

个案撮要

投诉屋宇署在进行紧急工程一事上处理不当

投诉

投诉人是某大厦单位的业主。他投诉屋宇署：

- (一) 在该大厦进行紧急工程前，没有通知各单位业主；以及
- (二) 向业主收取紧急工程费用过高及摊分方法不合理。

事件经过

2. 某年的五、六月期间，连场暴雨造成多宗大厦外墙石屎剥落意外，屋宇署于是采取特别行动，主动派员巡查多幢大厦。当发现楼宇的外墙有松脱或损毁情况，对生命（包括路人）或财产可能构成迫切危险时，该署会实时要求业主进行紧急工程。如业主未能进行工程，该署会安排承建商把楼宇外墙的危险部分拆除，以保障公众安全。

3. 当屋宇署人员视察投诉人居住的大厦时，发现外墙部分批荡及混凝土有松脱迹象，对公众构成迫切危险。由于该大厦既没有管理处，亦没有业主立案法团，屋宇署人员曾尝试联络个别业主，要求他们安排承建商进行紧急工程。可惜是，当时大厦的闸门锁上，而且并没有信箱，屋宇署人员未能与楼上各单位的使用人/业主联络，于是通知毗邻大厦地下其中一个商铺的使用人，要求该使用人联络该大厦个别业主，告知外墙须进行紧急修葺。

4. 屋宇署安排承建商在两日后施工，拆除大厦外墙有松脱迹象的批荡和混凝土。在此之前，除口头通知该大厦地下商铺的使用人及毗邻（左边）大厦的管理员，表示须进行紧急工程之外，屋宇署亦于该大厦入口大闸上张贴告示，让业主及住户可知悉正在进行的工程，以及有关收回费用的事宜。工程即日完成，该署亦随即把告示除下。

5. 数月后，屋宇署致函该大厦各业主，要求收回有关工程费用；其后，并发出缴款单。

本署观察及意见

6. 《建筑物条例》第 26(4)条订明，如有紧急情况，建筑事务监督可无须事前通知有关业主，便安排进行他认为必须的工程。因此，本署认为，屋宇署进行是次紧急工程，是符合法例的要求，亦是顾全市民的安全。原则上，该署并没有失当。

7. 然而，屋宇署在是次行动虽有法可依，亦为公众安全，却未有为受行动影响的业主着想。据该署的惯常做法，除了绝对危急情况之外，一般均先联络个别业主，予他们机会可自行安排工程。

8. 个案中，该署未能把握视察与进行工程相隔的一天半时间，积极联络业主；在视察该大厦时，既没有把印备的「联络通知书」张贴于大厦闸门上当眼处，亦未尝同时从闸门的隙缝中放置数张，以便业主有较充分机会留意到有紧急工程之需，让他们可及时联络该署商讨。

9. 对于屋宇署未能把紧急维修的讯息事前通知业主们，本署实感遗憾。虽然该署尝试透过地下商铺使用人通知大厦业主，但是该等人士实无责任代劳。该署既忽视了政府部门对市民应有谨慎的处事手法，亦未达公平和公开的办事标准。

10. 综合而言，投诉点(一)**部分成立**。

11. 上述紧急工程的费用，包括承建商的施工费用及屋宇署人员的监督费。外墙属该大厦业主的公用地方，工程费用由各业主分担，理所当然；屋宇署已发信给业主，解释收费的计算方案。至于有关工程费用的厘定标准，涉及建筑的专业范畴，不属行政事宜，故本署无可置评。

12. 因此，投诉点(二)**不成立**。

结论

13. 整体而言，申诉专员认为，这宗投诉**部分成立**。

14. 本署亦认为，大厦的经常修葺及保养，实属业主的责任，故该署只照顾修补而不包括美化工程，不足为奇，亦无不当。有关业主可另行聘请承建商，继续修补美化大厦。

建议

15. 申诉专员认为，各业主应承担维修自己物业的责任。本署建议屋宇署：

- (一) 就没有及早通知投诉人有关该署的紧急修葺工程一事，致函向他道歉；
- (二) 加强员工的培训，敦促他们设法把「联络通知书」送达大厦业主或有关单位，让他们有机会知悉该署的行动；
- (三) 在进行紧急修葺工程前，及早在大厦当眼处张贴通告，以便居民知悉有关该署的行动和避免不必要的误会；以及

(四) 订定指引，规定有关人员事先通知受影响的业主，或与他们商讨该署的紧急行动。

屋宇署接纳所有的建议，并拟落实。

申诉专员公署

二零零四年一月