

**回應**

二零一三年  
《香港申訴專員第二十五期年報》的

**政府覆文**

**政府總部**  
二零一三年十二月十一日

## 目錄

	頁數
引言	1
<b>第一部分</b>	
——就申訴專員年報「緒言」部分所提事項作出回應	2
<b>第二部分</b>	
——就全面調查個案所提出的建議的回應	
漁農自然護理署、運輸署及路政署	3
屋宇署	7
屋宇署及消防處	15
屋宇署及地政總署	17
屋宇署、地政總署及電訊管理局	19
民航處	22
懲教署	24
機電工程署	30
平等機會委員會	32
環境保護署及食物環境衛生署	36
環境保護署及勞工處	41
僱員再培訓局	43
食物環境衛生署	46
食物環境衛生署及屋宇署	79
食物環境衛生署、屋宇署及地政總署	85
食物環境衛生署及地政總署	88
食物環境衛生署、地政總署、規劃署及環境保護署	97
食物環境衛生署、屋宇署、房屋署及水務署	102
政府總部—政務司司長辦公室（效率促進組）、 食物環境衛生署及選舉事務處	106
政府總部—政務司司長辦公室（政府檔案處）	110
政府總部—教育局	112
政府總部—民政事務局	125
醫院管理局	128
民政事務總署	138
民政事務總署、路政署及地政總署	145
民政事務總署、土地註冊處及地政總署	148
房屋署	150
入境事務處	155

稅務局	159
地政總署	163
地政總署及食物環境衛生署	179
地政總署及水務署	183
康樂及文化事務署	186
勞工處	199
海事處	203
通訊事務管理局辦公室	205
破產管理署	209
郵政署	212
選舉事務處	216
差餉物業估價署	219
差餉物業估價署及司法機構政務長	223
社會福利署	228
社會福利署及食物環境衛生署	234
社會福利署及政府總部—政務司司長辦公室（效率促進組）	237
運輸署	242
運輸署、地政總署及民政事務總署	244

### **第三部分**

#### **——就主動調查個案所提出建議的回應**

食物環境衛生署及地政總署	247
消防處及醫院管理局	252
政府總部—民政事務局	254
房屋署	257
康樂及文化事務署	259
運輸署及路政署	262

### **附件**

康樂及文化事務署	
就申訴專員提出改善預訂康體設施安排建議的回應	266

## 回應二零一三年 《香港申訴專員第二十五期年報》的政府覆文

### 引言

政務司司長在二零一三年七月十日立法會會議上提交《香港申訴專員第二十五期年報》（《年報》）。本政府覆文列出政府當局就這份年報作出的回應。

ii. 申訴專員的年報指出當局在若干範疇有改善空間，我們就覆文作出的全面回應，展示當局作為開明和有效率的政府的決心。我們將會在這方面繼續努力。

iii. 本覆文包括三個部分。第一部分就《年報》「《緒言》」所述的事項作概括回應；而第二及第三部分則分別就申訴專員全面調查和主動調查的個案及有關建議，作具體回應。

## 第一部分 ——就申訴專員年報「緒言」部分所提事項作出回應

政府察悉申訴專員的意見，並感謝申訴專員一直努力不懈，提升公營部門的服務質素和管治水平。我們歡迎申訴專員就改善政府的服務效率和質素提出的建議及改善措施。申訴專員提出的 217 項建議中，除極少數外，政府部門和有關公共機構已接納申訴專員的所有建議，並已採取或正採取各項措施，落實有關建議。政府會繼續以積極、專業和主動的態度，致力提供有質素的公共服務。

2. 我們明白，隨著社會的進步和急速發展，市民對公共服務的質素會有更高的期望。政府會密切留意新形勢，致力評估新的社會需求，並提醒各部門以靈活多變的手法，積極處理各項挑戰。政府亦理解申訴專員關注部門間的協調，就此，我們會繼續促進跨部門通力合作，包括舉行跨部門會議和設立聯合小組和辦事處，以建立一個更為緊密聯繫的政府，為市民提供高質素和有效率的服務。

3. 就申訴專員於「緒言」部分中所引述的個案，我們將會在本政府覆文的相關部分，逐一作出回應。

## 第二部分

### —就全面調查個案所提出的建議的回應

#### 漁農自然護理署、運輸署及路政署

**個案編號 2011/3426，2012/0123B（漁農自然護理署及運輸署）：**  
**沒有妥善執行禁止車輛在公眾假期某郊野公園內一條道路的規定**

**個案編號 2012/0123A（路政署）：**沒有妥善處理在某郊野公園內  
一條道路的人口裝設閘欄的工程

#### 背景

4. 投訴人表示，某郊野公園內一條道路（涉事道路）的入口處有交通路牌，禁止車輛在公眾假期駛入(假期禁區規定)。可是，他在一個星期日看見多輛汽車（包括一政府車輛）進出該道路，而漁農自然護理署（漁護署）人員卻視而不見，沒有採取執法行動。
5. 投訴人指涉事道路的人口並未裝設閘欄，亦沒有員工看守，以防止車輛在公眾假期駛入。
6. 郊野公園管理、道路交通管理及在涉事路段入口裝設閘欄的工程，分屬漁護署、運輸署及路政署的職責範圍，這宗投訴因此涉及該三個政府部門。

#### 申訴專員的觀察

##### 沒有妥善執行假期禁區規定的指稱

7. 投訴人指稱看見有多輛汽車於假日駛入涉事道路，而運輸署亦證實當中只有涉事的政府車輛持有許可證。這反映運輸署雖已豎立路牌，但並不足以落實假期禁區規定。事實上，有關部門早在二零零三年已決定須在涉事道路裝設閘欄，但在落實相關安

排時，卻明顯有不妥善之處。

8. 由於缺乏獨立佐證，申訴專員公署不能確定漁護署人員曾否如投訴人所述，對違規行為視而不見。不過，漁護署既然有法定職責管理及保護郊野公園，便應該禁止在郊野公園範圍內發生的違規行為。

#### 沒有在涉事道路入口裝設閘欄的指稱

9. 根據涉事部門的協議，閘欄於二零零五年八月裝設妥當後，應由漁護署人員負責在公眾假期前後安放。然而，該署基於種種原因而停止在公眾假期安放閘欄，在遷移閘欄工程完成前亦沒有考慮其他可行方案，以防止有人違反假期禁區規定，態度消極，思想僵化，忽略了本身的責任。此外，運輸署於二零零四年就閘欄位置進行諮詢時，漁護署沒有提出任何意見，及至工程完成後才發現問題，要求糾正，可謂費時失事，浪費資源。

10. 運輸署得悉漁護署會停止安放閘欄時，便應及早與之商討展開及完成移閘工程的時間表，並考慮採取短期措施，以有效執行假期禁區規定。

11. 運輸署表示在二零零六至一零年期間，屬下的工程師對移閘問題持不同看法，但該署未能提供任何資料，顯示曾就問題進行內部討論。事實上，該署於二零零六年七月已就改動閘欄位置一事徵詢相關部門的意見，實無必要再進行內部討論。

12. 申訴專員公署認為，運輸署沒有在上述期間盡快跟進移閘工程，而且未能提出合理解釋。事實上，由於該署沒有就移閘工程等非迫切性工程制訂按時呈閱的監察機制，這些工程往往容易被忽略。況且，承建商於二零一零年十二月向運輸署申請審批臨時交通安排，但該署因傳遞錯誤而未有跟進，延誤近一年才完成審批，實在不能接受。

13. 至於路政署在跟進承建商的工作方面，由於該署只是應運輸署委託及按其建議進行工程，故此在處理裝設及遷移閘欄一事上並無不妥善之處。

14. 申訴專員公署亦發現，沒有任何文件清楚記錄各有關部門就涉事道路的管理權責及分工的安排，而漁護署及運輸署均互相推搪。申訴專員公署認為，鑑於漁護署職員負責安放閘欄，並會定期巡邏該郊野公園，應更容易察覺問題並迅速回應。故此，由漁護署擔當統籌部門，似較合適。

15. 漁護署在閘欄裝設後不久即停止履行安放閘欄的責任，亦沒有採取可行措施協助防止涉事道路的違規情況，擺出事不關己的姿態。運輸署亦沒有妥善跟進問題，令閘欄一直形同虛設，且因信件傳遞錯誤而延誤移閘工程。申訴專員認為，對漁護署及運輸署的投訴成立。

16. 路政署在裝設及遷移閘欄一事上並無失當之處。申訴專員認為，對該署的投訴不成立。

17. 申訴專員向漁護署及運輸署提出多項建議，當中包括：

- (a) 漁護署應牽頭與相關部門（例如運輸署及路政署）商討並釐清事涉道路的交通管理分工，設立事故通報機制，以及清楚記錄有關決定及將記錄存檔；
- (b) 運輸署須就所有須予跟進的工作制訂按時呈閱的監察機制；及
- (c) 運輸署檢討內部文件傳遞及存檔機制，避免傳遞失誤。

## **當局的回應**

18. 路政署在二零一二年三月底完成涉事道路閘欄移位工程。漁護署已由二零一二年四月一日起在假日安放該閘欄，至今在運作上沒有遇到重大困難。



19. 漁護署、運輸署已與相關部門討論涉事道路的交通管理分工，而有關決定已透過獲通過的會議記錄形式記錄在案。基本的分工概述如下：

- (a) 漁護署於假日在路口負責安放閘欄；
- (b) 路政署按漁護署要求，維修保養有關閘欄；
- (c) 香港警務處負責在收到漁護署的轉介後，對違反交通管制規定的駕駛人士進行執法；及
- (d) 運輸署與漁護署合作，處理關於閘欄的投訴。

20. 此外，當局亦設立了事故通報機制，包括訂定各相關部門代表的聯絡名單，以助處理與閘欄運作相關的查詢、投訴及其他事宜。

21. 就申訴專員提出的建議，運輸署已檢討相關的呈閱機制、內部文件傳遞及存檔機制。

22. 雖然檢討結果顯示運輸署現行的呈閱機制、內部文件傳遞及存檔機制本身運作良好，就申訴專員提出的建議，運輸署已向相關分部同事以部門通告及內部指引形式發出指示，以提醒同事有關內部文件傳遞及存檔的機制，以及注意與善用有關的呈閱機制，避免遺漏處理事項。有關指示將會定期傳閱。

23. 同時，為加強監察向路政署發出的施工令，運輸署會在與路政署定期舉行的工作檢討會議，檢討所有工程項目的進展，替代過往只檢討主要工程進展的做法。

## 屋宇署

### 個案編號 2012/2080：沒有對違例建築工程採取執法行動

#### 背景

24. 於二零一二年六月二十一日及二十七日，投訴人向申訴專員投訴屋宇署未有對一個臨時僭建物採取執法行動。

#### 申訴專員的觀察

25. 此個案反映屋宇署對於有關臨時建築物未有採取執法行動是符合當時適用的僭建物執法政策，而該僭建物執法政策是經過廣泛的公眾諮詢及立法會的認同後才訂定。

26. 因此，申訴專員認為屋宇署於此個案並無行政失當，而此個案的投訴並不成立。

27. 申訴專員歡迎屋宇署會根據已修訂的執法政策處理此個案。

28. 儘管申訴專員公署認為此個案的投訴並不成立，但申訴專員公署認為較為理想的做法是，屋宇署的樓宇部在接獲該署的拓展部轉交此個案時應對該臨時建築物進行視察，以確定該臨時建築物的安全狀況。故此，申訴專員建議屋宇署考慮修訂署方的程序，當有內部轉介個案時，對建築物進行一次現場視察。

#### 當局的回應

29. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已修訂樓宇部手冊內有關由拓展部轉介樓宇部跟進有關失效/過期的臨時建築物的准許證及／或臨時佔用許可證的建築物的程序。

## 屋宇署

**個案編號 2012/2847：(1) 沒有答覆投訴人的查詢；(2) 無理拒絕投訴人參加「新界豁免管制屋宇僭建物申報計劃」的申請；(3) 以普通信封寄出清拆令；(4) 對僭建物選擇性地採取執法行動；以及(5) 不當地把投訴人的資料交給顧問公司**

### 背景

30. 二零一二年八月至十月期間，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署。

31. 投訴人是某村屋天台的業主。二零一一年六月，屋宇署發出清拆命令（涉事清拆命令），要求投訴人清拆涉事天台上的違建物（涉事違建物）。投訴人沒有遵辦，故於二零一二年三月底被裁判法院裁定有罪並判處罰款。

32. 其後，投訴人得悉，屋宇署曾以掛號郵遞方式將涉事清拆命令寄給投訴人，但投訴人從未「見到」該函件。投訴人的職員致電屋宇署查詢，但屋宇署職員均覆稱「不能確定」、「不知道」。

33. 此外，投訴人的職員於二零一二年七月十六日就涉事違建物向屋宇署申請參與「新界豁免管制屋宇僭建物申報計劃」（「申報計劃」），希望透過申報可暫時無須清拆涉事違建物。然而，屋宇署以已發出涉事清拆命令為由，拒絕投訴人的申請。

34. 投訴人指摘屋宇署：

- (a) 該署職員就投訴人的查詢一概表示不知情，令投訴人無從查核屋宇署是否已妥當地將涉事清拆命令寄給投訴人；以及
- (b) 無理拒絕投訴人參加「申報計劃」。

35. 二零一二年八月二十四日，申訴專員公署向屋宇署展開初步查訊。九月二十五日，屋宇署同步函覆投訴人及申訴專員。十月四日，投訴人增添以下的投訴：

- (c) 涉事清拆命令由屋宇署所委聘顧問公司（顧問公司）以掛號郵遞方式寄出，函件的信封並無政府部門標誌，令投訴人誤以為是不重要的函件，因而忽略了該清拆命令；
- (d) 屋宇署只針對有人舉報的違建物發出清拆令，做法不公平；及
- (e) 屋宇署在沒有知會投訴人的情況下將投訴人的資料交予顧問公司。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

36. 根據屋宇署的記錄，在二零一二年七月二十五日及三十日與投訴人的職員通話時，屋宇署已盡力解答她的疑問。至於屋宇署須先向顧問公司了解才能向投訴人職員告知進一步詳情，申訴專員認為合情合理。鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

37. 屋宇署拒絕投訴人參加「申報計劃」，皆因涉事違建物不符合參加「申報計劃」的資格。屋宇署乃按既定政策行事，故不涉及失當。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

38. 就為何涉事清拆命令的信封無屋宇署標誌，申訴專員公署大致上接受屋宇署的解釋。屋宇署已按超過一個法定的方式把清拆命令送達投訴人。投訴人不能藉信封沒有屋宇署標誌的理由而辯稱忽略了清拆命令。鑑此，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

### 投訴點(d)

39. 屋宇署已就其執法政策作出澄清。申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

### 投訴點(e)

40. 投訴人的資料（其地址）乃公開資料。屋宇署交由顧問公司把清拆命令寄給投訴人，實無須先知會投訴人。申訴專員認為，投訴點(e)不成立。

41. 總言之，這宗投訴不成立。

42. 就投訴點(c)，清拆令乃屋宇署所發出非常重要的法律文件，收件人須於所註明的期限前遵辦，故申訴專員建議屋宇署要求顧問公司在清拆命令的信件上註明內有屋宇署的重要公文，令收件人立刻知道，須盡快拆閱。

### **當局的回應**

43. 屋宇署接納建議，並於二零一三年四月十七日以書面回覆申訴專員，屋宇署已在新的顧問合約條文中加入相關條款，要求顧問公司在裝載清拆命令或其他屋宇署有關函件的信封上列印適當的字句表明信封內有屋宇署的重要文件，例如「內附香港特別行政區政府屋宇署重要文件，請即拆閱。」屋宇署亦已訂製印章提供給現行合約顧問公司並要求他們在裝載清拆命令或其他有關屋宇署的信封上加印字句，有關印章已陸續發給顧問公司使用。

## 屋宇署

**個案編號 2012/3780：**(1) 在處理一宗滲水投訴時，無理拒絕在投訴人上層的單位作進一步測試；(2) 調查報告偏頗及不準確；(3) 不當地通知投訴人上層單位的業主無須承擔任何賠償；以及(4) 沒有使用任何工具進行調查。

### 背景

44. 二零一二年九月二十五日，投訴人向申訴專員公署投訴由屋宇署及食物環境衛生署所組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」（聯辦處）。

45. 二零一零年，投訴人經其屋苑管理處向聯辦處投訴其單位出現滲水。投訴人指稱聯辦處未有妥善處理其滲水投訴，以致滲水問題在二零一二年中再現。投訴人指摘聯辦處：

- (a) 在二零一零年八月得悉投訴人的上層單位業主已維修浴室水喉及其單位的滲水情況已停止後，聯辦處所委聘的顧問公司職員拒絕到上層單位作調查，而只是在投訴人單位拿取天花批盪樣本作化驗；
- (b) 調查報告的內容偏頗、失實：只憑政府化驗所指上述天花批盪樣本沒有進行色水測試所用的色水，即總結調查結果為「未能確定滲水源頭」；又未有提及顧問公司職員曾指示上層單位業主維修浴室水喉；
- (c) 投訴人單位的滲水問題尚未解決，聯辦處卻向上層單位業主表示調查未能確定滲水源頭，因此，上層單位業主無須向投訴人作出賠償；及
- (d) 顧問公司的調查工作之可靠性成疑：顧問公司職員只靠目測，並無使用檢測儀器進行測試。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

46. 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納：
- (a) 在二零一零年八月十四日之前，顧問公司已進行了以下的測試：
    - (i) 廚房、浴室及淋浴間的地台蓄水測試；
    - (ii) 淋浴間的周邊牆壁灑水測試；
    - (iii) 食水供水喉管的反向壓力測試；及
    - (iv) 沖廁水供水喉管的反向壓力測試。
  - (b) 顧問公司職員在八月十四日於投訴人的單位所量度得的濕度介乎 65%與 74%之間。
47. 既然顧問公司已按既定程序進行了各種在個案的情況下可行的非破壞性測試，而涉事當日滲水位置的情況並無明顯變化，該公司的職員的確無須到上層單位再作調查。
48. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

49. 經審閱相關記錄及大廈單位設計圖，申訴專員公署接納聯辦處有關沒有將調查範圍擴大的解釋。
50. 聯辦處亦已澄清，顧問公司職員並無指示上層單位業主維修浴室水喉。申訴專員公署認同，既然顧問公司的調查並無證實滲水源頭為上層單位的喉管，顧問公司不會貿然指示上層單位業主進行維修。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

51. 投訴人就這投訴點的指稱只是根據上層單位住戶所言，實不能作準。礙於缺乏可靠佐證，申訴專員難以確定投訴人的指稱。因此，就投訴點(c)，申訴專員未有定論。

### 投訴點(d)

52. 經審閱顧問公司攝於二零一零年七月六日、八月四日及十四日之照片，申訴專員公署信納，顧問公司職員有使用電子濕度儀量度投訴人單位的浴室天花的濕度，而八月十四日所錄得的濕度與聯辦處提供的資料吻合。不過，申訴專員公署留意到，在七月六日及八月四日的照片內，電子濕度儀所顯示的某個滲水位置的濕度數值並非 97.4%，而分別是 93.5%及 94.0%。由此可見，顧問公司職員雖然有使用電子濕度儀量度滲水位置的濕度，但卻未有在調查報告內準確反映所量度得的濕度數值。

53. 申訴專員公署認為，儘管聯辦處就濕度數值相同之解釋或有一定道理，但本案反映，事實未必盡然如此。濕度數值於所有位置及所有調查日子皆相同的情況雖並非絕對不可能，但畢竟是不尋常。聯辦處理應審慎核證該些數據之準確性，例如要求顧問公司提供照片以茲證明。在這宗事件中，聯辦處並無那樣做，實有所不足。

54. 基於上述分析，申訴專員認為，雖然投訴點(d)不成立，但聯辦處另有失當之處。

55. 整體而言，這宗投訴不成立，但聯辦處另有失當之處。

56. 申訴專員促請聯辦處：

- (a) 要求顧問公司在調查報告內重點地提供相關測試／調查（包括量度滲水位置的濕度）的照片，以證明顧問公司職員確有進行該些測試／調查，以及測試／調查的確實結果；及
- (b) 在收到顧問公司所提交的調查報告後，謹慎核實報告內所有內容；若有懷疑，應從速與顧問公司跟進，並按情況考慮須否重新測試／調查。



## 當局的回應

57. 聯辦處接納建議，考慮到顧問公司的專業人士須監察和核實有關的調查工作，並在調查報告內提出專業判斷，而滲水測試／調查涉及不同的量度點和量度數量，聯辦處會要求顧問公司就重要或有代表性的濕度數值提供量度滲水位置的照片，並同時要求顧問公司專業人士加強監察及核實報告內容。另外，聯辦處人員會謹慎審核顧問公司提交的調查報告所有內容，若有懷疑，會從速與顧問公司跟進，並按情況考慮到現場覆核報告內容。

## 屋宇署及消防處

**個案編號 2012/2234A (屋宇署)：沒有跟進一宗關於違例建築工程的投訴**

**個案編號 2012/2234B (消防處)：沒有確保某大廈遵從適用的消防規例**

### 背景

58. 二零一二年十月四日，投訴人向申訴專員公署投訴消防處及屋宇署。

59. 投訴人為大廈甲一個住宅單位的業主。屋宇署早於二零零三年已接獲投訴，得悉毗鄰大廈甲的大廈乙天台有僭建物，阻礙住戶走火逃生。然而，情況一直沒有改善。鑑於大廈甲與大廈乙的天台是相連的，投訴人於二零一二年六月及七月先後向消防處及屋宇署作出投訴。

60. 二零一二年六月二十九日，消防處告知投訴人：根據現存制度，消防處不會向涉事僭建物採取行動，但已將個案轉介屋宇署。屋宇署則一直沒有回覆投訴人。

61. 投訴人指摘：

- (a) 消防處沒有確保大廈甲的消防安全，有失職之嫌；及
- (b) 屋宇署沒有認真跟進其投訴。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

62. 涉事僭建物的問題，實應由屋宇署跟進。消防處已按既定分工處理投訴人的投訴，當中不涉失當。鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

63. 申訴專員認為屋宇署實有採取具體行動，跟進投訴人的投訴。然而，自二零零四年，消防處已多次把涉事僭建物問題轉介屋宇署跟進，但屋宇署卻讓問題磨蹭多年。尤其是在二零零九年二月至二零一二年七月期間，屋宇署根本上沒有對涉事僭建物採取任何行動，實屬嚴重延誤，且罔顧住戶的走火逃生問題。人手短缺及部門重組雖然構成實際困難，但並不足以解脫屋宇署的責任。因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立，但該署另有失當之處。

64. 總言之，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

65. 申訴專員促請屋宇署加緊對須急切取締的僭建物採取執法行動，並改善監察行動進度的機制，以免類似事件再發生。

### **當局的回應**

66. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取以下的跟進行動：

- (a) 屋宇署已檢討現行的有關監察機制，並已積極改善監察行動進度的機制，包括發出更清晰的內部指引、為各階段的執法行動訂立指標以監察進度，及加強各組別之間的訊息處理和溝通等；及
- (b) 屋宇署定會繼續努力不懈地按着《建築物條例》及二零一一年四月一日起實施的經修訂的僭建物執法政策去處理本港的僭建問題。

## 屋宇署、地政總署

### 個案編號 2012/2341A&B：在處理一宗關於僭建物的投訴時推卸責任

#### 背景

67. 二零一二年七月十二日，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署及地政總署。

68. 據投訴人所稱，其兄長是新界某地段的業主。有人在該地段的前方僭建了高牆（涉事僭建物）。由於投訴人及其兄長所聘請的測量師及屋宇署均認為涉事僭建物位處政府土地，投訴人遂向地政總署轄下分區地政處（地政處）提出投訴。然而，地政處卻以涉事僭建物位處私人土地為由，拒絕就該僭建物採取土地管制行動。

69. 投訴人指摘屋宇署和地政總署互相推卸責任，拒絕處理涉事僭建物的問題。

#### 申訴專員的觀察

70. 申訴專員認為雖然沒有證據顯示屋宇署存心推卸責任，其職員未與地政處核實便告知投訴人涉事僭建物位處政府土地，其處事粗疏，令投訴人反而誤會地政處推卸責任。鑑此，申訴專員認為，對屋宇署的投訴部分成立。

71. 申訴專員認為地政處乃基於地政總署測量處的專業判斷向投訴人確定：涉事僭建物位處私人土地，故屬屋宇署的執法範疇。鑑此，申訴專員認為，就涉事僭建物問題，地政總署並無推卸責任。

72. 然而，地政處與測量處就該僭建物位處土地類別的問題磨蹭了半年，未免有欠效率。事實上，在地政處於二零一二年六月中再次要求測量處確定涉事僭建物位處土地的類別後，測量處於半個月後的七月四日便能給予答案，可見先前的延誤實屬不必。

綜合上述分析，申訴專員認為，對地政總署的投訴不成立，但該署另有失當之處。

73. 申訴專員建議地政總署加強地政處和測量處之間的溝通，以改善工作流程。

### **當局的回應**

74. 地政總署接納申訴專員的建議，已提醒地政處及測量處必須加強溝通，以進一步改善工作效率。

## 屋宇署、地政總署及電訊管理局

**個案編號 2011/1858 (屋宇署)：沒有就兩間村屋天台上裝置的電訊設備所引致的樓宇結構安全及僭建問題採取行動**

**個案編號 2011/1859 (地政總署)：沒有就兩間村屋天台上裝置天線所引致的違反土地契約條款問題，採取進一步的執法行動。**

**個案編號 2011/1860 (電訊管理局)：沒有確定某電訊公司已取得有關政府部門的同意，便批准其在一間村屋天台上裝置電訊設備的申請。**

### 背景

75. 二零一一年五月十八日，兩名投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署、地政總署轄下分區地政處（地政處）及當時的電訊管理局（電訊局）（現時為通訊事務管理局辦公室）。

76. 投訴人是新界某村屋（村屋甲）地下單位的業主。據他所稱，村屋甲及毗連村屋（村屋乙）的天台自一九九八年裝設了電訊公司的天線。上述兩村屋均為新界豁免管制屋宇。二零零九年，投訴人發現村屋甲的天台加裝了更多天線，恐怕該些天線會危害健康，遂向當時的電訊局投訴。該局覆稱，沒有證據顯示該些天線影響人體健康，但電訊公司向該局申請時，須遵從屋宇署和地政總署等部門的要求。

77. 二零一零年九月至二零一一年一月期間，投訴人四度向屋宇署舉報村屋甲和村屋乙天台的電訊天線屬違例建築工程。二零一一年三月，他再次致函屋宇署指出，該些天線增加了村屋甲的結構負荷，使其出現裂痕。他亦得悉，安裝該些天線有違村屋甲所在地段的地契條款。

78. 另一投訴人（一名區議員）則指稱，附近居民過去兩年向她舉報村屋甲和村屋乙天台的天線群組。她遂向屋宇署和地政處反映，但該兩部門未有行動。

79. 兩位投訴人的投訴可歸納如下：

- (a) 屋宇署職員曾到場視察該些天線，但其後未有就樓宇安全及違建問題採取行動；
- (b) 地政處已警告有關業主，在天台安裝天線違反地契條款。然而，警告無效，地政處亦未有採取進一步行動；及
- (c) 電訊局未有確定電訊公司已取得有關政府部門的同意便批准其設置天線的申請，做法欠妥。

### 申訴專員的觀察

80. 就兩座村屋天台上的「電訊基站」會否影響樓宇結構一事，屋宇署及其所委聘的顧問公司已作多次視察及作出專業評估，均沒有發現明顯的結構危險。屋宇署的專業評估，不屬行政事宜，申訴專員公署不擬置評。從行政角度而言，屋宇署已因應投訴人的舉報作出適切跟進。

81. 至於屋宇署跟進「電訊基站」建造的問題，因案中的「電訊天線」及相關裝置不屬建築工程，屋宇署根本無權執法。雖然「混凝土基座」屬於屋宇署有權責規管的建築工程，但案中的「混凝土基座」沒有對樓宇結構造成即時危險；屋宇署按經廣泛公眾諮詢的執法優次政策，未有採取進一步執法行動，申訴專員公署認為屋宇署的決定無可厚非。基於以上所述，申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

82. 然而，屋宇署之後就新界豁免管制屋宇僭建物實施了加強執法策略，被規管的項目包括村屋天台上的「電訊基站」之「混凝土基座」。申訴專員公署促請屋宇署緊密留意村屋乙天台業主有否按加強執法策略的申報計劃作出申報；如該業主未有於期限前作出申報，屋宇署應按該策略予以取締。

83. 申訴專員認為對地政處和電訊局的投訴不成立。

## 當局的回應

84. 就申訴專員公署的建議，屋宇署會按二零一二年四月一日對新界豁免管制屋宇僭建物實施的加強執法策略對未有申報的僭建物按序優先取締。



## 民航處

### 個案編號 2012/2862: 沒有處理投訴人關於直升機噪音滋擾的投訴

#### 背景

85. 二零一一年五月，投訴人的住處附近展開公共輸電系統工程，有關承建商使用直升機運送物料，直升機來回工地途經投訴人居住的屋苑，對投訴人造成噪音滋擾。投訴人遂向民航處多次作出投訴，但未獲解決。

86. 投訴人對民航處處理其投訴失去信心，在六月二十日開始自行聯絡當區區議員、有關公用事業公司及負責工程的承建商舉行會議，最後噪音問題於兩周內獲得解決。

87. 投訴人投訴民航處沒有認真跟進他提出的有關直升機噪音滋擾的投訴，並向他提供錯誤及不實資料誤導他，以各種藉口逃避處理他的投訴。他在無奈下自行尋求解決辦法，並迅速解決噪音問題。

#### 申訴專員的觀察

88. 申訴專員認為，民航處處理此個案有以下不足之處：

- (a) 沒有妥善處理投訴人的合理疑問和不滿；
- (b) 沒有清晰明確的處理投訴指引；及
- (c) 職員培訓是否足夠存在疑問。

89. 綜觀本案，申訴專員公署認為，民航處在投訴處理方面的確差劣，若非如此，事情應不至令投訴人向申訴專員提出申訴；惟民航處事實上亦有跟進有關的噪音投訴，並協助解決問題。經詳細考慮所有資料及民航處的意見後，申訴專員決定，這宗投訴是部份成立。

90. 申訴專員建議民航處：
- (a) 修訂及加強「處理直升機噪音投訴」指引，清楚訂明處理程序，包括需取得的資料以確定是否有噪音滋擾，解決噪音滋擾的具體做法，以及在何種情況下必須把個案提升更高級別的人員處理；
  - (b) 就職員遇到市民向他們的服務表達不滿或作出投訴時應如何處理，為前線職員提供指引；及
  - (c) 加強職員培訓，提升職員對有關條例和行政措施以及相關技術知識的認知，以及增進職員與市民溝通和處理投訴的技巧。

### **當局的回應**

91. 民航處接納申訴專員的所有建議，並已實行以下的跟進行動：
- (a) 修訂及加強「處理飛機噪音投訴及公眾查詢的指引」，清楚訂明處理程序；
  - (b) 上述指引包括若職員遇到市民向他們的服務表達不滿或作出投訴時的處理技巧；及
  - (c) 加強職員培訓，藉以提升職員對有關條例和行政措施以及相關技術知識的認知及增進職員與市民溝通和處理投訴的技巧。

## 懲教署

個案編號 2011/2857：(1) 在一名釋囚（投訴人的兒子）接受該署的法定監管期間，洩露他的吸毒記錄；(2) 恐嚇該名釋囚，指他若再吸毒，便會把他送回戒毒所；以及 (3) 投訴人在發現其兒子有自殺傾向後曾致電求助，並在他身故後投訴有關職員，但該署均沒有妥善跟進

### 背景

92. 據投訴人所稱，她的兒子因吸毒而被判入喜靈洲戒毒所接受強制戒毒治療。他在二零一一年一月獲釋後，開始接受懲教署的法定監管。投訴人從其子得悉：

負責監管他的懲教署更生事務組職員甲和乙，曾將他過往吸毒及須受法定監管的情況外洩，以致他的上司在知道情況後把他解僱。職員甲與乙亦恐嚇投訴人的兒子，令他萌生自殺念頭。

93. 投訴人的兒子最終自殺身亡。投訴人向戒毒所投訴職員甲和乙，但管方拒絕跟進。

94. 投訴人的投訴可歸納如下：

(a) 洩露其子曾吸毒及須受法庭監管的情況

二零一一年三月，職員甲與乙到投訴人兒子的工作地點向他收取尿液樣本時，在他數位同事在場的情況下，大聲講述他曾吸毒及須受法定監管，輾轉令他的僱主知悉情況並解僱他；

(b) 恐嚇其子

四月初，職員甲與乙進行家訪時恐嚇投訴人兒子，指他若再吸毒，職員「會於四月二十日駕駛警車鎖他返回戒毒所」；及

(c) 沒有妥善處理投訴人的來電以及她其後提出的職員投訴

投訴人得悉她兒子因受上述事件而萌生自殺念頭，遂於二零一一年四月十一日及十二日致電職員甲和乙要求協助，但接聽電話的職員指稱他們放假、出外未返、下了班。接聽電話的職員每收到她的來電，便即時掛線，使她求助無門。四月十四日上午投訴人的兒子自殺身亡。五月初，投訴人向戒毒所投訴科（職員丙接聽）投訴職員甲和乙失職，但其投訴未獲跟進。

## 申訴專員公署的觀察

### 投訴點(a)

95. 據職員甲和乙所述，當天的會面和收取尿液樣本之地點已分別避開了投訴人兒子的同事一般出現的地方。在缺乏獨立佐證的情況下，申訴專員公署實無法確定當時職員甲和乙與投訴人兒子會面的情況，因此亦不能確定投訴人指兩名職員曾「在數位同事在場的情況下，大聲講述投訴人兒子曾吸毒及須受法定監管」是否屬實。此外，由於沒有證據顯示投訴人兒子曾受僱於有關公司或其合約承辦商，申訴專員公署亦未能確定投訴人兒子受僱的情況及被解僱的原因。鑑此，申訴專員公署就投訴點(a)未有定論。

### 投訴點(b)

96. 根據法定的監管制度，受監管者如重沾毒品，有可能被召回懲教署再接受治療。故此，職員向重沾毒品的受監管者說明這一點，申訴專員公署認為是他們責之所在。事實上，投訴人兒子自二零一一年一月下旬已被發現重沾毒品，在獲悉情況後，職員向他明言違反監管令的後果，是必須的。至於職員當時的語氣是否恰當，投訴人兒子是否覺得受到恐嚇，申訴專員公署礙於缺乏獨立佐證，無從確定實情。故此，申訴專員公署就投訴點(b)未有定論。

### 投訴點(c)

97. 就有關投訴人因其兒子的自殺想法致電喜靈洲戒毒所，根據客觀證據顯示，投訴人確有於二零一一年四月十一日先致電戒

毒所「控制室」，然後兩度致電職員乙而電話被轉駁至職員甲的手機。該三個電話於不足半小時內打出，而三個電話均有接通但卻又在一分鐘內掛線。情節與投訴人所述吻合。申訴專員公署有理由相信，她當時是急欲與懲教署聯絡，但極有可能未獲適切的回應。

98. 固然，在缺乏電話錄音的情況下，申訴專員公署無法確定當時接聽電話的職員有否處事失當，但申訴專員公署期望懲教署抱著「有則改之，無則加勉」的態度，訓示職員從事件汲取經驗，除對所有來電者保持友善的服務態度外，亦應對他們的查詢及訴求保持警覺性和敏感度，並按情況給予適切協助。

99. 就有關投訴人於其兒子死後對職員甲和乙的投訴，懲教署「投訴調查組」職員丙和投訴人一致確認投訴人曾致電懲教署投訴職員甲和乙。就對話的內容，雙方的陳述則迥異。礙於缺乏電話錄音，申訴專員公署無法確定他們的對話細節。然而，職員丙的陳述有不合理之處。根據職員丙所述，投訴人告訴他，她已將事件向警務處報告。若然如此，他建議投訴人向警方提供案件資料，乃多此一舉。投訴人亦不會因此改變主意，放棄向懲教署投訴職員甲和乙。況且，懲教署沒有否認投訴人確已向「投訴調查組」投訴職員甲和乙，只是認為她作此投訴的同時，亦應向警方提供資料。但事實上，懲教署沒有繼而調查兩名職員在事件中有否失職。縱使投訴人真的表示「暫不需要『投訴調查組』跟進」，懲教署亦理應根據事件的嚴重程度作出適當跟進，以了解職員甲和乙是否確有拒絕接聽投訴人的求助電話。既然警務處的刑事調查跟懲教署的行政調查方向不同，懲教署甚至無須等待警務處完成調查後才展開署方的調查。

100. 申訴專員公署認為，任何機構管理層在收到公眾人士對職員的投訴後，都有責任跟進，以確定被投訴的職員在工作有否失誤。這宗個案涉及嚴重的指控，亦有不少表面證據，「投訴調查組」及署方在接到投訴後，無論投訴人有否積極跟進，都不應掉以輕心。況且，「投訴調查組」專責處理有關對該署管理或職員方面的投訴，該組作為獨立運作的組別，更應肩負起調查事實真相的責任。對於每宗投訴，該組都必須予以正視，並且審慎處理和徹底跟查，以確保每宗個案均能得到公平公正的處理。綜合以上分析，申訴專員公署認為投訴點(c)部分成立。

101. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

102. 申訴專員認為，懲教署應考慮在控制室裝置錄音設備，除可防止遺漏重要信息外，亦有助職員覆查資料之用。申訴專員建議懲教署檢討現行保存及銷毀檔案資料和記錄的程序指引，考慮延長所有錄音及錄影片段的保留期限至不少於 30 日。

### **當局的回應**

103. 懲教署已指派工作小組，就所有懲教院所內的控制室裝置錄音設備事宜進行探討。

104. 就延長所有錄音及錄影片段的保留期限事宜，懲教署正聯同機電工程署，檢視各懲教院所內所有閉路電視系統設備，就延長保留期限事宜作出研究。

## 懲教署

**個案編號 2012/3179：(1) 延誤向投訴人提供投訴表格；(2) 威迫投訴人承認違紀；以及 (3) 投訴人擬把一份關於毆打案的供詞副本交給一名訪客，而該署職員卻把供詞副本暫時取走**

### 背景

105. 投訴人為在囚人士，指懲教署有以下不當之處：

- (a) 二零一二年八月七日，投訴人向懲教所特別組職員（職員甲）索取申訴專員公署的投訴表格，但職員延至九月四日始把表格交給他；
- (b) 在一宗發生於二零一二年八月五日的事件中，投訴人被指違紀。在八月九日的紀律聆訊前，兩名懲教所職員（職員乙及職員丙）不斷威迫利誘他承認違紀。投訴人在聆訊中只好承認違紀；及
- (c) 投訴人曾向「投訴調查組」投訴被職員毆打，並向該組作供。他留有供詞副本。由於供詞內容敏感，不宜被職員或其他在囚人士看到，他於九月四日把供詞副本交給探訪室職員（職員丁），以轉交到訪的兩名友人（A 女士及 B 女士）。職員丁在投訴人面前檢查它後，到探訪室主管座位接聽電話，接着把供詞副本帶離探訪室。數分鐘後他才返回，然後方把供詞副本交給 A 女士及 B 女士。職員丁的處理手法不但有違程序，亦有向毆打案所涉的職員洩漏供詞內容之嫌。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

106. 投訴人與職員甲所言迥異。礙於缺乏八月七日的對話錄音或其他佐證，申訴專員公署無法確定投訴人當日有否明確要求職員甲提供表格但被拒。申訴專員就投訴點(a)未有定論。

### 投訴點(b)

107. 投訴人與職員乙及職員丙各執一詞。礙於缺乏任何獨立客觀佐證，申訴專員難以判斷誰是誰非。申訴專員就投訴點(b)未有定論。

### 投訴點(c)

108. 投訴人並沒有事先申請，卻臨時欲將供詞副本送交到訪友人，此明顯不符法例要求，亦有違懲教所程序。職員丁先向上司（職員戊）匯報情況，而並非即時把該供詞副本轉交 A 女士，實為合法合理的做法。至於投訴人懷疑職員丁向涉嫌毆打他的職員洩漏供詞內容，那只是他單方面的猜測，職員丁及職員戊均否認曾閱讀供詞副本或把內容洩漏。並無證據顯示職員丁有洩漏供詞內容。申訴專員認為投訴點(c)投訴不成立。

109. 申訴專員建議懲教署制訂明確指引，以處理在囚人士擬把未獲事先批准的文件送交到訪親友的情況，包括當職員懷疑在囚人士意圖非法將妨礙院所保安的文件交給親友帶走，亦須帶同該在囚人士向高級職員請示，在該名在囚人士面前檢查該文件。

110. 申訴專員認為這宗投訴不成立。

### **當局的回應**

111. 懲教署已指派工作小組就申訴專員的建議，檢討有關政策及指引。



## 機電工程署

### 個案編號 2012/1442: 沒有妥善監察負責維修某街市冷氣系統的外判承辦商

#### 背景

112. 投訴人是食物環境衛生署（食環署）轄下某街市的檔戶。自二零一一年年底，涉事街市的冷氣系統經常出現故障而需要維修。此外，投訴人亦不滿承辦商在某次維修期間拒絕回應他的查詢，又曾違反兩小時內到達現場進行維修的承諾。他認為機電工程署（機電署）沒有妥善監察承辦商。

#### 申訴專員的觀察

113. 機電署以「系統可用率」作為衡量冷氣系統效能的主要指標，屬於該署的專業判斷範疇，申訴專員公署無意評論。然而，涉事街市的冷氣系統雖然一直達到 99% 的「系統可用率」，但在冷氣需求較大的春夏兩季，街市檔戶的投訴卻幾乎無日無之。申訴專員公署認為，這究竟顯示現時的最低要求未能符合檔戶的實際需求，抑或出現其他問題，值得該署關注。承辦商平均每兩天便須進行一次維修，是否符合成本效益，亦成疑問。

114. 申訴專員公署對機電署的監察制度有所質疑，並非純粹因為資料出錯，而亦包括該署未有發現出錯。在申訴專員公署展開全面調查後，機電署最初只提交了一覽表，作為監察承辦商日常工作的相關文件；直至申訴專員公署把初步調查結果送交機電署參閱和評論，該署才表示尚有其他補充資料。就申訴專員公署指出機電署及食環署所持資料不一致之處，機電署只是試圖證明其一覽表上的相關資料正確，為自己開脫，根本沒有針對問題以作改善。

115. 機電署面對申訴專員公署調查，尚且沒有發現一覽表錯漏百出；機電署平日有否認真謹慎地交叉核對多份不同記錄，以全面掌握承辦商的工作，以及這樣的監察方式是否有效益，實在令人懷疑。鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

116. 申訴專員公署建議機電署：

- (a) 全面檢查涉事街市的冷氣系統，視乎未來故障及損壞報告的趨勢，考慮與食環署商討局部或全面更換系統的可行性；及
- (b) 與食環署保持更緊密聯繫，確保承辦商提供的跟進記錄準確，以完善現行監察承辦商的機制。

### 當局的回應

117. 機電署接納全部建議，並已採取以下的跟進措施：

- (a) 機電署已在二零一三年四月及五月，就涉事街市的冷氣系統進行全面檢查及調校，確保系統運作正常，並採用遙距故障報告系統監察系統的主要部件故障，以促進安排維修的效率。採取有關措施後，在二零一三年三月至七月期間共錄得 11 宗故障報告，比對去年同期的 92 宗有顯著改善。經檢查及調校有關系統和檢討近期故障報告趨勢後，機電署和食環署商討後認為沒有即時需要局部或全面更換該系統。機電署會繼續密切監察故障及損壞報告的趨勢，在有需要時會與食環署商討更換相關系統；及
- (b) 在二零一三年四月，機電署已改善故障報告流程，即於接到故障報告後的下一個工作日，以電話與食環署核實故障報告的細節。由二零一三年七月起，機電署已於每月向食環署提交故障報告記錄，以供核實。此外，機電署已加密實地勘查，以進一步監察承辦商的表現。

## 平等機會委員會

**個案編號 2012/0855：(1) 聲稱投訴人是在時限過後才提出投訴，而藉此拒絕受理她的投訴；(2) 未能提供證據，支持該會所稱其職員已向投訴人解釋相關法例，而她在當時並不打算提出投訴；以及 (3) 偏袒被投訴的公司**

### 背景

118 二零一二年三月十五日，投訴人向申訴專員公署投訴平等機會委員會（平機會）。

119. 事緣投訴人於二零一一年五月十六日向平機會投訴：

二零一零年八月，她在 A 公司任職期間，曾遭某男同事(甲先生)性騷擾。二零一一年一月，她向 A 公司投訴。其後，她獲中介公司<sup>1</sup>通知：於同年七月她的聘用合約屆滿後，A 公司不會與她續約。她認為，A 公司是由於她提出性騷擾投訴才決定不再聘用她。

120. 平機會把投訴人對甲先生的投訴歸類為涉嫌「性騷擾」個案（投訴(1)），亦把她指稱 A 公司因她提出性騷擾投訴而不再聘用她的投訴歸類為涉嫌「使人受害」的歧視之個案（投訴(2)），並對該兩個案展開調查。就投訴(1)，平機會在調查後建議投訴人及甲先生進行調解，但雙方未能達成和解。至於投訴(2)，平機會於二零一一年十一月三十日向她函告該會的決定：由於她的指稱缺乏實質，故該會終止調查。

121. 就投訴人在十一月二十四日的信件中質疑 A 公司須否為甲先生的性騷擾行為負責（投訴(3)），平機會向她覆稱：

投訴點(a)：該會強詞奪理。她早於二零一一年五月已向該會提出性騷擾投訴。該會卻指她於同年十一月二十四日才對 A 公司提出投訴(3)；該會並以她逾期投訴（過了 12 個月的時限）為由而不受理。

---

<sup>1</sup> A公司乃經中介公司以合約形式聘用投訴人。

投訴點(b)：該會辯稱：其職員早已向她解釋有關「僱主轉承責任」的條文，她亦已表示不打算就「僱主轉承責任」投訴 A 公司。然而，該會的辯稱並無實質證據支持。

投訴點(c)：在調查投訴(2)期間，該會只聽 A 公司一面之詞，卻沒有認真考慮她所提出的理據，做法有欠公平。

122. 其後，投訴人去函平機會指出從無放棄對 A 公司提出投訴(3)，但該會重申上述立場（上文第 121 段）。

123. 投訴人對平機會的投訴可歸納為以下三點：

- (a) 該會強詞奪理。她早於二零一一年五月已向該會提出性騷擾投訴。該會卻指她於同年十一月二十四日才對 A 公司提出投訴(3)；該會並以她逾期投訴（過了 12 個月的時限）為由而不受理。
- (b) 該會辯稱：其職員早已向她解釋有關「僱主轉承責任」的條文，她亦已表示不打算就「僱主轉承責任」投訴 A 公司。然而，該會的辯稱並無實質證據支持。
- (c) 在調查投訴(2)期間，該會只聽 A 公司一面之詞，卻沒有認真考慮她所提出的理據，做法有欠公平。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)及(b)

124. 就投訴人的個案，平機會本來可視作三項投訴處理：

- (1) 甲先生涉嫌「性騷擾」她；
- (2) A 公司涉嫌因她投訴甲先生性騷擾而不再聘用她—「使人受害」的歧視；及
- (3) A 公司就甲先生的性騷擾行為應否負上「僱主轉承責任」。

125. 在事件中，平機會處理了投訴(1)及(2)，而沒有處理投訴(3)。

126. 經審閱平機會的檔案記錄，申訴專員公署信納，平機會 X 主任及 Y 主任已分別於二零一一年五月二十五日及六月十日向投訴人解釋與投訴(3)相關法例，包括「僱主轉承責任」的條文。另外，X 主任曾向她告知 12 個月的投訴時限；而 Y 主任曾詢問她會否提出投訴(3)，而她當時答覆不會。

127. 雖則如此，申訴專員公署認為，畢竟投訴人只是普通人，未必能充分掌握「僱主轉承責任」此法律字眼的意思，以及完全明白平機會會獨立計算各項投訴的投訴時限。

128. 平機會向申訴專員公署解釋，該會拒絕受理投訴(3)，其實亦有其他理由。平機會向申訴專員公署表示，該會可運用酌情權受理逾期的投訴。就投訴人的個案而言，雖然該會就拒絕受理投訴(3)只向她提出了一個理由（即：她早已得悉僱主轉承責任的條文，但沒有在 12 個月的投訴時限內作出相關投訴），但在拒絕運用酌情權受理投訴(3)前，平機會實已就投訴人的整宗投訴個案作出詳細考慮，包括證據的強弱及理由是否充分。然而，申訴專員公署認為該會從無向投訴人交代該些理由，而單單以「過了投訴時限」為由而拒絕受理該項投訴。即使以投訴人於二零一一年十一月始提出投訴(3)計算，當時亦只是過了投訴時限三個月，難免令投訴人覺得該會的做法不近人情。此外，平機會也對她欠缺一個完整的交代。

129. 申訴專員認為，投訴點(a)部分成立；投訴點(b)不成立。

#### 投訴點(c)

130. 經審閱平機會二零一一年十一月十八及三十日，以及十二月二十九日給投訴人的覆函，申訴專員公署認為，該會實有具體回應她就投訴(2)所提出的質疑及理據。至於平機會如何根據《條例》就投訴人及 A 公司所提出的證據及論點進行調查及分析，以及作出結論，全屬該會的專業範疇，並非一般行政事宜。因此，就投訴點(c)，申訴專員公署不擬置評。

131. 總體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

132. 申訴專員期望平機會再考慮酌情受理投訴人對 A 公司的投訴(3)。即使該會經慎重考慮後維持不受理該投訴的決定，該會亦應向投訴人詳盡交代拒絕受理的理由。

### **當局的回應**

133. 平機會已接納申訴專員之建議。平機會兩名職員於二零一二年十月十七日與投訴人及其友人會面，詳細解釋為何平機會沒有酌情逾時處理她對 A 公司提出「僱主轉承責任」指稱的投訴的原因。平機會職員亦利用該機會再三告訴投訴人她可向法庭直接申請審理她的指稱，並促請她注意須於 24 個月提出法律訴訟的時限。

134. 申訴專員於二零一二年十二月二十日致函平機會，表示欣悉平機會已於二零一二年十月十七日與投訴人會晤，向她詳細解釋為何平機會不酌情逾時處理她對涉事公司的性騷擾（僱主轉承責任）投訴，並感謝平機會對申訴專員公署工作的支持。

## 環境保護署及食物環境衛生署

**個案編號 2012/2286（環境保護署）：**(1) 評審一宗空氣污染投訴的程序欠妥善；以及 (2) 沒有採取行動，糾正兩間食肆的廚房油煙排放口位置不當的問題

**個案編號 2012/3671（食物環境衛生署）：**(1) 錯誤批出食物業牌照給兩間食肆，以及沒有就該兩間食肆的廚房油煙排放口位置不當的問題採取行動；(2) 沒有對一間違反發牌條件，其後更無牌營業的食肆採取執法行動；以及 (3) 巡查安排欠妥善

### 背景

135. 二零一二年七至十二月期間，投訴人多次向申訴專員公署投訴環境保護署（環保署）及食物環境衛生署（食環署）。

136. 投訴人於二零一二年四月九日向環保署投訴其居住的大廈地下兩所食肆（食肆甲及乙）造成油煙污染。該署於六月二十九日向他函告調查結果：五月至六月期間，該署四度派員到涉事大廈停車場出入口、平台及行人天橋進行空氣評估，並無發現涉事食肆排放的油煙造成滋擾，故不能援引《空氣污染管制條例》（《條例》）採取行動。另外，該署口頭確定涉事食肆的排氣口設計不妥善，但沒有違法，故該署不會跟進。

137. 二零一二年八至九月其間，投訴人多次向食環署投訴食肆甲及食肆乙造成油煙滋擾。食環署其後向他函告：

- (1) 二零一二年八至九月其間，該署多次派員巡查涉事兩所食肆，均沒有發現過量排放油煙造成滋擾的情況；
- (2) 不過，該署發現：
  - (i) 食肆甲的運水煙罩未能正常運作及沒有保持清潔；
  - (ii) 食肆乙的油煙罩有油煙積聚。在九月的巡查中，職員發現該食肆售賣「小食食肆牌照」批准以外的食物。違反持牌條件；及

- (3) 經該署警告後，涉事兩所食肆的抽氣系統已清理妥當及運作正常。該署亦已就食肆乙違反持牌條件作出口頭警告，要求停止違規事項。

138. 投訴人對環保署及食環署的投訴可歸納如下：

- (a) 環保署單靠其評估員的嗅覺及短時間的評估即斷定涉事食肆所排放的油煙沒有造成滋擾，並不客觀；
- (b) 環保署既確定涉事食肆的排氣口設計不妥善，卻拒絕要求該些食肆更改排氣口位置，是推卸責任；
- (c) 涉事兩所食肆的排氣口設於同一位置（位置 A），屬空氣不流通及接近民居的地方，食環署亦曾多次接獲有關食肆甲的油煙問題之投訴，並發現該食肆的抽氣系統不妥，顯示兩所食肆違反「食肆牌照申請指南」（「申請指南」）及《附表所列處所通風設施規例》（《規例》）就開設食肆的地方及／或排氣系統設置的要求。投訴人指責該署沒有按照「申請指南」及《規例》處理兩所食肆的牌照申請，以及錯誤評估有關排氣系統設計對鄰近環境的影響；
- (d) 就食肆甲油煙及抽氣系統的問題，食環署只不斷作出警告，未能對症下藥，解決該食肆排氣系統設計欠妥的根源性問題；
- (e) 食肆甲接獲環保署於二零一二年八月二十一日發出的「空氣污染消減通知」（「通知」）後，將排氣口改設於另一位置（位置 B）。投訴人認同，位置 B 所排放的油煙已減少，以及比較遠離民居的窗戶，但秋冬時分的常規性東北季候風會將氣味吹入其單位，構成滋擾。雖然排氣口位置已更改，但大廈停車場開口位置仍有強烈的氣味排出。他認為：
  - (i) 食環署應建議食肆甲將排氣方向轉往或伸延至遠離民居的位置；



- (ii) 環保署應聯同大廈管理處就食肆甲及食肆乙所排出的氣味及油煙有否構成滋擾，向大廈低層單位住戶及鄰近食肆作問卷調查，以及調查停車閘口位置的氣味來源；
- (f) 食肆甲完成更改排氣口工程後，所排放的部分氣味未有經新安裝的過濾裝置而直接排出。然而，食環署未有妥善跟進；
- (g) 食肆乙的餐牌清楚顯示該食肆售賣「小食食肆牌照」批准以外的食物。然而，食環署過往多次巡查皆無發現該食肆違反持牌條件。及至投訴人於二零一二年九月十日向該署查詢該食肆的牌照問題後，該署始發現該違規事項及作出跟進。投訴人質疑該署過往存心包庇食肆乙；
- (h) 及後，九月十一至十五日期間，投訴人行經該食肆，從其餐牌推斷該食肆仍在售賣牌照批准以外的食物。九月十七日，食環署再次發現該食肆違反持牌條件。投訴人指摘該署跟進不力；
- (i) 食肆乙在二零一二年十一月中取消牌照後，一直無牌經營。食環署只檢控該食肆，未能制止其無牌經營；以及
- (j) 食環署職員每次巡查均穿著制服，令涉事兩所食肆負責人有所防範，以致該署多次巡查均無發現。投訴人指摘該署執法不力。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

139. 環保署基於超過五名職員共五次的評估結果，以決定食肆甲所排放的油煙有否造成空氣污染。從行政角度而言，該署已在現行制度下採取合理措施，盡量令空氣評估報告公正及準確反映實況。鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

140. 雖然如此，空氣評估涉及主觀判斷。申訴專員公署在處理其他同類個案時，已促請環保署持續改善現行機制以增加評估工

作的認受性，包括：加倍留意其他國家或地區在此方面的最新標準及指引、加強執法人員的培訓，以及定期檢討現行機制。

#### 投訴點(b)至(f)

141. 環保署的評估若並無顯示涉事食肆有違規情況，該署的確無從執法。

142. 無論如何，該署已按照較近期的評估結果發出「通知」，飭令食肆甲安裝控制設備，以消減空氣污染。該食肆其後已安裝控制裝置，以及更改排氣口位置。

143. 雖然食環署曾發現食肆甲和食肆乙的抽氣系統有不妥善之處，但申訴專員公署認為，那並不同該署沒有按照「申請指南」及《規例》處理兩所食肆的牌照申請，或兩所食肆的排氣口位置違規。

144. 既然食環署沒有發現涉事食肆排放過量油煙構成滋擾，該署不採取相關的跟進行動，並非無理。

145. 從投訴點(b)至(f)可見，投訴人顯然是希望環保署能阻止涉事食肆再發出任何可傳至其居所的氣味。然而，申訴專員公署認為，政府部門執法，必須具備充足的證據及有力的法理基礎。若涉事食肆沒有發出足以造成空氣污染或構成滋擾的過量油煙，環保署便不能採取執法行動。環保署雖然因此而未能完全滿足投訴人的要求，但已在可行範圍內促使涉事食肆作出某程度上的改善。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)至(f)不成立。

#### 投訴點(g)至(i)

146. 食環署未有及早發現食肆乙違反持牌條件，實有不足。該署已為此向投訴人致歉，以及提醒職員改善。

147. 在發現上述違規情況後，食環署已隨即按既定程序作出跟進。申訴專員公署認為，該署雖有疏漏，但沒有證據顯示該署包庇食肆乙。

148. 基於上述的分析，申訴專員認為，投訴點(g)部分成立。投訴點(h)及(i)不成立。

### 投訴點(j)

149. 食環署解釋，為防止他人假冒該署職員以收取利益，職員在執行巡查工作時一般會穿著制服。雖然如此，該署的例行及突擊巡查，均不會預先通知食肆負責人，以免他們有所防範，影響行動的成效。

150. 申訴專員公署認為，食環署的解釋有一定道理。既然該署的所有巡查都不會事先通知食肆，職員穿著制服與否對巡查成效的影響相信分別不大。就本案而言，該署在巡查後先後就食肆甲及食肆乙違反持牌條件及/或無牌經營採取跟進/執法行動，可見該署的巡查並非無效。

151. 基於上段所述，申訴專員認為，投訴點(j)不成立。

152. 整體而言，申訴專員認為，投訴人對環保署的投訴不成立，對食環署的投訴部分成立。

153. 申訴專員建議：

- (a) 環保署及食環署繼續密切跟進食肆甲及食肆乙排放油煙的情況，如有違規或構成空氣污染／滋擾，便應按照相關法例/程序採取果斷行動，要求糾正；及
- (b) 食環署繼續密切監察食肆乙無牌經營的情況，以及嚴厲及果斷執法。

### **當局的回應**

154. 環保署接納建議，繼續監察食肆甲及食肆乙排放油煙的情況。由二零一三年一月中旬至六月底，環保署曾四度巡查食肆甲及食肆乙，但並未發現有違規或構成空氣污染／滋擾的情況。

155. 食環署接納申訴專員的建議，並會繼續按現行政策對上述無牌食肆採取檢控行動及在適當時間向法院申請封閉令。此外，食環署會繼續留意兩間食肆的衛生情況和採取適當行動。

## 環境保護署及勞工處

### 個案編號 2012/4161A及B：沒有充分監管承辦商牽涉石棉的清拆工程及不適當地處理針對承辦商的投訴

#### 背景

156. 二零一一年十月十八日，投訴人向申訴專員公署投訴環境保護署（環保處）及勞工署。

157. 為配合廣深港高速鐵路香港段工程，政府收回新界一片土地，並由香港鐵路有限公司負責所需的拆卸工程，包括清拆含有石棉物料的構築物（涉事工程）。據投訴人所稱，在二零一一年一月二十五日、二月十四日、三月十六日及十九日，投訴人的僱員在涉事工地發現多塊懷疑含有石棉的瓦片，並將其中一塊送交化驗所檢驗，結果顯示該塊瓦片含有石棉物料。

158. 同年四月，投訴人向勞工處及環保署投訴涉事工地有懷疑含有石棉的瓦片被隨意棄置，可能影響工人及附近居民的健康。其後，環保署及勞工處均回應，由於沒有發現違規情況及搜證檢控困難，故拒絕繼續進行調查。

159. 投訴人指摘環保署及勞工處沒有積極監管涉事工程、敷衍處理其投訴，以及沒有檢控違法人士。

#### 申訴專員的觀察

160. 申訴專員公署指出，《申訴專員條例》第8條及附表2訂明，申訴專員不得就是否為任何罪行檢控任何人的決定進行調查。因此，申訴專員公署就本投訴所進行的調查，旨在審研環保署及勞工處在監管涉事工程方面，以及在處理投訴方面有否行政失當，而不會評論該兩個部門應否向任何人提出檢控。

161. 環保署及勞工處的回應顯示，涉事工程期間，環保署及勞工處已多次到涉事工地巡查。此外，該兩部門在接獲投訴人的舉報後，亦已分別於四月七日、二十六日及五月二十六日派員到場視察，結果沒有發現違規情況。

162. 由此可見，環保署及勞工處並非沒有監管涉事工程，或沒有跟進投訴人的舉報。

163. 鑑於環保署及勞工處巡查的日期有別於投訴人到場搜證的日期，有不同的發現並不足為奇。申訴專員公署認為，該兩個部門根據各自本身的調查結果決定跟進行動，屬無可厚非。基於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴不成立。

164. 在這宗個案中，投訴人已就其舉報向環保署提供了照片、草圖、物證及化驗報告等證據，難免令常人質疑環保署為何不向涉嫌違法者提出檢控。就此而言，申訴專員公署建議環保署檢討其檢控程序，包括日後如接獲類似投訴，應盡快徵詢律政司意見，讓其從法律專業角度評估投訴人所提供的證據是否足以提出檢控。

165. 申訴專員認為，勞工處適宜檢討提出檢控的程序，包括日後如接獲類似舉報，盡快徵詢律政司意見，讓其從法律專業角度評估舉報人所提供的證據是否足以提出檢控。

## **當局的回應**

166. 環保署接納建議，並提醒執法人員繼續以嚴謹、專業及負責任的態度處理涉嫌違法的個案，並在有需要時透過署方的中央檢控組徵詢律政司意見。

167. 勞工處接納建議，並表示在個案調查中若懷疑證據是否充足時，會視乎個別個案的特別情況徵詢律政司的法律意見，以決定應否提出檢控。

## 僱員再培訓局

**個案編號 2011/4988：(1) 對該局委任的某培訓機構監管不力；(2) 沒有處理一宗關於某課程導師教學質素欠佳的投訴；以及 (3) 無理拒絕讓投訴人轉讀較高程度的課程，並要求她繼續修讀不適合的課程**

### 背景

168. 二零一一年九月，投訴人於僱員再培訓局（再培訓局）委任的一間培訓機構（中心）報讀一個英語課程（課程甲）。投訴人聲稱她本欲報讀另一個課程（課程乙），但由於課程乙不會在短期內開班，中心職員（X 女士）建議她報讀課程甲。在參加課程甲的第一課後，投訴人發現課程程度及導師質素遠低於她的期望。她沒有參與餘下的課堂。投訴人向再培訓局作出書面投訴，並要求轉讀較高程度的課程。二零一一年十二月，再培訓局回覆投訴人，指出如她於課程甲的出席率不足 80%，再培訓局會要求她繳付課程學費；如果她未能如期繳交學費，則一年內會被禁止報讀任何再培訓局的課程。

169. 投訴人向再培訓局作出的投訴歸納如下：

- (a) 再培訓局未有適當監管中心。中心忽略投訴人的英文程度及誤導她報讀課程甲；
- (b) 再培訓局未能回應她有關課程甲導師教學質素的投訴；及
- (c) 再培訓局無理拒絕她轉讀較高程度課程的要求，以及即使課程甲不適合她，仍要求她達至課程要求的最低出席率，否則須繳交學費。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

170. 申訴專員公署在欠缺獨立佐證下，未能確定投訴人與 X 女士的對話內容。申訴專員因此不會就後者是否誤導前者報讀課程甲作出定斷。

171. 儘管申訴專員公署認同申請人有責任了解課程資料，以決定報讀適合其個人背景及所需的課程，但課程提供者亦有責任小心評估申請人所選擇的課程是否適合其程度。無論申請人的程度比課程為過低或者過高，任何錯配均會導致公帑的浪費。

172. 中心顯然忽略了投訴人的英語能力。然而，此個案極可能是個別例子，不能合理地期望再培訓局可預先設定機制以避免此事件的發生。換言之，事件並不能歸咎再培訓局對中心監管不足。投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

173. 再培訓局在收到投訴後於二零一一年十月二十五日致電投訴人。在該電話聯絡及其後的電話聯絡中，投訴人及其丈夫多次強調她被中心誤導而報讀課程甲及要求轉讀較高級的課程。再培訓局因而在二零一一年十二月予投訴人的回覆中重點回應此兩項事宜。申訴專員接受再培訓局的解釋。投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

174. 為確保公帑運用得宜及對其他學員公平，申訴專員認為再培訓局在一般情況下，要求未達課程最低出席率的學員繳還學費及不批准他們轉讀另外的再培訓課程的做法合理。

175. 然而，這宗個案明顯牽涉課程與投訴人英語程度的錯配，而這主要是由於中心的疏忽。申訴專員認為要求投訴人完成課程並無好處，會浪費投訴人的時間以及公帑。在此情況下，申訴專員認為再培訓局堅持投訴人因未能達到最低出席率而繳還學費，或禁止她於一年內報讀再培訓局的其他課程，是官僚的做法。投訴點(c)成立。

176. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。申訴專員建議再培訓局：

- (a) 參考這宗個案及提醒培訓機構應避免推介課程予程度過高的申請人，而如果申請人選擇了明顯比其程度為低的課程，培訓機構應向申請人作出提醒；及
- (b) 豁免投訴人繳還課程甲的學費及容許投訴人報讀適合她的其他再培訓課程。

### **當局的回應**

177. 再培訓局接納並已落實申訴專員的兩項建議如下：

- (a) 二零一二年四月二十日，再培訓局向所有培訓機構發出通告，指示培訓機構應避免向申請人推介明顯與其資歷不符的課程；而如果申請人選擇報讀訓練內容及程度與其資歷不符的課程時，培訓機構應向申請人作出提醒，以確保其清楚知悉有關情況；及
- (b) 二零一二年四月十八日，再培訓局通知投訴人豁免繳還學費及批准她報讀適合其需要的其他再培訓課程。



## 食物環境衛生署

### 個案編號 2012/0245：沒有採取有效的執法行動，管制某些糖果攤檔阻塞街道及行人路的問題

#### 背景

178. 二零一二年一月十九日及二月六日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

179. 投訴人向食環署投訴某些糖果攤檔在某條街道及其附近非法擴展營業範圍，導致阻塞街道。食環署其後發信告知投訴人該署已採取的行動。不過，該街道及通道的阻塞問題持續。投訴人認為食環署的行動無效。

#### 申訴專員的觀察

180. 申訴專員公署知悉食環署確有就三個攤檔非法擴展營業範圍的行為採取執法行動。然而，攤檔阻塞街道及通道的問題仍然存在，顯示食環署的執法行動無效或力度不足，無法解決問題。

181. 申訴專員公署的實地視察確認，雖然三個攤檔非法擴充營業範圍的問題有所改善，但三個攤檔的營業範圍的確較核准面積大數倍之多，造成阻塞街道。這違反了食環署容許攤檔在營業時擴展營業範圍的條件，即不能妨礙通道暢通。申訴專員公署認為食環署至少應嘗試行使法例賦予的權力（包括《公眾衛生及市政條例》第 86(1)條賦予的檢取權力），以阻遏問題。申訴專員認為，該權力將能對非法擴充營業範圍的小販，起更大阻嚇作用。

182. 有鑑於此，該投訴成立。

183. 申訴專員促請食環署繼續密切監察攤檔情況，如攤檔仍然阻塞街道及通道，食環署應按需要，引用法例賦予的所有權力加強執法。

## 當局的回應

184. 食環署接納申訴專員的建議並已將巡查次數由每月一次增加至每周一次。此外，如情況需要，食環署會繼續採取嚴厲的執法行動。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2012/0629: 沒有就投訴人懷疑下層單位的冷氣機導致其單位內地面出現水珠凝結的問題，進行妥善的測試

#### 背景

185. 二零一一年九月二十一日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

186. 據投訴人所稱，二零一一年六月，她經 1823 電話中心向食環署投訴下層單位的冷氣機長期低溫運作，其送風口並且固定朝向天花，致令投訴人睡房的地面經常有水珠凝結。同年八月二十日，食環署職員到下層單位進行測試時，把下層單位的冷氣機調較至攝氏 25 度及搖擺風向模式，而非其慣常的攝氏 17/18 度及送風口固定向上模式。於是，測試結果顯示該冷氣機運作正常。投訴人指摘食環署的上述測試方法不當，以致結果未能反映實際情況。

187. 二零一二年二月十日，申訴專員公署完成查訊，並向投訴人函告結果，包括：食環署職員在測試時並無改變下層單位冷氣機的運作模式；而就投訴人單位地面出現水珠的情況，食環署亦已把個案轉介屋宇署研究是否涉及樓宇結構問題。

188. 同年二月二十日至二十七日，投訴人致電及去函申訴專員公署，指稱屋宇署已向她確定，其單位並無樓宇結構問題。因此，她再投訴食環署測試方法不當及拒絕繼續跟進她的個案。

#### 申訴專員的觀察

189. 投訴人認為，其單位地面出現水珠，乃下層單位的冷氣機運作不正常所致；其理據包括：

- (a) 其單位地面出現水珠的情況是在下層單位住戶遷入後才出現；

(b) 地面的水珠只在春、夏、秋季出現；及

(c) 屋宇署已向她確定，水珠問題與樓宇結構無關。

190. 雖然這只是投訴人的個人臆測，但申訴專員公署認為她的懷疑並非完全無理。

191. 固然食環署已有派員在沒有預約的情況下到訪下層單位視察，職員的觀察所得應可反映事實真相。可惜食環署職員其實未有即場量度下層單位的溫度，只憑遙控器所顯示的溫度，以及其個人感覺，而認為室溫並無異常。這顯示，食環署的調查實有不足之處，未能有力地排除上文所述的合理懷疑：即下層單位的冷氣機在職員到訪前一直低溫運作，以致投訴人單位地面出現水珠。

192. 雖然食環署其後再進行測試並量度了投訴人單位及下層單位在冷氣機啟動前及啟動後的室溫，然而，該次測試並非在冷氣機低溫運作的情況下進行，而測試結果亦未能反證在下層單位的冷氣機非低溫運作的情況下，投訴人單位地面仍會出現水珠。申訴專員公署認為，該次測試無助排除上文所述的合理懷疑。

193. 基於上文第 191 及 192 段所述，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴部分成立。

194. 此外，雖然地面出現水珠亦有可能是大廈地台隔熱能力先天不足所致，但既然屋宇署已確定地台沒有構築問題，下層單位業主是否仍可為冷氣機導致上層地面出現水珠作出合理辯解，申訴專員公署存疑。食環署大可藉再諮詢律政司的機會，探究在法律上可否視此等情況為「妨擾」而加以執法。

195. 申訴專員建議：

(a) 當投訴人的單位地面再出現水珠時，食環署應盡快再派員在未經預約的情況下到訪下層單位視察及量度室溫，以查證水珠問題是否與下層單位冷氣機低溫運作有關；及

(b) 食環署應就上文第 194 段的問題徵詢法律意見。

## 當局的回應

196. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 自二零一二年八月二十二日收到申訴專員公署的覆函後，食環署沒有再收到投訴人單位地面出現水珠的投訴。該署人員分別於同年十月十八日及十一月十五日聯絡投訴人，她表示單位地面沒有出現水珠。食環署人員已建議投訴人，如單位地面再出現水珠，可盡快聯絡該署人員作跟進；及
- (b) 食環署已徵詢法律意見，法律意見認為食環署調查未能證實投訴人單位地面出現水珠的情況是由於下層單位冷氣機運作所引致，故該署不應根據《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）採取行動。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2012/0875：(1) 延誤回覆一宗食物投訴；及 (2) 沒有跟進該宗投訴

#### 背景

197. 二零一二年一月中，投訴人向食物環境衛生署（食環署）投訴，指某店舖（店舖甲）售賣未附有食物標籤的預先包裝食物，涉嫌違反有關食物標籤的法例。

198. 二月十四日，食環署人員回覆投訴人，表示當天上午到店舖甲調查時發現一些未附有標籤的預先包裝食物，並已要求該店舖將之收起。然而，投訴人於同日下午及其後仍多次看見店舖甲售賣有關食物。

199. 投訴人認為，食環署在他提出投訴後近一個月始作回應，有延誤之嫌（投訴點(a)）。此外，他亦懷疑該署其實並無跟進個案（投訴點(b)）。

#### 申訴專員的觀察

##### 投訴點(a)

200. 食環署的分區環境衛生辦事處（環衛辦）人員把食物投訴當作一般投訴處理，是不了解食物投訴的定義及處理程序；而他們在接獲食物投訴後近三個星期才到店舖甲巡查，反應實在過於緩慢。

201. 事實上，電話並非聯絡投訴人的唯一途徑，環衛辦人員大可嘗試以電郵與他聯絡；再者，他們沒有告訴他二月中至三月底的跟進情況，的確有欠妥善。

202. 申訴專員認為，食環署在回應投訴人的食物投訴時確有延誤。因此，投訴點(a)成立。

### 投訴點(b)

203. 食環署並非沒有跟進投訴人的個案，然而，該署在申訴專員公署介入後對食物投訴依然反應遲緩，沒有從速處理，實在令人失望。例如，投訴人於五月上旬再次提出投訴，但環衛辦人員沒有按程序到店舖甲巡查，只在四天後把個案轉介食物安全中心（食安中心）跟進，而食安中心人員亦於十多天後才前往巡查及採取執法行動。

204. 綜觀以上所述，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

205. 整體而言，這宗投訴成立。食環署已就延誤處理食物投訴及沒有適時匯報調查進展向投訴人致歉。申訴專員敦促食環署不時提示職員，務須按照工作指引從速及嚴謹地處理食物投訴，並適時向投訴人報告個案進展及調查結果。

### **當局的回應**

206. 食環署接納申訴專員建議及採取以下跟進行動：在二零一二年九月二十八日接獲申訴專員建議後，食環署於十月九日透過電郵發出指令給有關人員，提醒他們務須按照有關處理食物投訴的工作指引，從速及嚴謹處理食物投訴，以及適時向投訴人報告個案進展及結果。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2012/1182: 延誤處理投訴人就某街市水管爆裂對其檔位造成損毀所提出的索償

#### 背景

207. 二零一二年四月十七日，四名投訴人（分別為某街市檔位的檔主或助手）向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

208. 二零一零年二月十六日，涉事街市一樓食水管爆裂，影響涉事檔位。其後，四人就貨物損毀向食環署索償。然而，該署在一年多後仍未能就賠償事宜回覆他們。

209. 二零一一年三月二十四日，四人向申訴專員公署投訴食環署。申訴專員公署進行查訊期間，食環署承認延誤並向四人致歉。六月二十七日，申訴專員公署完成查訊，並促請食環署加快處理他們的索償申請。

210. 二零一二年四月十七日，四名投訴人再向申訴專員公署投訴食環署。據他們所稱，自申訴專員公署完成查訊後，食環署雖已多次與他們面談及書信來往，但仍未能完成處理上述因食水管爆裂而索償的個案。

#### 申訴專員的觀察

211. 食環署在跟進索償申請的初期，職員確曾延誤多月，在申訴專員公署的查詢中食環署亦已承認這點。其後，食環署一直與律政司及四位申索人保持聯絡；從申索人取得資料後，便送交律政司，當中並無延誤。

212. 縱觀本案，索償申請處理多時仍未獲解決，究其原因，除了是因為申索人的單據證明不足，亦因索償項目類別繁多。食環署因此須多次分別與律政司及申索人信件來往，釐清所有索償細節。



213. 由於賠償涉及運用公帑，律政司嚴格審議，鉅細無遺，多番要求食環署補充資料及評估意見，以供其參考，乃責之所在。食環署並非處理索償事宜的專家，搜集及評估資料需時，亦屬無可厚非。

214. 申訴專員公署留意到，食環署有關公眾索償的工作指引，只涵蓋一般的原則，並無提及程序細節，對食環署職員實際處理索償申請的幫助實在有限。而且，食環署對其職責及角色並不完全了解，足證其工作指引之不足。申訴專員公署相信，經此一役，食環署應已汲取經驗，知悉在處理索償個案時應注意的細節及須搜集的詳細資料。

215. 由於食環署二零一一年六月後一直有適切處理四人的索償申請，申訴專員認為，對食環署的投訴不成立。

216. 申訴專員建議食環署應：

- (a) 訂立處理公眾索償的實務指引，向職員提供具體指示，闡述處理索償程序須注意的要點及須搜集的重要資料和細節；及
- (b) 考慮委聘專業人士協助處理公眾索償。

## 當局的回應

217. 食環署接納申訴專員有關訂立處理公眾索償的實務指引的建議，並已開展草擬詳盡的內部指引，並諮詢律政司。該指引旨在提醒員工處理索償程序須注意的事項，及須搜集的具體細節資料，從而幫助員工在將來能更有效率地處理類似的個案。食環署現正研究律政司的修訂建議。食環署稍後會將經修訂的指引再次提交律政司審閱。

218. 食環署不接納申訴專員有關考慮委聘專業人士協助處理公眾索償的建議。食環署計劃加強對人員的培訓，如舉辦處理索償簡介會及個案經驗交流等，令有關員工能更進一步掌握相關的程序及須注意的要點。食環署相信透過完善工作指引及加強員工培訓，再配合律政司提供的法律意見及協助，可有助員工處理公眾索償申請的工作。食環署會觀察有關措施落實後的成效，故現階段暫不考慮委聘專業人士協助處理公眾索償事宜。申訴專員接納食環署採用的方法。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/1416：**(1) 沒有就多名區議員未經許可而在某地點展示的路旁宣傳橫額採取執法行動；(2) 不當地要求投訴人就移除未經許可的路旁宣傳橫額繳付費用；(3) 在移除有關宣傳橫額之前沒有給予通知；(4) 延誤向投訴人寄出有關移除宣傳橫額費用的繳款通知書；及 (5) 沒有說明如何計算移除宣傳橫額的費用

### 背景

219. 投訴人代表某大廈社團於二零一二年五月四日去信申訴專員公署，投訴食物環境衛生署（食環署）不當移除該社團懸掛於某街道欄杆（涉事位置）的宣傳橫額（涉事橫額），並向投訴人追收移除橫額費用。投訴人認為食環署的處理方式有以下不當：

- (a) 以往數年，一直有區議員在涉事位置懸掛其宣傳品，但食環署未有執法。投訴人質疑該署向她追收移除涉事橫額的費用之做法是否有先例可援；
- (b) 涉事橫額是以該社團名義掛出，但食環署卻向投訴人發出繳款單，追收移除橫額的費用；
- (c) 食環署沒有在移除涉事橫額前通知投訴人或該社團；
- (d) 繳款單註明「到期繳款日」是二零一二年四月十九日，但食環署於該日才寄出該繳款單，令投訴人無法在「到期繳款日」前繳款；及
- (e) 移除橫額的費用並非法定定額罰款，故每次所涉金額可能不同，但食環署沒有向投訴人解釋如何計算出費用，令她無從得知被徵收的款項是否合理。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

220. 涉事橫額未經許可懸掛，食環署按法例及政策將其移除，實合乎法理。事實上，就區議員及其他人士非法於涉事位置懸掛橫額，食環署亦有執法及追收移除費用，並無對該社團不公。鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

221. 食環署已承認，職員最初沒有仔細考慮涉事橫額的主要受益者誰屬，以致錯向投訴人而非該社團追收移除費用。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)成立。申訴專員公署欣悉，食環署在覆檢個案後，已迅速採取措施，糾正錯誤。

### 投訴點(c)

222. 未經當局許可而在公眾地方展示宣傳品是違法行為。食環署並無法定責任或任何義務須就其執法行動預先通知違法者。鑑此，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

### 投訴點(d)

223. 申訴專員公署信納，投訴人收悉繳款單時已過了「到期繳款日」。投訴人當時尚未知道食環署會撤銷向她徵收費用；雖然她尚有時間繳款以避免被徵收附加費，但食環署在郵寄繳款單過程中的延誤，顯示食環署根本上並不重視本身所訂的「到期繳款日」，亦沒有為願意依時繳款的市民着想。鑑此，申訴專員認為，投訴點(d)成立。

### 投訴點(e)

224. 雖然繳款單並沒有詳細說明移除橫額的費用如何計算，但繳款人如有疑問，可向食環署查詢。申訴專員公署亦留意到，食環署在連同繳款單寄給投訴人的信函中，已提及她須繳的費用是包括「勞工、運輸或物料及行政費用」。故此，申訴專員認為，食環署的安排可謂適切。鑑此，申訴專員認為，投訴點(e)不成立。

225. 綜合而言，這宗投訴部分成立。

226. 申訴專員促請食環署檢討寄發繳款單的流程，避免延誤；該署在訂定「到期繳款日」時，亦應顧及其間的公眾假期，讓市民有充裕時間於到期日前繳款。

### **當局的回應**

227. 食環署接納申訴專員的建議，並已將計算「到期繳款日」由發出繳款單日起計的十四個曆日修訂為於發出繳款單日起計的十個工作天，以確保市民有充裕時間在到期日前繳款。此外，該署已提醒各分區環境衛生辦事處必須按相關工作指引適時寄發繳款單，以及在有需要時修訂繳款單的「到期繳款日」。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/2053：(1) 無理阻止在火葬場內的拍攝活動；以及  
(2) 職員在執勤時沒有穿着制服及出示職員證，而且態度惡劣**

### 背景

228. 投訴人受某先人家屬所聘，到食物環境衛生署（食環署）轄下某火葬場的禮堂拍攝喪禮過程，但被一名自稱是食環署職員的人阻止及驅趕。

229. 投訴人認為，食環署理應容許家屬即場申請拍攝喪禮，而不應在未徵詢家屬意見之前便阻止他拍攝（投訴點(a)）。此外，他投訴涉事職員在執勤時沒有穿着制服及出示職員證，而且態度惡劣（投訴點(b)）。

### 申訴專員的觀察

230. 食環署管制火葬場內的拍攝活動，是為了維持秩序並確保喪禮不受騷擾。然而，涉事職員在事件中沒有因應情況合情合理地處理問題，只是堅持要投訴人停止拍攝，結果所引起的糾紛反而對喪禮造成滋擾。

231. 申訴專員公署認為，事件是因食環署職員未能全面了解管制火葬場內拍攝活動背後的原則所致。在欠缺部門書面指引下，職員唯有各自詮釋有關規定，結果產生了處理不當的問題。再者，該署亦沒有提供任何資訊，讓家屬得知可即場申請拍攝。

232. 鑑於以上所述，申訴專員公署認為投訴點(a) 成立。

233. 就涉事職員的態度問題，投訴人提供了經剪輯的錄影片段。從片段所見，涉事職員的說話聲量偶然過高，某程度上影響了喪禮的莊嚴進程。雖然其態度未至於惡劣，但處理手法實不恰當。此外，他在執勤時的確沒有穿着制服及佩戴職員證。

234. 因此，申訴專員公署認為投訴點(b)部份成立。

235. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。
236. 申訴專員建議食環署：
- (a) 盡快把有關在火葬場內進行拍攝的安排納入工作守則，讓所有前線職員清楚了解相關的政策及處理方法；及
  - (b) 提供資訊，讓公眾知悉喪禮負責人或先人家屬可如何申請在火葬場內進行拍攝。

### **當局的回應**

237. 食環署接納申訴專員在有關調查報告中提出的所有建議，並已落實以下改善措施：
- (a) 將在火葬場內進行拍攝的安排納入相關工作手冊，讓所有前線職員清楚了解有關安排及處理方法；及
  - (b) 於轄下各火葬場及火葬預訂辦事處內張貼通告，讓公眾知悉如欲在火葬場內進行拍攝，可事先或於火化當日向食環署職員提出申請。有關資訊亦已上載至食環署網頁，供市民參閱。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/2130：(1) 沒有在某些派發免費報紙的地點採取執法行動；以及 (2) 沒有回應投訴人的查詢。**

### 背景

238. 二零一二年六月二十五日至七月十六日期間，投訴人透過電郵向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

239. 投訴人指稱，在街道上派發免費報紙對行人造成阻礙，並列舉地點甲和地點乙為例。投訴人自二零一一年起屢次向食環署投訴，然而食環署沒有：

- (a) 採取執法行動；或
- (b) 回應他二零一一年三月十五日的查詢。

240. 根據食環署的記錄，除地點甲和地點乙外，投訴人亦曾就地點丙提出投訴，指該處有人派發免費報紙並造成阻礙。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

241. 申訴專員公署留意到，食環署實已就投訴人的投訴採取跟進行動，包括實地視察以及轉介到相關部門。

242. 申訴專員公署接受食環署的解釋，指地點甲、乙及丙的活動：

- (a) 未構成擺賣活動，因為並不涉及銷售；或
- (b) 未有阻礙食環署的清潔行動。

因此，食環署未能根據《公眾衛生及市政條例》採取執法行動。



243. 根據《簡易程序治罪條例》，如有人將報紙（即該條所指的「物品或東西」）陳列或留下並對在公眾地方的人造成阻礙或不便，食環署及警務處有權採取執法行動。

244. 在地點甲，申訴專員公署留意到，雖然派發報紙的活動以及為取報紙而聚集的人群在某程度上減慢了行人的速度，但有關的數疊報紙大部份是放在私人樓宇的窗邊橫檔上而不是放在公眾行人路上。由於有關的數疊報紙本身並沒有在公眾行人路造成阻礙，故不能援用《簡易程序治罪條例》的有關規定。

245. 在地點乙和地點丙，數疊報紙的確是放在地上。然而，有關報紙並沒有造成明顯的阻礙，而且只是放在地上一段短時間。因此，申訴專員公署不認為有關情況乃食環署應根據《簡易程序治罪條例》採取檢控行動的嚴重違法行為。

246. 至於食環署將有關事宜轉介相關部門，讓有關部門在其職權範圍內採取必要的行動，申訴專員公署認為做法恰當。尤其是如情況危及公共秩序或安全，食環署應當通知警務處。

247. 基於以上所述，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

#### 投訴點(b)

248. 申訴專員公署特別查閱了投訴人在二零一一年三月十五日發給食環署的電子郵件。該郵件是投訴人就有關問題表達關注和意見的眾多電子郵件之一。雖然食環署於二零一一年三月二十一日回覆裡沒有逐一回應投訴人的觀點，但已向投訴人保證，該署會繼續監察有關情況，並會視乎情況採取適當行動。整體上，申訴專員公署認為食環署已就有關投訴適時地給予投訴人恰當的回覆。

249. 基於以上所述，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

250. 申訴專員建議食環署應繼續密切監察派發免費報紙可能造成阻礙的問題，並在有需要時按照相關法律規定採取執法行動。

## 當局的回應

251. 食環署接納申訴專員的建議，並會繼續密切注意有關地點的情況。如發現在有關地點派發免費報紙的活動違反任何屬食環署執法的法例，食環署會對違例者採取適當的檢控行動。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/2146：(1) 沒有對一間造成阻街的水果店採取執法行動；以及 (2) 沒有回應投訴人多次提出的投訴**

### 背景

252. 二零一二年六月二十七日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

253. 投訴人向食環署投訴，指某街道某間持有食物業牌照的店鋪（涉事店鋪）經常在鋪前的行人路擺賣水果，阻塞行人通道。食環署雖有派員巡查及檢控涉事店鋪，惟阻街情況一直沒有改善。因此，他指摘食環署執法不力，以致問題持續（投訴點(a)）。

254. 此外，投訴人就涉事店鋪的阻街問題向食環署提出多次投訴。然而，食環署職員沒有回覆他（投訴點(b)）。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

255. 食環署實有跟進涉事店鋪所造成的阻街問題，然而，其跟進行動有以下不足之處。

256. 申訴專員公署從食環署得悉，該署小販組職員和環境衛生組（環衛組）的衛生督察各自按其職權範圍對店鋪阻街的違規行為執法：

- (a) 小販組只會引用《簡易程序治罪條例》第 4A 條文（「4A 條文」）提出檢控；及
- (b) 衛生督察則負責監管持牌食物業處所的運作，除可按 4A 條文提出檢控外，亦可按「警告信制度」就店鋪違反持牌條件發出警告信。

257. 申訴專員公署留意到，食環署在二零一一年八月、九月及十一月的行動中，已向涉事店鋪發出兩封警告信，若該店鋪再違反持牌條件而累積三封警告信，該署便可考慮取消其牌照。然而其後於二零一二年一月及二月的行動只是由小販組進行。由於小販組只可提出檢控，不能發出警告信，故該店鋪便避過了再接獲第三封警告信而被取消牌照的懲處。小販組所提出的檢控亦只以罰款了事，申訴專員公署認為對違規店鋪的阻嚇力實在有限。

258. 食環署承認，小販組及環衛組的衛生督察在跟進個案期間缺乏溝通；此外，職員不應將投訴人二零一二年一月及二月的投訴只轉介小販組，而不轉介專責監管食肆的衛生督察。此外，小販組在調查期間未有考慮到涉事店鋪為一間持牌食物業處所，故沒有將個案交回環衛組跟進。

259. 由此可見，小販組及衛生督察雖有分別執法，但卻各自為政，欠缺溝通，以致未有對涉事店鋪違規經營食物業處所採取最有力的執法行動。

260. 此外，根據《公眾衛生及市政條例》的釋義條文，「小販」包括在公眾地方為出售而將貨品展出的人。

261. 就食環署何以在多次行動中竟無一嘗試引用上述條例的 83B 條文控告涉事店鋪在鋪前的行人路擺賣水果，申訴專員公署曾向食環署提出質疑。食環署辯稱，該署職員在巡查期間並無發現「出售」及「購買」行為的證據，故未能按 83B 條文提出就非法擺賣罪名的檢控。

262. 申訴專員公署難以接納上段食環署所述的解釋，理據如下：

- (1) 按法例的釋義條文，任何人只要為出售而把貨品在公眾地方展出，即使沒有實際的貨品交易，已足以構成小販行為。從該署職員巡查期間所拍得的照片可見，涉事店鋪於鋪前行人路展示水果的模式，顯然是為了出售，別無他用。按照法例及客觀證據，食環署應可嘗試控告涉事店鋪無牌擺賣；該署對該昭然若揭的無牌擺賣行為坐視不理，實有違公眾期望；及

- (2) 假若食環署真的為求審慎而須搜集「出售」及「購買」行為的證據，公署相信，只要職員稍作等待及觀察，便必能目睹買賣的情況。職員年多以來的巡查卻一無所獲；對於職員是否已盡力搜證，公署存有極大疑問。

263. 綜合而言，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

#### 投訴點(b)

264. 就投訴人指食環署沒有回覆他二零一二年五月至六月下旬的多次投訴，根據記錄，該署在二月至五月期間並沒有接獲投訴人對涉事店鋪的投訴。及至六月，該署才接獲 1823 電話中心轉介投訴人的投訴，並在調查後於六月二十九日回覆他。

265. 有關記錄顯示，食環署實有適時回覆投訴人的投訴。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

266. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

267. 申訴專員建議食環署檢討現行各組別處理食物業處所/店鋪阻街投訴的程序，令個案得以由合適組別聯合或分別適切地跟進。

#### **當局的回應**

268. 食環署已經進行檢討。現時有關處理涉及區內不同組別的投訴的指引，已指示署方人員在處理投訴時必須與相關組別作出充分協調。食環署已再次提醒其人員須嚴格遵照指引，並加強協調處理類似的投訴。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/2476：(1) 延誤搬遷三個靠近路口及聲稱可能妨礙駕駛者視線的流動廁所；以及 (2) 訛稱當地村民反對搬遷流動廁所**

### 背景

269. 二零一二年七月二十日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。據稱，投訴人自二零一二年六月七日多次向食環署投訴地點甲的流動廁所妨礙駕駛者視線。他要求食環署搬遷該流動廁所。七月十日，投訴人向食環署建議將流動廁所搬遷至另一場地（地點乙）。最終食環署於七月十七日移走該些廁所。

270. 投訴人有以下投訴：

- (a) 食環署延誤處理他的個案；及
- (b) 食環署有關「當地村代表認為有關地點（地點乙）距離幾個村落太遠，並不方便」的指稱錯誤，因為食環署實際上並無就他的提議諮詢附近的一個屋苑。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

271. 由於投訴人的個案關乎交通安全，申訴專員公署認為食環署應更優先處理該個案，並應一開始便就流動廁所妨礙駕駛者視線的指稱諮詢運輸署意見。

272. 申訴專員公署知悉有關流動廁所實際所佔的面積不多，而流動廁所位處的政府行人徑則延伸至頗長的一段路。因此，食環署兩次實地視察均顯示附近沒有合適的政府土地可供搬遷流動廁所，實在令人難以信服。食環署兩次實地視察的記錄，均無提及已考慮過什麼地點及因何認為有關地點不合適。這在某程度上反映員工在處理投訴人個案時態度輕率並有所延誤。

273. 食環署處理這項投訴確有延誤，唯一可取的是後來得知（該署以追溯方式徵詢運輸署意見）地點乙確實是設置流動廁所的一個可予接受的地點。

274. 鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點(a)成立。

#### 投訴點(b)

275. 食環署向投訴人解釋，「當地村代表認為有關地點（地點乙）距離幾個村落太遠，並不方便。」這解釋是建基於村代表早前表達的意見，並非虛假，亦非毫無根據，但是有欠準確。

276. 申訴專員公署進行實地視察時發現，與地點甲比較，其實地點乙更接近某村的部分房屋，亦即是有關流動廁所原擬服務的對象。再者，那兒大多數房屋的外觀都頗為現代化，估計都已裝設沖水式廁所。申訴專員不認為村民有太大需要依賴流動廁所。食環署未能準確掌握村民的意見，結果向投訴人提供了不準確的解釋。

277. 鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點(b)雖然不成立，但食環署另有失當之處。

278. 由於該投訴的重點在於投訴點(a)，整體而言，申訴專員認為這宗投訴成立。申訴專員建議食環署：

- (a) 應更優先處理涉及公眾安全的投訴／個案；
- (b) 當涉及交通安全時，應從速諮詢運輸署意見；及
- (c) 提醒員工準確地回應公眾的查詢／質詢。

## 當局的回應

279. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 已訓示和提醒員工，必須更優先處理涉及公眾安全的投訴／個案；
- (b) 已提醒員工，當涉及交通安全時，須從速諮詢運輸署意見；  
及
- (c) 已提醒員工，必須準確地回應公眾的查詢／質詢。



## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/2601：(1) 沒有採取執法行動，解決投訴人單位附近一部冷氣機排放熱氣所造成的滋擾；(2) 在不適當的位置量度投訴人單位的溫度；(3) 在調查投訴人關於附近一部冷氣機排放熱氣的投訴時採用的程序不當；以及 (4) 延誤理投訴人的投訴**

### 背景

280 二零一二年七月二十八日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

281. 據投訴人所稱，自二零一零年，他多次向食環署投訴，下層單位冷氣機排出的熱氣，令其單位的氣溫上升，對他造成滋擾。然而，食環署沒有妥善跟進，以致問題一直未獲解決。投訴人對食環署的投訴點包括：

- (a) 根據《公眾衛生及市政條例》（《條例》）第 12(1)(g)條，「從任何處所內的通風系統發出高於或低於室外氣溫的空氣... .. 其方式足以構成妨擾」，屬「妨擾」的一種。投訴人不滿食環署為上述條文附加執法條件：採取攝氏兩度溫度差作為執法的準則。就食環署指在涉事冷氣機啟動後，其單位之氣溫上升少於兩度，故不執法，投訴人認為不合理；
- (b) 據投訴人對上述條文的理解，食環署應量度其單位窗口外及涉事冷氣機排氣的位置，以判斷該冷氣機所排出的熱氣有否高於「室外氣溫」。就食環署在其單位量度室內氣溫以判斷有否構成妨擾，投訴人認為不恰當；
- (c) 投訴人指稱，冷氣機剛動時所釋放的熱氣最強烈。食環署於二零一一年八月二十九日派員調查時，職員在涉事冷氣機剛啟動後，沒有即時到投訴人單位最受影響的位置（露台窗口），而先到其他未受熱力影響的位置（睡房及浴室等）量度溫度，以致未能準確錄得熱氣對其單位的影響。投訴人認為，食環署的調查方法欠妥；及

- (d) 投訴人指稱，自二零一零年，他多次向食環署作出投訴。二零一一年九月二十六日，食環署向他函覆，表示正在處理其個案，並會盡快向他作覆。然而，食環署一直沒有作出跟進。及至二零一二年四月，他再向食環署投訴。同年六月，食環署派員調查，但因未能進入下層單位，食環署便沒有再作跟進。投訴人指摘食環署延誤處理他的個案。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)及(b)

282. 申訴專員公署明白投訴人的訴求。然而《條例》並無就「足以構成妨擾」的空氣溫差程度訂定一個標準，故食環署只好沿用前市政總署根據衛生署及法律意見，以及以往處理同類個案的經驗而制定的行動指標（即攝氏 2 度的溫差），並量度投訴人受影響的起居範圍之室溫（而非投訴人單位的窗口外及涉事冷氣機排氣的位置之溫度），從而評估涉事冷氣機所散發出的熱氣會否對投訴人單位的住戶造成妨擾。申訴專員認為，食環署已盡力而為，其做法並非不合理。

283. 基於上段所述，申訴專員認為，投訴點(a)及(b)不成立。

### 投訴點(c)

284. 申訴專員公署認同，評估涉事冷氣機所發出熱氣有否構成妨擾，重點是該冷氣機啟動後持續對投訴人單位所造成的影響。因此，食環署先到哪個位置量度溫度，並非要點。事實上，根據食環署第三次測試的結果，涉事冷氣機啟動 30 分鐘後，大部份測試位置的溫差相比冷氣機啟動 15 分鐘後均有輕微增加，顯示投訴人懷疑冷氣機啟動後愈久，測試位置的溫度便會下降，致使未能準確錄得熱氣對投訴人單位的影響並無實據支持。

285. 基於上段所述，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

### 投訴點(d)

286. 申訴專員公署認為，食環署在處理投訴人的個案時，有以下延誤：

- (a) 食環署於二零一一年九月二十六日就投訴同月二十一日的信件作暫覆後，一直未有任何行動。及至投訴人於二零一二年四及五月再去信食環署，該署始於同年五月十七日（近 8 個月後）函覆投訴人並通知他該署會再派員到訪其單位；及
- (b) 食環署於二零一二年六月未能成功進入下層單位後，未有適時跟進。及至申訴專員公署介入後，始於同年九月聯絡下層單位住戶及進行第三次測試。

287. 基於上段所述，申訴專員認為，投訴點(d)成立。

288. 整體而言，這宗投訴部分成立。

289. 申訴專員建議食環署提示所有職員，務須適時跟進投訴個案及回覆投訴人。

### **當局的回應**

290. 食環署接納申訴專員的建議，就該署職員未有就投訴人的所有投訴適時作出書面回覆及與投訴人聯絡跟進個案，已向有關職員作出訓示。此外，有關職員已於二零一二年九月十日就上述不足之處向投訴人致歉。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/2704(I)：在一宗滲水投訴中，拒絕向投訴人（其單位被懷疑是滲水源頭）披露受影響單位的資料**

### 背景

291. 二零一二年八月二十四日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

292. 據投訴人所稱，二零一二年八月初，食環署在其單位門外張貼通知書，指該署收到其他單位的滲水投訴，故須派員到其單位調查，以查證滲水源頭。他按通知書上的資料致電該署職員甲欲查詢詳情並留言待覆。由於不獲回覆，他於同日聯絡職員甲的上司職員乙。職員乙向他表示，只有職員甲才清楚涉事滲水個案的詳情；職員乙着他等候職員甲覆電。職員乙並以私隱為由，拒絕向他提供滲水單位的資料。兩天後，職員甲覆電給他，並向他提供滲水單位的資料。其後，他讓該署派員到其單位進行測試。

293. 投訴人指摘職員乙拒絕向他提供滲水投訴的詳情及滲水單位的資料。

### 申訴專員的觀察

294. 作為被調查單位的業主／住戶，投訴人希望多了解滲水個案的相關資料，以決定如何配合調查，申訴專員公署認為屬人之常情。固然，食環署有責任保障滲水單位業主／住戶的私隱，職員乙未有向投訴人提供有關業主／住戶的個人資料，本屬無可厚非。不過，該署的指引亦要求職員應參考《公開資料守則》（《守則》），以處理投訴。而《守則》的基本原則就是鼓勵政府部門盡量向市民提供他們所要求的資料。

295. 《守則》指明，在包括下列的情況下，政府部門可向市民提供他們所要求的資料：

- (a) 披露該些資料符合蒐集資料的目的；或
- (b) 資料所述的當事人或其他合適人士已同意披露資料。

296. 就本案而言，申訴專員公署認為，食環署向投訴人披露哪個單位滲水，以及滲水的情況，雖然會間接披露該投訴人的身份，但原則上亦符合蒐集該些資料的目的，即為着調查滲水源頭，並按調查所得要求引致滲水的單位之業主／住戶減除滋擾。

297. 若該署對上述觀點存疑，該署大可先徵詢滲水單位業主／住戶的意見。若後者同意，該署便可向投訴人披露有關資料，甚或鼓勵雙方直接溝通，以早日解決滲水問題。

298. 事實上，食環署一貫處理滲水投訴個案的做法，亦是會因應被調查單位住戶的要求向其提供滲水位置的資料。因此，涉事職員拒絕向投訴人透露滲水位置的資料，實屬不合理。

299. 更重要的是：若然食環署最終確定投訴人的單位為滲水源頭而根據《公眾衛生及市政條例》（《條例》）發出「妨擾事故通知」（「通知」）要求他減除妨擾事故，根據《條例》中訂明「通知」的內容，該署必須描述「有妨擾事故存在的處所」（即受滲水影響單位）和描述「有關妨擾事故」（即滲水情況）。而該些資料實際上等同投訴人向該署所查詢的資料。既然如此，申訴專員認為，食環署沒有理由不能因應投訴人的要求向他提供該些資料。

300. 基於上述分析，申訴專員認為，這宗投訴成立。

301. 申訴專員建議食環署應在工作指引內列明，職員會因應被調查單位住戶的要求向其提供滲水位置的資料。

## **當局的回應**

302. 食環署接納建議，並已在二零一三年二月六日落實有關的建議。食環署已在滲水調查工作指引內註明，職員須因應被調查單位業主／住戶的要求向其提供滲水位置的資料。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/2725：(1) 沒有回覆投訴人關於一瓶果汁的安全問題的查詢；及 (2) 就會否對涉嫌違反食物安全規例的製造商採取執法行動一事，給予前後矛盾的答覆**

### 背景

303. 二零一二年八月九日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

304. 據投訴人所稱，二零一二年三月二十二日，他向食環署的食物安全中心（食安中心）投訴：他在不久前購買的一瓶果汁內有異物。其後，食安中心覆稱，化驗報告證實果汁內有霉菌。投訴人多次跟進查詢該些霉菌會否影響健康，惟食安中心表示無須告訴市民，拒絕正面回應（投訴點(a)）。

305. 另外，食安中心職員甲曾表示會就事件起訴涉事生產商。然而，七月十一日，該中心向投訴人函告：不會採取法律行動。投訴人指摘食安中心的回覆前後矛盾（投訴點(b)）。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

306. 食安中心的首要職能是保障公眾健康，市民希望該中心能告訴他們食物中的異物會否影響健康，申訴專員公署認為是合情合理的訴求，假若食環署早已知悉霉菌對一般人的健康所構成的風險不大，化驗的範圍不包括評估霉菌對健康所構成的風險，或屬無可厚非。但是，若然如此，在事件中，食安中心便沒有理由不向投訴人就果汁中的霉菌所構成的健康風險提供意見。

307. 假若食環署從來沒有令食安中心職員了解霉菌所構成的健康風險之高低，該署便更難辭其咎。基於上述分析，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

### 投訴點(b)

308. 職員甲否認曾表示會就個案提出檢控。在欠缺獨立佐證的情況下，申訴專員公署無法確定雙方談話的細節，然而，提出檢控與否，職員甲根本上無權決定，因此，申訴專員公署按常理推斷，她不會向投訴人表示會起訴涉事生產商。申訴專員公署不排除雙方只是在言語間出現了誤會。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

309. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

310. 此外，申訴專員公署留意到，食安中心於二零一二年三月二十八日接獲分區環境衛生辦事處的轉介後，延至四月十八日 (21 天後) 始回覆投訴人，有違「工作指引」10 天內暫覆投訴人的規定。

311. 申訴專員促請食環署指導及提示職員適時及正面回應市民的投訴/查詢。

### **當局的回應**

312. 食環署接納申訴專員公署建議，並表示已採取以下行動：

- (a) 食環署已於二零一二年六月十八日回覆投訴人，表示從食物安全角度而言，食物內如果有異物一般是不宜進食；及
- (b) 收到申訴專員公署於二零一三年一月八日的報告後，食環署已再次指導及提示職員適時及正面回應市民的投訴/查詢。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2012/3952：(1) 無理拒絕加快調查一宗滲水投訴；以及 (2) 調查方法欠缺成效

#### 背景

313. 二零一二年十月四日及十一月十六日，投訴人向申訴專員公署投訴由食物環境衛生署（食環署）及屋宇署所組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」（聯辦處）。

314. 據投訴人所稱，二零一二年八月九日，他經 1823 電話中心(電話中心)向聯辦處投訴：其單位浴室天花出現滴水。九月八日及二十五日，該處派員到其單位及上層單位進行調查（包括排水口色水測試）。其後，其單位的滲水情況急速惡化（滲水範圍擴大，並浸濕電掣），投訴人的妻子遂於十月三日致電聯辦處職員甲，要求該處加快調查工作，以及再到其單位視察，然而，職員甲拒絕投訴人妻子的要求，並指須待調查報告完成才能繼續處理其投訴。她並著投訴人妻子自行向私人顧問公司求助。

315. 投訴人指摘聯辦處漠視他一家的安全，無理拒絕加快跟進個案，而且職員甲建議他自行向私人顧問公司求助並不恰當（投訴點(a)）。

316. 及至同年十一月，聯辦處仍未能找出滲水源頭。投訴人相信，假如他自行委聘私人顧問公司進行調查，短時間內便可找出滲水源頭。他質疑聯辦處的調查方法之成效（投訴點(b)）。

#### 申訴專員的觀察

##### 投訴點(a)

317. 職員甲早於二零一二年九月二十五日已判斷其單位之天花沒有較早前在上層單位所進行的排水口色水測試所採用的色水，但滲水情況持續。按既定程序，聯辦處當時本應就個案展開專業調查。申訴專員公署認為，縱使職員甲為了釋除投訴人夫婦的疑



慮而應允收集天花樣本送往化驗，聯辦處實無須因而延遲展開專業調查。

318. 及至在十月三日接獲投訴人妻子的求助電話後，聯辦處更無理由不盡快展開專業調查。不論投訴人妻子當時有否提及滲水範圍擴大至電掣位置，及／或要求聯辦處到場視察，並無爭議的是：投訴人妻子在上述通電中明確指出滲水範圍擴大，並要求聯辦處盡快展開專業調查；而職員甲從對話中感到投訴人妻子「非常擔心滲水的情況」。然而，職員甲仍以等候化驗結果為由拒絕，甚至連最基本的到場視察亦並無主動提出，只建議她考慮聘用私人顧問公司以盡快找出滲水源頭，申訴專員公署認為，其服務態度實有不足，未有急市民所急，難怪投訴人妻子以為聯辦處不會繼續跟進其滲水個案。基於上文的分析，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

#### 投訴點(b)

319. 聯辦處按照既定程序，用「非破壞性」方式進行測試，以免損壞私人產業。雖然其測試成效難免有所局限，不一定能查證滲水源頭，但其做法並非無理，實屬無可厚非。況且，私人顧問公司是否的確能在短時間內可找出滲水源頭，實未經驗證，鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

320. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

321. 申訴專員建議聯辦處繼續密切跟進投訴人的滲水投訴，以及適時向投訴人交代調查進展／結果。

#### **當局的回應**

322. 聯辦處接納申訴專員提出的建議，並已跟進投訴人的滲水投訴，以及適時向投訴人交代調查進展。聯辦處及後於二零一三年三月六日的調查，發現有關的滲水情況已經停止。

## 食物環境衛生署及屋宇署

### 個案編號 2011/5219A&B：延誤處理一宗滲水投訴

#### 背景

323. 二零一一年十二月二十日，投訴人向申訴專員公署投訴由食物環境衛生署（食環署）及屋宇署所組成的聯合辦事處（聯辦處）。

324. 二零一一年七月，投訴人向聯辦處投訴其單位出現滲水。同月，食環署向他告知，已把個案轉交屋宇署。然而，後者延至同年十一月才在上層的平台進行測試。投訴人不滿聯辦處延誤處理其個案，而其單位的滲水問題持續。

#### 申訴專員的觀察

325. 聯辦處既然沒有適切跟進投訴人二零零八年的滲水投訴在先，申訴專員公署認為，聯辦處在接獲投訴人於二零一一年七月再度投訴後，理應加緊處理，以彌補過往之不足。然而，在二零一一年七月接獲該投訴後，聯辦處待至同年十一月才採取實際的行動，以調查滲水源頭。申訴專員公署認為，食環署及屋宇署的工作態度委實散漫。

326. 首先，食環署首度把個案轉交屋宇署時，並無一併提供投訴人二零零八年的投訴檔案，以致屋宇署須費時重新審視個案。及後，屋宇署於二零一一年八月中向食環署索取該檔案，食環署卻又延至九月才提供。屋宇署從該檔案得悉食環署於二零零八年發出「妨擾事故通知」，故又須要求食環署澄清該通知是否仍然有效。過程中，食環署及屋宇署就檔案傳遞，反覆審視及澄清檔案資料等工序，耗費了不少時間及人力。

327. 其次，食環署及屋宇署就上層平台有否排水系統，進行了多輪討論，以及各自進行視察以查證。其實，上層平台有否排水系統，應該是顯然易見；視察以確定有否排水系統，更是聯辦處熟悉的常規工序。若食環署及屋宇署就視察所見有所不同，而未

能確定有否排水系統，兩署理應隨即一同進行視察，以釋雙方疑竇及加緊跟進個案。可惜，兩署最終耗時兩個多月，才能澄清此簡單的問題。事件反應兩署各自為政，以及其互不協調的文化，以致延誤市民的投訴。

328. 就「妨擾事故通知」未被執行，食環署擬作出檢控，並於二零一二年三月中要求屋宇署進行確證測試。然而，屋宇署卻因未能預早就顧問合約招標而及至五月初才能安排測試。這又進一步延誤個案的處理。

329. 綜合而言，食環署及屋宇署各有延誤跟進投訴人的個案。因此，申訴專員公署認為，這宗投訴成立。

330. 申訴專員建議：

- (a) 食環署應提示其職員，在轉介時須妥善向屋宇署轉交個案文件；
- (b) 屋宇署日後應盡量預早安排顧問合約招標，以免服務出現中斷，影響跟進個案的進度；及
- (c) 屋宇署應加強溝通：若就滲水現場的情況持有不同意見時，應立即一同進行視察，以盡早解決問題。

## 當局的回應

331. 食環署及屋宇署接納申訴專員的全部建議，並作出以下的跟進：

- (a) 屋宇署已於二零一二年七月完成檢討聯辦處顧問合約的招標過程所需預留的時間，會在下一輪招標時，按照所需預留的時間預早安排合約招標，以防止服務出現中斷，影響跟進滲水個案；
- (b) 聯辦處亦已再次提醒駐聯辦處的屋宇署及食環署人員，在遇到對滲水現場情況持有不同意見時，應及早透過電話或面談即時互相交換意見，減少檔案傳遞。如有需要，應一同進行視察，以盡早解決問題。此外，駐聯辦處各區的屋

宇署與食環署人員已定期舉行交流會，進一步加強兩組相關人員之間的溝通及相互了解，以令雙方面的配合更為流暢；及

- (c) 食環署已於二零一二年六月十九日向分區聯辦處發出電郵指引，提醒駐聯辦處的食環署人員，在轉介個案予駐聯辦處的屋宇署人員跟進時，應把所有相關文件及資料妥善轉交。

## 食物環境衛生署及屋宇署

**個案編號 2012/3883 (食物環境衛生署)：沒有妥善處理一宗滲水投訴**

**個案編號 2012/3922(屋宇署)：(1) 沒有妥善處理一宗滲水投訴；及 (2) 沒有妥善處理一宗關於違例建築工程的投訴**

### 背景

332. 二零一二年十月三日及四日，兩位投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及屋宇署。

333. 兩位投訴人（其中一位投訴人是某樓宇 X 室的業主）發現自上層單位非法分間為數個單位（俗稱「劏房」）後，X 室的天花出現滲水。自二零零四年，兩位投訴人多次向食環署及屋宇署作出投訴。然而，兩署一直沒有對上層單位的業主採取執法行動。二零一二年三至六月，投訴人再就上層單位的違例工程向屋宇署作出投訴。然而，屋宇署仍沒有對其採取執法行動。同年約四月，食環署再就兩位投訴人的滲水投訴派員到上層單位進行色水測試；由於其後並無在 X 室發現測試用的色水，食環署遂停止跟進。

334. 兩位投訴人對食環署及屋宇署有以下投訴：

- (a) 食環署及屋宇署沒有妥善跟進兩位投訴人的滲水投訴，包括沒有認真進行色水測試；及
- (b) 屋宇署沒有認真跟進兩位投訴人就其上層單位違建工程的投訴。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

335. 就 X 室二零零四年的滲水投訴，屋宇署按其職權範圍作出跟進，以及轉介當時負責處理滲水投訴的食環署。屋宇署在確定

X室的滲水情況不涉樓宇結構安全後，發勸諭信給上層單位業主，然後停止跟進。申訴專員公署認為，屋宇署的做法適切。

336. 然而，食環署不知何故並無上述投訴的記錄，其後由食環署及屋宇署所組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」（聯辦處）亦遺失了X室二零零六年投訴的檔案，情況實難以令人接受。

337. 至於其中一位投訴人二零一一年的滲水投訴，聯辦處實已按既定程序進行了所有「非破壞性測試」。雖然如此做法的成效難免有所限制，不一定能找出滲水源頭，但申訴專員公署認同，聯辦處斷不可能作任何破壞性測試，損及市民的財產。

338. 綜合上述分析，申訴專員認為，投訴點(a)就食環署而言，部分成立；就屋宇署而言，不成立。

#### 投訴點(b)

339. 就兩位投訴人對其上層單位的違建工程所作的投訴，屋宇署乃按照當時的既定政策/指引作出調查及跟進。其處理方法大致恰當。

340. 就上層單位平台上的僭建物，屋宇署因須處理與二零零三年「沙士」有關的工作而未能迅速跟進個案，此屬情有可原。然而，屋宇署在二零零五年十一月撤銷向上層單位所發出的清拆命令後，於一年後（二零零六年十一月）始就該單位餘下的平台僭建物發出「警告通知」，又再於十個月（二零零七年九月）後始把「警告通知」送交土地註冊處註冊，當中實有延誤。

341. 綜合上述分析，申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

342. 總體而言，兩位投訴人對食環署及屋宇署的投訴分別部分成立。申訴專員對食環署及屋宇署有以下建議：

- (a) 聯辦處訓示職員妥善保存所有滲水投訴的檔案記錄；及
- (b) 屋宇署適時跟進所有僭建物個案。

## 當局的回應

343. 聯辦處及屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取下列的跟進行動：

- (a) 就建議(a)，聯辦處已提醒職員妥善保存所有滲水投訴的檔案記錄；及
- (b) 就建議(b)，屋宇署已設有工作進度委員會定期監察僭建物個案及有關的執法行動的進度。有關的樓宇亦已被納入二零一三年展開的「大規模清拆樓宇天台、平台、天井／庭院及後巷僭建物」行動之目標大廈名單內。

## 食物環境衛生署、屋宇署及地政總署

**個案編號 2011/4312A（屋宇署）：沒有採取執法行動，取締一些違例建築工程**

**個案編號 2011/4312B（食物環境衛生署）：沒有採取執法行動，處理一些違例建築工程所造成的阻街問題**

**個案編號 2011/4312C（地政總署）：沒有採取執法行動，取締政府土地上的一些違例建築工程**

### 背景

344. 自二零零九年起，投訴人多次分別向屋宇署及食物環境衛生署（食環署）投訴，指某大廈地下店舖（店舖甲）的業主在舖位側面僭建了兩個舖位（店舖乙和丙），佔用了部分行人路；以及讓兩個舖位的租戶將貨物擺放在行人路上，以致行人被迫走到馬路上，造成危險。

345. 投訴人其後在二零一一年十一月亦向地政總署求助，但該署表示問題應由食環署及屋宇署跟進。他於是向申訴專員公署投訴三個部門：食環署未能有效處理行人路被阻塞的問題；屋宇署沒有對僭建的店舖乙和店舖丙採取執法行動；而地政總署則推卸責任，沒有採取行動，任由該兩間店舖佔用政府土地。

### 申訴專員的觀察

#### 食環署

346. 店舖乙及店舖丙外貌看似普通店舖。因此，在投訴人於二零一一年十月向申訴專員公署提出投訴前，食環署人員在巡查時並無察覺他們其實是在街上無牌販賣，而只就貨物阻街問題採取執法行動，屬情有可原。

347. 有鑑於此，申訴專員認為，對食環署的投訴不成立。



348. 然而，在二零一一年十一月接到地政總署分區地政處(地政處)轉介有關個案後，食環署人員理應知悉店舖乙及店舖丙是在行人路上的僭建物；可是，該署仍只針對貨物阻街的問題採取執法行動，而沒有就街上無牌販賣行為提出檢控，警覺性略嫌不足。

### 屋宇署

349. 屋宇署於二零零八年時按照當時的政策而決定不對個案中的僭建物採取執法行動，申訴專員公署認為無可厚非。申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

350. 及至二零一一年年底，該署再度視察，發現店舖乙和店舖丙是由六項僭建物（A 至 F 項）組成，其中 A、B 及 C 項建於行人路上（包括台階），另外三項（D、E 及 F 項）則從大廈外牆伸出（包括伸縮式簷篷），而行人路的路面闊度亦因兩間僭建店舖而大減。屋宇署決定按照強化的執法政策對 D 至 F 項僭建物採取即時取締行動，又建議地政處同步處理 A 至 C 項僭建物，做法合理而務實。

### 地政總署

351. 地政總署有法定權力處理僭建物佔用公眾行人路的個案，故理應與屋宇署同心協力解決問題。然而，地政處在接到投訴人的投訴後，只把個案轉介其他部門跟進，顯然漠視了本身的責任。

352. 因此，申訴專員認為，對地政總署的投訴成立。地政處其後就 A 至 C 項僭建物採取土地管制行動，算是作出了適當的補救。

353. 申訴專員提出以下建議：

- (a) 屋宇署及地政總署應密切監察涉事僭建物的清拆情況；及
- (b) 食環署應加強培訓及督促前線職員，就涉及僭建物的無牌販賣行為嚴加執法。

## 當局的回應

354. 食環署接納建議，並已提醒前線執法人員必須對涉及街道上僭建物的無牌販賣行為嚴加執法。食環署亦會加強培訓和督促前線人員有關的工作。

355. 屋宇署接納申訴專員的建議並採取以下行動：

- (a) 就測量處的測量報告中有關僭建物(B)及(C)的正確位置，屋宇署於二零一二年五月四日接獲地政處轉介測量處的通知，確認其早前的測量報告有誤，有關大廈的地界應大致上與大廈的外牆吻合，即僭建物(B)及(C)應全部位於政府土地上。屋宇署於五月八日通知地政處，指出由於僭建物(B)及(C)位於政府土地，屋宇署就僭建物(B)及(C)將不擬有跟進行動；
- (b) 自屋宇署於二零一二年三月十五日根據《建築物條例》向涉事地下舖位的業主發出清拆命令，飭令於命令發出日期起計六十天內完成拆除地舖的違例伸建物及伸縮式簷篷（即僭建物(D)至(F)），屋宇署人員於二零一二年四月及五月期間多次聯絡涉事店舖的業主及租戶，協助處理並回答有關清拆工程的疑問；及
- (c) 屋宇署人員於二零一二年五月十日接獲涉事地下舖位業主的通知，表示清拆僭建物(B)和(C)需先行拆除在大廈外牆連接交通燈的電線及裝置。屋宇署人員聯絡地政處的人員，並於五月十六日聯同路政署人員及涉事店舖的業主，往有關舖位現場商討清拆僭建物及遷移交通燈電線及裝置的安排。其後，屋宇署及地政處的人員於二零一二年六月十八日往涉事店舖視察，發現所有的僭建物已被完全拆除。

356. 地政總署接納申訴專員的建議。經地政總署與屋宇署密切監察涉事僭建物的清拆情況後，涉事兩間店舖的業主已完成清拆僭建物 A 至 F。

## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2012/1764A&C：(1) 沒有就某回收店所造成的阻街及環境滋擾問題採取執法行動，而且推卸責任；以及 (2) 沒有通知投訴人個案的進度**

### 背景

357. 二零一二年五月二十九日及六月十三日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及地政總署。

358. 據投訴人所稱，二零一二年二月，他向食環署投訴：某街一間回收店（店舖甲）把回收物及用以盛載回收物的鐵籠放置於行人路及馬路上，造成阻街及環境衛生問題。食環署向他覆稱：上述地點的環境衛生情況可以接受；至於阻街問題，則不屬該署的職權範圍，該署已轉介地政總署跟進。然而，阻街情況一直沒有改善。食環署及地政總署亦沒有向他交代個案進度。同年五月尾，投訴人再作查詢，食環署只重複表示已轉介其他部門處理。

359. 投訴人指摘食環署及地政總署：

- (a) 延誤跟進及推卸責任，以致涉事地點的阻街問題一直未獲解決；及
- (b) 沒有向他交代個案進度。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

360. 在接獲投訴人的投訴後，食環署實有適切地作出跟進，包括：派員到涉事地點巡查、在發現店舖甲的違規情況後向其負責人作出警告及/或提出檢控、安排承辦商加強清洗街道，以及將不屬該署職權範圍的問題轉介其他部門跟進。鑑此，就食環署而言，投訴點(a)不成立。

361. 雖然如此，申訴專員公署留意到，地政總署轄下的分區地政處(地政處)在收到食環署的轉介後已多次重申該處不作跟進的決定。食環署繼續將個案轉介地政處，並向投訴人表示已把個案轉介相關部門，難免令投訴人誤會該署與地政處互相推卸責任。申訴專員公署認為，食環署假若對地政處的決定有疑問或欲要求該處協力處理涉事地點的阻街問題，該署理應邀約地政處商討，而非不斷作毫無效用的轉介。基於上述的分析，申訴專員認為，雖然投訴點(a)就食環署而言不成立，但該署另有失當之處。

362. 至於地政總署，固然該署有法定權力處理非法佔用政府土地的情況，但申訴專員公署的視察所得顯示，店舖甲佔用路面的情況確實不涉及固定於政府土地上的非法構築物，亦並非嚴重至地政處須不按一貫的部門分工，破格採取執法行動。地政處在事件中的取態，實無可厚非。申訴專員認為，就地政總署而言，投訴點(a)不成立。

#### 投訴點(b)

363. 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納食環署所言。食環署的有關環境衛生辦事處於跟進投訴人的投訴期間，實有適時向他告知跟進個案的情況，包括該辦的調查結果及所採取的行動。鑑此，申訴專員認為，就食環署而言，投訴點(b)不成立。

364. 至於地政處，食環署在作出轉介時已清楚要求該處直接回覆投訴人。故此，地政處理應直接向投訴人交代其決定，或明確地要求食環署代為轉達。要投訴人久候回覆，殊不可取。基於上文所述，申訴專員認為，就地政總署而言，投訴點(b)成立。

365. 申訴專員建議：

#### 食環署

- (a) 繼續密切注視店舖甲的違規情況，在資源許可的情況下多加巡查，若發現店舖甲的回收鐵籠及雜物對途人造成阻礙，應根據相關法例果斷執法；
- (b) 在向相關部門轉介個案時，作更適切的溝通，以避免如本案的情況；及

## 地政總署

- (c) 在接獲其他部門轉介個案後，適時向投訴人交代跟進情況；若認為不宜直接回覆投訴人，便應明確地向轉介者指出。

### **當局的回應**

366. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取以下的行動：
- (a) 在過去數月，食環署人員只發現一次該店舖擺放鐵籠於行人路上妨礙食環署的街道清掃工作，並已即時檢控有關負責人。食環署會繼續密切監察該店舖的情況和採取適當行動；及
  - (b) 食環署在處理其他需要向相關部門轉介的投訴個案時，會因應情況，邀約相關部門進行聯合實地視察或執法行動，以更適切地溝通和有效處理個案。
367. 地政總署接納申訴專員的建議，並已提醒員工在處理類似個案，須適時向投訴人交代跟進情況。

## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2012/2363A（食物環境衛生署）：未能有效管制一個持牌攤檔違例擴展營業範圍**

**個案編號 2012/2363B（地政總署）：未能有效管制某攤檔經營者非法佔用政府土地**

### 背景

368. 二零一二年六月二十七日及九月二十日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及地政總署。

369. 投訴人於二零零九年十二月及二零一一年七月，兩度向申訴專員公署投訴食環署、地政總署及屋宇署。據投訴人所稱，某大廈外一靠牆攤檔（涉事攤檔）非法擴充營業，增加了兩個攤檔售賣非牌照指定商品，並涉及僭建和佔用行人路。

370. 二零一零年六月及二零一二年三月，申訴專員公署分別完成查訊及全面調查。總體而言，申訴專員公署認為，食環署多年來漠視涉事攤檔非法擴充營業範圍及在街上無牌販賣的問題，該署須嚴加執法。地政總署及/或屋宇署則應盡快清除涉事地點的所有僭建物。

371. 自二零一二年四月起，涉事攤檔檔主把其固定攤檔轉營百貨業，每日把其影印機、工作櫃及玻璃櫃推出攤檔範圍以外，又在行人路上加建木地台，以及在旁邊擺放木桌及椅子，非法佔用政府土地。投訴人指摘食環署及地政總署執法不力。

### 申訴專員的觀察

372. 申訴專員公署認為，食環署實有跟進涉事攤檔非法擴展營業範圍的問題，包括作出檢控。然而，申訴專員公署認為，該署的執法力度不夠、成效不彰。該攤檔違例擴建多年，雖然現已拆卸在政府土地上的非法構築物，但卻繼續非法擴充營業範圍。食環署在二零一二年四月至七月四個月期間只數次以「攤檔超越批准面積」的罪名作出檢控，而涉事攤檔則繼續違規，食環署執法

行動之阻嚇力明顯不足。

373. 此外，涉事攤檔把不少生財工具放置在牌照准許範圍以外的地方，明目張膽地佔用公眾行人路。食環署是在申訴專員介入後，才向涉事攤檔提出檢控，可見該署本身的執法態度有欠積極。對於食環署容許攤檔在營業時有限地超越准許面積，申訴專員認為在缺乏一致準則的情況下，容易造成執法不一的情況。

374. 況且，申訴專員公署認為，食環署「先警告、後執法」及「體諒性」的執法策略，應只用於初犯的違規者。對於涉事攤檔長年累月的明顯違規情況，食環署仍認為該攤檔違規並不嚴重，申訴專員公署認為食環署委實過於寬鬆，有姑息縱容之嫌。

375. 此外，涉事攤檔的規定大小只約 304 厘米乘 152 厘米，食環署竟批准其檔主在如此狹窄空間同時經營「影室」、售賣「茶葉」以及在月前增售「嬰兒用品」，未免是漠視實際環境，基本上等同於間接助長該檔違規擴展。綜合分析，申訴專員認為，對食環署的投訴成立。

376. 地政總署確曾按其現時對所執行法例的詮釋，就木地台作出跟進行動。然而，地政總署每次必先按法例發出通告才採取進一步行動，致使涉事攤檔可短暫作出修正然後故態復萌，實質上是陽奉陰違。

377. 申訴專員公署明白，地政總署現時的執法模式，是倚仗其早前所獲的法律意見而制定。可是，涉事攤檔以同一木地台日復日長期霸佔公共行人路，非法佔用政府土地，乃不爭的事實。檔主在通告張貼後只短暫移走該木地台然後再放回原地；地政總署若把該陽奉陰違的行為視作已按通告修正違規事項，實有違常理。本案的違規情況嚴重，但地政總署仍倚仗年前所取得的法律意見，而沒有就本案的具體情況再徵詢法律意見，其處理方式未夠十足。況且，類似本案的情況在本港比比皆是，地政總署理應就此執法問題早作檢討。綜合上文所述，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

378. 申訴專員促請：

- (a) 食環署對涉事攤檔加強巡查，嚴格執法，包括無須再警告便提出檢控，甚至考慮取消其牌照；及
- (b) 地政總署從速跟進調查報告所述的法律事宜，並就涉事攤檔非法佔用政府土地的問題加強執法。

### 當局的回應

379. 食環署接納建議，並已加強巡查涉事攤檔，及向持牌人發出嚴厲警告，不會就其在攤檔外擺放設備先行警告便提出檢控。食環署人員在二零一三年一月二十六日的巡查時，發現持牌人已將放置在攤檔附近的木地台、膠椅及木櫃等物件全部移走。食環署人員自一月二十八日至四月二十六日對該攤檔共進行了 23 次巡查，當中僅在三月二十八日發現有物品放置在檔外的情況，該署人員已即時檢控持牌人，並飭令他作出糾正。食環署會繼續對有關攤檔加強巡查及採取嚴厲執法行動，並會按情況考慮取消其牌照。

380. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動：

- (a) 地政總署在二零一二年十二月至二零一三年七月下旬間共進行 15 次巡視，均沒有再發現有關重覆擺放木地台的情況；及
- (b) 地政總署已就有關法律事宜去函律政司徵詢意見，並會在獲得答覆後向申訴專員告知結果。



## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2012/2741A（食物環境衛生署）：沒有對一間造成阻街的持牌食肆採取有效的執法行動**

**個案編號 2012/2741B（地政總署）：沒有對一間非法佔用政府土地的食肆採取有效的執法行動**

### 背景

381. 二零一二年八月十日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及地政總署轄下分區地政處（地政處）。

382. 據投訴人所稱，某小食食肆（涉事食肆）經常在舖前行人路上放置一個約一米長的金屬地台，並在該地台上擺放熟食車煮食，阻塞街道。自二零一二年五月，他多次向食環署投訴。然而，該署只向涉事食肆作口頭勸喻，並指阻街情況並不嚴重，故不會提出檢控。該署亦表示已把個案轉介地政處跟進。

383. 投訴人遂致電地政處查詢進展。地政處覆稱涉事食肆承諾會移走上述的地台，惟投訴人其後發現情況依舊，於是再致電地政處投訴。地政處表示，由於涉事食肆已改用一個可移動的地台，故地政處無法跟進，只可把個案交回食環署處理。

384. 投訴人認為，食環署及地政處均沒有妥善跟進涉事食肆的阻街及僭建地台問題，以致該些問題一直未獲解決。

### 申訴專員的觀察

#### 對食環署的投訴

385. 食環署因為涉事食肆的地台沒有妨礙街道清掃工作而沒有援引相關法例執法，申訴專員公署認為無可厚非。

386. 另一方面，食環署在申訴專員公署展開調查後方引用相關執法尺度，以評估地台是否構成阻街，則屬後知後覺，反映該署初期在審研個案時未夠嚴謹。

387. 涉事食肆以熟食車在露天的地台上配製食物可能引起公眾衛生問題。食環署亦承認初期負責巡查的職員可能是疏忽職守，換句話說，該署就監察涉事食肆的違規情況有不足之處。申訴專員認為，對食環署的投訴部分成立。

### 對地政總署的投訴

388. 地政總署指稱，執法責任究竟屬於該署或食環署，乃取決於佔用政府土地的物件/構築物是否固定。姑勿論該項分工是否確實已獲地方行政督導委員會認可，而其他部門（包括食環署）又是否贊同該安排；從事件經過可見，食環署與地政總署對涉事食肆舖前的地台須由哪個部門執法，顯然未有共識，以致其間出現反覆轉介及懸而未決的情況。

389. 另一方面，申訴專員公署認為，論情論理，若涉事食肆長期在舖前擺放地台，當局斷不能不把情況視作非法佔用政府土地。申訴專員公署在處理同樣涉及可移動的舖前地台之個案時亦留意到，地政總署即使援引《土地（雜項條文）條例》張貼通告，飭令佔用人停止佔用政府土地，只要佔用人短暫移走地台，地政總署便視作佔用人已按通告糾正違規事項，而通告亦立即自動失效。申訴專員公署認為，該些佔用人只是陽奉陰違，並沒真正停止佔用政府土地；地政總署負責規管非法佔用政府土地，但現行執法模式不但違反常理，亦未能有效保障政府土地權益。如此情況在本港比比皆是。申訴專員公署認為，地政總署早應就其執法模式作全面檢討，以遏止此等情況繼續到處蔓延。基於上文所述，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

390. 申訴專員建議：

- (a) 食環署責成職員就同類個案嚴格執法；及
- (b) 地政總署就涉事食肆可能再出現的非法佔用政府土地情況嚴加執法，並從速跟進現時執法模式的法律問題。

## 當局的回應

391. 食環署接納申訴專員的建議，並已向食環署人員通告在此個案的相似情況下應嚴格執法，並指示管理階層要多加留意前綫執法人員的執法情況。

392. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取下列的跟進行動：

- (a) 地政處在二零一三年二月至七月下旬間共進行五次巡視，並沒有再發現有關舖前擺放地台的情況；及
- (b) 當局現正就報告指出的法律觀點再次徵詢律政司的意見。

## 食物環境衛生署、地政總署、規劃署及環境保護署

**個案編號 2012/0954A（食物環境衛生署）：**不合理地向兩間工廠的經營者發出厭惡性行業牌照，亦沒有採取行動解決該兩間工廠所成的環境滋擾問題

**個案編號 2012/0954B（地政總署）：**不合理地批出短期租約給兩間厭惡性行業的工廠

**個案編號 2012/0954C（規劃署）：**選擇性地針對投訴人一幅土地上的圍板採取執法行動，但對一間厭惡性行業的工廠違規更改土地用途卻不予取締

**個案編號 2012/0954D（環境保護署）：**沒有對兩間厭惡性行業的工廠所造成的環境滋擾問題採取執法行動

### 背景

393. 二零一二年三月二十三日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）、地政總署轄下分區地政處（地政處）及規劃署。四月十三日，投訴人向申訴專員公署確認亦欲投訴環境保護署（環保署）。其後，他提供補充資料。

394. 據投訴人所稱，多年前，該區的前理民府（理民府）向該村兩所牛骨廠（工廠甲及乙）發出土地牌照，規定其必須遵從發牌及持牌條件，以免對附近村民造成影響。然而，該兩工廠一直違規，有關部門卻沒有採取任何行動。其後，上述工廠分別改為豬油廠和瓦片廠，違規情況更為嚴重；豬油廠沒有採取有效措施保持環境衛生；瓦片廠將建築材料胡亂棄置在綠化地帶；而瓦片廠的租戶更在廠房內將舊電腦拆件，過程中釋出有害物質，污染環境。

395. 投訴人的投訴可歸納如下：

- (a) 食環署不應向涉事工廠發出牌照，讓其經營厭惡性行業。其後，該署又無視村民的投訴，容許工廠甲改為豬油廠；在發牌後亦沒有對工廠作出規管，執法不力；

- (b) 地政處不應撥地給涉事工廠，使其可經營厭惡性行業，污染環境和影響附近居民；
- (c) 規劃署要求投訴人拆除圍封在其土地上的圍板，但未就豬油廠放滿貨櫃和瓦片廠胡亂棄置雜物採取執法行動，沒有做到一視同仁；及
- (d) 環保署沒有就豬油廠、瓦片廠及其租戶所造成的環境污染問題採取執法行動。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

396. 食環署及其前身實有按照程序審批工廠甲的厭惡性行業牌照的申請，並有在發牌時附加條件，以盡量減低該廠對環境的影響。申訴專員公署認為，該署於審批過程中亦有回應村民的關注，並已就該廠非法經營煮豬油業務多次提出檢控，而在發出牌照後，職員亦有定期巡查該廠。

397. 雖然食環署並無工廠乙的資料，亦欠缺早期新界市政署巡查涉事兩間工廠的完整記錄，但申訴專員公署從部門之間早期的往來公文留意到，該兩工廠的違規情況於早期確頗為嚴重。及後，食環署雖曾多次檢控工廠甲非法經營煮豬油業務，但該廠曾於一九九五年起持續非法營運至少達 8 年之久。由此可見，該署早期的執法力度不足，未能有效阻嚇涉事者。

398. 鑑此，申訴專員認為，對食環署的投訴部分成立。

### 投訴點(b)

399. 就當年理民府何以撥地給涉事兩間工廠營運一事，因年代久遠，現已無從稽考。

400. 然而，申訴專員公署注意到，工廠甲於一九九二年申請更改短期租約用途為豬油廠，地政處於九年後，即二零零一年以村民反對及工廠未獲食環署發出厭惡性行業牌照為由，拒絕有關申請。未幾，工廠甲再度提出申請，但地政處一直未有審批結果。

除二零零二年八月至二零零五年四月，該工廠多年來持續經營煮豬油業務，違反短期租約條款。地政處初期只每隔約兩年，即一九九二年、一九九四年及一九九六年向土地承租人發出警告信。該處及後於二零零一年、二零零八年、二零一零年及二零一二年數度警告承租人須將用途改回碎牛骨。申訴專員公署認為，地政處未能有效執行契約條款行動，任由承租人在一次又一次提交申請的同時，長期違反土地用途。其間，工廠甲實亦有違反有關環保及衛生條例、規劃規定，以及牌照條件。

401. 至於工廠乙的土地承租人違反短期租約用途一事，地政處職員於二零零六年巡查工廠時誤將違規用途視為租約准許用途。該處於二零一零年發現上述錯誤後，雖即時口頭警告承租人糾正違規事項，但由於職員當時忙於處理其他較緊急的個案，又須額外署任另一職位，故未有安排依期呈閱檔案以繼續跟進該違規事項。

402. 申訴專員公署認為，地政處對涉事兩間工廠的違規行為沒有積極執法，態度苟且；在處理工廠甲申請更改短期租約土地用途一事上有明顯延誤，令事情長期陷於膠著。鑑此，申訴專員認為，對地政總署的投訴成立。

#### 投訴點(c)

403. 申訴專員公署認為，規劃署實有按照法例及程序處理涉事工廠、投訴人的土地及毗鄰土地違規發展事項，不存在厚此薄彼的情況。鑑此，申訴專員認為，對規劃署的投訴不成立。

#### 投訴點(d)

404. 從環保署所提供的資料和回應可見，環保署確實有按照程序向工廠甲簽發「指明工序」牌照，並一直不時到該廠巡查，以確保該廠符合牌照條款及相關環保法例。在發現違規情況時，該署亦有採取執法行動。至於工廠乙，環保署雖在近月才收到投訴，但亦已即時派員視察。所得資料顯示，該署已適切處理有關工廠甲與乙的投訴。

405. 鑑此，申訴專員認為，對環保署的投訴不成立。

406. 申訴專員建議：

- (a) 為免事情繼續磨蹭，地政總署與有關部門加快磋商，並詳細考慮如何回應村民的訴求，就是否批准短期租約申請果斷作出決定；及
- (b) 食環署、環保署及規劃署繼續密切注意涉事兩間工廠的情況，不時派員巡查，以免違規情況再度發生。

## 當局的回應

407. 食環署接納建議，並會繼續密切監察涉事兩間工廠的情況，定期派員巡查和在有需要時採取適當行動，以確保環境衛生。

408. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

### (a) 工廠甲改為豬油廠的申請

- (i) 地政處已諮詢有關部門，並於二零一三年四月二日發信給承租人，說明環保署表示有關豬油廠運作並不符合有關《處理臨時用途及露天儲存用地的環境問題作業指引》（《作業指引》）的要求，及表明承租人須於發信日起計三個月內停止有關未經批准的豬油廠用途，否則地政處會終止有關短期租約；
- (ii) 其後，承租人代表接觸環保署，環保署表示倘承租人希望繼續跟進有關《作業指引》事項，該署樂意檢視其立場，惟承租人須向該署提交新的資料以支持／證明有關豬油廠不會對附近的居民造成負面的環境影響（包括但不限於噪音、灰塵及異味）；及
- (iii) 地政處於二零一三年六月收到承租人代表遞交有關延長終止短期租約限期三個月（即至二零一三年十月）的申請。鑑於承租人已委託香港生產力促進局進行環境技術評估及在該局完成有關技術評估後會將報告提交環保署審核，地政處於二零一三年六月書面同意將有關限期延長至二零一三年十月二日。

(b) 工廠乙改為貨倉的申請

- (i) 承租人已停止未經地政處批准的用途。承租人其後向城市規劃委員會（城規會）申請將涉事土地作為臨時貨倉存放建築材料及鐵器材料。有關規劃申請在加入附帶條件的情況下獲城規會批准。然而，承租人並未遵從規劃許可的部份附帶條件，該規劃許可於二零一三年一月二十日被撤銷；
- (ii) 由於規劃許可被撤銷，地政處於二零一三年二月去信通知承租人地政處不接納其更改短期租約用途的申請；及
- (iii) 承租人其後向城規會提出新的規劃許可申請，將涉事土地作臨時貨倉（建築材料及鐵器材料）用途，有關申請在附加條件的情況下獲批。地政處於二零一三年五月發信提醒承租人，雖然已獲得相關規劃許可，如他欲更改短期租約用途，須向地政處重新遞交申請。地政處目前尚未收到有關申請。

409. 規劃署的中央執行管制及檢控組（執管組）於二零一二年十一月六日及二零一三年一月七日派員到工廠甲及工廠乙的地盤進行進一步實地視察。在該兩次視察中，工廠甲的地盤仍用作豬油廠的工場用途，場地的運作並沒有超出有關的規劃許可範圍。工廠乙的地盤則大致空置，沒有發現違例的貯物用途。執管組並沒發現上述兩個地盤出現《城市規劃條例》下的違例發展。

410. 環保署接納申訴專員的建議，並繼續到涉事豬油廠巡查，密切監察該廠是否符合牌照條款及相關環保法例的要求。至於涉事瓦片廠，如環保署於二零一二年九月七日給申訴專員公署的回覆所述，該廠現已空置。

411. 環保署於二零一三年一月十日向申訴專員公署匯報了上述進展。



## 食物環境衛生署、屋宇署、房屋署及水務署

個案編號 2012/3862A (食物環境衛生署) : (1) 在調查一宗滲水投訴時推卸責任；以及(2) 沒有使用任何工具測試一條供水喉管

個案編號 2012/3862B (水務署) : (1) 就一條供水喉管是否有滲漏的問題，作出前後矛盾的結論；以及 (2) 沒有進行徹底測試，便否決另一政府部門的調查結果

個案編號 2012/3862C&D (屋宇署及房屋署) : 在處理一宗滲水投訴時單憑15分鐘的觀察，並沒有作任何測試，便指問題不屬於其職權範圍。

### 背景

412. 投訴人居於某「居者有其屋」屋苑。據投訴人所稱，二零一一年六月，他向由食物環境衛生署（食環署）及屋宇署所組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」（聯辦處）投訴上層單位滲漏至其單位的浴室之公用喉管位。食環署先後將個案轉介屋宇署、房屋署及水務署，惟各部門互相推卸責任，沒有妥善跟進，一直未能找出滲水源頭。

413. 投訴人對上述部門的投訴可歸納如下：

#### 食環署

- (a) 進行反向壓力測試，已證實上層單位的食水供水喉管滲漏，其後卻將個案轉介水務署跟進；
- (b) 沒有使用儀器（例如：水喉壓力磅）測試上層單位的食水供水喉管有否滲漏；

#### 屋宇署

- (c) 只以目視調查上層單位的污水喉管駁口約15分鐘，便指問題不屬屋宇署的職責範圍；

## 房屋署

- (d) 只以目視調查上層單位的污水喉管約15分鐘，便指問題不屬房屋署的職責範圍；

## 水務署

- (e) 起初表示有證據顯示上層單位的食水供水喉管滲漏，但其後又指稱該喉管並無滲漏；及
- (f) 只進行了非常簡陋的測試，便否定聯辦處的反向壓力測試所證實上層單位食水供水喉管滲漏之結果。

## **申訴專員的觀察**

### 投訴點(a)

414. 申訴專員公署接納聯辦處的解釋。食水滲漏在本質上不屬聯辦處須處理的「衛生妨擾」，而是關乎「浪費供水」。水務署是專責處理涉及浪費供水問題的部門。聯辦處將個案轉介該署，乃按既定程序行事，且屬理所當然。鑑此，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

415. 聯辦處解釋，反向壓力測試是該處一貫用以判斷食水供水喉有否滲漏的「非破壞性測試」，進行該項測試無須儀器輔助。聯辦處指出，該處職員乃按照既定程序，就上層單位的食水供水喉進行反向壓力測試。

416. 申訴專員公署認為聯辦處提供了合理的解釋，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

417. 經審閱相關記錄，申訴專員公署接納屋宇署的陳述。申訴專員公署相信，投訴人所說的「屋宇署」，實指聯辦處之屋宇署職員。既然污水管的滲漏問題不屬聯辦處的職權範圍，該處將個案轉介至專責處理「居者有其屋」屋苑的相關問題之房屋署，符合既定程序，做法恰當。基於以上所述，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

### 投訴點(d)

418. 在此宗滲水個案中，房屋署審查組職員同樣只是以目視調查，已發現位於上層單位的污水管有滲漏情況。由此可見，目視調查是有效的方法。申訴專員認為投訴點(d)不成立。

419. 雖則如此，申訴專員公署認為，房屋署的獨立審查組的調查可更審慎。該組職員首兩次（二零一二年二月及六月）到投訴人的單位視察，已發現喉槽內的天花及浴室天花近喉槽位置出現滲水，然而，該組於當時並無周全考慮其單位滲水可能源於上層單位位於喉槽內的污水管滲漏，從而將調查範圍擴大至上層單位。反之，該組在確定其單位的污水管並無滲漏後便停止調查。該組當時若能多想一想，或可更早發現上層單位污水管滲漏問題。

### 投訴點(e)及(f)

420. 水務署起初接納聯辦處所提供的調查結果，其後卻推翻該結果，難怪投訴人提出質疑。然而，事實上，水務署乃根據其單位的滲水情況出現變化，以及在進行了鹽分測試及「觀察水錶讀數 30 分鐘」測試後，始推翻聯辦處當初的調查結果。

421. 調查結果何以在個多月內（二零一二年四月二十七日至六月七日）會出現相反的情況，申訴專員無從查究。無論如何，水務署確實是根據客觀的測試結果，以及既定的程序處理此宗滲水個案，從行政角度而言，不能把該署視作失當。申訴專員認為投訴點(e)及(f)不成立。

422. 總言之，這宗投訴不成立。

423. 申訴專員促請聯辦處、房屋署及水務署通力合作，繼續緊密跟進此宗滲水個案，仔細考慮所有可能引致滲水的因素，以協助投訴人盡早解決滲水問題。

## 當局的回應

424. 食環署、屋宇署、房屋署及水務署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 聯辦處一直密切跟進有關投訴，並發現投訴人的單位以上多層單位亦有滲水跡象。聯辦處已在樓上數層單位進行調查，在有關排水渠進行色水測試，但仍未能確定引致滲水的源頭。由於投訴人的單位滲水問題持續，聯辦處已安排在投訴人樓上數層單位作進一步的專業調查。聯辦處會繼續與房屋署及水務署保持緊密聯繫，跟進此宗滲水個案，盡力查找滲水源頭；
- (b) 房屋署的獨立審查組與聯辦處協調並擴大調查的範圍，對上層單位以上的多個單位進行調查，以確定喉槽內的渠管有否滲漏。結果顯示該等單位喉槽內的渠管皆沒有滲漏。因此，獨立審查組不擬採取進一步行動，已於二零一三年五月底透過便箋知會聯辦處有關調查結果；及
- (c) 水務署接納申訴專員的建議，並會繼續聯同聯辦處及房屋署緊密跟進這宗個案，仔細考慮所有可能引致滲水的因素。聯辦處現正調查滲水的源頭，若確定有充分證據證明有其它單位涉及浪費食水，水務署會根據《水務設施條例》要求相關的用戶維修滲漏的內部供水設施，以解決投訴人單位之滲漏問題。

**政府總部—政務司司長辦公室（效率促進組）、食物環境衛生署  
及選舉事務處**

**個案編號 2012/2803A&C（食物環境衛生署及選舉事務處）：延誤處理一宗關於未經許可在路旁展示選舉宣傳橫額的投訴**

**個案編號 2012/2803B（效率促進組）：沒有把一宗關於未經許可在路旁展示選舉宣傳橫額的投訴轉介予有關部門跟進**

**背景**

425. 投訴人原於二零一二年八月十五日向申訴專員公署投訴效率促進組（效促組）轄下的 1823 電話中心（電話中心）及食物環境衛生署（食環署）。

426. 據投訴人所稱，有人於多個路旁位置，違規展示選舉廣告，可能危及道路使用者的安全，投訴人曾就此事透過電話中心投訴，但電話中心胡亂轉介他的投訴予不同的政府部門。及後，電話中心告訴他：食環署及地政總署已採取聯合行動跟進。然而，投訴人其後發現食環署拖延處理，以致問題持續。

427. 在初步查訊後，申訴專員公署認為事件涉及選舉事務處（選舉處）的職務。投訴人同意申訴專員公署把選舉處納入為被投訴的機構。

428. 投訴人的投訴可歸納如下：

效促組

- (a) 電話中心未有妥善轉介他的投訴予適當的政府部門跟進，延誤其後相關部門的跟進工作；及

食環署及選舉處

- (b) 拖延處理他有關路旁選舉廣告的投訴，以致問題遲遲未獲解決。

## 申訴專員的觀察

### 對效促組的投訴

429. 電話中心最初（即選舉期前）的確是錯誤地把投訴人的投訴轉介選舉處。然而，中心在未獲有關部門通知有關選舉廣告投訴之轉介安排前，按投訴內容的性質轉介至選舉處，實屬無可厚非。電話中心在釐清責任後，已於翌日糾正錯誤，並按一般有關路旁宣傳品情況作出轉介，未有嚴重延誤相關部門其後的跟進工作。

430. 不過，申訴專員公署留意到，在選舉期開始後，食環署及地政總署曾分別於七月初及八月初告知電話中心有關選舉廣告投訴之轉介安排。雖然中心繼而於八月七日聯絡民政事務總署澄清責任，但其後食環署仍然接獲中心的「錯誤轉介」，反映中心在傳遞信息工作方面混亂，處理有欠妥善。

431. 申訴專員認為，投訴人對效促組的投訴部分成立。

### 對選舉處的投訴

432. 申訴專員公署觀察到，選舉處在得悉電話中心的錯誤轉介後，已即時作出澄清，並無拖延。然而，當時選舉期將至，根據「應辦事項備忘」訂下的分工安排亦即將生效，作為統籌選舉事宜的行政部門，選舉事務處在指正電話中心的同時，亦理應向其告知上述的分工安排，以避免出現其後電話中心在轉介投訴上的混亂。

433. 申訴專員公署認為，電話中心是廣受市民認識的查詢及投訴政府服務的渠道，而電話中心在過往的選舉中，亦曾接獲不少與選舉有關的投訴。選舉事務處理應在選舉前預料到電話中心將會收到與選舉有關的查詢及投訴。然而，選舉處就二零一二年立法會選舉中，卻不認為電話中心在選舉廣告的處理程序中有任何角色，但又想當然地認為電話中心會就市民的投訴作適當的轉介，而不向該中心提供資料或明確指示，着實未夠週全。

434. 雖然選舉處並沒有拖延處理投訴人的投訴，但作為執行選舉管理委員會職能（包括擬備「應辦事項備忘」）的行政部門，該處並未有周詳考慮與選舉廣告有關的查詢或投訴的整體安排，因而沒有與電話中心預先作出溝通或將電話中心納入在「應辦事項備忘」的分發名單內，以致該中心需時澄清轉介安排，間接影響該中心處理投訴的效率。

435. 申訴專員認為，投訴人對選舉處的投訴不成立，但該處另有失當之處。

### 對食環署的投訴

436. 經查閱相關的執法記錄及文件資料，申訴專員公署認為食環署已切實跟進有關的投訴，除聯同其他部門巡查及移走違規宣傳品外，亦主動向電話中心提供資料，以助電話中心作出適當轉介，其做法亦算恰當。

437. 食環署未有如投訴人所願即時採取清拆行動，相信與跨部門聯合行動策劃需時有關。事實上，按有關選舉期間及非選舉期間處理路旁展示非商業宣傳品（包括選舉廣告）的分工安排，食環署須與相關部門確認宣傳品是否獲授權才可作進一步的清拆行動；過程需時，可以理解。

438. 申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴不成立。

439. 申訴專員建議：

- (a) 效促組責成電話中心在遇上同類事件時，應盡快主動向相關部門澄清轉介安排，並透過內部簡報會向職員提供最新信息，以免因轉介錯誤而影響投訴的處理；
- (b) 選舉處就處理選舉投訴的事宜，與電話中心及各部門繼續保持緊密的溝通，讓市民的投訴可獲更有效率的處理；及
- (c) 食環署密切留意違規展示選舉廣告的情況，並配合相關的部門採取嚴格的執法行動。

## 當局的回應

440. 效促組接納申訴專員的建議，遇上同類事件時，會盡快主動向相關部門澄清轉介安排，並透過內部簡報會向職員提供最新信息。

441. 選舉處接納申訴專員提出的建議，並：

- (a) 已確立程序，於每次選舉前，通知電話中心有關轉介選舉投訴的安排，並分發有關的「應辦事項備忘」予電話中心，以供參考；
- (b) 現正制定一份「電話中心轉介選舉投訴的工作指引」，協助電話中心更有效地轉介選舉投訴予合適的部門處理；及
- (c) 會加強與各部門的溝通，亦計劃於每次大型選舉前，向電話中心簡介處理和轉介選舉投訴的安排，確保有關工作能有效執行。

442. 食環署接納申訴專員的建議，亦會在選舉期內密切留意違規展示選舉廣告的情況，以配合相關的部門採取嚴格的執法行動。



## 政府總部—政務司司長辦公室（政府檔案處）

### 個案編號 2012/2621：沒有清楚告知市民關於複製檔案資料的各種安排

#### 背景

443. 投訴人是大學研究生，經常到政府檔案處（檔案處）轄下的歷史檔案館閱覽室搜尋研究資料。她聲稱不時發現閱覽室內有讀者自行拍攝檔案資料，無須繳費。然而，檔案處的職員、該處的網頁及閱覽室的告示，均沒有告知讀者可以免費自行拍攝檔案資料。二零一二年七月初，她向檔案處職員反映上述情況，並建議張貼告示讓讀者知悉有這項免費服務，但直至七月底仍未見檔案處採取任何行動。

444. 投訴人其後要求自行拍攝八個政府檔案內共二千多頁文件資料，但閱覽室職員表示版權不清的文件只可影印（每頁收費三元七角），不能拍攝，卻未能說明箇中理據。

445. 投訴人隨後多次與檔案處另外兩名職員（甲女士及乙先生）討論有關影印／拍攝檔案資料、影印收費、版權及版稅等問題，但兩人的說法並不一致。最後，乙先生表示影印費是用以支付版稅，收費水平由庫務署決定，而檔案可否拍攝亦與版權無關。他又指讀者不可以拍攝非政府資料，如欲取得複本，只可影印。投訴人認為根據《版權條例》，讀者為學術研究而拍攝檔案資料理應不算侵犯版權，但乙先生表示不熟悉該條例。

446. 投訴人不滿檔案處行政紊亂，職員對與工作相關的法例認識不足，而該處對讀者要求拍攝檔案資料的處理方法，亦影響學術研究者複製資料的權利。

## 申訴專員的觀察

447. 檔案處於二零零九年發出內部指引時，沒有一併修訂「歷史檔案館閱覽室使用須知」(「須知」)的內容，讀者根本無從得知可以自攜攝影器材拍攝檔案資料。況且，「須知」其實是閱覽室使用守則，即使予以修訂，亦未必能讓讀者注意到可自行拍攝檔案資料。

448. 一如投訴人指稱，檔案處的職員、該處的網頁及閱覽室的告示，均沒有通知讀者可以免費自行拍攝檔案資料，他們可能因而需耗費金錢影印資料。該處的工作坊雖有介紹自行拍攝服務，但只有參加者才會知悉，對普羅市民而言並不公平。

449. 乙先生在解釋自行拍攝資料的要求時，立場符合檔案處當時的內部指引。事實上，該處沒有意識到影印與拍攝檔案資料同樣會帶來版權問題，便貿然就拍攝服務定下限制，直至投訴人提出疑問時才諮詢知識產權署。管理層對問題未有深入理解，前線職員當然無法向投訴人清楚解釋。

450. 檔案處沒有透過適當渠道向閱覽室讀者清楚說明取得檔案資料複本的所有合法途徑，讀者未必注意到可以使用自攜器材拍攝資料；該處又在投訴人提出查詢後才就版權問題徵詢知識產權署的意見，實有失誤。

451. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

452. 申訴專員建議檔案處臚列複製檔案資料的所有途徑，制訂一份獨立指引，以便讀者知悉有關服務，亦可協助前線職員向讀者清楚解釋，避免再引致同類投訴。

## 當局的回應

453. 檔案處接納申訴專員的建議。檔案處已於二零一三年四月編製了一份《參考及公共服務指引》，詳細介紹該處各項參考及公共服務，包括複製館藏資料的服務，以方便公眾人士有效地獲取所需資料。該指引的中英文版本已擺放於檔案處的服務台和閱覽室供使用者閱覽。公眾人士亦可於檔案處的網頁取閱該指引。

## 政府總部—教育局

**個案編號 2011/4434：**(1) 不合理地讓投訴人在電話接通後等候了一個半小時，其後電話更突然斷線；以及 (2) 一名職員無理拒絕向投訴人透露其姓名，並且於投訴人仍在說話時突然掛斷電話

### 背景

454. 投訴人就一宗投訴與教育局職員甲通電話時，要求與其上司對話，並表示願意在線上等候。職員甲答應轉駁電話。然而，投訴人等候了約一個半小時仍沒有人接聽電話，隨後電話更突然斷線。

455. 翌日，投訴人再致電職員甲，要求與其上司對話。職員乙接聽電話，但拒絕透露姓名，更在投訴人說話時掛線。

### 申訴專員的觀察

456. 據電話錄音顯示，職員甲的回應確實可能令投訴人以為該職員會把電話轉駁給較高級的職員。即使職員甲對於投訴人的反應感到不知所措，亦應告訴投訴人須先請示上司，然後再與她聯絡。

457. 既然職員乙不是「投訴處理組」的職員，亦非職員甲的上司，職員甲根本不應讓職員乙接聽電話，而職員乙亦不該接聽。無論如何，職員乙身為公職人員，接聽市民來電時不應拒絕透露姓名。此外，電話錄音亦顯示職員乙的態度確實欠佳。

458. 申訴專員認為這宗投訴成立。申訴專員促請教育局：

- (a) 密切監察職員遵從訓示，以免再發生同類事情；及
- (b) 應就職員甲和職員乙的失當行為向投訴人致歉。

## 當局的回應

459. 教育局接納建議，已經訓示前線員工，日後遇上類似的情況時，如無法達到當事人的要求，必須盡快明確告訴當事人及作出解釋。另外，本局亦已提醒前線的員工在接聽市民來電時不應拒絕透露姓名及職位，以方便日後跟進有關事宜。同時，教育局亦有加強對職員接聽投訴電話方面的培訓，以避免同類事件再次發生。教育局已於二零一二年五月二十八日就有關職員的行為向投訴人致歉。

## 政府總部－教育局

**個案編號 2012/2183(I)：**(1) 沒有跟進投訴人就其丈夫在兒子的小一入學申請表上填報虛假資料所提出的投訴，亦沒有把該份申請表視作無效；(2) 不當地拒絕受理投訴人填寫的小一入學申請表，以及沒有分派學位給她的兒子；及 (3) 無理拒絕向投訴人提供入學申請表的副本

### 背景

460. 據投訴人所稱，二零一一年九月，她與丈夫 A 先生辦理離婚手續期間，他們分別為兒子向兩間學校遞交二零一二年度小一入學申請表。A 先生替兒子填寫申請表報讀某小學（「甲小學」）時，報稱兒子為「首名出生子女」，此與事實不符。投訴人認為，A 先生有「虛報」資料之嫌。投訴人亦得悉，甲小學將申請表呈交教育局前，已自行把申請表（一式三份中的其中兩份，即呈交予學校和教育局的申請表（「申請表」））的「虛假」資料更正。

461. 二零一二年六月中，投訴人致電教育局職員 B 先生，索取「申請表」複本，但 B 先生以她並非「申請表」的填報人為由，拒絕她的要求。

462. 此外，教育局以她與 A 先生雙重遞表為由，取消其兒子的小一學位申請資格。故此，其兒子遲遲未獲派小一學位。

463. 投訴人對教育局的投訴可歸納如下：

- (a) 沒有就 A 先生在「申請表」內填寫報「虛假」資料一事作出跟進，以及將該表作廢；
- (b) 錯誤拒絕接納她為兒子所遞交的申請表為有效的申請表，繼而錯誤拒絕派位予其兒子；及
- (c) 無理拒絕她的索取資料要求。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

464. 就投訴人的指摘，申訴專員公署認為教育局已清楚回應，其解釋合理，因此投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

465. 就為何未能接納投訴人所遞交的申請表，以及為何未能按照「統一派位」分派學位予其兒子，申訴專員公署認為教育局亦清楚交代，其解釋合理，因此投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

466. 申訴專員公署得悉，投訴人雖已獲經修訂的申請表，但她希望得到的其實是原來的「申請表」之影印本。該影印本對她或其兒子有何作用，並非教育局須考慮的因素。

467. 申訴專員公署認為，「申請表」乃由甲小學提交該局，而當中涉及 A 先生的個人資料。故此，在得悉投訴人欲索取「申請表」的影印本後，B 先生理應根據《公開資料守則》（《守則》）第 2.14(a)段及 2.15(b)段詢問甲小學和 A 先生是否同意披露資料，而非建議投訴人自行徵求 A 先生的同意。

468. 此外，B 先生決定不向投訴人提供「申請表」影印本後，並沒有按《守則》的《詮釋和運用指引》第 2.1.2 段規定，向投訴人說明她可向教育局要求覆檢，以及可向申訴專員公署提出申訴。

469. 鑑於該局未有按照《守則》的規定處理投訴人的索取資料要求，申訴專員認為，投訴點(c)成立。

470. 總言之，這宗投訴部分成立。申訴專員建議教育局：

- (a) 重新依照《守則》的規定處理投訴人索取「申請表」影印本的要求；及

- (b) 加強對職員的培訓，使其能嚴謹按照《守則》的規定，適當地處理市民索取資料的要求，以免類似本案的情況再現。

## 當局的回應

471. 教育局接納申訴專員提出的所有建議。

472. 就有關教育局重新依照《守則》的規定處理投訴人索取「申請表」影印本的要求的建議，教育局於二零一三年一月十四日去信詢問資料當事人(即甲小學和 A 先生)是否同意投訴人的要求，但甲小學和 A 先生都拒絕披露有關的資料。教育局已於二零一三年二月五日致函通知投訴人，至今再沒有收到投訴人進一步的要求或上訴。

473. 就有關加強對職員培訓的建議，教育局學位分配組於二零一三年五月七日為組內員工舉辦《守則》簡介及個案分享會。教育局將定期為學位分配組員工舉行同類型的簡介及個案分享會，使他們能嚴格按照《守則》的規定，適當地處理市民索取資料的要求。

## 政府總部－教育局

**個案編號 2012/2415：**(1) 沒有經過公開招標，便批出／延續兩間國民教育中心的營辦協議；(2) 以象徵式租金把一所空置的校舍租予某機構作為營辦國民教育中心之用，而沒有公布相關的原則及程序；以及(3) 有關營辦一間國民教育中心的招標安排欠妥善

### 背景

474. 二零一二年七月十七日，某團體向香港申訴專員公署投訴教育局。

475. 據投訴人所稱，當時的教育統籌局(教統局)(現為教育局)於二零零四年將「國民教育中心」(甲中心)的營辦權批給團體 A (「事件一」)，但事前沒有公開招標。此外，教統局又以象徵式租金將一所空置校舍租予團體 A 以營辦甲中心(「事件二」)，但並無公開交代相關準則及過程。上述營辦權屆滿時，教統局與團體 A 續簽營辦權合約(「事件三」)，事前亦沒有招標。二零零七年，教統局雖經公開招標將擬於另一空置校舍開辦的「國民教育服務中心」(乙中心)之營辦權批給團體 A，但該次招標並無按一貫程序刊憲，而投標期限只有約半個月(「事件四」)。此外，乙中心的營辦權屆滿時，教統局亦沒有進行公開招標，便與團體 A 續簽營辦權合約(「事件五」)。

476. 投訴人指摘教育局：

- (a) 於「事件一、三及五」，沒有公開招標，對其他有意申請營辦權者(包括投訴人)不公；
- (b) 於「事件二」，沒有公開交代相關準則及過程，對其他有意租用空置校舍者(包括投訴人)不公；及
- (c) 於「事件四」，並無按一貫程序將招標刊憲，而投標期限太短，並不合理。



## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

477. 教育局認為贊助活動方式相對於招標購買服務方式是較適用於甲、乙中心的營辦。申訴專員公署認為兩種方式都可行及合乎程序。教育局選擇前者，其解釋有一定道理。

478. 在「事件一」，團體 A 在二零零五年申請贊助時，實已是甲中心的營辦者。教統局當時只考慮其贊助申請而不公開邀請意向書，申訴專員公署認為亦非無理。況且，當時國民教育只是在開展階段，教統局向先行者提供贊助，實屬未可厚非。

479. 然而，在二零零七年三月與團體 A 的協議臨近約滿時，教統局仍未有公開邀請意向書，而只以下述理由與團體 A 續約：

- (a) 在協議有效期間，甲中心所舉辦的服務深受學校歡迎，參加該些活動的師生人數超過 1 萬 6 千；
- (b) 由於學校對有關的學習活動（包括升旗儀式及國情講座等）的需求與日俱增，續簽協議有助甲中心保持推廣國民教育的動力及靈活發展；
- (c) 甲中心所在的校舍屬村校規模及交通不便，現有的配備亦不一定符合其他承辦者的需要，能吸引其他的承辦者申請機會不大；及
- (d) 新的承辦者可能要求該局進行大規模改裝工程才可提供服務。

480. 申訴專員公署認為，與其假設其他團體均沒有興趣營辦甲中心或會有營辦困難，教統局倒不如積極地安排公開邀請意向書，以確定在社會上有否其他有志有力者可參與推廣國民教育。此舉方能符合公平公開之旨。假若結果是如該局所料並無其他團體問津，該局便有充分理據與團體 A 續約；假若收到團體 A 與其他團體的意見書，該局便可從中作出適當的選擇。在事件中，教統局在二零零七年三月與團體 A 續約的同時，已經議決應以公開及有競爭的方式挑選營辦團體，但卻延至二零一零年十二月才再次決定就甲中心公開邀請意向書，而直至二零一二年，該局仍未把該

決定付諸實質行動。申訴專員公署認為，其進程委實緩慢，不符公眾期望。

481. 綜合上文的分析，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

#### 投訴點(b)

482. 教統局乃按既定政策及程序批准團體 A 租用有關校舍營辦甲中心。任何非牟利團體均可向該局申請以象徵式租金租用空置校舍作配合該局的政策目標之用途。雖然該局未有就此作廣泛宣傳，但並未造成不公。

483. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

#### 投訴點(c)

484. 申訴專員公署認為，既然教統局所採用的是贊助活動方式，該局實無須按招標購買服務方式刊憲。提交意向書的期限亦不算太短。故此，投訴點(c)並不成立。

485. 然而，該局只在其網頁上刊登「告示」，以公開邀請意向書，似乎比一般做法略為遜色。事實上，不少政府部門及公營機構經常會透過報章小廣告就其活動項目公開邀請意向書。此外，該局的「告示」內並無提及，獲選團體除可獲配以校舍作國民教育用途外，還可另向該局申請贊助舉辦相關活動，這亦似乎減低了邀請的吸引力。雖然該局並非必定會向獲配校舍提供贊助，但申訴專員公署認為，該局亦理應讓所有有意的團體知悉有可獲贊助的機會。

486. 鑑此，申訴專員認為，雖然投訴點(c)不成立，但教育局另有失當之處。

487. 綜合以上所述，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

488. 申訴專員建議教育局：未來再邀請團體提交意向書時，應以更有效的方法（例如在報章刊登小廣告）廣告週知，並在公告上列出所有有意者應該知道的資訊。

## **當局的回應**

489. 教育局接納申訴專員之建議。教育局倘再邀請團體提交意向書時，除在網頁公告之外，亦會採用其他方法如在報章刊登廣告，詳列所需的資訊。

## 政府總部－教育局

**個案編號 2012/5425：**(1) 對於「校長推薦計劃」的評選準則所作的解釋前後矛盾；(2) 把「參與學校服務」納入作為一項評選準則，做法不合理；(3) 拒絕透露遴選委員會的成員名單；(4) 不當地指派曾經指導申請人撰寫自薦信的教師出任遴選委員會成員；(5) 沒有備存遴選委員會的會議記錄；及 (6) 捏造一份文件

### 背景

490. 二零一二年十一月二十八日，投訴人向申訴專員投訴教育局。

491. 據投訴人所稱，二零一二年初，他女兒向其就讀的官立中學申請參加「校長推薦計劃」（「推薦計劃」），希望可獲校長推薦入讀大學。他們多番向校方查問申請結果，但校方只着他們等候通知。同年六月，投訴人女兒獲悉申請不成功，但另一名獲同校某老師「悉心」教導撰寫自薦信的學生成功獲得校長推薦。投訴人認為該校「推薦計劃」的遴選程序有欠公平及透明度，遂於七月作出投訴。

492. 就上述投訴，教育局先後於二零一二年九月十一日（「首封覆函」）及十月十九日（「次封覆函」）向投訴人交代遴選過程。

493. 在「首封覆函」中，教育局指出：

「……委員會審閱所有申請書的資料，考慮各申請者多方面非學術範疇表現的質與量，包括體育、音樂、社會服務、其他文化活動及領袖才能等總體表現。」

494. 在「次封覆函」中，教育局解釋：

「……在詳細討論和綜合評審各申請人的總體表現後，遴選委員會認為其中五名申請者在領導才能、參與學校及社會服務方面表現較為突出，及在校外比賽獲優異成績，因此甄選他們為受薦人。」

495. 投訴人不接受教育局的解釋。他對教育局的投訴可歸納如下：

- (a) 就「推薦計劃」的評選準則，教育局的「首封覆函」及「次封覆函」說法不一；
- (b) 該校無理自行把「參與學校服務」納入評選準則；
- (c) 該校一直沒有公開遴選委員會(「遴委會」)的成員名單；
- (d) 該校沒有考慮到讓指導申請學生撰寫自薦信的老師擔當遴選委員會存在利益衝突；
- (e) 該校沒有備存遴選之會議記錄及相關文件；及
- (f) 該校涉嫌在事後才編造「推薦計劃」申請人的「資料撮要表」。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)及(b)

496. 申訴專員公署接受教育局的解釋。該校按照大學聯合招生處所定的指引，包括考慮申請人參與學校服務的質與量，從而選出受薦人，並無不當。「首封覆函」與「次封覆函」所述亦無矛盾。

497. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)及(b)不成立。

### 投訴點(c)

498. 申訴專員公署認為，該校不主動及預先公布「遴委會」的名單，屬無可厚非。然而，該校在接獲投訴人來電查詢時未有立即向他提供「遴委會」成員名單，則略欠妥善。

499. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(c)部分成立。

### 投訴點(d)

500. 教育局的回應指出，在遴選過程中，「遴選委員會」主要考慮的是申請學生是否符合有關既定要求。學生自薦信純粹供升學及就業輔導組編寫「資料撮要表」。該些自薦信本身在遴選過程中不佔任何比重，「遴選委員會」亦無討論該些自薦信。此外，學生向老師查詢如何撰寫自薦信屬學生個人行為，對有關老師擔任遴選委員不構成任何利益衝突。

501. 基於教育局的相關回應，申訴專員公署認同，協助學生撰寫自薦信的老師擔任遴選委員並不構成利益衝突。

502. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

### 投訴點(e)及(f)

503. 申訴專員公署認為，「推薦計劃」的受薦人由「遴選委員會」的委員集體甄選，遴選程序本質上是公平公正的。該校沒有就二零一二年三月二十七日的遴選會議作記錄，雖然不理想，但不代表甄選過程不公。此外，亦無證據顯示「資料撮要表」是在事後編造。

504. 綜合而言，申訴專員認為，投訴點(e)部分成立，投訴點(f)不成立。

505. 總的來說，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

506. 申訴專員建議教育局指示該校：

- (a) 把「推薦計劃」的遴選程序、評審準則及公布結果等安排，上載至其網頁。遴選俟有結果，便通知所有申請人；及
- (b) 校方亦宜適當地撰寫及備存「遴選委員會」會議記錄，以供日後查考之用。

## 當局的回應

507. 教育局接納申訴專員的建議，並已採取以下措施。

508. 就「推薦計劃」的執行，教育局於二零一二年九月已向該校提出建議，要求學校制定改善措施，以完善該計劃的各項安排。校方已按教育局要求，自二零一二年十月開始，逐步落實這些建議，其進度如下：

- (a) 學校於二零一二年十月九日向中六學生及家長發出有關《大學聯招辦法重要日程及本校聯招活動備忘》的通告中，已清楚列出「推薦計劃」的遴選程序、評審準則及公布結果等安排。有關通告除已派發給每一位中六學生，亦已上載至學校網頁，供學生及家長隨時查閱；
- (b) 至於公布遴選結果的安排，學校除透過「校訊」公布外，亦於本屆香港中學文憑考試所有科目完成後（約於二零一三年六月），發信通知每一位申請人有關遴選結果；及
- (c) 學校已於二零一三年二月二十七日舉行二零一三年「推薦計劃」的遴選會議，校方已撰寫當天的會議記錄，以供日後查考之用。

## 政府總部—民政事務局

**個案編號 2011/4098：**(1) 沒有就有關申請使用私人遊樂場地契約持有人的設施訂定清晰的程序；(2) 在處理投訴人的申請時，不必要地向第三方披露其資料；以及 (3) 延誤處理投訴人的申請

### 背景

509. 二零一一年十月十七日，投訴人向申訴專員公署投訴民政事務局（民政局）。

510. 據投訴人所稱，它本身是一個發展射擊運動的非牟利團體。二零一一年五月底，投訴人向民政局查詢使用私人遊樂場地契約（契約）持有人的設施（契約設施）的事宜。同年八月初，民政局函覆告知投訴人有關申請程序，包括：體育團體可向該局申請使用契約設施；該局諮詢相關體育總會後，會向契約持有人發出使用其設施的指示。同日，投訴人向該局申請使用某槍會的射擊場（涉事申請）。九月上旬，該局覆函重申需將涉事申請交有關體育總會審閱，以便徵詢該會的意見。

511. 十月初，該局函覆告知投訴人，由於該局正在檢討申請使用契約設施的機制，故須擱置涉事申請。

512. 投訴人對申請使用契約設施的機制，以及民政局處理涉事申請的手法不滿。投訴人對民政局的指摘可歸納如下：

- (a) 民政局沒有就申請使用契約設施訂定清晰的指引，包括沒有界定何謂「體育團體」，以及列明申請者須提交的申請文件；
- (b) 民政局無理將投訴人所提交的申請文件交有關體育總會審閱；及
- (c) 民政局無理擱置涉事申請。



## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

513. 民政局已為合資格「外界團體」使用契約設施設立申請機制，包括為合資格「體育團體」作出界定。

514. 民政局實已積極處理涉事申請。

515. 民政局的確沒有悉數將申請機制及合資格團體的定義向外公布，做法存在改善空間。至於申請者須提供的文件種類，由於情況不同，因此不能盡錄。

516. 綜觀而言，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

517. 香港的體育組織數目眾多，為充分了解及評估應否批准個別組織使用契約設施，民政局徵詢相關體育總會的意見，實屬可以理解。

518. 申訴專員公署亦注意到，民政局將投訴人的文件交有關體育總會前，已將文件上的個人資料（如姓名）刪去，並提示有關體育總會須以保密原則處理上述文件。由此可見，該局已盡力保障有關人士的個人資料。

519. 因此，投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

520. 民政局並無擱置處理有關申請。事實上，於收到涉事申請後兩個多月，民政局便完成審批程序及回覆投訴人。因此，投訴點(c)不成立。

521. 基於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴不成立。

522. 申訴專員建議民政局考慮將合資格團體的定義及彈性處理申請的程序向外公布，以減少不必要的誤會。

## 當局的回應

523. 民政局接納申訴專員的建議，並已作出以下跟進：

- (a) 民政局於二零一二年七月在四份報章及雜誌刊登廣告，清楚就合資格團體的定義作出宣傳及公布；
- (b) 在二零一三年五月，民政局再次在本港四份報章及雜誌刊登相關廣告；
- (c) 民政局已在其網站清楚列明合資格團體的定義；及
- (d) 民政局會繼續按需要，再次宣傳有關合資格團體的定義。

## 醫院管理局

**個案編號 2011/2936：(1) 延誤處理一名病人參加公私營醫療合作—醫療病歷互聯試驗計劃的申請，以致在有需要時無法查閱其病歷；以及 (2) 未有認收病人家屬查詢申請進度的信件**

### 背景

524. 二零一一年四月，投訴人的父親（甲先生）到某公立醫院（乙醫院）定期覆診時，醫生指他需要接受一項外科手術。甲先生打算到私家醫院接受有關手術，於是簽署了公私營醫療合作—醫療病歷互聯試驗計劃（病歷互聯計劃）的申請表格，以便其私家醫生能查閱他在醫院管理局（醫管局）轄下各醫院和診所的病歷。但是，直至同年七月，甲先生仍未收到授權密碼。

525. 投訴人代表甲先生去信醫管局追問申請進度，但未獲回覆（投訴點(a)）。他不滿醫管局工作效率低，並指該局在處理病歷互聯計劃申請方面耽誤了他父親的治療（投訴點(b)）。

### 申訴專員的觀察

526. 申訴專員公署認同，醫管局於發現轉移診症編號的個案<sup>2</sup>時核實病人資料，是謹慎的做法。可是，處理申請的時間一般為兩星期，而醫管局卻用了 70 天來處理這宗個案。再者，另一間公立醫院是在收到醫管局的指示後，才着手整理臨床資料。鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點(a)成立。

527. 至於醫管局是否未有認收投訴人的信件，申訴專員公署留意到，在投訴人致電辦事處查詢申請進度時，職員已向他解釋有關情況。不過，辦事處職員在收到投訴人其後寄來的信件時，其實可以向他澄清，他所關注的事項是否已在先前通話時得到解答。投訴人後來要待甲先生往乙醫院及私家醫院覆診時，才得知最新的情況。

---

<sup>2</sup> 在病人失約時，醫院會把預先編配給該名病人的診症編號轉配予另一病人，這類個案稱為轉移診症編號的個案。

528. 申訴專員公署認為，這次延誤的主因，是醫院需要時間核實涉及轉移診症編號的個案資料，而醫管局也可能不願意透露該局混淆了甲先生和其他病人的資料。儘管如此，醫管局理應主動向投訴人詳細交代造成延誤的真正原因，而不是等到投訴人於二零一一年八月向申訴專員投訴後才披露。因此，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

529. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

530. 醫管局已實行若干措施，以解決所有涉及「黃旗」<sup>3</sup>的個案。申訴專員建議醫管局進一步採取以下補救措施：

- (a) 敦促前線醫護人員在病人覆診時，注意取消其記錄內所有「黃旗」；及
- (b) 檢討制衡機制，以確保職員嚴格遵守病人資料總索引的指引。

## 當局的回應

531. 醫管局已接納申訴專員的所有建議，並採取以下行動：

- (a) 醫管局的臨床資訊計劃執行小組已成立專責小組，檢討轉移診症編號的機制，以期制定更全面的方法，改善現時清除「黃旗」的模式；及
- (b) 為進一步確保醫院職員更嚴格地依循關於病人資料總索引的指引，醫管局自二零一三年一月起已加強監察質素保證標準指引的遵行情況，尤其是關於轉移診症編號的個案。現時，醫院職員須於兩星期內完成跟進「同一名病人」的個案，而涉及「不同的病人」的個案則須於六星期內完成跟進。醫院職員應視乎個別個案的性質和複雜程度，考慮把特殊個案上報高級管理層。此外，醫管局已同步實行其他制衡機制，包括每年就遵行關於病人資料總索引的指引發出提示，以及舉辦複修培訓等。

---

<sup>3</sup> 任何個案如涉及轉移診症編號，病歷互聯計劃系統便會彈出「黃旗」，提示有必要進一步核實病人的個人資料。

## 醫院管理局

### 個案編號 2011/4424: 沒有妥善回覆投訴人關於對其父親使用約束性物品的查詢

#### 背景

532. 投訴人投訴醫院管理局（醫管局）轄下一醫院在處理他於二零一一年九月五日的查詢時，出現延誤，及在處理他於二零一一年八月二十八日就醫院對其父親（病人）使用約束性物品涉嫌違規（該事件）的投訴時，並無妥善的回應。

533. 投訴人在二零一一年八月二十八日向醫院兩名護士查詢該事件，但員工稱不知道此事。投訴人於二零一一年九月五日向醫院病人聯絡主任提出類似查詢，並要求醫院提供書面答覆。醫院承諾於四至六週後提供答覆，但醫院並沒有這樣做，而直到二零一一年十一月一日始提供答覆（投訴點(a)）。

534. 投訴人對答覆感失望，於是要求醫院安排與醫院行政總監會面。會面安排於二零一一年十一月二十五日舉行，病人聯絡主任告知投訴人行政總監將出席。然而，行政總監並沒有露面，院方亦沒有預先向投訴人告知情況或解釋原因（投訴點(b)）。

535. 投訴人對醫院不同工作人員對其查詢提供不同版本和誤導性信息，感到失望。此外，醫院在信中，只是在重複相同的內容，而沒有就其查詢提供答案。他認為醫院不願意透露該事件的真實情況，而只想保護其員工（投訴點(c)）。

536. 投訴人亦提出以下的指控：

- (a) 醫院虛構病歷記錄，指護士在使用約束性物品時曾適當地告知親屬。此外，護士表示病人神志混亂，但在使用約束性物品的評估記錄中，則指病人同意接受約束性物品。這是不合理的（投訴點(d)）；

- (b) 病房經理在與投訴人於二零一一年九月十六日的會面提供虛假資料，指病人大腦中無出血/梗塞，但於二零一一年八月二十八日的電腦掃描則顯示小腦半球兩側有大範圍呈低密度狀態，顯示有急性心肌梗塞情況（投訴點(e)）；及
- (c) 醫院在交代誰人約束病人一事上，說法並不一致（投訴點(f)）。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

537. 申訴專員公署認為醫院用了八個星期向投訴人作出書面回覆，稍為超出了醫院對投訴人所表示四至六個星期的回覆時間。醫院在收到申訴專員公署轉介後，於二零一一年十一月二十九日致信投訴人就未能及早回覆而致歉。鑑於個案的複雜性，申訴專員公署認為醫院所需回覆時間並非不合理。惟院方在得知需更多時間準備回覆時，應通知投訴人並解釋原因。

538. 申訴專員公署相信投訴人主要是對回覆信的內容不滿。鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點(a)部分成立。

### 投訴點(b)

539. 投訴人指醫院病人聯絡主任曾表示醫院行政總監會出席二零一一年十一月二十五日的會面，但院方表示從未就此作出承諾。由於缺乏客觀證據，故申訴專員公署無法確定實情。

540. 惟申訴專員公署認為院方應可以更有效地管理病人家屬的期望，例如告知家屬會出席二零一一年十一月二十五日的會面的院方代表，並在投訴人在會面時查詢行政總監的行踪時，應澄清上述誤會，避免投訴人感覺行政總監在未有預先通知或解釋下缺席會議。因此，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

### 投訴點(c)

541. 申訴專員公署認同投訴人所指，院方於二零一一年十一月一日、十一日、二十九日及十二月五日及十五日給投訴人的回覆信內容過於簡略，並無回應投訴人的關注點。有關回覆只是承認在對病人使用約束性物品的程序有不足之處，並就此致歉，但沒有交待不足之處的詳情及二零一一年八月二十八日的事發經過。

542. 無疑院方於多次會面中應有向投訴人及其家屬解釋事發經過（包括病人的病例記錄），惟申訴專員公署認為在投訴人多次要求書面解釋下，醫院理應提供更詳盡的回覆。由於投訴人明顯不滿院方給予的口頭解釋，並要求書面解釋，院方理應知道投訴人要求的是該事件的詳細解說，而非空泛的解釋和道歉。院方覆信無助於回應投訴人的關注，可能予人淡化事件或有所隱瞞的感覺。

543. 即使在申訴專員公署進行調查時，醫管局一開始仍不情願披露事件的全貌。因此，申訴專員公署須多次向醫管局查詢後，才蒐集到事件的相關資料。申訴專員公署相信院方和醫管局在這宗事件中的態度是導致這宗投訴的主因。

544. 鑑於以上所述，申訴專員認為投訴點(c)成立。

### 投訴點(d)

545. 醫管局曾就病人使用約束性物品評估表的不準確記錄，及病人於約束期間之評估，作出解釋。涉事兩名護士（一名因未有通知家屬對病人作出約束，另一名則因未有通知家屬及在使用約束性物品評估表作不實記錄）已接受懲處。申訴專員公署並沒有足夠證據就事件詳情下結論。無論如何，有關記錄並不屬實，而醫管局已就不實記錄承認失誤，並懲處有關職員。

546. 就病人是否願意接受約束一事上，申訴專員公署對醫管局的解釋感懷疑，認為神智混亂的病人沒有作出掙扎並不等於願意接受約束，故認為醫管局需檢討有關做法。整體來說，申訴專員認為投訴點(d)成立。

### 投訴點(e)

547. 投訴人指稱病房經理在二零一一年九月十六日與病人家屬會面時，就病人中風的情況向他們提供虛假資料，病房經理否認上述指稱。由於缺乏客觀證據，故申訴專員無法就投訴點(e)作出結論。

### 投訴點(f)

548. 醫管局澄清涉事兩位護士均有在當天不同時間對病人進行約束，但由於醫管局沒有於二零一一年九月六日與病人家屬會面的會議記錄，故申訴專員公署無法確定院方就此事宜在與家屬不同的會面中交代的資料是否不一致。但申訴專員公署相信此投訴點源於醫管局沒有就事件作出清楚及充份的解釋，例如兩位護士在約束病人上參與的角色。申訴專員認為投訴點(f)部分成立。

549. 總言之，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

550. 申訴專員建議醫院管理局：

- (a) 提供培訓以促進員工與病人及家屬間的有效溝通，尤其要提供清楚及足夠的資料，增加透明度；
- (b) 透過培訓或其他方式，使員工意識到適時並準確記錄對病人護理，以及員工與病人及家屬所作的必要口頭溝通，是重要的；及
- (c) 檢討如何評估病人使用約束性物品的準則，並在有需要時修訂對病人使用約束性物品的評估記錄表。

### **當局的回應**

551. 醫管局接納申訴專員的全部建議，並已實行下列的跟進行動：



- (a) 醫院的中央護理部及有關部門於二零一一年十一月至二零一二年九月期間以病房護士及助理為對象，進行了一系列的培訓，目的在於促進員工與病人及家屬間的有效溝通；
- (b) 二零一二年七月至二零一三年一月期間，醫院安排了一系列的培訓及活動，旨在提醒護士有關作出良好病例記錄，以及在對病人使用約束性物品時，作有效溝通及記錄的重要性；及
- (c) 醫院經檢討對病人使用約束性物品的準則後，已經修訂對病人使用約束性物品的評估記錄表，修訂表格已在使用中。

## 醫院管理局

### 個案編號 2012/1168：沒有妥善處理一名病人關於錯誤處方藥物的投訴

#### 背景

552. 投訴人向申訴專員公署投訴醫院管理局（醫管局）轄下的一間該醫院（醫院甲）急症室不當處理她的求診個案。

553. 投訴人稱，她因服食了牙醫處方的抗生素藥物後出現皮膚敏感，二零一一年六月二十一日凌晨往醫院甲急症室求診，獲醫生發出藥單。翌日，她到醫院甲藥房取藥，但藥房職員指藥物不適合有皮膚敏感人士服食，並着她再往急症室見醫生，以跟進有關藥物事宜。她對醫管局的投訴點如下：

- (a) 她懷疑急症室醫生「開錯藥」，向她處方不適合有皮膚敏感人士服食的藥物；
- (b) 她向醫管局投訴後，醫管局覆稱，醫院甲只保留她的更改藥單，故無法提供舊藥單以作證明。她認為，醫院甲的解釋不合理，有包庇涉事醫生之嫌；
- (c) 醫院甲藥房和急症室職員安排不善，以致她等候個半小時後，始獲職員通知已為她更改藥單，但無需見醫生；及
- (d) 她亦向醫管局／公眾投訴委員會（委員會）提出投訴。她指委員會雖指她的投訴成立，但醫管局卻沒有採取適切行動，跟進醫院甲處理失當的問題。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

554. 經審閱投訴人在醫院甲急症室的求診記錄和藥單，以及從醫管局總部取得醫院甲為投訴人處方的舊藥單之電腦資料，申訴專員公署傾向接受醫生並沒有處方引致投訴人敏感的抗生素「阿莫西林」和「甲硝唑」給她。至於醫生為投訴人處方抗生素「紅霉素」是否合適，屬於醫療專業判斷的問題。申訴專員認為，未有確實資料顯示投訴點(a)涉及行政失當的問題，故不予評論。

### 投訴點(b)

555. 醫院甲在給投訴人的覆函中清楚指出醫生決定為投訴人處方早前牙醫為她處方的藥物，甚至提供詳細解釋。申訴專員公署質疑醫院甲從何達至上述結論及解釋，申訴專員公署認為院方的調查結果與事實不符。而委員會在得悉有關事實後，醫管局應採取更積極的跟進。綜合投訴人的整個經歷，院方和委員會先後以不同理由向投訴人解釋，容易給人包庇及隱瞞的印象，因此申訴專員認為投訴點(b)成立。

### 投訴點(c)

556. 申訴專員公署認為，醫院甲現行處理病人更改藥單的程序欠妥，未能因應實際運作情況而向前線人員作出適當的指示，因此，投訴點(c)成立。

### 投訴點(d)

557. 申訴專員公署認為，醫院甲對於涉及病人需要更改藥單的個案，缺乏有效監管及資料記錄制度，醫管局有必要檢討醫院現時的安排，妥善保存相關的記錄和資料。此外，事件亦顯示，醫院甲急症室在收到藥房通知藥物存量短缺時應如何處方，似乎仍有不足之處，有待改善。綜合而言，申訴專員認為，投訴點(d)成立。

558. 總括而言，申訴專員認為，投訴人對醫管局的投訴成立。

559. 申訴專員建議醫管局應：

- (a) 檢討處理更改藥單和資料記錄的程序，制訂適當的指引，以確保病人能即時知悉需更改藥單的原因，並盡量減少對病人造成不便，以及讓院方作出有效監管；及
- (b) 責成醫院甲改善急症室與藥房的溝通，以免急症室向病人處方存量短缺的藥物之問題再現。

### 當局的回應

560. 醫管局接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 醫院甲已檢討處理需澄清或修改內容的藥單的工作流程。根據於二零一三年二月實施的新安排，藥房會在適當的情況下透過電話與醫生解決藥單的問題。倘若藥單需交回並由醫生作出修改，藥房會使用「澄清藥單便條」，清楚列明需要澄清的事項，然後便條會連同藥單一併交給有關醫生跟進。在作出所需修訂後，新藥單、舊藥單連同列明需澄清事項的便條會交回藥房處理。藥房職員配發藥物後，會將新藥單、舊藥單及澄清藥單便條備存兩年，以供隨時查閱；及
- (b) 醫管局已責成醫院甲改善急症室與藥房就藥物供應問題的溝通，避免類似情況再出現。

## 民政事務總署

### 個案編號 2012/1604：沒有妥善處理在行人路入口設立矮柱，以防止車輛駛入的要求

#### 背景

561. 二零一二年五月十七日，投訴人向申訴專員公署投訴民政事務總署某區民政事務處（民政處）。

562. 投訴人是香港某村居民。據他所稱，因該村的行人路時有車輛行走，危及途人，他遂於二零一一年八月要求有關當局在行人路上設置護柱（「護柱工程」），防止車輛駛入。同年十一月，該區地政處就「護柱工程」張貼告示諮詢附近居民。二零一二年四月，民政處就「護柱工程」進行招標，並預計於五月中旬完工。然而，民政處於五月以有人反對為由決定擱置「護柱工程」。

563. 投訴人認為，民政處不應在諮詢期過後仍考慮反對意見。

#### 申訴專員的觀察

564. 民政處在「護柱工程」諮詢期過後仍考慮反對意見，表面上是偏離了一般程序。然而，民政處在收到逾期反對後，盡力嘗試進行調解，謀求居民共識，申訴專員公署認為，在情理而言，亦屬無可厚非。民政處其後要求專責交通事宜的運輸署從整體交通管理角度研究如何解決問題，也是合理之舉。若運輸署能提供其他可行而為眾多居民所接受的方案，兼顧行車便利及行人安全，情況將會更為理想。有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

565. 申訴專員敦促民政處請運輸署盡速研究出解決涉事行人路行人安全問題之方案。

## 當局的回應

566. 民政處已於二零一二年十二月將申訴專員的建議轉告運輸署，並向運輸署提供有關資料，請運輸署從整體交通管理角度研究解決事涉行人路行人安全問題之方案。

567. 運輸署於二零一三年二月回應指，相關行人路段的出入口（沒有裝設護欄的位置）旨在方便公眾人士使用該處的巴士站，並同時作為通往附近村屋的緊急車輛通道。因此，該署不建議於出入口裝設護欄。運輸署亦指村民可向地政處申請車輛停泊處。如有需要，運輸署可就車輛停泊處（及其出入口位置）提供意見。

## 民政事務總署

### 個案編號 2012/2968: 無理拒絕投訴人預訂使用某社區中心設施的申請

#### 背景

568. 二零一二年八月二十三日，投訴人向申訴專員公署投訴民政事務總署（民政總署）某區民政事務處（民政處）。

569. 據投訴人所稱，二零一二年八月十六日，投訴人向民政處申請租用某社區中心作宗教活動（涉事申請）。同月二十二日，民政處職員甲曾致電給投訴人，表示涉事申請「有些問題」，職員甲續稱：「.....在申請表中，服務對象寫的是會眾，只是包括你們教會的會友，有違公眾利益原則」（論點一）；「你們是基督教組織，活動是宗教性，不符合公眾利益，所以不予租用，宗教活動一般唔批」（論點二）。投訴人指摘民政處無理拒絕涉事申請。

#### 申訴專員的觀察

570. 按照民政總署及民政處的租用社區會堂／中心指引及投訴人的租場先例，申訴專員公署認為，該涉事申請根本上符合民政處所訂的條件。

571. 雖然民政總署解釋職員甲聯絡投訴人並非只為向他告知初步審批結果，而是希望就初步審批結果作出解釋，以及確定申請人會否提供更多活動資料，以便民政處進一步審批申請，但根據職員甲與投訴人通電後即日作出的檔案記錄，職員甲實在並無要求投訴人提供任何資料，而只是告訴他，申請因不符租用準則而被拒絕。民政總署的解釋與職員甲當日的檔案記錄明顯有出入。

572. 即使職員甲在上述電話談話中曾要求投訴人提供進一步資料，以便民政處再考慮申辦的活動是否符合租用條件，申訴專員公署認為，職員甲若空泛地要求投訴人提供進一步資料，亦屬強人所難。職員甲理應明確地向投訴人提出疑問，請其逐一澄清，以確定申辦活動的性質及內容。事件反映，職員甲處理涉事申請有欠妥善。若她在處理申請的過程中曾請示上司，後者亦須負責。

573. 此外，投訴人已即時向職員甲提出質疑，故他並非對申請結果沒有異議。申訴專員公署認為，職員甲理應就個案再請示其上司（或更高層），而非即時終止處理涉事申請。

574. 至於職員甲有否向投訴人提出論點一及論點二，在缺乏獨立佐證的情況下，申訴專員公署無從判斷實情。

575. 無論如何，民政處貿然終止處理涉事申請，有關職員處事草率，實屬不當，申訴專員認為，這宗投訴成立。

576. 申訴專員建議民政總署，除了落實改善措施外（即加強對前線員工的培訓，讓職員更深入了解社區會堂／中心設施的租用政策及其背後的理念，以及採取措施避免再次發生類似的誤會）；亦須提示職員若對租場申請個案有疑問，應請示上司或更高層，並參考先例。

## **當局的回應**

577. 民政處已為負責處理社區會堂／社區中心租用申請的職員安排了一場簡介會，解釋社區會堂／社區中心的租用政策及租用指南的內容，同時並講解服務市民及處理投訴的技巧。



## 民政事務總署

**個案編號 2012/3851：(1) 無理要求租用社區會堂／中心的申請人提交使用版權作品的許可文件副本；(2) 無理要求「合資格團體」提交有關許可文件的副本；(3) 沒有為「合資格團體」提供豁免，使其無須提交有關許可文件；以及 (4) 沒有協助「合資格團體」取得有關許可文件。**

### 背景

578. 二零一二年九月二十三日，投訴人向申訴專員公署投訴民政事務總署（民政總署）及其轄下分區民政事務處（民政處）。

579. 投訴人稱其所屬機構乃按《稅務條例》第 88 條可獲豁免繳稅的慈善團體。二零一二年一月，民政總署修訂《租用社區會堂／社區中心場地及設施指南》（《指南》），要求該署轄下各社區會堂／社區中心（會堂）的場地租用人（租場者）保證：在使用會堂期間使用任何版權作品，必須取得並備存相關批准、許可證及牌照（許可文件），以及遵守相關條款。民政處則在該區之《指南》（《該區指南》）額外加設條款，規定租場者在使用會堂最少兩天前，向該處提交「許可文件」副本（額外條款）。

580. 投訴人認為，根據《版權條例》第 76(2)條，慈善團體（包括其所屬機構），即使使用他人的版權作品，亦不屬侵犯該些作品的版權。因此，投訴人先後致函民政處及民政總署，查問可否豁免提交許可文件，但不果。

581. 投訴人對民政總署／民政處的指摘可歸納如下：

- (a) 無理在《該區指南》中加設額外條款；
- (b) 無理要求屬慈善團體的租場者提交許可文件副本；
- (c) 無理拒絕向屬慈善團體的租場者發出「豁免證明文件」，以致該些團體在會堂使用版權作品時，須要先取得許可文件；及

(d) 無理拒絕協助屬慈善團體的租場者取得許可文件。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)及(b)

582. 申訴專員公署同意租場者（包括慈善團體）是否符合《版權條例》第 76 條(2)所訂的條件，並非民政總署或民政事務處可決定。理由是：版權持有人若認為租場者侵犯其版權，可向後者提出法律訴訟，屆時後者可否引用第 76 條(2)成功抗辯，須由法庭裁決。

583. 民政總署依照知識產權署及律政司的意見，要求各區民政事務處在《指南》中增加備有許可文件條文，以提醒租場者須注意保護知識產權，否則可能要負上侵犯版權的法律責任，及令場內活動無法順利舉行。這做法無可厚非。

584. 然而，申訴專員公署認為，《該區指南》的額外條款則值得商榷，理由如下。

585. 所有其他各區會堂，甚至與民政總署同屬民政事務局的康樂及文化事務署（康文署）轄下各大小場地，均沒有如此規定租場者在使用場地前提交「許可文件」副本，可見《該區指南》的額外條款實非必須。市民大眾難以明白何以該區的會堂要多此一舉。申訴專員公署也看不出「額外條款」如何切合該區地區的特別需要或區情。

586. 康文署多年來的做法，是要求租場者如未取得版權持有人的同意，便不得使用版權作品。租場者亦須為侵犯任何知識產權權利的申索及訴訟等負上責任。這做法行之有效，足夠保障各方利益，值得民政總署參考。

587. 租場者的活動可能涉及多個版權作品，民政事務處亦不會詳細審核節目內容。即使租場者能依時提交一些許可文件的副本，場地職員亦未必能核實租場者是否已徵得所有相關版權作品持有人的許可。康文署專業管理場地的職員也表示難以一一核實該類文件，因而不會要求租場者提交許可文件副本。由此可見，該區的會堂加設額外條款根本無法達致其所指的目標，即確保租場者

在會堂內使用版權作品時經已取得相關版權持有人／機構的批准，避免違法行為，以及事後可能出現就版權費的追討或因違法行為引起的訴訟。該項規定只會為租場者及民政處徒添麻煩。

588. 申訴專員公署明白民政處須尊重該區區議會的意見，但該處亦實有責任向區議會充分反映上文有關康文署的做法，讓該區的會堂可與上述其他的場地一致地以簡便的方式運作。

589. 申訴專員認為，投訴點(a)及(b)成立。

#### 投訴點(c)及(d)

590. 任何作品的版權屬版權持有人所有。民政總署根本無權就某作品發出投訴人所謂「豁免證明文件」。任何人擬使用他人的版權作品，應自行向版權持有人或其代理人提出。

591. 從民政總署的回應可見，民政總署及民政處實已向有關機構提供了適切協助。

592. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(c)及(d)不成立。

593. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

594. 申訴專員促請民政總署聯同該區區議會檢討有關額外條款的安排。

### **當局的回應**

595. 民政總署在諮詢知識產權署和律政司的意見後，修訂了有關知識版權的條文，只要求租場者除非已取得有關版權擁有人或特許機構的同意或批准，不得在社區會堂／社區中心使用任何版權作品。而民政處已經停止有關額外條款的安排。

## 民政事務總署、路政署及地政總署

個案編號 2011/4270A、B 及 C：(1) 不當地為投訴人屋苑附近某鄉村的牌樓設置大閘，讓村民可以非法佔用大閘後方的政府土地；以及 (2) 沒有計劃如何處理大閘問題，以致在村民聲稱擁有該大閘後，當局隨即取消聯合行動。

### 背景

596. 二零一一年十月十三日及二十八日，投訴人代表其屋苑業主委員會向申訴專員公署投訴民政事務總署（民政總署）轄下分區民政事務處（民政處）、路政署及地政總署轄下分區地政處（地政處）。

597. 總括而言，投訴人不滿下列事項：

- (a) 政府當局無理為投訴人屋苑附近某鄉村的牌樓裝置鐵閘，令村民可鎖上鐵閘，從而佔用牌樓後方的政府土地以作收費停車場，影響行人安全；及
- (b) 就收回涉事政府土地之聯合行動，民政處、路政署及地政處雖已多次召開會議討論，但卻沒有考慮如何處理牌樓的鐵閘，以致在行動前一日，當村民宣稱該鐵閘為私人財產後，當局便緊急取消行動。其後，當局再沒有採取任何執法行動。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

598. 申訴專員公署注意到，有關部門當年與村代表達成重置牌樓的協議，是為處理村民就工程計劃的影響而提出的反對意見。申訴專員認為，為盡量減低工程計劃對附近居民的影響、保存鄉村傳統地標，當局當年重置牌樓的做法屬無可厚非。然而，重置鐵閘明顯地有可能會引起村民圍封牌樓後方的政府土地的問題。當局同意重置鐵閘時，實有欠深思熟慮；而民政處於二零零七年六月容許村代表接管涉事路段、牌樓及鐵閘，是尤其不當。結果，

助長村民以防止違例泊車為名，實則把涉事的政府土地圍封，據為己有。

599. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)就民政總署、地政總署及路政署而言均成立。

### 投訴點(b)

600. 民政處、路政署及地政處乃按警務處所評估的形勢而取消二零一零年九月一日的聯合清理行動。其後，有關部門多次開會討論長遠解決問題的方法，並沒將問題置之不理。

601. 至於警務處的取態是否適切，由於根據《申訴專員條例》，除了涉及違反《公開資料守則》的投訴外，申訴專員公署無權調查警務處的行動，故此申訴專員公署不會就該處在事件中的取態置評。

602. 申訴專員認為，投訴點(b)就民政總署、地政總署及路政署而言均不成立。

603. 整體而言，這宗投訴部分成立。

604. 申訴專員建議有關部門考慮要求村民二者擇其一：

- (a) 取消鐵閘，永久開放涉事路段；或
- (b) 以短期租約形式租用涉事路段，但保留開放其中行人小徑，供公眾使用。

### **當局的回應**

605. 有關部門接納申訴專員有關取消鐵閘，永久開放涉事路段的建議，地政處遂於二零一三年四月二十二日根據《土地（雜項條文）條例》（第 28 章）第 6(1)條於涉事路段上張貼告示，飭令有關人等於同年五月七日前停止非法佔用該屬政府土地的涉事路段。有關部門已於五月七日採取跨部門聯合行動，將鐵閘開啟及固定，開放涉事路段予公眾使用，同時沿該路段加設護柱，以防有人再在該路段上作泊車用途。

606. 至於申訴專員建議政府當局以短期租約形式租用涉事路段，但保留開放其中行人小徑，供公眾使用，申訴專員其後同意涉事路段在二零零零年已根據《道路（工程、使用及補償）條例》（第 370 章）獲授權作為車輛通道，把該土地以短期租約形式租予村民並不可行。因此有關部門無須就落實該建議提交進度報告。

## 民政事務總署、土地註冊處及地政總署

### 個案編號 2011/4509A、B 及 C：拒絕更正一份登記新界土地產業繼承權的註冊摘要上的錯誤地段編號

#### 背景

607. 二零一一年十一月十日，A 律師行代表投訴人向申訴專員公署投訴民政事務總署（民政總署）分區民政事務處（民政處）以及土地註冊處。由於地政總署亦可能涉及該事宜，因此 A 律師行同意將地政總署納入申訴專員公署的調查。

608. 投訴內容指，早前投訴人有意購買某地段，A 律師行遂調查該址的土地業權。他們發現於一九三五年，當時的前理民府在註冊摘要編號 B 上，錯誤記錄 C1 先生在 C2 先生身故後繼承了該址的土地業權。不過，C2 先生事實上是另一地段的業主。

609. 為此，A 律師行要求民政處和土地註冊處更正土地記錄的錯處，但兩個部門均拒絕採取行動。A 律師行認為民政處其實可以備存一份關於更正錯誤的便箋，以作出修正，而土地註冊處亦可要求民政處這樣做。

#### 申訴專員的觀察

610. 民政總署有權力和責任註冊新界物業的繼承。申訴專員公署明白由於沒有記錄的正本和相關文件，致使民政總署對於 A 律師行提出更正註冊摘要編號 B 內懷疑出錯資料的要求，必須額外審慎處理。但是，民政處拒絕 A 律師行的要求，表現過於草率。即使該處在法律上未必有責任答應要求，但理應尋求其他方法，更正這個明顯是其前任造成的錯誤。申訴專員公署展開調查後，民政總署積極採取行動，加上有關行動其後取得的結果，清楚顯示該署其實早應提供更有效的協助。有見及此，申訴專員認為對民政總署的投訴部分成立。

611. 申訴專員公署知悉土地註冊處在其法定權力的限制下，不能主動更正註冊摘要編號 B 內的錯誤。而土地註冊條例第 20 條亦不適用於註冊摘要編號 B。申訴專員公署同意民政處有責任確認註冊摘要編號 B 有錯誤，及向土地註冊處登記一份關於更正錯誤的便箋。再者，土地註冊處其實已詢問民政處會否更正相關錯誤。因此，申訴專員認為對土地註冊處的投訴不成立。

612. 這宗個案關乎新界物業的繼承問題，因此並非地政總署的管轄範圍。有見及此，申訴專員認為對地政總署的投訴不成立。

613. 申訴專員促請民政總署從事件中學習，日後處理類似要求時進行更透徹的調查。

### **當局的回應**

614. 當局接納建議，並已提醒新界區的民政處日後回應類似要求前，須進行更底徹的調查。涉事的民政處亦已提醒執行有關工作的職員日後處理同類個案時，須仔細研究是否有可行的更正方法。



## 房屋署

### 個案編號 2012/0935：延誤處理兩宗水浸事故，並在投訴人索償的過程中提供失實資料

#### 背景

615. 投訴人原居於某公屋單位(單位甲)。二零一零年六月八日晚上約十一時，單位甲的露台水浸並有水從一條水管湧出。投訴人即時通知管理處及報警，但管理處職員在一小時後才到達，並就水浸的源頭與她爭辯，最終在凌晨一時才關上鹹水總掣。

616. 翌日(六月九日)傍晚，尚待維修的鹹水管再湧出大量鹹水，管理員接獲投訴人通知後半小時才到達單位甲和關掉鹹水掣。

617. 投訴人不滿管理公司職員在兩次水浸中均姍姍來遲，延誤跟進，令她蒙受財物損失。其後，她向香港房屋委員會(房委會)索償，但管理公司為掩飾過失，向保險公司的公證行作出失實陳述，以致公證行認為房委會及管理公司已履行職責，因此不建議賠償。房屋署其後雖曾退回數千元租金給她，顯示承認疏忽，但沒有恰當地承擔其財物損失的賠償責任。

#### 申訴專員的評論

##### 投訴點(a)

618. 管理公司的職員在事發後均於短時間內到達單位甲跟進，並協助清理積水，沒有延誤。管理公司的跟進行動亦符合房屋署的指引，並無失當之處。故此，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

##### 投訴點(b)

619. 申訴專員公署認為，警方的報案記錄、管理公司的事故報告及涉事職員的陳述等，均足以印證房屋署的解釋，並無證據顯示管理公司曾向公證行作出失實陳述。申訴專員認為投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

620. 就投訴人所指房屋署曾退還租金一事，申訴專員公署接納房屋署的解釋和澄清。有關責任問題已由受委託的公證行評定。至於投訴人收取管理公司退還的租金，並不表示房委會願意承擔賠償財物損失的責任。故此，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

621. 雖然以上的投訴點均不成立，但申訴專員公署在調查過程中，發現管理公司既沒有向投訴人清楚說明是出於善意才撥出款項，而雙方的協議書在內容上亦回應了投訴人退還租金的要求，這難免令人誤會是房屋署承認責任並作出賠償。申訴專員公署認為，管理公司的處理手法值得商榷。另一方面，事件亦反映房屋署對外判物業管理服務公司監管不足，以致他們在私下與公屋居民訂立協議及向他們提供經濟援助，而房屋署竟毫不知情，最終引起誤會。

622. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴雖不成立，但房屋署在監管外判管理公司方面另有不足之處。

623. 申訴專員建議房屋署：

- (a) 檢討現行監管外判管理公司的指引，考慮設立機制，規管管理公司私下向住戶提供經濟援助的做法；及
- (b) 鑑於第二次水浸是因鹹水管分層閘掣被人擅自扭開所致，可見閘掣的設計仍有待改善。故此，房屋署應進行檢討及作出改善。

### **當局的回應**

624. 房屋署接納申訴專員的兩項建議，並已：

- (a) 於二零一二年十月二十二日制訂最新的政策指引，規管物業管理公司嚴禁向住戶提供經濟援助。倘遇到有住戶面對經濟困境，物業管理公司在事前得到房屋署的准許下，可考慮撥用其慈善基金施以援手；及

- (b) 設計了「閘掣鎖」以用作需要時關上分層閘掣，例如需進行維修工作時，工作人員可以在閘掣上繫上此「閘掣鎖」，以防任何人士未經許可而擅自開啟分層閘掣。相關的屋邨管理處訓令已於二零一二年十二月二十一日發出。

## 房屋署

### 個案編號 2012/1240：延誤處理一宗污水倒流的報告

#### 背景

625. 投訴人就其公屋單位於二零一二年二月二十八日出現污水倒湧事件，投訴房屋署聘用的外判管理公司，未有適時檢查沙井／污水渠，以及拖延跟進事件。

626. 投訴人居住的公屋單位於事發的兩年前曾出現坐廁污水倒湧。二零一二年二月二十七日，投訴人發現坐廁有異樣，遂通知管理處跟進。惟翌日下午，其座廁湧出大量污水。綜合而言，他的投訴事項如下：

- (a) 投訴人於事發當日下午三時許發現坐廁污水倒湧，隨即通知管理處，但一小時後才有職員到場；
- (b) 他質疑管理處未有跟進其二月二十七日報稱坐廁有異樣的投訴，以致翌日發生污水倒湧；及
- (c) 他於二月二十九日向房屋署總部投訴，但不獲回覆。

#### 申訴專員的觀察

##### 投訴點(a)

627. 申訴專員公署認為無論投訴人於事發當日是親身或以電話作出投訴，當投訴人親身到管理處通知事故後，職員確已在合理時間內到場跟進和提供協助，而管理處在跟進污水倒湧方面，亦符合房屋署的指引，並無失當。因此，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

628. 申訴專員公署審閱涉事管理處職員及工程人員的陳述書後，認為並無證據顯示他們不曾作出跟進。至於檢查沙井或跟進懷疑污水渠淤塞的方法是否恰當，因涉及工程範疇，申訴專員公署不擬置評。然而房屋署已解釋，檢查沙井後無發現問題並不同污水不會倒湧，故不能單憑翌日出事便斷定管理公司沒有進行檢查。因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

629. 資料顯示，房屋署總部的熱線中心於二月二十九日接獲投訴人的電話投訴後，隨即交由管理公司代為跟進及回覆，而管理處職員亦於同日接見投訴人及其家人，並應他們要求派員清潔消毒單位，以及轉交其索償個案至公證行調查，並作書面回覆。故申訴專員公署認同房屋署已按程序處理投訴。因此，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

630. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。不過，申訴專員認為房屋署應加強突擊抽查該管理公司的工作記錄和事故報告，並訓示相關職員，以確保前線員工正確記錄跟進投訴及緊急事故的詳情。

## **當局的回應**

631. 房屋署接納申訴專員的建議，並已訓示管理公司妥善記錄事故及維修工作。管理公司亦需就投訴及緊急事故處理向員工發出清晰指引，並需於例會中提醒員工及對執勤員工進行定期檢核。房屋署亦已加強突擊抽查管理公司的工作記錄和事故報告，並確認管理公司已按要求處事。

## 入境事務處

**個案編號 2011/5200：**(1) 提供錯誤的電話號碼，令投訴人未能及時向邊境管制站求助，以及違反代為召喚救護車的承諾；(2) 未有說明召喚救護車已超出熱線的工作範圍，亦沒有告知投訴人應向何處求助；以及 (3) 處理求助個案的電話通話記錄不全

### 背景

632. 投訴人的兄長急需由內地救護車經某邊境管制站送返香港就醫。她致電入境事務處（入境處）的熱線 1868（熱線），要求安排香港的救護車在該管制站等候，把其兄長送院。她按熱線職員提供的號碼，致電有關管制站的值日室求助，卻獲告知不應致電該處。

633. 其後，她再數次致電熱線，獲職員承諾安排救護車。她應熱線職員的要求提供了預計抵港時間，但她與兄長到達管制站及完成過境手續後，香港的救護車仍未抵達，她於是再致電熱線催促。救護車最終在他們抵港 20 分鐘後到達管制站，將病人送院。投訴人的兄長於當晚不幸辭世。

634. 投訴人認為其兄長未能及時送院救治，是因為入境處處理不當，延誤了送院時間，遂要求該處徹查。其後，她得悉召喚救護車的是警方而非入境處，更認為該處職員違反了承諾。召喚救護車既然超出熱線的工作範圍，有關職員理應向她說明並告訴她求助的途徑。對於入境處表示未能提供當天的通話錄音，是因為事發時入境事務大樓停電，投訴人認為不能接受，她懷疑入境處有所隱瞞。總括而言，投訴人對入境處的投訴點包括：

- (a) 提供一個錯誤的電話號碼，令投訴人未能及時向邊境管制站求助，以及違反代為召喚救護車的承諾；
- (b) 未有說明召喚救護車已超出熱線的工作範圍，亦沒有告知投訴人應向何處求助；及
- (c) 處理求助個案的的電話通話記錄不全。

## 申訴專員的觀察

635. 申訴專員公署信納熱線職員提供的值日室電話號碼正確，而處理方法亦符合部門指引。至於涉事職員有否違反承諾，在缺乏部分對話錄音或記錄，以及有關職員未能憶述事件的情況下，申訴專員無法印證他們曾否作出投訴人所指稱的承諾。

636. 申訴專員公署人員曾到涉事管制站的值日室實地視察，發現境外港人需召喚救護車的個案並不罕見。入境處亦表明，所有調派到值日室工作的前線人員均為熟悉有關口岸運作及具經驗和能力的職員。投訴人所指於致電值日室時職員未有提供協助一事，並無客觀證據支持。申訴專員認為投訴點(a)不成立。

637. 此外，申訴專員公署相信，投訴人一直誤以為熱線可以為她預先安排救護車，但熱線職員未有領會而作出澄清，結果造成誤會。因此，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

638. 申訴專員公署的調查發現，入境事務大樓在事發時確曾停電，熱線的錄音功能因而暫停，故入境處是按事實向投訴人解釋，並非有所隱瞞。不過，從這宗個案所見，在熱線未能全面運作時，入境處並無採取臨時應變措施，記錄直線電話接到的查詢／求助個案。假如發生影響廣泛或重大的緊急事故，記錄不全可能會令熱線無法充分發揮支援境外遇難港人的作用。因此，申訴專員認為投訴點(c)部分成立。

639. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

640. 雖然入境處強調，在熱線系統未提升前，沒有錄音的直線電話系統在處理重大事故方面一直發揮良好作用，但申訴專員公署認為，假如有求助人於事後對該處職員處理個案的程序提出質疑，入境處若是由於沒有立案以致記錄不全，便可能無法提供客觀證據為涉事職員作出申述，或還給對方一個公道。

641. 申訴專員建議入境處：

- (a) 適時檢討有關記錄電話查詢／求助個案的改善措施的執行情況，並考慮提升後備系統以維持錄音功能，確保熱線能全面及有效地發揮功能；

- (b) 檢討有關熱線服務的宣傳內容、方法和渠道，除考慮清楚交代政府部門就跨境運送病人服務的角色及處理求助個案的程序外，亦應呼籲市民在離境前掌握相關資訊，以便在遇上事故時能就自身情況作出明智判斷；及
- (c) 不時檢討現有程序，研究是能否縮短移送病人到就近醫院所需的時間，令病人能更早獲得救治。

## 當局的回應

642. 入境處接納申訴專員的建議，並已／正採取以下措施：

- (a) 入境處已推出熱線改善措施。措施自執行以來效果令人滿意。入境處會繼續加強內部監察並適時檢討熱線的執行情況，確保有關措施有效執行。就提升後備系統以維持錄音功能的建議，入境處已與系統承辦商完成可行性研究，並按既定程序和規則申請撥款，以加入熱線後備系統的錄音功能。撥款如獲批准，系統改善措施將於二零一四年或之前落實；
- (b) 入境處已完成有關加強訊息發放的工作。市民現可透過電話系統的互動話音功能及香港政府一站通網站獲得「運送傷病人士從內地返港」的資訊。同時，有關資料亦已加載於「協助在內地的香港居民服務指南」(表格編號 ID938)，供市民取閱或在入境處網頁下載；及
- (c) 入境處已和有關部門檢討現有程序，並分別於二零一二年九月六日與香港警務處及香港海關，以及在同年九月十四日與香港警務處、香港海關及消防處進行跨部門會議。兩次會議的結論大致為：
  - (i) 上述相關部門一致認為現時在有關管制站為有需要港人召喚救護車服務的機制一直運作順暢，應予以保留；



- (ii) 警務處作為啟動有關機制的部門，可進一步聯絡內地邊檢有關單位，就有關移送香港病人的個案，要求對方在可行情況下盡早通知警務處，以便在第一時間啟動機制，召喚救護車及聯絡相關部門，令病人盡快獲得救援；及
- (iii) 在接獲病人在管制站召喚救護車服務的要求後，消防處會立即調派最近的救護車到有關管制站。此外，消防處會不時作出檢討，以提高救護車能夠在目標召達時間內抵達現場的比率。

## 稅務局

### 個案編號 2012/0077: 沒有就一宗追討稅款個案保存完整的文件記錄

#### 背景

643. 投訴人是外籍人士，曾於一九九零年代在香港工作。其僱主委聘了一名稅務代表處理其稅務事項。投訴人於一九九八年離開香港。

644. 二零一一年五月，投訴人來港數天後正擬離港，但在機場被入境事務處（入境處）人員根據法庭就他欠稅而發出的「阻止離境指示」，拒絕讓他離境。投訴人繳交部分稅款（包括一筆45,544元的欠稅及7,059元附加費，下文統稱「投訴所涉款項」）後，獲准離境。

645. 投訴人其後發現，稅務局曾於一九九九年三月就1997/98課稅年度向他發出一張45,544元的退稅支票。然而，稅務代表已於同年四月底把支票退回稅務局，並要求以該筆款項抵銷投訴人的欠稅。投訴人遂要求稅務局退還投訴所涉款項，但遭拒絕。

646. 稅務局辯稱，曾於一九九九年三月底及四月中先後接到來信及來電，表示投訴人沒有收到退稅支票，並要求該局補發支票。此外，稅務局的電腦資料庫顯示投訴人的地址已於當時更新（新地址），該局隨後於一九九九年五月十七日向投訴人發出一張45,544元的支票（補發支票），並將之寄到新地址。該支票於五月二十四日被兌現。由此可見，稅務局並無就稅務代表的要求，作出抵銷欠稅的安排，換言之，投訴人仍欠交45,544元稅款。

647. 投訴人不同意稅務局的說法，要求該局出示證據，證明他曾要求、收到及兌現補發支票，以及該局曾發出該支票的記錄。然而，稅務局未能出示任何有關證據。投訴人不滿稅務局無理強迫他繳交投訴所涉款項。

## 申訴專員的觀察

648. 申訴專員公署發現稅務局在保存記錄工作方面欠妥善，亦不完全同意該局對這宗個案所持的見解。

649. 追稅行動無可避免會涉及執法行動，而涉事納稅人的權利可能會因而受到限制，一如這宗個案中的投訴人。就追稅個案而言，稅務局必須在保存記錄方面採取審慎態度。就這宗個案而言，追討欠稅組於一九九九年六月接手處理投訴人的個案，展開追稅行動。他們十分明白涉事的45,544元尚未清繳的原因，而且關鍵在於補發支票，卻沒有將相關文件的副本保存在退稅組的檔案內，作為投訴人欠稅的證據。

650. 此外，申訴專員公署亦認為，退稅記錄不一定與追稅行動無關，稅務局實有責任確保所有與追稅行動有關的記錄均予妥善保存，作為佐證，直至追稅行動結束為止。

651. 由於稅務局已於二零零七年或以前銷毀有關投訴人曾要求補發支票及更新地址的文件記錄，該局只能夠提供退稅組向追討欠稅組發出的內部便箋，作為投訴人曾要求該局補發支票的證明。不過，這只是間接證據。申訴專員無法確定稅務局職員當初有否按照適當步驟，核實提出要求者的身份。

652. 同樣地，稅務局的電腦記錄（例如退稅支票及補發支票的支票號碼及發出日期）、支票收款人姓名來源代碼和地址來源代碼，以及稅務局一向會在退稅支票蓋上「不能轉讓，存入收款人帳戶」字樣的慣例等，都只能表示該兩張支票是以投訴人為收款人，並已寄到指定的地址，而補發支票亦已存入投訴人的銀行戶口。稅務局強調郵寄給投訴人的補發支票並沒有因無法投遞而被退回，而該局亦已向銀行核實新地址乃投訴人的最後所知郵遞地址。申訴專員認為，這些只是旁證，未能直接證明補發支票已寄到恰當地址。事實上，申訴專員無從確定稅務局在接到更改地址的要求時，有否依照嚴格的程序妥善地處理才予接納，然後寄出補發支票。

653. 由於稅務局在保存追稅個案的記錄方面不夠審慎，以致投訴人所涉稅項的記錄殘缺不全，該局無法提供確鑿證據，毫無疑點地證明稅款尚未繳付。不過，申訴專員相信，該局就投訴人欠稅而向法院申請「阻止離境指示」前，已查閱所有相關記錄。

654. 申訴專員公署在調查過程中亦發現稅務局有行政失當之處。例如，該局職員沒有察覺投訴人的指示（要求補發支票）及稅務代表的要求（以退稅支票抵銷尚欠稅款）互相矛盾，以致日後發生種種混亂，最終引致這宗投訴。投訴人的地址更新後，稅務局內即使屬同一組別的職員亦未有留意，把一些關於稅務事項的信件寄到另一地址。「阻止離境指示」亦因追討欠稅組仍使用投訴人的舊地址而未能送達投訴人。

655. 稅務局的追稅行動亦欠積極。二零零三年十二月，入境處曾通知該局投訴人抵達香港，但該局沒有嘗試把警告信送交投訴人。同樣地，追討欠稅組沒有透過投訴人的海外地址直接與他聯絡；當投訴人以電郵確認收到稅務局於二零零四年發出的警告信後，追討欠稅組亦沒有好好利用電郵聯絡投訴人，追討欠稅。

656. 雖然稅務局在處理這宗個案時有上述不足之處，但申訴專員公署認為，該局有合理理由向投訴人採取追稅行動。稅務局所保留的銀行結單，在在證明補發支票已於一九九九年五月二十四日兌現，故該局必定曾經發出該張支票。稅務局提出的其他證據，雖非直接證據，卻能有力地協助證明補發支票是以投訴人為收款人，所示金額亦已存入其銀行戶口。此外，補發支票已寄到投訴人的最後已知地址，而該地址不能被證明為不正確，況且，該局亦沒有關於該支票投遞錯誤而被退回的記錄。

657. 申訴專員公署亦認為，稅務局於一九九九年七月至二零零五年六月期間曾多次採取行動追討欠稅，但不成功，因此有理據申請「阻止離境指示」。該局兩封關於欠稅及附加費的信件亦曾寄到投訴人的其中一個海外地址，該地址後來證實正確。故此，稅務局實有理由假設投訴人完全知悉本身欠稅，但已離開香港到外地居住。

658. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

659. 申訴專員建議稅務局：

- (a) 認真檢討其保存記錄的工作，確保所有追稅個案的記錄及相關證據妥善保存在追稅檔案內；
- (b) 檢討其內部溝通及協調機制，確保信息（尤其是關於納稅人／稅務代表更改地址）得以妥善有效地在不同組別之間傳送。假如收到的資料有矛盾，必須加以澄清；及
- (c) 加強對員工的監督，確保採取積極行動追討欠稅，並在與納稅人溝通、保存記錄及退稅等方面盡量減少疏忽。

### 當局的回應

660. 稅務局接納申訴專員的建議，並已採取下列措施：

- (a) 稅務局已完成檢討並加強保存記錄和追討欠稅程序的內部指引。稅務局已提醒職員所有相關的文件必須妥善保存在追稅檔案內及當有資料顯示欠稅人已返回香港及／或有新的通訊地址時，職員應採取積極的行動追討欠稅；
- (b) 稅務局已檢討工作流程及加強內部溝通及協調機制，以確保信息得以妥善及有效地傳送。稅務局亦已提醒職員須迅速辦理更新納稅人的通訊地址，並修改相關的內部標準便箋，以改善部門內各分科信息交流；及
- (c) 稅務局已加強對員工的監督及培訓，確保採取積極行動追討欠稅及減少運作上出現溝通不足的情況。

## 地政總署

### 個案編號 2011/4961：延誤處理投訴人就一份短期租約建議書中的可使用土地面積所提出的疑問

#### 背景

661. 二零一一年十二月二日，投訴人代表其母親向申訴專員公署投訴地政總署轄下的分區地政處（地政處）。

662. 二零一一年六月，投訴人母親獲地政處批准，以短期租約形式租用位於某地區內的一幅土地（涉事土地）。據投訴人所稱，他隨即要求地政處糾正租約中的土地面積超過實際土地面積之問題，而該處職員（職員甲）亦應承在兩週內派員實地跟進。然而，該處最終拖延至同年十一月方着手處理。

#### 申訴專員的觀察

663. 雖然地政總署認為已有內部指引規定職員如何處理短期租約申請人就租約建議書所提出的問題，但申訴專員公署留意到，該指引並無明確指示職員應在申請人接納租約建議之前或之後接見他們，以解決其所提出的疑問；故此，職員難免對指引的理解有差異，而只能依據個人的判斷行事。

664. 就本案而言，土地 A<sup>4</sup>初期被地政總署計算入投訴人母親承租土地面積，如非在現場指出，實難以明瞭，租約建議書所附的地圖亦沒有任何顯示或解釋。投訴人多番質疑的土地面積，涉及租約中的重要資料，惟是職員甲仍以「先辦妥手續，後跟進問題」的手法處理，做法粗疏。投訴人根本無從得知地政總署如何得出租約中的土地面積，該署初期沒有派員到現場與他當面澄清，反而要求他提出證明，實在於理不合。

---

<sup>4</sup> 涉事土地（總面積約54平方米）大部分範圍建有一大型混泥土台，其上建有大型金屬涼棚。該涼棚其中一邊蓋過地台界線。地台以外但被涼棚蓋過的一小部分土地（土地A）（總面積約3平方米），被地政處計算入投訴人母親承租土地面積之內。

665. 職員甲有否於二零一一年六月承諾於兩週內派員實地視察，並非關鍵。客觀事實是：職員甲的確延至同年十一月方具體處理投訴人所提出的問題。基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

666. 申訴專員建議地政總署考慮檢討現行指引，制定清晰和合理的工序，讓職員依循；並在指引中列舉須特別留意或處理的具體例子，以便職員參考。

### **當局的回應**

667. 地政總署接納申訴專員的建議。地政總署已於二零一二年七月十六日發出便箋指示職員在發出短期租約邀約書後，職員須邀請準租戶會面，以向準租戶解釋他們對邀約書的疑問。相關的部門指引亦於同年十一月完成修訂。

## 地政總署

### 個案編號 2012/0120：沒有禁止一間骨灰龕場違規經營及非法佔用政府土地

#### 背景

668. 二零一二年一月十日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署。投訴人居於新界某村。據他所稱，二零零七年，有人把該村甲至丙號屋非法改建成骨灰龕場（龕場）。該龕場不單未經政府批准，更非法佔用政府土地，破壞環境，影響交通。

669. 投訴人指摘政府當局未有適時採取行動制止涉事人士：

- (a) 違規經營龕場；及
- (b) 非法佔用龕場附近的政府土地。

#### 申訴專員的觀察

##### 投訴點(a)

670. 地政總署轄下的分區地政處（地政處）一直有跟進甲號屋及丙號屋被違規改作龕場的問題（乙號屋並無被改建）。雖進度緩慢，但該處實有需要釐清政府在法律上是否有權就此等情況採取執行土地契約條款行動。故此，地政總署未能迅速採取行動，申訴專員公署認為無可厚非。申訴專員公署得悉，就另一宗案件有關同類法律觀點的爭議已進入司法程序。基於上段所述，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

##### 投訴點(b)

671. 申訴專員認為地政處於二零零七年曾積極跟進涉事個案。但之後卻以其不屬「優先處理」級別而暫緩行動達四年之久，申訴專員公署認為，其處理方法雖符合既有程序，但應用在本案上未免過於寬鬆。申訴專員公署的理據如下。



672. 被非法佔用的政府土地所佔面積不小，並且是被本身屬違規改建的龕場霸佔作營商地之用。申訴專員公署認為，涉事個案性質嚴重，地政處在審議優次級別時，並沒有周詳考慮這點。

673. 再者，涉事土地被非法佔用達四年之久，即使涉事個案被評為「非優先」，地政處亦不應無止境地置之不理。地政處因資源所限，未能對所有個案皆立即採取行動，只能按優次先處理緊急個案，申訴專員公署可以理解。然而，因個案屬「非優先處理」級別而不設任何行動時間表，以致可能會執法無期，情況殊不理想。基於上文的分析，申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

674. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。申訴專員建議地政總署：

- (a) 緊密跟進龕場違反土地契約的法律程序，並盡快採取土地管制行動；
- (b) 就案中的非法佔用政府土地行為從速採取執法行動；及
- (c) 考慮為「非優先」個案訂定合理的目標執法年份，以避免執法無期。

## 當局的回應

675. 地政總署接納申訴專員的建議並已採取以下行動：

- (a) 地政總署一直密切跟進另一宗有同類法律觀點爭議案件的司法程序。現時該案件仍未有確實的聆訊日期，地政總署會在獲得該案件的裁決後，就有關個案諮詢法律意見，以採取適當的執行契約條款行動；
- (b) 地政總署已根據《土地(雜項條文)條例》對非法佔用未批租土地採取土地管制行動，並已提出檢控。有關法律訴訟正在進行中；及
- (c) 地政總署已向各分區地政處發出指引，訂明各分區應盡量在接獲「非優先」個案投訴/轉介後平均 24 個月內，開始處理有關土地管制個案，並從開始處理起計 12 個月內完成個案（相當複雜的個案除外）。

## 地政總署

### 個案編號 2012/0583：延誤處理投訴人興建小型屋宇的申請

#### 背景

676. 二零一二年二月二十日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署。據投訴人稱，他於二零零六年向地政總署轄下的分區地政處（地政處）申請在新界某地段興建丁屋，而地政處在二零一零年八月就其申請張貼告示作公眾諮詢。然而，直至二零一二年二月，地政處仍未完成處理其申請，亦沒有向他告知個案進展，只表示其申請仍在處理中。他不滿地政總署拖延處理其個案。

#### 申訴專員的觀察

677. 申訴專員認為地政總署在處理投訴人的建屋申請過程中有明顯的延誤。首先，地政總署轄下的分區測量處（測量處）耗時一年多才回覆地政處的查詢，無論是否因工作繁忙，亦難以令人接受。此外，地政處在二零一零年八月張貼告示後，於同年十二月（即四個月後）才諮詢漁農自然護理署（漁護署），並沒有按指引於四星期內徵詢各有關部門就建屋申請的意見。

678. 再者，地政處在二零一零年十二月接獲漁護署所提出的樹木問題，投訴人的建屋申請理應隨即已因而被歸類為「非簡單個案」。然而，地政處卻待投訴人於二零一二年一月查詢後，才於二月致函通知他其個案屬「非簡單個案」。顯然，地政處的行動有欠積極，亦沒有按指引於兩星期內以書面通知申請人。

679. 至於在二零一一年期間地政處是否有跟進個案，鑑於地政處未能提供任何檔案記錄以證實其職員曾在期間多次與漁護署溝通，而漁護署則明言在涉事期間並沒有收到地政處的任何有關查詢，申訴專員公署相信地政處在二零一一年期間實沒有積極跟進有關樹木的問題。基於以上分析，申訴專員認為，這宗投訴成立。

680. 申訴專員建議地政總署：

- (a) 訓示職員，務必按照指引規定適時處理建屋申請；及
- (b) 規定各區測量處在指定時間內回覆當區地政處就建屋申請個案的查詢。

### **當局的回應**

681. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 地政處已提醒職員須遵照部門指引適時處理小型屋宇申請。地政處在二零一二年九月批准投訴人的小型屋宇申請。建屋牌照文件於二零一三年一月完成簽署並於同月下旬在土地註冊處註冊；及
- (b) 測量處已採取下列措施：
  - (i) 在指定時間內（一般 15 個工作天），回覆地政處對小型屋宇申請的查詢。如因個案非常複雜而需較長時間處理，便會聯絡地政處，訂立完工的日期；及
  - (ii) 每三個月檢查工作記錄表，對將到期的工作作出完成日期的檢討。

## 地政總署

### 個案編號 2012/1909(I)：無理拒絕向投訴人提供有關他們寮屋的文件

#### 背景

682. 投訴人擁有甲地段的業權，並於早年在甲地段搭建了幾所寮屋，並獲發寮屋編號，其中一所為寮屋 A。二零零七年，投訴人與其兒子向地政總署轄下分區地政處（地政處）申請重建寮屋，始發現寮屋 A 並非座落於甲地段，而是位於毗鄰的私人土地（乙地段）上。

683. 二零一二年六月至九月期間，兩位投訴人向申訴專員公署投訴，地政總署無理拒絕向他們提供以下七項資料：

- (a) 一份載列有關地段上各個構築物的寮屋號碼之平面圖；
- (b) 他們的寮屋之一九七六年登記記錄；
- (c) 他們的寮屋之一九八二年登記記錄；
- (d) 他們的寮屋之一九八四/一九八五年人口登記表；
- (e) 一封由地政總署於一九九四年致投訴人，有關農用批准書的信函；
- (f) 一份由環境保護署（環保署）於一九九一年繪製，關於「甲地段」和「乙地段」的平面圖；以及
- (g) 一份由環保署於一九九二年給投訴人，有關實施「禽畜廢物管制計劃」而發放特惠津貼的文件。

684. 事緣兩位投訴人在二零一二年四月致函要求該署提供上列的七項資料。

685. 五月二十五日，地政總署轄下分區寮屋管制辦事處（寮管辦）函覆兩位投訴人；(a)至(d)項資料只供內部參閱，不會給予公眾人士；該辦曾就(f)至(g)項資料諮詢環保署，後者覆稱資料不能供第三者使用。至於索取(e)項資料的要求，寮管辦在覆函中沒有回應。五月二十八日，投訴人致電寮管辦表達不滿。該辦遂徵詢地政總署公開資料守則主任的意見，獲告知須根據《公開資料守則》（《守則》）向兩位投訴人提供所需的資料。六月十八日，地政總署函覆投訴人。就(a)項，該署夾附一幅已抹去其他寮屋資料的平面圖副本，就(b)至(c)項，該署在覆函內文提供有關寮屋 A 登記記錄之資料。該署並承諾會向兩位投訴人提供(d)至(e)項資料，但他們須先繳交影印費。至於(f)及(g)項，地政總署表示已轉介環保署跟進。

686. 在兩位投訴人繳交影印費後，地政總署於七月將(d)至(e)項的副本提供給他們。該署提供(d)項人口登記表格時，遮蓋了兩位投訴人的三名家庭成員的資料，包括他們的中英文姓名、性別、出生日期、與戶主（即投訴人）的關係和身份證號碼。九月二十四日及二十五日，投訴人兩次致電申訴專員公署，表示不滿地政總署塗改了涉事寮屋平面圖（(a)項資料），並強調他們有權取得有關寮屋人口登記表（(d)項資料）內的所有資料，因為(d)項資料本來就是投訴人當年向政府提供的。

## 申訴專員的觀察

### (a)項寮屋平面圖

687. 根據《守則》之《詮譯和應用指引》引言第(v)段，就所有索取資料的要求，不論是否有引述《守則》，政府部門都應根據《守則》的規定決定應否公開資料。故此，寮管辦初期沒有按《守則》的規定來處理兩位投訴人的要求，實屬失當。再者，該辦的回覆亦欠缺解釋：有關回覆既沒有具體說明拒絕兩位投訴人的要求之理由，亦沒有向他們說明上訴的途徑及方法。

688. 不過，地政總署於兩位投訴人在二零一二年六月向申訴專員公署投訴，實已開始覆檢他們的要求，並徵詢該署公開資料守則主任的意見，及後亦迅速地於同月向兩位投訴人提供資料。申訴專員公署認為，雖然寮管辦初期給他們的回覆欠妥，但地政總

署已及時覆檢個案，並採取措施糾正錯誤。該署上述的做法，實無可厚非。

689. 就地政總署覆檢後的決定，申訴專員公署亦予以認同。根據《守則》第 2.9(c)段，如披露資料會令政府部門妥善而有效率的運作受到傷害或損害，該部門可拒絕披露資料。地政總署從平面圖抹去其他寮屋資料的理由，符合《守則》第 2.9(c)段所列舉的拒絕披露理由。

690. 然而，申訴專員公署留意到，該署在二零一二年六月十八日向兩位投訴人告知覆檢結果時，並沒有按《守則》的指示，向他們交代拒絕披露資料的理由。就此，地政總署表示，兩位投訴人是就申請重建寮屋而向該署索取寮屋之平面圖，該署已於六月十八日向他們提供載列有關寮屋資料之平面圖，故此，該署並無拒絕提供資料，亦無須向他們交代拒絕的理由。

691. 申訴專員不同意地政總署於上段的說法。兩位投訴人於二零一二年四月向該署所要求的，是一份載列有關地段上各個構築物的寮屋號碼之平面圖，並不限於他們本身的寮屋號碼，故此，該署理應按《守則》向他們交代拒絕提供其他寮屋的資料之理由。綜合上文的分析，申訴專員認為，就(a)項資料的投訴部分成立。

#### (d)項寮屋人口登記表

692. 寮管辦初期並無按《守則》的規定處理兩位投訴人就(d)項的要求。不過，地政總署於兩位投訴人向申訴專員公署投訴前，已開始覆檢他們的要求，及後並適時作出補救，向兩位投訴人提供資料。

693. 至於地政總署的覆檢決定，申訴專員公署認為該決定表面上符合《守則》的規定。根據《守則》第 2.15 段，除了向資料所述的當事人或其他合適人士外，部門可拒絕披露與任何人有關的資料。故此，地政總署的覆檢決定以及其所持的理由表面上符合《守則》第 2.15 段所列舉的拒絕披露理由。然而，地政總署若能在作出覆檢決定前，嘗試聯絡投訴人的三名家庭成員以確定他們是否同意披露有關資料，則會更為妥當。

694. 儘管地政總署的覆檢決定表面上符合《守則》的規定，但申訴專員公署認為，該決定實有違常理。投訴人是當年向政府提供涉事人口登記表上所有資料的人，但現在地政總署卻拒絕向投訴人提供有關資料的完整複本，情況就如某人一申請表格填上家人資料，並將表格交給有關的部門後，欲索取影印副本備存，但該部門卻堅持他須先取得家人同意或授權，才可索取一份影印本；如此情況，明顯不合情理。申訴專員公署了解《守則》並無就如何處理資料提供者本人取回資料的情況訂立明確指引。因此，地政總署應就這宗個案尋求更高層次的法律意見，並諮詢政制及內地事務局，以便日後可適切處理類似的索取資料要求。

695. 此外，在二零一二年六月向兩位投訴人告知覆檢結果時，地政總署並沒有按《守則》的指示，向他們交代拒絕的理由。基於上段所述，申訴專員認為，就(d)項資料的投訴部分成立。

696. 至於(b)、(c)、(e)、(f)及(g)項資料的投訴，申訴專員認為投訴不成立。

697. 總言之，這宗投訴部分成立。申訴專員促請地政總署：

- (a) 加強培訓，提醒職員注意《守則》的規定，務須按《守則》處理市民索取資料的要求；及
- (b) 就如何處理資料提供者本人取回資料的情況尋求更高層次的法律意見，並諮詢政制及內地事務局，以便日後可適切處理類似的索取資料要求。

## 當局的回應

698. 地政總署接納申訴專員的建議並已採取以下行動：

- (a) 地政總署的寮屋管制小組/總部已特別就此個案在二零一三年三月與寮管辦分處經理進行會議，促進對《守則》的了解，並要求他們在分區辦事處與所有前線人員分享，務使相關人員充份了解《守則》的內容，及按《守則》的規定處理提供寮屋管制辦事處所存有的寮屋登記資料及人口登記資料的要求。此外，地政總署會向所有新員工傳閱有關《守則》的指引，提醒他們須注意相關的規定。

分區地政處在新員工的入職培訓上已加入介紹《守則》的成分。為加強現職人員對《守則》的掌握，繼地政總署訓練組於二零一零年舉辦關於《守則》的專題講座後，於二零一三年八月及九月已再舉辦有關的專題講座，以加深員工對遵守《守則》與及保護個人資料兩方面的認識，個人資料私隱專員公署人員亦參與講座，解答相關的問題；及

- (b) 地政總署已諮詢政制及內地事務局及律政司。根據有關意見，地政總署會向投訴人發放有關寮屋人口登記表內的所有資料（即(d)項資料）。



## 地政總署

### 個案編號 2012/2268：延誤對違規的業權人採取執行土地契約條款行動

#### 背景

699. 多年來，某工業大廈的業主立案法團屢次向地政總署投訴，指有人涉嫌違反土地契約條款，在該大廈一些單位經營寵物善終服務，包括寵物屍體焚化、寵物骨灰龕場及骨灰加工等。然而，地政總署轄下的分區地政處（地政處）認為個案並不屬於須優先處理的類別，因此一直沒有採取行動，以致問題持續。

#### 申訴專員的觀察

700. 自二零零四年，地政處已多次接到關於該大廈有單位違反地契條款的投訴，但每次在調查及徵詢法律意見後，只是發出警告信。由於地政處沒有把個案列入須優先處理的類別，因此除發出沒有法律約束力的警告信外，根本沒有採取任何實質的執行地契條款行動。地政處遲遲不採取實質行動，導致違反地契條款情況持續達八年之久，違規單位數目亦由初時的兩個增加至四個，先後共涉及七個違規單位。申訴專員公署認為，地政處的處理方法未免過於寬鬆。

701. 此外，該大廈所有單位均受相同的地契條款所規限，而被投訴的單位都是涉及焚化寵物屍體、存放寵物骨灰等用途，地政處實無須重複徵詢法律意見。至於部分單位業權人以該等用途屬於工業用途作為抗辯，只是穿鑿附會，焚化寵物屍體根本上已違反土地契約的用途限制。因此，申訴專員公署促請地政處加緊蒐集證據，切勿姑息公然違反地契條款的人士。

702. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

703. 申訴專員敦促地政總署從速對該大廈的違規情況採取進一步行動，以儆效尤。

## 當局的回應

704. 地政總署接納申訴專員的建議。地政處已對涉事工廈被確認用作寵物善終服務的四個單位，發出警告信，並將有關警告信複本送交土地註冊處進行註冊（即俗稱「釘契」）。地政總署亦已要求各分區地政處在處理同類個案時，採取更迅速的執行土地契約條款行動。

## 地政總署

### 個案編號 2012/2444：沒有對數間非法佔用政府土地的店舖採取土地管制行動

#### 背景

705. 二零一二年七月十六日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署。

706. 據投訴人所稱，自二零一二年二月，她多次向地政總署投訴：

- (a) 港島某些店舖及排檔長期將雜物、木板、手推車及鐵枱等放置在行人路及橫巷內，佔用政府土地；及
- (b) 港島某些店舖（涉事店舖）在舖門前加建混泥土地台，以及放置木製或金屬地台及斜台，佔用政府土地。然而，地政總署只覆稱涉事店舖門前的混泥土地台位處私人土地。

707. 投訴人指摘地政總署執法不力，沒有檢控違規者，縱容他們長期佔用政府土地。

#### 申訴專員的觀察

708. 申訴專員公署注意到地政總署在接獲投訴人的投訴後，確有跟進，包括派員實地視察、釐清土地業權以及準備援引《土地（雜項條文）條例》（《條例》）採取土地管制行動。

709. 然而，地政總署卻以涉事店舖在該處張貼通知前移走該些違規地台和斜台為由，最終沒有援引《條例》執法。從事件經過及申訴專員公署視察所得，涉事店舖持續非法佔用政府土地的行為顯然易見。涉事的地台和斜台頗為笨重，在其上亦有大量貨物，地政總署分區地政處（地政處）職員只要勤加執法，理應有充足機會張貼通告，飭令佔用人停止佔用政府土地，而非輕易讓店主

暫時移走物件而避過該處的執法行動。及至申訴專員公署展開查訊後，該處方採取較實質的執法行動，張貼通告。涉事店主長期肆無忌憚地非法佔用政府土地，該處一直所採取的較寬鬆執法策略實難以令公眾接受。

710. 雖然地政總署指稱其現時的執法模式具法理依據，但該執法模式顯然違反常理：對於涉事店舖在通告張貼後只短暫移走地台及斜台然後再放回原地，該署便視作已按通告糾正違規事項。事實上，涉事店舖沒有遵從通告的指令，真正在指定期限前停止佔用政府土地；在期限之後，其佔用政府土地的情況依舊。何以該署認為通告的指令會在期限之後自動失效，此實值得商榷。況且，同類違規情況在本港比比皆是，該署早應再次徵詢法律意見，甚或就《條例》的執法成效作全面檢討，以遏止問題不斷擴散。綜合上文的分析，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

711. 申訴專員促請地政總署就涉事地點一帶的非法佔用政府土地問題嚴加執法，並從速跟進有關現時的執法模式的法律問題。

## 當局的回應

712. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 地政總署已根據二零零九年第五次的「地區行政督導委員會」工作指引去函有關民政事務處，要求該處考慮將涉事地點一帶的店舖定為黑點並統籌及安排跨部門聯合行動，以嚴加打擊涉事地點一帶店舖非法佔用政府土地擴展營業範圍的問題。跨部門聯合行動在二零一三年三月於涉事地點進行，並沒有發現涉事地點一帶再有店舖在店舖門前擺放地台。地政總署會繼續根據有關工作指引處理店舖非法佔用政府土地的個案；及

- (b) 地政總署於二零一二年十二月給申訴專員公署的覆函中，曾經引述律政司的法律意見，指《條例》第 6(1)條通知所針對的財產或構築物一旦被移走，該通知便不再具有實質法律效力。因此，倘若有關財產或構築物被移走後，該未批租土地再次被佔用，地政總署須依法再次發出通知，要求佔用人該通知所註明的限期前停止佔用未批租土地。考慮到申訴專員公署的建議，地政總署正就另一個同類個案，再次徵詢律政司的意見。

## 地政總署及食物環境衛生署

**個案編號 2012/2566A(I) (食物環境衛生署) :** (1) 延誤處理投訴人關於其居所附近有人放置雜物的投訴, 以及未能解決有關問題; (2) 沒有回覆投訴人在一年前提出關於臭味的投訴; (3) 沒有回應投訴人索取其投訴個案編號的要求; 及 (4) 職員態度欠佳

**個案編號 2012/2566B(I) (地政總署) :** (1) 延誤處理投訴人關於其居所附近有人放置雜物的投訴, 以及未能解決有關問題; (2) 沒有回應投訴人索取其投訴個案編號的要求; 及 (3) 沒有向涉事住戶收回清理其雜物的費用。

### 背景

713. 二零一二年七月二十四日, 投訴人向申訴專員公署投訴地政總署轄下的分區地政處(地政處)及食物環境衛生署(食環署)的分區事物環境衛生辦事處(環衛辦)。據投訴人所稱, 她鄰居(涉事住戶)於其村屋附近的公眾地方(涉事土地)堆放雜物, 阻塞通道, 發出異味。投訴人甚至曾被該些雜物所傷。她的投訴可歸納如下:

#### 地政處

- (a) 延誤處理她的投訴及沒有根治問題;
- (b) 未有回應她在七月上旬索取她的投訴檔案編號的要求;
- (c) 沒有向涉事住戶收回清理其雜物的費用;

#### 食環署

- (d) 延誤處理她的投訴及沒有根治問題;
- (e) 未有回覆她約一年前就雜物發出臭味所作的投訴;
- (f) 未有回應她在七月上旬索取她的投訴檔案編號的要求; 及

(g) 某職員（職員甲）態度推搪。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

714. 申訴專員公署已審閱地政處於二零一二年六月的清理行動的照片，證實涉事住戶屋前欄杆以內雖仍有堆放雜物，但欄杆以外包括可用作通道的地方大致上已無雜物阻塞。申訴專員公署認為，地政處因正處理涉事住戶的短期租約申請而暫緩對部分政府土地被佔用的管制行動，屬無可厚非。

715. 然而，申訴專員公署留意到，地政處於二零一零年十一月已拒絕涉事住戶第一次的短期租約的申請，但該處待至二零一一年四月才張貼通告飭令涉事住戶停止佔用涉事土地，其跟進行動未夠積極。鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

### 投訴點(b)

716. 索取往來信件副本並不屬性質複雜的要求，但地政處待了26日方向投訴人發出繳付影印費通知書，當時已超逾《公開資料守則》（《守則》）所規定21日內提供資料的期限。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)成立。申訴專員得悉，地政處已提醒職員日後處理市民索取資料的要求時，須按《守則》的規定適時回應。

### 投訴點(c)

717. 法例只賦予地政總署權力向已被定罪的非非法佔用土地者收回行動所涉費用。在本案中，既然涉事住戶尚未被定罪，地政總署實無權向該住戶徵收任何費用。鑑此，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

### 投訴點(d)

718. 申訴專員公署接納食環署的解釋，食環署已按其權責跟進投訴人的投訴。問題周而復始，皆因涉事住戶繼續罔顧法紀，並非食環署延誤處理投訴人的投訴。鑑此，申訴專員認為投訴點(d)不成立。

### 投訴點(e)

719. 就投訴人曾否向食環署投訴雜物發出臭味，投訴人與食環署的說法迥異，在缺乏獨立佐證下，申訴專員公署難以確定實情。故此，申訴專員就此投訴點(e)未有定論。無論如何，食環署在收悉這投訴點後已作巡查，結果是：雜物沒有發出投訴人所述的臭味。

### 投訴點(f)

720. 食環署各區環衛辦理應存有經電話中心轉介投訴人的投訴之完整記錄。食環署現稱環衛辦須與電話中心核實投訴人之投訴記錄，申訴專員公署初時難以接受食環署的解釋。然而，經核實後又竟發現該辦所存有關投訴人的投訴記錄並不齊全，此顯示該辦在製作/貯存記錄方面有頗大問題。無論如何，在事件中，環衛辦最終花了 31 日才向投訴人提供資料，未能達到《守則》所規定的在 21 日內回應非複雜性質的要求之目標。鑑此，申訴專員認為投訴點(f)成立。

### 投訴點(g)

721. 申訴專員公署認為，環衛辦把個案轉介給規管非法佔用政府土地的地政處處理，是恰當的做法，實非推搪。鑑此，申訴專員認為投訴點(g)不成立。

722. 整體而言，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴部分成立；對食環署的投訴亦部分成立。申訴專員建議：

- (a) 地政總署密切留意涉事住戶使用其短期租約土地的情況。如發現涉事住戶未有遵照短期租約所訂定的土地用途，地政處該盡快採取行動，糾正違規行為；
- (b) 食環署訓示職員，日後於處理市民索取資料要求時，務須按照《守則》的規定適時回應；及
- (c) 食環署就環衛辦在製作／貯存記錄方面的疏漏進行檢討。



## 當局的回應

723. 地政總署接納申訴專員的建議。由於涉事住戶未有按時接納地政處發出的擬議短期租約的條款，地政處已於二零一三年五月十六日拒絕涉事住戶的短期租約申請。地政處遂於二零一三年五月二十八日於涉事政府土地上張貼通告，並於六月二十一日完成管制及清理行動。

724. 食環署接納建議，在檢討環衛辦在製作/貯存記錄方面的疏漏後，已發出通告提醒署內環境衛生部的所有員工，要準確和完整地記錄所有 1823 電話中心轉介的投訴個案，以及妥善保管/貯存有關記錄。通告內亦一併訓示職員在處理市民索取資料的要求時，務須按照《守則》的規定適時回應。

## 地政總署及水務署

**個案編號 2012/3831A (地政總署)：不當地處理一項關於延長水務署臨時佔用政府土地的建議**

**個案編號 2012/3831B (水務署)：延誤處理當地居民對水務署申請延長臨時佔用政府土地所提出的反對意見**

### 背景

725. 二零一二年九月二十六日，投訴人（一位區議員）向申訴專員公署投訴地政總署及水務署。據投訴人所稱，地政總署將一幅政府土地（涉事土地）暫時撥予水務署用作承辦商之工地。該撥地安排已於二零一二年三月三十一日屆滿，水務署向地政總署申請續期五年。就該項續期申請，有關民政事務處（民政處）進行地區諮詢。結果，逾九成意見表示反對。因此，地政總署要求水務署與反對者會面，以及就反對意見作出回應。

726. 然而，二零一二年三月至九月期間，水務署職員除與投訴人到涉事土地視察一次外，並沒有主動與反對者或地區組織會面。作為區議員，投訴人已多次於該區區議會地區發展及環境事務委員會上向地政總署查詢涉事土地續期一事的進展。地政總署覆稱已督促水務署盡快處理及解決居民關注的問題。鑑於水務署一直未有作出跟進，投訴人要求地政總署按民意迫令水務署之承辦商撤離涉事土地。然而，地政總署卻表示會再進行地區諮詢及將相關意見交由水務署跟進。投訴人認為，地政總署及水務署在處理涉事土地續期申請一事上行政失當。投訴人指摘：

- (a) 地政總署沒有妥善監察及督促水務署處理及跟進居民的反對意見，並容許水務署在未獲續期的情況下繼續霸佔政府土地；地政總署且重覆進行公眾諮詢，令涉事土地的續期事宜遲疑不決，損害市民利益；及
- (b) 水務署漠視民意，以及拖延處理反對意見，在沒有續期的情況下繼續霸佔政府土地。

## 申訴專員的觀察

### 對地政總署的投訴

727. 地政總署轄下的分區地政處（地政處）確有跟進水務署的續期申請，包括徵詢相關政府部門的意見和要求民政處進行地區諮詢。該署亦已多番催促水務署與反對者會面及回應所有反對意見。

728. 就地政處在撥地限期過後容許水務署維修承辦商繼續在涉事土地運作，申訴專員公署接納地政處的解釋。基於實際需要及公眾利益，地政處沒有立即收回涉事土地，屬無可厚非。地政處亦已澄清沒有就水務署的撥地續期申請再次進行地區諮詢。綜合上文分析，申訴專員認為，對地政總署的投訴不成立。

729. 雖然如此，但水務署原來的撥地限期畢竟已於一年前（即二零一二年三月）屆滿，申訴專員公署認為地政處必須大力督促水務署處理好反對者的意見，並盡快就水務署的撥地續期申請作出決定。

### 對水務署的投訴

730. 水務署在接獲地政處轉交對續期申請的反對意見後，確曾透過民政處聯絡其中一個就近屋苑之業委會，以及身為區議員的投訴人進行會面和實地視察。

731. 然而，事件經過顯示，水務署在處理反對意見方面有欠積極。除投訴人和該署曾透過民政處聯絡的屋苑業委會外，亦有另外一個就近屋苑之居民，其他有關區議員及個別人士表示反對該署的續期申請，但水務署並沒有向他們了解意見，以盡力收窄意見的分歧和釋除他們的憂慮。再者，其承辦商所採取的減緩滋擾措施亦延至申訴專員公署展開調查後方得以落實。由此可見，該署對地區人士的訴求及所關注的事情表現未夠重視。

732. 雖然水務署表示已盡力研究及另覓其他合適的替代用地，但在其承辦商仍於涉事土地運作的情況下，水務署實有責任優先處理及回應所有區內居民的反對意見和關注，務求涉事土地的運作情況得以改善。事實上，地政處亦已多番提醒水務署，在未覓

得合適替代用地前應盡快回應所有反對者的意見。基於上文的分析，申訴專員認為，對水務署的投訴部分成立。

733. 申訴專員建議：

- (a) 地政總署盡快就水務署的撥地續期申請作出決定及採取切實跟進行動；及
- (b) 水務署從速完成處理及回應反對者的意見及關注。

### 當局의 回應

734. 地政總署接納申訴專員的建議。考慮到專業部門的意見和水務署將實行改善的措施，地政總署已於二零一三年五月九日批准水務署的撥地續期申請。

735. 水務署接納申訴專員的建議。有關的跟進行動情況如下：

- (a) 就地政處於涉事土地的臨時工地續期進行地區諮詢後轉交水務署的意見書，水務署已於二零一二年十一月作出全面檢視，並制定相關的緩減措施以解決居民關注的問題及書面回覆附近兩個屋苑及有關區議員。水務署於二零一三年五月就提供了通訊地址或電郵的居民作出書面回覆。水務署亦先後於二零一二年十一月至二零一三年五月期間五次出席有關區議會屬下地區發展及環境事務委員會，解釋其承辦商所採取的減緩滋擾措施及找尋合適替代用地的進展。在對上述反對人士作出全面回應及出席有關區議會屬下地區發展及環境事務委員會後，水務署已沒有再收到相關的反對意見；及
- (b) 另一方面，地政處已批准位於涉事土地的臨時工地的續期至二零一三年十二月三十一日。水務署與地政處亦已物色合適的用地以替代該臨時工地。地政處正處理有關之用地申請。

## 康樂及文化事務署

### 個案編號 2011/4956：為某康樂場地的草地木球場管理工作招標時，沒有核實投標者的資格

#### 背景

736. 投訴人投訴康樂及文化事務署（康文署）為遊樂場甲的草地木球場管理工作招標時處事不公。

737. 康文署通過招標，把遊樂場甲的草地木球場管理工作外判。投訴人曾投標承辦有關合約，並曾兩次中標。在該兩段合約期內，投訴人須符合專責木球活動的體育總會（組織甲）所訂明的規格，而該總會當時是草地木球場的唯​​一最終使用者。不過，在二零一一年年底招標時，投訴人沒有中標，反而是組織甲獲批合約。

738. 投訴人發現，組織甲在其合約期內未能符合合約要求，特別是在以下方面：在施工前提供工程時間表、準備草地球道、為準備中的草地球道／球場進行土質測試、滾壓草地球道、量度草地球道／球場的最後濕度或體密度，以及賽後的草地復原工作。康文署一名職員甚至曾公開表示，組織甲只完成了合約所訂明的兩成要求。

739. 投訴人感到受屈，認為倘若事先知悉康文署容許球場保養工作的水平降低，便可用較低價格投標以加強競爭力。

740. 投訴人更指組織甲曾由於其負責保養的草地木球場不適宜進行木球活動，多次沒有使用已預訂的遊樂場甲時段。投訴人又留意到，組織甲曾於合約期滿後免費協助康文署保養有關球場，為期五星期。此舉看來並不尋常。

741. 具體而言，投訴人指稱：

- (a) 由於組織甲是草地木球場的唯​​一最終使用者，康文署把管理合約批給組織甲，當中涉及利益衝突；及

(b) 康文署沒有監察組織甲的表現。

### 申訴專員的觀察

742. 申訴專員公署審查了與本個案有關的三次招標工作的文件和記錄，包括服務規格和獲邀投標的準服務承辦商名單。三次招標工作的服務規格和邀請投標名單都相同。申訴專員公署注意到，組織甲在服務合約第一次和第二次招標時均沒有投標。

743. 申訴專員公署審查了康文署就監察組織甲的表現的工作記錄，並信納康文署確曾全面履行有關的監察程序，並就全部三份服務合約採取相同的監察措施。雖然組織甲是木球場的主要使用者，但不是唯一的使用者。沒有證據顯示該組織曾參與有關監察該三份服務合約的工作。根據檔案記錄，康文署曾因組織甲在合約期內沒有履行合約規定而採取行動，而組織甲亦因應康文署所採取的行動作出改善。

744. 關於利益衝突和康文署沒有監察組織甲的表現的指稱，申訴專員公署認為康文署在擬訂標書的服務規格時，確曾向組織甲尋求技術意見，但沒有證據顯示組織甲作為使用者的身分，對招標和監察服務的程序造成影響。此外，亦沒有證據顯示組織甲曾參與康文署有關採納標書和監察服務的程序。再者，組織甲並非草地木球場唯一的使用者。申訴專員公署認為，康文署員工已按照現有的合約管理手冊監察組織甲的表現。關於有員工公開評論組織甲的表現的指稱，有關員工否認曾作出上述言論。由於沒有獨立證人和相關佐證，故無法確定該項指稱屬實。至於組織甲沒有使用已預訂時段一事，康文署已採取適當行動。整體而言，申訴專員認為沒有具體證據支持投訴人對康文署的指稱。

745. 然而，調查顯示康文署在處理招標事宜上存在漏洞（見下文）。

#### 沒有確認組織甲符合投標的條件

746. 申訴專員公署審查了投標者在參與有關的三次投標時所提供的文件。在首次招標時，康文署以欠缺必要的服務經驗為理由，取消了索價最低的投標者的資格。然而，雖然組織甲聲稱具

備兩年保養草地木球場球道的必要經驗，但康文署沒有核實其提供的證明文件。

747. 組織甲在遞交康文署的標書中，列出其過往保養木球場的經驗，有關球場包括遊樂場甲和另外兩個遊樂場(遊樂場乙和丙)。組織甲還夾附一封推薦信，以證實一名受其聘用的專業草地管理員的經驗，不過，該名專業草地管理員在二零零九年後才加入組織甲。組織甲在二零一一年十月投標時，是否已具備整整兩年的草地保養經驗，並非完全明確。就此，康文署的解釋是，其員工相信遊樂場乙自二零零九年九月起由組織甲管理和營運，所以組織甲在二零一一年十月投標時應具備所需經驗。然而，沒有文件可證明組織甲為遊樂場乙提供保養服務的開始日期。

748. 申訴專員公署認為，康文署在第三次招標時有處理不當之處。組織甲如未能提供文件證明其聲稱在草地保養行業的工作經驗，本應喪失投標資格，遑論可獲批合約。康文署沒有取得組織甲符合所需經驗的證明文件，實屬疏忽。申訴專員公署促請康文署汲取這次教訓，加強監督員工，確保日後招標時妥善審核有關投標者投標資格的證明文件。

### 利益衝突之嫌

749. 申訴專員公署明白康文署有需要就技術／專業事宜諮詢體育總會，但康文署容許某個體育總會兼準服務承辦商免費提供實質服務，難免給予公眾有利益衝突和處事不公之感。根據康文署於二零一二年年初取得的法律意見，康文署應避免向可能獲批合約的公司徵詢技術意見。按此推論，康文署亦應避免接受組織甲提供的免費服務，以免表面上有利益衝突之嫌。在需要有關服務時，康文署應通過正式的招標程序物色合適的服務承辦商，而非由組織甲提供免費服務。

750. 總括而言，沒有證據證明康文署在二零一一年年底招標時，把服務合約批給組織甲涉及違規情況或利益衝突。調查所得證據顯示，康文署已按照現有指引監察組織甲的表現。鑑此，投訴人對康文署的投訴不成立。不過，康文署在處理招標事宜上另有行政失當之處。

751. 申訴專員建議康文署：

- (a) 提醒轄下員工在處理招標工作時，必須仔細審慎地核對有關的證明文件，確保準服務承辦商具備所需資格和經驗；及
- (b) 提醒轄下員工保持警覺，避免接受可能引致表面上有利益衝突的免費服務。

### 當局的回應

752. 康文署接納該兩項建議，並於二零一三年一月七日將這宗投訴康文署處理招標事宜失當的個案，以及申訴專員所提出的建議，告知各總康樂事務經理和首席物料供應主任。康文署轄下物料供應組亦於翌日發出電郵，請各組別主管注意有關事宜，當中包括申訴專員所提出的建議。此外，負責監督包括遊樂場甲的各個場地的康樂事務辦事處已迅速採取措施，提醒屬下員工按照適當程序處理招標工作，該康樂事務辦事處的康樂事務經理亦在區內的員工會議上特別提及該個案，明確提醒屬下員工在處理招標工作時必須遵照有關的程序和指引辦事。

753. 在「通過直接採購系統提供整套服務以準備遊樂場甲草地木球場方塊作木球比賽之用」（合約期為二零一三年二月十五日至七月三十一日）的招標工作展開前，有關康樂事務辦事處已致力確保有關人員嚴格遵照上述指引進行招標工作。所有員工均清楚知道，不論有關服務規定的目的為何及情況如何緊急，均須避免接受任何就遊樂場甲草地木球場提供的免費服務。

754. 此外，康文署轄下訓練組定期舉辦有關物料和服務採購以及合約管理的訓練課程，藉以增進員工的知識。這些訓練課程包括：(a)關於招標及採購事務的物料供應講座（每年舉辦四次，每次 150 個訓練名額）；以及(b)合約管理訓練課程（每年舉辦四次，每次 40 個訓練名額）。署方會提名需要處理採購或合約管理事務的人員參加講座和訓練課程，以更新和增強有關人員在處理招標及合約事宜方面的知識和技能。如有需要，署方會舉辦更多相關課程。



## 康樂及文化事務署

### 個案編號 2012/1591：沒有公平地審批表演場地的租用申請，以及沒有妥善處理宣傳品的張貼和擺放安排

#### 背景

755. 自二零一一年五月起，投訴人曾多次向康樂及文化事務署（康文署）申請租用某文娛中心的表演場地，以舉辦個人音樂會。然而，康文署一直拒絕批出星期五、六或日的檔期給她。她質疑康文署的審批準則，認為該署未必了解個別申請人的表演藝術專業水平，因而未能公平地審批場地租用申請。

756. 最終，投訴人獲批二零一二年六月某個星期日的檔期。她設計了一款橫向的宣傳海報，但場地職員指海報並非直向，不能於會場張貼，並告知投訴人每個售票處只可擺放一張宣傳海報及單張。投訴人留意到其他表演節目的主辦單位可以擺放多張宣傳單張，因此投訴康文署對她不公，又指該署無理要求她更改海報設計，是肆意踐踏藝術創作。

#### 申訴專員的觀察

757. 申訴專員公署曾審閱康文署的工作記錄，證實該署已依據既定程序、評審準則及監察機制，審批表演場地的租用申請。康文署已設有恰當的行政機制評核表演節目的藝術水平，盡量從程序上達致客觀公正。從行政角度而言，該署處理投訴人的場地申請並無失當。

758. 至於宣傳品的張貼及擺放安排，康文署已交代事件，並承諾會加強培訓職員的溝通技巧。場地職員建議投訴人依照宣傳品指引所訂明的規格設計海報，目的是善用資源及平衡不同表演者的需要，不應視之為踐踏藝術創作。

759. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。

760. 然而，申訴專員公署認為康文署審批表演場地申請的機制透明度不足。康文署現時向公眾人士提供的「訂租安排」資料，只籠統地列出評審的考慮因素，而沒有解釋每項因素的評級比重及詳情。在不知情下，未能成功訂場的申請人難免會質疑康文署黑箱作業或評審過程有欠客觀公正。

761. 申訴專員建議，康文署應檢討審批表演場地申請的機制，以及積極考慮公開評審詳情，讓場地申請者更清楚了解該署的要求。該署若須透過電腦抽籤決定租訂結果，亦應把有關情況告知抽籤落敗的申請人。

## **當局的回應**

762. 康文署於二零一三年初完成審批演藝場地訂租申請機制和守則的全面檢討後，已同意公開經修訂的詳細訂租評分準則及相關的比重百分率，並將有關資料列明於向公眾派發的場地「訂租安排」單張及上載至各場地的網頁。若須透過電腦系統抽籤決定的訂租結果，康文署亦會明確發信通知未能中籤的申請人相關的程序。上述安排由二零一三年四月起生效。

763. 康文署於二零一三年三月向申訴專員提交進度報告時，已詳細交代了上述跟進措施。申訴專員於二零一三年六月給予書面回覆，請康文署再次研究公開更詳盡的評審細節以增加透明度。康文署現正跟進申訴專員的要求，並會按時提交進度報告。

## 康樂及文化事務署

### 個案編號 2012/1657B：沒有妥善處理木棉樹的棉絮飄落對附近居民構成困擾的問題

#### 背景

764. 投訴人投訴康樂及文化事務署（康文署）沒有妥善進跟他就行人路甲上的木棉樹棉絮飄落影響他的健康一事提出的求助個案。投訴人表示，政府在行人路甲上種有多棵木棉樹，每年果實成熟時，棉絮飄落對投訴人的健康帶來困擾。投訴人表示，過往數年均是透過區議員向康文署投訴，該署人員亦有到場清除木棉果實。二零一二年三月至五月期間，投訴人向 1823 電話中心求助，表示附近的木棉樹的棉絮飄入其家中，令投訴人呼吸困難。康文署曾派員到投訴人家中視察，但對投訴人表示，該署是負責保養樹木，不會清除木棉果實或清理棉絮。投訴人認為，康文署沒有為他的健康設想。

#### 申訴專員的觀察

765. 康文署以往的確有為減低棉絮對市民的影響，進行摘除木棉果實的工作。然而，該署於二零一一年就有關工作進行內部檢討、改變處理木棉果實的方法及發出內部指引給職員後，卻沒有把相關決定告知市民，特別是受棉絮影響的地區的居民，以致市民毫不知情，亦沒有途徑獲悉有關改變的原因和理據。過往曾向該署求助或曾受惠於該署摘除木棉果實行動的市民，在二零一二年木棉樹踏入開花結果之時，自然期望康文署會一如以往進行摘除木棉果實的工作。當投訴人發現康文署未有行動，並在其後赫然知悉該署已改變處理方法，不會摘除木棉果實，因失望而引致不滿情緒，可以理解。

766. 康文署應否摘除木棉果實，涉及觀點與角度的問題，不同界別人士可能持有不同觀點，更涉及樹木種植及保育的專業知識，這些並非申訴專員公署可評論的行政事宜，故申訴專員公署不會干預或評論。申訴專員公署審研此案的焦點在於康文署如何作出

更改先前處理方法的決定，以及有否妥善執行有關決定。申訴專員公署留意到，康文署於二零一一年決定改變處理木棉果實的方法時，雖說參考了香港醫學會的意見，但其所指的樹木及保育專家意見其實是報章的報導。申訴專員公署查閱了有關報導，得悉上水某屋苑的事件，是由於承辦商在摘除木棉果實的同時，亦將木棉花一併摘除，破壞了觀賞價值而引致公眾批評，環保團體指，切割木棉花時需小心處理樹木傷口，否則會影響生態；有保育團體指摘果方法防止木棉絮飄揚，做法可取。簡言之，康文署當時所得的專家意見並非完全否定摘除木棉果實的做法，但康文署並沒有進一步詳細研究論據，亦尚未正式尋求樹木及保育專家的意見，便匆匆更改一貫的處理方法(即因應市民要求摘除木棉果實)，未免欠審慎周詳。

767. 康文署在二零一一年受到輿論質疑其摘除木棉果實的做法而作出檢討，及後決定更改一貫處理木棉果實的方法，本來無可厚非。問題在於康文署執行有關決定時並無考慮受影響市民的期望和感受，沒有適時進行諮詢和預報，結果引致不滿和投訴。

768. 另一方面，康文署所述的摘除木棉果實的考慮因素大多是可量度的：「木棉樹與居民的距離，從果實釋出的木棉飛絮量、密度及所造成影響的嚴重性，受影響的人士可否採取其他措施以減少受飛絮滋擾，當時和可見未來的天氣，樹上剩餘的棉絮數量和預計剩餘的落棉時間」，但該署卻沒有列出相關的客觀指標。事實上，本案所涉的木棉樹存在超過十年，與民居的距離從來沒有改變，但康文署的處理方法卻有所改變；棉絮的數量和密度如何才算為嚴重；受影響的人士如何才算可以採取其他紓緩措施；樹上剩下的棉絮及剩餘的落棉時間又如何影響決定，康文署也沒有解釋和說明。申訴專員公署認為，依賴前線職員的專業知識和經驗，就每宗個案的嚴重性、滋擾性、急切性及必須性作出評估，本身並無不妥，但若繼續採用上述的考慮因素，卻又不提供具體數據或評級，實難以清楚向市民解釋每宗個案的決定，容易引致投訴。

769. 康文署在二零一一年六月決定改變木棉樹棉絮的處理方法，雖然欠缺周詳考慮，但並非毫無道理。康文署負責保育木棉樹，但並無必然理據和責任須摘除木棉果實防止木棉絮飄揚。然而，康文署沒有在決定執行改變措施時，適時向公眾或受影響的市民發出清楚訊息，解釋採取新措施的原因，致使受影響市民的

合理期望落空，處理欠妥。同時，該署要求前線職員就處理有關棉絮投訴時依據的考慮因素，欠客觀指標，難以有效執行和解釋。鑑此，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

770. 申訴專員建議康文署須向有關區議會交代來年的棉絮處理方法。在向區議會交代前，康文署應就摘除木棉果實的利弊，尋求科學客觀的論證，俾能透過區議會及其他途徑（例如新聞發報），向公眾清楚解釋處理棉絮的相關措施的理據。此外，康文署在審視二零一一年六月制訂的有關內部指引時，應檢討相關的考慮因素及評估準則，讓前線人員有所依從，避免引致相同投訴。

## 當局的回應

771. 康文署於二零一三年二月七日派員聯同發展局樹木管理辦事處總監，出席有關區議會轄下的文娛康樂及地區設施管理委員會（委員會），並呈交文件介紹署方處理木棉棉絮的安排，及解答委員會委員的提問。委員會主席總結署方在處理棉絮時要考慮居民的感受，及採取措施改善的有關問題。

772. 經綜合樹木專家及樹木管理辦事處（樹木辦）的意見，康文署認為原則上不應為減少落棉而摘除木棉樹的果實。木棉樹的果實成熟後出現落棉只是短暫現象，對人體健康不會造成影響，但摘除未成熟的木棉樹果實，都會在樹枝上造成細小傷口；病蟲害可透過這些傷口入侵，影響木棉樹的健康。因此，在考慮樹木專家倡議的「人樹共融」的原則下，應盡量避免對木棉樹作不必要的干擾。

773. 康文署會透過園藝講座、展覽、宣傳及教育活動，加強市民對木棉樹的認識，及康文署在摘除木棉樹果實一事上採納的原則，鼓勵市民了解木棉樹的生態及在觀賞木棉的美態同時，亦能接受落棉的現象。此外，康文署透過「綠化大使通訊」第五期，讓市民認識木棉每年出現短暫落棉乃是自然現象及樹木正常的生長循環，並且向他們宣傳「人樹共融」的訊息，避免摘除木棉樹果實。

774. 康文署已就摘除木棉果實的利弊進行詳細檢視，並尋求專家意見。然而，制定一套客觀或可量化的準則，如量度樹上剩下棉絮的數量和密度，或剩餘的落棉時間等，確實存在技術上的困難。事實上，決定是否摘除木棉果實和採取行動的時間，需因應每一棵樹的具體情況而定，這需要具有樹藝知識和經驗的人員在現場實地視察後才可決定，不能單靠一套簡單和量化的指標做決定。康文署亦曾諮詢樹木辦的看法，樹木辦的回應是現時沒有科學基礎就應否或何時摘除木棉樹果實訂定可量化的準則。

775. 樹木辦已就處理木棉樹果實的工作發出指引，康文署亦已進一步更新員工處理有關問題的回應口徑。康文署前線人員在收到關於棉絮造成滋擾的投訴和要求移除木棉果實時會小心平衡各方面的意見和相關因素，每宗個案會由有樹木管理經驗的人員作實地了解及評估，只會當木棉飄絮對附近居民及環境帶來極大滋擾而又當其他可行的緩減方法亦未能解決有關問題，例如加強清理落棉，以及有關摘除工作具有急切及必須性時，康文署才會考慮作出摘除木棉樹果實的行動。此外，康文署亦會聯同食物環境衛生署加緊清理落棉，以減少落棉隨風飄揚的情況。康文署會因應今年執行樹木辦有關工作指引，在二零一三年稍後再次檢視有關安排。

## 康樂及文化事務署

### 個案編號 2012/1718: 沒有妥善處理木棉樹的棉絮飄落對附近居民構成困擾的問題

#### 背景

776. 投訴人是某屋苑的物業管理公司，屋苑外的行人路上有六棵木棉樹。投訴人表示，每年春季時棉絮隨風飄揚，擔心會影響居民的健康，而木棉果殼掉落亦可能會傷及途人。

777. 投訴人曾向康樂及文化事務署(康文署)求助，並在二零一一年八月獲該署回覆，表示其轄下的樹木組會安排在每年四、五月間，派員使用升降台摘除木棉樹上成熟的果實，以減低棉絮對附近居民的影響。

778. 二零一二年三月，投訴人見木棉樹的開花期將至，遂再致電康文署要求跟進。然而，康文署職員否認曾作出上述承諾，只表示會轉介食物環境衛生署（食環署）加強清掃掉在地上的棉絮及果實。

#### 申訴專員的觀察

779. 康文署應否摘除木棉果實，涉及樹木種植及保育的專業知識，並非申訴專員公署可評論的行政事宜。申訴專員公署的審研重點在於康文署如何決定改變以往的處理方法，以及執行新措施的方式是否妥善。

780. 康文署以往確曾因應居民的要求摘除木棉果實。在二零一一年進行內部檢討時，該署只參考了香港醫學會的意見及報章報道，當時並沒有正式諮詢樹木專家。康文署未經詳細研究便改變一貫的處理方法，未免欠缺周詳考慮。

781. 康文署同年六月發出內部指引給職員後也沒有適時向公眾或受影響的居民清楚解釋新措施及其原因。曾向該署求助的市民，赫然知悉該署不會再如以往般採取行動，因失望而感到不滿的情緒，可以理解。

782. 另外，康文署所述的考慮因素大多是可量度的，但該署卻沒有列出相關的客觀指標。申訴專員公署認為，依靠前線職員的專業知識和經驗，就每宗個案作出評估，本身並無不妥。但是，若不提供具體數據或評級，實難以有效執行及向市民解釋其評估結果，容易引致質疑和投訴。

783. 康文署決定改變處理棉絮的方法，雖欠缺周詳考慮，但並非毫無道理。然而，該署沒有顧及受影響居民的合理期望，亦無法提供客觀指標解釋其決定。有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

784. 申訴專員建議：

- (a) 康文署須向有關區議會交代來年的棉絮處理方法。在向區議會交代前，應就摘除木棉果實的利弊，尋求科學客觀的論證，俾能透過區議會及其他途徑（例如新聞發報），向公眾清楚解釋處理棉絮的相關措施的理據；及
- (b) 康文署在審視二零一一年六月制訂的指引時，應檢討相關的考慮因素及評估準則、讓前線人員有所依從，避免引致相同投訴。

## 當局的回應

785. 康文署於二零一三年二月七日派員聯同發展局樹木管理辦事處（樹木辦）總監，出席有關區議會轄下的文娛康樂及地區設施管理委員會（委員會），並呈交文件介紹署方處理木棉棉絮的安排，及解答委員的提問。委員會主席總結署方在處理棉絮時要考慮居民的感受，及採取措施改善的有關問題。



786. 經綜合樹木專家及樹木辦的意見，康文署認為原則上不應為減少落棉而摘除木棉樹的果實。木棉樹的果實成熟後出現落棉只是短暫現象，對人體健康不會造成影響，但摘除未成熟的木棉樹果實，都會在樹枝上造成細小傷口，病害蟲可透過這些傷口入侵，影響木棉樹的健康。因此，在考慮樹木專家倡議的「人樹共融」的原則下，應盡量避免對木棉樹作不必要的干擾。

787. 康文署會透過園藝講座、展覽、宣傳及教育活動，加強市民對木棉樹的認識，及康文署在摘除木棉樹果實一事上採納的原則，鼓勵市民了解木棉樹的生態及在觀賞木棉的美態同時，亦能接受落棉的現象。此外，康文署透過「綠化大使通訊」第五期，讓市民認識木棉每年出現短暫落棉乃是自然現象及樹木正常的生長循環，並且向他們宣傳「人樹共融」的訊息，避免摘除木棉樹果實。

788. 康文署已就摘除木棉果實的利弊進行詳細檢視，並尋求專家意見。然而，制定一套客觀或可量化的準則，如量度樹上剩下棉絮的數量和密度，或剩餘的落棉時間等，確實存在技術上的困難。事實上，決定是否摘除木棉果實和採取行動的時間，需因應每一棵樹的具體情況而定，這需要具有樹藝知識和經驗的人員在現場實地視察後才可決定，不能單靠一套簡單和量化的指標做決定。康文署亦曾諮詢樹木辦的看法，樹木辦的回應是現時沒有科學基礎就應否或何時摘除木棉樹果實訂定可量化的準則。

789. 樹木辦已就處理木棉樹果實的工作發出指引，康文署亦已進一步更新員工處理有關問題的回應口徑。康文署前線人員在收到關於棉絮造成滋擾的投訴和要求移除木棉果實時會小心平衡各方面的意見和相關因素，每宗個案會由有樹木管理經驗的人員作實地了解及評估，只會當木棉飄絮對附近居民及環境帶來極大滋擾而又當其他可行的緩減方法亦未能解決有關問題，例如加強清理落棉，以及有關摘除工作具有急切及必須性時，康文署才會考慮作出摘除木棉樹果實的行動。此外，康文署亦會聯同食環署加緊清理落棉，以減少落棉隨風飄揚的情況。康文署會因應二零一三年執行樹木辦有關工作指引的情況，再次檢視有關安排。

## 勞工處

### 個案編號 2012/2623(I)：拒絕投訴人的索取資料要求，而且沒有說明拒絕的理由

#### 背景

790. 投訴人懷疑在其經營的報攤附近的某廣告牌商舖（商舖甲）所散播的膠屑會影響健康。二零一二年七月十八日，她致電勞工處，索取該處巡查商舖甲時所檢取的膠屑樣本之化驗報告（涉事報告）。然而，該處拒絕她的要求，又沒有解釋原因。

#### 申訴專員的觀察

791. 申訴專員公署認為，涉事報告純粹陳述化驗結果，並無涉及製造秘密或商業秘密或工作程序的資料，或由醫生按照《職業安全及健康條例》（《條例》）第 15 條呈報的資料。因此，《條例》第 29(3)及(4)條<sup>5</sup>並不適用於涉事報告。

792. 《公開資料守則》（《守則》）第 2.14(a) 段訂明：（在以下的情況，部門可拒絕披露資料：）資料是為第三者持有或由第三者提供，並從第三者明確知道或獲得暗示不會進一步披露。但如第三者同意或披露資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害，則可予以披露。

793. 事實上，涉事報告乃政府化驗所所提供。按上述《守則》

---

<sup>5</sup> 《條例》第29條：

- (3) 任何現正或曾經受僱為公職人員的人如無合法權限而向另一人披露以下資料，即屬犯罪—
  - (a) 關於在與根據本條例或《工廠及工業經營條例》(第59章)行使或執行職能有關連的情況下取得的製造秘密或商業秘密或工作程序的資料；或
  - (b) 由醫生按照第15條呈報的資料。
- (4) 為施行本條，任何人均具有合法權限披露資料，但該項披露必須—
  - (c) 是在與本條例(或《工廠及工業經營條例》(第59章))的施行有關連的情況下作出的；或
  - (d) 是為遵守另一條例的規定而作出的；或
  - (e) 是由法庭命令作出的或由獲法律授權訊問證人的人命令作出的，並且是在與由法庭或該人聆訊或裁定任何事宜有關連的情況下命令作出的。

第 2.14(a) 段，勞工處只須徵得該所的同意，便可向投訴人提供報告。由於政府化驗所亦為政府部門，假若該所不同意披露該報告，該所也有責任按《守則》的規定說明其理由。

794. 勞工處指稱涉事報告涉及的「第三者資料」，包括商舖甲的東主及兩名公職人員。申訴專員公署相信，勞工處是混淆了《守則》第 2.14(a) 段所指的「第三者資料」與第 2.15 段所指的「個人資料」。

795. 事實上，涉事報告並無商舖甲東主的個人資料。至於該報告所載的兩名公職人員的姓名及職級，他們的身份純為政府代表，在報告中他們是執行公務，申訴專員公署不認為他們的姓名及職級須要隱瞞。勞工處縱使對此仍有疑慮，只要把他們的姓名遮蓋，便可把報告副本交予投訴人。

796. 總言之，勞工處拒絕投訴人的索取資料要求，欠缺法理依據，亦未有按照《守則》的規定。申訴專員認為，投訴人對勞工處的投訴成立。

797. 申訴專員促請勞工處考慮向投訴人提供涉事報告副本。勞工處若仍有懷疑，可再徵詢法律意見。

## 當局의 回應

798. 勞工處按申訴專員的建議，再次徵詢律政司的意見，並向律政司提交了由商舖甲東主陳述工作程序的補充資料。律政司認為「涉事報告」可被視為屬於《條例》第 29(3)(a) 條所指的關於工作程序的資料，若勞工處向投訴人披露有關報告，會有明顯風險違反該《條例》的規定：即公職人員如沒有合法權限而向另一人披露關於在執行《職業安全及健康條例》時所取得的工作程序的資料，即屬違法。因此，律政司不建議勞工處向投訴人披露涉事報告。勞工處接納律政司的意見，並已把有關決定告知投訴人及申訴專員公署。

799. 申訴專員公署知悉進一步的法律意見後，認為勞工處最終決定不向投訴人提供涉事報告，屬無可厚非。由於申訴專員公署已結案，勞工處無需跟進建議。

## 勞工處

**個案編號 2012/4825：(1) 錯誤地把投訴人的個案轉介予小額薪酬索償仲裁處；(2) 向投訴人提供錯誤的建議；及 (3) 拒絕以書面確認不受理投訴人個案的理由**

### 背景

800. 二零一二年十一月六日，投訴人向申訴專員公署投訴勞工處。

801. 據投訴人所稱，她與某旅行社（公司 A）有口頭協議，為該公司「帶團」（即任職導遊）。公司 A 從其薪金中扣除了「小費」、「行政費」和「送團費」。她對此不滿，遂於二零一二年九月十二日向勞工處求助。十月五日，該處的調停主任職員甲主持投訴人與公司 A 之間的調停會議，但調停不成功。職員甲遂建議投訴人向小額薪酬索償仲裁處(仲裁處)求助。

802. 十月十一日，投訴人到仲裁處入稟申索。仲裁處職員乙告訴她，她所追討的「小費」及「行政費」均非工資，仲裁處不能受理她的個案，並建議她到小額錢債審裁處（審裁處）求助。她要求職員乙以書面確認仲裁處不受理其個案的理由，但不果。其後，投訴人與職員乙的上司職員丙會面。職員丙向她重申，她是自願人士，其所追討的款項並非工資，仲裁處無權受理個案；若審裁處拒絕受理她的個案，她可再向仲裁處求助。

803. 同日，她接獲職員甲來電致歉，表示不知道仲裁處不能受理她的個案。

804. 投訴人指責勞工處以下事項：

- (a) 職員甲錯誤轉介其個案至仲裁處；
- (b) 仲裁處拒絕以書面確認不受理其個案的理由；及
- (c) 仲裁處錯誤建議若審裁處拒絕其個案，她可再到仲裁處求助。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

805. 申訴專員公署認同，勞工處把僱傭糾紛調停不果的個案轉介仲裁處，一般來說，是正常的做法。然而，在這宗事件中，公司A沒有承認與投訴人有僱傭關係，而職員甲卻並無提醒投訴人，若公司A與她之間沒有僱傭關係，她的申索便不屬仲裁處的司法管轄權範圍。職員甲在這方面實有不足。

806. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

### 投訴點(b)及(c)

807. 就為何職員乙及丙建議投訴人到審裁處提出申索，以及為何職員丙拒絕以書面向她確認建議和意見，勞工處已逐一回應。申訴專員公署認為其解釋合理。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)及(c)不成立。

808. 綜合而言，這宗投訴部分成立。申訴專員建議勞工處加強對調停主任的培訓，以避免同類事情再發生。

## 當局的回應

809. 勞工處接納申訴專員的建議，並已實行以下的跟進行動：

- (a) 加強對新調職的調停主任在各民事索償法院的司法管轄權的認識，及處理同類事件必須注意事項的培訓；及
- (b) 修訂供申索人參閱的勞資審裁處及仲裁處「落案須知」，讓申索人在提出申索前，亦可得悉勞資審裁處及仲裁處的司法管轄權範圍的資料。

## 海事處

### 個案編號 2012/1983: 沒有妥善處理投訴人就允許敷設私人繫泊設備提交的申請

#### 背景

810. 二零一一年二月，投訴人向海事處申請允許在某離島的一個海灣敷設私人繫泊設備，以繫泊其遊樂船隻。同年年底，該遊樂船隻的擁有權有所改變，海事處遂決定終止處理其申請。投訴人提出反對，並要求該處提供更多有關處理申請的既定指引和程序的詳細資料，但海事處以該類資料只供內部參考為理由拒絕。

811. 投訴人指摘海事處沒有妥善處理其申請。

#### 申訴專員的觀察

##### 處理申請

812. 海事處的一貫政策，是不會接納由非船主提出的敷設私人繫泊設備申請；而由於投訴人已不再擁有涉事遊樂船隻，故海事處停止處理其申請。申訴專員公署認為，海事處是依照其既定指引和程序處理投訴人的申請。

##### 提供指引和程序

813. 《公開資料守則》(《守則》)的應用指引列舉了一些例子，說明部門的運作會受影響的情況，當中包括部門所進行，或為部門進行的測試、管理檢討、審查或審計，而所使用的方法如被披露，可能令測試的成效或達標的程度受到損害。

814. 從應用指引中列舉的例子可見，這宗個案的情況並不屬於《守則》的相關條文所考慮的情況。海事處所作的假設，是申請人獲得有關處理申請的指引和程序資料會妨礙其職員作出坦率而真誠的決定。申訴專員公署認為，海事處這種假設不合理，其拒絕提供資料的理由並不充分。

815. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

816. 申訴專員建議海事處向投訴人提供有關處理申請的指引和程序中相關部分的複本。

### **當局的回應**

817. 海事處接納申訴專員的建議，並已採取以下的行動：

- (a) 海事處已向投訴人提供有關處理申請的指引和程序中相關部分的複本；及
- (b) 海事處定期傳閱有關《守則》的部門通告，並已在通告中概述本投訴個案，以供海事處職員參考。

## 通訊事務管理局辦公室

### 個案編號 2011/4218：訛稱投訴人拒絕提供聲明，以掩飾該局延誤就投訴展開調查

#### 背景

818. 二零零九年一月十二日，投訴人向申訴專員公署投訴前電訊管理局（電訊局）。

819. 據投訴人所稱，二零零八年三月十八日，他在某電訊商（公司甲）的銷售攤位辦理攜號轉台手續，並簽署合約，將手提電話號碼 A 及 B 轉到公司甲的網絡，生效日期分別為二零零八年六月二十八日及七月二十六日。然而，公司甲事後編配另外兩個電話號碼給他，並先後於同年四月及五月向他徵收費用。他曾聯絡公司甲，但問題未獲解決，他遂於同年七月三日向電訊局投訴。其後，他得悉公司甲所持有的合約文件上的手提電話號碼及生效日期均曾被刪改：上述電話號碼分別被改為電話號碼 C 及 D；生效日期則被改為二零零八年三月二十九日。

820. 投訴人對電訊局有以下的不滿：

- (1) 他向電訊局投訴公司甲涉嫌「誤導及行騙」（「涉事投訴」）。然而，該局卻以問題涉及「合約糾紛」，不屬其職權範圍為由，拒絕跟進。他認為該局推卸責任；及
- (2) 其後，雖然電訊局改變立場跟進「涉事投訴」，但經審研他和公司甲所提供的合約文件後，該局認為沒有足夠證據支持哪份文件為正確，以及沒有其他投訴或證據顯示公司甲在銷售過程中作出誤導性或欺騙性行為，故不作進一步調查。他認為該局敷衍塞責，沒有徹查事件。

821. 二零零九年七月二十八日，申訴專員公署完成查訊，並向投訴人函告結果：

- (a) 就投訴點(1)，申訴專員公署認為「竄改合約」應屬《電訊條例》第 7M 條所指的「具誤導性或欺騙性的行為」。電



訊局開初只將「涉事投訴」詮釋為「合約糾紛」，反映該局可能對其處理消費者投訴的調查權力有所誤解或認知不足。因此，該局應作出檢討；及

- (b) 就投訴點(2)，申訴專員公署認為該局「不作進一步調查」的決定欠缺說服力。該署促請該局覆查個案。

822. 電訊局接納申訴專員公署的建議，決定就「涉事投訴」展開全面調查。二零一一年七月，該局完成調查，並於同年八月十九日發放調查報告。

823. 同年九月二日，投訴人去信電訊局，指摘上述調查報告的內容部分失實。十月十二日，該局函覆他：

該局的調查員曾於二零零八年十一月十日和十一日以電話，以及於同月二十日在會面期間，要求與投訴人錄取聲明，惟他拒絕，故該局當時無法就「涉事投訴」作進一步調查。該局決定就「涉事投訴」展開全面調查的轉捩點是經該局再聯絡他後，他最終於二零零九年十二月二十九日提供聲明。

824. 投訴人表示對該局的回覆不滿，要求申訴專員公署再調查該局。他新投訴的內容如下。

#### 新投訴的內容

825. 據投訴人所稱，在二零零八年十一月十日、十一日及二十日，電訊局職員 A 及職員 B 只曾向他查問個案詳情及影印相關文件，並無要求錄取他的聲明。該局實於二零零九年九月二十四日才首次要求他提供聲明。

826. 投訴人亦稱，電訊局在其二零零八年十二月二十九日給他的覆函（「覆函(一)」）中指：「本局注意到事件出於該公司（公司甲）和你（投訴人）手上的合約文件有所差別，在沒有足夠證據支持哪份文件為正本，以及考慮到這投訴是單一獨立事件，沒有其他投訴或證據顯示該公司在銷售過程中作出誤導性或欺騙性行為，因此，本局認為現有資料不足以作進一步調查」。然而，在二零一一年十月十二日的覆函（「覆函(二)」）中，該局卻改稱：

「本局當初結束這宗個案，主要是由於欠缺你（投訴人）的聲明文件作為日後可供舉證的重要證據，以支持本局就你的個案展開全面調查」。

827. 投訴人對電訊局的新投訴，可歸納為以下兩點：

投訴點(a)： 該局訛稱他起初拒絕提供聲明；及

投訴點(b)： 該局就當初終結跟進「涉事投訴」的原因之說法前後不一。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

828. 電訊局的檔案顯示，該局職員有於二零零八年十一月要求投訴人提供聲明或證人證供，但均不果。該些記錄均是在當時所作，而非在事隔多時才補寫；在缺乏任何足以顯示該些記錄不真確的證據之下，申訴專員公署認為該些記錄可信，並接受該局的申辯。

829. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

830. 電訊局在覆函(一)簡略交代了何以終結個案，而覆函(二)則更明確解釋原因。該署認為，兩者並無矛盾。

831. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)亦不成立。

832. 雖然如此，假若該局在覆函(一)已全面和清晰向投訴人解釋終結個案的原因，這宗投訴或可得以避免。申訴專員公署建議取代電訊局辦事處的通訊事務管理局辦公室（通訊辦），在回覆市民的投訴或查詢時，應明確交代詳情。

833. 總而言之，申訴專員認為，這宗投訴不成立。

## 當局的回應

834. 通訊辦接納申訴專員公署的建議。

835. 事實上，因應日常處理電訊商涉嫌違反《電訊條例》第 7M 條的誤導或欺騙性行為案件（包括處理本案）所汲取的經驗，通訊辦不時檢討並尋求改善處理相關投訴的機制以及內部指引及程序。就回覆市民涉及第 7M 條的投訴而言，通訊辦已由二零一二年五月開始加強內部審批回覆投訴人的程序。

836. 以往當電訊局完成第 7M 條投訴案件的初步查訊，並基於所得資料認為沒有合理理由懷疑有關電訊商行為可能違反第 7M 條，建議結案不再跟進時，有關建議及通知投訴人的回覆信件是由處理該案件的小組主管（非首長級人員）審批。由二零一二年五月開始，有關建議以及回覆投訴人的信件均須經專責處理第 7M 條案件的通訊辦市場及競爭部之助理總監（首長級人員）審批。此內部程序的修訂可加強通訊辦對處理第 7M 條案件的監督，以確保市場及競爭部下各小組處理案件的手法一致，以及所有相關的回覆信件均盡量清晰明確交代通訊辦就案件所作初步查訊的詳情，及終結個案的決定和原因。

## 破產管理署

**個案編號 2011/4916：(1) 以受託人身份處理破產人在中國內地的物業時，沒有審慎評核物業的價值；以及 (2) 延誤處理有關投訴**

### 背景

837. 投訴人為某破產人（甲先生）的債權人，而破產管理署（破管署）以受託人身份管理甲先生的資產。投訴人稱，破管署在處理甲先生及其家人（乙女士）在中國內地聯名擁有的物業時，沒有經過審慎評核，便接納乙女士提供的估價報告，以遠低於市值的價格把甲先生於物業的一半業權出售予乙女士，令債權人的利益受損。

### 申訴專員的觀察

838. 申訴專員公署的調查重點，在於破管署處理出售物業的行政安排是否恰當，以及有否審慎評核或委託相關專業人士評核物業價值，妥善執行變現資產的職責，以保障破產人及債權人的利益。

839. 第一份估價書清楚說明是按委託人（即甲先生和乙女士）的要求，以成本法評估物業的重置或重建價值（而非市場交易價格）。根據地產代理監管局發出的實務學習指引，「成本重置法」是很少應用的方法，只有為一些缺乏可比較的同類物業而且很少買賣成交的物業（例如醫院、學校、教堂等）進行估值時，才會偶然使用。

840. 甲先生擁有部分業權的物業屬於住宅用途，惟破管署對第一份估價書所採用的「成本法」毫不質疑，亦沒有在檔案記錄中交代所作判斷便接納估價，難免令人感到奇怪。有關個案主任看來在收到乙女士提供的估價報告後，旋即呈交上司批核，檔案記錄完全沒有顯示他們有考慮估價報告的內容，以及估價方法是否切合要求。

841. 破管署是在完成交易及接到投訴後，才查證相關估價公司及人員的資格，以及該公司是否有任何不良記錄，充分反映該署先前的審核過程欠缺周詳考慮，後知後覺。

842. 申訴專員公署認為，問題源於破管署的內部指引過於簡單粗糙，沒有訂明職員須認真審研物業估價報告此一重要步驟，而管理層的監察機制薄弱，未能在作出交易決定之前做好把關工作。正如破管署方面承認，其職員並非物業估價的專家，加上對香港境外物業市場可能比較不熟悉，因此適切的指引和有效的監察，實有必要。

843. 此外，申訴專員公署亦發現乙女士向破管署申報從出售收益中扣減多項開支，其中一項並無收據證明，另一些則有混淆不清的情況，但均獲得該署酌情接納。從問責角度而言，職員起碼應在檔案記錄中交代行使酌情權的理據，而管理層亦應作出覆查和監察。

844. 破管署在進行交易前沒有做好審慎查證工作，也沒有周詳考慮估價書的內容。該署的監察機制薄弱，以致管理層未能及早察覺問題及跟進。

845. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

846. 申訴專員建議破管署考慮以下改善措施：

- (a) 盡快檢討及修訂「處理出售破產人的物業」的內部指引(包括訂明在甚麼情況下須索取第二份估價報告)；
- (b) 檢討及改善處理出售破產人物業的監察機制；及
- (c) 提醒職員須於檔案中妥善記錄各項扣減開支及在有需要時徵詢上司的意見。

## 當局的回應

847. 破管署已接納申訴專員的建議，並同意檢討及加以改善相關指引，以期加強員工的警覺性，尤其是對估價報告書的具體內容更為警覺。破管署已落實申訴專員的建議，詳情如下。

848. 在申訴專員的調查期間，破管署已立刻採取以下的措施：

- (a) 檢討有關內部指引，並於二零一二年七月向員工發出修訂的「出售破產人／獲解除破產的破產人物業的一般指引」（指引），當中已加強出售破產人物業的監察機制，例如個案主任如對估價報告書的內容有疑問，應徵詢上司的意見，並考慮索取第二份估價報告書；以及必須就非本港物業的售價獲得總破產管理主任批准；及
- (b) 破管署署長於二零一二年七月特別致函員工，提醒他們索取以市值進行估值的重要性，並須於檔案中妥為記錄個案的扣減開支。如個案主任對處理扣減開支的申請有疑問，應徵詢上司的意見。

849. 長遠而言，破管署亦已進一步檢討出售破產人物業的程序及再次修訂相關指引，經修訂的指引於二零一三年四月向員工發出，包括以下內容：

- (a) 清楚訂明在何種情況下個案主任須索取第二份估價報告；
- (b) 清楚列明能夠提供專業估價報告書的合資格人士類別；
- (c) 詳細訂明估價報告書所應採用的評估方法，並要求個案主任必須獲得總破產管理主任的批准，才可接納訂明以外的評估方法；
- (d) 訂明從售樓收益中可扣減的開支及補貼項目；及
- (e) 包含了上述第 12 段(b)項的內容，即要求個案主任如對處理扣減開支的申請有疑問，應徵詢上司的意見。

850. 破管署會為員工提供持續培訓以維持警覺性，及在有需要時加強指引。

## 郵政署

### 個案編號 2012/0360：沒有妥善處理關於郵件派遞的投訴

#### 背景

851. 投訴人指稱，自二零零五年起，郵政署經常在派遞郵件時出錯，以致她多次收不到信件，或收到別人的信件。她於二零零九年向郵政署投訴後，情況曾有改善，但至二零一一年年底，同樣的問題又出現，她於是再向郵政署投訴。

852. 郵政署解釋，信件未獲送達涉及多項因素，而由於欠缺證據，不能說是郵差派遞出錯所致。她不滿郵政署的解釋，並認為郵件派遞出錯會洩露其私隱。

#### 申訴專員的觀察

853. 申訴專員公署認為，從投訴人出示的一封屬於他人的信件可見，郵件派遞出錯的問題確實存在。然而，現有證據不足以確定郵政署曾將投訴人的銀行月結單派了給別人而洩露其私隱。投訴人亦向申訴專員公署表示，近期已沒有再發現錯派信件的情況。

854. 郵政署雖有透過測試信件及實地意見調查監察派遞服務水平，但正如郵政署所說，收回的問卷數目不多，顧客對意見調查的反應並不積極。問卷內容方面，郵政署未有提及錯收/錯派信件和郵件退回寄件人的情況。申訴專員公署認為，郵政署的監察措施未能達到目的，以致調查投訴的成效不大，而問卷調查結果的作用及可靠性亦成疑。

855. 基於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

856. 申訴專員建議郵政署：

- (a) 檢討處理關於遺失郵件的投訴的程序，考慮以更為積極主動的方法查證是否派遞出錯，包括在需要時徵求收件人同意，向寄件人了解情況，從而完善其監察機制；
- (b) 考慮改善服務問卷的設計，以便掌握郵件派遞的情況；及
- (c) 研究在衡量服務表現時，將涉及郵件派遞錯誤的個案列為考慮因素，以便準確地反映其服務水平。

### **當局的回應**

857. 郵政署接納申訴專員提出的建議，並已採取以下措施：

- (a) 改善其監察機制，以確保郵件派遞準確；向前線主管發出指引，協助他們處理有關遺失郵件的投訴。郵政署會視乎個案的性質，考慮採取適當的措施，查證是否派遞出錯，包括進行郵件核對，或在取得收件人的同意下向寄件人查詢；
- (b) 改善問卷的設計，涵蓋顧客對錯誤派遞郵件的意見。新的問卷已於二零一二年十一月開始使用；及
- (c) 由二零一三年四月起，將錯誤派遞郵件的個案包括在考慮因素內，以便更準確地評估派遞服務的水平。



## 郵政署

**個案編號 2012/2439(I)：(1) 延誤回覆投訴人的查詢；(2) 無理拒絕提供內地郵政機關發出的損毀報告；以及 (3) 覆函中引述的郵件編號出錯，並有作出失實陳述之嫌**

### 背景

858. 二零一二年五月初，投訴人使用郵政署的特快專遞服務，把五罐奶粉寄給內地的親友，但包裹抵達當地時有破損並漏出奶粉。郵政署在回覆他的查詢時表示，據內地郵政機關發出的報告，損毀是由於包裝不足所致，故郵政署不會賠償。投訴人不滿郵政署延誤一個多月才回覆，而覆函中引述的郵件編號出錯，更以損毀報告屬內部文件為理由，拒絕向他提供。

859. 投訴人其後透過內地親友，直接向當地派遞局取得一份證明書。該證明書表示包裹的外部包裝完好，但拆開後發現有兩罐奶粉的封裝內蓋被完整地撕開，懷疑遭人為破壞。投訴人質疑郵政署的覆函隱瞞此事，有作出失實陳述之嫌。

### 申訴專員的觀察

860. 根據《公開資料守則》（《守則》）的規定，除非有《守則》第 2 部所列拒絕披露的理由，否則政府部門應以積極主動的態度，盡量向市民提供所管有的資料。

861. 申訴專員公署認為，郵政署未能於指定時限內回覆投訴人，亦沒有向內地郵政當局查明意向，便以內部文件為理由拒絕提供損毀報告，有違《守則》的規定。即使投訴人最初並非根據《守則》提出要求，郵政署仍須按《守則》行事，主動徵求第三方的同意，以盡快發放資料。因此，申訴專員認為投訴點(a)（延誤回覆）及(b)（拒絕提供報告）均成立。

862. 申訴專員公署認同郵政署在六月底向投訴人發出的覆函是根據當時所獲得的資料，儘管郵件編號出錯，惟並無證據顯示郵政署作出失實陳述。投訴人後來取得的證明書似乎與損毀報告有相異之處，但中國郵政已重申有關郵件的包裝不符合規定，郵政署依據既定的服務條件而拒絕賠償，從行政角度而言並無不妥。因此，申訴專員認為投訴點(c)部分成立。

863. 整體而言，這宗投訴部分成立。

864. 申訴專員建議郵政署：

- (a) 檢討管理郵件查詢個案的措施，例如改善電腦系統以加入提示功能，避免個案積壓和延誤；及
- (b) 制定內部指引，確保職員遵照《守則》處理有關索取資料的要求，並訂立適當程序，審核拒絕提供資料的決定。

## 當局的回應

865. 郵政署接納申訴專員提出的建議，並已採取以下措施：

- (a) 於二零一二年七月加強郵件查詢組的電腦系統。如未能在既定時間內完成處理查詢個案，系統會向主管人員發出提示通知；及
- (b) 舉行員工簡介會及定期提醒員工須按照《守則》處理索取資料的要求。當遇到《守則》第2部所列可拒絕披露資料的情況時，員工須把有關要求轉呈相關人員審理。

## 選舉事務處

**個案編號 2012/3176：(1) 沒有事先聯絡投訴人以核實她的地址，便取消了她的選民登記；以及 (2) 在投訴人表示收到一些陌生人的投票通知卡後，沒有迅速採取行動處理她的投訴**

### 背景

866. 二零一二年九月十日，投訴人向申訴專員公署投訴選舉事務處。投訴人原為已登記選民，就選舉事務處處理其選民登記事宜，有以下投訴：

- (a) 由於沒有收到選舉事務處就二零一二年九月的立法會選舉所發出的「投票通知卡」，她於同年九月初致電該處查詢。職員覆稱該處曾以掛號方式向她寄出信件但遭退回，該處遂取消其選民資格。投訴人指摘該處沒有聯絡她以跟進被退回的信件便取消她的選民資格，對她不公；及
- (b) 在二零一一年十一月的區議會選舉及二零一二年九月的立法會選舉前，選舉事務處均把發給兩名其他姓氏及另一名人士（統稱「涉事人士」）的信件寄到她的住址。由於她並不認識有關「涉事人士」，故她在收到該些信件後，便隨即把它們交給其屋苑的管理處處置。在投訴點(1)所述的通電中，她亦有舉報此事，並向選舉事務處提供其中兩名其他姓氏「涉事人士」的全名。然而，職員覆稱該處不能於立法會選舉投票日（即九月九日）前取消「涉事人士」的投票資格。她指摘該處沒有及時防止「涉事人士」在立法會選舉中使用虛假地址投票。

### 申訴專員的觀察

867. 就投訴點(a)而言，事件經過顯示，選舉事務處在處理投訴人的個案之過程中確有不恰當之處。投訴人的個案屬「選民涉嫌提供不正確住址」之類別。申訴專員公署認為，選舉事務處理應按照其既定程序，首先嘗試致電與她確定其住址。然而，該處並未有採取有關步驟。

868. 雖然如此，但申訴專員公署認為，投訴人本身亦理應履行作為選民的責任，回應選舉事務處的查訊信件。該處兩度以掛號郵遞方式發出的信件均遭退回，而其後的平郵信件亦得不到回應。投訴人最終被取消選民資格，實不能完全歸咎於選舉事務處。因此，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

869. 就投訴點(b)，在接獲投訴人的舉報時，選舉事務處的確無權於二零一二年立法會選舉投票日前取消「涉事人士」的投票資格。然而，該處已（並會繼續）按既定程序及法規跟進「涉事人士」的登記住址事宜。基於上述理由，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

870. 整體而言，這宗投訴部分成立。申訴專員公署認為，市民的選舉權利極為重要。選舉事務處雖已有渠道供市民查閱「臨時選民登記冊」及「遭剔除者名單」以確定其選民資格，但實可進一步便利市民，把「臨時選民登記冊」及「遭剔除者名單」上載到該處的網頁，讓市民只須在該網頁輸入其個人資料即可進行查閱。選舉事務處同意在妥善防止資料外洩及為公眾所接受的前提下作可行性研究。

871. 申訴專員促請選舉處：

- (a) 提醒職員，日後在處理選民登記事宜時，務須按照程序辦事；及
- (b) 積極跟進有關讓市民在網上查閱「臨時選民登記冊」及「遭剔除者名單」的可行性研究。

## 當局的回應

872. 選舉事務處接納申訴專員提出的兩項建議，並已採取以下措施：

- (a) 就向選民進行法定查訊程序時，除依現時程序以書信聯絡選民外，如有關選民有向選舉事務處提供聯絡電話，及在資源及時間許可的情況下，選舉事務處亦會嘗試以電話聯絡選民初步確定其登記資料，以及提醒選民需在法定限期前更新／確認其登記資料。選舉事務處已就處理選民登記申請及選民更新登記資料的程序作出檢討，擬備工作指引，並會加強員工培訓，以確保職員更有效地處理有關工作，進一步提升服務質素，以便向選民提供適當的協助；及
- (b) 積極研究讓市民在網上查閱「臨時選民登記冊」及「遭剔除者名單」的可行及合適方案，利用資訊科技為選民提供一個更便捷的查閱登記資料的途徑。

## 差餉物業估價署

- 個案編號 2012/2786：(1) 職員態度馬虎，沒有積極提供協助；  
(2) 延誤處理投訴人查詢某項物業的應課差餉租值的申請；以及  
(3) 沒有妥善處理投訴人的退款要求**

### 背景

873. 二零一二年八月十四日，投訴人向申訴專員公署投訴差餉物業估價署（差估署）。

874. 據投訴人所稱，二零一二年五月二十一日，他前往差估署申請索取「地租登記冊」內 1989/90 至 2011/12 年共 23 個年度某物業的應課差餉租值資料。六月六日，該署通知他申請獲批。在他繳付申請費用 1,909 元（每個年度 83 元）後，該署向他提供所需資料，並附上一封覆函，當中說明市民可於該署的『物業資訊網』以每個年度僅九元的價錢取得最近三個年度的資料。

875. 投訴人對差估署的投訴可歸納如下：

- (a) 接待處的職員甲與職員乙及處理他個案之職員丙工作態度散漫，沒有詳細回應他的查詢，亦沒有說明該署所提供的服務，包括他可於網上以較低價錢取得部分所需資料，以致他多付了申請費用；
- (b) 五月二十二日，職員丙與他通電話時，承諾可於七至八個工作天內完成處理他的申請。然而，該署於六月六日（即 12 個工作天後）才回覆他。投訴人認為，該署延誤處理他的申請；及
- (c) 他要求該署退回 2009/10 至 2011/12 年共三個年度的申請費用差額，惟該署表示只會退回 2010/11 及 2011/12 兩個年度的申請費用差額，並要求他以書面提交申請及陳述理據予該署考慮。他認為該署的做法不合理。

投訴人並指出，在二零一二年四月一日至五月三十一日期間，該署於「物業資訊網」內免費提供 2012/13 年度全港物業於「地租登記冊」內的應課差餉租值資料予公眾人士參閱。他認為，既然如此，該署理應讓市民可以每個年度九元的價錢，在網上取得 2009/10 至 2011/12 年度的資料。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

876. 投訴人與涉事職員所述迥異。在欠缺獨立佐證的情況下，申訴專員無法確定涉事職員與他對話的內容及職員的態度。故此，申訴專員就投訴點(a)未有定論。

### 投訴點(b)

877. 申訴專員無從確定職員內有否向投訴人說明翻查 1991/92 年度之前的資料需時較長，以及他有否承諾於七至八個工作天內完成處理投訴人的申請。然而，平情而論，差估署於第九個工作天完成為投訴人齊集合共 23 個年度的資料，包括從微型底片中翻查資料，申訴專員認為，所需時間並非不合理。基於以上分析，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

878. 在投訴人提出申請當日（二零一二年五月二十一日），「物業資訊網」的確已不再提供 2009/10 年度的應課差餉租值資料。因此，無論投訴人當時是否知悉「物業資訊網」的服務，都必須透過書面申請及繳付 83 元，才可獲得該項資料。既然差估署已向投訴人提供該項資料，申訴專員看不到有任何理由該署須向他退回差額。

879. 至於其餘兩個年度的申請費用差額，該署已酌情同意退回給投訴人，其做法情理兼備。

880. 基於以上分析，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

881. 申訴專員就本案尚有以下觀察：

- (a) 經審閱投訴人所填寫的表格，申訴專員注意到該表格左下方其實已註明：「公眾可透過『物業資訊網』於網上查詢物業在估價冊及/或地租登記冊內最新 3 個估價年度的應課差餉租值」，不足的是該附註沒有說明收費多少；
- (b) 在投訴人領取由差估署備印的有關資料（收費較貴）時，該署附夾的信函提及網上申請（收費較平）的渠道。即使該署職員之前曾提醒投訴人網上申請的渠道，該署於此最後階段在給投訴人的函件提出這點，申訴專員認為，這會容易令人覺得該署至該時候始提供此項重要資訊。如此流程，實有欠理想；及
- (c) 職員丙要求投訴人以書面提出退款要求，雖是按程序辦事，屬無可厚非，但差估署當時既已決定退款給投訴人，申訴專員認為，該署大可減省該步驟，只要求投訴人提供通訊地址，然後由該署以書面與他確認其退款要求。

882. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴不成立。

883. 申訴專員建議差估署：

- (a) 修訂申請表格上的說明，清楚指出由該署辦理與市民自行網上申請兩者之間的費用會有差別；
- (b) 改善處理申請的流程，以避免上文第 881 段(b)項所述的問題；及
- (c) 在處理退款申請時，因應個別個案的情況，作靈活處理，減省不必要的步驟。



## 當局的回應

884. 差估署已即時落實修訂申請表格，在現有的附註列明透過「物業資訊網」於網上查詢的收費。另外，差估署亦已提醒前線員工，在收到有關查詢的申請時，要即時向申請人清楚解釋網上服務及一般查詢服務的分別，並說明服務的收費。由於已實施以上的加強措施，差估署已無需在最後階段發放查詢資料的信函中再累贅提及網上申請的渠道，以避免不必要的誤解。

885. 由於退款安排涉及賬目往來，一般情況下差估署須確認退款人的身份及其繳費的資料，因此需要申請人書面申請。不過在這個案，差估署已作靈活處理，成功聯絡投訴人以索取通訊地址，並已安排退款。

## 差餉物業估價署及司法機構政務長

**個案編號 2012/1922A（差餉物業估價署）：**(1) 向申請收回物業的投訴人提供錯誤建議；(2) 惡意地忽視在查詢櫃位前輪候表達意見的投訴人；以及 (3) 沒有就他的投訴展開徹底調查

**個案編號 2012/1922B（司法機構政務長）：**沒有如實交代在調查投訴人的投訴個案期間發生的一宗事件

### 背景

886. 二零一二年八月六日，投訴人向申訴專員公署投訴差餉物業估價署（差估署）及司法機構轄下的土地審裁處（土審處）。

887. 二零一二年六月六日，為申請「收樓令狀」，投訴人到差估署設於土審處大堂的諮詢櫃枱尋求協助。據他所稱，一名不知名的差估署職員（租務主任甲）誤導他在英文版的「根據《業主與租客(綜合)條例》提出的申請通知書」(「表格 22」)的「Applicant's Address」（申請人地址）一欄，填上其出租處所地址。其後，他才得悉應在該欄填上他本身的地址。

888. 六月九日，投訴人到土審處繼續辦理「收樓令狀」申請時，向土審處的土審書記表示欲就租務主任甲的工作表現表達意見。土審書記引領投訴人到差估署櫃枱附近，並向當值的租務主任（租務主任乙）轉述有市民對租務主任甲的意見。由於租務主任乙正在處理一對夫婦的查詢，投訴人遂於表格櫃旁等候。在該對夫婦離開後，租務主任乙卻接著處理另一名市民（市民 A）的查詢，沒有理會他。結果，投訴人等候了三十分鐘才獲租務主任乙接待。投訴人認為，租務主任乙是故意要他等候。

889. 六月十一日，投訴人向差估署投訴。差估署綜合了該署及司法機構的調查結果後兩度回覆投訴人。但投訴人不滿意該兩個部門的解釋。

890. 投訴人的投訴可歸納如下（依時序）：

- (a) 就被指於六月六日誤導投訴人一事，差估署租務主任甲在署方的調查中以「記不起」作回應，迴避投訴人的指控。表格內的有關欄目曾被塗改的痕跡顯示，投訴人確曾被職員誤導；
- (b) 就六月九日事件，土審書記即場及在署方的調查中均解釋，他並沒有向租務主任乙明言投訴人正等候與租務主任乙面談。投訴人認為土審書記的說法不合情理：因投訴人確曾向土審書記明言欲與租務主任乙面談，書記才引領他到差估署櫃枱；
- (c) 就六月九日的事件，差估署租務主任乙故意讓投訴人久候。他即場及在署方的調查中卻均訛稱不知道投訴人在等候與他面談；及
- (d) 差估署調查不認真，接納事涉職員的砌詞解釋，掩飾他們的錯失。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

891. 就投訴人指租務主任甲誤導他，申訴專員公署注意到以下各點：

- (a) 事發於六月六日，投訴人在六月十一日向差估署投訴，差估署則於六月十二及十三日先後向兩名租務主任作出訊問。換言之，兩名租務主任應署方訊問嘗試記起事件時，已相隔事發日期約一星期；
- (b) 兩名租務主任在土審處當值時，須接待眾多市民的各類查詢，而查詢內容亦不會留下記錄。他們未能記起投訴人的查詢不足為奇；
- (c) 兩名租務主任均有十數年年資，按理她們對「表格 22」的內容應非常熟悉；

- (d) 「表格 22」設計簡單，「Applicant's Address」與「Respondent's Address」欄目的重要資料均以粗體列印，以吸引申請人的注意；及
- (e) 投訴人所提供的「表格 22」副本中「Applicant's Address」一欄看似曾被塗改，但已看不出被塗去的是否其出租處所地址；而即使被塗去的是錯誤資料，亦無證據顯示錯誤源自職員的指示。

892. 在衡量上段所述各點後，申訴專員信納租務主任甲未能記起事件，她亦不大可能曾經作出投訴人所指的誤導行為。因此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

#### 投訴點(b)

893. 申訴專員信納土審書記向租務主任乙轉述了有市民對租務主任甲的意見，但可能並沒有向租務主任乙清晰提示該市民（即投訴人）正於附近等候面談。事實上，土審書記並沒有否認當時知悉投訴人欲與租務主任乙面談。他引領投訴人到差估署櫃檯附近，亦是為了讓投訴人自行向櫃檯當值主任詳述意見。然而，這不代表他有向租務主任乙清晰指示投訴人正在等候。

894. 申訴專員不認為土審書記的說法有何失實或不合情理之處。他只是在溝通技巧方面需要改善。

895. 基於上文分析，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

#### 投訴點(c)

896. 申訴專員公署認為，租務主任乙不大可能是蓄意讓投訴人久候，理據如下：

- (a) 申訴專員信納土審書記根本沒有向租務主任乙明言投訴人正在等候；
- (b) 當時租務主任乙正在處理一對夫婦的查詢，他自然須繼續解答他們的疑問；及

- (c) 市民 A 先前曾向租務主任乙作出查詢，當市民 A 返回櫃枱向租務主任乙擬續作查詢時，租務主任乙即時再接待他，亦並非不合情理。

897. 基於上段所述，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

898. 然而，申訴專員在實地視察中留意到，土審處大堂面積不大，人流不多。此外，事發時除租務主任乙之外，差估署櫃枱亦有租務主任丙一同當值；兩名租務主任均承認曾留意投訴人站在附近。申訴專員認為，按當時情況，兩名租務主任理應採取更主動積極的待客之道，向投訴人了解來意。若如此做法，足以避免這宗不愉快的事件。

#### 投訴點(d)

899. 申訴專員公署留意到，差估署在內部調查後有以下結論：

- (a) 資料顯示土審書記並沒有向租務主任乙交代投訴人正在等候；
- (b) 並無證據顯示租務主任乙蓄意讓投訴人久候；
- (c) 事件源於租務主任乙與土審書記溝通不足；及
- (d) 事件揭示差估署設於土審處的櫃枱服務有改善空間；差估署與土審處已着手改善。

900. 雖然投訴人不認同差估署內部調查的結果，但申訴專員經審閱該署的內部調查記錄後認為，該署的調查客觀認真，亦有積極檢視其設於土審處的櫃枱諮詢服務是否有改善空間。鑑此，申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

901. 綜合以上所述，申訴專員認為，對差估署的投訴不成立；對司法機構的投訴亦不成立。

902. 申訴專員促請：

- (a) 差估署提醒駐土審處的租務主任多加留意在場市民的需要和動態，並主動提供協助。

- (b) 司法機構提醒土審書記改善溝通技巧，以免同類誤會再度發生。

## **當局的回應**

903. 差估署已提醒所有租務主任加強留意在土審處可能等候差估署服務的市民的需要，並主動提供協助。另外，土審處已於二零一二年六月在大堂劃出等候區域並張貼標示，讓市民清晰知道在該處輪候差估署的服務。

904. 司法機構政務長接納建議，已再次提醒涉事職員改善溝通技巧，以免同類誤會再度發生。

## 社會福利署

**個案編號 2012/1418：(1) 無理拒絕跟進一宗對某受資助非政府機構的投訴；及 (2) 沒有在社會福利署網頁上提供與監察受資助非政府機構有關的一些文件之中文版本**

### 背景

905. 二零一二年六月五日及十一日，投訴人向申訴專員公署投訴社會福利署（社署）。

906. 投訴人自二零零四年起與某非政府機構（機構甲）合辦英語課程（涉事課程）。二零一二年五月四日，投訴人向社署投訴，指社署對機構甲監管不力，以及社署的網頁就某些與非政府機構的服務水平有關的文件只提供英文版本，令公眾難以監察該些機構的表現。六月六日，社署函覆投訴人如下：

- (1) 機構甲接受社署津助，提供老人活動中心及綜合青少年服務中心等服務。與投訴人合辦涉事課程的是機構甲轄下的持續進修中心（進修中心乙），而該進修中心並非社署津助的服務單位，故不受社署的監管；社署因而未能跟進投訴人的投訴；及
- (2) 社署網頁所載的「津貼及服務協議」，屬社署與受津助非政府機構所簽訂的協議，只備有英文的原文。至於「服務表現評估手冊」的中文譯本，該署正在擬備中，稍後會上載到其網頁。

907. 投訴人不接受上文社署的解釋，遂向申訴專員公署投訴如下：

- (a) 機構甲同一班職員在相同的地點舉辦受津助與牟利兩類的服務，在宣傳其活動時卻未有向公眾說明活動屬受津貼還是牟利，又要求參加進修中心乙所舉辦的課程（包括涉事課程）之人士必須先成為機構甲的會員。投訴人認為，社署拒絕跟進其對機構甲的投訴，是推卸責任；及

- (b) 社署網頁所載的「津貼及服務協議」，列明個別服務單位的撥款條件，有助公眾監察服務單位的表現、審計程序及提供非資助活動的原則，社署未有提供中文版本，並不合理。此外，社署亦未有提供上載「服務表現評估手冊」之中文版本的時間表。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

908. 社署對機構設有監管機制，對於機構在受津助的地點提供非受津助的服務或活動亦有相關規定。社署乃按照現行的政策及機制處理投訴人的投訴。投訴人未有清楚說明其投訴事項在先，又沒有表示同意社署按其處理投訴的機制，把其投訴轉介負責處理受津助非政府機構的投訴的「整筆撥款獨立處理投訴委員會」跟進在後，社署實難以跟進。基於上文所述，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

909. 若投訴人懷疑機構甲舉辦牟利活動，可考慮向稅務局舉報。

### 投訴點(b)

910. 中文是絕大部份市民常用的語言，社署既把「津貼及服務協議」的英文原文上載到其網頁供公眾閱覽，但卻不提供中文譯本，於理不合。至於「服務表現評估手冊」，社署已於九月底把更新的英文版本及其中文譯本上載到其網頁。基於上文所述，申訴專員認為投訴點(b)成立。

911. 整體而言，投訴人對社署的投訴部分成立。

912. 申訴專員建議社署可考慮把翻譯工作分批分階段進行，又或把某日子以後訂立的協議始一律提供中文譯本；就先前所訂的個別協議，則在有市民提出要求時始提供中文譯本。



## 當局的回應

913. 社署接納建議，並已成立工作小組以執行以下跟進行動。社署已從二零一三年十月一日起就新上載到社署網頁的「津貼及服務協議」提供中文譯本；而就現有的「津貼及服務協議」，社署會因應市民的要求而提供中文譯本。

## 社會福利署

**個案編號 2012/1511：(1) 不合理地計算一對年老及殘疾夫婦獲贈居所後的入息，以致他們須退回一個月的綜援金；以及 (2) 延誤處理投訴人父親的傷殘津貼申請**

### 背景

914. 投訴人的父母居於公屋單位，是綜合社會保障援助（綜援）受助人。二零一一年六月，投訴人的妹妹出資替父母購入所租住的單位，讓他們以業主身份繼續居住。其後，社會福利署（社署）指購入單位的款項須視為投訴人父母的入息（規定(1)），他們因此不合資格領取七月份的綜援，並須退還該月份的綜援金。

915. 投訴人指摘社署的決定不合理，因為該署網頁上的資料註明，如家庭中有年老或殘疾的成員，自住物業的價值在資產審查時可獲全數豁免計算（規定(2)）。投訴人的父親已年屆65歲，而母親則符合資格領取傷殘津貼，故此兩人均符合豁免條件。另外，在購入單位前，投訴人也曾多次致電社署查詢，該署職員確認，即使其父母由公屋租戶轉為業主，亦不會影響日後領取綜援的資格。

### 申訴專員的觀察

916. 申訴專員公署已瀏覽社署的網頁，確定有關資產及入息審查的規定均載於該署的指引內。社署執行既有的規定(1)向投訴人的父母追回多發的綜援金，純粹就程序而言，不能視作有錯。

917. 至於社署職員如何回覆投訴人的查詢，由於沒有電話錄音，申訴專員無法確定雙方對話的細節。然而，就投訴人的查詢而言，規定(1)及(2)均是極重要的資訊，兩者不可或缺。職員實應同時向她解釋，方為妥善。

918. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

## 其他觀察所得

919. 這宗個案亦顯示，規定(1)及(2)在本質上有矛盾之處。規定(2)的理念是恩恤老弱傷殘人士，本意良好。然而，他們獲得親友饋贈居所後，其可動用的入息實質上並無增加。社署若毫無彈性地執行規定(1)，要求他們退回該月的綜援金，必然會對他們該月的生活造成重大影響，甚或會出現「有錢做業主，但無錢開飯」的畸形現象。

920. 有鑑於此，申訴專員促請社署就上述問題作出檢討。

## 當局的回應

921. 社署已檢討綜援計劃下的規定(1)和(2)。綜援計劃的經費全由政府一般收入支付，政府有責任合理地分配資源及確保社會保障制度的持續性，因此社署有需要在綜援計劃下制定有關入息及資產審查的規定。在執行有關入息及資產審查規定時，社署須取得適當的平衡，在兼顧老弱傷殘受助人可在原有物業安居的體恤安排的同時，亦確保公帑能用得其所及幫助有需要的家庭或人士。

922. 在綜援計劃下，申請綜援人士必須通過資產及入息審查。就綜援受助人擁有住宅物業情況的規定包括：

- (a) 在資產審查方面（規定(2)），若家庭中有年老、殘疾或經醫生證明為健康欠佳的成員，其自住住宅物業的價值可獲全數豁免計算；及
- (b) 在入息審查方面（規定(1)），如受助人獲金錢援助（包括家人或親友的援助），用作購買物業或其他資產，該些款項會計算為受助人的「可評估收入」，而收到款項後下一個月的綜援金會作出相應調整。

923. 上述兩項規定並不互相矛盾。就資產審查方面，豁免其自住住宅物業的價值是為了體恤老弱傷殘的綜接受助人，讓他們能夠繼續在原有的物業享有已建立的鄰里關係。就入息審查方面，綜援的目的是為有經濟困難的人士提供最後的安全網，所以受助人應先運用本身的經濟資源，包括家人或親友的資助，以應付基本生活需要。

924. 在綜援計劃下，購置物業並非基本生活需要。事實上，如容許綜接受助人選擇把家人或親友提供的金錢／資源用於個別豁免項目（如自住物業），而非先應付其生活上的基本需要，有違綜援計劃作為最後安全網的目的。

925. 雖然如此，社署認同申訴專員有關規定(1)和(2)兩者均是極重要的資訊的意見，職員實應同時向受助人解釋這兩項規定。社署已提醒前線員工需加強與申請／受助人的溝通及按他們的查詢詳細解釋綜援的相關規定。

## 社會福利署及食物環境衛生署

**個案編號 2011/4073A：沒有就涉嫌以義賣籌款名義進行的違規擺賣活動採取任何執法行動**

**個案編號 2011/4073B：在得悉某慈善團體涉嫌把「公開籌款許可證」轉讓予小販作牟利的擺賣活動後，沒有即時暫停該團體的義賣籌款活動**

### 背景

926. 投訴人指稱，某慈善團體（團體甲）獲社會福利署（社署）批給「公開籌款許可證」（許可證）後，把許可證非法轉讓予小販作牟利用途。傳媒其後報道事件，而警方亦展開調查，但社署沒有即時暫停團體甲的街頭義賣籌款活動，以保障市民的利益。投訴人認為社署監管不力。

927. 此外，投訴人曾向食物環境衛生署（食環署）舉報，在團體甲獲准進行籌款活動的地點有小販攤檔擺賣，但攤檔沒有標示該團體正進行義賣。他不滿食環署職員只到現場視察，而沒有採取任何執法行動。

### 申訴專員的觀察

928. 申訴專員的調查顯示，社署已就傳媒報道向團體甲了解情況及轉介警方跟進，並非沒有跟進事件。由於證據不足，社署決定不即時取消／暫停該團體的籌款活動，亦非無理。

929. 然而，申訴專員認為事件反映社署對於獲批許可證進行籌款活動的團體之監管有欠嚴謹。從投訴人所提供的錄影片段可見，團體甲可能有違規把許可證轉讓給小販作牟利的擺賣活動，而且涉事攤檔似乎沒有遵守許可證的多項規定。社署理應向食環署查證錄影片段所示的情況，然後向團體甲提出質詢。

930. 至於涉事攤檔有否標示團體甲正在進行義賣籌款活動，申訴專員認為，這既然不是食環署在職權範圍內須處理的問題，其職員在巡查時不採取行動，實無可厚非。

931. 基於以上的分析，申訴專員認為對社署的投訴不成立，但社署另有失當之處，而對食環署的投訴則不成立。

932. 不過，食環署對於慈善活動的批核準則和監管方式均有所不足，亦欠缺機制向社署通報有任何籌款團體涉嫌違規。兩署應就這方面作出檢討。

933. 申訴專員建議社署審慎處理關於慈善團體涉嫌違反許可證規定的投訴，以及在事態嚴重時採取果斷的行動，包括暫停有關的籌款活動，以保障市民的利益。

934. 申訴專員建議食環署在批准團體的「豁免牌照」申請後，若發現有關團體違規，應通知相關的部門跟進，並在適當時提出「無牌販賣」的檢控。

## 當局的回應

935. 社署接納申訴專員的建議，並會在處理關於慈善團體涉嫌違反許可證規定的投訴時，繼續採取以下適時及果斷的行動：

- (a) 社署在接獲與許可證相關投訴後，會即時作出跟進，以確定獲發許可證的團體有否違反許可證的規定。社署會根據所有掌握的證據，包括投訴人提供的相片和錄影片段、警方的調查及有關團體的解釋，審慎考慮有關投訴是否成立；
- (b) 如有充份理據證明投訴成立而有關團體已嚴重違反許可證的規定或觸犯任何罪行，社署會即時取消該團體的許可證，或暫停許可證所批准的籌款活動，以保障市民的利益；

- (c) 如尚未有充份理據證明有關團體已嚴重違反許可證的規定或觸犯任何罪行，同時警方正就事件進行調查，為審慎起見，社署會暫緩處理該團體新的許可證申請，直至警方完成調查後，方再考慮其申請。如有充份法理依據，社署亦會暫停該團體的許可證獲批的籌款活動；及
- (d) 若有團體屢次違反許可證的規定並多次受社署告誡，社署會作出特別監管措施，包括將該團體對許可證的申請分兩期批核，在該團體於第一期獲批的籌款活動期間沒有違規情況的前提下，再考慮批准其餘下第二期的籌款活動及其他新的申請。

936. 食環署接納建議，並已提醒轄下小販事務隊人員對慈善機構進行的活動提高警覺。如發現有任何違規情況，應即時致電通知有關部門，包括社署、警方或民政事務總署，並向有關部門發出轉介函，載列涉嫌非法籌款活動的詳情，以便有關部門跟進。倘若有足夠證據證明有人干犯非法擺賣罪行，小販事務隊人員會根據《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）第 83B(1)及(3)條的規定，檢控有關人士。

## 社會福利署及政府總部—政務司司長辦公室（效率促進組）

**個案編號 2012/3140A（效率促進組）：**(1) 沒有回應投訴人對某政府部門的投訴；以及 (2) 未經投訴人同意，便把其電話號碼交給該政府部門。

**個案編號 2012/3140B（社會福利署）：**(1) 在負責照顧一名由社會福利署署長擔任監護人的殘疾人士的個案主任休假期間，沒有另派職員跟進其個案；(2) 沒有妥善答覆投訴人就該名殘疾人士的健康狀況所作的查詢；以及 (3) 委派被投訴的職員處理投訴人的投訴。

### 背景

937. 二零一二年九月六日，投訴人向申訴專員公署投訴社會福利署(社署)及效率促進組轄下的 1823 電話中心(電話中心)。

938. 據投訴人所稱，他是醫生，定期到某醫院診症。他的一名病人（病人甲）是某特殊學校的學生，屬嚴重智障，需依賴輪椅出入。投訴人曾數度為病人甲診治濕疣問題，其中一次須為她進行切除濕疣手術。由於進行手術須獲病人甲的監護人簽署同意，投訴人因而得悉病人甲並無親屬，其監護人為社署一綜合家庭服務中心（家服中心）之社工 A。

939. 二零一二年六月二十九日，投訴人在醫院診症期間，兩名陪診員陪同病人甲往醫院覆診。在檢查後，投訴人擔心病人甲未有得到學校適當的照顧，投訴人隨即致電社工 A，惟社工 A 的電話沒有人接聽。投訴人遂向家服中心另一職員反映上述情況。然而，該職員卻回應「社工 A 唔係病人家屬，唔知呢啲嘢」。其後，投訴人從另一名職員得悉社工 A 休假至七月三日。

940. 七月四日至七日，投訴人再次致電社工 A，仍不果。他遂留言要求社工 A 回電。他亦按社工 A 在電話系統留言內的指示撥另一電話號碼，但該電話亦一直無人接聽。七月十日，投訴人就上述事情致電電話中心投訴社署。



941. 約兩個星期後，投訴人在醫院診症期間，社工 A 陪同病人甲往醫院覆診。診治完畢後，社工 A 要求與投訴人傾談。其間，社工 A 未有就學校有否適當地照顧病人甲一事，以及她一直沒有回覆投訴人的來電一事，作出詳細的交代。

942. 直至八月三十一日，投訴人仍未獲電話中心的任何回覆。他遂致電該電話中心查詢他的投訴個案之進展。電話中心職員表示，他的個案已經終結。九月一日，電話中心一名副經理致電投訴人，表示該電話中心於七月十二日收到社署電郵回覆個案已經終結。然而，該副經理卻未有解釋為何電話中心沒有主動向投訴人交代個案的進展。

943. 同日，家服中心的主管向投訴人聲稱：社工 A 已經與投訴人會面解釋事情，而社署亦已於八月十二日通知電話中心有關情況。投訴人質疑，社署為何安排被投訴的職員，即社工 A，處理他的投訴和向他交代事情。該主管解釋，她本人當時正在休假，故社工 A 代為與他聯絡。此外，投訴人亦質疑社署為何會有他的手提電話號碼。該主管解釋，電話號碼乃電話中心所提供。

944. 就上述事件，投訴人投訴：

#### 社署

- (a) 社工 A 休假期間，沒有安排其他職員跟進其作為病人甲監護人的職務；
- (b) 家服中心職員指稱，監護人並非病人親屬，故不知悉病人的病況，其說法並不合理；
- (c) 交由被投訴的社工 A 處理他對該社工的投訴，做法不當；

#### 電話中心

- (d) 沒有妥善跟進和回覆他的投訴；及
- (e) 未經他同意便將他的個人資料，包括手提電話號碼，交給社署。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

945. 申訴專員認為社署實有在社工 A 休假期間安排其他職員跟進監護病人甲的職務，社署也有按既定機制一直監察病人甲的監護個案。故此，申訴專員認為投訴點(a)並不成立。

### 投訴點(b)

946. 社署已承認有關職員言詞不當，並已承諾改善，申訴專員認為，投訴點(b)成立。

### 投訴點(c)及(d)

947. 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納：

- (a) 在接獲電話中心二零一二年七月十日轉介投訴人的投訴後，社署已按既定程序，通知該區的福利專員，並經由福利專員將投訴交予家服中心的署理中心主任(即主任 B)，而非社工 A，跟進；及
- (b) 主任 B 亦於二零一二年七月十二日以電郵回覆電話中心，交代跟進投訴人的投訴之情況。

948. 雖則如此，申訴專員公署留意到：

- (a) 電話中心在二零一二年七月十日發電郵給社署時夾附了投訴人的投訴詳情，當中包括投訴人要求社署致電回覆他；及
- (b) 在給電話中心的回覆電郵中，社署：
  - (i) 沒有明確要求電話中心轉達其回覆與投訴人；及
  - (ii) 沒有使用範本格式作覆，只要求電話中心轉達回覆給投訴人。

949. 申訴專員公署認為，投訴人的投訴點(c)與(d)乃源於社署沒有應他所求致電回覆他，以及該署與電話中心溝通有欠妥善；一方面社署並無明確指示電話中心代為轉達回覆，另一方面，電話中心亦沒有就社署覆郵之備註請該署澄清是否希望電話中心代為向投訴人轉達其回覆。

950. 基於以上的分析，申訴專員認為，雖然投訴點(c)不成立，但社署另有失當之處；而針對效率促進組的投訴點(d)則部分成立。

#### 投訴點(e)

951. 申訴專員公署已翻聽二零一二年七月十日電話中心職員與投訴人通電的錄音。雖然電話中心職員未及完整地詢問投訴人是否願意向社署提供其聯絡電話，然而從對話中，投訴人並無表示反對社署「主動聯絡」他。因此，申訴專員認為，電話中心把投訴人的手提電話號碼交給社署，實屬無可厚非，投訴點(e)不成立。

952. 整體而言，投訴人對社署及效率促進組的投訴皆部分成立。

953. 申訴專員建議社署：

- (a) 在接獲電話中心轉介個案時，應小心確定投訴人有否要求該署直接回覆；及
- (b) 若認為不宜直接回覆投訴人，應明確指示電話中心代為作覆。

954. 申訴專員建議效率促進組應提醒電話中心，在收到部門的回覆時，應詳細審視回覆的內容及方式，以確定部門是否要求該中心代為作覆；若有疑問，應立即請部門澄清。

## 當局的回應

955. 社署接納申訴專員的意見，並已作出以下的跟進行動：

- (a) 社署已提醒職員有關處理電話中心轉介個案的恰當程序。如電話中心更適合直接回覆投訴人有關投訴的結果，社署會明確指示電話中心代為作覆；及
- (b) 基於上述的投訴個案，社署會按申訴專員的意見，緊密監督回覆電話中心的個案。

956. 效率促進組接納申訴專員公署的建議。電話中心在轉介個案時，會向部門提供回覆範本，以便部門交代個案的跟進情況，並指示電話中心是否需要把回覆轉告投訴人。電話中心已提醒社署日後以範本回覆，以確保能準確轉達信息。同時，效率促進組已提醒電話中心職員，在收到部門的回覆時，應詳細審視回覆的內容及方式，以確定部門是否要求電話中心代為作覆；若有疑問，應立即請部門澄清。

## 運輸署

**個案編號 2012/1403：拒絕投訴人營辦居民巴士服務的申請，處理不公平，並且選擇性地針對投訴人採取執法行動，終止其巴士服務**

### 背景

957. 投訴人投訴運輸署拒絕某住宅屋苑（涉事屋苑）營辦居民巴士服務的申請，做法不公平；及終止涉事屋苑巴士服務時選擇性執法。

958. 多年來，運輸署拒絕了涉事屋苑以非專營巴士<sup>6</sup>提供居民巴士服務的數宗申請。自二零零四年入伙後，涉事屋苑一直使用未獲授權的居民巴士服務。二零一二年五月，該服務被運輸署終止。

959. 投訴人不滿運輸署以涉事屋苑非常接近公共運輸設施為理由，數次拒絕為涉事屋苑提供居民巴士服務的申請，卻同時批准也相當接近公共運輸設施的其它鄰近屋苑，提供居民巴士服務。投訴人認為運輸署拒絕涉事屋苑提供居民巴士服務的申請並不公平；他同時認為運輸署在終止涉事屋苑的居民巴士服務時選擇性執法。

### 申訴專員的觀察

960. 申訴專員公署認為，運輸署於二零一一年採取執法行動終止涉事屋苑未獲授權的居民巴士服務的做法恰當，尤其考慮到該等服務或未能為車上的乘客提供有效的保險保障。此外，由於運輸署一直對全港未獲授權的非專營巴士服務採取執法行動，故沒有證據顯示，運輸署選擇性地針對涉事屋苑採取執法行動。

961. 另一方面，申訴專員公署認同，鑑於涉事屋苑鄰近輕鐵站，而建議的居民巴士服務與輕鐵的服務範圍有很大程度上的重疊，

---

<sup>6</sup> 非專營巴士在公共交通系統擔當輔助角色，主要是舒緩對定期的公共交通服務，尤其是在繁忙時段的需求及一般公共交通服務未能滿足乘客需求的情況下，提供服務。

申訴專員公署同意運輸署有足夠理據，拒絕為涉事屋苑提供居民巴士服務的申請。申訴專員公署的現場視察亦顯示，由涉事屋苑步行至最近的輕鐵站只需兩分鐘。此外，運輸署的調查亦顯示，輕鐵有足夠的載客量滿足乘客需求。因此，申訴專員公署同意有關居民巴士服務的申請未能符合既定批准營運居民巴士服務的準則，而運輸署拒絕有關申請的決定合理。

962. 至於投訴人不滿運輸署批准鄰近屋苑的居民巴士服務，申訴專員公署對運輸署的審批程序，尤其是量度屋苑與鄰近公共運輸設施步行距離的準則，表示關注。申訴專員公署察悉運輸署在審批居民巴士服務申請時，須考慮一籃子因素，而部分因素不可能有客觀評估準則；再者，公共運輸設施的易達程度只是其中一項考慮因素。申訴專員公署認為沒有證據顯示運輸署批准鄰近屋苑的居民巴士服務申請時，涉及不當處理；但建議運輸署制定具體和客觀的方式和程序，以規範屋苑與公共運輸設施步行距離的評估。

963. 因此，申訴專員公署認為對運輸署的投訴不成立，不過該署的審批程序有空間改善。

964. 申訴專員建議運輸署應考慮就審批居民巴士服務申請訂立指引或加強現有部門的內部指引，詳細訂明審批居民巴士服務的程序，尤其是如何評估步行距離。指引應盡量闡明評估的方法（例如起點和路徑的選擇）、準則（例如基準距離）和程序（例如是否需要進行實地視察）。當發出新的指引或修改部門內部指引後，隨後的居民巴士服務申請（包括續期申請），亦應按最新的標準和程序作評估。

## **當局的回應**

965. 運輸署現正就申訴專員的建議，檢討現有的相關部門內部指引，以適當地加入量度屋苑與鄰近主要公共運輸設施步行距離的準則和方法。

## 運輸署、地政總署及民政事務總署

### 個案編號 2011/3089A, B&C：沒有妥善處理非法佔用政府土地問題 30 年

#### 背景

966. 投訴人指稱，某幅未批租政府土地（涉事土地）多年來被人非法佔用作不同用途（包括停泊車輛），但責管理該幅土地的地政總署一直沒有妥善跟進問題。投訴人更發現運輸署於涉事土地進行改善工程，間接縱容車輛繼續違例停泊。民政事務總署（民政總署）在地區上亦沒有跟進問題。

#### 申訴專員的觀察

967. 涉事土地位於繁忙街道與村屋群之間，而各有關政府部門竟然任由違例泊車、小販擺賣及其他非法佔用土地的活動持續逾 30 年，既不採取管制行動，又沒有把違法活動規範化，反而就車輛出入口進行改善工程，變相支持違例泊車，情況令政府尷尬難堪。申訴專員公署認為，有關部門實難辭其咎。

968. 地政總署作為主管未批租政府土地的部門，只倚賴警務處和食物環境衛生署等部門取締違法活動，而不理效果，不作跟進。雖然地政總署強調引用《土地條例》對違例泊車及小販擺賣等活動執法會有局限，但該署絕不可因此置身事外。事實上，問題在轉介其他部門跟進後仍未能解決，且持續經年，地政總署實須另謀對策。

969. 在聽取民政總署及運輸署的意見後，地政總署決定單純採納民政總署「維持現狀」的建議。事實上，民政總署同時亦表示該署可考慮以提供新泊車位解決有關問題。

970. 地政總署遲遲不把個案的優次提升，難免令人覺得是為了遷就既得利益者而放棄執法，有損市民對執法部門的信心。假如該署認為涉事土地的狀況可予容忍，理應提出規範化措施，以作應有的規管及收回合理租金。

971. 申訴專員公署不認同運輸署把違例泊車問題與道路安全分開考慮。儘管涉事土地的違例泊車問題應配合土地管制部門的決定來解決，運輸署仍有責任從旁協助。運輸署明知問題已存在多年，但在評估應否徵用涉事土地作收費停車場時，只考慮附近車位是否足夠，根本無助解決政府土地長期被非法佔用的問題。該署若認為泊車位已足夠，便應向民政總署提出反駁，支持當局取締違法行為。

972. 再者，運輸署不認同有提供車位的需要，卻又為顧及行人安全及維持現狀的訴求而提出改善建議，做法既矛盾且無奈，同樣有遷就既得利益者之嫌。

973. 民政總署以村民會強烈反對為理由，而建議地政總署在沒有交通安全的問題下維持現狀，結果讓地政總署順理成章地不採取管制行動。申訴專員公署認為，民政總署固然有責任積極反映村民的訴求，但同時亦應協調各方，尋求合情、合理、合法的解決方案。

974. 綜合以上所述，申訴專員認為，對運輸署的投訴部分成立，而對地政總署及民政總署的投訴則成立。

975. 申訴專員提出下列建議：

#### 運輸署

- (a) 日後與其他部門商討長遠解決涉事土地被非法佔用的方案時，可採取較開放的態度考慮各方意見，例如將違例泊車問題規範化的可行性；

#### 地政總署

- (b) 就長遠解決涉事土地被非法佔用的問題，與民政總署、運輸署、警務處及其他有關部門積極聯絡及商討對策；
- (c) 就涉事土地的暫時及長遠用途，與有關部門聯絡及商討處理方法；及



## 民政總署

- (d) 密切跟進涉事土地被非法佔用的問題，協調有關部門、當區組織及村民，尋求暫時及長遠的解決方案。
976. 申訴專員欣悉，三個部門均接納申訴專員公署提出的建議。

### **當局的回應**

977. 地政總署接納申訴專員提出的建議，並已採取以下行動：
- (a) 二零一三年三月，地政總署連同相關部門，包括民政總署、運輸署、食環署及警務處在涉事的政府土地進行了聯合清理及管制行動。地政總署正繼續密切監察有關土地的情況，以防問題再次發生；及
  - (b) 政府部門亦正就該土地的長遠用途作出考慮。
978. 民政總署轄下的分區民政事務處（民政處）已接納申訴專員提出的建議，並已按建議協調各相關政府部門，即地政總署和運輸署舉行跨部門會議，共同制定解決方案。民政處亦與有關鄉事委員會、村代表、區議會的當區區議員及其他持份者保持溝通，以收集他們的意見。
979. 運輸署會繼續與各政府部門及持份者就涉事公地的長遠用途保持密切溝通，並提供交通工程及管理方面的意見和協助。

## 第三部分 ——就主動調查個案所提出建議的回應

### 食物環境衛生署及地政總署

#### 個案編號 DI/231：政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動

#### 背景

980. 食肆在露天地方（例如廣場、行人路、天橋底）提供餐飲服務，一向受部分市民歡迎。食肆在牌照核准範圍以外營業，並不構成嚴重罪行，但在人煙稠密、空間狹窄的地區，該等違例行為往往會造成通道阻塞，亦會造成環境衛生及噪音等問題，對樓上及附近居民帶來滋擾。食物環境衛生署（食環署）作為食肆的發牌當局，雖然有對該些違例行為採取規管及執法行動，但未能有效遏止或控制問題。而負責管理政府土地的地政總署，亦鮮有就食肆非法佔用政府土地採取執法行動。

981. 有鑑於此，申訴專員進行主動調查，旨在查找現行的規管及執法制度是否存在不足之處及改善空間。

982. 申訴專員建議：

#### 食環署

- (1) 積極研究如何善用資源及所有相關法例，考慮設立由衛生督察職系人員及小販管理主任職系人員組成的特遣隊，增撥人手，以多元化策略處理食肆違例在公眾地方營業的問題；在未成事前，亦應讓小販管理主任職系人員更多參與處理相關問題，以加強該署的執法力量；
- (2) 按各區的不同情況，就打擊食肆違例擴展營業範圍制定績效目標及相應執法策略；
- (3) 對屢犯不改的食肆採取重點掃蕩行動，包括提升行動的頻密度，以及採取拘捕及檢取涉案物品行動；

- (4) 對持續在處所範圍以外違例經營的無牌食肆，採取更嚴厲的執法行動，包括增加巡查和檢控的頻密度、向法庭申請封閉令，以及將其資料透過傳媒向外公布及上載至食環署網頁，並提供便捷途徑讓市民搜索該些食肆的資料；
- (5) 繼續向法庭提交違例者的控罪記錄，冀望法庭加重刑罰；
- (6) 就其執法行動的計劃，諮詢作為民意代表的區議會，吸納區議會的意見及爭取其支持，以加強其執法行動的公眾認受性，並且減低藉違例而獲益的人士的阻力；
- (7) 研究修訂有關法例，將暫時吊銷或取消牌照的三層上訴制度簡化為兩層上訴制度；
- (8) 在食肆持牌人等候上訴裁定期間，在非常特殊的情況下才考慮暫緩執行暫時吊銷或取消牌照的決定；並制定相關審批準則及程序指引；
- (9) 考慮擴大「特訂發牌條件」（即「規定申請人不得侵佔處所範圍外的政府土地或公用通道」）的適用範圍至所有申請牌照的處所；
- (10) 延長發出暫准牌照前的「觀察期」；
- (11) 對於曾因多次違規而被食環署取消食肆牌照的人士，在取消牌照後的指定期間內，拒絕該位人士或其他人士代表該位人士就有關處所再提出的任何食肆或相關牌照申請；
- (12) 長遠而言，考慮如何限制屢次違規的人士就所有處所提出的任何食肆或相關牌照申請；
- (13) 在合適的地區，向區議會建議劃定一些適宜設立露天座位的地點，然後盡量方便食肆在該些地點申請設置露天座位；
- (14) 就食肆設置露天座位的公眾諮詢程序，與民政事務總署商討如何可更適切地平衡各方的利益；

## 地政總署

- (15) 與律政司研究如何可更有效以法定權力處理食肆非法佔用政府土地的問題，以履行地政總署作為政府土地管理人的職責；
- (16) 視乎研究結果，對於一些持續違規的個案，向食環署積極提供支援，對屢次違規者嚴加規管；及
- (17) 視乎研究結果，與「地方行政督導委員會」檢討有關地政總署僅處理涉及「較永久性」構築物的食肆非法佔用政府土地個案的分工安排。

## **當局的回應**

983. 政府當局大體上接納建議(1)。食環署已成立一支由衛生督察職系人員組成的特遣隊，以試點形式針對在目標黑點內違例在公眾地方經營食物業的食肆，加強執法力度。我們沒有調配小販事務隊人員加入特遣隊參與巡查及檢控食肆違例擴展營業範圍的工作，原因是小販事務隊人員主要是負責管理小販、對違例擴展營業範圍的店舖（例如藥房、生果店等）執法，以及檢控違例亂拋垃圾。調配小販事務隊人員加入特遣隊，將對小販事務隊人員的入職要求、訓練、工作範圍、職責及管理有實質影響。不過，若特遣隊需要協助檢取枱椅或維持現場秩序時，食環署會視乎個別個案在運作上的需要，適時調派小販事務隊人員支援特遣隊的執法行動。

984. 政府當局接納建議(2)。食環署會根據各區人手及區內食物業處所違例擴展營業範圍的問題，制定績效目標及相應執法策略，並按資源和工作優次，檢討及調整有關策略。

985. 政府當局接納建議(3)至(6)。食環署會就打擊食物業處所在公眾地方違例擴展營業範圍採取更嚴厲執法措施，諮詢區議會，爭取支持。食環署在資源許可及獲得有關區議會和其他部門（如警方）的支持下，對於一些屢犯不改的食物業處所，除採取常規的執法行動外，還會考慮採取針對性的手法處理，包括增加檢控頻次、拘捕涉案人士及檢取涉案物品。同時，亦會考慮向法院申請封閉令，封閉在公眾地方非法擴展營業範圍的無牌食物業處所。

食環署會透過傳媒及上載至食環署網頁的新聞稿，公布被該署執行封閉令而封閉的無牌食肆的資料。食環署亦會繼續向法院提交相關資料，以助法庭考慮判刑。

986. 政府當局現正考慮建議(7)及(8)。為防止部分持牌人利用上訴機制拖延處分，食環署的現行做法是，對於涉及嚴重違規及屢犯不改的持牌人，在其上訴等候上訴審裁處裁定期間，該署不會運用酌情權暫緩執行暫時吊銷或取消牌照的決定（不暫緩執行方針）。食環署已檢討這種做法，並由二零一三年五月二十八日起推行此項不暫緩執行方針。食環署會監察並檢討這項不暫緩執行方針的成效。與此同時，對於並非位於黑點、亦沒有濫用上訴機制記錄的食肆，食環署認為繼續目前的做法，即持牌人在其上訴等候上訴審裁處裁定期間，暫緩執行暫時吊銷或取消牌照的做法是恰當的。食環署會在研究精簡上訴機制時，再探討有關做法。

987. 政府當局須進一步研究建議(9)。就有違例擴展營業範圍記錄的處所，對有關的食肆牌照申請，食環署會在有關的暫准牌照的發牌條件中施加特訂發牌條件，規定申請人不得侵佔處所範圍外的政府土地或公用通道。如有關處所在申請暫准牌照期間持續違例擴展營業範圍，食環署不會批出暫准牌照。由於推行暫准牌照制度是一項方便營商的措施，如把上述特訂發牌條件不加選擇地施加於所有申請食肆牌照的處所，便會因需時查核申請牌照期間的違例記錄，而延長處理發出暫准牌照的時間。違例擴展營業範圍的問題往往集中於某些處所，因此，食環署須進一步考慮向所有申請食肆牌照的處所施加有關特訂發牌條件的做法是否合適。食環署會檢討各項規管措施的成效，以研究有否需要實施這項建議。

988. 政府當局接納建議(10)。食環署已由二零一三年五月二十九日起把觀察期從兩周延長至八周。申請食物業牌照的處所若在申請牌照期間因非法設置露天座位的相關罪行而被檢控，便不會獲發牌照，直至八周內完全沒有相關違例情況才會獲簽發牌照。

989. 政府當局接納建議(11)。由二零一三年七月十九日起，對於因多次干犯非法設置露天座位的相關罪行而被取消食物業牌照的持牌人，在取消牌照後的12個月內，食環署會拒絕該前持牌人就有關處所再提出的同類別食物業牌照申請。

990. 政府當局須進一步研究建議(12)。食環署已就非法設置露天座位推行一連串的規管措施，以打擊有關違規情況。食環署會檢討各項措施的成效，才考慮有否需要進一步限制屢次違規的人就其他處所提出的任何食物業牌照申請。

991. 政府當局接納建議(13)及(14)。食環署現正就劃定適宜設立露天座位的地點，向區議會徵詢意見。在收到區議會的意見後，食環署會就食肆設置露天座位的申請，與民政事務總署商討如何可更適切地平衡各持份者的利益。

992. 政府當局接納建議(15)至(17)，並已按建議(15)，就應用《土地(雜項條文)條例》在處理涉及容易被移動物品上的限制，再次諮詢律政司。政府當局正跟進建議(16)及(17)。

## 消防處及醫院管理局

### 個案編號 DI/243：救護車載送傷病者往「屬區醫院」

#### 背景

993. 載送傷病者往醫院急症室的服務，由消防處負責提供。消防處與醫院管理局（醫管局）協議，把全港劃分為 20 個區域（醫院屬區）。消防處的救護車一般須把傷病者送往其身處地點的醫院屬區內的指定醫院或診所<sup>7</sup>（屬區醫院）。

994. 然而，屬區醫院有可能不是最接近傷病者所在地的醫院。有意見認為，若硬性將「情況危殆傷病者」（例如：心臟停止跳動及嚴重呼吸困難傷病者）送往屬區醫院，時間差距上所造成的延誤可能會導致嚴重後果。

995. 有鑑於此，申訴專員進行主動調查，旨在審研現行載送情況危殆傷病者往屬區醫院的安排，是否存在不足之處及改善空間。

996. 申訴專員建議消防處及醫管局：

- (a) 在現行制度上增加特別安排：若屬區醫院並非最就近醫院，將情況危殆傷病者載送往最就近醫院；
- (b) 為前線救護員提供適當訓練及制定清晰指引，包括為情況危殆傷病者下定義，以便執行(a)點所述工作；及
- (c) 訂立常設檢討機制，並與各持份者（包括前線救護人員）保持溝通，以便按部就班落實(a)及(b)點所述工作。

---

<sup>7</sup> 除非遇到特殊情況，例如「嚴重創傷者」以及「大型事故」中的傷病者等。

## 當局的回應

997. 消防處及醫管局大致上接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (d) 消防處與醫管局成立了一個專責工作小組，成員包括醫管局急症科醫生、消防處醫務總監及救護職系代表等，跟進申訴專員的建議；
- (e) 消防處與醫管局已就載送危殆情況傷病者的特別安排達成共識，並由二零一三年七月下旬起，將心臟停頓及呼吸停頓的危殆傷病者送往最就近醫院；及
- (f) 消防處與醫管局的專責工作小組會定期檢討特別安排的成效，以及研究將這項安排擴大至其他危殆情況的傷病者的可行性。



## 個案編號 DI/269：「私人遊樂場地契約」政策之執行

### 背景

998. 過去，由於香港的康樂及體育設施不足，政府以免收租金或只收取象徵式租金的方式，批出「私人遊樂場地契約」予一些有志推動體育發展及提供康樂設施的私人團體，以及一些社福機構、制服團體、體育總會、地區體育會及公務員團體，讓他們在契約土地上設立及營運體育會，其設施主要供會員使用。

999. 上述體育會的經費來自其會員或設施使用者的繳費，或會方自行籌募所得的資金。時至今日，已批出的私人遊樂場地契約共 73 份，而體育會的會員人數超過 70 萬。

1000. 私人遊樂場地契約的年期一般為 15 年。截至二零一二年六月三十日，73 份契約中的 55 份已相繼到期，而有關的體育會大多數已申請續約。

1001. 以私人遊樂場地契約方式批地予各個團體設立及營運體育會的政策（「契約政策」），由民政事務局（民政局）負責執行。根據「契約政策」及契約條款，各體育會須因應「主管當局」的要求，開放其體育設施予「合資格團體」使用。各主管當局須負責審批其轄下合資格團體向體育會提出使用體育設施的申請。

1002. 有鑑於此，申訴專員進行主動調查，旨在審研：

- (a) 民政局如何執行「契約政策」；及
- (b) 該局藉此與體育會續約之際所制定有關加強開放體育設施的安排是否得宜。

1003. 申訴專員促請民政局：

- (a) 在審批及更改體育會的「開放計劃」時，以公眾利益為依歸，務求使各體育會盡量增加其體育設施的開放時數，以迎合合資格團體使用者的需求；
- (b) 加強宣傳體育會開放體育設施的安排，包括要求主管當局定期向其轄下團體發放有關信息，以及密切監察主管當局及體育會有否將相關的資料上載至他們的網頁；
- (c) 落實加強監察各體育會有否切實執行契約條款及「開放計劃」，包括建立數據庫和不時進行抽查等，以及在有需要時立即採取糾正行動；
- (d) 改善就開放體育設施的處理投訴機制，尤其應訂明誰可就爭議事項作最終裁決；及
- (e) 盡快展開全面政策檢討，並作廣泛公眾諮詢。

## 當局的回應

1004. 民政局接納申訴專員的所有建議，並已作出以下跟進：

- (a) 民政局已聯繫契約承租人促使其體育設施可相當程度地增加開放予外界團體。就此，承租人已承諾開放其設施如下（開放時數/宿位數目按月計算）：
  - (i) 承租人所營運的主要為體育設施（共 31 份）

開放時數	契約數目
1000 小時或以上	11
750-999 小時	0
500-749 小時	7
250-499 小時	12
60-249 小時	1

(ii) 承租人所營運的主要為營舍（共 16 份）

開放宿位	契約數目
4000 或以上	4
3000-3999	2
2000-2999	6
1000-1999	3
60-999	1

- (b) 民政局在增加宣傳承租人開放體育設施的工作包括：
- (i) 相關資料已載於民政局網頁。另外，主管當局已更頻密地知會其轄下機構有關承租人開放體育設施的安排，及將有關契約的訊息上載於他們的網頁。民政局會提醒各主管當局定期就此向其轄下機構再作傳閱；
  - (ii) 已分別於本地報章及刊物刊登廣告，宣傳私人遊樂場地設施可供使用的訊息。此安排會適當地重覆進行；及
  - (iii) 已要求契約承租人在其網頁提供更詳細的相關資料，並會作出跟進。
- (c) 民政局在加強監管承租人開放體育設施的工作包括：
- (i) 正發展一個資料庫，以便加強監察承租人的宣傳及設施的使用情況；
  - (ii) 已要求所有承租人提交設施使用情況的報告；及
  - (iii) 主管當局已開始就外界團體經由他們處理的個案情況提交定期報告。
- (d) 民政局會頒布處理合資格外界團體對使用承租人體育設施投訴的機制；及
- (e) 民政局正聯繫有關的政策局及部門，就「私人遊樂場地契約」的全面政策檢討進行籌備工作。

## 房屋署

### 個案編號 DI/274：追討未償還按揭貸款

#### 背景

1005. 根據現行政策，香港房屋委員會（房委會）為各項資助自置居所計劃下發售的單位提供按揭還款保證，使置業人士向銀行申請按揭貸款時，可以取得較優惠的按揭條件。假如置業人士其後無力繼續供款，銀行可能會收回及出售單位，而所得款項若不足以償付尚欠貸款，銀行便會就差額向房委會的執行機構房屋署索償。房委會向銀行償還按揭欠款後，即可取代銀行就有關未償還貸款追討欠款的權利。房屋署作為房委會的執行機構，有權利亦有責任向前業主追討差額。

1006. 申訴專員公署在處理一宗投訴個案時，發現房屋署早於一九九一年起一直有向銀行償還這類按揭欠款，但卻遲至二零零九年（即 18 年後）才開始向前業主追討欠款。

1007. 有鑑於此，申訴專員展開主動調查，審研問題的嚴重程度，以及房屋署追討債項的安排是否有可改善之處。

1008. 申訴專員建議房屋署：

- (a) 從這項經驗汲取教訓，提高警覺，日後以更審慎的理財態度運用公帑；
- (b) 檢討其運作安排，確保按適當的優先次序處理個案。特別是那些已過了時效或前業主已身故的個案，房屋署應視乎繼續處理的成效、可運用的資源及尚待處理的個案數量，考慮是否值得再耗費人力去追討債項；
- (c) 檢討其工作流程，以精簡程序，特別應注意搜尋地址安排的效率，以及考慮調撥更多會見室，供處理按揭債項的小組使用；
- (d) 仔細檢討其工作指引，並加強職員培訓；

- (e) 以謹慎盡責的態度處理按揭債項個案，並加強監察職員的工作表現；及
- (f) 透過人手調配或其他方法，努力實現其既定的目標，即在2015-16年度完成全部4 407宗個案的首輪檢討。

## 當局的回應

1009. 房屋署接納申訴專員的所有建議，並：

- (a) 會繼續以審慎理財的原則運用公帑；
- (b) 已於二零一三年九月完成檢討追討有關欠款的運作安排、工作程序、相關工作指引及監察機制，並向申訴專員報告了檢討結果及相關跟進措施的進度；
- (c) 已增加處理按揭債項小組可使用的會見室，以便處理追討欠款個案；
- (d) 已安排每月定期會議及簡報，向小組職員詳細解釋工作要求及檢討工作程序及安排，藉此加強職員培訓，提高工作效率；
- (e) 會加強監察職員的工作表現；及
- (f) 將透過精簡程序努力實現在2015-16年度完成全部個案的首輪檢討的目標，並會適時監察進展，在有需要時會調配人手以完成目標。

## 康樂及文化事務署

### 個案編號 DI/221：康樂及文化事務署體育設施的預訂和使用

#### 背景

1010. 申訴專員公署不時接獲有關康樂及文化事務署（康文署）體育設施的投訴，當中大多涉及設施使用與預訂的問題。以過去兩年為例，申訴專員公署處理這方面的投訴超過 50 宗。

1011. 康文署體育設施的公帑資助率達 80%，而使用者遍及全港不同年齡與階層。因此，保障市民有使用設施的公平機會，並且盡可能避免濫用和浪費，至為重要。

1012. 為此，申訴專員在二零一一年七月五日宣布根據《申訴專員條例》（第 397 章）展開主動調查，審研康文署體育設施的預訂與分配的機制和安排，以尋找可改善之處。

1013. 申訴專員建議康文署：

#### 炒賣場地方面

- (a) 考慮縮短個人預訂的期限，例如由目前的用場前 30 天縮短至 7 天、10 天或 14 天等；
- (b) 考慮收緊個人預訂設施的時數上限（例如加設每天不同場地及設施合計的上限、每週上限、或每月上限等）；
- (c) 考慮限制個人必須以身份證作為預訂場地的身份證明文件或護照（只限於沒有身份證的人士）；
- (d) 考慮就電話預訂引進即時繳費的安排；
- (e) 考慮採取行政措施，打擊利用有限公司優先預訂權所進行的炒賣活動；

- (f) 檢討就惡劣天氣的補場安排，例如縮短 60 天內預訂補場期或取消補場的特別安排；
- (g) 繼續嚴格執行查核使用場地人士身份證明文件；
- (h) 檢討「執雞」的安排，例如考慮向成功「執雞」者收費及在某些問題嚴重的設施試行取消「執雞」安排；
- (i) 考慮就個人不取場設立罰則；
- (j) 對違規轉讓場紙的個別租用人採取行政罰則，例如暫停預訂資格等；
- (k) 在炒賣活動特別猖獗時，考慮主動針對懷疑個案加緊查證，及採取適當的行政罰則；

#### 個人訂場方面

- (l) 檢討團體配額的安排，以提高透明度，及加強個人可用時數的保障，包括考慮：
  - (i) 就需求最殷切的「黃金時間」加設配額；
  - (ii) 提高民政事務局及康文署預訂的透明度（例如另設配額、包在團體配額內等）；
- (m) 繼續研究改善措施，以縮短繁忙時間進入康體通系統的時間，例如加大康體通的容量、運行速度、設網上排隊功能等；
- (n) 考慮就免費設施的預訂提供電子化服務；
- (o) 考慮就個人簽場安排在制度上引進一點彈性，譬如在預訂時容許租用人登記多一個可以簽場的使用人；

#### 團體訂場方面

- (p) 詳細審視及修訂含糊不清的指引，務使給予職員足夠的指示和引導；

- (q) 採取措施改善與團體溝通，例如使用電郵溝通等；
- (r) 考慮縮短團體取消預訂的通知期；

#### 場地使用方面

- (s) 考慮簡化個人取消預訂的手續，例如設網上取消或電話取消等；
- (t) 檢討應否收緊對團體不取場的罰則；
- (u) 考慮調節場地開放時間，以增加供應；及

#### 整體建議

- (v) 在作出重大改動前，應充分諮詢持份者，又應繼續聆聽持份者的聲音，不時檢討其制度和安排，務使能配合市民的需要。

### **當局的回應**

1014. 康文署整體上同意調查報告的建議，並已於申訴專員展開主動調查前已就相關設施的預訂程序進行全面檢討及推出多項改善措施。

1015. 截至二零一三年七月，康文署就申訴專員提出的 22 項改善建議，已推行了當中 11 項改善措施，並預計可於二零一四年第一季前推出另外 7 項改善措施。上述改善措施推行後，康文署會檢討餘下 4 項改善建議，並進行可行性研究及評估有關建議的成本效益。有關各項改善建議的回應詳列於**附件**。



## 運輸署及路政署

### 個案編號 DI/223：當局在公用事業機構進行道路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排是否有效

#### 背景

1016. 申訴專員公署在處理投訴個案時留意到，一些設有收費錶的停車位有時會因掘路工程而需臨時關閉，但關閉期卻比已獲批准工程所需的實際施工時間為長。鑑於設有收費錶的停車位數目有限，而駕駛人士對此類泊車設施需求甚殷，申訴專員公署認為，停車位的關閉期應盡量縮短。

1017. 申訴專員公署的初步審研顯示，運輸署及路政署就有關設有收費錶的停車位於掘路工程期間臨時關閉的行政安排，在程序及處理方式方面均有不足之處。二零一零年年底及二零一一年年初，兩個部門推出了數項改善措施，但違規情況仍時有發生。申訴專員遂於二零一一年七月十五日展開這項主動調查，以審研：

- (a) 當局在公用事業機構進行掘路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位的行政安排不足之處；
- (b) 在監察公用事業機構進行掘路工程期間臨時關閉設有收費錶的停車位方面，運輸署及路政署於二零一零年及二零一一年推出的改善措施是否有效；及
- (c) 任何其他進一步的改善措施。

1018. 申訴專員提出下列建議：

- (a) 路政署應繼續對涉及臨時關閉設有收費錶的停車位的工地進行審核巡查，並向運輸署匯報任何違規情況，直至運輸署的監察措施已證實全面有效為止；
- (b) 運輸署應透過修訂審批條件的內容或其他方式，敦促公用事業機構注意下列事項：

- (i) 適時提交工地照片，否則須承擔違反規定的後果；  
及
- (ii) 工程若提前完成，便應通知運輸署，否則須承擔違反規定的後果；
- (c) 運輸署應密切查核公用事業機構有否適時提交工地照片，如有需要，應為此建立電腦化資料庫；
- (d) 運輸署應備存違規個案的統計數字及詳情；
- (e) 運輸署應最少每隔半年檢討違規情況，以確定是否需要採取進一步的措施；及
- (f) 運輸署應該更嚴謹地評估需要關閉停車位的期間。

## 當局的回應

1019. 運輸署及路政署接納申訴專員的建議，並已採取以下的行動。

### 回應建議(a)

1020. 路政署已繼續對涉及臨時關閉設有收費錶的停車位的工地進行審核巡查，如發現有任何違規情況，會即時向運輸署作出匯報。

### 回應建議(b)

1021. 運輸署已修訂批准條件的內容，以強調向運輸署提交現場相片的重要性、在工程提前完工時必須通知運輸署，以及違反規定的後果。透過諮詢公用設施工程聯絡委員會（其成員包括公共事業機構管理人員的代表、水務署、渠務署及路政署），修訂後的審批條件已獲確認，並於二零一二年十一月一日起生效。

1022. 根據修訂後的批准條件，申請人應於以下情況，提交至少一張但不超過三張相片予運輸署：

- (a) 於封閉泊車位的首日；
- (b) 如果封閉泊車位超過一個星期，則須每星期提交一次；及
- (c) 於封閉泊車位的最後一日，顯示修復工程已完成。

1023. 如牽涉封閉泊車位的工程比原定計劃提前完成，申請人應立即向運輸署匯報，並根據新的完工日期，縮短封閉泊車位的期限，而有關報告須在新完工日期最少三個工作天前交予運輸署。

1024. 修訂後的批准條件也清楚列明，除公用設施的承建商外，工程項目的工程師代表、公用設施的代表或任何負責管理該申請的人，亦必須跟運輸署保持聯繫，以確保受工程影響的泊車位於工程完成後能夠盡快恢復開放供駕車人士使用。

1025. 如果申請人未能向運輸署提交所需的照片，或通知運輸署提前完工，修訂後的批准條件已賦予運輸署撤回封閉有關咪錶泊車位的批准。由於運輸署的批准是根據香港法例第 28 章《土地(雜項條文)條例》之下掘路許可證的其中一項條件，運輸署撤回有關批准，將會令到申請人違反掘路許可證的條件。如果申請人繼續進行掘路工程，即屬違法。

#### 回應建議(c)、(d)及(e)

1026. 隨著修訂後的批准條件於二零一二年十一月一日生效後，運輸署已保存了統計記錄，包括每個違規個案的細節。違規記錄的詳情包括位置、受影響的泊車位數目、原先批准的臨時封閉泊車位的時限、違規原因、公用事業機構名稱、修正的日期，以及已採取的行動等。違規記錄會上載於運輸署的內聯網，並每季更新。運輸署會每季檢討違規記錄報告，檢視是否須要採取任何進一步的措施。

### 回應建議(f)

1027. 為適當審批封閉泊車位期限，對於封閉咪錶泊車位超過三十天的申請，運輸署會要求申請人提供詳細資料（如顯示每天進度的詳細工程計劃）以交代工程的範圍和所需期限。負責審批的同事亦會在評估過程中，參考申請人過往有沒有相關的違規記錄。如有需要，申請人、香港警務處及運輸署會舉行交通管理聯絡小組會議，商議有關安排。

康樂及文化事務署就申訴專員提出  
改善預訂康體設施安排建議的回應

(A) 已完成推行的項目

申訴專員建議改善措施		進展情況
項目(a)	考慮縮短個人預訂的期限，例如縮短至7天、10天或14天。	康文署已於二零一三年六月十八日開始推行縮短個人預訂的期限由30天至10天。
項目(c)	考慮限制個人必須以身份證作為預訂場地的身份證明文件或護照（只限於沒有身份證的人士）。	<ul style="list-style-type: none"> <li>康文署已於二零一二年八月二十日起，限制康體通用戶只可以香港身份證申請成為康體通用戶，同時終止在網上憑其他證件(例如旅行證件)作申請證明。</li> <li>康文署現正安排改善現行「康體通」用戶登記系統，並計劃於二零一四年第二季為現時逾76萬的「康體通」用戶以香港身份證進行重新登記，以杜絕一人擁有多個「康體通」戶口以超越個人可預訂設施的限額。</li> </ul>
項目(f)	檢討就惡劣天氣的補場安排，例如縮短60天內預訂補場期或取消補場的特別安排。	有關安排已於二零一三年六月中開始推行。市民因惡劣天氣關閉場地可安排補場的時間由60天內縮減至15天。
項目(g)	繼續嚴格執行查核使用場地人士身份證明文件。	<ul style="list-style-type: none"> <li>為防止未經授權轉讓預訂設施，康文署一向已在使用條件中列明租用人必須在登記櫃檯出示身份證明文件以供查</li> </ul>

申訴專員建議改善措施		進展情況
		<p>證的要求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由於公眾人士對設施可能被濫用及炒賣的關注，因此我們於二零一一年已要求所有場地職員全面及嚴格執行查證工作，核實所有簽場者的身份證明文件，並再提醒場地同事可被接納的身份證明文件。當租用人士到達場地使用設施前，須在登記櫃檯出示其作為預訂場地的身份證明文件以供查證，以確定使用場地人士為租用者。如簽場者並非已登記的租用人士，場地職員會拒絕有關人士簽場。</li> </ul>
項目 (h)	檢討「執雞」的安排，例如考慮向成功「執雞」者收費及在某些問題嚴重的設施試行取消「執雞」安排。	<ul style="list-style-type: none"> <li>康文署已於二零一三年六月十八日開始試行取消足球場的「執雞」安排，為期六個月。</li> <li>因應有部份市民對有關安排持不同意見，康文署會密切留意取消足球場「執雞」會否引致場地空置及浪費的情況，並已在試行有關措施推出後三個月（即二零一三年九月）收集用場資料，以進行初步分析。並在試行計劃推出六個月後（即二零一三年年底）進行全面檢討，以決定是否繼續取消足球場「執雞」安排。</li> </ul>
項目 (m)	繼續研究改善措施，以縮短繁忙	康文署已分別於二零一二年三月及二零一三年四月完成第一期及

申訴專員建議改善措施		進展情況
	時間進入康體通系統的時間，例如加大康體通的容量、運行速度、設網上排隊功能等。	第二期的康體通提升工程。自完成系統的提升工程後，康體通的容量及運行速度已得到明顯改善。在早上7時最繁忙時段的首5分鐘內，系統的中央處理器負荷已由以往的平均約90%降至不多於40%，網路擠塞的問題已得到明顯改善。市民一般可於開始訂場的首15分鐘內登入，較系統未提升前縮短一半時間。而在早上最繁忙時段(即上午 7時至7時05分)網上交易量亦由平均360宗增至560宗，增幅約達56%；至於訂場櫃檯的輪候時間則由平均14分鐘縮短為9分鐘，約縮短36%。康文署會繼續留意康體通運作及市民意見，適時優化康體通系統。
項目(p)及(q)	詳細審視及修訂含糊不清的指引，務使給予職員足夠的指示和引導及採取措施改善與團體溝通，例如使用電郵溝通等。	<ul style="list-style-type: none"> <li>康文署已於二零一二年四月向各分區發出電郵，提醒場地同事在處理不同團體長期預訂時，必須根據康文署「康體設施預訂程序」安排回覆團體。在與團體溝通時，必須以書面通知有關其申請的安排及情況，以避免不必要的誤會。</li> <li>此外，康文署已於二零一三年六月中將回覆團體的時間加入修訂的「康體設施預訂程序」內。</li> </ul>
項目(r)	考慮縮短團體取消預訂的通知期。	康文署已於二零一三年六月中將團體取消預訂的通知期由40天縮短至20天。

申訴專員建議改善措施		進展情況
項目(s)	考慮簡化個人取消預訂的手續，例如設網上取消、電話取消及退款等。	康文署已於二零一二年十二月十八日推出改善措施，「康體通」用戶可以個人密碼於網上取消已租訂的設施，而無需親臨辦事處辦理取消預訂手續。
項目(v)	在作出重大改動前，應充分諮詢持份者，又應繼續聆聽持份者的聲音，不時檢討其制度和安排，務使能配合市民的需要。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 康文署已於二零一二年底展開全面的公眾諮詢工作，包括於去年十月二十四日至十二月十八日期間，出席 18 個區議會轄下的相關委員會諮詢議員對有關改善措施的意見；去信各體育總會及團體，將諮詢文件上載康文署網頁及民政事務局的公共事務論壇，供公眾人士參閱及邀請他們就改善措施提交意見。</li> <li>• 另外，康文署於二零一二年十二月十四日至十六日期間在轄下各主要康體設施例如體育館、網球場及草地足球場進行問卷調查，收集設施使用者對主要改善措施的意見。</li> <li>• 康文署亦於二零一二年十一月二十七日及二零一三年三月一日諮詢社區體育事務委員會，分別諮詢委員對改善措施的意見及向各委員報告公眾諮詢結果及將落實推行的改善措施。</li> </ul>



(B) 將於 2013-14 年度推行的項目

申訴專員建議改善措施		進展情況
項目(b)	考慮收緊個人預訂設施的時數上限(例如加設每天不同場地及設施合計的上限、每週上限、或每月上限等)。	<ul style="list-style-type: none"><li>現時個人預訂收費設施的上限是同一場地同一類設施每天繁忙時間 2 小時及非繁忙時間 4 小時，草地足球場每天可預訂最多一節。</li><li>因應申訴專員的建議及綜合各持份者的意見，以及約有 64.3% 問卷調查受訪者同意收緊個人預訂收費設施時數的上限：<ul style="list-style-type: none"><li>(i) 康文署建議收緊需求高的設施的個人預訂限額至每名租用人土於繁忙時間每天只可預訂同一類設施最多兩節。租用限額並不只限於每天同一場地的同一設施，而是適用於每天所有康樂場地的同類設施。草地足球場每天可預訂最多一節的安排維持不變；及</li><li>(ii) 康文署預計可於完成更改「康體通」電腦系統後盡快於二零一四年第一季內推行有關改善建議。</li></ul></li></ul>
項目(e)	考慮採取行政措施，打擊利用有限公司優先預訂權所進行的炒賣活動。	康文署已成立工作小組檢視現行容許以有限公司及社團註冊登記的團體預訂場地的優先次序和安排，及現行團體違反租用場地使用條件的懲罰制度，預計二零一四年第一季完成有關檢討及推行有關措施。

申訴專員建議改善措施		進展情況
項目(i)	考慮就個人不取場設立罰則。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綜合 18 區區議會及大部份人士均支持推行個人預訂違規的懲罰，康文署建議訂立違規者會被暫時取消預訂康樂設施資格，預計有關改善建議可於二零一四年第一季完成更改「康體通」電腦預訂系統後開始推行。</li> <li>• 有關懲罰安排如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) <u>租用人</u>在一段時間內有重覆不取場的記錄，而又未能在用場前取消預訂</li> <li>如租用人 在 30 日內有兩次不取場的記錄，而又沒有在用場前至少一天通知康文署，康文署會暫時取消其可預訂所有陸上收費康樂設施的資格為期 90 天；</li> <li>(ii) <u>租用人</u>違規轉讓場紙</li> <li>由於違規轉讓場紙涉及炒賣，因應諮詢期內再收到的意見均認為應加強罰則，因此康文署建議如租用人被確定有違規轉讓或炒賣場紙的</li> </ul> </li> </ul>
項目(j)	對違規轉讓場紙的個別租用人採取行政罰則，例如暫停預訂資格等。	
項目(k)	在炒賣活動特別猖獗時，考慮主動針對懷疑個案加緊查證，及採取適當的行政罰則。	

申訴專員建議改善措施		進展情況
		<p>情況，康文署會即時暫停其預訂所有陸上收費康樂場地的資格為期 180 天；及</p> <p>(iii) <u>租用人濫用優惠收費預訂場地</u></p> <p>因應有區議會認為應加強打擊濫用優惠收費預訂場地，康文署將原定建議暫停租用人預訂所有陸上收費康樂場地的資格為期 90 天增加至 180 天，以收阻嚇作用。</p>
項目(i)	<p>檢討團體配額的安排，以提高透明度，及加強個人可用時數的保障，包括考慮：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就需求最殷切的「黃金時間」加設配額；及</li> <li>● 提高民政事務局及康文署預訂的透明度（例如另設配額、包在團體配額內等）。</li> </ul>	<p>康文署已成立工作小組檢討現行團體(包括民政事務局及康文署)於繁忙時間的預訂配額安排，預計有關檢討可於二零一四年第一季完成及推行有關措施。</p>
項目(t)	<p>檢討應否收緊對團體不取場的罰則。</p>	<p>康文署現正檢討團體不取場的罰則，以減低團體不用場又不適時通知取消已預訂的設施，造成場地浪費，預計有關檢討和措施可於二零一四年第一季完成及推行。</p>

(C) 2014年或以後推行的改善措施及需進一步研究的改善措施

申訴專員建議改善措施		進展情況
項目(d)	考慮就電話預訂引進即時繳費的安排。	<ul style="list-style-type: none"><li>康文署於二零一二年實施短期改善措施，市民如以電話預訂康體設施，須最少在使用設施前三天預訂，並最少在使用設施前一天繳費作實。此外，已被取消電話預訂的段節會在預訂取消後翌日凌晨一時載列於康體通網頁，市民則可在同日上午7時30分起，以先到先得方式經電話、互聯網、訂場櫃檯或自助服務站預訂這些段節。</li><li>就長期改善措施，康文署正探討推出電話預訂即時繳費確認訂場的可行性，但由於現時政府內沒有其他部門有此運作模式及服務需求，故現正與有關部門研究可行方案，以滿足在庫務、保安和私隱等需要，並需考慮有關方案的成本效益，使公帑用得其所。改善措施目前仍在詳細研究階段，期望在2014-15年度就其可行性達成結論。</li></ul>
項目(n)	考慮就免費設施的預訂提供電子化服務。	康文署已展開有關可行性研究，預計可於2013-14年度完成報告。康文署會根據報告的建議方向，研究是否以「康體通」電腦系統處理預訂免費設施。

申訴專員建議改善措施		進展情況
項目(o)	考慮就個人簽場安排引進一點彈性，譬如在預訂時容許租用人登記多一個可以簽場的使用人。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 初步估計在二零一三年六月推出縮短個人預訂康體設施期限後，租用人應該更能確定可否使用場地，因此租用人未能親自簽場的情況應會大幅減少。</li> <li>● 康文署會在推行縮短個人預訂康體設施期限後檢討其成效，並研究容許登記多一位使用人會否導致濫用或便利炒場的情況。</li> </ul>
項目(u)	考慮調節場地開放時間，以增加供應，例如把人造草地足球場的早上開放時間略為提早或稍微調整天然草地足球場的養草時間。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 康文署已採取下列措施以增加足球場的供應： <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 康文署已計劃於未來三年增加更多的人造草地足球場以滿足公眾的需求(由二零一二年底的 30 個增加至二零一五年 39 個)，令可使用節數每月增加約 2 000 節；</li> <li>(ii) 因應個別場地和地區的使用情況及需求，康文署會諮詢區議會是否需更改開放有關人造草地足球場的時間的意見。如將開放時間提早至 7 時，有關活動可能會對附近居民造成噪音滋擾，因此康文署未能即時提早人造草地足球場的開放時間；及</li> <li>(iii) 現時各草地足球場場地職員均會因應草地的生長情況、天氣及保養安排，適當</li> </ul> </li> </ul>

申訴專員建議改善措施	進展情況
	<p data-bbox="911 248 1359 338">調整及增加個別場地可供使用的節數。</p> <ul data-bbox="818 389 1359 573" style="list-style-type: none"> <li>• 康文署會在密切留意提供足球場地的發展及使用情況，就增加場地節數措施及其成效再作檢討。</li> </ul>