期室內勘察計劃於 2011年3月順利完成

- 完成177個屋邨的勘察和維修服務





第二周期全方位維修計劃進展

第二個為期五年的全方位維修計劃於2011年年初推出

- 截至2012年3月
- 已於28個屋邨推展計劃
- 完成14個屋邨的勘察和維修服務
- 進度滿意，預計依時完成





家居維修大使

家居維修大使職務包括：

- 室內勘察
- 安排一站式維修服務
- 推廣維修教育



家居維修大使提供年青人就業機會





優化研發和維修記錄

- 優化電腦維修系統
- 提供預約服務及跟進服務
- 設立維修保養資料庫





全方位維修熱線

- 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 2011 年 3 月，透過維修熱線，成功處理約 89 200 個預約和約 369 200 項查詢





促進公共關係

- 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





促進公共關係

- 於大窩口邨設立「維修保養教育徑」
- 在即將進行勘察的屋邨設立
「流動維修保養教育徑」
- 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





顧客滿意調查

- 由獨立調查顧問公司進行調查
- 整體滿意率平均達至80%
- 自計劃開展以來，廣受居民歡迎





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
的維修策略

- 完 -

