

(資料文件)

**九龍城區議會轄下
社會服務、房屋及發展規劃委員會
第十五次會議工作進度報告**

主旨

本文件旨在概述九龍城區議會轄下社會服務、房屋及發展規劃委員會(下文簡稱「社房會」)在 2026 年 5 月 21 日第十五次會議上討論的主要事項。有關該會議之討論詳情以獲社房會通過的會議記錄為準。

查詢何文田邨增設後備獨立供水系統工程最新進度

2. 有委員表示何文田邨近年發生多次外圍供水喉管爆裂，故此希望房屋署盡快為該邨增設後備獨立供水系統，並重鋪邨內喉管，將屋苑供水網絡與鄰近屋苑分開獨立運作，從根源解決頻繁停水問題。

3. 房屋署回應表示該署一直關注何文田邨與鄰近屋苑共用供水系統的情況。為避免何文田邨的供水受鄰近屋苑影響，該署已獲水務署批准進行供水系統改善工程，以全面提升何文田邨的食水、鹹水及消防用水系統的穩定性。工程完成後，即使鄰近屋苑的供水系統需進行維修而停水，何文田邨仍可維持穩定供水。有關工程計劃分三階段進行：第一階段將進行常樂街公眾地下喉管接駁工程。工程已於2026年4月動工，預計於 2026 年第4季完成。第二階段(何文田邨內斜坡及車路)及第三階段(何文田邨內通道)預計於2026年第4季展開，並於2027年第2季完成。施工期間，除進行新舊喉管接駁工程外，何文田邨的供水將維持正常。相關喉管接駁工程會安排於日間非用水高峰時段(如上午10時後)進行，盡量減低對地段內居民的不便。

關注強化九龍城區居民社會服務協助機制問題

4. 有委員表示九龍城區基層居民比例高，長者、單親家庭及殘疾人士等群體對社會服務需求多元而殷切。故此建議社會福利署公佈九龍城區專屬聯絡電話、電郵及辦事地點；增設社會服務專屬直聯熱線；設立書面及電子服務系統並訂立明確回覆時限及研究建立 AI 服務支援平臺以提供提供 AI 語音智能問答。

5. 社會福利署回應表示該署網頁自2025年6月起，增設「社署聊天機械人」服務，提供24小時服務協助市民查詢主要福利服務範疇的常見問題，

並引領他們透過社會福利署網頁，尋找所需的資訊與申請指引。服務支援以繁體中文、簡體中文和英文與市民對話，亦可以向8種不同語言的人士提供服務資訊。另外，服務具備文字轉語音的功能，分別支援廣東話、普通話和英語，方便有需要的市民以語音方式獲取資訊。該署熱線亦設有全日24小時運作的互動話音系統，讓市民查詢福利服務資料及索取資料傳真。社署熱線社工在星期一至星期五上午9時至下午5時，星期六上午9時至中午12時當值，為有需要人士提供即時輔導、支援和諮詢服務，並安排適切的跟進服務。當值時間以外，有需要的人士可選擇將電話轉駁到由東華三院營辦的熱線及外展服務隊尋求社工協助，亦可選擇利用留言服務或向警方求助。

九龍城區議會秘書處

2025 年 6 月