

香港房屋委員會

投訴小組委員會議事備忘錄

就 2000 年 7 月至 9 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 2000 年 7 月至 9 月的一季內提供服務承諾下各項服務時的表現。

報告

2. 有關 2000 年 7 月至 9 月一季的報告，載於附件。所處理的 155 761 宗個案，全部在目標時間內辦妥。

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 11 月 8 日

就截至 2000 年 9 月 30 日一季內的
現有服務標準及目標進行的評核

服務標準

<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	18 532	18 532	-	-
(ii) 在約定時間 30 分鐘內進行接見及申請審核	8 028	8 028	-	-
(iii) 會見新申請人和確定他們符合資格後 14 個工作日內發出登記號碼	8 293	8 293	-	-
(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	6 280	6 280	-	-
(ii) 在 7 個工作天內對簡單的調遷要求給予初步回覆	895	895	-	-
(iii) 在接報後 24 小時內處理屋邨潔淨服務欠妥之處	5 493	5 493	-	-
(iv) 在接報後 24 小時內處理屋邨護衛服務欠妥	1 749	1 749	-	-

<u>服務對象</u> 之處	<u>獲處理</u> <u>個案的總數</u>	<u>在目標</u> <u>時間內</u> <u>辦妥的個案</u>	<u>未能在</u> <u>目標時間內辦</u> <u>妥的個案</u>	<u>個案未能在</u> <u>目標時間內</u> <u>辦妥的原因</u>
(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	63 049	63 049	-	-
(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	3 120	3 120	-	-
(vii) 在檢查淤塞的排水道後24小時內進行疏通	11 390	11 390	-	-
(viii) 在獲悉食水供應中斷後24小時內恢復供水	3 215	3 215	-	-
(ix) 在獲悉電力中斷後24小時內恢復供電	8 522	8 522	-	-
(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	2 813	2 813	-	-
(d 居屋單位申請人)				
(i) 接獲申請後10日內告知申請人其申請編號	-	-	-	-

<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>
(ii) 在約定時間 3 小時內完成選樓及簽署買賣合約手續	6 137	6 137	-	-
(iii) 在繳付單位售價餘額後兩日內把單位移交購樓人士	2 767	2 767	-	-
(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	300	300	-	-
(ii) 在公開競投截標後兩星期內通知落選者	318	318	-	-
(iii) 截標後 4 星期內正式公布投標結果	618	618	-	-
(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	318	318	-	-
(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	53	53	-	-
(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	35	35	-	-
(h 投訴)				

<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>
)				
在接獲以投訴郵東 提出的投訴後兩個 工作日內處理有關 投訴	527	527	-	-
(i 寮屋區及臨時房屋區) 的災禍				
在 1 小時內抵達災場	1	1	-	-
(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	212	212	-	-
(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	273	273	-	-
(l 住戶搬遷津貼)				
簽訂新租約後 10 個 工作日內發放津貼	2 154	2 154	-	-
(m 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	669	669	-	-