

个案撮要

投诉屋宇署在某大厦的外墙维修事宜上处理不当

投诉

投诉人代表某大厦数字业主投诉屋宇署：

- (a) 没有查清外墙业权，便向业主立案法团（「法团」）发信要求维修，导致各业主须分担费用，令他们受屈；以及
- (b) 没有回复有关查询大厦外墙业权及维修责任的信件。

事件经过

2. 事涉大厦的楼龄已超过 30 年，需不时进行维修。一九九九年年底，屋宇署书面通知（第一次劝谕信）法团，要求维修楼宇的外墙及公用地方，并聘任认可人士统筹工程。该大厦的部分业主曾去信该署查询外墙业权及维修责任，但未获回复。
3. 二零零零年年底，该署再次去信法团，指大厦已被列为「屋宇维修统筹计划」的目标楼宇之一。去年二月，该署向法团发出第二次劝谕信。
4. 去年六月，投诉人两次致函该署，并提供有关大厦公契及外墙业权人的楼契副本。去年十月，该署致函拥有该大厦部分外墙权益的公司，要求该公司与法团联络，进行大厦外墙维修工程。
5. 本年一月，该署就大厦外墙业权衍生的争议征询法律意见，得悉劝谕信亦应发给外墙部分业权的拥有人。

6. 本年三月，该署函覆投诉人，并就此事向他致歉。本年五月，投诉人再次致函该署，表示不满该回复。该署于七月再函覆他，就没有及早回复他的信件再度表示歉意。

7. 本年三月中旬，认可人士向该署提交完工通知书，因此该署没有向法团发出维修命令。

本署观察所得及意见

(a)点投诉

8. 该署的工作指引及程序并没有指示有关人员，在发出劝谕信前，必须先查研业权。因此，该署是依照惯例向法团发出第一及第二次劝谕信。

9. 根据该署的记录，该署曾于一九八六年向大厦发出法定维修命令，当时已查核大厦的业权，知悉部分外墙属私人业权拥有。事实上，在二零零零年四月及去年六月，该署已先后接获有关大厦外墙业权的查询。可是，该署没有积极响应。

10. 本署认为，在证实部分外墙是由某私人业主拥有后，该署便不应把维修责任笼统地包括在发给法团的劝谕信内，令法团及所有业主误以为大厦外墙（包括该私人拥有的外墙）均须由全体业主负担维修责任及费用，使法团及业主们感到该署在处理这宗个案时出现混淆、偏颇及不公平。

11. 因此，该署应因事制宜，灵活处理，澄清业权的分布，不应只因循沿用的程序而忽视实况所需。

12. 本署认为，(a)点投诉 **部分成立**。

(b)点投诉

13. 屋宇署的内部指引规定，在接到市民的书面查询后，须于十个工作日内回复或简覆市民。然后，在正式的覆函中，向市民详细交代查询的事项。可是，该署在九个月后才回复投诉

人，其不满是完全可理解的。

14. 该署认为法团既已委派认可人士统筹工程，问题已经解决。本署认为，这做法并不恰当。政府部门在处理查询或投诉时，应采取严谨和认真的态度。

15. 本署认为，(b)点投诉**成立**。

结论

16. 整体而言，申诉专员的结论是，这宗投诉**部分成立**。

建议

17. 申诉专员建议屋宇署署长：

(a) 检讨现行的指引，除突发或紧急事故外，在发出劝谕信前，应先进行业权查册，确定收信人是有关业主；以及

(b) 加强员工的训示，须严格执行内部指引，在限期内回复或简覆市民的查询；并在函覆时，详细交代有关的跟进情况。

屋宇署的回应

18.(a) 由于第一及第二次的劝谕信并非法定命令，该署无需详细查察有关的业权。

(b) 投诉人及法团曾向该署查询大厦外墙的业权，以及提交大量数据，显示他们已略知外墙业权的情况。他们应自行商讨及解决维修外墙的责任和摊分费用。此外，该署已于十天内分别简覆投诉人第一及第二封函件，并于本年三月函覆他。

- (c) 该署不同意这宗投诉**部分成立**。不过，该署会检讨现行的内部训令，灵活处理特殊的个案，并把有关训令载于该署「楼宇部手册」内。此外，该署已要求有关人员遵守内部训令，在指定时间内给予简覆或回复。

本署的评论

19.(a) 一般大厦业权的查册并非易事，但该署须考虑每宗个案的特点，在可行的情况下，应尽量先查册，避免引起误会或纠纷。

- (b) 本署不接纳该署以法团及投诉人已知悉大厦外墙业权为由，而没有响应他们的查询。

- (c) 在本署调查期间，该署一直没有透露曾给予投诉人简覆。本年八月，在本署要求该署评论调查报告草拟本时，该署才首次说明曾给予投诉人简覆。无论如何，该署在九个月后才函覆投诉人，是不合理的延误。

结语

20. 申诉专员维持结论不变，并希望屋宇署尽早落实有关建议。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2001/2683

二零零二年十一月