

服務承諾 - 成效報告

房屋事務文件第 5/2011 號

組別/ 屋苑： 偉景花園
 報告月份： 2011年1月及2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	706	0		706
		書面投訴	接報後兩個工作天內處理	2	0		2
			十個工作天內書面答覆	2	0		2
		文娛康樂活動	每年最少安排兩次	1	0		1
	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	208	0		208
		保安巡邏	每日兩次	59	0		59
	清潔	清掃公眾走廊	每日一次	59	0		59
		清潔服務跟進	接報後二十四小時內處理	0	0		0
	電力系統	緊急發電機檢查	每月一次	2	0		2
		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	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	1	0		1
			沖廁水缸:每六個月一次	1	0		1
		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	1	0		1	
公眾排水道	排水道淤塞	接報後二十四小時內處理	6	0		6	
斜坡	檢查工作	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	0	0		0
		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	0	0		0

服務承諾 - 成效報告

組別/屋苑： 祖堯邨

報告月份： 2011年1月及2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	1934	0		1934
		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	26	0		26
		保安巡邏	每日兩次	59	0		59
	清潔	清掃公眾走廊	每日一次	59	0		59
		清潔服務跟進	接報後二十四小時內處理	4	0		4
	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	15	0		15
	非辦公時間：一小時內到場檢查		8	0		8	
	水務	水缸清潔	食水缸:每三個月一次	1	0		1
			沖廁水缸:每六個月一次	1	0		1
		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	14	0		14
	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	7	0		7
	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/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	5	0		5
		加戶申請	五個工作天內處理	7	0		7
		長者關懷熱線服務津貼計劃申請	兩個工作天內處理	1	0		1
		商業單位申請	接收申請後三個星期內處理	1	0		1