

## 個案撮要

### 投訴房屋署對物業管理承辦商監管不力， 以致公共屋 公眾用地被長期佔用

#### 投訴

某社區團體（「團體甲」）投訴房屋署（「房署」），指該署監管不力，以致轄下一公共屋邨的物業管理承辦商（「管理公司」）未能公平處事，容許兩名區內人士長期佔用邨內多處公眾用地，剝奪其他團體借用的機會。

#### 事件經過

2. 房署在二零零二年中委聘上述公司管理該屋邨，其職責包括處理所有空地的借用事宜。同年七月下旬，兩名區內人士申請借用邨內九個場地中的五個，進行為期七個月的居民意見調查。該公司未經諮詢房署，便批准了申請。

3. 團體甲在知悉有關申請獲准後，於同年八月下旬向房署及管理公司投訴。管理公司向該團體建議，借用邨內其他場地。房署亦隨即要求管理公司訂立借用場地規則，並將有關規定分發當區的團體。該「借用場地須知」規定管理公司在每月既定的某一天，集中處理下一個月借用場地的申請。

4. 雖然「借用場地須知」不能追溯至上述已批出的申請，但房署已立刻採取行動，於同年九月初，與該兩名場地借用人達成共識：若有團體申請借用有關場地，而又能符合「借用場地須知」的規定時，將會透過協商或抽籤處理，決定場地借用權。

5. 團體甲在同年十一月及十二月先後三次向管理公司申請借用場地，但由於有關申請不符合「借用場地須知」所列的規定，即未能在每月既定日期前申請借用下一個月的場地，因此該三次申請都被拒絕。

## 本署的評論

6. 房署認為，事緣管理公司處事失當，既沒有充分考慮其他人士的需要，也沒有事先諮詢該署，便批准兩名區內人士連續七個月借用超過半數的場地。本署同意房署的看法。

7. 房署表示，管理公司須遵照該署為各非牟利團體的「籌款」活動訂定借用場地的部門訓令，審理有關申請。至於其他團體借用場地舉辦各種活動，該署向來沒有制定特別指引，訂明應如何審批申請，因這些事宜屬於屋邨管理的「日常繁瑣工作」。

8. 房署表示，管理公司理應具備一般物業管理常識，確保場地能合理地分配，無需房署事先給予指引，否則會妨礙管理公司善用其管理才能。

9. 本署不接納房署的解釋。本署認為，有關公眾用地分配的工作非常重要，因為涉及公共資源。房署雖然把物業管理工作外判，但仍有責任確保其轄下的公共資源得以公平合理地分配使用。因此，房署理應訂立指引，確保管理公司能按該署的政策行事。

10. 本署認同外判服務的優點之一，是可以善用私營機構的管理經驗，但不同意給予管理公司指引會妨礙其善用專長的說法。本署認為，房署應自行制定指引，或指示管理公司就其經驗及屋邨情況草擬指引，由房署審批。無論指引如何制定，房署仍可充分利用管理公司的長處。

11. 本署知悉，管理公司的部分職員是房署的前僱員。然而，房署不應以此為理由，把這項對公眾利益有相當重大影響的公共資源分配工作，完全交由管理公司「自行處理」。況且，房署本身亦從沒有就處理借用場地舉辦「非籌款活動」的申請，為職員制定指引。因此，縱使管理公司聘用了一些前房署員工，對處理這類事宜亦沒有幫助。

## **總結及建議**

12. 本署認為，從良好管理的角度來看，房署理應事先就審批借用屋邨公眾用地制定指引，確保管理公司（及房署職員）妥善處理有關申請。就這方面而言，房署確實未盡監管之職，不能就這次失誤推卸責任，因此，申訴專員評定這宗投訴**成立**。

13. 房署表示，已從事件中汲取教訓，並在全面檢討後，於二零零三年二月向所有涉及審核借用場地申請的管理公司發出指引，詳列審批準則和程序。

14. 本署建議，房署定期監察各管理公司，確保有關審批準則和程序得到落實。此外，就事件中之失誤，房署應向投訴人致歉。

15. 房署已接納本署的建議。

**申訴專員公署**

**檔案編號：OMB2002/4610**

**二零零三年八月**

