

駿景園服務處服務承諾

項目	事件類別	目標	目標完成率	目標量度頻率		
				每月	每季	每年
與住戶溝通聯繫	- 電話查詢/投訴回應	- 一個工作天內初步回覆，三個工作天內回覆	95%	✓	✓	✓
	- 書面查詢/投訴回應	- 一個工作天內致電業戶確認收到書面查詢/投訴，七個工作天內回覆	95%	✓	✓	✓
	- 書面查詢/投訴透明化	- 一星期內以不記名方式上載事件及跟進情況到駿景網站	95%	✓	✓	✓
	- 駿景網站更新	- 每月更新一次；但屋苑通告至少3天前上載及貼在當眼處	100%	✓	✓	✓
	- 業主茶聚/分享報告會	- 每年至少三次(包括業主週年大會)	100%			✓
- 管理服務問卷	- 每年一次；收回不少於 25% 住宅業戶的問卷*	100%			✓	
管理賬目	- 張貼月份及季度收支報告	- 該月份完結後的一個月內 (根據大廈公契第34條訂定)	100%	✓	✓	✓
	- 製備年度收支報告表及資產負債表	- 財政年度完結後的兩個月內 (根據大廈公契第35條訂定)	100%			✓
	- 製備核數報告	- 財政年度完結後的三個月內完成初稿	100%			✓
	- 物業財政預算案	- 每年度終結前三個月遞交業主委員會審閱	100%			✓
食/沖廁水、電力及冷氣供應系統 (公共設施)	- 辦公時間發生故障	- 收到報告後十五分鐘派員到場處理	95%	✓	✓	✓
	- 非辦公時間發生故障	- 收到報告後一小時內派員到場處理	95%	✓	✓	✓
	- 清洗食水缸	- 每三個月一次	100%			✓
	- 清洗沖廁水缸	- 每六個月一次	100%			✓
	- 檢查水泵系統	- 每月檢查一次	100%	✓	✓	✓
	- 食水質素	- 每年每座檢查一次，並符合水務處優質食水標準，每次檢驗需最少相隔九個月	100%			✓
升降機及自動梯	- 故障並有人被困 (住宅大堂升降機)	- 當值人員五分鐘內到場協助及升降機保養商於三十分鐘內到場跟進	95%	✓	✓	✓
	- 故障並有人被困 (穿梭升降機)	- 當值人員十五分鐘內到場協助及升降機保養商於三十分鐘內到場跟進	95%	✓	✓	✓
	- 升降機故障困人	- 監察承辦商全年平均故障困人率不多於0.05，每月總數不多於5宗 (此比率之計算方法為故障困人宗數除以升降機總數計算)	100%	✓	✓	✓
	- 故障傷人	- 監察承辦商全年故障傷人比率為0(非使用者人為因素導致)	100%	✓	✓	✓
	- 故障並沒有人被困	- 升降機保養商於六十分鐘內派員維修	95%	✓	✓	✓
後備發電機	- 檢查後備發電機	- 確保承辦商每月檢查一次	100%	✓	✓	✓
消防系統	- 檢查消防系統	- 確保承辦商每年檢查一次	100%			✓
維修保養	- 全年維修計劃	- 每年完結前一個月制定下年度維修計劃	100%			✓
	- 外判工程質素	- 於工程完成後保固期完之前作出最後視察，確保不需作出執修，並進行記錄	95%	✓	✓	✓
保安	- 緊急事件召喚	- 五分鐘內到場協助	95%	✓	✓	✓
	- 突擊夜巡	- 每個月最少兩次	100%	✓	✓	✓
	- 大廈出入口密碼	- 每四個月一次	100%			✓
	- 處理違例泊車	- 收到報告後15分鐘內到場處理	95%	✓	✓	✓
清潔	- 一般清潔事項投訴	- 24小時內處理(高空工作除外)	100%	✓	✓	✓
	- 高空清潔事項投訴	- 一星期內清理	95%	✓	✓	✓
	- 具厭惡性或構成危險的不潔	- 收到報告後15分鐘到場處理(早上八時至晚上十時)，收到報告後30分鐘到場處理(晚上十時至翌日早上八時)	95%	✓	✓	✓
	- 樹葉及泥沙引致渠塞水浸	- 收到報告後1小時到場處理(早上八時至晚上十時)，收到報告後於早上八時到場處理(晚上十時至翌日早上八時)	95%	✓	✓	✓
園藝	- 更換時花安排	- 確保承辦商每三個月更換時花一次	100%			✓
	- 樹木檢查及修剪	- 確保承辦商每年檢查及修樹一次	100%			✓
邨巴	- 班次安排	- 每月缺班次數不多於5班(不包括交通事故)	95%	✓	✓	✓
	- 駕駛及車速安全	- 服務處主任級或以上員工每星期突擊巡查一次	100%	✓	✓	✓
	- 邨巴衛生及司機禮貌	- 服務處主任級或以上員工每星期突擊巡查一次	100%	✓	✓	✓
康樂設施	- 康樂活動	- 每年最少安排三十次康樂活動/節日興趣班	95%			✓
	- 游泳池之水質測試	- 泳池開放期間每三個月一次	100%			✓
事故演習	- 防火演習	- 每年一次	100%			✓
	- 颱風演習	- 每年一次	100%			✓
	- 升降機困人演習	- 每年一次	100%			✓
	- 拯溺演習	- 每月一次	100%	✓	✓	✓
申領住戶證/車場	- 住戶證	- 五個工作天	95%	✓	✓	✓
智能咭/八達通出入	- 八達通出入及邨巴付款	- 三個工作天	95%	✓	✓	✓
邨巴付款	- 車場智能咭	- 兩個工作天	95%	✓	✓	✓

*服務處未能承諾管理服務問卷回收數量，但會積極跟進