



立法會房屋事務委員會

全方位維修計劃的進展

房屋署
二零一四年六月





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、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

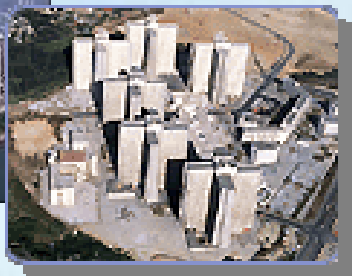
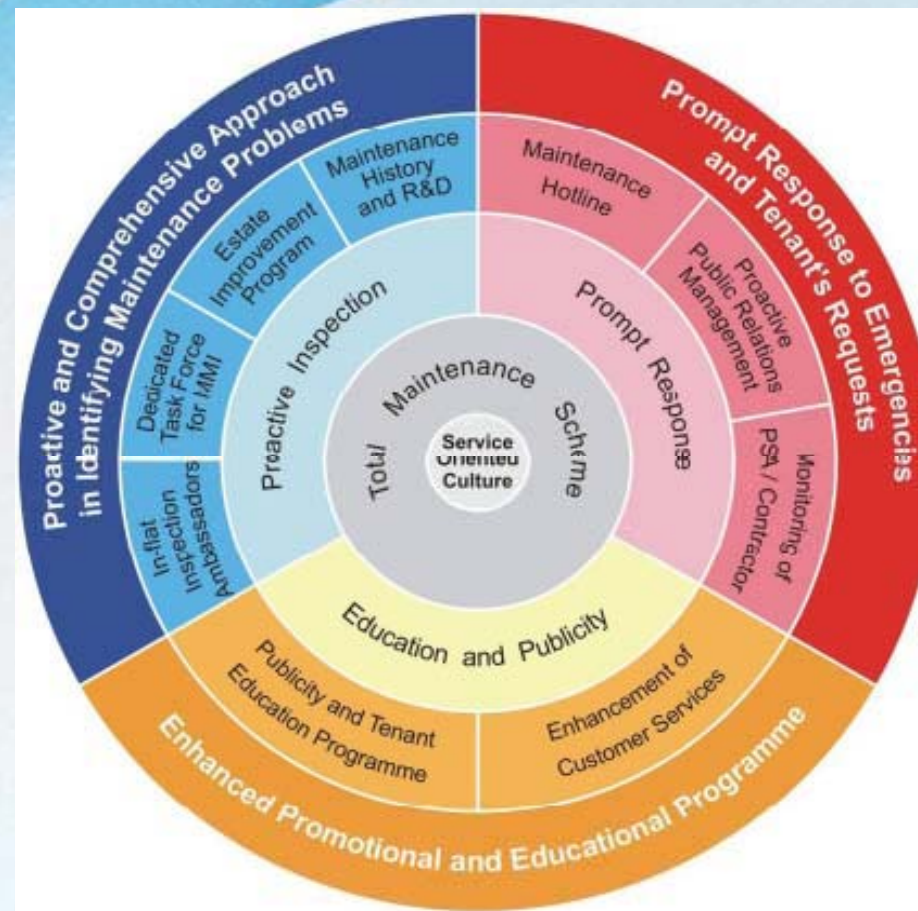




背景

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，滿意率高於 **80%**
- 成為常規計劃



第二周期全方位維修計劃進展

- 第二個為期五年的計劃於**2011**年年初推出
- 截至**2014**年**3**月
- 已於 **97** 個屋邨推展計劃
- 完成 **65** 個屋邨的勘察和維修服務
- 進度符合計劃預期



租戶單位的室內狀況

		發出施工通知單的數目		
	主要項目	第一個週期	第二個週期	相差
1.	混凝土剝落	70 290	43 220	27 070 (- 38.5%)
2.	排水	38 820	26 840	11 980 (- 30. 9%)
3.	門	9 990	6 500	3 490 (- 34.9%)
4.	滲水	27 580	7 140	20 440 (-74.1%)



顧客滿意調查

- 由獨立調查顧問公司進行調查
- 整體滿意率持續維持於80%左右
- 租戶沒有檢查/維修的需要，認為計劃滋擾



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
- 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





「維修保養教育徑」

- 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





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
- 在繁忙及非辦公時間提供留言信箱服務。
- 電話服務中心星期六延長至下午6時
- 截至 2014 年 3 月，處理 108 000 個預約和 610 300 項查詢





減少滋擾

- 要求承辦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, 帆布等)





減少滋擾

- 工程完成後會為租戶進行清潔工作





對承辦商的管理

- 提供樣板以作為驗收標準
- 定期作突擊巡查以確保承辦商的工藝質素
- 承辦商的表現會反映於每季的評分中，從而影響投標機會



未來路向

- 檢討現行週期，減少維修計劃對居民造成的不便及更有效地運用資源。

- 完 -



謝謝!