

## 個案撮要

### 投訴房屋署濫收泥頭費

#### 投訴

一名居屋屋苑業主（「投訴人」）向本署投訴房屋署（「房署」），指該署：

- (a) 批准屋苑的物業管理公司收取劃一的泥頭費，對小單位業主不公平；
- (b) 所批准的泥頭費（1,040元）不合理，而且對部分業主而言，更是違反大廈公契的規定；以及
- (c) 沒有積極跟進管理公司多收泥頭費一事，以致多交了泥頭費的業主未獲退回款項。

#### 背景資料

2. 大廈公契規定，業主在入伙時必須繳交清理泥頭的費用，而管理公司則須代表房署，透過公開招標程序委聘承辦商清理泥頭。事涉的居屋屋苑的清理泥頭承辦商，也是經過公開招標程序獲委聘的，而泥頭費則訂定為每戶 1,040 元。

3. 屋苑大廈公契第 7(b)條訂明，泥頭費的金額不得超過首年管理開支預算中的兩個月管理費。因此，對於每月繳交少於 520 元管理費的業主而言，劃一的泥頭費（1,040 元）是超過了大廈公契規定的金額。

4. 投訴人在二零零零年九月收樓時發現管理公司收取的泥頭費過高，與管理公司交涉不果，其後向房署投訴，但事隔約 20 個月仍未獲正面答覆。

### **泥頭費的釐定**

5. 房署於一九九九年八月，以屋苑所在地區距離泥頭傾卸區頗遠為理由，向地政總署申請調高該區屋苑的泥頭費，並獲批准將泥頭費金額由相等於一個月或以下的管理費，調高至相等於兩個月或以下的管理費。

6. 房署表示，由於地政總署的指引沒有規定泥頭費須按每個單位不可分割業權份數收取，因此房署接受管理公司劃一收費的建議。況且，居屋屋苑的泥頭費一直沿用劃一收費方法，而 1,040 元亦沒有超過該屋苑管理費平均數（即 520 元）的兩倍。因此，房署認為管理公司的建議符合地政總署的規定，遂予以批准。

### **處理投訴**

7. 房署於二零零零年九月接到屋苑一名業主的投訴，指管理公司違反大廈公契，多收泥頭費。同年十月，房署諮詢法律顧問的意見，得知收取劃一金額的泥頭費並無法律依據，於是指示管理公司採取補救行動。

8. 由二零零零年九月投訴人向房署投訴，至本年五月管理公司承諾退回多收款項這段期間，房署曾多次與管理公司書信往來及與其代表會面，並進行內部商討及再徵詢法律意見。此外，該署亦曾與投訴人接觸，向他解釋釐定泥頭費的準則。最後，管理公司於本年五月去函房署，承諾將業主多付的泥頭費悉數退回。

### **本署的觀點**

#### (a)點投訴

9. 房署於一九九九年八月向地政總署申請調高泥頭費，獲批准後，隨即指示管理公司進行招標。同年十月，屋苑房屋事務經理以書面通知高級房屋事務經理(物業代管)招標的結果，並徵詢他對收費方法(劃一或按比例)的意見。他同時指出，按單位大小收取泥頭費的方法較為公平。高級房屋事務經理(物業代管)在十一月的覆函中表示，應沿用劃一收費方法。屋苑房屋事務經理遂於十一月去函管理公司，確認其推薦的收費方法已獲接納。

10. 本署認為，劃一收費方法雖然行之已久，但並不表示這個做法必然是公平的。房署人員以居屋屋苑沿用的方法作為準則，而不考慮採用以單位大小為準則的較公平收費方法，確實流於墨守成規。

11. 房署表示，地區房屋事務經理通常會依從高級房屋事務經理(物業代管)的意見，因為後者的意見較具權威性。不過，事涉房屋事務經理誤以為該名高級房屋事務經理的意見為房署的中央政策。

12. 本署認為，房署在上文第 11 段的回應，說明了該署人員對本身(尤其是中央與地區之間)的權責有不清之處。但無論是地區或中央出錯，房署均須為上述決定負責。

13. 綜觀以上所述，本署認為(a)點投訴**成立**。

#### (b)點投訴

14. 從整個屋苑來看，管理公司向每名業主收取 1,040 元，並沒有超出地政總署訂定的泥頭費上限。由於該費用以中標價(即最低投標價)為基礎，因此，應該不會超出合理水平。然而，根據屋苑的大廈公契，管理公司向每月繳交少

於 520 元管理費的業主收取 1,040 元泥頭費，確實是超出規定。

15. 基於以上各點，本署認為**(b)點投訴部分成立**。

#### (c)點投訴

16. 房署在接到投訴後，已即時指示管理公司採取補救行動，並曾與管理公司多次商討善後方法。由於此事涉及地政總署的指引和大廈公契條文的詮釋，以及與管理公司的談判，因此，需時 20 個月才將問題解決。

17. 本署明白，由於此事涉及商業機構和大廈公契條文的詮釋，事情的進展並非房署可以完全控制。然而，綜觀房署就此事採取的行動所花的時間，本署認為該署雖非出於故意，但辦事實不迅速。

18. 本署考慮所有因素後，認為**(c)點投訴部分成立**。

#### **結論**

19. 根據上述調查結果，申訴專員認為這宗投訴**部分成立**。

#### **建議**

20. 本署欣悉，多付泥頭費的小單位業主將獲退款。

21. 本署建議房署：

- (a) 發出指引，清楚說明大廈公契中有關收取泥頭費的規定，以免個別人員有所誤會或因循舊習，再次犯上同樣的錯誤。

- (b) 檢討物業代管組與屋苑辦事處之間的責任分擔，並制定指引，防止責任不清的情況再次發生。

**申訴專員公署**

**檔案編號：OMB2002/0526**

**二零零二年八月**