

房屋署對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制

主動調查報告摘要

背景

房屋署編配給租戶的公屋單位，一般會提供各式固定裝置及設備。根據公屋租約條款，事前未經該署書面同意，租戶不得在單位內安裝任何固定裝置、間隔或其他架設，亦不可拆除單位內的原有固定裝置或設備；這些公屋租約條款旨在確保公屋樓宇結構安全，以及固定裝置及設備得以善用。

2. 然而，本署從過往處理的投訴個案發現，房屋署並沒有妥善跟進涉及公屋租戶違規改動單位的個案，有租戶甚至耗時逾兩年仍未把嚴重違規、有可能影響樓宇負荷的情況修復還原。需知違規改動單位非但可能對鄰近租戶造成影響，嚴重的更會影響樓宇負荷。為更全面了解有關問題，申訴專員決定向房屋署就其對公屋租戶在單位內進行違規改動的跟進機制展開主動調查。

公屋單位的固定裝置分類

3. 房屋署把公屋單位內提供的各式固定裝置分為甲、乙、丙三類。租戶欲申請改動固定裝置，須遵守以下規定：

固定裝置分類	分類註解
甲	不准許改動。
乙	須事前以書面方式向房屋署提出改動申請。
丙	無須事前向房屋署提出改動申請。

有關各式固定裝置分類，詳情請參閱附件一及二。

租戶申請改動固定裝置的程序及要求

4. 按照房屋署訂明的程序，租戶在辦理入伙手續時，所屬屋邨辦事處（「屋邨辦」）須向準租戶講解裝修單位的安排，而租

戶須即場簽署承諾書，表示明白並承諾遵守相關裝修規定。

5. 一般而言，改動甲類固定裝置可能帶來即時或明顯危險、導致滲漏、對健康或環境構成嚴重滋擾、破壞屋邨統一性、違反相關法例規定、以及影響法定隔音要求等，因此，若租戶提出改動甲類固定裝置申請，房屋署會予以拒絕。
6. 租戶欲改動乙類固定裝置，必須事先以書面方式向房屋署提出申請，而擬作的改動必須符合指定條件。申請獲批准後，租戶在進行改動時須遵守有關工程規定，並確保有關造工及用料恰當。
7. 租戶欲改動丙類固定裝置，無須事前得到房屋署批准，但必須小心清除客飯廳及睡房地台修飾，以免破壞樓面結構。租戶亦無須通知屋邨辦已完成有關的改動。

房屋署對違規改動公屋單位的跟進機制

8. 就如何管制租戶改動單位內的固定裝置，房屋署經檢討後於二〇〇九年十一月發出內部指引。其後，因應本署就一宗涉及違規改動的投訴個案向該署提出改善建議，該署於二〇一六年八月對上述內部指引再作修訂。為方便討論，本署把二〇一六年八月前跟進違規改動的機制稱為舊機制，此後的稱為新機制。

舊機制

9. 在舊機制下，若租戶被發現改動甲類固定裝置，有關修復工程必須由房屋署執行，以確保所採用的物料及安裝方法符合既定規格及標準。此外，房屋署會向租戶收回修復工程的費用，另加行政／監工費。若被發現有未獲批准的乙類固定裝置改動，租戶須自費修復還原。
10. 若租戶拒絕合作，例如不讓房屋署或房屋署指派的工作人員進入單位進行必要之維修，或拒絕履行維修喉管／衛生設備的責任，又或損壞雨水／污水管並引致滲水往下層單位時，房屋署可根據屋邨管理扣分制向有關租戶扣 7 分；若租戶在兩年內被扣除的分數累計達 16 分，其租約會被終止。此外，房屋署亦可根據《房屋條例》第 19(1)(b)條，向違反租約規定的租戶發出遷出通知書，要求於指定限期前將單位騰空交回。

11. 至於已獲房屋署批准的乙類固定裝置改動，租戶必須遵守有關指引的要求而進行，並負責有關裝置日後的維修及更換。

12. 舊機制下的內部指引，並無規定屋邨辦須於租戶完成獲批的改動工程後上門實地視察，以確保有關改動符合規定，亦無列明前線人員跟進違規改動個案的職責、程序及時限，以及督導人員的責任。

新機制

13. 二〇一五年六月，本署曾就一宗涉及違規改動固定裝置的投訴個案向房屋署提出改善建議。因應本署的建議，房屋署檢討舊機制，並於二〇一六年八月完成修訂內部指引，之後便按新機制跟進涉及租戶改動固定裝置的事宜。新機制與舊機制的異同主要在於下述三方面：

(1) 固定裝置分類

14. 房屋署以舊機制下的固定裝置分類為藍本，新增一些及刪除部分原有的固定裝置項目，又對部分原有的固定裝置作重新分類。新機制下的固定裝置項目分類，有以下的重要更改：

- (a) 放寬部分原來屬甲類的固定裝置被撥入乙類，包括：露台／廁所／浴室／廚房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、廁盆、灶台、分支水喉管及配件。
- (b) 新增的甲類固定裝置項目包括：隔音窗／露台、花槽、冷氣遮簷、預製內牆、廚房／廁所／浴室間格牆、住戶門牌。
- (c) 新增的乙類固定裝置項目包括：露台結構防護欄障後加裝趟窗、改動現有非結構內牆（廚房、廁所或浴室除外）、加磚牆或批盪地面。

(2) 監察和執法行動時限

15. 新機制加入指引條文，訂明監察和執法行動時限。在新機制下，若租戶提出改動甲類固定裝置申請，房屋署一如以往會予以拒絕，而乙類固定裝置的改動，則同樣要事先獲該署批准。一般而言，在收到改動固定裝置申請的 90 個曆日內，屋邨辦須實地視察有關單位，留意有否違規情況，特別是甲類固定裝置的改

動。

(3) 前線及督導人員的職責

16. 新機制加入指引條文，釐定各級負責人員的職權。若屋邨辦發現租戶有違規改動，前線人員須聯同工程人員進行實地視察，以核實違規改動的情況，並於知悉有關情況的 60 個曆日內，向有關租戶發出修復通知書。

17. 若租戶拒絕合作，房屋署須盡快自行展開修復工程。遇有困難，屋邨辦須尋求房屋署轄下所屬分區租約事務管理辦事處的協助。若租戶願意合作，有關修復工程須於收到修復通知書後的 60 個曆日內完成；如有困難，租戶可要求延期至不超過 90 個曆日或 180 個曆日，但須先得房屋事務經理／物業服務經理（延期至 90 個曆日的申請）或高級房屋事務經理／高級物業服務經理（延期至 180 個曆日的申請）的批准。對於有充份理據的延期申請，有關工程可延至超過 180 個曆日才完成，但必須先得區域物業管理總經理批准。

18. 區域物業管理總經理須妥善記錄有關的違規改動個案，並在有需要時檢視個案進度。

本署的評論

舊機制的流弊

19. 房屋署在舊機制下的監察工作的流弊，主要表現在以下幾方面：

(i) 延誤跟進個案

20. 在舊機制下，房屋署並無制定跟進個案的程序、時限，以及相關職員的職責。根據房屋署的記錄，在過去四個財政年度已完成修復工程的 65 宗個案中，有 10 宗個案需時 6 個月或以上，其中 7 宗更逾 9 個月，最長的個案用了超過兩年才成功處理。至於截至二〇一六年六月三十日仍待辦的違規改動個案，則有 27 宗，當中 18 宗需時 6 個月或以上但仍未完成修復工程，其中 13 宗需時 9 個月或以上，而最舊的一宗個案，已跟進接近三年，可見延誤嚴重。

(ii) 職員不按指引行事

21. 根據既定指引，甲類固定裝置的修復工程必須由房屋署執行，以確保所採用的物料及安裝方法符合既定規格及標準，保障樓宇安全。然而，根據房屋署的記錄，在 65 宗已完成修復工程的個案中，有 61 宗涉及甲類固定裝置的違規改動，當中的 28 宗個案由租戶自行修復而非由房屋署執行，處理並不符合既定指引，更可能對樓宇安全造成隱患。

22. 此外，對於一些長期拖延修復違規改動的個案，房屋署採取過於寬鬆的態度，未有切實施行屋邨管理扣分制或執行租約規定以收阻嚇之效。

(iii) 跟進粗疏、執法不嚴

23. 屋邨辦在跟進個別個案時，未有要求租戶徹底修復還原所有違規改動項目，反而接受租戶「承諾」日後交還單位時才還原，繼而結案，不再跟進，顯示其跟進粗疏，執法甚不嚴謹。

(iv) 監管不力

24. 屋邨辦在跟進個別個案時出現上述(i)至(iii)點流弊，反映房屋署管理層對違規改動固定裝置的問題，以及職員跟進個案的進度及質素缺乏監察，任由問題持續。

新機制仍有不足，須檢討成效和進一步改善

25. 二〇一六年八月發出的新指引，提供了一套統一的跟進準則，避免不同屋邨辦、甚至不同人員有不同的處理方式；房屋署此舉總算是亡羊補牢。

26. 然而，新指引中，一些固定裝置被重新分類，例如露台／廁所／浴室／廚房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、廁盆、灶台、分支水喉管及配件等項目，由原先屬甲類的固定裝置撥入乙類（上文**第 14(a)段**），本署認為，這可能對租戶的居住環境構成隱憂，例如導致滲漏或結構不穩固。事實上，根據房屋署的資料，上文**第 20 段**提及的合共 92 宗違規改動個案中，有 33 宗，即超過三份一個案涉及天花滲水。導致天花滲水的原因，大多是上層單位違規改動廚房／廁所／浴室設備及地台，以致破壞地台防水層，結果導致滲水。房屋署把涉及廚房、廁所、浴室設備及地台的改動由甲類撥入乙類，長遠來說會否影響樓宇結構引來更多

天花滲水個案，成為疑問。

27. 此外，新指引雖要求屋邨辦須於 90 曆日內實地視察已獲批准進行改動工程的單位，然而，若實地視察時有關工程仍未完成，指引並無規定屋邨辦須再安排視察，以確保所有改動符合相關規定。另一方面，若工程已完成，實地視察能否察覺如防漏等隱藏性的工程／工料是否符合標準，亦是未知之數。

28. 無論如何，新指引運作至今只有數月，成效有待評估。房屋署應定期檢討新機制的推行成效及在有需要時進一步完善有關指引，以妥善跟進租戶違規改動固定裝置的問題。

本署的建議

29. 鑑於以上所述，申訴專員建議房屋署：

- (一) 定期檢討新機制的推行成效，確保達預期效果，避免舊機制下的流弊重現，以及在有需要時優化工作指引，包括訂定更清晰條文，規定屋邨辦須於改動工程完成後安排視察，以確保所有改動符合相關固定裝置分類的規定。
- (二) 緊密監察在修訂固定裝置的分類後的影響，特別留意原屬甲類固定裝置被撥入乙類後，有否影響樓宇結構引致更多天花滲水個案，並在有需要時對固定裝置的分類再作修訂。
- (三) 加強監察，確保前線職員按指引行事，包括在有需要時果斷地施行扣分制等懲處措施。
- (四) 積極跟進現時仍待辦的違規改動個案，特別是跟進已超過半年的個案。
- (五) 重新檢視未獲全面跟進，以及由租戶自行修復甲類固定裝置的個案，確保有關個案已獲適當跟進。
- (六) 定期舉辦前線人員培訓課程，加強前線人員應對違規租戶，特別是困難個案的能力。
- (七) 加強巡查和積極找出違規個案。

(八) 加強宣傳新機制下的固定裝置分類和展示取締違規改動個案的決心。

(九) 考慮加強懲處拒絕修復違規改動單位固定裝置的租戶。

30. 房屋署接納本署的建議，並已着手跟進。本署感謝該署在調查過程中予以合作，亦欣悉該署接納本署的所有建議。本署會繼續監察，直至該署全面落實建議。

申訴專員公署

二〇一七年三月

附件

舊機制下的「業主固定裝置分類」

(節錄自房屋署指引)

建築／屋宇裝備元件	固定裝置	固定裝置分類		
		甲	乙	丙
結構	樑 / 柱 / 樓面 / 牆 / 花槽	甲一		
門框及小五金	門、框及小五金 (大門及廚房門)	甲二		
	門頭氣鼓 (大門及廚房門)	甲三		
	門、框及鉸 (廁所及睡房)		乙一	
	門、框及鉸 (露台)		乙二	
	門鎖, 拉/推手, 把手 (廁所、露台及睡房)			丙一
防盜鐵閘 及鎖			乙三	
窗、框及小五金	外窗、走廊氣窗、防盜柵及窗花		乙四	
	油兜	甲四		
	拉手、牽條			丙二
玻璃	門、窗、百葉			丙三
天花、地台及牆身用料	地台瓦 (露台、廁所、浴室、廚房)	甲五		
	地台面材料 (客廳、飯廳、睡房)			丙四
	室內油色			丙五
	牆身瓷磚 (和諧式、小型家庭、長者屋、康和式及新十字型除外)		乙五	
	牆身瓷磚 (和諧式、小型家庭、長者屋、康和式及新十字型)	甲六		
排水渠	糞渠及污水渠直筒、雨水渠直筒、地台去水及防火環	甲七		
	污水渠分支及潔具隔氣		乙六	
潔具及廚房裝置	淋浴盆、淋浴小室、浴缸*、廁盆	甲八		
	浴缸門及淋浴小室門			丙六
	洗手盆、洗滌盆、水箱外殼		乙七	
	灶台	甲九		
	灶台面材料			丙七
	花灑頭、龍頭、塞及鏈、廁盆座板連蓋、水箱內配件			丙八
	廚房碗櫃、櫥櫃 (洗手盆、洗滌盆、灶台)			丙九
喉管槽		甲十		
曬衣架			乙八	
食水及沖廁水裝置	喉管及配件	甲十一		
電力裝置	用戶電箱、電線及電器附件; 例如開關、插座		乙九	
	供電電線 (從電房至用戶電箱)	甲十二		
公共天線分佈系統 (註五)	電視插座		乙十	丙十 (註三)
保安系統	對講機聽筒		乙十一	
氣體供應裝置				丙十一 (註三)
電話裝置				丙十二 (註三)
門鐘				丙十三
信箱	門及鉸	甲十三		
	鎖			丙十四
	租戶自費改動	不准許 (註一、四)	事前要得到房屋署批准 (註一、二)	無須向房署申請 (註三)

- 註：
- (一)： 房屋署將會更正未經批准之改動及向租戶收取有關費用。
 - (二)： 經房署批准改動之固定裝置，租戶須負上日後之維修及更換責任。
 - (三)： 對於氣體、電話裝置或電視插座之改動，租戶應自行向有關供應商申請。
 - (四)： 應考慮殘疾人士提出的甲類固定裝置之改動申請。
 - (五)： 公共天線系統「丙」分類包括現有或過往之有線電視用戶，或居住於全由香港有線電視有限公司提供公共天線系統屋邨的住戶。其餘則為「乙」分類。
 - (*)： 房署於部份租住公屋設有浴缸裝置。為滿足長者及有需要公屋租戶，房署會免費為提出改建要求租戶將浴缸改建為淋浴位置並設有扶手，扶手則安裝於租戶同意位置。屋邨經理/物業服務經理如認為租戶有真正需要，可於並無執業醫療人員及社會福利署推薦下批准申請。所有申請需迅速處理。

新機制下的「業主固定裝置分類」
(節錄自房屋署指引)

建築／屋宇裝備元件	固定裝置	分類		
		甲	乙	丙
牆、樓面及結構物	樑 / 柱 / 樓面 / 結構牆 / 花槽 / 冷氣遮簷 / 預製內牆 / 廚房、廁所或浴室間格牆	甲一		
	露台非結構防護欄障後加裝趟窗		乙一	
	改動現有非結構內牆(廚房、廁所或浴室除外)		乙二	
	加磚牆或批盪地面		乙三	
門、框及小五金	隔火門、框及小五金(大門及廚房門)	甲二		
	門頭氣鼓(大門及廚房門)	甲三		
	非隔火門、框及鉸(廁所、睡房及浴室)		乙四	
	非隔火門、框及鉸(露台)		乙五	
	門鎖, 拉/推手, 把手(廁所、露台及睡房)			丙一
防盜鐵閘及鎖	所有大廈類型		乙六	
窗、框及小五金	外窗、走廊氣窗、防盜柵及窗花		乙七	
	隔音窗(包括隔音板)	甲四		
	油兜	甲五		
	拉手、牽條			丙二
隔音露台	露台與客廳之間隔牆 / 窗、矮牆、露台門、垂直 / 傾斜板及雨水槽、隔音板	甲六		
玻璃	門、窗、百葉			丙三
天花、地台及牆身用料	地台瓦(露台、廁所、浴室、廚房)		乙八	
	地台面材料(客廳、飯廳、睡房)			丙四
	室內油色			丙五
	牆身瓦(露台、廁所、浴室、廚房)		乙九	
排水渠	糞渠及污水渠直筒、雨水渠直筒、地台去水及防火環	甲七		
	污水渠分支及潔具隔氣		乙十	
潔具及廚房裝置	淋浴盆、淋浴小室、浴缸*、廁盆		乙十一	
	浴缸門及淋浴小室門			丙六
	洗手盆、洗滌盆、水箱外殼		乙十二	
	灶台		乙十三	
	灶台面材料			丙七
	花灑頭、龍頭、塞及鏈、廁盆座板連蓋、水箱內配件			丙八
	廚房碗櫃、櫥櫃(洗手盆、洗滌盆、灶台)			丙九
喉管槽		甲八		
曬衣架 / 桿			乙十四	
食水及沖廁水裝置	主喉管	甲九		
	分支喉管及配件		乙十五	
電力裝置	用戶電箱、電線及電器附件, 例如開關、插座		乙十六	
	供電電線(從電房至用戶電箱)	甲十		
公共天線分佈系統(註五)	電視插座		乙十七	丙十(註三)
保安系統	對講機聽筒		乙十八	
氣體供應裝置				丙十一(註三)
電話裝置				丙十二(註三)
門鐘				丙十三
信箱	門及鉸	甲十一		
	鎖			丙十四
住戶門牌		甲十二		
	租戶自費改動	不准許 (註一、四)	事前要得到 房委會批准 (註一、二)	事前毋需得到 房委會批准 (註三)

- 註：
- (一)：房屋署將會更正未經批准之改動及向租戶收取有關費用。
 - (二)：租戶或房屋署(向租戶收取有關費用)將會更正未經批准之改動。經房委會批准改動之固定裝置, 租戶須負上日後之維修及更換責任。
 - (三)：對於氣體、電話裝置或電視插座之改動, 租戶應自行向有關供應商申請。
 - (四)：應考慮殘疾人士提出的甲類固定裝置之改動申請。
 - (五)：公共天線系統「丙」分類包括現有或過往之有線電視用戶, 或居住於全由香港有線電視有限公司提供公共天線系統屋邨的住戶。其餘則為「乙」分類。
- (*)：房屋署於部份租住公屋設有浴缸裝置。為滿足長者及有需要公屋租戶, 房屋署會免費為提出改動要求租戶將浴缸改建為淋浴位置並設有扶手, 扶手則安裝於租戶同意位置。屋邨經理/物業服務經理如認為租戶有真正需要, 可於並無執業醫療人員或社會福利署推薦下批准申請。