

香港房屋委員會

投訴小組委員會議事備忘錄

就 1999 年 10 月至 12 月一季內的
服務標準及目標進行的評核

目的

本文件旨在告知委員，房署在 1999 年 10 月至 12 月的一季內提供第一期及第二期服務承諾下各項服務時的表現。

報告

2. 有關 1999 年 10 月至 12 月一季的報告，載於附件。所處理的 175 961 宗個案，其中有 175 482 宗在目標時間內辦妥。

提交參考

3. 本文件供委員參考之用。

檔號：HA/COM/18/10

日期：2000 年 1 月 27 日

就截至 1999 年 12 月一季內的
服務標準及目標進行的評核

表現標準

服務項目	獲處理 個案的總數	在目標 時間內辦妥的 個案	未能在 目標時間內辦 妥的個案	個案未能在 目標時間內 辦妥的原因
(a 租住公屋的申請)				
(i) 在 15 分鐘內接待前來查詢一般資料的人士	20 679	20 679	-	-
(ii) 在約定時間 30 分鐘內接見前來接受審查的申請人	19 548	19 548	-	-
(b 住宅單位租務事宜)				
(i) 在兩星期內處理租金援助的申請	681	681	-	-
(ii) 在兩星期內處理加戶的申請	5 326	5 326	-	-
(c 食水供應)				
在接報後 24 小時內恢復食水供應	3 181	3 181	-	-
(d 電力供應)				
在接報後 24 小時內恢復電力供應	8 176	8 176	-	-
(e 升降機故障)				

)

如有乘客被困，在接報後 30 分鐘內到場檢查，否則在 1 小時內到場檢查

3 318

3 318

-

-

表現標準

服務項目	獲處理 個案的總數	在目標 時間內辦妥的 個案	未能在 目標時間內辦 妥的個案	個案未能在 目標時間內 辦妥的原因
(f 潔淨及護衛服務)				
(i) 在接報後 24 小時內處理屋邨潔淨服務欠妥之處	5 961	5 961	-	-
(ii) 在接報後 24 小時內處理屋邨護衛服務欠妥之處	1 896	1 896	-	-
(g 出售居屋單位)				
(i) 在約定時間 1 小時內完成中籤申請人的選樓手續	8 789	8 789	-	-
(ii) 在約定時間或選樓後兩小時內完成簽訂買賣協議的手續	8 661	8 182	479	見註 ¹
(h 出租商業單位)				
(i) 在公開競投截標後兩星期內通知入選者	213	213	-	-
(ii) 在公開競投截標後兩星期內通知落選者	271	271	-	-
(i 發放住戶搬遷津貼)				
在簽訂新租約後 10 個工作日內發放住	5 352	5 352	-	-

戶搬遷津貼

註¹ 獲處理個案的總數不包括香港房屋協會重售的 128 個單位。辦理簽訂買賣協議的手續出現延誤，是由於有些買家未有預先購買銀行本票，以及買家觀看重售單位需時所致。

表現標準

服務項目	獲處理 個案的總數	在目標 時間內辦妥的 個案	未能在 目標時間內辦 妥的個案	個案未能在 目標時間內 辦妥的原因
(j 處理寮屋區及臨時房屋) 區的天災事件				
在 1 小時內抵達災場	5	5	-	-
(k 清拆事宜)				
在清拆行動公布後 兩個月內，審查清拆 戶的安置資格	301	301	-	-
(l 投訴)				
接獲利用投訴郵柬 提出的投訴後，在兩 個工作日內處理	1 126	1 126	-	-
(m 調遷要求)				
在 7 個工作日內給予 初步答覆	959	959	-	-
(n 體恤安置)				
在社會福利署轉介 日期起計 3 星期內約 見申請人	337	337	-	-
(o 一般樓宇修葺工程)				
在接獲要求後兩星 期內進行修葺工 程，或在 5 個工作日 內將未能動工的原 因告知住戶	70 741	70 741	-	-

(p 排水系統
)

在檢查後 24 小時內 疏通淤塞的排水道	10 440	10 440	-	-
-------------------------	--------	--------	---	---