

# 服務成果

# 2023



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2023年的服務成果

服務項目	服務標準	2023年的服務目標	2023年的服務成果
<b>緊急服務</b>			
(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%	99.8%
– 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%	100%
– 於新界其他地區	3小時內派員視察	100%	100%
<b>調查僭建物及現存樓宇的安全</b>			
(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	95%	97.9%
(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%	100%
• 現存外牆僭建物	30天內進行甄審及派員視察 <sup>#</sup>	95%	98.7%
• 其他僭建物	50天內進行甄審及派員視察 <sup>#</sup>	95%	98%
(d) 就關於僭建物及樓宇安全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%	98.2%

服務項目	服務標準	2023年的服務目標	2023年的服務成果
<b>管制新建築工程</b>			
(e) 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%
(f) 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	90%	98.1%
	60天內批准或拒批	90%	97.7%
審批重新提交的建築圖則	30天內批准或拒批	90%	98.7%
(g) 審批拆卸或建築工程施工同意書的申請	28天內簽發或拒發	90%	98.8%
(h) 審批佔用許可證（「入伙紙」）的申請	14天內簽發或拒發	100%	100%
<b>辦理註冊申請</b>			
(i) 審批列入認可人士名冊、結構工程師名冊、岩土工程師名冊或檢驗人員名冊的申請	120天內通知結果*^	80%	99.2%
審批列入一般建築承建商名冊及專門承建商名冊的申請	10個工作天內完成初步審閱並通知申請人所提交的文件是否齊全	95%	100%
審批列入小型工程承建商名冊的申請			
一級小型工程承建商	由小型工程承建商註冊事務委員會於82天內審核	90%	100%
二級及三級小型工程承建商	82天內通知結果*@	90%	100%
<b>就牌照申請提供意見</b>			
(j) 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個工作天內提供意見	98%	99%
<b>處理檢索圖則的申請</b>			
(k) 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個工作天內備妥記錄	98%	100%
<b>處理貸款申請</b>			
(l) 用於拆除僭建物的貸款	14天內通知結果*	98%	100%
用於維修／勘測樓宇的貸款	21天內通知結果*	98%	99.8%

- # 完成甄審後會視乎個案的實際情況，在有需要時派員視察。
- \* 由接獲有效申請當日起計，即沒有欠交證明文件及所需資料。
- ^ 如申請人未能按原定會議日期出席相關註冊事務委員會的專業面試，則由出席專業面試的日期起計。
- @ 如申請所需的文件／資料不全，由接獲補交文件／資料當日起計；如屋宇署仍未接獲欠交的文件／資料，則由補交期限屆滿當日起計。

## **檢討服務標準及目標**

屋宇署一直致力服務市民，並會不時檢討服務標準及目標。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**

我們歡迎市民就屋宇署提供的服務提出意見及建議。如有意見或建議，請聯絡我們。