

香港房屋委員會

房屋委員會、投訴小組委員會、居者有其屋小組委員會 與租住房屋小組委員會議事備忘錄

有關投訴個案的統計數字 (1999年7月至9月)

目的

本文件匯報 1999 年 7 月至 9 月的一季內，由房屋署及投訴小組委員會收到及處理的公眾投訴。

房屋署收到的投訴

投訴數目

- 房屋署在 1999 年第三季共收到 1 288 宗投訴，平均每月 429 宗，較 1999 年第二季平均每月接獲的 357 宗，增加了 20.2%。
- 過去 3 年平均每月接獲的投訴數目，載於附件 A 表 1。

投訴類別

- 一如過往，大部分接獲的投訴(69.6%)是與樓宇及環境有關的事項，其中有關潔淨、衛生及環境滋擾、建築工程及屋宇設備等問題收到較多投訴。第二個主要投訴類別是與租務有關的事項，佔全部投訴的 12.9%。投訴類別及數目，載於附件 A 表 2。
- 投訴的來源，載於附件 A 表 3。大部分的投訴(40.9%)都是公屋租戶和居屋/私人參建居屋住戶直接透過書信或利用房署的投訴郵柬提出的。由兩個臨時市政局及臨時區議會轉介的投訴，佔總數的 28.0%，為第二個主要投訴來源。

各區接獲的投訴

- 由於投訴的性質主要集中於與租務以及樓宇及環境有關的事項，因此，大部分投訴(86.5%)都是屬於屋邨管理的範圍。8 個管理區域的投訴數目載於附件 B 表 1。各地區接獲投訴的分項數字，則載於附件 B 表 2。本季投訴數目較多的地區為下葵涌、馬鞍山、深水埗及將軍澳。

7. 至季末為止，正在處理的投訴約佔 3.6%(47 宗)。平均來說，處理一宗投訴需時 8.7 天。

由申訴專員轉介的投訴

8. 申訴專員在本季轉介予房署的投訴個案共有 65 宗。其中有 35 宗毋須進行正式調查的個案，是根據「內部處理投訴計劃」轉介過來，由部門直接回覆。根據「內部處理投訴計劃」轉介的個案，按性質列出的分項數字，載於附件 C 表 1。

9. 其餘 30 宗轉介予房署的個案均屬查詢性質。這 30 宗個案按性質列出的分項數字，載於附件 C 表 2。

10. 根據申訴專員條例第 12(1)條轉介過來進行正式調查的個案，其摘要載於附件 C 表 3。

致投訴小組委員會的投訴

11. 期內投訴小組委員會及房署首長級人員處理的個案，其摘要分別載於附件 D 及 E。

提交參考

12. 本文件供各委員參考。

檔號：HD(A)C&E 2/14/1 Pt. IV

日期：2000 年 1 月 14 日

房屋署接獲的投訴
數目及類別

(1999 年 7 月 1 日至 1999 年 9 月 30 日)

<u>類別</u>	<u>個案數目</u>
租務	166
樓宇及環境	896
政策	43
公營房屋申請	61
職員	45
寮屋管制及清拆	34
投標	1
雜項	42
<u>總數</u>	<u>1 288</u>

房屋署接獲的投訴
數目及來源

(1999 年 7 月 1 日至 1999 年 9 月 30 日)

<u>來源</u>	<u>個案數目</u>
公屋租戶	364
居屋/私人參建居屋住戶	104
臨屋居民	11
寮屋居民	20
申請人	18
立法會議員辦事處	26
房委會主席	32
行政長官/政務司司長/房屋局局長	16
臨時市政局/臨時區域市政局/ 臨時區議會	361
分區委員會/互助委員會/業主委員會	40
關注/政治團體	10
申訴專員	65
投訴熱線	33
投訴郵柬	59
其他	129
總數	1 288

各區域接獲的投訴數目及類別

(1999年7月1日至1999年9月30日)

類別 \ 區域	港島 及離島	葵涌 及青衣	觀塘	沙田 及馬鞍山	西貢 及深水埗	屯門 及荃灣	黃大仙	元朗、粉 嶺及大 埔	總數
租務	45	8	10	5	44	17	18	17	164
樓宇及環境	66	159	88	151	147	106	81	46	844
政策	3	1	2	1	9	2	2	4	24
公營房屋申請	0	1	1	0	1	0	0	2	5
職員	1	2	13	1	3	4	7	4	35
寮屋管制及清拆	0	0	1	0	0	0	0	2	3
投標	0	0	0	0	0	0	1	0	1
雜項	8	6	6	6	0	5	3	4	38
總數	123	177	121	164	204	134	112	79	1114

各地區接獲的投訴數目
(1999 年 7 月 1 日至 1999 年 9 月 30 日)

<u>地區</u>	<u>宗數</u>	<u>區域合計數目</u>
港島及離島區		123
港島中	29	
港島東	59	
港島西	35	
葵涌及青衣區		177
下葵涌	106	
上葵涌	47	
青衣	24	
觀塘區		121
九龍東	14	
鯉魚門	51	
牛池灣	24	
秀茂坪	32	
沙田及馬鞍山區		164
馬鞍山	101	
沙田北	42	
沙田南	21	
西貢及深水埗區		204
九龍南	52	
深水埗	90	
將軍澳	62	
屯門及荃灣區		134
屯門東	31	
屯門西	51	
荃灣	51	
黃大仙區		112
竹園	50	
九龍中	20	
慈雲山	42	
元朗、粉嶺及大埔區		79
粉嶺	18	
大埔	19	
元朗	42	
總數		1 114

由申訴專員
根據「內部處理投訴計劃」轉介的投訴
(1999 年 7 月 1 日至 1999 年 9 月 30 日)

<u>投訴性質</u>	<u>宗數</u>	<u>總數</u>
租務		4
調遷及調換房舍	2	
加戶、取消戶籍及分戶	2	
樓宇及環境		11
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣等	1	
建築工程：結構工程	4	
潔淨、衛生及滋擾	3	
道路及停車場管理	1	
商店、街市、公共廁所及小販管理	1	
交通、教育及福利設施	1	
政策		5
重建	1	
居者有其屋計劃	1	
自置居所貸款計劃	1	
雜項	2	
公營房屋申請		7
上訴	4	
體恤安置	1	
雜項	2	
職員		2
態度及禮貌	1	
雜項	1	
寮屋管制及清拆		4
發放津貼	1	
安置事宜	2	
違例搭建	1	
雜項	2	2

總數： 35

由申訴專員轉介
須查詢及調查的投訴

(1999 年 7 月 1 日至 1999 年 9 月 30 日)

<u>投訴性質</u>	<u>個案數目 / 處理情況</u>			<u>總數</u>	
	<u>須正式調查</u> (註 1)	<u>須提供資料</u> (註 2)	<u>已有結論</u> (註 3)		
租務				5	
商戶偏離指定行業		1			
終止租約		1			
加戶、取消戶籍及分戶		2			
雜項		1			
樓宇及環境				11	
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣		3			
建築工程：結構工程		4			
商店、街市、公共廁所及小販管理		1			
雜項		3			
政策				4	
住戶租金政策		1			
重建		1			
安置政策		1			
租者置其屋計劃		1			
公營房屋申請				3	
上訴		3			
職員				1	
欠缺效率		1			
寮屋				3	
違例搭建		2			
雜項		1			
雜項		3		3	
	總數：	0	30	0	30

註 1：詳情載於附件 C 表 3。

註 2：個案在處理中。

註 3：申訴專員認為個案不成立，毋須採取進一步行動。

由申訴專員正式調查的個案摘要

轉自 1999 年第二季的個案

延遲處理公屋加戶申請

L/M(1350) in HD(R)1/125 - OMB 1999/0071

投訴人為大窩口邨兩個公屋單位的登記租戶，她聲稱房署延遲處理其媳婦及兩名孫兒的加戶申請。

投訴人的加戶申請(於 1995 年提出)須待有關單位的租用情況確定後才可處理。由於投訴人的其中一名兒子在 1993 年以「綠表」成功購入一個居屋單位，但投訴人並沒有交回其中一個租住單位，因此她提出的加戶申請被視作未能處理。

署方已於 1999 年 5 月 31 日向投訴人發出遷出通知書，而租約亦於 1999 年 6 月 30 日終止。投訴人向上訴委員會提出上訴，案件已於 1999 年 10 月 19 日進行聆訊。

該宗投訴原本由申訴專員轉介署方提供資料，但在 1999 年 4 月再被劃分為須進行正式調查。申訴專員於 1999 年 8 月發表的調查報告中指出該個案成立。申訴專員認為署方未能在兩星期內處理加戶申請，未能達到服務標準；同時，署方在收回投訴人其中一個單位時亦未能採取果斷和適當行動。申訴專員建議署方應考慮檢討處理加戶申請的程序。

署方已於 1999 年 9 月 7 日向申訴專員作出回應，表示有關處理加入/取消戶籍的申請的程序，已清楚列明在管理訓令指南內，而署方會繼續按照其服務承諾，提供優質服務。

投訴小組委員會所接獲 / 處理個案的摘要
(1999 年 7 月 1 日至 1999 年 9 月 30 日)

投訴性質

目前情況

- | | |
|---|---|
| 1. 公共屋邨內的小販問題
(投訴於 1999 年 8 月 9 日提出)
檔號：L/M (123) in HA/COM/18/6 | 房屋署署長已於 1999 年 8 月 10 日作出具體答覆：投訴人已獲悉署方為解決該問題而採取的措施。 |
| 2. 公共屋邨內的環境衛生及安全問題
(投訴於 1999 年 9 月 1 日提出)
檔號：L/M (119) in HA/COM/18/6 | 房屋事務經理 (秀茂坪一) 已於 1999 年 9 月 20 日作出具體答覆：投訴人獲悉署方在改善環境衛生及提高保安服務質素方面所採取的措施。 |
| 3. 分戶
(投訴於 1999 年 8 月 31 日提出)
檔號：L/M (124) in HA/COM/18/6 | 投訴小組委員會將舉行小組會議，就此個案進行聆訊。 |

由首長級人員處理的投訴
(1999 年 7 月 1 日至 1999 年 9 月 30 日)

<u>投訴性質</u>	<u>作出具體 答覆的人員</u>	<u>結果</u>
投訴由民主黨提出，關於在房委會轄下物業張貼宣傳品	物業管理總經理(支援服務)(二)	署方已於 1999 年 8 月 25 日致函民主黨，解釋現行有關張貼宣傳品的指引以及所持的理據。
投訴由潔淨工作承辦商提出，關於該公司在認可潔淨工作承辦商名冊上的情況	助理署長(物業管理)(三)及物業管理經理(支援服務)(二)	署方已於 1999 年 7 月 17 日及 1999 年 9 月 14 日分別致函投訴人，解釋提升潔淨工作承辦商等級的準則，而投訴人在名冊上的等級則維持不變。
投訴由香港民主民生協進會及一名立法會議員提出，關於投訴人因未能符合大部分家庭成員居港滿 7 年的規定，以致其租住公屋申請被擱置	副署長 (管理)	在 1999 年 6 月 29 日舉行的首長級高層會議上，與會者同意，在公屋輪候冊申請人表明接受編配租住公屋後，署方可行使酌情決定權，豁免大部分家庭成員居港滿 7 年的規定。由於投訴人屬於這個類別，因此已於 1999 年 9 月獲編配另一個位於南山邨的單位。署方已於 1999 年 7 月 2 日致函香港民主民生協進會及有關的立法會議員，通知他們有關結果。

<u>投訴性質</u>	<u>作出具體答覆的人員</u>	<u>結果</u>
投訴由一名立法會議員提出，有關天瑞一邨瑞勝樓外牆的修葺工程	助理署長(物業管理)(二)	署方已於 1999 年 8 月 1 日致函該立法會議員，向他解釋署方在正進行工程的地盤所採取的安全措施。
投訴由亞洲電視新聞及公共事務部提出，有關斜坡維修問題	助理署長(物業管理)(二)	署方已於 1999 年 9 月 8 日致函亞洲電視，向他們解釋署方對公共屋邨附近斜坡所負的維修責任。
投訴由一名立法會議員提出，有關耀安邨的修葺工程	物業管理總經理(沙田及馬鞍山)	署方已於 1999 年 9 月 24 日致函該立法會議員，告知有關各項修葺工程的進展。
投訴由一名沙田臨時區議會議員提出，有關在頌安邨張貼商業宣傳單張/橫額事宜	物業管理總經理(沙田及馬鞍山)	署方已於 1999 年 9 月 20 日致函該名沙田臨時區議會議員，向他解釋屋邨辦事處對遏止未經許可活動所採取的措施。
投訴由一名沙田臨時區議會議員提出，有關頌安邨和錦豐苑鋁窗的修葺工程	物業管理總經理(沙田及馬鞍山)	署方已於 1999 年 9 月 20 日致函該名沙田臨時區議會議員，表示承建商已答允替頌安邨及錦豐苑的 4 478 個單位檢查鋁窗，以及修葺損壞的窗戶。
投訴由一名沙田臨時區議會議員提出，有關穗禾苑入牆暗渠的更換工程	物業管理總經理(沙田及馬鞍山)	署方已於 1999 年 7 月 16 日及 1999 年 8 月 11 日分別致函該名沙田臨時區議會議員，表示入牆暗渠的裝設工程符合署方所訂標準。

