

房屋署及水務署就

公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排

主動調查報告摘要

背景

已出租公共屋邨住宅單位的水費須由該單位的租戶繳交。當租戶遷出單位後，房屋署會為有關單位進行修葺工程，以便將該單位重新出租，其間或會涉及用水開支。根據房屋署與水務署於一九七六年達成的協議，房屋署會負責繳交公共屋邨住宅單位空置期間的水費。另外，作為出租公共屋邨的管理人，房屋署須負責屋邨公共地方範圍的用水的費用。

2. 然而，本署在處理一宗投訴個案時，發現某公共屋邨由房屋署外判的管理公司，竟然把應為房屋署繳付的水費通知書，視為有關單位的應繳水費，並交予有關租戶作繳費。本署並發現，該屋邨的房屋經理水費帳戶內有長期欠繳水費的情況。經初步查訊後，本署得悉有 95 個公共屋邨的房屋經理帳戶均出現欠繳水費問題。因應這些行政混亂情況，本署決定展開是次主動調查，以探討根源問題所在，以及可予改善之處。

本署調查所得

3. 是次主動調查揭示了房屋署和水務署在處理公共屋邨水費交收事宜上掉以輕心，以致出現以下缺失：

(一) 房屋署監管屋邨辦事處和外判管理公司不力，殃及無辜租戶

本署介入前的情況及程序

4. 根據房屋署的部門指引，各屋邨辦事處或其所委聘的外判管理公司在接獲水務署發出的繳付水費通知書後，會由職員核實有關用水地址的資料和用水情況。若水費涉及公共屋邨公共地

方或房屋署設施，職員會在核實水費帳項後，送交該署的財務組繳交水費；至於空置的公共屋邨住宅單位，若水費是由工程承辦商在進行翻新工程期間所致，該些水費則會直接轉交工程承辦商繳交。

5. 然而，調查發現，截至二〇一六年一月底，共有 95 個公共屋邨的房屋經理帳戶出現欠繳水費問題，涉及 291 個住宅單位和 94 個非住宅單位，所涉欠款共超過十萬元，而最長欠繳的個案年期更超過 10 年。有個案顯示，水務署曾在二〇〇五至二〇一六年期間，就某公共屋邨房屋經理帳戶欠繳水費的情況向房屋署發出多達 61 張催繳及截斷供水通知書（「通知書」），惟一直未有得到房屋署的回應或清繳水費。而事涉屋邨辦事處／外判管理公司亦未有向房屋署總部匯報欠繳水費的情況，故房屋署總部一直未能察覺有關問題。不僅如此，在本署處理的投訴個案中，外判管理公司職員曾誤將屬於房屋署水費帳單派送到相關的用水地址，導致該單位的租戶誤繳屬房屋署的水費。

6. 雖然房屋署已制定有關繳交公共屋邨水費的指引和程序，亦在其聘請管理公司的合約中列明須依時處理水費事宜的條款，但部分屋邨辦事處／外判管理公司明顯未能切實和準確執行有關指引；房屋署過去亦一直未有就公共屋邨水費事宜設立中央紀錄以作整體監察，導致房屋署管理層無從得知房屋經理帳戶出現欠繳水費的情況。本署認為，房屋署有必要即時加強監管屋邨管理工作和對外判管理公司表現的監察。

改善措施仍須完善

7. 在本署介入後，房屋署和水務署均同意每月由水務署向房屋署總部提供各個房屋經理帳戶欠繳水費的報告，以便房屋署監察和指示各屋邨辦事處／外判管理公司盡快處理和清繳水費。本署認為，除此之外，房屋署亦應就處理公共屋邨水費事宜制定清晰的匯報機制和相關指引，以便屋邨辦事處／外判管理公司職員盡快跟進和及早匯報逾時未繳水費的個案，加強監管成效。

(二) 水務署未有正視公共屋邨房屋經理帳戶欠繳水費問題，變相縱容

過往情況及程序

8. 水務署表示，房屋經理帳戶屬於「多重服務點帳戶」，

即同一個帳戶內可包含多個用水的「服務點」¹，以便房屋署處理同一公共屋邨內不同單位的水費事宜。若房屋經理帳戶有欠繳水費，該署會向房屋署發出通知書。根據該兩署於一九七六年的協議，即使房屋署欠繳公共屋邨住宅單位空置期間的水費，水務署亦不會截斷單位供水。然而，水務署的陳述與協議有所不同。該署表示，根據現行程序，該署仍會就房屋署欠繳水費的個案採取截水行動。不過，若空置公共屋邨住宅單位已有新租戶承接用戶權，為免影響新租戶的用水權利，水務署亦不會採取截水行動。

9. 就未有將個案轉交水費追收組跟進，水務署表示，電腦系統只會在房屋經理帳戶內所有「服務點」均已終結並有欠款的情況下才會執行相關程序。由於房屋經理帳戶會因租戶遷出或遷入單位而經常被更新，故難以出現所有「服務點」均已終結和轉介水費追收組的情況。簡言之，即使房屋經理帳戶出現長期欠繳水費的情況，但由於該些帳戶資料常被更新，因此出現有關單位被截水或帳戶被終結和轉介到水費追收組跟進的機會極低。水務署主要依靠向房屋署發出通知書和徵收逾期附加費以追討欠款，而未有其他機制去處理房屋經理帳戶長期欠繳水費的情況。

10. 本署認為，水務署忽略了房屋經理帳戶內資料的更新頻次和「多重服務點帳戶」程序的限制，只單靠電腦系統重複向房屋署發出通知書而沒有採取其他適切的追收水費行動，變相縱容房屋署拖延繳交水費。此外，該署亦未見有制定任何對應措施或程序跟進房屋署長期欠繳水費的問題，或設立內部匯報機制指示職員向管理層匯報，明顯沒有正視房屋署欠繳水費的問題。

改善措施仍須完善

11. 考慮到「多重服務點帳戶」之限制，水務署現時在接獲房屋署通知承接空置公共屋邨住宅單位的用戶權時，會就每個「服務點」向該署發出一個全新的房屋經理帳戶，以便就不同的欠繳個案作獨立跟進。水務署亦已提示負責處理房屋經理帳戶的職員須適時向首長級人員匯報房屋經理帳戶內長期欠繳水費的個案。本署認為，水務署應考慮將有關匯報機制編寫入相關的部門指引，並具體列明匯報機制的程序以便負責處理的職員在遇到類似情況時，能有所依據並確切執行。此外，水務署與房屋署正檢討一九七六年協議的內容。該兩署必須共同商討和釐清有關追討房屋經理帳戶欠繳水費的行動，並把商討結果清晰地納入新協議中，以免日後產生誤解。

¹ 「服務點」是指獲供水的地址。

(三) 房屋署和水務署未能妥善處理用戶權之轉名安排

過往情況及程序

12. 根據房屋署和水務署於一九七六年訂立的協議，房屋署會負責繳交公共屋邨住宅單位空置期間的水費。當有租戶交還其租住的單位時，房屋署職員會聯同事涉租戶記錄水錶讀數，並將有關資料提供予水務署。水務署在接獲房屋署所提供的資料後，會終止事涉租戶的用水帳戶，並將該空置單位的用戶權透過電腦系統自動轉到該屋邨的房屋經理帳戶下（「自動轉名程序」）。有關程序並不適用於已透過租者置其屋計劃（「租置計劃」）出售的公共屋邨住宅單位和非住宅單位。

13. 然而，是次主動調查揭示，有不少不屬房屋署管理的單位被錯誤地轉到房屋經理帳戶下，並有出現欠繳水費的情況。雖然在房屋署協助下，水務署已追回部分的欠繳水費，惟仍有 5 個經「租置計劃」出售的公屋住宅單位和 10 個非住宅單位的欠繳水費未能成功追討，而有關欠繳款項（近五萬元）最終亦需全數註銷，導致公帑損失。

14. 儘管水務署早已制定涉及公共屋邨住宅單位和非住宅單位的用戶權之轉名程序和指引，惟該署承認有職員未能確切按指引行事，以致有部分單位的用戶權錯誤地透過電腦系統的「自動轉名程序」被轉到房屋經理帳戶內。另一方面，房屋署部分屋邨辦事處／外判管理公司長久以來未有察覺和通知水務署，有不屬房委會負責水費的單位被錯誤轉名到房屋經理帳戶下。總括而言，兩署在處理公共屋邨住宅單位和非住宅單位的轉名事宜上有欠妥善，監察不足。

改善措施仍須完善

15. 因應錯誤轉名的問題，兩署已分別向職員發出更新的程序指引。水務署亦會定期編製報告，以核查有否公共屋邨非住宅單位被錯誤地轉到房屋經理帳戶。為更有效防止類似問題再次發生，本署認為，水務署亦應考慮在其電腦系統中加入指令，監察會否有已出售公共屋邨住宅單位和非住宅單位以「自動轉名程序」被錯誤轉名到房屋經理帳戶內，並提示職員在處理涉及出租公共屋邨住宅單位和房屋經理帳戶內非住宅單位用戶權轉名申請時，須確保轉名申請資料已獲房屋署確認。

建議

16. 鑑於以上所述，申訴專員向**房屋署**及**水務署**提出以下改善建議。

- (1) **房屋署**應密切監察各個房屋經理帳戶欠繳水費的情況，並就處理公共屋邨水費事宜制定清晰的匯報機制和相關指引，以便負責的職員盡快跟進和及早匯報逾時未繳水費的個案，加強監管成效。
- (2) **房屋署**務須加強對管理公司表現的監察，並督促管理公司有向其職員提供適切的指示或培訓。若發現管理公司未有妥善處理繳交水費的事宜，便應按合約條款採取適切的跟進或懲處行動。
- (3) **水務署**應考慮將房屋署長期欠繳水費個案的匯報機制編寫入相關的部門指引，具體列明匯報機制的程序，以便負責的職員執行和跟進。
- (4) **水務署**應考慮在其電腦系統中加入指令，監察會否有已出售公共屋邨住宅單位和非住宅單位以「自動轉名程序」被錯誤轉名到房屋經理帳戶內，並提示職員在處理涉及出租公共屋邨住宅單位和房屋經理帳戶內非住宅單位用戶權轉名申請時，須確保轉名申請資料已獲房屋署確認。
- (5) **房屋署**及**水務署**應盡快制訂交收水費安排的新協議。

申訴專員公署

二〇一七年六月