

立法會房屋事務委員會

全方位維修計劃的進展

二零一七年七月

背景

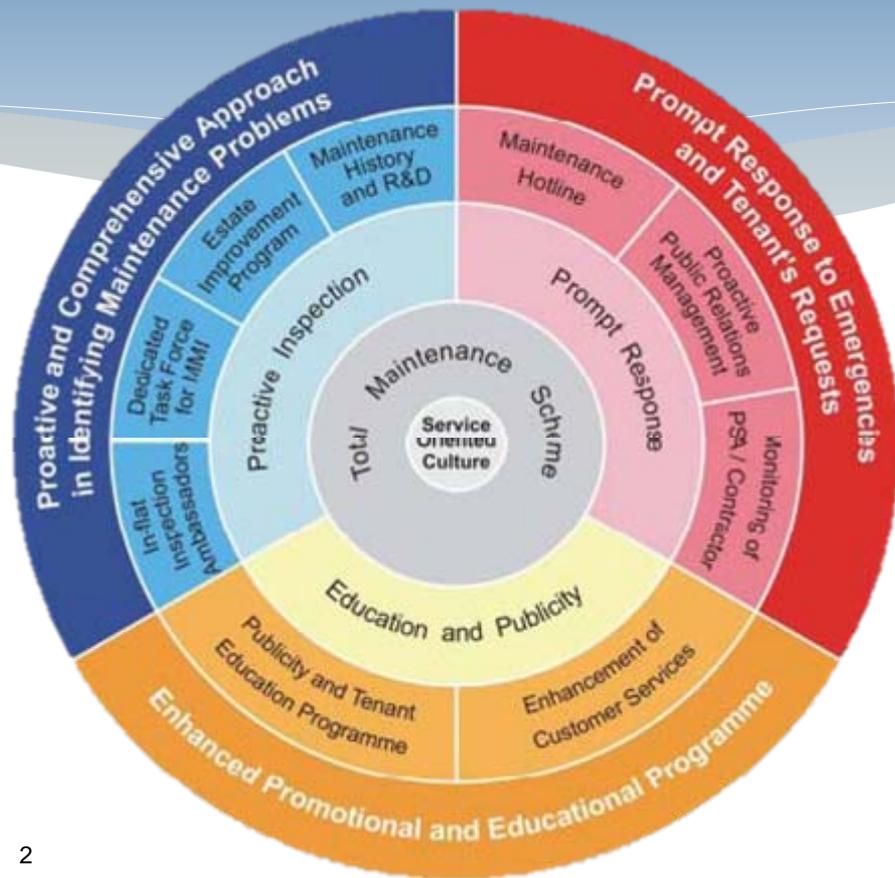
- 於 2006 年展開「全方位維修計劃」
- 主動勘察樓齡達10年或以上公屋單位的室內狀況
- 按屋邨樓齡定期每5年或10年進行勘察
- 提供迅速維修服務
- 既是維修，也是服務，以客為本



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



背景

- 主動勘察單位內的天花、牆身、地台、窗戶、門、鐵閘、污水渠及來水管的情況、安排一站式修葺服務
- 即場完成簡單的維修項目；較複雜的個案，會使用備有電腦系統支援的電子手帳，發出施工通知單給承辦商稍後跟進



背景

- 在進行維修計劃的屋邨設置流動維修保養教育櫃位
- 以特設展板和冊子介紹計劃和保養知識



全方位維修熱線

- 全方位維修熱線均由專責的客戶服務主任接聽
- 處理租戶的查詢、投訴、修葺要求和勘察預約



以客為本 減少滋擾

- 要求承辦商特別為住戶提供協助（尤其是年老或殘疾成員的住戶）
- 加強保護措施（如防塵網、帆布等），減低滋擾
- 進行石屎維修/磁磚更換等工程時，特別提供吸塵器及帆布以保護傢俱及地板
- 在工程完成後為住戶妥善清潔單位



維修計劃的進度

- 因效果理想，自2008年起成為恆常化維修計劃
- 第一個及第二個為期五年的維修計劃已分別於2011年及2016年初順利完成
- 第三個五年期亦已緊接展開
- 4個主要維修項目的施工單數量，由第一個周期的146 680份減少至第二個周期的83 750份，樓宇質素大為改善

顧客滿意程度調查

- 委聘獨立顧問進行勘察和維修服務的滿意程度調查
- 在第二個五年期間的調查結果顯示，整體滿意率維持於大約80%

未來路向

- 全方位維修計劃配合日常家居維修服務，為住戶提供周全及完備的維修保養服務
- 繼續監察維修計劃的成效，不時檢討，適時改進

- 完 -