

个案撮要

投诉房屋署滥收泥头费

投诉

一名居屋屋苑业主（「投诉人」）向本署投诉房屋署（「房署」），指该署：

- (a) 批准屋苑的物业管理公司收取划一的泥头费，对小单位业主不公平；
- (b) 所批准的泥头费（1,040 元）不合理，而且对部分业主而言，更是违反大厦公契的规定；以及
- (c) 没有积极跟进管理公司多收泥头费一事，以致多交了泥头费的业主未获退回款项。

背景资料

2. 大厦公契规定，业主在入伙时必须缴交清理泥头的费用，而管理公司则须代表房署，透过公开招标程序委聘承办商清理泥头。事涉的居屋屋苑的清理泥头承办商，也是经过公开招标程序获委聘的，而泥头费则订定为每户 1,040 元。

3. 屋苑大厦公契第 7(b)条订明，泥头费的金额不得超过首年管理开支预算中的两个月管理费。因此，对于每月缴交少于 520 元管理费的业主而言，划一的泥头费（1,040 元）是超过了大厦公契规定的金额。

4. 投诉人在二零零零年九月收楼时发现管理公司收取

的泥头费过高，与管理公司交涉不果，其后向房署投诉，但事隔约 20 个月仍未获正面答复。

泥头费的厘定

5. 房署于一九九九年八月，以屋苑所在地区距离泥头倾卸区颇远为理由，向地政总署申请调高该区屋苑的泥头费，并获批准将泥头费金额由相等于一个月或以下的管理费，调高至相等于两个月或以下的管理费。

6. 房署表示，由于地政总署的指引没有规定泥头费须按每个单位不可分割业权份数收取，因此房署接受管理公司划一收费的建议。况且，居屋屋苑的泥头费一直沿用划一收费方法，而 1,040 元亦没有超过该屋苑管理费平均数（即 520 元）的两倍。因此，房署认为管理公司的建议符合地政总署的规定，遂予以批准。

处理投诉

7. 房署于二零零零年九月接到屋苑一名业主的投诉，指管理公司违反大厦公契，多收泥头费。同年十月，房署咨询法律顾问的意见，得知收取划一金额的泥头费并无法律依据，于是指示管理公司采取补救行动。

8. 由二零零零年九月投诉人向房署投诉，至本年五月管理公司承诺退回多收款项这段期间，房署曾多次与管理公司书信往来及与其代表会面，并进行内部商讨及再征询法律意见。此外，该署亦曾与投诉人接触，向他解释厘定泥头费的准则。最后，管理公司于本年五月去函房署，承诺将业主多付的泥头费悉数退回。

本署的观点

(a)点投诉

9. 房署于一九九九年八月向地政总署申请调高泥头费，获批准后，随即指示管理公司进行招标。同年十月，屋苑房屋事务经理以书面通知高级房屋事务经理(物业代管)招标的结果，并征询他对收费方法(划一或按比例)的意见。他同时指出，按单位大小收取泥头费的方法较为公平。高级房屋事务经理(物业代管)在十一月的覆函中表示，应沿用划一收费方法。屋苑房屋事务经理遂于十一月去函管理公司，确认其推荐的收费方法已获接纳。

10. 本署认为，划一收费方法虽然行之已久，但并不表示这个做法必然是公平的。房署人员以居屋屋苑沿用的方法作为准则，而不考虑采用以单位大小为准则的较公平收费方法，确实流于墨守成规。

11. 房署表示，地区房屋事务经理通常会依从高级房屋事务经理(物业代管)的意见，因为后者的意见较具权威性。不过，事涉房屋事务经理误以为该名高级房屋事务经理的意见为房署的中央政策。

12. 本署认为，房署在上文第 11 段的响应，说明了该署人员对自身(尤其是中央与地区之间)的权责有不清之处。但无论是地区或中央出错，房署均须为上述决定负责。

13. 综观以上所述，本署认为(a)点投诉**成立**。

(b)点投诉

14. 从整个屋苑来看，管理公司向每名业主收取 1,040 元，并没有超出地政总署订定的泥头费上限。由于该费用以中标价(即最低投标价)为基础，因此，应该不会超出合理水平。然而，根据屋苑的大厦公契，管理公司向每月缴交少于 520 元管理费的业主收取 1,040 元泥头费，确实是超出规定。

15. 基于以上各点，本署认为(b)点投诉**部分成立**。

(c)点投诉

16. 房署在接到投诉后，已实时指示管理公司采取补救行动，并曾与管理公司多次商讨善后方法。由于此事涉及地政总署的指引和大厦公契条文的诠释，以及与管理公司的谈判，因此，需时 20 个月才将问题解决。

17. 本署明白，由于此事涉及商业机构和大厦公契条文的诠释，事情的进展并非房署可以完全控制。然而，综观房署就此事采取的行动所花的时间，本署认为该署虽非出于故意，但办事实不迅速。

18. 本署考虑所有因素后，认为(c)点投诉**部分成立**。

结论

19. 根据上述调查结果，申诉专员认为这宗投诉**部分成立**。

建议

20. 本署欣悉，多付泥头费的小单位业主将获退款。

21. 本署建议房署：

(a) 发出指引，清楚说明大厦公契中有关收取泥头费的规定，以免个别人员有所误会或因循旧习，再次犯上同样的错误。

(b) 检讨物业代管组与屋苑办事处之间的责

任分担，并制定指引，防止责任不清的情况再次发生。

申诉专员公署

档案编号：OMB2002/0526

二零零二年八月