

个案撮要

投诉香港房屋委员会和房屋署处理回售居屋单位失当

投诉

一名前居者有其屋（「居屋」）屋苑业主以原价将单位回售给香港房屋委员会（「房委会」）。他投诉房委会：

- (a) 误导他有关回售单位的规定，没有在出售居屋单位时，说明业主在回售时须还原单位。

他又投诉房委会的执行机构房屋署（「房署」）：

- (b) 误导他关于验楼的程序，以致他提早迁出单位，白白损失利息；
- (c) 以「只可在律师事务所确定签契日期后才可验楼」为借口，拖延为他验楼；
- (d) 无理弃用一道原装木门，增加他为还原单位而须支付的费用；
- (e) 没有事先通知他关于委托房署承办还原工程须缴付20%附加费，有欺骗之嫌；以及
- (f) 工作效率低劣，以致他迟迟未获签发承办还原工程的「报价单」。

事件经过

2. 投诉人在二零零一年十一月要求把其居屋单位以原价回售给房

委会。同年十二月，有关申请获房委会接纳，随后在二零零二年四月完成交易。

3. 投诉人在二零零一年十一月联络房署职员时，获该署职员告知：「必须把所有东西搬清，房署才会进行验楼。」他以为搬清杂物及迁出单位后，房署便会验楼，并确定还原单位的工程费用。由于他希望及早确定这项费用，故在成交前两个月已搬清杂物和迁出单位，以及要求房署验楼。但房署职员拒绝为他验楼，表示须待律师事务所确定签契日期后才可安排验楼。

4. 房署解释，为协助业主还原单位，该署会按业主要求到单位作「初步验楼」，告知业主哪些装置需要拆去或回复原状，但不会报价。待业主迁出并将所有家具搬清，以及在律师事务所指定的签约日期前约十天，该署才会进行「可以确认维修费用」的「最后验楼」。房署指出，由于投诉人一方面拒绝「初步验楼」，另一方面却要求进行「可以确认维修费用」的验楼，因此相信投诉人所指的验楼，是「最后验楼」，故坚持须待律师事务所确定签契日期后才安排验楼。

5. 房署并解释，上述安排的目的，是避免因过早收楼而可能带来的管理问题。事实上，该署在接纳投诉人申请回售的函件中已说明：「将安排最后验楼，以便在签署转让契据日期前约十日将单位移交……」。

6. 房署的工作指引规定，该署职员在「最后验楼」时须详细检查回售的单位，并要求业主签署「同意书」，确认需要修复的项目。该署的工程人员于最后验楼后七天内向业主发出「报价单」，让业主确认修复费用。

7. 房署人员在「最后验楼」时发现，投诉人所指的「原装木门」背面的防火胶板已被除去，门锁亦已被更换，因此不可再用。

8. 房署人员在「最后验楼」时指示投诉人在一份没有写上价目的「报价单」（并非「同意书」）上签署，确认同意需要修复的项目。其后，该署人员在已签署的「报价单」上加上报价金额，并以此为据从回售价中扣除约二万元的维修费连监管工程的附加费。投诉人于签署

转让契约后两小时，才接获该份已填上报价金额的「报价单」。

观察所得及意见

9. 本署调查发现，房委会在居屋售楼书、认购申请书和单位的买卖合同中，均有注明业主在回售单位时必须还原单位。因此**投诉点(a)不成立**。

10. 至于投诉点(b)，本署认为，房署坚持须待律师事务所确定签契日期后才验楼的做法是合理的，但由于该署与投诉人之间沟通不足，以致双方均未能了解对方的意思，即「验楼」是指「初步验楼」还是「最后验楼」，结果造成误会。假如房署事先能以书面向投诉人说明两种验楼程序的不同安排，或可避免误会。无论如何，由于房署是按常规行事，这投诉点**不成立**。

11. 如前文所述，房署坚持须待律师事务所确定签约日期才验楼，是贯彻执行署方的规定，并非拖延验楼，因此**投诉点(c)不成立**。

12. 由于投诉人所指的木门已被证实不可再用，本署认为房署弃用该木门是合理的，所以**投诉点(d)不成立**。然而，假如投诉人要求回售单位时，房署便以书面向业主说明还原单位的标准，或可避免投诉人误会房署是为了增加还原工程的费用而弃用该木门。

13. 房署职员声称，早在投诉人要求回售单位时，已口头告诉他关于收取监督工程的附加费的规定，在「最后验楼」当天亦再次说明这项规定。由于投诉人与房署职员各执一词，本署无法从口述证供中确定投诉人是否事前已知悉有关附加费的规定。然而，投诉人在「最后验楼」时所签署的「报价单」，已注明房署会收取 20%附加费。本署认为，投诉人在签署该文件前实应知悉该规定，不能说是被骗，故此**投诉点(e)不成立**。

14. 在处理报价单一事上，房署人员并未遵守内部指引，为省工序而「走快捷方式」，以「报价单」作为「同意书」供投诉人签署。本署认为该名职员这样做，实际上已剥夺投诉人就「报价单」上的金额

提出反对的权利。此外，填上金额的「报价单」是在投诉人签署转让契约后才发出，虽然表面上符合该署订明在最后验楼后七天内报价的规定，但其实质意义却成疑。本署认为房署在发出「报价单」一事上，确有明显失误，因此**投诉点(f)成立**。

结论及建议

15. 总括而言，本署认为这宗投诉个案**部分成立**。

16. 本署建议房署就以「报价单」作为「同意书」一事向投诉人致歉；采取措施防止职员再以「报价单」作为「同意书」给业主签署；向业主清楚解释验楼程序；事先以书面向业主说明还原单位的标准、报价准则，和收取 20% 监督工程的附加费的规定；以及采取措施，确保报价手续在签署转让契约前完成等。

房署的回应

17. 房署完全接纳本署的建议。

申诉专员公署

档案编号：OMB 2002/1204

OMB 2002/1975

二零零三年二月

