

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7月至9月)

目的

本文件匯報 2000 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

2. 房屋署在 2000 年第三季共收到 1 171 宗投訴，平均每月 390 宗，較 2000 年第二季平均每月接獲的 337 宗，增加了 15.7%。
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. 在今季接獲的投訴中，大部分(55.3%)仍是與樓宇及環境有關，這類投訴較上一季增加了 62 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 17.6%。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(31.9%)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 274 宗增加至今季的 374 宗。而投訴轉介個案的增加，在 2000 年 9 月 10 日舉行 2000 年年度立法會選舉之前幾個月及期間似有放緩迹象。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 16.9%，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(81.6%)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、屯門西及荃灣。

7. 至季末為止，正在處理的投訴約佔 3.1%(36 宗)。平均來說，處理一宗投訴需時 10.4 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 82 宗。其中有 32 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 50 宗個案中，有 48 宗屬查詢性質，只有 2 宗須根據《申訴專員條例》第 12(1)條進行正式調查。這 50 宗個案現按性質分類，詳情載於**附件 D**表 2。

11. 根據《申訴專員條例》轉介過來進行正式和直接調查的個案摘要載於**附件 D**表 3。

致投訴小組委員會的投訴

12. 期內經房署首長級人員處理的個案摘要載於**附件 E**。

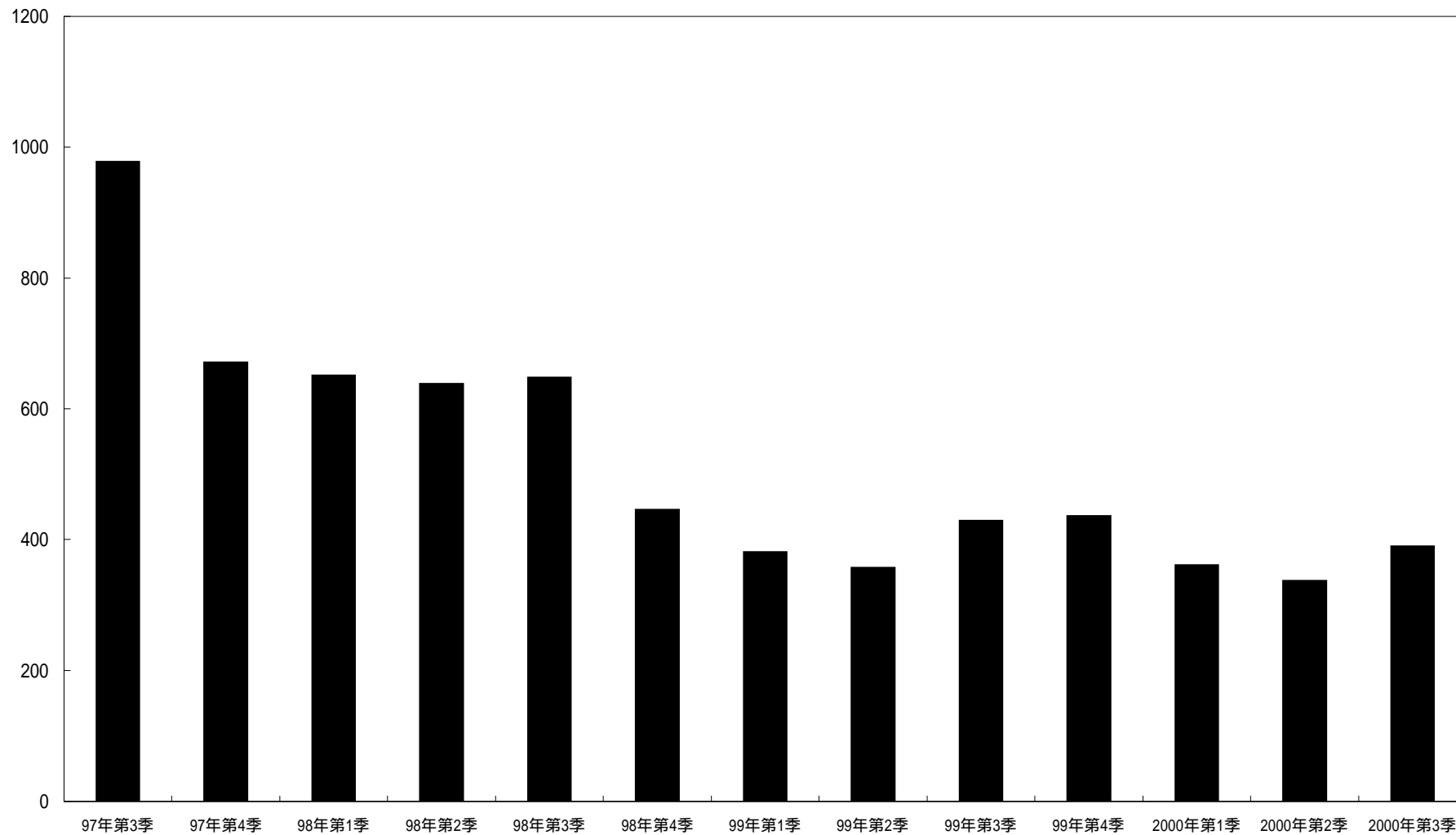
提交參考

13. 本文件供各委員參閱。

檔號：HD(A)C&E 2/14/ 1 IV

日期：2000 年 11 月 27 日

1997年7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 7 月 1 日至 2000 年 9 月 30 日)

<u>類別</u>	<u>個案數目</u>
租務	206
樓宇及環境	648
政策	45
公營房屋申請	124
職員	53
寮屋管制及清拆	30
投標	3
雜項	62
總數	1 171

房屋署接獲的投訴
數目及來源

(2000 年 7 月 1 日至 2000 年 9 月 30 日)

<u>來源</u>	<u>個案數目</u>
公屋租戶	198
居屋/私人參建居屋住戶	57
臨屋居民	8
寮屋居民	26
申請人	33
立法會議員辦事處	5
房委會主席/房委會	30
行政長官/政務司司長/房屋局局長	9
區域議會	374
分區委員會/互助委員會/業主委員會	18
關注/政治團體	2
申訴專員	91
投訴熱線	160
投訴郵柬	58
其他	102
總數	1 171

各區域接獲的投訴數目及類別
(2000 年 7 月 1 日至 2000 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	20	11	39	17	24	34	15	46	206
樓宇及環境	50	60	69	69	91	86	57	114	596
政策	5	2	6	3	11	4	3	6	40
公營房屋申請	0	0	0	0	2	0	0	1	3
職員	6	4	11	2	4	6	9	6	48
寮屋管制及清拆	0	0	0	0	1	0	0	0	1
投標	0	0	2	0	0	0	0	0	2
雜項	3	4	2	13	5	5	3	25	60
總數	84	81	129	104	138	135	87	198	956

各地區接獲的投訴數目
(2000 年 7 月 1 日至 2000 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	1	84
港島中	16	
港島東	34	
港島西	33	
葵涌及青衣區	1	81
下葵涌	20	
上葵涌	40	
青衣	20	
觀塘區		129
九龍東	37	
鯉魚門	38	
牛池灣	38	
秀茂坪	16	
沙田及馬鞍山區		104
馬鞍山	25	
沙田北	37	
沙田南	42	
西貢及深水埗區		138
九龍南	43	
深水埗	55	
將軍澳	40	
屯門及荃灣區		135
屯門東	16	
屯門西	61	
荃灣	58	
黃大仙區		87
竹園	28	
九龍中	30	
慈雲山	29	
元朗、粉嶺及大埔區		198
粉嶺	33	
大埔	26	
元朗	139	
總數		956

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) 修葺要求

屋苑竣工日期	屋苑名稱 (單位數目)	接獲要求的數目	要求的類別
2000 年 5 月 5 日	東盛苑(370)	255	1. 滲水(50%) 2. 地面排水渠淤塞(22%) 3. 電力供應(15%) 4. 裝置(3%) 5. 牆壁有裂縫(13%)
2000 年 5 月 10 日	冠熹苑(796)	1 491	1. 裝置和設備(49%) 2. 水管/衛生設備(25%) 3. 滲水(14%) 4. 電工(8%) 5. 其他(5%)

(b) 投訴

<i>屋苑竣工日期</i>	<i>屋苑名稱 (單位數目)</i>	<i>接獲要求的數目*</i>	<i>要求的類別</i>
2000 年 5 月 5 日	東盛苑(370)	0	—
2000 年 5 月 10 日	冠熹苑(796)	0	—

* 修葺的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7月1日至2000年9月30日)

<u>投訴性質</u>	<u>宗數</u>	<u>總數</u>
租務		5
商戶偏離指定行業	2	
加戶、分戶及取消戶籍	3	
樓宇及環境		9
建築工程 - 結構工程	3	
潔淨、衛生及滋擾	2	
道路及停車場管理	1	
雜項	3	
政策		5
編配政策	1	
住戶租金政策	1	
調遷政策	1	
遷置政策	1	
免租期	1	
公營房屋申請		6
上訴	2	
提早編配	1	
一般查詢	1	
雜項	2	
職員		5
被指濫用職權	1	
態度及禮貌	3	
無效率	1	
寮屋		2
遷置事宜	2	
總數：		32

由申訴專員轉介
須查詢及調查的投訴

(2000 年 7 月 1 日至 2000 年 9 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)	
租務			7
終止租約/暫准證		2	
調遷及調換房舍		3	
加戶、分戶及取消戶籍		1	
雜項		1	
樓宇及環境			12
屋宇設備：升降機、水泵、煤氣		1	
建築工程：結構工程	1	9	
雜項		1	
政策			10
編配政策		3	
重建		2	
商業單位的招標/租賃		1	
居者有其屋計劃		3	
雜項		1	
公營房屋申請			3
上訴		3	
職員			13
被指濫用職權	1	3	
態度及禮貌		4	
無效率		3	
表現欠佳		1	
雜項		1	
寮屋			1
違例搭建		1	
投標			2
雜項		2	
雜項			2
雜項		2	
總數：	2	48	50

註 1：詳情載於附件 D 表 3。

註 2：個案在處理中。

由申訴專員正式調查的個案摘要

2000 年第 3 季接獲的新個案

個案 1： 在西貢對面海村擅自加建簷篷

2000 年 7 月 31 日的 OMB2000/1423-1428 , 1731

投訴人向申訴專員提出對下開政府部門的投訴 —

地政總署(西貢地政處)

房屋署(房署)

建築署

路政署

運輸署

政務總署(西貢民政事務處)

投訴理由：

1. 延誤或沒有處理西貢對面海村擅自加建簷篷事宜；
2. 延誤或沒有處理西貢對面海村沿公眾行人路違例停泊車輛事宜；以及
3. 沒有把事情進展告知投訴人。

關於第 1 項，投訴人投訴有人在已登記構築物(由房署寮屋管制組處理)及持牌構築物(由地政總署處理)進行擅自加建。在接獲投訴後，我們認為西貢地政處有需要安排各有關部門採取聯合行動，因為事件主要涉及土地問題而非僭建寮屋活動。

房署於 1999 年 1 月 2 日收到西貢地政處轉來的上述投訴後，於 1999 年 1 月 19 日請西貢地政處盡快安排聯合行動，並將工作進展告知投訴人。由於理解到村民會有強烈反對，西貢地政處需要較多時間籌備行動。因此，個案已交由西貢寮屋管制辦事處作定期檢討，一俟西貢地政處同意安排聯合行動，我們便會採取相應行動。

房署於 2000 年 5 月收到一項由西貢民政事務處轉來的新投訴後，於 2000 年 6 月 16 日進行了清拆行動。所有在房署管轄範圍內的違例建築及擴建物，除了一個以鐵架搭建的堅固簷篷外，均已於 2000 年 6 月 28 日清拆。該簷篷其後由住戶自行清拆。西貢地政處後於 2000 年 8 月 15 日安排了一項聯合行動進行，清拆所有僭建物。

關於第 2 項，所指稱的事項不屬房署管轄範圍。

關於第 3 項，這項投訴首先於 1999 年 1 月 2 日向房署及其他政府部門提出。由於地政總署是負責處理已發展區的土地事宜，因此，房署把有關投訴交由西貢地政處處理後，便等候地政總署發出關於聯合行動的指示。房署已為聯合行動作好準備，行動中會處理已由寮屋管制組登記的簷篷，並會提供清拆人手。

房署已於 1999 年 1 月 19 日覆信給投訴人，並夾附房署的服務承諾，覆信副本亦已抄送西貢地政處。署方在信中告知投訴人，如需進一步資料，可與西貢寮屋管制辦事處聯絡。署方一直以為西貢地政處在 1999 年 1 月 19 日接獲我們的書面通知後，會將清拆計劃的進展告知投訴人。

西貢寮屋管制辦事處已和投訴人保持緊密聯繫，告知他房署已採取的行動，例如：分別於 1999 年 1 月 19 日、2000 年 6 月 17 日和 2000 年 6 月 30 日發信給他，並在 2000 年 6 月三次安排他與有關人員會晤。

署方已於 2000 年 8 月 22 日覆信給申訴專員，並夾附所需的資料。直至 2000 年 9 月底為止，署方仍等候申訴專員的回應。

個案 2：投訴房署管理層濫用職權及誤導職員參加自願離職計劃
(5)in OMB 2000/2138

一名房署職員向申訴專員投訴房署管理層：

(a) 在「自願離職計劃」推出期間，向職員發出他認為屬半恐嚇性質的信件，語句如下：

(i) 選擇留在房署的員工將不會有任何升職機會；以及

(ii) 留下的員工須兼任按「自願離職計劃」離去的同事所留下的工作，但沒有任何補償。

(b) 在「員工自組公司」方案簡介會和講座中，誤導有興趣的員工在 2000 年 7 月前成立公司，令他們以為署方不會對外判屋邨管理及維修保養服務的合約設定限額。署方後在 2000 年 7 月對「員工自組公司」方案作出的改動，破壞他們承投「員工自組公司」合約的計劃，令他們蒙受金錢上的損失。

事實上，署方並沒有如投訴所指威脅或恐嚇留職的同事，而只是坦誠向希望留下的同事傳遞一個訊息，就是他們將需面對較差的升職前景，並會因實施「自願離職計劃」，他們需面對較繁重的工作。署方從來沒有如投訴所指誤導員工，從一開始便清楚表明員工可遞交承辦屋邨管理及維修保養服務合約的建議書，但署方從來沒有表示所有建議書均會自動獲批合約。署方已於 2000 年 10 月 24 日覆信給申訴專員，並應要求夾附有關的刊物和文件。

由首長級人員處理的投訴
(2000年7月1日至2000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>
投訴有關重建北角邨的補償方案。	物業管理總經理 (港島及離島)	署方已向受影響居民解釋調查結果和房屋政策。
投訴由一名立法會議員及廣源邨一名屋邨管理諮詢委員會委員提出，有關廣源邨出售前的維修問題。	物業管理總經理 (沙田及馬鞍山)	署方已就屋邨的維修工作進行調查，並已採取適當的跟進行動。
投訴承辦商重鋪穗禾苑水管的工程水準未符理想。	物業管理總經理 (沙田及馬鞍山)	署方已於2000年8月21日覆函投訴人，解釋有關的工程人員已按既定的指引行事，並已適當監督工程，而承辦商亦會進行所需的修補工作。
投訴房署人員根據「周全保養系統」計劃而進行的維修工作未符理想。	物業管理總監	署方在調查後已向投訴人澄清有關問題，並已提醒員工要確保為顧客提供優質服務。
投訴由一名立法會議員提出，有關在油塘的中國婦女會黃陳淑華護理安老院的蒼蠅問題。	物業管理總監	問題可能源於油塘一個建築地盤。署方已提醒駐地盤員工和承建商要清理積水，以及注意地盤的環境衛生問題。

投訴人投訴其公屋申請因入息超額而被取消資格。投訴人要求以其 1998 年首次遞交申請表時的家庭收入作為評核標準。

助理署長(資訊及社區關係)

署方已向投訴人解釋不能以過往的入息作為評估家庭收入的基準。投訴人又於 2000 年 10 月 5 日向投訴小組委員會提出投訴。現正等候聆訊。