

個案撮要

投訴房屋署在業主不知情的情況下，無理地加設一條公用鹹水管，穿過其居者有其屋單位。

投訴

本署接獲多宗有關上述事項的投訴。投訴人於一九九七年購買某居者有其屋屋苑的單位，他們聲稱在收樓時發現單位內有一條公用鹹水管，由走廊穿越廚房的天花再伸出外牆。他們指出，在售樓說明書內並沒有顯示這條鹹水管。他們曾就此事分別向房屋署投訴。不過，所得的回覆是，根據大廈公契的規定，投訴人不能拆除這條鹹水管。投訴人擔心這條鹹水管一旦爆裂，不但會危害其家人的安全，也會對家居財物造成損失。此外，投訴人亦認為該外露喉管有礙觀瞻。最後，他們各自向本署投訴。

房屋署提供的資料

2. 根據房屋署提供的資料，現時有六個居屋屋苑共 30 座和諧式大廈採用這種將公用鹹水管引入屋內的標準設計，每幢大廈有兩層會有這類外露喉管。在投訴人的單位廚房內的外露喉管，是大廈公用鹹水管的其中一部分。

3. 關於喉管設計、售樓說明書，以及維修責任和費用的問題，房屋署作出的評論如下：

(a) 喉管設計

在投訴人的單位內的鹹水管，是同期落成的和諧式大廈的標準設計。採用這種設計，主要是為了分段供應鹹水給大廈，最高的 16 層（39 樓至 24 樓）直接由天台水缸供水，中層（由 23 樓至 12 樓）及下層（由 11 樓至 1 樓）則由該鹹水管供應鹹水。24 樓及 12 樓走廊裝有減壓掣，用以調控水壓，鹹水管則在 23 樓及 11 樓經各單位廚房的天花伸出外牆。由於該設計已採用多時，該署不會在已落成的大廈更改設計或支付改善這段喉管外觀的費用。

(b) 售樓說明書

在售賣這類和諧式居屋單位時，沒有特別說明這一點，因為售樓說明書只概括地顯示各層圖樣，這段喉管位於天花位置，所以一般不會在平面圖顯示出來。

(c) 維修責任和費用

除非該段喉管受到惡意破壞，否則，按照大廈公契的規定，屋苑管理人有責任維修及保養屋苑內供業主及住客共用的喉管，而業主則須按照公契的規定，分擔有關費用。房屋委員會已購買基本屋宇結構和公用設施的火險，業主如發現有任何損毀，可通知辦事處處理。如喉管因意外爆裂，有關業主可通知管理公司代向保險公司要求賠償。

意見及結論

4. 本署曾細閱投訴人所購買的居屋屋苑售樓說明書，其中「單位內的外露喉管及承重牆位置圖」以藍線顯示「各單位外露喉管」的位置。本署不會就喉管的設計作出評論，不過，這

些資料確實沒有說明 11 樓及 23 樓各單位內廚房的天花會有外露喉管。因此，有關外露喉管的資料，實際上並不全面。

5. 雖然房屋署解釋，由於喉管在天花的位置，因此不會在平面圖顯示出來，但本署認為這個理由不可以接納。不過，本署相信，房屋署並非蓄意隱瞞喉管位於天花的事實，亦不是任意加設喉管，該署只是着重提供適用於所有單位的資料，而沒有特別說明其中兩層單位內的廚房設有外露喉管。儘管如此，本署認為，房屋署應提供全面資料，以便買家可自行考慮，而不應選擇性地提供資料。

6. 在考慮上述各點後，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。本署知悉，房屋署在接獲有關業主提出的投訴後，已經進行檢討及作出改善，包括在第 19 期丙居屋的售樓說明書內，以紅線顯示設於其中兩層單位內的外露喉管，以便買家在購買單位之前，清楚知悉喉管的位置。此外，該署亦決定在新的設計中，把原先穿過大廈其中兩層住宅單位的公用鹹水管移到大廈外牆上。本署明白，儘管房屋署已採取上述改善措施，現時受影響的業主仍然感到憂慮，擔心喉管日後維修及保養的問題，尤其是喉管爆裂而可能對他們造成的損失，因此，房屋署實在有責任作出恰當的安排，為受影響的單位購買保險。

7. 關於喉管日後維修及保養的問題，房屋署指出，由於喉管屬於公用設施，第一年會由承建商負責保養，其後則由管理公司負責維修。房屋署強調，樓宇的鹹水管均經過壓力測試，在一般情況下，鹹水管漏水的機會不大。此外，喉管設於天花位置，因意外受損而爆裂的機會亦很微。即使喉管真的因意外爆裂，由於房委會已為屋苑投購公用設施保險，有關業主也可通知管理公司代向保險公司要求賠償。不過，業主必須證明喉管爆裂並非人為因素或疏忽造成，始可獲得賠償。申訴專員認為，這樣對業主並不公平，因為要確立有關證據很多時候相當困難，有時甚至需要專業人士的報告才能夠確立，所需時間亦相當長。

8. 為妥善保障有關業主的利益，使他們可以安枕無憂，申訴專員認為，房屋署應將入屋的公用鹹水管作為一般公用設施處理，與業主商討定期檢查及保養的計劃，並為有關單位提供合理的家居保障，避免因爆水管而蒙受損失，以繼續落實該署奉行的「三本精神」——關懷為本，顧客為本及盡心為本。

建議

9. 申訴專員向房屋署署長提出下列建議，以供考慮：

- (a) 制訂關於定期檢查、維修及保養這類入屋的公用鹹水管的計劃；
- (b) 安排為受影響的單位購買家居保險，以免住戶因爆水管而蒙受損失；以及
- (c) 就沒有在售樓說明書內顯示所有外露喉管一事，以書面向投訴人致歉。

房屋署署長的回應

10. 房屋署署長以現時沒有法定指引，訂明售樓說明書須提供哪些資料為理由，不同意本署指該署「選擇性地提供資料」的評論。關於本署提出的第一項建議，該署認為，該項建議原則上雖然可行，但須得到業主的合作，才可實行。

11. 另外，房委會及管理人亦購買了公眾責任保險，作為對公眾人士（包括業主在內）所承擔的法律責任。至於業主的個人財物，房委會則並無任何法律或直接責任，但如果業主的個人財物受損，是因房委會或管理人疏忽引致，並證明其須負上法律責任，業主有權經房委會或管理人向公眾責任保險承保人要求賠償。至於為受影響的單位購買家居保險的建議，該署現

時無意作出這項安排。該署相信，現時為居屋購買上述各項保險已經足夠。為業主額外購買家居保險超越了房委會應負的責任，公契並無授予管理人該項權力。不過，業主可視乎個人需要，自行購買家居保險。

12. 最後，喉管外露是和諧式大廈的標準設計，售樓說明書已提供有關資料。由於該署並無蓄意欺騙任何業主，故認為以書面向投訴人致歉並不恰當。事件引起的誤會和不便是始料不及的，該署對此深表遺憾，並希望藉着這次事件所汲取的教訓，以及日後的改善措施，繼續竭誠為顧客服務。

結語

13. 申訴專員認為，不論現時是否有法定指引，訂明售樓說明書須提供哪些資料，但既然房屋署決定在售樓說明書內提供有關外露喉管的資料，所提供的資料便應該是全面的。事實上，這亦是買家的合理期望。在喉管因意外爆裂時，要求業主證明這並非人為因素或疏忽造成，是不公平的。這並非個別業主的責任，而意外引致的後果當然亦不應由他們來承擔。事實上，在發生意外時，業主在家居財物方面蒙受損失是在所難免的，問題只是蒙受損失的程度。因此，為業主購買家居保險，以便他們遇到上述情況時，可以盡快獲得賠償，是現時在無須追究責任的情況下，令受影響業主得到合理賠償的最恰當及可行的解決辦法。房屋署身為管理人，應盡快考慮為業主購買有關的家居保險，猶如就其他公用設施購買保險一樣，所不同的只是有關的公用設施並非設於公眾地方，而是在私人的居所內。房屋署亦可考慮就這個問題諮詢屋苑業主的意見。

14. 最後，申訴專員認為，房屋署應該為售樓說明書沒有清楚說明所有外露喉管的資料，以致對投訴人帶來困擾、失望及不安一事致歉，這是對投訴人應有的回應。

15. 基於上述理由，申訴專員認為，調查報告的結論及建議

應維持不變。最後，申訴專員希望房屋署署長及早跟進及積極執行報告所載的建議。

最新發展

16. 本署從房屋署得知：

- (a) 關於制訂定期檢查及保養公用鹹水管計劃的建議，屋苑管理人已就每月檢查設於走廊的公用喉管設施，以及進入有關單位檢查室內鹹水管一事諮詢業主的意見，最後採納了大部分業主的意見，決定每季進行一次檢查，由今年三月開始實施。如個別單位有特殊需要，屋苑管理人亦可酌情作出安排。
- (b) 關於購買家居保險的建議，房屋署認為，目前為居屋購買的保險已經足夠，但作為管理人，該署將會諮詢屋苑業主的意見。如得到業主的同意，該署會盡快研究有關的安排。
- (c) 房屋署對此事引起業主的失望及不安，深表遺憾。

申訴專員公署

檔案編號： OMB 1998/1231

OMB 1998/1650

OMB 1998/1666

一九九九年三月