

「有嚴重滋擾行為的公屋住戶」 房屋署的回應

香港房屋委員會（下稱「房委會」）有既定政策及措施處理租戶被滋擾的投訴，公屋租戶均須遵守有關的政策及租約條款。根據租約條款，租戶不得在租住單位內外做出任何對業主或其他住客構成滋擾或煩厭的行為，如租戶違反有關租約條款，房屋署會採取租務管制行動。

為加強監管公共屋邨內影響環境衛生及屋邨管理的違規行為，以及培養租戶的公德心，房委會於 2003 年 8 月 1 日起實施「屋邨清潔扣分制」，並於 2006 年易名為「屋邨管理扣分制」（下稱「扣分制」）。租戶如在其居住的屋邨觸犯扣分制下的不當行為，例如「造成噪音滋擾」，房屋署會根據扣分制的處理程序，向違規租戶發出書面警告或即時扣分。當租戶在兩年內累計有效分數達 16 分，會被發出《遷出通知書》終止租約。

房屋署如收到公屋租戶受到滋擾的投訴，會派遣屋邨管理職員（包括護衛員）到場調查，了解情況。如果投訴成立，屋邨職員會向造成滋擾的租戶作出口頭勸諭或發信警告。房屋署會因應不同情況，根據租約條款/扣分制採取適當行動，包括考慮終止對其他租戶造成嚴重滋擾租戶的租約。如有需要，房屋署會把個案轉介其他部門（例如警方）處理。

房屋署於 2007 年 1 月 1 日起把「造成噪音滋擾」納入扣分制，以規範晚上十一時至翌日早上七時發生的噪音滋擾行為。房屋署會向初犯者發出書面警告，屋邨辦事處會按個別情況訂定時限，讓租戶糾正。若租戶未能在指定時限糾正，又或其後重複干犯，則會被扣 5 分。但租戶若因違反《噪音管制條例》（第 400 章）而被定罪¹，房屋署會不予警告，對其進行扣分。

在扣分制下，房屋署所採用的鄰里噪音管制措施是採取「合理的人方式」。當接獲住戶的噪音投訴後，屋邨管理人員會以兩人同

¹ 《噪音管制條例》（第 400 章）第 4 條規管夜間或公眾假日的噪音，而第 5 條規管任何時間的噪音。

行方式前往現場，確定聲音是否不能接受。倘噪音超出合理的人所能容忍的，他們會即場作出口頭警告，並在最少一個鄰近住戶證明投訴屬實後，對違例租戶發出書面警告，在警告後不糾正其行為或故態復萌者，不須再行警告便可直接扣分。

屋邨管理人員在處理租戶於深夜時分發出噪音的投訴個案時，有時或會遇到舉證上的困難和其他須顧及的情況，如發出的聲音不大，或因無實質證據證明噪音來源而未能即場向被投訴的住戶發出勸諭或警告，又或會為作出投訴住戶及其他住戶帶來不必要的滋擾等。惟無論如何，屋邨管理人員在收到噪音投訴時都會到現場視察和了解，以確定噪音來源及制止滋擾，及向作出滋擾者發出勸諭/警告及採取適當的管理行動。當在深夜時分收到噪音滋擾的投訴時，房屋署會視乎情況，盡量調配護衛主管陪同護衛員即時採取適當行動。若噪音滋擾者採取不合作態度，在投訴人同意下屋邨管理職員可把個案轉介警方，以便根據《噪音管制條例》(第400章)採取執法行動。

按照房屋署現行的調遷政策，公屋租戶如因健康理由或社會因素而難以繼續在現居單位居住，可申請邨內或特別調遷往另一個單位。然而，調遷申請必須由有關的住戶自行提出申請，並提供充分的理據及有需要時提交相關證明文件(如醫生證明或社會福利署推薦文件等)。如屋邨辦事處接獲住戶以社會因素為由而申請調遷，而申請人或涉及事件的個人或家庭需尋求社工的專業意見時，辦事處職員會在獲得有關住戶的書面同意後，將個案轉介至社會福利署進行社會因素的評估及提供適切協助，而房屋署會根據有關評估來審理住戶的調遷申請。

房屋署
2019年4月