

離島區議會
文件 IDC 28/2022 號

有關建議房屋署及學生資助處熱線電話
增設輪候語音提示功能的提問

方龍飛議員通知本會，在本年 6 月 20 日舉行的離島區議會會議上，他將會提出以下提問：

“ 最近很多東涌街坊反映，他們在致電房屋署和學生資助處(學資處)時，電話常常被轉接至語音系統或 1823 熱線，而系統播放一段「線路繁忙」錄音後便會直接切斷通話，令市民求助無門。上述情況有損市民對相關部門的印象。因此，本人建議相關部門為其熱線電話增設輪候提示功能，讓市民可在了解相關熱線的輪候狀況後，因應自身情況決定繼續輪候或稍後再致電。增設輪候提示功能不但可以改善致電者的整體體驗，亦有助部門職員更有系統地處理工作，長遠而言更可增強市民對相關部門的信心。

就此，請問房屋署和學資處會否考慮上述建議，以改善市民對部門的印象？ ”

離島區議會秘書處

檔號：IS 29/3/03

日期：2022 年 5 月 27 日