

## 个案撮要

### 两宗对房屋署的投诉 一

- (一) 延误处理天花渗水问题及
- (二) 对怀疑是渗水源头单位的住户不公

#### 绪言

住宅单位天花渗漏是本港常见的烦扰。要解决问题往往并不容易，原因在于：

- (1) 渗漏的根源不易确定；
- (2) 补漏技术具局限性；
- (3) 有关住户未必愿意合作；
- (4) 执行部门须积极处事；
- (5) 决策机构须予支持。

本个案突显上述要点。

#### 投诉

- 2. 两名公屋住户就同一天花渗水问题，分别向本署投诉房屋署（「房署」）处理失当：

- (一) **楼下住户**不满房署借口楼上住户不合作，卸责而任由天花多年持续渗水，令其饱受困扰；
- (二) **楼上住户**指房署以楼下天花持续渗水为理由，对其不断滋扰，更藉扣分制意图逼迁。

## 事件经过

3. 一九九六年七月，**楼下住户**首次向房署报称其单位的天花出现渗漏；一九九九年九月，该住户再次投诉。虽然房署在其单位内进行了多次维修，但没有成效。工程人员因此推断渗水源头极可能来自楼上单位。
4. 为了安排到楼上单位检查及进行维修，房署曾多次以电话和信件联络**楼上住户**，并派员上门，但都徒劳无功。
5. 楼上住户不断回避与该署人员接触，不肯合作；又声称过往已多次让房署在其单位内施工，以致浴缸亦被损坏，因而对该署缺乏信心。加上长期患病及公事繁忙，故此拒绝再让工程人员上门。
6. 租约条款 II (23) 条订明，承租人须「准许业主，包括其代理及由其授权之人士，在合理时间内进入该楼宇巡视及点查其内之固定装置与设备，并进行业主份内之修理或其它工作。」房署以业主代表身份曾多次引用该条款，劝谕及警告楼上住户，但仍然无效。
7. 二零零三年八月一日，房署开始实施「屋邨清洁扣分制」，扣分项目包括：「不让房署或房署指派的工作人员进入居住单位进行房署负责之维修（扣7分）」。房署引用这项规定，要求楼上住户合作，但该住户仍屡次不理睬警告信，房署于是执行扣分行动，先后共扣了她14分。根据扣分制的规定，住户被扣满16分后，将被取消租约。
8. 至今，楼下住户的渗漏问题仍未彻底解决。

## 本署的评论

### 楼下住户的投诉

9. 自一九九九年九月房署收到楼下住户第二次投诉后，直至扣分制于二零零三年八月实施前，四年内该署向楼上住户发出了共 61 封信，其中八封为警告信，但内容千篇一律，只是重申租约条款，并不说明将会采取任何实质行动，对楼上住户未能产生任何作用。

10. 房署并没有果断地执行租约的规条，促使楼上住户合作。反之，该署只是长久容忍楼上住户的不合作态度，任由其无止境地拖延；亦未有积极考虑根据租约条款向她发出「迁出通知书」；结果令楼下住户苦忍多年渗漏的困扰。

11. 综观以上所述，申诉专员认为，楼下住户的投诉**成立**。

### 楼上住户的投诉

12. 楼上住户声称，曾「多次」容许房署派遣的工程人员在其单位内施工。但本署发现，房署只曾于一九九九年年底进行一次防漏测试及一次厕所去水位维修。虽然房署随后多次要求合作，但楼上住户坚拒该署人员进入单位。

13. 楼上住户总是多方回避房署的接触，或只是间中以电话或书信重申立场，藉不同理由屡次拒绝房署人员上门检查或施工。由此可见，楼上住户根本无意合作，完全缺乏公德或睦邻精神，漠视楼下住户之困扰。

14. 就楼上住户以房署拒绝负责昔日工程引致的损毁及其本身健康欠佳为托词，房署其实乐意为其再行维修；此外，房署更愿意为其安排暂时或永久调迁，以免工程对她的健康造成影响。然而，该住户却不肯提供医生证明书，以确定其健康情况。因此，本署认为，楼上住户拒绝工程人员入屋施工，实在不合乎情理。

15. 此外，楼上住户显然未有依照租约条款 II (23) 条与房署合作。及至扣分制实施，房署按既定程序扣分以示警告，但楼上住户继续罔顾公德，面对处分仍不知悔改。本署认为，该住户实在是咎由自取，与人无尤。

16. 楼下住户惨受多年天花渗漏之苦，事实上，主要是由于楼上住户不合作所致。房署在事件中行动欠缺果断，固然不当，亦难辞其咎；但政府部门的行动是否能迅速奏效，实有赖事涉各方配合和决策机构支持。楼上住户一直蔑视房署的警告，反而向本署无理投诉该署，其所作所为构成政府部门执行职务的一大障碍。

17. 有鉴于此，申诉专员认为，楼上住户的投诉**不成立**。

## **本署的建议**

18. 申诉专员建议：

- (1) 房署发信向楼下住户道歉；
- (2) 假如楼上住户仍拒绝合作，该署应采取果断行动，切实地解决事件，例如严格执行扣分制或引用租约条款，取消其租住权；
- (3) 假如楼下住户难忍渗漏，同意调迁，房署应尽快作出相应安排。

19. 申诉专员并藉此机会呼吁住户睦邻及着重公德。

## **房署的回应**

20. 房署表示接受本署的调查结果及建议。

申诉专员公署  
二零零四年三月



