

房屋署对租户违规加装晾衣架的执管 调查报告

2022年7月11日，本署接获投诉人对房屋署的投诉。

投诉内容

2. 投诉人是香港房屋委员会（「房委会」）辖下某屋邨的租户。2021年8月，她投诉屋邨有多个单位外墙违规加装晾衣架（「违规问题」）。房屋署先后于2021年9月及11月函复投诉人，表示管理公司已发出修复通知书，要求有关租户进行补救工程，以及管理公司会跟进「违规问题」。

3. 2022年7月，投诉人发现「违规问题」持续，且再有新的违规晾衣架出现。投诉人认为房屋署没有适当监管管理公司处理「违规问题」，故向本署投诉该署。

本署调查所得

4. 本署经初步查讯后，于2022年10月向房屋署展开全面调查。本署于2023年1月6日完成调查，结果如下。

相关规定及跟进行动

5. 房屋署的《租户改动业主固定装置之一般指引》（「《指引》」）订明，公屋单位的业主（即房委会）固定装置不可随便改动（包括加装）。有关装置分为3类：甲类（不准改动）、乙类（租户须获批准才可改动）及丙类（租户可自行改动）。

6. 晾衣架属乙类装置，租户如欲加装晾衣架，须事先得到房屋署批准。未获房屋署批准改动的乙类装置若没有造成负面影响（例如：带来即时 / 明显危险、造成渗漏、对健康 / 环境构成严重滋扰、破坏屋邨统一性或违反法例要求等），不属该署的「紧急修复项目」，该署一般不会要求租户立即进行修复，但租户在日后搬离单位前必须还原相关装置。

7. 房屋署如接获投诉，并证实租户未经许可改动业主固定装置，会发出修复通知书，要求租户在 60 日内完成补救。若租户未有如期完成工程，该署可安排承办商施工，并向租户收取所需工程费用。若租户仍拒绝合作，房屋署会考虑按租约采取行动，包括发出迁出通知书，终止其租约及收回单位。

事件经过

8. 根据房屋署提交的资料，事件的主要经过如下：

9. 2021 年 8 月底，房屋署所委聘的管理公司因应投诉视察邨内楼宇外墙后，发现有 37 户在窗外檐篷位置违规加装晾衣架。

10. 管理公司遂向上述 37 户发出修复通知书，要求他们在 60 天内（即 2021 年 10 月底前）纠正「违规问题」。22 户在限期内完成修复工程，余下 15 户仍待处理。

11. 2021 年 10 月下旬至 2022 年 7 月中旬期间，管理公司职员致电或到访尚未遵办修复通知书的 15 户，要求他们拆除违规晾衣架。其间，6 户拆除了违规晾衣架，余下 9 户仍待处理。

随后发展

12. 2022 年 7 月中，管理公司得悉本署的查讯后进行视察，发现另有 17 户违规加装晾衣架，遂陆续发出修复通知书，要求有关租户在 60 天内纠正「违规问题」。

13. 房屋署于 2022 年 9 月底及 10 月初告知本署：

- (a) 于 2021 年 8 月底被发现有违规加装晾衣架的 37 户，仍有 1 户未拆除晾衣架。房屋署已于 2022 年 8 月中旬向该户发出最后通知，要求尽快纠正「违规问题」。
- (b) 于 2022 年 7 月中被发现有违规晾衣架的 17 户，已全部于限期内拆除违规晾衣架。

房屋署的解释

14. 房屋署一向重视业主固定装置被违规改动的问题。公屋租户入住时会获发多份文件，包括上文**第 5 段**的《指引》、《改动出租公屋单位须知》，并须签署《家居装修承诺书》，声明会遵守房委会的相关规定。此外，该署一直有在管理处及所有楼宇地下大堂的告示板张贴《指引》，并于 2017 年 5 月、11 月及 2021 年 11 月的《屋邨通讯》中提醒租户不可随便改动业主固定装置。

15. 房屋署确认，「违规问题」不属该署的「紧急修复项目」。然而，该署于 2021 年 8 月底收到投诉人的投诉后，已指示管理公司视察邨内楼宇外墙、向违规租户发出修复通知书要求他们在指定限期内纠正问题，以及监督管理公司跟进「违规问题」的情况。除投诉人的投诉外，房屋署及管理公司皆没有记录显示曾收到与晾衣架有关的投诉。

16. 房屋署在跟进「违规问题」时适逢 2019 冠状病毒病（「新冠病」）疫情第五波爆发，该署须顾及租户的合理要求（例如稍后才安排技工入屋进行工程），跟进工作因而受到影响。其后至 2022 年 11 月下旬，仍出现不少确诊个案，租户仍维持高度防疫心态，加上本地经济及就业情况持续出现困难等因素，增加了房屋署跟进修复通知书的难度。虽然如此，除了 1 户仍违规外，其余租户已纠正违规情况。

17. 上述该户曾承诺于 2022 年 7 月底前自行拆除违规的晾衣架，但其后拒绝进行修复工程。考虑到该户的晾衣架没有带来即时 / 明显危险，或造成渗漏，或对健康 / 环境构成严重滋扰，加上该户的态度反复，以及新冠病疫情等因素，房屋署一直以情理兼备的方式游说该户合作。若该户的晾衣架出现即时 / 明显危险，房屋署会考虑采取进一步行动，包括安排承办商进行修复工程及向该户收取相关费用，或按租约采取行动。

18. 此外，管理公司得悉投诉人的投诉后一直积极跟进及派员在邨内进行日常巡查。虽然管理公司在 2021 年 8 月底进行的「有系统大型视察」时已细心观察楼宇外墙及仔细查核放大拍下的照片，惟该屋邨楼宇为非标准设计，楼宇的不规则外立面（包括中空设计及隔音翼墙）或会造成遮挡，令管理公司从地面视察时难以发

现部分违规加装的晾衣架。管理公司于 2022 年 7 月中的「有系统大型视察」中发现有 17 户有「违规问题」，并从该些租户得悉其违规晾衣架并非最近一年才安装。

19. 房屋署于 2021 年 8 月底收到投诉人的投诉后，除在 2021 年 8 月底及 2022 年 7 月中的「有系统大型视察」中发现早已存在的违规晾衣架外，该署至 2022 年 11 月并无发现新的违规晾衣架。由 2021 年 8 月至 2022 年 11 月，房屋署发现有违规晾衣架的单位只有 54 个（占单位总数的 2.28%），显示小部分住户理应从上文所述的途径知悉安装晾衣架的规则，只是因应个人生活习惯而擅自加装晾衣架。

20. 总括而言，房屋署认为该署及管理公司已尽力及適切跟进「违规问题」。

本署的评论

21. 房屋署及管理公司在收到投诉后确有跟进「违规问题」，包括先后于 2021 年 8 月及 2022 年 7 月视察全屋邨的外墙，以及在派发给住户的《屋邨通讯》提醒租户不可随便改动业主固定装置。

22. 不过，在纠正「违规问题」限期于 2021 年 10 月底届满后，管理公司发现尚余 15 户仍未拆除违规晾衣架，但只是口头要求有关租户拆除晾衣架，并无采取进一步行动，例如发出书面警告，解说没有遵办修复通知书的后果，租户可能因而误会房屋署不会严格执行修复通知书的要求，故没有及早纠正问题。

23. 由 2021 年 11 月至 2022 年 7 月中旬共 8 个多月期间，除去当中约 4 个月新冠病疫情第五波爆发的日子，租户仍有 4 个多月时间安排维修工程。但及至 2022 年 7 月中旬，仍有 9 户未拆除违规晾衣架。本署认为，「违规问题」未获及早纠正，疫情只是部分原因，管理公司未有适时采取进一步行动，例如发出书面警告，可能亦是原因之一。

24. 虽然房屋署已解释只继续游说仍未纠正「违规问题」的 1 户跟其合作的原因，惟本署认为，房屋署分别在 2021 年 8 月及 2022 年 7 月「有系统大型视察」中发现合共 54 户有「违规问题」，并

向该些租户发出修复通知书，要求他们在指定限期前纠正问题，当中 53 户已拆除相关晾衣架，而余下的 1 户仍未作出纠正，该署却计划待该户的晾衣架出现即时 / 明显危险才会考虑采取进一步行动，做法或会令已遵办修复通知书的租户感到有欠公允。房屋署一方面向违规租户发出修复通知书要求纠正问题，另一方面却没有严正要求余下的 1 户必须尽快作出纠正，予人觉得该署就「违规问题」所采取的执管行动不一致，亦可能会令该名租户甚或其他租户误以为造成「违规问题」或没有遵办修复通知书并无后果，令该署日后可能难以藉向租户发出修复通知书有效地纠正违规行为。

总结

25. 综合上文分析，申诉专员认为，投诉人对房屋署的投诉部分成立。

建议

26. 申诉专员建议房屋署就迟迟未遵办修复通知书的个案，在有需要时尽快向违规租户采取进一步的执管行动，包括发出书面警告，解说没有遵办修复通知书的后果。

申诉专员公署

2023 年 1 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)