



香港申訴專員公署
Office of The Ombudsman, Hong Kong



主動調查報告

Direct Investigation Report

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

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

這報告以中文發表，並附有中、英文摘要。
報告亦載於本署網頁 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.

目錄

報告摘要

章節	段落
1 引言	
背景	1.1 - 1.3
調查範圍	1.4
調查過程	1.5 - 1.6
2 公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排	
房屋署繳交水費的責任	2.1 - 2.4
租戶交還單位後的用戶權轉名安排和程序	2.5 - 2.9
繳交房屋經理帳戶水費的程序	2.10 - 2.14
水務署追討公共屋邨逾期水費的程序	2.15 - 2.19
3 房屋經理帳戶的欠繳水費情況	
房屋經理帳戶欠繳水費的整體情況	3.1 - 3.5
非住宅單位的欠繳水費	3.6 - 3.8
未能追討的欠繳水費	3.9 - 3.12
4 部門採取的改善措施	4.1
「單一服務點帳戶」取代「多重服務點帳戶」	4.2 - 4.3
定期編製房屋經理帳戶欠繳水費的報告	4.4
改善公共屋邨單位用戶權之轉名程序	4.5 - 4.8
5 整體評論及建議	
整體評論	5.1 - 5.16
本署的建議	5.17
鳴謝	5.18

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

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 points¹ 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

¹ 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。這些須由房屋署繳付的水費會納入各屋邨房屋經理水費帳戶內。各屋邨辦事處在接獲水務署發出的繳付水費通知書後，須盡快核實有關款項，並依時繳交水費。

1.2 然而，本署在處理一宗投訴個案時，發現某公共屋邨的房屋署外判管理公司，竟然把應由房屋署繳付的水費，即房屋經理水費帳戶的繳費通知書，視為租戶的應繳水費通知書，交由租戶作繳費。本署並發現，該屋邨的房屋經理水費帳戶內長期欠繳水費。經向房屋署及水務署作出初步查訊後，本署得悉竟有 95 個公共屋邨的房屋經理水費帳戶均出現欠繳水費問題。情況反映該兩署在處理公共屋邨公共地方及空置住宅單位的水費交收安排上或有不足之處，以致出現上述的行政混亂情況，更殃及無辜的租戶。

1.3 有見及此，申訴專員於二〇一六年八月十六日根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條向房屋署及水務署展開主動調查，以審研該兩署就水費交收安排出現混亂情況的根源問題所在，以及可予改善之處。

調查範圍

1.4 這項主動調查的審研範圍包括：

- 房屋署就公共屋邨公共地方及空置住宅單位應繳水費

之執行和監察機制是否有效；

- 水務署處理公共屋邨公共地方及空置住宅單位欠交水費之措施是否適切恰當；
- 房屋署及水務署在處理公共屋邨公共地方及空置住宅單位水費事宜上的協調是否足夠，特別是空置住宅單位之供水用戶權（「用戶權」）轉名手續的程序是否妥善；及
- 可予改善之處。

調查過程

1.5 本署這項主動調查的工作包括：

- 審研房屋署和水務署處理公共屋邨公共地方和空置住宅單位水費的相關協議、程序和工作指引；
- 審研公共屋邨公共地方和空置住宅單位欠繳水費的整體情況、相關資料和數據，以及部門的跟進行動；
- 審研房屋署和水務署就水費交收問題所採取的協調行動；以及
- 審研本署接獲的有關投訴個案。

1.6 二〇一七年五月十一日，本署將調查報告的初稿送交房屋署和水務署，請他們置評。應兩個部門的要求，本署職員於五月三十一日及六月九日分別與房屋署和水務署的代表會面，聆聽他們的意見。六月八日及六月二十日，本署分別接獲房屋署及水務署的書面回覆。經考慮和適度納入他們的意見後，本署於二〇一七年六月二十六日完成這份報告。

2

公共屋邨公共地方和空置單位的水費交收安排

房屋署繳交水費的責任

2.1 根據政府的《財務及會計規例》第 435 條，除非獲得特別批准，政府部門之間互相提供服務是無須收費的。然而，上述豁免情況並不適用於以營運基金形式運作的部門或財政獨立的公營機構。

2.2 香港房屋委員會（「房委會」）屬財政獨立的公營機構。其轄下的公共屋邨由房屋署¹或其聘用的管理公司（即外判管理公司）負責管理。所有屬於公共屋邨的公共地方²之水費，均由房屋署負責代房委會繳交。

2.3 至於已出租公共屋邨住宅單位的水費，一般會由該單位的租戶繳交。然而，當租戶遷出單位後，房屋署會在再次出租該單位前，先為單位進行修葺，其間或需要用水。早於一九七六年，房屋署和水務署達成協議，房屋署同意負責承擔公共屋邨住宅單位空置期間的水費，直至有新租戶承租單位。

2.4 此外，自一九九八年起，有 39 個公共屋邨的住宅單位陸續透過租者置其屋計劃（「租置計劃」）出售³。就這類屋邨而言，其公共地方的水費是由該屋邨的業主立案法團負責。至於邨內的住宅單位，除非該單位仍未出售而屬房委會所有，否則房屋署不會代為繳交單位空置期間的水費。

¹ 房委會是公共屋邨的業主；而房屋署則是該會的執行部門。

² 例如公共屋邨內的公廁和花圃等。

³ 截至 2016 年 3 月，有 132,770 住宅單位已透過「租置計劃」出售，佔該 39 個公共屋邨單位總數約 7 成。

租戶交還單位後的用戶權轉名安排和程序

出租的公共屋邨住宅單位

2.5 根據房屋署的屋邨管理訓令，當有公共屋邨住宅單位的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。同時，事涉租戶可自願向房屋署遞交「聲明書」以提供通訊地址，以便水務署向租戶發出終結帳單。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，並會向該租戶發出終結帳單。

2.6 有別於一般私人物業的水費帳戶安排，水務署在終止公共屋邨住宅單位的水費帳戶後，如未有新租戶承接該單位的用戶權，水務署的電腦系統會自動將該單位的用戶權轉到該屋邨的房屋經理帳戶下（「自動轉名程序」）。房屋署會負責處理單位空置期間的水費事宜，直至有新租戶承接該單位的用戶權。

2.7 此外，有個別公共屋邨住宅單位的租戶或會於遷出單位前自行向水務署申請終結用水帳戶。水務署在接獲有關申請後，會先行要求房屋署確認該申請人的資料。當接獲房屋署的確認後，水務署亦會按「自動轉名程序」處理這類由租戶自行提出的終結用水帳戶申請。

「租置計劃」屋邨已出售的住宅單位

2.8 由於這類屋邨內的部份住宅單位或已出售，若申請人向水務署申請終結用水帳戶時已表明是單位的業主，水務署無須與房屋署確認該單位的業權情況或申請人的資料，而會直接終結有關用水帳戶，亦不會將該單位的用戶權轉到房屋經理帳戶下。若申請人沒有表明是單位的業主，則水務署會按上文**第 2.7 段**的程序，要求房屋署確認有關單位的業權情況，並按適用的程序處理有關申請。

2.9 為確保職員準確處理有關用戶權轉名的申請，水務署的客戶帳務組於每個工作天會抽查約 10% 其處理的用戶權轉名申請作覆核。另一方面，若房屋署發現有不屬房委會的單位錯誤地轉到該署的房屋經理帳戶下，亦須盡快通知水務署作出更正。

繳交房屋經理帳戶水費的程序

2.10 房屋署表示，現時全港約六成的公共屋邨是由該署的外判管理公司負責管理，其餘則由該署直接管理。水務署表示，涉及房屋經理帳戶的繳付水費通知書，一般只會送到有關屋邨的屋邨辦事處或管理公司的地址，而不會寄到實際的供水地址⁴。

2.11 各屋邨辦事處或外判管理公司在接獲水務署發出的繳付水費通知書後，會由屋邨辦事處的房屋署職員或外判管理公司的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，職員會將有關款項呈交屋邨房屋事務經理或物業服務經理以作覆核。在覆核無誤後，屋邨辦事處或外判管理公司會將已核實的水費帳項送交房屋署的財務組繳交水費。

2.12 為避免因逾期繳交水費而產生的額外附加費，房屋署的財務訓令規定，負責處理繳交水費事宜的職員，在接獲水務署的繳付水費通知書後，須在繳費限期前至少十個工作天，將已核實的水費帳項呈交財務組處理。有關財務訓令亦訂明，除非有充分理據支持，否則因逾期繳費而產生的額外附加費或需由負責處理的職員承擔。

2.13 此外，房屋署在委聘管理公司的服務合約中亦有加入條款，規定管理公司必須按部門的相關指引和訓令，準時處理公共屋邨的繳交水費的事宜，以及承擔逾期繳交水費所引致的費用。若管理公司未有按條款履行相關職責，該署會在評核管理公司的表現時作出反映，促使其改善不足之處。

正在進行翻新工程的空置住宅單位之水費

2.14 就正在進行翻新工程的空置住宅單位，若水費是由工程承辦商在進行工程期間所致，屋邨辦事處或外判管理公司在接獲有關單位的繳付水費通知書後，會直接轉交工程承辦商繳交，惟房屋署沒有訂明工程承辦商須在繳交水費後向該署或外判管理公司作出匯報，故該署亦難以得知工程承辦商有否依時繳交水費；

⁴ 水務署表示，考慮到行政支出，若應繳水費款項不超過 10 元，該署的電腦系統不會向用戶（包括房屋經理帳戶）發出繳付水費通知書，直至該用戶累積的水費超過 10 元。此外，該署會按房屋署提供的通訊地址發出繳付水費通知書，但不會查證有關地址是否有關屋邨的屋邨辦事處或管理公司的地址。

若用水是由房屋署於日常巡查單位時所使用的，有關水費則會由該署繳交。

水務署追討公共屋邨逾期水費的程序

一般用水帳戶

2.15 一般而言，若用戶未能在水費單上訂明的期限前全數繳交水費，水務署的電腦系統會自動向該用戶發出催繳及截斷供水通知書（「通知書」）。此外，根據《水務設施規例》第 50(2)條，該署會向逾期繳費的用戶徵收 5% 的逾期附加費。用戶須於 30 個工作天內清繳所有費用。若用戶仍未能於此期限內清還款項，該署的電腦系統會自動發出指令，向該用戶發出截斷供水最後通知書，要求用戶於五個工作天內清繳全數款項。否則，水務署的電腦系統會安排職員截斷單位的供水，並向用戶發出終結帳單。單位的供水被截斷後，用戶如需重獲供水，須清繳所有欠款，並繳付額外重新接駁供水的費用，才會重獲供水。

2.16 若用戶在終結帳單繳款限期屆滿後的 35 天內仍未繳交費用，電腦系統會自動將個案轉交該署的水費追收組跟進。該組會按個案的個別情況採取進一步行動，包括以法律途徑追討水費。此外，如用戶在付款期限屆滿超過六個月後仍未清繳水費，水務署將會收取額外 10% 的逾期附加費。

房屋經理帳戶

2.17 有別於一般用水帳戶，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」⁵，以便房屋署處理同一公共屋邨內不同單位的水費事宜。水務署表示，基於運作考慮，該署一般會將同一幢樓宇的單位納入一個房屋經理帳戶內，方便房屋署跟進。因此，同一屋邨可能有多個房屋經理帳戶，而每個帳戶亦可能有多於一個「服務點」。房屋署是按每個房屋經理帳戶繳交水費，而非按個別「服務點」繳交。若房屋經理帳戶出現欠繳水費，水務署的電腦系統會向相關房屋經理發出通知書以追討欠繳的水費。

⁵ 「服務點」是指獲供水的地址。

2.18 根據房屋署和水務署於一九七六年訂立的協議，即使房屋署欠繳公共屋邨住宅單位空置期間的水費，水務署亦不會安排截水行動。然而，水務署的陳述與上述兩署於一九七六年達成的協議有所不同。水務署表示，根據現行程序，不論是「單一服務點帳戶」或房屋經理帳戶的「多重服務點帳戶」，若帳戶內有欠繳水費，該署亦會採取截水和把個案轉交水費追收組等追收水費行動（上文**第 2.15 至 2.16 段**）。不過，由於空置公共屋邨住宅單位往往於短時間內會有新租戶遷入和承接單位的用戶權，為免影響新租戶的用水權利，根據水務署的內部指引，若有關單位已有新租戶承接用戶權，水務署不會採取截水行動。

2.19 雖然水務署的電腦系統仍有機制可將房屋署欠繳水費的個案轉交水費追收組，惟有關程序只適用於已終結而有欠款的帳戶。房屋署的「多重服務點帳戶」內包含眾多公共屋邨的「服務點」，水務署的電腦系統只會在該帳戶內所有「服務點」均已終結而有欠款的情況下才會轉交水費追收組跟進。由於每當有租戶遷出或遷入單位時，房屋經理帳戶均會被更新⁶，故難以出現所有「服務點」均已終結的情況。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。此外，水務署過去亦未有設立任何匯報機制，指示職員將長期欠繳水費的房屋經理帳戶個案向管理層匯報。

⁶ 水務署表示，每年公共屋邨租戶遷出和遷入單位的個案約有 6 萬宗。

3

房屋經理帳戶的 欠繳水費情況

房屋經理帳戶欠繳水費的整體情況

3.1 水務署的資料顯示，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有欠繳水費的情況，當中涉及 291 個住宅單位和 94 個非住宅單位⁷，所欠繳的款項由少於一元到約三萬元不等，而所有房屋經理帳戶合共欠繳款項超過十萬元。綜合上述 95 個屋邨最長拖欠水費的個案，當中拖欠水費最長「服務點」的年期更超過 10 年⁸。

3.2 水務署表示，在收到房屋署就個別房屋經理帳戶所繳交的水費後，該署會由該房屋經理帳戶內欠繳時間最長的「服務點」開始扣除。換言之，若有房屋經理帳戶欠交水費逾 10 年，即代表房屋署在 10 年間未有繳交該帳戶的水費，或其間所繳交的水費不足以抵銷欠繳時間最長「服務點」的費用。

3.3 由於房屋經理帳戶屬「多重服務點帳戶」，而該些帳戶過去亦未曾出現個別帳戶內所有「服務點」均告終結的情況。因此，水務署的電腦系統主要向房屋署發出通知書和徵收逾期附加費以追討水費，而沒有將該些欠繳個案轉介到水費追收組跟進（見上文第 2.19 段）。水務署的資料顯示，在二〇〇五至二〇一六年期間，該署曾就某公共屋邨房屋經理帳戶欠繳水費的情況向該屋邨的外判管理公司發出多達 61 張通知書，惟一直亦未有得到房屋署／管理公司的回應或清繳水費。另一方面，房屋署表示，由於該署過去沒有就繳交水費事宜設立中央紀錄，而屋邨辦事處或外判

⁷ 包括公共屋邨屬房委會的設施及非住宅用途單位，如商舖。

⁸ 水務署表示，已撇除因房屋經理帳戶內累積應繳水費不足 10 元而未有向房屋署發出繳付水費通知書的個案。

管理公司亦未有就欠繳水費的情況向該署作出匯報，故該署總部一直未能察覺欠繳水費的問題；該署總部直至本署於二〇一五年底就一宗投訴個案展開查訊才察覺到有問題。

3.4 在上述投訴個案中，事涉公共屋邨的外判管理公司誤將水務署發出的房屋經理帳戶繳款通知書，派送到相關的用水地址，導致該單位的租戶誤繳房屋署應繳付的水費。房屋署解釋，問題是由於事涉外判管理公司職員不熟悉繳交水費的程序所致。除了上述個案外，房屋署及水務署均表示，未有發現或接獲其他類似個案。本署曾向水務署了解，過往會否有類似個案而不被發現，以及是否可利用其他方法（如分析房屋經理帳戶的繳費方式和記錄），以識別可能由租戶誤繳的款項。該署表示，其電腦系統只會記錄相關帳戶的付款方式，而不會記錄是由誰人付款。由於外判管理公司或工程承辦商亦沒有特定的繳費方式，該署亦無法查證房屋經理帳戶的水費曾否由其他租戶誤繳。至於能否與房屋署核實房屋經理帳戶內過去每宗付款記錄，水務署表示，鑑於公共屋邨單位眾多，而房屋經理帳戶涉及大量交易記錄，基於人手所限，實難以逐一核查。

3.5 在本署介入後，房屋署與水務署核對帳目，並清繳了所有屬房委會的欠繳款項。至於因逾期繳交水費所產生的附加費，房屋署表示，由於該些欠繳水費是由工程承辦商或外判管理公司遺漏處理所致，故有關的費用會由他們承擔。

非住宅單位的欠繳水費

3.6 一般而言，房屋署只會負責繳交公共屋邨公共地方或其設施（如屋邨辦事處）的水費。至於公共屋邨內的其他非住宅單位（如商舖或街市）的水費，會由該些單位的租戶與水務署自行處理，房屋署不會介入。根據水務署的《客戶帳務組指令 1/2016 號》，水務署的職員在處理公共屋邨非住宅單位用戶權的轉戶申請時，須按照一般私人物業帳戶的程序處理（包括邀請單位的新佔用人繼承用戶權），而不會自動轉換到房屋經理帳戶內。

3.7 然而，是次調查發現，在上文**第 3.1 段**所述的 94 個非住宅單位中，房屋署確認只有三個屬房委會應繳付水費的單位（包括辦公室和機房等），其餘 91 個非住宅單位之用戶權則不屬房委會。水務署表示，當中 78 個非住宅單位是透過電腦系統的「自動轉名程序」被錯誤轉到房屋經理帳戶內。至於餘下 13 個非住宅單位則是房委會出租或出售該些單位時，房屋署未有通知水務署終

結該些帳戶，或新用戶未有申請承接用戶權，以致該些單位一直記錄在房屋經理帳戶內。水務署已終結了該 91 個單位的帳戶。而在房屋署協助下，水務署已追回部分的欠繳水費，惟仍有 10 個非住宅單位的水費未能成功追討（詳見下文**第 3.9 段**）。

3.8 因應本署的調查，水務署重新審視了所有房屋經理帳戶內非住宅單位的情況，並發現有 897 個非住宅單位的用戶權被轉到房屋經理帳戶內。如上段所述，有部分非住宅單位的用戶權是透過電腦系統的「自動轉名程序」被錯誤轉到房屋經理帳戶內；有部分則是房委會出租或出售該些單位時，房屋署／有關單位的實際用水戶未有通知水務署更新用戶權記錄。由於某些非住宅單位屬低用水量，甚至沒有用水，故水務署或房屋署亦未有察覺該些「服務點」仍然在房屋經理帳戶內。水務署已終止該些不屬房屋署應繳付水費的非住宅單位之用戶權，並發信邀請實際用水戶承接有關單位的用戶權。

未能追討的欠繳水費

3.9 在本署展開調查後，房屋署和水務署已就房屋經理帳戶欠繳水費作出跟進，惟仍有 15 個不屬房屋署負責處理水費事宜的單位（包括 5 個經「租置計劃」出售的公屋住宅單位和 10 個非住宅單位）的用戶權因被錯誤地轉到房屋經理帳戶內而未能追回欠繳的水費，詳情如下：

屋邨名稱	涉及已出售住宅單位數目	涉及非住宅單位數目	最長欠繳水費年期（年）	所涉金額
翠屏（北）邨	---	1	6	29,605.95
環翠邨	---	1	8	9,414.49
頌安邨	---	1	9	4,589.56
小西灣邨	---	1	1	1,411.26
顯徑邨	3	---	9	1,253.67
富東邨	---	1	8	761.40
祥華邨	2	1	4	706.85
景林邨	---	3	3	670.98
翠林邨	---	1	1	613.77
合計	5	10	---	49,027.93

3.10 房屋署表示，就上段所述的已出售住宅單位和非住宅單位之用戶權轉名申請，該署從未接獲水務署就這些單位轉名的查詢。水務署承認，職員在處理有關上述單位轉名申請時，未有妥善地更新電腦系統內的資料，以致電腦系統仍按「自動轉名程序」將該單位轉到房屋經理帳戶內。另一方面，房屋署亦未有核實帳單資料，一直未有察覺有不屬該署負責處理水費事宜的單位或物業被轉移到其房屋經理帳戶下，以致未能及早通知水務署更正。

3.11 由於上述單位的用戶權是被錯誤地轉到房屋經理帳戶內，房屋署無需繳付該些單位所欠繳的水費。為追討水費，水務署曾聯絡房屋署和相關物業管理公司以索取事涉用水時段的用戶資料，惟基於私隱問題，以及有關租戶已遷出多年或有關單位已被改建，相關物業管理公司未能提供其中三個已出售公共屋邨住宅單位和 10 個非住宅單位的佔用人記錄。

3.12 水務署曾就追討上述欠繳水費的問題徵詢法律意見。所得的法律意見認為，即使該署能夠尋獲事涉用水時段的實際用戶，惟該些用戶並非當時的註冊用戶，故並無法律責任承擔有關用水開支。在考慮有關法律意見後，水務署已註銷上文**第 3.9 段**所列單位的所有欠繳水費。

4

部門採取的改善措施

4.1 在本署介入調查後，房屋署和水務署就公共屋邨公共地方和空置住宅單位欠繳水費的問題共同檢討相關程序，均認為在處理水費交收事宜上有改善空間，並採取了下列的措施，以彌補不足之處：

「單一服務點帳戶」取代「多重服務點帳戶」

4.2 考慮到房屋經理帳戶的「多重服務點帳戶」之限制（上文**第 2.19 段**），水務署現時已停止將未有新租戶承租的空置公共屋邨住宅單位之用戶權轉到房屋署的「多重服務點帳戶」下。取而代之，水務署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。水務署表示，若有個別帳戶出現欠繳水費的情況，該署可就該「服務點」作獨立處理，並按既定的程序（上文**第 2.16 段**）採取追收水費的行動（包括轉介水費追收組跟進）。

4.3 就現存房屋經理帳戶的「多重服務點帳戶」，水務署亦已完成將該些帳戶內每個「服務點」分拆成為獨立的「單一服務點帳戶」，以便該署就不同的欠繳個案作獨立跟進。此外，水務署會每月編制「多重服務點帳戶」的報告，以確保再沒有房屋經理帳戶被錯誤設定為「多重服務點帳戶」。

定期編製房屋經理帳戶欠繳水費的報告

4.4 為更有效監察房屋署欠繳公共屋邨水費的情況，水務署已經更新了相關的部門指引，指示職員每月編製所有有欠繳水費的房屋經理帳戶之報告，並會將有關報告送交房屋署總部跟進。房屋署總部在接獲有關報告後，會將資料分發給有關的屋邨辦事處或外判管理公司，以盡快清繳欠款。各屋邨辦事處或外判管理

公司亦須向該署總部匯報個案的進度，直至個案結束為止。水務署亦已提示負責處理房屋經理帳戶的職員，若發現房屋經理帳戶內出現長期欠繳水費的情況，須因應個案的實際情況，向首長級人員匯報，以便兩署的管理層直接作出跟進。

改善公共屋邨單位用戶權之轉名程序

4.5 鑑於有部分透過「租置計劃」出售的公共屋邨住宅單位和非住宅單位被錯誤轉到房屋經理帳戶下，房屋署和水務署亦就此採取改善措施。首先，房屋署已將 39 個「租置計劃」的公共屋邨名稱告知水務署，以便水務署在處理公共屋邨住宅單位用戶權的轉名的申請時識別該類屋邨。

4.6 兩署亦已更新和發出相關的部門指引，提醒職員日後在處理公共屋邨住宅單位（透過「租置計劃」出售的公共屋邨單位除外）的用戶權轉名申請時，除非接獲房屋署書面通知承接有關單位的用戶權，否則水務署不會將有關單位的用戶權轉到房屋經理帳戶下。若有公共屋邨住宅單位租戶自行向水務署申請終結有關單位的用水帳戶，該署亦會先向房屋署作出查核。房屋署職員若發現有不屬房委會負責水費的單位被轉到房屋經理帳戶內，便須盡快通知水務署作出更正。

4.7 此外，為確保再沒有公共屋邨的非住宅單位在電腦系統中被納入「自動轉名程序」，水務署會定期編製報告以作查核，防止再有公共屋邨非住宅單位透過該程序被錯誤地轉到房屋經理帳戶。

4.8 房屋署和水務署早於一九七六年已就處理空置公共屋邨住宅單位的水費安排達成協議，惟當時並未有「租置計劃」。因應該計劃所產生的轉名問題，該兩署認為需要就此更新協議，並會將有關「租置計劃」的住宅單位的用戶權之轉名安排納入協議中，以釐清箇中責任。該兩署現正就新協議的條款諮詢法律意見。

5

整體評論和建議

整體評論

5.1 準時繳交水費是每個用水戶的責任。然而，房屋署作為政府部門及房委會的執行部門，卻不以身作則，沒有有效地監察公共屋邨辦事處和外判管理公司，導致多個房屋經理帳戶長期欠繳水費，而外判管理公司的處理失誤更殃及無辜租戶（上文**第 3.4 段**）。另一方面，水務署未有妥善履行其職責，採取適切措施向房屋署追討欠繳水費。此外，職員亦未有妥善處理公共屋邨住宅和非住宅單位更改用戶權的申請，致使房屋經理帳戶資料出錯，最終令部門註銷單位欠繳的水費，令公帑收入受損（上文**第 3.12 段**）。

5.2 本署明白，繳付水費的事宜屬房屋署和水務署之間的行政安排，或未有對市民構成直接或很大的影響。然而，房屋經理帳戶出現長期欠繳水費的問題，甚至有用戶權被錯誤轉到房屋經理帳戶內，兩署多年來亦未有發現和跟進，直至本署介入後才採取改善措施，這足見兩署在處理公共屋邨水費交收事宜上缺乏妥善監管，以致出現如此行政混亂的情況。綜合而言，本署認為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。兩署務須正視問題，避免重蹈覆轍。

（一）房屋署監管屋邨辦事處和外判管理公司不力，牽連無辜租戶

5.3 雖然房屋署已制定有關繳交公共屋邨水費的指引和程序，在其聘請管理公司的合約中亦列明須依時處理水費事宜的條款（上文**第 2.11 至 2.13 段**），但從不少公共屋邨的房屋經理帳戶均出現欠繳水費的情況看來，有不少屋邨辦事處／外判管理公司職員根本沒有切實和準確執行相關的指引和程序。有個案欠繳水費的時間竟超過 10 年（上文**第 3.1 段**）；亦有個案顯示某屋邨的外判管理公司即使多次接獲水務署的通知書亦未有作出處理，而房

屋署竟然全不知情（上文**第 3.3 段**）。直至本署介入後房屋署才察覺問題，顯示長久以來，該署沒有將各屋邨須繳交其應付的水費視為須監管項目，所以拖欠年期動輒以年計。

5.4 房屋署過去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，只依賴各屋邨辦事處或外判管理公司自行去處理繳交水費事宜。換言之，若有個別屋邨管理辦事處或外判管理公司未有依時繳交水費，房屋署管理層根本無從得知，更遑論採取措施跟進。

5.5 更甚的是，有外判管理公司職員對需清繳房屋經理帳戶水費程序並不熟悉和存在誤解，並誤將房屋經理帳戶的帳單按地址交予有關單位租戶作繳款（上文**第 3.4 段**），令有關租戶無辜受到牽連。雖然房屋署表示沒有發現其他類似個案，但曾否發生類似個案而不被發現，已無從查證。歸根究底，房屋署有必要即時加強監管屋邨管理工作，確保屋邨辦事處職員妥善執行職務，以及外判管理公司切實執行管理合約的規定。

5.6 在本署介入後，房屋署和水務署已共同檢視有關安排。水務署每月會向房屋署提供各個房屋經理帳戶欠繳水費的報告（上文**第 4.4 段**），以便房屋署監察和指示各屋邨辦事處或管理公司盡快處理和清繳水費。本署認為，房屋署除了繼續密切留意各個公共屋邨欠繳水費的情況外，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，以便屋邨辦事處和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，以加強監管成效。

（二）水務署未有正視公共屋邨房屋經理帳戶欠繳水費問題

5.7 由於房屋署需要處理眾多公共屋邨公共地方和空置住宅單位的水費事宜，故水務署以往將房屋經理帳戶設定為「多重服務點帳戶」，以便房屋署能夠統一管理其轄下公共屋邨的用水服務點。然而，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。即使該署電腦系統預設有其他追收水費程序（如採取截水和轉介水費追收組），亦往往因為新租戶會於短時間內承接用戶權，以致難以執行（上文**第 2.18 至 2.19 段**）。在這情況下，該署主要依靠電腦系統重複向房屋署發出追討水費通知書和徵收逾期附加費，而沒有採取其他適切的追收水費行動，讓多個公共屋邨的房屋經理帳戶長期欠繳水費，變相縱容房屋署拖延繳交水費。

5.8 即使房屋署一直沒有清繳房屋經理帳戶的欠繳水費，或就通知書作出任何回應，水務署亦未見有制定任何對應措施或程序以作跟進；該署亦未設立內部匯報機制，指示職員將房屋經理帳戶長期欠繳水費的個案適時向管理層匯報。簡而言之，水務署一直沒有正視房屋署欠繳水費的問題。

5.9 在本署介入後，水務署已採取了補救措施（上文**第 4.2 至 4.3 段**），改善向房屋署追討欠繳水費的程序。該署亦已提示職員，須按個案情況向管理層匯報房屋經理帳戶內長期欠繳水費的個案（上文**第 4.4 段**）。然而，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（如需匯報的個案類別，匯報時間和負責人員等），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。

5.10 此外，水務署現時處理房屋經理帳戶欠繳水費的做法，與該兩署於一九七六年達成的協議有所不同（上文**第 2.18 段**）。無論如何，該兩署現正就上述的協議進行檢討（上文**第 4.8 段**）。本署認為，水務署必須與房屋署就會否因欠繳水費而截斷單位供水和採取其他追收水費的行動作出商討，並把商討結果清晰地納入新協議中，以免日後產生誤解。

（三）房屋署和水務署未能妥善處理用戶權之轉名安排

5.11 根據房屋署和水務署於一九七六年訂立的協議，水務署會將空置公共屋邨住宅單位的用戶權轉到房屋經理帳戶內，由房屋署承擔和繳交該些單位空置期間的水費。而房屋署亦會核實水費帳單內的資料，若發現有不屬房委會負責水費的單位被轉到該署的帳戶內，應盡快通知水務署作出跟進。

5.12 然而，本署的調查發現，有不屬房委會負責水費的單位的用戶權被錯誤轉到房屋經理帳戶內（上文**第 3.7 至 3.9 段**），大部分屬公共屋邨內的非住宅單位，少數則屬已出售的公共屋邨住宅單位。雖然在房屋署的協助下，水務署已收回部份的欠繳水費，惟仍有 15 個單位的欠繳水費未能成功追討，而水務署最終亦需註銷該些帳項（上文**第 3.12 段**），導致公帑損失。

5.13 雖然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（上文**第 2.5 至 2.8 段和 3.6 段**），

以便前線職員處理有關轉名的手續，惟**第 3 章**所述的個案顯示，有職員未有確切按指引行事，在處理有關轉名申請時未有妥善更新電腦系統的資料，以致有不屬房委會負責水費的單位錯誤地轉到房屋經理帳戶，而水務署管理層一直未有察覺該些錯誤的個案，直至本署介入調查，可見該署未有妥善監察職員的工作。

5.14 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，亦未有適時通知水務署更新有關單位的用戶權，令到水務署向實際用水戶追討水費的行動變得更加困難。若非本署介入調查，恐怕有更多未能追討水費的個案。

5.15 總括而言，兩署在處理公共屋邨住宅單位（尤其是涉及「租置計劃」屋邨）和非住宅單位的轉名事宜上有欠妥善，監察不足，直接影響兩署交收水費安排的運作成效。

5.16 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，並採取了額外改善措施（上文**第 4.5 至 4.7 段**）。本署認為，為更有效防止類似問題再次發生，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，以減低錯誤轉名到房屋經理帳戶的機會。

本署的建議

5.17 基於以上所述，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（上文**第 5.6 段**）。
- (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（上文**第 5.5 段**）。

- (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（上文**第 5.9 段**）。
- (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（上文**第 5.16 段**）。
- (5) **房屋署**及**水務署**應盡快制訂交收水費安排的新協議（上文**第 4.8 和 5.10 段**）。

鳴謝

5.18 本署進行調查期間，房屋署及水務署全力配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案：OMB/DI/408

二〇一七年六月