

**屋宇署對顧問公司及承建商執行
強制驗樓計劃下的修葺工程之監管
調查報告**

投訴人於 2021 年 12 月 8 日至 2022 年 1 月 11 日期間向本署投訴屋宇署，並提交補充資料。

投訴內容

2. 投訴人居於某棟「三無大廈」。投訴人稱，大廈業主沒有遵辦屋宇署就強制驗樓計劃（「計劃」）發出的法定通知，故該署委託顧問公司及承建商代業主進行檢驗及修葺工程，並發信通知大廈各業主有關承建商會於 2021 年 3 月至 9 月期間施工。然而，投訴人發現承建商延至 8 月才開展工程，且只在樓梯牆壁位置稍作維修，及於後巷地面部分搭建棚架後便停工。承建商後來於 11 月通知大廈業主有關修葺工程的完工日期延至 12 月底，惟其後承建商仍然沒有進行任何工程。投訴人認為承建商拖延施工，除影響住戶出入及環境衛生外，亦引致消防安全及治安問題，遂於 9 月至 12 月期間多次向屋宇署／顧問公司查詢工程進度及實際完工日期，但只獲回覆會警告承建商。就上述，投訴人不滿屋宇署沒有妥善監管承建商，以致該大廈的修葺工程遲遲未能完成。

調查工作

3. 經審研涉案資料後，申訴專員於 2022 年 1 月決定根據《申訴專員條例》對本案展開全面調查，並於同年 7 月完成，結果如下。

本署調查所得

計劃的監管機制

4. 屋宇署會密切監察顧問公司及承建商在執行計劃修葺工程

密件

的表現，以確保工程按相關合約規定及工程時間表進行。屋宇署會每月與顧問公司及承建商舉行進度會議，就合約期內的工程項目作整體監察及討論。至於個別目標樓宇的施工詳情，顧問公司會向屋宇署提交月度工程進度報告（「月度報告」），供該署定期監察工程進度。屋宇署亦會透過電話及電郵與顧問公司及承建商保持緊密聯繫以作持續監察。一般而言，顧問公司作為工程監督會向承建商了解工程進展，指示或協助承建商處理遇到的問題；屋宇署亦會因應情況，向顧問公司及承建商提供協助（例如與其他政府部門協調）。

5. 若發現工程延誤，屋宇署會要求顧問公司及承建商解釋，並提供補救方案。如承建商未能就延誤提供合理解釋或未有適時作出糾正，屋宇署會向其發警告信。此外，屋宇署會就顧問公司及承建商的表現撰寫季度評核報告。就表現欠佳的顧問公司／承建商，屋宇署會因應情況作出警告、給予劣等表現評核報告，甚或暫時禁止其競投合約。屋宇署亦可按合約規定採取適當的行動，包括終止合約。在工程竣工時，屋宇署會聯同顧問公司及承建商進行現場視察，確保工程妥善完成。

有關大廈的樓宇檢驗及修葺工程

6. 屋宇署於 2019 年 8 月根據《建築物條例》向大廈業主發出強制驗樓通知，著令其在指明限期內為大廈的公用部分進行訂明檢驗和有需要的訂明修葺。由於有關業主未有遵從上述法定通知，該大廈於 2020 年被納入為「樓宇更新大行動 2.0」的目標樓宇。

7. 屋宇署委任的顧問公司於 2021 年 1 月完成訂明樓宇檢驗，並預計修葺工程可於六個月內完成。經審閱有關檢驗報告，屋宇署於 3 月去信業主，告知政府承建商會在顧問公司的監督下代為進行所需的修葺工程¹，而預算施工及竣工日期分別為同年 3 月底及 9 月中。

事件經過

8. 根據承建商原定的工程時間表，外牆及室內公用部分的「錘敲測試」以及所需的修葺工程，均計劃於搭建棚架後一併

¹ 修葺工程主要包括：為樓宇外牆及室內公用部分進行「錘敲測試」，以確定樓宇的欠妥範圍及進行修葺；修葺室內公用部分欠妥的逃生門及破損的樓梯；更換欠妥的公用排水管。

進行。因此，架設棚架是開展有關修葺工程的首要項目。

9. 承建商於 2021 年 4 月中至 5 月中數度嘗試運送棚竹到有關大廈，但因道路及周邊環境限制未能成功。顧問公司於 6 月及 7 月就工程進度緩慢向承建商分別發出書面提醒及警告，要求承建商盡快展開工程，並表示會於其表現報告內反映工作進度緩慢的情況。其間，承建商向顧問公司解釋，由於大廈位處的街道為單程路及附近有大量五金店舖，故該處經常有大型車輛進出並需時上落貨；加上有車輛長期停泊，以致承建商在運送棚竹上出現困難。經多番與相關地舖協商，承建商於 2021 年 8 月中旬才成功運送首批棚竹到有關大廈。

10. 得悉承建商在運送棚竹上遇到困難後，屋宇署於 2021 年 8 月至 11 月期間不斷與顧問公司及承建商商討其他可行方案，例如在周末或晚上運送棚竹或以人手從較遠街道搬運棚竹到該大廈²等。與此同時，屋宇署要求顧問公司及承建商檢視工序，以追趕落後的工程進度，承建商先行在大廈後方搭建棚架及同步展開室內的修葺工程。9 月下旬，屋宇署得悉承建商已成功運送部分棚竹到該大廈，並完成部分棚架搭建工程。顧問公司表示承建商會繼續與相關地舖商討運送棚竹事宜。

11. 由於工程並無明顯進展，屋宇署分別於 2021 年 9 月及 10 月要求顧問公司及承建商加快完成修葺工程。顧問公司表示，由於部分棚架搭建工程仍有待進行，除上段所述運送棚竹遇到的困難外，疫情下的加強跨境管制及封關措施亦令建築工人短缺及建築材料的運輸和供應受阻，加上全港工地在第四波疫情緩和後開始全面復工，令建造業對人手及建材的需求特別龐大，而且工人短缺的情況亦未能於短時間內回復正常，導致工程進度有所延誤。屋宇署人員曾在 10 月到場視察工程進度，確定運送棚竹的情況仍受道路及周邊環境限制的外在因素影響。顧問公司預計工程竣工日期延至 12 月下旬，遂要求承建商檢討工程進度並提交修訂工程時間表。其後，考慮到工程進度仍欠理想，屋宇署及顧問公司分別在 11 月及 12 月多次書面警告承建商，要求加快完成修葺工程。

12. 承建商透過多番與有關地舖商議，最終於 2021 年 12 月下旬完成運送所有棚竹到該大廈，棚架搭建工程於 2022 年 3

² 由於在周末及晚上運送棚竹可能會引起居民的投訴，加上涉事樓宇是一整排大廈，涉及的棚竹數量甚多，以人手運送有一定困難，故屋宇署事後認為有關方案不大可行。

月大致完成。雖然運送棚竹問題已獲解決，惟遇上第五波疫情爆發，承建商有多位工人相繼染疫，進一步影響工程的進度。顧問公司重新檢視承建商提交的修訂工程時間表及相關工程進度後，把竣工日期延至 2022 年 5 月底。

13. 受 2022 年 5 至 6 月份的雨天影響，承建商最終於 6 月底大致完成有關修葺工程。

屋宇署的回應

14. 屋宇署表示，工程項目的進度容易受外在因素影響。在此案中，運送棚竹會否受阻，取決於地舖負責人是否合作，以及相關路段當時的使用情況，並非顧問公司及承建商可預期及控制；加上承建商在疫情期間需面對各種困難（上文第 9、11 及 12 段），進一步影響有關修葺工程的進度。

15. 屋宇署於 2021 年 8 月得悉承建商於運送棚竹上遇到困難後，隨即與顧問公司及承建商商討其他可行方案，並要求他們檢視工序，以追趕工程進度。此外，屋宇署亦於 2021 年 10 月至 2022 年 2 月期間就工程進度緩慢向承建商發出四次³書面警告，並將其欠佳表現反映於其表現評核報告內。屋宇署會在充分考慮有關外在因素後，以體恤的態度合理地評核承建商的工作表現。由於顧問公司一直有按合約規定監察承建商及工程進度，包括適時向承建商發出警告以糾正延誤情況、檢視工序後先行安排室內修葺工程，並按實際情況更新竣工日期，屋宇署認為顧問公司有適當跟進承建商的工作。

16. 屋宇署一直按既定機制及程序，持續監察顧問公司及承建商在工程進行期間的表現及進度，適時與顧問公司溝通以解決工程上遇到的困難，並採取行動促使承建商盡快解決問題及加緊按修訂的工程時間表推展工程。綜觀個案，屋宇署認為其對顧問公司及承建商在工程進度上的監管已大致足夠。

17. 儘管如此，屋宇署會不時就工程監管方面進行檢討，並按情況優化相關監管安排。2022 年 1 月，屋宇署更新了顧問公司的月度報告的內容，加入顧問公司需每月檢視工程細項的進度，並要求顧問公司需就工程延誤的情況提供理由及補救方案。屋宇署亦於 2022 年 4 月起開始抽樣審查（包括文件審核及進行實地視察）顧問公司提交的月度報告，以進一步加強工

³ 2021 年 10 月至 2022 年 2 月期間。

程監管效能。此外，因應此案的經驗，屋宇署已提醒前線人員，當知悉承建商遇到較難處理的困難時，應更主動了解情況，如涉及工程受其他業戶影響，可協助進行調解。屋宇署承諾會持續監察及優化對顧問公司及承建商在工程監管方面的工作，以及加強對該署人員的在職培訓。

本署的評論

18. 屋宇署已解釋現行對計劃的監管機制、顧問公司和承建商跟進有關大廈的修葺工程的經過、該署在監察工程進度及顧問公司和承建商的表現上曾採取的監管和跟進工作，以及承建商遲遲未能完成工程的原因。經審研與個案相關的資料，本署的評論如下。

19. 就有關大廈的修葺工程，自原訂施工日（即 2021 年 3 月底）起計，工程開展至完工逾一年，遠遠超出原先預計的半年施工期，的確會對大廈住戶的日常生活造成不同程度的影響，投訴人因而感到不滿，屬可理解。不過，本署接納屋宇署的解釋，工程進度容易受外在因素影響，故出現未能按時完工的情況亦非罕見。考慮到承建商受大廈所在位置的道路及周遭環境限制而在工程初期無法運送棚竹，加上疫情在工程期間對建築業界所造成的影響（上文第 9、11 及 12 段），本署認為，有關工程有所延誤，情況確不理想，但非不能理解。

20. 不過，本署認為此案反映了屋宇署在監管顧問公司及／或承建商的工作及跟進相關工程進度上有不足及欠積極之處。按照承建商原定的工程時間表，所有外牆及室內修葺工程均會於搭建棚架後一併進行（上文第 8 段）。換言之，承建商能否成功運送棚竹及進行搭棚工程將直接影響整個工程的進展。觀乎個案的時序，在工程開展初期（即 2021 年 4 月至 5 月），承建商在運送棚竹上已遇上困難，顧問公司知悉後曾於 6 月、7 月及 11 月向其發出書面警告，要求承建商盡快開展工程或加快工程進度。本署注意到，除了不停催促承建商加快工程進度及向其發出警告外，沒有資料顯示顧問公司及屋宇署有就承建商遇到的困難作主動了解、提供實質協助或補救方案，而是繼續單靠承建商與地舖業戶自行磋商運送棚竹。

21. 由 2021 年 4 月中起計（承建商首次運送棚竹但不成功），承建商經多番與地舖業戶協商，最終於 12 月下旬才成功運送搭建棚架所需的全部棚竹到有關大廈，整個過程歷時超過八個月，甚至比預計的六個月施工期長，進度可謂非常緩

慢。本署在審閱與個案相關的資料（包括顧問公司的合約文件及相關工作記錄）後，認為顧問公司作為工程監督，可採取合理行動指示或協助承建商處理工程延誤，或將個案盡快提升至屋宇署的層面尋求解決方法，而不是僅以完成工作步驟履行監察工作。因此，本署對於屋宇署認為顧問公司有按合約的規定監察工程進度的說法有所保留（上文第 15 段）。

22. 另一方面，本署在審閱顧問公司就有關工程向屋宇署提交的月度報告後，發現工程進度在 2021 年 4 月至 7 月期間為「零」。惟沒有資料顯示屋宇署在該段期間有採取任何行動或向顧問公司及承建商了解工程毫無進展的情況及原因。及至同年 8 月（即修葺工程展開後約五個月或距離原定完工日前約一個月），屋宇署才介入和跟進工程進度緩慢的情況。雖然該署曾與顧問公司及承建商研究其他可行方案，但在發現相關方案未必可行後，只繼續交由承建商自行與地舖業戶協商（上文第 10 及 12 段）以解決問題。即使屋宇署人員曾於 10 月到場視察，知悉工程進度未有取得合理進展，仍未有敦促顧問公司作為工程監督採取切實可行的方法有效和迅速地解決運送棚竹的困難，或因應情況向顧問公司／承辦商提供實質協助，例如聯絡警方處理該處有車輛長期停泊的問題及／或介入與地舖業戶協調。整體而言，本署認為，屋宇署在監察工程進度及其跟進工作上欠積極。

23. 事後看來，承建商遇到地舖業戶不合作的情況時有發生，屋宇署及其顧問公司如在得悉承建商就運送棚竹面對困難時及早主動提供實質協助和支援，縱使工程進度難免會受疫情影響而有所延誤，相信亦有助促使承建商加快修葺工作的進程。

總結

24. 綜合上文第 20 至 23 段所述，申訴專員認為，屋宇署在監管顧問公司及／或承建商執行有關修葺工程的進度上有不足之處，故投訴人對該署的投訴**部分成立**。

25. 本署欣悉，為加強監管工程的效能，屋宇署在本署調查期間主動提出多項優化措施，包括更新月度報告書的內容及新增抽樣審查。此外，屋宇署亦透過本案經驗分享，提醒職員主動協助承建商應對較難處理的情況（上文第 17 段）。可見該署轉趨積極，其補救方案適切。本署期望，屋宇署透過持續檢

討和優化工程監管的安排，以及加強職員的在職培訓、提高其警覺性和主動性，可更妥善監管顧問公司及承建商在執行計劃的工作表現。

申訴專員公署

2022年7月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚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/

