

屋宇署对顾问公司及承建商执行 强制验楼计划下的修葺工程之监管 调查报告

投诉人于 2021 年 12 月 8 日至 2022 年 1 月 11 日期间向本署投诉屋宇署，并提交补充资料。

投诉内容

2. 投诉人居于某栋「三无大厦」。投诉人称，大厦业主没有遵办屋宇署就强制验楼计划（「计划」）发出的法定通知，故该署委托顾问公司及承建商代业主进行检验及修葺工程，并发信通知大厦各业主有关承建商会于 2021 年 3 月至 9 月期间施工。然而，投诉人发现承建商延至 8 月才开展工程，且只在楼梯墙壁位置稍作维修，及于后巷地面部分搭建棚架后便停工。承建商后来于 11 月通知大厦业主有关修葺工程的完工日期延至 12 月底，惟其后承建商仍然没有进行任何工程。投诉人认为承建商拖延施工，除影响住户出入及环境卫生外，亦引致消防安全及治安问题，遂于 9 月至 12 月期间多次向屋宇署／顾问公司查询工程进度及实际完工日期，但只获回复会警告承建商。就上述，投诉人不满屋宇署没有妥善监管承建商，以致该大厦的修葺工程迟迟未能完成。

调查工作

3. 经审研涉案资料后，申诉专员于 2022 年 1 月决定根据《申诉专员条例》对本案展开全面调查，并于同年 7 月完成，结果如下。

本署调查所得

计划的监管机制

4. 屋宇署会密切监察顾问公司及承建商在执行计划修葺工程

密件

的表现，以确保工程按相关合约规定及工程时间表进行。屋宇署会每月与顾问公司及承建商举行进度会议，就合约期内的工程项目作整体监察及讨论。至于个别目标楼宇的施工详情，顾问公司会向屋宇署提交月度工程进度报告（「月度报告」），供该署定期监察工程进度。屋宇署亦会透过电话及电邮与顾问公司及承建商保持紧密联系以作持续监察。一般而言，顾问公司作为工程监督会向承建商了解工程进展，指示或协助承建商处理遇到的问题；屋宇署亦会因应情况，向顾问公司及承建商提供协助（例如与其他政府部门协调）。

5. 若发现工程延误，屋宇署会要求顾问公司及承建商解释，并提供补救方案。如承建商未能就延误提供合理解释或未有适时作出纠正，屋宇署会向其发警告信。此外，屋宇署会就顾问公司及承建商的表现撰写季度评核报告。就表现欠佳的顾问公司／承建商，屋宇署会因应情况作出警告、给予劣等表现评核报告，甚或暂时禁止其竞投合约。屋宇署亦可按合约规定采取适当的行动，包括终止合约。在工程竣工时，屋宇署会联同顾问公司及承建商进行现场视察，确保工程妥善完成。

有关大厦的楼宇检验及修葺工程

6. 屋宇署于 2019 年 8 月根据《建筑物条例》向大厦业主发出强制验楼通知，着令其在指明限期内为大厦的公用部分进行订明检验和有需要的订明修葺。由于有关业主未有遵从上述法定通知，该大厦于 2020 年被纳入为「楼宇更新大行动 2.0」的目标楼宇。

7. 屋宇署委任的顾问公司于 2021 年 1 月完成订明楼宇检验，并预计修葺工程可于六个月内完成。经审阅有关检验报告，屋宇署于 3 月去信业主，告知政府承建商会在顾问公司的监督下代为进行所需的修葺工程¹，而预算施工及竣工日期分别为同年 3 月底及 9 月中。

事件经过

8. 根据承建商原定的工程时间表，外墙及室内公用部分的「锤敲测试」以及所需的修葺工程，均计划于搭建棚架后一并

¹ 修葺工程主要包括：为楼宇外墙及室内公用部分进行「锤敲测试」，以确定楼宇的欠妥范围及进行修葺；修葺室内公用部分欠妥的逃生门及破损的楼梯；更换欠妥的公用排水管。

进行。因此，架设棚架是开展有关修葺工程的首要项目。

9. 承建商于 2021 年 4 月中至 5 月中数度尝试运送棚竹到有关大厦，但因道路及周边环境限制未能成功。顾问公司于 6 月及 7 月就工程进度缓慢向承建商分别发出书面提醒及警告，要求承建商尽快展开工程，并表示会于其表现报告内反映工作进度缓慢的情况。其间，承建商向顾问公司解释，由于大厦位处的街道为单程路及附近有大量五金店铺，故该处经常有大型车辆进出并需时上落货；加上有车辆长期停泊，以致承建商在运送棚竹上出现困难。经多番与相关地铺协商，承建商于 2021 年 8 月中旬才成功运送首批棚竹到有关大厦。

10. 得悉承建商在运送棚竹上遇到困难后，屋宇署于 2021 年 8 月至 11 月期间不断与顾问公司及承建商商讨其他可行方案，例如在周末或晚上运送棚竹或以人手从较远街道搬运棚竹到该大厦²等。与此同时，屋宇署要求顾问公司及承建商检视工序，以追赶落后的工程进度，承建商先行在大厦后方搭建棚架及同步展开室内的修葺工程。9 月下旬，屋宇署得悉承建商已成功运送部分棚竹到该大厦，并完成部分棚架搭建工程。顾问公司表示承建商会继续与相关地铺商讨运送棚竹事宜。

11. 由于工程并无明显进展，屋宇署分别于 2021 年 9 月及 10 月要求顾问公司及承建商加快完成修葺工程。顾问公司表示，由于部分棚架搭建工程仍有待进行，除上段所述运送棚竹遇到的困难外，疫情下的加强跨境管制及封关措施亦令建筑工人短缺及建筑材料的运输和供应受阻，加上全港工地在第四波疫情缓和后开始全面复工，令建筑业对人手及建材的需求特别庞大，而且工人短缺的情况亦未能于短时间内回复正常，导致工程进度有所延误。屋宇署人员曾在 10 月到场视察工程进度，确定运送棚竹的情况仍受道路及周边环境限制的外在因素影响。顾问公司预计工程竣工日期延至 12 月下旬，遂要求承建商检讨工程进度并提交修订工程时间表。其后，考虑到工程进度仍欠理想，屋宇署及顾问公司分别在 11 月及 12 月多次书面警告承建商，要求加快完成修葺工程。

12. 承建商透过多番与有关地铺商议，最终于 2021 年 12 月下旬完成运送所有棚竹到该大厦，棚架搭建工程于 2022 年 3

² 由于在周末及晚上运送棚竹可能会引起居民的投诉，加上涉事楼宇是一整排大厦，涉及的棚竹数量甚多，以人手运送有一定困难，故屋宇署事后认为有关方案不大可行。

月大致完成。虽然运送棚竹问题已获解决，惟遇上第五波疫情爆发，承建商有多位工人相继染疫，进一步影响工程的进度。顾问公司重新检视承建商提交的修订工程时间表及相关工程进度后，把竣工日期延至 2022 年 5 月底。

13. 受 2022 年 5 至 6 月份的雨天影响，承建商最终于 6 月底大致完成有关修葺工程。

屋宇署的回应

14. 屋宇署表示，工程项目的进度容易受外在因素影响。在此案中，运送棚竹会否受阻，取决于地铺负责人是否合作，以及相关路段当时的使用情况，并非顾问公司及承建商可预期及控制；加上承建商在疫情期间需面对各种困难（上文第 9、11 及 12 段），进一步影响有关修葺工程的进度。

15. 屋宇署于 2021 年 8 月得悉承建商于运送棚竹上遇到困难后，随即与顾问公司及承建商商讨其他可行方案，并要求他们检视工序，以追赶工程进度。此外，屋宇署亦于 2021 年 10 月至 2022 年 2 月期间就工程进度缓慢向承建商发出四次³书面警告，并将其欠佳表现反映于其表现评核报告内。屋宇署会在充分考虑有关外在因素后，以体恤的态度合理地评核承建商的工作表现。由于顾问公司一直有按合约规定监察承建商及工程进度，包括适时向承建商发出警告以纠正延误情况、检视工序后先行安排室内修葺工程，并按实际情况更新竣工日期，屋宇署认为顾问公司有适当跟进承建商的工作。

16. 屋宇署一直按既定机制及程式，持续监察顾问公司及承建商在工程进行期间的表现及进度，适时与顾问公司沟通以解决工程上遇到的困难，并采取行动促使承建商尽快解决问题及加紧按修订的工程时间表推展工程。综观个案，屋宇署认为其对顾问公司及承建商在工程进度上的监管已大致足够。

17. 尽管如此，屋宇署会不时就工程监管方面进行检讨，并按情况优化相关监管安排。2022 年 1 月，屋宇署更新了顾问公司的月度报告的内容，加入顾问公司需每月检视工程细项的进度，并要求顾问公司需就工程延误的情况提供理由及补救方案。屋宇署亦于 2022 年 4 月起开始抽样审查（包括文件审核及进行实地视察）顾问公司提交的月度报告，以进一步加强工

³ 2021 年 10 月至 2022 年 2 月期间。

程监管效能。此外，因应此案的经验，屋宇署已提醒前线人员，当知悉承建商遇到较难处理的困难时，应更主动了解情况，如涉及工程受其他业户影响，可协助进行调解。屋宇署承诺会持续监察及优化对顾问公司及承建商在工程监管方面的工作，以及加强对该署人员的在职培训。

本署的评论

18. 屋宇署已解释现行对计划的监管机制、顾问公司和承建商跟进有关大厦的修葺工程的经过、该署在监察工程进度及顾问公司和承建商的表现上曾采取的监管和跟进工作，以及承建商迟迟未能完成工程的原因。经审研与个案相关的资料，本署的评论如下。

19. 就有关大厦的修葺工程，自原订施工日（即 2021 年 3 月底）起计，工程开展至完工逾一年，远远超出原先预计的半年施工期，的确会对大厦住户的日常生活造成不同程度的影响，投诉人因而感到不满，属可理解。不过，本署接纳屋宇署的解释，工程进度容易受外在因素影响，故出现未能按时完工的情况亦非罕见。考虑到承建商受大厦所在位置的道路及周遭环境限制而在工程初期无法运送棚竹，加上疫情在工程期间对建筑业所造成的影响（上文第 9、11 及 12 段），本署认为，有关工程有所延误，情况确不理想，但非不能理解。

20. 不过，本署认为此案反映了屋宇署在监管顾问公司及／或承建商的工作及跟进相关工程进度上有不足及欠积极之处。按照承建商原定的工程时间表，所有外墙及室内修葺工程均会于搭建棚架后一并进行（上文第 8 段）。换言之，承建商能否成功运送棚竹及进行搭棚工程将直接影响整个工程的进展。观乎个案的时序，在工程开展初期（即 2021 年 4 月至 5 月），承建商在运送棚竹上已遇上困难，顾问公司知悉后曾于 6 月、7 月及 11 月向其发出书面警告，要求承建商尽快开展工程或加快工程进度。本署注意到，除了不停催促承建商加快工程进度及向其发出警告外，没有资料显示顾问公司及屋宇署有就承建商遇到的困难作主动了解、提供实质协助或补救方案，而是继续单靠承建商与地铺业户自行磋商运送棚竹。

21. 由 2021 年 4 月中起计（承建商首次运送棚竹但不成功），承建商经多番与地铺业户协商，最终于 12 月下旬才成功运送搭建棚架所需的全部棚竹到有关大厦，整个过程历时超过八个月，甚至比预计的六个月施工期长，进度可谓非常缓

慢。本署在审阅与个案相关的资料（包括顾问公司的合约文件及相关工作记录）后，认为顾问公司作为工程监督，可采取合理行动指示或协助承建商处理工程延误，或将个案尽快提升至屋宇署的层面寻求解决方法，而不是仅以完成工作步骤履行监察工作。因此，本署对于屋宇署认为顾问公司有按合约的规定监察工程进度的说法有所保留（上文第 15 段）。

22. 另一方面，本署在审阅顾问公司就有关工程向屋宇署提交的月度报告后，发现工程进度在 2021 年 4 月至 7 月期间为「零」。惟没有资料显示屋宇署在该段期间有采取任何行动或向顾问公司及承建商了解工程毫无进展的情况及原因。及至同年 8 月（即修葺工程展开后约五个月或距离原定完工日前约一个月），屋宇署才介入和跟进工程进度缓慢的情况。虽然该署曾与顾问公司及承建商研究其他可行方案，但在发现相关方案未必可行后，只继续交由承建商自行与地铺业户协商（上文第 10 及 12 段）以解决问题。即使屋宇署人员曾于 10 月到场视察，知悉工程进度未有取得合理进展，仍未有敦促顾问公司作为工程监督采取切实可行的方法有效和迅速地解决运送棚竹的困难，或因应情况向顾问公司／承办商提供实质协助，例如联络警方处理该处有车辆长期停泊的问题及／或介入与地铺业户协调。整体而言，本署认为，屋宇署在监察工程进度及其跟进工作上欠积极。

23. 事后看来，承建商遇到地铺业户不合作的情况时有发生，屋宇署及其顾问公司如在得悉承建商就运送棚竹面对困难时及早主动提供实质协助和支援，纵使工程进度难免会受疫情影响而有所延误，相信亦有助促使承建商加快修葺工作的进程。

总结

24. 综合上文第 20 至 23 段所述，申诉专员认为，屋宇署在监管顾问公司及／或承建商执行有关修葺工程的进度上有不足之处，故投诉人对该署的投诉 **部分成立**。

25. 本署欣悉，为加强监管工程的效能，屋宇署在本署调查期间主动提出多项优化措施，包括更新月度报告书的内容及新增抽样审查。此外，屋宇署亦透过本案经验分享，提醒职员主动协助承建商应对较难处理的情况（上文第 17 段）。可见该署转趋积极，其补救方案適切。本署期望，屋宇署透过持续检

讨和优化工程监管的安排，以及加强职员的在职培训、提高其警觉性和主动性，可更妥善监管顾问公司及承建商在执行计划的工作表现。

申诉专员公署

2022年7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/

