

主動調查報告摘要

房屋署如何處理涉及索償的投訴

背景

房屋署在處理涉及索償的投訴時，往往只顧把索償那一部分交由其保險公司所委託的公證行處理，而不會自行調查事件的起因，或檢討有否需要改善服務或管理的水準。

2. 這種做法既不符合房屋署所訂的工序，亦無法解決引致投訴的根源。有鑒於此，申訴專員遂展開主動調查，以審研：

- (a) 房屋署如何處理涉及索償的投訴；以及
- (b) 該署監察公證行查訊工作的機制。

處理投訴的程式

3. **一般程式**：房屋署總務通告第 1/2009 號就認收投訴和進行調查，以及向投訴人彙報進度並給予回復，均訂定了清晰的時間表。該通告亦訂明給予投訴人的回復應包括哪類資料，以及職員必須採取跟進行動以解決問題，避免再有同類事情發生。

4. **涉及向房屋署索償的投訴**：房屋署購買了公眾責任保險，以保障該署因疏忽而須作賠償。在接獲投訴時，房屋署應按照上述一般程式處理投訴，並按保險單的規定，把索償事宜交由公證行跟進。公證行會直接聯絡索償人，而房屋署則會監察公證行對索償個案的處理，確保公證行遵照既定程式及服務標準，包括在指定時限內認收索償要求、向索償人彙報進度並給予回復，以及提出賠償方案。

5. **涉及向房屋署承辦商索償的投訴**：房屋署應按一般程式處理投訴，並把索償事宜轉交承辦商處理，承辦商會轉交本身的保險公司所

委託的公證行¹跟進。房屋署的前線人員均獲指示，督促承辦商主動解決租戶的索償要求。然而，對於如何監察這類個案，則沒有既定程式。房屋署要求承辦商就索償個案報告進度及最終結果，但由於其前線人員的取態一般較為被動，該署對該些個案的記錄因而並不完整。

個案研究

6. 本署研究的個案（載於調查報告**第三章**）反映出房屋署在處理涉及索償的投訴方面有不足之處。

觀察所得及意見

涉及向房屋署索償的投訴

7. 房屋署承諾會有效地處理投訴，但本署研究的個案卻顯示，有些涉及索償的投訴不獲適當地處理。事實上，對於該些投訴個案，房屋署似乎都只是自動轉交公證行處理，然後便完全置之不理。

8. 雖然房屋署有清晰的工序，指示職員如何處理涉及索償的投訴，但卻沒有完全按程式辦事。在本署研究的部分個案中，房屋署既未有向投訴人發出認收函件或給予初步和具體回復，亦沒有找出問題所在，以便採取跟進行動或糾正問題。

9. 房屋署這種忽視或漠視本身的程式，單靠公證行進行調查的處理方式，既不足亦不當。公證行只會參照保險單的內容調查和計算賠償，至於服務或管理水準需否改善等問題，則不在保險單涵蓋的範圍內。故此，房屋署必須自行處理，同步進行調查，找出問題的根源。

10. 保險旨在減輕房屋署須作賠償時的財政負擔，而並非免除其責任。房屋署實須承擔最終責任，確保索償個案獲確切處理。不過，在本署研究的部分個案中，公證行未有及時向索償人發出認收通知或給

¹ 這做法正逐步由一項新的保險安排取代，改為在房屋署監察下以一「傘括」型的保險單，集中處理涉及承辦商的索償。

予初步回復，而房屋署顯然未有妥善監察。

涉及向房屋署承辦商索償的投訴

11. 由於沒有訂明任何服務標準，房屋署在監察承辦商處理索償個案方面很寬鬆，結果該署的個案記錄並不完善，部分更並沒有記錄。

12. 房屋署慣常「鼓勵」承辦商以謀求和解的方式處理索償，這與其任由公證行處理索償的個案，毫不參與的取態截然不同。房屋署在監察向該署及其承辦商索償的個案方面，實應採取相同的態度。

協助索償人

13. 在本署研究的部分個案中，房屋署盲目依從公證行的意見，拒絕為索償人提供合理的協助。本署認為，房屋署不僅應該提供所有相關的資料，以便公證行得出有根有據的結論，同時亦應順應索償人的要求，盡可能為他們提供資料及協助。該署應明智地評估公證行對索償的意見，因為有關意見難免只局限於該署保險單涵蓋的責任。

建議

14. 房屋署在處理涉及索償的投訴時，往往忽略了查究問題的根源。就此，申訴專員向房屋署提出了 11 項建議，當中包括：

處理投訴

- (a) 提示職員須按照既定程式處理涉及索償的投訴；
- (b) 提示職員須在公證行處理索償的同時，就投訴本身進行調查，以找出問題的根源及作適當改善；

公證行對索償的處理

- (c) 檢討並加強對公證行處理索償事宜的監察；

承辦商對索償的處理

- (d) 制訂劃一的方法，監察公證行及承辦商對索償的處理；

備存記錄

- (e) 規定承辦商提供處理索償的進度報告；
- (f) 規定職員須備存向承辦商索償的個案之記錄；以及

協助索償人

- (g) 為有需要的索償人提供資料或其他方式的協助。

申訴專員公署

二零零九年八月