

个案撮要

投诉水务署多收水费，而且属下职员在处理投诉时有不当之处

某社会服务中心主任 B 先生投诉水务署出错，向中心多收水费，经自动转账，从中心的银行账户扣去 230 万元，而事后处理他这宗投诉的人员，却又采取不负责任的态度。

中心通常都是在到期付款日之前两星期收到水费单，但这次却要到有关款项自动转账后，始收到水费单，以致未能及时察觉水费额有误，阻止款项转账。

B 先生表示，他是于一九九五年九月初查核银行月结单时，才发现此事。当时他发觉在一九九五年八月二十九日，户口有一笔巨款被自动转账，用以缴交水费，于是立即致电水务署查询，但出乎他意料之外，该署职员似乎一早就知道多收水费一事。

最后，中心虽获发还多付的款项，但却因为水务署多收款项而须缴付借项利息 127.6 元，以及损失 4,088 元的存款利息。B 先生认为水务署应向中心作出解释，并赔偿中心的财政损失。可是，该署不但不肯承认错误及作出赔偿，反而怪责中心迟迟察觉不到户口被扣去巨款。令 B 先生更加不满的是，该署一名人员采取不负责任的态度处理他这宗投诉，并且对中心的行政能力，作出一些不适当的批评。

根据水务署供认的资料，发生这宗投诉，原因是该署当初抄录水表度数时出错，及至自动转账缴费时，该署职员又一错再错，没有中止转账，结果导致中心的银行账户被扣去 230 万元。有鉴于此，本署的结论是，第一点投诉是成立的。

水务署鉴于该署确曾向中心多收水费，所以愿意把中心实际所付的 127.6 元透支利息发还，但该署却不肯缴付中心申索的那笔理论上所损失的 4,088 元存款利息，理由是该署收取的款项是从转自中心的来往户口，而来往户口根本不会赚取利息。

在水务署一九九五年十二月十五日发出的信中，其中一段这样写道：「像你们这样一所财政管理妥善的机构，银行户口在没有纪录的情况下，突然被提取如此一笔巨额款项，却竟然未能实时发觉，实在令人难以置信。」B 先生认为，这次出现问题，是由水务署而不是中心所引起，所以该署不应作出如此的批评，况且中心如何运作，亦与该署无关。

水务署坚称，该署说这番话，并不是存心冒犯 B 先生，只不过是质疑中心怎可能在户口巨额透支超过一星期后，始发现此事，希望藉此证明中心方面亦应负上一定责任，从而把该署日后可能须承担的赔偿责任减至最低。

B 先生解释中心未有察觉户口被扣去 230 万元，是因为当天户口的期初结余存款数额超过 300 万元，而这笔款项是供支付中心的各项支出之用。以往倘户口透支，银行方面会提醒 B 先生属下职员，而职员通常亦会一早收到有关的付款通知书。但这次扣款缴费，中心事前并没有收到水费单，而是要到九月初，才从银行方面得悉此事。假若水务署不是保留原本那张水费单不予寄出，中心便能及时察觉水费额有误，阻止银行从户口中扣款缴费。关于中心没有察觉户口被扣去款项的问题，本署认为 B 先生的解释未尝没有道理。

本署明白，水务署是有需要维护政府的利益，但平心而论，从各项证据所见，上述那封信的字眼确实大有问题，因为对于 B 先生而言，这次明明是水务署多收水费在先，岂料却反被该署批评中心的财政管理机制有问题。

总的来说，本署认为水务署应该可以委婉一点，避免在信中使用这类挑衅性及假设性的字眼。虽然水务署声称该署并非存心强词夺理，但那封信确是令人觉得该署认为中心应该对未有及早察觉户口被扣去巨款负上责任。有鉴于此，本署的结论是，第二点投诉是成

立的。

整体而言，这宗投诉是成立的。

本署建议水务署署长考虑(a)就一九九五年十二月十五日那封信的内容，致函向 B 先生道歉；(b)是否有需要检讨取消自动转账的程序；及(c)提醒负责处理水费账目的职员必须遵照正确的程序，更改自动转账安排。

对于本署认为第二点投诉应该成立这个结论，水务署署长表示遗憾，但接纳全部三项建议。

申诉专员公署

档案编号：OMB 846/96

一九九七年二月

LW/TY/WL