丙部

第二章：服務承諾

香港房屋委員會會因應服務對象的需求而就有關服務承諾作出適時的檢討。

公共租住房屋申請者

1. 我們會在確認收到申請表格後的3個月內，以書面通知申請者是否成功獲公屋登記。

2. 在申請到達詳細資格審查階段時，我們會預先1星期前通知申請者詳細資格審查面晤的時間。

3. 我們會在30分鐘內接見準時出席詳細資格審查面晤的申請者。

4. 申請者在詳細資格審查階段的相關面晤中提供齊備的資料後，我們會進行審查及核實，於2個月內通知申請者是否符合編配資格。

5. 在接獲社會福利署體恤安置個案推薦後，我們會於3星期內與申請者面晤核實配屋資格。

6. 房屋署設有網上電子服務及房委會熱線2712 2712供申請者查詢申請進度。我們會更新系統內有關之申請進度資料至上一個工作天完結的情況。

公屋住戶

租務

7. 我們會在7分鐘內接待前來屋邨辦事處的公屋住戶。

8. 在收租服務時間內，我們會在18分鐘內接待前來屋邨辦事處繳交租金的公屋住戶。

9. (a) 如前租戶提供齊備資料及沒有拖欠房委會款項，我們會在接獲其退款申請2星期內退回住宅單位的按金和多付的租金。

   (b) 如租戶提供齊備資料，我們會在接獲租金援助申請2星期內通知申請結果。

10. (a) 關於更換戶主、特別調遷、交回較低租金、平安鐘安裝津貼的申請，如公屋住戶提供的資料齊備，我們會在10天內作初步答覆。

(b) 就上述的申請，我們會在18天內給公屋住戶確實答覆。如我們未能在18天內作出確實答覆，會在作出確實答覆限期前及其後每月告知公屋住戶申請進展。

11. (a) 屋邨辦事處在收到有關屋邨的護衛和清潔服務的投訴後12小時內處理。

(b) 我們會在接獲屋邨鼠患報告後的2小時內到場，並按情況作適當跟進。

12. 如申請人提供的資料齊備，我們在收到根據「居屋第二市場計劃」提交的「購買資格證明書」申請，以購買「居者有其屋計劃」、「租者置其屋計劃」或「綠表置居計劃」的單位，會在2星期內通知申請結果。

13. 如申請人提供的資料齊備，我們在收到申請購買「租者置其屋計劃」屋邨單位的申請書後，會在60天內通知申請結果。

保養

14. 升降機發生故障時：

(a) 如無人被困，維修人員會在接報後45分鐘內到場；

(b) 如有乘客被困，維修人員會在25分鐘內到場；

(c) 並於到場後30分鐘內救出被困的乘客。

15. 遇有突然停電：

(a) 屋邨管理人員會在屋邨辦事處接報後15分鐘內到場處理；

(b) 在辦公時間內，維修人員會在1小時內到場維修；

(c) 在非辦公時間內，維修人員會在2小時內到場維修；

(d) 如住宅大廈停電涉及超過一個住宅單位和／或公用地方，供電會在檢查後8小時內恢復。

16. 遇有食水供應突然中斷：

(a) 屋邨管理人員會在屋邨辦事處接報後15分鐘內到場處理；

(b) 維修人員會在1小時內到場維修；

(c) 若不涉及地底輸水管的維修，供水會在檢查後9小時內恢復。

17. 遇有沖廁水供應突然中斷：

(a) 屋邨管理人員會在屋邨辦事處接報後15分鐘內到場處理；

(b) 維修人員會在2小時內到場維修；

(c) 若不涉及地底輸水管的維修，供水會在檢查後20小時內恢復。

18. 如屬房委會負責維修的公眾地方排水道淤塞，我們會在屋邨辦事處接報後15分鐘內到場處理。

19. 在接獲公屋住戶的維修要求後，如屬房委會負責的項目，我們會在屋邨辦事處接報後12天內動工維修。如需較長時間始能動工，我們會在5天內將原因告知公屋住戶。

（此維修要求不包括服務承諾第14至第18項所載者。）

樹木管理

20. 在接獲報告房委會管理的樹木懷疑有危險時：

(a) 我們會在30分鐘內到場；

(b) 我們會在到場後90分鐘內圍封現場有危險的地方；

(c) 如果有倒下的枝條，我們會在到場後4小時內清理；

(d) 我們會在3天內檢查有關樹木的狀況。

居者有其屋計劃(居屋)／租者置其屋計劃(租置)／綠表置居計劃(綠置居)單位業主

21. 如居屋／租置／綠置居申請人提供的資料齊備，我們在收到根據「居屋第二市場計劃」就其單位提交的「可供出售證明書」申請後，會在2星期內通知申請結果。

商業單位申請人

22. 我們會在招標期限屆滿後14天內，通知投標者租賃商業單位的標書是否有效。

23. 如投標者提供的資料齊備，我們會依照標書次序編排小組審批的結果，於招標期限屆滿後18天內，把投標按金退還標書未被接納的投標者，出價最高者則作別論。

24. 我們會在招標期限屆滿後25天內，通知投標出價最高者有關租賃商業單位的招標結果。

商業單位／非住宅單位租戶

25. 如租戶提供的申請資料齊備，我們會按以下三類個案，從業主的角度審批租戶的裝修工程申請：

(a) 簡單個案：
不更改建築物的屋宇裝備、結構、防水設備、排水設施、間隔和外觀，於10天內完成。

(b) 一般個案：
相當大量建築工程、內部間隔移位、在樓板或牆壁闢設開口，於20天內完成。

(c) 複雜個案：
涉及重大建築工程、加建樓板或牆壁、安裝重型機器或設備，於30天內完成。

（上述時間框架不計算房屋局常任秘書長辦公室轄下獨立審查組所處理涉及改建和加建裝修工程需要的時間。）

26. 如商業單位租戶續訂租約獲得批准，我們會在現行租約屆滿前3個月，把新租金和新租約條款通知他們。

工程承建商及服務承辦商

27. 我們在收到關於申請列入房委會工程承建商及物業管理服務供應商名冊的完整資料後，會於3個月內完成處理。

一般市民

28. 我們將於收到投訴和查詢個案10天內作初步答覆。

29. 我們將於收到投訴和查詢個案21天內作具體答覆。我們如未能於21天內作具體答覆，將於作具體答覆限期當天前及每月告知進展。

30. 房委會熱線接到的所有來電均會於20秒內由電話系統接聽。