

個案撮要

投訴水務署多收水費，而且屬下職員在處理投訴時有不當之處

某社會服務中心主任 B 先生投訴水務署出錯，向中心多收水費，經自動轉帳，從中心的銀行戶口扣去 230 萬元，而事後處理他這宗投訴的人員，卻又採取不負責任的態度。

中心通常都是在到期付款日之前兩星期收到水費單，但這次卻要到有關款項自動轉帳後，始收到水費單，以致未能及時察覺水費額有誤，阻止款項轉帳。

B 先生表示，他是於一九九五年九月初查核銀行月結單時，才發現此事。當時他發覺在一九九五年八月二十九日，戶口有一筆巨款被自動轉帳，用以繳交水費，於是立即致電水務署查詢，但出乎他意料之外，該署職員似乎一早就知道多收水費一事。

最後，中心雖獲發還多付的款項，但卻因為水務署多收款項而須繳付借項利息 127.6 元，以及損失 4,088 元的存款利息。B 先生認為水務署應向中心作出解釋，並賠償中心的財政損失。可是，該署不但不肯承認錯誤及作出賠償，反而怪責中心遲遲察覺不到戶口被扣去巨款。令 B 先生更加不滿的是，該署一名人員採取不負責任的態度處理他這宗投訴，並且對中心的行政能力，作出一些不適當的批評。

根據水務署供認的資料，發生這宗投訴，原因是該署當初抄錄水錶度數時出錯，及至自動轉帳繳費時，該署職員又一錯再錯，沒有中止轉帳，結果導致中心的銀行戶口被扣去 230 萬元。有鑑於此，本署的結論是，第一點投訴是成立的。

水務署鑑於該署確曾向中心多收水費，所以願意把中心實際所付的 127.6 元透支利息發還，但該署卻不肯繳付中心申索的那筆理論上所損失的 4,088 元存款利息，理由是該署收取的款項是從轉自中心的來往戶口，而來往戶口根本不會賺取利息。

在水務署一九九五年十二月十五日發出的信中，其中一段這樣寫道：「像你們這樣一所財政管理妥善的機構，銀行戶口在沒有紀錄的情況下，突然被提取如此一筆巨額款項，卻竟然未能即時發覺，實在令人難以置信。」B 先生認為，這次出現問題，是由水務署而不是中心所引起，所以該署不應作出如此的批評，況且中心如何運作，亦與該署無關。

水務署堅稱，該署說這番話，並不是存心冒犯 B 先生，只不過是想質疑中心怎可能在戶口巨額透支超過一星期後，始發現此事，希望藉此證明中心方面亦應負上一定責任，從而把該署日後可能須承擔的賠償責任減至最低。

B 先生解釋中心未有察覺戶口被扣去 230 萬元，是因為當天戶口的期初結餘存款數額超過 300 萬元，而這筆款項是供支付中心的各項支出之用。以往倘戶口透支，銀行方面會提醒 B 先生屬下職員，而職員通常亦會一早收到有關的付款通知書。但這次扣款繳費，中心事前並沒有收到水費單，而是要到九月初，才從銀行方面得悉此事。假若水務署不是保留着原本那張水費單不予寄出，中心便能及時察覺水費額有誤，阻止銀行從戶口中扣款繳費。關於中心沒有察覺戶口被扣去款項的問題，本署認為 B 先生的解釋未嘗沒有道理。

本署明白，水務署是有需要維護政府的利益，但平心而論，從各項證據所見，上述那封信的字眼確實大有問題，因為對於 B 先生而言，這次明明是水務署多收水費在先，豈料卻反被該署批評中心的財政管理機制有問題。

總的來說，本署認為水務署應該可以委婉一點，避免在信中使用這類挑釁性及假設性的字眼。雖然水務署聲稱該署並非存心強詞奪理，但那封信確是令人覺得該署認為中心應該對未有及早察覺戶口被扣去巨款負上責任。有鑑於此，本署的結論是，第二點投訴是成

立的。

整體而言，這宗投訴是成立的。

本署建議水務署署長考慮(a)就一九九五年十二月十五日那封信的內容，致函向 B 先生道歉；(b)是否有需要檢討取消自動轉帳的程序；及(c)提醒負責處理水費帳目的職員必須遵照正確的程序，更改自動轉帳安排。

對於本署認為第二點投訴應該成立這個結論，水務署署長表示遺憾，但接納全部三項建議。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 846/96

一九九七年二月

LW/TY/WL