

# 服務承諾 - 成效報告

房屋事務文件第 53 / 2010-2011號

組別/ 屋苑： 偉景花園  
 報告月份： 2010年11月及12月

組別	項目	內容	指標	成效			
				達標 項目數量	不達標 項目數量	註解	總數 項目數量
物業管理	客戶服務	到屋苑管業處查詢資料	五分鐘內接待	790	0		790
		書面投訴	接報後兩個工作天內處理	0	0		0
			十個工作天內書面答覆	0	0		0
	文娛康樂活動	每年最少安排兩次		2	0		2
	財務管理	大廈收支報告(只限出售物業)	每三個月張貼	0	0		0
	保安	回應業戶要求	非辦公時間：十分鐘內回應	190	0		190
		保安巡邏	每日兩次	61	0		61
	清潔	清掃公眾走廊	每日一次	61	0		61
		清潔服務跟進	接報後二十四小時內處理	3	0		3
	電力系統	緊急發電機檢查	每月一次	0	0		0
		電力裝置全面檢查維修	每五年一次	0	0		0
		電力供應中斷	辦公時間：三十分鐘內到場檢查	0	0		0
	非辦公時間：一小時內到場檢查		0	0		0	
	水務	水缸清潔	食水缸:每三個月一次	0	0		0
			沖廁水缸:每六個月一次	0	0		0
		食水供應中斷	辦公時間：三十分鐘內到場檢查	0	0		0
			非辦公時間：一小時內到場檢查	0	0		0
	升降機	保養檢查	每月一次	2	0		2
升降機故障		接報後十五分鐘內到場處理	0	0		0	
消防	全面檢查	每年一次	0	0		0	
	火警演習 - 由業戶或管理人員參與	每年一次	0	0		0	
公眾排水道	排水道淤塞	接報後二十四小時內處理	1	0		1	
斜坡	检查工作	旱季:每兩個月1次	0	0		0	
		雨季:每月1次	0	0		0	
緊急事故	氣體洩漏/颱風/水浸演習	每年一次	0	0		0	
租務	客戶服務	調遷要求	七個工作天內初步答覆	1	0		1
		加戶申請	五個工作天內處理	1	0		1
		長者關懷熱線服務津貼計劃申請	兩個工作天內處理	0	0		0
		商業單位申請	接收申請後三個星期內處理	2	0		2

## 服務承諾 - 成效報告

組別/屋苑： 祖堯邨  
 報告月份： 2010年11月及12月

組別	項目	內容	指標	成效			總數 項目數量
				達標 項目數量	不達標 項目數量	註解	
物業管理	客戶服務	到屋苑管業處查詢資料	五分鐘內接待	2187	0		2187
		書面投訴	接報後兩個工作天內處理	0	0		0
			十個工作天內書面答覆	0	0		0
		文娛康樂活動	每年最少安排兩次	2	0		2
	財務管理	大廈收支報告(只限出售物業)	每三個月張貼	N/A	N/A		N/A
	保安	回應業戶要求	非辦公時間：十分鐘內回應	22	0		22
		保安巡邏	每日兩次	61	0		61
	清潔	清掃公眾走廊	每日一次	61	0		61
		清潔服務跟進	接報後二十四小時內處理	12	0		12
	電力系統	緊急發電機檢查	每月一次	0	0		0
		電力裝置全面檢查	每五年一次	0	0		0
		電力供應中斷	辦公時間：三十分鐘內到場檢查	11	0		11
	非辦公時間：一小時內到場檢查		6	0		6	
	水務	水缸清潔	食水缸:每三個月一次	0	0		0
			沖廁水缸:每六個月一次	0	0		0
		食水供應中斷	辦公時間：三十分鐘內到場檢查	0	0		0
	非辦公時間：一小時內到場檢查		0	0		0	
	升降機	保養檢查	每月一次	2	0		2
		升降機故障	接報後十五分鐘內到場處理	16	0		16
	消防	全面檢查	每年一次	0	0		0
火警演習 - 由業戶或管理人員參與		每年一次	0	0		0	
公眾排水道	排水道淤塞	接報後二十四小時內處理	18	0		18	
斜坡	檢查工作	旱季：每兩個月1次	2	0		2	
		雨季：每月1次	0	0		0	
緊急事故	氣體洩漏/颶風/水浸演習	每年一次	0	0		0	
租務	客戶服務	調遷要求	七個工作天內初步答覆	9	0		9
		加戶申請	五個工作天內處理	3	0		3
		長者關懷熱線服務津貼計劃申請	兩個工作天內處理	0	0		0
		商業單位申請	接收申請後三個星期內處理	4	0		4