



立法會房屋事務委員會

全方位維修計劃的進展

房屋署

二零一三年四月





背景

- 為何實施「全方位維修計劃」？
 - 以往進行室內維修服務程序繁複
(住戶提出要求⇒技工⇒屋邨經理⇒工程人員⇒維修
★繁複的程序)
 - 高樓齡屋邨日漸增加
 - 系統化

維修服務

- 既是工程，也是服務



背景



- 於 2006 年展開為期五年的「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：
 - 天花、牆身、地台、窗戶、水渠、水喉、大門、鐵閘
 - 電力、通訊、保安、氣體
- 本計劃已妥善處理常見的維修問題

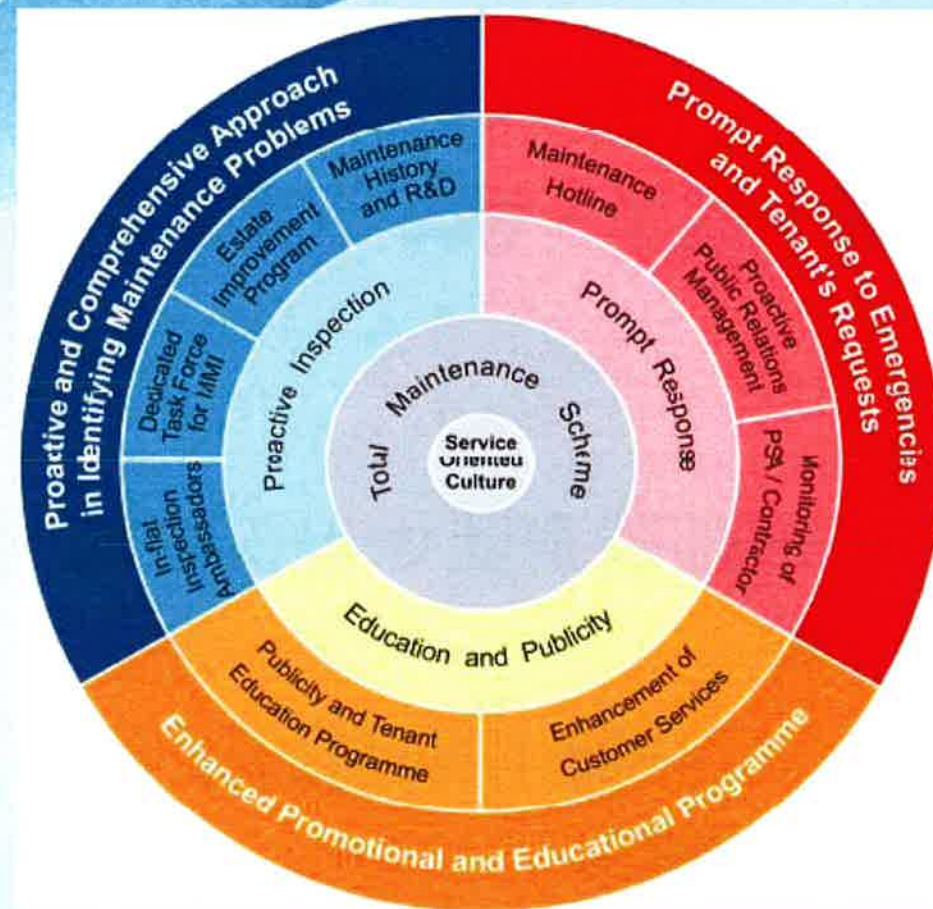
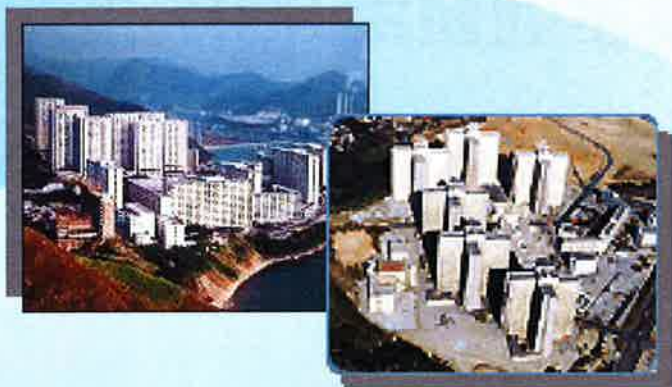




背景

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





首周期全方位維修計劃

本計劃的首周期室內勘察於 2011年3月順利完成

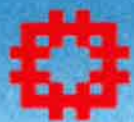
- 完成**177**個屋邨的勘察和維修服務
- 反應良好，超過 **940** 篇嘉許信，滿意率達 **80%**
- 成為常規計劃



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2013年1月
- 已於58個屋邨推展計劃
- 完成31個屋邨的勘察和維修服務
- 進度符合計劃預期



家居維修大使

- 家居維修大使職務：
 - 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 2013 年 1 月，透過維修熱線，成功處理 98 400 個預約和 458 000 項查詢

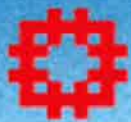




促進公共關係

- 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」，並設有模擬單位作為訓練家居維修大使之用





促進公共關係

- 在即將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





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



減少滋擾

- 要求承建商幫助年老長者或殘疾等人士搬動一些因進行勘察和有關工程而需要移動的傢俬
- 提供保護措施
(如: 防塵網, 篷布等)

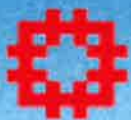




減少滋擾

- 工程完成後會為租戶進行清潔工作





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 -





謝謝!

