

香港房屋委員會

投訴小組委員會議事備忘錄

就 2000 年 1 月至 6 月期間的 服務標準及目標進行的評核

目的

本文件旨在向委員報告，房署對本身在 2000 年 1 月至 6 月期間的服務標準和表現所作出的檢討。

背景

2. 委員已獲悉署方會報告房署在提供服務承諾內所列各項服務的表現(見 CC 8/93 號文件)。

檢討服務標準

3. 自署方於 1993 年 7 月及 1994 年 4 月分期公布服務承諾以來，房署所提供的各項已公布服務，一直都達到既定的服務標準及目標，有關詳情，請參閱之前已發給各委員的報告。署方在這方面取得成果，實有賴房署人員的努力，但所得結果亦顯示，我們在服務標準方面仍可以做得更好。

4. 署方於 1999 年年中檢討當時的服務標準及目標時，曾透過「申請事宜及居屋顧客聯絡小組」和各個「屋邨管理諮詢委員會」徵詢居民的意見。1999 年 12 月，我們印製了一套有關住戶的權利和責任的新小冊子，公布各項現有服務的經修訂目標及新設服務的標準。自 2000 年第一季起，我們開始以經改良的標準來評核署方的服務表現。

季度報告

5. 2000 年 1 月至 6 月期間的兩個季度報告載於附件 1 及 2。

提交參閱

6. 本文件供各委員參閱。

檔號：HA/COM/18/10

日期：2000 年 8 月 2 日

就截至 2000 年 3 月 31 日一季內的
現有服務標準及目標進行的評核

表現標準

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
(a 申請租住公屋人士)				
(i) 在 15 分鐘內回答一般性的查詢	20 427	20 427	-	-
(ii) 在約定時間 30 分鐘內進行接見及申請審核	17 267	17 267	-	-
(iii) 會見新申請人和確定他們符合資格後 4 個工作日內發出登記號碼	6 014	6 014	-	-
(b 公屋租戶)				
(i) 在兩星期內回覆加戶、租金援助或安裝緊急警報系統資助的申請	6 160	6 160	-	-
(ii) 在 7 個工作天內對簡單的調遷要求給予初步回覆	977	977	-	-
(iii) 在接報後 24 小時內處理屋邨潔淨服務欠妥之處	5 277	5 277	-	-

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
(iv) 在接報後 24 小時內處理屋邨護衛服務欠妥之處	1 925	1 925	-	-
(v) 在接獲修葺要求後兩星期內動工，或在 5 個工作日內將未能動工的原因告知住戶	66 717	66 717	-	-
(vi) 在獲悉升降機故障及有人被困後 30 分鐘內到場檢查，其他升降機故障則在 1 小時內到場	3 124	3 124	-	-
(vii) 在檢查淤塞的排水道後 24 小時內進行疏通	11 220	11 220	-	-
(viii) 在獲悉食水供應中斷後 24 小時內恢復供水	3 054	3 054	-	-
(ix) 在獲悉電力中斷後 24 小時內恢復供電	8 385	8 385	-	-
(c 租置計劃單位的業主)				
在 60 日內回覆租戶是否接納其購樓意向，這視乎提交的資料是否齊備	6 243	6 243	-	-
(d 居屋單位申請人)				
(i) 接獲申請後 10 日內告知申請	25 399	25 399	-	-

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
人其申請編號				
(ii) 在約定時間 3 小時內完成選樓及簽署買賣合約手續	7 002	7 002	-	-
(iii) 在繳付單位售價餘額後兩日內把單位移交購樓人士	11 321	11 321	-	-
(e 商業單位申請人)				
(i) 在公開競投截標後兩星期內通知初步入選者	284	284	-	-
(ii) 在公開競投截標後兩星期內通知落選者	275	275	-	-
(iii) 截標後 4 星期內正式公布投標結果	559	559	-	-
(iv) 如標書不獲接納，投標人將於截標後 3 星期內獲發還投標按金	275	275	-	-
(f 要求索取房屋事務資料)				
在收到申請後 21 日內提供所需資料	69	69	-	-
(g 要求索取個人資料)				
在他們提出書面要求及繳付指定費用後 40 日內給予回覆	58	58	-	-

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
(h 投訴)				
在接獲以投訴郵柬提出的投訴後兩個工作日內處理有關投訴	814	814	-	-
(i 寮屋區及臨時房屋區的災禍)				
在 1 小時內抵達災場	4	4	-	-
(j 清拆事宜)				
在公布清拆行動後兩個月內，審查被清拆住戶的安置資格	391	391	-	-
(k 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	225	225	-	-
(l 重建事宜)				
在約定時間 30 分鐘內完成為受整體重建計劃影響的租戶進行安置登記	5 433	5 433	-	-

就截至 2000 年 6 月 30 日一季內的
現有服務標準及目標進行的評核

表現標準

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
(a 申請租住公屋人士)				
(i) 在 15 分鐘內回答一般性的查詢	19 403	19 403	-	-
(ii) 在約定時間 30 分鐘內進行接見及申請審核	15 918	15 918	-	-
(iii) 會見新申請人和確定他們符合資格後 4 個工作日內發出登記號碼	6 393	6 393	-	-
(b 公屋租戶)				
(i) 在兩星期內回覆加戶、租金援助或安裝緊急警報系統資助的申請	5 800	5 800	-	-
(ii) 在 7 個工作天內對簡單的調遷要求給予初步回覆	935	935	-	-
(iii) 在接報後 24 小時內處理屋邨潔淨服務欠妥之處	5 019	5 019	-	-

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
(iv) 在接報後 24 小時內處理屋邨護衛服務欠妥之處	1 983	1 983	-	-
(v) 在接獲修葺要求後兩星期內動工，或在 5 個工作日內將未能動工的原因告知住戶	66 624	66 624	-	-
(vi) 在獲悉升降機故障及有人被困後 30 分鐘內到場檢查，其他升降機故障則在 1 小時內到場	3 107	3 107	-	-
(vii) 在檢查淤塞的排水道後 24 小時內進行疏通	11 557	11 557	-	-
(viii) 在獲悉食水供應中斷後 24 小時內恢復供水	2 926	2 926	-	-
(ix) 在獲悉電力中斷後 24 小時內恢復供電	8 803	8 803	-	-
(c 租置計劃單位的業主)				
在 60 日內回覆租戶是否接納其購樓意向，這視乎提交的資料是否齊備	3 691	3 691	-	-
(d 居屋單位申請人)				
(i) 接獲申請後 10 日內告知申請	27 772	23 581	4 191	有 4 191 名申請人的申請

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
人其申請編號				表上資料不全，因此要給予他們時間再遞交申請表
(ii) 在約定時間 3 小時內完成選樓及簽署買賣合約手續	1 173	1 173	-	-
(iii) 在繳付單位售價餘額後兩日內把單位移交購樓人士	4 074	4 074	-	-
(e 商業單位申請人)				
(i) 在公開競投截標後兩星期內通知初步入選者	286	286	-	-
(ii) 在公開競投截標後兩星期內通知落選者	304	304	-	-
(iii) 截標後 4 星期內正式公布投標結果	590	590	-	-
(iv) 如標書不獲接納，投標人將於截標後 3 星期內獲發還投標按金	304	304	-	-
(f 要求索取房屋事務資料)				
在收到申請後 21 日內提供所需資料	48	48	-	-

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
(g 要求索取個人資料)				
在他們提出書面要求及繳付指定費用後 40 日內給予回覆	38	38	-	-
(h 投訴)				
在接獲以投訴郵柬提出的投訴後兩個工作日內處理有關投訴	598	598	-	-
(i 寮屋區及臨時房屋區) 的災禍				
在 1 小時內抵達災場	5	5	-	-
(j 清拆事宜)				
在公布清拆行動後兩個月內，審查被清拆住戶的安置資格	283	283	-	-
(k 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	258	258	-	-
(l 住戶搬遷津貼)				
簽訂新租約後 10 個工作日內發放津貼	5 387	5 387	-	-
(m 重建事宜)				

<u>服務對象</u>	<u>獲處理 個案的總數</u>	<u>在目標 時間內 辦妥的個案</u>	<u>未能在 目標時間內辦 妥的個案</u>	<u>個案未能在 目標時間內 辦妥的原因</u>
在約定時間 30 分鐘 內完成為受整體重 建計劃影響的租戶 進行安置登記	7 157	7 157	-	-