

申诉专员公署
Office of The Ombudsman



主动调查行动报告
Direct Investigation Operation Report

当局收回、翻新及重新编配公屋单位的安排
Government's Arrangements for Recovery, Refurbishment
and Reallocation of Public Rental Housing Flats

报告完成日期：2025年2月18日
Completion Date: 18 February 2025

报告公布日期：2025年2月20日
Announcement Date: 20 February 2025

目录

报告摘要

章节	段落
1 引言	
背景	1.1-1.7
调查范围	1.8
调查过程	1.9-1.10
2 收回公屋单位及处理单位内的物品	2.1-2.6
租户自行退租交回单位	2.7-2.11
获取其他形式资助房屋后交回公屋单位	2.12-2.15
因违反租约条款、房屋政策或其他原因 被发出「迁出通知书」后被收回的单位	2.16-2.25
在独居租户离世后收回单位	2.26-2.29
对前租户留在单位内的物品的处理	2.30-2.43
3 就「迁出通知书」提出的上诉	
房委会的上诉机制	3.1-3.8
房协的上诉机制	3.9-3.12
4 翻新及编配单位	4.1
房屋署的安排及程序	4.2-4.16
房协的安排及程序	4.17-4.23
5 个案研究	5.1
个案（一）	5.2-5.7
个案（二）	5.8-5.11
个案（三）	5.12-5.18
个案（四）	5.19-5.26

6	公署评论及建议	
	绪言	6.1-6.6
	(一) 须改善独居租户离世后收回单位的程序	6.7-6.12
	(二) 房协须检视处理前租户留在单位内物品的程序	6.13-6.16
	(三) 房协应更积极及果断处理未有交还单位的个案	6.17
	(四) 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	6.18-6.27
	(五) 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	6.28-6.29
	(六) 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	6.30-6.33
	(七) 房协须研究缩减翻新单位时间的可行性	6.34-6.36
	(八) 其他与收回单位工作有关的事宜及可改善之处	6.37-6.43
	建议	6.44
	鸣谢	6.45
附件	房协委托律师向法院申请收回单位的一般程序	

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¹，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。

¹ 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)

Executive Summary

Direct Investigation Report

Government’s Arrangements for Recovery, Refurbishment and Reallocation of Public Rental Housing Flats

Introduction

Public rental housing (“PRH”) is precious social resources, the demand for which has always been very keen. The current-term Government has been making every effort to increase PRH supply to meet people’s housing needs, and its efforts are delivering tangible results. The average waiting time for PRH has reduced from 6.1 years before the current-term Government to 5.3 years as at the end of December 2024. Public housing resources should be optimised and properly allocated to those with genuine needs. On the part of PRH tenants, they are obliged to comply with the tenancy terms and should not leave their flat idle or sublet it to others.

2. Apart from increasing the supply of PRH by building more public housing estates, the Government has continued to recover flats and refurbish them for reallocation to PRH applicants. In the past five years¹, the Housing Department (“HD”) and the Hong Kong Housing Society (“HKHS”) had recovered 15,700 and 1,100 PRH flats respectively on average each year. Upon recovering PRH flats, HD and HKHS will promptly refurbish the flats and arrange for reallocation so as to shorten the waiting time for PRH.

Our Findings

3. We notice that since the current-term Government has stepped up its efforts to combat abuse of PRH, and more PRH tenants have surrendered their flats after purchasing subsidised sale flats, HD has adopted enhancement measures to accelerate reallocation of recovered PRH flats after refurbishment. Among others, HD has set up a mechanism to provide contractors with information about the housing estates where there will be vacant flats in advance, so that the contractors can make prior arrangements for the materials and manpower required for refurbishment works. HD also implemented the revised Vacant Flat Refurbishment Allowance Scheme in November

¹ HD uses a financial year while HKHS uses a calendar year in compilation of statistics.

2024 to extend the coverage of the scheme to all vacant units regardless of the age of the flat. Tenants who choose to join the scheme can complete the in-take formalities in advance.

4. The Ombudsman initiated this direct investigation operation to examine in detail relevant work of HD and HKHS including the specific procedures for refurbishing recovered PRH flats for reallocation, the workflow of recovering PRH flats, and the disposal of items left in PRH flats by previous tenants. Based on our findings, we have the following comments and recommendations.

Procedures for Recovering Flats of Deceased Singleton Tenants Should Be Improved

5. According to the current procedures, HD and HKHS will attempt to contact the relatives of singleton PRH tenants after their death to seek the relatives’ assistance in clearing and vacating the flat before it is surrendered. In case no relative is available to do so, HD and HKHS will recover the flat by issuing a Notice-to-Quit (“NTQ”). Our investigation reveals that there is no mention in the prevailing guidelines of HD and HKHS of any time frames for surrender of the flat by relatives, or the procedures for following up on cases where the relatives cannot be reached.

6. There is a case where a singleton tenant of an HD housing estate passed away, and the respective estate office allowed her daughter to clear the tenant’s belongings in the flat concerned. Nevertheless, the estate office had neither given the tenant’s daughter a deadline for surrender of the flat nor explained what actions HD would take after the deadline (including that the items left in the flat might be discarded). The daughter mistakenly believed that she could keep the flat until she voluntarily surrendered it. As the office could not reach her despite a number of calls made, the office recovered the flat. By the time she learned that the flat was recovered, the estate office had already disposed of the items left inside.

7. In our opinion, it is reasonable that the estate office allows time for relatives of tenants to clear the tenants’ belongings. Nevertheless, HD should revise its guidelines to set reasonable time frames for the relatives of singleton tenants and explain the follow-up actions to be taken after the prescribed deadline. This could allow the relatives to clear the items left in the flats while ensuring that the flats concerned will not be idled for too long in case HD cannot reach the relatives. HKHS should make reference to HD’s procedures for recovering the flats of singleton tenants after their death and review its handling procedures and improve the relevant guidelines.

HKHS Should Review Procedures for Disposing of Items Left by Previous Tenants

8. According to the current procedures, HKHS staff and the bailiff officer will enter a flat recovered by way of legal proceeding for checking and counting the items left inside. Afterwards, a notice will be posted outside the flat notifying related parties that they can claim the items found in the flat within 7 days from the posting of the notice. For PRH tenants moving out after being issued an NTQ, if they only return the keys to the estate office but fail to clear their flat, HKHS staff will also check and count the items left in their flat and post a notice to inform the previous tenant or other related parties that they can go to the estate office to claim those items within 14 days. During the aforementioned 7-day and 14-day periods, HKHS will not move those items to the estate office or other places but leaving them in the flat concerned. HKHS explained that such arrangement is based on the consideration that there might be property or belonging of others inside the flat.

9. In our opinion, there is room for improvement in such arrangements. Under the aforesaid circumstances, HKHS recovers possession of the flat by going through relevant legal proceeding. Based on the terms of the tenancy agreement between HKHS and the tenant, HKHS has no obligation to keep the items left in the flat given that such items are deemed as discarded after HKHS has recovered possession of the flat. Hence, such arrangements may hinder the progress of HKHS' refurbishment and reallocation of recovered flats.

10. In this regard, HKHS should make a comprehensive review of the current procedures for handling items left by tenants and seek legal advice where necessary. After the review, if HKHS still sees the need to temporarily keep the items found in the recovered flat, it should consider moving them to other places to avoid affecting the turnover of flats.

HKHS Should be Proactive and Decisive in Handling Cases Involving Tenants' Failure to Surrender Their Flat

11. There is a case where a tenant of an HKHS housing estate assigned a representative in March 2021 to take over the keys of a subsidised sale flat he purchased. The tenant alleged that he could not surrender the original flat by the end of two calendar months from taking over of the keys (i.e. on or before 31 May 2021) as required because he was locked down in a place outside Hong Kong during the outbreak of COVID-19. However, it was not until November 2021, which was six months later, that HKHS

recovered the flat concerned. During the period, HKHS and the tenant's son had maintained communication as regards the handling of items in the flat. In our view, such passive handling amounts to conniving at the tenant's behaviour. On the premise that public resources should be optimised, HKHS should specify a time frame for surrender of flats and recover the flats in a decisive manner by taking prompt recovery action against those who fail to surrender their flat on time or provide the justification for their failure to do so.

HD Should Explore Feasibility of Expediting Recovery of PRH Flats after Issuing NTQs

12. According to the current procedures, HD will issue a Notice to Occupier and an Eviction Notice to the tenant or occupier of a PRH flat whose tenant fails to surrender the flat by the prescribed deadline in the NTQ issued by HD. The notices serve the purpose of giving the tenant or occupier 7-day and 21-day notice to vacate and surrender the flat. If the tenant or occupier still fails to surrender the flat upon expiry of the aforesaid 30 days' notice in total, HD will take action to recover the flat.

13. There is a case where a tenant who breached the tenancy terms due to failure to continuously residing at the PRH flat concerned. In August 2022, HD issued an NTQ to terminate the tenancy of the flat. During its investigation, HD also found that the tenant had leased out the flat. The tenant appealed against the NTQ. In November 2022, the Appeal Panel (Housing) rejected the appeal. HD then resumed the recovery action and issued two Notices to demand surrender of the flat by the occupier on or before 28 December 2022. There were some signs showing that the tenant continued to breach the tenancy terms and lease out the flat to make profit before the deadline of HD's recovery of the flat subsequent to the issuance of NTQ.

14. We consider that HD should be flexible and effective in handling cases, taking into consideration the actual situation of each case (especially in cases involving continuous abuse of public housing). For example, HD does not have to complete the procedures for issuing above-mentioned notices before recovering the flat concerned, or the Department can set the deadline according to the actual situation. HD should explore how the procedures for handling cases involving tenants' failure to surrender their flat upon expiry of the deadline prescribed in the NTQ can be improved. It should also maintain close communication with members of the Appeal Panel (Housing) and give due consideration to various proposals for improvement to facilitate the smooth decision making process of the Appeal Tribunal.

HKHS Should Review Requirement of Issuance of Refurbishment Works Order within 14 Days after Recovering a Flat and Create a Monitoring Mechanism

15. After a tenant moves out, HD will inspect the PRH flat and issue a refurbishment works order to the contractor within 3 days. Previously, HKHS had not set any requirement as to when a works order should be issued. After the launch of our direct investigation operation in early 2024, HKHS set the requirement of issuing the order within 14 days after recovering a flat, which is the general practice of estate offices of various housing estates in these few years to inspect a flat within 14 days after its recovery.

16. In our opinion, HKHS' existing requirement of issuing such order within 14 days might raise doubts among members of the public as to whether it is reasonable. Such practice of HKHS is also contrary to the reasonable expectation of PRH applicants that the Government would enhance the speed and effectiveness to accelerate the turnover of PRH flats. HKHS should carefully review the existing arrangements and make revision as appropriate to enhance efficiency. Besides, it should create a monitoring mechanism to ensure that its staff will adhere to the requirements in performing their duties.

HD and HKHS Should Explore Setting of Target for Reallocation Arrangement after Recovery of PRH Flats Where Feasible

17. While the refurbishment works are in progress, HD and HKHS will start in parallel the arrangements for reallocating the vacant flats to eligible PRH applicants. Nevertheless, the authorities do not have any internal guidelines or indicators in place to provide a time frame for reallocation of recovered flats. Moreover, HD's computer system does not include a function or an option for checking the time required for reallocation of PRH flats after their recovery, or a monitoring function for the same purpose.

18. We believe that PRH applicants could have more time preparing for the in-take if HD and HKHS could arrange reallocation of recovered flats as soon as practicable. In case the prospective tenant does not accept the offer of a recovered flat, the authorities may proceed with the next eligible applicant on the waiting list. We recommend that HD and HKHS explore setting of target for reallocation arrangement after recovery of PRH flats where feasible, and enhance the computer system to add functions of data

collection, statistics compilation and analysis so as to improve the efficiency of daily management.

HKHS Should Explore Feasibility of Shortening Refurbishment Period of Recovered Flats

19. At present, the key performance indicators of HD and HKHS for refurbishing a vacant PRH flat are 44 days and 60 days respectively. We have noticed that in recent years, 92% of HKHS' refurbishment works (involving 1,923 units) completed within 60 days. The number of PRH flats whose refurbishment works completed in 61 days to 90 days reduced from 89 in 2022 to 27 in 2024. We consider that HKHS should target at excellence and make a comprehensive review of the workflow and standards of refurbishment works of vacant PRH flats so as to speed up work progress and shorten the refurbishment period.

20. Furthermore, HKHS should consider introducing a scheme similar to HD's Vacant Flat Refurbishment Allowance Scheme to simplify the process for refurbishment works, hence optimal utilisation of HKHS' resources and minimal wastage.

Other Business Relating to Recovery of PRH Flats and Areas for Improvement

HKHS Should Consider Following HD's Example in Issuing a Letter of Assurance to Tenants Who Surrender Their Flat Due to Admission to Residential Care Homes or Imprisonment

21. Unlike HD's arrangements, HKHS only offers a Letter of Assurance to elderly tenants who surrender their flat after joining the Portable Comprehensive Social Security Assistance Scheme for Elderly Persons Retiring to Guangdong and Fujian Province, the Guangdong Scheme and the Fujian Scheme to offer accommodation in PRH for those elderly tenants if they return to Hong Kong in future provided that they can satisfy the prevailing eligibility criteria for PRH applications. Such arrangements are not applicable to tenants who move out for admission to residential care homes or because of imprisonment.

22. Elderly tenants may hesitate over admission to a residential care home due to worries about adaptability. If the Government makes available accommodation in PRH for them in future, it will address their concern and encourage them to receive proper care in residential care homes. On the other hand, public housing resources will be

better utilised and PRH flats so vacated can be reallocated to other families with housing needs. For tenants departing from PRH due to imprisonment, offering them assurance of public housing can help them reintegrate into society after their release from the prison.

23. We consider that HKHS should actively consider extending the coverage of issuance of Letters of Assurance to include tenants admitting to a residential care home or serving a sentence.

HKHS Should Re-examine Arrangements for Tenants' Surrender of Their PRH Flat After Acquiring Other Forms of Subsidised Housing

24. For tenants having acquired other forms of subsidised housing under the Hong Kong Housing Authority and HKHS (such as subsidised sale flats and transfer), they are required to surrender their original flat within 60 days from a prescribed date. Tenants of HD's housing estates may apply for extended stay, the period of which should not exceed 30 days. During the extended stay, tenants are required to pay an occupation fee. In our opinion, such requirement can prevent abuse of HD's discretion. Relevant requirements of HKHS are, however, different from HD's in that HKHS' tenants may apply for late surrender of their original flat and the maximum extension is 60 days, during which the tenants do not need to pay any additional fee.

25. We find it unreasonable that HKHS' tenants may apply for extended stay of a longer period, which is 30 days more than the extension granted by HD, and the extended stay of 60 days in total does not incur any occupation fee or additional cost. On the basis of fairness and optimisation of public housing resources, HKHS should make reference to HD's practice and adopt the same requirements in handling tenants' applications for extended stay.

It Is Necessary to Improve Communication with Tenants And Require Tenants to Provide Contact Information Other Than Telephone Numbers

26. Our case studies reveal that HD's estate offices were unable to contact the tenants or their relatives for the purpose of recovering the flats and handling items left in the flats in a timely manner despite a number of telephone calls made.

27. For better communication with tenants and their emergency contact persons (for singleton tenants), we consider that HD and HKHS should improve relevant

arrangements by requesting tenants and their emergency contact person to provide an email address as the electronic correspondence so that the authorities can contact them when necessary.

Our Recommendations

28. Overall, The Ombudsman has made 19 recommendations:

Recommendations to HD

- (1) improve the procedures for recovering the flats of deceased singleton tenants and revise the relevant guidelines;
- (2) strengthen staff training on recovery of flats of deceased singleton tenants to enhance staff's understanding of the revised workflow;
- (3) explore how the procedures for handling cases involving tenants' failure to vacate and surrender their flat upon expiry of the deadline prescribed in the NTQ can be improved;
- (4) maintain close communication with members of the Appeal Panel (Housing) and give due consideration to various proposals for improvement to facilitate the smooth decision making of the Appeal Tribunal;
- (5) explore setting of target for reallocation arrangement after recovery of PRH flats where feasible;
- (6) enhance the computer system to add functions of data collection, statistics compilation and analysis so as to improve the efficiency of refurbishment and reallocation of recovered PRH flats; and
- (7) improve communication with tenants and their emergency contact persons, requesting that tenants provide an email address to facilitate communication.

Recommendations to HKHS

- (8) make reference to HD's procedures for recovering the flats of deceased singleton tenants and revise the relevant guidelines;
- (9) arrange staff training after revising the guidelines on handling the tenancy matters of deceased singleton tenants;
- (10) re-examine the procedures for handling items left in PRH flats by previous tenants;
- (11) to be more proactive and decisive in handling cases of failure to surrender PRH flats;
- (12) explore appropriate revision of relevant arrangements to shorten the time frame for issuance of the refurbishment works order after recovery of a flat to less than 14 days to enhance efficiency, and create a monitoring mechanism;
- (13) re-examine the process of reallocation of recovered flats and explore setting of target for reallocation arrangement after recovery of PRH flats where feasible;
- (14) improve the computer system for statistical analysis to effectively collate information on refurbishment and reallocation of recovered PRH flats for better efficiency;
- (15) review the workflow and standards of refurbishment works of vacant PRH flats so as to speed up work progress and shorten the refurbishment period;
- (16) consider introducing a scheme similar to HD's Vacant Flat Refurbishment Allowance Scheme and study the feasibility;
- (17) consider following HD's example in issuing a Letter of Assurance to offer PRH accommodation to tenants who surrender their flat due to admission to residential care homes or imprisonment when they have housing needs in future;

- (18) re-examine the arrangements for tenants' surrender of their PRH flats after acquiring other forms of subsidised housing, and
- (19) request that tenants and their emergency contact persons provide an email address to facilitate communication.

Office of The Ombudsman
February 2025

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.



Facebook.com/Ombudsman.HK



Instagram.com/Ombudsman_HK

背景

1.1 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。

1.2 除增建公共屋邨以增加房屋供应外，香港房屋委员会（「房委会」）和香港房屋协会（「房协」）均会因不同原因（例如户主离世、迁入院舍、购置资助出售房屋、在私人市场购置物业、违反租约条款或租户自行退租交回单位等）收回不少公屋单位，然后将收回的单位重新编配。于 2023/2024 年度，房委会编配了约 23,600 个单位，当中包括约 19,700 个回收单位及 3,900 个新落成单位，而近年房协并无新落成的屋村，其公屋编配主要来自回收单位。于 2024 年房协一共收回约 1,100 个单位。另外，房协在 2024 年于其中一个现有屋邨增加一幢全新落成共 64 个单位的长者住屋「松悦楼」供长者居民调迁，以腾出其原有单位供有需要的轮候公屋申请者。

1.3 今届政府在打击滥用公屋的工作上不遗余力，推出多项优化措施，其决心、努力及成绩值得充分肯定。随着当局加强打击滥用公屋，以及当局实施资助出售房屋的优化措施和资助出售房屋的供应量逐渐增加，预期收回的公屋单位数目会持续增加。

1.4 房委会及房协会为收回的单位进行翻新，并在工程期间同步将单位预先编配予公屋申请者。房委会翻新空置单位的时间视乎工程范围及复杂性，现时的工作指标是平均在 44 天内完成。公署留意到过去三年，翻新空置单位的平均所需时间接近这个目标；然而，有少数单位超过 100 天才完成翻新，最长时间的一宗个

案更为 197 天。而房协的单位翻新工程的指标则为 60 天。房委会和房协收回及翻新公屋单位的流程是否妥善及具效率，直接影响到正在轮候公屋的申请者及家庭能否尽早入住公屋。

1.5 此外，随着当局打滥力度不断加强，被收回公屋单位的租户提出上诉的个案亦有所增加。根据现行程序，在上诉期间，当局会暂缓收回单位。公署关注，上诉的流程及程序是否有空间改善和加快。

1.6 另一方面，公署不时收到投诉，指称当局在收回公屋单位时，没有妥善处理前独居户主（特别是独居租户已去世或不知所踪）遗留在单位内的物品，例如没有联络有关户主或其亲人，以及在未得到户主同意下将单位内的物品随意弃掉。

1.7 有鉴于此，申诉专员在 2024 年 9 月 19 日根据《申诉专员条例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)条向房屋署（作为房委会的执行机关）和房协展开主动调查行动。

调查范围

1.8 这项主动调查行动的审研范围包括：

- 收回公屋单位的安排及流程；
- 对前租户留在单位内的物品的处理；
- 租户就「迁出通知书」的上诉程序；
- 翻新单位及重新编配的安排及流程；以及
- 可予改善之处。

调查过程

1.9 公署于 2024 年 9 月 19 日向公众公布展开此项主动调查行动，并邀请公众人士就此课题提供意见。

1.10 2025年1月14日，公署将调查报告草拟本送交房屋署及房协评论，房协及房屋署分别于2025年2月12日及2月14日回复。经考虑及适当纳入有关意见后，公署于2025年2月18日完成这份报告。

2

收回公屋单位及 处理单位内的物品

2.1 现时，房屋署及房协分别管理约 81 万个及 3 万个公屋租户的单位。除兴建新屋村以提供房屋供应外，房屋署及房协均持续翻新收回的公屋单位，再编配予公屋申请者。

2.2 房屋署及房协大致会在以下三种情况下收回公屋单位：

- (1) 租户自行退租交回单位（如购置私楼、入住安老院等）；
- (2) 租户在调迁或获取资助出售房屋后交回单位；以及
- (3) 租户因违反租约条款（房屋署及房协）、房屋政策（房屋署）或其他原因被发出「迁出通知书」后被收回单位。

2.3 房屋署根据与租户所签订的租约条款及《房屋条例》（香港法例第 283 章）处理租户退租事宜及收回单位。

2.4 房协没有法例赋予的权力，只能根据租约条款进行租务管理，以及在需要时透过法律行动，入禀法院收回单位。

2.5 在 2019/20 至 2023/24 年度，房屋署每年收回的公屋单位数目介乎约 13,900 个至 19,600 个，即平均每年度约 15,735 个（表 1）。2024/25 年度（截止 11 月），该署收回的单位约有 14,300 个。

**表 1：房屋署收回公屋单位的数目
(2019/20 年度至 2024/25 年度)**

年度	收回单位数目				总数
	租户自行退租交回的单位（如购置私楼、入住安老院等）	购买资助出售房屋及调迁后交回的单位		因违反租约条款、房屋政策或其他原因发出「迁出通知书」收回的单位	
		在购买资助出售房屋后而交回的单位	在成功调迁后而交回的公屋单位 [@]		
2019/2020	4,508	5,351	4,002	1,265	15,126
2020/2021	5,192	3,996	3,609	1,218	14,015
2021/2022	5,283	3,202	4,178	1,224	13,887
2022/2023	7,754	2,862	3,511	1,947	16,074
2023/2024	7,207	6,423	3,570	2,373	19,573
2024/2025 (截止 11 月)	5,291	4,216	3,022	1,722	14,251
总数	35,235	26,050	21,892	9,749	92,926

[@] 因调迁而交还公屋单位的租户会被编配另一个公屋单位居住，故回收单位总数并不等同可编配予轮候公屋人士的单位数目。

2.6 至于房协，在 2020 年至 2024 年，每年所收回公屋单位的数目介乎约 790 个至 1,670 个，即平均每年约 1,100 个（表 2）。

表 2：房协收回公屋单位的数目
(2020 年至 2024 年)

年份	收回单位数目 [@]			总数
	租户自行退租交回的单位	调迁及购买资助出售房屋后交回的单位	因违反租约条款、租户政策或其他原因发出「迁出通知书」收回的单位	
2020 年	338	434	13	785
2021 年	415	1,241	18	1,674
2022 年	492	357	19	868
2023 年	508	451	30	989
2024 年	571	420	38	1,029
总数	2,324	2,903	118	5,345

[@] 部分收回单位因应屋邨重建等原因被冻结，不会作重新编配。

租户自行退租交回单位

房屋署

2.7 根据租约，租户如自行申请退租，最少须在一个历月¹前以书面通知房委会，并以历月的最后一天为租约终止日期，并于双方同意的租约终止当日或之前将单位腾空交回房屋署。租户须填写有关的迁出通知书，列明退租原因及退租日期。租户在退租前须恢复单位原有装置及设备，拆除自行加建的固定装置及设备，以及清走所有家具、杂物及垃圾，否则须支付有关的清洁及维修费用另加行政费。若租户没有清缴上述费用，房屋署会从其单位按金扣除有关金额。

¹ 为加快收回单位，房委会亦给予租户在交还单位的通知期方面有较大弹性及宽松处理，在执行上接受租户给予不少于 14 天的退租通知期。

房协

2.8 房协的租户退租程序与房屋署类同。租户如欲终止租约，必须以最少一个月书面通知屋村办事处以办理有关手续，而退租日期须为月底。租户须填妥「终止租约通知书」，列明退租原因、退租日期及提供新通讯地址。

2.9 租户须于「终止租约通知书」上注明的日期当日或之前将单位腾空交回房协。租户须把单位内所有原有固定装置恢复原状、拆除加建的固定装置、以及所有家具、杂物及垃圾。如租户没有办妥以上各项，房协会从其单位租金按金扣除有关的清洁和维修费，以及相关行政费。

向某些自愿迁出的租户发出将来可获安排入住公屋的保证书

2.10 根据现行房委会的房屋政策，在没有违反租约条款的情况下，若租户因下述情况而自愿交回公屋单位，房屋署在收回公屋单位时（持合租租约的租户除外），会向他们发出保证书，保证他们将来如有住屋需要时，可获编配一个公屋单位，但他们必须符合当时适用于公屋申请的资格及列明于保证书上的其他条件。相关情况主要包括：

- (1) 因入住安老院舍；
- (2) 参加社会福利署（「社署」）的「综援长者广东及福建省养老计划」²、「广东计划」、「福建计划」³；以及
- (3) 因服刑而腾空公屋单位。

² 「综援长者广东及福建省养老计划」的目的是为符合申请资格，并选择到广东省或福建省养老的综援受助长者继续提供现金援助。申请资格包括申请人于领取此计划的援助金期间，须在广东省或福建省居住，以及如申请人是公屋住户及户籍上没有其他家庭成员，则必须在离港前交回所租住的公屋单位。

³ 社会福利署的「公共福利金计划」下的「广东计划」及「福建计划」分别设有高龄津贴及长者生活津贴，为选择移居广东省或福建省的合资格香港居民，每月提供现金津贴。计划规定，如申请人是公屋住户及户籍上没有其他家庭成员，则必须在离港前交回所租住的公屋单位。

2.11 至于房协，该会现时只为参与**第 2.10(2)段**的计划而退还单位的长者户主提供签发保证书的安排，保证他们日后返回香港定居而又符合房协当时申请出租屋村的资格时，可获编配合适单位。

获取其他形式资助房屋后交回公屋单位

房屋署

2.12 根据房委会现行政策，公屋租户因获取房委会或房协辖下的资助房屋（包括购买房委会及房协的资助出售房屋、调迁至房委会其他公屋单位及其他形式的资助房屋等），须于下述情况起计 60 天内将原居单位交回房屋署：

- (a) 新租约生效日期当日；或
- (b) 接收所购买的资助单位锁匙当日或签订转让契据日期起的第 10 个工作日当日（以较早者为准）；或
- (c) 签订循房委会「居屋第二市场计划」或房协「住宅发售计划第二市场」所购买单位的转让契据日期当日。

2.13 租户可申请延期居留，但以不超过 30 天为限，期间须缴交占用费，金额相等于三倍净租金另加差饷；如租户已经须缴交市值租金⁴，则须缴交市值租金或三倍净租金另加差饷（以较高者为准）。

2.14 在 2021/22 至 2023/24 年度，因购买资助出售房屋和调迁至其他公屋单位而交回房屋署公屋单位的租户共 23,700 个⁵，当

⁴ 根据房委会现行的「富户政策」，因拥有香港住宅物业，或家庭总收入或总资产净值超逾指定限额，或没有申报入息及资产的租户，须迁出其公屋单位。有关租户在「迁出通知书」发出后如有暂时的住屋需要，可申请「定期暂准居住证」在有关单位暂住，在暂居期间，须缴交相等于双倍净租金另加差饷或市值租金的暂准证费（以较高者为准）。

⁵ 当中 1,300 户在签订资助出售房屋的转让契约或收取单位锁匙前已交回公屋单位。

中约有 9,400 户（约 40%）申请延期。总的来说，交回公屋单位的平均时间为 53 天。

房协

2.15 房协亦有相同规定，租户在获取房委会或房协辖下的资助房屋后，须于**第 2.12 段**所述的日期起计的两个历月将原居单位退回房协，而退租日期须为月底。但与房屋署相比，房协公屋租户在提供充份和合理的理据后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。

因违反租约条款、房屋政策或其他原因被发出「迁出通知书」后被收回的单位

房屋署

发出「迁出通知书」

2.16 如公屋租户违反租约条款或房屋政策，房屋署会根据《房屋条例》第 19(1)(b)条发出「迁出通知书」⁶，给予有关租户最少一个月期限的迁出通知以终止租契。另外，在其他情况如租户须交还单位但未有交回（例如独居租户离世但未有亲属代为交还单位（**第 2.26 段**）、因调迁及获取资助出售房屋的租户没有在限期前交回现居单位（**第 2.12 段**），房屋署会按每宗个案的实际情况发出「迁出通知书」，以收回有关单位。

2.17 租户可根据《房屋条例》在「迁出通知书」发出日期后不迟于 15 天，以书面向上诉委员会（房屋）提出上诉（有关上诉的详情于**第 3 章**叙述）。在上诉期间，房屋署会暂缓收回单位行动。

采取收回单位行动

2.18 若租户没有提出上诉，并于「迁出通知书」指明期限届满后仍未将单位腾空交回，房屋署会按实际需要（如是否有人仍然

⁶ 在任何其他情况下，房委会可藉发出租契所订期限的迁出通知书或藉发出 1 个月期限的迁出通知（两者以期限较长者为准）而将租契终止。

占用该公屋单位)而考虑发出「给占用者的通知书」,要求占用人在七天内把单位腾空交回该署。如单位在该七天期限届满后仍被占用,该署会再发出「逐出单位通知书」,要求占用人在 21 天期限内终止使用有关单位。在期限届满后,如占用者仍未主动交回单位,房屋署会采取收回单位行动。如在发出「迁出通知书」后,有关单位没有被其他人占用或已丢空,房屋署则不会发出上述两张通知书,直接收回有关单位。

2.19 收回单位行动一般由两名房屋事务主任负责,在行动前若预计届时会遇到占用者的反抗,房屋署会安排一名副房屋事务经理及两名房屋事务主任进行收回单位行动;亦会因应个别情况考虑需否寻求社署、警方或隶属房委会总部的中央特遣行动小组⁷的协助。

2.20 于 2021/22 至 2024/25 年度(截至 7 月),因违反租约条款或房屋政策被房屋署发出「迁出通知书」而租户没有上诉的个案有 4,406 宗,当中在「迁出通知书」指明期限届满后超过 60 天收回单位的个案有 374 宗(占 8.5%)。房屋署解释,需要较长时间收回单位涉及多个原因,包括前租户因特殊情况(如死亡、入狱、入院接受治疗、入住老人院等)需要额外时间处理单位物品、个案获社署推荐暂缓或延期收回单位、以及单位被警方扣押进行调查等(表 3)。

⁷ 房屋署成立了特别行动小组,协助日常屋村管理上的执法行动,包括小贩管制、打击违例泊车及驱逐行动等。

表 3：「迁出通知书」期限届满后需时超过 60 天收回的单位
(2021/22 年度至 2024/25 年度)

年度	相关原因 (个案宗数)					总数
	获批「定期暂准居住证」 ⁸	前租户因特殊情况(如死亡、入狱/入院接受治疗/入住老人院等)需要额外时间处理物品	个案获社署推荐(包括暂缓/延期收回单位、等候审核体恤安置资格、等候安排过渡性房屋等)	单位被警方扣押进行调查	其他(包括等候其他部门回复、受 2019 冠状病毒病的抗疫安排影响)	
2021/22	22	35	9	11	71	148
2022/23	40	20	26	23	24	133
2023/24	19	17	17	14	14	81
2024/25 (截至 7 月)	0	5	1	3	3	12

房协

发出「迁出通知书」

2.21 若租户严重违反租约条款或租户政策，或在其他情况须交回单位而未有交回（例如独居租户离世但未有亲属代为交还单位、获取其他资助房屋的租户没有在限期前交回单位），房协会发出「迁出通知书」着令有关租户迁出单位。房协会于不少于一个月前书面通知有关租户，要求将单位腾空交还房协。租户有权在「迁出通知书」发出日期后起计 15 天内以书面向上诉委员会提出上诉（有关上诉的详情于第 3 章叙述）。在租户提出上诉后，房协会暂缓收回单位程序。

⁸ 接续注 4 及根据 2023 年 10 月前的「富户政策」，暂准居住期为不得超过 12 个月。房委会于 2023 年 10 月 1 日实施优化的「富户政策」，其中包括将「定期暂准居住证」的居住期缩短至最长 4 个月，而在 4 个月限期过后，有关住户必须迁出。

入禀法院收回单位

2.22 如租户没有提出上诉，亦没有于租约届满日或之前交回单位，房协会发出「逾期交楼通知书」，要求前户主或占用人立即交还单位。《房屋条例》并不涵盖房协，故若前租户在「逾期交楼通知书」发出后仍拒绝交还单位，房协须根据《业主与租客（综合）条例》入禀法院申请收回单位。房协会在「逾期交楼通知书」发出日起计七天内采取相关法律行动。有关房协委托律师向法院申请收回单位的一般程序（适用于简易及无抗辩个案），请参见附件。

2.23 在取得法院批出的「管有令状」后，房协职员会联同执达主任及律师代表采取收回单位行动。若行动前的评估预计当日占用人有可能反抗或采取不合作态度，职员会考虑预先联络相关个案的社工到场协助，并会通知警方当日行动的安排。

2.24 房协指出，透过法律行动收回单位的个案处理时间，会因答辩人会否抗辩及有关的抗辩理由、以及法院排期聆讯等因素有所不同。此外，申请由执达主任执行收楼程序，所需时间亦视乎执达主任的排期而定。整个法律程序一般需时超过 90 天。

2.25 在 2020 年至 2024 年期间，在合共 118 个须发出「迁出通知书」收回单位的个案中（表 2），有 48 个单位是透过法律行动收回。

在独居租户离世后收回单位

2.26 在独居租户离世后，房屋署及房协均会收回有关单位。根据现行政程序，如没有离世租户的亲友、遗嘱执行人或遗产管理人代为退还单位，房屋署及房协会透过发出「迁出通知书」的程序收回单位。

房屋署

2.27 当知悉独居租户离世后，房屋署会设法联络已故租户的亲属，或遗嘱执行人或遗产管理人，协助处理单位内的物品并腾空单位交回该署。根据现行工作程序及指引，如有关单位无被其他人占用及由离世租户亲友交回单位锁匙而无须强行进入，房屋署会

根据《房屋条例》第 19(1)(aa)条终止单位租约⁹。否则，该署会根据《房屋条例》第 19(1)(b)条发出「迁出通知书」(注 6)，在通知书指明期限届满后收回单位。

2.28 如在发出「迁出通知书」后，有关单位没有被其他人占用或已丢空，房屋署会直接收回有关单位，无须在「迁出通知书」指明期限届满后发出「给占用者的通知书」及「逐出单位通知书」(第 2.18 段)，并会直接收回有关单位。

房协

2.29 至于房协，该会亦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房协。若无亲属代为交回单位，房协会将「迁出通知书」寄给遗产管理人，同时亦会经遗产承办处查核该已故租户是否有遗产代理人。如有遗产代理人，房协会透过律师向遗产代理人发出传讯令状，要求代为交回单位。若未有回复，房协的律师会去信法定代表律师办事处，并在「迁出通知书」指明期限届满后采取法律行动，入禀法院收回有关单位。

对前租户留在单位内的物品的处理

房屋署

2.30 就租户迁出后留在单位的物品，房屋署是按《房屋条例》所订的规定及赋予的权力作出处理，相关条文包括：

- (1) 房委会可管有租户租契终止后在其离开的土地上发现的财产 (第 24(1)条)。
- (2) 房委会须在财产现时或曾经所在的处所或地方或其附近张贴告示，列明房委会管有的任何财产的细节，并须在该告示内要求任何申索人在期限内就该等财产提出申索 (第 24(2)条)。

⁹ 房委会如认为并无租契授权占用土地或其部分的人占用土地或其部分，则可无须通知而将租契终止。

- (3) 房委会可拒绝交还其管有的财产，除非房委会信纳申索人是财产的拥有人（第 24(3)条）。
- (4) 如有关财产没有在期限内被申索，或如房委会拒绝将该等财产交还任何人，则该等财产即成为房委会的财产而不受任何人的权利所影响，并且可由房委会以出售或以其他方式处置（第 24(5)条）。

房协

2.31 《房屋条例》并不涵盖房协。就租户迁出后留在单位的物品或财产，房协与其租户签署的租约条款述明了房协的相关权利，其中包括：

- (1) 在租约期满或被提早终止时，遗留在单位的任何财产或物品，将一概被视为弃置物，房协有绝对酌情权以其认为合适方式移走及处置，租户须付还房协所耗之费用。
- (2) 房协不就移走或处置该等财产或物品向租户负上任何责任或作出任何赔偿，房协不论在任何情况下，均没有责任归还该等财产或物品予租户，亦无须向租客就该等财产或物品的价值承担任何责任。

租户自行退租后留下的物品

房屋署

2.32 根据租约条款，租户在退租前必须将单位腾空并连同房委会的原有固定装置与设备全部及完整地交回，以及清走所有弃置的家具、杂物及垃圾，否则须支付房委会有关的洁净及维修费另加行政费。在租户交回单位当日，屋村办事处职员会联同租户到单位进行最后检查，以确保租户已经将单位原有装置还原及清走所有家具、杂物和垃圾。就遗留在单位内的物品，屋村办事处会安排清理及向租户收取相关费用。为减少浪费，若单位内的设施及装置状况良好，不会构成安全隐患或影响楼宇结构，以及符合法例要求，房屋署一般会保留，以供新租户选择继续使用。

2.33 房屋署指出，由于租户是自行退租并已完成办理交回单位的手续，单位内如有未清走的物品，均属租户自行放弃的物品，并非由该署采取收回单位行动时在单位内发现的物品，故该署不会根据《房屋条例》相关条文处理（**第 2.30 段**）。

房协

2.34 房协指出，租约条款已述明房协处理租约终止后租户遗留在单位内的物品的权利，故无须透过法律程序或执达主任执行法院命令处理有关物品。

2.35 于租户退还单位当日，屋村办事处职员会与租户到其单位进行检查。如单位内仍有未清走的物品，职员告知租户会安排清洁工人清理，以及会从单位按金扣除有关清洁费用。

收回单位行动时发现的物品

2.36 如租户在「迁出通知书」发出后拒绝交还单位，房屋署会采取收回单位行动（**第 2.18 段**）；房协则会入禀法院申请收回单位（**第 2.22 段**）。就行动中在单位内发现的物品，房屋署及房协会分别作以下处理。

房屋署

2.37 根据工作指引，职员进入单位后会检查单位内的物品，并须按实际情况判断是否为须弃掉的「垃圾」，例如不新鲜、传出臭味或容易腐烂的食物。就余下物品，职员会拍照及搬往屋村办事处及指定地点存放，并将有关物品记录在「香港房屋委员会管有物品事」通告上。该通告会张贴在单位门外，通知申索人可在该通告发出日期后 14 天内申请领回有关物品。就因独居租户离世而收回单位的个案，只有已故租户的遗产管理人或遗嘱执行人有权取回单位内的物品。

2.38 如有关物品在期限内仍未被申领，有关物品则成为房委会的财产（**第 2.30(4)段**），屋村办事处有权自行处理，包括将物品拍卖、捐赠予慈善或福利机构、或弃掉。至于证件及一般认为有纪念价值的物品，例如身份证明文件、出生证明书、银行存折及家庭照片等，屋村办事处会保存七年。

房协

2.39 于收回单位行动当日，屋村办事处职员联同执达主任执行法庭批出的「管有令状」进入单位。执达主任会点算单位内的物品并记录在「物品清单表」，职员会拍照记录物品的状况。

2.40 房协指出，虽然该会有绝对酌情权将遗留在该单位的任何财产或物品视为弃置物，但未能排除单位内有属于其他人士或家庭成员的财产或物品。故此，屋村办事处会在收回单位后在单位大门张贴告示，通知相关人士该单位已被法院最终判决由该会收回，相关人士可于张贴通知日起 7 天内联络该会律师代表，以认领单位内的物品。其间，房协会将有关物品保留在单位内，不会搬到屋村办事处或其他地方暂存。

2.41 另外，房协表示，有个别租户因违反租约、租户政策或其他原因被该会发出「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。就这些情况，屋村办事处会安排两名职员在一名独立第三者见证下进入单位¹⁰。在完成点算有关物品后，职员会张贴告示，通知前户主或相关人士在 14 天内到屋村办事处，以便安排领回单位内的物品。屋村办事处亦会尝试透过已知的联系方式通知前户主取回物品。其间，有关物品同样会继续保留在单位内。

2.42 若有关物品在上述期限后仍无人认领，房协会就物品的价值，考虑向法院申请「变卖令」进行拍卖，以抵消房协部分租金损失。至于其他只有极少价值或无价值的物品，房协会捐赠予慈善或非牟利机构，或将其弃置。另外，屋村办事处若发现身份证明文件，会送交政府相关部门；具纪念价值的物品例如家庭照片，则会保存两年。

2.43 至于涉及独居租户离世的情况，只有已故户主的遗产代理人及遗产管理人或遗产执行人有权于限期内取回单位内的物品。若物品于限期后仍无人认领，屋村办事处会发信告知上述人士有关物品将会被弃置或以其他适当方式处置。

¹⁰ 房协一般会邀请服务屋邨或熟悉屋村所属地区或屋村事务的人士担任独立第三者，例如区议员或屋邨居民协会成员。

3

就「迁出通知书」 提出的上诉

房委会的上诉机制

3.1 上诉委员会（房屋）（「上诉委员会」）是根据《房屋条例》成立的独立法定组织，不属于房委会，负责裁定有关房委会与其租户之间的终止租契事宜而提出的上诉。

3.2 根据《房屋条例》第 20(1)条，凡「迁出通知书」已根据该条例发出，承租人可在「迁出通知书」发出之日之后不迟于 15 天内向上诉委员会提出上诉。委员会主席如信纳该承租人因健康欠佳、不在或委员会主席认为足够的其他因由而未能提出上诉，则可准许一名根据有关租契获授权占用有关单位的人代承租人提出上诉。

3.3 委员会会于聆讯前不少于 14 日，将聆讯通知书连同由房委会拟备的个案事实摘要发送给上诉人。上诉人可亲自出席上诉聆讯，或可由上诉人授权的大律师或律师或任何人，代表出席聆讯，但须在聆讯日期之前不少于七个工作日向委员会秘书处发出书面通知。

3.4 负责聆讯上诉的上诉审裁小组由三名委员会成员组成，除特殊情况下，聆讯须公开进行。在聆讯中，房委会代表会讲述个案背景及终止租约或发出迁出通知书的原因。上诉审裁小组和上诉人可向房委会代表作出提问，上诉人亦会获安排申述其上诉理由。上诉审裁小组和房委会代表可向上上诉人作出提问。在各方完成其陈述及提问后，上诉审裁小组会请上诉人、房委会代表及旁听人士离场，并随即进行闭门审议。

3.5 如上诉人没有出席或没有代表出席上诉聆讯，上诉审裁小组倘信纳有关聆讯通知书已向上上诉人发出，即可在上诉人缺席的情况下对该项上诉进行聆讯或将聆讯延期。

3.6 上诉审裁小组的裁定可确认、修订、中止或取消有关的「迁出通知书」。上诉审裁小组的决定为最终决定，并一般会在聆讯后 14 日内以书面形式通知上诉人及房委会聆讯结果。

3.7 在 2021 年至 2024 年期间，上诉委员会分别接获 722 宗、1,054 宗、1,378 宗及 1,846 宗上诉，已进行聆讯的上诉个案的裁决见表 4。

**表 4： 上诉委员会的裁决
(2021 年至 2024 年)**

年份	裁决			
	确认 迁出通知书	修订 迁出通知书 [@]	取消 迁出通知书	总数
2021 年	103 (44%)	87 (37%)	43 (19%)	233
2022 年	309 (48%)	278 (44%)	52 (8%)	639
2023 年	595 (59%)	347 (34%)	72 (7%)	1,014
2024 年	726 (65%)	232 (21%)	154 (14%)	1,112

[@] 若租户符合上诉委员会订下的条件，有关的「迁出通知书」会取消。

3.8 为加快处理上诉个案，上诉委员会自 2022 年中精简处理程序和增加聆讯次数，包括简化核实上诉人身份的流程，以及在平日傍晚及周六早上增加聆讯节数。于 2023/24 年度起，上诉委员会的委员人数亦由以往约 100 人大幅增加近 20%至 120 人。由接获上诉至达到裁决的平均时间由 2022 年的 4 个月大幅缩减至 2023 年的 2.5 个月，而 2024 年上半年的时间进一步缩减至少于 2 个月。

房协的上诉机制

3.9 为确保公共房屋资源有效地分配给有住屋需要的人士，房协自 2018 年 9 月 1 日起实施「富户政策」¹¹，并同时成立覆检委员会，覆检未能符合「富户政策」而被发出「迁出通知书」的上诉。2023 年 9 月，房协修订覆检委员会的职能及重新命名为「上诉委员会」（为方便说明，下称「房协上诉委员会」）。委员会成员由房协不同部门的管理层组成，负责裁定被房协发出「迁出通知书」终止租约的租户所提出的上诉，以及就每宗上诉个案作独立审议及作最终的决定。

3.10 单位户主须于「迁出通知书」发出日期起计 15 天内以书面提出上诉。倘户主因健康欠佳、离港等理由未能亲身提出上诉，在提供证明文件后，房协上诉委员会会考虑准许一名于租约内的家庭成员代表户主提出上诉。

3.11 房协上诉委员会接纳租户的上诉申请后，会尽快召开会议进行审议，期间上诉租户不会列席。委员会可就「迁出通知书」作出「确认」、「撤回」或「暂缓」¹²的决定。

3.12 在 2018 年 9 月至 2024 年 12 月期间，「房协上诉委员会」收到 6 宗上诉。由接获上诉至完成审议的平均时间约为 1.5 个月（表 5）。

¹¹ 根据该政策，新入住房协出租单位的租户、所有透过「转换户主」获批新租约的租户，以及所有透过「调迁单位」签订新租约的租户，须于其所属申报周期内申报家庭入息、资产及在香港是否拥有住宅物业。若租户家庭总收入及资产超逾指定限额，或租户在香港拥有住宅物业，便须迁离其单位。

¹² 维持「迁出通知书」的决定，若前户主于暂缓收回单位期间符合委员会订下的条件，房协会重新与前户主签订含有「富户政策」条款的租约。

表 5: 「房协上诉委员会」接获的上诉
(2018 年至 2024 年)

个案	发出「迁出通知书」的原因	接获上诉日期	上诉举行日期	上诉结果
1	欠租	2023 年 12 月 11 日	2024 年 1 月 18 日	确认及执行 「迁出通知书」
2	原户主离世，单位由 户主儿子占用	2024 年 3 月 14 日	不适用 [@]	
3	租户作出 虚假声明	2024 年 4 月 2 日	2024 年 5 月 16 日	确认及执行 「迁出通知书」
4	租户作出 虚假声明	2024 年 4 月 5 日	2024 年 5 月 16 日	确认及执行 「迁出通知书」
5	租户作出 虚假声明	2024 年 5 月 24 日	2024 年 7 月 16 日	暂缓执行 「迁出通知书」
6	原户主离世，而租户 入息超过「转换户 主」的限额	2024 年 11 月 25 日	2025 年 1 月 17 日	确认及执行 「迁出通知书」

[@] 「房协上诉委员会」不接纳非租约上列名人士提出的上诉。有关单位其后透过法律行动收回。

4

翻新及编配单位

4.1 房屋署和房协均会为收回的公屋单位进行翻新（已计划重建的屋村单位除外），并在工程期间同步将单位预先编配予公屋申请者。有效率地收回及翻新公屋单位，以及尽早作出编配，可加快轮候公屋的家庭的「上楼」时间，从而提升市民的幸福感和获得感。

房屋署的安排及程序

租户迁出前的检查

4.2 根据现行安排，在自行申请退租的租户迁出单位前，房屋署会全面勘察单位内的设施及装置，包括租户自行安装的固定装置及设备。为减少浪费，若该些装置状况良好，不会构成安全隐患或影响楼宇结构，以及符合法例要求，房屋署一般会保留，以供新租户选择继续使用。如新租户接受单位编配，须签署承诺书，同意接受前租户的装置及设备，并承担相关维修保养责任。如新租户不接受，会视为拒绝接受有关编配。

「空置单位翻新津贴」计划

4.3 房屋署指出，虽然该署在收回单位后会尽快进行翻新工程，但鉴于租户多数希望尽早入住，以及会在迁入前重做部分已由该署完成的工程，该署于 1998 年推出「空置单位翻新津贴」计划，为同意在接受租约后自行进行小型翻新工程的租户发放津贴，让他们可以提早入住及补贴他们自费进行装修；同时该署可更有效地分配资源及减省翻新工程的费用。就只需进行简单维修的单位，如租户选择自行进行有关工程，可领取一笔金额相等于三个月租金的翻新津贴。

4.4 房屋署于 2004 年进行检讨，修订翻新津贴的适用范围至所有楼龄不足 21 年的空置单位。准租户可选择由房屋署的工程承办商进行「髹漆及相关工程」及「小型修葺工程」（如维修厨房、浴室或露台门、门框和小五金配件）或领取相等于三至五个月租金的津贴。领取津贴的准租户须于一年内承担「小型修葺工程」的维修责任。在 2021/22 年度至 2023/24 年度，每年约有 74% 的准租户选择领取翻新津贴。

4.5 房屋署于 2024 年 8 月修订计划内容（经修订的津贴计划已于 2024 年第四季实施），除将适用范围扩展至所有楼龄的回收单位外，选择领取翻新津贴的准租户只需负责「髹漆及相关工程」。由于承办商进行「髹漆及相关工程」一般可在约七天内完成，故如准租户选择领取翻新津贴，他们一般可获安排提早约七天办理入伙手续。

翻新工程的进行及监察

4.6 房屋署进行翻新工程的工作指标是平均在 44 天内完成，包括该署向承办商发出工作单、承办商进行翻新工程和该署验收工程所需的时间。当租户迁出单位及完成终止租约后，房屋署会在三天内全面检查单位并向承办商发出工作单。视乎需要处理的项目多寡，翻新工程的工期一般不会超过 35 天。在 2019/20 至 2022/23 年度，翻新空置单位平均所需时间都能达到该指标（表 6）。

**表 6：房屋署翻新单位工程单数目及平均所需时间
（2019/20 年度至 2023/24 年度）**

年度	工程单数目 [@]	平均所需时间
2019/20	15,090	42 天
2020/21	13,956	38 天
2021/22	13,768	39 天
2022/23	16,759	43 天
2023/24	20,020	54 天

[@] 因部分于年度末收回的单位会于下一年度才发出翻新工程单，以及个别收回单位需进行较多或较复杂的维修项目，以致未能于同一年度完成翻新，故个别年度的翻新工程单数目会与收回单位数目不同。

4.7 房屋署指出，翻新空置单位的数量受不同因素影响，包括租户调迁、资助出售房屋入伙、部门加强打击滥用公屋等，故有部分屋邨的空置单位的数量或会在短时间内骤升，引致翻新工程时间未能达标。以 2023/24 年度为例，由于有大量公屋居民因购置资助房屋而交还单位（比往年多至少 3,000 宗），部分屋邨需要翻新的空置单位数量于短时间内骤升，令翻新空置单位平均所需时间在该年度上升至约 54 日。

4.8 房委会一直持续优化翻新空置单位的安排，以加快空置单位翻新及公屋编配，有关措施包括：

- （一）于 2024 年 8 月修订「空置单位翻新津贴」计划，让更多准租户可选择领取翻新津贴及提早办理入伙（第 4.5 段）；
- （二）订立机制，将因购买资助房屋而出现空置单位的屋村资料提早至少三个月告知承办商，让他们预先安排物料和人手；
- （三）要求承办商尽量优先处理已获准租户接受的空置单位，并加快工程进度；相反，如个别单位仍未获申请者接受编配，该署会将该些单位的翻新工程安排在较后次序。

4.9 在 2021/22 至 2023/24 年度近五万个收回公屋单位中，有 752 个需要超过 100 天才完成翻新（即少于 2%），当中 46 个单位（即不足 0.1%）的工程在 151 天至 197 天内完成，较例外的一个需时 197 天。就需时最长的这个特别个案，房屋署解释在 2023 年 5 月至 11 月期间，事涉的区域工程承办商须处理约 560 个楼龄介乎 38 至 61 年的单位的翻新工程（数目是 2022 年同期的两倍），数量突然大幅上升的主要原因是因为有大量公屋居民因购置资助房屋而在相若时间腾出其公屋单位，而该等腾出的公屋单位碰巧集中在事涉承办商所负责的区域，加上有关单位平均楼龄较老，因此需要维修的项目较多，以致出现上述特殊的情况。此外，由于建筑业人手持续紧张，事涉承办商在短时间内未能增聘足够额外的人手处理短期内急速倍增的工作量，以致翻新空置单位的工程时间超出正常的标准。

4.10 房屋署在承办商完成工程后，会随即安排验收，目标是四天内完成，实际所需时间受不同因素所影响，包括同一段时间内需要翻新单位的数量，以及每个单位的工程范围和复杂性。

4.11 房屋署会就每个空置单位制定翻新工程进度计划表，为每个关键阶段设下预计完成日期。该署的工程人员会定期巡视及检查单位，监督施工质素和工程进度。

编配单位予公屋申请者

4.12 根据现行内部程序，如屋村无须预留收回的单位作其他用途，例如进行工程、作村内调迁用途而不安排编配予公屋申请者等，屋村办事处须于收回单位后五个工作日内更新终止租约的电脑记录，通知房屋署的编配组。而在翻新工程进行期间，该署会同步将空置单位预先编配予合资格的公屋申请者，以加快单位的编配及流转。现时房屋署未有内部指引或指标规定，编配组须在单位回收后多少天内将单位编配予公屋申请者。该署的电脑系统亦未有预设功能或选项方便职员查核每个单位由收回至再作编配所需的时间，亦没有相关的监察功能，例如若有单位在回收后多少天后仍未安排编配，便会自动提示职员作出跟进。

4.13 房屋署解释，编配组一直以善用公屋资源的原则，按照各项既定政策及计划编配公屋单位，配合各类别申请者的需求，每次都能在翻新工程完成时便马上把可供出租的单位编配予公屋申请者。该署进一步指出，房委会就公屋编配及空置公屋单位设立多项监察机制，包括每年向房委会资助房屋小组委员会报告上一个年度的实际公屋编配结果及就下一个年度的公屋编配作出估算，公众可于房委会网页参阅有关文件。此外，房委会每一季度会公布公屋平均轮候时间的资讯，并每月于房委会网页更新和在报章刊登公屋编配的进度。房委会亦就公屋空置率订立主要成效指标，公众可于房委会网页参阅有关资料。此外，房委会亦会透过检视电脑系统的相关资料，例如可供编配而未被编配的单位，以监察单位的编配情况。

4.14 房屋署又认为，房委会根据现行公屋编配政策及既定程序编配公屋，已有效地提升编配效率及工作成效。如上文第 4.6 段所述，房屋署进行翻新工程的工作指标是平均在 44 天内完成，包

括该署向承办商发出工作单、承办商进行翻新工程和该署验收工程所需的时间。为加快公屋单位的编配，房委会会同步将正进行翻新工程的空置单位，预先编配予合资格的公屋申请者，并于翻新工程单发出后向获编配单位的申请者发出配房通知信。只要翻新工程一完成，公屋申请者便可马上入住，故此单位回收后再编配予公屋申请者所需时间并不影响公屋申请者何时可入住公屋单位。由于编配工作会配合翻新工程，并在工程进行期间内完成，故房屋署认为并不需要就单位收回后至再编配予公屋申请者的日数另行订定工作指标。

4.15 此外，房屋署进一步解释，虽然该署的电脑系统未有预设功能或选项方便职员查核每个单位由收回至再作编配所需的时间，亦未有相关的监察功能，但编配组会于翻新工程单发出后尽快将单位预先编配予公屋申请者，向获编配单位的申请者发出配房通知信。房委会一直密切监察整体公屋的空置情况及编配进度，不时检视电脑系统的相关资料，并定期透过制定报表监察单位的编配情况；以及适时优化电脑系统，提升编配效率，让公屋申请者能尽快上楼。

4.16 房屋署会向获编配单位的合资格的公屋申请者发出配房通知信，申请者有约 10 天的时间考虑是否接受有关单位。为了让准租户了解单位的状况以决定是否接受编配和选择领取翻新津贴（第 4.3 段），房屋署会安排准租户实地视察。在实地视察时，职员会告知准租户翻新工程的范围及预计竣工日期。如准租户接受编配，职员会在翻新工程竣工后另行通知准租户办理入伙手续。如准租户拒绝接受编配，该署会将有关单位继续编配予其他合资格的公屋申请者。

房协的安排及程序

租户迁出单位前的检查

4.17 屋邨办事处职员在租户交还单位当日会到单位检查。一般而言，房协会要求租户于退租时将所有加建或改动的室内装置拆除，但就个别情况经职员按安全、卫生、法例要求及有关装置的保养状况等因素评估后认为适合，有关装置会保留予新租户。若新租户同意接受前租户的装置，须签署「保留前住客装置同意书」。

如新租户不同意接收，房协不会为新租户编配另一个单位，而会于租约生效前拆除有关装置，并按实际需要还原由该会提供的原有装置。

翻新工程的进行及监察

4.18 房协以往并无制定指引或订定指标，规定屋邨办事处须在收回单位后多少天内须到单内视察及向工程承办商发出翻新单位的工程单。根据过去数年的工程记录，屋邨办事处一般在收回单位后的 14 天内到单位视察及发出工程单。

4.19 在公署就这项主动调查行动于 2024 年初向该会展开初步查讯后，房协检视相关情况后就要求屋邨办事处须在收回单位后 14 天内发出翻新单位工程单。根据房协提供的资料，于 2024 年就收回单位须进行翻新所发出的 798 张翻新单位工程单，当中约 743 张（93%）是职员在 14 天内进入单位检查及发出，最长时间的个案是在收回单位后 45 天发出。

4.20 根据房协与承办商签署的合约，承办商须于工作单发出后的 60 日内完成翻新工程。工程开展后，房协职员会适时到翻新单位视察及检查，如发现工程延误或质素欠佳，会要求承办商改善，加快工程进度及修妥质素欠佳的地方。

4.21 由 2022 年至 2024 年，房协一共就 2,212 个收回单位发出翻新单位工程单，而完成翻新工程的单位共 2,087 个（不包括其中 125 个承办商仍未呈报完工且工程期仍未达 60 天的单位），当中约 92% 的翻新工程（涉及 1,923 个单位）均于 60 日内完成¹³（表 7）。其他单位的翻新时间未能达标的主要原因包括：工程因横跨农历新年假期而获准延长、承办商工程出现延误、工程物料因疫情导致运送有延误，以及受恶劣天气影响等。

¹³ 于 2024 年，翻新工程的实际工期平均为 52 天。

表 7：房协翻新单位数目及所需时间
(2022 年至 2024 年)

年份	翻新单位数目	于 60 日内完成翻新工程的数目 (百份比)
2022 年	651	560 (86%)
2023 年	763	717 (94%)
2024 年	798	646 (96%) [@]

[@] 截至 2025 年 1 月 20 日，不包括 125 个承办商仍未呈报完工且工程期仍未达 60 天的单位。

编配单位予公屋申请者

4.22 现时，房协亦无制定指引规定须在单位回收后多少天内将单位编配予轮候公屋的申请者。职员一般会待至翻新单位的工程进度到达中段时，才启动编配程序。

4.23 房协会按照出租屋村轮候册次序发信通知首名合格的申请者。获编配单位的申请者一般可联络屋村办事处安排先到单位视察，并须于七天内填妥有关回条以确认是否接受获编配的单位。若轮候册首名申请者不接受编配，房协会将有关单位编配予轮候册的下一名合格申请者。

5

个案研究

5.1 公署在是次主动调查行动除审研公署所接获的相关投诉，亦审阅了房屋署及房协提供的相关工作指引及手册，以及其他相关个案记录，以了解房屋署及房协在收回公屋单位方面的跟进工作。

个案（一）

5.2 2023年11月9日，房屋署某屋村的物业管理处（「物管处」）接获警方通知，发现一名女士在该村一个公屋单位内死亡。事涉单位的户主为独居长者。其后房屋署负责管理事涉屋村的租约事务管理处（「租管处」）向警方核实在事涉单位内死者的身分。

5.3 11月27日，事涉单位户主的女儿致电物管处，查询代其母亲退还事涉单位及到单位执拾物品的事宜，并提供了其香港及内地的电话号码。翌日，警方在户主女儿及物管处职员在场下解封事涉单位。物管处职员让户主女儿进入单位执拾物品。当日户主女儿离开单位时没有通知保安员或物管处。及后，保安员到单位巡查时发现单位铁闸已被上锁及大门已关上。

5.4 其后，户主女儿一直没有联络物管处。同年12月至翌年1月期间，物管处曾多次致电户主女儿的香港电话号码，但无人接听。房屋署解释，物管处主要负责接待香港公屋的住户及处理其租约和物业管理事宜，故此，物管处一直以香港电话号码联络户主女儿。

5.5 在房屋署已核实事涉单位内发现的死者为户主，亦即事涉单位已无租契授权人士居住，而一直未有任何人代为交回事涉单位的情况下，为免单位被长期丢空，房屋署于2024年2月1日根据《房屋条例》收回事涉单位，并按程序在单位门外张贴告示，通知物主或任何申索人须在14天内领回物品。由于在该限期内无

人领回单位内的物品，根据《房屋条例》，这些物品成为委员会的财产。其后，物管处将单位内的物品弃置。

5.6 同年 6 月，户主女儿向公署投诉，不满房屋署未有尽力联络她便收回单位，以及把单位内的物品清走，质疑该署的做法无理和不合法。

个案分析

5.7 公署认为，房屋署给予时间让事涉单位离世户主在内地居住的女儿处理单位内的物品，合情合理，但屋村办事处没有向户主女儿说明可保留单位的时间，令户主女儿误以为可一直保留单位直至她完成处理单位内的物品。这宗个案反映，独居租户离世后收回单位的程序有改善空间。

个案（二）

5.8 房屋署某屋村单位的户主没有在 2022 年 5 月 31 日的限期前交回「公屋住户资助政策及维护公屋资源的合理分配政策 2022 年度申报表」，屋村办事处其后数月多次到访单位及致电均未能联络该户主。房屋署调查发现，户主及其儿子已离港往海外定居一段长时间，并非经常持续在单位居住，违反了租约条款。该署遂发出「迁出通知书」，终止该单位的租约。

5.9 2023 年 3 月，房屋署采取行动收回单位，进入单位后，职员发现衣柜内的衣物传出异味，以及煮食用具及书籍有蟑螂及蠹鱼，基于卫生理由即时将该些物品弃掉。此外，职员发现家具有破损，于同日安排清洁工人将家具弃掉。就单位内其余物品，职员拍照后将该些物品搬运到办事处储物室存放，以及在单位大门外张贴通告，通知投诉人可在 14 天内申领有关物品。

5.10 户主于 2023 年 6 月回港，并与屋村办事处职员会面，指出有向屋村办事处提供其儿子于海外居所的联络电话，质疑职员在采取收回单位行动前没有联络她，好让她回港取回单位内的物品。户主亦不满屋村办事处随意弃掉其单位内的物品。

个案分析

5.11 公屋租户有责任了解及遵守须持续在公屋单位居住的规定，如因特殊情况需要离港，应通知办事处及提供办事处认为可行的联络方式。房屋署是依法例并按既定程序收回事涉单位及处理单位内的物品，不过，本案反映，房屋署与租户联络的安排有改善空间。

个案（三）

5.12 2023年4月，房屋署收到举报，指有人在网上出租平台出租某屋村单位。经初步调查，房屋署锁定事涉单位作深入调查。

5.13 事涉单位户籍只有户主一人。调查发现户主在2019年7月1日至2023年7月12日的1,473天期间，有1,220天不在香港而在海外居住。户主自2022年1月26日离境后，截至2023年7月12日（即533天）并没有入境香港记录。此外，调查亦发现单位的环境及家俱摆设与网上出租平台网页上出租的单位的图片吻合，确认受查单位正是该出租单位。而在调查期间房屋署职员曾多次巡查事涉单位，其中分别在两次巡查中遇见非户籍人士。

5.14 由于户主非经常持续在单位居住，违反了租约条款，房屋署于2023年8月22日发出「迁出通知书」，于9月30日终止单位租约。

5.15 8月24日，上诉委员会收到户主的上诉，户主并授权其侄子为上诉个案的代理人。上诉聆讯于同年11月23日进行，上诉委员会确认房屋署的「迁出通知书」，并于11月27日通知户主及房屋署聆讯结果。

5.16 由11月底至12月初，单位的水电记录均有递增，显示事涉单位仍被人使用。11月28日，房屋署发出「给占用者的通知书」，要求户主在7天内交回单位。期限届满当日，屋村办事处致电户主的侄子，但他表示未能交回单位。12月7日，该署向户主发出「逐出单位通知书」，给予21天最后期限交回单位（即2023年12月28日或之前）。

5.17 12月21日，屋村办事处职员查访单位，遇到两名非户籍人士，他们表示已租住私人单位，将于同月26日前迁出。12月28日，职员与户主侄子联络，获告知已委托朋友代为交还单位，并会在2024年1月10日回港后缴付欠租。其后，户主侄子的朋友到管理处欲交回单位，但他并没有户主的授权书。同日，屋村办事处采取收回单位行动。

个案分析

5.18 房屋署在2023年8月22日发出「迁出通知书」后，及至同年12月28日需时四个月才成功收回单位的情况，公署认为这宗个案显示部门有空间研究加快收回单位程序。

个案（四）

5.19 房协某屋村租户一家于2020年初前往海外探亲，因当时冠状病毒病疫情而滞留当地。2021年3月3日，他们委托代表收取早前购入的资助出售房屋单位的锁匙。根据规定，该租户须于接收所购买的资助单位锁匙后的两个历月内向房协交还原居单位，而退租日期须为月底（**第 2.12 及 2.15 段**）。

5.20 屋村办事处知悉租户已接收单位锁匙后，联络户主并要求他在指定期限前交回原有单位。经多次沟通后，户主仍未能确定回港及交回单位的日期。2021年7月，户主儿子通知屋村办事处，表示户主夫妇二人年老，亦未有接种新冠疫苗，故未能回港，要求屋村办事处给予他们更多时间处理。

5.21 屋村办事处认为事件已处理近四个月，已给予户主充足时间安排交还单位事宜，决定于2021年7月30日发出「迁出通知书」，要求租户于8月31日前交还单位。

5.22 由于户主没有如期交还单位，屋村办事处于9月1日发出最后通知书，要求户主即时交回单位，否则将不作另行通知并采取法律行动收回单位。

5.23 10月4日，户主儿子联络屋村办事处，要求办事处待他们回港后才处理交回单位事宜。10月12日，房协透过律师回复户

主，拒绝他们的要求。同日，户主儿子再联络屋村办事处，表示会将单位锁匙寄回予在香港的朋友，代为处理交回单位事宜，但要求房协保存单位内之物品。

5.24 10月18日，房协透过律师回复户主儿子，拒绝其儿子10月12日的要求，但决定暂缓法律行动，要求户主须于11月1日前交回单位。10月28日及11月4日，户主儿子通知屋村办事处已将锁匙寄回在港的朋友，正安排搬走单位内的物品。

5.25 11月5日，房协透过律师回复户主，表示会暂缓法律行动直至11月10日。房协于该日经速递公司收到单位锁匙，同日收回单位。

个案分析

5.26 事涉单位由2020年初便开始被丢空，直至2021年11月房协才收回单位。就打击滥用公屋资源的工作，公署已在另一个主动调查行动（「当局打击滥用公屋资源的工作」）的调查报告作出评论。这宗个案同时显示房协在处理未交还单位时可更积极及果断。

6

公署评论及建议

绪言

6.1 房屋政策是第六届政府施政的重中之重，当局提出提速、提效、提量及提质的策略，大力增加公营房屋的供应，加快公屋轮候申请者的「上楼」时间，实见成效，值得充分肯定。

6.2 正如前文所述，除兴建新屋村提供供应外，房屋署及房协持续将收回的单位翻新后重新编配予公屋申请者。在过去五个财政年度及过去五年，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（**第 2.5 及 2.6 段**）。随着当局加强打击滥用公屋、实施资助出售房屋的优化措施，以及资助出售房屋的供应量逐渐增加，预期收回的公屋单位数目会持续增加（**第 1.3 段**）。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。

6.3 综合调查所得，公署就房屋署及房协收回公屋单位的安排及工作，有以下观察及评论。

6.4 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，务求令收回的单位翻新后重新编配予公屋申请者的过程可以加快。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（**第 4.8 段**）。

6.5 此外，房屋署已于 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，让选择领取翻新津贴的准租户，可提早办理入伙手续（**第 4.8 段**）。

6.6 就以上提及的新措施，公署对部门的工作予以肯定。是次主动调查行动显示，房屋署及房协的工作仍可更臻完善，以加快

公屋单位流转，确保珍贵的公屋资源可被善用，令有真正住屋需要的市民能尽快入住公屋。因此，公署作出以下的建议：

（一）须改善独居租户离世后收回单位的程序

6.7 根据现行程序，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，房屋署会根据《房屋条例》发出「迁出通知书」收回单位，房协则会透过法律行动入禀法院收回单位（**第 2.27 及 2.29 段**）。

6.8 在公屋租户离世后，单位内的物品成为有关租户的遗物，当中包括对亲属而言属有纪念价值的物品。公署认为，房屋署及房协让离世租户的亲属处理单位内的物品，合情合理。然而，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。

6.9 在个案（一）中便出现类似的情况。事涉单位的户主为独居长者，户主女儿于户主离世后联络屋村办事处查询退还单位及处理单位内物品的事宜。屋村办事处让户主女儿返回单位执拾物品，但其后户主女儿没有回复办事处已完成处理，屋村办事处多次致电联络她亦不果。最终，屋村办事处根据《房屋条例》收回单位，在户主女儿知悉事件之时，屋村办事处已将单位内的物品弃置。

6.10 公署认为，屋村办事处给予户主在内地居住的女儿时间处理单位内的物品，合情合理。然而，屋村办事处未有告知户主女儿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。

6.11 公署认为，房屋署须检视独居租户离世后收回单位的程序，修订相关工作指引，向独居租户的亲属定下适当的期限，并说明期限过后署方的跟进行动。这个安排一方面能体恤独居租户的亲属的情况，让他们处理单位内的物品，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。此外，该署在修订相

关工作指引后，亦应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。

6.12 至于房协，公署留意到，相关工作指引亦无就一旦出现上述类同情况订定相应的跟进程序。公署认为，房协应借鉴上述个案，检视现时独居租户离世后收回单位的处理程序，并完善有关工作指引，以及为职员加强相关培训。

(二) 房协须检视处理前租户留在单位内物品的程序

6.13 根据现行程序，就经法律程序收回单位的个案，房协职员联同执达主任执行「管有令状」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 天内联络该会律师代表，以认领单位内物品（**第 2.40 段**）。

6.14 就有个别租户因违反租约、租户政策或其他原因被该会发出「迁出通知书」后自行迁出并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（**第 2.41 段**）。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。

6.15 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（**第 2.31 段**），房协并无责任保留有关物品。这做法更会影响到房协为单位进行翻新及再安排编配的进度。

6.16 总括而言，房协应全面检视现时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。

(三) 房协应更积极及果断处理未有交还单位的个案

6.17 房协在处理个案(四)时,显得未够积极。即使不计算事涉租户在2020年初便离港丢空单位,该租户于2021年3月3日委托代表收取早前购入的资助出售房屋单位锁匙,根据规定该租户须于接收所购买的资助单位锁匙后的两个历月的月底前,即2021年5月31日前,向房协交还原居单位。然而,房协直至2021年11月才收回单位,耗时半年时间。期间,房协与租户儿子多番就处理单位内的物品的事宜来回沟通。公署认为,这种处理方式变相纵容相关租户的行为。房协解释,该需要收回的单位将会重建,编配会被冻结,不会用作再次流转,以及咨询法律意见后,相信个案不能透过法律途径短期内完成单位收回程序以达致加快收回单位,于是决定暂缓有关的法律程序,与户主另定一个双方同意的交还单位日期。然而,公署认为,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。

(四) 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

6.18 根据《房屋条例》,房屋署可发出「迁出通知书」,给予租户最少一个月期限迁出公屋单位(第2.16段)。若租户没有提出上诉,并于「迁出通知书」指明期限届满后仍未将单位腾空交回,房屋署会按实际情况考虑是否直接收回有关单位或发出「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。

6.19 房屋署指出,《房屋条例》并无订明该署在采取收回行动前必须先发出上述两封通知书。有关发出通知书的流程是参考司法机构辖下的执达事务组执行「管有令状」的步骤制定¹⁴。

¹⁴ 执达主任会把迁出通知书送达占用人,通知占用人于七天内迁离该土地或房产。若有关地方于七天后仍被占用,执达主任会另定交还日期。

6.20 在个案（三）中，事涉租户因非经常持续在单位居住，违反租约条款，被房屋署发出「迁出通知书」终止租约。房屋署的调查亦发现户主将单位出租。

6.21 房屋署在上诉委员会于 2023 年 11 月 23 日确认有关的「迁出通知书」后采取收回单位行动。由于事涉单位继续被占用，该署先后发出「给占用者的通知书」和「逐出单位通知书」，要求占用人须于同年 12 月 28 日前交回单位（**第 5.16 段**）。其间，房屋署职员到访单位时遇到两名非户籍人士，他们表示已租住私人单位，将于 12 月 26 日前迁出。

6.22 种种迹象显示，事涉单位户主在「迁出通知书」发出后至房屋署的收回单位最后限期前，继续违规将单位非法出租牟利。

6.23 公署认为，既然发出「给占用者的通知书」和「逐出单位通知书」及有关期限并非法例规定。房屋署应按每宗个案的实际情况（特别是住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两份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。

6.24 至于房协，由于《房屋条例》并不涵盖该会，房协只可透过既定法律程序收回单位。

6.25 另一方面，为加快处理上诉个案，上诉委员会自 2022 年中精简处理上诉个案的程序和增加聆讯次数，现时由接获上诉至达成裁决的平均时间缩短至约两个月，比过往快一半的时间，情况令人鼓舞（**第 3.8 段**），房委会在这方面的努力值得肯定。公署留意到，在房委会于 2024 年 6 月 7 日举行的房委会周年特别公开会议席上，有委员提出上诉委员会的委员不少具有法律背景，可就精简加快处理上诉的流程及程序提出建议。在 7 月 12 日的房委会公开会议席上，时任房屋署署长表示欢迎上诉委员会主席及委员就这方面提出意见。房屋署已于每半年定期举行的上诉委员会简报会听取意见并作出跟进。

6.26 公署认为，房屋署应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。

6.27 至于房协，自其上诉委员会于 2018 年 9 月成立至 2024 年 8 月，其收到六宗上诉（**第 3.12 段**），而平均处理时间约为 1.5 个月。公署认为，房协应适时作出检视，研究有否空间精简处理程序，以应对日后因加强打击滥用公屋而可能上升的上诉个案。

（五）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

6.28 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，两个指标均由向承办商发出翻新单位工程单的日期开始计算（**第 4.6 及 4.20 段**）。至于何时发出工程单，房署的安排是在收回单位后三天内完成处理，房协过去则一直没有相关规定，直至公署于 2024 年初展开初步调查后才作出检视，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，便订出须在 14 天内发出工程单的规定（**第 4.18 及 4.19 段**）。

6.29 公署认为，相对于房屋署在三天内发出工程单，房协现时 14 天的规定，或令市民质疑是否合理，亦有违公屋申请者及市民认为当局会「提速、提效」加快公屋流转的合理期望。房协应全面检视所有相关因素及情况，适当地再修订现行规定，以提升翻新收回单位的工作效率。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。

（六）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

6.30 房屋署在翻新工程进行期间，会同步将空置单位预先编配予合格的公屋申请者，以加快单位的编配及流转。不过，房屋署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予公屋申请者。虽然房屋署解释，只要翻新工程一完成，公屋申请者便可马上入住，故单位回收后再编配予公屋申请者所需时间并不影响公屋申请者何时入住公屋单位（**第 4.14 段**），但公署认为，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。

6.31 另外，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（第 4.12 段）。

6.32 至于房协，该会并无规定须在单位回收后多少天内将单位编配予轮候公屋的申请者。职员现时一般的安排是会待至翻新单位的工程进度到达中段时，才启动编配程序。若以现时房协承办商翻新一个空置单位须于 60 天内完成以言，即房协会在翻新工程展开后约 30 天才安排编配，情况实不理想。

6.33 公署认为，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。

（七）房协须研究缩减翻新单位时间的可行性

6.34 房协表示，由 2022 年至 2024 年，共翻新了 2,087 个回收单位，当中约 92% 的翻新工程（涉及 1,923 个单位）均于 60 日内完成（第 4.21 段）。公署留意到，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，其间只有三个单位的翻新工程需时超过 90 天。。

6.35 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。

6.36 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（第 4.3 段），以减少翻新工程的工序。随着当局加强打击滥用公屋，以及更多公屋居民购买资助出售单位，未来将需要处理更多的空置单位，翻新津贴可让房协更有效运用资源及减少浪费，准租户亦可灵活运用该笔津贴，以切合其家庭需要。

(八) 其他与收回单位工作有关的事宜及可改善之处

(I) 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

6.37 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（**第 2.11 段**）。

6.38 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可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，将有关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。

6.39 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。

(II) 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

6.40 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（房协租户的退租日期须为月底，因此容许租户交还单位日期或会超过 60 天）（**第 2.12 段**）。租户获取其他资助房屋涉及同时占用两个资助房屋单位的情况，故应尽快交还现居单位。当局给予 60 天的期限，相信已考虑到租户需时安排装修新单位及搬迁的实际需要。为照顾租户的特别需要，房屋署会容许其租户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，房协的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（**第 2.15 段**）。

6.41 房委会及房协的资助房屋，均属社会宝贵资源，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任何占用费或其他额外费用，做法并不理想。公署认为，

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。

(III) 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

6.42 在个案（一）中，物管处多次致电户主女儿，跟进收回单位一事，但一直无人接听，而物管处因以香港电话号码为依据，故一直没有致电户主女儿的内地电话号码。个案（二）亦出现类似情况，职员同样因办事处的电话记录以香港电话号码为依据，故未有致电投诉人儿子于海外居所的联络电话。屋村办事处主要负责接待香港公屋的住户及处理其租约和物业管理事宜，一向以透过家访和拨打本地电话联络住户，故屋村办事处依据香港电话号码为联络方法，可以理解。

6.43 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，例如在租户办理入伙手续的文件、在租户须定期填报的申报表等加入填写电邮地址一栏，以及职员进行家访时请户主或其家庭成员提供电邮地址。

建议

6.44 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（第 6.11 段）；
- (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（第 6.11 段）；
- (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（第 6.23 段）；

- (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，以让上诉审裁小组的裁决过程更畅顺完成（第 6.26 段）；
- (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（第 6.33 段）；
- (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（第 6.33 段）；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（第 6.43 段）。

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（第 6.12 段）；
- (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（第 6.12 段）；
- (10) 检视处理前租户遗留在单位内物品的程序（第 6.16 段）；
- (11) 更积极及果断处理未有交还单位的个案（第 6.17 段）；
- (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（第 6.29 段）；
- (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（第 6.33 段）；
- (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（第 6.33 段）；

- (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（**第 6.35 段**）；
- (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（**第 6.36 段**）；
- (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（**第 6.39 段**）；
- (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（**第 6.41 段**）；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（**第 6.43 段**）。

鸣谢

6.45 公署调查期间，房屋署及房协予以配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案编号：DI/473

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)

图表目录

图 / 表	标题	页数
表 1	房屋署收回公屋单位的数目（2019/20 年度至 2024/25 年度）	5
表 2	房协收回公屋单位的数目（2020 年至 2024 年）	6
表 3	「迁出通知书」期限届满后需时超过 60 天收回的单位（2021/22 年度至 2024/25 年度）	11
表 4	上诉委员会的裁决（2021 年至 2024 年）	18
表 5	「房协上诉委员会」接获的上诉（2018 年至 2024 年）	20
表 6	房屋署翻新单位工程单数目及平均所需时间（2019/20 年度至 2023/24 年度）	22
表 7	房协翻新单位数目及所需时间（2022 年 2024 年）	27

附件

房协委托律师向法院申请收回单位的一般程序

程序	相关行动
委托律师行	房协在「逾期交楼通知书」发出日起计七天内委托律师行采取法律行动，向区域法院申请「传讯令状」，要求收回单位。
送达传讯令状	律师将「传讯令状」送达前户主或单位占用人。按区域法院规定，送达日期一般为邮寄或放置文件于信箱后七天，前户主或单位占用人须于文件送达日期14天内将送达认收书提交法院存档。
申请判决令	若前户主或单位占用人于时限过后仍未将送达认收书提交法庭存档或表示不拟抗辩，房协会向法院申请判决该会胜诉，判决颁令一般需时数星期。
送达判决令	判决令会在律师代表及屋村办事处代表见证下，张贴于单位门外三次，要求前户主或单位占用人于限期前交回单位，总限期一般为14天。
申请管有令状	若前户主或单位占用人于期限届满后仍未交回单位，律师会向法院申请发出「管有令状」，以及申请由执达主任执行收回单位程序。草拟及获得法院准许发出「管有令状」一般需时一个多月。
送达迁出通知书	法院批出「管有令状」后，执达主任联同屋村办事处代表送达「迁出通知书」三次。执达主任一般需时两星期准备。前户主或单位占用人须于七天内迁离单位。
收回单位	屋村办事处代表联同执达主任到场收回单位；如有需要在执达主任的见证下安排锁匠破门入屋。
财物及资产处理	如单位内仍有财物及资产，执达主任会点算以及将现场财物记录在「物品清单表」，并会为清单中所列物品拍照，以证明物品的状况。房协会考虑向法院申请「变卖令」，拍卖清单上的物品。
取回单位管有权	执达主任将单位锁匙及管有权交予屋村办事处。