

个案撮要

投诉房屋署没有为新落成屋邨的清倒家居装修废料服务安排公开招标

投诉

投诉人及某新落成屋邨数十个住户投诉房屋署，指该署没有为该屋邨的清倒家居装修废料（或称「泥头」）服务安排公开招标，以致住户须缴交较高的泥头费；该署并容许清洁承办商于住户入伙时先行收取泥头费，对住户不公平。

有关收取及退回泥头费的部门指引

2. 根据房屋署的既定指引，清倒泥头的费用，须由住户承担；清倒泥头的服务，通常是交予屋邨清洁承办商负责；泥头费是由清洁承办商与认可装修承办商协议厘订，然后由屋邨经理审批。

3. 房屋署曾发出内部指令，要求屋邨经理在审批泥头费时，务须考虑屋邨与最就近的废物堆填区的距离、须处理的泥头的特性及工人的工资、屋邨内细单位的数目，以及区内近期入伙屋邨住户需缴付多少泥头费等因素，以确保收费合理。

4. 该内部指令亦订明，住户须在入伙时缴交泥头费。已缴交泥头费的住户，若选择由认可装修承办商装修新居，则已缴交的泥头费的收据，可当作现金，用以支付全部或部分的装修费。若住户表示并没有装修，则在入伙及由房屋署人员证明属实后，清洁承办商便须退回已缴的泥头费。另一内部指令则订明，倘若住户决定不装修新居，可获豁免缴交泥头费；假若住户另聘

其它公司清倒泥头，可在提交其它公司发出的收据后，向清洁承办商取回已缴的泥头费。

将清倒泥头服务交予清洁承办商承办的原因

5. 房屋署表示，为有效管理清洁事宜，将清倒泥头服务交予屋邨清洁承办商承办是有必要的。倘若由不同承办商承办清洁服务及清倒泥头服务，可能会出现互相推卸责任的情况，以致有所延误。此外，若为清倒泥头服务进行单一招标，而非给予同一屋邨的清洁承办商承办，中标公司未必能为住户提供最低廉的清倒泥头服务，因为同一屋邨的清洁承办商可以利用现有的人力资源和设施去做清理泥头的工作；从经济及成本效益的角度来说，收费肯定会较单为清理泥头而聘请工人及添置设备的公司为便宜。

本署的评论

没有为清倒泥头服务公开招标

6. 房屋署已制订指引，指示屋邨经理将清倒泥头服务交予该邨的清洁承办商负责，而无须另行招标，因此，屋邨经理按部门的指引，将该项服务批给该邨的清洁承办商承办，并无行政失当之处。

7. 然而，对于厘订及审批泥头费的现行安排，本署有以下的意见：

- (a) 泥头费是由屋邨住户按「用者自付」原则共同分担。由于住户尚未入伙，实际上他们不可能选择承办商或与承办商议价。在这前提下，本署认为，房屋署有责任为住户寻找合适的承办商及争取合理的收费；

- (b) 现行规定是由清洁承办商与认可装修承办商先行厘订泥头费的价目，这等同于认定认可装修承办商为住户的议价代表。本署认为，认可装修承办商充其量只可作为咨询人，在评估可能产生的装修废料后，就泥头费提出意见；
- (c) 本署认同房屋署的屋邨经理具有专业知识，然而，他们对有关成本效益的资料（如工人薪金的变动、堆填区费用的增减等）的掌握，可能不及行内人士；以及
- (d) 鉴于(b)及(c)段所述，本署认为，厘订及审批泥头费的现行安排，确实是过分依赖认可装修承办商及屋邨经理对清洁承办商所起的制衡作用，容易因疏忽或其它原因而未能为住户争取最合理的收费，甚或引起住户质疑屋邨经理所作的决定，继而作出投诉。

8. 本署认为，为确保有效管理，房屋署有必要将清倒泥头的服务交予同一屋邨的清洁承办商一并承办。然而，该署应考虑引入竞争，例如：在同一份标书内，将清倒泥头的服务列为清洁服务范围之一，或一项独立的服务，让竞投的清洁服务承办商于同一份标书内，就招标的各项服务，包括清洁服务及清倒泥头服务，一井或逐一提出其收费模式及服务纲要，以供房屋署甄选。这样房屋署仍可按一贯的原则，将清洁服务及清倒泥头的服务，交予中标的同一清洁承办商承办。此外，房屋署亦可采取其它可行的方法引入竞争，让市场力量调节价格，或可为住户争取更公平合理的收费，避免引起投诉，并省却由屋邨经理审批泥头费的行政工序。

9. 本署认为，房屋署所订定有关泥头费的指引实在有欠妥善，尤以将清倒泥头服务直接批给清洁承办商承办，以及厘订及审批泥头费的部分为然，但考虑到该屋邨经理是按指引行事，并在接到投诉后，采取适当的跟进行动，申诉专员认为，这个投诉点部分成立。

先行收取泥头费

10. 根据房屋署的指引，屋邨办事处须安排清洁承办商在住户入伙时先行收取泥头费，而住户在入伙后，可以不装修为理由或其它原因，向清洁承办商取回已缴的泥头费。

11. 事实上，一般住户在入伙前都会先行缴付泥头费。社会人士已接纳这是一项方便的措施，或承办商的收费「行规」，当中并无明显的不公平之处。况且，房屋署已订有退回已缴泥头费或免缴泥头费的规定。本署认为，该署是按部门的指引，安排清洁承办商于住户入伙时先行收取泥头费，并无不妥当之处。有鉴于此，申诉专员认为这个投诉点不成立。

结论及建议

12. 综合上文所述，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。申诉专员建议房屋署考虑就清倒泥头的服务引入竞争，让市场力量调节价格，从而为住户争取更公平合理的收费。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2000/2974

OMB 2001/0199-0231

二零零一年九月