

房屋署两度发出「选楼通知书」 调查报告

投诉

投诉人称，他先后申请了「出售居者有其屋计划单位 2018」（「居屋 2018」）及「出售绿表置居计划单位 2018」（「绿置居 2018」）。2019 年 4 月 12 日，他接获房屋署通知，获安排于同月 17 日进行「居屋 2018」选楼。他原本心仪位于长沙湾及启德的单位，但碍于已全部售罄，于是购买了位于东涌的单位。

2. 5 月 16 日，投诉人再接获房屋署通知，获安排于同月 24 日进行「绿置居 2018」选楼，且可供选择的单位包括他心仪的位于长沙湾另一屋苑的单位。5 月 24 日，房屋署再致函给他，以申请者 / 家庭成员已获得其他资助房屋福利为由，取消他的「绿置居 2018」申请。

3. 投诉人指摘房屋署在短时间内两度向他发出「选楼通知书」，属行政失当。

4. 本署经初步审研投诉资料及联络房屋署提供资料后，决定就这宗投诉正式展开查讯，并要求房屋署提供回应。其后，在审研房屋署提供的回应后，本署决定就这宗个案进行全面调查。

本署调查所得

现行关于购买资助房屋的政策

5. 根据现行政策，申请者可同时申请多于一个资助房屋计划，例如：「居者有其屋计划」（「居屋」）及「绿表置居计划」（「绿置居」）。「居屋」及「绿置居」为两个不同的销售计划，假若申请者同时入选「居屋」及「绿置居」，他们会分别接获两个计划的「申请编号通知书」和「选楼通知书」。

6. 为防止申请者享有双重房屋福利，如果申请者已经成功购得一个资助房屋计划的单位，申请者的其他资助房屋计划申请会被取消。

申请文件上关于双重房屋福利的条文

7. 「居屋 2018」及「绿置居 2018」的《申请须知》第 5.1 段均注明：申请者及 / 或申请表内任何人士，如正申请其他资助房屋计划，并同时入选，则只可选择其中一项，其余申请会被取消。

8. 「绿置居 2018」的「选楼通知书」夹附「重要通告」单张，提醒申请者如成功选购「居屋 2018」单位，其「绿置居 2018」的申请资格会被取消。即使完成撤销购买「居屋 2018」单位，「绿置居 2018」的申请资格亦不能恢复。

9. 香港房屋委员会（「房委会」）在「居屋 2018」首次推行简化绿表申请者的申请安排（「简化程序」），即在「居屋 2018」下的有效绿表申请者，如果符合「绿置居 2018」的申请资格，他们可同意将其申请保留至「绿置居 2018」。房屋署在通知「居屋 2018」有效绿表申请者「简化程序」的信件（「简化程序通知信」）中说明：申请者如在「居屋 2018」成功选购单位，他们已获保留至「绿置居 2018」的申请将会被取消，反之亦然。

房屋署为防止双重房屋资助所作的审核

10. 房屋署对所有「居屋」及「绿置居」的绿表申请者会作出多次审核，以核实他们是否仍然符合申请资格，包括曾否享有房屋资助。

(a) 第一次审核：当绿表申请者递交申请表时，屋邨办事处职员会进行初步资格审查。如发现申请者及其家庭成员曾享有房屋资助，将不会接受其申请。

(b) 第二次审核：于搅珠后，「居屋」及「绿置居」销售小组职员会为次序较优先的申请者进行详细资格审查，以确定他们仍然符合申请资格，包括未曾享有房

屋资助，之后职员才会发出「选楼通知书」。如《申请须知》第 13.1 段所述，房屋署会因应实际销售情况，可能会将第二次审核安排在选楼当天进行。

- (c) 最后审核：于选楼日当天，销售小组职员会在签订买卖协议前再进行资格审查，核实申请者仍然符合申请资格，包括曾否享有房屋资助。如发现申请者不符合申请资格，职员不会与他们签立买卖协议，并会取消其申请。

「居屋 2018」及「绿置居 2018」选楼期部分重叠

11. 按房委会原先的计划，「居屋 2018」应在 2018 年 3 月接受申请，6 月揽珠及于 8 月至 11 月进行选楼。而「绿置居 2018」应在 2018 年 12 月接受申请，2019 年 2 月揽珠及于 3 月至 6 月进行选楼。

12. 及后，因应行政长官于 2018 年 6 月 29 日公布新的资助出售单位定价政策，房委会决定新的定价方法亦适用于「居屋 2018」单位，并决定于 2018 年 10 月重启「居屋 2018」接受额外申请。因此，「居屋 2018」揽珠及选楼需分别顺延至 2018 年 11 月及 2019 年 2 月至 5 月。

13. 基于以上情况，「居屋 2018」及「绿置居 2018」选楼期有部分时间重叠，这种情况在过往的「居屋」及「绿置居」从没有发生。

这宗个案的主要事件经过

14. 2018 年 10 月，投诉人申请「居屋 2018」。

15. 12 月 18 日，房屋署向投诉人发出「简化程序通知信」。同月 28 日，投诉人同意按「简化程序」，将其「居屋 2018」申请保留至「绿置居 2018」。

16. 2019 年 4 月 9 日，房屋署向投诉人发出「居屋 2018」的「选楼通知书」。同月 17 日，投诉人成功选购了「居屋 2018」。

下位于裕泰苑的单位。办理手续时，投诉人签署声明书，声明放弃其「绿置居 2018」的申请。

17. 5月16日，房屋署向投诉人发出「绿置居 2018」的「选楼通知书」，请投诉人于同月24日选择单位。同月21日，投诉人要求房屋署取消其已选购的「居屋 2018」单位，原因是欲选购「绿置居 2018」单位。当时，房屋署职员向投诉人解释相关政策（上文第 5-9 段）。

18. 同月24日，房屋署致函投诉人，以申请者／家庭成员已获得其他资助房屋福利为由，取消其「绿置居 2018」的选楼资格。

房屋署的解释

19. 按照既定的审核申请程序，最后审核是在选楼日当天进行，而并非必须在发出「选楼通知书」前进行中途审核（上文第 10(b)-(c)段）。这做法是最有效运用房委会资源而又能确保任何人都不会获得双重房屋资助。即使投诉人在收到「绿置居 2018」的「选楼通知书」后没有主动告知房屋署他已选购「居屋 2018」单位，投诉人亦不能通过最后审核。

20. 「居屋 2018」及「绿置居 2018」的出售项目和销售前期的准备工作不同，故两个计划的推行时间表亦会不同，申请资格、搅珠安排和选楼次序等亦存在差异，因此两个计划各自按其选楼情况和选楼优先次序而向申请者发出「选楼通知书」。

21. 然而，「居屋 2018」及「绿置居 2018」选楼期有部分时间重叠，该署无可避免会向同一申请者发出两个计划的「选楼通知书」。如该署不向「绿置居 2018」的申请者发出「选楼通知书」，而该申请者不能成功选购「居屋 2018」单位，则可能会对相关申请者构成不公平及引致投诉。

22. 另一方面，通过不同文件，包括「居屋 2018」的《申请须知》（上文第 7 段）、「简化程序通知信」（上文第 9 段）、随「绿置居 2018」的「选楼通知书」夹附的「重要通告」单张（上文第 8 段）及上文第 16 段提及的声明书，投诉人决定选购「居屋

2018」单位时，应该清楚明白若他在「居屋 2018」成功选购单位，其「绿置居 2018」的申请会被取消。

日后安排

23. 房屋署强调，该署在处理「居屋 2018」及「绿置居 2018」选楼程序和投诉人的个案时，已致力在保障申请人的权益及善用房委会资源两者间取得平衡。

24. 虽然如此，为对应日后可能再次出现「居屋」及「绿置居」选楼期重叠的情况，以减低申请者不必要的误会及不便，该署将会进行电脑系统改善工作，令「居屋」绿表申请者在成功购买「居屋」单位后，便不会获发「绿置居」的「选楼通知书」，反之亦然。在售出「居屋」单位后，电脑系统可即时编制成功购买「居屋」单位的申请者名单；该署会根据报告于下一个工作天取消已购买「居屋」单位的「绿置居」申请，反之亦然。

本署的评论

25. 本署认为，房屋署向投诉人两度发出「选楼通知书」，对投诉人而言，其权益没有受损。重点是，当投诉人成功选购「居屋 2018」单位时，已清楚明白并签署声明确认其「绿置居 2018」的申请资格会被取消。故此，即使他收到两封「选楼通知书」，亦不会改变其「绿置居 2018」的申请资格会被取消的事实，因此实质上对投诉人并没有不公。

26. 虽然如此，如果按房屋署所言投诉人本身理应知悉他已没有资格选楼，且其「绿置居 2018」的申请将被取消，本署认为，按照同一道理，房屋署亦同样理应知悉有关「绿置居 2018」的申请将被取消。在此情况下，房屋署仍发出「选楼通知书」，的确会造成混乱及误会。

27. 本署留意到房屋署确有透过不同文件提示有关取消安排。然而，对于投诉人来说，在成功选购「居屋 2018」单位一个月后仍然收到「绿置居 2018」的「选楼通知书」，难免会感到混淆，

又或者单纯以为自己确有机会再次选楼，而不会自动假设房屋署错发「选楼通知书」。本署认为，房屋署有责任尽其所能确保资讯准确。

28. 就房屋署的解释表示，「居屋 2018」及「绿置居 2018」申请者众多，在有需要的情况下，第二次审核会安排在选楼当天进行；以及最后审核是在选楼日当天进行，而并非必须在发出「选楼通知书」前进行中途审核，本署认为，在有效运用资源的原则下，以及为防止申请人享受「双重福利」的角度而言，这些安排并非不合理。然而，从顾客服务及资讯发放的角度而言，这个安排只会制造不必要的误会及投诉，特别是投诉人成功选购「居屋 2018」单位与该署向其发出「绿置居 2018」的「选楼通知书」，中间已经相隔一个月。房屋署应有足够时间取消其「绿置居 2018」的申请。

房屋署的进一步回应

29. 房屋署补充：「居屋」及「绿置居」两个销售计划，使用两个独立运作的电脑系统，申请者的资料不会自动互通。如非两项计划的选楼期出现无可避免的重叠，两个系统没有即时互通的需要。如要两个电脑系统内的资料自动互通，该署需要对电脑系统作出重大修改，对「居屋 2018」甚至「绿置居 2018」的选楼日期造成延误，引起申请者的严重不便及投诉。

30. 在「居屋」及「绿置居」电脑系统资料不会自动互通的情况下，该署若要确保不会向已购买「居屋 2018」单位的「绿置居 2018」申请者发出「绿置居 2018」的「选楼通知书」，该署必须投放大量时间和人力资源，以人手每日重复检视资料，运作如下。

31. 如以发出「绿置居 2018」的「选楼通知书」为检视起点，则在每日发出「选楼通知书」前，「绿置居」销售小组需以人手逐一检视每一个将会获邀选楼的申请个案，当中包括申请人及每一个已登记于申请表上的人士，以检视是否有个别、部分或全部申请者与已购买「居屋 2018」单位的人士重叠。

32. 如以销售「居屋 2018」单位为检视起点，则「居屋」销售小组在每售出一个单位后需立刻以人手检视该名买家及每一个已登记于申请表上的人士有否同时申请了「绿置居 2018」，再通知「绿置居」销售小组取消该项申请。

33. 房屋署强调：「居屋 2018」涉及出售 4,431 个单位，选楼时间长达 10 个星期，每日进行选楼，资料不断更新，用人手检视资料的方法根本不切实际。

34. 另一方面，房屋署预视到「居屋 2018」及「绿置居 2018」的申请者有可能会收到两个计划的「选楼通知书」，在电脑系统尚未改善和用人手检视方法不切实际的情况下，该署已从多方面通知及提醒申请者。尤为重要的是，该署向「绿置居 2018」申请者发出「重要通告」（上文**第 8 段**），这正正是该署为确保资讯准确及避免误会而新引入的有效措施。因此，该署不同意本署上文**第 27 段**的评论，亦不认为这宗投诉成立。

本署的结语

35. 由于政府的政策改变，令「居屋 2018」及「绿置居 2018」选楼期有部分时间重叠，而部分购买了「居屋 2018」的人士，有可能在「绿置居 2018」中亦被抽中。本署认同，该署已从多方面通知及提醒申请者，希望避免误会，而申请人本身亦有责任了解清楚其资格及「居屋 2018」和「绿置居 2018」两个计划之运作。

36. 然而，本署认为，投诉人购买了「居屋 2018」，仍然在一个月后收到「绿置居 2018」的「选楼通知书」，的确有可能产生类似这宗投诉的误会。如投诉人没有得到房屋署职员的提醒而真的撤销了其「居屋 2018」所购买的单位，后果将会很严重。因此，本署认为，房屋署不应单靠通知及提醒，而应主动避免类似的事件发生。

37. 本署很清楚用人手检视的方法（上文**第 31 及 32 段**）并不可行，亦备悉两个销售计划的系统是独立运作。至于类似上文**第 24 段**的电脑系统改善工作会否对「居屋 2018」及「绿置居 2018」造成如上文**第 29 段**所描述的重大负面影响，本署不敢断

言。然而，本署认为，既然政策改变而导致「居屋 2018」要再次接受申请，当中涉及的变更及程序改变应该不会比改善电脑系统少。本署留意到，因应政策改变而房委会资助房屋小组委员会于 2018 年 7 月 17 日通过「居屋 2018」的销售安排，房屋署当时实应预视到选楼期有可能与当时已计划于 2018 年底推售的「绿置居」之选楼期重叠；同年 11 月 16 日房委会资助房屋小组委员会通过「绿置居 2018」之销售安排，更确知两者之选楼期重叠。直至 2019 年 2 月「居屋 2018」开始选楼、2019 年 3 月「绿置居 2018」开始选楼，期间数以月计，如房屋署在开始时已作打算，应该有足够时间同时进行电脑系统改善，而不会单单因为要改善电脑系统而令整个计划的进度受阻。

38. 有鉴于此，本署认为，该署早应进行电脑系统改善，从而主动避免于一个计划下已购买单位者日后仍收到另一计划的「选楼通知书」的混乱情况。单纯依赖通知提醒申请人，即使投诉人的权益没有受损，仍然会容易引起误会，从行政角度而言并不可取。

39. 综合以上所述，本署认为，这宗投诉**成立**。

40. 本署欣悉，房屋署主动提出进行电脑系统改善工作（上文第 24 段），并预算于「绿置居 2019」选楼前完成，以防止类似事件再次发生。

申诉专员公署

2020 年 1 月

公署会不时在面书上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署面书粉丝专页，以获取最新资讯：

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

