

申訴專員公署
Office of The Ombudsman



主動調查行動報告
Direct Investigation Operation Report

當局收回、翻新及重新編配公屋單位的安排
**Government's Arrangements for Recovery, Refurbishment
and Reallocation of Public Rental Housing Flats**

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

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

目錄

報告摘要

章節	段落
1 引言	
背景	1.1-1.7
調查範圍	1.8
調查過程	1.9-1.10
2 收回公屋單位及處理單位內的物品	2.1-2.6
租戶自行退租交回單位	2.7-2.11
獲取其他形式資助房屋後交回公屋單位	2.12-2.15
因違反租約條款、房屋政策或其他原因 被發出「遷出通知書」後被收回的單位	2.16-2.25
在獨居租戶離世後收回單位	2.26-2.29
對前租戶留在單位內的物品的處理	2.30-2.43
3 就「遷出通知書」提出的上訴	
房委會的上訴機制	3.1-3.8
房協的上訴機制	3.9-3.12
4 翻新及編配單位	4.1
房屋署的安排及程序	4.2-4.16
房協的安排及程序	4.17-4.23
5 個案研究	5.1
個案（一）	5.2-5.7
個案（二）	5.8-5.11
個案（三）	5.12-5.18
個案（四）	5.19-5.26

6 公署評論及建議

緒言	6.1-6.6
(一) 須改善獨居租戶離世後收回單位的程序	6.7-6.12
(二) 房協須檢視處理前租戶留在單位內物品的程序	6.13-6.16
(三) 房協應更積極及果斷處理未有交還單位的個案	6.17
(四) 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	6.18-6.27
(五) 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	6.28-6.29
(六) 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	6.30-6.33
(七) 房協須研究縮減翻新單位時間的可行性	6.34-6.36
(八) 其他與收回單位工作有關的事宜及可改善之處	6.37-6.43
建議	6.44
鳴謝	6.45

附件 房協委託律師向法院申請收回單位的一般程序

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)

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。

1.2 除增建公共屋邨以增加房屋供應外，香港房屋委員會（「房委會」）和香港房屋協會（「房協」）均會因不同原因（例如戶主離世、遷入院舍、購置資助出售房屋、在私人市場購置物業、違反租約條款或租戶自行退租交回單位等）收回不少公屋單位，然後將收回的單位重新編配。於 2023/2024 年度，房委會編配了約 23,600 個單位，當中包括約 19,700 個回收單位及 3,900 個新落成單位，而近年房協並無新落成的屋邨，其公屋編配主要來自回收單位。於 2024 年房協一共收回約 1,100 個單位。另外，房協在 2024 年於其中一個現有屋邨增加一幢全新落成共 64 個單位的長者住屋「松悅樓」供長者居民調遷，以騰出其原有單位供有需要的輪候公屋申請者。

1.3 今屆政府在打擊濫用公屋的工作上不遺餘力，推出多項優化措施，其決心、努力及成績值得充分肯定。隨着當局加強打擊濫用公屋，以及當局實施資助出售房屋的優化措施和資助出售房屋的供應量逐漸增加，預期收回的公屋單位數目會持續增加。

1.4 房委會及房協會為收回的單位進行翻新，並在工程期間同步將單位預先編配予公屋申請者。房委會翻新空置單位的時間視乎工程範圍及複雜性，現時的工作指標是平均在 44 天內完成。公署留意到過去三年，翻新空置單位的平均所需時間接近這個目標；然而，有少數單位超過 100 天才完成翻新，最長時間的一宗個

案更為 197 天。而房協的單位翻新工程的指標則為 60 天。房委會和房協收回及翻新公屋單位的流程是否妥善及具效率，直接影響到正在輪候公屋的申請者及家庭能否盡早入住公屋。

1.5 此外，隨着當局打濫力度不斷加強，被收回公屋單位的租戶提出上訴的個案亦有所增加。根據現行程序，在上訴期間，當局會暫緩收回單位。公署關注，上訴的流程及程序是否有空間改善和加快。

1.6 另一方面，公署不時收到投訴，指稱當局在收回公屋單位時，沒有妥善處理前獨居戶主（特別是獨居租戶已去世或不知所蹤）遺留在單位內的物品，例如沒有聯絡有關戶主或其親人，以及在未得到戶主同意下將單位內的物品隨意棄掉。

1.7 有鑑於此，申訴專員在 2024 年 9 月 19 日根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條向房屋署（作為房委會的執行機關）和房協展開主動調查行動。

調查範圍

1.8 這項主動調查行動的審研範圍包括：

- 收回公屋單位的安排及流程；
- 對前租戶留在單位內的物品的處理；
- 租戶就「遷出通知書」的上訴程序；
- 翻新單位及重新編配的安排及流程；以及
- 可予改善之處。

調查過程

1.9 公署於 2024 年 9 月 19 日向公眾公布展開此項主動調查行動，並邀請公眾人士就此課題提供意見。

1.10 2025 年 1 月 14 日，公署將調查報告草擬本送交房屋署及房協評論，房協及房屋署分別於 2025 年 2 月 12 日及 2 月 14 日回覆。經考慮及適當納入有關意見後，公署於 2025 年 2 月 18 日完成這份報告。

2

收回公屋單位及 處理單位內的物品

2.1 現時，房屋署及房協分別管理約 81 萬個及 3 萬個公屋租戶的單位。除興建新屋邨以提供房屋供應外，房屋署及房協均持續翻新收回的公屋單位，再編配予公屋申請者。

2.2 房屋署及房協大致會在以下三種情況下收回公屋單位：

- (1) 租戶自行退租交回單位（如購置私樓、入住安老院等）；
- (2) 租戶在調遷或獲取資助出售房屋後交回單位；以及
- (3) 租戶因違反租約條款（房屋署及房協）、房屋政策（房屋署）或其他原因被發出「遷出通知書」後被收回單位。

2.3 房屋署根據與租戶所簽訂的租約條款及《房屋條例》（香港法例第 283 章）處理租戶退租事宜及收回單位。

2.4 房協沒有法例賦予的權力，只能根據租約條款進行租務管理，以及在需要時透過法律行動，入稟法院收回單位。

2.5 在 2019/20 至 2023/24 年度，房屋署每年收回的公屋單位數目介乎約 13,900 個至 19,600 個，即平均每年度約 15,735 個（表 1）。2024/25 年度（截至 11 月），該署收回的單位約有 14,300 個。

表 1：房屋署收回公屋單位的數目
(2019/20 年度至 2024/25 年度)

年度	收回單位數目				
	租戶自行退租交回的單位 (如購置私樓、入住安老院等)	購買資助出售房屋及調遷後交回的單位		因違反租約條款、房屋政策或其他原因發出「遷出通知書」收回的單位	總數
		在購買資助出售房屋後而交回的單位	在成功調遷後而交回的公屋單位 [@]		
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 (截至 11 月)	5,291	4,216	3,022	1,722	14,251
總數	35,235	26,050	21,892	9,749	92,926

[@] 因調遷而交還公屋單位的租戶會被編配另一個公屋單位居住，故回收單位總數並不同可編配予輪候公屋人士的單位數目。

2.6 至於房協，在 2020 年至 2024 年，每年所收回公屋單位的數目介乎約 790 個至 1,670 個，即平均每年約 1,100 個 (表 2)。

**表 2：房協收回公屋單位的數目
(2020 年至 2024 年)**

年 份	收 回 單 位 數 目 [@]			
	租戶自行 退租交回 的單位	調遷及購買資 助出售房屋後 交回的單位	因違反租約條 款、租戶政策或 其他原因發出 「遷出通知書」 收回的單位	總數
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
總數	2,324	2,903	118	5,345

[@] 部分收回單位因應屋邨重建等原因被凍結，不會作重新編配。

租戶自行退租交回單位

房屋署

2.7 根據租約，租戶如自行申請退租，最少須在一個曆月¹前以書面通知房委會，並以曆月的最後一天為租約終止日期，並於雙方同意的租約終止當日或之前將單位騰空交回房屋署。租戶須填寫有關的遷出通知書，列明退租原因及退租日期。租戶在退租前須恢復單位原有裝置及設備，拆除自行加建的固定裝置及設備，以及清走所有傢具、雜物及垃圾，否則須支付有關的清潔及維修費用另加行政費。若租戶沒有清繳上述費用，房屋署會從其單位按金扣除有關金額。

¹ 為加快收回單位，房委會亦給予租戶在交還單位的通知期方面有較大彈性及寬鬆處理，在執行上接受租戶給予不少於 14 天的退租通知期。

房協

2.8 房協的租戶退租程序與房屋署類同。租戶如欲終止租約，必須以最少一個月書面通知屋邨辦事處以辦理有關手續，而退租日期須為月底。租戶須填妥「終止租約通知書」，列明退租原因、退租日期及提供新通訊地址。

2.9 租戶須於「終止租約通知書」上註明的日期當日或之前將單位騰空交回房協。租戶須把單位內所有原有固定裝置恢復原狀、拆除加建的固定裝置、以及清走所有傢具、雜物及垃圾。如租戶沒有辦妥以上各項，房協會從其單位租金按金扣除有關的清潔和維修費，以及相關行政費。

向某些自願遷出的租戶發出將來可獲安排入住公屋的保證書

2.10 根據現行房委會的房屋政策，在沒有違反租約條款的情況下，若租戶因下述情況而自願交回公屋單位，房屋署在收回公屋單位時（持合租租約的租戶除外），會向他們發出保證書，保證他們將來如有住屋需要時，可獲編配一個公屋單位，但他們必須符合當時適用於公屋申請的資格及列明於保證書上的其他條件。相關情況主要包括：

- (1) 因入住安老院舍；
- (2) 參加社會福利署（「社署」）的「綜援長者廣東及福建省養老計劃」²、「廣東計劃」、「福建計劃」³；以及
- (3) 因服刑而騰空公屋單位。

² 「綜援長者廣東及福建省養老計劃」的目的是為符合申請資格，並選擇到廣東省或福建省養老的綜援受助長者繼續提供現金援助。申請資格包括申請人於領取此計劃的援助金期間，須在廣東省或福建省居住，以及如申請人是公屋住戶及戶籍上沒有其他家庭成員，則必須在離港前交回所租住的公屋單位。

³ 社會福利署的「公共福利金計劃」下的「廣東計劃」及「福建計劃」分別設有高齡津貼及長者生活津貼，為選擇移居廣東省或福建省的合資格香港居民，每月提供現金津貼。計劃規定，如申請人是公屋住戶及戶籍上沒有其他家庭成員，則必須在離港前交回所租住的公屋單位。

2.11 至於房協，該會現時只為參與**第 2.10(2)段**的計劃而退還單位的長者戶主提供簽發保證書的安排，保證他們日後返回香港定居而又符合房協當時申請出租屋邨的資格時，可獲編配合適單位。

獲取其他形式資助房屋後交回公屋單位

房屋署

2.12 根據房委會現行政策，公屋租戶因獲取房委會或房協轄下的資助房屋（包括購買房委會及房協的資助出售房屋、調遷至房委會其他公屋單位及其他形式的資助房屋等），須於下述情況起計 60 天內將原居單位交回房屋署：

- (a) 新租約生效日期當日；或
- (b) 接收所購買的資助單位鎖匙當日或簽訂轉讓契據日期起的第 10 個工作天當日（以較早者為準）；或
- (c) 簽訂循房委會「居屋第二市場計劃」或房協「住宅發售計劃第二市場」所購買單位的轉讓契據日期當日。

2.13 租戶可申請延期居留，但以不超過 30 天為限，期間須繳交佔用費，金額相等於三倍淨租金另加差餉；如租戶已經須繳交市值租金⁴，則須繳交市值租金或三倍淨租金另加差餉（以較高者為準）。

2.14 在 2021/22 至 2023/24 年度，因購買資助出售房屋和調遷至其他公屋單位而交回房屋署公屋單位的租戶共 23,700 個⁵，當

⁴ 根據房委會現行的「富戶政策」，因擁有香港住宅物業，或家庭總入息或總資產淨值超逾指定限額，或沒有申報入息及資產的租戶，須遷出其公屋單位。有關租戶在「遷出通知書」發出後如有暫時的住屋需要，可申請「定期暫准居住證」在有關單位暫住，在暫居期間，須繳交相等於雙倍淨租金另加差餉或市值租金的暫准證費（以較高者為準）。

⁵ 當中 1,300 戶在簽訂資助出售房屋的轉讓契約或收取單位鎖匙前已交回公屋單位。

中約有 9,400 戶（約 40%）申請延期。總的來說，交回公屋單位的平均時間為 53 天。

房協

2.15 房協亦有相同規定，租戶在獲取房委會或房協轄下的資助房屋後，須於**第 2.12 段**所述的日期起計的兩個曆月將原居單位退回房協，而退租日期須為月底。但與房屋署相比，房協公屋租戶在提供充份和合理的理據後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。

因違反租約條款、房屋政策或其他原因被發出「遷出通知書」後被收回的單位

房屋署

發出「遷出通知書」

2.16 如公屋租戶違反租約條款或房屋政策，房屋署會根據《房屋條例》第 19(1)(b)條發出「遷出通知書」⁶，給予有關租戶最少一個月期限的遷出通知以終止租契。另外，在其他情況如租戶須交還單位但未有交回（例如獨居租戶離世但未有親屬代為交還單位（**第 2.26 段**）、因調遷及獲取資助出售房屋的租戶沒有在限期前交回現居單位（**第 2.12 段**），房屋署會按每宗個案的實際情況發出「遷出通知書」，以收回有關單位。

2.17 租戶可根據《房屋條例》在「遷出通知書」發出日期後不遲於 15 天，以書面向上訴委員會（房屋）提出上訴（有關上訴的詳情於**第 3 章**敘述）。在上訴期間，房屋署會暫緩收回單位行動。

採取收回單位行動

2.18 若租戶沒有提出上訴，並於「遷出通知書」指明期限屆滿後仍未將單位騰空交回，房屋署會按實際需要（如是否有人仍然

⁶ 在任何其他情況下，房委會可藉發出租契所訂期限的遷出通知書或藉發出 1 個月期限的遷出通知（兩者以期限較長者為準）而將租契終止。

佔用該公屋單位)而考慮發出「給佔用者的通知書」,要求佔用人在七天內把單位騰空交回該署。如單位在該七天期限屆滿後仍被佔用,該署會再發出「逐出單位通知書」,要求佔用人在 21 天期限內終止使用有關單位。在期限屆滿後,如佔用人仍未主動交回單位,房屋署會採取收回單位行動。如在發出「遷出通知書」後,有關單位沒有被其他人佔用或已丟空,房屋署則不會發出上述兩張通知書,直接收回有關單位。

2.19 收回單位行動一般由兩名房屋事務主任負責,在行動前若預計屆時會遇到佔用人的反抗,房屋署會安排一名副房屋事務經理及兩名房屋事務主任進行收回單位行動;亦會因應個別情況考慮需否尋求社署、警方或隸屬房委會總部的中央特遣行動小組⁷的協助。

2.20 於 2021/22 至 2024/25 年度(截至 7 月),因違反租約條款或房屋政策被房屋署發出「遷出通知書」而租戶沒有上訴的個案有 4,406 宗,當中在「遷出通知書」指明期限屆滿後超過 60 天收回單位的個案有 374 宗(佔 8.5%)。房屋署解釋,需要較長時間收回單位涉及多個原因,包括前租戶因特殊情況(如死亡、入獄、入院接受治療、入住老人院等)需要額外時間處理單位物品、個案獲社署推薦暫緩或延期收回單位、以及單位被警方扣押進行調查等(表 3)。

⁷ 房屋署成立了特別行動小組,協助日常屋邨管理上的執法行動,包括小販管制、打擊違例泊車及驅逐行動等。

表 3：「遷出通知書」期限屆滿後需時超過 60 天收回的單位
(2021/22 年度至 2024/25 年度)

年度	相關原因 (個案宗數)					
	獲批「定期暫准居住證」 ⁸	前租戶因特殊情况 (如死亡、入獄 / 入院接受治療 / 入住老人院等) 需要額外時間處理物品	個案獲社署推薦 (包括暫緩 / 延期收回單位、等候審核體恤安置資格、等候安排過渡性房屋等)	單位被警方扣押進行調查	其他 (包括等候其他部門回覆、受 2019 冠狀病毒病的抗疫安排影響)	總數
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

房協

發出「遷出通知書」

2.21 若租戶嚴重違反租約條款或租戶政策，或在其他情況須交回單位而未有交回（例如獨居租戶離世但未有親屬代為交還單位、獲取其他資助房屋的租戶沒有在限期前交回單位），房協會發出「遷出通知書」著令有關租戶遷出單位。房協會於不少於一個月前書面通知有關租戶，要求將單位騰空交還房協。租戶有權在「遷出通知書」發出日期後起計 15 天內以書面向上訴委員會提出上訴（有關上訴的詳情於**第 3 章**敘述）。在租戶提出上訴後，房協會暫緩收回單位程序。

⁸ 接續註 4 及根據 2023 年 10 月前的「富戶政策」，暫准居住期為期不得超過 12 個月。房委會於 2023 年 10 月 1 日實施優化的「富戶政策」，其中包括將「定期暫准居住證」的居住期縮短至最長 4 個月，而在 4 個月限期過後，有關住戶必須遷出。

入稟法院收回單位

2.22 如租戶沒有提出上訴，亦沒有於租約屆滿日或之前交回單位，房協會發出「逾期交樓通知書」，要求前戶主或佔用人立即交還單位。《房屋條例》並不涵蓋房協，故若前租戶在「逾期交樓通知書」發出後仍拒絕交還單位，房協須根據《業主與租客（綜合）條例》入稟法院申請收回單位。房協會在「逾期交樓通知書」發出日起計七天內採取相關法律行動。有關房協委託律師向法院申請收回單位的一般程序（適用於簡易及無抗辯個案），請參見**附件**。

2.23 在取得法院批出的「管有令狀」後，房協職員會聯同執達主任及律師代表採取收回單位行動。若行動前的評估預計當日佔用人有可能反抗或採取不合作態度，職員會考慮預先聯絡相關個案的社工到場協助，並會通知警方當日行動的安排。

2.24 房協指出，透過法律行動收回單位的個案處理時間，會因答辯人會否抗辯及有關的抗辯理由、以及法院排期聆訊等因素有所不同。此外，申請由執達主任執行收樓程序，所需時間亦視乎執達主任的排期而定。整個法律程序一般需時超過 90 天。

2.25 在 2020 年至 2024 年期間，在合共 118 個須發出「遷出通知書」收回單位的個案中（**表 2**），有 48 個單位是透過法律行動收回。

在獨居租戶離世後收回單位

2.26 在獨居租戶離世後，房屋署及房協均會收回有關單位。根據現行程序，如沒有離世租戶的親友、遺囑執行人或遺產管理人代為退還單位，房屋署及房協會透過發出「遷出通知書」的程序收回單位。

房屋署

2.27 當知悉獨居租戶離世後，房屋署會設法聯絡已故租戶的親屬，或遺囑執行人或遺產管理人，協助處理單位內的物品並騰空單位交回該署。根據現行工作程序及指引，如有關單位無被其他人佔用及由離世租戶親友交回單位鎖匙而無須強行進入，房屋署會

根據《房屋條例》第 19(1)(aa)條終止單位租約⁹。否則，該署會根據《房屋條例》第 19(1)(b)條發出「遷出通知書」(註 6)，在通知書指明期限屆滿後收回單位。

2.28 如在發出「遷出通知書」後，有關單位沒有被其他人佔用或已丟空，房屋署會直接收回有關單位，無須在「遷出通知書」指明期限屆滿後發出「給佔用者的通知書」及「逐出單位通知書」(第 2.18 段)。

房協

2.29 至於房協，該會亦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房協。若無親屬代為交回單位，房協會將「遷出通知書」寄給遺產管理人，同時亦會經遺產承辦處查核該已故租戶是否有遺產代理人。如有遺產代理人，房協會透過律師向遺產代理人發出傳訊令狀，要求代為交回單位。若未有回覆，房協的律師會去信法定代表律師辦事處，並在「遷出通知書」指明期限屆滿後採取法律行動，入稟法院收回有關單位。

對前租戶留在單位內的物品的處理

房屋署

2.30 就租戶遷出後留在單位的物品，房屋署是按《房屋條例》所訂的規定及賦予的權力作出處理，相關條文包括：

- (1) 房委會可管有租戶租契終止後在其離開的土地上發現的財產 (第 24(1)條)。
- (2) 房委會須在財產現時或曾經所在的處所或地方或其附近張貼告示，列明房委會管有的任何財產的細節，並須在該告示內要求任何申索人在期限內就該等財產提出申索 (第 24(2)條)。

⁹ 房委會如認為並無租契授權佔用土地或其部分的人佔用土地或其部分，則可無須通知而將租契終止。

- (3) 房委會可拒絕交還其管有的財產，除非房委會信納申索人是財產的擁有人（第 24(3)條）。
- (4) 如有關財產沒有在期限內被申索，或如房委會拒絕將該等財產交還任何人，則該等財產即成為房委會的財產而不受任何人的權利所影響，並且可由房委會以出售或以其他方式處置（第 24(5)條）。

房協

2.31 《房屋條例》並不涵蓋房協。就租戶遷出後留在單位的物品或財產，房協與其租戶簽署的租約條款述明了房協的相關權利，其中包括：

- (1) 在租約期滿或被提早終止時，遺留在單位的任何財產或物品，將一概被視為棄置物，房協有絕對酌情權以其認為合適方式移走及處置，租戶須付還房協所耗之費用。
- (2) 房協不就移走或處置該等財產或物品向租戶負上任何責任或作出任何賠償，房協不論在任何情況下，均沒有責任歸還該等財產或物品予租戶，亦無須向租客就該等財產或物品的價值承擔任何責任。

租戶自行退租後留下的物品

房屋署

2.32 根據租約條款，租戶在退租前必須將單位騰空並連同房委會的原有固定裝置與設備全部及完整地交回，以及清走所有棄置的傢具、雜物及垃圾，否則須支付房委會有關的潔淨及維修費另加行政費。在租戶交回單位當日，屋邨辦事處職員會聯同租戶到單位進行最後檢查，以確保租戶已經將單位原有裝置還原及清走所有傢具、雜物和垃圾。就遺留在單位內的物品，屋邨辦事處會安排清理及向租戶收取相關費用。為減少浪費，若單位內的設施及裝置狀況良好，不會構成安全隱患或影響樓宇結構，以及符合法例要求，房屋署一般會保留，以供新租戶選擇繼續使用。

2.33 房屋署指出，由於租戶是自行退租並已完成辦理交回單位的手續，單位內如有未清走的物品，均屬租戶自行放棄的物品，並非由該署採取收回單位行動時在單位內發現的物品，故該署不會根據《房屋條例》相關條文處理（**第 2.30 段**）。

房協

2.34 房協指出，租約條款已述明房協處理租約終止後租戶遺留在單位內的物品的權利，故無須透過法律程序或執達主任執行法院命令處理有關物品。

2.35 於租戶退還單位當日，屋邨辦事處職員會與租戶到其單位進行檢查。如單位內仍有未清走的物品，職員告知租戶會安排清潔工人清理，以及會從單位按金扣除有關清潔費用。

收回單位行動時發現的物品

2.36 如租戶在「遷出通知書」發出後拒絕交還單位，房屋署會採取收回單位行動（**第 2.18 段**）；房協則會入稟法院申請收回單位（**第 2.22 段**）。就行動中在單位內發現的物品，房屋署及房協會分別作以下處理。

房屋署

2.37 根據工作指引，職員進入單位後會檢查單位內的物品，並須按實際情況判斷是否為須棄掉的「垃圾」，例如不新鮮、傳出臭味或容易腐爛的食物。就餘下物品，職員會拍照及搬往屋邨辦事處及指定地點存放，並將有關物品記錄在「香港房屋委員會管有物品事」通告上。該通告會張貼在單位門外，通知申索人可在該通告發出日期後 14 天內申請領回有關物品。就因獨居租戶離世而收回單位的個案，只有已故租戶的遺產管理人或遺囑執行人有權取回單位內的物品。

2.38 如有關物品在期限內仍未被申領，有關物品則成為房委會的財產（**第 2.30(4)段**），屋邨辦事處有權自行處理，包括將物品拍賣、捐贈予慈善或福利機構、或棄掉。至於證件及一般認為有紀念價值的物品，例如身份證明文件、出生證明書、銀行存摺及家庭照片等，屋邨辦事處會保存七年。

房協

2.39 於收回單位行動當日，屋邨辦事處職員聯同執達主任執行法庭批出的「管有令狀」進入單位。執達主任會點算單位內的物品並記錄在「物品清單表」，職員會拍照記錄物品的狀況。

2.40 房協指出，雖然該會有絕對酌情權將遺留在該單位的任何財產或物品視為棄置物，但未能排除單位內有屬於其他人士或家庭成員的財產或物品。故此，屋邨辦事處會在收回單位後在單位大門張貼告示，通知相關人士該單位已被法院最終判決由該會收回，相關人士可於張貼通知日起 7 天內聯絡該會律師代表，以認領單位內的物品。其間，房協會將有關物品保留在單位內，不會搬到屋邨辦事處或其他地方暫存。

2.41 另外，房協表示，有個別租戶因違反租約、租戶政策或其他原因被該會發出「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。就這些情況，屋邨辦事處會安排兩名職員在一名獨立第三者見證下進入單位¹⁰。在完成點算有關物品後，職員會張貼告示，通知前戶主或相關人士在 14 天內到屋邨辦事處，以便安排領回單位內的物品。屋邨辦事處亦會嘗試透過已知的聯繫方法通知前戶主取回物品。其間，有關物品同樣會繼續保留在單位內。

2.42 若有關物品在上述期限後仍無人認領，房協會就物品的價值，考慮向法院申請「變賣令」進行拍賣，以抵消房協部分租金損失。至於其他只有極少價值或無價值的物品，房協會捐贈予慈善或非牟利機構，或將其棄置。另外，屋邨辦事處若發現身份證明文件，會送交政府相關部門；具紀念價值的物品例如家庭照片，則會保存兩年。

2.43 至於涉及獨居租戶離世的情況，只有已故戶主的遺產代理人及遺產管理人或遺產執行人有權於限期內取回單位內的物品。若物品於限期後仍無人認領，屋邨辦事處會發信告知上述人士有關物品將會被棄置或以其他適當方式處置。

¹⁰ 房協一般會邀請服務屋邨或熟悉屋邨所屬地區或屋邨事務的人士擔任獨立第三者，例如區議員或屋邨居民協會成員。

3

就「遷出通知書」 提出的上訴

房委會的上訴機制

3.1 上訴委員會(房屋)(「上訴委員會」)是根據《房屋條例》成立的獨立法定組織，不屬於房委會，負責裁定有關房委會與其租戶之間的終止租契事宜而提出的上訴。

3.2 根據《房屋條例》第 20(1)條，凡「遷出通知書」已根據該條例發出，承租人可在「遷出通知書」發出之日之後不遲於 15 天內向上訴委員會提出上訴。委員會主席如信納該承租人因健康欠佳、不在或委員會主席認為足夠的其他因由而未能提出上訴，則可准許一名根據有關租契獲授權佔用有關單位的人代承租人提出上訴。

3.3 委員會會於聆訊前不少於 14 日，將聆訊通知書連同由房委會擬備的個案事實摘要發送給上訴人。上訴人可親自出席上訴聆訊，或可由上訴人授權的大律師或律師或任何人，代表出席聆訊，但須在聆訊日期之前不少於七個工作天向委員會秘書處發出書面通知。

3.4 負責聆訊上訴的上訴審裁小組由三名委員會成員組成，除特殊情況下，聆訊須公開進行。在聆訊中，房委會代表會講述個案背景及終止租約或發出遷出通知書的原因。上訴審裁小組和上訴人可向房委會代表作出提問，上訴人亦會獲安排申述其上訴理由。上訴審裁小組和房委會代表可向上訴人作出提問。在各方完成其陳述及提問後，上訴審裁小組會請上訴人、房委會代表及旁聽人士離場，並隨即進行閉門審議。

3.5 如上訴人沒有出席或沒有代表出席上訴聆訊，上訴審裁小組倘信納有關聆訊通知書已向上訴人發出，即可在上訴人缺席的情況下對該項上訴進行聆訊或將聆訊延期。

3.6 上訴審裁小組的裁定可確認、修訂、中止或取消有關的「遷出通知書」。上訴審裁小組的決定為最終決定，並一般會在聆訊後 14 日內以書面形式通知上訴人及房委會聆訊結果。

3.7 在 2021 年至 2024 年期間，上訴委員會分別接獲 722 宗、1,054 宗、1,378 宗及 1,846 宗上訴，已進行聆訊的上訴個案的裁決見表 4。

**表 4：上訴委員會的裁決
(2021 年至 2024 年)**

年 份	裁 決			
	確 認 遷 出 通 知 書	修 訂 遷 出 通 知 書 @	取 消 遷 出 通 知 書	總 數
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

@ 若租戶符合上訴委員會訂下的條件，有關的「遷出通知書」會取消。

3.8 為加快處理上訴個案，上訴委員會自 2022 年中精簡處理程序和增加聆訊次數，包括簡化核實上訴人身份的流程，以及在平日傍晚及周六早上增加聆訊節數。於 2023/24 年度起，上訴委員會的委員人數亦由以往約 100 人大幅增加近 20%至 120 人。由接獲上訴至達到裁決的平均時間由 2022 年的 4 個月大幅縮減至 2023 年的 2.5 個月，而 2024 年上半年的時間進一步縮減至少於 2 個月。

房協的上訴機制

3.9 為確保公共房屋資源有效地分配給有住屋需要的人士，房協自 2018 年 9 月 1 日起實施「富戶政策」¹¹，並同時成立覆檢委員會，覆檢未能符合「富戶政策」而被發出「遷出通知書」的上訴。2023 年 9 月，房協修訂覆檢委員會的職能及重新命名為「上訴委員會」（為方便說明，下稱「房協上訴委員會」）。委員會成員由房協不同部門的管理層組成，負責裁定被房協發出「遷出通知書」終止租約的租戶所提出的上訴，以及就每宗上訴個案作獨立審議及作最終的決定。

3.10 單位戶主須於「遷出通知書」發出日期起計 15 天內以書面提出上訴。倘戶主因健康欠佳、離港等理由未能親身提出上訴，在提供證明文件後，房協上訴委員會會考慮准許一名於租約內的家庭成員代表戶主提出上訴。

3.11 房協上訴委員會接納租戶的上訴申請後，會盡快召開會議進行審議，期間上訴租戶不會列席。委員會可就「遷出通知書」作出「確認」、「撤回」或「暫緩」¹²的決定。

3.12 在 2018 年 9 月至 2024 年 12 月期間，「房協上訴委員會」收到 6 宗上訴。由接獲上訴至完成審議的平均時間約為 1.5 個月（表 5）。

¹¹ 根據該政策，新入住房協出租單位的租戶、所有透過「轉換戶主」獲批新租約的租戶，以及所有透過「調遷單位」簽訂新租約的租戶，須於其所屬申報週期內申報家庭入息、資產及在香港是否擁有住宅物業。若租戶家庭總入息及資產超逾指定限額，或租戶在香港擁有住宅物業，便須遷離其單位。

¹² 維持「遷出通知書」的決定，若前戶主於暫緩收回單位期間符合委員會訂下的條件，房協會重新與前戶主簽訂含有「富戶政策」條款的租約。

**表 5：「房協上訴委員會」接獲的上訴
(2018 年至 2024 年)**

個案	發出「遷出通知書」的原因	接獲上訴日期	上訴舉行日期	上訴結果
1	欠租	2023 年 12 月 11 日	2024 年 1 月 18 日	確認及執行 「遷出通知書」
2	原戶主離世，單位由 戶主兒子佔用	2024 年 3 月 14 日	不適用@	
3	租戶作出 虛假聲明	2024 年 4 月 2 日	2024 年 5 月 16 日	確認及執行 「遷出通知書」
4	租戶作出 虛假聲明	2024 年 4 月 5 日	2024 年 5 月 16 日	確認及執行 「遷出通知書」
5	租戶作出 虛假聲明	2024 年 5 月 24 日	2024 年 7 月 16 日	暫緩執行 「遷出通知書」
6	原戶主離世，而租戶 入息超過「轉換戶 主」的限額	2024 年 11 月 25 日	2025 年 1 月 17 日	確認及執行 「遷出通知書」

@ 「房協上訴委員會」不接納非租約上列名人士提出的上訴。有關單位其後透過法律行動收回。

4

翻新及編配單位

4.1 房屋署和房協均會為收回的公屋單位進行翻新（已計劃重建的屋邨單位除外），並在工程期間同步將單位預先編配予公屋申請者。有效率地收回及翻新公屋單位，以及盡早作出編配，可加快輪候公屋的家庭的「上樓」時間，從而提升市民的幸福感和獲得感。

房屋署的安排及程序

租戶遷出前的檢查

4.2 根據現行安排，在自行申請退租的租戶遷出單位前，房屋署會全面勘察單位內的設施及裝置，包括租戶自行安裝的固定裝置及設備。為減少浪費，若該些裝置狀況良好，不會構成安全隱患或影響樓宇結構，以及符合法例要求，房屋署一般會保留，以供新租戶選擇繼續使用。如新租戶接受單位編配，須簽署承諾書，同意接受前租戶的裝置及設備，並承擔相關維修保養責任。如新租戶不接受，會視為拒絕接受有關編配。

「空置單位翻新津貼」計劃

4.3 房屋署指出，雖然該署在收回單位後會盡快進行翻新工程，但鑑於租戶多數希望盡早入住，以及會在遷入前重做部分已由該署完成的工程，該署於 1998 年推出「空置單位翻新津貼」計劃，為同意在接受租約後自行進行小型翻新工程的租戶發放津貼，讓他們可以提早入住及補貼他們自費進行裝修；同時該署可更有效地分配資源及減省翻新工程的費用。就只需進行簡單維修的單位，如租戶選擇自行進行有關工程，可領取一筆金額相等於三個月租金的翻新津貼。

4.4 房屋署於 2004 年進行檢討，修訂翻新津貼的適用範圍至所有樓齡不足 21 年的空置單位。準租戶可選擇由房屋署的工程承辦商進行「髹漆及相關工程」及「小型修葺工程」（如維修廚房、浴室或露台門、門框和小五金配件）或領取相等於三至五個月租金的津貼。領取津貼的準租戶須於一年內承擔「小型修葺工程」的維修責任。在 2021/22 年度至 2023/24 年度，每年約有 74% 的準租戶選擇領取翻新津貼。

4.5 房屋署於 2024 年 8 月修訂計劃內容（經修訂的津貼計劃已於 2024 年第四季實施），除將適用範圍擴展至所有樓齡的回收單位外，選擇領取翻新津貼的準租戶只需負責「髹漆及相關工程」。由於承辦商進行「髹漆及相關工程」一般可在約七天內完成，故如準租戶選擇領取翻新津貼，他們一般可獲安排提早約七天辦理入伙手續。

翻新工程的進行及監察

4.6 房屋署進行翻新工程的工作指標是平均在 44 天內完成，包括該署向承辦商發出工作單、承辦商進行翻新工程和該署驗收工程所需的時間。當租戶遷出單位及完成終止租約後，房屋署會在三天內全面檢查單位並向承辦商發出工作單。視乎需要處理的項目多寡，翻新工程的工期一般不會超過 35 天。在 2019/20 至 2022/23 年度，翻新空置單位平均所需時間都能達到該指標（表 6）。

**表 6：房屋署翻新單位工程單數目及平均所需時間
（2019/20 年度至 2023/24 年度）**

年度	工程單數目 [@]	平均所需時間
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

[@] 因部分於年度末收回的單位會於下一年度才發出翻新工程單，以及個別收回單位需進行較多或較複雜的維修項目，以致未能於同一年度完成翻新，故個別年度的翻新工程單數目會與收回單位數目不同。

4.7 房屋署指出，翻新空置單位的數量受不同因素影響，包括租戶調遷、資助出售房屋入伙、部門加強打擊濫用公屋等，故有部分屋邨的空置單位的數量或會在短時間內驟升，引致翻新工程時間未能達標。以 2023/24 年度為例，由於有大量公屋居民因購置資助房屋而交還單位（比往年多至少 3,000 宗），部分屋邨需要翻新的空置單位數量於短時間內驟升，令翻新空置單位平均所需時間在該年度上升至約 54 日。

4.8 房委會一直持續優化翻新空置單位的安排，以加快空置單位翻新及公屋編配，有關措施包括：

- （一）於 2024 年 8 月修訂「空置單位翻新津貼」計劃，讓更多準租戶可選擇領取翻新津貼及提早辦理入伙（**第 4.5 段**）；
- （二）訂立機制，將因購買資助房屋而出現空置單位的屋邨資料提早至少三個月告知承辦商，讓他們預先安排物料和人手；
- （三）要求承辦商盡量優先處理已獲準租戶接受的空置單位，並加快工程進度；相反，如個別單位仍未獲申請者接受編配，該署會將該些單位的翻新工程安排在較後次序。

4.9 在 2021/22 至 2023/24 年度近五萬個收回公屋單位中，有 752 個需要超過 100 天才完成翻新（即少於 2%），當中 46 個單位（即不足 0.1%）的工程在 151 天至 197 天內完成，較例外的一個需時 197 天。就需時最長的這個特別個案，房屋署解釋在 2023 年 5 月至 11 月期間，事涉的區域工程承辦商須處理約 560 個樓齡介乎 38 至 61 年的單位的翻新工程（數目是 2022 年同期的兩倍），數量突然大幅上升的主要原因是因為有大量公屋居民因購置資助房屋而在相若時間騰出其公屋單位，而該等騰出的公屋單位碰巧集中在事涉承辦商所負責的區域，加上有關單位平均樓齡較老，因此需要維修的項目較多，以致出現上述特殊的情況。此外，由於建築業人手持續緊張，事涉承辦商在短時間內未能增聘足夠額外的人手處理短期內急速倍增的工作量，以致翻新空置單位的工程時間超出正常的標準。

4.10 房屋署在承辦商完成工程後，會隨即安排驗收，目標是四天內完成，實際所需時間受不同因素所影響，包括同一段時間內需要翻新單位的數量，以及每個單位的工程範圍和複雜性。

4.11 房屋署會就每個空置單位制定翻新工程進度計劃表，為每個關鍵階段設下預計完成日期。該署的工程人員會定期巡視及檢查單位，監督施工質素和工程進度。

編配單位予公屋申請者

4.12 根據現行內部程序，如屋邨無須預留收回的單位作其他用途，例如進行工程、作邨內調遷用途而不安排編配予公屋申請者等，屋邨辦事處須於收回單位後五個工作天內更新終止租約的電腦記錄，通知房屋署的編配組。而在翻新工程進行期間，該署會同步將空置單位預先編配予合資格的公屋申請者，以加快單位的編配及流轉。現時房屋署未有內部指引或指標規定，編配組須在單位回收後多少天內將單位編配予公屋申請者。該署的電腦系統亦未有預設功能或選項方便職員查核每個單位由收回至再作編配所需的時間，亦沒有相關的監察功能，例如若有單位在收回後多少天後仍未安排編配，便會自動提示職員作出跟進。

4.13 房屋署解釋，編配組一直以善用公屋資源的原則，按照各項既定政策及計劃編配公屋單位，配合各類別申請者的需求，每次都能在翻新工程完成時便馬上把可供出租的單位編配予公屋申請者。該署進一步指出，房委會就公屋編配及空置公屋單位設立多項監察機制，包括每年向房委會資助房屋小組委員會報告上一個年度的實際公屋編配結果及就下一個年度的公屋編配作出估算，公眾可於房委會網頁參閱有關文件。此外，房委會每一季度會公布公屋平均輪候時間的資訊，並每月於房委會網頁更新和在報章刊登公屋編配的進度。房委會亦就公屋空置率訂立主要成效指標，公眾可於房委會網頁參閱有關資料。此外，房委會亦會透過檢視電腦系統的相關資料，例如可供編配而未被編配的單位，以監察單位的編配情況。

4.14 房屋署又認為，房委會根據現行公屋編配政策及既定程序編配公屋，已有效地提升編配效率及工作成效。如上文**第 4.6 段**所述，房屋署進行翻新工程的工作指標是平均在 44 天內完成，包

括該署向承辦商發出工作單、承辦商進行翻新工程和該署驗收工程所需的時間。為加快公屋單位的編配，房委會會同步將正進行翻新工程的空置單位，預先編配予合資格的公屋申請者，並於翻新工程單發出後向獲編配單位的申請者發出配房通知信。只要翻新工程一完成，公屋申請者便可馬上入住，故此單位回收後再編配予公屋申請者所需時間並不影響公屋申請者何時可入住公屋單位。由於編配工作會配合翻新工程，並在工程進行期間內完成，故房屋署認為並不需要就單位收回後至再編配予公屋申請者的日數另行訂定工作指標。

4.15 此外，房屋署進一步解釋，雖然該署的電腦系統未有預設功能或選項方便職員查核每個單位由收回至再作編配所需的時間，亦未有相關的監察功能，但編配組會於翻新工程單發出後盡快將單位預先編配予公屋申請者，向獲編配單位的申請者發出配房通知信。房委會一直密切監察整體公屋的空置情況及編配進度，不時檢視電腦系統的相關資料，並定期透過制定報表監察單位的編配情況；以及適時優化電腦系統，提升編配效率，讓公屋申請者能盡快上樓。

4.16 房屋署會向獲編配單位的合資格的公屋申請者發出配房通知信，申請者有約 10 天的時間考慮是否接受有關單位。為了讓準租戶了解單位的狀況以決定是否接受編配和選擇領取翻新津貼（**第 4.3 段**），房屋署會安排準租戶實地視察。在實地視察時，職員會告知準租戶翻新工程的範圍及預計竣工日期。如準租戶接受編配，職員會在翻新工程竣工後另行通知準租戶辦理入伙手續。如準租戶拒絕接受編配，該署會將有關單位繼續編配予其他合資格的公屋申請者。

房協的安排及程序

租戶遷出單位前的檢查

4.17 屋邨辦事處職員在租戶交還單位當日會到單位檢查。一般而言，房協會要求租戶於退租時將所有加建或改動的室內裝置拆除，但就個別情況經職員按安全、衛生、法例要求及有關裝置的保養狀況等因素評估後認為適合，有關裝置會保留予新租戶。若新租戶同意接受前租戶的裝置，須簽署「保留前住客裝置同意書」。

如新租戶不同意接收，房協不會為新租戶編配另一個單位，而會於租約生效前拆除有關裝置，並按實際需要還原由該會提供的原有裝置。

翻新工程的進行及監察

4.18 房協以往並無制定指引或訂定指標，規定屋邨辦事處須在收回單位後多少天內須到單內視察及向工程承辦商發出翻新單位的工程單。根據過去數年的工程記錄，屋邨辦事處一般在收回單位後的 14 天內到單位視察及發出工程單。

4.19 在公署就這項主動調查行動於 2024 年初向該會展開初步查訊後，房協檢視相關情況後要求屋邨辦事處須在收回單位後 14 天內發出翻新單位工程單。根據房協提供的資料，於 2024 年就收回單位須進行翻新所發出的 798 張翻新單位工程單，當中約 743 張（93%）是職員在 14 天內進入單位檢查及發出，最長時間的個案是在收回單位後 45 天發出。

4.20 根據房協與承辦商簽署的合約，承辦商須於工作單發出後的 60 日內完成翻新工程。工程開展後，房協職員會適時到翻新單位視察及檢查，如發現工程延誤或質素欠佳，會要求承辦商改善，加快工程進度及修妥質素欠佳的地方。

4.21 由 2022 年至 2024 年，房協一共就 2,212 個收回單位發出翻新單位工程單，而完成翻新工程的單位共 2,087 個（不包括其中 125 個承辦商仍未呈報完工且工程期仍未達 60 天的單位），當中約 92% 的翻新工程（涉及 1,923 個單位）均於 60 日內完成¹³（表 7）。其他單位的翻新時間未能達標的主要原因包括：工程因橫跨農曆新年假期而獲准延長、承辦商工程出現延誤、工程物料因疫情導致運送有延誤，以及受惡劣天氣影響等。

¹³ 於 2024 年，翻新工程的實際工期平均為 52 天。

**表 7：房協翻新單位數目及所需時間
(2022 年至 2024 年)**

年 份	翻 新 單 位 數 目	於 60 日 內 完 成 翻 新 工 程 的 數 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 個承辦商仍未呈報完工且工程期仍未達 60 天的單位。

編配單位予公屋申請者

4.22 現時，房協亦無制定指引規定須在單位回收後多少天內將單位編配予輪候公屋的申請者。職員一般會待至翻新單位的工程進度到達中段時，才啟動編配程序。

4.23 房協會按照出租屋邨輪候冊次序發信通知首名合資格的申請者。獲編配單位的申請者一般可聯絡屋邨辦事處安排先到單位視察，並須於七天內填妥有關回條以確認是否接受獲編配的單位。若輪候冊首名申請者不接受編配，房協會將有關單位編配予輪候冊的下一名合資格申請者。

5

個案研究

5.1 公署在是次主動調查行動除審研公署所接獲的相關投訴，亦審閱了房屋署及房協提供的相關工作指引及手冊，以及其他相關個案記錄，以了解房屋署及房協在收回公屋單位方面的跟進工作。

個案（一）

5.2 2023 年 11 月 9 日，房屋署某屋邨的物業管理處（「物管處」）接獲警方通知，發現一名女士在該邨一個公屋單位內死亡。事涉單位的戶主為獨居長者。其後房屋署負責管理事涉屋邨的租約事務管理處（「租管處」）向警方核實在事涉單位內死者的身分。

5.3 11 月 27 日，事涉單位戶主的女兒致電物管處，查詢代其母親退還事涉單位及到單位執拾物品的事宜，並提供了其香港及內地的電話號碼。翌日，警方在戶主女兒及物管處職員在場下解封事涉單位。物管處職員讓戶主女兒進入單位執拾物品。當日戶主女兒離開單位時沒有通知保安員或物管處。及後，保安員到單位巡查時發現單位鐵閘已被上鎖及大門已關上。

5.4 其後，戶主女兒一直沒有聯絡物管處。同年 12 月至翌年 1 月期間，物管處曾多次致電戶主女兒的香港電話號碼，但無人接聽。房屋署解釋，物管處主要負責接待香港公屋的住戶及處理其租約和物業管理事宜，故此，物管處一直以香港電話號碼聯絡戶主女兒。

5.5 在房屋署已核實事涉單位內發現的死者為戶主，亦即事涉單位已無租契授權人士居住，而一直未有任何人代為交回事涉單位的情況下，為免單位被長期丟空，房屋署於 2024 年 2 月 1 日根據《房屋條例》收回事涉單位，並按程序在單位門外張貼告示，通知物主或任何申索人須在 14 天內領回物品。由於在該限期內無

人領回單位內的物品，根據《房屋條例》，該些物品成為委員會的財產。其後，物管處將單位內的物品棄置。

5.6 同年 6 月，戶主女兒向公署投訴，不滿房屋署未有盡力聯絡她便收回單位，以及把單位內的物品清走，質疑該署的做法無理和不合法。

個案分析

5.7 公署認為，房屋署給予時間讓事涉單位離世戶主在內地居住的女兒處理單位內的物品，合情合理，但屋邨辦事處沒有向戶主女兒說明可保留單位的時間，令戶主女兒誤以為可一直保留單位直至她完成處理單位內的物品。這宗個案反映，獨居租戶離世後收回單位的程序有改善空間。

個案（二）

5.8 房屋署某屋邨單位的戶主沒有在 2022 年 5 月 31 日的限期前交回「公屋住戶資助政策及維護公屋資源的合理分配政策 2022 年度申報表」，屋邨辦事處其後數月多次到訪單位及致電均未能聯絡該戶主。房屋署調查發現，戶主及其兒子已離港往海外定居一段長時間，並非經常持續在單位居住，違反了租約條款。該署遂發出「遷出通知書」，終止該單位的租約。

5.9 2023 年 3 月，房屋署採取行動收回單位，進入單位後，職員發現衣櫃內的衣物傳出異味，以及煮食用具及書籍有蟑螂及蠹魚，基於衛生理由即時將該些物品棄掉。此外，職員發現傢具有破損，於同日安排清潔工人將傢具棄掉。就單位內其餘物品，職員拍照後將該些物品搬運到辦事處儲物室存放，以及在單位大門外張貼通告，通知投訴人可在 14 天內申領有關物品。

5.10 戶主於 2023 年 6 月回港，並與屋邨辦事處職員會面，指出有向屋邨辦事處提供其兒子於海外居所的聯絡電話，質疑職員在採取收回單位行動前沒有聯絡她，好讓她回港取回單位內的物品。戶主亦不滿屋邨辦事處隨意棄掉其單位內的物品。

個案分析

5.11 公屋租戶有責任了解及遵守須持續在公屋單位居住的規定，如因特別情況需要離港，應通知辦事處及提供辦事處認為可行的聯絡方式。房屋署是依法例並按既定程序收回事涉單位及處理單位內的物品，不過，本案反映，房屋署與租戶聯絡的安排有改善空間。

個案（三）

5.12 2023 年 4 月，房屋署收到舉報，指有人在網上出租平台出租某屋邨單位。經初步調查，房屋署鎖定事涉單位作深入調查。

5.13 事涉單位戶籍只有戶主一人。調查發現戶主在 2019 年 7 月 1 日至 2023 年 7 月 12 日的 1,473 天期間，有 1,220 天不在香港而在海外居住。戶主自 2022 年 1 月 26 日離境後，截至 2023 年 7 月 12 日（即 533 天）並沒有入境香港記錄。此外，調查亦發現單位的環境及傢俱擺設與網上出租平台網頁上出租的單位的圖片吻合，確認受查單位正是該出租單位。而在調查期間房屋署職員曾多次巡查事涉單位，其中分別在兩次巡查中遇見非戶籍人士。

5.14 由於戶主非經常持續在單位居住，違反了租約條款，房屋署於 2023 年 8 月 22 日發出「遷出通知書」，於 9 月 30 日終止單位租約。

5.15 8 月 24 日，上訴委員會收到戶主的上訴，戶主並授權其侄子為上訴個案的代理人。上訴聆訊於同年 11 月 23 日進行，上訴委員會確認房屋署的「遷出通知書」，並於 11 月 27 日通知戶主及房屋署聆訊結果。

5.16 由 11 月底至 12 月初，單位的水電記錄均有遞增，顯示事涉單位仍被人使用。11 月 28 日，房屋署發出「給佔用者的通知書」，要求戶主在 7 天內交回單位。期限屆滿當日，屋邨辦事處致電戶主的侄子，但他表示未能交回單位。12 月 7 日，該署向戶主發出「逐出單位通知書」，給予 21 天最後期限交回單位（即 2023 年 12 月 28 日或之前）。

5.17 12月21日，屋邨辦事處職員查訪單位，遇到兩名非戶籍人士，他們表示已租住私人單位，將於同月26日前遷出。12月28日，職員與戶主侄子聯絡，獲告知已委託朋友代為交還單位，並會在2024年1月10日回港後繳付欠租。其後，戶主侄子的朋友到管理處欲交回單位，但他並沒有戶主的授權書。同日，屋邨辦事處採取收回單位行動。

個案分析

5.18 房屋署在2023年8月22日發出「遷出通知書」後，及至同年12月28日需時四個月才成功收回單位的情況，公署認為這宗個案顯示部門有空間研究加快收回單位程序。

個案（四）

5.19 房協某屋邨租戶一家於2020年初前往海外探親，因當時冠狀病毒病疫情而滯留當地。2021年3月3日，他們委託代表收取早前購入的資助出售房屋單位的鎖匙。根據規定，該租戶須於接收所購買的資助單位鎖匙後的兩個曆月內向房協交還原居單位，而退租日期須為月底（**第2.12及2.15段**）。

5.20 屋邨辦事處知悉租戶已接收單位鎖匙後，聯絡戶主並要求他在指定期限前交回原有單位。經多次溝通後，戶主仍未能確定回港及交回單位的日期。2021年7月，戶主兒子通知屋邨辦事處，表示戶主夫婦二人年老，亦未有接種新冠疫苗，故未能回港，要求屋邨辦事處給予他們更多時間處理。

5.21 屋邨辦事處認為事件已處理近四個月，已給予戶主充足時間安排交還單位事宜，決定於2021年7月30日發出「遷出通知書」，要求租戶於8月31日前交還單位。

5.22 由於戶主沒有如期交還單位，屋邨辦事處於9月1日發出最後通知書，要求戶主即時交回單位，否則將不作另行通知並採取法律行動收回單位。

5.23 10月4日，戶主兒子聯絡屋邨辦事處，要求辦事處待他們回港後才處理交回單位事宜。10月12日，房協透過律師回覆戶

主，拒絕他們的要求。同日，戶主兒子再聯絡屋邨辦事處，表示會將單位鎖匙寄回予在香港的朋友，代為處理交回單位事宜，但要求房協保存單位內之物品。

5.24 10月18日，房協透過律師回覆戶主兒子，拒絕其兒子10月12日的要求，但決定暫緩法律行動，要求戶主須於11月1日前交回單位。10月28日及11月4日，戶主兒子通知屋邨辦事處已將鎖匙寄回在港的朋友，正安排搬走單位內的物品。

5.25 11月5日，房協透過律師回覆戶主，表示會暫緩法律行動直至11月10日。房協於該日經速遞公司收到單位鎖匙，同日收回單位。

個案分析

5.26 事涉單位由2020年初便開始被丟空，直至2021年11月房協才收回單位。就打擊濫用公屋資源的工作，公署已在另一個主動調查行動（「當局打擊濫用公屋資源的工作」）的調查報告中作出評論。這宗個案同時顯示房協在處理未交還單位時可更積極及果斷。

6

公署評論及建議

緒言

6.1 房屋政策是第六屆政府施政的重中之重，當局提出提速、提效、提量及提質的策略，大力增加公營房屋的供應，加快公屋輪候申請者的「上樓」時間，實見成效，值得充分肯定。

6.2 正如前文所述，除興建新屋邨提供供應外，房屋署及房協持續將收回的單位翻新後重新編配予公屋申請者。在過去五個財政年度及過去五年，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（**第 2.5 及 2.6 段**）。隨着當局加強打擊濫用公屋、實施資助出售房屋的優化措施，以及資助出售房屋的供應量逐漸增加，預期收回的公屋單位數目會持續增加（**第 1.3 段**）。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。

6.3 綜合調查所得，公署就房屋署及房協收回公屋單位的安排及工作，有以下觀察及評論。

6.4 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，務求令收回的單位翻新後重新編配予公屋申請者的過程可以加快。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（**第 4.8 段**）。

6.5 此外，房屋署已於 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，讓選擇領取翻新津貼的準租戶，可提早辦理入伙手續（**第 4.8 段**）。

6.6 就以上提及的新措施，公署對部門的工作予以肯定。是次主動調查行動顯示，房屋署及房協的工作仍可更臻完善，以加快

公屋單位流轉，確保珍貴的公屋資源可被善用，令有真正住屋需要的市民能盡快入住公屋。因此，公署作出以下的建議：

（一）須改善獨居租戶離世後收回單位的程序

6.7 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，房屋署會根據《房屋條例》發出「遷出通知書」收回單位，房協則會透過法律行動入稟法院收回單位（**第 2.27 及 2.29 段**）。

6.8 在公屋租戶離世後，單位內的物品成為有關租戶的遺物，當中包括對親屬而言屬有紀念價值的物品。公署認為，房屋署及房協讓離世租戶的親屬處理單位內的物品，合情合理。然而，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。

6.9 在**個案（一）**中便出現類似的情況。事涉單位的戶主為獨居長者，戶主女兒於戶主離世後聯絡屋邨辦事處查詢退還單位及處理單位內物品的事宜。屋邨辦事處讓戶主女兒返回單位執拾物品，但其後戶主女兒沒有回覆辦事處已完成處理，屋邨辦事處多次致電聯絡她亦不果。最終，屋邨辦事處根據《房屋條例》收回單位，在戶主女兒知悉事件之時，屋邨辦事處已將單位內的物品棄置。

6.10 公署認為，屋邨辦事處給予戶主在內地居住的女兒時間處理單位內的物品，合情合理。然而，屋邨辦事處未有告知戶主女兒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。

6.11 公署認為，房屋署須檢視獨居租戶離世後收回單位的程序，修訂相關工作指引，向獨居租戶的親屬定下適當的期限，並說明期限過後署方的跟進行動。這個安排一方面能體恤獨居租戶的親屬的情況，讓他們處理單位內的物品，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。此外，該署在修訂相

關工作指引後，亦應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。

6.12 至於房協，公署留意到，相關工作指引亦無就一旦出現上述類同情況訂定相應的跟進程序。公署認為，房協應借鑑上述個案，檢視現時獨居租戶離世後收回單位的處理程序，並完善有關工作指引，以及為職員加強相關培訓。

(二) 房協須檢視處理前租戶留在單位內物品的程序

6.13 根據現行程序，就經法律程序收回單位的個案，房協職員聯同執達主任執行「管有令狀」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 天內聯絡該會律師代表，以認領單位內物品（**第 2.40 段**）。

6.14 就有個別租戶因違反租約、租戶政策或其他原因被該會發出「遷出通知書」後自行遷出並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（**第 2.41 段**）。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。

6.15 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（**第 2.31 段**），房協並無責任保留有關物品。這做法更會影響到房協為單位進行翻新及再安排編配的進度。

6.16 總括而言，房協應全面檢視現時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。

(三) 房協應更積極及果斷處理未有交還單位的個案

6.17 房協在處理個案(四)時，顯得未夠積極。即使不計算事涉租戶在 2020 年初便離港丟空單位，該租戶於 2021 年 3 月 3 日委託代表收取早前購入的資助出售房屋單位鎖匙，根據規定該租戶須於接收所購買的資助單位鎖匙後的兩個曆月的月底前，即 2021 年 5 月 31 日前，向房協交還原居單位。然而，房協直至 2021 年 11 月才收回單位，耗時半小時時間。期間，房協與租戶兒子多番就處理單位內的物品的事宜來回溝通。公署認為，這種處理方式變相縱容相關租戶的行為。房協解釋，該需要收回的單位將會重建，編配會被凍結，不會用作再次流轉，以及諮詢法律意見後，相信個案不能透過法律途徑短期內完成單位收回程序以達致加快收回單位，於是決定暫緩有關的法律程序，與戶主另定一個雙方同意的交還單位日期。然而，公署認為，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。

(四) 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

6.18 根據《房屋條例》，房屋署可發出「遷出通知書」，給予租戶最少一個月期限遷出公屋單位(第 2.16 段)。若租戶沒有提出上訴，並於「遷出通知書」指明期限屆滿後仍未將單位騰空交回，房屋署會按實際情況考慮是否直接收回有關單位或發出「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。

6.19 房屋署指出，《房屋條例》並無訂明該署在採取收回行動前必須先發出上述兩封通知書。有關發出通知書的流程是參考司法機構轄下的執達事務組執行「管有令狀」的步驟制定¹⁴。

¹⁴ 執達主任會把遷出通知書送達佔用人，通知佔用人於七天內遷離該土地或房產。若有關地方於七天後仍被佔用，執達主任會另定交還日期。

6.20 在個案（三）中，事涉租戶因非經常持續在單位居住，違反租約條款，被房屋署發出「遷出通知書」終止租約。房屋署的調查亦發現戶主將單位出租。

6.21 房屋署在上訴委員會於 2023 年 11 月 23 日確認有關的「遷出通知書」後採取收回單位行動。由於事涉單位繼續被佔用，該署先後發出「給佔用者的通知書」和「逐出單位通知書」，要求佔用人須於同年 12 月 28 日前交回單位（**第 5.16 段**）。其間，房屋署職員到訪單位時遇到兩名非戶籍人士，他們表示已租住私人單位，將於 12 月 26 日前遷出。

6.22 種種跡象顯示，事涉單位戶主在「遷出通知書」發出後至房屋署的收回單位最後限期前，繼續違規將單位非法出租牟利。

6.23 公署認為，既然發出「給佔用者的通知書」和「逐出單位通知書」及有關期限並非法例規定。房屋署應按每宗個案的實際情況（特別是住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兩份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。

6.24 至於房協，由於《房屋條例》並不涵蓋該會，房協只可透過既定法律程序收回單位。

6.25 另一方面，為加快處理上訴個案，上訴委員會自 2022 年中精簡處理上訴個案的程序和增加聆訊次數，現時由接獲上訴至達成裁決的平均時間縮短至約兩個月，比過往快一半的時間，情況令人鼓舞（**第 3.8 段**），房委會在這方面的努力值得肯定。公署留意到，在房委會於 2024 年 6 月 7 日舉行的房委會周年特別公開會議席上，有委員提出上訴委員會的委員不少具有法律背景，可就精簡加快處理上訴的流程及程序提出建議。在 7 月 12 日的房委會公開會議席上，時任房屋署署長表示歡迎上訴委員會主席及委員就這方面提出意見。房屋署已於每半年定期舉行的上訴委員會簡報會聽取意見並作出跟進。

6.26 公署認為，房屋署應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。

6.27 至於房協，自其上訴委員會於 2018 年 9 月成立至 2024 年 8 月，其收到六宗上訴（**第 3.12 段**），而平均處理時間約為 1.5 個月。公署認為，房協應適時作出檢視，研究有否空間精簡處理程序，以應對日後因加強打擊濫用公屋而可能上升的上訴個案。

（五）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

6.28 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，兩個指標均由向承辦商發出翻新單位工程單的日期開始計算（**第 4.6 及 4.20 段**）。至於何時發出工程單，房署的安排是在收回單位後三天內完成處理，房協過去則一直沒有相關規定，直至公署於 2024 年初展開初步調查後才作出檢視，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，便訂出須在 14 天內發出工程單的規定（**第 4.18 及 4.19 段**）。

6.29 公署認為，相對於房屋署在三天內發出工程單，房協現時 14 天的規定，或令市民質疑是否合理，亦有違公屋申請者及市民認為當局會「提速、提效」加快公屋流轉的合理期望。房協應全面檢視所有相關因素及情況，適當地再修訂現行規定，以提升翻新收回單位的工作效率。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。

（六）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

6.30 房屋署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，以加快單位的編配及流轉。不過，房屋署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予公屋申請者。雖然房屋署解釋，只要翻新工程一完成，公屋申請者便可馬上入住，故單位回收後再編配予公屋申請者所需時間並不影響公屋申請者何時入住公屋單位（**第 4.14 段**），但公署認為，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。

6.31 另外，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（**第 4.12 段**）。

6.32 至於房協，該會並無規定須在單位回收後多少天內將單位編配予輪候公屋的申請者。職員現時一般的安排是會待至翻新單位的工程進度到達中段時，才啟動編配程序。若以現時房協承辦商翻新一個空置單位須於 60 天內完成以言，即房協會在翻新工程展開後約 30 天才安排編配，情況實不理想。

6.33 公署認為，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。

（七）房協須研究縮減翻新單位時間的可行性

6.34 房協表示，由 2022 年至 2024 年，共翻新了 2,087 個回收單位，當中約 92% 的翻新工程（涉及 1,923 個單位）均於 60 日內完成（**第 4.21 段**）。公署留意到，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，其間只有三個單位的翻新工程需時超過 90 天。

6.35 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。

6.36 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（**第 4.3 段**），以減少翻新工程的工序。隨着當局加強打擊濫用公屋，以及更多公屋居民購買資助出售單位，未來將需要處理更多的空置單位，翻新津貼可讓房協更有效運用資源及減少浪費，準租戶亦可靈活運用該筆津貼，以切合其家庭需要。

(八) 其他與收回單位工作有關的事宜及可改善之處

(I) 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

6.37 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（**第 2.11 段**）。

6.38 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，將有關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。

6.39 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。

(II) 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

6.40 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（房協租戶的退租日期須為月底，因此容許租戶交還單位日期或會超過 60 天）（**第 2.12 段**）。租戶獲取其他資助房屋涉及同時佔用兩個資助房屋單位的情況，故應盡快交還現居單位。當局給予 60 天的期限，相信已考慮到租戶需時安排裝修新單位及搬遷的實際需要。為照顧租戶的特別需要，房屋署會容許其租戶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，房協的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（**第 2.15 段**）。

6.41 房委會及房協的資助房屋，均屬社會寶貴資源，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**繳交任何佔用費或其他額外費用，做法並不理想。公署認為，

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。

(III) 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

6.42 在個案（一）中，物管處多次致電戶主女兒，跟進收回單位一事，但一直無人接聽，而物管處因以香港電話號碼為依據，故一直沒有致電戶主女兒的內地電話號碼。個案（二）亦出現類似情況，職員同樣因辦事處的電話記錄以香港電話號碼為依據，故未有致電投訴人兒子於海外居所的聯絡電話。屋邨辦事處主要負責接待香港公屋的住戶及處理其租約和物業管理事宜，一向以透過家訪和撥打本地電話聯絡住戶，故屋邨辦事處依據香港電話號碼為聯絡方法，可以理解。

6.43 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，例如在租戶辦理入伙手續的文件、在租戶須定期填報的申報表等加入填寫電郵地址一欄，以及職員進行家訪時請戶主或其家庭成員提供電郵地址。

建議

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

- (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（**第 6.26 段**）；
- (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（**第 6.33 段**）；
- (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（**第 6.33 段**）；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（**第 6.43 段**）。

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（**第 6.12 段**）；
- (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（**第 6.12 段**）；
- (10) 檢視處理前租戶遺留在單位內物品的程序（**第 6.16 段**）；
- (11) 更積極及果斷處理未有交還單位的個案（**第 6.17 段**）；
- (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（**第 6.29 段**）；
- (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（**第 6.33 段**）；
- (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（**第 6.33 段**）；

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

鳴謝

6.45 公署調查期間，房屋署及房協予以配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案編號：DI/473

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)

圖表目錄

圖 / 表	標 題	頁 數
表 1	房屋署收回公屋單位的數目（2019/20 年度至 2024/25 年度）	5
表 2	房協收回公屋單位的數目（2020 年至 2024 年）	6
表 3	「遷出通知書」期限屆滿後需時超過 60 天收回的單位（2021/22 年度至 2024/25 年度）	11
表 4	上訴委員會的裁決（2021 年至 2024 年）	18
表 5	「房協上訴委員會」接獲的上訴(2018 年至 2024 年)	20
表 6	房屋署翻新單位工程單數目及平均所需時間（2019/20 年度至 2023/24 年度）	22
表 7	房協翻新單位數目及所需時間(2022 年 2024 年)	27

附 件

房協委託律師向法院申請收回單位的一般程序

程序	相關行動
委託律師行	房協在「逾期交樓通知書」發出日起計七天內委託律師行採取法律行動，向區域法院申請「傳訊令狀」，要求收回單位。
送達傳訊令狀	律師將「傳訊令狀」送達前戶主或單位佔用人。按區域法院規定，送達日期一般為郵寄或放置文件於信箱後七天，前戶主或單位佔用人須於文件送達日期14天內將送達認收書提交法院存檔。
申請判決令	若前戶主或單位佔用人於時限過後仍未將送達認收書提交法庭存檔或表示不擬抗辯，房協會向法院申請判決該會勝訴，判決頒令一般需時數星期。
送達判決令	判決令會在律師代表及屋邨辦事處代表見證下，張貼於單位門外三次，要求前戶主或單位佔用人於限期前交回單位，總限期一般為14天。
申請管有令狀	若前戶主或單位佔用人於期限屆滿後仍未交回單位，律師會向法院申請發出「管有令狀」，以及申請由執達主任執行收回單位程序。草擬及獲得法院准許發出「管有令狀」一般需時一個多月。
送達遷出通知書	法院批出「管有令狀」後，執達主任聯同屋邨辦事處代表送達「遷出通知書」三次。執達主任一般需時兩星期準備。前戶主或單位佔用人須於七天內遷離單位。
收回單位	屋邨辦事處代表聯同執達主任到場收回單位；如有需要在執達主任的見證下安排鎖匠破門入屋。
財物及資產處理	如單位內仍有財物及資產，執達主任會點算以及將現場財物記錄在「物品清單表」，並會為清單中所列物品拍照，以證明物品的狀況。房協會考慮向法院申請「變賣令」，拍賣清單上的物品。
取回單位管有權	執達主任將單位鎖匙及管有權交予屋邨辦事處。