

房屋局服務質量指標的履行情況比較(2022-2024)

序	對應服務事項	服務質量指標名稱	預設達標率 (%)			實際達標率 (%)		
			2022	2023	2024	2022	2023	2024
1	經濟房屋申請	電話或親臨查詢經濟房屋申請排位：即日回覆	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
2	經濟房屋申請	電話或親臨查詢經濟房屋申請要件：即日回覆	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
3	社會房屋申請	電話或親臨查詢社會房屋申請得分：即日回覆	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
4	社會房屋申請	電話或親臨查詢社會房屋申請要件：即日回覆	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%	97.00%
5	社會房屋租戶申請解除租賃合同	3 個工作天內跟進處理	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	社會房屋租戶申請安裝冷氣	5 個工作天內批出	97.00%	97.00%	97.00%	---	---	---
7	申請借用場地 (房屋局)	5 個工作天內批出	97.00%	97.00%	97.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	申請補發租單	3 個工作天發出【註：以齊備所需文件翌日起計算】	92.00%	92.00%	92.00%	97.00%	97.00%	97.00%
9	經濟房屋津貼	經濟房屋津貼受益人申請退還經濟房屋津貼聲明書：5 個工作天內發出【註：以齊備所需文件翌日起計算】	90.00%	90.00%	90.00%	0.00%	---	---
10	四厘利息補貼受益人申請轉移獨立單位證明書	5 個工作天內發出	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	社會房屋租戶申請居住社會房屋證明書	5 個工作天內發出	85.00%	85.00%	85.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	社會房屋租戶申請重發租賃合同複製本	5 個工作天內發出	97.00%	97.00%	97.00%	100.00%	100.00%	99.24%
13	社會房屋爆供水喉之維修	2 個工作天內完成維修	98.00%	98.00%	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	經濟房屋預約買受人之合法繼承人申請繼承單位之合同地位	20 個工作天內批出【註：以齊備所需文件翌日起計算】	85.00%	85.00%	85.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	社會房屋鋪位之租賃	查詢：10 個工作天內回覆	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	社會房屋單位安裝申請	對樓宇外牆窗戶露台上加裝防盜及安全設施之申請於 10 個工作天內回覆	97.00%	97.00%	97.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	私人樓宇分層建築物所有人大會	召開私人樓宇分層建築物所有人大會程序之講解會：由發函回覆起 20 個工作天內舉行講解會	100.00%	100.00%	100.00%	---	---	---
18	私人樓宇分層建築物所有人大會	查詢召開私人樓宇建築物分層所有人大會程序：即日回覆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	樓宇維修資助及無息貨款計劃	無息貸款-首期貸款於申請獲批之日起 20 日內發放，如申請人屬有限責任公司，則於提交銀行擔保翌日起 20 日內發放	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	---
20	樓宇維修資助及無息貨款計劃	維修資助-工程竣工獲審核後 15 個工作日內作出支付	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	樓宇共同部分檢測資助計劃	首期金額於申請獲批之日起 15 日內發放	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
22	樓宇管理資助計劃	申請獲批後 30 天內作出支付	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
23	協調處理樓宇滲漏水	檢測日 3 天前以流通電話短訊提示申請人	95.00%	95.00%	95.00%	100.00%	95.00%	95.00%
24	自置居所貸款利息補貼制度受益人申請服務	申請轉移獨立單位證明書—5 個工作日內發出【註：以齊備所需文件翌日起計算】	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
25	房地產中介業務	電話查詢房地產中介業務的申請手續及進度：即日回覆	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
26	房地產中介業務	補發准照：由完成申請手續的翌日起計，在 10 個工作日內以電子方式回覆申請人審批結果	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%
27	房地產中介業務	補發商業場所說明書：由完成申請手續的翌日起計，在 10 個工作日內以電子方式回覆申請人審批結果	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%