

服務成果

2011



屋宇署

我們的抱負

為我們的社會提供各項服務，以建立一個安全及衛生的建築環境。

我們的使命

為私人樓宇釐定及施行有關安全，衛生及環境方面的標準。

我們的服務精神

以服務客戶及市民為己任，努力不懈，突破目標。

我們在2011年的服務成果

服務項目	服務標準	2011年的 服務目標	2011年的 服務成果
緊急服務			
(a) 就關乎樓宇、建築工程、招牌及斜坡的緊急事故提供24小時服務			
• 辦公時間			
– 於市區	1.5小時內派員視察	100%	100%
– 於新界新市鎮	2小時內派員視察	100%	100%
– 於新界其他地區	3小時內派員視察	100%	100%
• 非辦公時間			
– 於市區及新界新市鎮	2小時內派員視察	100%	99.4%
– 於新界其他地區	3小時內派員視察	100%	100%
調查僭建物及現存樓宇的安全			
(b) 調查關於樓宇、招牌及斜坡失修的非緊急事項的舉報	10天內派員視察	100%	99.99%
(c) 調查以下非緊急事項的舉報			
• 正在建造的僭建物	48小時內派員視察	99%	99%
• 現存外牆僭建物	30天內進行甄審及派員視察	97%	98.6%
• 其他僭建物	50天內進行甄審及派員視察	97%	98.5%

服務項目	服務標準	2011年的服務目標	2011年的服務成果
(d) 就關於僭建及樓宇安全的非緊急事項的舉報作出回覆	30天內回覆(由甄審或視察後起計)	90%	94.4%
(e) 就可否註銷僭建物警告通知提供意見	3星期內示覆	93%	96.7%
管制新建築工程			
(f) 調查關於拆卸或新建築工程違規之處的非緊急事項的舉報	10天內派員視察	100%	100%
(g) 審批首次提交的建築圖則及經重大修改的圖則	45天內即通知圖則是否基本上獲接納	100%	100%
	60天內批准或拒批	100%	100%
審批重新提交的建築圖則	30天內批准或拒批	100%	100%
(h) 審批拆卸或建築工程施工同意書的申請	28天內簽發或拒絕簽發	100%	99.9%
(i) 審批入伙紙的申請	14天內簽發或拒絕簽發	100%	100%
(j) 審批圍板許可證的申請			
• 首次申請	60天內簽發或拒絕簽發	100%	100%
• 重新申請，快速審批或續期申請	30天內簽發或拒絕簽發	100%	100%
辦理註冊申請			
(k) 審批名列認可人士名冊或結構工程師名冊或岩土工程師名冊的申請	120天內示覆	100%	100%
審批名列一般建築承建商名冊及專門承建商名冊的申請	10工作天內示覆所提交文件的完整性	98%	100%

服務項目	服務標準	2011年的 服務目標	2011年的 服務成果
就牌照申請提供意見			
(l) 就首次申請食肆牌照及公眾娛樂場所牌照的樓宇是否符合安全規定向發牌當局提供意見	12工作天內提供意見	98%	99%
處理檢索圖則的申請			
(m) 於樓宇資訊中心內檢索現存樓宇電子記錄以備查閱和複印	3工作天內備妥記錄	97%	98.4%
處理貸款申請			
(n) 用於拆除僭建物的貸款	2星期內示覆	96%	96.6%
用於維修樓宇的貸款	3星期內示覆	96%	100%

標準與目標的檢討

為了對服務市民作出持續的承諾，一直以來，我們都有不時檢討這些服務標準及目標。我們會每年公布實際服務成果與服務目標，讓市民對照。

監察組織

屋宇署服務標準委員會

建議或投訴

我們歡迎市民就本署提供服務的方式提出意見及建議。如有意見或建議，請致電我們的熱線電話，或將信件傳真或寄給我們，或傳送電子郵件給我們。

如對屋宇署的服務有任何投訴，請與部門服務經理聯絡。

地址：九龍旺角彌敦道750號始創中心18樓。

更詳盡的資料

熱線電話..... 2626 1616 (*)

(* 屋宇署電話熱線由“1823 電話中心”統籌處理)

傳真..... 2537 4992

電郵..... enquiry@bd.gov.hk

網址..... <http://www.bd.gov.hk>