

## 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1月至3月)

#### 目的

本文件匯報 2000 年 1 月至 3 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 年首季共收到 1 084 宗投訴，平均每月 361 宗，較 1999 年第四季平均每月接獲的 436 宗，減少了 17.2%。
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(59.6%)仍是與樓宇及環境有關，這類投訴已較上一季減少了 137 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 14.8%。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(35%)來自公屋租戶及居屋/私人參建居屋住戶，他們直接來信或用房署的投訴郵柬提出；而由區議會(以往隸屬臨時市政局/區域市政局/區議會的項目下)轉介過來的投訴，則佔總數的 27.7%，是第二個主要投訴來源。區議會接獲的投訴個案由上一季的 534 宗下降至今季的 300 宗。轉介投訴個案下降，似乎是在兩個臨時市政局在 2000 年 1 月解散後才出現的情況。

## 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(78.5%)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，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屯門西、港島西及港島東。

7. 至季末為止，正在處理的投訴約佔 2.8%(30 宗)。平均來說，處理一宗投訴需時 9 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 49 宗。其中有 26 宗為毋須進行正式調查的個案，是根據「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 23 宗個案中，有 21 宗屬查詢性質，2 宗則須根據申訴專員條例第 12(1)條進行正式調查。這 23 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 12(1)條轉介過來進行正式調查的個案，其摘要載於**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**。

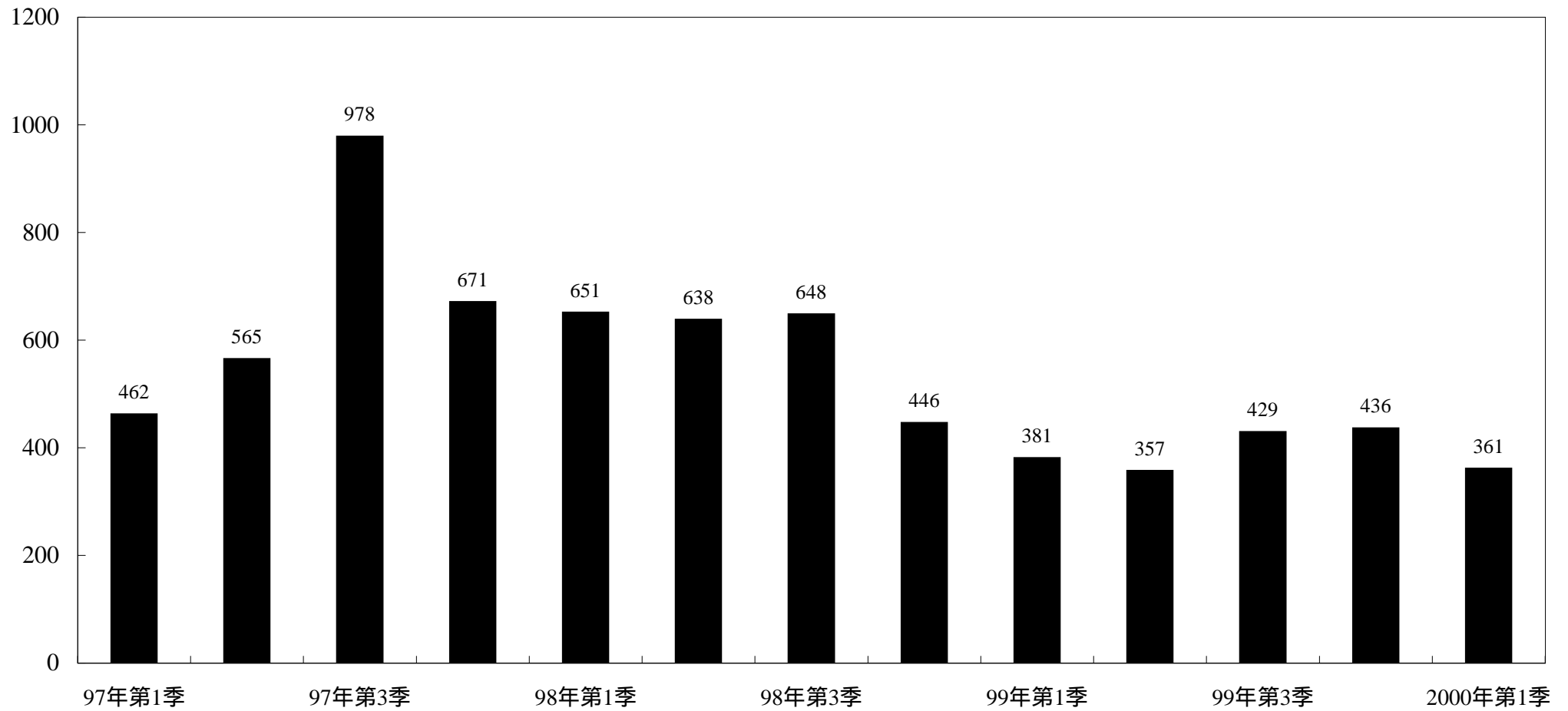
## 提交參考

13. 本文件供各委員參閱。

檔號：HD(A)C&E 2/14/ 1 IV

日期：2000 年 6 月 21 日

### 1997年1月以來房屋署平均每月接獲的投訴數目



房屋署接獲的投訴  
數目及類別

(2000 年 1 月 1 日至 2000 年 3 月 31 日)

<u>類別</u>	<u>個案數目</u>
租務	160
樓宇及環境	646
政策	70
公營房屋申請	91
職員	27
寮屋管制及清拆	50
投標	2
雜項	38
<b>總數</b>	<b>1 084</b>

房屋署接獲的投訴  
數目及來源

(2000 年 1 月 1 日至 2000 年 3 月 31 日)

<u>來源</u>	<u>個案數目</u>
公屋租戶	237
居屋/私人參建居屋住戶	74
臨屋居民	2
寮屋居民	34
申請人	30
立法會議員辦事處	25
房委會主席	43
行政長官/政務司司長/房屋局局長	15
區域議會(前稱區議會)	300
分區委員會/互助委員會/業主委員會	28
關注/政治團體	9
申訴專員	49
投訴熱線	90
投訴郵柬	68
其他	80
<b>總數</b>	<b>1 084</b>

**各區域接獲的投訴數目及類別**  
(2000年1月1日至2000年3月31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	34	23	18	13	16	26	23	7	160
樓宇及環境	93	82	47	59	68	117	75	49	590
政策	3	2	4	4	4	7	3	5	32
公營房屋申請	1	0	0	0	3	0	1	0	5
職員	0	5	3	0	3	6	4	3	24
寮屋管制及清拆	0	4	0	0	0	0	0	0	4
投標	1	0	0	0	1	0	0	0	2
雜項	0	3	3	4	5	10	5	4	34
<b>總數</b>	<b>132</b>	<b>119</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>166</b>	<b>111</b>	<b>68</b>	<b>851</b>

各地區接獲的投訴數目  
(2000 年 1 月 1 日至 2000 年 3 月 31 日)

<u>地區</u>	<u>宗數</u>	<u>區域合計數目</u>
<b>港島及離島區</b>		132
港島中	14	
港島東	57	
港島西	61	
<b>葵涌及青衣區</b>		119
下葵涌	37	
上葵涌	36	
青衣	46	
<b>觀塘區</b>		75
九龍東	23	
鯉魚門	25	
牛池灣	11	
秀茂坪	16	
<b>沙田及馬鞍山區</b>		80
馬鞍山	16	
沙田北	42	
沙田南	22	
<b>西貢及深水埗區</b>		100
九龍南	25	
深水埗	53	
將軍澳	22	
<b>屯門及荃灣區</b>		166
屯門東	40	
屯門西	70	
荃灣	56	
<b>黃大仙區</b>		111
竹園	44	
九龍中	17	
慈雲山	50	
<b>元朗、粉嶺及大埔區</b>		68
粉嶺	5	
大埔	21	
元朗	40	
<b>總數</b>		<b>851</b>

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		附註 (如有的話)
		要求修葺的 表格數目	涉及問題 數目	
1999 年 9 月 24 日	龍軒苑(179)	0	0	—
1999 年 9 月 29 日	和明苑第一期(1 280)	134	6	要求修葺的項目包括： 1. 窗框滲水 2. 信箱鎖失靈 3. 廚房/廁所地面斜度不足 4. 天花板/預製牆板出現裂縫 5. 煙道滲水 6. 水管/水龍頭滲漏
1999 年 11 月 26 日	怡峰苑(700)	0	0	



屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的修葺要求		附註 (如有的話)
		要求修葺的 表格數目	涉及問題 數目	
1999年12月16日 1999年12月22日	天頌苑第三期(2 560) 天頌苑第二期(1 600)	1 393 1 790	9 9	修葺要求主要關於地面排水渠、 施工縫、浴缸/淋浴盆底部及窗框 滲水；天花板/牆壁/地板出現裂 縫，以及室內牆磚脫落。
1999年12月21日	逸港居(550)	0	0	—
1999年12月28日	天盛苑(6 850)	5 943	10	修葺要求主要關於： 1. 地面排水渠淤塞 2. 沖廁水缸滿溢 3. 臭氣隔 4. 鐵閘 5. 鋁窗窗框 6. 木門 7. 牆磚 8. 熱水爐 9. 水漬 10. 裂縫

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的修葺要求		附註 (如有的話)
		要求修葺的 表格數目	涉及問題 數目	
2000年2月14日	宏景花園(2 230)	1 245	8	修葺要求主要關於： 1. 排水渠 2. 水管 3. 金屬裝置 4. 木門 5. 批盪工程 6. 滲漏 7. 裝置 8. 衛生設備

(b) 投訴

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的投訴*		附註 (如有的話)
		投訴表格數目	涉及問題數目	
1999年9月24日	龍軒苑(179)	25	5	投訴主要是關於公用地方的建築工程尚未完成。
1999年9月29日	和明苑第一期(1 280)	15	3	投訴項目包括： 1. 天花板/牆壁出現裂縫 2. 煙道滲水 3. 廚房/廁所地面斜度不足
1999年11月26日	怡峰苑(700)	0	0	—
1999年12月16日	天頌苑第三期(2 560)	8	6	投訴主要關於地面排水渠、施工縫、浴缸/淋浴盆底部及窗框滲水；天花板/牆壁/地板出現裂縫，以及室內牆磚脫落。
1999年12月22日	天頌苑第二期(1 600)	11	6	
1999年12月21日	逸港居(550)	0	0	—
1999年12月28日	天盛苑(6 850)	17	3	投訴主要關於修補工程延誤、滲水、造工差劣。

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲的投訴*		附註 (如有的話)
		投訴表格數目	涉及問題數目	
2000年2月14日	宏景花園(2 230)	7	7	投訴項目包括： 1. 滲水 2. 排水渠 3. 木門 4. 衛生設備 5. 金屬裝置 6. 窗門 7. 裝置
2000年3月20日	昌盛苑(1 280)	0	0	—
2000年3月29日	雍盛苑(800)	0	0	—

\* 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**  
**根據「機構內部投訴處理計劃」(現處計劃)轉介的投訴**  
**(2000年1月1日至2000年3月31日)**

<u>投訴性質</u>	<u>宗數</u>	<u>總數</u>
<b>租務</b>		<b>4</b>
寵物及噪音滋擾	1	
終止租約	1	
調遷及調換房舍	1	
加戶、取消戶籍及分戶	1	
<b>樓宇及環境</b>		<b>5</b>
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣等	1	
建築工程：結構工程	3	
商店、街市、公共廁所及小販管理	1	
<b>政策</b>		<b>6</b>
重建	2	
居者有其屋計劃	3	
租者置其屋計劃	1	
<b>公營房屋申請</b>		<b>7</b>
上訴	7	
<b>寮屋管制及清拆</b>		<b>3</b>
安置事宜	2	
違例搭建	1	
<b>投標</b>		<b>1</b>
移交及單位裝置問題	1	
	<b>總數：</b>	<b>26</b>

附件 D  
(表 2)

由申訴專員轉介  
須查詢及調查的投訴  
(2000 年 1 月 1 日至 2000 年 3 月 31 日)

投訴性質	個案數目/處理情況			總數
	須正式調查 (註 1)	須提供資料 (註 2)	已有結論 (註 3)	
<b>租務</b>				<b>2</b>
調遷及調換房舍		2		
<b>樓宇及環境</b>				<b>15</b>
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣		4		
建築工程：結構工程		6		
潔淨、衛生及滋擾		3		
保安及治安		1		
雜項		1		
<b>政策</b>				<b>3</b>
居者有其屋計劃	2	1		
<b>公營房屋申請</b>				<b>1</b>
上訴		1		
<b>投標</b>				<b>1</b>
投標/租賃程序		1		
<b>雜項</b>		1		<b>1</b>
<b>總數：</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>23</b>

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。

由申訴專員正式調查的個案摘要

I. 轉自 1999 年第四季的個案

收發選票安排失當；沒有應候選人要求重新點算選票；以及延遲回覆投訴人的書面查詢

L/M(1549)in HD(R)1/125 - OMB1999/2829-2836

投訴人為恆安邨的租置計劃業主。他們投訴在 1998 年 8 月 23 日恆安邨成立業主立案法團的會議上，房署的投票安排失當。投訴人指房署未有查核業主的身分，致令一些並非業主的與會者獲發選票及獲得投票權。由於選票沒有印上編號，投訴人懷疑假票也一併點算了。

從房屋委員會(房委會)的角度來看，購買單位者如辦妥轉讓手續便是業主。估計成立業主立案法團的會議會有較多業主出席，以提高參與率及增強代表性。這點無疑與《建築物管理條例》對「業主」的詮釋有所出入，因為根據該條例，「業主」必須已在土地註冊處註冊。

署方用不同顏色的選票代表不分割份數的不同百分比，以期簡化點票程序。為免披露投票者的身分，故選票並無印上編號。

在完成第三輪選舉的點票工作後，有一位落選者(其中一位投訴人)要求重新點票。不過屋邨職員當日並沒有應要求重新點票。為此，投訴人於 1998 年 9 月 19 日及 25 日致函房署查詢，而署方直至 1998 年 10 月 14 日仍未回覆，投訴人對此不滿。

當該落選者要求重新點票時，有些投票人已就第四輪選舉進行投票，另一些業主更已離場。署方與民政事務總署代表商議，以及審慎考慮過當時的情況後，認為不適宜在當日重新點票，於是將投票箱加封，並於 1998 年 9 月 3 日重新點票。

申訴專員在 2000 年 4 月發表的調查報告內所作的結論是，這個案有部分理據成立。申訴專員建議房署應考慮：

- (1) 劃一選票的設計，以防有人未經許可複製選票；以及
- (2) 為屋邨職員提供培訓，加強他們對成立業主立案法團的認識，以應付這方面的問題。

署方已接納申訴專員的建議，並已採取下列改善措施：

- (1) 劃一選票的設計，以防有人未經許可進行複製或偽造選票。此外，每張選票亦會蓋上印章，以分真偽。
- (2) 現正為有關屋邨職員提供培訓及舉辦講座和經驗交流會，以助他們在成立業主立案法團的會議上應付會遇到的問題。

對錦豐苑維修服務的要求處理不當，致令業主向承建商索償受到延誤

L/M(1570)in HD(R)1/125 - OMB1999/2691-2692

投訴人為錦豐苑一業主。他於 1997 年 5 月接收單位，其後向管理公司報告樓宇有建築問題，管理公司需時 41 天才完成維修工作。投訴人聲稱，由於屋苑辦事處判斷欠公允，令他要等候超過兩年時間才能獲承建商賠償。

投訴人於 1997 年 6 月向管理公司報告客廳天花板的批盪剝落及鋁窗有污漬。雖然這兩個項目並沒有在入伙後遞交的建築問題報告內列明，承建商仍修葺了該兩處地方。然而，投訴人聲稱維修工作阻延了他的入伙日期，因此提出索償。經過長時間的商議後，投訴人最後與承建商就賠償金額達成協議。

此外，投訴人亦投訴房署沒有理會其要求，只將其投訴信轉交管理公司回覆。



投訴人亦投訴房署延遲處理其窗台的外牆露出鋼筋一事。據悉，承建商在確定投訴人何時有空後，便會安排進行維修工作。

申訴專員在 2000 年 3 月發表的調查報告內所作的結論是，這個案並不成立。

拒絕砵蘭街天台寮屋居民遷往葵涌/荃灣中轉房屋的安置要求，但卻將有關中轉房屋預留給鑽石山寮屋居民

L/M(1607)in HD(CR)1/125 - OMB1999/3357-3360

---

各投訴人為砵蘭街天台寮屋居民。屋宇署於 1999 年 10 月就有關寮屋發出清拆令後，房屋署已安排受清拆影響人士遷往元朗朗邊中轉房屋。

投訴人不滿意朗邊中轉房屋的環境和設施，例如消防設備差劣、出現滲水問題及缺乏社區設施等。他們要求遷往葵涌/荃灣的中轉房屋，但遭署方拒絕，因為葵涌/荃灣的中轉房屋已預留給鑽石山受清拆影響的寮屋居民。投訴人指稱這個安排有欠公允。

各投訴人於 1999 年 11 月 1 日去信房委會主席，但到 1999 年 12 月 7 日仍未收到具體回覆，投訴人對此表示不滿。

事件中共有 6 個家庭受是次清拆行動影響。其中有兩個名列總輪候冊的家庭符合資格獲提前安置，並已接受入住租住公屋的安排。此外，房署又按社會福利署的建議，以恩恤理由提升另兩戶的安置資格，安排他們入住公屋，他們亦已接受有關安排。至於其餘兩戶，亦已接受獲配石籬二邨的中轉房屋單位。

申訴專員於 2000 年 5 月發表的調查結果草擬報告所作的結論是，投訴個案有部分理據成立；申訴專員建議，房署應考慮改善處理投訴個案的程序，以及發出指引，供有關人員遵循。

房署已接納申訴專員的建議，就處理投訴的程序進行內部檢討，並已擬定詳細指引，列明接獲投訴及其後的跟進工作的有關程序，包括建立一個「按時跟進系統」，以便監察調查工作的進度。

## II. 本季接獲的新個案

### 富榮花園建築工程監管不足

L/M(1557)in HD(CR)1/125 - OMB1999/2936

投訴人為富榮花園一業主，他發現其單位的牆壁及天花多處出現裂縫，他指稱，房署對其負責範圍的建築工作監管不足。

投訴人指出，裂縫是在收樓一年後發現。發展商的註冊結構工程師在調查報告中指出，由於鋼筋及混凝土材料經過一段長時間後乾水收縮，以致出現裂縫，但這情況不會影響單位的結構安全，而一般的裂縫修補工作已足以解決問題。投訴人不滿意報告內容，拒絕發展商提出修補裂縫的安排，並要求更換單位。最後，投訴人於1999年12月17日把單位回售予房委會，而有關的修補工作，已於1999年12月23日全部完成。

申訴專員於2000年4月發表的調查報告指出，投訴個案理據不成立。

### 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，指房署沒有向他們提供全部事實的資料，旨在誘他們購買單位。

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，當局並沒有規定房署要公開這方面的資料的政策。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。

詳細的個案報告已先後於 2000 年 2 月和 3 月提交申訴專員，現正等待調查結果。

投訴小組委員會所接獲/處理個案的摘要  
(2000 年 1 月 1 日至 2000 年 3 月 31 日)

投訴性質

目前情況

1. 要求調遷

(投訴於 2000 年 1 月 5 日提出)  
檔號：L/M(127)in HA/COM/18/6

高級房屋事務經理(粉嶺)於 2000 年 1 月 19 日給予具體答覆：有關要求已獲批准。

2. 要求延期居住

(投訴於 2000 年 2 月 7 日提出)  
檔號：L/M(128)in HA/COM/18/6

高級房屋事務經理(元朗)於 2000 年 2 月 22 日給予具體答覆：由於投訴人已就房署所發的遷出通知書提出上訴，個案已轉介予房屋局的上訴委員會處理。

由首長級人員處理的投訴  
(2000 年 1 月 1 日至 2000 年 3 月 31 日)

<u>投訴性質</u>	<u>作出具體 答覆的人員</u>	<u>結果</u>
一租戶投訴東頭一邨辦事處接待顧客的服務欠佳。	物業管理總監	署方已於 2000 年 2 月 3 日致函該租戶，就所引起的不便之處道歉，並重申該邨的房屋事務經理會向其屬下人員發出指令，確保接待顧客的服務不會受阻。
一名沙田區議會議員投訴房署沒有答覆其有關錦豐苑紙皮石剝落的查詢。	物業管理總經理 (沙田及馬鞍山)	有關的書面查詢是該名沙田區議員及一名立法會議員聯署提出的，而署方早前已函覆該名立法會議員，並已於 2000 年 3 月 6 日致函該沙田區議員解釋有關情況。
一名立法會議員投訴清拆青衣北部的船廠的時間太迫。	編配及銷售總監	署方已於 2000 年 2 月 24 日致函通知該立法會議員，有關的清拆日期已延至 2000 年 6 月 1 日。
一名立法會議員投訴房署向居屋第二十一期乙一名單身申請人作出的選樓安排。	編配及銷售總監	署方已於 2000 年 3 月 10 日致函該立法會議員，解釋有關政策。

一名公屋申請人投訴因未能出席面見而被取消資格。

編配及銷售總監

署方已於 2000 年 2 月 15 日函覆該投訴人，解釋取消其申請是按現行慣例而進行，同時亦建議該申請人提供證明文件，證明在房署發出約見函件期間，他並不在港。

一名公屋申請人投訴，學生資助辦事處所批的教育津貼被計算在入息之內，以致她的申請因收入超額而被取消。

總房屋事務經理  
(申請)

根據委員會文件(文件編號：HOC 17/2000 及 RHC 20/2000)，各類須經過入息審查的教育津貼不應作入息計，投訴人的申請恢復有效，署方已於 2000 年 3 月 9 日致函投訴人，交代有關情況。

一間建築公司投訴其公司名稱“B+B Construction Co. Ltd.”被誤譯。

發展總監

署方已於 2000 年 1 月 21 日函覆該投訴人，對所犯錯誤致歉。