

## 個案撮要

### 投訴屋宇署在某大廈的外牆維修事宜上處理不當

#### 投訴

投訴人代表某大廈數位業主投訴屋宇署：

- (a) 沒有查清外牆業權，便向業主立案法團（「法團」）發信要求維修，導致各業主須分擔費用，令他們受屈；以及
- (b) 沒有回覆有關查詢大廈外牆業權及維修責任的信件。

#### 事件經過

2. 事涉大廈的樓齡已超過 30 年，需不時進行維修。一九九九年年底，屋宇署書面通知（第一次勸諭信）法團，要求維修樓宇的外牆及公用地方，並聘任認可人士統籌工程。該大廈的部分業主曾去信該署查詢外牆業權及維修責任，但未獲回覆。
3. 二零零零年年底，該署再次去信法團，指大廈已被列為「屋宇維修統籌計劃」的目標樓宇之一。去年二月，該署向法團發出第二次勸諭信。
4. 去年六月，投訴人兩次致函該署，並提供有關大廈公契及外牆業權人的樓契副本。去年十月，該署致函擁有該大廈部分外牆權益的公司，要求該公司與法團聯絡，進行大廈外牆維修工程。
5. 本年一月，該署就大廈外牆業權衍生的爭議徵詢法律意見，得悉勸諭信亦應發給外牆部分業權的擁有人。

6. 本年三月，該署函覆投訴人，並就此事向他致歉。本年五月，投訴人再次致函該署，表示不滿該回覆。該署於七月再函覆他，就沒有及早回覆他的信件再度表示歉意。

7. 本年三月中旬，認可人士向該署提交完工通知書，因此該署沒有向法團發出維修命令。

## **本署觀察所得及意見**

### **(a) 點投訴**

8. 該署的工作指引及程序並沒有指示有關人員，在發出勸諭信前，必須先查研業權。因此，該署是依照慣例向法團發出第一及第二次勸諭信。

9. 根據該署的記錄，該署曾於一九八六年向大廈發出法定維修命令，當時已查核大廈的業權，知悉部分外牆屬私人業權擁有。事實上，在二零零零年四月及去年六月，該署已先後接獲有關大廈外牆業權的查詢。可是，該署沒有積極回應。

10. 本署認為，在證實部分外牆是由某私人業主擁有後，該署便不應把維修責任籠統地包括在發給法團的勸諭信內，令法團及所有業主誤以為大廈外牆（包括該私人擁有的外牆）均須由全體業主負擔維修責任及費用，使法團及業主們感到該署在處理這宗個案時出現混淆、偏頗及不公平。

11. 因此，該署應因事制宜，靈活處理，澄清業權的分佈，不應只因循沿用的程序而忽視實況所需。

12. 本署認為，(a)點投訴 **部分成立**。

### **(b) 點投訴**

13. 屋宇署的內部指引規定，在接到市民的書面查詢後，須於十個工作天內回覆或簡覆市民。然後，在正式的覆函中，向市民詳細交代查詢的事項。可是，該署在九個月後才回覆投訴

人，其不滿是完全可理解的。

14. 該署認為法團既已委派認可人士統籌工程，問題已經解決。本署認為，這做法並不恰當。政府部門在處理查詢或投訴時，應採取嚴謹和認真的態度。

15. 本署認為，(b)點投訴**成立**。

## **結論**

16. 整體而言，申訴專員的結論是，這宗投訴**部分成立**。

## **建議**

17. 申訴專員建議屋宇署署長：

(a) 檢討現行的指引，除突發或緊急事故外，在發出勸諭信前，應先進行業權查冊，確定收信人是有關業主；以及

(b) 加強員工的訓示，須嚴格執行內部指引，在限期內回覆或簡覆市民的查詢；並在函覆時，詳細交代有關的跟進情況。

## **屋宇署的回應**

18.(a)由於第一及第二次的勸諭信並非法定命令，該署無需詳細查察有關的業權。

(b)投訴人及法團曾向該署查詢大廈外牆的業權，以及提交大量資料，顯示他們已略知外牆業權的情況。他們應自行商討及解決維修外牆的責任和攤分費用。此外，該署已於十天內分別簡覆投訴人第一及第二封函件，並於本年三月函覆他。

- (c) 該署不同意這宗投訴**部分成立**。不過，該署會檢討現行的內部訓令，靈活處理特殊的個案，並把有關訓令載於該署「樓宇部手冊」內。此外，該署已要求有關人員遵守內部訓令，在指定時間內給予簡覆或回覆。

## **本署的評論**

19.(a) 一般大廈業權的查冊並非易事，但該署須考慮每宗個案的特點，在可行的情況下，應盡量先查冊，避免引起誤會或糾紛。

- (b) 本署不接納該署以法團及投訴人已知悉大廈外牆業權為由，而沒有回應他們的查詢。

- (c) 在本署調查期間，該署一直沒有透露曾給予投訴人簡覆。本年八月，在本署要求該署評論調查報告草擬本時，該署才首次說明曾給予投訴人簡覆。無論如何，該署在九個月後才函覆投訴人，是不合理的延誤。

## **結語**

20. 申訴專員維持結論不變，並希望屋宇署盡早落實有關建議。

**申訴專員公署**

**檔案編號：OMB 2001/2683**

**二零零二年十一月**