

个案撮要

投诉房屋署拖延办理「自动转账」申请及 无理拒绝投诉人用「缴费聆」交租

投诉

投诉人指房屋署（「房署」）拖延办理他的「自动转账」申请，以及无理拒绝他用「缴费聆」交租，以致他的家人须缴付现金，令他们感到不便。

事件经过

2. 自一九九八年开始，房署接纳住户用「缴费聆」交租，但规定住户不可同时用「自动转账」及「缴费聆」交租，只可两者择其一，以免缴交双重租金。

3. 去年六月七日，投诉人到屋邨办事处办理「自动转账」交租手续。该处人员在核对资料及确定投诉人父母的单位没有登记用「缴费聆」后，便把已填妥的「自动转账直接付款授权书」转交银行办理。房署表示，有关申请一般需时三个月才批出。

4. 三个月后，投诉人因尚未接到房署通知批出「自动转账」，故于去年九月二十五日，向屋邨办事处申请用「缴费聆」交租。由于他的「自动转账」申请仍未批出，所以房署的计算机记录显示上述单位并非用「自动转账」交租。屋邨办事处人员遂接纳投诉人的「缴费聆」申请，并将该单位的「缴费聆用户号码」交予

投诉人，以便他登记用「缴费聆」交租。自此，房署的计算机记录便显示该单位已采用「缴费聆」交租。

5. 由于该单位已登记用「缴费聆」交租，基于上文第二段所述的规定，房署总部拒绝投诉人的「自动转账」申请。屋邨办事处处于去年十月十六日得悉总部的决定后，曾派员向投诉人的父亲解释该署的规定，并要求他转告投诉人，如他想用「自动转账」交租，便须重新办理手续。

6. 去年十一月五日，屋邨办事处取消投诉人的「缴费聆用户号码」，以致投诉人其后用「缴费聆」缴交的租金无法入账。房署解释，这是因为考虑到投诉人确实有意采用「自动转账」交租，所以预先取消他的「缴费聆用户号码」，以便他重新申请「自动转账」时，不会因为该单位已登记用「缴费聆」交租而遭拒绝。因此，投诉人用「缴费聆」缴交的十二月、一月及二月份租金，均无法入账。

本署的评论

7. 房署规定，住户不得同时采用「自动转账」及「缴费聆」交租，是要确保住户不会重复缴付租金，以免他们蒙受金钱损失和精神受到困扰。

8. 然而，本署质疑上述观点。由于住户采用「缴费聆」交租时，须亲自用音频电话输入数据，本署相信，住户重复交租的情况并不常见。但本署明白，放宽上述规定可能涉及技术上(包括会计及计算机支持)的问题。

9. 投诉人自去年六月七日将填妥的「自动转账直接付款授权书」交回屋邨办事处后，直至去年十月十六日，即投诉人提出申请四个多月后，房署才拒绝其申请，却没有解释为何不能在三个月内批出投诉人的申请。

10. 因此，本署相信房署确实是拖延处理投诉人的「自动转账」申请。

11. 其次，本署认为，房署说「自动转账」申请一般需时三个月才批出，实反映该署办事效率不高。举例来说，差饷物业估价署的服务承诺是在「接到银行通知起计七个工作日内」办妥申请，水务署则在「接到银行通知后三个工作天内」办妥。房署应改善办事效率。

12. 房署称，该署人员会口头通知申请人不得同时用「缴费聆」和「自动转账」交租，但本署认为这方式并不妥善。倘若房署认为这项规定是必要的，便应在「交租易」小册子或相关文件上说明，让住户清楚明白。

13. 本署相信，屋邨办事处人员于去年十一月五日取消投诉人的「缴费聆用户号码」时，并没有将其决定通知投诉人，否则，投诉人不会仍多番尝试用「缴费聆」交租。

结论及建议

14. 综合上文所述，申诉专员认为，这宗投诉**成立**。

15. 申诉专员向房屋及规划地政局常任秘书长（房屋）提出下列建议，以改善该署的服务质素：

- (a) 向投诉人书面致歉；
- (b) 考虑容许住户同时采用「缴费聆」和「自动转账」交租；
- (c) 检讨「交租易」小册子内容，清楚说明署方政

策，让住户知悉；

- (d) 检讨办理「自动转账」的程序，以提高效率，并订定服务承诺；以及
- (e) 采取适当的行动，以确保员工在取消住户的交租安排前，须及时发出通知。

房署的回应

16. 房署完全同意本署的调查结果，并将会落实本署的各项建议。

申诉专员公署

档案编号：OMB2002/0688

二零零二年十月