

立法會房屋事務委員會

公共租住屋邨收租服務

目的

本文件旨在告知委員香港房屋委員會(房委會)為租住公屋(下稱「公屋」)租戶提供的優化收租服務。

背景

2. 公屋租戶過去只可循以下途徑繳交租金：

- (i) 所屬屋邨管理處的繳費處；
- (ii) 銀行自動轉帳；
- (iii) 繳費聆服務或網上銀行服務；以及
- (iv) 自動櫃員機。

優化收租服務

3. 房屋署在 2005 年年底採用了全新的屋邨管理及維修保養系統。這個新的資訊科技系統不但使房屋署的營運更具效益，亦讓房屋署能推出更方便的繳租模式。自 2005 年 12 月起，租戶獲發「房署繳費通」電子繳費卡，取代需每兩年更換的紙製繳租卡。現在，除了位於屋邨管理處的繳費處外，租戶亦可憑電子繳費卡於遍佈全港各區的約 800 間 7-11 便利店和 50 個地鐵站的顧客服務中心交租。這項安排不但讓收租點的數目倍增，而且這些收租點均位處方便地點，租戶亦可於辦公時間以外時間交租。

4. 此外，自 2007 年 6 月 1 日起，社會福利署會將約 13 萬個領取綜合社會保障援助金的公屋住戶的租金津貼，直接轉賬房屋署，省卻了房屋署大量行政工作，亦方便了有關租戶。

租戶查租易熱線

5. 為方便租戶，我們在 2007 年 3 月推出 24 小時「查租易熱線」(2712 0660)，讓公屋租戶可自行查核每月應繳租金金額及最新交租狀況等資料，免卻親身到訪屋邨繳費處查詢的需要。熱線的數據庫會每天更新，讓租戶能獲得最新的資料。

繳費處服務的調整及協助有特別需要租戶的措施

6. 自推行上述措施後，傳統屋邨繳費處的功能相對減少，租戶繳租的模式亦出現了改變。現時在房屋署繳費處繳交的租金金額，已較 2007 年 1 月大幅下降 40%。有見及此，房屋署會適當地調整屋邨繳費處的服務，以調撥資源加強及改善其他範疇的工作和服務，以及鼓勵租戶循其他更方便的途徑交租。同時，房屋署亦會有適當措施，協助租戶適應有關變動，以及照顧有特別需要的租戶。

7. 在諮詢屋邨管理諮詢委員會後，現有繳費處已於 2007 年 10 月 1 日起實施半天運作。實施以來大致順利，普遍為租戶所接受。由於約 30 個位於小型屋邨的繳費處在本身屋邨或附近範圍內已設有其他更為方便的交租點(例如便利店或地鐵站)，房屋署會在 2008 年 1 月 1 日起關閉這些繳費處。我們會在上述措施實施一段時間後檢討成效，以決定未來路向。

8. 由於部分年長租戶或殘疾租戶可能不便前往便利店或地鐵顧客服務中心，或不習慣利用電子付款方式交租，房屋署職員樂意協助他們申請自動轉帳或繳費聆服務，亦會在必要時為有特殊需要的租戶提供上門收租服務。

宣傳

9. 我們已向各屋邨管理諮詢委員會講解優化收租服務，以及調整繳費處服務的安排。我們會繼續透過房屋資訊台、房屋署熱線、屋邨通訊、小冊子和海報，宣傳這些措施。