

服務承諾 - 成效報告

組別/ 屋苑： 偉景花園
 報告月份： 2025年6月至7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 | 1450 | 0 | | 1450 |
| | | 書面投訴 | 接報後兩個工作天內處理 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 | 0 | 0 | | 0 |
| | 財務管理 | 大廈收支報告(只限出售物業) | 每三個月張貼 | 2 | 0 | | 2 |
| | 保安 | 回應業戶要求 | 非辦公時間：十分鐘內回應 | 136 | 0 | | 136 |
| | | 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 | 1 | 0 | | 1 |
| | 電力系統 | 緊急發電機檢查 | 每月一次 | 1 | 0 | | 1 |
| | | 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 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 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 | 4 | 0 | | 4 |
| | 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 | |
| 危機管理 | 氣體洩漏/颱風/水浸/其他演習 | 每年一次 | 0 | 0 | | 0 | |
| 園藝服務 | 進行樹木風險評估及調查 (只限出租屋邨) | 每兩年一次 | 0 | 0 | | 0 | |
| 租務 | 客戶服務 | 調遷要求 | 七個工作天內初步答覆 | 0 | 0 | | 0 |
| | | 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： 2025年6月至7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 | 10834 | 0 | | 10834 |
| | | 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 | 0 | 0 | | 0 |
| | 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 | 12 | 0 | | 12 |
| | | 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 | 1 | 0 | | 1 |
| | 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 | 13 | 0 | | 13 |
| | 非辦公時間：一小時內到場檢查 | | 7 | 0 | | 7 | |
| | 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 | 2 | 0 | | 2 |
| | 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 | 5 | 0 | | 5 | |
| 斜坡 | 檢查工作 | 旱季：每兩個月1次 | 0 | 0 | | 0 | |
| | | 雨季：每月1次 | 2 | 0 | | 2 | |
| 危機管理 | 氣體洩漏/颱風/水浸/其他演習 | 每年一次 | 1 | 0 | | 1 | |
| 園藝服務 | 進行樹木風險評估及調查 (只限出租屋邨) | 每兩年一次 | 0 | 0 | | 0 | |
| 租務 | 客戶服務 | 調遷要求 | 七個工作天內初步答覆 | 3 | 0 | | 3 |
| | | 加戶申請 | 五個工作天內處理 | 2 | 0 | | 2 |
| | | 長者關懷熱線服務 津貼計劃申請 | 兩個工作天內處理 | 4 | 0 | | 4 |
| | | 商業單位申請 | 接收申請後三個星期內處理 | 5 | 0 | | 5 |