

# 当局收回、翻新及重新编配公屋单位的安排 主动调查行动报告摘要

## 引言

公共租住房屋（「公屋」）是社会宝贵资源，市民对公屋的需求十分殷切。今届政府正努力不懈增加房屋供应，以满足市民的住屋需要，其工作成效显著有目共睹。公屋平均轮候时间亦已由今届政府上任前的 6.1 年缩减至截至 2024 年 12 月底的 5.3 年。公屋资源必须善用及合理编配给真正有需要的人。获编配公屋的市民应履行租约规定的责任，不可随意丢空或分租单位。

2. 除兴建新屋村提供供应外，当局持续将收回的单位翻新后重新编配予公屋申请者。过去五年<sup>1</sup>，房屋署及房协分别平均每年收回约 15,700 个及 1,100 个公屋单位。房屋署及房协在收回单位后尽快进行翻新及安排编配，有助缩短公屋轮候册申请者的轮候时间。

## 公署调查所得

3. 公署留意到，自今届政府着力打击滥用公屋，加上公屋居民因购买资助出售单位而腾出其公屋单位的个案持续增加，房屋署已主动采取优化措施，加快回收单位翻新后重新编配予公屋申请者的过程。例如，房屋署已订立机制，将空置单位的屋村资料提早告知承办商，让他们预先安排物料及人手，以及于 2024 年 11 月实施经修订的「空置单位翻新津贴」计划，将适用范围扩展至所有楼龄的空置单位，让选择领取津贴的准租户可提早入伙。

4. 是次主动调查除详细审研房屋署及房协翻新公屋单位以再作编配的具体工序，亦审视了收回单位的流程、就前租户遗留在单位的物品的处理方法等。综合调查所得，公署有以下评论及建议。

---

<sup>1</sup> 房屋署以财政年度计算，房协则以历年 (calendar year) 计算。

## **须改善独居租户离世后收回单位的程序**

5. 根据现行政程序，在公屋独居租户离世后，房屋署及房协均会先设法联络离世租户的亲属，请他们代为处理单位内的物品及将单位腾空交回。如没有亲属代为处理，房屋署及房协会发出「迁出通知书」收回单位。公署调查发现，现时房屋署及房协的相关工作指引并未为亲属定下交回单位的限期或在亲属失去联络的情况下订定相应的跟进程序。

6. 有个案显示，房屋署某屋村的独居租户离世后，屋村办事处让户主女儿返回单位执拾物品，但未有告知可保留单位的期限及在期限过后房屋署会采取的行动（包括可能弃掉单位内遗留的物品），户主女儿误以为单位会一直保留直至她主动交还单位。其后屋村办事处多次致电联络户主女儿不果，最终屋村办事处收回单位。在户主女儿知悉事件之时，单位内的物品已被弃置。

7. 公署认为，屋村办事处给予户主亲属时间处理单位内的物品，合情合理。然而，房屋署应修订工作指引，向独居租户的亲属定下适当期限，并说明期限过后署方的跟进行动。这安排一方面能让独居租户的亲属处理单位内的物品，另一方面，如房屋署其后未能联系亲属，亦可确保单位不会长期丢空。房协应借鉴房屋署处理独居租户离世后收回单位的程序，检视其现时的相关处理程序，并完善有关工作指引。

## **房协须检视处理前租户留在单位内物品的程序**

8. 根据现行政程序，经法律程序收回单位的个案，房协职员联同执达主任进入单位后会点算单位内的物品，并会在单位大门张贴告示，通知相关人士可于张贴通知日起 7 天内认领单位内物品。另外，就租户被房协发出「迁出通知书」后自行迁出，只将单位锁匙交还屋村办事处，而没有清理单位内物品的情况，职员在完成点算单位内的物品后同样会张贴告示，通知前户主或相关人士在 14 天内到屋村办事处领回单位内的物品。在上述的 7 天及 14 天期间，房协会将有关物品保留在单位内，不会搬移到屋村办事处或其他地方存放。房协解释，作出上述安排的原因是未能排除单位内有属于其他人士的财产或物品。

9. 公署认为，上述安排可以处理得更理想。房协是经完成相关法律程序取回单位的管有权；而且根据房协与租户签订的租约条款，在取得管有权后遗留在单位内的物品均视为弃置物，房协并无责任保留有关物品。这做法更会影响到翻新及重新编配回收单位的进度。

10. 房协应全面检视处理租户留在单位内的物品的程序，如有需要应咨询法律意见；若然检视后仍认为有需要暂时保留单位内的物品，应考虑将物品搬移到其他地方存放，以免阻碍回收单位的流转。

### ***房协应更积极及果断处理未有交还单位的个案***

11. 有个案显示，房协某屋村的租户于 2021 年 3 月委托代表收取其所购买的资助出售房屋单位的锁匙，并声称因当时冠状病毒病疫情滞留外地，故未能根据相关规定于收取锁匙后的两个历月的月底前，即 2021 年 5 月 31 日前，交还原居单位。然而，房协直至 2021 年 11 月才收回该单位，耗时半年。期间，房协与租户儿子多番就单位内的物品的处理来回沟通。公署认为，这种处理方式变相纵容相关租户的行为。公屋资源应用得其所，房协应设立明确的期限，若租户未能在限期前主动交回单位或提供合理解释，便应迅速展开相关程序，果断收回单位。

### ***房屋署须研究在「迁出通知书」发出后加快收回单位的可行性***

12. 根据现行程序，如租户在房屋署所发出的「迁出通知书」指明期限届满后仍未交回单位，房屋署会发出「给占用者的通知书」和「逐出单位通知书」，给予租户或单位占用人在 7 天及 21 天内把单位腾空交回该署。在上述共 30 天的期限届满后，如占用人仍没有交回单位，房屋署会采取收回单位行动。

13. 有个案显示，房屋署某租户因非经常持续在单位居住，违反租约条款。2022 年 8 月，房屋署发出「迁出通知书」终止事涉单位租约。该署调查亦发现户主将单位作出租用途。单位户主提出上诉。同年 11 月，上诉委员会驳回上诉。房屋署恢复收回单位行动，先后发出上述两封通知书，要求占用人须于同年 12 月 28 日前交回单位。种种迹象显示，单位户主在「迁出通知书」发出后至房屋署的收回单位最后限期前，继续违规将单位出租。

14. 公署认为，房屋署应按每宗个案的实际情况（特别是租户继续进行滥用公屋的行为）作灵活而有效的处理，例如无须必定要完成发出上述通知书的程序才收回单位，或因应情况适当地订出有关限期。房屋署应研究优化在「迁出通知书」所订期限届满后，租户仍没有交回单位的处理程序，以及继续与上诉委员会成员紧密沟通，积极考虑不同改进建议，以让上诉审裁小组的裁决过程更畅顺完成。

***房协须检视在收回单位后 14 天内发出翻新工程单的规定，并制定相关监察机制***

15. 租户迁出后，房屋署会在三天内检查单位及向承办商发出翻新单位工程单。房协过去则一直没有相关规定，直至公署于 2024 年初展开主动调查行动后才作出检视，并基于过去数年各屋村办事处一般在收回单位后 14 天内到单位检查的工作模式，便规定须在 14 天内发出工程单。

16. 公署认为，房协现时 14 天发出工程单的规定，或令市民质疑是否合理，亦有违公屋申请者认为当局会「提速、提效」加快公屋流转的合理期望。房协应全面检视现行安排，作出适当修订以提升工作效率。此外，房协亦须制定监察机制，确保职员按有关规定执行工作。

***房屋署及房协研究在可行情况下为单位收回后至再推出编配的工作订定目标***

17. 房屋署及房协在翻新工程进行期间，会同步将空置单位预先编配予合资格的公屋申请者，但并无制定内部指引或指标，规定职员须在单位回收后多少天内将单位编配。此外，房屋署电脑系统未有具备预设功能或选项，让职员查核每个单位由收回至再作编配的所需时间，亦未有相关监察功能。

18. 公署认为，尽早编配单位可让公屋申请者有更多时间准备迁入安排；如准租户不接受编配，当局亦可及早将单位编配予下一名合资格申请者。房屋署及房协应研究在可行情况下为单位收回后至再推出编配的工作订定目标，以及须持续优化电脑系统以设立数据收集、统计及分析的功能，以提升日常管理效率。

## **房协须研究缩减翻新单位时间的可行性**

19. 现时，房屋署及房协翻新一个空置单位的工作指标分别为 44 天及 60 天。公署留意到，近年房协约 92% 的翻新工程（涉及 1,923 个单位）均于 60 日内完成；于 61 天至 90 天内完成翻新工程的单位数目，由 2022 年的 89 个减少至 2024 年的 27 个。公署认为，房协应秉持精益求精的精神，全面检讨处理翻新空置单位的流程及标准，加快工程进度，以缩减翻新单位时间。

20. 另一方面，房协应考虑效法房屋署，推出类似的空置单位翻新津贴计划，以减少翻新工程的工序，让房协更有效运用资源及减少浪费。

## **其他与收回单位工作有关的事宜及可改善之处**

### 房协应考虑效法房屋署，为因入住安老院舍及服刑而交还单位的租户提供保证书

21. 有别于房屋署的安排，房协只为参与「综援长者广东及福建省养老计划」、「广东计划」及「福建计划」而退还单位的长者户主提供保证书，让他们日后返回香港定居而又符合当时的申请公屋资格时可获编配合适单位，有关安排并不涵盖因入住安老院舍或须服刑而迁出单位的租户。

22. 长者户主在考虑入住安老院舍时，或会因担心未能适应院舍生活而却步，当局为他们提供日后重返公屋单位的安排，不但可让他们安心入住安老院舍以得到適切照顾，亦能善用公屋资源，将单位腾空再编配予其他有住屋需要的家庭。为服刑租户提供相同的住屋保证，有助他们在获释后重新融入社会。

23. 公署认为，房协应积极考虑将提供保证书的适用范围扩展至入住安老院舍及须服刑的租户。

### 房协须检视在租户获取其他形式的资助房屋后交还单位的安排

24. 现时，房委会及房协的租户若获取两个机构辖下的其他资助房屋（例如购买资助出售房屋、调迁等），须于指定日期起计

60 天内交还单位。房屋署租户可申请延期居留不超过 30 天，但期间须缴交占用费。公署认为，此安排可防止这酌情安排被滥用。但与房屋署相比，房协租户可申请延期交还单位的上限为 60 天，而且在延期居留期间无须额外缴交占用费。

25. 公署认为，房协租户可申请延期多 30 天，且在整个 60 天的延期居留期间无须缴交占用费或其他额外费用，并不合理。在公平及须善用公共房屋资源的前提下，房协应就租户申请延期居留，参考与房屋署统一有关规定。

#### 须改善与租户联络的安排，要求租户提供电话以外的联络方法

26. 公署在个案研究中留意到，房屋署屋村办事处在收回公屋单位的过程中，多次致电联络租户或租户亲属但不果，因而未能适时跟进收回单位及处理单位内物品的事宜。

27. 为更有效联络租户及其紧急联络人（适用于独居租户的情况），公署认为，房屋署及房协应作出改善，主动请租户提供本人及其紧急联络人的电邮地址作为「电子联络方式」，以方便有需要时联络。

## 建议

28. 综合而言，公署提出以下 19 项建议：

### *对房屋署提出的建议*

- (1) 改善独居租户离世后收回单位的程序，并修订相关工作指引；
- (2) 加强职员就独居租户离世后收回单位的工作的培训，让职员了解修订工作安排的流程；
- (3) 研究优化在「迁出通知书」所订期限届满后单位仍未腾空交回的处理程序；

- (4) 继续与上诉委员会成员紧密沟通，积极考虑不同改进建议，以让上诉仲裁小组的裁决过程更畅顺完成；
- (5) 研究在可行情况下为单位收回后至再推出编配的工作订定目标；
- (6) 优化电脑系统以设立数据收集、统计及分析的功能，以提升处理翻新及编配回收单位的工作效率；以及
- (7) 改善与租户及其紧急联络人联络的安排，要求租户提供电邮地址以方便联络。

#### ***对房协提出的建议***

- (8) 应借鉴房屋署处理独居租户离世后收回单位的程序，修订相关工作指引；
- (9) 在修订有关处理独居租户离世后的工作指引后，为职员安排培训；
- (10) 检视处理前租户遗留在单位内物品的程序；
- (11) 更积极及果断处理未有交还单位的个案；
- (12) 研究缩短现时收回单位后 14 天内发出翻新工程单的安排，作出适当修订以提升效率，以及制定相关监察机制；
- (13) 检视收回单位后的编配程序，研究在可行情况下为单位收回后至再推出编配的工作订定目标；
- (14) 改善电脑数据分析系统，以有效整合翻新及编配回收单位的数据，藉以强化工作效能；
- (15) 检讨处理翻新空置单位的流程及标准，加快工程进度，以缩短翻新单位时间；

- (16) 考虑效法房屋署，探讨向租户提供类似的空置单位翻新津贴的可行性；
- (17) 考虑效法房屋署，研究向因入住安老院舍及须服刑而交还单位的租户发出将来可获安排入住公屋的保证书；
- (18) 检视在租户获取其他形式的资助房屋后交还单位的安排；以及
- (19) 要求租户及其紧急联络人提供电邮地址以方便联络。

申诉专员公署  
2025 年 2 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)