

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10月至12月)

目的

本文件匯報 1999 年 10 月至 12 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 1999 年第四季共收到 1 307 宗投訴，平均每月 436 宗，較 1999 年第三季平均每月接獲的 429 宗，稍稍增加了 1.6%。

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(59.9%)仍是與樓宇及環境有關，這類投訴已較上一季減少了 113 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 13.8%。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。大部分的投訴(40.9%)都是由兩個臨時市政局及臨時區議會轉來，投訴個案由上一季的 361 宗增至本季的 534 宗，但在 1999 年 11 月 28 日區議會選舉當日及之前的一段期間似乎有所下降。這些轉介過來的投訴主要與租務有關，例如加戶、分戶、紓緩擠迫居住環境及租住公屋申請等。至於公屋租戶及居屋/私人參建居屋住戶直接來信或用房署的投訴郵柬提出的投訴，則佔總數的 25.8%，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(75.8%)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、九龍南及港島西。

7. 至季末為止，正在處理的投訴約佔 4.0%(52 宗)。平均來說，處理一宗投訴需時 8.3 天。

就樓宇損壞提出的修葺要求/投訴

8. 居者有其屋小組委員會在 1999 年 11 月 26 日的會議上，請署方在本文件載列入伙不足 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樓宇損壞提出的修葺要求及投訴摘要，以供委員參考。為此，現把有關的統計資料載於附件 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 60 宗。其中有 34 宗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，請署方直接回覆。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. 在其餘轉介予署方的 26 宗個案中，有 23 宗屬查詢性質，3 宗則須根據申訴專員條例第 12(1)條進行正式調查。這 26 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。

提交參閱

13. 本文件供各委員參閱。

檔號：HD(A)C&E 2/14/1 IV
日期：2000 年 3 月 27 日

房屋署接獲的投訴
數目及類別

(1999 年 10 月 1 日至 1999 年 12 月 31 日)

| <u>類別</u> | <u>個案數目</u> |
|-----------|--------------|
| 租務 | 181 |
| 樓宇及環境 | 783 |
| 政策 | 72 |
| 公營房屋申請 | 170 |
| 職員 | 39 |
| 寮屋管制及清拆 | 41 |
| 投標 | 2 |
| 雜項 | 19 |
| <u>總數</u> | <u>1 307</u> |

房屋署接獲的投訴
數目及來源

(1999 年 10 月 1 日至 1999 年 12 月 31 日)

| <u>來源</u> | <u>個案數目</u> |
|-------------------------|--------------|
| 公屋租戶 | 203 |
| 居屋/私人參建居屋住戶 | 50 |
| 臨屋居民 | 8 |
| 寮屋居民 | 16 |
| 申請人 | 27 |
| 立法會議員辦事處 | 22 |
| 房委會主席 | 37 |
| 行政長官/政務司司長/房屋局局長 | 17 |
| 臨時市政局/臨時區域市政局/ 臨時區議會 | 534 |
| 分區委員會/互助委員會/業主委員會 | 26 |
| 關注/政治團體 | 22 |
| 申訴專員 | 60 |
| 投訴熱線 | 104 |
| 投訴郵柬 | 84 |
| 其他 | 97 |
| 總數 | 1 307 |

附件 B
(表 1)

各區域接獲的投訴數目及類別
(1999年10月1日至1999年12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 | 21 | 8 | 23 | 26 | 71 | 13 | 9 | 10 | 181 |
| 樓宇及環境 | 101 | 153 | 86 | 31 | 106 | 96 | 72 | 68 | 713 |
| 政策 | 3 | 5 | 6 | 1 | 5 | 1 | 2 | 8 | 31 |
| 公營房屋申請 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| 職員 | 2 | 6 | 6 | 0 | 9 | 2 | 1 | 9 | 35 |
| 寮屋管制及清拆 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 投標 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 雜項 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 18 |
| 總數 | 132 | 175 | 124 | 60 | 199 | 117 | 87 | 97 | 991 |

各地區接獲的投訴數目

(1999 年 10 月 1 日至 1999 年 12 月 31 日)

| <u>地區</u> | <u>宗數</u> | <u>區域合計數目</u> |
|-----------|-----------|---------------|
| 港島及離島區 | | 132 |
| 港島中 | 13 | |
| 港島東 | 44 | |
| 港島西 | 75 | |
| 葵涌及青衣區 | | 175 |
| 下葵涌 | 107 | |
| 上葵涌 | 36 | |
| 青衣 | 32 | |
| 觀塘區 | | 124 |
| 九龍東 | 14 | |
| 鯉魚門 | 64 | |
| 牛池灣 | 27 | |
| 秀茂坪 | 19 | |
| 沙田及馬鞍山區 | | 60 |
| 馬鞍山 | 25 | |
| 沙田北 | 23 | |
| 沙田南 | 12 | |
| 西貢及深水埗區 | | 199 |
| 九龍南 | 90 | |
| 深水埗 | 53 | |
| 將軍澳 | 56 | |
| 屯門及荃灣區 | | 117 |
| 屯門東 | 27 | |
| 屯門西 | 31 | |
| 荃灣 | 59 | |
| 黃大仙區 | | 87 |
| 竹園 | 35 | |
| 九龍中 | 16 | |
| 慈雲山 | 36 | |
| 元朗、粉嶺及大埔區 | | 97 |
| 粉嶺 | 17 | |
| 大埔 | 26 | |
| 元朗 | 52 | |
| 總數 | | 991 |

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
(1999年10月1日至1999年12月31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 | |
| 終止租約/暫准證 | 1 | |
| 加戶、取消戶籍及分戶 | 2 | |
| 樓宇及環境 | | 9 |
| 屋宇設備：升降機、水泵、煤氣等 | 4 | |
| 建築工程：結構工程 | 4 | |
| 道路及停車場管理 | 1 | |
| 政策 | | 2 |
| 安置政策 | 1 | |
| 居者有其屋計劃 | 1 | |
| 公營房屋申請 | | 10 |
| 上訴 | 7 | |
| 提前配屋 | 1 | |
| 查詢輪候情況 | 2 | |
| 職員 | | 2 |
| 態度及禮貌 | 1 | |
| 承辦商職員表現欠佳 | 1 | |
| 寮屋管制及清拆 | | 3 |
| 安置事宜 | 2 | |
| 寮屋改善工程 | 1 | |
| 雜項 | 3 | 3 |
| 總數： | | 34 |

由申訴專員轉介
須查詢及調查的投訴

(1999 年 10 月 1 日至 1999 年 12 月 31 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 |
| 違反租約 | | | 1 | |
| 終止租約/暫准證 | | 1 | | |
| 加戶、取消戶籍及分戶 | | 2 | | |
| 雜項 | | 1 | | |
| 樓宇及環境 | | | | 6 |
| 建築工程：結構工程 | 1 | 2 | | |
| 道路及停車場管理 | | | 1 | |
| 商店、街市、公共廁所及小販管理 | | 1 | | |
| 雜項 | 1 | | | |
| 政策 | | | | 1 |
| 居者有其屋計劃 | | 1 | | |
| 公營房屋申請 | | | | 5 |
| 上訴 | | 4 | 1 | |
| 職員 | | | | 5 |
| 被指處理失當 | | 1 | 1 | |
| 欠缺效率 | | 3 | | |
| 寮屋 | | | | 2 |
| 安置事宜 | 1 | 1 | | |
| 投標 | | | | 2 |
| 投標/租賃程序 | | 1 | | |
| 投標/租賃結果 | | 1 | | |
| 總數： | 3 | 19 | 4 | 26 |

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。