

當局收回、翻新及重新編配公屋單位的安排 主動調查行動報告摘要

引言

公共租住房屋（「公屋」）是社會寶貴資源，市民對公屋的需求十分殷切。今屆政府正努力不懈增加房屋供應，以滿足市民的住屋需要，其工作成效顯著有目共睹。公屋平均輪候時間亦已由今屆政府上任前的 6.1 年縮減至截至 2024 年 12 月底的 5.3 年。公屋資源必須善用及合理編配給真正有需要的人。獲編配公屋的市民應履行租約規定的責任，不可隨意丟空或分租單位。

2. 除興建新屋邨提供供應外，當局持續將收回的單位翻新後重新編配予公屋申請者。過去五年¹，房屋署及房協分別平均每年收回約 15,700 個及 1,100 個公屋單位。房屋署及房協在收回單位後盡快進行翻新及安排編配，有助縮短公屋輪候冊申請者的輪候時間。

公署調查所得

3. 公署留意到，自今屆政府著力打擊濫用公屋，加上公屋居民因購買資助出售單位而騰出其公屋單位的個案持續增加，房屋署已主動採取優化措施，加快回收單位翻新後重新編配予公屋申請者的過程。例如，房屋署已訂立機制，將空置單位的屋邨資料提早告知承辦商，讓他們預先安排物料及人手，以及於 2024 年 11 月實施經修訂的「空置單位翻新津貼」計劃，將適用範圍擴展至所有樓齡的空置單位，讓選擇領取津貼的準租戶可提早入伙。

4. 是次主動調查除詳細審研房屋署及房協翻新公屋單位以再作編配的具體工序，亦審視了收回單位的流程、就前租戶遺留在單位的物品的處理方法等。綜合調查所得，公署有以下評論及建議。

¹ 房屋署以財政年度計算，房協則以曆年 (calendar year) 計算。

須改善獨居租戶離世後收回單位的程序

5. 根據現行程序，在公屋獨居租戶離世後，房屋署及房協均會先設法聯絡離世租戶的親屬，請他們代為處理單位內的物品及將單位騰空交回。如沒有親屬代為處理，房屋署及房協會發出「遷出通知書」收回單位。公署調查發現，現時房屋署及房協的相關工作指引並未為親屬定下交回單位的限期或在親屬失去聯絡的情況下訂定相應的跟進程序。

6. 有個案顯示，房屋署某屋邨的獨居租戶離世後，屋邨辦事處讓戶主女兒返回單位執拾物品，但未有告知可保留單位的期限及在期限過後房屋署會採取的行動（包括可能棄掉單位內遺留的物品），戶主女兒誤以為單位會一直保留直至她主動交還單位。其後屋邨辦事處多次致電聯絡戶主女兒不果，最終屋邨辦事處收回單位。在戶主女兒知悉事件之時，單位內的物品已被棄置。

7. 公署認為，屋邨辦事處給予戶主親屬時間處理單位內的物品，合情合理。然而，房屋署應修訂工作指引，向獨居租戶的親屬定下適當期限，並說明期限過後署方的跟進行動。這安排一方面能讓獨居租戶的親屬處理單位內的物品，另一方面，如房屋署其後未能聯繫親屬，亦可確保單位不會長期丟空。房協應借鑑房屋署處理獨居租戶離世後收回單位的程序，檢視其現時的相關處理程序，並完善有關工作指引。

房協須檢視處理前租戶留在單位內物品的程序

8. 根據現行程序，經法律程序收回單位的個案，房協職員聯同執達主任進入單位後會點算單位內的物品，並會在單位大門張貼告示，通知相關人士可於張貼通知日起 7 天內認領單位內物品。另外，就租戶被房協發出「遷出通知書」後自行遷出，只將單位鎖匙交還屋邨辦事處，而沒有清理單位內物品的情況，職員在完成點算單位內的物品後同樣會張貼告示，通知前戶主或相關人士在 14 天內到屋邨辦事處領回單位內的物品。在上述的 7 天及 14 天期間，房協會將有關物品保留在單位內，不會搬移到屋邨辦事處或其他地方存放。房協解釋，作出上述安排的原因是未能排除單位內有屬於其他人士的財產或物品。

9. 公署認為，上述安排可以處理得更理想。房協是經完成相關法律程序取回單位的管有權；而且根據房協與租戶簽訂的租約條款，在取得管有權後遺留在單位內的物品均視為棄置物，房協並無責任保留有關物品。這做法更會影響到翻新及重新編配回收單位的進度。

10. 房協應全面檢視處理租戶留在單位內的物品的程序，如有需要應諮詢法律意見；若然檢視後仍認為有需要暫時保留單位內的物品，應考慮將物品搬移到其他地方存放，以免阻礙回收單位的流轉。

房協應更積極及果斷處理未有交還單位的個案

11. 有個案顯示，房協某屋邨的租戶於 2021 年 3 月委託代表收取其所購買的資助出售房屋單位的鎖匙，並聲稱因當時冠狀病毒病疫情滯留外地，故未能根據相關規定於收取鎖匙後的兩個曆月的月底前，即 2021 年 5 月 31 日前，交還原居單位。然而，房協直至 2021 年 11 月才收回該單位，耗時半年。期間，房協與租戶兒子多番就單位內的物品的處理來回溝通。公署認為，這種處理方式變相縱容相關租戶的行為。公屋資源應用得其所，房協應設立明確的期限，若租戶未能在限期前主動交回單位或提供合理解釋，便應迅速展開相關程序，果斷收回單位。

房屋署須研究在「遷出通知書」發出後加快收回單位的可行性

12. 根據現行程序，如租戶在房屋署所發出的「遷出通知書」指明期限屆滿後仍未交回單位，房屋署會發出「給佔用者的通知書」和「逐出單位通知書」，給予租戶或單位佔用人在 7 天及 21 天內把單位騰空交回該署。在上述共 30 天的期限屆滿後，如佔用人仍沒有交回單位，房屋署會採取收回單位行動。

13. 有個案顯示，房屋署某租戶因非經常持續在單位居住，違反租約條款。2022 年 8 月，房屋署發出「遷出通知書」終止事涉單位租約。該署調查亦發現戶主將單位作出租用途。單位戶主提出上訴。同年 11 月，上訴委員會駁回上訴。房屋署恢復收回單位行動，先後發出上述兩封通知書，要求佔用人須於同年 12 月 28 日前交回單位。種種跡象顯示，單位戶主在「遷出通知書」發出後至房屋署的收回單位最後限期前，繼續違規將單位出租。

14. 公署認為，房屋署應按每宗個案的實際情況（特別是租戶繼續進行濫用公屋的行為）作靈活而有效的處理，例如無須必定要完成發出上述通知書的程序才收回單位，或因應情況適當地訂出有關限期。房屋署應研究優化在「遷出通知書」所訂期限屆滿後，租戶仍沒有交回單位的處理程序，以及繼續與上訴委員會成員緊密溝通，積極考慮不同改進建議，以讓上訴審裁小組的裁決過程更暢順完成。

房協須檢視在收回單位後 14 天內發出翻新工程單的規定，並制定相關監察機制

15. 租戶遷出後，房屋署會在三天內檢查單位及向承辦商發出翻新單位工程單。房協過去則一直沒有相關規定，直至公署於 2024 年初展開主動調查行動後才作出檢視，並基於過去數年各屋邨辦事處一般在收回單位後 14 天內到單位檢查的工作模式，便規定須在 14 天內發出工程單。

16. 公署認為，房協現時 14 天發出工程單的規定，或令市民質疑是否合理，亦有違公屋申請者認為當局會「提速、提效」加快公屋流轉的合理期望。房協應全面檢視現行安排，作出適當修訂以提升工作效率。此外，房協亦須制定監察機制，確保職員按有關規定執行工作。

房屋署及房協研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標

17. 房屋署及房協在翻新工程進行期間，會同步將空置單位預先編配予合資格的公屋申請者，但並無制定內部指引或指標，規定職員須在單位回收後多少天內將單位編配。此外，房屋署電腦系統未有具備預設功能或選項，讓職員查核每個單位由收回至再作編配的所需時間，亦未有相關監察功能。

18. 公署認為，盡早編配單位可讓公屋申請者有更多時間準備遷入安排；如準租戶不接受編配，當局亦可及早將單位編配予下一名合資格申請者。房屋署及房協應研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標，以及須持續優化電腦系統以設立數據收集、統計及分析的功能，以提升日常管理效率。

房協須研究縮減翻新單位時間的可行性

19. 現時，房屋署及房協翻新一個空置單位的工作指標分別為 44 天及 60 天。公署留意到，近年房協約 92% 的翻新工程（涉及 1,923 個單位）均於 60 日內完成；於 61 天至 90 天內完成翻新工程的單位數目，由 2022 年的 89 個減少至 2024 年的 27 個。公署認為，房協應秉持精益求精的精神，全面檢討處理翻新空置單位的流程及標準，加快工程進度，以縮減翻新單位時間。

20. 另一方面，房協應考慮效法房屋署，推出類似的空置單位翻新津貼計劃，以減少翻新工程的工序，讓房協更有效運用資源及減少浪費。

其他與收回單位工作有關的事宜及可改善之處

房協應考慮效法房屋署，為因入住安老院舍及服刑而交還單位的租戶提供保證書

21. 有別於房屋署的安排，房協只為參與「綜援長者廣東及福建省養老計劃」、「廣東計劃」及「福建計劃」而退還單位的長者戶主提供保證書，讓他們日後返回香港定居而又符合當時的申請公屋資格時可獲編配合適單位，有關安排並不涵蓋因入住安老院舍或須服刑而遷出單位的租戶。

22. 長者戶主在考慮入住安老院舍時，或會因擔心未能適應院舍生活而卻步，當局為他們提供日後可重返公屋單位的安排，不但可讓他們安心入住安老院舍以得到適切照顧，亦能善用公屋資源，將單位騰空再編配予其他有住屋需要的家庭。為服刑租戶提供相同的住屋保證，有助他們在獲釋後重新融入社會。

23. 公署認為，房協應積極考慮將提供保證書的適用範圍擴展至入住安老院舍及須服刑的租戶。

房協須檢視在租戶獲取其他形式的資助房屋後交還單位的安排

24. 現時，房委會及房協的租戶若獲取兩個機構轄下的其他資助房屋（例如購買資助出售房屋、調遷等），須於指定日期起計

60 天內交還單位。房屋署租戶可申請延期居留不超過 30 天，但期間須繳交佔用費。公署認為，此安排可防止這酌情安排被濫用。但與房屋署相比，房協租戶可申請延期交還單位的上限為 60 天，而且在延期居留期間無須額外繳交佔用費。

25. 公署認為，房協租戶可申請延期多 30 天，且在整個 60 天的延期居留期間無須繳交佔用費或其他額外費用，並不合理。在公平及須善用公共房屋資源的前提下，房協應就租戶申請延期居留，參考與房屋署統一有關規定。

須改善與租戶聯絡的安排，要求租戶提供電話以外的聯絡方法

26. 公署在個案研究中留意到，房屋署屋邨辦事處在收回公屋單位的過程中，多次致電聯絡租戶或租戶親屬但不果，因而未能適時跟進收回單位及處理單位內物品的事宜。

27. 為更有效聯絡租戶及其緊急聯絡人（適用於獨居租戶的情況），公署認為，房屋署及房協應作出改善，主動請租戶提供本人及其緊急聯絡人的電郵地址作為「電子聯絡方式」，以方便有需要時聯絡。

建議

28. 綜合而言，公署提出以下 19 項建議：

對房屋署提出的建議

- (1) 改善獨居租戶離世後收回單位的程序，並修訂相關工作指引；
- (2) 加強職員就獨居租戶離世後收回單位的工作的培訓，讓職員了解修訂工作安排的流程；
- (3) 研究優化在「遷出通知書」所訂期限屆滿後單位仍未騰空交回的處理程序；

- (4) 繼續與上訴委員會成員緊密溝通，積極考慮不同改進建議，以讓上訴審裁小組的裁決過程更暢順完成；
- (5) 研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標；
- (6) 優化電腦系統以設立數據收集、統計及分析的功能，以提升處理翻新及編配回收單位的工作效率；以及
- (7) 改善與租戶及其緊急聯絡人聯絡的安排，要求租戶提供電郵地址以方便聯絡。

對房協提出的建議

- (8) 應借鑑房屋署處理獨居租戶離世後收回單位的程序，修訂相關工作指引；
- (9) 在修訂有關處理獨居租戶離世後的工作指引後，為職員安排培訓；
- (10) 檢視處理前租戶遺留在單位內物品的程序；
- (11) 更積極及果斷處理未有交還單位的個案；
- (12) 研究縮短現時收回單位後 14 天內發出翻新工程單的安排，作出適當修訂以提升效率，以及制定相關監察機制；
- (13) 檢視收回單位後的編配程序，研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標；
- (14) 改善電腦數據分析系統，以有效整合翻新及編配回收單位的數據，藉以強化工作效能；
- (15) 檢討處理翻新空置單位的流程及標準，加快工程進度，以縮短翻新單位時間；

- (16) 考慮效法房屋署，探討向租戶提供類似的空置單位翻新津貼的可行性；
- (17) 考慮效法房屋署，研究向因入住安老院舍及須服刑而交還單位的租戶發出將來可獲安排入住公屋的保證書；
- (18) 檢視在租戶獲取其他形式的資助房屋後交還單位的安排；以及
- (19) 要求租戶及其緊急聯絡人提供電郵地址以方便聯絡。

申訴專員公署
2025 年 2 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)