

房屋署对申请缴交原有租金个案的审批 调查报告

2021年5月31日，投诉人向本署投诉房屋署。

投诉内容

2. 投诉人是香港房屋委员会（「房委会」）辖下公屋的租户。2020年12月，房屋署指她的2019／2020年度入息超出「富户政策」的指定限额，要求她自2021年4月起缴交一倍半租金。

3. 投诉人称，因受疫情影响，她每月入息自2021年2月起连续3个月低于指定限额。因此，她向房屋署申请缴付原有租金。然而，该署以投诉人2021年2月的粮单显示其入息超出指定限额为由，拒绝其申请。

4. 投诉人向房屋署解释，她于2021年2月须放无薪假，惟其雇主于3月才扣除有关无薪假的工资，在扣除有关工资后，她的2月份入息并无超出指定限额。然而，该署仍然拒绝她的申请。投诉人指房屋署无理拒绝她缴付原有租金的申请，故向本署投诉。

本署调查所得

5. 本署就本案于2021年7月9日向房屋署展开全面调查。2021年10月，本署完成调查，结果如下。

「富户政策」及相关规定

6. 根据现行的「富户政策」，公屋租户若在香港并无拥有住宅物业，而家庭入息和资产净值未超出指定的入息及资产净值水平，可继续租住其单位。但若家庭入息超逾限额两倍但不高于三倍，则须缴交倍半净租金另加差饷。然而，若公屋租户的家庭入息连续三个月或因永久性原因下降至指定限额，租户可按情况申请缴交较低水平的租金。

7. 根据房屋署有关填报入息的指引，当入息调整的生效日期为申报时段内，有关调整部分的金额将于稍后发放或扣减，该金额必须在入息内计算。

主要事件经过

8. 2020年5月26日，投诉人向当区租约事务管理处（「租管处」）交回「富户政策」2020年度（4月）申报表。租管处经审核后认为其家庭入息超逾当时的公屋入息限额两倍，但不高于三倍。

9. 2020年12月30日，租管处发信通知投诉人须由2021年4月1日起缴交倍半净租金另加差饷，并通知她如家庭入息连续三个月或因永久性原因下降至低于现行相关入息限额，同时资产净值不超逾现行限额，以及并无拥有香港住宅物业，可申请缴付原有租金。

10. 2021年5月13日，投诉人到屋邨物业管理公司（「管理公司」）提交2020年12月及2021年2至4月的粮单，并查询申请缴付原有租金的资格。管理公司发现她于2021年2月份入息超出指定限额，不符合申请资格。投诉人解释2月份的薪金包括了应扣减的无薪假工资，但其雇主延至3月才扣减该部分薪金。管理公司建议她请其雇主填写「雇员薪金证明书」，以确定有关薪金的资料。

11. 2021年5月14日，投诉人向租管处查询。租管处同样建议她请其雇主填写「雇员薪金证明书」。

12. 2021年5月24及25日，租管处及管理公司先后收到投诉人申请缴付原有租金的申请表（「申请表」）及有关粮单。投诉人重申其雇主在3月才扣减其2月份的无薪假工资。因此，其2月份入息并无超出指定限额。

13. 租管处为确定如何计算无薪假入息的方法，先后亲自及要求管理公司致电善用公屋资源分组（「资源分组」）查询。资源分组按一般情况说明无薪假的薪金扣减可从申请人的粮单所显示的底薪中扣除；如住户认为计算方法有偏差，可提供相关证明文件与租管处再作讨论。

14. 5月25日，管理公司再建议投诉人请其雇主填写「雇员薪金证明书」，以确定其2021年2至4月的薪金。投诉人表示其雇主不会为她填写「雇员薪金证明书」，希望房屋署酌情处理。管理公司表示若其2021年5月份收入符合缴付原有租金资格，可在6月提交新申请，并提供3至5月的收入证明。

15. 2021年6月2日，管理公司收到投诉人的申请表及2021年3至5月的粮单。6月10日，租管处批准投诉人的申请，追溯由2021年4月1日起生效。

房屋署的回应

16. 房屋署经检视本案后承认，投诉人最初提交的粮单已足够证明她于2021年2月的部分收入是于3月才被雇主扣除，故被扣除的部分应可从2月份收入扣减，从而证实她2月份入息已符合申请缴付原有租金的资格。

17. 房屋署承认租管处和管理公司职员在事件中有以下不恰当之处：

- (1) 对租户每月收入的理解过于狭隘，没有全面考虑个案实际情况，以致不适当计算投诉人2月份的收入；
- (2) 只简单地向资源分组提出口头查询，并无提供个案详情或有关粮单副本，而且错误理解资源分组的回复，以致要求投诉人递交额外入息证明文件，显示其沟通技巧有改善空间；以及
- (3) 收到投诉人的申请后未有立即按程序将个案上呈个案上司审批，而自行建议投诉人收到5月的粮单后再提出申请。

18. 房屋署表示，该署已就计算入息方法及原因订立清晰及足够的指引，并在申请表第五部分《乙部》列明家庭入息的计算方法。此外，在年度申报表中，亦有列明如何计算经调整的入息。该署认为有关职员未有深入了解相关政策及计算原则，作出错误判断，再加上未有按程序上呈个案给上司审批，错失内部纠正的机会。该署

就有关职员不适当处理投诉人的申请，对她造成不便，感到抱歉。

19. 房屋署会采取下列措施，避免同类事件再发生：

- (1) 加强职员对政策及指引的理解，包括以电邮提示职员如何处理类似个案，并将本个案的计算入息例子加入每年为前线职员（包括管理公司）安排的简报会、日后相关指引及训练课程中；
- (2) 加强内部沟通，提示职员在遇到特殊个案时应先寻求上司的意见；如向资源分组查询时应提供全部资料，以便该组提供合适的建议；及
- (3) 训示管理公司及租管处职员严格遵守指引处理申请，包括遵循指引计算入息、按全面实际情况处理申请，以及由房屋事务经理批核拒绝申请。

本署的评论

20. 经本署的调查后，房屋署承认投诉人 2021 年 2 月及 3 月的两张粮单实已足以显示其 2 月份入息并无超出限额，以及符合申请缴付原有租金的资格（上文**第 16 段**）。此外，该署亦承认职员在处理投诉人的申请时有欠妥善之处（上文**第 17 段**）。虽然该署最终在收到投诉人 3 至 5 月的粮单后已批准其申请，但职员之前的处理方式确对她造成不便和困扰。既然房屋署已主动查找不足、向投诉人表达歉意及提出改善方法，本署希望投诉人能够释怀。

21. 基于以上所述，申诉专员认为，投诉人对房屋署的投诉**成立**。

22. 本署促请该署尽快落实上文第 19 段所述的改善措施，并继续监察造成有关错误的人员的工作表现，以避免再出现类似错误。

申诉专员公署
2021 年 10 月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

Facebook:

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>



Instagram:

https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

