

## 房屋署對租戶違規加裝晾衣架的執管 調查報告

2022 年 7 月 11 日，本署接獲投訴人對房屋署的投訴。

### 投訴內容

2. 投訴人是香港房屋委員會(「房委會」)轄下某屋邨的租戶。2021 年 8 月，她投訴屋邨有多個單位外牆違規加裝晾衣架(「違規問題」)。房屋署先後於 2021 年 9 月及 11 月函覆投訴人，表示管理公司已發出修復通知書，要求有關租戶進行補救工程，以及管理公司會跟進「違規問題」。

3. 2022 年 7 月，投訴人發現「違規問題」持續，且再有新的違規晾衣架出現。投訴人認為房屋署沒有適當監管管理公司處理「違規問題」，故向本署投訴該署。

### 本署調查所得

4. 本署經初步查訊後，於 2022 年 10 月向房屋署展開全面調查。本署於 2023 年 1 月 6 日完成調查，結果如下。

### 相關規定及跟進行動

5. 房屋署的《租戶改動業主固定裝置之一般指引》(「《指引》」)訂明，公屋單位的業主(即房委會)固定裝置不可隨便改動(包括加裝)。有關裝置分為 3 類：甲類(不准改動)、乙類(租戶須獲批准才可改動)及丙類(租戶可自行改動)。

6. 晾衣架屬乙類裝置，租戶如欲加裝晾衣架，須事先得到房屋署批准。未獲房屋署批准改動的乙類裝置若沒有造成負面影響(例如：帶來即時／明顯危險、造成滲漏、對健康／環境構成嚴重滋擾、破壞屋邨統一性或違反法例要求等)，不屬該署的「緊急修復項目」，該署一般不會要求租戶立即進行修復，但租戶在日後搬離單位前必須還原相關裝置。

7. 房屋署如接獲投訴，並證實租戶未經許可改動業主固定裝置，會發出修復通知書，要求租戶在 60 日內完成補救。若租戶未有如期完成工程，該署可安排承辦商施工，並向租戶收取所需工程費用。若租戶仍拒絕合作，房屋署會考慮按租約採取行動，包括發出遷出通知書，終止其租約及收回單位。

### **事件經過**

8. 根據房屋署提交的資料，事件的主要經過如下：

9. 2021 年 8 月底，房屋署所委聘的管理公司因應投訴視察邨內樓宇外牆後，發現有 37 戶在窗外簷篷位置違規加裝晾衣架。

10. 管理公司遂向上述 37 戶發出修復通知書，要求他們在 60 天內（即 2021 年 10 月底前）糾正「違規問題」。22 戶在限期內完成修復工程，餘下 15 戶仍待處理。

11. 2021 年 10 月下旬至 2022 年 7 月中旬期間，管理公司職員致電或到訪尚未遵辦修復通知書的 15 戶，要求他們拆除違規晾衣架。其間，6 戶拆除了違規晾衣架，餘下 9 戶仍待處理。

### **隨後發展**

12. 2022 年 7 月中，管理公司得悉本署的查訊後進行視察，發現另有 17 戶違規加裝晾衣架，遂陸續發出修復通知書，要求有關租戶在 60 天內糾正「違規問題」。

13. 房屋署於 2022 年 9 月底及 10 月初告知本署：

- (a) 於 2021 年 8 月底被發現有違規加裝晾衣架的 37 戶，仍有 1 戶未拆除晾衣架。房屋署已於 2022 年 8 月中旬向該戶發出最後通知，要求盡快糾正「違規問題」。
- (b) 於 2022 年 7 月中被發現有違規晾衣架的 17 戶，已全部於限期內拆除違規晾衣架。

## 房屋署的解釋

14. 房屋署一向重視業主固定裝置被違規改動的問題。公屋租戶入住時會獲發多份文件，包括上文**第 5 段**的《指引》、《改動出租公屋單位須知》，並須簽署《家居裝修承諾書》，聲明會遵守房委會的相關規定。此外，該署一直有在管理處及所有樓宇地下大堂的告示板張貼《指引》，並於 2017 年 5 月、11 月及 2021 年 11 月的《屋邨通訊》中提醒租戶不可隨便改動業主固定裝置。

15. 房屋署確認，「違規問題」不屬該署的「緊急修復項目」。然而，該署於 2021 年 8 月底收到投訴人的投訴後，已指示管理公司視察邨內樓宇外牆、向違規租戶發出修復通知書要求他們在指定限期內糾正問題，以及監督管理公司跟進「違規問題」的情況。除投訴人的投訴外，房屋署及管理公司皆沒有記錄顯示曾收到與晾衣架有關的投訴。

16. 房屋署在跟進「違規問題」時適逢 2019 冠狀病毒病（「新冠病」）疫情第五波爆發，該署須顧及租戶的合理要求（例如稍後才安排技工入屋進行工程），跟進工作因而受到影響。其後至 2022 年 11 月下旬，仍出現不少確診個案，租戶仍維持高度防疫心態，加上本地經濟及就業情況持續出現困難等因素，增加了房屋署跟進修復通知書的難度。雖然如此，除了 1 戶仍違規外，其餘租戶已糾正違規情況。

17. 上述該戶曾承諾於 2022 年 7 月底前自行拆除違規的晾衣架，但其後拒絕進行修復工程。考慮到該戶的晾衣架沒有帶來即時／明顯危險，或造成滲漏，或對健康／環境構成嚴重滋擾，加上該戶的態度反覆，以及新冠病疫情等因素，房屋署一直以情理兼備的方式游說該戶合作。若該戶的晾衣架出現即時／明顯危險，房屋署會考慮採取進一步行動，包括安排承辦商進行修復工程及向該戶收取相關費用，或按租約採取行動。

18. 此外，管理公司得悉投訴人的投訴後一直積極跟進及派員在邨內進行日常巡查。雖然管理公司在 2021 年 8 月底進行的「有系統大型視察」時已細心觀察樓宇外牆及仔細查核放大拍下的照片，惟該屋邨樓宇為非標準設計，樓宇的不規則外立面（包括中空設計及隔音翼牆）或會造成遮擋，令管理公司從地面視察時難以發

現部分違規加裝的晾衣架。管理公司於 2022 年 7 月中的「有系統大型視察」中發現有 17 戶有「違規問題」，並從該些租戶得悉其違規晾衣架並非最近一年才安裝。

19. 房屋署於 2021 年 8 月底收到投訴人的投訴後，除在 2021 年 8 月底及 2022 年 7 月中的「有系統大型視察」中發現早已存在的違規晾衣架外，該署至 2022 年 11 月並無發現新的違規晾衣架。由 2021 年 8 月至 2022 年 11 月，房屋署發現有違規晾衣架的單位只有 54 個（佔單位總數的 2.28%），顯示小部分住戶理應從上文所述的途徑知悉安裝晾衣架的規則，只是因應個人生活習慣而擅自加裝晾衣架。

20. 總括而言，房屋署認為該署及管理公司已盡力及適切跟進「違規問題」。

### **本署的評論**

21. 房屋署及管理公司在收到投訴後確有跟進「違規問題」，包括先後於 2021 年 8 月及 2022 年 7 月視察全屋邨的外牆，以及在派發給住戶的《屋邨通訊》提醒租戶不可隨便改動業主固定裝置。

22. 不過，在糾正「違規問題」限期於 2021 年 10 月底屆滿後，管理公司發現尚餘 15 戶仍未拆除違規晾衣架，但只是口頭要求有關租戶拆除晾衣架，並無採取進一步行動，例如發出書面警告，解說沒有遵辦修復通知書的後果，租戶可能因而誤會房屋署不會嚴格執行修復通知書的要求，故沒有及早糾正問題。

23. 由 2021 年 11 月至 2022 年 7 月中旬共 8 個多月期間，除去當中約 4 個月新冠病疫情第五波爆發的日子，租戶仍有 4 個多月時間安排維修工程。但及至 2022 年 7 月中旬，仍有 9 戶未拆除違規晾衣架。本署認為，「違規問題」未獲及早糾正，疫情只是部分原因，管理公司未有適時採取進一步行動，例如發出書面警告，可能亦是原因之一。

24. 雖然房屋署已解釋只繼續游說仍未糾正「違規問題」的 1 戶跟其合作的原因，惟本署認為，房屋署分別在 2021 年 8 月及 2022 年 7 月「有系統大型視察」中發現合共 54 戶有「違規問題」，並

向該些租戶發出修復通知書，要求他們在指定限期前糾正問題，當中 53 戶已拆除相關晾衣架，而餘下的 1 戶仍未作出糾正，該署卻計劃待該戶的晾衣架出現即時／明顯危險才會考慮採取進一步行動，做法或會令已遵辦修復通知書的租戶感到有欠公允。房屋署一方面向違規租戶發出修復通知書要求糾正問題，另一方面卻沒有嚴正要求餘下的 1 戶必須盡快作出糾正，予人覺得該署就「違規問題」所採取的執管行動不一致，亦可能會令該名租戶甚或其他租戶誤以為造成「違規問題」或沒有遵辦修復通知書並無後果，令該署日後可能難以藉向租戶發出修復通知書有效地糾正違規行為。

## 總結

25. 綜合上文分析，申訴專員認為，投訴人對房屋署的投訴 **部分成立**。

## 建議

26. 申訴專員建議房屋署就遲遲未遵辦修復通知書的個案，在有需要時盡快向違規租戶採取進一步的執管行動，包括發出書面警告，解說沒有遵辦修復通知書的後果。

## 申訴專員公署

2023 年 1 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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