

立法會房屋事務委員會

## 全方位維修計劃的進展

二零二零年四月二十八日

### 背景

- ◆ 「全方位維修計劃」於2006年展開
- ◆ 主動勘察樓齡達10年或以上公屋單位的室內狀況
- ◆ 提供全面的維修服務
- ◆ 按樓齡定期每5年或10年進行勘察



## 背景

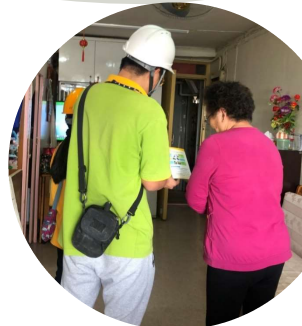
- ◆ 三管齊下的方針
  - 主動查找維修問題
  - 迅速回應租戶要求
  - 加強宣傳及推廣維修保養教育



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數目：
  - 第一個五年計劃：177個屋邨
  - 第二個五年計劃：120個屋邨



4

## 最新進展

- ◆ 第三個五年計劃進度(由2016年4月至至2019年12月底)
  - 預計完成94個屋邨
  - 已完成62個屋邨(共約240 000個單位)
  - 已完成約106 000份維修工程單
  - 整體入屋勘察率約八成
  - 繼續在餘下屋邨進行及展開維修計劃



5

## 勘察安排

- ◆ 不時檢視未能成功入屋勘察的單位記錄
- ◆ 在辦公時間安排三次不同時段的探訪
- ◆ 在非辦公時間進行預約 -
  - 個別大廈的入屋率未乎預期
  - 上一勘察週期未被勘察的單位
- ◆ 把握進行日常家居維修的機會，勘察連續兩次勘察週期未被勘察的單位



6

## 運作管理

- ◆ 科技應用
  - 採用智能手機及開發專屬的流動應用程式
  - 快捷及準確地下載相關資料
  - 即時上載勘察記錄

7

## 運作管理

### ◆ 科技應用



8

## 運作管理

### ◆ 服務優化

- 加強技術培訓
- 提升客戶服務技巧
- 持續監察服務質素



9

## 顧客滿意程度

- ◆ 由獨立顧問進行調查
- ◆ 自計劃推出至2019年第三季，調查結果顯示維修計劃的整體滿意率維持在約八成



10

## 未來路向

- ◆ 審視工作流程及勘察安排
- ◆ 善用資訊科技系統
- ◆ 嚴謹監察服務及施工質素
- ◆ 持續檢討及監察維修計劃的運作和成效

- 完 -

11