



香港房屋委員會 Hong Kong Housing Authority

本署檔號：HD(EMD)RE 6/11/1(III) (CRMS 09072460)

電話號碼：2761 5829

圖文傳真：2761 7600

西貢政府合署二樓

西貢區議會

吳仕福主席

吳主席：

有關屋邨辦事處收租服務事宜

你於本年 7 月 21 日給房屋署署長的來信，反映有關屋邨辦事處收租服務的意見，已經收悉。本人現獲授權回覆如下：

為方便租戶繳交租金，房屋署近年不斷增加公屋租戶的繳租途徑，讓他們有更多靈活的選擇。除了屋邨辦事處外，現時租戶繳交租金的途徑包括自動轉帳、「繳費聆」、「網上銀行」或自動櫃員機、全港 900 多間七·十一便利店及 50 個港鐵站客務中心。

根據記錄，以上各項繳租措施相繼推出後，屋邨繳費處的使用率日漸減少。為善用資源，本署遂由 2007 年 10 月，將 150 多個屋邨繳費處的服務時段調整為每個工作天的上午。

本署原定由去年初分階段取消部份屋邨辦事處的收款服務，但考慮到居民意見，尤其是長者的繳租習慣，我們修訂原來計劃，由 2008 年 1 月起，保留 120 多個屋邨辦事處的收款服務，辦公時間為每個工作天的上午，另外 30 個屋邨的收款服務則改為逢星期三上午。

有見該 30 個屋邨逢星期三上午提供收租服務的安排實行年多以來，一直運作暢順，並普遍為租戶接受，我們遂由 5 月 11 日起，把逢星期三上午的收款服務，進一步推展至 94 個屋邨。這 120 多個屋邨，在邨內或附近設有七·十一便利店，或鄰近港鐵站客務中心或「地區繳費處」，換言之，租戶無論任何時間，任何區域都可以有多個繳租選擇。

此外，現時本署在 31 個屋邨設有「地區繳費處」，每周五天，上、下午均提供收款服務。至於為數約 30 個附近沒有以上繳費點的屋邨，邨內的繳費處則維持星期一至五的上午提供收款服務。

我們知道現時有關便利店的打印收據比較容易褪色，因此已要求其改用能保存打印紀錄較長時間的紙張打印收據，並得到便利店應允考慮這個要求。

為方便公屋租戶查詢所住單位的最新繳款情況，現時住戶可透過不同的途徑，例如 24 小時「查租易」熱線 (2712 0660)，或網上「查租易」服務，查詢過往六個月的繳租紀錄。房屋署亦於 100 個屋邨裝設了「查租易」服務站。租戶只需在服務站利用「房署繳費通」，便可查詢他們的最新繳租狀況，租戶於有需要時亦可列印有關紀錄，房署現時採用的列印紙張可以保存列印紀錄清晰可讀半年。

房署現正研究加強在 100 個屋邨「查租易」服務站的查租功能，使住戶將來可查詢過往六個月的交租紀錄，住戶如有需要更可列印六個月的繳租紀錄，並將這服務推展至其他屋邨辦事處，使居民能更方便掌握交租情況。

我們會繼續密切留意推行星期三上午收租的情況，並不時檢討現行的收租服務，繼續研究增加更多便利的交租途徑及提高服務的素質。

多謝吳主席對公共屋邨收租服務的關注。

房屋署署長

(趙伯龍



代行)

2009 年 7 月 31 日