

## 个案撮要

### 投诉房屋署对物业管理承办商监管不力， 以致公共屋 公众用地被长期占用

#### 投诉

某小区团体（「团体甲」）投诉房屋署（「房署」），指该署监管不力，以致辖下一公共屋邨的物业管理承办商（「管理公司」）未能公平处事，容许两名区内人士长期占用邨内多处公众用地，剥夺其它团体借用的机会。

#### 事件经过

2. 房署在二零零二年中委聘上述公司管理该屋邨，其职责包括处理所有空地的借用事宜。同年七月下旬，两名区内人士申请借用邨内九个场地中的五个，进行为期七个月的居民意见调查。该公司未经咨询房署，便批准了申请。

3. 团体甲在知悉有关申请获准后，于同年八月下旬向房署及管理公司投诉。管理公司向该团体建议，借用邨内其它场地。房署亦随即要求管理公司订立借用场地规则，并将有关规定分发当区的团体。该「借用场地须知」规定管理公司在每月既定的某一天，集中处理下一个月借用场地的申请。

4. 虽然「借用场地须知」不能追溯至上述已批出的申请，但房署已立刻采取行动，于同年九月初，与该两名场地借用人达成共识：若有团体申请借用有关场地，而又能符合「借用场地须知」的规定时，将会透过协商或抽签处理，决定场地借用权。

5. 团体甲在同年十一月及十二月先后三次向管理公司申请借用场地，但由于有关申请不符合「借用场地须知」所列的规定，即未能在每月既定日期前申请借用下一个月的场地，因此该三次申请都被拒绝。

## 本署的评论

6. 房署认为，事缘管理公司处事失当，既没有充分考虑其它人士的需要，也没有事先咨询该署，便批准两名区内人士连续七个月借用超过半数的场地。本署同意房署的看法。

7. 房署表示，管理公司须遵照该署为各非牟利团体的「筹款」活动订定借用场地的部门训令，审理有关申请。至于其它团体借用场地举办各种活动，该署向来没有制定特别指引，订明应如何审批申请，因这些事宜属于屋邨管理的「日常繁琐工作」。

8. 房署表示，管理公司理应具备一般物业管理常识，确保场地能合理地分配，无需房署事先给予指引，否则会妨碍管理公司善用其管理才能。

9. 本署不接纳房署的解释。本署认为，有关公众用地分配的工作非常重要，因为涉及公共资源。房署虽然把物业管理工作外判，但仍有责任确保其辖下的公共资源得以公平合理地分配使用。因此，房署理应订立指引，确保管理公司能按该署的政策行事。

10. 本署认同外判服务的优点之一，是可以善用私营机构的管理经验，但不同意给予管理公司指引会妨碍其善用专长的说法。本署认为，房署应自行制定指引，或指示管理公司就其经验及屋邨情况草拟指引，由房署审批。无论指引如何制定，房署仍可充分利用管理公司的长处。

11. 本署知悉，管理公司的部分职员是房署的前雇员。然而，房署

不应以此为理由，把这项对公众利益有相当重大影响的公共资源分配工作，完全交由管理公司「自行处理」。况且，房署本身亦从没有就处理借用场地举办「非筹款活动」的申请，为职员制定指引。因此，纵使管理公司聘用了一些前房署员工，对处理这类事宜亦没有帮助。

## **总结及建议**

12. 本署认为，从良好管理的角度来看，房署理应事先就审批借用屋邨公众用地制定指引，确保管理公司（及房署职员）妥善处理有关申请。就这方面而言，房署确实未尽监管之职，不能就这次失误推卸责任，因此，申诉专员评定这宗投诉**成立**。

13. 房署表示，已从事件中汲取教训，并在全面检讨后，于二零零三年二月向所有涉及审核借用场地申请的管理公司发出指引，详列审批准则和程序。

14. 本署建议，房署定期监察各管理公司，确保有关审批准则和程序得到落实。此外，就事件中之失误，房署应向投诉人致歉。

15. 房署已接纳本署的建议。

**申诉专员公署**

**档案编号：OMB2002/4610**

**二零零三年八月**

