

个案撮要

投诉房屋署在业主不知情的情况下，无理地加设一条公用咸水管，穿过其居者有其屋单位。

投诉

本署接获多宗有关上述事项的投诉。投诉人于一九九七年购买某居者有其屋屋苑的单位，他们声称在收楼时发现单位内有一条公用咸水管，由走廊穿越厨房的天花再伸出外墙。他们指出，在售楼说明书内并没有显示这条咸水管。他们曾就此事分别向房屋署投诉。不过，所得的回复是，根据大厦公契的规定，投诉人不能拆除这条咸水管。投诉人担心这条咸水管一旦爆裂，不但会危害其家人的安全，也会对家居财物造成损失。此外，投诉人亦认为该外露喉管有碍观瞻。最后，他们各自向本署投诉。

房屋署提供的数据

2. 根据房屋署提供的资料，现时有六个居屋屋苑共 30 座和谐式大厦采用这种将公用咸水管引入屋内的标准设计，每幢大厦有两层会有这类外露喉管。在投诉人的单位厨房内的外露喉管，是大厦公用咸水管的其中一部分。

3. 关于喉管设计、售楼说明书，以及维修责任和费用的问题，房屋署作出的评论如下：

(a) 喉管设计

在投诉人的单位内的咸水管，是同期落成的和谐式大厦的标准设计。采用这种设计，主要是为了分段供应咸水给大厦，最高的 16 层（39 楼至 24 楼）直接由天台水缸供水，中层（由 23 楼至 12 楼）及下层（由 11 楼至 1 楼）则由该咸水管供应咸水。24 楼及 12 楼走廊装有减压掣，用以调控水压，咸水管则在 23 楼及 11 楼经各单位厨房的天花伸出外墙。由于该设计已采用多时，该署不会在已落成的大厦更改设计或支付改善这段喉管外观的费用。

(b) 售楼说明书

在售卖这类和谐式居屋单位时，没有特别说明这一点，因为售楼说明书只概括地显示各层图样，这段喉管位于天花位置，所以一般不会在平面图显示出来。

(c) 维修责任和费用

除非该段喉管受到恶意破坏，否则，按照大厦公契的规定，屋苑管理人有责任维修及保养屋苑内供业主及住客共享的喉管，而业主则须按照公契的规定，分担有关费用。房屋委员会已购买基本屋宇结构和公用设施的火险，业主如发现有任何损毁，可通知办事处处理。如喉管因意外爆裂，有关业主可通知管理公司代向保险公司要求赔偿。

意见及结论

4. 本署曾细阅投诉人所购买的居屋屋苑售楼说明书，其中「单位内的外露喉管及承重墙位置图」以蓝线显示「各单位外露喉管」的位置。本署不会就喉管的设计作出评论，不过，这

些数据确实没有说明 11 楼及 23 楼各单位内厨房的天花会有外露喉管。因此，有关外露喉管的数据，实际上并不全面。

5. 虽然房屋署解释，由于喉管在天花的位置，因此不会在平面图显示出来，但本署认为这个理由不可以接纳。不过，本署相信，房屋署并非蓄意隐瞒喉管位于天花的事实，亦不是任意加设喉管，该署只是重提供适用于所有单位的数据，而没有特别说明其中两层单位内的厨房设有外露喉管。尽管如此，本署认为，房屋署应提供全面数据，以便买家可自行考虑，而不应选择性地提供数据。

6. 在考虑上述各点后，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。本署知悉，房屋署在接获有关业主提出的投诉后，已经进行检讨及作出改善，包括在第 19 期丙居屋的售楼说明书内，以红线显示设于其中两层单位内的外露喉管，以便买家在购买单位之前，清楚知悉喉管的位置。此外，该署亦决定在新的设计中，把原先穿过大 其中两层住宅单位的公用咸水管移到大外墙上。本署明白，尽管房屋署已采取上述改善措施，现时受影响的业主仍然感到忧虑，担心喉管日后维修及保养的问题，尤其是喉管爆裂而可能对他们造成的损失，因此，房屋署实在有责任作出恰当的安排，为受影响的单位购买保险。

7. 关于喉管日后维修及保养的问题，房屋署指出，由于喉管属于公用设施，第一年会由承建商负责保养，其后则由管理公司负责维修。房屋署强调，楼宇的咸水管均经过压力测试，在一般情况下，咸水管漏水的机会不大。此外，喉管设于天花位置，因意外受损而爆裂的机会亦很微。即使喉管真的因意外爆裂，由于房委会已为屋苑投购公用设施保险，有关业主也可通知管理公司代向保险公司要求赔偿。不过，业主必须证明喉管爆裂并非人为因素或疏忽造成，始可获得赔偿。申诉专员认为，这样对业主并不公平，因为要确立有关证据很多时候相当困难，有时甚至需要专业人士的报告才能够确立，所需时间亦相当长。

8. 为妥善保障有关业主的利益，使他们可以安枕无忧，申诉专员认为，房屋署应将入屋的公用咸水管作为一般公用设施处理，与业主商讨定期检查及保养的计划，并为有关单位提供合理的家居保障，避免因爆水管而蒙受损失，以继续落实该署奉行的「三本精神」——关怀为本，顾客为本及尽心为本。

建议

9. 申诉专员向房屋署署长提出下列建议，以供考虑：

- (a) 制订关于定期检查、维修及保养这类入屋的公用咸水管的计划；
- (b) 安排为受影响的单位购买家居保险，以免住户因爆水管而蒙受损失；以及
- (c) 就没有在售楼说明书内显示所有外露喉管一事，以书面向投诉人致歉。

房屋署署长的回应

10. 房屋署署长以现时没有法定指引，订明售楼说明书须提供哪些数据为理由，不同意本署指该署「选择性地提供数据」的评论。关于本署提出的第一项建议，该署认为，该项建议原则上虽然可行，但须得到业主的合作，才可实行。

11. 另外，房委会及管理人亦购买了公众责任保险，作为对公众人士（包括业主在内）所承担的法律风险。至于业主的个人财物，房委会则并无任何法律或直接责任，但如果业主的个人财物受损，是因房委会或管理人疏忽引致，并证明其须负上法律责任，业主有权经房委会或管理人向公众责任保险承保人要求赔偿。至于为受影响的单位购买家居保险的建议，该署现

时无意作出这项安排。该署相信，现时为居屋购买上述各项保险已经足够。为业主额外购买家居保险超越了房委会应负的责任，公契并无授予管理人该项权力。不过，业主可视乎个人需要，自行购买家居保险。

12. 最后，喉管外露是和谐式大厦的标准设计，售楼说明书已提供有关数据。由于该署并无蓄意欺骗任何业主，故认为以书面向投诉人致歉并不恰当。事件引起的误会和不便是始料不及的，该署对此深表遗憾，并希望藉这次事件所汲取的教训，以及日后的改善措施，继续竭诚为顾客服务。

结语

13. 申诉专员认为，不论现时是否有法定指引，订明售楼说明书须提供哪些数据，但既然房屋署决定在售楼说明书内提供有关外露喉管的数据，所提供的数据便应该是全面的。事实上，这亦是买家的合理期望。在喉管因意外爆裂时，要求业主证明这并非人为因素或疏忽造成，是不公平的。这并非个别业主的责任，而意外引致的后果当然亦不应由他们来承担。事实上，在发生意外时，业主在家居财物方面蒙受损失是在所难免的，问题只是蒙受损失的程度。因此，为业主购买家居保险，以便他们遇到上述情况时，可以尽快获得赔偿，是现时在无须追究责任的情况下，令受影响业主得到合理赔偿的最恰当及可行的解决办法。房屋署身为管理人，应尽快考虑为业主购买有关的家居保险，犹如就其他公用设施购买保险一样，所不同的只是有关的公用设施并非设于公众地方，而是在私人的居所内。房屋署亦可考虑就这个问题咨询屋苑业主的意见。

14. 最后，申诉专员认为，房屋署应该为售楼说明书没有清楚说明所有外露喉管的数据，以致对投诉人带来困扰、失望及不安一事致歉，这是对投诉人应有的回应。

15. 基于上述理由，申诉专员认为，调查报告的结论及建议

应维持不变。最后，申诉专员希望房屋署署长及早跟进及积极执行报告所载的建议。

最新发展

16. 本署从房屋署得知：

(a) 关于制订定期检查及保养公用咸水管计划的建议，屋苑管理人已就每月检查设于走廊的公用喉管设施，以及进入有关单位检查室内咸水管一事咨询业主的意见，最后采纳了大部分业主的意见，决定每季进行一次检查，由今年三月开始实施。如个别单位有特殊需要，屋苑管理人亦可酌情作出安排。

(b) 关于购买家居保险的建议，房屋署认为，目前为居屋购买的保险已经足够，但作为管理人，该署将会咨询屋苑业主的意见。如得到业主的同意，该署会尽快研究有关的安排。

(c) 房屋署对此事引起业主的失望及不安，深表遗憾。

申诉专员公署

档案编号： OMB 1998/1231

OMB 1998/1650

OMB 1998/1666

一九九九年三月