

個案撮要

兩宗對房屋署的投訴 一 (一) 延誤處理天花滲水問題及 (二) 對懷疑是滲水源頭單位的住戶不公

緒言

住宅單位天花滲漏是本港常見的煩擾。要解決問題往往並不容易，原因在於：

- (1) 滲漏的根源不易確定；
- (2) 補漏技術具局限性；
- (3) 有關住戶未必願意合作；
- (4) 執行部門須積極處事；
- (5) 決策機構須予支持。

本個案突顯上述要點。

投訴

2. 兩名公屋住戶就同一天花滲水問題，分別向本署投訴房屋署（「房署」）處理失當：

- (一) **樓下住戶**不滿房署藉口樓上住戶不合作，卸責而任由天花多年持續滲水，令其飽受困擾；
- (二) **樓上住戶**指房署以樓下天花持續滲水為理由，對其不斷滋擾，更藉扣分制意圖逼遷。

事件經過

3. 一九九六年七月，**樓下住戶**首次向房署報稱其單位的天花出現滲漏；一九九九年九月，該住戶再次投訴。雖然房署在其單位內進行了多次維修，但沒有成效。工程人員因此推斷滲水源頭極可能來自樓上單位。
4. 為了安排到樓上單位檢查及進行維修，房署曾多次以電話和信件聯絡**樓上住戶**，並派員上門，但都徒勞無功。
5. 樓上住戶不斷迴避與該署人員接觸，不肯合作；又聲稱過往已多次讓房署在其單位內施工，以致浴缸亦被損壞，因而對該署缺乏信心。加上長期患病及公事繁忙，故此拒絕再讓工程人員上門。
6. 租約條款 II (23) 條訂明，承租人須「准許業主，包括其代理及由其授權之人士，在合理時間內進入該樓宇巡視及點查其內之固定裝置與設備，並進行業主份內之修理或其他工作。」房署以業主代表身份曾多次引用該條款，勸諭及警告樓上住戶，但仍然無效。
7. 二零零三年八月一日，房署開始實施「屋邨清潔扣分制」，扣分項目包括：「不讓房署或房署指派的工作人員進入居住單位進行房署負責之維修（扣 7 分）」。房署引用這項規定，要求樓上住戶合作，但該住戶仍屢次不理會警告信，房署於是執行扣分行動，先後共扣了她 14 分。根據扣分制的規定，住戶被扣滿 16 分後，將被取消租約。
8. 至今，樓下住戶的滲漏問題仍未徹底解決。

本署的評論

樓下住戶的投訴

9. 自一九九九年九月房署收到樓下住戶第二次投訴後，直至扣分制於二零零三年八月實施前，四年內該署向樓上住戶發出了共 61 封信，其中八封為警告信，但內容千篇一律，只是重申租約條款，並不說明將會採取任何實質行動，對樓上住戶未能產生任何作用。

10. 房署並沒有果斷地執行租約的規條，促使樓上住戶合作。反之，該署只是長久容忍樓上住戶的不合作態度，任由其無止境地拖延；亦未有積極考慮根據租約條款向她發出「遷出通知書」；結果令樓下住戶苦忍多年滲漏的困擾。

11. 綜觀以上所述，申訴專員認為，樓下住戶的投訴**成立**。

樓上住戶的投訴

12. 樓上住戶聲稱，曾「多次」容許房署派遣的工程人員在其單位內施工。但本署發現，房署只曾於一九九九年年底進行過一次防漏測試及一次廁所去水位維修。雖然房署隨後多次要求合作，但樓上住戶堅拒該署人員進入單位。

13. 樓上住戶總是多方迴避房署的接觸，或只是間中以電話或書信重申立場，藉不同理由屢次拒絕房署人員上門檢查或施工。由此可見，樓上住戶根本無意合作，完全缺乏公德或睦鄰精神，漠視樓下住戶之困擾。

14. 就樓上住戶以房署拒絕負責昔日工程引致的損毀及其本身健康欠佳為託詞，房署其實樂意為其再行維修；此外，房署更願意為其安排暫時或永久調遷，以免工程對她的健康造成影響。然而，該住戶卻不肯提供醫生證明書，以確定其健康情況。因此，本署認為，樓上住戶拒絕工程人員入屋施工，實在不合乎情理。

15. 此外，樓上住戶顯然未有依照租約條款 II (23) 條與房署合作。及至扣分制實施，房署按既定程序扣分以示警告，但樓上住戶繼續罔顧公德，面對處分仍不知悔改。本署認為，該住戶實在是咎由自取，與人無尤。

16. 樓下住戶慘受多年天花滲漏之苦，事實上，主要是由於樓上住戶不合作所致。房署在事件中行動欠缺果斷，固然不當，亦難辭其咎；但政府部門的行動是否能迅速奏效，實有賴事涉各方配合和決策機構支持。樓上住戶一直蔑視房署的警告，反而向本署無理投訴該署，其所作所為構成政府部門執行職務的一大障礙。

17. 有鑑於此，申訴專員認為，樓上住戶的投訴**不成立**。

本署的建議

18. 申訴專員建議：

- (1) 房署發信向樓下住戶道歉；
- (2) 假如樓上住戶仍拒絕合作，該署應採取果斷行動，切實地解決事件，例如嚴格執行扣分制或引用租約條款，取消其租住權；
- (3) 假如樓下住戶難忍滲漏，同意調遷，房署應盡快作出相應安排。

19. 申訴專員並藉此機會呼籲住戶睦鄰及著重公德。

房署的回應

20. 房署表示接受本署的調查結果及建議。

申訴專員公署
二零零四年三月

