



香港申诉专员公署  
Office of The Ombudsman, Hong Kong



主动调查报告  
Direct Investigation Report

房屋署及水务署就  
公共屋村公共地方和空置单位的水费交收安排  
The arrangement between Housing Department and Water Supplies  
Department regarding payment of water charges for common areas and  
vacant units in public housing estates

2017年6月  
June 2017

这报告以中文发表，并附有中、英文摘要。  
报告亦载于本署网页 [www.ombudsman.hk](http://www.ombudsman.hk)。

This report is published in Chinese and supplemented by  
an Executive Summary in Chinese and English.

This report is also available on our website at [www.ombudsman.hk](http://www.ombudsman.hk).

# 目录

## 报告摘要

章节	段落
1 引言	
背景	1.1 - 1.3
调查范围	1.4
调查过程	1.5 - 1.6
2 公共屋邨公共地方和空置单位的水费交收安排	
房屋署缴交水费的责任	2.1 - 2.4
租户交还单位后的用户权转名安排和程序	2.5 - 2.9
缴交房屋经理帐户水费的程序	2.10 - 2.14
水务署追讨公共屋村逾期水费的程序	2.15 - 2.19
3 房屋经理帐户的欠缴水费情况	
房屋经理帐户欠缴水费的整体情况	3.1 - 3.5
非住宅单位的欠缴水费	3.6 - 3.8
未能追讨的欠缴水费	3.9 - 3.12
4 部门采取的改善措施	4.1
「单一服务点帐户」取代「多重服务点帐户」	4.2 - 4.3
定期编制房屋经理帐户欠缴水费的报告	4.4
改善公共屋村单位用户权之转名程序	4.5 - 4.8
5 整体评论及建议	
整体评论	5.1 - 5.16
本署的建议	5.17
鸣谢	5.18

# 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」<sup>1</sup>，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

---

<sup>1</sup> 「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村的房屋经理帐户下（「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」）出售的公共屋村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村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，两署在处理公共屋村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，以核查有否公共屋村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。

## 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



## **Executive Summary**

### **Direct Investigation into the arrangement between Housing Department and Water Supplies Department regarding payment of water charges for common areas and vacant units in public housing estates**

#### **Background**

Public housing tenants are responsible for paying the water charges incurred during the occupancy of their units. When a tenant moves out, the Housing Department (“HD”) will make repairs and renovate the housing unit before allocating it to the next tenant. Water charges may be incurred during the renovation period. Under an agreement reached between HD and the Water Supplies Department (“WSD”) in 1976 (“the 1976 Agreement”), HD shall pay the water charges for vacant residential units in public housing estates. Moreover, as the department managing public housing, HD shall also be responsible for the water charges for the common areas in public housing estates.

2. Nevertheless, in handling a complaint case, the Office found that HD’s property services agent had actually sent the water bill of a housing unit payable by HD to the tenant for payment, thinking that the charges should be paid by the tenant. We also notice that the Housing Manager Account of the housing estate concerned had remained in arrears for a long period. According to our initial findings, the Housing Manager Accounts of 95 public housing estates have defaulted on water bill payments. In view of such administrative confusion, we initiated this direct investigation to identify the root cause of the problem and any areas of improvement.

#### **Our Findings**

3. Our investigation has revealed the following inadequacies due to the slipshod approach of HD and WSD in settling the payments of water charges for public housing estates:

##### ***(I) Innocent Tenants Affected Because of HD’s Ineffective Control of Estate Management Offices and Property Services Agents***

##### **Situation and Procedures before Our Intervention**

4. HD’s internal guidelines provide that upon receipt of water bills, estate management offices or their property services agents will verify the details and water utilisation of the units concerned. Where the water charges are for the common areas or HD facilities in the public housing estates, the water bills will be checked and then submitted to HD’s Finance Unit for settlement. The bills for water charges incurred

during renovation of vacant units by works contractors will be sent directly to the contractors concerned for settlement.

5. Our investigation, however, found that as at the end of January 2016, the Housing Manager Accounts of 95 public housing estates had defaulted on water bill payments, involving 291 residential units and 94 non-residential units and over \$100,000 of outstanding charges. Among those cases, the most serious default case had lasted more than 10 years. In one case, WSD had issued 61 reminder and disconnection notices (“reminder”) to HD due to non-payment of water charges in the Housing Manager Account of a housing estate between 2005 and 2016. Yet, HD had neither responded to this nor settled the outstanding charges. The estate management office/property services agent concerned had not reported the outstanding water bills to the HD headquarters and so the latter was not aware of the problem. Furthermore, in the complaint case handled by this Office, the property services agent had wrongly sent the water bill to the unit concerned, causing the tenant to pay the water charges that should have been settled by HD.

6. Although HD has established guidelines and procedures for water bill payments and stipulated in its contracts with property services agents that water charges should be settled on time, some of the estate management offices/property services agents have obviously failed to follow the guidelines properly. For all these years, HD has not set up a centralised record system for general monitoring of payment of water charges in public housing estates. As a result, HD’s management was not aware of the problem of non-payment of water bills in Housing Manager Accounts. We consider it necessary for HD to step up immediately its monitoring of housing estate management and the performance of property services agents.

#### Improvement Measures Still to be Enhanced

7. After our intervention, both HD and WSD have agreed that WSD should provide HD headquarters with monthly reports on default payments in Housing Manager Accounts in order to facilitate HD’s monitoring and directing estate management offices/property services agents to handle and settle all the water bills as soon as possible. In addition to that, we urge HD to further step up monitoring by establishing a clear reporting mechanism and drawing up relevant guidelines on handling public housing water bills, thereby enabling staff of estate management offices/property services agents to promptly follow up and report in a timely manner any cases of outstanding water charges.

#### ***(II) Failure of WSD to Properly Address Problem of Outstanding Water Charges under Public Housing Manager Accounts, Thereby Condoning Non-payment***

#### Past Situation and Procedures

8. WSD indicated that Housing Manager Account is basically a multi-service

points account, such that a number of water consumption service points<sup>1</sup> are grouped under a single account for HD's easy management of water bills of different units in the same public housing estate. Where a Housing Manager Account has any outstanding water charges, WSD will issue a reminder to HD. According to the 1976 Agreement between the two departments, WSD would not disconnect the water supply of a public housing unit even where HD has not paid the water bill for the vacancy period. However, what WSD stated was different. WSD noted that under existing procedures it would still disconnect the water supply in case of default payments by HD. Yet, if a new tenant has already taken up the consumership of the vacant housing unit, WSD would not disconnect the water supply in order not to affect the consumership of the new tenant.

9. Regarding why those default cases were not referred to the Debt Recovery Section for follow-up action, WSD explained that its computer system would only activate the relevant process to recover any overdue payments upon closure of all service points under a Housing Manager Account. Since a Housing Manager Account is frequently updated as tenants vacate or move into their units, it rarely happens that all the service points in an account are closed, with the case referred to the Debt Recovery Section. In short, even though a Housing Manager Account has long-standing non-payment of water charges, it is very unlikely that the water supply of the relevant unit would be disconnected or the account closed and referred to the Debt Recovery Section for follow-up action because the account details are frequently updated. WSD has mainly relied on issuing reminders to HD and imposing overdue surcharges for debt recovery. It has not set up any other mechanism for dealing with long-standing cases of overdue payments in Housing Manager Accounts.

10. We consider WSD to have overlooked the fact that details of Housing Manager Accounts are frequently updated and also the limitation posed by the procedures applicable to multi-service points accounts. Its practice of relying solely on its computer system to issue repeatedly reminders to HD and not taking other appropriate action to recover the default payments is in effect condoning HD's delay in paying water bills. Moreover, WSD has not devised any counter-measures or procedures to follow up the long-standing problem of HD's non-payment of water charges, nor has it set up any internal reporting mechanism for officers to report such cases to the management. Apparently, WSD has failed to properly address the problem of non-payment of water charges by HD.

#### Improvement Measures Still to be Enhanced

11. In view of the limitation of the multi-service points accounts, WSD will now assign to HD a new Housing Manager Account for each service point when it is notified that the consumership of a vacant public housing unit is taken up by HD. This will facilitate separate follow-up actions on individual default cases. WSD has also reminded the officers responsible for handling Housing Manager Accounts to report in

---

<sup>1</sup> A service point means a service address for water supply.

a timely manner long-standing cases of non-payment of water charges to directorate officers. We consider that WSD should think about including the reporting mechanism in its departmental guidelines and stipulate the procedures so that responsible staff can follow and take proper action in similar circumstances. Furthermore, as WSD and HD jointly review the 1976 Agreement, they should discuss and clarify the recovery action for outstanding water charges in Housing Manager Accounts and include the results of their discussion in the new agreement to avoid any misunderstanding in the future.

### ***(III) HD and WSD Failing to Make Proper Arrangement for Change of Consumership***

#### Past Situation and Procedures

12. Under the 1976 Agreement between HD and WSD, HD is responsible for paying the water charges of public housing units for their vacancy periods. When a tenant returns his housing unit to the Department, HD staff would record the reading of the unit's water meter with the tenant together and pass the information to WSD, which would terminate the water account of the tenant upon receipt of such information. The consumership of the vacant unit would then be transferred to the Housing Manager Account of the housing estate concerned automatically ("Automatic Procedures") in WSD's computer system. The procedures, however, are not applicable to those residential flats that have already been sold under the Tenants Purchase Scheme ("sold TPS flats"), and non-residential units in public housing estates.

13. Yet, this direct investigation finds that the consumership of a number of residential and non-residential units for which HD had no management responsibility had been wrongly transferred to Housing Manager Accounts, and some of the accounts had defaulted on water charges. While WSD had recovered some of the outstanding charges with HD's assistance, water charges involving five sold TPS flats and ten non-residential units (nearly \$50,000) could not be recovered and all of them had to be eventually written off, resulting in loss of public revenue.

14. Despite its established procedures and guidelines regarding change of consumership of both residential and non-residential units in public housing estates, WSD admitted that some staff members had failed to follow the guidelines strictly such that the consumership of some units had been wrongly transferred to Housing Manager Accounts via the Automatic Procedures of its computer system. On the other hand, some estate management offices/property services agents of HD had long been unaware of the problem, and so they failed to notify WSD that the consumership of some units in their housing estates for which HD had no management responsibility had been wrongly transferred to Housing Manager Accounts. In sum, there are deficiencies on the part of both departments in their handling and monitoring of change of consumership concerning both residential and non-residential units in public housing estates.

## Improvement Measures Still to be Enhanced

15. To address the problem of wrong change of consumership, HD and WSD have separately issued updated procedural guidelines to their staff members. WSD would compile reports regularly for identifying non-residential units in public housing estates whose consumership has been wrongly transferred to Housing Manager Accounts. To prevent the recurrence of similar problems more effectively, we consider that WSD should also think about adding instructions in its computer system for monitoring whether there are sold residential and non-residential units in public housing estates having been wrongly transferred to Housing Manager Accounts via the Automatic Procedures, and remind its staff members that when handling applications for change of consumership involving residential units in public housing estates and those non-residential units under Housing Manager Accounts, steps should be taken to ensure that the application details have been confirmed by HD.

## **Recommendations**

16. In the light of the above, The Ombudsman makes the following improvement recommendations to **HD** and **WSD**:

- (1) **HD** should monitor closely all Housing Manager Accounts for any outstanding water charges, establish a clear reporting mechanism and relevant guidelines for handling water bills in public housing estates. This would help officers responsible to follow up and report promptly cases involving overdue water charges and enhance the effectiveness of monitoring.
- (2) **HD** must step up its monitoring of the performance of property services agents and urge them to provide adequate instructions or training to their staff members. If property services agents are found to have handled payment of water charges improperly, **HD** should take follow-up or punitive action in accordance with the provisions of their service contracts.
- (3) **WSD** should consider including in its departmental guidelines the reporting mechanism regarding long-standing cases of default on water charges by **HD**. To facilitate execution and follow-up action by the officers responsible, specific procedures under the reporting mechanism should be drawn up.
- (4) **WSD** should consider adding instructions in its computer system for monitoring whether there are sold residential and non-residential units in public housing estates having been wrongly transferred to Housing Manager Accounts via the Automatic Procedures, and remind its staff members that when handling applications for change of consumership

involving residential units in public housing estates and those non-residential units under Housing Manager Accounts, steps should be taken to ensure that the application details have been confirmed by HD.

- (5) **HD** and **WSD** should draw up as soon as possible a new agreement regarding payment of water charges.

**Office of The Ombudsman**  
**June 2017**

## 背景

**1.1** 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。这些须由房屋署缴付的水费会纳入各屋邨房屋经理水费帐户内。各屋邨办事处在接获水务署发出的缴付水费通知书后，须尽快核实有关款项，并依时缴交水费。

**1.2** 然而，本署在处理一宗投诉个案时，发现某公共屋邨的房屋署外判管理公司，竟然把应由房屋署缴付的水费，即房屋经理水费帐户的缴费通知书，视为租户的应缴水费通知书，交由租户作缴费。本署并发现，该屋邨的房屋经理水费帐户内长期欠缴水费。经向房屋署及水务署作出初步查讯后，本署得悉竟有 95 个公共屋邨的房屋经理水费帐户均出现欠缴水费问题。情况反映该两署在处理公共屋邨公共地方及空置住宅单位的水费交收安排上或有不足之处，以致出现上述的行政混乱情况，更殃及无辜的租户。

**1.3** 有见及此，申诉专员于二〇一六年八月十六日根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条向房屋署及水务署展开主动调查，以审研该两署就水费交收安排出现混乱情况的根源问题所在，以及可予改善之处。

## 调查范围

**1.4** 这项主动调查的审研范围包括：

- 房屋署就公共屋邨公共地方及空置住宅单位应缴水费之执行和监察机制是否有效；

- 水务署处理公共屋邨公共地方及空置住宅单位欠交水费之措施是否適切恰当；
- 房屋署及水务署在处理公共屋邨公共地方及空置住宅单位水费事宜上的协调是否足够，特别是空置住宅单位之供水用户权（「用户权」）转名手续的程序是否妥善；及
- 可予改善之处。

## 调查过程

**1.5** 本署这项主动调查的工作包括：

- 审研房屋署和水务署处理公共屋邨公共地方和空置住宅单位水费的相关协议、程序和工作指引；
- 审研公共屋邨公共地方和空置住宅单位欠缴水费的整体情况、相关资料和数据，以及部门的跟进行动；
- 审研房屋署和水务署就水费交收问题所采取的协调行动；以及
- 审研本署接获的有关投诉个案。

**1.6** 二〇一七年五月十一日，本署将调查报告的初稿送交房屋署和水务署，请他们置评。应两个部门的要求，本署职员于五月三十一日及六月九日分别与房屋署和水务署的代表会面，聆听他们的意见。六月八日及六月二十日，本署分别接获房屋署及水务署的书面回复。经考虑和适度纳入他们的意见后，本署于二〇一七年六月二十六日完成这份报告。



# 2

## 公共屋邨公共地方和空置单位的水费交收安排

### 房屋署缴交水费的责任

**2.1** 根据政府的《财务及会计规例》第 435 条，除非获得特别批准，政府部门之间互相提供服务是无须收费的。然而，上述豁免情况并不适用于以营运基金形式运作的部门或财政独立的公营机构。

**2.2** 香港房屋委员会（「房委会」）属财政独立的公营机构。其辖下的公共屋村由房屋署<sup>1</sup>或其聘用的管理公司（即外判管理公司）负责管理。所有属于公共屋邨的公共地方<sup>2</sup>之水费，均由房屋署负责代房委会缴交。

**2.3** 至于已出租公共屋邨住宅单位的水费，一般会由该单位的租户缴交。然而，当租户迁出单位后，房屋署会在再次出租该单位前，先为单位进行修葺，其间或需要用水。早于一九七六年，房屋署和水务署达成协议，房屋署同意负责承担公共屋邨住宅单位空置期间的水费，直至有新租户承租单位。

**2.4** 此外，自一九九八年起，有 39 个公共屋村的住宅单位陆续透过租者置其屋计划（「租置计划」）出售<sup>3</sup>。就这类屋邨而言，其公共地方的水费是由该屋邨的业主立案法团负责。至于村内的住宅单位，除非该单位仍未出售而属房委会所有，否则房屋署不会代为缴交单位空置期间的水费。

---

<sup>1</sup> 房委会是公共屋村的业主；而房屋署则是该会的执行部门。

<sup>2</sup> 例如公共屋村内的公厕和花圃等。

<sup>3</sup> 截至 2016 年 3 月，有 132,770 住宅单位已透过「租置计划」出售，占该 39 个公共屋村单位总数约 7 成。

## 租户交还单位后的用户权转名安排和程序

### *出租的公共屋邨住宅单位*

**2.5** 根据房屋署的屋邨管理训令，当有公共屋村住宅单位的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。同时，事涉租户可自愿向房屋署递交「声明书」以提供通讯地址，以便水务署向租户发出终结帐单。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，并会向该租户发出终结帐单。

**2.6** 有别于一般私人物业的水费帐户安排，水务署在终止公共屋邨住宅单位的水费帐户后，如未有新租户承接该单位的用户权，水务署的电脑系统会自动将该单位的用户权转到该屋村的房屋经理帐户下（「自动转名程序」）。房屋署会负责处理单位空置期间的水费事宜，直至有新租户承接该单位的用户权。

**2.7** 此外，有个别公共屋村住宅单位的租户或会于迁出单位前自行向水务署申请终结用水帐户。水务署在接获有关申请后，会先行要求房屋署确认该申请人的资料。当接获房屋署的确认后，水务署亦会按「自动转名程序」处理这类由租户自行提出的终结用水帐户申请。

### *「租置计划」屋邨已出售的住宅单位*

**2.8** 由于这类屋村内的部份住宅单位或已出售，若申请人向水务署申请终结用水帐户时已表明是单位的业主，水务署无须与房屋署确认该单位的业权情况或申请人的资料，而会直接终结有关用水帐户，亦不会将该单位的用户权转到房屋经理帐户下。若申请人没有表明是单位的业主，则水务署会按上文**第 2.7 段**的程序，要求房屋署确认有关单位的业权情况，并按适用的程序处理有关申请。

**2.9** 为确保职员准确处理有关用户权转名的申请，水务署的客户帐务组于每个工作天会抽查约 10% 其处理的用户权转名申请作复核。另一方面，若房屋署发现有不属房委会的单位错误地转到该署的房屋经理帐户下，亦须尽快通知水务署作出更正。

## 缴交房屋经理帐户水费的程序

**2.10** 房屋署表示，现时全港约六成的公共屋村是由该署的外判管理公司负责管理，其余则由该署直接管理。水务署表示，涉及房屋经理帐户的缴付水费通知书，一般只会送到有关屋村的屋村办事处或管理公司的地址，而不会寄到实际的供水地址<sup>4</sup>。

**2.11** 各屋村办事处或外判管理公司在接获水务署发出的缴付水费通知书后，会由屋村办事处的房屋署职员或外判管理公司的职员核实有关用水地址的资料和用水情况。若水费涉及公共屋村公共地方或房屋署设施，职员会将有关款项呈交屋邨房屋事务经理或物业服务经理以作复核。在复核无误后，屋村办事处或外判管理公司会将已核实的水费帐项送交房屋署的财务组缴交水费。

**2.12** 为避免因逾期缴交水费而产生的额外附加费，房屋署的财务训令规定，负责处理缴交水费事宜的职员，在接获水务署的缴付水费通知书后，须在缴费限期前至少十个工作天，将已核实的水费帐项呈交财务组处理。有关财务训令亦订明，除非有充分理据支持，否则因逾期缴费而产生的额外附加费或需由负责处理的职员承担。

**2.13** 此外，房屋署在委聘管理公司的服务合约中亦有加入条款，规定管理公司必须按部门的相关指引和训令，准时处理公共屋村的缴交水费的事宜，以及承担逾期缴交水费所引致的费用。若管理公司未有按条款履行相关职责，该署会在评核管理公司的表现时作出反映，促使其改善不足之处。

### **正在进行翻新工程的空置住宅单位之水费**

**2.14** 就正在进行翻新工程的空置住宅单位，若水费是由工程承办商在进行工程期间所致，屋村办事处或外判管理公司在接获有关单位的缴付水费通知书后，会直接转交工程承办商缴交，惟房屋署没有订明工程承办商须在缴交水费后向该署或外判管理公司作出汇报，故该署亦难以得知工程承办商有否依时缴交水费；

---

<sup>4</sup> 水务署表示，考虑到行政支出，若应缴水费款项不超过 10 元，该署的电脑系统不会向用户（包括房屋经理帐户）发出缴付水费通知书，直至该用户累积的水费超过 10 元。此外，该署会按房屋署提供的通讯地址发出缴付水费通知书，但不会查证有关地址是否有关屋村的屋村办事处或管理公司的地址。

若用水是由房屋署于日常巡查单位时所使用的，有关水费则会由该署缴交。

## 水务署追讨公共屋邨逾期水费的程序

### 一般用水帐户

**2.15** 一般而言，若用户未能在水费单上订明的期限前全数缴交水费，水务署的电脑系统会自动向该用户发出催缴及截断供水通知书（「通知书」）。此外，根据《水务设施规例》第 50(2)条，该署会向逾期缴费的用户征收 5% 的逾期附加费。用户须于 30 个工作日内清缴所有费用。若用户仍未能于此期限内清还款项，该署的电脑系统会自动发出指令，向该用户发出截断供水最后通知书，要求用户于五个工作日内清缴全数款项。否则，水务署的电脑系统会安排职员截断单位的供水，并向用户发出终结帐单。单位的供水被截断后，用户如需重获供水，须清缴所有欠款，并缴付额外重新接驳供水的费用，才会重获供水。

**2.16** 若用户在终结帐单缴款限期届满后的 35 天内仍未缴交费用，电脑系统会自动将个案转交该署的水费追收组跟进。该组会按个案的个别情况采取进一步行动，包括以法律途径追讨水费。此外，如用户在付款期限届满超过六个月后仍未清缴水费，水务署将会收取额外 10% 的逾期附加费。

### 房屋经理帐户

**2.17** 有别于一般用水帐户，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」<sup>5</sup>，以便房屋署处理同一公共屋村内不同单位的水费事宜。水务署表示，基于运作考虑，该署一般会将同一幢楼宇的单位纳入一个房屋经理帐户内，方便房屋署跟进。因此，同一屋邨可能有多个房屋经理帐户，而每个帐户亦可能有多于一个「服务点」。房屋署是按每个房屋经理帐户缴交水费，而非按个别「服务点」缴交。若房屋经理帐户出现欠缴水费，水务署的电脑系统会向相关房屋经理发出通知书以追讨欠缴的水费。

---

<sup>5</sup> 「服务点」是指获供水的地址。

**2.18** 根据房屋署和水务署于一九七六年订立的协议，即使房屋署欠缴公共屋邨住宅单位空置期间的水费，水务署亦不会安排截水行动。然而，水务署的陈述与上述两署于一九七六年达成的协议有所不同。水务署表示，根据现行程序，不论是「单一服务点帐户」或房屋经理帐户的「多重服务点帐户」，若帐户内有欠缴水费，该署亦会采取截水和把个案转交水费追收组等追收水费行动（上文第 2.15 至 2.16 段）。不过，由于空置公共屋邨住宅单位往往于短时间内会有新租户迁入和承接单位的用户权，为免影响新租户的用水权利，根据水务署的内部指引，若有关单位已有新租户承接用户权，水务署不会采取截水行动。

**2.19** 虽然水务署的电脑系统仍有机制可将房屋署欠缴水费的个案转交水费追收组，惟有关程序只适用于已终结而有欠款的帐户。房屋署的「多重服务点帐户」内包含众多公共屋邨的「服务点」，水务署的电脑系统只会在该帐户内所有「服务点」均已终结而有欠款的情况下才会转交水费追收组跟进。由于每当有租户迁出或迁入单位时，房屋经理帐户均会被更新<sup>6</sup>，故难以出现所有「服务点」均已终结的情况。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。此外，水务署过去亦未有设立任何汇报机制，指示职员将长期欠缴水费的房屋经理帐户个案向管理层汇报。

---

<sup>6</sup> 水务署表示，每年公共屋邨租户迁出和迁入单位的个案约有 6 万宗。

# 3

## 房屋经理帐户的 欠缴水费情况

### 房屋经理帐户欠缴水费的整体情况

**3.1** 水务署的资料显示，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有欠缴水费的情况，当中涉及 291 个住宅单位和 94 个非住宅单位<sup>7</sup>，所欠缴的款项由少于一元到约三万元不等，而所有房屋经理帐户合共欠缴款项超过十万元。综合上述 95 个屋村最长拖欠水费的个案，当中拖欠水费最长「服务点」的年期更超过 10 年<sup>8</sup>。

**3.2** 水务署表示，在收到房屋署就个别房屋经理帐户所缴交的水费后，该署会由该房屋经理帐户内欠缴时间最长的「服务点」开始扣除。换言之，若有房屋经理帐户欠交水费逾 10 年，即代表房屋署在 10 年间未有缴交该帐户的水费，或其间所缴交的水费不足以抵销欠缴时间最长「服务点」的费用。

**3.3** 由于房屋经理帐户属「多重服务点帐户」，而该些帐户过去亦未曾出现个别帐户内所有「服务点」均告终结的情况。因此，水务署的电脑系统主要向房屋署发出通知书和征收逾期附加费以追讨水费，而没有将该些欠缴个案转介到水费追收组跟进（见上文第 2.19 段）。水务署的资料显示，在二〇〇五至二〇一六年期间，该署曾就某公共屋邨房屋经理帐户欠缴水费的情况向该屋村的外判管理公司发出多达 61 张通知书，惟一直亦未有得到房屋署 / 管理公司的回应或清缴水费。另一方面，房屋署表示，由于该署过去没有就缴交水费事宜设立中央纪录，而屋村办事处或外判管理公司亦未有就欠缴水费的情况向该署作出汇报，故该署总部一直未能察觉欠缴水费的问题；该署总部直至本署于二〇一五年底就一宗投诉个案展开查讯才察觉到有问题。

---

<sup>7</sup> 包括公共屋村属房委会的设施及非住宅用途单位，如商铺。

<sup>8</sup> 水务署表示，已撇除因房屋经理帐户内累积应缴水费不足 10 元而未有向房屋署发出缴付水费通知书的个案。

**3.4** 在上述投诉个案中，事涉公共屋邨的外判管理公司误将水务署发出的房屋经理帐户缴款通知书，派送到相关的用水地址，导致该单位的租户误缴房屋署应缴付的水费。房屋署解释，问题是由于事涉外判管理公司职员不熟悉缴交水费的程序所致。除了上述个案外，房屋署及水务署均表示，未有发现或接获其他类似个案。本署曾向水务署了解，过往会否有类似个案而不被发现，以及是否可利用其他方法（如分析房屋经理帐户的缴费方式和记录），以识别可能由租户误缴的款项。该署表示，其电脑系统只会记录相关帐户的付款方式，而不会记录是由谁人付款。由于外判管理公司或工程承办商亦没有特定的缴费方式，该署亦无法查证房屋经理帐户的水费曾否由其他租户误缴。至于能否与房屋署核实房屋经理帐户内过去每宗付款记录，水务署表示，鉴于公共屋村单位众多，而房屋经理帐户涉及大量交易记录，基于人手所限，实难以逐一核查。

**3.5** 在本署介入后，房屋署与水务署核对账目，并清缴了所有属房委会的欠缴款项。至于因逾期缴交水费所产生的附加费，房屋署表示，由于该些欠缴水费是由工程承办商或外判管理公司遗漏处理所致，故有关的费用会由他们承担。

### 非住宅单位的欠缴水费

**3.6** 一般而言，房屋署只会负责缴交公共屋村公共地方或其设施（如屋村办事处）的水费。至于公共屋村内的其他非住宅单位（如商铺或街市）的水费，会由该些单位的租户与水务署自行处理，房屋署不会介入。根据水务署的《客户帐务组指令 1/2016号》，水务署的职员在处理公共屋村非住宅单位用户权的转户申请时，须按照一般私人物业帐户的程序处理（包括邀请单位的新占用人继承用户权），而不会自动转换到房屋经理帐户内。

**3.7** 然而，是次调查发现，在上文**第 3.1 段**所述的 94 个非住宅单位中，房屋署确认只有三个属房委会应缴付水费的单位（包括办公室和机房等），其余 91 个非住宅单位之用户权则不属房委会。水务署表示，当中 78 个非住宅单位是透过电脑系统的「自动转名程序」被错误转到房屋经理帐户内。至于余下 13 个非住宅单位则是房委会出租或出售该些单位时，房屋署未有通知水务署终结该些帐户，或新用户未有申请承接用户权，以致该些单位一直记录在房屋经理帐户内。水务署已终结了该 91 个单位的帐户。而在房屋署协助下，水务署已追回部分的欠缴水费，惟仍有 10 个非住宅单位的水费未能成功追讨（详见下文**第 3.9 段**）。

**3.8** 因应本署的调查，水务署重新审视了所有房屋经理帐户内非住宅单位的情况，并发现有 897 个非住宅单位的用户权被转到房屋经理帐户内。如上段所述，有部分非住宅单位的用户权是透过电脑系统的「自动转名程序」被错误转到房屋经理帐户内；有部分则是房委会出租或出售该些单位时，房屋署 / 有关单位的实际用水户未有通知水务署更新用户权记录。由于某些非住宅单位属低用水量，甚至没有用水，故水务署或房屋署亦未有察觉该些「服务点」仍然在房屋经理帐户内。水务署已终止该些不属房屋署应缴付水费的非住宅单位之用户权，并发信邀请实际用水户承接有关单位的用户权。

### 未能追讨的欠缴水费

**3.9** 在本署展开调查后，房屋署和水务署已就房屋经理帐户欠缴水费作出跟进，惟仍有 15 个不属房屋署负责处理水费事宜的单位（包括 5 个经「租置计划」出售的公屋住宅单位和 10 个非住宅单位）的用户权因被错误地转到房屋经理帐户内而未能追回欠缴的水费，详情如下：

屋村名称	涉及已出售住宅单位数目	涉及非住宅单位数目	最长欠缴水费年期（年）	所涉金额
翠屏（北）邨	---	1	6	29,605.95
环翠村	---	1	8	9,414.49
颂安村	---	1	9	4,589.56
小西湾村	---	1	1	1,411.26
显径村	3	---	9	1,253.67
富东邨	---	1	8	761.40
祥华邨	2	1	4	706.85
景林邨	---	3	3	670.98
翠林邨	---	1	1	613.77
合计	5	10	---	49,027.93

**3.10** 房屋署表示，就上段所述的已出售住宅单位和非住宅单位之用户权转名申请，该署从未接获水务署就这些单位转名的查询。水务署承认，职员在处理有关上述单位转名申请时，未有妥善地更新电脑系统内的资料，以致电脑系统仍按「自动转名程序」



将该单位转到房屋经理帐户内。另一方面，房屋署亦未有核实帐单资料，一直未有察觉有不属该署负责处理水费事宜的单位或物业被转移到其房屋经理帐户下，以致未能及早通知水务署更正。

**3.11** 由于上述单位的用户权是被错误地转到房屋经理帐户内，房屋署无需缴付该些单位所欠缴的水费。为追讨水费，水务署曾联络房屋署和相关物业管理公司以索取事涉用水时段的用户资料，惟基于私隐问题，以及有关租户已迁出多年或有关单位已被改建，相关物业管理公司未能提供其中三个已出售公共屋村住宅单位和 10 个非住宅单位的占用人记录。

**3.12** 水务署曾就追讨上述欠缴水费的问题征询法律意见。所得的法律意见认为，即使该署能够寻获事涉用水时段的实际用户，惟该些用户并非当时的注册用户，故并无法律责任承担有关用水开支。在考虑有关法律意见后，水务署已注销上文**第 3.9 段**所列单位的所有欠缴水费。

# 4

## 部门采取的改善措施

**4.1** 在本署介入调查后，房屋署和水务署就公共屋邨公共地方和空置住宅单位欠缴水费的问题共同检讨相关程序，均认为在处理水费交收事宜上有改善空间，并采取了下列的措施，以弥补不足之处：

### 「单一服务点帐户」取代「多重服务点帐户」

**4.2** 考虑到房屋经理帐户的「多重服务点帐户」之限制（上文第 2.19 段），水务署现时已停止将未有新租户承租的空置公共屋邨住宅单位之用户权转到房屋署的「多重服务点帐户」下。取而代之，水务署在接获房屋署通知承接空置公共屋邨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。水务署表示，若有个别帐户出现欠缴水费的情况，该署可就该「服务点」作独立处理，并按既定的程序（上文第 2.16 段）采取追收水费的行动（包括转介水费追收组跟进）。

**4.3** 就现存房屋经理帐户的「多重服务点帐户」，水务署亦已完成将该些帐户内每个「服务点」分拆成为独立的「单一服务点帐户」，以便该署就不同的欠缴个案作独立跟进。此外，水务署会每月编制「多重服务点帐户」的报告，以确保再没有房屋经理帐户被错误设定为「多重服务点帐户」。

### 定期编制房屋经理帐户欠缴水费的报告

**4.4** 为更有效监察房屋署欠缴公共屋邨水费的情况，水务署已经更新了相关的部门指引，指示职员每月编制所有有欠缴水费的房屋经理帐户之报告，并会将有关报告送交房屋署总部跟进。房屋署总部在接获有关报告后，会将资料分发给有关的屋村办事处或外判管理公司，以尽快清缴欠款。各屋村办事处或外判管理公司亦须向该署总部汇报个案的进度，直至个案结束为止。水务署亦已提示负责处理房屋经理帐户的职员，若发现房屋经理帐户

内出现长期欠缴水费的情况，须因应个案的实际情况，向首长级人员汇报，以便两署的管理层直接作出跟进。

## 改善公共屋邨单位用户权之转名程序

**4.5** 鉴于有部分透过「租置计划」出售的公共屋村住宅单位和非住宅单位被错误转到房屋经理帐户下，房屋署和水务署亦就此采取改善措施。首先，房屋署已将 39 个「租置计划」的公共屋邨名称告知水务署，以便水务署在处理公共屋村住宅单位用户权的转名的申请时识别该类屋村。

**4.6** 两署亦已更新和发出相关的部门指引，提醒职员日后在处理公共屋村住宅单位（透过「租置计划」出售的公共屋村单位除外）的用户权转名申请时，除非接获房屋署书面通知承接有关单位的用户权，否则水务署不会将有关单位的用户权转到房屋经理帐户下。若有公共屋村住宅单位租户自行向水务署申请终结有关单位的用水帐户，该署亦会先向房屋署作出查核。房屋署职员若发现有不属房委会负责水费的单位被转到房屋经理帐户内，便须尽快通知水务署作出更正。

**4.7** 此外，为确保再没有公共屋村的非住宅单位在电脑系统中被纳入「自动转名程序」，水务署会定期编制报告以作查核，防止再有公共屋村非住宅单位透过该程序被错误地转到房屋经理帐户。

**4.8** 房屋署和水务署早于一九七六年已就处理空置公共屋村住宅单位的水费安排达成协议，惟当时并未有「租置计划」。因应该计划所产生的转名问题，该两署认为需要就此更新协议，并将有关「租置计划」的住宅单位的用户权之转名安排纳入协议中，以厘清个中责任。该两署现正就新协议的条款咨询法律意见。

# 5

## 整体评论和建议

### 整体评论

**5.1** 准时缴交水费是每个用水户的责任。然而，房屋署作为政府部门及房委会的执行部门，却不以身作则，没有有效地监察公共屋村办事处和外判管理公司，导致多个房屋经理帐户长期欠缴水费，而外判管理公司的处理失误更殃及无辜租户（上文第 3.4 段）。另一方面，水务署未有妥善履行其职责，采取適切措施向房屋署追讨欠缴水费。此外，职员亦未有妥善处理公共屋村住宅和非住宅单位更改用户权的申请，致使房屋经理帐户资料出错，最终令部门注销单位欠缴的水费，令公帑收入受损（上文第 3.12 段）。

**5.2** 本署明白，缴付水费的事宜属房屋署和水务署之间的行政安排，或未有对市民构成直接或很大的影响。然而，房屋经理帐户出现长期欠缴水费的问题，甚至有用户权被错误转到房屋经理帐户内，两署多年来亦未有发现和跟进，直至本署介入后才采取改善措施，这足见两署在处理公共屋村水费交收事宜上缺乏妥善监管，以致出现如此行政混乱的情况。综合而言，本署认为房屋署和水务署在处理公共屋村水费交收事宜上，掉以轻心，以致出现以下缺失。两署务须正视问题，避免重蹈覆辙。

#### *（一）房屋署监管屋村办事处和外判管理公司不力，牵连无辜租户*

**5.3** 虽然房屋署已制定有关缴交公共屋村水费的指引和程序，在其聘请管理公司的合约中亦列明须依时处理水费事宜的条款（上文第 2.11 至 2.13 段），但从不少公共屋邨的房屋经理帐户均出现欠缴水费的情况看来，有不少屋村办事处 / 外判管理公司职员根本没有切实和准确执行相关的指引和程序。有个案欠缴水费的时间竟超过 10 年（上文第 3.1 段）；亦有个案显示某屋村的外判管理公司即使多次接获水务署的通知书亦未有作出处理，而房屋署竟然全不知情（上文第 3.3 段）。直至本署介入后房屋署才察觉问题，显示长久以来，该署没有将各屋邨须缴交其应付的水费视为须监管项目，所以拖欠年期动辄以年计。

**5.4** 房屋署过去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，只依赖各屋村办事处或外判管理公司自行去处理缴交水费事宜。换言之，若有个别屋村管理办事处或外判管理公司未有依时缴交水费，房屋署管理层根本无从得知，更遑论采取措施跟进。

**5.5** 更甚的是，有外判管理公司职员对需清缴房屋经理帐户水费程序并不熟悉和存在误解，并误将房屋经理帐户的帐单按地址交予有关单位租户作缴款（上文**第 3.4 段**），令有关租户无辜受到牵连。虽然房屋署表示没有发现其他类似个案，但曾否发生类似个案而不被发现，已无从查证。归根究底，房屋署有必要即时加强监管屋村管理工作，确保屋村办事处职员妥善执行职务，以及外判管理公司切实执行管理合约的规定。

**5.6** 在本署介入后，房屋署和水务署已共同检视有关安排。水务署每月会向房屋署提供各个房屋经理帐户欠缴水费的报告（上文**第 4.4 段**），以便房屋署监察和指示各屋村办事处或管理公司尽快处理和清缴水费。本署认为，房屋署除了继续密切留意各个公共屋村欠缴水费的情况外，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，以便屋村办事处和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，以加强监管成效。

## ***（二）水务署未有正视公共屋村房屋经理帐户欠缴水费问题***

**5.7** 由于房屋署需要处理众多公共屋邨公共地方和空置住宅单位的水费事宜，故水务署以往将房屋经理帐户设定为「多重服务点帐户」，以便房屋署能够统一管理其辖下公共屋村的用水服务点。然而，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。即使该署电脑系统预设有其他追收水费程序（如采取截水和转介水费追收组），亦往往因为新租户会于短时间内承接用户权，以致难以执行（上文**第 2.18 至 2.19 段**）。在这情况下，该署主要依靠电脑系统重复向房屋署发出追讨水费通知书和征收逾期附加费，而没有采取其他适切的追收水费行动，让多个公共屋村的房屋经理帐户长期欠缴水费，变相纵容房屋署拖延缴交水费。

**5.8** 即使房屋署一直没有清缴房屋经理帐户的欠缴水费，或就通知书作出任何回应，水务署亦未见有制定任何对应措施或程序以作跟进；该署亦未设立内部汇报机制，指示职员将房屋经理帐户长期欠缴水费的个案适时向管理层汇报。简而言之，水务署一直没有正视房屋署欠缴水费的问题。

**5.9** 在本署介入后，水务署已采取了补救措施（上文第 4.2 至 4.3 段），改善向房屋署追讨欠缴水费的程序。该署亦已提示职员，须按个案情况向管理层汇报房屋经理帐户内长期欠缴水费的个案（上文第 4.4 段）。然而，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（如需汇报的个案类别，汇报时间和负责人员等），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。

**5.10** 此外，水务署现时处理房屋经理帐户欠缴水费的做法，与该两署于一九七六年达成的协议有所不同（上文第 2.18 段）。无论如何，该两署现正就上述的协议进行检讨（上文第 4.8 段）。本署认为，水务署必须与房屋署就会否因欠缴水费而截断单位供水和采取其他追收水费的行动作出商讨，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**

**5.11** 根据房屋署和水务署于一九七六年订立的协议，水务署会将空置公共屋邨住宅单位的用户权转到房屋经理帐户内，由房屋署承担和缴交该些单位空置期间的水费。而房屋署亦会核实水费帐单内的资料，若发现有不属房委会负责水费的单位被转到该署的帐户内，应尽快通知水务署作出跟进。

**5.12** 然而，本署的调查发现，有不属房委会负责水费的单位的用户权被错误转到房屋经理帐户内（上文第 3.7 至 3.9 段），大部分属公共屋村内的非住宅单位，少数则属已出售的公共屋邨住宅单位。虽然在房屋署的协助下，水务署已收回部份的欠缴水费，惟仍有 15 个单位的欠缴水费未能成功追讨，而水务署最终亦需注销该些帐项（上文第 3.12 段），导致公帑损失。

**5.13** 虽然水务署早已制定涉及公共屋村住宅单位和非住宅单位的用户权之转名程序和指引（上文第 2.5 至 2.8 段和 3.6 段），以便前线职员处理有关转名的手续，惟第 3 章所述的个案显示，有职员未有确切按指引行事，在处理有关转名申请时未有妥善更新电脑系统的资料，以致有不属房委会负责水费的单位错误地转到房屋经理帐户，而水务署管理层一直未有察觉该些错误的个案，直至本署介入调查，可见该署未有妥善监察职员的工作。

**5.14** 另一方面，房屋署部分屋村办事处 / 外判管理公司长久以来未有察觉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，亦未有适时通知水务署更新有关单位的用户权，令到

水务署向实际用水户追讨水费的行动变得更加困难。若非本署介入调查，恐怕有更多未能追讨水费的个案。

**5.15** 总括而言，两署在处理公共屋村住宅单位（尤其是涉及「租置计划」屋村）和非住宅单位的转名事宜上有欠妥善，监察不足，直接影响两署交收水费安排的运作成效。

**5.16** 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，并采取了额外改善措施（上文**第 4.5 至 4.7 段**）。本署认为，为更有效防止类似问题再次发生，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，以减低错误转名到房屋经理帐户的机会。

## 本署的建议

**5.17** 基于以上所述，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（上文**第 5.6 段**）。
- (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（上文**第 5.5 段**）。
- (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（上文**第 5.9 段**）。
- (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（上文**第 5.16 段**）。

- (5) 房屋署及水务署应尽快制订交收水费安排的新协议（上文第 4.8 和 5.10 段）。

鸣谢

**5.18** 本署进行调查期间，房屋署及水务署全力配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案：OMB/DI/408

二〇一七年六月