

**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**
(文件 IDC 28/2022 號)

**在職家庭及學生資助事務處
轄下的學生資助處的書面回覆**

就離島區議會文件 IDC 28/2022 號有關方龍飛議員建議學生資助處熱線電話增設輪候語音提示功能的提問，在職家庭及學生資助事務處轄下的學生資助處(學資處)已徵詢 1823，並回覆如下：

學資處委託 1823 接聽市民就學前教育和中、小學生資助計劃的查詢熱線。在疫情期間，1823 集中處理與疫情有關的來電，因此部份市民的來電未必能即時獲職員接聽。有關為熱線電話增設輪候提示功能的建議，由於來電輪候時間會因應每個來電的處理時間等因素影響，因此輪候位置或未能準確反映實際輪候時間，來電亦可能因線路繁忙而最終未獲接聽。為避免不必要的誤會，1823 現時未有計劃增設輪候位置通知。相信 1823 處理來電的工作會因應疫情緩和而有所改善。學資處感謝議員的意見。

2022 年 6 月