

房屋署對申請繳交原有租金個案的審批 調查報告

2021 年 5 月 31 日，投訴人向本署投訴房屋署。

投訴內容

2. 投訴人是香港房屋委員會（「房委會」）轄下公屋的租戶。2020 年 12 月，房屋署指她的 2019／2020 年度入息超出「富戶政策」的指定限額，要求她自 2021 年 4 月起繳交一倍半租金。
3. 投訴人稱，因受疫情影響，她每月入息自 2021 年 2 月起連續 3 個月低於指定限額。因此，她向房屋署申請繳付原有租金。然而，該署以投訴人 2021 年 2 月的糧單顯示其入息超出指定限額為由，拒絕其申請。
4. 投訴人向房屋署解釋，她於 2021 年 2 月須放無薪假，惟其僱主於 3 月才扣除有關無薪假的工資，在扣除有關工資後，她的 2 月份入息並無超出指定限額。然而，該署仍然拒絕她的申請。投訴人指房屋署無理拒絕她繳付原有租金的申請，故向本署投訴。

本署調查所得

5. 本署就本案於 2021 年 7 月 9 日向房屋署展開全面調查。2021 年 10 月，本署完成調查，結果如下。

「富戶政策」及相關規定

6. 根據現行的「富戶政策」，公屋租戶若在香港並無擁有住宅物業，而家庭入息和資產淨值未超出指定的人息及資產淨值水平，可繼續租住其單位。但若家庭入息超逾限額兩倍但不高於三倍，則須繳交倍半淨租金另加差餉。然而，若公屋租戶的家庭入息連續三個月或因永久性原因下降至指定限額，租戶可按情況申請繳交較低水平的租金。

7. 根據房屋署有關填報入息的指引，當入息調整的生效日期為申報時段內，有關調整部分的金額將於稍後發放或扣減，該金額必須在入息內計算。

主要事件經過

8. 2020年5月26日，投訴人向當區租約事務管理處（「租管處」）交回「富戶政策」2020年度（4月）申報表。租管處經審核後認為其家庭入息超逾當時的公屋入息限額兩倍，但不高於三倍。

9. 2020年12月30日，租管處發信通知投訴人須由2021年4月1日起繳交倍半淨租金另加差餉，並通知她如家庭入息連續三個月或因永久性原因下降至低於現行相關入息限額，同時資產淨值不超逾現行限額，以及並無擁有香港住宅物業，可申請繳付原有租金。

10. 2021年5月13日，投訴人到屋邨物業管理公司（「管理公司」）提交2020年12月及2021年2至4月的糧單，並查詢申請繳付原有租金的資格。管理公司發現她於2021年2月份入息超出指定限額，不符合申請資格。投訴人解釋2月份的薪金包括了應扣減的無薪假工資，但其僱主延至3月才扣減該部分薪金。管理公司建議她請其僱主填寫「僱員薪金證明書」，以確定有關薪金的資料。

11. 2021年5月14日，投訴人向租管處查詢。租管處同樣建議她請其僱主填寫「僱員薪金證明書」。

12. 2021年5月24及25日，租管處及管理公司先後收到投訴人申請繳付原有租金的申請表（「申請表」）及有關糧單。投訴人重申其僱主在3月才扣減其2月份的無薪假工資。因此，其2月份入息並無超出指定限額。

13. 租管處為確定如何計算無薪假入息的方法，先後親自及要求管理公司致電善用公屋資源分組（「資源分組」）查詢。資源分組按一般情況說明無薪假的薪金扣減可從申請人的糧單所顯示的底薪中扣除；如住戶認為計算方法有偏差，可提供相關證明文件與租管處再作討論。

14. 5月25日，管理公司再建議投訴人請其僱主填寫「僱員薪金證明書」，以確定其2021年2至4月的薪金。投訴人表示其僱主不會為她填寫「僱員薪金證明書」，希望房屋署酌情處理。管理公司表示若其2021年5月份收入符合繳付原有租金資格，可在6月提交新申請，並提供3至5月的收入證明。

15. 2021年6月2日，管理公司收到投訴人的申請表及2021年3至5月的糧單。6月10日，租管處批准投訴人的申請，追溯由2021年4月1日起生效。

房屋署的回應

16. 房屋署經檢視本案後承認，投訴人最初提交的糧單已足夠證明她於2021年2月的部分收入是於3月才被僱主扣除，故被扣除的部分應可從2月份收入扣減，從而證實她2月份入息已符合申請繳付原有租金的資格。

17. 房屋署承認租管處和管理公司職員在事件中有以下不恰當之處：

- (1) 對租戶每月收入的理解過於狹隘，沒有全面考慮個案實際情況，以致不適當計算投訴人2月份的收入；
- (2) 只簡單地向資源分組提出口頭查詢，並無提供個案詳情或有關糧單副本，而且錯誤理解資源分組的回覆，以致要求投訴人遞交額外入息證明文件，顯示其溝通技巧有改善空間；以及
- (3) 收到投訴人的申請後未有立即按程序將個案上呈個案上司審批，而自行建議投訴人收到5月的糧單後再提出申請。

18. 房屋署表示，該署已就計算入息方法及原因訂立清晰及足夠的指引，並在申請表第五部分《乙部》列明家庭入息的計算方法。此外，在年度申報表中，亦有列明如何計算經調整的入息。該署認為有關職員未有深入了解相關政策及計算原則，作出錯誤判斷，再加上未有按程序上呈個案給上司審批，錯失內部糾正的機遇。該署就有關職員不適當處理投訴人的申請，對她造成不便，感到抱歉。

19. 房屋署會採取下列措施，避免同類事件再發生：

- (1) 加強職員對政策及指引的理解，包括以電郵提示職員如何處理類似個案，並將本個案的計算入息例子加入每年為前線職員（包括管理公司）安排的簡報會、日後相關指引及訓練課程中；
- (2) 加強內部溝通，提示職員在遇到特殊個案時應先尋求上司的意見；如向資源分組查詢時應提供全部資料，以便該組提供合適的建議；及
- (3) 訓示管理公司及租管處職員嚴格遵守指引處理申請，包括遵循指引計算入息、按全面實際情況處理申請，以及由房屋事務經理批核拒絕申請。

本署的評論

20. 經本署的調查後，房屋署承認投訴人 2021 年 2 月及 3 月的兩張糧單實已足以顯示其 2 月份入息並無超出限額，以及符合申請繳付原有租金的資格（上文**第 16 段**）。此外，該署亦承認職員在處理投訴人的申請時有欠妥善之處（上文**第 17 段**）。雖然該署最終在收到投訴人 3 至 5 月的糧單後已批准其申請，但職員之前的處理方式確對她造成不便和困擾。既然房屋署已主動查找不足、向投訴人表達歉意及提出改善方法，本署希望投訴人能夠釋懷。

21. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴人對房屋署的投訴**成立**。

22. 本署促請該署盡快落實上文**第 19 段**所述的改善措施，並繼續監察造成有關錯誤的人員的工作表現，以避免再出現類似錯誤。

申訴專員公署
2021 年 10 月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讀好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

Facebook:

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



Instagram:

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

