

## 個案撮要

### 投訴香港房屋委員會和房屋署處理回售居屋單位失當

#### 投訴

一名前居者有其屋（「居屋」）屋苑業主以原價將單位回售給香港房屋委員會（「房委會」）。他投訴房委會：

- (a) 誤導他有關於回售單位的規定，沒有在出售居屋單位時，說明業主在回售時須還原單位。

他又投訴房委會的執行機構房屋署（「房署」）：

- (b) 誤導他關於驗樓的程序，以致他提早遷出單位，白白損失利息；
- (c) 以「只可在律師事務所確定簽契日期後才可驗樓」為藉口，拖延為他驗樓；
- (d) 無理棄用一道原裝木門，增加他為還原單位而須支付的費用；
- (e) 沒有事先通知他關於委託房署承辦還原工程須繳付20%附加費，有欺騙之嫌；以及
- (f) 工作效率低劣，以致他遲遲未獲簽發承辦還原工程的「報價單」。

#### 事件經過

2. 投訴人在二零零一年十一月要求把其居屋單位以原價回售給房

委會。同年十二月，有關申請獲房委會接納，隨後在二零零二年四月完成交易。

3. 投訴人在二零零一年十一月聯絡房署職員時，獲該署職員告知：「必須把所有東西搬清，房署才會進行驗樓。」他以為搬清雜物及遷出單位後，房署便會驗樓，並確定還原單位的工程費用。由於他希望及早確定這項費用，故在成交前兩個月已搬清雜物和遷出單位，以及要求房署驗樓。但房署職員拒絕為他驗樓，表示須待律師事務所確定簽契日期後才可安排驗樓。

4. 房署解釋，為協助業主還原單位，該署會按業主要求到單位作「初步驗樓」，告知業主哪些裝置需要拆去或回復原狀，但不會報價。待業主遷出並將所有家具搬清，以及在律師事務所指定的簽約日期前約十天，該署才會進行「可以確認維修費用」的「最後驗樓」。房署指出，由於投訴人一方面拒絕「初步驗樓」，另一方面卻要求進行「可以確認維修費用」的驗樓，因此相信投訴人所指的驗樓，是「最後驗樓」，故堅持須待律師事務所確定簽契日期後才安排驗樓。

5. 房署並解釋，上述安排的目的，是避免因過早收樓而可能帶來的管理問題。事實上，該署在接納投訴人申請回售的函件中已說明：「將安排最後驗樓，以便在簽署轉讓契據日期前約十日將單位移交……」。

6. 房署的工作指引規定，該署職員在「最後驗樓」時須詳細檢查回售的單位，並要求業主簽署「同意書」，確認需要修復的項目。該署的工程人員於最後驗樓後七天內向業主發出「報價單」，讓業主確認修復費用。

7. 房署人員在「最後驗樓」時發現，投訴人所指的「原裝木門」背面的防火膠板已被除去，門鎖亦已被更換，因此不可再用。

8. 房署人員在「最後驗樓」時指示投訴人在一份沒有寫上價目的「報價單」（並非「同意書」）上簽署，確認同意需要修復的項目。其後，該署人員在已簽署的「報價單」上加上報價金額，並以此為據從回售價中扣除約二萬元的維修費連監管工程的附加費。投訴人於簽署轉讓契約後兩小時，才接獲該份已填上報價金額的「報價單」。

## 觀察所得及意見

9. 本署調查發現，房委會在居屋售樓書、認購申請書和單位的買賣合約中，均有註明業主在回售單位時必須還原單位。因此**投訴點(a)不成立**。

10. 至於投訴點(b)，本署認為，房署堅持須待律師事務所確定簽契日期後才驗樓的做法是合理的，但由於該署與投訴人之間溝通不足，以致雙方均未能了解對方的意思，即「驗樓」是指「初步驗樓」還是「最後驗樓」，結果造成誤會。假如房署事先能以書面向投訴人說明兩種驗樓程序的不同安排，或可避免誤會。無論如何，由於房署是按常規行事，這投訴點**不成立**。

11. 如前文所述，房署堅持須待律師事務所確定簽約日期才驗樓，是貫徹執行署方的規定，並非拖延驗樓，因此**投訴點(c)不成立**。

12. 由於投訴人所指的木門已被證實不可再用，本署認為房署棄用該木門是合理的，所以**投訴點(d)不成立**。然而，假如投訴人要求回售單位時，房署便以書面向業主說明還原單位的標準，或可避免投訴人誤會房署是為了增加還原工程的費用而棄用該木門。

13. 房署職員聲稱，早在投訴人要求回售單位時，已口頭告訴他關於收取監督工程的附加費的規定，在「最後驗樓」當天亦再次說明這項規定。由於投訴人與房署職員各執一詞，本署無法從口述證供中確定投訴人是否事前已知悉有關附加費的規定。然而，投訴人在「最後驗樓」時所簽署的「報價單」，已註明房署會收取 20%附加費。本署認為，投訴人在簽署該文件前實應知悉該規定，不能說是被騙，故此**投訴點(e)不成立**。

14. 在處理報價單一事上，房署人員並未遵守內部指引，為省工序而「走捷徑」，以「報價單」作為「同意書」供投訴人簽署。本署認為該名職員這樣做，實際上已剝奪投訴人就「報價單」上的金額提出反對的權利。此外，填上金額的「報價單」是在投訴人簽署轉讓契約

後才發出，雖然表面上符合該署訂明在最後驗樓後七天內報價的規定，但其實質意義卻成疑。本署認為房署在發出「報價單」一事上，確有明顯失誤，因此**投訴點(f)成立**。

## **結論及建議**

15. 總括而言，本署認為這宗投訴個案**部分成立**。

16. 本署建議房署就以「報價單」作為「同意書」一事向投訴人致歉；採取措施防止職員再以「報價單」作為「同意書」給業主簽署；向業主清楚解釋驗樓程序；事先以書面向業主說明還原單位的標準、報價準則，和收取 20% 監督工程的附加費的規定；以及採取措施，確保報價手續在簽署轉讓契約前完成等。

## **房署的回應**

17. 房署完全接納本署的建議。

**申訴專員公署**

**檔案編號：OMB 2002/1204**

**OMB 2002/1975**

**二零零三年二月**

