

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 (2000年4月至6月)

目的

本文件匯報 2000 年 4 月至 6 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

2. 房屋署在 2000 年第二季共收到 1 012 宗投訴，平均每月 337 宗，較 2000 年首季平均每月接獲的 361 宗，減少了 6.6%。

3. 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

4. 儘管在今季接獲的投訴中，大部分(57.9%)仍是與樓宇及環境有關，這類投訴已較上一季減少了 60 宗。在這類投訴中，有關潔淨、衛生及環境滋擾、建築工程及屋宇設備等問題有較多投訴。第二個主要投訴類別是與租務有關的事項，佔全部投訴的 16.6%。投訴類別及數目，載於附件 A 表 2。

5. 投訴的來源，載於附件 A 表 3。在該等投訴中，多數(27.1%)是由區議會轉介過來的。區議會接獲投訴個案的數目，由上一季的 300 宗下降至今季的 274 宗。而由公屋租戶及居屋/私人參建居屋住戶透過來信或用房署的投訴郵柬提出的投訴，則佔總數的 20.8%，是第二個主要投訴來源。

各區接獲的投訴

6. 由於投訴的性質主要集中於租務、樓宇及環境方面，因此，大部分投訴(78.9%)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，而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元朗、下葵涌及港島東。

7. 至季末為止，正在處理的投訴約佔2.6%(26宗)。平均來說，處理一宗投訴需時9.6天。

要求修葺/投訴樓宇的建築問題

8. 關於入伙不足6個月的居屋/私人參建計劃/重建置業計劃/可租可買計劃的單位，業主要求修葺及投訴建築問題的摘要載於附件C。

由申訴專員轉介的投訴

9. 申訴專員在本季轉來的投訴個案共有53宗。其中有21宗為毋須進行正式調查的個案，已根據「機構內部投訴處理計劃」(現處計劃)轉介過來，由署方直接回覆。根據現處計劃轉介的個案，現按性質列出分項數字，載於附件D表1。

10. 在其餘轉介署方的32宗個案中，有31宗屬查詢性質，只有1宗須根據申訴專員條例第(7)(1)(a)(ii)條進行直接調查。這32宗個案現按性質列出分項數字，載於附件D表2。

11. 根據申訴專員條例第(7)(1)(a)(ii)條轉介過來進行直接調查的個案，以及另一宗根據申訴專員條例第12(1)條轉自上季的個案，它們的摘要載於附件D表3。

致投訴小組委員會的投訴

12. 期內經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E及F。

提交參考

13. 本文件供各委員參閱。

檔號：HD(A)C&E 2/14/ 1 IV

日期：2000年8月29日

房屋署接獲的投訴
數目及類別

(2000年4月1日至2000年6月30日)

<u>類別</u>	<u>個案數目</u>
租務	168
樓宇及環境	586
政策	37
公營房屋申請	101
職員	41
寮屋管制及清拆	43
投標	0
雜項	36
<u>總數</u>	1 012

房屋署接獲的投訴
數目及來源

(2000 年 4 月 1 日至 2000 年 6 月 30 日)

<u>來源</u>	<u>個案數目</u>
公屋租戶	211
居屋/私人參建居屋住戶	72
臨屋居民	2
寮屋居民	36
申請人	13
立法會議員辦事處	19
房委會主席/房委會	22
行政長官/政務司司長/房屋局局長	11
區域議會(前稱區議會)	274
分區委員會/互助委員會/業主委員會	41
關注/政治團體	6
申訴專員	56
投訴熱線	71
投訴郵柬	73
其他	105
總數	1 012

各區域接獲的投訴數目及類別

(2000年4月1日至2000年6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	19	17	37	15	19	29	17	15	168
樓宇及環境	68	88	66	65	74	61	52	58	532
政策	2	6	0	1	5	1	1	12	28
公營房屋申請	1	1	0	0	0	0	0	2	4
職員	2	2	4	3	5	5	7	5	33
寮屋管制及清拆	2	0	0	0	0	0	0	0	2
投標	0	0	0	0	0	0	0	0	0
雜項	2	1	1	0	7	9	4	7	31
總數	96	115	108	84	110	105	81	99	798

各地區接獲的投訴數目
(2000年4月1日至2000年6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		96
港島中	13	
港島東	53	
港島西	30	
葵涌及青衣區		115
下葵涌	54	
上葵涌	33	
青衣	28	
觀塘區		108
九龍東	36	
鯉魚門	36	
牛池灣	17	
秀茂坪	19	
沙田及馬鞍山區		84
馬鞍山	34	
沙田北	19	
沙田南	31	
西貢及深水埗區		110
九龍南	46	
深水埗	46	
將軍澳	18	
屯門及荃灣區		105
屯門東	30	
屯門西	41	
荃灣	34	
黃大仙區		81
竹園	28	
九龍中	25	
慈雲山	28	
元朗、粉嶺及大埔區		99
粉嶺	10	
大埔	28	
元朗	60	
總數		798

由申訴專員
根據「機構內部投訴處理計劃」(現處計劃)轉介的投訴
(2000年4月1日至2000年6月30日)

<u>投訴性質</u>	<u>宗數</u>	<u>總數</u>
租務		8
寵物及噪音滋擾	2	
終止租約	1	
調遷及調換房舍	2	
加戶、取消戶籍及分戶	1	
商戶就租金提出上訴	1	
雜項	1	
樓宇及環境		6
建築工程：結構工程	5	
潔淨、衛生及滋擾	1	
政策		1
公屋住戶資助政策	1	
公營房屋申請		1
上訴	1	
職員		3
態度及禮貌	1	
表現欠佳	1	
雜項	1	
寮屋		1
清拆臨屋區	1	
雜項		1
雜項	1	
總數：		21

附件 D
(表 2)

由申訴專員轉介
須查詢及調查的投訴

(2000 年 4 月 1 日至 2000 年 6 月 30 日)

投訴性質	個案數目 / 處理情況			總數
	須正式/ 直接調查 (註 1)	須提供資料 (註 2)	已有結論 (註 3)	
租務				5
商戶偏離指定行業		1		
其他違約行為		1		
終止租約/暫准證		1		
調遷及調換房舍		1		
加戶、分戶及取消戶籍		1		
樓宇及環境				16
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣		1		
建築工程：結構工程		12		
潔淨、衛生及滋擾		1		
商店、街市、公用設施		1		
交通、教育及福利設施		1		
政策				3
住戶租金政策		1		
免租期		1		
居者有其屋計劃		1		
公營房屋申請				2
上訴		2		
職員				2
態度及禮貌		1		
表現欠佳		1		
寮屋				2
清拆臨屋區		1		
違例搭建		1		
雜項				2
雜項	1	1		
總數：	1	31	0	32

註 1：詳情載於附件 D 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。

入伙不足 6 個月的
居屋 / 私人參建計劃 / 重建置業計劃 / 可租可買計劃單位業主
就建築問題提出的修葺要求及投訴摘要

(a) 要求

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的修葺要求		修葺要求的類別
		要求修葺 的數目	涉及問題 數目	
2000 年 2 月 8 日	宏景花園 (2 230)	284	8	1.水管 (32%) 2.滲水 (22%) 3.排水渠 (14%) 4.裝置 (3%) 5.金屬裝置 (13%) 6.批盪工程 (10%) 7.衛生設備 (4%) 8.木門 (2%)
2000 年 3 月 20 日	昌盛苑 (1 280)	3 926	9	1.牆磚破裂 (22%) 2.浴室排水管淤塞 (21%) 3.廁所水水箱滲漏 (20%) 4.滲水 (13%) 5.排水管淤塞 (9%) 6.門鎖損壞 (6%) 7.廚櫃櫃門損毀 (4%) 8.窗門損毀 (3%) 9.電線短路 (2%)
2000 年 3 月 29 日	雍盛苑 (2 391)	1 983	9	1.水管 (30%) 2.批盪 (17%) 3.金屬裝置 (14%) 4.信箱 (11%) 5.滲水 (10%) 6.木工及油漆 (10%) 7.電力裝置 (4%) 8.窗門 (2%) 9.其他 (2%)
2000 年 5 月 10 日	冠熹苑 (796)	1 478	8	1.浴缸及淋浴盆 (20%) 2.窗框及牆壁滲水 (16%) 3.牆磚及有關終飾 (15%) 4.窗框 (10%) 5.電力裝置及有關配件 (10%) 6.地面排水渠淤塞 (8%) 7.木門及鐵閘 (7%) 8.其他 (14%)

(b) 投訴

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的投訴*		投訴的類別
		投訴 數目	涉及問題 數目	
2000 年 2 月 14 日	宏景花園 (2 230)	3	3	1.滲水 (33%) 2.水管 (33%) 3.金屬裝置 (33%)
2000 年 3 月 20 日	昌盛苑 (1 280)	13	2	1.滲水 (77%) 2.排水管淤塞 (23%)
2000 年 3 月 29 日	雍盛苑 (2 391)	131	9	1.水管 (30%) 2.批盪 (17%) 3.金屬裝置 (14%) 4.信箱 (15%) 5.滲水 (10%) 6.木工及油漆 (10%) 7.電器裝置 (4%) 8.窗門 (2%) 9.其他 (2%)
2000 年 5 月 10 日	冠熹苑 (796)	1	1	1.升降機不敷應用 (100%)
2000 年 5 月 5 日	東盛苑 (370)	19	4	1.滲水 (63%) 2.電力供應故障 (16%) 3.排水渠淤塞 (16%) 4.喉管爆裂 (5%)

* 修葺要求未有在議定時限/保養期內獲得處理或業主不滿意修葺工作

由申訴專員正式調查的個案摘要

I. 轉自 2000 年第一季的個案

出售天富苑居者有其屋單位時隱瞞有關建築質素的資料
L/M(1632)、(1645) in HD(CR)1/125 - OMB2000/0025-0030,
0061, 0066, 0081 & 0201, 1999/0289 & 2000/0456

各投訴人為天富苑的準業主，他們投訴房署在出售第二十一期甲居者有其屋時，沒有公開天富苑 J 座及 K 座的沉降數字，並指房署沒有向他們詳細提供全部事實的資料，旨在誘使他們購買單位。

在建築小組委員會於 1999 年 12 月 23 日通過把所有興建中公營房屋的沉降數字公布前，當局並沒有政策規定房署要公開這方面的資料。此外，房署在出售天富苑時，並不認為該屋苑的樓宇在結構安全上有任何問題。故此，房署在出售該屋苑前或出售期間，並沒有公開有關的沉降數字。

由於樓宇結構並無問題，且地基加固工程會先妥當完成才把樓宇正式移交買家，故天富苑 J 座及 K 座的買家(居者有其屋第二十一期甲的買家)是不准撤銷買賣合約的。儘管如此，房署會對一些有困難的買家採取體恤態度，按個別情況考慮撤銷合約的申請而不沒收訂金。

署方已先後於 2000 年 2 月 17 及 22 日、3 月 16 日及 6 月 19 日提交詳細的個案報告及載有申訴專員所需資料的回覆，現仍等待調查結果。

由申訴專員直接調查的個案摘要

I. 本季接獲的新個案

房屋委員會及房屋署對建築工程的管理

2000 年 5 月 30 日的 OMB/WP/14/1 S.F.86

在沙田圓洲角第 14B 區第二期地基工程及其他公營房屋工程所出現的建築問題，引起了市民廣泛的關注，其中包括房署在管理新工程項目方面的整體行政效益，而當中涉及的問題，又包括房屋委員會與房署在管理該等工程項目時及在有關的監管機制中，雙方各自擔當的角色、參與及責任。

申訴專員決定根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條進行直接調查，研究與房署管理建築工程有關的問題。署方已於 2000 年 6 月 27 日函覆申訴專員，並提交所需資料。

回答綱要：

- (a) 房委會致力維持高水平的建築質素，並確保建築工程有有效的監管。
- (b) 房委會在 2000 年 4 月通過執行的 50 項建議，可即時紓解公眾的疑慮，長遠而言，可逐步改善有關制度。
- (c) 署方已採取措施，加強建築工程的管理及工地監督工作，其中包括收緊對打樁工程承辦商的監管、調派駐地盤工程師監察打樁工程，以及增加地盤的人手資源。
- (d) 調查期間，房署定會與申訴專員全力合作及給予協助。

投訴小組委員會所接獲 / 處理個案的摘要
(2000 年 4 月 1 日至 2000 年 6 月 30 日)

投訴性質

目前情況

1. 根據清拆計劃編配公屋單位
(投訴於 2000 年 4 月 11 日提出)
檔 號 : L/M(129) in
HA/COM/18/6

總房屋事務經理(行動)於 2000 年 3 月 22 日函覆投訴人, 解釋根據清拆計劃編配公屋單位的政策, 但投訴人不滿有關答覆, 並向投訴小組委員會提出投訴。投訴小組委員會於 2000 年 5 月 31 日舉行小組會議, 並議決維持房署的決定。
2. 延期居住要繳付三倍租金
(投訴於 2000 年 4 月 5 日提出)
檔 號 : L/M(130) in
HA/COM/18/6

物業管理總經理(屯門及荃灣)於 2000 年 3 月 22 日函覆投訴人, 解釋收取三倍租金的理由, 但投訴人不滿有關答覆, 並向投訴小組委員會提出投訴。投訴小組委員會於 2000 年 5 月 31 日舉行小組會議, 並議決維持房署的決定。
3. 一家庭成員根據清拆計劃進行登記以便獲配公屋
(投訴於 2000 年 5 月 4 日提出)
檔 號 : L/M(131) in
HA/COM/18/6

總房屋事務經理(行動)於 2000 年 4 月 28 日函覆投訴人, 解釋按清拆計劃為家庭成員登記以獲配公屋的做法, 但投訴人不滿有關答覆, 並向投訴小組委員會提出投訴。投訴小組委員會於 2000 年 6 月 8 日舉行小組會議, 並議決維持房署的決定。

4. 一家庭成員根據清拆計劃進行登記以便獲配公屋
(投訴於 2000 年 6 月 7 日提出)
檔 號 : L/M(136) in
HA/COM/18/6

總房屋事務經理(行動)於 2000 年 5 月 23 日函覆投訴人, 解釋根據清拆計劃為家庭成員登記以獲配公屋的做法, 但投訴人不滿有關答覆, 並向投訴小組委員會提出投訴。投訴小組委員會將舉行小組會議, 就本個案進行聆訊。

5. 根據清拆計劃編配公屋單位
(投訴於 2000 年 6 月 17 日提出)
檔 號 : L/M(137) in
HA/COM/18/6

總房屋事務經理(行動)於 2000 年 6 月 9 日函覆投訴人, 解釋根據清拆計劃編配公屋單位的政策, 但投訴人不滿有關答覆, 並向投訴小組委員會提出投訴。投訴小組委員會將舉行小組會議, 就本個案進行聆訊。

由首長級人員處理的投訴
(2000 年 4 月 1 日至 2000 年 6 月 30 日)

<u>投訴性質</u>	<u>作出具體 答覆的人員</u>	<u>結果</u>
投訴由立法會秘書處轉介過來，關於房署計算特惠津貼時不採用較高的津貼額。投訴人本經營芽菜生意，其店舖因受九廣西鐵第 1 期工程影響而須於 1999 年 4 月 14 日拆卸。	助理署長 (行動及重建)	署方表示，由 1997 年 9 月 1 日起生效的津貼額適用於這宗個案。根據清拆政策，清拆計劃的公布日期決定了計算特惠津貼的津貼額。就九廣西鐵第 1 期工程而言，有關清拆計劃的公布日期為 1997 年 10 月 3 日。
一名立法會議員替一位市民提出投訴，指單身申請人的選樓安排有歧視單身人士之嫌。	總房屋事務經理 (申請)	署方已放寬單身購樓者在單位面積上所受的限制(見 HOC 37/2000 號文件)。由居屋第二十二期甲起，單身人士可待所有以家庭為單元的申請人選樓後，選購剩餘的各種大小單位。不過，投訴人並無在第二十二期甲遞交申請。
投訴署方處理繼承租住權及自置居所貸款計劃的申請時失當。	物業管理總監	屋邨職員依循正當方式處理有關的繼承租住權及自置居所貸款計劃申請。

投訴由一名立法會議員及一名元朗區議員提出，關於天水圍居屋單位出現結構問題。

會議事務秘書

署方已向投訴人解釋調查所得的結果及有關政策。

投訴由香港房屋政策評議會提出，關於天水圍居屋單位出現結構問題。

會議事務秘書

署方已向投訴人解釋調查所得的結果及有關政策。