

## 個案撮要

### 投訴房屋署拖延辦理「自動轉賬」申請及 無理拒絕投訴人用「繳費聆」交租

#### 投訴

投訴人指房屋署（「房署」）拖延辦理他的「自動轉賬」申請，以及無理拒絕他用「繳費聆」交租，以致他的家人須繳付現金，令他們感到不便。

#### 事件經過

2. 自一九九八年開始，房署接納住戶用「繳費聆」交租，但規定住戶不可同時用「自動轉賬」及「繳費聆」交租，只可兩者擇其一，以免繳交雙重租金。

3. 去年六月七日，投訴人到屋邨辦事處辦理「自動轉賬」交租手續。該處人員在核對資料及確定投訴人父母的單位沒有登記用「繳費聆」後，便把已填妥的「自動轉賬直接付款授權書」轉交銀行辦理。房署表示，有關申請一般需時三個月才批出。

4. 三個月後，投訴人因尚未接到房署通知批出「自動轉賬」，故於去年九月二十五日，向屋邨辦事處申請用「繳費聆」交租。由於他的「自動轉賬」申請仍未批出，所以房署的電腦記錄顯示上述單位並非用「自動轉賬」交租。屋邨辦事處人員遂接納投訴人的「繳費聆」申請，並將該單位的「繳費聆用戶號碼」交予投

訴人，以便他登記用「繳費聆」交租。自此，房署的電腦記錄便顯示該單位已採用「繳費聆」交租。

5. 由於該單位已登記用「繳費聆」交租，基於上文第二段所述的規定，房署總部拒絕投訴人的「自動轉賬」申請。屋邨辦事處於去年十月十六日得悉總部的決定後，曾派員向投訴人的父親解釋該署的規定，並要求他轉告投訴人，如他想用「自動轉賬」交租，便須重新辦理手續。

6. 去年十一月五日，屋邨辦事處取消投訴人的「繳費聆用戶號碼」，以致投訴人其後用「繳費聆」繳交的租金無法入賬。房署解釋，這是因為考慮到投訴人確實有意採用「自動轉賬」交租，所以預先取消他的「繳費聆用戶號碼」，以便他重新申請「自動轉賬」時，不會因為該單位已登記用「繳費聆」交租而遭拒絕。因此，投訴人用「繳費聆」繳交的十二月、一月及二月份租金，均無法入賬。

## **本署的評論**

7. 房署規定，住戶不得同時採用「自動轉賬」及「繳費聆」交租，是要確保住戶不會重複繳付租金，以免他們蒙受金錢損失和精神受到困擾。

8. 然而，本署質疑上述觀點。由於住戶採用「繳費聆」交租時，須親自用音頻電話輸入資料，本署相信，住戶重複交租的情況並不常見。但本署明白，放寬上述規定可能涉及技術上(包括會計及電腦支援)的問題。

9. 投訴人自去年六月七日將填妥的「自動轉賬直接付款授權書」交回屋邨辦事處後，直至去年十月十六日，即投訴人提出申請四個多月後，房署才拒絕其申請，卻沒有解釋為何不能在三個月內批出投訴人的申請。

10. 因此，本署相信房署確實是拖延處理投訴人的「自動轉賬」申請。

11. 其次，本署認為，房署說「自動轉賬」申請一般需時三個月才批出，實反映該署辦事效率不高。舉例來說，差餉物業估價署的服務承諾是在「接到銀行通知起計七個工作天內」辦妥申請，水務署則在「接到銀行通知後三個工作天內」辦妥。房署應改善辦事效率。

12. 房署稱，該署人員會口頭通知申請人不得同時用「繳費聆」和「自動轉賬」交租，但本署認為這方式並不妥善。倘若房署認為這項規定是必要的，便應在「交租易」小冊子或相關文件上說明，讓住戶清楚明白。

13. 本署相信，屋邨辦事處人員於去年十一月五日取消投訴人的「繳費聆用戶號碼」時，並沒有將其決定通知投訴人，否則，投訴人不會仍多番嘗試用「繳費聆」交租。

## 結論及建議

14. 綜合上文所述，申訴專員認為，這宗投訴**成立**。

15. 申訴專員向房屋及規劃地政局常任秘書長（房屋）提出下列建議，以改善該署的服務質素：

- (a) 向投訴人書面致歉；
- (b) 考慮容許住戶同時採用「繳費聆」和「自動轉賬」交租；
- (c) 檢討「交租易」小冊子內容，清楚說明署方政

策，讓住戶知悉；

- (d) 檢討辦理「自動轉賬」的程序，以提高效率，並訂定服務承諾；以及
- (e) 採取適當的行動，以確保員工在取消住戶的交租安排前，須及時發出通知。

### **房署的回應**

16. 房署完全同意本署的調查結果，並將會落實本署的各項建議。

**申訴專員公署**

**檔案編號：OMB2002/0688**

**二零零二年十月**