

房屋署及水务署就 公共屋邨公共地方和空置单位的水费交收安排 主动调查报告摘要

背景

已出租公共屋邨住宅单位的水费须由该单位的租户缴交。当租户迁出单位后，房屋署会为有关单位进行修葺工程，以便将该单位重新出租，其间或会涉及用水开支。根据房屋署与水务署于一九七六年达成的协议，房屋署会负责缴交公共屋邨住宅单位空置期间的水费。另外，作为出租公共屋邨的管理人，房屋署须负责屋邨公共地方范围的用水的费用。

2. 然而，本署在处理一宗投诉个案时，发现某公共屋邨由房屋署外判的管理公司，竟然把应为房屋署缴付的水费通知书，视为有关单位的应缴水费，并交予有关租户作缴费。本署并发现，该屋邨的房屋经理水费帐户内有长期欠缴水费的情况。经初步查讯后，本署得悉有 95 个公共屋邨的房屋经理帐户均出现欠缴水费问题。因应这些行政混乱情况，本署决定展开是次主动调查，以探讨根源问题所在，以及可予改善之处。

本署调查所得

3. 是次主动调查揭示了房屋署和水务署在处理公共屋邨水费交收事宜上掉以轻心，以致出现以下缺失：

(一) 房屋署监管屋邨办事处和外判管理公司不力，殃及无辜租户

本署介入前的情况及程序

4. 根据房屋署的部门指引，各屋邨办事处或其所委聘的外判管理公司在接获水务署发出的缴付水费通知书后，会由职员核实有关用水地址的资料和用水情况。若水费涉及公共屋邨公共地方或房屋署设施，职员会在核实水费帐项后，送交该署的财务组缴交水费；至于空置的公共屋邨住宅单位，若水费是由工程承办商在进行翻新工程期间所致，该些水费则会直接转交工程承办商缴交。

5. 然而，调查发现，截至二〇一六年一月底，共有 95 个公共屋村的房屋经理帐户出现欠缴水费问题，涉及 291 个住宅单位和 94 个非住宅单位，所涉欠款共超过十万元，而最长欠缴的个案年期更超过 10 年。有个案显示，水务署曾在二〇〇五至二〇一六年期间，就某公共屋邨房屋经理帐户欠缴水费的情况向房屋署发出多达 61 张催缴及截断供水通知书（「通知书」），惟一直未有得到房屋署的回应或清缴水费。而事涉屋村办事处 / 外判管理公司亦未有向房屋署总部汇报欠缴水费的情况，故房屋署总部一直未能察觉有关问题。不仅如此，在本署处理的投诉个案中，外判管理公司职员曾误将属于房屋署水费帐单派送到相关的用水地址，导致该单位的租户误缴属房屋署的水费。

6. 虽然房屋署已制定有关缴交公共屋村水费的指引和程序，亦在其聘请管理公司的合约中列明须依时处理水费事宜的条款，但部分屋村办事处 / 外判管理公司明显未能切实和准确执行有关指引；房屋署过去亦一直未有就公共屋村水费事宜设立中央纪录以作整体监察，导致房屋署管理层无从得知房屋经理帐户出现欠缴水费的情况。本署认为，房屋署有必要即时加强监管屋村管理工作和对外判管理公司表现的监察。

改善措施仍须完善

7. 在本署介入后，房屋署和水务署均同意每月由水务署向房屋署总部提供各个房屋经理帐户欠缴水费的报告，以便房屋署监察和指示各屋村办事处 / 外判管理公司尽快处理和清缴水费。本署认为，除此之外，房屋署亦应就处理公共屋村水费事宜制定清晰的汇报机制和相关指引，以便屋村办事处 / 外判管理公司职员尽快跟进和及早汇报逾时未缴水费的个案，加强监管成效。

(二) 水务署未有正视公共屋村房屋经理帐户欠缴水费问题，变相纵容

过往情况及程序

8. 水务署表示，房屋经理帐户属于「多重服务点帐户」，即同一个帐户内可包含多个用水的「服务点」¹，以便房屋署处理同一公共屋村内不同单位的水费事宜。若房屋经理帐户有欠缴水费，该署会向房屋署发出通知书。根据该两署于一九七六年的协议，即使房屋署欠缴公共屋村住宅单位空置期间的水费，水务署亦不

¹ 「服务点」是指获供水的地址。

会截断单位供水。然而，水务署的陈述与协议有所不同。该署表示，根据现行程序，该署仍会就房屋署欠缴水费的个案采取截水行动。不过，若空置公共屋村住宅单位已有新租户承接用户权，为免影响新租户的用水权利，水务署亦不会采取截水行动。

9. 就未有将个案转交水费追收组跟进，水务署表示，电脑系统只会于房屋经理帐户内所有「服务点」均已终结并有欠款的情况下才会执行相关程序。由于房屋经理帐户会因租户迁出或迁入单位而经常被更新，故难以出现所有「服务点」均已终结和转介水费追收组的情况。简言之，即使房屋经理帐户出现长期欠缴水费的情况，但由于该些帐户资料常被更新，因此出现有关单位被截水或帐户被终结和转介到水费追收组跟进的机会极低。水务署主要依靠向房屋署发出通知书和征收逾期附加费以追讨欠款，而未有其他机制去处理房屋经理帐户长期欠缴水费的情况。

10. 本署认为，水务署忽略了房屋经理帐户内资料的更新频次和「多重服务点帐户」程序的限制，只单靠电脑系统重复向房屋署发出通知书而没有采取其他适切的追收水费行动，变相纵容房屋署拖延缴交水费。此外，该署亦未见有制定任何对应措施或程序跟进房屋署长期欠缴水费的问题，或设立内部汇报机制指示职员向管理层汇报，明显没有正视房屋署欠缴水费的问题。

改善措施仍须完善

11. 考虑到「多重服务点帐户」之限制，水务署现时在接获房屋署通知承接空置公共屋村住宅单位的用户权时，会就每个「服务点」向该署发出一个全新的房屋经理帐户，以便就不同的欠缴个案作独立跟进。水务署亦已提示负责处理房屋经理帐户的职员须适时向首长级人员汇报房屋经理帐户内长期欠缴水费的个案。本署认为，水务署应考虑将有关汇报机制编写入相关的部门指引，并具体列明汇报机制的程序以便负责处理的职员在遇到类似情况时，能有所依据并确切执行。此外，水务署与房屋署正检讨一九七六年协议的内容。该两署必须共同商讨和厘清有关追讨房屋经理帐户欠缴水费的行动，并把商讨结果清晰地纳入新协议中，以免日后产生误解。

(三) 房屋署和水务署未能妥善处理用户权之转名安排

过往情况及程序

12. 根据房屋署和水务署于一九七六年订立的协议，房屋署会负责缴交公共屋邨住宅单位空置期间的水费。当有租户交还其租住的单位时，房屋署职员会联同事涉租户记录水表读数，并将有关资料提供予水务署。水务署在接获房屋署所提供的资料后，会终止事涉租户的用水帐户，并将该空置单位的用户权透过电脑系统自动转到该屋邨的房屋经理帐户下（「自动转名程序」）。有关程序并不适用于已透租者置其屋计划（「租置计划」）出售的公共屋邨住宅单位和非住宅单位。

13. 然而，是次主动调查揭示，有不少不属房屋署管理的单位被错误地转到房屋经理帐户下，并有出现欠缴水费的情况。虽然在房屋署协助下，水务署已追回部分的欠缴水费，惟仍有 5 个经「租置计划」出售的公屋住宅单位和 10 个非住宅单位的欠缴水费未能成功追讨，而有关欠缴款项（近五万元）最终亦需全数注销，导致公帑损失。

14. 尽管水务署早已制定涉及公共屋邨住宅单位和非住宅单位的用户权之转名程序和指引，惟该署承认有职员未能确切按指引行事，以致有部分单位的用户权错误地透过电脑系统的「自动转名程序」被转到房屋经理帐户内。另一方面，房屋署部分屋邨办事处 / 外判管理公司长久以来未有察觉和通知水务署，有不属房委会负责水费的单位被错误转名到房屋经理帐户下。总括而言，两署在处理公共屋邨住宅单位和非住宅单位的转名事宜上有欠妥善，监察不足。

改善措施仍须完善

15. 因应错误转名的问题，两署已分别向职员发出更新的程序指引。水务署亦会定期编制报告，以核查有否公共屋邨非住宅单位被错误地转到房屋经理帐户。为更有效防止类似问题再次发生，本署认为，水务署亦应考虑在其电脑系统中加入指令，监察会否有已出售公共屋邨住宅单位和非住宅单位以「自动转名程序」被错误转名到房屋经理帐户内，并提示职员在处理涉及出租公共屋邨住宅单位和房屋经理帐户内非住宅单位用户权转名申请时，须确保转名申请资料已获房屋署确认。

建议

16. 鉴于以上所述，申诉专员向**房屋署**及**水务署**提出以下改善建议。

- (1) **房屋署**应密切监察各个房屋经理帐户欠缴水费的情况，并就处理公共屋村水费事宜制定清晰的汇报机制和相关指引，以便负责的职员尽快跟进和及早汇报逾时未缴水费的个案，加强监管成效。
- (2) **房屋署**务须加强对管理公司表现的监察，并督促管理公司有向其职员提供适切的指示或培训。若发现管理公司未有妥善处理缴交水费的事宜，便应按合约条款采取适切的跟进或惩处行动。
- (3) **水务署**应考虑将房屋署长期欠缴水费个案的汇报机制编写入相关的部门指引，具体列明汇报机制的程序，以便负责的职员执行和跟进。
- (4) **水务署**应考虑在其电脑系统中加入指令，监察会否有已出售公共屋村住宅单位和非住宅单位以「自动转名程序」被错误转名到房屋经理帐户内，并提示职员在处理涉及出租公共屋村住宅单位和房屋经理帐户内非住宅单位用户权转名申请时，须确保转名申请资料已获房屋署确认。
- (5) **房屋署**及**水务署**应尽快制订交收水费安排的新协议。

申诉专员公署

二〇一七年六月