

立法會房屋事務委員會

## 全方位維修計劃的進展

二零一九年二月十二日

### 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
- 按樓齡定期每5年或10年進行勘察
- 提供全面的維修服務



## 背景

三大方針：

- 主動勘察及維修
- 迅速回應租戶要求
- 加強宣傳及教育



2

## 背景

- 主動勘察單位的室內情況
- 提供全面及一站式的維修保養服務



3

## 最新進展

- 已完成維修計劃的屋邨：
  - 第一個五年計劃：177個屋邨
  - 第二個五年計劃：120個屋邨
  - 第三個五年計劃：
    - 於2016年4月展開
    - 截至2018年11月：已完成40個屋邨(共約157 000個單位)
    - 餘下屋邨的維修計劃將陸續展開

4

## 最新進展

- 自維修計劃推出至2018年11月
  - 已完成修葺的維修工程單約有583 000份
  - 整體入屋勘察率約八成

5

## 維修熱線

- 獨立熱線，專人接聽
- 處理查詢、投訴、修葺要求和勘察預約
- 2018/19年度(截至2018年11月):
  - 預約個案約有5 300宗
  - 查詢約有91 800項



6

## 顧客滿意程度

- 獨立顧問進行調查
- 最近一次調查(即2017年7月至2018年5月期間)顯示，  
整體滿意率約八成

7

## 加強宣傳推廣

- 設置流動維修保養教育櫃位
- 向屋邨管理諮詢委員會舉行簡報會
- 利用不同媒體作宣傳和推廣



8

## 優化工作流程

- 不時檢視未能成功入屋勘察的單位記錄
- 在不同時段進行探訪
- 作出中期評估，如入屋率未乎預期，  
在非辦公時間進行預約



9

## 善用資訊科技



- 智能手機，取代電子手帳
- 更快、更準確地提供合適資料，協助完成勘察
- 善用資訊科技系統，優化工作流程



10

## 強化工程監管

- 嚴謹監察承建商表現
- 訂立施工/完工標準樣板
- 巡查和突擊檢查
- 定期評核承建商表現

11

## 未來路向

- 加強公屋單位維修服務，優化日常家居維修服務流程
- 繼續審視顧客滿意程度
- 提升資訊科技系統
- 持續檢討及監察維修計劃的運作和成效

- 完 -