

## 個案撮要

投訴房屋署沒有為新落成屋邨的清倒家居裝修廢料服務安排公開招標

### 投訴

投訴人及某新落成屋邨數十個住戶投訴房屋署，指該署沒有為該屋邨的清倒家居裝修廢料（或稱「泥頭」）服務安排公開招標，以致住戶須繳交較高昂的泥頭費；該署並容許清潔承辦商于住戶入夥時先行收取泥頭費，對住戶不公平。

### 有關收取及退回泥頭費的部門指引

2. 根據房屋署的既定指引，清倒泥頭的費用，須由住戶承擔；清倒泥頭的服務，通常是交予屋邨清潔承辦商負責；泥頭費是由清潔承辦商與認可裝修承辦商協定厘訂，然後由屋邨經理審批。

3. 房屋署曾發出內部指令，要求屋邨經理在審批泥頭費時，務須考慮屋邨與最就近的廢物堆填區的距離、須處理的泥頭的特性及工人的工資、屋邨內細單位的數目，以及區內近期入夥屋邨住戶需繳付多少泥頭費等因素，以確保收費合理。

4. 該內部指令亦訂明，住戶須在入夥時繳交泥頭費。已繳交泥頭費的住戶，若選擇由認可裝修承辦商裝修新居，則已繳交的泥頭費的收據，可當作現金，用以支付全部或部分的裝修費。若住戶表示並沒有裝修，則在入夥及由房屋署人員證明屬實後，清潔承辦商便須退回已繳的泥頭費。另一內部指令則訂明，倘若住戶決定不裝修新居，可獲豁免繳交泥頭費；假若住戶另聘其它公司清倒泥頭，可在提交其它公司發出的收據後，向清潔承辦商取回已繳的泥頭費。

## 將清倒泥頭服務交予清潔承辦商承辦的原因

5. 房屋署表示，為有效管理清潔事宜，將清倒泥頭服務交予屋邨清潔承辦商承辦是有必要的。倘若由不同承辦商承辦清潔服務及清倒泥頭服務，可能會出現互相推卸責任的情況，以致有所延誤。此外，若為清倒泥頭服務進行單一招標，而非給予同一屋邨的清潔承辦商承辦，中標公司未必能為住戶提供最低廉的清倒泥頭服務，因為同一屋邨的清潔承辦商可以利用現有的人力資源和設施去做清理泥頭的工作；從經濟及成本效益的角度來說，收費肯定會較單為清理泥頭而聘請工人及添置設備的公司為便宜。

## 本署的評論

### *沒有為清倒泥頭服務公開招標*

6. 房屋署已制訂指引，指示屋邨經理將清倒泥頭服務交予該邨的清潔承辦商負責，而無須另行招標，因此，屋邨經理按部門的指引，將該項服務批給該邨的清潔承辦商承辦，並無行政失當之處。

7. 然而，對於厘訂及審批泥頭費的現行安排，本署有以下的意見：

- (a) 泥頭費是由屋邨住戶按「用者自付」原則共同分擔。由於住戶尚未入夥，實際上他們不可能選擇承辦商或與承辦商議價。在這前提下，本署認為，房屋署有責任為住戶尋找合適的承辦商及爭取合理的收費；
- (b) 現行規定是由清潔承辦商與認可裝修承辦商先行厘訂泥頭費的價目，這等同於認定認可裝修承辦商為住戶的議價代表。本署認為，認可裝修承辦商充其量只可作為諮詢人，在評估可能產生的裝修廢料後，就泥

頭費提出意見；

- (c) 本署認同房屋署的屋邨經理具有專業知識，然而，他們對有關成本效益的資料（如工人薪金的變動、堆填區費用的增減等）的掌握，可能不及行內人士；以及
- (d) 鑒於(b)及(c)段所述，本署認為，厘訂及審批泥頭費的現行安排，確實是過分依賴認可裝修承辦商及屋邨經理對清潔承辦商所起的制衡作用，容易因疏忽或其它原因而未能為住戶爭取最合理的收費，甚或引起住戶質疑屋邨經理所作的決定，繼而作出投訴。

8. 本署認為，為確保有效管理，房屋署有必要將清倒泥頭的服務交予同一屋邨的清潔承辦商一併承辦。然而，該署應考慮引入競爭，例如：在同一份招標書內，將清倒泥頭的服務列為清潔服務範圍之一，或一項獨立的服務，讓競投的清潔服務承辦商於同一份標書內，就招標的各項服務，包括清潔服務及清倒泥頭服務，一併或逐一提出其收費模式及服務綱要，以供房屋署甄選。這樣房屋署仍可按一貫的原則，將清潔服務及清倒泥頭的服務，交予中標的同一清潔承辦商承辦。此外，房屋署亦可採取其它可行的方法引入競爭，讓市場力量調節價格，或可為住戶爭取更公平合理的收費，避免引起投訴，並省卻由屋邨經理審批泥頭費的行政工序。

9. 本署認為，房屋署所訂定有關泥頭費的指引實在有欠妥善，尤以將清倒泥頭服務直接批給清潔承辦商承辦，以及厘訂及審批泥頭費的部分為然，但考慮到該屋邨經理是按指引行事，並在接到投訴後，採取適當的跟進行動，申訴專員認為，這個投訴點部分成立。

## 先行收取泥頭費

10. 根據房屋署的指引，屋邨辦事處須安排清潔承辦商在住戶入夥時先行收取泥頭費，而住戶在入夥後，可以不裝修為理由或其它原因，向清潔承辦商取回已繳的泥頭費。

11. 事實上，一般住戶在入夥前都會先行繳付泥頭費。社會人士已接納這是一項方便的措施，或承辦商的收費「行規」，當中並無明顯的不公平之處。況且，房屋署已訂有退回已繳泥頭費或免繳泥頭費的規定。本署認為，該署是按部門的指引，安排清潔承辦商于住戶入夥時先行收取泥頭費，並無不妥當之處。有鑑於此，申訴專員認為這個投訴點不成立。

## 結論及建議

12. 綜合上文所述，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。申訴專員建議房屋署考慮就清倒泥頭的服務引入競爭，讓市場力量調節價格，從而為住戶爭取更公平合理的收費。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 2000/2974

OMB 2001/0199-0231

二零零一年九月