

房屋署兩度發出「選樓通知書」 調查報告

投訴

投訴人稱，他先後申請了「出售居者有其屋計劃單位 2018」（「居屋 2018」）及「出售綠表置居計劃單位 2018」（「綠置居 2018」）。2019 年 4 月 12 日，他接獲房屋署通知，獲安排於同月 17 日進行「居屋 2018」選樓。他原本心儀位於長沙灣及啟德的單位，但礙於已全部售罄，於是購買了位於東涌的單位。

2. 5 月 16 日，投訴人再接獲房屋署通知，獲安排於同月 24 日進行「綠置居 2018」選樓，且可供選擇的單位包括他心儀的位於長沙灣另一屋苑的單位。5 月 24 日，房屋署再致函給他，以申請者／家庭成員已獲得其他資助房屋福利為由，取消他的「綠置居 2018」申請。

3. 投訴人指摘房屋署在短時間內兩度向他發出「選樓通知書」，屬行政失當。

4. 本署經初步審研投訴資料及聯絡房屋署提供資料後，決定就這宗投訴正式展開查訊，並要求房屋署提供回應。其後，在審研房屋署提供的回應後，本署決定就這宗個案進行全面調查。

本署調查所得

現行關於購買資助房屋的政策

5. 根據現行政策，申請者可同時申請多於一個資助房屋計劃，例如：「居者有其屋計劃」（「居屋」）及「綠表置居計劃」（「綠置居」）。「居屋」及「綠置居」為兩個不同的銷售計劃，假若申請者同時入選「居屋」及「綠置居」，他們會分別接獲兩個計劃的「申請編號通知書」和「選樓通知書」。

6. 為防止申請者享有雙重房屋福利，如果申請者已經成功購得一個資助房屋計劃的單位，申請者的其他資助房屋計劃申請會被取消。

申請文件上關於雙重房屋福利的條文

7. 「居屋 2018」及「綠置居 2018」的《申請須知》第 5.1 段均註明：申請者及／或申請表內任何人士，如正申請其他資助房屋計劃，並同時入選，則只可選擇其中一項，其餘申請會被取消。

8. 「綠置居 2018」的「選樓通知書」夾附「重要通告」單張，提醒申請者如成功選購「居屋 2018」單位，其「綠置居 2018」的申請資格會被取消。即使完成撤銷購買「居屋 2018」單位，「綠置居 2018」的申請資格亦不能恢復。

9. 香港房屋委員會（「房委會」）在「居屋 2018」首次推行簡化綠表申請者的申請安排（「簡化程序」），即在「居屋 2018」下的有效綠表申請者，如果符合「綠置居 2018」的申請資格，他們可同意將其申請保留至「綠置居 2018」。房屋署在通知「居屋 2018」有效綠表申請者「簡化程序」的信件（「簡化程序通知信」）中說明：申請者如在「居屋 2018」成功選購單位，他們已獲保留至「綠置居 2018」的申請將會被取消，反之亦然。

房屋署為防止雙重房屋資助所作的審核

10. 房屋署對所有「居屋」及「綠置居」的綠表申請者會作出多次審核，以核實他們是否仍然符合申請資格，包括曾否享有房屋資助。

(a) 第一次審核：當綠表申請者遞交申請表時，屋邨辦事處職員會進行初步資格審查。如發現申請者及其家庭成員曾享有房屋資助，將不會接受其申請。

(b) 第二次審核：於攪珠後，「居屋」及「綠置居」銷售小組職員會為次序較優先的申請者進行詳細資格審

查，以確定他們仍然符合申請資格，包括未曾享有房屋資助，之後職員才會發出「選樓通知書」。如《申請須知》第 13.1 段所述，房屋署會因應實際銷售情況，可能會將第二次審核安排在選樓當天進行。

- (c) 最後審核：於選樓日當天，銷售小組職員會在簽訂買賣協議前再進行資格審查，核實申請者仍然符合申請資格，包括曾否享有房屋資助。如發現申請者不符合申請資格，職員不會與他們簽立買賣協議，並會取消其申請。

「居屋 2018」及「綠置居 2018」選樓期部分重疊

11. 按房委會原先的計劃，「居屋 2018」應在 2018 年 3 月接受申請，6 月攪珠及於 8 月至 11 月進行選樓。而「綠置居 2018」應在 2018 年 12 月接受申請，2019 年 2 月攪珠及於 3 月至 6 月進行選樓。

12. 及後，因應行政長官於 2018 年 6 月 29 日公布新的資助出售單位定價政策，房委會決定新的定價方法亦適用於「居屋 2018」單位，並決定於 2018 年 10 月重啟「居屋 2018」接受額外申請。因此，「居屋 2018」攪珠及選樓需分別順延至 2018 年 11 月及 2019 年 2 月至 5 月。

13. 基於以上情況，「居屋 2018」及「綠置居 2018」選樓期有部分時間重疊，這種情況在過往的「居屋」及「綠置居」從沒有發生。

這宗個案的主要事件經過

14. 2018 年 10 月，投訴人申請「居屋 2018」。

15. 12 月 18 日，房屋署向投訴人發出「簡化程序通知信」。同月 28 日，投訴人同意按「簡化程序」，將其「居屋 2018」申請保留至「綠置居 2018」。

16. 2019年4月9日，房屋署向投訴人發出「居屋2018」的「選樓通知書」。同月17日，投訴人成功選購了「居屋2018」下位於裕泰苑的單位。辦理手續時，投訴人簽署聲明書，聲明放棄其「綠置居2018」的申請。

17. 5月16日，房屋署向投訴人發出「綠置居2018」的「選樓通知書」，請投訴人於同月24日選擇單位。同月21日，投訴人要求房屋署取消其已選購的「居屋2018」單位，原因是欲選購「綠置居2018」單位。當時，房屋署職員向投訴人解釋相關政策（上文**第5-9段**）。

18. 同月24日，房屋署致函投訴人，以申請者／家庭成員已獲得其他資助房屋福利為由，取消其「綠置居2018」的選樓資格。

房屋署的解釋

19. 按照既定的審核申請程序，最後審核是在選樓日當天進行，而並非必須在發出「選樓通知書」前進行中途審核（上文**第10(b)-(c)段**）。這做法是最有效運用房委會資源而又能確保任何人都不会獲得雙重房屋資助。即使投訴人在收到「綠置居2018」的「選樓通知書」後沒有主動告知房屋署他已選購「居屋2018」單位，投訴人亦不能通過最後審核。

20. 「居屋2018」及「綠置居2018」的出售項目和銷售前期的準備工作不同，故兩個計劃的推行時間表亦會不同，申請資格、攪珠安排和選樓次序等亦存在差異，因此兩個計劃各自按其選樓情況和選樓優先次序而向申請者發出「選樓通知書」。

21. 然而，「居屋2018」及「綠置居2018」選樓期有部分時間重疊，該署無可避免會向同一申請者發出兩個計劃的「選樓通知書」。如該署不向「綠置居2018」的申請者發出「選樓通知書」，而該申請者不能成功選購「居屋2018」單位，則可能會對相關申請者構成不公平及引致投訴。

22. 另一方面，通過不同文件，包括「居屋 2018」的《申請須知》（上文第 7 段）、「簡化程序通知信」（上文第 9 段）、隨「綠置居 2018」的「選樓通知書」夾附的「重要通告」單張（上文第 8 段）及上文第 16 段提及的聲明書，投訴人決定選購「居屋 2018」單位時，應該清楚明白若他在「居屋 2018」成功選購單位，其「綠置居 2018」的申請會被取消。

日後安排

23. 房屋署強調，該署在處理「居屋 2018」及「綠置居 2018」選樓程序和投訴人的個案時，已致力在保障申請人的權益及善用房委會資源兩者間取得平衡。

24. 雖然如此，為對應日後可能再次出現「居屋」及「綠置居」選樓期重疊的情況，以減低申請者不必要的誤會及不便，該署將會進行電腦系統改善工作，令「居屋」綠表申請者在成功購買「居屋」單位後，便不會獲發「綠置居」的「選樓通知書」，反之亦然。在售出「居屋」單位後，電腦系統可即時編製成功購買「居屋」單位的申請者名單；該署會根據報告於下一個工作天取消已購買「居屋」單位的「綠置居」申請，反之亦然。

本署的評論

25. 本署認為，房屋署向投訴人兩度發出「選樓通知書」，對投訴人而言，其權益沒有受損。重點是，當投訴人成功選購「居屋 2018」單位時，已清楚明白並簽署聲明確認其「綠置居 2018」的申請資格會被取消。故此，即使他收到兩封「選樓通知書」，亦不會改變其「綠置居 2018」的申請資格會被取消的事實，因此實質上對投訴人並沒有不公。

26. 雖然如此，如果按房屋署所言投訴人本身理應知悉他已沒有資格選樓，且其「綠置居 2018」的申請將被取消，本署認為，按照同一道理，房屋署亦同樣理應知悉有關「綠置居 2018」的申

請將被取消。在此情況下，房屋署仍發出「選樓通知書」，的確會造成混亂及誤會。

27. 本署留意到房屋署確有透過不同文件提示有關取消安排。然而，對於投訴人來說，在成功選購「居屋 2018」單位一個月後仍然收到「綠置居 2018」的「選樓通知書」，難免會感到混淆，又或者單純以為自己確有機會再次選樓，而不會自動假設房屋署錯發「選樓通知書」。本署認為，房屋署有責任盡其所能確保資訊準確。

28. 就房屋署的解釋表示，「居屋 2018」及「綠置居 2018」申請者眾多，在有需要的情況下，第二次審核會安排在選樓當天進行；以及最後審核是在選樓日當天進行，而並非必須在發出「選樓通知書」前進行中途審核，本署認為，在有效運用資源的原則下，以及為防止申請人享受「雙重福利」的角度而言，這些安排並非不合理。然而，從顧客服務及資訊發放的角度而言，這個安排只會製造不必要的誤會及投訴，特別是投訴人成功選購「居屋 2018」單位與該署向其發出「綠置居 2018」的「選樓通知書」，中間已經相隔一個月。房屋署應有足夠時間取消其「綠置居 2018」的申請。

房屋署的進一步回應

29. 房屋署補充：「居屋」及「綠置居」兩個銷售計劃，使用兩個獨立運作的電腦系統，申請者的資料不會自動互通。如非兩項計劃的選樓期出現無可避免的重疊，兩個系統沒有即時互通的需要。如要兩個電腦系統內的資料自動互通，該署需要對電腦系統作出重大修改，對「居屋 2018」甚至「綠置居 2018」的選樓日期造成延誤，引起申請者的嚴重不便及投訴。

30. 在「居屋」及「綠置居」電腦系統資料不會自動互通的情況下，該署若要確保不會向已購買「居屋 2018」單位的「綠置居 2018」申請者發出「綠置居 2018」的「選樓通知書」，該署必須投放大量時間和人力資源，以人手每日重複檢視資料，運作如下。

31. 如以發出「綠置居 2018」的「選樓通知書」為檢視起點，則在每日發出「選樓通知書」前，「綠置居」銷售小組需以人手逐一檢視每一個將會獲邀選樓的申請個案，當中包括申請人及每一個已登記於申請表上的人士，以檢視是否有個別、部分或全部申請者與已購買「居屋 2018」單位的人士重疊。

32. 如以銷售「居屋 2018」單位為檢視起點，則「居屋」銷售小組在每售出一個單位後需立刻以人手檢視該名買家及每一個已登記於申請表上的人士有否同時申請了「綠置居 2018」，再通知「綠置居」銷售小組取消該項申請。

33. 房屋署強調：「居屋 2018」涉及出售 4,431 個單位，選樓時間長達 10 個星期，每日進行選樓，資料不斷更新，用人手檢視資料的方法根本不切實際。

34. 另一方面，房屋署預視到「居屋 2018」及「綠置居 2018」的申請者有可能會收到兩個計劃的「選樓通知書」，在電腦系統尚未改善和用人手檢視方法不切實際的情況下，該署已從多方面通知及提醒申請者。尤為重要的是，該署向「綠置居 2018」申請者發出「重要通告」（上文**第 8 段**），這正正是該署為確保資訊準確及避免誤會而新引入的有效措施。因此，該署不同意本署上文**第 27 段**的評論，亦不認為這宗投訴成立。

本署的結語

35. 由於政府的政策改變，令「居屋 2018」及「綠置居 2018」選樓期有部分時間重疊，而部分購買了「居屋 2018」的人士，有可能在「綠置居 2018」中亦被抽中。本署認同，該署已從多方面通知及提醒申請者，希望避免誤會，而申請人本身亦有責任了解清楚其資格及「居屋 2018」和「綠置居 2018」兩個計劃之運作。

36. 然而，本署認為，投訴人購買了「居屋 2018」，仍然在一個月後收到「綠置居 2018」的「選樓通知書」，的確有可能產生類似這宗投訴的誤會。如投訴人沒有得到房屋署職員的提醒而真的撤銷了其「居屋 2018」所購買的單位，後果將會很嚴重。因

此，本署認為，房屋署不應單靠通知及提醒，而應主動避免類似的事件發生。

37. 本署很清楚用人手檢視的方法（上文**第 31 及 32 段**）並不可行，亦備悉兩個銷售計劃的系統是獨立運作。至於類似上文**第 24 段**的電腦系統改善工作會否對「居屋 2018」及「綠置居 2018」造成如上文**第 29 段**所描述的重大負面影響，本署不敢斷言。然而，本署認為，既然政策改變而導致「居屋 2018」要再次接受申請，當中涉及的變更及程序改變應該不會比改善電腦系統少。本署留意到，因應政策改變而房委會資助房屋小組委員會於 2018 年 7 月 17 日通過「居屋 2018」的銷售安排，房屋署當時實應預視到選樓期有可能與當時已計劃於 2018 年底推售的「綠置居」之選樓期重疊；同年 11 月 16 日房委會資助房屋小組委員會通過「綠置居 2018」之銷售安排，更確知兩者之選樓期重疊。直至 2019 年 2 月「居屋 2018」開始選樓、2019 年 3 月「綠置居 2018」開始選樓，期間數以月計，如房屋署在開始時已作打算，應該有足夠時間同時進行電腦系統改善，而不會單單因為要改善電腦系統而令整個計劃的進度受阻。

38. 有鑑於此，本署認為，該署早應進行電腦系統改善，從而主動避免於一個計劃下已購買單位者日後仍收到另一計劃的「選樓通知書」的混亂情況。單純依賴通知提醒申請人，即使投訴人的權益沒有受損，仍然會容易引起誤會，從行政角度而言並不可取。

39. 綜合以上所述，本署認為，這宗投訴**成立**。

40. 本署欣悉，房屋署主動提出進行電腦系統改善工作（上文**第 24 段**），並預算於「綠置居 2019」選樓前完成，以防止類似事件再次發生。

申訴專員公署

2020 年 1 月

公署會不時在面書上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署面書粉絲專頁，以獲取最新資訊：

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

