

**回應**

《申訴專員年報 2014》的

**政府覆文**

**政府總部**

**二零一四年十二月十日**

## 目錄

	<u>頁數</u>
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	
建築署及食物環境衛生署	3
屋宇署	6
屋宇署及消防處	10
屋宇署及食物環境衛生署	13
屋宇署及地政總署	18
屋宇署、食物環境衛生署及地政總署	34
屋宇署、地政總署及通訊事務管理局辦公室	43
公司註冊處	46
懲教署	48
香港海關	52
發展局及地政總署	54
教育局	57
環境保護署	62
環境保護署及食物環境衛生署	68
環境保護署及地政總署	71
環境保護署、食物環境衛生署及地政總署	74
平等機會委員會及醫院管理局	81
地產代理監管局	85
地產代理監管局及運輸及房屋局	89
消防處	92
消防處及屋宇署	94
消防處及地政總署	97
食物環境衛生署	99
食物環境衛生署及屋宇署	132
食物環境衛生署及環境保護署	155
食物環境衛生署及地政總署	157
食物環境衛生署、屋宇署及房屋署	176
食物環境衛生署、環境保護署及渠務署	183
食物環境衛生署、環境保護署及地政總署	186

食物環境衛生署、地政總署及消防處	190
政府總部 – 政務司司長辦公室（效率促進組）及房屋署	192
政府總部—政務司司長辦公室（效率促進組）及地政總署	195
政府總部—政務司司長辦公室(效率促進組)、 運輸署及屋宇署	199
路政署及民政事務總署	202
民政事務局	204
民政事務總署	206
民政事務總署及香港房屋協會	217
民政事務總署、食物環境衛生署及地政總署	219
醫院管理局	221
房屋署	228
地政總署	235
地政總署、屋宇署及規劃署	243
地政總署、食物環境衛生署及民政事務總署	246
法律援助署	250
康樂及文化事務署	252
康樂及文化事務署及庫務署	263
海事處	266
個人資料私隱專員公署	268
香港電台	273
差餉物業估價署	277
差餉物業差估署及稅務局	279
社會福利署	281
社會福利署、食物環境衛生署及地政總署	291
運輸署	294
運輸及房屋局及運輸署	306
職業訓練局	312

### **第三部分**

#### **——就主動調查個案所提出建議的回應**

屋宇署	314
政制及內地事務局	317
衛生署	322
食物環境衛生署	325
政府總部 – 政務司司長辦公室(政府檔案處)	329
運輸署	336

# 回應《申訴專員年報 2014》 的政府覆文

## 引言

政務司司長在二零一四年七月二日立法會會議上提交《申訴專員年報 2014》（《年報》）。本政府覆文列出政府當局就這份年報作出的回應。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有作出建議的全面調查和主動調查個案，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。

2. 申訴專員在《年報》中總結了六宗主動調查以及 321 宗全面調查的個案。本政府覆文就申訴專員有作出建議的六宗主動調查及 111 宗全面調查的個案作出回應。在申訴專員提出合共 283 項建議當中，除極少數建議外，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。政府會以積極、專業和主動的態度，繼續致力提供有質素的公共服務。

3. 我們認同申訴專員在《年報》「緒言」部分中提到資訊自由是問責開明的政府的基石。政府會積極改善現時的公開資料制度，以增加政府的問責性和透明度；並有決心採取適當的行動，進一步完善現時的檔案管理系統，以妥善管理及保存具有歷史價值的公共檔案。

## 第二部分

### —就全面調查個案所提出的建議的回應

#### 建築署及食物環境衛生署

**個案編號 2013/0063A（建築署）：延誤重開垃圾收集站**

**個案編號 2013/0063B（食物環境衛生署）：(1) 延誤重開垃圾收集站；及 (2) 未能解決棄置在該垃圾收集站外的垃圾所造成的環境衛生問題**

#### 背景

4. 某垃圾收集站（垃圾站）雖早已完成改善工程，但竟關閉了達兩三年之久。二零一二年年底，投訴人向食物環境衛生署（食環署）查詢，食環署表示已多次要求建築署把該垃圾站重開，但後者沒有回應。

5. 投訴人不滿兩署延誤重開該垃圾站(投訴點 (a))，而食環署亦未能解決棄置在垃圾站外的垃圾所造成的環境衛生問題(投訴點 (b))。

#### 申訴專員的觀察

##### 投訴點 (a)

6. 涉事改善工程只屬小型工程，垃圾站卻須自二零零九年年中至二零一三年年初關閉。延誤主要是由於負責統籌工程的建築署對該項工程一直漠不關心所致，加上該署委聘了經驗不足且力有不逮的承建商，令延誤更為嚴重。

7. 食環署作為「使用部門」，亦實應更密切留意工程進展及向建築署施加壓力。

8. 綜合以上所述，申訴專員認為，對建築署及食環署的投訴點(a)成立。

### 投訴點 (b)

9. 鑑於垃圾站外持續有建築廢料及大型傢具棄置，申訴專員公署認為，食環署早應採取更積極的措施解決問題。故此，申訴專員認為，針對食環署的投訴點(b)部分成立。

10. 整體而言，這宗投訴成立。申訴專員建議：

### 建築署

- (a) 在選擇顧問公司及承建商時更為審慎，以確保其具備足夠的能力；
- (b) 提示職員在發現問題後須及早介入，尋求解決辦法；及

### 食環署

- (c) 應鑑此案例，更密切地監察與轄下設施有關的工程進度。

## **當局的回應**

11. 建築署接納申訴專員的建議，並採取下列改善措施：

- (a) 為確保所選聘的承建商及顧問公司具備足夠的能力，已提示員工，必須將承建商及顧問公司的工作表現如實反映在工作表現報告內，因為日後選聘承建商或顧問公司時，會考慮報告內容評估其能力；以及
- (b) 已提示員工，當發現承建商無能力解決重大問題時，須及早介入，尋求解決辦法。另外，已改善內部呈報機制，由高層管理人員監督較為棘手的工程。

12. 食環署接納申訴專員的建議，並已提醒分區人員須每隔一段適當時間向建築署發出催辦函件，密切地監察手頭現存有關潔淨設施的工程／保養維修工程項目的進度。至於經食環署的策劃

及拓展組同事處理的工程項目，他們會主動監察每項工程的進度，該署已提醒分區人員須提示策劃及拓展組的人員任何可能延誤的情況，好讓他們與相關工務部門密切聯繫，務求設施可盡早開放供市民使用。



## 屋宇署

### 個案編號 2013/0406：沒有對違例建築工程採取執法行動

#### 背景

13. 二零一三年一月三十一日，投訴人(某居民組織)向申訴專員公署投訴屋宇署。據投訴人所稱，多年來，某宗教處所(精舍)有違建物(涉事僭建物)被用作經營骨灰龕，對附近屋苑的居民造成滋擾。二零零六年十二月，屋宇署向精舍發出清拆命令，但精舍一直沒有遵辦。二零零九年二月，該署成功檢控精舍違反清拆命令。其後，精舍仍不遵辦清拆命令。二零一二年十月，投訴人向區議會投訴涉事僭建物對附近屋苑的居民造成滋擾。屋宇署在接獲區議會轉介後，再跟進個案。

14. 投訴人指摘屋宇署有法不執，遲遲不取締涉事僭建物。

#### 申訴專員的觀察

15. 在二零零六年十月至二零零八年九月期間，屋宇署大致上有適當地處理涉事僭建物，包括：於二零零六年十二月發出清拆命令；於二零零七年十月展開檢控程序；以及於二零零八年九月成功檢控精舍業主。

16. 由於涉事僭建物並無對生命財產明顯構成威脅或迫切危險，加以無合理辯解而不遵辦清拆命令的懲罰非輕，該署於二零零六年十二月發出清拆命令後，按照既定程序檢控精舍，而不指派承辦商代精舍業主清拆涉事僭建物，實並非無理。

17. 然而，於二零零九年九月後，精舍一直仍不清拆涉事僭建物。及至二零一二年十一月，屋宇署才決定再檢控精舍不遵辦清拆命令，難免令人有其執法不力之感覺。

18. 屋宇署解釋由於近年因應突發事件須作全港特別巡查，以及部門工作重組，以致未能及早跟進這宗個案。但申訴專員公署認為這解釋不足以作為遲遲不再檢控精舍的理由。

19. 綜合上文分析，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議屋宇署檢討其執法程序；若檢控未能成功促使業主清拆僭建物，而僭建物持續對居民造成滋擾，屋宇署應考慮指派承建商將之清拆。在本案中，精舍對投訴人所造成的滋擾已經持續多年，若再三檢控仍未能成功促使精舍清拆涉事僭建物，屋宇署應研究指派承辦商代為清拆的方案，例如事前應廣告公眾，讓在涉事僭建物存放了骨灰甕的人士有充分時間與精舍商討解決遷移該些骨灰甕的問題。

## 當局的回應

20. 屋宇署不接納建議。由於涉事僭建物並不涉及對生命財產明顯構成威脅或迫切危險，加上清拆涉事僭建物前須把骨灰龕的骨灰甕妥善移走，並要得到有關家屬的配合，而在過程中亦必須涉及其他政府部門，故在未有完善配套前，屋宇署實難強行清拆涉事僭建物。況且，屋宇署已就清拆命令開展第二次檢控的程序，過往的例子顯示，第二次檢控的個案一般會被判以較高的刑罰。屋宇署相信較高的刑罰會有阻嚇作用，促使涉事僭建物的業主盡早清拆僭建物。屋宇署亦同時知悉食物及衛生局規管現存私營骨灰龕的有關法案已於二零一四年六月提交至立法會討論，屋宇署遂決定密切留意有關進展，以能採取相應的行動。

21. 就上述屋宇署的回應，申訴專員未有接納，並認為本案主要涉及僭建物，執法實不宜延遲，否則所有僭建者都會視執法行動為無物。

22. 及後，屋宇署向申訴專員匯報，指出屋宇署接獲精舍的通知，表示已委任認可人士負責統籌清拆法定命令指定的僭建物。屋宇署會敦促有關認可人士盡早提交修繕建議書，並繼續緊密監察清拆涉事僭建物的進度。因應申訴專員的要求，屋宇署會定期提交清拆涉事僭建物的進度報告。

## 屋宇署

### 個案編號 2013/2050(I)：拒絕向投訴人提供僭建物業主所發出的「上訴通知」的若干資料

#### 背景

23. 二零一三年七月九日，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署。

24. 二零一二年十二月，建築事務監督(即屋宇署署長)發出法定命令，要求拆除投訴人住所附近的某違建工程。二零一三年一月，屋宇署告知投訴人，該違建工程的業主已就有關清拆命令遞交上訴通知書。二月四日，投訴人要求屋宇署提供有關上訴的進一步資料，包括：

- (a) 「該上訴通知書於何時遞交」；
- (b) 「該上訴通知書基於甚麼理由提出」；
- (c) 「該上訴通知書將於何時聆訊及終結」；及
- (d) 「貴署對該上訴通知書的回應為何」。

25. 投訴人向申訴專員公署投訴，屋宇署無理拒絕發放他要求的資料，及延遲回覆他。

#### 申訴專員的觀察

26. 資料(a)至(c)項為他人擁有，但屋宇署有副本。根據公開資料守則(守則)，如果涉及公眾利益，屋宇署應衡量有關資料是否涉及重大公眾利益，考慮尋求上訴審裁處(審裁處)及/或僭建物的業主同意，甚至在沒有資料的擁有人同意下，發放資料給投訴人；否則可以簡單地拒絕他的要求(守則的 1.20<sup>1</sup>和 2.14(a)<sup>2</sup>段)。

---

<sup>1</sup> 守則的1.20段訂明：如索取的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，而有關公務員認為，為了公眾利益或須披露這些資料，則有關人員會告知該第三者，請他表示同意或就反對披露這些資料作出陳述，並會要求他在30日內作出回應，或應要求給予他一段較長而合理的時間以作出回應。

27. 雖然申訴專員公署認為屋宇署拒絕發放資料的理據並非完全相關，申訴專員公署認為該署拒絕索取者要求發放資料(a)至(c)項的做法並非不恰當，原因是該些資料沒有涉及公眾利益。至於處理資料(d)項，上述原因亦適用。

28. 不過，屋宇署確實沒有根據守則給投訴人及時回應。因此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

29. 在調查過程中，申訴專員公署留意到屋宇署實際上曾向投訴人提供有關違建工程的資料，包括告知投訴人屋宇署已向違建工程的業主發出清拆令及有關業主已向審裁處提交上訴通知書。由於該違建工程的個案不涉及投訴人或公眾利益，即使投訴人（如他好奇）可以從土地註冊處取得清拆的登記資料，申訴專員公署從保障私隱的角度質疑屋宇署向投訴人提供有關資料是否適當。

30. 申訴專員建議屋宇署：

- (a) 參照這個案例，提醒員工須根據守則向資料索取者給予適時回應；及
- (b) 覆檢在不影響索取者利益的個案的處理方式是否適當及一致。

## 當局的回應

31. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 向員工發出定期提示，提醒員工須向資料索取者給予適時回應；及
- (b) 屋宇署已覆檢向公眾提供有關僭建物及執法行動進度的資料的處理方式，並已發出經修訂的部門指引供員工跟從。

---

<sup>2</sup> 守則的2.14(a)段訂明：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。

## 屋宇署及消防處

### 個案編號 2013/2887A 及 B：在採取執法行動，取締某大廈公共走廊內的僭建雜物櫃問題上推卸責任

#### 背景

32. 二零一三年七月二十九日，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署及消防處。據投訴人所稱，她於二零一二年發現，其居所所在的大廈（涉事大廈）多個樓層走廊的公眾地方均有大型雜物櫃（涉事木櫃）堵塞通道，雜物櫃並遮蓋了消防喉轆，影響消防安全。投訴人遂向屋宇署及消防處投訴。然而，屋宇署在二零一二年九月的回覆中表示，由於該些雜物櫃並沒有構成即時危險，故該署只會作出勸喻而不會採取即時取締行動。消防處在二零一三年六月則覆稱，該些雜物櫃屬僭建物，故應由屋宇署負責跟進。

33. 投訴人指摘涉事部門推卸責任，以致上述的雜物櫃一直仍未被清拆。

#### 申訴專員的觀察

##### 對屋宇署的投訴

34. 屋宇署在接獲投訴人的投訴後確已隨即派員實地視察，並已按一貫政策及程序作出跟進。並無證據顯示該署推卸責任。

35. 就屋宇署不發出法定清拆命令，申訴專員公署接納屋宇署的解釋。既然涉事木櫃並沒有構成迫切危險，亦不屬「須優先取締類別」的僭建物，該署基於資源所限，不擬採取即時取締行動，申訴專員公署認為是無可厚非。因此，申訴專員認為對屋宇署的投訴不成立。

36. 然而，屋宇署在巡查時拍得的相片顯示，涉事木櫃內擺放的雜物有部份似是油漆、火水及潤滑油等的物品。申訴專員公署認為，基於安全理由，該署當時理應將個案轉介消防處跟進，以釋除住戶的疑慮。申訴專員促請該署提示職員作出改善。

## 對消防處的投訴

37. 消防處實已按其職權跟進涉事大廈內有關阻塞走火通道及阻礙消防喉轆操作的問題。在發現消防喉轆的正常運作被雜物阻礙後，該處亦已採取警告行動。並無證據顯示該處推卸責任。

38. 由於懷疑涉事木櫃是屬屋宇署執法職權範圍的僭建物，消防處同時將個案轉介該署跟進。申訴專員公署認為是合理之舉。

39. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴人對消防處的投訴不成立。雖然如此，畢竟消防喉轆是否可正常使用及操作，會直接影響到消防處的滅火及救援工作。因此，申訴專員促請消防處對大有可能故態復萌的情況，即住戶在藏有消防喉轆的涉事木櫃內擺放過多雜物的行為，繼續密切監察；如發現違規情況，應即時向相關人士提出檢控（而無須再給予警告），以加強阻嚇力。

## **當局的回應**

40. 基於以下的考慮，屋宇署不接納申訴專員的建議：

- (a) 屋宇署及消防處均對樓宇消防安全肩負責任，而雙方的部份職權範圍無可避免或有重疊。基於公眾安全和善用屋宇署及消防處資源的前提下，雙方一向有溝通、討論及釐清各自的職權範圍。原則上，屋宇署主要負責處理被動式防火設施(主要為樓宇的耐火結構部份，例如有耐火時效的牆、間格及門戶等)，包括它們的改動所產生的火災危險，而消防處則負責處理其他類型的火災危險。如有需要，雙方可採取聯合行動。基於上述的原則，就個別樓宇消防安全範疇，雙方的職責範圍亦得到釐清。就阻塞逃生途徑而言，屋宇署負責有關僭建物阻塞逃生途徑的執法；而消防處則負責處理消防裝置及設備方面的問題，以及非固定的阻塞物(包括危險品)。假如屋宇署人員在視察時發現五種對生命和財產構成嚴重威脅的情況，包括過量儲存危險品等，屋宇署必須先以電話通知消防處跟進個案，然後再用便箋將有關情況轉介消防處；

- (b) 就本個案而言，由於屋宇署人員視察涉事大廈時分別在七樓發現疑似潤滑油和火水各一小罐，也在八樓發現另一小罐疑似油漆，該署認為上述物品的位置、數目及數量並不屬於上述兩個部門先前協議下所指的過量儲存危險品的嚴重情況，因此該署沒有將情況轉介消防處；
- (c) 再者，屋宇署認為消防處在轉介前理應已評估上述儲存品的火警風險，並根據兩個部門先前的協議跟進有關的雜物問題。因此，屋宇署相信消防處已採取必須的執法行動；及
- (d) 屋宇署視察時如發現有過量儲存疑似危險品的嚴重情況或可能涉及其他政府部門的執法職權內的事項，該署人員會將個案轉介消防處或其他相關部門跟進。然而，就此個案而言，涉事木櫃放置疑似易燃物品的位置、數目及數量不多，並不屬於過量儲存危險品的嚴重情況，再者，涉事木櫃並非經常存放易燃物品。基於上述原因，屋宇署認為毋須將此個案轉介消防處跟進。

41. 屋宇署已向申訴專員公署提出上述觀點。申訴專員公署於二零一四年七月二十一日回覆屋宇署對本案的跟進工作到此為止。

42. 消防處接納申訴專員的建議，並會繼續密切監察事涉大廈的情況，定期派員巡查。若發現違規情況，消防處會按照《消防（消除火警危險）規例》第3條，發出《消除火警危險通知書》，規定獲送達通知書的人在指明的限期內消除火警危險。

43. 而在重覆出現的違例情況方面（即是在十二個月內發現在同一地點有故態復萌的情況），消防處人員不會發出《消除火警危險通知書》，而可根據上述規例第9(2)條，向有關人士直接提出檢控，一經定罪，可處第6級罰款，並可就該罪行持續的每日，另處罰款\$10,000。

## 屋宇署及食物環境衛生署

個案編號 2012/3657A (屋宇署)：延誤處理一宗滲水投訴

個案編號 2012/3657B (食物環境衛生署)：(1) 延誤處理一宗滲水投訴；(2) 就有關進行濕度測試的位置，向投訴人提供前後不一致的資料；(3) 否認滲水源頭是從投訴人單位樓上食肆的非法／破損構築物流出的污水，而堅稱那只是雨水，不會造成環境滋擾；以及(4) 沒有通知投訴人調查的進度

### 背景

44. 投訴人於二零一二年九月十九日向申訴專員公署投訴食物環境衛生署(食環署)及屋宇署。

45. 據稱，投訴人自二零一零年五月起，多次向食環署及屋宇署投訴其診所在大雨或颱風後滲水。然而，該兩個部門處理其投訴不當，包括：

- (a) 延誤處理這宗滲水問題；
- (b) 就有關進行濕度測試的位置，向投訴人提供前後不一致的資料；
- (c) 否認滲水源頭是從他診所樓上食肆的非法／破損構築物流出的污水，而堅稱那只是雨水，不會造成環境滋擾；以及
- (d) 除了曾發信通知他該個案會由食環署轉介屋宇署處理外，再沒有以書面向他交代調查的進度。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

46. 投訴人及其員工自二零一零年五月起，多次向由食環署及



屋宇署成立的滲水投訴調查聯合辦事處（聯辦處）投訴滲水問題。除二零一二年六月十八日的投訴外，聯辦處人員沒有就其他投訴迅速安排實地視察。大部分的實地視察都是提出投訴後數星期或兩個月才進行。

47. 此外，投訴人早於二零一一年八月十六日已向聯辦處人員表示大雨後診所出現滲水情況。根據香港天文台的記錄，除了二零一二年六月十八日外，在聯辦處人員進行實地視察的那幾天，全日的總降雨量均為零或輕微（由 0 毫米至 3.5 毫米不等）。如聯辦處在收到投訴後較為留意天氣因素，並在雨天進行實地視察，滲水源頭應早已能確定。

48. 再者，聯辦處人員於二零一二年六月十八日進行視察後，意識到投訴人診所的滲水問題嚴重，並認為是雨水經大廈外牆滲入診所。然而，聯辦處人員只是繼續與有關食肆的負責人聯絡，卻沒有採取更實際的行動解決問題，例如把個案轉介屋宇署跟進。事實上，聯辦處人員一年前已開始與有關食肆聯絡，但一直沒有結果。

49. 綜合以上分析，申訴專員認為，就聯辦處而言，投訴點(a)成立。

50. 而屋宇署方面，經審閱相關紀錄，申訴專員公署信納屋宇署直至二零一二年八月十日，才得悉食肆未經授權的清拆工程。而該署亦沒有延誤，於九月開始跟進行動。

51. 鑑此，就屋宇署而言，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

#### 投訴點(b)

52. 申訴專員公署認為，聯辦處的解釋合理。聯辦處人員純粹依從標準程序進行調查，並根據觀察所得決定採取行動。因此，投訴點(b)不成立。

53. 然而，申訴專員公署相信，如聯辦處人員有向投訴人解釋清楚有關調查程序及不同情況下的要求，便可避免誤會。

### 投訴點(c)

54. 聯辦處人員根據現場的客觀調查結果，就滲水原因作出結論。屋宇署的視察結果亦支持聯辦處的結論。

55. 不過，由於沒有相互確證的測試報告，申訴專員公署不能確定雨水沿外牆及食肆地台滲入投訴人診所途中是否受到污染。因此，申訴專員認為投訴點(c)未有定論。

56. 雖然申訴專員原則上接納雨水未必構成環境滋擾，但認為聯辦處應考慮每宗個案的情況。就這宗個案而言，投訴人向申訴專員公署提供的相片顯示滲出的水是黃色／棕色的，加上聯辦處人員在二零一一年六月十八日實地視察發現診所持續滴水，聯辦處理應為謹慎起見，在作出不存在環境滋擾的結論前先安排進行測試。幸而滲水情況在有關食肆修復玻璃外牆後似乎已有改善。

### 投訴點(d)

57. 聯辦處只曾兩度以書面告知投訴人個案的進展，而兩者之間相隔超過兩年，實為不妥。申訴專員認為投訴點(d)成立。

58. 綜合而言，申訴專員認為對食環署（以聯辦處的名義）的投訴部分成立，而對屋宇署的投訴不成立。

59. 就投訴點(c)而言，申訴專員建議聯辦處提醒員工要對每宗滲水個案（包括雨水滲漏）的情況仔細作出評估及計劃相應跟進行動。

## **當局的回應**

60. 聯辦處接納申訴專員的建議。聯辦處已把申訴專員的報告向所有員工傳閱，並提醒他們要嚴格遵守《處理滲水投訴工作守則》所訂的程序指引。

61. 在正常情況下，雨水透過大廈外牆、天台或地台滲入所引致的滲水問題，並不構成《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）所指的妨擾。不過，聯辦處仍已提醒員工須更注意天氣因素，並在雨天進行視察，以確定滲水問題是否由雨水滲入引致。

## 屋宇署及食物環境衛生署

**個案編號2013/3304A（屋宇署）：在處理一宗關於兩個固定熟食檔的檔戶僭建簷篷的投訴時推卸責任**

**個案編號2013/3304B（食物環境衛生署）：(1) 在處理一宗關於兩個固定熟食檔的檔戶僭建簷篷的投訴時推卸責任；以及 (2) 沒有回應投訴人的投訴**

### 背景

62. 二零一三年八月二十六日，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。

63. 據投訴人所稱，某街道有兩個熟食排檔，有人在其上搭建了一排帳篷。帳篷阻礙牌檔的煮食油煙消散，影響投訴人於附近的店舖（帳篷問題）。二零一二年十二月，他就帳篷問題向食環署投訴，食環署把個案轉介屋宇署跟進，但屋宇署其後又把個案交回食環署處理，最終不了了之。

64. 二零一三年六月，投訴人經政務司司長辦公室再向食環署投訴，食環署承諾會於30天內向他回覆。然而，他一直沒有收到該署的任何回應。

65. 投訴人的投訴可歸納如下：

- (a) 食環署與屋宇署互相推卸責任，沒有就帳篷問題採取適當行動；以及
- (b) 食環署沒有回覆他二零一三年六月的投訴。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

66. 基於申訴專員公署的觀察所得及律政司的意見，申訴專員

公署認為，食環署當初把帳篷問題轉介屋宇署，雖然不一定是存心推卸責任，但食環署應同時研究本身可否援引《小販規例》第48條執法，而非延至投訴人向申訴專員公署投訴後才諮詢律政司。

67. 申訴專員認為，投訴點(a)就食環署而言部分成立。

68. 屋宇署的不執法決定則有法理基礎。因此，申訴專員認為投訴點(a)就屋宇署而言不成立。

### 投訴點(b)

69. 食環署確實沒有具體回覆投訴人的投訴，並已承認疏忽。有鑑於此，申訴專員認為，對食環署的投訴點(b)成立。

70. 總言之，這宗投訴對食環署而言部分成立，對屋宇署而言不成立。

71. 申訴專員促請食環署：

- (a) 從速完成就帳篷問題的執法行動；以及
- (b) 留意其他地點的熟食牌檔有否類似問題，並一概依法處理。

### **當局的回應**

72. 食環署接納申訴專員提出的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 由二零一四年一月至七月，食環署按法律意見的指示，引用《小販規例》第48條，就違例搭建帳篷共提出11宗檢控，其中向涉事兩個排檔分別提出四宗及一宗檢控；及
- (b) 食環署已向有關分區環境衛生辦事處發出指引，如發現街上熟食牌檔有類似帳篷問題，應按法律意見依法處理。

## 屋宇署及地政總署

**個案編號 2013/1588A（屋宇署）：沒有對僭建物採取執法行動，而且延誤回覆**

**個案編號 2013/1588B（地政總署）：沒有妥善跟進一宗關於非法改變土地用途的投訴，以及無理更改測量圖**

### 背景

73. 二零一三年五月三日，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署及地政總署。

74. 據投訴人所稱，二零一一年十二月，投訴人發電郵給政府一站通（一站通）及多個政府部門（包括屋宇署及地政總署），舉報新界某村的一些地方（涉事土地）涉嫌有違例搭建物被用作貨倉用途。投訴人認為，往來該些貨倉的貨櫃車在村內狹窄的通道行駛，可能危及村民安全（首次舉報）。

75. 二零一二年一月，規劃署回覆投訴人：涉事土地的搭建物並無違反《城市規劃條例》。同月九日，屋宇署回覆投訴人：涉事土地有若干搭建物，但沒有正在進行的建築工程；該些搭建物並不構成明顯危險；至於涉事土地其中一段（地段甲）的違例建築物，屋宇署已於二零一一年九月九日發出清拆命令，惟業主提出上訴，故屋宇署須暫緩執法行動。同月十六日，地政總署轄下的分區地政處（地政處）回覆投訴人：地政處會繼續跟進涉事土地其中某些地段上的構築物。

76. 投訴人注意到，規劃署的覆函顯示，地段甲的西北面有一搭建物在搭建中（搭建物甲）。二零一二年一月十七日，投訴人向屋宇署提供照片及規劃署的覆函複本，要求屋宇署跟進搭建物甲。

77. 二零一二年一月十六日，投訴人再向一站通舉報涉事土地某兩個地段（地段乙及乙餘段）有涉嫌違例擴建貨倉（第二次舉報）。同日，1823電話中心（電話中心）覆稱已將個案轉介屋宇署。三月十日，電話中心回覆投訴人：屋宇署人員的視察結果顯

示，地段乙及乙餘段有維修工程，但並無進行中的建築工程，故該署不會再跟進。同月十八日，投訴人向電話中心提交補充資料，證明地段乙及乙餘段有違例擴建倉庫。翌日，電話中心覆稱已將個案轉介屋宇署。其後，屋宇署沒有再回覆投訴人。

78. 投訴人亦指，自二零一一年底，乙餘段已有擴建貨倉，部分霸佔政府土地。然而，地政處於二零一零年二月制備兩張測量圖時，將乙餘段的界線擴大，令擴建貨倉看似沒有霸佔政府土地。

79. 投訴人指摘：

- (a) 屋宇署對涉事違例搭建貨倉視而不見，以及遲遲不具體回覆第二次舉報；及
- (b) 地政處沒有適當繼續跟進首次舉報，以及於二零一零年二月無理修改測量圖，有掩飾違規擴建貨倉之嫌。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

80. 屋宇署確有按其既定政策處理投訴人的舉報，惟在處理過程中出現了不妥善之處，未有適時向投訴人告知跟進搭建物甲的進度。

81. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

### 投訴點(b)

82. 地政處確有按其既定政策處理投訴人的舉報，惟處理的進度並不理想。至於投訴人指地政處無理修改測量圖則一事，申訴專員公署接受地政總署的解釋，即地段乙及乙餘段的地藉資料從沒改變。

83. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

84. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並促請地政總署盡快處理涉事土地當中某些地段的短期豁免書及／或短期租約申請，及違契情況，以及盡快確定搭建物甲的所在地段，以便屋宇署能盡快對該搭建物採取執法行動。

### **當局的回應**

85. 地政總署及屋宇署接受申訴專員的建議。地政總署的分區測量處、地政處及屋宇署一直努力以解決與違例搭建物有關的未處理的問題。所有有關各項短期豁免書及／或短期租約申請，及違契情況，已在處理中。

## 屋宇署及地政總署

**個案編號 2013/2168A (屋宇署)：延誤對僭建物採取執法行動**

**個案編號 2013/2168B (地政總署)：延誤處理一宗關於非法佔用政府土地的投訴**

### 背景

86. 二零一三年六月十一日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署及屋宇署。

87. 據投訴人所稱，位於某兩條街交界的兩間店舖（涉事兩舖）不斷非法佔用行人通道（佔地問題）以擴建舖面（僭建問題），且自行訂定門牌號碼（門牌問題）。二零一二年十二月十三日，投訴人向地政總署舉報「佔地問題」、「僭建問題」及「門牌問題」。二零一三年三月，地政總署向投訴人告知：涉事兩舖均為違例建築物；地政總署已將「僭建問題」和「門牌問題」分別轉介屋宇署和差餉物業估價署。五月二十一日，投訴人就「僭建問題」向屋宇署查詢調查進度，並要求屋宇署提供檔案編號，但不果。

88. 投訴人指摘：

- (a) 地政總署拖延處理「佔地問題」；及
- (b) 屋宇署拖延跟進「僭建問題」。

### 申訴專員的觀察

#### 地政總署

89. 地政總署轄下的分區地政處（地政處）於二零一二年十二月到場視察發現涉事兩舖涉及「佔地問題」及「僭建問題」，但事後一直沒有跟進。及至二零一三年三月，地政處收到投訴人的電郵後，才開始處理「佔地問題」，以及轉介「僭建問題」和



「門牌問題」至相關部門。當中涉及逾三個月的延誤。

90. 有鑑於此，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴成立。

### 屋宇署

91. 屋宇署聲稱，在申訴專員公署介入前，屋宇署一直未有找到顧問公司的視察報告。申訴專員公署認為，若然事情屬實，屋宇署理應早已要求顧問公司再次提交報告。政府部門服務市民的一項大原則，是應該於合情合理的時間內回應市民的投訴／舉報／查詢。屋宇署的解釋不足以解脫其疏於跟進「僭建問題」的失誤。

92. 有鑑於此，申訴專員認為，投訴人對屋宇署的投訴成立。

93. 總言之，申訴專員認為這宗投訴成立，並促請地政總署和屋宇署從本案汲取經驗，今後盡快跟進市民的投訴／舉報／查詢。

### **當局的回應**

94. 地政總署和屋宇署均接納申訴專員的建議。

95. 地政總署已提醒有關職員於處理市民的投訴／舉報／查詢時，務須盡快跟進。包括應盡快把地政總署工作範疇以外的事項轉介至相關政府部門，以及適時向投訴人交代跟進情況。

## 屋宇署及地政總署

**個案編號 2013/3955A (屋宇署)：(1)延誤處理投訴；以及(2)在執法行動上推卸責任**

**個案編號 2013/3955B (地政總署)：在執法行動上推卸責任**

### 背景

96. 二零一三年九月二十六日，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署及地政總署。據投訴人所稱，她是某幢新界豁免管制樓宇(俗稱「村屋」)(涉事村屋)一樓的業主。二零一一年，涉事村屋地下單位的業主(業主甲)在其單位對開的地方建造了一堵圍牆，並加裝鋼窗及將頂部圍封，而該頂部連接一樓的露台底部。該些僭建物(涉事僭建物)不單妨礙一樓露台的維修，且阻礙屋外的走火通道。投訴人為此事與業主甲對簿公堂。其後，業主甲與她達成和解，自行清拆部分涉事僭建物。

97. 二零一三年初，業主甲在已清拆部分的僭建物重新加裝鋼窗(「重建僭建物」)，投訴人遂向屋宇署及地政總署舉報(涉事舉報)。屋宇署負責有關分區的職員跟進六個月後，將個案轉介同屬該署的「村屋組」。「村屋組」回覆投訴人：「重建僭建物」是以舊物料搭建，並非新建僭建物，無須即時清拆。地政總署則覆稱，根據屋宇署經修訂的村屋僭建物申報機制，地政總署無權跟進村屋僭建物霸佔政府土地的個案。然而，屋宇署卻指處理村屋僭建物霸佔政府土地的問題，屬於地政總署的職權範圍。

98. 投訴人指摘：

- (a) 屋宇署延誤處理涉事舉報；及
- (b) 屋宇署及地政總署就跟進「重建僭建物」一事互相推卸責任。

## 申訴專員的觀察

99. 屋宇署解釋，在一般情況下，重建的僭建物屬於違例情況較輕及潛在風險較低的現存僭建物，即屬於「新界豁免管制屋宇現存僭建物申報計劃」下可申報的項目。由於「重建僭建物」的原有鋼窗及頂部被拆除後又再安裝回原位，此舉令「村屋組」難以判斷「重建僭建物」是否屬新建僭建物，加上沒有先例可循，「村屋組」須將個案呈交屋宇署之「現存樓宇委員會」（「委員會」）作詳細考慮及決定。其後，「委員會」要求「村屋組」人員再實地視察及提供更多資料以供考慮，故該署須向投訴人、地政總署轄下有關的地政處及土地審裁處搜集更多資料，然後提交「委員會」再作審議。因此，該署未能就應否即時執法作出決定。

100. 既然「委員會」已於二零一四年三月四日裁定「重建僭建物」屬新建僭建物，屋宇署會就「重建僭建物」採取執法行動。

101. 申訴專員認為屋宇署實有按既定政策處理涉事舉報，並無推卸責任。由於「重建僭建物」是否屬新建僭建物沒有先例可援，再加上有關決定對屋宇署處理同類僭建物的執法行動影響深遠，屋宇署將個案交「委員會」審議，實無可厚非。因此，申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

102. 地政總署的辯解如下。業主甲已就其違例建築工程向屋宇署申報，並向地政處提出證明，故該處決定等候屋宇署確立是否接受該申報，暫緩對有關僭建物採取管執行動。可見地政處乃按既定政策處理涉事舉報，並無推卸責任。故此，申訴專員認為，對地政總署的投訴不成立。

103. 申訴專員留意到，屋宇署確實耗時多個月才能裁定「重建僭建物」屬新建僭建物，投訴人難免感到進度太慢。申訴專員促請屋宇署從本案汲取經驗，務求日後就同類問題能加快處理。

## 當局的回應

104. 屋宇署接納申訴專員的建議並已經把「委員會」就該宗「重建僭建物」（即僭建物清拆後用原有的物料在原位重建）的討論文件包括其背景、爭議及定論上載於屋宇署的內聯網，以供屋宇署

人員參考以便加快處理日後同類的僭建物問題。

105. 就有關個案，屋宇署已於二零一四年四月根據《建築物條例》向業主甲送達命令，要求業主清拆有關僭建物。

## 屋宇署及地政總署

### 個案編號 2013/3986A 及 B：就某幢新界豁免管制屋宇非法圍封的露台延誤採取執法行動，而且推卸責任

#### 背景

106. 二零一三年九月二十九日，投訴人向申訴專員公署投屋宇署及地政總署。

107. 據投訴人所稱，她是某新界豁免管制屋宇（俗稱「村屋」）（涉事村屋）地下單位的業主。二零一三年五月十三日，投訴人致電1823電話中心（電話中心）投訴其對上單位（一字樓）的業主將其露台圍封作廚房用途（「圍封露台」），可能影響樓宇結構安全。六月十三日，投訴人致電電話中心查詢個案進度，得悉個案由屋宇署跟進。其後，投訴人致電屋宇署，職員表示：「一字樓」屬「村屋」單位，只要該單位的建築面積不超過七百平方呎，「圍封露台」可能不屬違規，屋宇署須徵詢地政總署意見，才可決定如何跟進。

108. 二零一三年九月下旬，屋宇署經電話中心回覆投訴人，表示「圍封露台」不屬違例構築物，而屋宇署已將個案轉介至地政總署的分區地政處（地政處）。

109. 投訴人指摘屋宇署及地政總署遲遲不對「圍封露台」採取執法行動，兩署有互相推卸責任之嫌。

#### 申訴專員的觀察

##### 屋宇署

110. 申訴專員公署接受屋宇署解釋，根據《建築物條例（新界適用）條例》，涉事村屋的「圍封露台」不屬違例建築工程；加上該「圍封露台」並無明顯危險，故屋宇署無權採取執法行動。

111. 基於以上所述，申訴專員認為，對屋宇署的投訴不成立。

## 地政總署

112. 屋宇署已於二零一三年九月十九日向地政處解釋，屋宇署無權對「圍封露台」採取執法行動，並要求地政處跟進。地政總署亦承認，地政總署一般根據有關地段的地契條款審理投訴；如投訴確立，可採取執行契約條款行動。

113. 然而，地政總署一直堅持，在屋宇署「加強執法策略」實施後，地政總署須盡量配合屋宇署針對「村屋」僭建物的執法行動，故「圍封露台」應由屋宇署跟進。在這宗個案，屋宇署明顯不會對「圍封露台」採取任何執法行動，地政總署仍堅稱須配合屋宇署的行動，因而繼續暫緩採取執行土地契約條款行動，這實在沒有道理。

114. 申訴專員公署同意，地政總署不應把「圍封露台」規範化(即給予事後批准)。然而，地政總署理應就「圍封露台」採取執行土地契約條款行動，以儆效尤。

115. 有鑑於此，申訴專員認為，對地政總署的投訴成立。

116. 申訴專員促請地政總署盡快對「圍封露台」採取執行土地契約條款行動。

117. 另外，申訴專員公署留意到，屋宇署與地政總署時有就雙方的權責出現爭議。事實上，兩署同屬發展局。申訴專員建議，兩署日後若再有類似爭議，宜從速請示發展局，以盡快為市民解決問題。

## **當局的回應**

118. 地政總署同意申訴專員的建議，地政處已於二零一四年五月，就涉事「圍封露台」向有關業主發出警告信。如有關業主最終未能糾正違契情況，地政處會安排將警告信於土地註冊處有關物業項目下註冊，俗稱「釘契」。

119. 因應有關業主以安全理由申請延期，地政處准許他們把糾正工程的限期延至二零一四年八月二十八日。由於有關業主於限期前並無展開任何糾正工程，因此，地政處已安排於二零一四年九月底，把就一字樓單位的有關警告信在土地註冊處註冊。

120. 地政總署已向新界各分區地政處發出指引，對於屋宇署確認為不屬於村屋僭建物申報計劃下的違例構築物，新界分區地政處須根據現行運作及程序，處理有關投訴及採取適當的執行契約條款行動。倘新界分區地政處對屋宇署與地政總署之間的職責分配有疑問，應與地政總署總部釐清有關責任。

## 屋宇署及地政總署

**個案編號 2013/2794A 及 2013/2836A(屋宇署)：沒有就某寺廟的違例骨灰龕及其他違例構築物採取及時和有效的執法行動。**

**個案編號 2013/2794B & 2013/2836B(地政總署)：延誤就某寺廟非法佔用政府土地、興建違例構築物及違反土地契約條款採取有效的執法行動**

### 背景

121. 二零一三年七月，有不同市民(投訴人)向申訴專員公署投訴，指某寺廟內有僭建骨灰龕，並且佔用政府土地，地政總署及屋宇署多年來行動均未能對該寺廟起阻嚇作用。投訴人指摘：

- (a) 地政總署沒有就該寺廟違反土地契約條款及佔用政府土地等行為採取果斷的土地管制行動，並且遲遲不執行清拆令，以致問題持續；及
- (b) 屋宇署沒有就該某寺廟內的骨灰龕及其他僭建物採取果斷的執法和取締行動，輕率地指稱它們無即時危險而容許它們繼續存在。

122. 二零零七年，地政總署及屋宇署先後收到舉報，得悉該寺廟僭建及非法佔用政府土地。經調查後，兩署證實該寺廟的違規行為包括：

- (a) 在該寺廟的私人土地營運骨灰龕場，違反規劃土地用途及有關地契條款；
- (b) 非法佔用該私人土地旁的政府土地，並在其上興建未經批准的構築物(包括骨灰龕)；
- (c) 在該寺廟的私人土地上有僭建物(包括骨灰龕)。

123. 就上段第(a)及(b)項違規行為的監管和執法權責在地政總署；第(c)項則由屋宇署負責規管。



## 申訴專員的觀察

### 對地政總署的投訴

124. 申訴專員公署認為，對於該寺廟涉嫌違反土地用途及地契條款的問題，地政總署已解釋了其轄下地政處決定暫緩對該寺廟採取執行契約條款行動的理由。申訴專員公署大致上接納該署按現行規管政策而暫緩採取執行契約條款行動的解釋。

125. 至於該寺廟非法佔用政府土地的問題，在該寺廟撤回規範該寺廟僭建在政府土地上之建築物的申請後，地政處在過去數年的確只是援引《土地(雜項條文)條例》張貼通告及進行檢控，並沒有採取實際行動收回涉事的政府土地或清拆涉事違建物。

126. 不過，自地政處向該寺廟發出通告及進行檢控後，該寺廟非法佔用政府土地的面積已大幅減少，該寺廟亦拆除了涉事違建物內部分骨灰龕位，並且就清拆涉事違建物的工程展開向屋宇署入則申請的工作。申訴專員公署認為，地政處的土地管制行動並非毫無進展。投訴人曾批評法庭對該寺廟施行的罰則太輕，以致地政處的檢控行動缺乏阻嚇力，惟法庭的判處不在地政處可控制的範圍內，不論輕重，也不涉地政處行政失當。

127. 綜合而言，申訴專員認為，從行政角度而言，對地政總署的投訴不成立。但申訴專員公署指出，資料顯示，該寺廟一直採取拖延策略，透過向城規會提出/修改規劃許可申請，以及申請被拒後提出覆核/上訴/延期聆訊申請，成功利用地政總署現行的暫緩行動政策漏洞。雖然政府部門多年前已確定該寺廟的違法/違約情況，該寺廟至今仍得以保留其構築物(即靈灰安置所)賺取利潤。申訴專員公署留意到，該政策漏洞，亦出現在不少違反土地契約條款的個案中。

### 對屋宇署的投訴

128. 申訴專員公署認為，屋宇署不即時取締該寺內私人土地上的舊有僭建物，實符合既定政策。而對新建的僭建物，該署亦有依法跟進。此外，也沒有證據顯示該署評估該寺內僭建物的風險時是輕率行事。有鑑於此，申訴專員認為從行政角度而言，對屋宇署的投訴不成立。

129. 申訴專員建議：

地政總署

- (a) 檢討該政策，尤其是暫緩執行土地契約條款行動是否必要，或制定措施防止違規者故意拖延，令署方行動無期；
- (b) 此外，就移走先人骨灰的安排，畢竟純屬該寺廟與先人的親屬之間的合約/賠償問題，不應無止境地阻礙政府的執法行動。地政總署只須給先人的親屬發出清楚及足夠通知(例如登報啟示)，在期限過後便應果斷收回涉事政府土地(包括部分佔用政府土地的靈灰安置所)，而不應只繼續張貼通告或檢控，莫讓「該寺廟」只須交付對其微不足道的罰款，便可繼續佔用政府土地謀利；

屋宇署

- (c) 密切留意該寺廟就清拆僭建的靈灰安置所向該署入則申請的進展，以防該寺廟重施故技，一再拖延清拆僭建物；及
- (d) 屋宇署既已就該寺廟的靈灰安置所發出清拆令，法庭亦已因該寺廟沒有遵從清拆令而判以罰款，該署實應果斷採取實際行動，同樣地向先人的家屬透過報章發出公告，在期限過後拆除僭建物，以徹底解決問題。

**當局的回應**

130. 地政總署接納建議，並採取了以下行動：

- (a) 地政總署已向所有分區地政處發出指引，規定各分區地政處在接獲違規骨灰龕規範化申請時，必須發信給申請人要求申請人遵守一些先決條件，否則，分區地政處可拒絕處理該規範化申請，並會恢復執行契約條款行動（及／或土地管制行動）。這些先決條件包括在獲得規劃申請／規範化申請批准前，(i)不可擴大及加劇違規情況；及(ii)不可繼續售賣骨灰龕位或以任何形式的廣告推銷其骨灰龕位等。

食物及衛生局已於二零一四年六月二十五日向立法會提交《私營骨灰龕條例草案》，立法會並就相關課題展開討論及審議。因此，地政總署會因應該等討論再考慮是否應就規範化申請訂定其他指引。

- (b) 就移走先人骨灰的安排，政府當局採取土地管制行動時，除了依法辦事外，亦需考慮中國人對先人骨灰的重視，因此在處理涉及先人骨灰的土地管制行動時，務須謹慎。若佔用人採取合作態度安排移走先人骨灰，政府有理由儘量給予合理時間，讓佔用人與購入／租賃龕位的消費者自行處理移走先人骨灰事宜，從而避免讓佔用人有機可乘，把移走骨灰的責任轉嫁在政府身上。事實上，有關分區地政處已持續不斷地對「該寺廟」不合法佔用政府土地行為採取適當的土地管制行動，以便促使有關人士安排移走先人骨灰。

另外，發展局已於二零一四年七月九日向立法會提交《2014年土地（雜項條文）（修訂）條例草案》。條例草案的目的是加重有關不合法佔用未批租政府土地罪行的罰則，以加強針對相關罪行的阻嚇作用。

131. 屋宇署接納建議(c)，並會密切留意該寺廟就拆卸有關僭建物向屋宇署提交建議方案的進展。屋宇署已採取以下行動：

- (a) 於二零一四年三月三日及七日先後向該寺廟發出兩封信件，敦促該寺廟提交有關建議方案；
- (b) 二零一四年四月四日，該寺廟委任的認可人士把地盤平整工程建議方案提交屋宇署批核。該建議方案亦顯示有關僭建物將被拆卸。屋宇署在二零一四年五月二十八日通知認可人士，該建議方案根據《建築物條例》被拒絕；
- (c) 於二零一四年六月五日及七月七日先後向該寺廟發出兩封信件，敦促該寺廟盡快重新提交有關建議方案；及
- (d) 該寺廟於二零一四年七月就屋宇署聯同地政總署的第二輪檢控行動中，被法院判處罰款。

132. 屋宇署不接納建議(d)。根據屋宇署的現行政策，除非僭建物對生命財產明顯構成威脅或有迫切危險，否則該署不會主動安排政府承建商清拆有關僭建物。然而，屋宇署會不時視察以檢視情況。就最近視察所得，該投訴中的僭建物並無迫切危險。此外，屋宇署會在清明節前於靈灰安置所入口及該寺入口張貼告示，讓靈灰位擁有人得知屋宇署的執法行動，其作用更大。其後在清明節前，屋宇署於二零一四年三月十八日在靈灰安置所入口及該寺廟入口張貼告示，要求靈灰位擁有人與該寺聯絡，安排移除有關骨灰甕。屋宇署並於三月七日去信該寺廟，要求安排拆除該骨灰龕，以遵從有關命令。

133. 申訴專員公署對屋宇署的替代處理方法不予反對。

## 屋宇署、食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2012/5694A（屋宇署）：未能有效規管某食肆的僭建物從私人土地伸延至政府土地**

**個案編號 2012/5694B（食物環境衛生署）：未能有效規管某無牌經營的食肆**

**個案編號 2012/5694C（地政總署）：未能有效規管某食肆的僭建物和地台非法佔用政府土地**

### 背景

134. 二零一二年十二月十七日，投訴人去函申訴專員公署，投訴食物環境衛生署（食環署）、地政總署和屋宇署。

135. 據投訴人所稱，二零一二年十月二十九日，投訴人向食環署投訴某地段商舖旁（涉事地點）有食肆無牌售賣食物。然而，食環署表示，該食肆（食肆甲）沒有食物業處所牌照，故食環署不能「封舖」；因個案涉及在政府土地上的僭建物，食環署已轉介屋宇署和地政總署跟進。及後，屋宇署告知投訴人，已把個案轉介地政總署。但是，地政總署遲遲未能具體回覆投訴人。

136. 投訴人指摘上述三個政府部門均未能有效地作出協調及規管，以致食肆甲可繼續違例經營。

### 申訴專員的觀察

#### 食環署

137. 食環署一直有處理食肆甲無牌經營食物製造廠的問題。然而，正如該署在檢討後所悟，該署先前實不應因個案涉及僭建和佔用政府土地的問題而暫緩申請封閉令。

138. 至於食環署所倚仗的法律意見認為此個案不宜申請封閉令，申訴專員公署質疑是否適用於本案的實際情況。首先，食肆

甲是大廈地鋪側面的伸建物，其後方與大廈並不相通，斷不會是大廈走火通道出口，而且該店鋪只佔用公眾行人路的一小部分，申訴專員公署實看不到封閉食肆甲會如何引致阻塞通道或走火通道。再者，即使當局不適宜封閉公眾地方，若能封閉食肆甲位於處所私人土地的部分，相信亦足以對該店鋪發揮禁制作用，使其不能再繼續如常經營。

139. 因此，申訴專員公署認為，食環署當初確應就本案向法庭申請封閉令。若過程中因食肆甲在政府土地上僭建而令食環署難以確定封閉範圍，食環署亦應積極向相關部門查詢，在搜集所需資料後向法庭申請封閉令，以早日懲治嚴重違規的食肆甲。

140. 此外，雖然食環署一直以無牌經營檢控食肆甲，但該食肆無視罰則，依然繼續無牌經營，顯然食環署的執法策略阻嚇力不足。事實上，早於二零一二年三月，該署既已知悉食肆甲佔用了政府土地的公共行人路作販賣，理應及早考慮以更有阻嚇力的無牌販賣條例檢控該食肆。按《公眾衛生及市政條例》之條文，除了作出檢控，食環署亦可撿走商販的生財工具及商品，阻撓其繼續營業。

141. 綜合上述分析，申訴專員認為，對食環署的投訴部分成立。

### 地政總署

142. 地政總署轄下的分區地政處（地政處）在收到投訴後，兩度作出巡查，並即日回覆 1823 電話中心，指示該中心按既定分工把個案轉介其他部門跟進。

143. 然而，事實上，雖然食肆甲的違規伸延及僭建問題受屋宇署管轄，但食肆甲持續在營業時間在舖前擺放金屬地台，明顯是非法佔用政府土地。申訴專員公署認為，地政處身為當區政府土地的管理人，實責無旁貸。若堅持既定的分工，只因地台可移動而任由非法佔用土地的情況持續，則難以令人信服。

144. 綜合上述分析，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

145. 猶幸在申訴專員公署展開調查後，地政處改變立場，積極地對涉事地點所有佔用政府土地的違規行為採取執法行動，並收到實質成效。

### 屋宇署

146. 屋宇署在二零一二年十一月的視察中，雖有留意食肆甲的伸縮式帳篷及固定鐵架，並決定對其執法，但未能發現食肆甲與大廈地鋪的結構相連，以致錯誤認為其他涉事僭建物應由地政處跟進。屋宇署後來再次視察，才發現之前的疏漏。

147. 事實上，屋宇署早於二零一二年三月在調查涉事地點另一個案時已有相同的錯誤觀察。換言之，屋宇署的疏忽已有前科。申訴專員公署認為，屋宇署職員身為專業人士，專責檢視建築物的結構問題，卻在視察行動中馬虎了事，確令人失望。

148. 綜合上述分析，申訴專員認為，對屋宇署的投訴部分成立。

149. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議：

- (a) 食環署責成職員積極跟進嚴重違規的無牌食肆個案：
  - (i) 若情況嚴重至有需要向法院申請封閉令，即使該食肆涉及僭建或佔用政府土地，亦應向相關部門索取所需資料以繼續跟進封閉令的申請；
  - (ii) 若食肆佔用公眾地方販賣食品，應考慮以無牌販賣作出檢控，以加強阻嚇力；
- (b) 地政總署檢討對「非固定」地台的執法政策：就每天都擺放在政府土地上的地台，無論其固定與否，地政總署均應按法例採取執法行動；及
- (c) 屋宇署提醒職員審慎視察僭建物，並加強培訓，改善及提升員工實地視察的專業態度和判斷能力。

## 當局的回應

150. 食環署接納申請專員的建議，並已採取以下的跟進行動：
- (a) 食環署已提示職員在處理嚴重違規的無牌食肆個案，必須根據部門指引及既定程序，檢控無牌經營食物業處所及在適當時向法庭申請封閉令；及
  - (b) 在向無牌食物業處所採取執法行動時，食環署人員會在現場憑專業判斷蒐集實質證據，以確立違規活動的進行和決定援引適當的法例（包括針對無牌販賣的法例）進行檢控。食環署會繼續執行切實可行的措施，對無牌食物業處所加強阻嚇力。
151. 地政總署接納申訴專員的建議，並採取了以下跟進行動：
- (a) 於二零一三年年底成立包括律政司代表的工作小組，研究如何就可移動物品重複非法佔用政府土地的情況加強執法效果。工作小組的討論仍在進行中；及
  - (b) 在二零一四年七月九日，政府已向立法會提交《2014年土地（雜項條文）（修訂）條例草案》，以修訂《土地（雜項條文）條例》（第28章），加重有關不合法佔用未批租政府土地罪行的罰則，以加強針對相關罪行的阻嚇作用。
152. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已實行以下跟進行動：
- (a) 屋宇署認為此個案是個別員工的疏忽所致，已向有關員工訓示，提醒他們在進行視察時須嚴謹及具高度警覺性；及
  - (b) 為職員制訂一套工作培訓及發展計劃，並不時安排人員參與分享工作經驗的研討會，藉以豐富員工的專業知識和工作經驗。



## 屋宇署、食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2013/2989A 及 B（屋宇署及食物環境衛生署）：沒有管制在行人路上僭建的一個攤檔**

**個案編號 2013/2989C（地政總署）：沒有規管非法佔用行人路的一個攤檔**

### 背景

153. 二零一三年八月二日，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署、食物環境衛生署（食環署）和地政總署。

154. 投訴人指稱某攤檔（攤檔甲）在行人路上以混凝土僭建檔位擺賣，明顯違法，但上述政府部門沒有採取執法行動。

### 申訴專員的觀察

155. 根據申訴專員公署的調查，攤檔甲持有食環署所發的固定攤位小販牌照，其在獲批准範圍內經營不屬違法。作為發牌部門，食環署在收到投訴後已作出適切的監察行動。屋宇署與地政總署則無權責監管該攤檔。

156. 有鑑於此，申訴專員認為，投訴人對屋宇署、食環署及地政總署的投訴均不成立。

157. 雖然如此，攤檔甲畢竟是佔用了一整段行人路。故此，申訴專員促請食環署繼續密切留意情況；他日若發覺出現人車爭路問題，便應徵詢運輸署的意見，評估需否搬遷該攤檔，以保障行人安全。

## 當局的回應

158. 食環署接納申訴專員的建議。食環署人員自二零一三年十一月中旬至二零一四年二月中旬的三個月內，於不同時段到攤檔甲進行了 30 次巡查，並未發現該攤檔有違規佔用攤位以外地方經營情況。此外，現場觀察所得，該攤檔所在一段行人路行人數量不多，並無出現人車爭路的情況。食環署經評估有關情況，認為在現階段無須搬遷該攤檔。然而，食環署會繼續留意上址情況，並在有需要時再次評估有否需要搬遷該攤檔。

**個案編號 2013/2959A(屋宇署)：沒有規管某店舖在行人路上的僭建物。**

**個案編號 2013/2959B(食物環境衛生署)：沒有規管某店舖在行人路上非法擺賣**

**個案編號 2013/2959C(地政總署)：沒有規管某店舖以混泥土台非法佔用行人路**

## **背景**

159. 二零一三年八月二日，投訴人向申訴專員公署投訴屋宇署、食物環境衛生署(食環署)和地政總署。據投訴人所稱，某店舖（涉事店舖）在行人路上僭建經營達9個月，危及樓宇及道路使用者的安全，屋宇署與地政總署卻不作跟進。

160. 此外，投訴人認為，食環署一般只對無牌販賣的流動小販執法，而不規管在政府土地上以混泥土僭建及違規擺賣的店舖，屬不合理。

## **申訴專員的觀察**

### 對屋宇署的投訴

161. 屋宇署向申訴專員公署解釋，該署在二零一二年的視察中沒有量度涉事店舖的伸建物，皆因屋宇署人手有限，難以兼顧舉報範圍以外的僭建物。及後，屋宇署在二零一三年再次收到投訴人對涉事店舖的投訴，從相片中見到情況沒有改變，因此沒有再到現場視察便向他作覆。

162. 投訴人在二零一二年的投訴的確只指行人路被佔用。然而，屋宇署職員已到現場視察，亦已見到上述的伸建物，但卻全不理會該些伸建物是否屬於「須優先取締類別」，不加以量度其尺寸。申訴專員公署認為，人手問題並非有力辯解，屋宇署畢竟在某程度上是失職。

163. 及至收到地政總署的通知後，屋宇署才到場量度涉事店舖的伸建物，從而確定該些伸建物已超出了屋宇署的容許範圍，並須即時取締。申訴專員公署認為，假若該屋宇署當初有認真檢視問題，便必可更早作出適當的跟進行動。基於以上分析，申訴專員認為對屋宇署的投訴成立。

### 對食環署的投訴

164. 食環署向申訴專員公署表示，在二零一三年八月收到投訴人的投訴之前，已發現涉事店舖阻街而採取了跟進行動，包括警告及作出阻礙罪名的檢控。在收到八月的投訴後，食環署再採取執法行動。食環署亦解釋，由於未能搜集交易活動的實質證據，因此沒有以無牌販賣的罪名檢控涉事店舖。

165. 從上文可見，食環署一直有跟進涉事店舖阻街的問題。然而，二零一二年十一月及二零一三年的相片皆顯示，涉事店舖把其售賣的商品(麵包)及設備(包括兩個麵包櫃及兩個架子)擺放在涉事地台上，阻塞了該部分的行人路。由此可推斷，該店舖一直持續違規。

166. 在申訴專員公署展開調查後，涉事店舖於二零一三年九月及十二月放在涉事地台的物品，比起較早前為少，可見違例情況有所收斂，但問題依然反覆存在。

167. 事實上，根據政府的內部分工及執法策略，無論是流動小販或店舖經營者，只要在公眾地方無牌擺賣，食環署均應以其無牌販賣的罪名採取執法行動，但食環署在本案中一直只以阻嚇力較弱的阻礙罪名檢控涉事店舖，實有不足之處。

168. 根據《公眾衛生及市政條例》釋義條文，任何人只要為出售而把貨品在公眾地方展出，已足以構成小販行為。申訴專員公署認為，食環署只要搜集到如此行為的證據便可以無牌販賣的罪名檢控涉事店舖；即使要搜集實質交易活動的證據，食環署職員亦只要在附近觀察一段時間，便不難目睹店舖人員與顧客貨銀兩訖的情形。因此，申訴專員公署促請食環署積極搜證，多以無牌販賣的罪名檢控及檢取貨品，以增強阻嚇性。

169. 綜合上文得分析，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

170. 申訴專員認為，由於地政總署的職員疏忽，以致在投訴人作出第二次投訴之前，地政總署完全沒有跟進涉事店舖地台非法佔用政府土地的問題。有鑑於此，申訴專員認為，對地政總署的投訴成立。

171. 總括來說，申訴專員認為這宗投訴成立，並促請：

- (a) 屋宇署提醒職員，在處理市民的投訴時，須認真檢視個案，並應同時跟進所有涉及「須優先取締類別」僭建物的違規事項；
- (b) 食環署積極搜證，多以無牌販賣的罪名提出檢控，並按法例檢取貨物，以增加阻嚇力，嚴厲打擊涉事店舖肆意違規；及
- (c) 地政總署訓示職員小心處理其他部門的轉介函件，並檢討文件存檔的程序，以免再誤置函件。

## **當局的回應**

172. 屋宇署接納建議，並已修訂相關內部手則，提醒職員在檢視舉報個案時，應同時跟進所有涉及「須優先取締類別」僭建物的違規事項。

173. 食環署接納建議，並一直有派員到涉事店舖巡查，但沒發現該店舖有無牌販賣或阻街等違規情況。二零一四年二月七日，食環署人員發現涉事店舖經已結業。其後該店舖內外裝置於二月下旬開始拆卸。該店舖在拆卸其舖前構築物後，一直空置。

174. 地政總署接納建議，並已採取下列行動：

- (a) 檢討現行文件存檔的程序，並增設定期覆檢函件的機制，以確保個案獲適時處理及跟進；及
- (b) 提醒有關職員遵守上述(a)的規定，小心處理函件。

## 屋宇署、地政總署及通訊事務管理局辦公室

**個案編號 2012/3950A (屋宇署)：沒有對兩間村屋天台上違規興建的電訊基站採取執法行動**

**個案編號 2012/3950B (地政總署)：(1)沒有妥善跟進兩間村屋天台上違規興建的電訊基站；以及(2)不合理地批准某電力公司進行掘路工程，以供電給其中一個違規興建的電訊基站，而且沒有就掘路工程諮詢當地村民**

**個案編號 2012/3950C (通訊事務管理局辦公室)：沒有規管兩間村屋天台上的無牌電訊基站**

### 背景

175. 二零一二年九月二十九日，投訴人去函申訴專員公署投訴地政總署、前電訊管理局(電訊局)(即現時的通訊事務管理局辦公室(通訊辦))及屋宇署。投訴人居於某新界鄉村。據他所稱，該村居民早於二零零六年八月已去信地政總署及屋宇署，舉報有人在某村屋(村屋甲)天台非法興建電訊發射站(基站甲)。然而，有關部門執法不力。後來，毗鄰的村屋(村屋乙)天台亦加建了電訊發射站(基站乙)。

176. 他指摘：

- (a) 地政總署：
  - (i) 沒有就涉事地點違規興建電訊發射站採取適當的跟進行動；及
  - (ii) 批准電力公司進行掘路工程，以供電給涉事電訊基站，而且沒有就該項工程諮詢村民；
- (b) 電訊局/通訊辦沒有就無牌安裝電訊基站作出規管；以及
- (c) 屋宇署沒有就涉事地點的僭建物採取執法行動。

## 申訴專員的觀察

### 對地政總署的投訴

177. 申訴專員公署認為，地政總署轄下的有關地政處雖有就村屋甲違反地契條款分別致函其業主及公司甲，以及通知電訊局採取行動，令公司甲暫停運作基站甲，但該基站設施多年來仍未被拆除，違反地契情況持續。地政處解釋，由於基站甲個案不屬優先處理項目，因此沒有即時採取執行地契條款行動。然而，違規情況既已確定，而當時尚未有屋宇署對村屋僭建物的加強執法政策，申訴專員公署認為，地政處理應起碼進行「釘契」。「釘契」行動所費資源不多，但可收阻嚇之效。

178. 至於村民較近期對基站乙的投訴，地政處已因應情況拒絕公司乙的短期豁免書申請。就掘路工程的投訴，地政處已作出跟進，申訴專員公署接納該處的解釋。

179. 綜合而言，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

### 對通訊辦的投訴

180. 通訊辦先後在二零零六年及二零一二年對公司甲未經批准設置及使用基站甲採取了適當的跟進行動。結果，通訊辦向該公司發出了警告。

181. 公司乙在二零一二年提交新設基站乙的申請後，通訊辦一直監察其有否在未獲該辦批准的情況下使用該基站。而且，該辦按既定程序處理該公司的申請，最終亦撤回給基站乙的批准，做法恰當。因此，申訴專員認為對通訊辦的投訴不成立。

### 對屋宇署的投訴

182. 雖然投訴人表示村民早於二零零六年已向屋宇署舉報村屋甲，但該說法與屋宇署的迥異，而投訴人亦未能提供當年舉報的具體資料。礙於缺乏獨立佐證，申訴專員公署無法確定事情，故不擬置評。

183. 二零一二年，屋宇署收到有關村屋乙的舉報後，即時指派顧問公司跟進，及後亦有親自視察及展開調查。有關的跟進工作仍在進行中。

184. 綜合上文所述，申訴專員認為，整體而言，對屋宇署的投訴不成立。

185. 雖然如此，屋宇署應緊密跟進涉事僭建問題，包括盡快對村屋乙採取執法行動，並盡早查核村屋甲業主有否按新政策作出申報，以訂定執法計劃。

186. 申訴專員促請：

- (a) 地政總署日後對違反地契條款的個案採取更積極的行動；即使個案不屬優先處理項目，亦應考慮「釘契」，以收阻嚇之效；及
- (b) 屋宇署緊密跟進村屋甲及乙的僭建問題，並按政策執法。

## 當局的回應

187. 地政總署接納申訴專員的建議及已採取跟進行動如下：

- (a) 地政總署隨後發出便箋，要求各分區地政處日後對違反地契條款的個案應採取更迅速及積極的行動。此外，地政總署亦於二零一三年六月三日發出便箋予各分區地政處，提醒對其他不遵從警告的個案須按程序進行「釘契」行動，以收阻嚇作用；及
- (b) 地政處其後作出視察，發現位於村屋甲及乙天台的僭建物均已拆除。

188. 屋宇署接納申訴專員的建議，其最近的巡查發現村屋甲及乙天台的僭建物已經拆除。因此，屋宇署沒有進一步執法的需要。



## 公司註冊處

**個案編號 2013/1132：(1) 縱容某公司提交虛假資料在公司註冊處存檔；以及(2) 沒有跟進投訴人關於該公司違反《公司條例》的投訴**

### 背景

189. 投訴人是一間公司(公司甲)的董事，他在二零一三年四月三日向申訴專員投訴公司註冊處(註冊處)，指公司甲的大股東向註冊處提交「秘書及董事更改通知書(委任/離任)」(表格 D2A)，虛報他已辭任董事，而當他向註冊處投訴時，該處回應只按文件入檔。投訴人認為註冊處敷衍回應，企圖蒙混了事，損害他的利益和聲譽。

190. 投訴人亦指公司甲一直沒有召開股東、董事會議及周年大會，並拒絕向他提供公司甲的組織章程大綱及章程細則及營運狀況的資料。他曾向註冊處投訴，但認為該處沒有跟進。

### 申訴專員的觀察

191. 申訴專員公署認為，註冊處每年須處理大量文件(超過二百萬份)，而當中出現投訴或爭議的個案不足 0.01%，加上《公司條例》已清楚指出註冊處無須核實文件的真實性，因此，註冊處於處理公司提交的文件作登記時不會要求有關公司提交證明文件，並非無理。

192. 就本個案而言，註冊處在二零一二年三月收到公司甲提交的 D2A 表格時，並未收到投訴人的投訴，因此沒有理由懷疑公司甲提供的資料有不當之處。註冊處因而按其一般程序登記公司甲提交的 D2A 表格。申訴專員公署認為註冊處在處理公司甲提交的 D2A 表格一事上沒有失當之處，有關註冊處縱容公司甲提交虛假資料在公司登記冊存檔的投訴不成立。

193. 就處理投訴人的投訴方面，註冊處在收到投訴人的投訴後，已向公司甲展開調查及作出跟進，但申訴專員公署認為註冊處在處理投訴人的多項投訴點有不同的做法，特別是就公司甲涉

嫌違反《公司條例》第 26 條(即有關章程大綱及章程細則須給予成員的規定)一事上有嚴重延誤。註冊處在二零一二年五月二十五日回覆投訴人會就其投訴展開調查後，直到二零一三年五月十日才給投訴人實質回覆，期間從沒發出任何中期回覆。申訴專員公署明白，由於公司甲一直到二零一三年四月才就註冊處的提問給予實質回覆，因此註冊處在二零一三年五月才可回覆投訴人，但整個調查歷時接近一年，註冊處應在適當時候給予投訴人中期回覆，告知其調查進度，以免給人註冊處沒有跟進的感覺。申訴專員公署認為投訴人指註冊處沒有對其投訴作出跟進的投訴部分成立。

194. 基於上文所述，申訴專員認為對公司註冊處的投訴部分成立，並建議註冊處:

- (a) 考慮在已確定資料有誤的已登記的公司甲 D2A 表格上加上適當註釋，以防止公眾受錯誤的資料誤導；及
- (b) 應就處理投訴設立制度或指引，確保註冊處職員會適當及適時地處理所有投訴。如有關投訴需長時間處理，應於適當時候給予投訴人中期回覆。

## 當局的回應

195. 註冊處接納申訴專員的建議，並已採取以下措施:

- (a) 註冊處已採取一項行政措施，在公司登記冊上公司甲的文件索引中就已確定資料有誤的已登記的公司甲 D2A 表格上加上附註，表示有關文件所申報的資料有誤；及
- (b) 註冊處就處理投訴設有機制和內部指引，處理所有涉嫌違反《公司條例》的投訴。為確保職員會適當及適時地處理投訴個案，註冊處文件註冊組已向職員發出處理投訴個案的指示，清晰指出適當及適時地處理所有投訴的重要性，並要求職員定時檢視處理中的個案，及給予投訴人中期回覆，以免給予投訴人註冊處沒有作出跟進的感覺。

## 懲教署

### 個案編號 2013/0697：不當地拆閱及阻截一名外籍在囚人士向其領事館及某非政府機構寄發的信件，其後更迫使他銷毀有關信件

#### 背景

196. 二零一三年二月二十五日，投訴人向申訴專員公署投訴懲教署，並於同年三月十一日提供附加資料。

197. 投訴人稱於二零一三年二月四日，即他在懲教署管轄的某收押所（院所）還押期間，寫信給他國家駐香港總領事館（信件一）及一間非政府機構（信件二），並把信件投入郵箱。

198. 二月八日，一名院所職員（職員甲）告訴投訴人，他的信件將不會被寄出，有關信件隨後亦被發還給他。

199. 投訴人指院所管方開啟、閱讀及截留其信件，並強迫他銷毀信件。

#### 申訴專員的觀察

200. 申訴專員公署同意根據《監獄規則》（《規則》）第 47A 條，懲教署可合法地開啟、搜查和閱讀信件一。就職員甲與投訴人面談及有關信件其後退回給投訴人一事，各方並無爭議。《規則》第 47A 條第（5）段授權懲教署只可在特定的情況下，截留在囚人士的信件。然而，信件一並不落入任何有關情況。換句話說，院所職員不應截留或做任何可能被理解或誤解為企圖截留該信件的行為。申訴專員公署留意到懲教署照顧在囚人士，特別是還押人士情緒健康的責任。申訴專員公署亦沒有質疑院所職員與投訴人的面談的本質，事件中也沒有獨立的證據顯示職員甲迫使投訴人取回信件一。儘管如此，申訴專員認為院所職員並無必要為了進行面談而截取有關信件。院所職員應避免有關行為，以免被視為侵犯在囚人士與外界溝通的有限權利。基於上述理由，申訴專員認為有關信件一的指控部分成立。

201. 根據《規則》第 47A 條第（6）段，懲教署可截留在囚人士的信件如該信件的長度超過四頁 A4 尺寸紙張。本案關鍵的一點是，院所管方在退回信件二給投訴人前，並沒有複印有關信件，而投訴人亦已自行銷毀該信件。申訴專員公署因此無法確定該封信的長度，也不能確定院所職員是否有理據按《規則》第 47A 條第（6）段截留該信件。有鑑於此，申訴專員認為有關信件二的指控未有定論。

202. 總言之，該投訴部分成立。申訴專員促請懲教署提醒職員，除非在法律規定的情況下，不能阻截致予在囚人士或由在囚人士發出的信件，即使需要就在囚人士信件中透露的不滿／情緒問題而與他進行面談，亦不應阻截有關信件。

### **當局的回應**

203. 在本案中，懲教署職員無意阻截有關信件。就算投訴人最終沒有收回信件，面談過程亦沒有阻延該信件的寄出。

204. 懲教署接納申訴專員的建議。為免造成誤會，懲教署已提醒職員如在囚人士自願收回信件，職員應該要求相關在囚人士以書面確認他／她是出於自願收回信件。懲教署已通知申訴專員公署有關的新安排。

## 懲教署

**個案編號 2013/2776：無理拒絕應投訴人的要求，就他被另一名在囚人士襲擊一事報警。**

### 背景

205. 二零一三年七月二十三日，申訴專員公署接獲投訴人對懲教署的投訴。

206. 投訴人稱在某懲教所（院所）服刑期間，於二零一三年五月三十一日被另一名在囚人士（施襲者）揮拳襲擊其鼻子，令他流血不止。投訴人隨即被送到院所醫院診治，繼而被送往某醫院急症室接受進一步檢查。他被診斷為鼻有骨裂。

207. 投訴人稱在被襲擊後已即時要求院所報警。然而，院所監督認為投訴人傷勢並不嚴重，院所可以自行處理，故拒絕投訴人的報警要求。翌日，院所對施襲者進行紀律聆訊，結果只判他加刑三天。

208. 投訴人指摘，院所只對施襲者進行內部紀律聆訊，而拒絕報警一事並不合理，且有縱容在囚人士犯法之嫌。

### 申訴專員的觀察

209. 申訴專員公署明白，院所監督獲《監獄規則》賦予權力，對在囚人士的違紀行為進行內部紀律聆訊作出裁決。然而，任何人受到傷害，都應該有權報警，讓警方進行刑事調查，以及涉嫌違法者得到法庭裁決。這項基本權利不應因某人在院所服刑而喪失。在事件中，院所雖然沒有應投訴人所求報警，但容許他自行致函向警方求助。由此可見，投訴人的報警權利沒有完全被剝奪。關鍵問題是投訴人被襲一事是否嚴重至須即時報警。

210. 申訴專員公署留意到儘管五月三十日(並非投訴人所指的五月三十一日)院所醫院及醫院急症室的報告皆顯示，投訴人的鼻樑受到某程度的傷害，但他在急症室時已停止鼻出血，無需住院或接受治療；翌日，院所醫生亦認為投訴人無需留院接受治療或觀察；六月十日，耳鼻喉專科醫生也認為無需為投訴人處方任何藥物，投訴人的損傷已自然痊癒，並沒有造成任何嚴重身體傷害。基於以上所述，申訴專員認為，院所基於事件不算嚴重而決定不報警，並非不合理，投訴人對懲教署的投訴不成立。

211. 不過，申訴專員公署重申，在囚人士雖然失去了人身自由，但仍享有其他基本權利。在囚人士若因他人犯罪而受到損害，理應有權訴諸法律，向警方舉報，由法庭審訊及裁決，把兇徒繩之於法。現時懲教署容許在囚人士自行寫信報警，但郵遞需時，或會影響警方的調查及搜證工作。

212. 申訴專員公署欣悉，懲教署已修改工作指引，會將在囚人士接觸警方的訴求予以轉達。申訴專員認為，這有助平息在囚人士之不忿，亦有利職員維持院所內的良好紀律及秩序。

## **當局的回應**

213. 懲教署接納申訴專員的建議，並在二零一三年八月已修訂有關工作指引，署方將會向警務處轉達所有在囚人士要求接觸警方的訴求。

## 香港海關

### 個案編號 2013/2131：沒有跟進一宗關於某油站供應的汽油成分及質素的投訴

#### 背景

214. 投訴人的汽車在某油站加油後出現故障。他把汽車送往維修，而維修人員發現汽車的油缸內有大量沉澱的水分。投訴人相信涉事油站的汽油摻入了大量水分，遂向香港海關投訴，但海關以汽油質素不屬其規管範圍而拒絕跟進。

#### 申訴專員的觀察

215. 這宗投訴個案的重點是投訴人懷疑汽油含有大量水分。申訴專員公署認為，若情況屬實，則汽油供應商／零售商可能觸犯了《商品說明條例》(《條例》)第7(1)條有關虛假商品說明的條文，因為汽油的「成分」已改變，不符合一般人對「汽油」一詞的理解；況且，汽油質素亦可能對汽油「用途的適用性或性能」造成影響，例如投訴人的汽車故障情況。

216. 申訴專員公署認為，海關指投訴人的個案不屬其規管範圍，是過早下定論，亦欠周詳考慮。況且，雖然環保署決定展開調查，並不表示海關無須根據《條例》執行保障消費者的工作。海關理應在轉介個案後，按本身的職責同時跟進。

217. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議海關：

- (a) 監察環保署的化驗結果，同時審研個案是否涉及違反《條例》的情況，並通知投訴人調查結果；以及
- (b) 提示職員在處理相關投訴時，應更審慎考慮個案內容；如有表面證據顯示違反《條例》的情況，應展開調查。

## 當局的回應

218. 海關接納申訴專員的建議，並已：

- (a) 跟進環保署從有關油站抽取的汽油樣本的化驗報告，在根據《條例》進行調查後，將調查結果告知投訴人；以及
- (b) 提醒職員必須謹慎審視公眾投訴，並在考慮表面證據和各種理據後評估應否採取相應行動。



## 發展局及地政總署

### 個案編號 2013/1829A 及 B：沒有妥善處理關於一棵染病樹木的報告

#### 背景

219. 二零一三年五月二十二日，投訴人向申訴專員公署投訴發展局樹木管理辦事處（樹木辦）及地政總署。

220. 據投訴人所稱，他居於某村，該村的主要通道附近有一棵健康有問題的大樹（涉事大樹）。二零一二年十一月，投訴人向樹木辦舉報事情。該辦隨即將個案轉介地政總署分區地政處（地政處）。然而，投訴人一直未獲回覆。及至二零一三年二月，投訴人聯絡地政處，獲告知涉事大樹情況正常，暫時無須料理。投訴人仍關注涉事大樹的健康情況及其可能對村民構成的危險，故再次要求地政處跟進。地政處職員承諾跟進，但其後再沒有回覆投訴人。五月二十三日凌晨，涉事大樹倒下並壓毀村民的財物。

221. 投訴人指責樹木辦及地政總署沒有認真處理涉事大樹所造成的安全問題。

#### 申訴專員的觀察

##### 發展局

222. 樹木辦在接獲投訴人舉報後之翌日，已按其職責把問題轉介地政處跟進。然而，該辦仍有責任處理部門未能妥善解決的複雜個案。地政總署的樹木組（樹木組）早於二零一二年已曾就涉事大樹的問題向樹木辦徵詢意見，樹木辦要求樹木組為涉事大樹作詳細的風險評估報告。樹木組於五月向樹木辦遞交報告，並於八月再向該辦查詢意見，但未獲覆。樹木組於二零一三年三月因應投訴人的個案再度催促樹木辦回覆，亦不果。由此可見，樹木辦實沒有按其職責就涉事大樹的問題提供意見或指導。

223. 有鑑於此，申訴專員認為，投訴人對發展局的投訴成立。

224. 猶幸發展局已從本案汲取經驗，訂立了個案檢查機制，以便樹木辦職員適切地跟進個案。

### 地政總署

225. 地政處本已按程序跟進個案，包括進行視察及向樹木組徵詢專家意見，但該處於二零一二年十一月二十八日進行視察一個多月後，才向樹木組遞交其視察報告。雖然該報告把錯驗的大樹歸類為「緊急個案」，但樹木組又再過一個月後（二零一三年二月八日）才向地政處提供專家意見。

226. 再者，地政處收到樹木組的意見後，並無隨即主動回覆投訴人，更沒有因樹木組的驗樹報告與投訴人舉報時所描述的大有出入而向投訴人求證，以致樹木組驗錯樹木一事待至經投訴人追問進度後在二月十九日才被發現。樹木組在接獲地政處的覆檢要求後，又延至三月二十七日才作覆，一再拖延了個案的進展。

227. 此外，申訴專員公署從地政總署得悉，早於二零一一年九月，涉事大樹已被樹木組評定其長橫枝傾斜及腐爛，樹幹有洞，須將樹枝切除。但因當時村民以風水理由提出反對，最終沒有移除樹枝。

228. 及至投訴人舉報，地政處須再處理涉事大樹對村民可能構成危險的問題，但卻沒有汲取過往經驗，在決定圍封該樹後沒有作細心部署，例如尋求警務處及民政事務總署於當區的民政事務處（民政處）的協助以排解村民的反對意見或／及事先聯絡村長，以致連簡單如圍封屬未批租／未撥用的政府土地的現場以保居民／途人安全也未能做到，亦沒向樹木辦報告事態，讓該辦適時考慮作更高層次的介入。問題因而磨蹭多時，結果是涉事大樹倒塌，地政總署未能做到防患於未然。

229. 基於上述分析，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴成立。

230. 申訴專員促請地政總署從本案汲取經驗，盡速處理市民就危樹的舉報／投訴，包括及早適切地處理當地居民對擬進行的樹木修剪或移除工作的不滿情緒，如有需要，向警務處及當區民政

處求助；如確認政府土地上的樹木有倒塌危險，更應果斷執行修護或移除工作，以保市民的生命及財產安全。

## **當局的回應**

231. 地政總署接納建議，地政處已於定期員工簡報會提醒員工，如樹木組的評估報告確認有關樹木有倒塌危險，地政處須果斷地安排所需的移除或修剪工作；若遇上當地居民阻撓，應向民政處及警方求助。

## 教育局

**個案編號 2013/0989：(1) 沒有為一間供智障學生就讀的學校提供符合現行標準的校舍設施；以及(2) 無理拒絕讓涉事學校遷往一所空置的校舍**

### 背景

232. 二零一三年三月二十五日，由一間特殊學校的學生家長組成的關注組向申訴專員公署投訴教育局。

233. 有關家長子女就讀的學校(涉事學校)佔地 971 平方米，其校舍與另一學校的校舍相連。兩所學校的學生須共用某些設施。關注組認為涉事學校的校舍空間嚴重不足，學校面積亦較同類學校為小。關注組已多次要求教育局改善校舍擠迫問題，或盡快把學校遷往同區空置校舍，但不果。

234. 關注組指摘教育局：

- (a) 沒有按現時的校舍標準為涉事學校的學生提供校舍設施；及
- (b) 無理拒絕把涉事學校遷往同區的空置校舍。

### 申訴專員的觀察

235. 就涉事學校與另一所學校的校舍面積較同類特殊學校為小，以及為何該兩校須共用某些學校設施。教育局已清楚解釋。

236. 教育局實有按既定政策加建涉事學校的校舍設施，以提升教學空間。此外，教育局亦一直有支持涉事學校向地政處租用地方，以進一步增加活動空間。

237. 在未能即時重置/重建校舍的情況下，教育局透過進行校舍改善工程盡力改善涉事學校的校舍環境和設施，實無可厚非。

238. 鑑於上段所述，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

239. 另一方面，就為何未能將涉事學校遷往區內空置校舍，教育局已清楚解釋。實情是：現時區內兩所空置校舍已經另有用途，或已有計劃作其他用途。

240. 鑑於上段所述，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

241. 總言之，這宗投訴不成立。申訴專員公署促請教育局盡快就其提議的加建方案(有關計劃)與涉事學校完成商討，為學生提供更舒適的學習環境。

### **當局的回應**

242. 申訴專員公署促請教育局盡快就有關計劃與涉事學校完成商討，為學生提供更舒適的學習環境。教育局接納建議，亦樂意與學校磋商有關計劃的改善安排。然而，在二零一三年九月二十四日，關注組透過立法會秘書處向教育局提交意見書，表示不接受有關計劃，並建議在鄰近涉事學校的一幅政府土地進行另外的加建工程。

243. 教育局其後於二零一三年十二月十八日收到涉事學校的辦學團體的加建方案計劃書。有關區議會社會服務委員會在二零一四年七月十五日討論該加建方案並表示支持。教育局將安排研究該方案的技術可行性，並會按結果進行既定程序，作合適的跟進工作。

## 教育局

### 個案編號 2013/2751(I)：拒絕向投訴人提供香港需要特殊教育服務的學生數目，以及各學校具備相關資歷的教師數目

#### 背景

244. 二零一三年七月二十二日，投訴人去函申訴專員公署投訴教育局。據投訴人所稱，他於七月九日透過電郵向教育局索取有關二零一三年每所本地小學的資料，包括：

- (a) 正就讀的有特殊教育需要的學生人數；及
- (b) 持有認可特殊教育的資格的老師人數。

245. 七月十一日，教育局函覆投訴人，解釋教育局如何為特殊教育需要的學生提供支援，並請投訴人自行查閱《學校概覽》以取得資料(b)。教育局沒有在覆函中回應有關資料(a)的要求。同日，投訴人向教育局發電郵，解釋索取資料的目的是為有自閉症的兒子找尋一所合適的學校。七月二十二日，投訴人致電教育局，再次索取資料，惟遭教育局拒絕，原因是教育局一向不公開該些資料。投訴人不滿教育局決定，遂向申訴專員公署投訴。

#### 申訴專員的觀察

##### 資料(a)：有特殊教育需要的學生人數

246. 申訴專員公署明白，共融教育的理念是讓有特殊教育需要學生可與其他學生一起學習，希望他人不會對他們存有偏見或歧視。教育局若公開資料(a)，無形中把他們區分出來，這與共融教育的理念有所違背，令教育局推動融合教育的工作效率受損。從這角度而言，申訴專員公署接受教育局援引《公開資料守則》(《守則》)第 2.9(c)段(即：資料如披露會令部門妥善而有效率的運作受到傷害或損害)拒絕向投訴人提供資料(a)。

### 資料(b)：持有認可特殊教育資格的老師人數

247. 申訴專員公署認為，「持有認可特殊教育資格」的老師人數，不應視作《守則》第 2.14(a)段（即：如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暗示不會進一步披露，部門可拒絕披露有關資料。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）所指的「第三者資料」。縱使該些資料被視作「第三者資料」，亦沒有資料顯示教師及學校曾與教育局達成任何「共識」限制教育局把經編制的統計數據向家長披露。事實上，不少學校已於學校概覽中提供已受特殊教育培訓的教師人數。再者，家長欲知每所學校曾接受相關培訓教師的人數，屬正常不過；向家長披露該些統計數據合乎公眾利益。反之，並無資料顯示，披露該些統計數據如何會實質上損害教育局的運作，或影響融合教育政策的推行及發展。

248. 若教育局認為資料(b)不能完全反映學校照顧有特殊教育需要學生的專業能力，教育局在披露資料時可附上註釋，向投訴人說明統計數據的不足之處，以避免「誤解」。基於上文的分析，申訴專員公署認為，教育局拒絕向投訴人披露資料(b)，並沒有充分理據支持。

249. 綜合以上所述，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

250. 申訴專員建議教育局：

- (a) 重新考慮投訴人索取資料(b)的要求；及
- (b) 並與投訴人保持溝通，向他及其兒子提供最適切的支援。

### **當局的回應**

251. 教育局接納申訴專員的兩項建議，並已就投訴人索取資料(b)的要求，再次審視收集教師培訓資料的安排，包括獲得教師培訓數據的方式、目的及其限制等(例如，有關特殊教育培訓的種類繁多，部份由學校按校情而安排或由教師自行修讀，培訓資料呈報與否，純屬教師個人意願)。經重新審視後，教育局認為現有收集的有關數據，只適宜在系統層面作整體規劃之用。在學校的層

面，有關數據若被用以衡量學校照顧有特殊教育需要學生的專業能力，會引起誤會。

252. 教育局理解投訴人需要有關資料，以協助其選擇。事實上，為了讓家長或其他公眾人士能掌握各學校新近及全面的教師培訓資料，教育局建議投訴人瀏覽個別學校上載於「小學概覽」網頁(<http://www.chsc.hk/psp2013/chi/index.php>)內的學校資料，不但包括每所學校教師具備特殊教育培訓的數據，更臚列學生支援服務、家校合作及校風等資料，非常全面，對家長選校而言，極具實用和參考價值。教育局的專業人員會在恆常的學校探訪時，與各學校共同檢視教師培訓的進展，並提醒學校於學校概覽內提供準確的教師接受特殊教育培訓的資料。教育局亦已在二零一四年六月中致公營學校的函件中再次提示學校。

253. 至於建議(b)，教育局已再次聯絡投訴人，了解其兒子的就學情況，並向他表示如有需要，教育局的專業人員樂意與其兒子的學校溝通，協助他與學校探討更適切的支援。教育局亦鼓勵投訴人繼續就其兒子在學習上的需要與學校直接溝通，商討適切的支援措施。投訴人並未再次要求索取相關資料，教育局的職員亦再次留下電話號碼，以便他隨時聯絡有關職員。



## 環境保護署

### 個案編號 2013/0366：延誤跟進關於汽車引擎空轉的舉報

#### 背景

254. 二零一三年一月底某天下午，投訴人發現有貨車司機讓其車輛的引擎空轉（即停車不熄匙）逾10分鐘。他在一小時內三度致電環境保護署（環保署）舉報，但該署沒有即時採取跟進行動，其職員更在翌日下午始給投訴人回覆。

255. 投訴人不滿環保署延誤跟進他的舉報，以致未能有效打擊司機讓引擎空轉的違法行為。

#### 申訴專員的觀察

256. 由於違規車輛隨時會駛離現場，即使接到舉報，執法人員亦往往難以及時對違例的司機執法。故此，環保署不會即時安排其執法人員到現場跟進，而會將接連多次涉及停車不熄匙舉報的地點列作黑點，並通知警方加強巡邏，以及在黑點加強宣傳暨執法行動。基於該原因，加上人手有限，環保署在接到舉報後沒有即時派員到現場執法，申訴專員公署對此表示理解。

257. 可是，身為主力執法人員的交通督導員經常在道路上巡邏，環保署在接到舉報後其實可以立即通知交通督導員，請他們即時前往涉事地點執法。環保署顯然是沒有善用執法的資源，令法例成效不彰，亦有負市民熱心舉報的期望。

258. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並促請環保署從速與警務處商討設立通報機制，以便在接到舉報後可即時通知在涉事地點附近巡邏的交通督導員前往執法。

## 當局的回應

259. 環保署接納申訴專員的建議，並在二零一三年十月二十四日與警務處開會，商討是否可以設立通報機制，以便在接到舉報後可即時通知在涉事地點附近巡邏的交通督導員前往執法。

260. 警務處指出處方最優先處理的是要確保交通暢順和道路安全。鑑於交通督導員首要處理的，是日常有關交通的工作及執行其他任務的承諾，即時調配交通督導員處理有關車輛引擎空轉投訴並不可行。警務處認為交通督導員現時處理車輛引擎空轉投訴的安排是足夠及有效的，即交通督導員會在日常巡邏時對停車不熄匙的司機執法，並會不時參與由環保署統籌在停車不熄匙黑點的宣傳暨執法聯合行動。

## 環境保護署

### 個案編號 2013/0934(I)：無理拒絕提供有關若干食肆排放油煙的資料

#### 背景

261. 二零一二年七月至十二月期間，投訴人多次向申訴專員公署投訴環境保護署(環保署)沒有妥善跟進他就其所居住的大廈地下兩所食肆(食肆甲和乙)造成油煙污染的投訴。二零一三年一月十六日，申訴專員公署完成調查並向投訴人提供調查報告。

262. 二零一三年一至三月期間，投訴人再向申訴專員公署投訴環保署。

263. 據投訴人所稱，二零一三年一月二十二日，他致函環保署提出以下查詢，希望可更加理解與涉事食肆排放油煙一事相關的根源性問題：

- (a) 食肆甲的所有爐具，包括接近正門煮食房內的爐具，在煮食時所排放的油煙及氣味，是否經由新安裝的靜電空氣淨化器處理才排出街外？
- (b) (i)靜電空氣淨化器要多久需要清洗一次？  
(ii)環保署日常的巡查會否確保食肆甲的靜電空氣淨化器的運作正常？
- (c) 在他的投訴個案結束後，環保署往後會多久進行一次日常巡查？
- (d) 在他所居住的屋苑內，現時有多少所食肆的排煙口向停車場閘口的方向排放油煙？食肆名稱及詳細的排放位置為何？
- (e) 食肆甲還有沒有排煙或排氣口向停車場閘口的方向排放？

(f) 食肆乙設置了哪些控煙設施?

264. 二月十五日，環保署函覆投訴人，交代了該署處理油煙投訴的一般程序，並表示不便透露有關個別食肆的資料及該署執法行動的部署。同日，投訴人向環保署表示不滿其回覆。

265. 三月八日，環保署向投訴人作出以下函覆：

投訴人的查詢	環保署的回覆
第 b(i)項	沒有設置自動清洗系統的靜電除塵器，一般應每星期至少清洗一次。
第(a)、(d)、(e)及(f)項	資料屬於個別食肆所擁有，該署未能向投訴人披露有關第三者的資料。
第(b)(ii)及(c)項	資料涉及該署的執法行動之安排，為確保執法行動的成效，該署不便透露。

266. 投訴人認為，他所查詢的事項涉及公眾利益，環保署以上述理由拒絕提供有關資料，並不合理。

### 申訴專員的觀察

267. 投訴人第(b)(i)項查詢只是索取一項普通資料。環保署初時沒有提供答案，實屬不當。猶幸該署其後已向他提供所需資料。

268. 投訴人的第(a)、(e)及(f)項查詢，固然他所索取的資料與「第三者」有關，但該些資料乃環保署就投訴人的投訴對食肆甲及乙作出調查而獲得，應否視作環保署「為第三者持有」或「由第三者提供」，申訴專員公署存疑。申訴專員公署相信，就該些調查所得的資料，環保署與「第三者」大體上沒有任何「明文或不明言的協議不會進一步披露」。雖然食肆甲事後表示不願意向投訴人披露有關其食肆的資料(環保署從沒有諮詢食肆乙的意見)，但環保署亦沒有指出披露該些資料如何會對食肆甲或乙構成傷害或損害。

269. 在此情況下，申訴專員公署認為，環保署實在可以及應該向投訴人更詳細交代調查所得的資料，包括涉事食肆的情況。

270. 就投訴人的第(d)項查詢，環保署指稱本身沒有所需資料。申訴專員公署認為，即使技術上該署可引用《公開資料守則》(《守則》)的有關條文拒絕投訴人的資料要求，該署若無須花費太多資源，亦理應積極地跟進投訴人的查詢，妥善處理他的投訴。

271. 申訴專員公署得悉，投訴人亦有向食物環境衛生署(食環署)提出類似查詢，而食環署已逐一回應。可見投訴人所要求的資料實不難取得。

272. 至於投訴人的第(b)(ii)及(c)項查詢，環保署作為《空氣污染管制條例》的執法部門，須就市民有關油煙／空氣污染的投訴作出調查。原則上，該署跟進投訴所採取的行動，均涉及該署執法安排／程序。申訴專員公署認為，在決定應否披露某些有關該署執法安排／程序的資料時，環保署的考慮關鍵應在於披露該些資料會否令其執法工作受到傷害或損害。

273. 投訴人的第(b)(ii)及(c)項查詢雖涉及環保署的具體執法計劃和部署，但該署始終沒有說明披露該些資料如何會令該署的執法工作受到傷害或損害。該署在回應查詢時，實可向投訴人提供比較一般性的資料。

274. 綜合上文的分析，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

275. 此外，申訴專員公署留意到，環保署在二零一三年二月十五日及三月八日給投訴人的覆函中，均沒有說明拒絕提供資料的理由如何與《守則》所載列的拒絕理由一致，亦沒有引述《守則》有關段落的編號，以及向投訴人告知覆檢及投訴的渠道。該署明顯沒有注意《守則》部門指引(《指引》)的要求。

276. 申訴專員促請環保署：

- (a) 再考慮就投訴人的第(a)、(b)(ii)、(c)、(d)、(e)及(f)項查詢提供資料；
- (b) 向職員提供培訓，以確保他們清楚了解及遵從《守則》及《指引》的內容和規定；及

- (c) 若對《守則》及/或《指引》仍有疑問，向政制及內地事務局尋求協助。

## **當局的回應**

277. 環保署接納申訴專員公署的建議，並作出以下的跟進行動：

- (a) 署方已於二零一三年十一月二十六日就投訴人各項查詢的資料提供回覆；
- (b) 於二零一三年九月舉行了培訓工作坊，以加強各地區辦事處管理人員在處理投訴及《守則》事宜方面的理解；
- (c) 關於《守則》的事宜，署方亦會在遇到疑問時諮詢政制及內地事務局。

## 環境保護署及食物環境衛生署

**個案編號 2013/1576A(環境保護署)：沒有全面回應投訴人就某非法燒烤場所造成的環境滋擾的提問，以及巡查行動馬虎**

**個案編號 2013/1576B(食物環境衛生署)：延誤全面回應投訴人就某非法燒烤場所造成的環境滋擾的提問。**

### 背景

278. 二零一三年五月五日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及環境保護署（環保署）。

279. 據投訴人所稱，他曾於二零一三年二月透過 1823 電話中心向食環署及環保署投訴，指有人在某西鐵站附近非法經營燒烤場(涉事燒烤場)，造成嚴重空氣污染問題。食環署在三月覆稱，涉事燒烤場並未有觸犯無牌經營食物業的罪行。然而，該署並沒有回應有關營業牌照問題，投訴人遂於四月十七日再向食環署查詢，但仍未獲該署回覆。

280. 投訴人亦曾於三月二十三日致函環保署，就涉事燒烤場所造成的空氣污染及氣味滋擾問題作出五項提問。然而環保署在四月十七日的覆函中，只回應其中一項提問（即有關環保署的巡查日子和時間），但就其餘四項提問則一概沒有回應，有敷衍塞責之嫌。投訴人遂於四月十八日再發電郵給環保署，要求該署盡快回覆他的提問。但是，環保署只覆稱會盡快回覆他四月十八日的電郵。投訴人其後一直未有接獲環保署的全面回覆。

281. 投訴人指摘食環署及環保署均拖延回覆他，且迴避他的提問。投訴人亦對環保署的巡查結果存疑，認為該署的巡查行動馬虎。

## 申訴專員的觀察

### 對食環署的投訴

282. 食環署在接獲投訴人二零一三年二月十八日及四月十七日的投訴後，已隨即派員跟進及適時作出具體回覆。經審閱投訴人的投訴電郵及食環署的回覆後，申訴專員公署確定，該署並無拖延回覆投訴人或迴避他的提問。因此，申訴專員認為投訴人對食環署的投訴不成立。

### 對環保署的投訴

283. 申訴專員公署認為，就管制空氣污染及氣味滋擾的問題，相關法例已有界定。環保署已按照相關法例的規定跟進投訴人的投訴，包括多次派員到場巡查及評估，並無證據顯示該署的巡查馬虎了事。由於該署的調查並未有發現濃烈氣味，而可能出現的污染物在空曠環境中亦會迅速消散，因此，該署實無理據按《空氣污染管制條例》採取執法行動。

284. 此外，環保署在接獲投訴人的投訴及查詢後，均有適時作出暫覆或具體回覆。因此，申訴專員公署認為，就程序而言，環保署並沒有拖延回覆投訴人。然而，環保署的確一直沒有充分回應投訴人的提問。

285. 事實上，該署給申訴專員公署的解釋，正是投訴人所需。申訴專員公署認為，投訴人的提問，並非純屬個人意見，而是對環保署的執法模式的一些合理質疑，該署實有責任作出回應。即使雙方出現了溝通上的困難，該署迴避問題亦屬不該。

286. 綜合上文的分析，申訴專員認為，投訴人對環保署的投訴部分成立。

287. 總言之，申訴專員認為這宗投訴部分成立。申訴專員促請：

- (a) 食環署密切監察情況；若發現有無牌經營食物業的情況，該署必須盡快採取適當的執法行動；及



- (b) 環保署從本案汲取經驗，提示職員務須全面清晰地回應市民的查詢。

## **當局的回應**

288. 食環署接納申訴專員的建議，並會繼續密切留意該燒烤場的運作模式，若發現有無牌經營食物業的情況，定必盡快採取適當的執法行動。

289. 環保署接納申訴專員的建議。署方已提醒員工在回應公眾人士時，需要提供清晰的解釋。

## 環境保護署及地政總署

**個案編號 2013/0463A（地政總署）：不當地處理及審批一宗涉及擬在某海灘附近設置化糞池系統的興建新界小型屋宇申請**

**個案編號 2013/0463B（環境保護署）：不當地處理一宗涉及擬在某海灘附近設置化糞池系統的興建新界小型屋宇申請**

### 背景

290. 在二零一三年三月七日，投訴人向申訴專員公署投訴環境保護署（環保署）及地政總署。

291. 投訴人居於某鄉村（該村）。他們指稱，二零零七年六月，地政總署轄下分區地政處（地政處）於該村內張貼通告，內容有關一宗在該村某地段上興建新界豁免管制屋宇（新界小型屋宇）的申請。投訴人提出反對，並向地政處指出該地段靠近海灘，而擬議的化糞池系統將建於距離海水的高水位線三十米範圍以內，違反了所有化糞池系統均須建於距離高水位線最少三十米位置以外的規例。然而，地政處向投訴人表示，環保署並不反對該宗新界小型屋宇的發展。最終，地政處駁回投訴人就該宗新界小型屋宇申請提出的反對。

292. 投訴人認為環保署及地政總署不當地處理新界小型屋宇的申請，而地政總署亦錯誤批准該宗申請。

### 申訴專員的觀察

#### 環保署

293. 早於二零零九年十二月地政處初次聯絡環保署時，環保署應已從地政處的地貌分析報告中得悉擬建的化糞池系統距離海灘僅二十米。根據環保署的《專業人士環保事務諮詢委員會專業守則》（《守則》）第 3/97 號，這屬「重要／特殊」個案，須由環保署審批。因此，環保署告知地政處該個案不應轉介予環保署審批，實屬錯誤。

294. 更差的是，環保署給予地政處的初步意見，明顯與擬建的化糞池系統無關，也未能向地政處指出擬建的化糞池違反三十米距離的一般規定。環保署的意見有點混亂，立場含糊，在某程度上可能誤導了地政處駁回投訴人提出的反對。

295. 直至二零一二年八月，環保署才清楚向地政處指出，擬建的化糞池系統須距離高水位線最少三十米。然而，該宗新界小型屋宇申請已獲地政處會議批准，猶幸環保署其後更多參與擬建的化糞池系統的選址事宜，地政處仍在考慮選址，並正諮詢環保署的意見。

296. 總括而言，申訴專員認為，這宗對環保署的投訴部分成立。

### 地政總署

297. 申訴專員公署注意到，在批准該宗新界小型屋宇申請前，地政處曾諮詢相關部門（包括環保署），而環保署的立場並不清晰。然而，地政處的地貌分析報告已指出，擬建化糞池系統距離海灘僅二十米，並不符合地政總署部門有關鄉村式屋宇排水及衛生規定的內部指引和《守則》有關三十米距離的一般規定。

298. 申訴專員公署看不到與河道有關的距離規定如何適用於本個案，而本個案所涉的是與海灘有關的距離規定。無論如何，申訴專員公署並非認為地政處不應處理有關申請。申訴專員公署的看法是，地政處作為新界小型屋宇申請的批核當局，理應請環保署進一步澄清其最初模稜兩可的立場，而非即時否決投訴人的反對意見。

299. 如非投訴人在二零一二年八月提出逾期上訴，該宗新界小型屋宇發展可能已在沒有訂明三十米距離規定的情況下進行。因應事態轉變，環保署明確指出有關化糞池系統必須距離高水位線最少三十米，而地政處會議就該宗新界小型屋宇發展施加三十米距離的規定，使情況得到補救。

300. 考慮到所採取的補救行動，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

301. 申訴專員促請：

- (a) 環保署囑咐員工重溫其專業守則的條文，並提醒他們向其他部門提供正確清晰意見的重要性。；以及
- (b) 地政總署提醒員工應盡力請其他部門澄清其含糊不清的意見。

### **當局的回應**

302. 環保署接納申訴專員的建議，並已透過各地區辦事處的主管人員，提醒員工相關專業守則的條文及規定，以及將來在處理類似個案時，須向其他部門提供正確清晰的意見。

303. 地政總署接納申訴專員的建議，並採取了以下跟進行動：

- (a) 地政總署已提醒新界各分區地政處，在處理新界小型屋宇申請時，必須盡力請其他部門澄清其含糊不清的意見；以及
- (b) 地政總署在徵詢環保署的意見後，已修訂有關鄉村式屋宇排水及衛生規定的技術通告，就距離不作飲用或家居用途的河道或水井十五米至三十米的地方設置化糞池及滲水井系統的個案，加入下述條文：「有關係統必須符合《守則》第 5/93 號附錄 D 所載有關滲水井系統的最少距離規定。」

## 環境保護署、食物環境衛生署及地政總署

### 個案編號 2013/0158A, B 及 C：沒有採取有效行動，解決若干寮屋排放污水所造成的環境滋擾

#### 背景

304. 二零一三年一月八日，投訴人(一間公司)代表某屋苑(涉事屋苑)致函申訴專員公署投訴環境保護署(環保署)、食物環境衛生署(食環署)及地政總署。

305. 據投訴人所稱，二零一二年九月，涉事屋苑邊界外的一組寮屋(涉事寮屋)擅自將排放糞便的排污喉接駁到該屋苑去水渠，嚴重影響環境衛生。投訴人就事件向食環署投訴，獲覆該署將與環保署及地政總署協調處理問題。然而，三個部門一直未有作出任何跟進行動，以致問題持續。

#### 申訴專員的觀察

##### 對食環署的投訴

306. 在接獲投訴後，食環署一直有採取跟進行動，並把個案轉介環保署跟進有關寮屋非法排污的問題。

307. 經查閱食環署的文件後，申訴專員公署發現食環署職員在二零一二年十二月十七日除向投訴人表示個案已轉交環保署跟進外，亦表示會與該署「同時採取行動」。然而，環保署其實早於九月二十四日已終結個案。

308. 食環署解釋，職員收到環保署轉載給投訴人的信函後，曾致電該署，獲告知該署會跟進有關寮屋非法排污的問題，惟沒有作出記錄。申訴專員公署向環保署查證，該署覆稱沒有相關的對話記錄。

309. 食環署的說法與環保署的回覆迥異。然而，申訴專員公署認為，若上段食環署的解釋屬實，則顯示環保署已改變過往「終結個案」的立場，食環署職員便應作出記錄或以書面向環保署確認情況，免生誤會。無論如何，食環署其後亦有繼續跟進個案，而非把投訴人的投訴置之不理。綜合以上分析，申訴專員認為，對食環署的投訴不成立。

#### 對地政總署的投訴

310. 地政總署轄下有關的地政處在收到投訴後，亦即日因投訴事項不屬其職權範圍而回覆 1823 電話中心，建議把個案轉介食環署跟進。其後，該署有關的寮屋管制辦事處(寮管辦)在收到非法構築物的投訴後，亦已隨即跟進，並向投訴人澄清涉事寮屋的合法性。申訴專員認為，地政處和寮管辦已適當地跟進個案。因此，對地政總署的投訴亦不成立。

#### 對環保署的投訴

311. 環保署在收到投訴後，雖有跟進調查，但單單基於涉事寮屋附近沒有空間可建化糞池，便沒有聯絡其他部門，以探討解決問題的方案，而只是「相信」地政總署及食環署會為其解決問題，便匆匆終結個案。畢竟個案涉及有未經處理的糞便直接排放入雨水渠，問題不容忽視。申訴專員公署認為，作為處理非法排污的執法部門，環保署的處理方法實屬有欠積極及粗疏。倘若環保署能及早主動聯絡其他部門共同商討對策，污染問題或能盡早獲得解決。基於以上所述，申訴專員公署認為，對環保署的投訴成立。

312. 總言之，這宗投訴部分成立。申訴專員建議：

- (a) 食環署提醒職員須妥善記錄個案的跟進情況；若當中涉及其他部門的工作，亦應以書面與相關部門確認，免生誤會；及
- (b) 環保署加強培訓，改善職員處理投訴的態度。

## 當局的回應

313. 食環署接納申訴專員的建議，並已提醒職員須妥善記錄個案的跟進情況；若當中涉及其他部門的工作，亦應以書面與相關部門確認，免生誤會。

314. 環保署接納建議，於二零一三年下旬為各地區辦事處的前線員工組織了兩個培訓工作坊，以加強員工在處理投訴方面的技巧及認知。

## 環境保護署、食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2013/0931A（環境保護署）：沒有規管某非法燒烤場所造成的噪音滋擾問題**

**個案編號 2013/0931B（食物環境衛生署）：沒有規管某燒烤場無牌經營食肆的問題。**

**個案編號 2013/0931C（地政總署）：沒有就某燒烤場違反土地契約條款的問題採取執管行動**

### 背景

315. 二零一三年四月十二日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署、環境保護署（環保署）及食物環境衛生署（食環署）。

316. 據投訴人所稱，在其住所附近某村，有人多年來違規經營燒烤場（場地甲），造成嚴重噪音滋擾，並且無牌賣酒。

317. 投訴人曾向政府部門投訴。各部門的回覆如下：

- (a) 地政總署表示，場地甲位於受集體契約規管的私人舊批農地，沒有違契搭建物，而其用途亦沒有違反土地契約；而
- (b) 環保署則表示，由於場地甲位於私人土地，並非公眾地方，屬一般的商業營運，因此，該場地所產生的噪音受《噪音管制條例》規管，而該署須按《條例》下的「技術備忘錄」的準則，評估場地甲所造成的噪音級別。經量度後，該署確定場地甲的噪音沒有超出規限。

318. 至於場地甲無牌賣酒的問題，相關部門一直沒有跟進或採取執法行動，並互相推卸責任。

319. 投訴人指摘地政總署、環保署及食環署多年來均沒有妥善跟進或採取有效措施打擊場地甲違規經營、發出噪音及無牌賣酒的問題。近兩年，涉事地點更多了另一個燒烤場所（場地乙），令上述問題更趨嚴重。



## 申訴專員的觀察

### 地政總署

320. 場地甲及場地乙的土地契約並無禁止該土地作燒烤場用途。如該土地上出現未經地政總署批准的搭建物，地政總署的分區地政處（地政處）方有權責作出規管。

321. 地政處在接獲投訴後已多次派員進行實地視察，並已按既定程序跟進涉事燒烤場的違契搭建物及佔用政府土地的問題。對於二零一三年中復現的違契搭建物，該處亦已採取相應執行契約條款行動。並無證據顯示該處推卸責任。

322. 基於上述分析，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴不成立。

### 環保署

323. 環保署一直有按照相關法例及規則跟進涉事燒烤場的噪音問題，包括多次派員到場巡查及量度噪音水平。環保署因量度得出的噪音聲級沒有超越相關技術備忘錄內的規限而沒有採取執法行動，申訴專員公署認為無可厚非。

324. 基於上段的分析，申訴專員認為，投訴人對環保署的投訴不成立。

### 食環署

325. 食環署已按其職責跟進涉事燒烤場無牌經營的問題及採取執法行動，包括進行突擊巡查及提出多次檢控，甚至考慮封閉涉事燒烤場。並無證據顯示該署推卸責任。

326. 鑑此，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴不成立。

327. 申訴專員有以下建議：

- (a) 地政處密切監察涉事兩個燒烤場上又出現違契搭建物的情況，以及盡快採取較有效的執行契約條款行動（包括把

警告信送交土地註冊處)，以加強阻嚇力；

- (b) 環保署研究可否按《條例》第 13(1)(a)條的標準評估投訴人所投訴的噪音問題。該標準似乎可照顧到聲級不太高但苦主在其處身的整體環境中仍會感煩擾的情況；
- (c) 食環署再研究可否以無牌經營食肆的罪名檢控涉事燒烤場；以及
- (d) 食環署考慮嘗試向法庭申請將放置了燒烤設備及設有固定搭建物的土地範圍圍封，以更有效遏止問題。

## 當局回應

328. 地政總署接納申訴專員的建議，並已於二零一三年十二月十日向有關的土地業權人發出警告信，飭令其於十四天內糾正違契的情況，拆除和移走有關的構築物達到地政處滿意的程度。在警告限期屆滿後，地政處派員到兩個燒烤場跟進視察，發現有關的違契情況仍然存在。地政處遂於二零一四年一月六日將有關警告信的副本送交土地註冊處註冊，俗稱「釘契」。隨上述「釘契」行動後，地政處會繼續密切監察情況，按個案的緩急情況進一步執行契約條款行動。地政處正擬備最後的警告信。若相關業權人再不遵從，地政處準備收回有關土地。

329. 環保署接納申訴專員的建議。環保署再作出跟進監察，到投訴人居住的大廈按照《條例》第 13(1)(a)條作噪音評估。評估結果確認該噪音並不構成《條例》第 13(1)(a)條所訂定的煩擾根源的情況。

330. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 自二零一二年至今，食環署人員不時採取突擊形式到涉事的兩間燒烤場巡查和提出檢控，並聯同警務處採取拘控行動，包括檢取用作經營業務的物品。為有效執法，食環署亦多次調派署方情報組人員喬裝顧客先行進場視察營業模式，然後按現場蒐集的環境證據檢控經營者。現場證據顯示該兩間燒烤場以流動構築物形式經營無牌新鮮糧食店，售賣燒烤食品供顧客在場內自行燒烤，並沒有提供餐

飲服務，至今運作模式一直未有改變（除二零一二年六月十五日，其中一燒烤場因無牌經營食肆，違反《食物業規例》（《規例》）（第 132 章附屬法例 X）第 31(1)(b)條，所以食環署以無牌經營食肆罪名向該燒烤場的經營者提出一次檢控）。由二零一三年六月至二零一四年一月上旬，食環署根據《規例》第 31(1)(d)條，以無牌經營新鮮糧食店罪名，共向該兩間燒烤場的經營者提出三十三次檢控（當中包括十二次拘控行動）；以及

- (b) 就有關調查報告所述的金屬製簷篷，食環署已於二零一三年九月四日將個案轉介地政總署跟進。食環署會繼續監察有關情況，若發現燒烤場經營方式有所改變，會適時檢視有關執法策略，包括向法庭申請封閉令的可行性，以更有效遏止問題。

## 平等機會委員會及醫院管理局

**個案編號 2012/5806A（平等機會委員會）：對投訴敷衍了事並刻意阻撓，以及無理要求投訴人提供坐輪椅的照片**

**個案編號 2012/5806B（醫院管理局）：某公立醫院拒絕讓接載輪椅病人的車輛由側面閘口駛進及上落客，但卻批准特許人士的車輛那樣做，安排不公平**

### 背景

331. 投訴人是輪椅使用者，需定期往醫院管理局（醫管局）轄下某公立醫院（涉事醫院）內的一個醫療中心覆診。他指涉事醫院一直不准接載他的易達轎車由鄰近醫療中心的側面閘口駛入直抵醫療中心正門，以致他需在馬路旁下車，再由家人推著走一大段路才能到達，十分不便。另一方面，非緊急救護車及其他特許人士的車輛均可由側面閘口進出，並在醫療中心正門上落客。他曾要求院方批准易達轎車使用側面閘口，但遭拒絕。

332. 投訴人認為上述安排不公平，遂向平等機會委員會（平機會）投訴。他指平機會敷衍了事，沒有向他清楚講解處理個案的程序和方式，又要求他提供殘疾證明（例如醫療報告），藉以阻撓他提出投訴。後來平機會又決定以他坐輪椅的照片作為證明。投訴人感到受冒犯和侮辱，且認為以照片作為殘疾證明是荒謬兒戲。

### 申訴專員的觀察

#### 醫管局

333. 申訴專員公署調查人員曾於二零一三年八月底到涉事醫院進行實地視察，以了解涉事各個地點的現場環境。調查人員並推著輪椅嘗試循兩條路線前往醫療中心：由側面閘口經閘口通道（路線一），以及涉事醫院所述的另一條途經「無障礙」通道的路線（路線二），目的在於測試經該兩條路線所需的時間及觀察沿途情況。以下是該署職員的觀察所得：

334. 路線一：

- (a) 側面閘口有三道大閘，當中只有左邊的一道大閘打開了一扇閘門，闊度僅容兩個人並排出入；
- (b) 視察期間，閘口人流頻繁，當中有不少長者及行動不便的病人；
- (c) 人車之間亦無分隔；以及
- (d) 閘口通道空間狹窄，車輛不能掉頭。

申訴專員公署同意，若開放側面閘口予未經授權的車輛（包括易達轎車）使用，確有可能構成安全問題。涉事醫院拒絕投訴人的要求，並非無理。事實上，從涉事醫院提供的資料顯示，獲授權由側面閘口進入的車輛均有其特殊的運作需要（例如靈車獲准由側面閘口出入，以免須把病人遺體運出行人路，令途人不安）。

335. 路線二：

- (a) 利用這條路線前往醫療中心，所需時間較路線一為長；
- (b) 在醫療中心入口附近有一對長期關上且頗為笨重的防煙門，要邊推著輪椅邊推開門，確有一定難度（投訴人指其家人曾因此而受傷）；以及
- (c) 對於沒有人隨行協助的輪椅使用者而言，上述防煙門構成一重障礙。

路線2的情況大致上可以接受。不過，涉事醫院宜採取措施改善防煙門。

336. 基於以上所述，申訴專員認為對醫管局的投訴不成立。

## 平機會

337. 經審研平機會處理投訴人個案的過程後，申訴專員公署認為平機會確有認真地跟進及進行調查，只是最終認為涉事醫院的做法並不構成殘疾歧視。

338 不過，平機會最初以「查詢」形式處理投訴人的個案，在決定立案為「投訴」後個多月始告知投訴人決定「不進行調查」，這確有可能令投訴人誤會平機會不願意就其投訴立案調查。另外，平機會的「處理投訴程序」及該會的網頁均沒有解釋「查詢」及「投訴」的分別。平機會宜加強這方面的宣傳，並考慮改善對投訴結論的用詞。

339 另一方面，平機會按既定程序要求投訴人提供殘疾證明，並無不當。該會酌情接納照片作為殘疾證明，是希望能盡快立案跟進，假如堅持要投訴人提供絕對證明，只會為他增添麻煩。投訴人若感到被冒犯，有權拒絕提供照片，但須以其他方式提供殘疾證明。

340. 總括而言，沒有證據顯示平機會刻意阻撓投訴，該會實有必要要求投訴人提供殘疾證明。投訴人感到不滿，主要是由於平機會的結論是「不進行調查」。

341. 因此，申訴專員認為對平機會的投訴不成立。

342. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，建議：

## 醫管局/涉事醫院

- (a) 將途經「無障礙」通道前往醫療中心的防煙門連接中央消防系統，使其可保持開放，方便輪椅使用者；
- (b) 改善「無障礙」通道路面不平的情況；
- (c) 同時開放側面閘口的兩扇閘門，方便輪椅使用者通過。

## 平機會

- (d) 考慮加強宣傳「查詢」及「投訴」兩種處理個案方法的分別，並解釋投訴人的權利和義務；以及
- (e) 考慮加強宣傳投訴人必須提供身份證明，並在接到個案時便向投訴人說明這項責任及提供證明的方法。

## 當局的回應

343. 醫管局接納申訴專員的建議，並：

- (a) 於二零一三年十二月，將通往醫療中心之「無障礙」通道中的防煙門，連接中央消防系統，使其保持開放，方便輪椅使用者；
- (b) 於二零一三年十二月完成工程，改善「無障礙」通道路面不平的情況；及
- (c) 由二零一三年九月開始，同時開放側面閘口的兩扇閘門，方便輪椅使用者通過。

344. 平機會接納申訴專員的建議，並：

- (a) 已於二零一三年十二月推出新設計的「查詢表格」供公眾使用，以透過區分「查詢表格」及「投訴表格」，提醒公眾平機會處理兩者的手法將有所不同；
- (b) (i) 由二零一三年十二月起，針對每宗個案的需要及其獨特性，在致不同投訴人的確認信中已列明所需證明文件及其原因，而每封信件的實際用字均會根據個案情況而作出相應的修訂；及
- (ii) 於二零一四年二月中旬修訂了投訴表格中的相關文字內容，並於注意事項中註明投訴人有責任因應其歧視投訴而向平機會提供相關的身份證明文件、證明相關特徵的文件／資料以及支持投訴事項的文件，同時亦列舉了一些證明文件的例子供投訴人參考。

## 地產代理監管局

### 個案編號 2012/5437：(1) 延誤及沒有妥善跟進有關兩名地產代理行為不當的投訴；及 (2) 拒絕交代調查進展

#### 背景

345. 投訴人原已把某住宅單位出租。二零一零年十月，一名地產代理（代理甲）游說她把單位出售，並表示有一對老夫婦願意連租約（即俗稱「不交吉」）購入單位。

346. 其後，代理甲擬備一份臨時買賣合約（臨約一）及一份「附加協議書」，但投訴人留意到後者註明單位會「交吉」出售，遂要求加入「買方必須同意給予租客住到死約完成」的字句。代理甲照辦，投訴人於是在兩份文件上簽署。

347. 此外，投訴人注意到買家並不是老夫婦，而且訂金支票是由代理甲的同事（代理乙）簽發。代理甲解釋，老夫婦因為沒有支票簿，故此把支付按金的現金交給代理乙，由他代為簽發支票。據代理甲指出，買家其實是老夫婦的孫兒。

348. 投訴人後來才發現臨約一原來亦載有「交吉」條款，但代理甲從來沒有向她解釋。她懷疑被瞞騙，遂拒絕履行合約。代理甲之後擬備另一份臨時買賣合約，當中雖註明「連租約購入」，但買家卻換了人。投訴人不滿代理甲擅自找新買家，故拒絕簽署，但兩名代理在電話中對她進行謾罵。單位最終以「不交吉」方式售予第一位買家。

349. 二零一零年十二月，投訴人向地產代理監管局（地監局）投訴並錄取書面證供。其後，她多次查詢調查進展均不得要領。直至二零一二年十月中，她才接到地監局通知：代理甲已承認過失，該局將予以譴責及要求他進修。

350. 投訴人不滿地監局延誤處理其投訴，又拒絕交代調查進展，且沒有徹查兩名地產代理屬於刑事罪行的失當行為。



## 申訴專員的觀察

351. 地監局前後用了22個月始完成調查這宗個案，但初時否認有拖延或失當，經檢討後才承認有不足之處並提出改善措施，足見態度欠嚴謹。個案因紀律研訊部兩次發還投訴部而遭延誤，亦顯示兩個部門欠缺效率及溝通不足。

352. 此外，地監局沒有對外公布處理投訴方面的服務承諾或具體通知投訴人處理個案所需時間，做法不符合公眾期望。以這宗個案為例，個案主任雖然曾多次聯絡投訴人，但由於延誤近兩年，難免給她毫無進展的印象。

353. 此外，地監局並沒有認真追查事件的來龍去脈。投訴人對兩名地產代理的指控相當嚴重，她對事件的描述(上文第345至348段)確實令人懷疑兩人的專業水平及誠信，以及有否保障客戶利益。然而，地監局顯然沒有徹查，只就代理甲安排投訴人簽署臨約一及「附加協議書」上有不善之處予以懲處，亦無問明兩名地產代理是否承認指控。再者，代理乙對地監局要求會晤的邀請不作回覆，而該局卻沒有跟進，或就其不合作態度採取任何行動。故此，代理乙的表現固然不專業，但地監局未有全力查明真相，亦難以令人信服該局已努力履行職責。總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

354. 地監局隨後已檢討其處理投訴的程序，並即時採取多項措施，加強個案監察，提升處理個案的效率，以及提高處理程序的透明度。申訴專員進一步向該局提出多項建議，包括：

- (a) 適時檢討監管局已採取的改善措施的執行情況，以確保其全面及有效實施；
- (b) 研究將調查時間作為衡量服務表現的考慮因素，以讓公眾進行監察；
- (c) 就調查個案上的不足，檢討相關的工作指引，加強蒐證程序；
- (d) 檢討調查人員入職／在職培訓內容是否充足，以提高調查失當行為方面的專業水準及效率；及

- (e) 考慮在處理投訴時，除查究涉案代理有沒有違規行為外，亦須留意是否有任何代理作出不符專業要求的行為；若有的話，須在有關代理申請續牌時，把其欠專業的行為，納入考慮之列，以決定他是否仍屬《地產代理條例》(《條例》)下持牌的適當人選。

## 當局的回應

355. 地監局接納申訴專員的建議，並已採取以下的跟進行動：

- (a) 地監局已檢討有關改善措施的執行情況，以確保其全面及有效實施，這些措施包括：
  - (i) 設立監察個案清單；
  - (ii) 改善部門的溝通；
  - (iii) 簡化處理違規個案的措施；
  - (iv) 把完成調查的工作指標納入地監局的《處理投訴手冊》內，以便地監局作出監察；
  - (v) 以書面形式將調查進度通知投訴人。透過《投訴人須知》通知投訴人個案主任會每三個月以書面通知投訴人調查進度；及
  - (vi) 更新《投訴人須知》，說明當有需要進一步向投訴人索取證據/資料及給予被投訴人回應的機會時，處理個案的時間會被延長；
- (b) 地監局正進一步草擬調查時間指標，將調查時間作為衡量服務表現的考慮因素，讓公眾進行監察；
- (c) 就調查個案上的不足，地監局已完成檢討相關的工作指引並加強蒐證程序；

- (d) 地監局已加強入職／在職培訓。地監局為新入職調查人員安排系統性培訓，這包括由地監局安排的課程及由公務員培訓處提供的調查課程。地監局並為在職人員安排定期的持續培訓，以加強調查的專業水平；及
- (e) 地監局已考慮申訴專員的建議，並就《條例》第28條賦予的調查權力的指引作出檢視及修訂，務求更有效及靈活地行使調查權力。倘若持牌人在面對地監局的調查採取不合作態度及不回應監管局的調查，地監局可根據《條例》第28條賦予的調查權力，在合適的情況下要求持牌人交出與調查有關的文件、紀錄及提供一切相關的協助。根據《條例》，任何人沒有按照調查員的要求交出有關文件或提供相關協助而無合理解釋，即屬犯罪。

## 地產代理監管局及運輸及房屋局

**個案編號 2013/1899A (地產代理監管局)：不當地處理投訴人的營業員牌照續期申請，以及延誤撤銷他現有的牌照**

**個案編號 2013/1899B (運輸及房屋局)：不當地處理投訴人就地產代理監管局拒絕續牌的決定所提出的上訴**

### 背景

356. 投訴人是前持牌地產營業員。就地產代理監管局(地監局)建議撤銷其牌照及拒絕其續牌申請，投訴人向運輸及房屋局(運房局)提出上訴但被駁回，投訴人指摘地監局及運房局處事不公平。

357. 地監局從傳媒報道得悉投訴人在持牌期間干犯猥褻侵犯罪，遂要求他就定罪提交資料，以根據《地產代理條例》(《條例》)考慮他是否持牌的適當人選。其後，地監局認為投訴人所犯罪行的案情嚴重故並非持牌的適當人選，建議撤銷其牌照。

358. 投訴人指，感化官報告對他的陳述正面，而法庭就其罪行只判罰一百小時社會服務令。他不同意當局指其所犯罪行案情嚴重。投訴人對地監局的投訴歸納如下：

- (a) 投訴人指地監局「黑箱作業」：沒有就「適當人選」訂立客觀標準，沒有安排聆訊以讓他出席作出申辯，以及沒有公開類似案件的詳情，令投訴人難於為自己的個案申辯及衡量審裁是否公平；及
- (b) 投訴人就其定罪提交資料後多月，地監局才通知他，地監局建議撤銷其牌照。投訴人反對該建議，但在他提出上訴期間，他的牌照有效期已於二零一三年二月屆滿而不獲地監局續牌。投訴人指摘地監局延誤。

359. 投訴人對運房局的投訴歸納如下：

- (c) 沒有公開上訴案例，令投訴人無法衡量審裁是否公平；及

- (d) 在上訴聆訊期間，沒有表明是否接納投訴人提出的申述及證據，而聆訊後亦沒有向他詳細交代上訴被駁回的理據。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

360. 地監局決定拒絕投訴人的續牌申請，已根據《條例》第 24 條去信通知投訴人該決定及作出該決定的理由。地監局建議撤銷投訴人當時仍有效的牌照，亦已根據《條例》第 27(3) 條去信告訴投訴人該建議及着他提交申述。地監局根據《條例》行事，並無行政失當。

361. 「適當人選」方面，地監局已訂立公開的政策，以執行法例的要求。至於地監局的決定本身，由於可根據《條例》第 31 條訂明的法定上訴渠道提出上訴，申訴專員公署根據《申訴專員公署條例》，無權干預。

362. 申訴專員公署認為，地監局已依足法例行事，但是，投訴人仍感不滿，認為應安排聆訊、公開案件詳情等，是不滿現行法例的規定。這屬於立法的範疇，而非行政事宜，故申訴專員公署不會干預。

### 投訴點(b)

363. 地監局行政部的跟進緩慢：行政部在二零一二年五月接獲投訴人及法院提供的資料，但及至同年十一月才完成撰寫報告，其間並無適時通知投訴人進度及沒有具體跟進行動；其後再因牌照委員會換屆而致延誤，實在甚不理想。就此，地監局已修訂相關的工作程序指引，包括加快啟動撤銷牌照的程序，行政部可就某些嚴重罪行（例如猥褻侵犯罪）在不用事先諮詢牌照委員會的情況下，向持牌人作出撤銷牌照的建議，令持牌人可早作申述。行政部然後會將個案報告連同持牌人的申述一併提交牌照委員會審理。此外，在處理個案期間，地監局須與牌照申請人及持牌人保持聯絡，例如每兩個月通知有關個案的進展。以上改善措施只適用於擬撤銷牌照的個案。申訴專員公署認為，其他審議牌照事宜亦可能受換屆影響，故地監局應檢討及改善換屆安排。

364. 基於以上分析，申訴專員認為投訴人對地監局的投訴部分成立。

#### 投訴點(c)及 (d)

365. 「上訴委員會」是根據《條例》第 32 條成立的法定機構，並不屬申訴專員公署根據《申訴專員條例》可調查的職權範疇，申訴專員公署無權干預其決定及運作。

366. 申訴專員公署認為，投訴點(c)及(d)對運房局的投訴實應為針對「上訴委員會」及由其成員組成的審裁小組而作出。投訴人對運房局的投訴不成立。

367. 申訴專員建議地監局：

- (a) 檢討行政部延誤處理個案的成因，並研究改善措施；以及
- (b) 檢討委員會換屆的安排，把影響減至最低。

#### **當局的回應**

368. 地監局接納申訴專員的建議，並已檢討延誤處理個案的成因，並已作出以下改善措施：

- (a) 由牌照部經理由每月檢討一次監察個案清單改為每星期一次，以加強監察處理個案的進度；
- (b) 增加臨時人手（即兩名個案主任）處理個案；及
- (c) 增加牌照委員會處理個案的次數（無論以會議或文件傳閱形式），由一年約六至八次增至一年約八至十次。

369. 地監局已檢討牌照委員會換屆的安排，並決定於換屆前繼續增加牌照委員會會議的次數，以加快處理預期在換屆期間需要完成審議的個案，並在換屆後盡快在一個月內安排召開新一屆的會議，以便處理可能因換屆而產生積壓的個案。

## 消防處

### 個案編號 2013/3336:(1) 救護車延誤載送投訴人的妻子往醫院 (2) 一名救護員對投訴人的態度欠佳

#### 背景

370. 據投訴人所稱，二零一二年十月二十五日晚上，他的妻子出現呼吸困難，家人為她召喚救護車。然而，救護員到場後並沒有即時將病人送院；往醫院途中，救護車又沒有響警號，以致由召喚救援至救護車抵達醫院用了差不多一小時。到達醫院時，救護員對投訴人大聲呼喝，態度惡劣。當時，病人對身邊的刺激已毫無反應。及後，病人在醫院離世。

371. 投訴人指摘消防處延誤將病人送院(投訴點(a))，救護員又對他態度惡劣(投訴點(b))。

#### 申訴專員的觀察

372. 申訴專員公署了解，為急症病人在送院前提供適切的護理及治療，能有助提高病人的存活率；消防處為此制定了「病人評估模式」，救護員須按該模式，憑其專業知識及病人的情況，作出適當的判斷。而據消防處所述，在事件中，救護員亦有大致按該模式工作。

373. 然而，申訴專員公署認為救護員在離場前進行的部分事項，包括向病人家屬詢問病人的病歷及病發經過、安慰病人、為病人讀取維生指數及將病人資料輸入電腦均沒有必要在救護車靜止時進行。再者，申訴專員公署亦認為安排轉換陪同病人送院的家屬及檢查他們是否扣好安全帶按理可在瞬間內完成。換言之，救護車應可提早數分鐘啟程，將病人送院。

374. 雖然沒有證據確定救護車在現場的逗留時間長短與病人在送抵急症室後情況惡化有直接關係，亦沒有資料顯示涉事救護員在自覺情況下拖慢行動，但畢竟盡早將病人送院救治是消防處的責任，亦是病人及其家人的合理期望。在事件中，救護車由到

達病人住所至啟程離開，共耗時 26 分鐘，是不短的時間。雖云救護員有工序要執行，但他們醫療技術水平及設備俱有限；他們的工序是否可精簡化，把病人更快送院接受完備的救治，這問題實值得消防處反思。

375. 至於救護車啟程之後，救護員鑑於病人的情況穩定，認為在送院途中無需要使用視聽警號，並決定以正常穩定車速行車。申訴專員公署無法確證病人當時的情況，因此亦無從質疑消防處的解釋。

376. 綜合上述分析，申訴專員認為投訴點(a)部分成立。

377. 至於投訴點(b)，投訴人與救護員的說法迥異。在缺乏獨立佐證的情況下，申訴專員公署無法確定實情。因此，申訴專員就投訴點(b)未有定論。

378. 整體而言，這宗投訴部分成立。申訴專員促請消防處考慮簡化工序，將病人更快送院救治。

## **當局的回應**

379. 消防處接納申訴專員的建議，並於二零一三年十二月十日頒布了相關的部門訓令，提醒救護員，將病人資料輸入電腦及為病人進行檢查和治療可於載送病人往醫院途中進行，故此不能作為救護車未能啟程往醫院的理由。

380. 為了確保救護員能切實執行上述訓令，消防處會檢查救護車出勤記錄，並會對不尋常的逗留和車程時間過長個案作進一步審視。

381. 消防處亦會不時提醒救護員，須盡快將傷病者送往醫院及避免在事發現場作不必要的停留。



## 消防處及屋宇署

### 個案編號 2013/0471A 及 B：沒有就關於防煙門的投訴採取適切行動，以及未能迅速消除火警危險

#### 背景

382. 這宗個案的投訴人是某大廈的業主立案法團。投訴人發現，大廈內某樓層兩端的防煙廊各有一扇防煙門被人拆除（違規事項(a)），而餘下的另一扇防煙門則被長期打開（違規事項(b)）。投訴人遂向消防處投訴，並要求該處立即採取執法行動，但該處只把個案轉介屋宇署，問題一直未獲解決。

383. 投訴人指消防處及屋宇署沒有就其投訴採取適切行動，以及未能迅速消除火警危險。

#### 申訴專員的觀察

##### 消防處

384. 申訴專員公署留意到，消防處其實已在五個工作天內就違規事項(a)展開調查，然後把個案轉介屋宇署，並在十一個工作天內向投訴人匯報情況。該處的處理方法符合其工作程序及服務承諾所訂的時限。

385. 消防處亦已在二十四小時內就違規事項(b)進行調查，並在六個工作天內向投訴人匯報調查結果，故此亦符合該處的服務承諾。違規事項(b)其後獲糾正（防煙門已關上），消防處無須採取進一步執法行動。

386. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴人對消防處的投訴不成立。然而，申訴專員公署發現：

- (a) 違規事項(a)及(b)所構成的火警危險程度相若，但消防處卻只因為前者不屬其職權範圍而將之歸類為「非迫切個案」，而後者則因為屬該處職權範圍被歸類為「迫切個

案」；如此分類，略嫌誤導；以及

- (b) 假如消防處就違規事項(a)進行調查時能同時將之轉介屋宇署跟進，則問題或會更早獲得解決。

### 屋宇署

387. 申訴專員公署明白，由於處理違例建築工程問題的工作量龐大，屋宇署必須為處理不同個案訂定先後次序，該署實無法在更短時間內處理違規事項(a)。無論如何，屋宇署已在接到投訴人舉報後兩星期內進行巡查，大大短於其服務承諾所訂的限期。該署亦在服務承諾的三十天限期內向投訴人匯報調查結果。

388. 因此，申訴專員認為，投訴人對屋宇署的投訴不成立。然而，申訴專員公署留意到，屋宇署在二月中已進行巡查，但延至三月二十日才向業主發出勸諭信。該署理應更早要求業主糾正事涉的違例建築工程。

389. 申訴專員建議：

### 消防處

- (a) 檢討其歸類個案（即「迫切個案」及「非迫切個案」）所用的詞彙；
- (b) 修改其工作程序，就違規事項(a)的個案（即防煙門被人拆除）進行調查時同時將之轉介屋宇署跟進，以加快解決有關問題；以及

### 屋宇署

- (c) 提醒職員，在確定有違例建築工程後須盡快向業主發出勸諭信。

## **當局的回應**

390. 消防處接納申訴專員的建議，並已經採取以下行動：

- (a) 將違規事項(a)的個案歸類為「迫切個案」；及
- (b) 修改其工作程序，在接獲屬屋宇署職權範圍的違規事項(a)類別的火警危險投訴後，會在24小時內將之轉介屋宇署跟進。

391. 屋宇署接納並已執行申訴專員的建議。透過修改內部指引，提醒職員應盡早完成違例建築工程的調查報告，並在取得小組主管的同意後，盡快向有關業主發出勸喻信或命令。

## 消防處及地政總署

**個案編號 2012/4620A(消防處)：縱容一些運載危險氣體瓶的車輛停泊於露天地方**

**個案編號 2012/4620B(地政總署)：在處理有關一些運載危險氣體瓶的車輛停泊於露天地方的投訴時推卸責任**

### 背景

392. 二零一二年十一月二日，兩名投訴人向申訴專員公署投訴消防處及地政總署。據投訴人所稱，二零一二年二、三月期間，他們向消防處投訴，指元朗某地點（地點甲）經常停泊存放了大量危險氣體的大型車輛（「涉事問題」）。消防處首次接獲投訴後，向涉事人士提出檢控。其後，消防處卻以有關車輛只是在運送氣體為理由，而不提出檢控。此外，該處更容許有關車輛的負責人召回司機駛走貨車，以免被檢控。

393. 二零一二年十月十一日，投訴人再向消防處投訴涉事問題。該處覆稱「已無能為力」，並建議投訴人向地政總署投訴。翌日，投訴人向地政總署提出投訴。然而，該署在同月二十六日卻覆稱涉事問題不屬其職權範圍，並建議投訴人向消防處投訴。

394. 投訴人指摘：

- (a) 消防處縱容存有危險氣體的车辆（涉事車輛）長期停泊於地點甲，危害附近居民的安全；
- (b) 地政總署與消防處就涉事問題互相推卸責任。

### 申訴專員的觀察

395. 申訴專員公署經調查後，認為消防處乃根據有關法例的條文及其巡查所得而決定不向涉事車輛的負責人提出檢控；而該處把個案轉介地政總署，乃基於投訴人指稱地點甲可能牽涉違規更改土地用途。申訴專員公署認為，該處的做法並非無理。

396. 至於該處曾否向投訴人表示就涉事問題「已無能為力」，申訴專員公署不排除投訴人與該處職員之間在溝通上出現了誤會。

397. 鑑於上段所述，申訴專員認為，投訴人對消防處的投訴不成立。

398. 而地政總署已交代地政處跟進涉事問題之經過，並指出涉事問題不屬地政處的職權範圍。該處把個案轉介可能相關的部門，做法恰當。鑑此，申訴專員認為投訴人對地政總署的投訴不成立。

399. 總言之，這宗投訴不成立，惟申訴專員建議消防處深入調查載有危險氣體的運送車是否經常長時間（例如整夜）停泊於地點甲。如情況屬實，該處應徵詢律政司的法律意見，研究如此情況是否構成《危險品條例》第 6 條（1）所指的「貯存」，以及應否就透過運送車長時間停泊而於地點甲而無牌「貯存」第 2 類危險品的行為採取執法行動。

## **當局的回應**

400. 消防處接納建議，認同車輛即使領有牌照可運載危險品，但在載有危險品時，如長期停泊於未領有牌照供貯存危險品的地方，可能構成罪行。為針對這個可能違法的行為，消防處現正就有關的執法政策諮詢法律意見。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2012/4136：沒有就街市通道阻塞情況採取有效的規管行動

#### 背景

401. 據投訴人指稱，食物環境衛生署（食環署）轄下某街市有部分檔戶長期佔用通道，造成嚴重阻塞。二零一二年一月至九月期間，她曾多次向食環署投訴，但情況一直沒有改善。

#### 申訴專員的觀察

402. 申訴專員公署人員在二零一三年二月至三月曾三度往現場視察，發現涉事街市通道原本應有2.5米闊，但由於大部分檔戶都有把貨物擺放到陳列台以外，以致通道非常擠迫，某些部分的通道甚至僅餘約0.8米，對顧客構成不便甚或危險。

403. 根據《街市管理工作守則》，檔戶不得佔用陳列台以外的空間，否則會被檢控。然而，環境衛生辦事處在接獲負責管理涉事街市的承辦商的報告後，卻鮮有提出檢控，法律制裁的阻嚇力因而大減。

404. 食環署長時期對阻塞問題的執法力度薄弱，令不少檔戶習非成是，肆意霸佔公共空間，實屬不當。有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

405. 在申訴專員公署介入後，食環署已加緊執法，檢控數字亦有所提高，其中一個檔戶或會被終止租約。申訴專員促請食環署對警告無效的街市檔戶果斷地提出檢控，以增強其執法行動的阻嚇力。

## 當局的回應

406. 食環署接納申訴專員的建議。自二零一三年四月二十二日至二零一四年八月十一日，食環署對違規擺放貨物在檔外阻塞街市通道的檔戶共作出了 14 宗檢控。根據食環署人員日常巡查觀察所得，街市通道的阻塞情況已有所改善。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/4700：(1) 沒有對某食肆及兩個熟食檔非法擴展營業範圍採取有效的執法行動；以及 (2) 沒有通知投訴人其投訴個案的進度。**

### 背景

407. 二零一二年十一月六日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署(食環署)。

408. 據投訴人所稱，某食肆(食肆甲)及其對面的熟食市場攤檔(熟食檔甲和乙)，經常於晚間把桌椅擺放在行人路上營業，造成通道阻塞、環境衛生及噪音問題。二零一二年八月，投訴人向食環署投訴上述情況，獲告知該署正在跟進個案，會盡快回覆。然而，上述情況持續。他指摘食環署執法不力(投訴點(a))。

409. 此外，食環署除向發出投訴人確認收悉的回信外，一直未有回覆他的投訴(投訴點(b))。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

410. 據申訴專員公署職員的現場視察所見，食肆甲及熟食檔甲和乙在行人路上大肆擺放桌椅營業的情況頗為嚴重，對居民確實造成一定阻礙及滋擾。食環署雖有執法，但成效不彰。

411. 食肆甲經常在行人路上擺放桌椅營業，惟食環署過往向其發出警告不多。及後該署才多發警告而終於取消其暫准牌照。

412. 至於熟食檔甲和乙，食環署只援引該署亦認同較寬鬆的《簡易程序治罪條例》第 4A 條文執法，沒有對在檔外放置生財工具的明顯違反租約條款的行為作出任何警告，該署過往的規管實在未夠嚴格，及至申訴專員公署展開調查後才加以改善。基於以上分析，申訴專員認為，設訴點(a)成立。



### 投訴點(b)

413. 就食環署的職員未有向投訴人交代跟進其投訴的情況，食環署解釋因有關檔案被夾藏於另一檔案內而被擱置，而該署已訓示負責的職員需小心處理文件，並已向投訴人致歉。由此可見，食環署職員明顯疏忽，令投訴人苦等。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)成立。

414. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴成立，並促請食環署：

- (a) 就涉事地點的違規情況加強執法及管制，包括特別監察食肆甲在被取消牌照後有否無牌營業；以及
- (b) 對熟食檔甲和乙嚴格執行租約條款。

### **當局的回應**

415. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 食環署會繼續密切留意，若發現有無牌經營食物業的情況，定必盡快採取適當的執法行動；以及
- (b) 食環署根據「警告信」制度於二零一三年四月二十二日分別向熟食檔甲和乙的租戶發出第三封警告信，飭令其在十二天內停止在街上非法擴展其營業範圍。若租戶在第三封「警告信」發出的日期起計的六個月內，再次違反任何條款／條件，食環署會按照既定政策考慮終止有關攤檔的租約。隨後六個月內，該署人員多次到涉事熟食檔巡查，再未發現有違規情況。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2012/5024：沒有對一間造成阻街的鮮果店採取有效的執法行動

#### 背景

416. 二零一二年十一月十五日，一名市民（投訴人）向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

417. 據投訴人所稱，一間鮮果店（店舖甲）阻街和阻塞大廈入口。在二零一二年年中，投訴人向食環署投訴，但該署沒有對涉事店舖採取有效的執法行動。

#### 申訴專員的觀察

418. 申訴專員公署認同食環署已就店舖甲違例擴展營業範圍一事採取一些執法行動。然而，有關的阻街問題持續存在。

419. 申訴專員公署發現，涉事街道一直是熱門的購物區。舖前違例擴展營業範圍的情況多年來屢見不鮮。店舖甲顯然長期在街上擴展營業範圍販賣水果。

420. 儘管店舖甲的經營者肆意進行非法販賣，但食環署就這項罪行只向其提出檢控一次。在某次實地視察行動中，該店舖的經營者確曾在已擴展的營業範圍向申訴專員公署的職員出售水果，根據這次經驗，食環署表示就非法販賣行為搜證困難，實在難以令人信服。食環署的首要職責是管制非法販賣活動，但卻甚少以這項罪行檢控店舖甲的經營者，而且亦未見有決心打擊這類非法活動，表現未達公眾期望。申訴專員認為食環署應多就這項罪行提出檢控，從而檢取有關設備／商品，以及施以更重的刑罰，而並非只是不斷以阻街罪名檢控店舖經營者，因為此舉已證明在阻嚇店舖甲擴展其營業範圍方面成效薄弱。

421. 基於上文的分析，申訴專員認為此項投訴部分成立。

422. 申訴專員向食環署提出以下建議：

- (a) 繼續密切監察有關情況，並加強執法行動，包括向店舖甲的經營者提出更多檢控，而無須先行向其發出警告信，以及積極蒐集有關其非法販賣活動的證據，以便提出檢控，食環署亦可藉此檢取其貨物和器具，以增強阻嚇力；及
- (b) 鑑於涉事街道的阻街及非法販賣活動情況猖獗，而且問題嚴重，食環署應尋求其他政府部門的協助，更頻密地採取聯合行動，以打擊有關問題。

### 當局的回應

423. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 食環署一直密切監察涉事街道一帶，會在有需要時採取嚴厲執法行動，並已提醒分區人員保持警覺，每當確立足夠證據證明違例者有非法販賣行為時，便應根據《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）第 83B 和 86 條採取執法行動；以及
- (b) 食環署分別在二零一三年六月十四日、八月十九日、十二月十六日和二零一四年四月二十五日，進行了合共四次跨部門行動，其間個別部門在各自的職權範圍內採取了執法行動，而食環署已根據《簡易程序治罪條例》（第 228 章）第 4A 條，向在公眾地方造成阻礙的違例者（包括店舖甲）提出 37 項檢控。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2012/5680(I)：**(1) 延誤跟進一宗食物投訴，以及職員在執勤時沒有穿着制服；(2) 沒有就一宗食物投訴採集相關證據；(3) 沒有檢控有關食肆；(4) 無理拒絕向投訴人提供調查報告；以及 (5) 向投訴人作出前後不一致的回覆。

### 背景

424. 二零一二年十二月九日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。同月三十一日，他提供補充資料。

425. 據投訴人所稱，二零一二年三月三十一日上午約八時四十五分，他到某食肆（食肆甲）進食早餐。他打開食肆甲所提供的盒裝糖漿（涉事糖漿）倒在食物上，發現糖漿內有多隻螞蟻，遂即時致電 1823 電話中心向食環署提出投訴。約一個多小時後（約上午十時過後），一名身穿便服的食環署職員（職員甲）到場檢走涉事盒裝糖漿以作鑑定。鑑定結果顯示：該盒糖漿內有六十多隻螞蟻。九月十三日，食環署向投訴人函告：該署已完成調查，並會致函要求食肆甲確保所售賣的食物之性質、物質和品質符合購買人的要求。其後，該署向投訴人表示，涉事糖漿並非於本地生產及包裝，故該署無權提出檢控，而該署發給食肆甲的信函只屬勸諭性質。

426. 投訴人指摘食環署：

- (a) 職員甲在接獲他的投訴後超過一小時始到場跟進，而且當時身穿便服，涉嫌違反食環署工作指引的規定；
- (b) 職員甲只檢走涉事糖漿，卻沒有蒐集其他相關證據（如：早餐的食物及閉路電視錄影片段），處事馬虎；
- (c) 既證實涉事糖漿內有螞蟻，但不對食肆甲提出檢控，只向該食肆發出勸諭信，此舉等於縱容食肆甲售賣不安全食物及漠視市民的安全；
- (d) 只讓投訴人查閱他自己的供詞，無理地拒絕提供個案的調查報告；以及

- (e) 於二零一二年九月十三日的覆函表示已完成調查，但其後十二月十九日的函件又指稱仍在調查個案，兩封函件前後矛盾。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)：職員延遲到場調查及執勤時沒有穿著制服

427. 就職員甲於事發當天抵達食肆甲的實際時間，投訴人與職員甲的說法不盡相同（前者指十時過後，後者指約十時）。在缺乏獨立佐證的情況下，申訴專員公署無從確定實情。不過，申訴專員公署認為，無論職員甲當日是否於跟投訴人通電後四十五分鐘抑或一個多小時後到達食肆甲，雖皆稱不上迅速，但亦不至過分遲緩。

428. 就職員甲沒有穿著制服執勤一事，食環署解釋，由於職員甲在離開值勤室前往食肆甲時，不慎滑倒在地上以致弄污制服及弄破褲子，為免延誤處理個案，職員甲立即換上便服便前往食肆甲。假若食環署的解釋屬實，申訴專員公署認同，事情屬無可厚非。然而，職員甲在事後沒有作相關紀錄或向上司報告情況，則實為不當。為此，食環署已提醒職員改善。綜合上述分析，申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

### 投訴點(b)：沒有蒐集其他相關證據

429. 經審閱相關紀錄，申訴專員公署信納食環署的陳述(即職員甲有檢查食肆甲食物室的衛生情況和抽查數盒同款糖漿，以確定異物並無涉及其他食品。)。申訴專員認為，職員甲既已確定蟻狀物體只在涉事糖漿存在，因而沒有檢取其他食品或物品作證物，並非無理。鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)：不作檢控，縱容食肆甲售賣不安全食物

430. 申訴專員公署認為，食環署乃是經參考相關法律意見後決定不檢控食肆甲，其做法合理。再者，職員甲確實有檢查食肆甲食物室的衛生情況和抽查數盒同款糖漿，以確定異物並無涉及其他食品。由此可見，食環署無意縱容食肆甲售賣不安全食物。鑑

此，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

#### 投訴點(d)：無理拒絕提供調查報告

431. 經審閱相關紀錄，申訴專員公署信納食環署的陳述。另一位食環署職員（職員乙）於二零一二年十一月三十日回覆投訴人，並告知尚未能決定可否向投訴人提供鑑定報告副本，而非一口拒絕他的要求。

432. 不過，申訴專員公署認為，投訴人所要求索取的只是一項簡單的資料。然而，食環署於二零一二年十一月十四日接獲投訴人的要求後，在沒有充份理由的情況下，延至二零一三年一月十八日（即超過兩個月）才向投訴人告知食環署最終決定，此實屬延誤。究其原因，是職員乙未有及早向公開資料主任徵詢意見。其後，在未能透過電話與投訴人聯絡上後，食物安全中心（食安中心）又遲遲沒有向投訴人函告結果，引致進一步延誤，難免令投訴人覺得食環署不願意提供有關資料。

433. 另外，防治蟲鼠事務諮詢組主管並無事先請示上司，便表示不應向投訴人提供鑑定報告副本，可見其並不知悉《公開資料守則》（《守則》）的指引。

434. 基於以上的分析，申訴專員認為，投訴點(d)不成立，但食環署另有失當之處。

#### 投訴點(e)：回覆前後矛盾

435. 申訴專員公署認為，食安中心於九月十三日的信函表明，就投訴人的投訴，食環署已完成調查。雖然十二月十九日的函件中，食環署有提及十一月十四日及三十日跟投訴人的通電，但沒有指出該署正跟進他在兩次通電中提出新的查詢和要求，卻指仍在調查個案，確有可能令投訴人感到該署的回覆前後矛盾。鑑此，申訴專員認為，投訴點(e)部分成立。

436. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並促請食環署：

- (a) 提示職員必須遵照有關工作指引／守則執勤。遇上突發情況時，須作適當記錄及靈活應變；

- (b) 加強培訓，確保職員了解《守則》的規定和指引，以及訓示職員在處理市民索取資料的要求時，須按照《守則》跟進。若有疑問，應盡早徵詢公開資料主任或高層的意見；以及
- (c) 回覆投訴人時，須注意所用字眼及清楚表達意思，以免引起誤會。

### **當局的回應**

437. 食環署接納申訴專員的建議，並已根據各項建議採取以下相應行動：

- (a)及(c) 食環署已於二零一三年七月三十日的內部會議時指示各區主管提示職員在執勤時必須遵照有關工作指引／守則。遇上突發情況時，須作適當記錄及靈活應變。同時在回覆投訴人時，須注意所用字眼及清楚表達意思，以免引起誤會；以及
- (b) 食環署訓練組已於二零一三年八月八日舉行「公開資料守則」講座，向部門不同職級人員講解《守則》的規定和指引。

## 食物環境衛生署

個案編號 2013/ 0024(I)：(1) 延誤提供有關一宗食物投訴的化驗結果；(2) 在處理該宗食物投訴時有欠公允；(3) 沒有在其網頁上向市民公布有關食物安全的最新資訊；(4) 無理拒絕提供有關處理食物投訴的指引；(5) 沒有回應投訴人關於該署如何處理食物投訴的查詢；以及(6) 在其後處理一宗涉及同類食品的投訴時，沒有檢取食物樣本進行化驗。

### 背景

438. 二零一三年一月三及十六日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

439. 據投訴人所稱，二零一二年十二月十一日，他向食環署投訴：他於十一月二十九日從店舖甲購買了一支白酒（涉事白酒），然後送往化驗。結果顯示，該酒的塑化劑「鄰苯二甲酸二（2-乙基己酯）」（DEHP）含量超出了食環署的食物安全中心（食安中心）所訂的行動水平（百萬分之 1.5）。二零一三年一月十一日，食安中心向他函告：政府化驗所的化驗結果顯示，涉事白酒的 DEHP 含量為百萬分之 2.8；經風險評估後，食安中心認為該含量不會對人體健康構成風險。其後，該中心表示已將烈酒（涉事白酒屬烈酒類別）的 DEHP 行動水平定為百萬分之 5，故涉事白酒的 DEHP 含量並無超標。

440. 投訴人對食環署的投訴可歸納如下：

- (a) 食安中心於二零一二年十二月二十七日接獲政府化驗所的化驗報告後至二零一三年一月十一日函覆他期間，以須作風險評估為由拒絕向他透露化驗結果。但該中心卻於函覆他之前，將化驗結果知會內地有關當局。其間，同類的白酒繼續在市面有售。他指摘，食安中心拖延向他透露化驗結果，以及漠視市民的安全；
- (b) 食安中心與投訴人的化驗結果均顯示，涉事白酒的 DEHP 含量明顯超標。他質疑，食安中心於事後調高白酒的 DEHP 行動水平，是存心包庇酒商；



- (c) 其後，他瀏覽食安中心網頁，發現該網頁所顯示的食物內含有之 **DEHP** 行動水平仍為舊有標準（即百萬分之 1.5）。他遂向該中心職員甲查詢該中心會否更新網頁或向市民公布烈酒的新 **DEHP** 行動水平。職員甲表示不會。投訴人指摘食安中心不向市民公布最新資料，做法不合理亦有欠透明；
- (d) 投訴人曾要求食安中心提供處理食物投訴之程序／守則，但該中心職員乙以文件屬內部指引為由拒絕提供。他認為，該中心的決定不合理；
- (e) 二零一三年一月四日，他致電食物安全專員提出以下五項查詢：
- (i) 食安中心是否有白紙黑字的指引，如何處理市民的投訴？
  - (ii) 為何不可在有化驗結果後立即向投訴人告知結果？
  - (iii) 有沒有出過指令，不在市場抽檢與涉事白酒同款的白酒？
  - (iv) 有否因他的投訴而向國家質量監督檢驗檢疫總局（國家質檢總局）查問？
  - (v) 有否將有關涉事白酒的化驗結果，向國家質檢總局透露？

同月七日，食安中心函覆他，但並無回應上述查詢；及

- (f) 二零一三年一月三日，他向食環署投訴：店舖乙售賣的同款白酒之 **DEHP** 含量涉嫌超過食安中心的行動水平。同日，食環署致電通知他：該署已派員到店舖乙調查。然而，職員只記錄了該店及其售賣的白酒之資料，卻並無收集白酒樣本作化驗。他認為，食環署的處理手法失當。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)：拖延透露化驗結果

441. 食安中心的首要職責是確保食物安全。申訴專員公署認為，該中心把食物樣本送交化驗所化驗，然後作風險評估，是責之所在。對於在完成風險評估前先披露化驗結果的做法，食安中心顧慮此公布會引起公眾及傳媒不必要的猜測，或對有關零售商不公。申訴專員公署認為顧慮並非不合理。故此，食安中心待完成風險評估後，始全面向投訴人告知涉事白酒的化驗結果及風險評估結果，實無可厚非。況且，食安中心在接獲化驗結果（二零一二年十二月二十七日）後約兩星期（二零一三年一月十一日）向投訴人具體作覆（包括化驗結果），亦稱不上是拖延。

442. 至於食環署就向國家質檢總局披露涉事白酒的詳情（包括化驗結果）之解釋，申訴專員公署也認為是順理成章。

443. 基於上文分析，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)：事後調高白酒的DEHP 行動水平，存心包庇酒商

444. 食環署已澄清，食安中心過往就食物所訂的 DEHP 的行動水平（即百萬分之 1.5）並不適用於烈酒。既然如此，該中心在接獲投訴人的投訴後，進行風險評估，並參考其他國家／地區的做法／數據，然後為烈酒另訂 DEHP 行動水平，申訴專員公署認為並非無理。食環署「存心包庇」酒商一說，亦並無證據支持。

445. 基於上段的分析，申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)：不向市民公布烈酒的DEHP 行動水平

446. 投訴人和食安中心職員甲的說法不一。在欠缺獨立佐證（例如錄音）的情況下，申訴專員公署無法確定職員甲有否明確向投訴人表示不會向市民公布烈酒的 DEHP 行動水平。因此，申訴專員就投訴點(c)未有定論。

447. 食安中心已於二零一三年二月七日把烈酒的DEHP行動水平在該中心的網頁公布。食環署應從事件汲取經驗，日後盡快將重要資訊向市民公布。

投訴點(d)：無理拒絕提供處理食物投訴之程序／守則

448. 食環署職員乙當日的確只是以投訴人所索取的資料屬內部文件為由，而不向他提供該份文件。申訴專員認為，職員乙處理投訴人的要求當時，以及食環署最初回應申訴專員公署的調查時，根本上都不明白，縱使市民非按《公開資料守則》（《守則》）提出索取資料要求，政府部門亦應根據《守則》的規定來決定應否提供資料；否則，職員乙便不會單以「內部文件」為由而拒絕向投訴人提供其所索取的資料；食環署亦不會以「投訴人從無明確指出是按《守則》要求索取上述文件」作為辯解。鑑此，申訴專員認為，投訴點(d)成立。

449. 雖然申訴專員公署在審閱涉事文件後確定該文件可按《守則》所列的理由不予披露，但食安中心在處理投訴人的索取資料要求的過程中，尚有以下不足之處：

- (a) 職員乙並非首長級職員，他當時應就投訴人的要求請示上級；以及
- (b) 他亦應向投訴人告知覆檢及投訴的渠道。

450. 食環署應從事件汲取經驗，就上述不當、不足之處加以改善。

投訴點(e)：沒有回應查詢

451. 申訴專員公署認為，雖然食安中心終於有在二零一三年一月十一日向投訴人函告就其投訴的調查結果，然而，該中心根本沒有在一月七日或其他的函件中正面回應投訴人的五項查詢。鑑此，申訴專員認為，投訴點(e)成立。食環署應就此作出改善。

### 投訴點(f)：沒有收集樣本作化驗

452. 既然食安中心已就白酒 DEHP 含量的問題展開調查，而店舖乙已暫停出售白酒，食環署實無須即時向該店收集樣本作化驗。鑑此，申訴專員認為，投訴點(f)不成立。

453. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

454. 申訴專員建議食環署：

- (a) 指示職員須盡快將重要資訊向市民公布；
- (b) 向職員提供培訓，以確保他們清楚了解及遵從《守則》、《詮釋和應用指引》及「守則指引」的內容和規定；以及
- (c) 提示職員須正面回應市民的查詢。

### **當局的回應**

455. 食環署接納申訴專員的建議，並會／已採取以下措施：

- (a) 食環署會透過不同渠道，包括新聞公報、網頁、流動應用程式等，盡快將重要的資訊向市民公布。另外，食安中心已於二零一三年十月一日設立 Facebook 專頁，以便更快速和直接地發放重要的食物安全資訊，並進一步加強與市民的溝通和互動；
- (b) 食環署訓練組已於二零一三年八月八日舉行有關《守則》講座，向部門不同職級人員講解《守則》的規定和指引；以及
- (c) 食環署已於二零一三年九月三十日向各組別主管發出提示，以指示職員須正面回應市民的查詢。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2013/0246：在處理一宗食物投訴時，未有及時檢取食物樣本進行化驗。**

### 背景

456. 投訴人在某快餐店進食雪糕後感到不適，懷疑該些雪糕有問題，遂向食物環境衛生署（食環署）投訴。其後，食環署告訴他，已派員到該店巡查，但未有檢取雪糕樣本。

457. 過了19天，食環署職員才到該快餐店檢取雪糕樣本進行化驗。投訴人指摘食環署延遲檢取雪糕樣本，讓該店有充分時間毀滅證據。

### 申訴專員的觀察

458. 申訴專員公署認為，食肆售賣不衛生的食物，後果可以很嚴重。食環署職員在事發後 19 天才檢取食物樣本進行化驗，委實不妥。

459. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立，並促請食環署：

- (a) 向職員提供培訓，以確保他們了解工作指引的內容及處理食物投訴的程序，並且遵照指引從速嚴謹處理食物投訴；及
- (b) 改善及加強環境衛生辦事處(環衛辦)與食物安全中心(食安中心)就處理食物投訴方面的協調和溝通。

### 當局的回應

460. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 食環署已提醒人員須熟習相關工作指引內容及遵照有關程序處理食物投訴。該署亦已為其人員提供食物管制訓練課程，以提升他們處理食物投訴的知識；及
- (b) 為加強環衛辦與食安中心在處理食物投訴方面的協調和溝通，食環署已於二零一三年十月九日向各分區的環衛辦及食安中心的食物投訴小組發出指引，指示該小組在接獲環衛辦轉介有關的食物投訴後須專責處理個案及回覆投訴人的查詢。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2013/0443：未能有效管制一個固定熟食攤檔違例擴展營業範圍

#### 背景

461. 二零一三年二月三日，投訴人去函申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

462. 投訴人指稱，某攤檔（涉事攤檔）大肆擴展營業範圍，佔用行人路，阻塞通道。投訴人曾向食環署投訴，但情況依舊。他認為該署執法不力，以致問題持續。

#### 申訴專員的觀察

463. 從食環署的記錄可見，該署並非沒有就涉事攤檔阻塞通道的問題採取執法行動。然而，申訴專員公署職員在現場所見顯示，食環署的執法力度委實不足。申訴專員公署相信，食環署發出固定攤位（熟食或小食）牌照的原意是讓牌照持有人售賣熟食或小食，供顧客帶走或只是提供少數座位供顧客「堂吃」。然而，涉事攤檔卻肆無忌憚，擺放極之不成比例數目的桌椅招待顧客。問題嚴重至此，食環署實責無旁貸。

464. 然而，食環署在涉事牌照對該攤檔的經營範圍卻毫無限制條款，涉事攤檔為增加利潤，自然會把盡量多的桌椅擺放在路上營業，而該署職員礙於缺乏相關的牌照條款，在執法時自然會有困難。

465. 不過，食環署本來就有權力就攤檔擺放桌椅的數目及其經營範圍作出規管。事實上，《小販規例》第49條(1)條訂明：

*「凡持牌人持有授權他經營飲品或熟食的固定攤位小販牌照...(食環)署長可在其牌照上批註准許他(即持牌人)在該攤位的緊接地方獲署長批准的範圍，按照本條(即《小販規例》第49條(1)條)放置該項批*

註所指明數目的枱桌、凳和椅。」

466. 就本案而言，食環署理應及早在涉事攤檔牌照上註明在該攤檔緊接地方可擺放桌椅數目及位置，讓其執法人員有客觀的執法準則可依從，加緊執法，以免情況失控。

467. 食環署對涉事攤檔經營範圍的規管如此鬆懈，不但助長了該攤檔造成阻塞街道的問題，亦忽略了該攤檔以細小的煮食空間為數目可能相對很大的顧客備製食物所涉及的食物衛生問題。食環署有必要作徹底檢討。

468. 基於以上分析，申訴專員公署認為這宗投訴成立。

469. 申訴專員公署建議食環署：

- (a) 考慮在所有固定攤位小販（熟食或小食）牌照上註明持牌人可擺放桌椅的數目和位置；如有需要，可就細節諮詢當區區議會；及
- (b) 就本個案而言，加強巡查和執法，並於不同時段進行突擊行動，以收真正阻嚇之效。

## 當局的回應

470. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 因應公眾對保育和活化小販行業的訴求，食環署在二零零八／零九年度，進行小販發牌政策檢討及徵詢立法會意見，並獲支持後，實施了一系列措施，當中包括在處理大牌檔牌照的繼承、轉讓或簽發新牌照申請時，也會因應攤位位置等客觀因素，考慮放寬檔前放置「兩檯八凳」的限制，並徵詢區議會的意見。由於現時本港在街上的大牌檔數目不多，食環署會按立法會文件內列明的處理模式，就新簽發的大牌檔牌照，因應攤位位置等客觀因素，按實際情況規劃座位間，另亦會對造成環境衛生滋擾的大牌檔加強執法；



- (b) 事實上，每個大排檔的實際環境並不一樣，食環署認為較務實及可行的做法，是透過處理繼承或轉讓牌照申請時施加改善條件，從整體方面考慮改善其環境；以及
- (c) 食環署在二零一三年八月底開始，在資源情況許可下，已在涉事地點進行不定時巡邏，遏止擺放桌椅造成的阻塞，而有關情況已見改善。此外，食環署亦會在有需要時，在不同時段對涉事攤檔進行突擊行動。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2013/0508：沒有就街市檔戶非法分租攤檔的問題採取行動。**

### 背景

471. 二零一三年二月十四日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

472. 據投訴人所稱，他欲競投食環署轄下某熟食中心的熟食檔，但一直不成功。他得悉，該熟食中心若干檔位租戶卻可以同時租用兩個檔位，一個自己經營，另一個分租他人（違規問題）。他向食環署舉報違規問題，但情況依舊。投訴人指摘食環署沒有正視違規問題。

### 申訴專員的觀察

473. 食環署已承認，在事件中，有關分區的環境衛生辦事處（環衛辦）沒有按部門的《街市管理工作守則》（《守則》）徹查違規問題。至於環衛辦的疏漏是皆因食環署未有更新其內聯網的《守則》中文譯本，抑或有其他原因，申訴專員公署無從查證。無論如何，環衛辦就違規問題調查不力是事實。鑑此，申訴專員認為，這宗投訴成立。

474. 申訴專員建議食環署從本案汲取經驗，督促各分區辦事處按部門的《守則》嚴格監管街市的運作。

### 當局的回應

475. 食環署已落實申訴專員的建議，於二零一三年八月向各分區辦事處發出指示，督促有關人員按《守則》嚴格監管街市的運作。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2013/1085：沒有對兩間違例擴展營業範圍及阻塞公眾地方的雜貨店採取有效的執法行動

#### 背景

476. 二零一二年二月，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）執法不力，未能解決兩間同名店鋪（店鋪甲及乙）將貨物和用品擺放在行人路，造成阻塞及危險的問題。同年五月，申訴專員公署完成查訊，在結案覆函中，促請食環署修訂其「先警告、後檢控」的執法策略，若涉事店鋪再違規，便應即時提出檢控。

477. 其後，投訴人多次致函申訴專員公署指稱涉事店鋪的違規情況並無改善。申訴專員公署覆函告知投訴人食環署的跟進行動，並再三敦促食環署修訂其執法策略。

478. 投訴人其後又再去函及致電申訴專員公署，重申涉事店鋪的違規情況並無改善。二零一三年三月，申訴專員公署派員往涉事店鋪視察，發現違規情況實在相當嚴重；

- (a) 兩店均將大量貨物和盛載用具擺放在行人路，佔用的位置更延伸至隔鄰數間店鋪門外；以及
- (b) 兩店擺放在鋪前的貨物均設有價錢牌，並有職員在旁負責賣貨及收款。

#### 申訴專員的觀察

479. 申訴專員兩度派員實地視察，皆發現涉事店鋪將大量貨物和盛載用具擺放在行人路，佔用了超過一半的路面，而涉事店鋪職員更肆意地在行人路上進行販賣，毫無疑問，兩店阻街及無牌販賣的情況已達「嚴重至須要即時提出檢控」的程度。然而，從食環署警告及檢控涉食店鋪的數目，申訴專員公署留意到食環署：

- (a) 雖然並非沒有對涉食店鋪採取行動，而且有因應申訴專員公署的建議加強即時提出檢控，但仍有為數不少的巡查只就兩店的違規行為作出警告而沒有提出檢控；及
- (b) 大多以阻街而非後果較嚴重的無牌販賣罪名提出檢控。

480. 申訴專員公署認為，食環署每月每店檢控平均不到 10 宗，而且主要是控以較輕的阻街罪名，對涉事店鋪此類長期違規者實難以發揮實質的阻嚇作用。綜合上述的分析，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

481. 申訴專員促請食環署：

- (a) 進一步加強巡查涉事店鋪，以及嚴格及果斷地執法，包括：若有違規，便應即時提出檢控；以及
- (b) 根據《公眾衛生及市政條例》（《條例》）第 83B 條，多控以後果較嚴重的無牌販賣罪名，並從而檢取相關設備和商品（《條例》第 86 條），以增阻嚇之效。

## **當局的回應**

482. 食環署接納申訴專員提出的建議，並已進一步加強巡查兩間涉事店鋪，以及嚴格和果斷地執法，包括即時檢控及按情況根據《條例》第 83B 條檢控無牌販賣。食環署會繼續留意有關店鋪及採取嚴厲執法行動，並會不時按情況檢討執法策略，以加強規管措施的效能。

## 食物環境衛生署

**個案編號 2013/1304：沒有對阻塞通道的街市檔戶採取執法行動。**

### 背景

483. 二零一三年四月十三日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

484. 據投訴人所稱，食環署轄下街市某檔戶（檔戶甲）長期佔用街市通道，嚴重阻礙行人。二零一零年至二零一二年期間，他多次向食環署投訴，但情況並無改善，且愈趨嚴重。

### 申訴專員的觀察

485. 根據食環署的《街市管理工作守則》（《守則》），檔戶不得把貨物擺放在其檔位的陳列台之外，否則食環署會採取執法行動。

486. 雖然食環署指稱在二零一一年七月至二零一三年五月期間有進行多次巡查及向檔戶甲採取執法行動，但其做法寬鬆。從申訴專員公署人員於二零一三年六月十七日及九月九日的視察結果可見，檔戶甲繼續在街市通道擺放貨物，對行人構成阻礙。

487. 雖然食環署否認其職員只憑個人觀感採取執法行動，但事實上，該署並無客觀準則，讓職員有所依從，用以判斷檔戶佔用街市通道的嚴重程度，以作出不同層次的規管行動。如此管理街市的手法殊不理想。

488. 事實亦證明，食環署未有對檔戶甲作出適當的監管，以致該檔戶一直佔用街市通道，阻礙行人。有鑑於此，申訴專員認為，這宗投訴成立。

489. 申訴專員促請食環署制定更客觀和明確的規管標準及指引，讓職員有所依從，以遏止檔戶佔用街市通道及阻礙行人的問題。

## 當局的回應

490. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 食環署會適時檢討相關指引。儘管食環署認為現行的法例和守則清晰明確，但已再訓示有關職員要密切監察街市阻塞通道的情況，須恪守《守則》的準則，並應留意在任何情況下，街市通道的闊度不得少於一米；
- (b) 食環署已透過相關的街市管理諮詢委員會，研究可否在檔位外劃定界線，以重新訂定擺放貨物的界限。會後決定無需重新訂定擺放貨物的界限；但會加強執法，以保持街市通道暢通；以及
- (c) 根據現行做法，檔戶於 12 個月內四次觸犯《公眾衛生及市政條例》，食環署可終止其檔位租約。然而，倘若檔戶簽訂新續租約時仍沒有於 12 個月內四次觸犯該條例，其違規記錄則會作廢。食環署初步研究後，認為若要保留違規記錄在新租約，可能須在簽訂新租約或續訂租約時獲租戶書面確認同意。由於相關程序較為複雜，並涉及修訂租約條款，食環署正進一步仔細研究其可行性。

## 食物環境衛生署

個案編號 2013/1890：(1) 在沒有成年家人在場的情況下，要求投訴人的 12 歲兒子同意調查人員進入單位內檢查冷氣機；(2) 在進入單位前沒有脫鞋，以致弄污地板；(3) 要求投訴人的兒子出示身份證作記錄用途；(4) 要求投訴人的兒子攀爬到高處啟動冷氣機；以及(5) 踐踏投訴人的睡床。

### 背景

491. 二零一三年五月二十三日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

492. 據稱，二零一三年五月二十三日，一名食環署衛生督察（督察甲）到訪投訴人的單位，檢查單位內的冷氣機，當時只有投訴人的 12 歲兒子（男孩）在家。投訴人認為督察甲在以下方面是魯莽和不負責任的：

- (a) 在沒有成年家人在場的情況下，要求男孩同意他進入單位；
- (b) 在進入單位前沒有脫鞋，以致弄污地板；
- (c) 要求男孩出示身份證作記錄用途；
- (d) 要求男孩攀爬到高處啟動冷氣機；以及
- (e) 踐踏投訴人的睡床。

### 申訴專員的觀察

投訴點(a)：在沒有成年家人在場的情況下進入單位

493. 申訴專員公署得悉，督察甲在大廈管理員在場的情況下，表露身份及到訪目的，要求男孩同意其進入單位執行職務。

494. 申訴專員公署人員其後跟男孩會面，發現男孩能理性回應問題。再者，當督察甲到訪投訴人單位時，男孩獨自在家，顯示某程度上其父母認為他有能力應付突然有人到訪。

495. 基於以上情況，申訴專員公署認為，督察甲要求男孩同意其進入單位並沒有大問題，特別是當時有管理員在場。

投訴點(b)：進入單位前沒有脫鞋，以致弄污地板

496. 食環署人員在進入住所執行職務時無須脫鞋。然而，申訴專員公署認為，如果不影響執行職務的成效和效率，食環署人員應考慮應要求脫鞋，以免被指不為他人着想和敏感度不足。他們應採取合理措施，避免損毀或弄污他人物件，而需作出賠償。

497. 申訴專員公署無證據證明督察甲的鞋子弄污投訴人單位的地板或他曾被要求脫鞋。

投訴點(c)：要求男孩出示身份證作記錄用途

498. 申訴專員公署同意食環署的意見，督察甲需要記錄到訪情況，包括男孩的基本資料，以便日後跟進。然而，申訴專員公署質疑督察甲是否有需要收集男孩如此多項個人資料，包括名字，中文電碼及身分證號碼。

投訴點(d)：要求男孩攀爬到高處啟動冷氣機

499. 申訴專員認為無證據顯示男孩難以伸手觸及冷氣機。

投訴點(e)：踐踏投訴人的睡床

500. 關於踐踏投訴人的睡床一事，督察甲認為此舉是執行職責所需，即找出滴水的源頭。然而，沒有佐證證明督察甲先取得男孩的同意才踐踏投訴人的睡床。如督察甲事先已取得男孩同意，申訴專員公署認為此舉恰當，原因與上文第 494 段所述的原因相同。無論如何，申訴專員認為，食環署人員應採取合理措施，避免損毀或弄污市民的物件，以及為損毀或弄污市民的物件作出補救，這點更為重要。在這方面，督察甲確曾有脫鞋，食環署現正考慮投訴人提出的洗衣費用申索。



501. 踏在別人的睡床上一般被視為無禮的行為。申訴專員公署認為，食環署應向投訴人及其家人道歉，以及提醒督察甲要更為他人着想和提高敏感度，才是恰當的做法。

502. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴不成立，但建議食環署：

- (a) 考慮制訂一些指引，指示員工應該如何處理若調查的單位內只有小童或長者的個案；
- (b) 以此個案為鑑，提醒員工在進入住宅單位時要為他人着想，並且保持敏感度；以及
- (c) 為員工制訂，在與此個案相似的情況下，收集個人資料的指引。如有需要，食環署可諮詢個人資料私隱專員公署。

### **當局的回應**

503. 食環署接納申訴專員的建議，並已於二零一四年三月三日提醒員工下列事項，並於同年三月十三日發出相關指引：

- (a) 在進行調查時，倘若只有一名無法協助調查的小孩或長者在場，調查人員應考慮再作調查安排；
- (b) 調查人員必須為他人着想，觸覺敏銳，並且採取合理措施，避免弄污他人住宅單位；以及
- (c) 調查人員應遵守部門就收集個人資料而發出的指引，包括收集個人資料的目的和手法必須合法和公平；資料適量便可，不能超乎適度；以及所收集的資料必須與部門的職能／活動有關。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2013/2082：沒有妥善處理一宗關於冷氣機滴水的投訴

#### 背景

504. 二零一三年六月五日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。據投訴人所稱，他居於某大廈的 1B 單位，二零一三年五月，他致電 1823 電話中心投訴其對上的 2B 單位的冷氣機滴水（滴水問題）。約一星期後，食環署職員甲覆稱曾到場視察，但並無發現冷氣機滴水。投訴人不接受，並要求職員甲再跟進。職員甲承諾繼續跟進。其後，食環署一直沒有再回覆他。

505. 投訴人指摘食環署跟進滴水問題時處事馬虎。他亦不滿食環署沒有再向他交代跟進結果。

#### 申訴專員的觀察

506. 根據申訴專員公署的調查，食環署職員實有跟進滴水問題。然而，如食環署所言，食環署職員在調查初段實有不足之處。猶幸滴水問題終已獲得解決。總括而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

507. 申訴專員促請食環署加強訓練職員，尤其提示職員須按指引積極處理冷氣機滴水投訴，盡快為市民消除滴水滋擾。

#### 當局的回應

508. 食環署接納建議，並一直有向職員提供處理冷氣機滴水的訓練，並於二零一三年九月下旬向各分區環境衛生辦事處發出通告，提示職員須按指引適切及積極地處理冷氣機滴水投訴。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2013/2307：沒有採取有效的執法行動，以解決某幢大廈的冷氣機滴水問題

#### 背景

509. 二零一三年六月二十一日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

510. 投訴人稱他經常於某大廈（涉事大廈）對出的巴士站候車。自兩年前，他多次透過 1823 電話中心向食環署投訴涉事大廈的冷氣機滴水，對他構成滋擾（滴水問題）。然而，食環署從未回覆他的投訴，而滴水問題持續。

511. 二零一三年七月二十九及三十一日，投訴人向申訴專員公署投訴，涉事大廈的滴水問題愈趨嚴重，而鄰近另一大廈亦出現滴水問題。

#### 申訴專員的觀察

512. 根據申訴專員公署的調查，雖然投訴人自二零一一年多次於夏季向食環署環境衛生辦事處（環衛辦）投訴涉事大廈有冷氣機滴水，對途人構成滋擾，但滴水問題持續。

513. 在申訴專員公署介入後，環衛辦隨即加派人手調查，並向多個有冷氣機滴水的單位採取執法行動，令滴水問題得以迅速解決。

514. 經審研環衛辦所提供的記錄，申訴專員公署信納其人員於二零一一年七月及二零一二年六月有向投訴人交代調查進度。

515. 總括而言，申訴專員公署認為環衛辦實有跟進投訴人的投訴，但行動欠缺成效。有鑑於此，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

516. 冷氣機滴水的情況大多只在夏季出現，食環署在接到投訴後，應該一概抓緊時間，盡快搜集足夠證據，查明源頭，以解決問題。否則，問題只會周而復始，在下一年的夏季再次出現。有鑑於此，申訴專員促請食環署全面加強監察職員跟進冷氣機滴水個案的行動，以避免任何延誤或疏漏，致令市民長期蒙受滴水之苦。

### **當局的回應**

517. 食環署接納申訴專員的建議，已加強監察職員跟進冷氣機滴水個案的行動，並於二零一四年的夏季以試驗形式短期僱用滴水滋擾管理主任，以加快處理冷氣機滴水的投訴。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 2013/2419：沒有妥善跟進一宗滴水個案

#### 背景

518. 二零一三年六月二十八日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。

519. 據投訴人所稱，二零一一年十二月，投訴人與家人搬進其現居單位。二零一二年四月至九月期間，對上各層的單位(涉事單位)冷氣機長期滴水，對她及家人造成滋擾（滴水問題），她遂向食環署投訴。然而，滴水問題沒有改善，且於二零一三年二月重現。

520. 二零一三年二月，投訴人與丈夫透過 1823 電話中心(電話中心)向食環署投訴滴水問題(「二零一三年投訴」)。其後，他們一直未獲該署回覆。六月中旬，投訴人致電食環署查詢進度。該署職員甲覆稱，她已多次到場視察，但聯絡不上涉事單位的住戶。職員甲建議投訴人自行聯絡涉事單位的住戶，以直接解決滴水問題。其後，職員甲再無聯絡她。

521. 投訴人指摘食環署沒有妥善處理她的投訴，以致滴水問題持續。她亦認為職員甲態度敷衍，有違職業操守。

#### 申訴專員的觀察

522. 根據電話中心記錄，投訴人丈夫先後於二零一三年二月二十六日及四月二十九日具體投訴滴水問題。涉事的環境衛生辦事處（環衛辦）職員指投訴人表示只旨在向食環署備案，實匪夷所思；申訴專員公署不排除當中出現了誤會。無論如何，實情是：「二零一三年投訴」的首次投訴日期應為二月二十六日，而非五月十二日。

523. 環衛辦職員多次到訪涉事單位未遂，但只重複向該住戶發出「預約通知」及「擬進入處所通知書」，並無依照部門指引於

發出「預約通知」及「擬進入處所通知書」後分別在七個及三個工作天內再次到訪涉事單位。此外，該環衛辦職員亦沒有積極透過其他途徑（包括向大廈管業處查詢）了解滴水問題和確定涉事單位的住戶何時在家，以便安排到訪，此實有不足。

524. 申訴專員公署無法確定該環衛辦職員是否誤會了滴水問題「由朝到晚」都會出現。無論如何，該職員在六次調查行動中有三次未有記錄調查時間，的確是有欠嚴謹。

525. 綜合以上所述，環衛辦於二零一三年二月二十六日接獲「二零一三年投訴」後，及至七月九日才發出「妨擾事故通知」，耗時超過四個月，即使扣除雨天的因素（根據天文台的記錄，在五、六月份的雨天中，下大雨的日子並非極多），實難稱沒有延誤。因此，申訴專員認為，這宗投訴成立。

526. 申訴專員促請食環署加強訓示職員，尤其提示職員須按照指引積極處理冷氣機滴水投訴，並詳盡記錄各項調查詳情（包括調查日期、時間、地點及結果等），以提升工作效率，盡快解決每宗滴水滋擾投訴。

## **當局的回應**

527. 食環署接納申訴專員的建議，已加強訓示職員，提示職員須按照指引積極處理冷氣機滴水投訴，並詳盡記錄各項調查詳情。

## 食物環境衛生署及屋宇署

**個案編號 2013/1887A (屋宇署)：延誤處理一宗關於僭建簷篷的投訴**

**個案編號 2013/1887B (食物環境衛生署)：沒有解決商店及食肆阻塞行人通道的投訴**

### 背景

528. 二零一三年五月二十日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）和屋宇署。

529. 據投訴人所稱，他住所附近一帶多間店舖（包括食肆）經常將貨物及桌椅擺放在店舖之外，嚴重阻塞行人通道（阻街問題）。有些店舖更違例加建帆布簷篷，危及行人安全（簷篷問題）。自多年前，投訴人向食環署舉報阻街問題，但其職員卻表示，涉事店舖位於「鄉郊」地區，該署不能執法。自二零一一年底，投訴人亦多次向屋宇署舉報簷篷問題，但該署每次均以工作繁忙及人手不足為由，遲遲不跟進。

530. 投訴人指摘食環署和屋宇署辦事不力，任由阻街問題及簷篷問題持續。

### 申訴專員的觀察

#### 食環署

531. 雖然記錄顯示食環署實有跟進投訴地點一帶店舖違例擴展營業範圍，但問題仍然存在。食環署實有責任加大執法力度。

532. 申訴專員公署認為，既然投訴地區的地區管理委員會已議決可容忍店舖擴展的營業範圍，商戶便應遵守該規定。食環署如發現商戶在可容忍範圍外營業，便應嚴格執法。該署現時「先警告，後執法」的執法模式，阻嚇性有限，尤其對屢犯不改者而言委實過於寬鬆。

533. 綜合上文的分析，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴部分成立。

534. 申訴專員促請食環署對屢犯者即時提出檢控而無須再預先警告，以顯示食環署打擊違例行為的決心。

### 屋宇署

535. 至於簷篷問題，屋宇署在收到投訴人的舉報後，實有按既定政策跟進。故此，申訴專員認為，投訴人對屋宇署的投訴不成立。

## 當局的回應

536. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列的跟進行動：

- (a) 食環署已按實際情況加大在投訴地點的執法力度。由二零一二年六月接獲申訴專員公署的轉介至二零一四年六月底期間，食環署人員共向投訴地點一帶的違例店舖經營者提出貨物阻街檢控 86 宗、拘控無牌販賣人士並檢取其貨物 21 宗，和檢取及充公小販所扔棄的貨物 55 宗。與此同時，該署人員在投訴地點一帶巡查食物業處所及與警方進行聯合行動時，因食物業處所負責人違反有關規定，亦提出 43 宗檢控。在上述期間，該署按「違例記分制」暫時吊銷九間食物業處所的牌照七天及三間食物業處所的牌照 14 天；以及
- (b) 食環署會繼續密切留意有關地點，並會按實際情況，加強執法行動，以保持環境衛生及遏止無牌小販在街上非法販賣。



## 食物環境衛生署及屋宇署

### 個案編號 2013/3317A 及 B：沒有妥善處理一宗滲水投訴

#### 背景

537. 二零一三年八月二十三日，投訴人向申訴專員投訴食物環境衛生署和屋宇署人員合組的聯合辦事處(聯辦處)。

538. 投訴人是某工業大廈樓層甲的業主。據投訴人所稱，自二零一零年，樓層甲的天花多處出現嚴重滲水。因應投訴人的多次舉報，聯辦處派員到樓層甲對上的單位(樓層乙)調查及在其洗手間和排水渠口進行色水測試，但未能找出滲水源頭。然而，該處沒有在樓層乙的其他位置進行色水測試。

539. 投訴人對聯辦處的投訴為：沒有妥善處理樓層甲的滲水個案，以致遲遲未能找出滲水源頭。

#### 申訴專員的觀察

540. 申訴專員公署對樓層甲業主數年來蒙受滲水滋擾，表示同情。樓層甲的滲水位置為洗手間天花，以及工作間(和辦公室)天花。聯辦處曾先後三度找出不同的滲水源頭，並發出通知，要求樓層乙業主進行所須維修。就洗手間天花的滲水問題，申訴專員公署認為，聯辦處實已按既定程序跟進，包括：進行各項非破壞性測試，以及評估其他滲水源頭之可能性。該處最終未能確定樓層甲洗手間天花的滲水源頭，因而按既定程序停止跟進，實屬無奈。

541. 至於樓層甲工作間天花的滲水問題，根據既定程序，聯辦處原則上有責任在滲水位置對上的地方(即樓層乙冷藏庫的地台)進行蓄水測試，以完成三階段的測試。然而，考慮到現場情況，以及進行該項測試的種種困難，申訴專員公署認為，該處不進行蓄水測試的決定屬情有可原。

542. 基於上文分析，申訴專員認為這宗投訴不成立。

543. 雖則如此，申訴專員公署認為既然樓層乙冷藏庫的地台很有可能是滲水源頭，若聯辦處完全置之不理，讓樓層甲業主持續蒙受的滲水滋擾，則未免對投訴人不公。申訴專員公署力促聯辦處考慮採用其他測試方法，以確定冷藏庫地台是否滲水源頭。

544. 結果，該處決定安排顧問公司試用新探測技術(包括紅外線探測儀拍攝「紅外線造影」，以及微波探測儀拍攝「微波濕度立體造型」)，希望得以確定冷藏庫地台是否滲水源頭。

545. 申訴專員促請聯辦處從速完成上述兩項測試，並向投訴人匯報結果。

### **當局的回應**

546. 聯辦處接納建議，嘗試採用其他測試方法以確定冷藏庫地台是否滲水源頭；並於二零一四年三月在樓層甲試用新探測技術(包括紅外線探測儀拍攝「紅外線造影」，以及微波探測儀拍攝「微波濕度立體造型」)，以確定冷藏庫地台是否滲水源頭。聯辦處仍在分析測試結果。

## 食物環境衛生署及屋宇署

### 個案編號 2013/2103A 及 B：在處理一宗關於滲水及去水渠阻塞的投訴時推卸責任

#### 背景

547. 二零一三年六月六日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及屋宇署。

548. 據投訴人所稱，她租住某大廈 1C 室。二零一二年八月，因接獲其他單位的滲水投訴，屋宇署派員到 1C 室調查。由於 1C 室數處牆壁近牆腳的位置亦有滲水情況，她遂向屋宇署到訪的職員（職員甲）投訴。職員甲允諾會作出跟進。其後，投訴人多次致電職員甲欲查詢個案進展，以及告訴他有水經大廈外牆的裂縫滲入 1C 室。然而，她經常未能聯絡上職員甲。此外，屋宇署曾告訴她，該署會將 1C 室的個案轉介食環署跟進，但其後她一直未獲任何回覆。

549. 同年稍後，由於 1C 室不單止有上述滲水情況，在單位內兩間睡房之間的牆壁近牆腳位置、洗手間的去水口和座廁更不時有水湧入單位（在雨天尤其嚴重），以致出現水浸情況，投訴人遂經 1823 電話中心（電話中心）向食環署作出投訴。食環署兩度派員到 1C 室調查。其後，食環署表示，就她的個案，該署再無其他調查可進行，但會將個案轉介屋宇署跟進。其後，她多次致電食環署環境衛生辦事處負責個案的職員（職員乙）欲查詢個案進展，但經常未能聯絡上他。

550. 投訴人指摘食環署及屋宇署互相推卸責任，沒有妥善跟進她的投訴。

## 申訴專員的觀察

### 食環署

551. 申訴專員公署認為，食環署乃按既定程序將有關僭建物及「劏房」問題轉介予屋宇署跟進，並無推卸責任。不過，申訴專員公署留意到，除了食環署已承認未能適時回應投訴人的不足之處外，食環署職員在處理過程中亦有以下欠妥的地方：

根據投訴人二零一二年九月八日的投訴所述，1C 及 1A 室門前的銹水似乎並非一般的天花出現滲水之情況，惟職員乙沒有與投訴人或涉事大廈管理處了解情況，只依據其觀察所得以及電話中心轉介投訴人個案時所提及的滲水測試，便認定個案與滲水有關而於同年十一月五日將其轉介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）跟進。職員乙行事未免過於草率。事實上，在聯辦處職員發現 1C 室出現水浸與渠管淤塞有關後，個案於二零一三年三月二十六日又再交回職員乙處理，平白耗費了四個多月時間。

552. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴部分成立。

### 屋宇署

553. 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納屋宇署就跟進投訴人個案之陳述。屋宇署已因應個案的性質，按既定程序及部門分工作出轉介，其跟進工作亦大致適切。

554. 根據投訴人及屋宇署所提供的資料，申訴專員公署相信，投訴人於二零一二年八月所聯絡的屋宇署職員是被派駐聯辦處的屋宇署人員所委派的顧問公司職員。就投訴人指曾向職員甲舉報但未獲回覆以及她未能聯絡上職員甲，顧問公司職員未能憶述詳情。由於缺乏客觀記錄，申訴專員公署無從判斷實情，故不擬置評。

555. 基於上述的分析，申訴專員認為，投訴人對屋宇署的投訴不成立。

556. 申訴專員建議食環署：

- (a) 靈活調配人手，避免因人手短缺而延誤處理個案；及
- (b) 提示職員適時向投訴人交代個案進展及結果。

557. 另外，申訴專員促請屋宇署盡快對涉事平台業主採取檢控行動。

### **當局的回應**

558. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 靈活調配人手，避免因人手短缺而延誤以處理個案；以及
- (b) 提示職員須適時向投訴人交代個案進展及結果。

559. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已因有關業主未有遵從清拆令而向其提出檢控。

## 食物環境衛生署及屋宇署

**個案編號 2013/3299A 及 B：(1)沒有妥善處理一宗滲水投訴；(2)沒有通知投訴人滲水個案的調查進度；以及(3)在處理一宗關於大廈外牆滴水的投訴時推卸責任**

### 背景

560. 二零一三年八月二十二日，投訴人向申訴專員公署投訴由食物環境衛生署(食環署)及屋宇署合組的滲水投訴調查聯合辦事處(聯辦處)，以及屋宇署本身。

561. 據投訴人所稱，她於二零一零年底經大廈管理處向聯辦處舉報其單位(單位甲)浴室天花出現滲水。

562. 經調查後，聯辦處證實滲水源頭為單位甲對上的單位(單位乙)浴室內連接地台的破損排水管。該處遂發出「妨擾事故通知書」(「通知」)，要求該單位業主進行所需維修。

563. 二零一一年十一月，聯辦處覆查發現上述排水管已獲妥善維修，惟單位甲滲水持續。該處遂委聘顧問公司進行專業調查(包括在單位乙浴室進行地台蓄水測試和牆壁灑水測試)。

564. 二零一二年年初，投訴人另發現單位甲浴室窗外出現持續滴水的情況，遂向聯辦處舉報。

565. 由於顧問公司的測試證實單位乙的浴室及淋浴間之地台的防水設施欠妥，引致單位甲浴室天花滲水，聯辦處遂於七月發出「通知」，要求該單位業主進行所需維修。

566. 二零一二年十二月，聯辦處職員到單位甲視察，發現滲水已經停止，遂終止跟進。同月底，投訴人向該處舉報單位甲再次滲水。

567. 二零一三年二月，聯辦處職員到單位乙進行浴室地台確證蓄水測試。其間，投訴人向職員查詢該處跟進單位甲浴室窗外滴水的舉報之進展。職員覆稱：聯辦處只負責調查室內的排水管及防

水設施欠妥之問題，有關室外排水管的問題應由屋宇署跟進；既然屋宇署已發信要求單位乙業主維修室外的排水管，職員建議她就單位甲浴室窗外的滴水問題與屋宇署聯絡。

568. 同月，投訴人向水務署舉報 單位乙的供水喉管滲漏，引致單位甲出現滲水。三月，該署函覆她：職員曾在單位乙進行了「30分鐘觀察水錶流量測試」（「水錶測試」），但沒有發現水錶顯示任何流量；水務署因而認為單位甲的滲水問題與單位乙的供水喉管無關，故會將有關問題轉介聯辦處跟進。水務署其後續指聯辦處應在單位乙的供水喉管進行「水壓測試」。然而，當她聯絡聯辦處時，該處卻指稱「水壓測試」不應由該處進行。

569. 五月，聯辦處職員到單位甲視察先前在單位乙所作的確證測試之結果，但未有發現測試所用的色水呈現在天花，並向投訴人表示：基於上述測試結果，該處會先觀察滲水情況三個月：即使三個月後單位甲滲水持續，該處亦只能在單位乙的排水口及防水設施重新進行測試。其後，該處向投訴人函告上述調查結果。該處並指稱，其職員視察時發現單位甲天花及外牆滴水，懷疑是單位乙的食水／鹹水喉管出現破損。由於處理關於食水／鹹水喉管的投訴屬水務署的職權範圍，故該處已將個案轉介水務署跟進。

570. 水務署其後函告投訴人：該署在二月至六月期間曾於單位乙進行了四次「水錶測試」，皆沒有發現水錶顯示任何流量，故認為單位甲的滲水問題與該單位的供水喉管無關。該署會將單位甲的滲水問題轉介聯辦處跟進。

571. 就上述事情，投訴人指：

(a) 就單位甲浴室天花滲水的舉報：

- (i) 聯辦處沒有在單位乙的供水喉管進行測試，以確定該喉管是否滲水源頭。她認為，該處理應在調查初期一併進行該項測試；
- (ii) 聯辦處表示，即使滲水持續，該處亦只能安排在單位乙的排水口及防水設施重新進行已作過的測試。她認為，如此重複做法費時失事；

- (b) 就單位甲浴室窗外滴水的舉報，聯辦處及屋宇署從沒以書面向她交代個案的進展；及
- (c) 聯辦處及屋宇署互相推卸責任，沒有妥善跟進她的舉報。

### 申訴專員的觀察

投訴點(a): 沒有在單位乙的供水喉管進行測試; 以及重複進行測試, 費時失事

572. 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納聯辦處就跟進單位甲浴室天花滲水個案之陳述。就聯辦處沒有在調查初期到單位乙進行供水喉管反向壓力測試，申訴專員公署認為該處的解釋合理。

573. 聯辦處其後因應單位甲滲水情況的改變而重新進行調查，包括按既定程序進行供水喉管反向壓力測試，申訴專員公署認為亦屬合情合理。

574. 基於上文分析，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b): 沒有就單位甲浴室窗外滴水的舉報向投訴人函告個案進展

575. 經審閱相關記錄，申訴專員公署認為，聯辦處實有適時向投訴人函告有關污水喉管破損及浴室窗外滴水的舉報之進展。

576. 至於屋宇署，申訴專員公署留意到，雖然該署有向投訴人丈夫交代跟進情況，但在回覆其查詢時有以下不足之處：

- (a) 在接獲投訴人丈夫二零一二年二月二十四日及二零一三年一月十八日的查詢後兩個月，該署始經 1823 電話中心向他交代該署的跟進行動。雖然其間該署須進行調查工作及向單位乙業主發出維修命令，但延遲回覆投訴人畢竟是不理想；及
- (b) 投訴人丈夫在二零一二年四月二十八日查詢該署有否規定單位乙業主於何時完成維修破損的喉管。該署延至四個月後(九月七日)始告知他該署會向單位乙業主發出維修命



令。雖然屋宇署認為需先繼續觀察單位甲浴室窗外滴水的情況始回覆他，但其間該署並無向他作出任何暫覆，而九月的回覆亦沒有回應他的問題。

577. 基於上文的分析，申訴專員認為，就投訴點(b)而言，對聯辦處的投訴不成立；對屋宇署的投訴亦不成立，但該署另有失當之處。

投訴點(c): 互相推卸責任，沒有妥善跟進投訴人的舉報

578. 申訴專員公署認為，聯辦處已因應個案的性質，按既定程序及部門分工作出轉介，並無推卸責任。就單位甲的滲水個案，其跟進行動亦大致適切。

579. 不過，申訴專員公署留意到，聯辦處所委聘的顧問公司於二零一二年一月三十一日跟進二零一一年十二月測試的結果，在聯辦處的催促下，顧問公司仍延至五月二十八日(近四個月後)才向該處提交調查報告。這顯示聯辦處在監督顧問公司的工作方面有所不足。

580. 至於屋宇署，申訴專員公署亦察覺該署在處理單位甲浴室窗外滴水的投訴之過程中有以下延誤：

- (a) 該署於二零一二年四月十二日發信通知單位乙住戶該署擬就其浴室外牆喉管破損發出維修命令，並勸諭該住戶盡快安排有關維修。及至同年九月七日(近五個月後)，該署始進行覆查；及
- (b) 屋宇署職員於二零一二年九月七日告訴投訴人丈夫，該署會向單位乙業主發出維修命令，他們並會於十月查核單位乙的業權資料。然而，及至二零一三年一月十八日(三個月後)再接獲投訴人丈夫的舉報後，該署始於同月二十五日向單位乙業主發出維修命令。

581. 基於上文的分析，申訴專員認為，就投訴點(c)而言，對聯辦處及屋宇署的投訴皆部分成立。

582. 總括而言，申訴專員認為，投訴人對食環署(以聯辦處的名義)的投訴不成立；對屋宇署(以聯辦處和屋宇署本身的名義)的投訴部分成立。

583. 申訴專員建議屋宇署：

- (a) 妥善監督聯辦處所委聘的顧問公司之工作，以確保該些公司適時跟進每一宗滲水個案，避免延誤；及
- (b) 提示職員務須適時處理每宗投訴和向投訴人交代調查進展/結果。

### **當局的回應**

584. 屋宇署接納建議，並已作出以下的跟進：

- (a) 屋宇署已提醒駐聯辦處的屋宇署人員，加強監察顧問公司之工作進度，以確保顧問公司會適時跟進滲水個案，避免延誤；及
- (b) 屋宇署已提示職員務須適時處理每宗舉報和向舉報人交代調查進展/結果。

## 食物環境衛生署及屋宇署

**個案編號 2013/3335A (食物環境衛生署)：(1)延誤處理一宗滲水投訴；以及(2)在調查滲水個案期間沒有答允投訴人的要求**

**個案編號 2013/3335B (屋宇署)：(1)延誤處理一宗滲水投訴；(2)沒有在投訴人單位樓上的主人房浴室進行蓄水測試；以及(3)無理終止調查該滲水個案**

### 背景

585. 二零一三年八月二十五日及九月十六日，投訴人向申訴專員公署投訴由食物環境衛生署和屋宇署合組的聯合辦事處(聯辦處)。

586. 據投訴人所稱，他於二零一二年八月二十七日透過屋苑物業管理公司(管理公司)向聯辦處舉報他出租的單位(單位甲)出現滲水。九月四日，管理公司職員應投訴人的要求致電聯辦處留言，要求該處將所有覆函副本抄送至投訴人的通訊地址，以及在調查時須有管理公司職員在場。同月十三日，聯辦處職員於單位甲量度天花濕度。其後，聯辦處函告投訴人：由於天花濕度並未超標，故該處不會跟進。然而，單位甲滲水持續。

587. 經投訴人多番要求，聯辦處於二零一三年一月(由該時起，單位甲一直空置)就個案重新展開調查。三月二日，聯辦處於單位甲對上單位(單位乙)進行了排水口色水測試，但未能確定滲水源頭。同月二十八日，聯辦處函告投訴人，該處將委聘顧問公司作進一步調查。

588. 六月四日，顧問公司職員於單位甲進行調查期間，該單位發生電線短路。同月二十日，管理公司致電聯辦處查詢個案進度，獲覆顧問公司正擬備調查報告。

589. 八月二十八日，聯辦處函告投訴人，顧問公司仍需檢討調查報告的部分內容，以確定調查涵蓋所有滲水源頭。九月四日，聯辦處函告投訴人，經進行各種非破壞性測試後，仍未能確定滲水源頭，因此聯辦處會停止調查。

590. 投訴人對聯辦處的投訴可歸納如下：

- (a) 該處延誤跟進他的滲水個案，漠視市民的安全：他早於二零一二年八月提出舉報，但該處沒有積極跟進，以致一直未能找出滲水源頭。其間，單位甲滲水持續，更發生電線短路；
- (b) 該處沒有應投訴人所求：
  - (i) 通知大廈管理處職員出席二零一二年九月十三日的調查；
  - (ii) 將給他的覆函寄往他的通訊地址：該處把二零一二年底的信函寄往單位甲，以致該單位的租客因該函的內容一度拒絕讓聯辦處人員入內調查；
- (c) 該處在二零一三年九月四日的覆函中指稱已進行各種非破壞性測試，與事實不符。實情是：顧問公司沒有在單位乙主人浴室進行地台蓄水測試。投訴人質疑顧問公司修改調查報告以掩飾此錯漏；以及
- (d) 該處既未有在單位乙進行蓄水測試，其終止調查的決定不合理。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)、(c)及(d)

591. 經審閱相關紀錄(包括顧問公司的調查報告，單位甲滲水位置的適度監察紀錄，以及單位乙主人浴室地台的照片)，申訴專員公署信納聯辦處就跟進單位甲個案的陳述。

592. 就投訴點(a)，聯辦處大致上有適時跟進投訴人的個案，以及告知他調查進展 / 結果。申訴專員認為，這投訴點不成立。

593. 就投訴點(c)，申訴專員公署接納聯辦處的解釋，並無資料顯示顧問公司在調查報告中就有否進行蓄水測試作假。申訴專員認為，這投訴點不成立。

594. 就投訴點(d)，單位甲蒙受滲水滋擾，申訴專員公署對投訴人表示同情。根據既定程序，聯辦處原則上有責任在滲水位置對上的地方(即單位乙主人浴室的地台)進行蓄水測試，以完成滲水調查的測試。然而，該浴室地台上安裝了一支沒有防水裝置的電光管，而戶主拒絕拆除該電光管讓顧問公司職員進行蓄水測試。顧問公司職員認為，進行蓄水測試會損壞該電光管，甚至可能會引致漏電。聯辦處相信，在正常情況下，為免損壞該電光管及引致漏電，單位乙住戶不會弄濕該地台，因此該地台滲漏的可能性不太高。再者，進行該項測試會遇到種種困難。該浴室地台水平高於主人房地台水平，而浴室門口亦沒有安裝門檻。即使顧問公司職員做足預防措施，「蓄水測試」的色水亦極有可能會流到主人房地台，影響測試結果及弄濕或損壞單位內的裝修。考慮到上述現場情況，以及進行該項測試的種種困難，申訴專員公署認為，聯辦處不進行蓄水測試的決定屬情有可原。因此，申訴專員認為，這投訴點亦不成立。

595. 雖則如此，聯辦處畢竟不能抹殺單位乙主人浴室的地台是滲水源頭的可能性。若該處完全置之不理，讓單位甲所蒙受的滲水滋擾持續，則未免對投訴人不公。因此，申訴專員公署在調查過程中力促該處考慮採用其他測試方法，以確定主人浴室地台是否滲水。

#### 投訴點(b)

596. 就投訴點(b)，在欠缺獨立佐證(如電話留言錄音)的情況下，申訴專員無法確定聯辦處有否接獲管理公司轉達投訴人的要求，通知大廈管理處職員出席二零一二年九月十三日的調查，此外，管理公司開始把給投訴人的函件改為寄往他的通訊地址的日期(二零一三年五月十六日)與該公司要求聯辦處把函件寄往他的通訊地址的日期(二零一三年五月二十二日)很接近。因此，申訴專員傾向信納聯辦處的解釋；該處是在接獲管理公司二零一三年五月二十二日的信函後始得悉投訴人的通訊地址，聯辦處然後並按管理公司的要求把信函寄往投訴人的通訊地址。基於以上分析，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

## 當局的回應

597. 聯辦處接納建議，並已於二零一四年二月十八日在投訴人單位進行兩項最近引入作為先導計劃以追查滲水源頭的測試，包括採用紅外線探測儀及微波探測儀在有關天花拍攝紅外線造影及進行微波濕度立體造型。其後，聯辦處人員發現滲水位置的水漬已經乾涸。由於滲水情況已經停止，聯辦處按既定程序停止調查有關滲水個案，並致函通知投訴人有關調查結果。

## 食物環境衛生署及屋宇署

**個案編號 2013/3858A(I) (食物環境衛生署)：職員沒有向查詢個案進度的投訴人提供充分協助**

**個案編號 2013/3858B(I) (屋宇署)：延誤處理一項索取處理滲水投訴的內部指引的要求，而且拒絕提供有關資料**

### 背景

598. 二零一三年九月二十五日，投訴人向申訴專員公署投訴由屋宇署及食物環境衛生署（食環署）職員組成的滲水投訴調查聯合辦事處（聯辦處）。

599. 投訴人聲稱在二零一三年九月二日致電一名屋宇署／聯辦處職員（職員甲），索取「聯辦處處理滲水投訴所依循的整套規定及指引」（有關規定及指引）。職員甲告訴他，由於有關規定及指引為「內部文件」，她須先予考慮，才能回覆他的要求。

600. 九月二十三日，投訴人致電一名食環署／聯辦處職員（職員乙），就他的要求作出查詢。職員乙請他直接聯絡屋宇署／聯辦處，並表示他的要求與食環署／聯辦處並不相關。

601. 十月七日，投訴人致電職員甲重申其要求。職員甲告訴投訴人，由於有關規定及指引為「內部指引」，因此不能向他公開。

602. 投訴人對屋宇署作出的投訴包括：

- (a) 屋宇署職員延誤處理他索取資料的要求；
- (b) 屋宇署職員拒絕他索取資料的要求；以及
- (c) 食環署職員無助於解答他的查詢。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)及(b)

603. 根據投訴人所說，他於九月二日首次提出索取有關規定及指引的要求。然而，屋宇署堅稱有關要求是於十月七日提出的，而職員甲當時沒有明確拒絕向投訴人提供擬索取的資料。

604. 屋宇署職員有否延誤處理投訴人索取資料的要求，以及有否當下拒絕他的要求，以致違反《公開資料守則》(《守則》)的規定，取決於投訴人及屋宇署分別交代有關事件的說法的真確性，尤其是投訴人索取有關規定及指引的日期(九月二日還是十月七日)，以及職員甲是否於十月七日一口拒絕他的要求。

605. 由於缺乏獨立的佐證，申訴專員公署無法核實任何一方的說法。因此，申訴專員對投訴點(a)及(b)未有定論。

606. 申訴專員公署得悉職員甲於十一月二十八回覆投訴人，並夾附下列文件：

- (a) 《公眾衛生及市政條例》第 12、126 及 127 條的副本；
- (b) 一套發給業主／住客的須知資料，名為《聯合辦事處調查滲水問題的一般程序》；以及
- (c) 一份關於進行滲水測試的自助小冊子，名為《家居滲水簡易測試》。

607. 上述回覆日期已是投訴人提出索取資料要求後的第 52 日(即屋宇署稱由十月七日起計)。根據《守則》訂明的標準，這已構成延誤，屋宇署為此致歉。

608. 此外，投訴人索取的是有關規定及指引，而職員甲亦已告訴投訴人，她須查看聯辦處的內部手冊以找出相關文件。因此，顯然投訴人其實是索取聯辦處處理程序及內部指引等資料，而非所提供的樓宇業主／住戶須注意事項和自助小冊子。



609. 申訴專員建議屋宇署／聯辦處應重新考慮投訴人的要求，並且根據《守則》的規定，向他提供任何可／應給予的相關資料。如拒絕上述要求，屋宇署／聯辦處應按《守則》的規定，向投訴人提供充分理由。

### 投訴點(c)

610. 由於缺乏獨立的佐證，申訴專員公署無法核實投訴人和職員乙電話交談的內容。因此，申訴專員亦對投訴點(c)未有定論。

611. 總言之，申訴專員對這宗投訴未有定論。

### **當局的回應**

612. 屋宇署接納建議，並已於二零一四年六月將有關規定及指引整套發送予投訴人。

## 食物環境衛生署及屋宇署

**個案編號 2013/0624(I)：(1) 錯誤地向投訴人發出妨擾事故通知；(2) 拒絕向投訴人提供於調查一宗滲水投訴期間在其樓下單位內拍攝的照片；以及(3) 重複要求在投訴人的單位內進行滲水測試。**

### 背景

613. 二零一三年二月二十五日及三月十九日，投訴人去函申訴專員公署，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）。投訴人稱他是某大廈一單位（單位甲）的業主。二零一零年中至二零一一年七月期間，聯辦處曾就對下單位（下層單位）的滲水投訴（第一次投訴）多次派員到單位甲調查，並進行了排水口色水測試，以及浴室地台蓄水測試和牆身灑水測試。二零一一年十一月十四日，聯辦處發出「妨擾事故通知」（「通知」），指調查顯示單位甲浴室的淋浴間地台（包括浴缸底部及其包圍的牆壁）滲漏到下層單位，要求投訴人進行維修，以減除滲水滋擾。

614 投訴人質疑聯辦處的測試結果，並要求該處提供測試報告，包括顯示下層單位滲水的照片。該處向他提供了測試報告，但以「涉及個人私隱」為由拒絕提供上述照片。

615. 二零一二年三月十二日及四月二日，投訴人自行委聘的顧問公司兩度進行檢驗及滲水測試，結論是：沒有證據顯示下層單位浴室有滲水情況或單位甲為滲水源頭。投訴人向聯辦處提供有關調查報告。其間，他並無按「通知」進行任何維修。

616. 二零一二年七月二十三日，聯辦處派員到單位甲進行確證測試。八月十三日，該處到下層單位覆檢確證測試的結果，未有發現該單位天花呈現測試所用的色水，而滲水已停止。投訴人的顧問公司於該兩日亦有隨行測試，結果與上述一致。十一月二十二日，聯辦處向投訴人函告上述情況，以及該處終止跟進個案的決定。

617. 二零一三年一月三日，聯辦處再接獲下層單位的滲水投訴（第二次投訴）。該處擬到單位甲進行調查。投訴人要求該處提供再度入屋調查的理據及顯示下層單位滲水的照片，聯辦處向投訴人交代了個案情況，但拒絕提供照片，並指若其職員被拒入屋，便會向法院申請「進入處所的手令」。

618. 總括而言，投訴人指摘聯辦處在處理上述滲水個案時有以下失當之處：

- (a) 第一次投訴的調查及測試結果欠準，誤指單位甲是滲水源頭，該處因而誤向投訴人發出「通知」；
- (b) 下層單位的滲水照片其實不涉及個人資料，該處卻以「涉及個人私隱」為由拒絕向投訴人提供；以及
- (c) 未有充分考慮第一次投訴的調查結果（即未能證明單位甲滲漏）及其他滲水源頭（如下層單位當時正進行裝修工程或外牆滲漏）的可能性，便就第二次投訴又要求到單位甲進行測試，對投訴人一戶構成滋擾。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

619. 聯辦處／顧問公司按既定程序進行了各階段的滲水調查及測試，並根據調查所得確定單位甲主浴室的地台防水設施欠妥，因而向投訴人發出「通知」，申訴專員公署認為並非無理。雖然投訴人聲稱從不倒水在該地台故不可能有滲漏的情況，但聯辦處執法須秉公辦理，斷不能憑投訴人片面之詞而推翻客觀的調查結果。

620. 此外，雖然根據投訴人自行委聘的顧問公司於二零一二年三月至四月期間所進行的滲水測試結果，沒有證據顯示下層單位浴室有滲水情況或單位甲浴室為滲水源頭，而投訴人亦聲稱在該測試前並無在其浴室地台進行聯辦處所要求的維修，但就何以出現雙方測試結果不一致的情況，申訴專員公署無從查究原因。無論如何，那亦不足以推翻聯辦處二零一一年七月至八月有證據的測試結果。基於以上的分析，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

621. 投訴人向聯辦處索取的資料是該處在進行調查時所拍攝的下層單位天花受滲水影響之照片。一般而言，該類照片只會顯示受滲水影響的天花／牆壁，難以辨別或確定任何個人身份。因此，該些照片一般不屬《個人資料（私隱）條例》（《條例》）所指的個人資料。該《條例》中有關保障個人資料私隱的規定因而不適用。縱使本案所涉的照片顯示了某些個人資料，根據聯辦處所述的法律意見和內部指引，聯辦處亦可在刪去個人資料後，向投訴人提供該些照片。

622. 聯辦處並無按照上述法律意見及內部指引向投訴人提供下層單位天花受滲水影響的照片，申訴專員公署看不出有何道理。

623. 下層單位住戶向聯辦處作滲水投訴的目的，不外是要求造成滲水滋擾者糾正。申訴專員公署認為，為公道起見，聯辦處必須應被投訴一方的要求，提供調查所得及顯示滲水情況的所有資料，令其信服。故此，下層單位住戶基本上有責任讓聯辦處向投訴人提供其單位天花受滲水影響的照片。聯辦處理應向該住戶曉之以道理，而非徵求其許可。

624. 綜合以上的分析，申訴專員公署認為，聯辦處理應按先前所得的法律意見及其內部指引向投訴人提供涉事的滲水照片，否則屬違反《公開資料守則》（《守則》）的要求。故此，申訴專員認為，投訴點(b)成立。

### 投訴點(c)

625. 聯辦處已交代了須就「第二次投訴」再到單位甲進行調查和測試的理由。申訴專員公署接納其解釋；既然下層單位的滲水情況再現，該處按既定程序重新調查，乃責之所在；反之便屬失職。再者，該處已曾考慮其他因素及滲漏可能。基於上述分析，申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

626. 整體而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

627. 申訴專員促請聯辦處：

- (a) 盡快向投訴人提供涉事照片；及
- (b) 向職員提供培訓，以確保他們清楚了解及遵從《守則》以及其內部指引的內容和規定。

### **當局的回應**

628. 食環署接納有關建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 有關照片已於二零一三年九月十七日寄交予投訴人；及
- (b) 已為聯辦處職員舉辦培訓及個案分享講座，以確保他們清楚了解及遵從《守則》及相關內部指引的內容和規定。

## 食物環境衛生署及環境保護署

**個案編號 2013/1809A（食物環境衛生署）：沒有妥善處理一宗關於棄置家居垃圾及拆建物料的投訴**

**個案編號 2013/1809B（環境保護署）：沒有妥善處理一宗關於棄置拆建物料的投訴**

### 背景

629. 二零一三年五月十三日，投訴人(一公司)向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及環境保護署（環保署）。

630. 該公司獲聘管理某私人屋苑。據其所稱，屋苑附近的一所道觀外（涉事地點）長期放置了兩個食環署的大型垃圾收集箱。二零一三年五月上旬，投訴人發現該兩垃圾收集箱旁經常堆積了大量拆建物料和垃圾，產生異味，滋生蚊蟲，造成環境衛生滋擾。投訴人向 1823 電話中心投訴後，食環署清理涉事地點的垃圾，並且把涉嫌非法棄置拆建物料的問題轉介環保署跟進。之後，復再有垃圾在同一地點堆積，但食環署卻指垃圾堆積之處屬私人地段，拒絕安排清理。基於垃圾是堆放在食環署的大型垃圾收集箱旁，投訴人對該署的解釋表示質疑。

631. 至於環保署，其職員在視察後，亦同樣以拆建物料是堆積在私人地段為理由而不作跟進。

632. 由於垃圾及拆建廢料問題持續，投訴人指摘食環署及環保署沒有妥善跟進其投訴。

### 申訴專員的觀察

633. 從申訴專員公署的調查所得，食環署一直有頗密切跟進問題，每發現在涉事地點有家居垃圾，均即時安排清潔。至於拆建物料，該署初期因誤以為該地點是政府土地而按既定分工要求地政總署跟進，而未有將該類廢物也一併清理。然而，申訴專員公署注意到，涉事地點原本沒有圍封；而據食環署解釋，該署的大

型垃圾箱雖已擺放在該地點多時，但該地段的業權人從無提出反對。申訴專員公署認為，食環署初期實難以察覺該地段不屬政府土地，故其當初之誤解是無可厚非。

634. 環保署亦有適時跟進該公司的投訴，並且依照部門的指引採取了合理的跟進行動。

635. 基於上述分析，申訴專員認為對食環署及環保署的投訴均不成立。

636. 申訴專員促請食環署從本案汲取經驗，日後在處理涉嫌非法棄置廢物的個案時，尤其是在私人土地及政府土地分界可能不明顯的鄉郊地區，應盡快核實土地之業權，以及早採取合適的跟進行動。

### **當局的回應**

637. 食環署接納申訴專員的建議，並於其後在處理涉嫌非法棄置廢物的個案時，馬上核實有關土地之業權及採取適切的跟進行動。

## 食物環境衛生署及地政總署

### 個案編號 2013/3851A&B：在管制食肆非法佔用單車停泊位的問題上推卸責任

#### 背景

638. 二零一三年九月二十五日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）和地政總署。

639. 據投訴人所稱，某街道的合法單車停泊位（涉事地點）被非法佔用；大量物品如酒樓桌椅、油桶、木板和太陽傘等放置在涉事地點，情況已持續數年。食環署和地政總署皆表示問題不屬其監管範圍。投訴人認為兩署推卸責任。

#### 申訴專員的觀察

##### 食環署

640. 申訴專員公署認為食環署在收到投訴後雖有作出巡查，但在申訴專員公署介入前一直沒有採取執法行動，以致涉事地點長期遭各種物品霸佔，情況殊不理想。

641. 食環署以未能確定物主身份以及沒有妨礙清掃為由，因而沒有採取任何執法行動。然而，法例實已賦予該署下列執法權力：

- (a) 在事件中，大量物品佔用公眾地方，明顯阻礙清潔工人打掃。食環署實應以妨礙清掃的條文，盡快加以清理；
- (b) 附近的食肆把桌椅擺放在涉事地點營業，實屬違例擴展營業範圍。食環署只要在週末及假日多作巡查，相信不可能不察覺如此違例情況。食環署顯然是疏於執法；以及
- (c) 該些食肆公然在公眾地方販賣熟食，性質上與無牌流動熟食小販無異，食環署亦實應積極考慮以無牌販賣的罪名作出拘控，並即時檢取營商設備，以更有效遏止有關的問題。



642. 食環署根本無須等待跨部門聯合行動；該署本身有權責處理涉事地點的問題。

643. 基於上文分析，申訴專員認為投訴人對食環署的投訴成立。

### 地政總署

644. 地政總署向投訴人、申訴專員公署及 1823 電話中心多次強調涉事地點屬運輸署的管理範圍，地政總署分區地政處（地政處）只會「協助」運輸署執法、或「協助」採取由分區民政事務處統籌的聯合行動，甚至建議投訴人轉為要求運輸署跟進。地政總署的說法，實值得商榷。

645. 運輸署指出，涉事地點既屬「未撥用」的政府土地，地政總署作為政府土地的管理人，規管非法佔用政府土地的問題，實責無旁貸。地政總署理應主動根據《土地（雜項條文）條例》對霸佔涉事地點的物品執法，而不應在其他部門要求下才以「協助」形式執法。固然地政總署並沒有完全否認其處理涉事地點問題的權責，但畢竟該署對執法的取態被動，難免令人覺得其推卸責任。

646. 綜合而言，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴部分成立。

647. 總而言之，申訴專員認為這宗投訴成立，並促請食環署加緊執法，根據上文第 641 段所述的條例，大力打擊食肆佔用涉事地點貯物／營業的問題，包括在週末及假日多作巡查。

648. 另外，申訴專員期望地政處日後擔當更積極的角色，除繼續參與跨部門聯合行動外，亦主動進行巡查及執法，以盡其規管政府土地的本份。

### **當局的回應**

649. 食環署已落實申訴專員的建議，對食肆佔用涉事地點的單車停泊位用作貯物／營業的違規情況加緊執法，包括增加巡查、在週末或假日採取特別行動，以及與其他部門進行聯合行動。

650. 地政總署接納申訴專員的建議。地政處除繼續參與跨部門會議和聯合行動外，亦會進行巡查和執法，並已提醒有關職員地政總署在「未撥用」政府土地的單車停泊位的角色。

## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2012/4729A（食物環境衛生署）：沒有對非法擴展營業範圍的店舖採取執法行動**

**個案編號 2012/4729B（地政總署）：沒有對非法佔用政府土地的店舖採取執法行動**

### 背景

651. 二零一二年十一月六日及二十一日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）。由於事情涉及地政總署，他於二零一三年二月二十日表示亦有意投訴地政總署。

652. 據投訴人所稱，自二零一一年十一月，他發現有一橫巷內（涉事地點）有多間店舖佔用行人通道擴展營業範圍，並於路面加建地台及擺放貨架，對行人構成嚴重阻礙。他遂向食環署投訴。食環署雖有派員巡查，但只是在現場拍照，沒有對違規店舖採取執法行動。該些店舖更在入夜後遺下大量垃圾，須由食環署處理。及後，食環署指稱已將涉事店舖佔用政府土地加建地台一事轉介地政總署跟進。然而，上述違法情況持續。

653. 投訴人指摘食環署執法不力，以致問題持續，而地政總署亦沒有妥善跟進涉事店舖佔用政府土地之問題。

### 申訴專員的觀察

#### 食環署

654. 涉事地點的店舖佔用公眾通道營業，除構成阻街外，亦實涉及無牌販賣。雖然食環署有每天派員於涉事地點巡邏，且有警告違規者，但該署的實質行動基本上只限於數目不多的「阻街」檢控，難怪成效不彰。

655. 至於涉事地點的店舖於晚上遺下垃圾之問題，經審閱投訴人所提供的照片及食環署巡查時所拍攝的照片，申訴專員公署認為，情況並不至於太差。

656. 綜合上文分析，申訴專員認為，對食環署的投訴部分成立。

### 地政總署

657. 申訴專員公署認為，基於資源所限，地政總署轄下有關的地政處按緩急次序處理舖前地台問題本屬無可厚非。然而，該處在接獲運輸署有關通道闊度不足的意見後，仍不立即考慮提升就該問題採取行動的優次，則未免過份遲緩。猶幸在接獲食環署轉介投訴後，該處已向相關部門展開諮詢工作，以考慮進一步行動。

658. 地政總署是政府土地的管理人。涉事地點的店舖非法佔用舖前政府土地，地政處實責無旁貸，不應拖延行動。綜合上述分析，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

659. 申訴專員促請：

- (a) 食環署繼續密切監察涉事地點的店舖的違規情況，並採取更嚴厲的執法行動，包括對屢犯者不再先作警告而立即提出檢控；以及積極搜證，控以較嚴重的無牌販賣罪名，以收阻嚇之效；及
- (b) 地政總署密切跟進個案，並履行其政府土地管理人的責任，從速採取執法行動。

### **當局的回應**

660. 食環署接納申訴專員的建議。由二零一三年五月至二零一四年七月中，該署人員向涉事地點在店外違例擺放貨物或器具等雜物而阻礙通道的店舖（包括售賣生果、蔬菜和鮮肉）經營者，根據《簡易程序治罪條例》（第 228 章）及《食物業規例》（第 132X 章）共發出 115 張傳票，拘捕一名在舖前售賣生果的人士控以無牌販賣及阻街，以及檢獲小販扔棄的貨物兩宗。此外，由二零一四年一月至七月中，該署在涉事地點對違反清潔法例人士共發出五張定額罰款通知書。現時，涉事地點行人通道的阻塞

情況已有改善，行人通道暢通，沒有構成環境衛生滋擾。

661. 地政總署接納申訴專員的建議，並於二零一三年六月聯同相關部門採取聯合行動，向涉事地點的所有地台／梯級根據《土地（雜項條文）條例》（第 28 章）張貼通知。在通知限期過後，相關商戶或業主均遵照通知要求清拆所有地台／梯級。

## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2012/4897A（食物環境衛生署）：在處理一宗關於無牌小販造成阻塞的投訴時推卸責任**

**個案編號 2012/4897B（地政總署）：延誤處理一宗關於無牌小販造成阻塞問題的投訴**

### 背景

662. 二零一二年十一月十三日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署的分區地政處（地政處）及食物環境衛生署（食環署）。

663. 據投訴人所稱，涉事骨灰龕場對開的行車路旁有數名小販設置傘篷售賣紙紮祭品，對行人造成阻礙。

664. 二零一二年九月，投訴人分別向地政處及食環署投訴。然而，地政處延誤跟進，而食環署則將管理小販的責任推給地政處。投訴人指稱，兩個部門均未有妥善跟進問題，以致情況持續。

### 申訴專員的觀察

#### 地政總署

665. 在接獲投訴人有關非法佔用政府土地的投訴後，地政處確有到場視察。惟考慮到個案的性質並非嚴重，地政處遂按既定程序將之記錄在案而沒有立即展開行動。從這角度而言，地政處沒有延誤跟進投訴人的投訴。

666. 然而，在投訴人投訴後三個月，地政處經檢視個案，始發覺此乃重犯個案。由此可見，職員在初期跟進投訴時顯然未夠嚴謹，沒有按個案性質提早採取土地管制行動。

667. 綜合上文分析，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴不成立，但該署另有失當之處。

## 食環署

668. 申訴專員公署已查閱食環署的記錄，確定該署在接獲投訴人的投訴後，每次均有進行巡查，並向投訴人告知巡查結果。鑑此，申訴專員認為，該署沒有向地政處推卸責任；投訴人對該署的投訴不成立。

669. 不過，申訴專員公署留意到，涉事店舖將貨品擺放在店前；如此展示貨品極可能已構成「無牌販賣」行為。食環署應該加強巡查搜證，以作出檢控。

670. 申訴專員建議：

### 地政總署

- (a) 提醒職員須仔細檢視每宗個案，務求按照個案性質盡早採取行動；
- (b) 因應申訴專員公署職員實地視察時所得的情況，採取適當的土地管制行動；以及

### 食環署

- (c) 加強巡查，並就「無牌販賣」行為搜證，以作出檢控。

## **當局的回應**

671. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 把申訴專員的建議分發給各分區地政處，並要求各分區地政處提醒所有職員須仔細檢視每宗個案。若是再三重犯個案或情況有趨嚴重或惡化的現象，便應按程序提先其優次，務求按照個案性質盡早採取土地管制行動；
- (b) (i) 就非法佔用政府土地個案而言，地政處職員必須按照《土地（雜項條文）條例》（第 28 章）第 6 條（《條例》）在現場張貼通知，要求佔用人在通知指

明的日期前停止佔用有關土地。地政處會監察及於需要時張貼上述通知。不過，由於《條例》主要針對不合法構築物佔用未批租土地，所以對處理佔用政府土地上的流動物件，成效不彰；以及

- (ii) 為更有效地處理違反《道路交通（交通管制）規例》佔用行車路／行人路的石墩和雪糕筒，地政處會將此個案轉介警務處考慮作跟進及執法。警務處曾於過往聯同食環署於涉事地點充公五個雪糕筒。警務處已回覆指會繼續監察有關情況。地政處亦會繼續留意有關地點情況。地政處曾於事後發現有關石墩被放置於行車路及行人路上，並就此與食環署分別於二零一四年五月及六月採取聯合行動。有關佔用人每次均於限期屆滿前自行移走有關石墩。地政處會按現行適用程序繼續留意有關情況，並適當跟進。

672. 食環署接納申訴專員的建議，該署人員已嚴厲警告涉事店舖負責人切勿在舖前公眾地方進行無牌販賣活動，並加強巡查。在該署人員密切監察下，再無發現該店舖在舖前無牌販賣或阻塞通道的情況。該署人員會繼續留意該店舖，並加強對無牌販賣行為的搜證。若發現無牌販賣活動，會根據《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）第 83B 條和 86 條提出檢控及檢取其貨物。



## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2013/1036A（食物環境衛生署）：對某窗簾店造成的阻街問題沒有採取行動，而且推卸責任**

**個案編號 2013/1036B（地政總署）：對某窗簾店非法佔用政府土地的情況沒有採取執法行動，而且推卸責任**

### 背景

673. 二零一三年三月二十六日，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。

674. 據投訴人所稱，某間經營窗簾布藝的店舖（涉事店舖）經常在舖前的行人路上放置金屬地台及擺放貨物和雜物，造成通道阻塞。投訴人曾於二零一二年十月向食環署投訴，惟該署未有跟進個案，阻街情況依舊。十一月，她再向該署投訴上述情況。然而，該署職員覆稱店舖於舖前放置金屬地台並不屬該署的執法範圍，並建議她向其他政府部門投訴。她遂向地政總署的分區地政處（地政處）作出投訴。地政處職員卻覆稱，由於食環署未能配合該處採取聯合行動，故該處無法跟進個案。結果，食環署及地政處均沒有採取任何跟進行動，涉事店舖的違法行為持續。

675. 投訴人指摘食環署及地政總署均沒有對涉事店舖的違規行為採取適當的執法行動，並互相推卸責任，以致阻街問題一直未獲解決。

### 申訴專員的觀察

#### 食環署

676. 根據申訴專員公署的調查所得，食環署並非沒有就涉事店舖阻街的投訴採取行動。

677. 涉事店舖對出的行人通道寬闊、行人流量不多，食環署因而沒有援引《簡易程序治罪條例》第4A條(即「阻街條文」)對涉事店舖執法，申訴專員公署認為無可厚非。

678. 然而，根據投訴人所提供的資料和食環署的巡查紀錄，以及申訴專員公署職員現場所見，涉事店舖確有長期佔用舖前公眾地方擺放地台及雜物，情況並不理想。

679. 該店舖於二零一三年五月前所擺放的金屬地台並非密封式，底下容易積聚垃圾，加上舖外行人路上所擺放的大量雜物，均會妨礙街道清掃工作。因此，申訴專員公署認為，作為負責保持環境衛生的部門，食環署仍須多援引《公眾衛生及市政條例》第22條(「妨礙掃街條文」)執法。

680. 至於投訴人指食環署職員曾向她表示涉事店舖所放置的金屬地台並不屬食環署的執法範圍，並要求她向其他政府部門投訴一事，食環署已予以否認。由於缺乏獨立佐證，故申訴專員公署不擬置評。

681. 綜合上述分析，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴部分成立。

682. 申訴專員建議食環署日後在處理同類個案時多援引「妨礙掃街條文」執法。

### 地政總署

683. 從地政處跟進投訴之經過及解釋可見，地政處實有按其職份跟進個案及採取執法行動，包括安排聯合行動及透過張貼通告，令致涉事店舖移走舖前的金屬地台。

684. 鑑此，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴不成立。

685. 地政總署的執法對象現不再限於佔用政府土地的固定構築物，而是包括長期在舖前放置的地台及貨物。這是進步的表現，值得讚許。然而，地政總署要待跨部門聯合行動才進行執法，申訴專員公署質疑是否必須。故此，申訴專員促請該署就此作出檢討。

## 當局的回應

686. 食環署接納申訴專員的建議，在處理同類個案時多援引「妨礙掃街條文」執法，並已指示各分區辦事處落實該改善措施。

687. 地政總署接受申訴專員的建議。地政總署認同各分區地政處可按個別個案的情況靈活處理。

## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號 2013/2680A（食物環境衛生署）：沒有採取執法行動，解決某熟食市場的檔戶違例擴展營業範圍及阻礙行人路的問題**

**個案編號 2013/2680B（地政總署）：沒有就某熟食市場檔戶非法佔用政府土地的問題採取有效的執法行動**

### 背景

688. 二零一三年七月十八日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及地政總署。

689. 據投訴人所稱，某熟食市場鄰近巴士及專線小巴總站位置的攤檔以鐵管和帳篷在行人路上搭建永久設施，非法擴展營業範圍和阻礙行人路；在周末甚至會佔用行車路。此外，有攤檔把分體式冷氣機安裝於毗鄰某街遊樂場的花槽上。上述違法情況持續逾十年。

690. 投訴人指摘食環署和地政總署縱容違法的攤檔，沒有就上述的問題執法和取締阻礙道路或佔用政府土地的搭建物和物件。

### 申訴專員的觀察

#### 食環署

691. 熟食市場的檔戶非法擴展營業範圍，佔用政府土地的問題存在已久。他們亦早已沒有遵守一九八四年的協議（在一九八四年三月，新界市政署的沙田辦事處與熟食市場的檔戶，沙田民政事務處和當區區議員開會協商。各方同意檔戶可(1)由熟食市場外牆引伸不超過三米的伸縮帳篷；及(2)在繁忙時段及對途人不造成阻礙的情況下，在攤檔外的三米範圍內擺放枱椅營業，但在不必要時須迅速收回）。

692. 食環署是負責管理熟食市場及執行相關公眾衛生和市政條例的部門。熟食市場檔戶違反租約條款甚至法例，肆意把攤檔的營業範圍擴展至政府土地，食環署實責無旁貸。

693. 根據租約條款，持續違規的檔戶可被終止租約。申訴專員公署認為，食環署執行租約條款是最直接、有效打擊檔戶違規行為的措施。食環署以一九八四年的協議為由而不向檔戶執行租約條款，實毫無道理；檔戶根本上長年違反協議，食環署早應執行租約條款，禁止檔戶得寸進尺。

694. 事實上，檔戶的違規行為持續且愈見猖獗，已對公眾造成極大滋擾和不便，食環署雖有檢控檔戶「在公眾地方造成阻礙」，但明顯無助於改善情況。食環署必須嚴正執行租約條款，對冥頑不靈的檔戶，食環署應終止其租約，禁止其在熟食市場營業。

695. 食環署在二零一三年八月決定將對熟食市場內違規的檔戶執行租約條款後，卻又酌情給予檔戶寬限期以清拆帳篷和違建物，並且寬鬆對待其他違規擺放於攤檔範圍以外的物件（如枱椅等），而只是繼續作出無阻嚇力的檢控，實有違食環署現時對熟食市場的執管政策。申訴專員公署認為，食環署必須果斷地執行租約條款，以儆效尤。

696. 綜合上文所述，申訴專員認為對食環署的投訴成立。

697. 申訴專員促請食環署盡快展開執行租約條款行動，援引租約條款，即時嚴格禁止檔戶把枱椅雜物擺放在核准的範圍外。此外，檔戶已兩度要求延長清拆違建物的期限，食環署須緊密監察檔戶清拆工程的進展，不容問題繼續被拖延。

### 地政總署

698. 申訴專員公署認為，地政總署的分區地政處（地政處）把熟食市場檔戶非法擴展營業範圍至政府土地的問題先交由負責管理該市場的食環署跟進，屬無可厚非。此外，當食環署召集各相關部門商討解決問題的方案時，地政處亦表示可按其職權採取土地管制行動，以配合食環署的執管措施。而地政處當時暫不進行執管行動，則是基於跨部門會議的決定。

699. 因此，申訴專員認為，對地政總署的投訴不成立。

700. 鑑於熟食市場檔戶非法佔用政府土地的情況嚴重且持續多年，申訴專員促請地政處密切監察熟食市場檔戶非法佔用政府土地的情況；若發現檔戶在食環署給予的寬限期過後仍拖延糾正違規事項，地政處應採取果斷的土地管制行動，徹底解決問題。

### **當局的回應**

701. 食環署接納申訴專員的建議。食環署人員於二零一四年四月底曾向七個違反租約條款的檔戶發出口頭警告，並分別於五月二日及五月十六日發出第一封及第二封警告信。六月八日，食環署人員再到熟食市場巡查，發現檔戶已清拆全部違建物。

702. 地政總署接納申訴專員的建議。地政處就個案一直與食環署保持聯絡，以準備適時向食環署提供協助，參與聯合行動，清理佔用政府土地的擴建物。地政處最近從食環署獲悉，該署已清拆熟食檔的非法擴建物。不過其後擴建物以較流動的方式再度架設。食環署正與熟食檔主商討，尋求解決辦法。食環署認為目前無需與地政處採取聯合行動。地政處會與食環署保持聯絡。

## 食物環境衛生署及地政總署

**個案編號2013/2812A&B：(1) 沒有認真及迅速地跟進一宗關於違例懸掛橫額的投訴；以及 (2) 縱容一名違例懸掛橫額的區議員，預先向她透露清拆行動計劃**

### 背景

703. 二零一三年七月二十四日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）及地政總署。

704. 據投訴人所稱，某議員（議員甲）長期於其屋苑門外（涉事地點）違例懸掛橫額。自二零一三年初，投訴人及屋苑的管理公司不斷向相關政府部門，包括食環署及地政總署，作出投訴，但兩署互相推卸責任，沒有跟進問題。及至六月初，兩署才採取聯合行動清拆橫額。

705. 在兩署聯合行動當天，投訴人見到，所有違例橫額「巧合地」被人預先清除，但在兩署職員離開後又再出現。管理公司於是再致電食環署，要求食環署即時派員到場跟進，但該署覆稱要留待下次兩署聯合行動。

706. 投訴人對食環署及地政總署的投訴可歸納如下：

- (a) 沒有就違例橫額的投訴作認真跟進和迅速採取行動；及
- (b) 涉嫌包庇議員甲，預先向其透露聯合行動計劃。

### 申訴專員的觀察

#### 食環署

707. 食環署在收到投訴人的投訴後，已增加了巡查及在周末安排特別行動，足見其有積極地跟進投訴人的投訴。

708. 至於食環署未能在收到投訴當日立即採取行動，該署已表述因由（即由於路旁非商業橫額由地政處負責管理和審批，食環署必須與地政總署轄下分區地政處（地政處）聯合行動，才可確定橫額違例而採取執法行動。因此，食環署即使收到投訴，亦只能配合地政處承辦商的時間行動），申訴專員公署接受食環署的解釋。無論如何，食環署其後亦已作出改善。

709. 食環署在巡查中曾成功移除議員甲的違例橫額，及後亦向她追討移除費用。申訴專員公署認為，沒有證據顯示食環署包庇議員甲。

710. 基於上文的分析，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴不成立。

### 地政總署

711. 地政處在收到投訴人的投訴後，其承辦商已與食環署進行了多次巡查，並且亦願意配合食環署在有需要時採取即時聯合行動，可見其已適切地跟進了有關的投訴。此外，並無證據顯示地政處包庇議員甲。

712. 鑑此，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴不成立。

713. 申訴專員作出以下建議：

- (a) 從投訴人的投訴及民政處的轉介個案可見，違例橫額經常於周末或假日懸掛。由於該些違例活動持續而且頻仍，食環署應增加周末特別行動，以進一步遏止違例行為；
- (b) 若違例情況仍不收斂，食環署更應考慮在搜集充足證據後按相關法例向違例者作出檢控，以加強阻嚇力；及
- (c) 地政總署負責實施「路旁展示非商業宣傳品管理計劃」，地政處有責任監管在非指定展示點違例懸掛橫額的情況。在本案中，議員甲已獲分發指定展示點，卻依然在非指定展示點違例懸掛橫額，顯然是知法犯法。地政總署應考慮向議員甲發出嚴正警告。同時，在並非進行聯合行動的時候，地政處亦應在已成為「黑點」的涉事地點加強巡查，若發現有違例情況，應立即聯絡食環署跟進，以提升



執法果效。

## 當局的回應

714. 食環署接納建議，並已採取下列的跟進行動：

- (a) 二零一三年九月至二零一四年六月，食環署與地政總署在涉事地點一帶共進行了 72 次聯合行動，包括 16 次周末特別行動。食環署人員在行動中共拆除兩幅議員甲的橫額，分別於二零一三年九月二十四日在涉事地點出入口及同年十一月六日在某廣場外行人路的欄杆上（即涉事地點出入口對面），其後亦根據《公眾衛生及市政條例》第 130 條向議員甲追討移走橫額的費用；及
- (b) 於二零一三年十一月十八日要求地政總署就議員甲的違規情況，按「路旁展示非商業宣傳品管理計劃實施指引」（「指引」）加強監管行動。地政總署其後於十二月二日發信給議員甲，要求她嚴格遵守「指引」的規定。繼食環署於十一月六日拆除了議員甲的橫額及地政總署於十二月二日發出的信件後，食環署與地政總署在多次聯合行動中均沒有發現議員甲的橫額在涉事地點一帶非法展示，情況已得到改善。

715. 雖然如此，食環署會密切留意涉事地點的情況，並繼續與地政總署緊密聯繫，進行移除違規展示非商業宣傳品的聯合行動。若發現情況轉壞，食環署會考慮向違例人士提出檢控，以收阻嚇作用。

716. 地政總署接納建議，並已向議員甲發出警告信，提醒她必須嚴格遵守地政處按「指引」給予的准許信中所載的條款，即只可以在所獲分配的指定展示點位置，並遵照「指引」的規定展示非商業宣傳品，並提醒她如發現有未經許可在公眾地方展示的宣傳品，地政處會通知食環署跟進並移走有關宣傳品而不作任何事先通知。

717. 此外，地政處已把涉事地點列入該區的「黑點」，並於二零一三年十一月至二零一四年一月期間進行了 20 次巡查，包括五次於星期六或星期日進行的特別巡查，期間並沒有發現有違例情況。地政處會繼續適時監察「黑點」，並與食環署保持緊密溝通，以便採取適當的執法行動。

## 食物環境衛生署、屋宇署及房屋署

**個案編號 2013/0779A（食物環境衛生署）：**(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任；(2) 延誤處理一宗滲水投訴；以及(3) 職員態度欠佳

**個案編號 2013/0779B（屋宇署）：**在處理一宗滲水投訴時推卸責任

**個案編號 2013/0779C（房屋署）：**(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任；以及(2) 延誤處理一宗滲水投訴

### 背景

718. 二零一三年三月七至二十二日期間，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）、屋宇署及房屋署。

719. 投訴人居於某「居者有其屋計劃」屋苑的單位。據他所稱，二零一三年一月，他向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）投訴：其單位的抽氣扇短路，可能是對上單位滲漏所致。二月五日，聯辦處職員到其單位視察後表示，事情不屬該處的管轄範圍，該處會把個案轉交屋宇署及房屋署跟進。其後，房屋署派員到其單位視察，投訴人亦致電屋宇署查詢，惟兩署均覆稱個案應由聯辦處處理。三月上旬，投訴人再致電聯辦處職員甲，幾經游說，該處始允諾於同月十四日再到其單位視察。

720. 投訴人對聯辦處、屋宇署及房屋署的投訴可歸納如下：

- (a) 三個部門互相推卸責任，拒絕跟進他的個案，又不交代不跟進的原因；
- (b) 聯辦處及房屋署延誤跟進他的投訴，包括遲遲不到其單位視察；以及

- (c) 在三月上旬的通電中，投訴人向聯辦處職員甲要求該處盡快派員到其單位調查。然而，職員甲表示「我有很多事情需要跟進，不只你們一家」，態度惡劣。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)：三個部門互相推卸責任

721. 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納聯辦處、屋宇署及房屋署跟進投訴人的投訴之情況。申訴專員公署認為，三個部門已按各自職責跟進投訴人的投訴，並無推卸責任。此外，聯辦處及房屋署亦有就調查進展／結果回覆投訴人／屋苑管理處。由於屋宇署並無直接收到投訴人的投訴，該署自然沒有向他作覆。鑑此，申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

722. 不過，投訴人的投訴涉及滲水和樓宇結構等問題，屬不同部門的職責，而三處/署於過程中多次互相轉介個案，難免令投訴人感到混淆。假若聯辦處和房屋署（屋宇署並無直接收到投訴）能及早向投訴人清楚解釋其各自職責，相信可避免引起誤會。

### 投訴點(b)：聯辦處及房屋署延誤跟進個案

723. 聯辦處何以沒有收到房屋署二零一三年一月十一日的轉介，現已無從稽考。整體而言，該處並無延誤跟進個案。至於該處未有把上層單位外牆渠管破損問題正確轉介房屋署跟進，該處已承認其不足，並已提醒職員改善。

724. 房屋署雖然整體上有適時跟進投訴人的投訴，但在二零一二年十二月二十八日及二零一三年二月二十七日的兩次視察中，皆未有在上層單位進行渠管排水測試。及至二零一三年四月二日，房屋署始作該項測試，結果確定該單位外牆的一條渠管滲漏，足見該署在先前的跟進過程中實有所不足。猶幸該署現已作出改善措施，以避免同類情況再發生。

725. 基於上述的分析，申訴專員認為，投訴人對聯辦處的投訴不成立，但該處另有失當之處；對房屋署的投訴則部分成立。

### 投訴點(c)：聯辦處職員態度惡劣

726. 由於投訴人和聯辦處職員甲的說法不一，在缺乏獨立佐證（如電話錄音）的情況下，申訴專員公署無從查證兩人的對話內容，以及職員甲當時的態度。故此，申訴專員認為，投訴點(c)未有定論。

727. 總括而言，投訴人對食環署（以聯辦處之名義）的投訴不成立，但該署另有失當之處；對屋宇署的投訴不成立；及對房屋署的投訴部分成立。就投訴點(c)，申訴專員公署促請聯辦處從本案汲取經驗，提示職員有則改之，無則加勉。

### **當局的回應**

728. 食環署接納建議，並已提醒有關職員日後要向投訴人清楚解釋部門職責，並小心和適當處理轉介事宜，避免引致延誤。

## 食物環境衛生署、屋宇署及房屋署

**個案編號 2013/3820A (食物環境衛生署)：沒有妥善處理一宗滲水投訴**

**個案編號2013/3820B (屋宇署)：(1)沒有妥善處理一宗滲水投訴；(2)沒有監督外判顧問公司進行滲水測試；以及 (3)沒有答覆投訴人關於其滲水投訴的查詢**

**個案編號 2013/3820C (房屋署)：沒有回覆投訴人的滲水投訴**

### 背景

729. 二零一三年九月二十四日，投訴人向申訴專員公署投訴由食物環境衛生署(食環署)及屋宇署人員所組成的滲水投訴調查聯合辦事處(聯辦處)及房屋署。

730. 投訴人是香港房屋委員會(房委會)某「租者置其屋計劃」(「租置計劃」)公共屋邨一單位(單位甲)的業主。據他所稱，二零零七年中，單位甲的浴室天花出現滲水。當時，其對上的單位(單位乙)仍未售出，業權屬房委會所有。投訴人遂向房屋署作出投訴。然而，該署未有妥善跟進。二零一零年三月，房委會透過「租置計劃」把單位乙出售給當時的租戶。另一方面，投訴人就單位甲的滲水問題多次向聯辦處作出投訴，但該處每次皆覆稱：由於未能確定滲水源頭，故該處只好停止調查。其間，單位甲的滲水情況持續並惡化。

731. 投訴人對房屋署及聯辦處有以下的不滿：

- (a) 房屋署從沒有就投訴人的滲水投訴回覆他。他懷疑，該署拖延跟進單位甲的滲水問題，以便待單位乙售出後把責任推卸給新業主；
- (b) 聯辦處沒有妥善跟進他的滲水投訴，以致單位甲的滲水情況惡化；

- (c) 聯辦處委聘顧問公司進行滲水測試，但沒有派遣本身的職員到場監督。投訴人質疑顧問公司人員的測試及記錄是否妥當；及
- (d) 投訴人曾多次（最近一次是二零一三年七月至八月）致電聯辦處並留言待覆，欲了解個案進度及索取調查報告，但一直沒有獲覆。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)：房屋署拖延跟進及沒有回覆

732 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納房屋署及有關管理公司在單位乙售出前後，就單位甲浴室天花滲水所進行的工作。並無證據顯示房屋署拖延跟進個案以待在單位乙售出後把責任推卸個新業主。就房屋署沒有向投訴人作覆，申訴專員公署接納其解釋，即該投訴工作應由管理公司跟進。申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)：聯辦處沒有妥善跟進滲水投訴

733. 經審閱相關記錄，申訴專員公署信納，就二零一零年八月六日的投訴(第一次投訴)及二零一二年四月十六日的投訴(第二次投訴)，聯辦處已按既定程序進行調查。該處在進行了各種可行的「非破壞性」測試後未能找出單位甲的滲水源頭，因而停止跟進，實屬無奈。「非破壞性」測試的成效難免有所限制，但該處斷不可能作任何破壞性測試，損及市民的財產。申訴專員公署之前在處理其他滲水個案時已敦促該處探討更有效的「非破壞性」測試方法，現藉此再請聯辦處加緊進行探討工作。

734. 不過，申訴專員公署認為，聯辦處跟進單位甲的滲水個案有以下延誤：

- (a) 就第一次投訴，聯辦處於二零一零年十月二十二日覆檢排水口色水測試的結果時未能確定滲水源頭，卻延至二零一一年一月底（三個月後）始委聘顧問公司進行第三階段的調查。

- (b) 就第二次投訴，聯辦處於二零一二年十月十六日接獲化驗報告，確定單位甲的滲水樣本不含先前在單位乙進行排水口色水測試所用的色水後，卻延至十二月底（兩個多月後）始委聘顧問公司進行第三階段的調查。

735. 申訴專員公署理解，聯辦處接獲大量投訴個案，亦有人手不足的問題。在如此限制下，該處職員實已努力跟進個案。然而，客觀的情況顯示，該處跟進投訴人的個案確稍有延誤，因此，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

投訴點(c)：聯辦處沒有派員監督顧問公司進行測試

736. 聯辦處解釋，根據既定程序，該處無須派員監督顧問公司人員進行調查及測試，就單位甲的滲水個案，聯辦處在函告投訴人調查結果前，皆已審閱顧問公司就第一次投訴及第二次投訴所提交的調查報告。

737. 申訴專員公署接納聯辦處的解釋。事實上，該處皆因人手有限，才需要委聘顧問公司代為進行滲水調查的工作；該處實難以就每宗個案派員到場進行監督。申訴專員認為投訴點(c)不成立。

投訴點(d)：聯辦處沒有回覆來電

738. 投訴人稱聯辦處未有回覆其電話留言；然而，聯辦處並無發現投訴人的留言記錄，故此，申訴專員認為投訴點(d)未有定論。無論如何，聯辦處已承認其接聽電話的情況有不足之處，並已提示職員改善。

739. 整體而言，申訴專員認為對聯辦處的投訴部分成立；對房屋署的投訴不成立。

740. 就投訴人於二零一三年八月六日作出的投訴(第三次投訴)，自聯辦處於二零一三年十月二十九日派員到單位甲調查，至二零一四年三月已多月。申訴專員促請該處加快其審研工作，包括參考房屋署近月在單位甲發現新的懷疑滲水位置，以及考慮其他滲水源頭（包括外牆滲水、單位乙樓層其他單位滲漏，以及隔層滲漏）的可能性，以盡力協助投訴人解除滲水滋擾；並適時向投訴人交代個案進展／結果。



## 當局的回應

741. 聯辦處接納申訴專員公署的建議。由二零一四年四月至七月期間，聯辦處人員曾四次到訪單位乙欲進行滲水調查，但無人應門。期間聯辦處亦曾先後發出「預約通知書」及「擬進入處所通知書」，以及因應單位乙住戶的不滿，以書面向她解釋需再次進入其單位調查及測試的理由及勸喻她作出配合等。聯辦處遂於七月底向該住戶發出「擬申請進入處所手令通知書」。聯辦處於八月中到投訴人住所視察，發覺滲水持續，聯辦處於八月底向法院申請進入處所手令，以進行調查。聯辦處職員已數度跟投訴人聯絡以交代個案最新進展。

## 食物環境衛生署、環境保護署及渠務署

### 個案編號 2013/2747A、B 及 C：沒有妥善處理一宗關於店舖阻街及排放污水的投訴

#### 背景

742. 二零一三年七月十八日，投訴人(某屋苑的業主立案法團)向申訴專員公署投訴食物環境衛生署(食環署)、環境保護署(環保署)及渠務署。據投訴人所稱，其屋苑附近某街道(涉事地點)兩旁之店舖長期擺放貨物於店外行人路及隨處傾倒污水，以致阻塞通道、可能會令途人滑倒，甚或污染水源。就上述問題，投訴人已多次向食環署、環保署及渠務署投訴。其間，投訴人亦指食環署的街道清洗活動所產生的污水會流入雨水渠，同樣造成污染。投訴人建議環保署在涉事地點一帶加設污水渠以解決問題。環保署其後將投訴人的建議轉介渠務署跟進，惟渠務署不接納投訴人的建議。

743. 投訴人指摘三署未有妥善跟進其投訴，以致上述情況一直沒有改善，且愈趨嚴重。

#### 申訴專員的觀察

##### 食環署

744. 根據申訴專員公署的調查，食環署對涉事地點的違規店舖確有採取執法及檢控行動。然而，申訴專員公署的視察所得顯示，大部分店舖仍肆意到店前擺放貨品出售，阻街情況非常嚴重。該些店舖並於店前進行交易。除對食物安全及衛生構成影響外，如此在公眾地方販賣食物／貨品實際上是「無牌販賣」的行為。然而，食環署並無按其權責以「無牌販賣」的罪名提出檢控。

745. 事實上，申訴專員公署留意到，雖然食環署與警務處每年均進行多次聯合行動，但食環署於二零一三年接獲涉事地點店舖阻街的投訴數字較二零一一年及二零一二年高出逾一倍，反映食環署當時的執法模式並未對涉事地點商販構成阻嚇，執法行動成效不彰，以致問題日趨嚴重。

746. 綜合上述分析，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴部分成立。

### 環保署

747. 經審閱相關紀錄，申訴專員公署信納環保署就跟進涉事問題（包括投訴人的投訴）之陳述。在接獲投訴人的投訴後，環保署已採取適當的跟進行動，包括將投訴人有關增設污水渠的建議轉介渠務署跟進。

748. 鑑此，申訴專員認為，投訴人對環保署的投訴不成立。

### 渠務署

749. 經審閱相關紀錄，申訴專員公署信納渠務署跟進投訴人的個案之情況。就投訴人加設明渠的建議，渠務署已進行視察和研究，惟最終未有採取有關建議。申訴專員公署認為，渠務署是經考慮實際的運作情況後而作出上述決定，從行政角度而言，並無失當。

750. 因此，申訴專員認為，投訴人對渠務署的投訴不成立。

751. 申訴專員建議食環署：

- (a) 繼續在涉事地點嚴正執法，以及聯同有關部門加強巡查檢控，以提升打擊店舖違規行為的力度；以及
- (b) 檢討現行的執法策略，並就該些店舖的「無牌販賣」行為積極搜證，以作出檢控。

## 當局的回應

752. 食環署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 食環署會繼續在涉事地點嚴正執法，以及聯同警方加強聯合執法行動，例如在農曆新年前夕店舖非法擴展營業範圍的高峰期，每天早上及傍晚均進行巡查及採取執法行動，以提升打擊店舖違規行為的力度，有關情況已獲改善；及
- (b) 食環署會持續檢討及改善執法策略，並已指示執法人員要積極搜集足夠證據，以檢控「無牌販賣」者。

## 食物環境衛生署、環境保護署及地政總署

**個案編號 2012/5026A（食物環境衛生署）：沒有解決多間建築材料店所造成的阻街及環境衛生問題**

**個案編號 2012/5026B（環境保護署）：(1) 沒有解決多間建築材料店所造成的空氣污染問題；以及 (2) 沒有出席相關的區議會會議**

**個案編號 2012/5026C（地政總署）：沒有解決多間建築材料店阻塞行人路的問題**

### 背景

753. 二零一二年十月二十六日，投訴人向申訴專員公署投訴食物環境衛生署（食環署）、地政總署及環境保護署（環保署）。

754. 據投訴人所稱，自二零零六年起，涉事路段有建築材料店舖，尤其是店舖甲，每日把磚塊及泥沙擺放於行人路上，並於行人路上落材料，造成嚴重阻街，行人被逼踏出馬路，亦阻塞大廈停車場的出入口。此外，泥沙堆滋生沙蟲，散播沙塵，除了影響環境衛生，亦污染空氣。投訴人雖已多次向食環署、地政總署及環保署投訴，惟問題一直未獲解決。

755. 投訴人對上述部門的指摘可歸納如下：

- (a) 食環署小販事務隊藉詞未有足夠證據證明建材店舖在舖外賣貨而拒絕執法。而食環署的潔淨及防治蟲鼠組又只會通知涉事店舖移開阻街建材，而不作檢控，待該組清洗街道完畢後店舖便把貨物放回原處，阻街情況依舊。兩隊／組均執法不力；
- (b) 地政總署只在堆放在舖前的建材上貼上警告通知，待涉事店舖在期限前移走建材後，地政總署便不再跟進，同樣執法不力；

- (c) (i) 環保署在居民多次就沙塵所造成的空氣污染問題作出投訴後，環保署雖曾派員到場測試，惟只草草口頭回覆，沒有進一步跟進；以及
- (ii) 環保署沒就上述問題派員出席區議會會議或相關聯合會議商討解決方案。

## 申訴專員的觀察

### 食環署

756. 根據投訴人及區議會提供的資料，涉事路段的建材阻街問題一直嚴重，按理執法部門須嚴加打擊及規管。但在二零零九年至二零一二年期間，食環署對店舖甲及涉事路段的阻街問題，主要採取口頭警告，檢控宗數寥寥可數，未達「地方行政督導委員會」的期望，亦未能因應違規情況的嚴重性施予適當的執法力度。

757. 涉事路段的阻街情況於二零一二年至為嚴重，地區議會已明確要求食環署加強檢控。然而，食環署在二零一二年只增加發出「移走障礙物通知書」，檢控數字反而下降至只有一宗，顯然難以對違規商戶起阻嚇之效。申訴專員公署對食環署解決問題的決心存疑。

758. 如店舖甲並非即場販賣舖前的建材，申訴專員公署接納食環署不援引「非法販賣條文」執法的解釋。但申訴專員公署認為食環署應引用「妨礙掃街條文」，先張貼通告，在寬限期後將建材檢取，可收阻嚇之效。食環署應在情況許可下採取此執法行動，否則亦應援引「阻街條文」對屢犯者即時提出檢控。

759. 綜合上文分析，申訴專員認為，對食環署的投訴部分成立。

### 地政總署

760. 申訴專員公署認為，地政總署轄下分區地政處（地政處）有按其職權採取執法行動，頗頻密地參與聯合行動及其前的巡視，透過張貼通知，令致物主暫時移走阻街的建材，阻街問題亦因而間歇地得以紓緩。

761. 然而，申訴專員公署對地政總署執行《土地（雜項條文）條例》（《條例》）的方式存有疑問：佔用涉事路段放置建材的店舖，只要在通知期限前暫時移走建材，就算他們其後再次將同類建材放置在政府土地上，地政處在下一輪的巡視時亦須發出新一張通知，而不能引用先前的通知即時移走建材。申訴專員公署認為，地政處如此執法方式根本有違根據《條例》發出的通知的精神及原意：即佔用人須「停止佔用」政府土地，而非只是「暫時移走」佔用土地的建材；亦未能有效地遏止長期佔用政府土地的違法行為。

762. 申訴專員公署得悉，地政總署現正徵詢法律意見，研究能否援引《條例》的現有條款下，即使佔用人曾暫時移走建材，但倘若其後同類建材再放置在涉事路段上，地政處仍可引用先前的通知即時移走建材。政府當局亦正研究修訂《條例》，加重有關不合法佔用未批租政府土地罪行的罰則，以加強針對相關罪行的阻嚇作用。

763. 綜合上文分析，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

### 環保署

764. 申訴專員公署認為，環保署實已跟進有指涉事路段沙塵飄揚的投訴。由於情況不構成空氣污染，該署沒有進一步執法，可以理解。此外，申訴專員公署接納環保署因未曾獲邀出席區議會會議或相關聯合會議，因而沒有派員出席的解釋。

765. 鑑此，申訴專員認為，對環保署的投訴不成立。

766. 申訴專員促請：

- (a) 食環署在涉事路段加強執法，包括盡可能援引「妨礙掃街條文」執法，以及繼續援引「阻街條文」打擊建材阻街的問題；以及
- (b) 地政總署從速檢討對涉及可移動的物品但實質上長期佔用政府土地的情況之執法政策，以有效地遏止該類違法行為。

## 當局的回應

767. 食環署接納申訴專員的建議，並已加強在涉事路段的執法及潔淨工作，當中包括每星期安排人員不定時在涉事路段加強執法及規管行動，亦有參與由民政事務處統籌每星期一次的聯合行動，以打擊涉事路段的店舖阻街情況。此外，食環署會繼續於涉事路段採取嚴格的執法及規管行動，以確保環境衛生及街道清潔。

768. 地政總署接納申訴專員的建議，並作出以下跟進：

- (a) 地政總署已於二零一三年年底成立包括律政司代表的工作小組，研究如何就可移動物品重複非法佔用政府土地的情況加強執法效果。工作小組的討論仍在進行中；及
- (b) 在二零一四年七月九日，政府已向立法會提交《2014年土地（雜項條文）（修訂）條例草案》，以修訂《條例》，加重有關不合法佔用未批租政府土地罪行的罰則，以加強針對相關罪行的阻嚇作用。



## 食物環境衛生署、地政總署及消防處

### 個案編號 2013/2689A、B 及 C：沒有採取有效的執法行動，取締佔用緊急車輛通道的非法擺賣活動

#### 背景

769. 二零一三年七月十七日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署、消防處及食物環境衛生署（食環署）。

770. 投訴人稱其居住的屋苑旁一條緊急車輛通道（涉事通道）經常因小販擺賣及店舖擴展營業範圍而受阻。十多年來，他已多次向地政總署、消防處及食環署投訴，但情況並無改善。他指摘該三個部門執法不力。

771. 投訴人又指摘消防處光選擇在非繁忙時間進行消防車通過涉事通道的測試。在測試前，非法擺賣者早已清場，故測試結果不能作準，消防處亦因而無法檢控阻塞通道的人。

#### 申訴專員的觀察

##### 地政總署

772. 雖然涉事通道位於政府土地，佔用該土地的畢竟主要是流動的小販擺賣活動，並非《土地（雜項條文）條例》所針對長期佔用政府土地的行為，而管制非法擺賣活動亦非地政總署的主要職責。故此，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴不成立。

##### 消防處

773. 消防處實已適切地跟進投訴人及其他市民指涉事通道受限的投訴。消防處亦已澄清，該處並非只選擇在非繁忙時段進行緊急車輛通過的測試。

774. 消防處憑其專業知識及按現場實況，在絕大部分的巡查中評定涉事通道的擺賣活動並不構成實質上會阻礙其履行職責的情況。從行政角度而言，該處已恰如其份地處理問題。基於上述分析，申訴專員認為，投訴人對消防處的投訴不成立。

### 食環署

775. 食環署確有跟進涉事通道的無牌販賣問題，並非坐視不理。然而，該問題歷年未解，況且是出現在緊急車輛通道上，又屢遭市民投訴，實未能達到食環署對該類在「特殊地點」(例如屢遭市民投訴有販賣活動的地點)的非法販賣活動的嚴謹執法政策目標。

776. 基於上段所述，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴部分成立。

777. 申訴專員促請食環署對涉事通道的無牌販賣活動嚴加執法。

### **當局的回應**

778. 食環署接納申訴專員的建議，除繼續與警務處及消防處進行聯合行動，並會繼續密切留意涉事通道的情況，按現有人手資源，對涉事通道店舖違例擴展營業範圍及無牌販賣活動加強執法。

## 政府總部 - 政務司司長辦公室（效率促進組）及房屋署

### 個案編號 2013/2125A&B：沒有妥善處理一宗涉及某「租者置其屋計劃屋邨」單位冷氣機滴水的投訴

#### 背景

779. 二零一三年六月八日，投訴人向申訴專員公署投訴效率促進組(效促組)及房屋署。

780. 投訴人居於某「租者置其屋計劃」屋邨(租置屋邨)。二零一三年五月二十日，投訴人致電食物環境衛生署（食環署）熱線（由效促組轄下 1823 電話中心(電話中心)代為接聽），投訴某上層單位的冷氣機滴水，對投訴人造成滋擾(「滴水問題」)。1823 電話中心職員覆稱：「滴水問題」應由房屋署處理。同日，投訴人致電房屋署投訴「滴水問題」。

781. 經電話中心轉介，房屋署職員於數天後致電告訴投訴人：「滴水問題」不屬該署職權範圍，應由屋邨的大廈業主立案法團(法團)和食環署跟進；如投訴人同意，該署可代為轉介法團跟進。投訴人恐怕法團無法解決「滴水問題」，故要求該署職員把「滴水問題」轉介食環署。惟該署職員稱，因房屋署內部指引所限，該署職員不能代投訴人把「滴水問題」轉介食環署。

782. 投訴人指摘：

- (a) 效促組誤指「滴水問題」應由房屋署跟進；及
- (b) 房屋署無理拒絕把滴水問題轉介食環署。

#### 申訴專員的觀察

##### 投訴點(a)

783. 申訴專員公署認為，電話中心乃按既定程序處理投訴人有關「滴水問題」的投訴，把它先轉介房屋署跟進。若涉事單位是該

署所管理的租住公屋單位，該署便有權責採取執管行動。有鑑於此，申訴專員認為，電話中心先把投訴個案轉介房屋署跟進，並無不當；投訴點(a)不成立。

784. 雖然投訴點(a)不成立，申訴專員建議電話中心日後接獲涉及「租置屋邨」的冷氣機滴水投訴時，應更具體及詳細向投訴人解釋其個案須先轉介房屋署跟進的原因及目的，並且清楚說明房屋署在跟進「租置屋邨」的冷氣機滴水問題上的角色及權責範圍(包括該署會將不屬其管理範圍的個案轉介法團和管理公司)，以免投訴人誤會而對房屋署抱有過分的期望。

### 投訴點(b)

785. 就房屋署職員有否拒絕把滴水問題轉介食環署一事，由於缺乏獨立佐證，申訴專員公署無法確定實情。故此，申訴專員對投訴點(b)未有定論。

786. 然而，申訴專員留意到，房屋署於五月二十九日回覆電話中心時，並沒有按既定程序，要求後者將個案轉介食環署跟進，只是要求結束個案。此舉可能令電話中心誤解房屋署已解決滴水問題，電話中心無須跟進。

787. 有鑑於此，申訴專員促請房屋署提示職員，日後須就類似個案向電話中心明確交代房屋署已採取的行動，以及問題是否已獲解決，讓電話中心可考慮須否及如何跟進。

### **當局的回應**

788. 效促組接納申訴專員的建議，並已向房屋署提出如未能跟進已轉介個案，應告知電話中心以將個案轉介其他部門跟進。亦已提醒電話中心職員如有關的個案涉及房屋署管理範圍，電話中心應提醒投訴人會將個案轉交房屋署跟進，如房屋署查核被投訴單位為私人擁有物業(例如:租置屋邨)，房屋署可能會進一步通知所屬樓宇的業主立案法團及管業處以跟進個案。

789. 房屋署接納申訴專員的建議，並已採取相應行動，在處理滴水個案時，加強與電話中心職員的溝通。除按既定程序，定期向電話中心發送個案進度記錄外，也會將不屬於房屋署的職權範圍而轉介至法團直接跟進的信件副本抄送至電話中心，同時提供一份詳細列出房屋署曾轉介予法團的個案報告，以便電話中心作出適切的跟進處理及記錄備存。房屋署並已提醒有關職員在有需要時將個案轉介相關政府部門，如食環署，直接處理。

## 政府總部－政務司司長辦公室（效率促進組）及地政總署

**個案編號 2013/2964A（效率促進組）：**沒有與地政總署及食物環境衛生署溝通，以協調兩署在一幅政府土地上清除雜草及清理垃圾的工作，反而要求投訴人自行與兩署協調

**個案編號 2013/2964B（地政總署）：**(1) 拒絕回覆投訴人關於清除雜草進度的查詢；(2) 延誤清除一幅政府土地上的雜草；以及(3) 在致投訴人的電郵中，不確地指投訴人曾表示會向申訴專員公署投訴

### 背景

790. 二零一三年八月二日，投訴人向申訴專員公署投訴效率促進組及地政總署。

791. 據投訴人所稱，自二零一三年六月五日，投訴人向效率促進組的 1823 電話中心（電話中心）投訴：其居住的屋宇與另一屋宇之間的土地（涉事土地）長滿雜草及堆滿垃圾，滋生蚊蟲。及至七月九日，投訴人再致電電話中心，其職員（職員甲）向她解釋，如電話中心同時把除草與清理垃圾的要求分別轉介地政總署和食物環境衛生署（食環署），而食環署比地政總署早到場，發現涉事土地仍未除草，食環署便不能清理垃圾。因此，職員甲要求投訴人先致電地政總署及確定該署已除草，然後才再致電電話中心告知進度，屆時電話中心才會把投訴人清理垃圾的要求轉介食環署。

792. 同日，投訴人致電地政總署要求除草，該署職員（職員乙）覆稱會跟進。七月十九日，投訴人再致電職員乙查詢進展時，被反問為何不致電地政總署的另一職員（職員丙）查詢。投訴人表示不認識職員丙亦沒有他的電話號碼。職員乙遂向投訴人提供職員丙的電話號碼，讓投訴人自行向後者致電查詢。及至八月二日，地政總署仍沒有除草。

793. 八月七日，地政總署的分區地政處（地政處）職員致電告訴投訴人：該處已除去涉事土地上的雜草。投訴人發電郵要求該處以書面回覆，包括列明地界及已除草的土地部分。八月十二日，

地政處發電郵回覆投訴人，憶述八月七日的電話對話內容裡提及投訴人說會就此個案向申訴專員公署提出投訴。投訴人否認曾出此言。此外，該電郵也提及投訴人因地政處職員曾表示需要先向上司請示才可給投訴人書面回覆，而表示不滿。而投訴人則表示，皆因該職員多番推搪，不願向她提供書面回覆，才引起她的不滿。

794. 投訴人向申訴專員公署的投訴可歸納如下：

- (a) 效率促進組的電話中心沒有與地政總署及食環署溝通，以協調兩署的除草及清理垃圾工作，反而要投訴人自行與兩署安排；
- (b) 地政總署職員乙拒絕回覆投訴人就除草進度的查詢，更無故反問投訴人為何不向職員丙查詢；
- (c) 地政總署延誤清除事涉土地上的雜草；以及
- (d) 地政處在八月十二日的電郵中妄指投訴人曾揚言向申訴專員公署投訴，以及歪曲投訴人感到不滿的原因。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點 (a)

795. 從二零一三年七月九日投訴人與職員甲的電話錄音內容可見，職員甲確曾請投訴人在收到地政總署已除草的通知後再致電電話中心要求食環署清理垃圾。職員甲如此說法，難免令投訴人感覺他欲把協調兩署工序先後之責任交給投訴人，而那樣做不但不合理，亦有違政府部門自行協調的既定安排。

796. 猶幸在投訴人的堅持下，職員甲轉為同意把協調工作交由兩署跟進，並隨即照辦。

797. 綜合而言，申訴專員認為，投訴人對效率促進組的投訴部分成立。

### 投訴點 (b)

798. 職員乙並非負責投訴人個案的職員，自然無法即時回答投訴人有關除草安排的查詢。職員乙建議投訴人直接向職員丙查詢，申訴專員公署認為無可厚非。

799. 就當日的對話詳情，投訴人及地政總署所述各異。由於缺乏獨立證據佐證，申訴專員公署無法確定當職員乙建議投訴人向職員丙查詢時雙方對話的內容和態度，故不擬置評。

800. 綜合而言，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴點(b)不成立。

### 投訴點 (c)

801. 地政處實有按既定程序跟進投訴人的除草要求。由於七月十九日之後多雨天，承辦商未能早日除草，屬無可厚非。

802. 基於上述分析，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴點(c)不成立。

### 投訴點 (d)

803. 投訴人與職員丙就八月七日的對話內容所言有異。由於缺乏獨立佐證，申訴專員公署無法確定他們的對話詳情，更遑論判斷誰是誰非。

804. 有鑑於此，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴點(d)未有定論。無論如何，投訴人於八月二日已向申訴專員公署作出投訴，故此，到底她在八月七日的電話中曾否揚言會向申訴專員公署再作投訴，根本上不重要。

805. 整體而言，投訴人對地政總署的投訴不成立。



806. 申訴專員作出以下建議：

- (a) 效率促進組應提示電話中心職員，在跟進涉及多個政府部門的投訴時，須要求該些部門互相協調，而不應把協調的責任交給投訴人；
- (b) 地政總署職員乙應把投訴人的查詢轉介職員丙，由後者回覆投訴人，免卻投訴人須另行致電職員丙的麻煩。

### **當局的回應**

807. 效率促進組接納申訴專員的建議，並已提醒電話中心職員須清晰地向市民解釋個案的跟進安排，以免引起誤會。而在跟進涉及多個政府部門的投訴時，須要求部門互相協調，而非把協調的責任交給投訴人。

808. 地政總署接納申訴專員的建議，而地政處亦已落實有關建議，向其職員發出內部指引，要求接聽電話的職員主動把市民的查詢轉介負責事情的職員，由後者回覆。

**政府總部-政務司司長辦公室(效率促進組)、  
運輸署及屋宇署**

**個案編號 2012 / 3568A, B 及 C：延誤處理一宗關於某行人過路處被封閉的投訴，以及部門互相推卸責任**

**背景**

809. 二零一二年六月中，投訴人致電效率促進組轄下的1823電話中心（電話中心），投訴某道路交匯處的行人過路處被封閉，而有關方面卻沒有作出其他交通安排。電話中心未能確定個案應由哪個部門負責處理，遂把投訴轉介予路政署、警務處、運輸署及屋宇署，然而，他們均拒絕承擔責任。

810. 投訴人不滿電話中心未能及早確定應由哪個部門負責處理事件，而各有關部門又互相推卸責任，以致該行人過路處遲遲未能重開。

811. 根據批地契約，某私人發展商須在獲批租土地上一條正在修築的公用道路裝設交通標誌及燈號。二零一二年五月，警務處指示該發展商的承建商實施臨時交通安排，用水馬圍封事涉行人過路處。在此期間，行人只能使用距離較遠的另一個過路處。

**申訴專員的觀察**

效率促進組

812. 這宗個案顯示電話中心未能有效發揮「一站式」服務的功能，為參與的政府部門回覆查詢及接受投訴，並確保涉及多個部門的投訴個案獲妥善處理。

813. 事實上，自二零一二年六月中把個案轉介警務處，至投訴人於七月多番查詢個案進度之前，電話中心並沒有積極跟進個案。儘管於八月初已明顯沒有部門願意跟進這宗個案，但電話中心卻待至八月底才把個案提升至部門聯絡主任層面。效率促進組辯稱是由於颱風襲港後工作量大增，但申訴專員公署認為，一個

常見的季節性現象應該不至於令電話中心的運作受到重大影響。

814. 此外，儘管屋宇署已多番表明不會承擔責任，但電話中心依然不斷向該署轉達投訴人的信息，實在浪費人力。電話中心把個案轉介警務處後亦沒有催促其盡快答覆，而當運輸署及屋宇署均拒絕跟進個案時，電話中心又沒有把這宗投訴確定為「推卸責任」個案，反而不斷把投訴人的信息在各部門之間傳來傳去，表現甚不稱職，大大影響其協助解決跨部門投訴的能力。

### 運輸署

815. 臨時交通安排及交通燈號的裝設均屬運輸署的職權範圍，獲授權人士亦曾於六月底直接聯絡運輸署，報告裝設交通燈號工程的進度。可是，運輸署斷然拒絕承擔責任，並建議電話中心把個案轉介另一部門跟進。雖然電話中心曾一度表示運輸署不必再就個案採取進一步行動，但申訴專員公署認為，運輸署作為負責交通管理的部門，理應自行判斷有關事項是否在其職權範圍之內。

816. 再者，警務處於二零一二年八月一日已催促運輸署接手處理個案，但運輸署當時並未察覺事件尚未解決，最後於九月中才同意負責跟進。申訴專員公署認為，這顯然是有關部門推卸責任的一個實例。

### 屋宇署

817. 這宗個案的投訴事項並不在屋宇署的職權範圍之內，而屋宇署雖為事涉私人發展項目的審批部門，但無責任就項目所引致的一切問題擔當協調者。不過，屋宇署既然曾就獲授權人士提交的建築圖則向相關政府部門徵詢意見，故理應將發展項目引起的其他問題轉交他們留意及處理。此外，電話中心曾多次把個案轉介屋宇署，假如該署能提高敏感度，主動與獲授權人士聯絡，研究能否提供任何有用資料予電話中心，則投訴可能會更早得到解決。

818. 基於以上所述，申訴專員認為，對效率促進組及運輸署的投訴成立，而對屋宇署的投訴則不成立。申訴專員建議：

- (a) 效率促進組在六個月後檢討補救措施的成效及投訴處理組的個案監察制度，並定期再作檢討，以及重新評估「推卸責任」個案的提升處理層面機制；
- (b) 運輸署為職員提供指引，以便他們處理涉及運輸署職權範圍內的事項的投訴；以及
- (c) 屋宇署提示職員對涉及該署監管的发展項目的重複投訴須提高敏感度；

## 當局的回應

819. 效率促進組接納申訴專員的建議，業已檢討補救措施及電話中心個案監察制度的成效。為了更有效率地提升個案的處理機制，當個案獲界定為「推卸責任」個案時，電話中心投訴處理組冀於個案遭負責部門拒收後兩個工作天內直接介入。提升處理機制會由部門個案負責人員逐步提升至部門統籌主任及投訴主任，直至個案獲得解決為止。

820. 運輸署接納並已落實申訴專員的建議。運輸署已於二零一四年四月九日更新「部門訓令 1.1.6 –處理投訴的程序及指引」，增訂了以下段落 –

### **「有關私人發展商於公用道路進行交通工程的投訴**

1.1.6.48 職員應牽頭回應有關私人發展商於公用道路進行的交通工程(包括相關臨時交通措施)的投訴，不論有關臨時交通措施是否應運輸署的要求而實施，以及有關工地是否仍然由私人發展商所佔用。」

821. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已提示該署職員對涉及受《建築物條例》監管的私人發展項目的重複投訴須提高敏感度。

## 路政署及民政事務總署

### 個案編號 2013/0535A 及 B：延誤處理設置鄉村街燈要求

#### 背景

822. 投訴人於二零一三年二月十五日向申訴專員投訴路政署及民政事務總署(民政總署)。

823. 據稱，投訴人於二零一零年二月十七日要求路政署於屯門一鄉村內安裝街燈(有關要求)。路政署將有關要求轉交民政總署考慮。投訴人其後多次向路政署及民政總署查詢有關要求的進度。兩個部門皆重覆回應指正在處理有關要求，惟並無跡象顯示安裝工程即將開展。

824. 投訴人認為路政署及民政總署在處理有關要求時拖延。

#### 申訴專員的觀察

825. 申訴專員接納路政署及民政總署不把有關要求納入二零一零/一一年度的公共照明計劃內的原因，同時指兩個部門於是次個案中已恪守相關程序。

826. 然而，有關街燈於二零一一年三月，即公共照明審核委員會(審核委員會)通過公共照明計劃二十三個月後才完成安裝，比平均所需的十九個月更長，而這個平均數亦非一個特別苛刻的標準。以下延誤尤為明顯：

- (a) 路政署於二零一一年四月二十六日通知民政總署，有關要求已於審核委員會通過。惟有關的民政事務處一直到三個半月後，即同年八月二日，才安排有關人士進行實地會面，確定有關街燈的安裝位置。
- (b) 路政署由二零一一年八月至二零一二年二月期間，任由相關工作因轉換承辦商而陷於停滯。

827. 因此，申訴專員認為對路政署及民政總署的投訴部分成立，並：

- (a) 敦促路政署檢討程序以求改善；
- (b) 建議民政總署參考是次事件，加快往後同類個案的聯絡及諮詢程序；及
- (c) 建議民政總署及早向申請人釐清，街燈的安裝申請於某一年度內被納入公共照明計劃並不代表工程必定於該年內完成。如此可有助管理申請人的期望。

### **當局的回應**

828. 路政署接納申訴專員的建議，並已決定訂立時限，規定由與申請人及村代表議定街燈地點起四個月內，完成設計工作，而不受其他因素，例如更換承辦商所影響。

829. 民政總署接納申訴專員的建議，並已把是次個案的調查結果轉發至所有各相關地區的民政事務處供其參考，並且強調加快同類個案聯絡及諮詢程序的重要性。民政總署同時要求職員及早向申請人釐清，街燈的安裝申請於某一年度內被納入公共照明計劃並不代表工程必定於該年度內完成。民政總署亦建議各相關地區的民政事務處可以考慮在回覆或確認申請時，提及有關資訊，以避免不必要的誤會。

## 民政事務局

### 個案編號 2013/1403：無理拒絕就一項政府土地的短期租約申請提供政策支持

#### 背景

830. 某機構於二零一三年四月二十二日向申訴專員公署投訴民政事務局。據悉，該機構於二零一二年向地政總署提出，租用一幅土地作青年(包括少數族裔)領袖及語文培訓、華籍英兵博物館，以及退伍軍人聚會場地及該會會址的短期租約申請(「有關申請」)。地政總署將有關申請轉介民政事務局，以徵求政策支持。

831. 二零一二年六月八日至十二月七日期間，該會向民政事務局提交資料，包括其組織大綱、組織章程及二零一二年四月至二零一三年三月之活動安排。

832. 不過，民政事務局認為該機構的大部分目標與青年發展無關，其青年活動或服務並不明顯亦不可持續。二零一三年一月十七日，民政事務局告知該機構，難以從青年發展政策角度，提供理據支持有關申請。二零一三年三月九日，民政事務局進一步告知該機構，有關申請不屬民政事務局青年發展政策管轄範圍。該機構因此向申訴專員公署投訴民政事務局「在沒有令人滿意的／具體理由的情況下否決有關申請」。

#### 申訴專員的觀察

833. 根據民政事務局的網站，局方的使命包括推動青年發展和保護非物質文化遺產。

834. 當民政事務局考慮就使用政府土地進行某些活動，而給予政策支持時，首先會考慮按該機構的往績，來衡量擬舉辦活動的成效，以及有關活動是否符合民政事務局當前的政策。民政事務局亦會審視有關活動是否有確切需要使用固定的場地。最後，局方會考慮是否支持該機構以象徵式租金或優惠地價使用有關土地。

835. 在檢視該機構提供的資料後，民政事務局公民事務部(1)認為，該會的目標大多與青年發展政策沒有直接關係。因此，公民事務部(1)認為該部不宜給政策支持予有關申請。

836. 公民事務部(1)續表示，認為不宜把有關申請轉交民政事務局其他相關分部，因為：(i)該會所提交青年相關的資料文件欠缺實質內容，且並不齊全，而該機構亦沒有舉辦青年發展計劃的往績；(ii)該機構沒有向局方提交作非青年用途(包括博物館／文物)的資料；以及(iii)該會沒有提供詳細的營運計劃及財政資料，以展示其可持續發展的能力，亦沒有就該土地的中長期發展提出建議。

837. 整體而言，申訴專員公署接納民政事務局解釋。就有關申請，該局有理由不向申請人提供政策支持。然而，民政事務局於二零一三年一月十七日及三月九日給該機構的答覆，並未有臚列上文所述的原因。因此申訴專員認為投訴部分成立。

838. 申訴專員促請民政事務局參考今次個案，提醒員工在向申請人解釋局方的決定時，須提供清晰明確的原因。

## **當局的回應**

839. 民政事務局接納申訴專員的建議，並會提醒員工將來向申請人解釋局方的決定時，須提供清晰明確的原因。



## 民政事務總署

**個案編號 2011/2847(I)：無理刪除當年負責編製某鄉事委員會帳目表的委員會主席和秘書的個人資料，然後才把有關帳目表的副本提供給該委員會**

### 背景

840. 二零一一年七月二十四日，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)。

841. 據投訴人所稱，二零一一年三月九日，當時為某鄉事委員會(鄉委會)候任主席的投訴人發電郵給民政總署，表示鄉委會換屆在即，而該會沒有保存過往經常費用收支表(收支表)的複本，故要求民政總署提供該會以前向該署所提交一九九九至二零零三年度「收支表」的複本。

842. 民政處於同年四月二十一日及五月二十六日給投訴人暫覆。六月二日，該處向投訴人告知：該處持有二零零零年四月至二零零三年十二月的鄉委會「收支表」，但由於該些「收支表」載有當年的鄉委會主席甲先生及秘書乙先生的姓名及職位，屬他們的個人資料(「涉事資料」)，該處須把「涉事資料」遮蓋後才可發放。投訴人認為，甲先生及乙先生當年均是代表鄉委會向民政總署呈交「收支表」，故反對該處遮蓋「涉事資料」，但不果。

843. 投訴人指摘民政處無理遮蓋「涉事資料」後才向他提供上述「收支表」複本。

### 申訴專員的觀察

844. 根據《公開資料守則》(「《守則》」)，若有特別理由(例如涉及個人私隱)，政府部門可拒絕向市民提供其所管有的資料。然而，在參考法律意見後，申訴專員公署認為：

- (a) 即使甲先生與乙先生的姓名及職位屬個人資料，但民政處所持有的「收支表」乃來自鄉委會，因此，民政處若向鄉

委會提供「收支表」複本，並不存在向他人披露「收支表」所載的個人資料(包括甲先生及乙先生的姓名及職位)的問題；

- (b) 甲先生與乙先生既為鄉委會前主席及秘書，屬公職人員，其姓名和職位實已成公開資料；及
- (c) 鄉委會每年向民政處提交載有主席及秘書姓名和職位的「收支表」，目的是就其使用公帑的情況向該處問責。投訴人身為候任主席，若向民政總署取得過往的「收支表」之完整複本，便可更清楚了解該會多年來的收支狀況，故可視為與其履行上述職責之目的相關。換句話說，投訴人索取載有「涉事資料」的「收支表」，實符合《個人資料(私隱)條例》保障資料第3原則<sup>3</sup>及《守則》第2.15段(a)<sup>4</sup>的規定。至於「收支表」之完整複本是否載有若干資料可作其他用途，並非須考慮因素。

845. 基於上段所述的理由，民政處理應將「收支表」複本交予投訴人，而無須把「涉事資料」遮蓋或刪去。申訴專員認為，這宗投訴成立。

846. 申訴專員促請民政總署盡快把「收支表」的完整複本交予投訴人。至於載於「收支表」的乙先生之身份證號碼，假若民政總署認為屬於特別敏感的資料，或與鄉委會的財政問責目的無關，因而不欲向投訴人披露，申訴專員當無異議。

---

<sup>3</sup> 第3原則—個人資料的使用：  
如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的任何目的 —

- (a) 在收集該資料時擬將該資料用於的目的；或
- (b) 直接與(a)段提述的目的有關的目的。

<sup>4</sup> 《守則》第2.15段訂明：與任何人(包括已故人士)有關的資料(除了向資料所述的當事人或其他合適人士披露外)，除非：

- (a) 披露這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，或
- (c) 法例許可披露資料，或
- (d) 披露資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害。

## 當局的回應

847. 民政總署接納申訴專員公署建議。民政處已於二零一三年七月八日函寄二零零零年四月至二零零三年十二月之「收支表」完整複本提供給投訴人。

## 民政事務總署

**個案編號 2012/2577：**(1) 在一份關於分層代表選舉的通知書上提供錯誤的聯絡電話號碼；(2) 沒有提供有關個案主任的電話號碼；(3) 延誤回覆來電；以及(4) 無理拒絕受理一宗關於分層代表選舉結果的投訴。

### 背景

848. 二零一二年七月二十三日，投訴人向申訴專員公署投訴民政事務總署(民政總署)某民政事務處(民政處)。投訴人稱是某公共屋邨大廈(甲大廈)某樓層(乙層)某單位住戶的代表。投訴人稱在二零零九年六月二十四日，民政處協助乙層的住戶進行分層代表選舉(涉事選舉)，以便為甲大廈成立互助委員會。選舉當晚，只有四位住戶代表(包括投訴人)出席「涉事選舉」，其間，民政處職員建議由某住戶代表(甲女士)出任分層代表。投訴人及另一住戶代表質疑其建議不當影響「涉事選舉」，遂偕同其餘那位住戶代表(合共三人)離席，結果並無分層代表選出。翌日，他致電民政處投訴，惟一直未獲回覆。

849. 二零一二年六月一日，民政處在甲大廈張貼由該處職員乙先生所簽署的通告(「選舉通告」)，內容是：該處擬為該大廈若干樓層安排分層代表選舉。投訴人留意到當中並不包括乙層，遂撥「選舉通告」所示的電話號碼致電乙先生，以了解為何擬進行的分層代表選舉不包括乙層(「涉事問題」)。但是，投訴人發覺該號碼並非民政處的電話號碼，因此未能找到乙先生。

850. 六月七日，投訴人致電民政處查詢「涉事問題」。該處職員覆稱乙先生稍後會回覆他，但並無提供乙先生的電話號碼。及至七月六日，投訴人尚未接獲乙先生的回電，遂致電民政處索取乙先生的電話號碼。同日，投訴人致電乙先生，再次提出「涉事問題」，乙先生覆稱會查閱記錄後回電作覆。

851. 及至七月十八日，投訴人仍未收到乙先生的回電，遂再致電乙先生。乙先生覆稱，根據「涉事選舉」的記錄，乙層已二零零九年六月二十四日成功選出分層代表。投訴人向乙先生講

述當晚「涉事選舉」的經過並指出出席「涉事選舉」的住戶代表並無簽署確認選舉結果，投訴人質疑選舉結果，同時要求乙先生跟進（「涉事要求」）。然而，乙先生指其就「涉事選舉」經過的陳述只屬片面之詞，故拒絕跟進「涉事要求」。

852. 投訴人投訴民政處以下事項：

- (a) 「選舉通告」提供了錯誤的查詢電話號碼。
- (b) 職員於二零一二年六月七日接聽他的來電時，不向他提供乙先生的電話號碼。
- (c) 就「涉事問題」，乙先生遲遲不回覆他。
- (d) 乙先生無理拒絕跟進「涉事要求」。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

853. 民政處及甲大廈管理公司均指稱有派員張貼「選舉通告」，申訴專員公署不排除兩者在六月一日分別有派員張貼「選舉通告」的「版本二」及「版本三」。民政處表示，其職員張貼「版本二」的位置不包括乙層；房屋署則指稱，管理公司在甲大廈的地下大堂及有關樓層之升降機大堂張貼「版本三」。申訴專員公署推斷，投訴人從乙層取得的「版本一」，可能是管理公司在乙層所張貼的「版本三」。

854. 民政處的傳真英文信並無清楚表示房屋署或管理公司不要代該處張貼「選舉通告」。申訴專員公署不排除管理公司可能因難以從該函完全明白民政處的用意，而委派保安員在甲大廈張貼「版本三」。鑑此，申訴專員公署不認為有關『「版本一」提供了錯誤查詢電話』之爭拗是管理公司處事不當所致。

855. 雖然投訴人所取得的「選舉通告」「版本一」根據推斷也許並非民政處職員所張貼，但歸根究柢，確是該處把「選舉通告」錯誤的版本（即「版本三」）傳真給管理公司，否則有關錯誤查詢電話號碼的爭拗完全不可能會出現。

856. 鑑此，申訴專員認為，民政處須就事件負上一定責任；投訴點(a)部分成立。

#### 投訴點(b)

857. 由於缺乏獨立佐證（如錄音），申訴專員公署無法確定投訴人有否於二零一二年六月七日致電民政處，以及民政處職員有否拒絕向他提供乙先生的電話號碼。

858. 故此，申訴專員就投訴點(b)未有定論。

#### 投訴點(c)

859. 鑑於乙先生的辯解，申訴專員公署再向投訴人求證。投訴人表示未能確定在二零一二年六月七日與乙先生電話對話時有否留下聯絡電話號碼。

860. 既然如此，申訴專員認為投訴點(c)不成立。

#### 投訴點(d)

861. 就乙先生有否指投訴人有關「涉事選舉」經過的陳述只屬片面之詞，因而拒絕跟進其「涉事要求」，投訴人與民政處各執一詞，由於缺乏獨立佐證，申訴專員無從確定實情。故此，申訴專員就投訴點(d)未有定論。

862. 綜合調查所得，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

863. 此外，就「涉事選舉」而言，申訴專員公署曾透過問卷向兩名住戶代表查詢。該兩位住戶在回答問卷時指稱，她們在「涉事選舉」當晚並沒有推選任何人作乙層的分層代表。這與民政處丁先生的調查結果迥異。民政處於二零一三年七月的調查結果，亦不能確證丁先生的調查結果。

864. 申訴專員公署留意到「涉事選舉」有以下問題：

- (a) 從民政處的檔案可見，出席「涉事選舉」的住戶代表並無在「住戶代表出席紀(記)錄及選舉結果」中簽署確認「涉事選舉」的結果。故此，該文件只能證明哪些住戶代表曾經出席「涉事選舉」，而不足以證明分層代表是經出席的住戶代表投票選出；及
- (b) 「涉事選舉」完成後，民政處亦一直沒有把選舉結果在甲大廈張貼公布周知，以達公平、公開、公正。

865. 申訴專員建議民政總署全面檢討現行處理分層代表選舉的程序，以免類似在本案中的選舉結果爭拗再現。

### 當局的回應

866. 民政總署接納申訴專員的建議，並採取以下跟進行動：

- (a) 已製備分層會議及選舉結果記錄表格樣本，供各區民政處使用，以清楚記錄分層會議的選舉結果。表格包括出席者姓名、候選人姓名，出席的住戶代表簽署見證，以及由當選的住戶代表簽署確認等欄目；及
- (b) 民政總署已要求各區民政處，即使尚有其他分層代表選舉未完成，亦須適時張貼通告，把已完成的分層代表選舉結果通知大廈住戶。

## 民政事務總署

### 個案編號 2013/0080(I)：拒絕披露過去六年於「伙伴倡自強」社區協作計劃資助期結束後無法繼續經營的獲批准項目的資料

#### 背景

867. 二零一三年一月八日，投訴人(一間公司)向申訴專員公署投訴民政事務總署(民政總署)。據稱，投訴人於二零一二年一月向民政總署「伙伴倡自強」社區協作計劃(伙伴倡自強計劃)提交申請。伙伴倡自強計劃秘書處於二零一二年十月通知投訴人其申請未能成功。其後，投訴人要求民政總署提供過去六年在伙伴倡自強計劃資助期結束後無法繼續經營的獲批准項目資料，但被拒絕。

868. 投訴人向申訴專員公署投訴民政總署無理拒絕索取資料的要求。

#### 申訴專員的觀察

869. 投訴人於二零一二年十月申請被拒後，曾致函行政長官辦公室及一位立法會議員辦事處，表達對申請結果的不滿。

870. 投訴人亦數度致函民政總署質疑其拒絕申請的決定。投訴人聲稱民政總署應給予機會，反正該署曾批准很多最終失敗的伙伴倡自強計劃項目。

871. 在投訴人給予民政總署的電郵中，只有兩次提及有關過去六年「倒閉」的項目(電郵甲及乙)。兩電郵的主要相關部份如下：

##### 電郵甲

「...在過去六年被選取的申請中，不少經已結束，令人訝異。」



## 電郵乙

「....作為公帑把關人員，你們有責任向公眾披露第 12 期的所有申請。同時，應向公眾公開在過去六年已倒閉的項目。我們要求你們邀請廉政專員公署找尋證據，證明沒有任何可疑的隱瞞....」

872. 民政總署認為電郵甲及乙只是表達對申請結果的不滿，並非要求索取資料。

873. 民政總署於二零一三年一月回覆投訴人，指出沒有任何伙伴倡自強計劃項目在資助期內停止營運，而約八成項目仍在營運中。投訴人其後沒有再作查詢或提出索取資料的要求。

874. 從上可見，在向申訴專員投訴前，投訴人實際上並沒有明確要求索取資料。有鑑於此，民政總署沒有提供資料，並非無理。

875. 申訴專員因此認為投訴不成立。但由於投訴人已向申訴專員清楚表明希望獲得資料，申訴專員促請民政總署答應其要求。

## **當局的回應**

876. 民政總署已落實申訴專員的建議，於二零一三年七月已向投訴人提供過去六年在伙伴倡自強計劃資助期結束後無法繼續經營的獲批項目資料。

## 民政事務總署

### 個案編號 2013/2884(I)：沒有妥善處理一項索取資料的要求

#### 背景

877. 二零一三年七月三十日，投訴人代表某鄉事委員會(鄉委會)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)。

878. 據投訴人所稱，二零一三年六月十日，他以鄉委會主席的身份發電郵給民政處，表示鄉委會不時須簽發文件，確定過世人士的原居民或原居漁民身份，讓他們可符合資格安葬於「認可葬區」；而該會須根據以往發出的證明文件記錄，以確定有關人士的家族是否原居民或原居漁民。為此，他要求民政處提供該會由一九八三年至二零一一年三月底期間該會曾簽發證明死者為原居民或原居漁民身份的文件(「涉事文件」)之複本。該會同意民政處可把「涉事文件」內有關申請人的資料刪除，但須將該會索取「涉事文件」一事保密。二零一三年七月二十九日，民政處函覆他，表示在向鄉委會提供「涉事文件」複本前，該處會先知會有關殯葬申請人及簽發「涉事文件」的人士(「知會」做法)。

879. 投訴人指摘民政處的「知會」做法不合理，且費時失事。

#### 申訴專員的觀察

880. 申訴專員公署認為，民政處所持有的「涉事文件」乃來自鄉委會，因此，民政處若向鄉委會提供「涉事文件」複本，並不存在向外界披露「涉事文件」所載的個人資料(包括殯葬申請人及簽發文書的人士)的問題。

881. 此外，鄉委會若向民政處取得「涉事文件」複本，便可得知有關家族是否原居民或原居漁民。因此，其索取「涉事文件」的要求可視作與其履行簽發證明文件的職責之目的相關。換言之，鄉委會索取載有個人資料的「涉事文件」複本，實符合《個

人資料（私隱）條例》保障資料第3原則<sup>5</sup>及《公開資料守則》第2.15段(a)<sup>6</sup>的規定。

882. 綜合上兩段的分析，申訴專員公署認為，民政處所提出的「知會」做法實並無必要。既然鄉委會已要求民政處不要採取「知會」做法和不要向人透露該會索取「涉事文件」複本，該處便更不應堅持「知會」。申訴專員公署亦質疑，民政處如何能夠一方面「知會」，而另一方面又不披露索取「涉事文件」者乃鄉委會。其「知會」做法恐怕只會引致獲「知會」者的疑慮及揣測；費時失事，實可預期。

883. 申訴專員認為這宗投訴成立，並建議民政總署責成民政處，盡快把「涉事文件」複本直接交予鄉委會，事前無須知會「涉事文件」的資料當事人。

## 當局的回應

884. 民政總署接納申訴專員公署建議。民政處已於二零一四年一月二十九日將一九八三年六月至二零一一年一月期間該鄉委會曾簽發證明死者為原居民或原居漁民身份的文件之複本函寄該鄉委會。

---

<sup>5</sup> 第3原則—個人資料的使用：

如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的任何目的——

- (a) 在收集該資料時擬將該資料用於的目的；或
- (b) 直接與(a)段提述的目的有關的目的。

<sup>6</sup> 《守則》第2.15段訂明：與任何人(包括已故人士)有關的資料(除了向資料所述的當事人或其他合適人士披露外)，除非：

- (a) 披露這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，或
- (c) 法例許可披露資料，或
- (d) 披露資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害。

## 民政事務總署及香港房屋協會

### 個案編號 2012/5819A 及 B：沒有就某個資助房屋發售計劃，為市民提供足夠的申請表格

#### 背景

885. 香港房屋協會（房協）委託民政事務總署（民政總署）於二零一二年十二月二十一日至二零一三年一月十八日期間，在全港各區民政事務處（民政處）派發某資助房屋計劃的申請表。

886. 二零一二年十二月二十四日，投訴人前往荃灣民政處索取申請表。該處職員向他表示申請表已派罄，並建議他到其他地點索取，或從房協的網頁下載。投訴人不滿民政總署及房協派發申請表的安排。

#### 申訴專員的觀察

887. 各區民政處負責為政府部門及其他機構向市民派發各類資料及申請表。就是次派發申請表的安排，各區民政處須遵從房協的指示行事。投訴人到荃灣民政處索取申請表前，房協已表示不會補充申請表。該處職員遂依照「派罄安排」（即申請表若派罄，民政處可建議市民到房協轄下其他地點索取，或從房協的網頁下載），建議投訴人以其他方法索取申請表。

888. 申訴專員公署認為，民政總署已於十二月二十一日適時地要求房協補充申請表，無奈房協至十二月二十七日才作補充。因此，荃灣民政處的申請表於二十四日派罄，令投訴人向隅，實非該處行事不當所致。

889. 有鑑於此，申訴專員認為對民政總署的投訴不成立。

890. 房協乃根據過往經驗訂定印備申請表的數量，並在全港近300個地點（包括荃灣民政處）派發。由於預計申請表可能供不應求，房協制定了「派罄安排」，並於二零一二年十一月底告知民政總署該項安排。房協亦在其網頁登載了申請表，供市民下載。

891. 十二月二十四日，房協在得悉荃灣民政處的申請表派罄後，即時安排加印，並於同月二十七日將加印的申請表送抵各區民政處。房協認為，投訴人其實大可前往附近另一派發點索取。況且，當時距離開始接受申請日期（十二月二十八日）尚有數天，即使申請表一度派罄，市民仍有其他辦法可及時取得申請表。

892. 申訴專員公署認為，房協按經驗決定申請表的印刷數量，避免浪費資源，本屬無可厚非。然而，民政總署在派表首天（即十二月二十一日）已知會房協市民對申請表需求甚殷，並要求補充，但房協卻沒有即時安排加印，且拒絕補充，直至三天後才決定加印。由此可見，房協在事件中應變遲緩。

893. 申請至二零一三年一月十八日才截止，而荃灣民政處在二零一二年十二月二十四日已派罄申請表。房協指投訴人可往其他派發點索取，但其他派發點是否仍有申請表可供索取，實難逆料。房協的「派罄安排」未免漠視了向隅市民的感受。

894. 基於以上所述，申訴專員認為對房協的投訴成立，並促請房協從本案汲取經驗，密切監察市民對其印刷品的需求，適時安排加印，並加強與派發機構的合作，以免類似本案的情況再發生。

## **當局的回應**

895. 房協接納建議，並會於下一次以類似形式發售資助房屋項目時，於項目附近的派發地點增加相關印刷品的數量；並於有需要時適時安排加印。

## 民政事務總署、食物環境衛生署及地政總署

### 個案編號 2013/1504A、B 及 C：沒有解決違例停泊單車的問題

#### 背景

896. 二零一三年四月二十九日，投訴人向申訴專員公署投訴民政事務總署（民政總署）及食物環境衛生署（食環署）。其後，申訴專員公署發現案情亦涉及地政總署。投訴人同意申訴專員公署亦視地政總署為其投訴對象。

897. 據投訴人所稱，某港鐵站出口有不少違例停泊單車，對行人構成危險（違泊單車問題）。投訴人指，有關部門未有採取有效措施解決違泊單車問題，以致該問題持續了多年。

#### 申訴專員的觀察

898. 從申訴專員公署的調查及涉事三個部門的解釋可見，三個部門各司其職，就違泊單車問題，已進行了多次聯合清理行動。雖然當時的成效確不理想，但既然法律問題尚待釐清，而合法停泊單車設施的供應依然嚴重不足，違泊單車問題暫未能徹底解決，是可以理解的。

899. 有鑑於此，申訴專員認為，這宗投訴不成立。

900. 雖然如此，申訴專員促請：

- (a) 地政總署盡快與律政司完成有關的法律研究；以及
- (b) 民政總署繼續與運輸署積極研究如何在區內提供更多合法停泊單車設施。

## 當局的回應

901. 地政總署接納申訴專員的建議，並已成立包括律政司代表在內的工作小組，就可以移動物品重複非法佔用政府土地的行為，研究可如何加強執法效果。工作小組的討論在進行中。

902. 民政總署接納申訴專員的建議，並就停泊單車設施不足的問題，民政總署的分區民政事務處一直積極了解區內市民及區議員的關注及建議，並適時將可行的方案轉交有關部門再作跟進。民政總署於二零一三年九月接獲申訴專員的建議後，曾向運輸署了解於區內增設單車泊位的情況。當時，運輸署指，將於區內兩處地點，增設合共約 430 個單車泊位。

903. 此外，運輸署亦積極研發能配合香港路面情況的雙層單車泊位，以進一步便利市民停泊單車。運輸署於二零一三年十月三十日起，開始於有關港鐵站出口附近為雙層單車泊架進行試用，初步提供七個上層泊位及15個下層泊位，以提高區內單車泊位的總數。

904. 民政總署將一如既往，繼續與運輸署及其他相關部門緊密合作，積極研究在區內提供更多單車停泊設施的可行方案。

## 醫院管理局

### 個案編號 2013/0042：拒絕與投訴人會面以討論其個案

#### 背景

905. 投訴人是某醫院的員工，早前在該醫院接受手術，懷疑有醫療失當而於二零一二年八月十三日向該醫院作出投訴。她收到該醫院於十月十五日回覆的調查結果後，於同月十八及十九日、十一月十四日及十二月十七日分別親自前往、致電及去信該醫院反映不滿，並要求與負責處理其個案的病人聯絡主任（個案主任）會面或電話溝通，以查詢她對個案的疑問及其他資料，但遭拒絕。

906. 該醫院拒絕投訴人的要求，理由是院方已按既定機制調查她的投訴及作出回覆，暫無其他補充評論或回應，故建議她就覆函內容的不滿向公眾投訴委員會（委員會）上訴。投訴人對此表示不滿，遂向申訴專員公署投訴醫院管理局(醫管局)。

#### 申訴專員的觀察

907. 申訴專員公署認為，投訴人在收到涉事醫院的覆函後，要求與其個案主任直接溝通，以查詢她對覆函內容的疑問，並非無理。雖然院方的覆函是其整體立場，並非個案主任的個人意見，但個案主任負責處理有關投訴，理應是對個案最熟悉的人，故投訴人要求與個案主任會面或電話討論，申訴專員公署不認為有任何不妥之處。如院方能安排個案主任與投訴人直接溝通（電話或預約會面），便可更詳盡地解答投訴人的疑慮，甚或可藉此機會釋除誤解，避免其後的投訴。如院方決定拒絕其要求，亦需有合理的理據。

908. 申訴專員公署得悉，涉事醫院於覆投訴人的信中曾解釋，由於投訴人個案已獲處理及回覆，暫無補充，故無需再與她見面或以電話討論其個案。但醫管局其後回應申訴專員公署，指院方並非拒絕投訴人的會面要求，只是在考慮她提出的理據後，認為個案適合由當值職員接見。醫管局亦認同，即使院方的立場不會改變，亦可聆聽投訴人的申訴，以加深雙方的了解。申訴專員公



署認為，如院方已在考慮投訴人的要求後，並認為個案適合由當值職員接見，院方亦應告知她有關訊息，並回答她提出的疑問，而非只向她重申覆函內容是院方立場，即如她不滿有關覆函可向委員會上訴。

909. 申訴專員公署亦認為，醫院給投訴人及申訴專員公署回覆的印象是，院方認為無需應投訴人的要求與她會面討論其個案，甚至連電話討論也不願意安排，又未有向她提供拒絕其要求的合理理由，做法並不可取。申訴專員公署過往處理醫管局的投訴中，涉事醫院在作出書面回覆後，再與投訴人會面解釋事件的做法時有發生。故申訴專員認為，院方處理投訴人要求會面的手法並非醫管局的既定政策。事實上，醫管局亦沒有既定政策或程序表明醫院在作出書面回覆後，不會再與投訴人會面討論其投訴。綜合以上所述，申訴專員認為，對醫管局的投訴成立。

910. 申訴專員建議醫管局檢討是否有需要就如何處理投訴人要求與個主任面談或電話溝通制定指引，或以書面通知各醫院的辦事處處理類似要求的適當做法。

## **當局的回應**

911. 醫管局接納申訴專員的建議，並就如何處理投訴人要求與個案主任面談或電話溝通一事，進行了檢討。檢討的結果是，醫管局在遇到上述要求時，會安排病人關係組的當值病人聯絡主任或職員，接見投訴人。而相關醫護人員或個案主任會按實際情況跟進及與投訴人會面。醫管局投訴管理及病人關係委員會於二零一四年一月的會議中討論了有關議題，並向各醫院聯網闡述了遇到上述要求時的適當做法。

## 醫院管理局

### 個案編號 2013/0778：沒有妥善處理投訴人預約產前檢查服務的安排

#### 背景

912. 投訴人是香港永久性居民。她到醫院管理局（醫管局）轄下某公立醫院（醫院甲）預約首次產前檢查，但未能即時提供地址證明。儘管她提議在當天稍後時間以傳真或郵遞方式補交地址證明，醫院甲的職員仍拒絕為她進行預約。

913. 她認為醫院甲的做法不合理，因為她亦有定期到其他公立醫院接受治療，醫院甲的職員理應可在電腦系統中查核她的記錄。她又指醫管局未有在其網頁說明預約人士須提供地址證明。

#### 申訴專員的觀察

914. 申訴專員公署明白醫院甲有必要限定只向其所屬醫院聯網內的居民提供產前檢查服務，因此須要求病人提供地址證明。然而，醫院甲既然已確定投訴人是香港永久性居民，有資格使用公立醫院的婦產科服務，申訴專員公署實在難以理解該院為何只因為她無法即時提供地址證明，便拒絕為其預約。倘若醫院甲接受了投訴人的預約，即使事後證實她應使用另一間公立醫院的服務，醫院甲亦只是提供了首次檢查，之後便可把個案轉介適當的醫院。

915. 再者，既然醫管局容許（雖則並不鼓勵）孕婦以傳真或郵遞方式預約產前檢查服務，醫院甲理應接受投訴人建議，在當天稍後時間以傳真或郵遞方式補交地址證明。投訴人向病人關係組投訴時，職員仍堅持投訴人須親自再到醫院提交地址證明，或安排親友為她預約。申訴專員公署認為，醫院甲純粹為了落實醫管局有關地址證明的行政要求，而拒絕一名為親身預約而特地請假前來的孕婦，實在於理不合。

916. 醫管局應考慮容許忘記帶備地址證明的孕婦隨後以傳真或郵遞方式，或在首次產前檢查時補交地址證明，而不應將問題交由婦產科的高級職員以酌情方式處理，以免為醫院前線員工帶來不必要的工作壓力。

917. 在調查期間，申訴專員公署細閱了有關產前檢查服務的單張及醫管局網頁上的其他相關資料，發現該單張並無提及預約程序，而各醫院的預約程序在地址證明方面亦有不同要求。由於醫管局網頁上的一般資料與個別醫院網頁上的資料可能有差異，市民難以清楚知悉個別醫院的預約程序和所需文件，因此申訴專員公署認為，醫管局應該認真考慮在有關單張內詳細解釋預約程序，並就地址證明訂定劃一的要求。

918. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議醫管局：

- (a) 檢討各醫院如何落實醫管局所訂婦產科服務的現行預約程序，若孕婦在親自前往醫院預約時未能提供地址證明，醫管局應考慮容許她們隨後以傳真或郵遞方式補交地址證明，或在首次檢查時補交；
- (b) 改善醫管局各相關網頁發放資料的方式，提供準確、清晰及一致的資料，以確保市民能方便地查閱婦產科服務的預約程序；以及
- (c) 考慮劃一各醫院對地址證明的要求。

## 當局的回應

919. 醫管局接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

### 建議(a)

醫管局已檢討公立醫院落實現行婦產科服務預約程序的情況。若孕婦在預約時未能出示住址證明，孕婦或其親屬可於稍後在首次就診前親自或以傳真方式補交住址證明。

建議(b)及(c)

公立醫院已統一對地址證明的要求，會接納最近 6 個月發出的住址證明以登記預約婦產科服務。這方面要求的資料和預約程序的資料已經更新，並載於醫管局網頁，以為市民提供準確、清晰和一致的資料。醫管局亦已通知衛生署其劃一產檢登記預約程序，並請該署協助更新家庭健康服務網頁的資料。

## 醫院管理局

**個案編號 2013/1392：拒絕發放有關評定病症複雜程度的正式指引，而且沒有回應投訴人的查詢。**

### 背景

920. 投訴人就醫院管理局（醫管局）拒絕發放正式指引及沒有回應他的查詢而提出投訴。

921. 投訴人獲悉，瑪麗醫院（醫院）的私家門診醫生可根據病症複雜程度決定收費。投訴人關注如果醫生能攤分門診部分收益，而院方沒有防範機制，則會構成利益衝突。醫院回應投訴人指，院方有正式指引協助醫生評定私家門診病症的複雜程度（有關指引），但拒絕向投訴人發放該指引（投訴點 (a)）。投訴人也查詢了私家門診的醫生有否就診症攤分門診的收益，但醫院沒有確實地作出回應（投訴點 (b)）。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

922. 根據醫管局就《公開資料守則》（《守則》）所實施的指引，除非有合理原因拒絕，否則醫管局需向申請者披露存於該局的資料。即使投訴人沒有明確指出他根據《守則》索取有關資料，醫院仍然應貫徹《守則》的精神，向投訴人提供有關資料（除非有合理原因拒絕申請）。申訴專員公署留意到醫院沒有就拒絕向投訴人發放有關指引而提供合理的解釋原因。雖然醫院的回覆大致上已闡述有關指引內關於收費原則的資料，但鑑於投訴人多次要求院方提供有關指引的副本，而院方又在沒有合理原因的情況下，拒絕發放有關資料。因此，申訴專員認為投訴點(a)成立。

#### 投訴點(b)

923. 醫院曾在二零一三年一月十一日回覆投訴人的信中表示，醫管局的醫生並不會直接收取私家症的診金。當投訴人繼續

詢問醫生有否攤分私家症部分收入時，院方強調他們對如何運用從私家門診服務所得的收入有嚴格監督。私家門診部的醫生明顯地沒有從私家診症中獲取額外報酬。然而，由於私家症收入會用於員工培訓及部門發展項目，醫生有機會透過誇大病症的複雜程度，無形中或間接可獲得利益。申訴專員認為，醫管局應盡一切可能，例如透過嚴格的內部監管，確保私家症之收入獲妥善使用，以避免醫生因受誘而誇大斷症的觀感。

924. 申訴專員公署得悉醫院的答覆大致上已回應投訴人的查詢，但未能明確地指出院方避免潛在利益衝突的內部監管安排。申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。

925. 根據以上所述，申訴專員認為此投訴總括而言是部分成立，並建議醫管局應：

- (a) 向投訴人發放有關指引；
- (b) 加強員工對《守則》應用的意識。並提醒員工，即使被要求的資料不是明確地根據《守則》所索取，也應謹遵《守則》的原則，當資料不予提供時須列明拒絕的原因；以及
- (c) 為員工提供培訓，確保他們能夠妥善地處理查詢和投訴，以免公眾認為員工在迴避問題。

## 當局的回應

926. 醫管局接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 醫院已向投訴人發放有關指引；
- (b) 為了加強員工對《守則》的應用及提升他們對《守則》的認識，醫管局已於二零一四年三月，重新委派 36 名公開資料守則主任，負責處理各醫院及醫管局總辦事處有關索取公開資料的申請。醫管局亦於二零一四年五月二十一日，邀請政制及內地事務局向員工講解《守則》；以及
- (c) 為加強員工對避免及處理投訴的能力，醫管局總辦事處會繼續定期舉辦投訴管理培訓，當中包括研討會和工作坊，以便員工分享處理複雜個案的經驗與方法。

## 房屋署

### 個案編號 2012/4344：沒有妥善處理投訴人提出與前夫分拆公屋申請戶口的要求

#### 背景

927. 投訴人投訴房屋署，指其未有妥善處理她就一宗已獲登記於公屋輪候冊的申請所提出的分拆戶口要求。

928. 二零零八年十月，投訴人當時的丈夫連同投訴人及兒子申請公屋；申請人為投訴人當時的丈夫。

929. 投訴人其後申請離婚，在取得離婚令後，於二零一一年八月到房屋署要求分拆戶口。她指稱，她同時即場填妥及提交由她自己作申請人的輪候公屋申請表。

930. 二零一二年一月，房屋署分別與投訴人和投訴人前夫會面，房屋署與投訴人前夫會面時，獲他書面確認曾作出不實的人息申報，故決定取消其公屋申請。

931. 七月二十六日，房屋署通知投訴人，不批准她分拆戶口，原因是投訴人前夫的公屋申請已被取消。投訴人不滿，房屋署再於八月二十四日及十月二十九日分別作口頭及書面回覆，解釋投訴人前夫原來的公屋申請已被取消，並且不可以恢復。

#### 申訴專員的觀察

932. 公屋是珍貴的社會資源，應該謹慎善用，故房屋署必須從嚴把關，否則便會對仍在輪候公屋的市民不公。投訴人前夫曾作不實申報，房屋署取消其公屋申請，是責之所在。既然申請已被取消，房屋署不能因投訴人提出分拆戶口要求，而予以恢復。

933. 不過，問題在於房屋署未有及早通知投訴人原來的申請已被取消，結果令她遲遲未有提交新的申請。房屋署承認處理有所延誤，並已酌情提供六個月輪候時間的優惠，以及向投訴人致歉，

總算亡羊補牢。

934. 鑑於上述，申訴專員認為這宗投訴的部分成立。

935. 申訴專員歡迎房屋署自發引進以下改進措施，並促請該署不時檢討實施情況，確保達到預期的效果：

- (a) 自二零一一年底，房屋署提升電腦系統，每月發出逾期未獲處理的更改申請事項／資料個案的報告，以供經理職級職員定期覆檢，藉以加強監督處理這些個案的進度；
- (b) 於二零一二／一三年度，房屋署增加額外人手編制處理新申請個案，以便遇到工作量突然大增的情況下可以靈活調配人手；及
- (c) 發出內部指引，提醒職員須盡快審結有關提供虛假資料的申請，如果需要取消申請書，務必盡快以書面通知申請人，而無須等候檢控組的決定。

## 當局的回應

936. 房屋署接納建議，並採取了以下措施：

- (a) 經理級職員已定期覆檢電腦系統每月發出逾期未獲處理的更改申請事項／資料個案的報告，密切監察這些個案的進度；
- (b) 房屋署已由二零一二／一三年度起增加額外人手編制處理申請個案，以便遇到工作量突然大增的情況下可作以靈活調配人手；及
- (c) 房屋署已發出內部指引，提醒職員須盡快審結有關提供虛假資料的申請，如果需要取消申請書，務必盡快以書面通知申請人，而無須等候檢控組的決定。



## 房屋署

**個案編號 2013/1118：沒有妥善處理一宗關於在某公共屋邨內展示橫額的投訴**

**個案編號 2013/1578：在處理某公共屋邨內展示橫額的程序上偏離現行政策**

### 背景

937. 投訴人投訴房屋署：

- (a) 拖延和沒有認真處理他提出在某公共屋邨對開街道「非法」懸掛橫額的投訴；及
- (b) 在懸掛橫額的第二優先類別並無「當邨其他選區的區議員」一項，但在處理有關公共屋邨懸掛橫額事宜時卻出現此一項，做法偏離部門既定政策。

### 申訴專員的觀察

938. 屋邨管理諮詢委員會(諮委會)由房屋署當邨房屋事務經理或物業服務經理擔任主席，委員包括屋邨的互助委員會主席或當選代表、商戶協會主席或當選代表、屋邨所屬選區的民選區議員及區內分區委員會的委任區議員等。諮委會的職能是讓公屋租戶廣泛地參與屋邨管理事務及就屋邨管理提供意見，讓租戶與房屋署在屋邨管理方面能增強溝通，建立伙伴關係，共同建設更美好的屋邨環境。因此，諮委會討論後所得的結論，應反映了租戶的意見。房屋署採納有關意見，本來無可厚非。然而，房屋署作為管理當局有責任就諮委會的意見作出判斷，無論接納諮委會的意見與否均應有其理據，且可向公眾交代有關理據。

939. 就本個案而言，房屋署向投訴人一再表示增加涉事橫額位置是尊重諮委會的決定，但卻未能闡述其接受諮委會意見的因由。因此，投訴人指摘房屋署把諮委會的意見凌駕於房屋署之上，可以理解。事實上，根據房屋署的《屋邨管理訓令》，若需新增橫

額展示地點，除應諮詢諮委會外，亦應同時通知所有合資格申請張貼橫額的申請人，這意味合資格的申請人均有公平機會，申請在新增橫額展示地點張貼橫額。然而，是次新增的橫額展示地點卻未經公開申請程序便已分配給甲區議員。房屋署聲稱是尊重並接納諮委會的意見，但其職員有責任向諮委會澄清部門的訓令規定，並釐清不經公開申請程序處理是次新增橫額展示地點的理據，惜房屋署未有如此做。

940. 此外，房屋署既然清楚向投訴人表明，涉事橫額只會展示至二零一三年三月三十一日，便應如期處理。可是，服務處因房屋署總部尚未澄清有關第二優先類別的定義以及三月二十二日的抽籤安排告吹等原因一直擱置處理事件，任由有爭議的區議員甲的橫額在三月三十一日之後繼續懸掛，令投訴人增添不滿。申訴專員公署認為，服務處職員對涉事橫額引發的問題確未有積極處理，未有積極向房屋署總部反映澄清政策指引的急切性和催促總部加快處理，也沒有考慮在事情未有定案前暫時移除涉事橫額以正視聽。投訴人指房屋署拖延和沒有認真處理他的投訴，並非無理。

941. 鑑此，申訴專員認為投訴點(a)成立。

942. 房屋署總部在四月十二日透過電郵向內部相關職員澄清了申請懸掛橫額規則第二優先類別的定義後，服務處職員在四月二十六日把澄清結果告訴投訴人。可惜，房屋署的配套工作未能同步進行。除了房屋署相關職員外，公眾人士（包括投訴人和合資格申請懸掛橫額人士）均無從知悉已修訂的申請懸掛橫額規則。投訴人於五月八日再向申訴專員公署投訴時，部門網頁尚未更新，致使投訴人未能相信房屋署職員所言。雖然房屋署職員所言非虛，但房屋署未能同時把修訂了的規則通知受影響的公眾人士，導致投訴，其行政效率實有需要改善。

943. 鑑此，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

944. 房屋署在三月二十二日舉行抽籤，是為了決定由四月一日起有關公共屋邨十個展示橫額位置的分配事宜。為了公平原則，由申請人親身到場抽籤，是正確的做法。房屋署要求出席者取得申請人的授權書才可進行抽籤，亦是理所當然。事實上，當天抽籤未能如期舉行，與授權書無關，而是由於投訴人提前離場。然

而，申訴專員公署留意到，房屋署就抽籤安排欠缺明確的處理方針，對於參與抽籤的申請人中途離場應如何處理並無指引說明，職員只是按照當日其他申請人的意見而取消抽籤，也沒有為四月一日起生效的橫額位置分配另作抽籤安排，延至五月三日才安排六月一日起生效的橫額位置分配抽籤，令四月一日至五月三十一日期間的橫額位置分配成為懸案，情況欠理想。

945. 申訴專員公署認為，抽籤安排與投訴人的兩項投訴無直接關連，但房屋署處理上欠妥當，有需要改善。

946. 申訴專員向房屋署提出以下改善服務的建議：

- (a) 加強職員培訓，確保他們熟識部門指引規定，以及增強他們處理諮委會不同意見的能力和敏感度；
- (b) 檢討內部工作流程，確保在有任何措施向公眾發放時，同時更新所有發放渠道的資訊；並提醒前線職員盡量依曾向市民承諾的時限辦事，若確未能如期執行，則應適時向相關持份者交代，以取得其諒解；及
- (c) 考慮為分配橫額位置抽籤安排制定清晰指引，供前線職員依從。

## 當局的回應

947. 房屋署接納申訴專員的所有建議，並採取了以下行動：

- (a) 就加強房屋署職員培訓以確保他們熟識部門指引及增強他們處理諮委會不同意見的能力和敏感度，並提醒前線職員盡量依曾向市民承諾的時限辦事，若確未能如期執行，則應適時向相關持份者交代，以取得其諒解。房屋署已安排於二零一四年七月二十五日舉行一個「屋邨管理實務工作坊」，與參與的同事分享處理此個案的經驗；及
- (b)及(c)此外，房屋署已作內部檢討，以確保當向公眾發放任何措施的資訊時，會同時更新所有的發放渠道的資訊。此外，分配橫額位置抽籤安排的指引已於二零一四年八月底制訂。

## 房屋署

### 個案編號 2013/3822：無理拒絕為投訴人更改核實配屋資格的會面時間，並因此拒絕了他的公屋申請

#### 背景

948. 二零一三年九月二十四日，投訴人向申訴專員公署投訴房屋署。據投訴人所稱，二零一二年二月，他向房屋署申請輪候公屋。由於他的申請已到達調查階段，房屋署遂要求他於二零一三年四月二日與職員會晤。由於投訴人當時正於加拿大工作，並已購買了同年九月七日回港的機票，故他分別於三月二十七日及五月二十四日致函要求房屋署更改會面日期至九月七日後。

949. 同年七月二十九日，房屋署回覆投訴人會面日期將延至八月十二日。假若他不應約，房屋署會認為他已無意申請公屋，並會作適當處理，包括可能取消他的申請。

950. 投訴人由於未能於八月底前回港，故於八月七日再去信要求房屋署更改會面日期至九月七日後。然而，房屋署拒絕他的要求，其後更取消他的公屋申請。

951. 投訴人指摘房屋署未有因應他的情況而彈性處理其個案。

#### 申訴專員的觀察

952. 申訴專員公署認為，房屋署根據所獲得的客觀資料，按照既定的資格準則和處理程序取消投訴人的公屋申請，並無不當。因此，申訴專員認為，投訴人對房屋署的投訴不成立。

953. 不過，從房屋署的解釋可見，投訴人的公屋申請被取消的其中一個主要理由是他未符合「申請人及其家庭成員必須現居於香港」的規定。然而，房屋署二零一三年八月二十三日的覆函並沒有全面提及拒絕其申請的理由，即使投訴人已多次向房屋署解釋未能依約出席會晤的原因，房屋署亦單單以投訴人「未有依約與辦事處人員會晤」而取消他的公屋申請。房屋署如此通知投訴

人他的申請已被取消，難免令他覺得房屋署不近人情。

954. 此外，申訴專員公署留意到，房屋署早於八月十三日已取消投訴人的公屋申請，但在告知投訴人覆核結果的前一天（即八月二十二日），卻又回覆他房屋署「未能再將」其「申請延期」。這顯示，房屋署發放信息的時間混亂，容易令申請人產生誤會。

955. 基於以上分析，申訴專員認為，雖然投訴人對房屋署的投訴不成立，但房屋署另有失當之處。

956. 申訴專員建議房屋署，日後在取消公屋申請時，必須適時向申請人清楚闡釋其決定。

### **當局的回應**

957. 房屋署接納建議。為使公屋申請人充份了解其申請被取消的全面理由，房屋署已提醒有關職員日後在處理取消申請個案：

- (a) 清楚闡釋有關決定，並於「質量保證」覆核每一宗個案後，才統一通知申請人審核的結果；及
- (b) 在通知信詳細列明公屋申請被取消的全面原因。

## 地政總署

**個案編號2013/0745(I)：(1) 拒絕向有意在下次公開招標中競投某幅政府土地租約的投訴人披露該幅土地現行短期租約的租金；以及 (2) 過去多年一直與該幅政府土地的租戶延續短期租約，有礙公開競爭**

### 背景

958. 二零一三年三月五日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署分區地政處（地政處）。

959. 投訴人對地政處的投訴如下：

- (a) 投訴人擬競投租用某幅政府土地（土地甲），並要求地政處在截標前透露土地甲當時承租人所付的租金金額，以作投標參考，惟地政處以承租人不同意公開資料為由而拒絕投訴人的要求。投訴人指摘地政處的決定有違《公開資料守則》（《守則》）；以及
- (b) 地政處在過去十多年沒有就土地甲的租用作公開招標，並已與上述承租人共續租約多次，有違公平競爭原則。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

960. 申訴專員公署注意到，地政總署已審慎地徵詢法律意見，而所得意見是：土地甲的續租租金金額是地政總署為承租人所持有的資料，故屬《守則》所指的「第三者資料」。此外，一直以來，地政總署都沒向外披露同類短期租約續租的租金金額。因此，土地甲承租人希望地政總署不會披露續租土地甲的租金金額，屬合理期望。

961. 土地甲承租人已表示不同意地政處披露其續約的租金金額。地政處倘若強行向投訴人披露該租金資料，則必須具有凌駕性的公眾利益理由。姑勿論土地甲的續租租金金額是否毫無疑點地屬《守則》所指政府部門為第三者持有的資料，畢竟續租租金資料肯定與第三者（承租人）有關，而該第三者亦從未明示或暗示地政處可對外披露該些資料，兼且事件也不涉及凌駕性的公眾利益問題，因此，地政總署決定不向投訴人披露該資料，是不無道理。

962. 基於上述分析，申訴專員認為投訴點(a)不成立。

963. 雖然如此，政府土地本是公共資源，地政總署出租政府土地的收益，一如「賣地」的收入，大眾市民理應有知情權，以在有機會投標時作參考資料，以及可監察租金是否在合理水平，防止承租人與地政總署職員私相授受。地政總署已同意檢視短期租約，在其中加入該署可公佈經調整的租金金額之相關條款。在加入相關條款後，承租人在簽約時已知悉及同意其後的租金金額將會被公佈。屆時該署若公佈該些租金資料，亦不致違反《守則》，也不會再出現任何爭議。

#### 投訴點(b)

964. 在二零零三年至二零一二年期間，地政處在約每三年向土木工程拓展署（土拓署）查詢後均獲覆土地甲將於三年內發展，因此按季續租予承租人，並每三年調整租金至市值，而沒有將土地甲招標出租。

965. 申訴專員公署明白，土地甲的發展計劃開展期由原先的二零零六年十一月多次延後至二零一六年中共十年，實非地政處所能控制及預計。然而，假若地政處並非待至約每三年才向土拓署查詢發展計劃的最新預計開展期，便有可能更早取得三年空檔將土地甲招標出租，透過價高者得，增加政府收益，以及讓公眾可公平競爭租用政府土地。

966. 基於上文所述，申訴專員認為投訴點(b)部分成立。

967. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並促請地政總署：

- (a) 將公佈短期租約的續約租金金額訂為恒常程序，方便公眾知悉及監察；及
- (b) 與土拓署研究改善通報機制，務求盡早得知政府土地發展計劃最新的開展期，以決定土地應否以招標形式出租。

## 當局的回應

968. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 地政總署已在新租約內加入條文，容許政府在無需徵求租戶的同意披露續約租金金額。另外，如地政處向現有租約租戶發出續約租金通知書時，會同時要求租戶同意容許政府無需徵求該租戶的同意下披露續約租金金額。在接獲查詢有關續約租金金額時，地政總署將會根據《守則》處理；以及
- (b) 地政總署已發出修訂指引，訂明分區地政處於安排重新招標有關土地時需要工程部門確認不反對該招標的擬議租約年期。如工程部門反對該擬議的租約年期，現有短期租約將會續租予現有租戶。一般而言，地政總署會以固定年期批出短期租約，其後定期（一般以較短租期）續租，即任何一方在每次租約期滿時可終止租約。地政處亦將會每年再徵詢工程部門以決定有關土地是否適合重新招標。



## 地政總署

### 個案編號 2013/1342(I)：拒絕提供證明文件，以證明投訴人及其家人為某寮屋的登記居民

#### 背景

969. 據投訴人所稱，他與家人原本居住的寮屋遭人霸佔。二零一三年三月，他致函要求地政總署轄下的寮屋管制辦事處（寮管辦）提供文件，以證明他們是該寮屋的登記人。然而，寮管辦拒絕他的要求，他於是向申訴專員公署投訴。

#### 申訴專員的觀察

970. 根據《公開資料守則》（《守則》）及其指引，索取資料的人士不論是否援引《守則》，政府部門都應該根據《守則》的規定處理其要求；如屬可行，最可取的做法是提供載有所索取資料的原來記錄之副本。無論市民索取資料作何用途，政府部門均不應藉以拒絕發放資料。

971. 申訴專員公署審閱了投訴人二零一三年三月致寮管辦的信件。雖然當中用了不少篇幅說明事情的來龍去脈，以申述他索取資料的因由，但他要求的資料其實清晰不過，即他與家人在寮管辦的登記資料上的人口記錄。投訴人並非要求寮管辦確認他們佔用涉事寮屋或有關土地的權利。

972. 固然，寮屋人口登記記錄並不能證明投訴人佔用涉事寮屋的權利，但根據《守則》指引，寮管辦根本無須，甚至不應考慮他索取資料的目的。寮管辦以有關資料無助於達致他的目的為理由而拒絕他的要求，實屬不該。

973. 申訴專員公署認為，恰當的做法是直截了當地向投訴人確認其名字載於寮屋登記資料上，同時申明該項記錄不能證明登記人佔用土地的權利。然而，寮管辦待投訴人在五月底援引《守則》再次索取資料，才確認其登記記錄，實在是不必要的延誤。

974. 此外，寮管辦以文件內有第三者資料為由，拒絕向投訴人提供整份記錄表格的副本。雖然此舉符合《守則》中可拒絕提供資料的理由，但就投訴人的個案而言，所謂「第三者」不外是他的家人。寮管辦大可提示投訴人，先徵求家人的同意，或與他們一起提出索取資料要求。這樣做不但可免除寮管辦對披露第三者資料的顧慮，更能夠按《守則》指引中最可取的做法向投訴人提供他所需的資料，即提供原有記錄的副本。

975. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴成立。

976. 申訴專員建議地政總署，若投訴人取得其家人之同意披露有關資料，便應向投訴人提供有關「寮屋人口記錄表格」副本。

### **當局的回應**

977. 地政總署接納建議。為了讓職員更了解《守則》的內容，地政總署已舉辦有關《守則》的講座，邀請地政總署相關職員及個人資料私隱專員公署職員作為講者。講座其間不但講解《守則》內容，更援引個案作討論，藉此促進同事對《守則》的瞭解及應用，以便加深員工對遵守《守則》及保護個人資料兩方面的認識。

978. 地政總署已要求各寮管辦務須促進所有前綫人員完全了解《守則》的內容和原則，特別是應用於處理有關索取寮屋登記記錄及寮屋人口登記表申請上。

979. 此外，地政總署亦已去信投訴人，解釋早前因根據《守則》條款未能披露第三者（即人口登記表內他的家人）資料的原因，並建議他可聯同家人或取得家人的同意下，申請索取該人口登記表的副本。

## 地政總署

### 個案編號 2013/3301(I)：沒有就小型屋宇的申請人須證明其有意返回及定居於香港的相關規定，向投訴人提供準確、一致及完整的資料

#### 背景

980. 二零零三年八月二十六日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署的分區地政處（地政處）。

981. 據稱，地政處在處理投訴人的小型屋宇申請時，曾多次要求他提供文件證據，以證明他有意回港居住。投訴人屢次嘗試向地政處釐清所需的文件類別和需要在香港逗留的期間，以證明他有意在港居住（居住規定），但不果。當投訴人根據《公開資料守則》（《守則》）向地政總署索取相同資料時，該署提供了一些證明文件的例子，並告知沒有明確的居住規定。

982. 地政處拒絕進一步處理投訴人的申請，原因是他未能提供足夠的文件證據，而且在港居住的期間不足。

983. 投訴人不滿地政處提供不全／混亂的小型屋宇政策資料和拖延他的申請，又未能指明需要哪類文件以證明他有意回港居住。

#### 申訴專員的觀察

##### 有意回港居住的證明文件

984. 就個人計劃或有意回港居住一事而言，實際情況可以因人而異。申訴專員公署認為，要地政處指明投訴人應提交哪類文件以證明這個意向並不切實可行。地政總署給投訴人列舉的常見例子（如本地商業登記證）是有用的參考資料。畢竟，提供令地政總署信納的相關證明文件，是小型屋宇申請人的責任。

985. 儘管如此，申訴專員公署注意到，地政處要求投訴人提供有意回港居住的證明文件後不足兩個月，投訴人便年屆六十歲。換句話說，他可獲豁免出示證明居住意向的文件。然而，地政總署卻假設投訴人無法符合全部五項豁免條件而不讓他知道有關豁免。地政總署如此欠缺透明度的做法，剝奪了投訴人嘗試以此途徑增加申請成功的機會。

### 小型屋宇政策資料

986. 申訴專員公署注意到，自二零一二年六月二十二日以來，投訴人多次聯絡地政處，要求該處就居住規定作出解釋。地政總署到十一月二十九日才給予回覆，表示沒有關於海外申請人在港逗留多久才令地政處信納他有意繼續在香港居住的訂明。

987. 然而，在申訴專員公署進行查訊時，地政總署於二零一三年十一月十八日回覆投訴人，表示儘管地政處在考慮是否批准申請方面保留完全酌情決定權，但確有一個海外申請人須遵守的訂明居住時間（百分之五十）。

988. 上文顯示地政處就投訴人多次有關居住規定的查詢（其中一次特別根據《守則》提出）所作的回覆，如非錯誤，就是不明確、前後不一致和片面。申訴專員公署認為地政處未能應投訴人要求適切地提供與小型屋宇申請相關的資料，違反了《守則》的規定。

989. 基於以上分析，申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立。

990. 申訴專員促請地政總署參考本個案，提醒職員向市民提供全面、確切和前後一致的資料。

### **當局的回應**

991. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取下列行動：

- (a) 地政總署已向新界各分區地政處發出便箋，提醒他們在處理小型屋宇申請人的個案及要求索取資料時，須向其提供完整、準確及一致的信息，特別是就海外年長申請人無須提交證明文件以證明其在港居住的豁免條件詳情；以及
- (b) 地政總署現正就僑居外地原居民申請在政府土地上興建小型屋宇的準則的相關指引進行檢討，及後會作出適當修訂。

## 地政總署、屋宇署及規劃署

**個案編號 2012/4105A(地政總署)：沒有就一項違反土地契約的僭建物採取進一步的執法行動**

**個案編號 2012/4105B(屋宇署)：於發出清拆令後，延誤就一項僭建物採取進一步的執法行動**

**個案編號 2012/4105C(規劃署)：(1)沒有對一幅私人土地上的違例發展工程採取管制行動；以及(2)沒有在城市規劃委員會審批該項發展工程的規劃許可申請之前，通知該委員會有關工程的違規情況**

### 背景

992. 二零一二年十月五日，投訴人向申訴專員公署投訴地政總署、屋宇署及規劃署。據投訴人所稱，他是擁有某地段(涉事地段)的某祖堂的業權人。有人(涉事人士) 在沒有得到祖堂各業權人的同意下於涉事地段上違例構築，政府當局卻執法不力。

993. 投訴人對有關部門的投訴可歸納如下：

- (a) 二零一一年二至四月期間，地政總署有關地政處(地政處)已確定在涉事地段上的構築物違反地契條款，並把向涉事人士發出的警告信在土地註冊處註冊(俗稱「釘契」)。然而，該處沒有對該構築物採取進一步管制行動；
- (b) 屋宇署於二零一一年初確定涉事構築物違反了《建築物條例》，屬須優先清拆類別，並於同年三月十九日發出清拆令，要求涉事人士於三十天內將構築物拆除。然而，該署延誤執法，以致該構築物仍然存在；
- (c) 規劃署曾於二零一一年三月實地巡查，懷疑涉事地段上的建築工程為非法，並承諾會繼續監察。然而，該署其後沒有採取適當管制行動；及

- (d) 規劃署沒向城市規劃委員會(城規會)如實反映涉事構築物的違例情況及投訴人與祖堂其他業權人的反對意見，以致涉事人士於二零一二年六月獲城規會批准將涉事地段作臨時商店連辦公室用途，違例發展得以合法化。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

994. 申訴專員公署認為地政處確有履行職責，就涉事地段上的違契情況採取執行地契條款行動。

995. 在採取「釘契」行動後，地政處按地政事務(執行地契條款及土地管制)檢討委員會的決定，暫不就涉事的個案採取進一步行動。該處的做法雖非理想，但礙於資源所限，該處按序逐步處理已被「釘契」的個案，申訴專員公署認為亦屬無可厚非。另一方面，地政處同時處理業權人的規範化申請，亦是按程序行事。

996. 基於以上所述，申訴專員認為對地政總署的投訴不成立。

### 投訴點(b)

997. 事件初期，屋宇署因等候「豁免證明書」申請的結果及涉事地段租戶可能會拆除僭建物，而暫緩提出檢控，其做法無可厚非。

998. 然而，屋宇署在「清拆令」延長期限過後兩個多月始再作跟進。再者，該署首次向地政處查詢「豁免證明書」的申請結果未獲回覆後，相隔四個多月始再作查詢。無疑該署須處理的個案非常多，但涉事構築物屬須優先執法的類別。屋宇署在提出查詢後未獲地政處的回覆，便理應更積極與該處跟進事情。畢竟，屋宇署若在短期內再向地政處作出查詢，亦不會花費該署職員過多時間或影響該署處理其他個案的進度。

999. 其後，屋宇署因涉事地段獲城規會批出規劃許可而再次向地政處查詢，以確定該僭建物會否因而獲該處補發「豁免證明書」，此乃審慎的做法。

1000. 綜合上文的分析，申訴專員認為，對屋宇署的投訴部分成立，並促請屋宇署從本案汲取經驗，日後在發出清拆令後，務須密切監察個案進展，以免延誤對僭建物的進一步執法行動。

#### 投訴點(c)及(d)

1001. 在涉事地段上的構築物仍在興建中時，由於其用途還未清晰，規劃署在確定其是否符合分區計劃大綱核准圖(大綱圖)所定的發展用途時有一定困難。該署把個案轉介地政處及屋宇署從地契條款及構築物是否僭建的範疇作執法，申訴專員公署認為其做法合理。在確定其發展用途有違大綱圖所定後，規劃署按程序發出「強制執行通知書」，採取了具體管制行動。由於城規會隨後收到規劃申請，而申請若獲得批准，「強制執行通知書」便須撤銷，該署因而沒採取進一步執法行動，其做法亦屬合理。

1002. 規劃署在提交城規會的文件中已具體反映所有相關實況，包括涉事地段上構築物在違反地契條款、《建築物條例》及規劃用途各方面的情況，以及投訴人等人的反對意見。基於以上所述，申訴專員認為對規劃署的投訴不成立。

#### **當局的回應**

1003. 屋宇署不接納建議。屋宇署在「清拆令」延長期限過後兩個多月始再作跟進，乃按序處理，期限亦未算不合理。屋宇署在相隔四個多月後再向地政處查詢「豁免證明書」的申請結果，皆因屋宇署未有收到地政處的回覆，因此不應歸咎屋宇署。在此期間，涉事人士已向規劃署申請規劃許可証，以作為向地政處申請短期豁免書之用，並要求屋宇署暫停執法。在這情況之下，屋宇署需要等待城市規劃委員會及地政處就有關申請作出決定後才進行檢控行動。其後屋宇署從地政處得悉「豁免證明書」的申請不獲發出，屋宇署因此再進行清拆命令的執法行動。另外，雖然申訴專員公署認為涉事構築物屬須優先執法的類別，屋宇署便理應更積極跟進事情，但屋宇署現時發出清拆令的個案均屬須優先執法的類別，故個案仍然需要在優先執法的類別中按序處理。屋宇署實已積極跟進個案。若以「理應更積極跟進」作為投訴部分成立的依據，礙於資源有限，屋宇署未能認同。

1004. 屋宇署已告知申訴專員公署其替代處理方法。



## 地政總署、食物環境衛生署及民政事務總署

**個案編號 2013/0879A（地政總署）：沒有妥善跟進某政府土地上的違例停泊單車及出租單車問題，而且推卸責任**

**個案編號 2013/0879B 及 C（食物環境衛生署及民政事務總署）：沒有妥善跟進某地點的違例停泊單車及出租單車問題，而且推卸責任**

### 背景

1005. 二零一三年三月十五日，投訴人向申訴專員公署投訴民政事務總署（民政總署）、食物環境衛生署（食環署）及地政總署。

1006. 據投訴人所稱，自二零一三年初，新界某村對出空地（地點甲）上有違例停泊單車（違泊單車）佔用政府土地，並且有人出租單車。投訴人遂向民政總署、食環署及地政總署投訴。

1007. 地政總署向他表示：他所投訴的出租單車活動並不涉及在政府土地上非法蓋搭構築物，而規管商販行為亦不屬該署的職權範圍，故該署未能提供協助。食環署則覆稱：出租單車無須領取該署的小販牌照，故該署未能採取行動，但該署已把違泊單車問題轉介民政總署，請其安排聯合清理行動。而民政總署給他的回應是：該署會聯同相關部門採取行動移走違泊單車，而該署亦已把出租單車問題轉介食環署及地政總署跟進。

1008. 投訴人指摘民政總署、食環署及地政總署均沒有妥善跟進上述違泊單車及出租單車問題，並且互相推卸責任，涉嫌包庇這些違規活動，以致對附近居民造成阻礙及不便。

### 申訴專員的觀察

#### 民政總署

1009. 民政總署的當區民政事務處（民政處）確已按其職權範圍跟進個案，並已履行其協調及統籌角色，推動各相關部門進行多

次聯合行動。並無證據顯示該處推卸責任或包庇涉事的違規活動。

1010. 有鑑於此，申訴專員認為，投訴人對民政總署的投訴不成立。

### 食環署

1011. 食環署確已按其職責及既定程序跟進地點甲的違泊單車問題，並已採取相應行動，包括多次派員巡查及參與聯合行動清理違泊單車。並無證據顯示該署推卸責任或包庇涉事的違規活動。

1012. 食環署亦已解釋該署未能向出租單車的人士提出檢控，是因為出租車活動並不包括在法例中的「小販」釋義。申訴專員公署原則上接納食環署的解釋。

1013. 綜合上述的分析，申訴專員認為，投訴人對食環署的投訴不成立。

1014. 雖然如此，申訴專員公署留意到，本港的公眾地方越來越多不同種類的商業活動（包括：推銷、收買貨物，以及本案所涉的出租單車活動），在某些地區甚至比傳統的街頭小販活動更蓬勃。申訴專員公署認為，該些商業活動與傳統的街頭小販活動對公眾的影響大同小異，同樣可能構成妨礙街道清掃工作及阻塞通道的情況，亦會影響環境衛生。食環署既然認同對該些問題有執法責任，按理亦應考慮將如出租單車活動的街頭商業活動亦納入其所規管的活動範圍之內。

1015. 事實上，現時法例中「小販」的釋義實過於狹窄及未能與時並進。例如當中只包括「將貨品或銷售品售賣」，但並不包括將貨品出租的活動。申訴專員認為，當局有需要檢討有關法例，包括考慮擴大受規管的街頭商業活動類別，以切合現今的實際情況。

### 地政總署

1016. 就違泊單車問題，地政總署的當區地政處（地政處）實有按既定程序參與聯合行動清理違泊單車，而在進行聯合行動時，該處正是援引《土地（雜項條文）條例》第 6（1）條（「佔用政府土地條文」）採取土地管制行動。由此可見，該處聲稱處理違

泊單車問題不屬其職權範圍，是言過其實。地政處指稱處理在政府土地上進行出租單車活動不屬其職權範圍，更屬不合理。

1017. 於地點甲附近的行人天橋底地方（地點乙）為政府土地，而食環署及民政處的多次巡查中，均發現該地點有出租單車活動及相關宣傳橫額。該地點有人持續佔用政府土地經營出租單車乃不爭之事實。申訴專員公署認為，作為管理政府土地的部門，對於如此非法佔用政府土地的情況，地政總署及當區地政處是責無旁貸。即使該署／處在執行「佔用政府土地條文」時有困難，亦不等於該署／處可把問題置之不理。該署／處必須密切監察情況，並多援引該條文採取執法行動，以盡量阻嚇涉事人士。事實證明，地點乙的出租單車活動在執法行動後已有所收斂。若地政總署認為該條文在打擊這類問題仍有不足，應考慮提出修例或另謀良策。

1018. 基於上文的分析，申訴專員認為，投訴人對地政總署的投訴部分成立。

1019. 總言之，申訴專員認為，這宗投訴部分成立，並促請：

- (a) 食環署檢討有關法例，讓其可對影響環境衛生的各類街上商業活動有效執法；及
- (b) 地政總署加緊對在地點甲的非法佔用政府土地行為巡查及執法。

## 當局의 回應

1020. 食環署不接納申訴專員的建議。由於食環署的主要的工作是保持環境衛生，該署會優先處理妨礙街道清掃工作、食肆非法擴展營業範圍及小販非法販賣的問題。至於出租單車活動，並不包括在法例中「小販」釋義。若將「小販」釋義隨意引申及擴大以涵蓋其他不涉及售賣貨品的街頭商業活動，則可能令「小販」的定義變得過分寬鬆而模糊不清，將難以有效執法。由於現時已有其他法例處理影響環境衛生問題，食環署認為，並無理據將不涉及售賣貨品的街頭商業活動亦納入「小販」定義，故該署暫無意修訂法例。雖則如此，該署若發現商業活動（包括租賃單車活

動)有妨礙街道清掃或阻塞通道情況，該署可根據《公眾衛生及市政條例》採取執法行動或進行跨部門聯合行動。申訴專員公署知悉食環署的立場，並表示現階段不擬繼續跟進本案。

1021. 地政總署接納申訴專員的建議，並已指示各地政處就「單車違泊」個案回覆投訴人時，應詳細解釋當局規管違泊單車的現行處理程序及引用《土地（雜項條文）條例》的限制。另外，地政總署亦已要求各地政處加緊巡查地點甲及就非法佔用政府土地行為執法。根據記錄，自二零一三年十月至二零一四年六月期間，地政處已參與由當區地區管理委員會轄下的「處理違例停泊單車工作小組」安排，在有關地點採取的共四次聯合清理違泊單車行動。

## 法律援助署

### 個案編號 2013/1824：漠視投訴人選擇以中文進行訴訟的要求

#### 背景

1022. 二零一零年一月，投訴人獲法律援助署（法援署）批出法援辦理離婚訴訟。由於他不諳英語，故向法援署委派的外委律師要求任何文件均須以中文書寫。然而，投訴人其後收到的訴訟文件絕大部分都是英文，需要翻譯或由律師在電話中向他解釋文件內容，令訟費增加。

1023. 投訴人就此向法援署投訴，但法援署表示律師在訴訟過程中為他翻譯或傳譯文件屬無可避免；投訴人其後更收到該署的英文訟費評估清單。投訴人認為法援署處事不公，漠視他選擇以中文進行訴訟的要求，有歧視中文之嫌，遂向申訴專員公署投訴。

#### 申訴專員的觀察

1024. 《公民權利和政治權利國際公約》第二十六條訂明，所有人都應受法律的平等和有效的保護，不應因語言或其他理由而受到歧視。因此，申訴專員公署認為，應讓法援受助人盡早得悉本身的權利，從而作出合適的語文選擇。

1025. 申訴專員公署認為，這宗投訴的癥結在於投訴人有否在適當時間獲告知可以選擇訴訟語文，以及其選擇所帶來的影響。據申訴專員公署知悉，法援署曾於二零零九年因應申訴專員在一宗個案中提出的意見，建議香港律師會促請會員加強透明度，提醒法援受助人可選擇在法律程序中採用的語文，而該會已於同年八月向會員發出有關通告。不過，法援署把案件委派予外委律師後，一般不會要求外委律師報告有否按照通告與受助人商討語文的選擇。

1026. 就這宗個案而言，投訴人須在法律程序開始前，指示律師以中文擬備離婚呈請書。申訴專員公署相信，不少希望以中文進行訴訟的受助人未必清楚知道可以及必須於訴訟開始前給予律師這方面的指示。他們可能直到知悉律師的收費後，才意識到語文選擇的實質影響，因而產生不滿。

1027. 誠然，法援署的職能是委派律師，代表受助人辦理訴訟，而該署不會參與訴訟或取代律師向受助人提供法律意見，包括決定以哪種語文進行訴訟。因此，法援署向投訴人解釋外委律師的一般做法及收費，是按其既定職能及程序辦事，並無行政失當。然而，這宗個案顯示現行制度有可改善之處。

1028. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，但法援署現行的做法有可改善之處。申訴專員建議法援署改善現有程序，於申請階段讓受助人書面表達其就訴訟語言的選擇，以及將受助人的意願通知外委律師。

## **當局的回應**

1029. 法援署接納建議，並表示，在法律程序中採用何種語文，除受助人本身的意願外，還牽涉多項考慮因素，並須由法官作最終決定。鑑於申訴專員就訴訟中語文選擇的關注，法援署已修訂供法援申請人填寫有關案情的文件，提醒他們如申請獲批，應與律師商討訴訟語文的選擇及其影響，並邀請他們在文件上表達對訴訟語文的意願。法援署委派案件時，會把有關文件交予外委律師，以便律師於考慮是否接辦案件時已知悉受助人的有關意願。

## 康樂及文化事務署

### 個案編號 2013/0496：沒有採取適當跟進行動，懲罰多次未有使用已預訂的人造草地球場的優先預訂團體

#### 背景

1030. 投訴人指某體育總會多次沒有使用已預訂的人造草地球場，浪費場地資源，而康樂及文化事務署（康文署）並未有給予懲罰，變相縱容可優先預訂設施的團體濫用有關資格。

1031. 投訴人亦指涉事體育總會曾於二零一三年四月初在該球場進行與本身的運動項目無關的活動，他認為康文署沒有監察體育總會恰當地使用設施。

#### 申訴專員的觀察

1032. 對於濫用優先預訂權及浪費場地資源的團體，康文署的懲處方法主要取決於其違規次數，故此，妥善記錄違規事項十分重要。這宗個案顯示，該署未有妥善記錄團體的違規事項，以致在二零一三年一月底向涉事體育總會發出「第二封勸諭信」，而非「第一封違規通知書」。

1033. 另外，康文署的指引其實並無提及可把違規事項合併處理，而只是訂明所涉團體若能就違規事項提供令人滿意的解釋及理據，可免受懲罰。就二零一二年年底的兩度違規，涉事體育總會的解釋均為「球員正在休假」，是否合理值得商榷。假如康文署有把違規事項分開處理，則涉事體育總會實已四次違規，可被罰禁止優先訂場一年。將違規事項合併處理，容易令人誤會該署偏袒有關團體，並削弱指引的阻嚇力。

1034. 至於對涉事體育總會於二零一三年四月初不當使用場地的指稱，球場的閉路電視片段原本有助了解真相。然而，場地管理人員沒有按照指引，延長保留涉及投訴的閉路電視錄像資料。投訴人於四月中向康文署提出投訴，申訴專員公署亦於四月二十二日要求該署提供與事件相關的記錄，但康文署表示有關的

閉路電視片段已被刪除（一般不會保留超過一個月）。換句話說，該署人員犯了行政程序上的失誤，以致真相無法確立。

1035. 總括而言，對康文署的投訴成立。申訴專員建議康文署：

- (a) 切實執行向違規優先使用者發出「口頭勸諭」、「勸諭信」及「違規通知書」的罰則，並切實履行改善措施，確保違規記錄得以妥善管理和儲存；
- (b) 檢討現行「就陸上康樂設施的預訂／使用實施懲罰制度的指引」「指引」，考慮以違規日期作為審裁違規次數的標準，並加入條文說明須逐次審視優先使用者的違規情況；以及就需酌情處理的個案，須詳述有關理據和記錄存檔；及
- (c) 加強職員監察和培訓，確保適當保留閉路電視記錄以作處理投訴之用。

## 當局的回應

1036. 康文署接納申訴專員的三項建議，並採取以下措施：

- (a) 康文署已再次訓示有關職員，必須正確遵照執行「指引」既定的懲罰制度，向違規的場地優先使用團體發出勸諭信或違規通知書。為確保記錄妥善存檔及容易檢索，有關的康樂事務辦事處特別制定了場地優先使用團體違規記錄表，存放在訂場文件內，撮記了涉事團體的違規事項、日期、處理安排及檔號，方便職員準確及迅速了解涉事團體的紀錄，有助職員參照指引作出判刑。

新違規記錄表讓有關的職員更有效地監察租用團體的使用及違規情況，場地職員亦可根據團體的用場及違規紀錄適切地提醒相關團體；

- (b) 康文署已完成檢討收緊團體違規的懲處安排，並於二零一四年六月一日起全面實行。同時，亦已就處理團體違規的懲罰安排向職員發出新的內部指引，當中已加入條文說明如何審視及計算優先使用者的違規情況，以及須就



酌情處理的個案詳述有關理據和記錄存檔。另外，考慮到以往的罰則將會令體育總會因違規而於一年內全面喪失其優先訂場資格，以致該總會無法在全港任何分區內預訂場地，此安排會逼使該總會近乎停頓所有訓練和活動達一年之久，對該運動項目的訓練、比賽及長遠發展造成巨大的衝擊和影響。因此康文署在檢討後已一併修改罰則安排，將原本的罰則，即暫停優先預訂康文署所有陸上康體設施的資格一年，修訂為暫停優先預訂同一分區內所有陸上康體設施的資格六個月。與此同時，康文署亦已收緊發出違規通知書的安排，如團體未能在用場前 20 天通知康文署取消已預訂的時段，又未能提供合理解釋，康文署會即時發出第一封違規通知書(而非以往只發出勸諭信)。如團體在違規通知書發出日期起計 12 個月內，就同一場地再次違規及收到康文署發出的第二封違規通知書，康文署會對有關團體施行懲罰，即上述暫停優先預訂同一分區內所有陸上康體設施六個月的罰則。我們相信修訂後的懲處安排，一方面可加快執行罰則以收阻嚇之用；另一方面可避免過於嚴苛的罰則對該項運動的發展構成即時及巨大的衝擊和阻礙；

- (c) 有關的康樂事務辦事處已提醒職員遇有調查或投訴事件，應尋求上級批准，延長保留閉路電視記錄資料的時間。為加深職員對「在康樂場地裝設和操作閉路電視系統的指引」的認知，康文署已安排向職員每季傳閱一次有關指引，並已將相關指引加入設施管理的訓練課程內容，以提升職員對指引的認知及適當地運用。康文署亦已提醒其他分區職員留意及執行上述的安排。

## 康樂及文化事務署

### 個案編號 2013/0736：在分配表演場地方面欠透明度

#### 背景

1037. 二零一三年初，投訴人兩次申請租用康樂及文化事務署（康文署）轄下某表演場地（場地甲）均被拒絕，原因是該場地同年五月至九月的時段已全部訂滿。然而，投訴人從康文署網頁登載的節目表發現，場地甲在該段期間尚有不少可供租用的時段。他致電康文署查詢，得到的回覆是他不應以節目表查核場地可供租用的時段。他認為康文署在分配場地方面欠透明度。

#### 申訴專員的觀察

1038. 申訴專員公署理解，康文署已有既定程序處理租用場地的申請，並訂立了評估機制，處理兩個或以上申請人擬在同一時段租用同一場地的情況。然而，康文署未能提供足夠資料，向公眾說明其評分制度及各項考慮因素的評分比重，做法欠透明度。

1039. 在調查期間，申訴專員公署留意到儘管場地甲的訂租成功率甚低，但該場地顯然在並無特別原因下尚有部分未租出的時段。康文署辯稱，這種情況並非因為申請人不知道場地尚有時段可供租用，而是由於競爭激烈所致。申訴專員公署認為，鑑於競爭力較差的申請人可能願意接受任何未租出的時段，康文署向有意租用場地的人士提供可供租用時段的資料，不但可讓新成立或競爭力較差的團體能有機會累積表演經驗，同時亦有助提高場地的使用率。

1040. 此外，申訴專員公署不認為康文署公開可供租用的時段會有實際困難。儘管申訴專員公署明白康文署可能需要考慮各方面因素，例如擬舉辦活動的性質、訂租的時間、接受訂租是否可行、舞台布置、後勤工作及應急安排等，但申訴專員公署相信康文署具有專業知識作出估計，而且亦應已充分估算有哪些日期及時段可供租用，才接受每月的普通訂租申請。

1041. 這宗個案顯示，康文署在處理訂租表演場地的申請方面欠透明度，未有預先讓申請人知道場地可供租用的時段。結果，寶貴的公共資源未能善用，而原本可選擇其他尚未租出時段的申請人亦無法訂租場地。

1042. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立，並建議康文署：

- (a) 檢討目前處理訂租表演場地申請的做法，藉以提高處理程序的透明度；及
- (b) 特別考慮定期更新場地的訂租情況、透過網頁及其他方法向市民提供有關資料。

## 當局的回應

1043. 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，同意公開概要的訂租評審準則及其相關的比重百分率，令處理程序更具透明度。

1044. 康文署於二零一三年三月向申訴專員提交進度報告，詳細交代上述跟進措施，並於二零一三年四月公開有關資料。其後，申訴專員於二零一三年六月進一步要求康文署考慮公開更詳盡的評審程序。

1045. 康文署接納建議(a)，並於二零一四年進行了另一次檢討，包括進行調查以蒐集 48 個本地及海外演藝場地訂租安排的詳細資料、為公開詳盡資料進行影響評估，以及諮詢本地業界專家的意見。經審慎研究後，康文署將會簡要介紹因應各個場地用途／設計而獲得優先考慮的藝術形式活動，以進一步提高評審程序的透明度。康文署已於二零一四年九月初向申訴專員公署提交進度報告，申訴專員公署於十月底回覆康文署請署方於新安排實施六個月後就新安排的公眾反應作出匯報。

1046. 康文署不接納建議(b)，因為定期更新場地的訂租情況和透過網頁及其他方法向市民提供有關資料，在技術上並不可行。首先，因為演藝場地的訂租情況不斷改變，成功的申請人／團體在獲批有關檔期後，可能會因應其節目的需要而選擇放棄部分或全

部獲分配的時段，甚至於較後的時間才更改已覆實訂租的時段。

1047. 再者，康文署轄下演藝場地的運作模式及訂租安排與其他康文署康體場地不同，前者牽涉多種訂租申請，場地裝置以至技術要求亦各有不同。為確保節目／活動得以順利進行，場地管理人員在處理訂租申請時須作出專業判斷，審視不同申請人／團體的要求。在分配訂租時段方面亦必須有足夠的彈性，以應付特別迫切及未能預見的情況(例如租用人／團體更改製作節目的時間表；更改舞台設計或其他裝置以處理意料之外的技術問題；以及緊急維修等)。康文署必須保持足夠的彈性，以符合租用人／團體的最佳利益，並保持最高的服務水平。

1048. 有鑑於此，訂租情況和可供租用的時段可能會有更改，以致上載到網站的資料在很短時間內變得過時和不準確。此外，由於訂租情況複雜，把每個表演場地的訂租情況上載到網站或其他平台，只會令公眾感到混亂，產生誤解。不過，康文署會繼續研究採取何種方法，向市民提供更多有關表演場地訂租情況的資料。康文署已於二零一四年九月初向申訴專員公署提交進度報告，申訴專員公署於十月底回覆請康文署繼續考慮讓公眾得知可供訂租的時段，並於六個月後向申訴專員公署提交進度報告。

## 康樂及文化事務署

### 個案編號 2013/1099：沒有妥善管理新界一個泳池

#### 背景

1049. 投訴人投訴康樂及文化事務署(康文署)未有妥善管理轄下的一個游泳池，導致他的女兒在該泳池參加仰泳訓練時受傷。投訴人指稱，他的女兒於二零一三年三月七日(事發當日)在涉事泳池參加某泳會舉辦的仰泳訓練時，因泳池的起點和終點位置沒有設置「五米旗」作安全提示，導致她未及適時轉身而被池邊銳利的牆磚割傷左額。投訴人質疑該泳池館長一直未有理會早前有泳員在該處習泳時撞傷頭部和被池邊牆磚割傷的投訴，也沒有回應泳員家長先前提出在泳池設置「五米旗」及修葺池邊牆磚的要求，直至他的女兒受傷後才設置「五米旗」。投訴人其後更指出，事發當日泳會的教練曾要求泳池館長致電 999 報案中心召喚救護車，但館長卻只直接召喚救護車，處理欠妥當。

#### 申訴專員的觀察

1050. 申訴專員認為康文署有以下失當之處：

##### 沒有妥善記錄泳池發生的事故和跟進工作

1051. 申訴專員公署發現涉事泳池截至二零一三年七月中共接獲 14 宗泳客被池底或牆磚割傷或擦傷個案。然而，在當中的 11 宗個案，康文署未能提供有關的跟進工作記錄。申訴專員公署認為康文署未有妥善監察泳池運作，未能確保職員妥善記錄泳池常發生的事故，以作為日後改善設施和服務的參考。此外，康文署職員記錄泳池發生事故以及泳客/租用團體提出的意見/投訴沒有劃一準則。另投訴人曾向申訴專員公署提供四名學員家長的陳述書，他們均表示其子女曾於涉事泳池進行訓練期間被瓷磚割傷或因欠缺「五米旗」而撞傷，並能清楚指出其子女傷及的位置，當中二人更表示其子女曾到泳池的治療室治療傷勢。然而，康文署表示只曾收到當中一宗就瓷磚不平滑的投訴。申訴專員公署有理由相信，泳池職員沒有把每一宗發生的意外事故記錄在案，如何

跟進更無從查證。

### 沒有按程序處理泳池發生的意外事件

1052. 康文署的「公眾泳池管理指引」清楚列明，如泳池意外的遇事者需送院治理，泳池主管應撥打 999 報案中心召喚救傷車。然而，在此個案，泳池職員沒有按指引行事，管理層的職員在收到有關報告後沒有作出監管糾正有關誤失。

### 沒有積極跟進設置「五米旗」的訴求

1053. 康文署於二零一三年一月二十八日接獲一名泳會教練的意見，該教練建議在訓練池增設「五米旗」以保障泳員的安全。然而，並無資料顯示該署曾就有關建議作探討，只基於有關泳會沒有學員因欠缺「五米旗」而受傷以及沒有收到其他同類建議而把意見擱在一旁，直至投訴人女兒受傷才匆匆設置「五米旗」。

1054. 申訴專員公署認為作為公共泳池管理當局，康文署有責任為泳客提供安全的游泳環境，積極考慮泳客及租用團體對泳池設施提出的意見/投訴，並把有關資料妥善存檔作日後參考之用。然而，本案顯示該署並沒有妥善記錄泳客的意見/投訴及相關跟進工作；在處理泳客因意外受傷而需送院治理時，前線員工也沒有按相關指引行事，管理層的職員在收到有關報告後亦沒有作出監管糾正有關誤失；再者，康文署在收到租用團體的意見後，卻因為沒有泳客受傷而未有積極探討意見的效用和可行性。整體而言，該署的處理有欠理想。然而，泳池意外的發生可能涉及多方面因素，申訴專員公署不能斷言泳池管理設施不善是直接導致投訴人女兒受傷的主要原因。

1055. 綜合而言，申訴專員認為投訴人對康文署的投訴部份成立，並向康文署提出下列建議：

- (a) 檢討記錄泳客意見/投訴以及意外事件的程序和監察機制；
- (b) 定期傳閱「公眾泳池管理指引」以加強職員對指引認識，及加強監管確保前線職員按部門指引行事；及
- (c) 全面檢討在所有泳池增設「五米旗」對泳客安全的效用及可行性。

## 當局的回應

1056. 康文署接納申訴專員的建議，並採取了下列跟進行動：

- (a) 康文署已完成檢討轄下公眾游泳池記錄泳客意見/投訴以及處理意外事件的程序和監察機制，並在現行的「公眾泳池管理指引」加入「處理投訴程序」的部份，提醒管理人員應遵照有關指引處理投訴。所有投訴（包括口頭投訴）必須妥為記錄，而所有與書面投訴有關的通信均會存檔。為方便泳池職員翻查、統計、監察及跟進投訴個案，所有投訴（包括口頭投訴）均會按月份登記在投訴登記表。泳池主管每月會將投訴登記表呈交泳池經理/助理康樂事務經理檢視及跟進投訴的調查及進度。就電話/口頭投訴，康文署職員會清楚記錄投訴詳情在游泳池接獲電話/口頭投訴/意見處理個案紀錄表，並妥善地存檔及作出適當跟進。

此外，康文署亦已修訂了「泳池主管處理泳池意外遇事者的指引」。該指引清楚說明公眾游泳池處理輕微受傷的安排，並制訂了公眾游泳池處理輕微受傷/治理事件紀錄表供各游泳池統一使用。若受傷事件不涉及場地設施、服務或其他需要跟進的事項，有關紀錄表於妥善填寫後便存檔。倘若受傷事件涉及場地設施、服務或其他需要跟進的事項，處理人員會立即知會場地主管跟進。主管及高級救生員會採取適當的跟進行動，例如檢查場地設施是否有損壞。若需要進行維修及其他跟進工作，必須詳細填寫在公眾游泳池處理輕微受傷/治理事件紀錄表內，並另存在跟進工作的專責檔案以便跟進。場地經理/助理康樂事務經理每月均需檢視跟進工作的專責檔案，密切監察跟進工作的進展。康文署已於二零一四年三月二十五日向各分區發出電郵，通知各區遵照上述指引行事，並應妥善記錄泳客意見/投訴及輕微受傷事件，以及監察投訴跟進工作。

康文署會於每年四月新游泳季節開始時及十一月冬季暖水泳池服務開始時再次提醒各區傳閱「泳池主管處理泳池意外遇事者的指引」，並提醒相關組別主管應加強監管確保其轄下前線職員按部門指引行事。

此外，部門會加強員工培訓，有關指引本已納入部門恆常的入職訓練及泳池管理課程當中。以後，部門會不時更新課程內容，並提醒學員有關更新的指引、申訴專員的報告及部門已落實的改善措施。

- (b) 為確保前線游泳池主管就各項泳池管理工作有統一的處理方式及安排，康文署已制定涵蓋游泳池不同範疇工作安排的「公眾泳池管理指引」供職員參考及遵行。部門除了會於每次更新有關指引時以電郵方式通知各分區及場地同事外，亦會將最新的「公眾泳池管理指引」上載於部門內聯網的康文署資訊中心，以便前線職員隨時查閱。為進一步加強職員對指引的認識，康文署於二零一三年十二月三日發出電郵要求各區傳閱「公眾泳池管理指引」，並由二零一四年開始，康文署會於每年四月新游泳季節開始時及十一月冬季暖水泳池服務開始時再次提醒各區傳閱「公眾泳池管理指引」，並提醒相關組別主管應加強監管確保其轄下前線職員按部門指引行事。此外，就召喚救護車事宜，康文署於二零一三年九月十三日水上活動場地組與各分區的管理層的游泳池管理會議上，亦再次提醒各場地經理應指示場地主管若傷者需要送院治理或檢查，主管應致電 999 召喚救護車。
- (c) 康文署已就轄下公眾游泳池設置「仰泳轉身標誌線」(即「五米旗」)的安排進行全面檢討，經諮詢及參考相關體育總會及各地區游泳池管理人員的意見後，已制定「設置仰泳轉身標誌線的指引」，並於二零一四年四月十五日分發給轄下各區公眾游泳池執行。

各區的泳池主管已依據指引，因應各泳池的使用情況、使用團體/人士的意見、場地設計、池面範圍周邊環境、是否有充足的通道/空間、是否會影響救生員視線和緊急救生服務的動員安排等因素，評估是否適宜長期豎立「五米旗」或採用其他設置提示標誌模式。各游泳池經檢討後已於二零一四年四月起實施下列安排：



### (一) 50 米主池的安排

康文署共有 29 個 50 米主池，於二零一四年四月開始實施的安排如下：

- (i) 在 17 個游泳池長期豎立「五米旗」；
- (ii) 在七個由於場地環境不許可長期豎立「五米旗」的游泳池(如旗幟會影響救生員視線)懸掛顏色對比明顯的粗繩索代替「五米旗」，提示泳手預備轉身；及
- (iii) 在五個由於場地環境不許可長期豎立「五米旗」或粗繩索的游泳池，泳池職員於泳線租用期間會安裝兩端五米採用紅色浮波的分隔水線，提示泳手預備轉身。

### (二) 副池、多用途池、及訓練池「仰泳轉身標誌線」的安排

- (i) 康文署轄下有 14 個副池、一個多用途池及 31 個訓練池。康文署因應個別地區游泳訓練的需要已在觀塘游泳池的副池、屯門西北游泳池及屏山天水圍游泳池的訓練池長期豎立「五米旗」。
- (ii) 至於其餘的副池、多用途池及訓練池，泳池職員會於泳線租用期間在分隔水線兩端五米採用紅色浮波，提示泳手預備轉身。

## 康樂及文化事務署及庫務署

### 個案編號 2013/1933A 及 B：處理未有取用康體設施的退款申請程序欠妥善

#### 背景

1057. 二零一三年五月二十五日，投訴人向申訴專員公署投訴庫務署和康樂及文化事務署（康文署）。

1058. 投訴人稱她原先於康文署轄下的一個遊樂場租用二零一三年二月八日某時段的網球場。因天雨關係，租用場地的時間改至三月二十六日另一時段。其後，又再因天雨關係，未能使用三月二十六日的場地，她遂於三月底於網上辦理補場手續，將租用場地時間更改至同年五月二十一日另一時段。由於五月二十一日的租場費用較低，故此，她可獲退回差額。

1059. 四月二日，投訴人往遊樂場提交退款申請時獲發一張收條（涉事收條），上面列明租訂編號、設施、地點、場號、日期等資料。

1060. 五月初，她收到庫務署所發出的退款支票。該支票上端列出康文署的租訂編號、設施、地點、場號和日期。然而，投訴人發現除了地點和設施兩項之外，付款通知書上的其他資料（包括租訂編號）均與涉事收條上的資料不符，以致她無從確定該退款屬於她所提出的哪一宗退款申請。

1061. 於是，投訴人拿着庫務署的退款支票往遊樂場查詢。該場職員根據付款通知書的租訂編號翻查記錄，發現該租訂編號所涉及的日期為二月八日（即她最初租用場地的日期）。其後，租用場地的日期兩度更改：先延至三月二十六日，再延至五月二十一日（即庫務署退款支票上列出的日期）。

1062. 她詢問遊樂場的職員何以庫務署退款支票上所列的租訂編號和日期跟她申請退款的場次之租訂編號和日期不同。職員表示，庫務署要求他們提供所有與申請退款的場次有關的資料，包括其間的補場記錄。

1063. 因應遊樂場職員的指稱，投訴人按該職員所提供的電話號碼致電庫務署查詢。有關職員覆稱，該署一貫的處理方法是不論其間有多少次補場記錄，在退款支票上均只會列出申請人最初租用場地的租訂編號。

1064. 投訴人認為，庫務署及康文署上述處理場地退款的做法不妥善，令申請人無法核對資料。

### **申訴專員的觀察**

1065. 庫務署已澄清，付款通知書所列的資料，完全由康文署決定，與庫務署無關。因此，申訴專員認為，投訴人對庫務署的投訴不成立。

1066. 申訴專員公署認為，康文署為確保租用人不會就同一已繳費的租用場次重複提交退款申請，以租用人最初預訂場地並繳費之場次之租訂編號作為處理退款的參考編號，屬無可厚非。再者，如康文署所言，付款通知書已列出租用人最初預訂場地之租訂編號及其最後使用之場地和日期，租用人只要翻查其持有的訂場／補場確認通知書，便可確定退款屬於哪一宗退款申請。因此，申訴專員認為，投訴人對康文署的投訴不成立。

1067. 雖則如此，康文署的退款程序另有可作改善之處，申訴專員建議康文署：

- (a) 檢討付款通知書與「接獲申請通知書」兩者須列的資料，以盡量方便收款人核對；以及
- (b) 長遠而言，按其實際運作需要，研究讓設施租用人透過「康體通」提交退款申請及獲發還退款之可行性，以進一步優化處理程序。

### **當局的回應**

1068. 康文署接納申訴專員的建議，並已採取以下措施：

- (a) 康文署已修訂「申請發還康樂設施場租／入場費」表格，於該表格的第 I 部份及第 III 部份「接獲申請通知」加入參考編號（首次租訂編號）的資料，當職員接收及處理市民遞交退款申請時，須於有關表格填寫參考編號（首次租訂編號）的資料，並將已填妥的第 III 部份「接獲申請通知」（包括已填妥的參考編號（首次租訂編號））交還給有關市民。修訂後的退款表格及相關安排已於二零一三年十二月六日向轄下各分區職員發出及實行，並於二零一四年六月加入修訂的「發還康樂及文化事務署的康樂設施及康體活動收費的指引」內；以及
- (b) 康文署已密切留意「康體通」的情況，並會在全面更新「康體通」系統時，進一步研究改善服務的空間，包括研究讓設施租用人透過「康體通」提交退款申請及獲發還退款之可行性。

## 海事處

**個案編號 2013/0584：(1) 就申領漁船的《運作牌照》無理要求投訴人提交某些文件；以及 (2) 向並未能提交所須文件的漁船發出《運作牌照》**

### 背景

1069. 二零一三年二月十八日，投訴人向申訴專員公署投訴海事處。據投訴人所稱，二零一零年，他委聘中國內地船廠建造八艘玻璃纖維漁船舢舨（「漁船」），並獲海事處發出《原則上批准通知書》（「通知書」）。二零一一年四月，海事處就其中一艘「漁船」發出《運作牌照》。同年五月，該處發信提醒他，在日後為其新建造的漁船辦理到港手續時，須提交由內地單位發出的若干文件，包括由中國海事局發出的《船舶出口岸許可證》（「文件一」）和由中國海關發出的《出口貨物報關單》（「文件二」）；待備妥該文件後，他方可安排餘下七艘「漁船」回港向該處提出《運作牌照》申請。

1070. 投訴人多次向海事處解釋，內地單位不會發出「文件一」和「文件二」，但不獲該處接受。其間，投訴人得悉該處向部分未有提交所須文件的「漁船」發出《運作牌照》。

1071. 投訴人不滿海事處：

- (a) 無理要求他提交「文件一」及「文件二」；以及
- (b) 向未能提交所須文件的「漁船」發出《運作牌照》。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

1072. 海事處未有向內地的港務監督局澄清內地機關會否為「漁船」發出「文件一」，便發出兩次通告，要求「漁船」船東在申報到港時提交「文件一」。該處的做法雖然旨在堵截新建漁船不依

從內地要求辦理正規的離境手續，其用意良好，但委實有欠穩妥。

1073. 此外，該處倘若有在制定通告前廣泛諮詢業界，便應可及早知悉要求申請者提供「文件一」及「文件三」<sup>7</sup>的問題，無須於二零一一年五月至二零一二年十二月期間兩度修訂通告<sup>8</sup>，亦不致妨礙投訴人的《運作牌照》申請。

1074. 鑑於上文所述，申訴專員認為，投訴點(a)成立。

### 投訴點(b)

1075. 一批「漁船」到達本港水域時，不符合申請《到港證》<sup>9</sup>的要求，同時亦未能提交「文件二」及「文件三」。申訴專員認為，海事處為免船隻滯留在港，在確定該批船隻符合安全標準後酌情簽發《運作牌照》，情況殊不理想，只能視之為迫於無奈的做法。

1076. 鑑於上文所述，申訴專員認為，投訴點(b)部分成立。然而，當局日後務必小心處理類似情況，以免其他船隻效尤。

1077. 總括來說，這宗投訴部分成立。申訴專員促請海事處從本個案汲取經驗，日後在制訂行政措施時，應先諮詢持份者，以免類似本個案的情況重演。

## 當局的回應

1078. 海事處接納申訴專員提出的建議，並於收到調查報告後第二日，即二零一三年八月二十一日指示內部相關組別，日後若要修改對公共服務方面的做法或要求，應先諮詢相關持份者的意見，以防止類似此個案的情況發生。

---

<sup>7</sup> 《漁業船舶臨時航行安全證書》。

<sup>8</sup> 海事處於二零一一年十月三十一日發出「通告二」以取代「通告一」，再於二零一二年十二月十七日發出新通告（「通告三」）以取代「通告二」。「通告三」詳述在內地新造漁船檢驗和來港領牌的流程和所需文件，亦不再要求申請者提供「文件一」，但列明必須提交經內地海關簽章的「文件二」以證明船隻自內地合法出境和由內地漁業船舶檢驗局簽發的「文件三」以確保船隻適航來港。

<sup>9</sup> 根據《商船（本地船隻）（一般）規例》第3（1）條，任何本地船隻到達香港水域後，須於24小時內向海事處申請《到港證》。

## 個人資料私隱專員公署

**個案編號 2013/2497：**(1) 無理把投訴人就某物業管理公司對訪客進行錄音及錄影一事提出的投訴評定為不成立；(2) 該署提供的投訴途徑未能方便市民；(3) 向被投訴的物業管理公司披露投訴人的個人資料；以及(4) 延誤處理投訴人的投訴

### 背景

1079. 二零一三年七月三日至八月二日期間，投訴人向申訴專員公署投訴個人資料私隱專員公署（私隱公署）。據投訴人所稱，二零一三年六月十日，他發現某屋邨管業處（管業處）在其位於室內的接待處進行錄影和錄音，但沒有告訴進入攝錄範圍的人士（包括投訴人），他們正被錄影和錄音。投訴人認為，管業處涉嫌違反了《個人資料（私隱）條例》（《條例》）的規定，遂向私隱公署投訴。

1080. 七月五日，私隱公署的投訴主任（主任甲）致電告知投訴人：管業處所收集得的錄影和錄音尚未被使用，不算是「個人資料」，故他的投訴不成立。不過，如此錄影和錄音的做法不理想，故私隱公署會發信要求管業處改善。投訴人對主任甲的答覆提出異議，但後者堅持立場，並指出，由於投訴人的投訴不成立，故私隱公署不會應他所求，指示管業處刪除與他有關的錄影和錄音。

1081. 七月十二日，私隱公署向投訴人函告：

「... ..(主任甲)於(七月五日的)電話對話中向[投訴人]了解個案的情況後，向[他]解釋《條例》的有關規定。[投訴人]表示同意[私隱公署]向(管業處)發信，表達[投訴人]就他們透過該鏡頭(閉路電視鏡頭)進行錄影及錄音方面的關注，以及告知他們安裝及使用閉路電視時所需注意的事項以處理[其]個案。就此，[私隱公署]已在披露[他]身份的情況下，向[管業處]發信表達[他]就此事的關注及建議有關安裝閉路電視的良好行事方式... ..」

1082. 投訴人對私隱公署的投訴可歸納如下：

- (a) 投訴人不認同主任甲所言：管業處收集所得的錄影和錄音尚未被使用，故不算是「個人資料」。主任甲指他的投訴不成立，投訴人亦認為不合理。此外，私隱公署指稱，主任甲曾援引一宗上訴庭判例向他解釋上述意見，投訴人沒有印象主任甲曾向他提及該判例。
- (b) 投訴人於六月十日致電私隱公署投訴時，職員指投訴須以私隱公署的投訴表格提出，不然便須親往私隱公署投訴。在得悉他當時無法透過網絡、傳真、或親往私隱公署索取該表格後，職員並沒有建議他自行書寫投訴信。最終，投訴人在同月十二日取得投訴表格後始能向私隱公署提出投訴。他認為，私隱公署所提供的投訴途徑未能方便市民。
- (c) 私隱公署無理在給管業處的建議信中披露投訴人的身份；此外，私隱公署七月十二日的覆函之行文意味着私隱公署向管業處提出改善建議乃出於他的要求，而非私隱公署本身認為有改善的需要。投訴人認為，私隱公署有把其職責推諉給他之嫌。
- (d) 在接獲他的投訴後，私隱公署逾兩星期尚未聯絡他，延誤處理其投訴。其後，私隱公署向他辯稱，該署七月十二日的覆函沒有超過《條例》第 39(3)條所定的 45 日時限。他認為，私隱公署的解釋並不合理。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)：不合理地判定投訴人的投訴不成立

1083. 私隱公署澄清，主任甲並沒向投訴人表示尚未被使用的錄影及錄音不屬於「個人資料」。私隱公署重申，管業處看來並非為收集投訴人的個人資料而安裝閉路電視，亦沒有資料顯示管業處其後曾翻查閉路電視所錄投訴人的影像及聲音，以致有涉及「收集」他的個人資料之情況。由於投訴人的個案不涉及「收集」個人資料，《條例》的保障資料原則並不適用。申訴專員公署接受私隱公署的解釋。私隱公署決定不調查投訴人的投訴，實有其法理



依據。至於主任甲與投訴人的電話對話詳情，由於缺乏客觀資料(例如錄音)，申訴專員公署無從查證。申訴專員認為，投訴點(a)不成立。

1084. 不過，申訴專員公署認為，《條例》對「投訴」一詞雖有詮釋，但一般市民根本難以理解其投訴是否符合《條例》第 37 條所指的準則，或其所提供的資料是否符合《處理投訴政策》所列之規定。私隱公署既然沒有就投訴人的個案正式啟動接納投訴的程序（換言之，公署認為投訴人的投訴並未符合《條例》第 37 條的準則），便理應向他說明情況。私隱公署七月十二日給投訴人的覆函並無明言其投訴未符合《條例》第 37 條的準則，以及私隱公署決定不進行調查，難免引起誤會/爭拗，亦不符合《處理投訴政策》所訂的程序。因此，申訴專員認為，雖然投訴點(a)不成立，但私隱公署另有失當之處。

投訴點(b)：投訴的途徑不方便

1085. 投訴人在與涉事職員通電時，可能出現了溝通上的誤會。實況是：市民可透過多種途徑向私隱公署提出投訴，包括傳真、電子郵件、郵寄信件或填寫私隱公署的投訴表格，以及親往私隱公署。申訴專員認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)：向管業處披露投訴人的身份，令該處以為改善建議是他所提出

1086. 私隱公署指出，投訴人在投訴表格中表明同意向管業處披露他的身份。該表格亦註明：

- (i) 投訴人可自願向私隱公署提供他的個人資料；
- (ii) 投訴人所提供的個人資料只會用於與其投訴直接有關的用途；及
- (iii) 投訴人所提供的個人資料可能會轉移給私隱公署因處理其個案而接觸的人士或機構，包括被投訴者或其他有關人士或機構。

1087. 私隱公署亦解釋，投訴人指稱管業處在個案中涉及收集他的個人資料。雖然他未能提供證據支持其指稱，但私隱公署不能排除管業處可能有收集其個人資料的情況。故此，私隱公署認為管業處有需要知悉投訴人的身份以審視其有否收集他的個人資料之情況，以便採取恰當措施以符合私隱公署指引的規定。基於這個理由，私隱公署在給管業處的建議信中披露投訴人的身份，以便管業處跟進。

1088. 申訴專員公署認為，私隱公署假若就投訴人的投訴展開調查，因而向管業處披露他的投訴人身份，當會是合情合理。然而，在事件中，私隱公署已決定不就其投訴展開調查而只會向管業處提出有關安裝閉路電視的良好行事方式之建議，為此，私隱公署根本無須向管業處披露他的投訴人身份。此舉更可能促使管業處翻查所拍攝得投訴人的影像，構成「收集」他的個人資料，亦明顯違反投訴人的意願。假若私隱公署當時仍未能排除管業處可能有收集投訴人的個人資料的情況，公署便理應要求管業處交代這一點，而不應貿然拒絕就投訴人的投訴進行調查。

1089. 至於私隱公署給管業處的函件會否令該處以為改善建議是出於投訴人本人，申訴專員公署經審閱私隱公署二零一三年七月十二日致管業處的函件，確定該函明確指出改善建議乃由私隱公署所提出。申訴專員公署相信，管業處不會誤會該建議是出於投訴人的要求。

1090. 綜合上文分析，申訴專員認為，投訴點(c)部分成立。

#### 投訴點(d)：拖延處理個案

1091. 私隱公署解釋，在接獲投訴人的投訴時，適逢規管直接促銷活動有關的《2012年個人資料(私隱)(修訂)條例》新條文於同年四月生效；私隱公署於四至六月期間所接獲的投訴個案數目飆升逾一倍。雖然如此，在資源緊絀的情況下，私隱公署已盡快處理有關個案。就投訴人的個案而言，在接獲他投訴後的第21日，主任甲已致電向他了解投訴詳情，並於第28日覆函他，沒有超出《條例》第39(3)條所定的時限。

1092. 申訴專員公署認為，從顧客服務的角度而言，假若私隱公署在接獲投訴人的投訴後能早點向他了解其個案，當更理想。不過，考慮到當時的實際情況，申訴專員公署認為，私隱公署實已努力適時處理投訴人的個案。因此，申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

1093. 總言之，這宗投訴部分成立，私隱公署且另有失當之處。申訴專員建議私隱公署：

- (a) 就不符合《條例》第 37 條準則的投訴，在決定不進行調查時，向投訴人以書面清楚交代其投訴不符合（以及何以不符合）該條文的準則，以及私隱公署決定不進行調查；
- (b) 避免在不必要的情況下向他人透露投訴人的身份；及
- (c) 考慮在私隱公署的服務承諾增設就不符合《條例》第 37 條準則的投訴個案的回覆時限。

### 當局的回應

1094. 私隱公署接納申訴專員的三項建議。就建議(a)，私隱公署同意將來處理同類個案時，除會根據其《處理投訴政策》通知投訴人私隱公署不進行調查其個案外，並會簡略解釋私隱公署對其個案的看法（包括其投訴不符合條例第 37 條的準則及原因），以免生誤。私隱公署已於二零一四年三月六日實行有關做法。

1095. 就建議(b)，私隱公署會因應個案的情況，而決定是否需要透露投訴人的身份。作為監管《條例》的法定機構，私隱公署在使用個人資料方面，務必符合《條例》下的有關規定。

1096. 就建議(c)，私隱公署應申訴專員的建議訂定新的服務承諾，即至少 75%的非立案調查的投訴個案（即包括不符合《條例》第 37 條準則的投訴個案在內），會於私隱公署收悉投訴個案後的 45 日內書面通知投訴人結案。為達到此新的服務承諾，私隱公署額外增聘人手以提升現有的人力資源。新的服務承諾在二零一四年七月一日起生效，有關資訊已於私隱公署的網址公布。

## 香港電台

**個案編號 2013/0094(I)：(1) 拒絕向投訴人提供港台就其投訴所作的記錄；以及 (2) 延誤回應投訴人索取資料的要求**

### 背景

1097. 投訴人為視障人士，於二零一三年一月八日去電申訴專員公署投訴香港電台(港台)。據投訴人所稱，在二零一二年四至七月期間，他多次致電港台提出投訴，亦多次要求港台向他提供該些投訴內容的記錄。然而，港台拒絕提供該些記錄(投訴點(a))。就他於二零一二年四月三十日那次要求，港台延至六月五日(投訴人其後修訂為六月六日)始向他作出簡覆，有違《公開資料守則》(《守則》)的規定(投訴點(b))。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

1098. 港台的電話系統不設錄音(留言服務除外)，該台自然無法向投訴人提供其投訴的錄音。此外，基於資源所限，港台未能為投訴人筆錄投訴內容或把投訴內容製作成錄音光碟，申訴專員公署亦認為無可厚非。

1099. 港台承認，雖然投訴人的所有投訴來電並無錄音，但與投訴人通電的職員有就對話內容作重點記錄(「重點記錄」)。不過，由於該些記錄屬港台的內部文件，故港台不會向投訴人提供該些記錄。此外，基於資源所限，港台亦不會向投訴人提供該些記錄的謄本。

1100. 然而，投訴人所索取的是他的投訴內容之「記錄」。申訴專員公署認為，「重點記錄」亦屬投訴人的投訴內容之「記錄」，而「重點記錄」並不屬於《守則》第 2 部所列明的可拒絕披露之資料類別；港台單以「重點記錄」屬其內部文件為由而拒絕向投訴人提供複本，並不符合《守則》的原則。事實上，複印「重點記錄」予投訴人亦不見得會耗用大量資源。申訴專員公署認為，

港台理應向投訴人提供該些「重點記錄」的複本。

1101. 基於上述的分析，申訴專員認為投訴點(a)成立。

#### 投訴點(b)

1102. 經審閱上述港台的「重點記錄」，申訴專員公署認為並無證據證明投訴人曾於二零一二年四月三十日向港台索取其投訴記錄，而且港台於六月五日或六日給其「簡覆」一說更非事實。申訴專員認為投訴點(b)不成立。

1103. 整體而言，這宗投訴部分成立。申訴專員建議港台：

- (a) 盡快向投訴人提供有關他的投訴之「重點記錄」；及
- (b) 提示職員精確地記錄與投訴人的通電內容，以便他日查核。

#### **當局的回應**

1104. 港台接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動：

- (a) 已於二零一三年六月十四日向投訴人提供港台職員於二零一二年四月至七月期間與他通電內容的「重點記錄」；
- (b) 提示職員精確地記錄與投訴人士的通電內容；及
- (c) 已著手安裝一套電話錄音系統以記錄與投訴人士的通電內容。

## 香港電台

### 個案編號 2013/0587：延誤向遊戲節目的得獎者發放現金獎

#### 背景

1105. 投訴人在二零一三年二月二十一日向申訴專員公署投拆，稱她於二零一二年十二月十三日參加香港電台(港台)的有獎遊戲節目，並獲通知贏得獎金 1 000 元。然而，港台遲遲未向她發放獎金。她已多次向港台查詢，但仍未有結果。

#### 申訴專員的觀察

1106. 根據港台的獎金發放程序，節目製作人員先口頭向得獎者索取其個人資料，然後交由會計部聯絡庫務署，再由後者簽發獎金支票直接寄予得獎者。庫務署簽發獎金支票一般需時 15 個工作天。

1107. 港台記錄顯示，職員甲通知會計部時填寫的得獎人資料中，投訴人的姓名和住址皆不準確，以致庫務署郵寄給投訴人的支票未有成功派遞。故此，在接獲投訴人的查詢後，港台職員須請投訴人提供身份證複本及住址證明，以確定其姓名及住址，以便再指示庫務署簽發獎金支票。

1108. 申訴專員公署認為，投訴人未能及早收到庫務署發出的支票，是因為有關的姓名及地址記錄有誤，公署相信是職員甲出錯所致。既然先前的姓名、住址記錄有錯，港台其後要求投訴人提供身分及住址證明文件，以核實其姓名及住址，實無可厚非。

1109. 鑑於事件中的延誤是港台職員出錯所致，申訴專員認為，這宗投訴成立。

1110. 申訴專員建議港台修訂其獎金發放程序，要求職員小心確定及核實得獎人的個人資料，以避免類似的錯誤再現。

## 當局的回應

1111. 港台接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動：

- (a) 港台已因應情況完善派發獎金或獎品的程序。除確保製作人員執行其職責，擔任收集及核實得獎人個人資料的工作外，如節目需要發放獎金或貴重獎品，製作組將按統一指引，要求得獎人主動提交個人資料證明，包括姓名、身份證號碼及聯絡地址，以便確認得獎人身分；以及
- (b) 如節目單位或製作人員接獲得獎人查詢，表示未能收到獎金或獎品，有關人員會向得獎人清楚解釋獎金或獎品的發放程序，並於查核獎金或獎品發放進度後，主動回覆得獎人有關進度和預計領取日期。

## 差餉物業估價署

**個案編號 2012/5867：**(1) 就投訴人擁有的物業向他發出錯誤的徵收差餉及地租通知書；以及(2)沒有答覆投訴人關於分拆帳戶的查詢。

### 背景

1112. 二零一二年十二月二十九日，投訴人向申訴專員公署提出對差餉物業估價署(估價署)的投訴。

1113. 投訴人據稱是西貢一個物業的登記擁有人，自二零一一年九月起按某個帳戶(帳戶甲)繳交差餉和地租。

1114. 然而，自二零一二年五月起，投訴人一再接獲估價署按照有別於帳戶甲的兩個帳戶發出的徵收差餉及地租通知書。投訴人就有關不當情況提出查詢，估價署人員告訴投訴人，有關「不當情況」是投訴人就該物業申請分拆帳戶所致。由於投訴人並無提出有關申請，並認為上述通知書不應寄予他，因此投訴人完全停止繳交差餉和地租。

1115. 投訴人再次要求估價署人員澄清和糾正有關情況，然而，估價署並無採取跟進行動。

1116. 總括來說，投訴人對估價署的投訴為：

- (a) 就涉事物業向投訴人發出錯誤的徵收差餉及地租通知書；以及
- (b) 沒有答覆投訴人關於分拆帳戶的查詢。



## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

1117. 根據申訴專員公署的調查，以及經申訴專員公署審閱的相關通知書和估價署記錄，申訴專員公署確信，估價署就涉事物業的應課差餉租值進行重新估價後，已向投訴人妥為發出新通知書。因此，投訴點(a)本身不成立。

1118. 然而，申訴專員公署注意到，雖然估價署曾以書面通知投訴人取消估價及其後重新估價的理由，但估價署的函件並無強調刪除、分拆和開立所涉帳戶事宜並解釋該等變更的目的，結果令投訴人感到困惑。

1119. 因此，申訴專員公署認為投訴點(a)不成立，但機構另有失當之處。

### 投訴點(b)

1120. 估價署顯然沒有盡責答覆投訴人的查詢，因此，申訴專員認為投訴點(b)成立。

1121. 申訴專員認為該投訴總括來說成立，並建議估價署參考本個案，改善與市民的溝通。

## 當局的回應

1122. 估價署接納申訴專員的建議，並已採取以下行動：

- (a) 估價署已修改類似個案的標準函件，以解釋刪除、分拆和開立差餉及地租帳戶的目的；及
- (b) 提醒有關人員在理解和處理市民查詢方面，改善溝通技巧。

## 差餉物業差估署及稅務局

**個案編號 2013/0547A（差餉物業差估署）：延誤對投訴人先前擁有的一項物業進行估價**

**個案編號 2013/0547B（稅務局）：延誤通知投訴人有關應課印花稅的款額**

### 背景

1123. 二零一三年二月十六日，投訴人向申訴專員公署投訴。

1124. 據稱，投訴人曾經是一樓宇（甲樓）其中一個單位的業主。甲樓需要被拆卸及重建為新大廈（乙廈）。投訴人獲分配乙廈的一個單位作為交換他的甲樓舊單位。

1125. 二零一一年三月，投訴人出售了他於乙廈的單位，並寄存 60 萬元予他的律師，作為支付他先前獲分配乙廈單位的印花稅。可是，差餉物業差估署（差估署）用了過多的時間去估算其單位的價值及供稅務局作為評定應繳印花稅之用。其間，投訴人向稅務局查詢他的個案進度，但稅務局卻不能確定有沒有任何應徵收的印花稅，及該稅的款額(如有)。

1126. 投訴人不滿意：

- (a) 差估署延誤評定他乙廈單位的估值；及
- (b) 稅務局拖延告知他應繳印花稅的款額。

### 申訴專員的觀察

#### 投訴點(a)

1127. 差估署的職責之一是為稅務局提供物業估價服務，作為稅務局評定印花稅之用。在此個案中，稅務局曾兩次要求差估署提供有關物業的估值意見。因應稅務局的要求，差估署分別在六星

期及兩星期內提供意見，遠少於差估署的四個月目標時間。

1128. 鑑於差估署的解釋，申訴專員公署同意差估署並沒有拖延處理此個案。申訴專員因此認為，對差估署的投訴點(a)不成立。

### 投訴點(b)

1129. 考慮到印花稅署已遵守稅務局的既定程序、案件的複雜性和印花稅署工作量繁重的解釋，申訴專員認為，對稅務局的投訴點(b)不成立。

1130. 申訴專員建議稅務局檢討其審查未完成裁定個案的既定程序以及探討以下建議的可行性：

- (a) 縮短每兩年審查未完成裁定個案的時間；
- (b) 增加審查次數；及
- (c) 優先處理有特別需要（如投訴人）的個案。

## **當局的回應**

1131. 稅務局接納建議(a)和(c)，印花稅署並已採取以下措施：

- (a) 縮短進行審查未完成裁定個案的時間，由兩年減至 18 個月；以及引進一套審查長期未完成裁定個案的機制，超過 18 個月而未完成裁定的個案須上報印花稅署總監以確保負責的員工密切跟進有關個案；以及
- (b) 提醒有關人員須優先處理及完成緊急個案。

1132. 稅務局不接納建議(b)。在平衡資源限制及強化審查未完成裁定個案機制的需要後，稅務局認為應維持每年就未完成裁定個案作兩次審查的做法。申訴專員公署已知悉稅務局對該建議的立場，並不持異議。

## 社會福利署

**個案編號 2013/0076：(1) 沒有妥善處理有關在公眾地方進行慈善籌款活動的投訴；(2) 於批准投訴人在公眾地方進行慈善籌款活動的申請後，拒絕向其發出確認信；以及(3)職員不樂意提供協助。**

### 背景

1133. 這宗個案的投訴人為兩間註冊慈善團體（包括「團體甲」及「團體乙」）（涉事團體）。涉事團體曾多次獲社會福利署（社署）批出「公開籌款許可證」（許可證）舉行公開籌款活動。二零一二年期間，社署多次告知涉事團體，有市民投訴其義工在籌款期間違反許可證規定，包括：於認可活動範圍以外進行籌款及未有配戴義工證。涉事團體每次均向該些義工了解情況，並按社署的要求於期限前向該署作出回應。然而，該署卻不就投訴成立與否作出交代。

1134. 二零一二年十一月，社署向涉事團體函告：由於該署收到多宗有關涉事團體在籌款期間違規的投訴，該署須暫緩處理其籌款活動申請。然而，該署卻已私隱為由，拒絕應涉事團體的要求提供投訴詳情，讓涉事團體回應。

1135. 十二月中，社署批准涉事團體恢復舉行籌款活動。涉事團體遂採取多項措施(包括在活動舉行前向參加活動的義工解釋籌款活動的指引內容及派員到活動地點進行監督)，以確保不會再發生違規情況。然而，同月二十四日，該署再去信團體乙，指該署又收到市民的投訴。

1136. 涉事團體對社署作出的投訴可歸納如下：

- (a) 社署在處理市民對籌款活動的投訴方面有不當之處，包括：
  - (i)向被投訴的機構（包括涉事團體）轉介市民的投訴並要求回應前，沒有事先作出調查，以確定投訴的可信性；
  - (ii)拒絕應被投訴的機構的要求，提供投訴來源及詳情；在被投訴的機構作出回應後，社署亦沒有就投訴成立與否作出交代；以及
  - (iii)處理投訴的機制有欠清晰：該署沒有理會被投訴機構就投訴所作的回應，而只以所

收到的投訴之數量決定是否「暫緩批准」被投訴機構的籌款活動。然而，該署又並無指引訂明該署在收到多少宗投訴後會「暫緩批准」被投訴機構的籌款活動；

- (b) 社署曾於二零一三年二月底口頭通知涉事團體，其許可證的申請（於二零一三年三月八日至五月四日期間舉行慈善籌款活動）沒有問題。涉事團體遂要求社署於同年三月六日或之前就此發出確認信，社署卻無理拒絕其要求；以及
- (c) 社署於二零一二年十二月二十四日向團體乙轉介一宗新投訴並要求回應。團體乙遂致電該署兩名職員查詢，但一直聯絡不上。該兩名職員的電話不設留言服務，而其他職員又拒絕代為聯絡他們。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

1137. 申訴專員公署在審閱社署處理公開慈善籌款活動的投訴機制及向涉事團體發出的信件後，認為社署處理投訴的機制大致上合情合理，並信納社署乃按既定機制處理與涉事團體有關的投訴。

1138. 申訴專員公署留意到，社署發給涉事團體的「告誡信」已清晰表達涉事團體有違規（即投訴成立）的信息。然而，社署所發出的「提醒信」卻沒有清楚指出涉事團體沒有違規或未能證明涉事團體違規。此外，社署在小部分「提醒信」中使用「警戒」一詞。申訴專員公署認為「警戒」與「告誡」意思相近，甚至可能是更嚴厲，「提醒信」的收信人實難以知悉其被「警戒」的投訴原來並不成立。因此，申訴專員認為投訴點(a)部分成立。

### 投訴點(b)

1139. 申訴專員公署確定社署發出的通知書已指明團體甲因之前的違規情況，須待其早前獲批的籌款活動完結（即二零一三年三月四日），並確定其沒有再違規後，社署方會考慮處理團體甲的其他許可證申請。故此，社署未能於三月六日（即兩日後）就團

體甲的另一許可證申請發出「確認信」，實在並非無理。事實上，社署在確定團體甲於早前獲批的籌款活動再無違規後，已迅速於三月七日就團體甲的另一許可證申請發出通知書。因此，申訴專員認為投訴點(b)不成立。

### 投訴點(c)

1140. 社署否認其職員有拒絕團體乙要求代為聯絡相關同事的情況，並解釋代為接電的職員的一般做法是會為來電者轉達口信。在缺乏獨立佐證的情況下，申訴專員公署實無法確定當日的情況。因此，申訴專員就投訴點(c)未有定論。

1141. 整體而言，這宗投訴部分成立。申訴專員促請社署修訂其「提醒信」的行文及措詞，以清晰及準確地反映社署就有關投訴的調查結果。

### **當局的回應**

1142. 社署接納申訴專員的建議，並已修訂「提醒信」的行文和措詞，以清晰及準確地反映社署就有關投訴的調查結果，指明被投訴的機構沒有違規或有關投訴不成立，並提醒機構須注意和遵守許可證的規定。

## 社會福利署

**個案編號 2013/0602：(1) 就一宗懷疑虐待兒童的個案捏造虛假資料；及(2) 在處理一宗對該署職員的投訴方面欠公允。**

### 背景

1143. 投訴人是社會福利署(社署) 綜合家庭服務中心的服務使用者。據投訴人所稱，二零一二年九月二十二日，他與負責其個案的綜合家庭服務中心職員甲面晤。職員甲事後指他於面晤期間承認曾用菜刀指嚇他的兒子，遂將事件列為懷疑虐待兒童個案處理。

1144. 同月二十八日，他再與職員甲面晤。其間，他向職員甲查詢該署何時會就個案召開「多專業個案會議」(個案會議)，並要求列席個案會議。職員甲覆稱，會議將於十月四日舉行。結果，投訴人並沒有獲邀出席個案會議。

1145. 二零一三年一月二十九日，投訴人與職員甲的上司職員乙和丙面晤。其間，他向二人查詢何以他不獲邀出席個案會議。二人引述職員甲，指投訴人曾表示因需要休息，故不會出席個案會議，由其前妻出席便可。此外，職員甲聲稱亦已諮詢投訴人的主診醫生，後者也表示他不宜參與會議。職員乙與丙解釋事件是投訴人和職員甲之間言語上的誤會所致。

1146. 投訴人對社署的投訴可歸納如下：

- (a) 職員甲訛稱：
  - (i) 投訴人承認曾用菜刀指嚇兒子；
  - (ii) 曾邀請投訴人出席個案會議，但投訴人表示不會參加；及
  - (iii) 投訴人的主診醫生認為投訴人不宜出席個案會議。

- (b) 職員乙及丙試圖以「言語上的誤會」為職員甲開脫，有偏幫之嫌。

## 申訴專員的觀察

1147. 就投訴點(a)，社署與投訴人的陳述迥異。在欠缺獨立佐證(例如錄音)的情況下，申訴專員公署無從確定實情。鑑此，申訴專員認為，這投訴點未有定論。

1148. 然而，就職員甲聲稱有邀請投訴人出席個案會議，並已諮詢投訴人的主診醫生，得悉投訴人不宜出席該會議。社署連文字檔案記錄也沒有，此實有欠理想，社署應加以改善。

1149. 至於投訴點(b)，投訴人與職員甲二零一二年九月二十八日的面晤既無第三者在場，職員乙和丙實難以評論當時的情況。然而，二人按常理推測投訴人和職員甲可能在言語上的溝通出現誤會，屬無可厚非。鑑此，申訴專員認為，這投訴點不成立。

1150. 不過，申訴專員公署的調查另外發現，社署未有完全按照「處理虐待兒童個案程序指引」(「指引」)處理投訴人涉嫌虐兒的個案：

- (a) 社署向申訴專員公署解釋，雖然投訴人為懷疑施虐者，但考慮到他擁有兒子的管養權，一直承擔照顧兒子的責任，而且在懷疑虐兒事件發生後與社工保持溝通，故社署認為有需要邀請他出席個案會議。

申訴專員公署姑且假設社署職員甲確有邀請投訴人出席個案會議。但是，社署在作出邀請前，卻沒有按「指引」徵詢全體個案會議成員的意見；

- (b) 社署沒有按「指引」通知投訴人，可以書面形式向個案會議表達意見；及
- (c) 社署亦沒有按「指引」在個案會議記錄中記錄投訴人缺席的原因。



1151. 綜合上文分析，申訴專員認為，雖然投訴人對社署的投訴未有定論／不成立，但社署另有失當之處。

1152. 申訴專員建議社署：

- (a) 向職員提供培訓，以確保職員了解「指引」的內容及要求，並按「指引」跟進個案；及
- (b) 提示職員在跟進個案時須就重要事項作確切記錄。

### **當局的回應**

1153. 社署接納建議(a)。透過轄下戴麟趾夫人訓練中心定期舉辦特定及相關的訓練課程，加深職員了解「指引」的內容及要求，並加強職員在處理及跟進懷疑虐待兒童個案時的技巧和方法。

1154. 社署接納建議(b)。社署除舉辦培訓課程外，前線服務單位主管及地區管理層會不時在督導及職員會議中提示職員在跟進個案時須就重點事宜作確切記錄。

## 社會福利署

### 個案編號 2013/1349：沒有妥善處理投訴人的「長者生活津貼」申請

#### 背景

1155. 二零一三年四月十七日，投訴人委託某立法會議員向申訴專員公署投訴社會福利署(社署)。

1156. 據該議員所稱，投訴人有意申領社署新設立的「長者生活津貼」(「津貼」)。她屬「第一階段」的長者，理應無須主動作出申請，只須等待收到社署的「綠色通知書」便可。然而，她一直未有接獲該通知書，遂致電社署查詢。職員覆稱：該署電腦記錄中有關她的資料不齊全，故該署未能把她的個案列作「第一階段」處理，因而亦不能向她發出「綠色通知書」；該署已把她列作「第二階段」的長者，她必須按該階段的申請程序申報其經濟狀況。其後，她向社署提供文件，以證明她應屬「第一階段」的長者，並要求該署更正，但不果。

1157. 投訴人不滿社署有關「津貼」的安排混亂，誤把她列入「第二階段」，以致她未能及早領取「津貼」。

#### 申訴專員的觀察

1158. 雖然社署強調「第二階段」的申請手續「相對簡單」，但長者在「第二階段」畢竟須要提交申請及申報資產和入息，有別於「第一階段」可獲自動領取「津貼」，並且可延至二零一四年才申報資產和入息。此等方便對某些長者來說是重要的。

1159. 按道理，長者如符合「第一階段」的資格，便應享有與其他屬該階段的長者同等的待遇。況且，社署未能為原屬「第一階段」的長者安排「自動轉換」，皆因社署的電腦記錄不全所致。既然責任不在該些長者，社署要他們承受不便，實有不當。

1160. 此外，社署雖有「特別安排」，但亦未能惠及投訴人和與她情況類近之長者。

1161. 鑑於以上的分析，申訴專員認為，這宗投訴成立。

1162. 猶幸社署就投訴人的個案作出特別處理，總算是向投訴人提供了適切的協助。

1163. 申訴專員促請社署從這宗個案汲取經驗，日後在推出新猶前作更周全的部署，以免引致市民的不便及不滿。

### **當局的回應**

1164. 社署接納申訴專員的建議。這宗個案的起因是當社署的社會保障電腦系統在二零零零年開始運作時，有部分「普通高齡津貼」舊數據因已過時而未有轉換至新系統。為確保現有數據能準確及完整地轉換，社署會開發及採用一套電腦程式，並進行嚴謹的測試和驗證程序。現有系統內的所有數據將會全部轉換至新系統。

## 社會福利署

### 個案編號 2013/2250：沒有妥善處理投訴人母親的傷殘津貼申請

#### 背景

1165. 投訴人聲稱他的母親於二零一二年十一月因中風入院。住院期間，他的母親向醫院的醫務社工申請社會福利署(社署)的傷殘津貼。在二零一三年一月十七日出院前，他的母親獲醫務社工告知，醫生已評估她的健康狀況，認為她符合資格領取「高額傷殘津貼」。醫務社工並指稱，投訴人母親的個案已轉介社署有關的社會保障辦事處(社保辦)跟進。

1166. 二零一三年一月底至三月期間，投訴人兩度致電該社保辦負責處理其母親個案的職員甲，查詢社署批核申請的進度。職員甲皆覆稱，仍未收到投訴人母親的醫療評估報告。然而，醫務社工確認已將醫療評估報告傳真至該社保辦。

1167. 四月十八日，投訴人再次致電職員甲查詢有關進展。職員甲覆稱，因醫療評估報告被放錯了地方，故她未及跟進投訴人母親的個案。職員甲承諾會立刻跟進，並安排於五月六日或七日進行家訪。然而，職員甲因身體不適，終於未有如期進行家訪。其後，投訴人再沒有收到任何家訪通知。

1168. 於五月底，投訴人又致電職員甲，並表示由於其母親已申請「長者生活津貼」，因此自六月起，其母親不再需要「高額傷殘津貼」；社署只須向她補發一至五月的「高額傷殘津貼」便可。職員甲表示明白投訴人的要求，並允諾寄上結束個案通知書。

1169. 由於一直沒有收到回覆，投訴人於六月十日再次致電職員甲查詢進展。職員甲覆稱，她以為投訴人母親完全不需要「高額傷殘津貼」。

1170. 投訴人指責職員甲沒有妥善處理其母親的個案。

## 申訴專員的觀察

1171. 綜觀事件經過，申訴專員公署認為，職員甲的確未有妥善和適時處理投訴人母親的個案。此外，其上級的監察未夠嚴謹，亦是導致該社保辦未能及早察覺個案被延誤處理的原因。事件反映社署現行的申請個案監察機制有所不足，未能完全發揮成效。

1172. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議社署檢討和完善其監察機制，並提醒各級職員須嚴格遵行指引，定期檢視個案進度，以確保每宗申請均獲妥善及適時處理。

## 當局的回應

1173. 社署接納申訴專員的建議，並已下列採取跟進行動：

- (a) 社署現行的「部門總務通告 2/2007」，指示社署人員在處理來件時應注意及履行的事項，以妥善處理及傳遞文件。按照現行機制，社保辦主任每月均會透過社會保障電腦系統，收到新申請個案的電腦報告，以便監察有關職員處理這些個案的進度。至於非新申請個案，如職員在一個月內仍未處理有關申請，便須向辦事處主任作出匯報。此外，文書職員亦會適時經由辦事處主任，提醒負責個案的職員有關文件仍未處理，以便職員及早作出跟進及讓辦事處主任監察其處理進度；及
- (b) 社署社會保障科與各區社保辦督導人員均定期舉行社會保障會議，分享處理個案的經驗。在二零一三年十月十日舉行的會議中，署方已鄭重向社保辦主任作出提示，請他們密切監察轄下職員處理個案的情況，並依上文所述的機制，適時處理個案及監察進度，以確保每宗申請均獲妥善及適時處理。

## 社會福利署、食物環境衛生署及地政總署

個案編號 2013/1861A、B 及 C：(1) 不當地向多個團體發出「公開籌款許可證」，讓他們同時在相同或鄰近地點的公眾地方進行慈善籌款活動；以及(2) 不當地發出有效期過長的「公開籌款許可證」

### 背景

1174. 二零一三年五月十三日及六月十八日，投訴人（某慈善團體）向申訴專員公署投訴地政總署、社會福利署（社署）及食物環境衛生署（食環署）。

1175. 據投訴人稱，投訴人獲地政總署、社署及食環署批准，在二零一二年十二月中至二零一三年一月中期間在指定地點進行籌款活動（共約三十天籌款日，每天一個籌款地點）。然而，在進行籌款活動期間，投訴人發現同時有其他團體在鄰近的位置進行籌款活動，並舉出五個例子說明。

1176. 就上述情況，投訴人對地政總署、社署及食環署有以下投訴：

- (a) 三署無理批准多個申請籌款的團體在同一時間及地點（或相距不遠處）進行籌款活動。該些團體的籌款人士往往超越其獲配的指定地點並霸佔投訴人獲配的指定地點進行籌款，影響投訴人的籌款活動之進行；及
- (b) 三署濫批籌款活動的申請，往往一次過批准團體半年的籌款活動，而在該半年期間團體可每天同時在不同的地點進行籌款活動。投訴人認為，上述安排對投訴人的籌款活動造成不公平的競爭。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)

1177. 從申訴專員公署的調查可見，投訴點(a)涉及的問題屬地政總署（而非社署或食環署）的職責範圍，地政總署已承認錯誤審批臨時佔用政府土地的「批准通知書」予其他籌款團體。

1178. 因此，申訴專員認為，投訴點(a)就地政總署而言部分成立、就社署及食環署而言皆不成立。

1179. 不過，從申訴專員公署調查投訴人所指的五個例子可見，社署就涉事例子的跟進有以下不足之處：

- (a) 社署並無記錄顯示曾向其中一個違反「公開籌款許可證」（「許可證」）規定的團體作出告誡；以及
- (b) 社署沒有及時向地政總署反映投訴人和另一團體曾獲地政總署通知可於相同地點與時段進行籌款活動。

1180. 基於上段分析，申訴專員認為，投訴點(a)雖然不成立，但社署另有失當之處。

### 投訴點(b)

1181. 根據有關審批程序，限制籌款活動的期限及總數，並非地政總署或食環署的職責範圍。至於社署，申訴專員公署知悉社署所發出的「許可證」，一般都批准籌款團體在為期三個月的時間內舉行籌款活動；而社署不會限制籌款活動的總數。經考慮社署認為不宜限制團體籌款活動之總數的因由後，申訴專員公署認為社署的做法並非無理。

1182. 鑑此，申訴專員認為，投訴點(b)就地政總署、社署及食環署皆不成立。

1183. 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；對社署的投訴不成立，但社署另有失當之處；及對食環署的投訴不成立。

1184. 申訴專員建議社署從本案汲取經驗，日後務須嚴謹跟進每宗有關籌款活動違規的個案；以及適時轉介相關政府部門跟進。

### **當局的回應**

1185. 社署接納申訴專員的建議。社署相信有關事件實屬個別事例，日後在處理同類情況時，定會更小心處理違規個案和保存相關的檔案記錄，並會適時轉介相關政府部門跟進。



## 運輸署

### 個案編號 2012/3275：拒絕採取交通管理措施，以遏止在某個巴士站的違例泊車情況

#### 背景

1186. 投訴人投訴運輸署，對旅遊巴士經常違例停泊在尖沙咀某街道對出的一個巴士站一帶(涉事地點)的問題處理失當。

1187. 自二零一一年起，投訴人透過 1823 電話中心多次向運輸署投訴，有旅遊巴士經常違例停泊在涉事地點，甚至佔用巴士站範圍及馬路中線，不但阻塞交通，而且妨礙專營巴士／小巴埋站，導致巴士／小巴需在馬路中線上、落乘客，構成交通安全問題。

1188. 運輸署向投訴人覆稱，就涉事地點違例泊車的問題，唯一解決方法是警方加強執法。其後，投訴人向運輸署建議在涉事地點加設雙黃線禁區，以增加阻嚇力，但運輸署否定他的建議。

1189. 投訴人不滿運輸署將責任推卸給警方，卻一直沒有從交通管理方面設法解決問題。他指摘運輸署辦事不力，敷衍塞責。

#### 申訴專員的觀察

1190. 申訴專員公署職員實地視察，確認部份旅遊巴士在涉事地點違例泊車或上落客會妨礙專營巴士埋站，而專營巴士需於馬路中線上落乘客。

1191. 申訴專員公署認同，有關問題並沒有萬全之策，運輸署需在不同持分者的利益之間作出平衡。既然運輸署已明確指出，根據其專業判斷，涉事地點的交通情況是可以接受的，並沒有安全問題，而該署經考慮不同方案後(包括取消/再度遷移巴士站、增設上落客貨禁區等)，認為現行的交通設計較為合適，因此從行政角度而言，申訴專員公署認為運輸署已就有關問題作出詳細的研究及考慮，並無失當之處。

1192. 申訴專員公署認為，倘若日後運輸署發現因旅遊巴士或其他車輛在涉事地點的上落客貨活動，影響巴士乘客的安全或嚴重阻礙專營巴士的運作，運輸署應採取切實交通管理改善措施，以解決問題。申訴專員公署認為在現時的情況下，運輸署既然認為依賴警方執法是最適合解決涉事地點違例泊車問題的做法，應不時檢討涉事地點的交通流通及安全情況。若情況嚴重甚或轉趨惡劣，便須即時向警方反映，要求加強執法，並向警方了解其執法部署。

1193. 就運輸署對此投訴的回覆及跟進，申訴專員公署得悉，運輸署在二零一一年三月首次收到投訴後，隨即進行實地視察，並在同年六月遷移了涉事巴士站的位置，嘗試改善旅遊巴士／車輛妨礙巴士站的情況。申訴專員公署認為運輸署當時的處理得宜。

1194. 然而，當投訴人於二零一二年五月再次投訴，申訴專員公署認為運輸署的處理卻有欠理想。申訴專員公署認為，運輸署既然對區內的交通環境十分熟悉，理應知道投訴人所指出的問題不只是有關巴士站的問題，而是整條路段的規劃問題。但運輸署的多次回覆只重申巴士站不需加設雙黃線的立場，難免給人運輸署沒有正視及認真處理有關投訴的感覺。

1195. 此外，投訴人一再表示憂慮涉事地點對巴士乘客構成交通安全問題，但運輸署直到申訴專員公署的調查後期，才首次正面指出該署認為涉事地點的交通情況仍是安全的看法。申訴專員公署認為涉事地點是否有交通安全問題，屬此個案的關鍵，而乘客安全至為重要。如情況的確構成交通安全問題，運輸署實應採取措施以保障乘客安全。但若情況只屬一般的違例泊車，則考慮會很不同。

1196. 由此可見，運輸署當初對此投訴的處理欠缺敏感度，其多次的回覆均忽略了投訴人的主要關注，未能就事件的關鍵給予切實的回應和解釋，亦沒有向投訴人詳加解釋運輸署曾有考慮其他交通管理方案，導致投訴人認為運輸署沒有認真跟進其投訴，敷衍塞責。

1197. 在這宗個案，運輸署職員每次進行實地視察後，只將現場拍攝的照片存檔，並向上司作出口頭匯報及進行討論，但卻無作出書面記錄。申訴專員公署認為，運輸署職員的做法雖然未必違反部門的規定，但卻未能確保檔案資料的完整性，亦會讓管理層難於監管前線人員的日常工作和投訴處理工作。申訴專員公署認為，運輸署派員進行實地視察，涉及珍貴的人力資源，因此必須確保其視察的果效。如沒有任何書面記錄，日後將難以參考有關調查的結果。申訴專員公署促請運輸署重新檢視其內部指引，要求職員就處理投訴而進行的視察作適當記錄。

1198. 綜合以上分析，申訴專員認為這宗投訴部分成立，並建議運輸署：

- (a) 責成職員處理投訴時須切實回應市民的關注，主動交代運輸署所採取的跟進行動及結果，加強與市民的溝通；及
- (b) 檢討現行有關進行實地視察的指引／程序，確保運輸署檔案資料的完整性。

## 當局的回應

1199. 運輸署接納申訴專員的建議，並已採取下列跟進行動：

- (a) 運輸署已責成個案職員在處理投訴時，須切實回應市民的關注，主動交代所採取的跟進行動及結果，並加強與投訴人溝通；及
- (b) 運輸署已完成檢討現行處理投訴的內部指引，並已作出修訂，要求職員須作出適當的視察記錄。此外，記錄的內容及資料須與投訴個案的複雜性相稱，並符合實地視察的目的。

## 運輸署

### 個案編號 2012/3834：沒有妥善處理投訴人平行進口電動汽車的申請

#### 背景

1200. 投訴人向運輸署申請從英國進口一輛電動汽車。他指稱，該署未有說明其電動汽車在安全及充電方面須符合哪些規定，而且要求他以個人身份進口的車輛亦須如經銷商般達到類型評定的標準，做法不合理。

1201. 運輸署在有關進口車輛程序的指引內，並無訂明申請人須提交製造商的確認信，以證明車輛的電力系統可在香港安全使用，因此他質疑該署為何要求他提交確認信。他又指該署拒絕透露與製造商就其電動汽車聯絡的詳情。

1202. 在二零一二年九月至二零一三年五月期間，他曾多次向運輸署提交補充資料及查詢申請的審批進展，但一直沒有得到明確答覆。

#### 申訴專員的觀察

1203. 申訴專員公署認為，運輸署已適當地告知投訴人進口電動汽車的基本規定，特別是運輸署對於充電裝置安全問題的主要要求，因為「電動汽車的車輛構造審批要求」已列明申請人須提交有關證明文件。事實上，運輸署亦已向他詳細解釋類型評定及個人進口申請評定兩者的技術規定。

1204. 投訴人的電動汽車在類型及構造方面是否與香港經銷商所進口的相同，屬運輸署的專業判斷。該署已表明評估個人進口及經銷商進口電動汽車所需的基本資料相同。鑑於安全是首要考慮因素，申訴專員公署認為，運輸署對於經各種模式進口的電動汽車訂立相同的安全標準是合理的。

1205. 至於投訴人指運輸署無理要求他提交製造商的確認信，以及該署拒絕透露與製造商聯絡的詳情，申訴專員公署留意到運輸署曾主動接觸製造商並取得相關資料，更曾經多次徵求對方同意把資料交給投訴人，只是對方沒有回覆。

1206. 從運輸署與投訴人的往來信件可見，該署已適時回應投訴人的查詢，並無延誤。由於製造商提出了一些須注意的事項，運輸署有必要就此進一步確認及等候製造商回覆，才批核投訴人的申請。然而，鑑於投訴人提交申請已逾八個月，運輸署實應盡快根據已有的資料，決定是否批准申請。

1207. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。不過，申訴專員公署認為，運輸署的處理方式尚有可改善之處。運輸署網頁所載關於進口車輛的資料顯示，個人進口車輛申請者須遵照的有關程序，同樣適用於電動汽車及汽油汽車。由於這兩類車輛的技術關注範疇迥然不同，申訴專員公署認為運輸署不宜以相同的申請程序處理。

1208. 因此，申訴專員促請運輸署：

- (a) 與投訴人就有關其申請的審批進度保持緊密聯繫，以便他掌握足夠資料為其擬進口的電動汽車的安排作出決定；
- (b) 全面檢討以平行進口方式申請進口電動汽車的程序，並考慮應否為電動汽車另行訂立一套申請程序；及
- (c) 考慮為進口電動汽車設立一個專題網頁，闡述只適用於電動汽車的特別規定及技術性考慮。

## 當局的回應

1209. 運輸署接納申訴專員提出的建議，並已採取以下行動：

- (a) 運輸署繼續與個案中的投訴人就其申請及所遞交的文件保持緊密聯繫；

- (b) 運輸署在檢討有關電動車的進口及登記指引後，已於二零一三年十月在該署網站公布新一套「進口及登記純電動車輛及插電式混合動力車輛指引」；及
- (c) 運輸署在二零一三年十月開設了一個有關進口及登記電動車的專題網頁，以便公眾更了解進口電動車的程序和要求，以及獲取其他與電動車相關的資訊。

## 運輸署

### 個案編號 2012/5388：由於投訴人未能提供涉事的士的車牌號碼，運輸署拒絕受理其對的士司機的投訴

#### 背景

1210. 投訴人向交通投訴組投訴一名的士司機態度惡劣，但不獲受理，原因是他只能夠提供該名司機的姓名及的士司機證編號，而未能提供的士車牌號碼。投訴人認為，交通投訴組應可向運輸署取得涉事司機的資料，但交通投訴組表示運輸署不會提供有關資料。投訴人不滿運輸署拒絕提供資料，以致交通投訴組無法跟進他的投訴。

1211. 目前，運輸署和警方是監察及規管的士服務的主要政府部門，而交通投訴組是接受市民有關交通運輸投訴的主要機構。投訴如涉及懷疑刑事罪行，例如濫收車資及兜客，交通投訴組會把有關投訴轉介警方展開調查；至於涉及的士司機一般不當行為的投訴，則會轉介運輸署跟進，而該署通常會向車主發出勸諭信，並與的士業界保持聯繫。

#### 申訴專員的觀察

1212. 這宗投訴緣於運輸署拒絕提供涉事的士司機的資料，以致交通投訴組無法跟進。然而，根據現行交通投訴組設有的機制，投訴人必須提供涉事的士的車牌號碼，運輸署才能向有關車主發出勸諭信。這宗個案的關鍵在於運輸署現時向的士車主發出勸諭信的做法是否恰當，以及能否起阻嚇作用，杜絕的士司機的差劣表現和行為。

1213. 運輸署現時的做法有助監管的士司機的表現及打擊不當行為，這個制度大致恰當和有效，申訴專員公署對此並無異議。不過，申訴專員公署認為制度尚有可改善之處。雖然向的士司機直接發出勸諭信的作用或許有限，但至少可讓司機知道，他們的不當行為會引致乘客投訴。因此，儘管這宗個案的投訴人未能提供的士車牌號碼，交通投訴組其實仍可以受理投訴。

1214. 申訴專員公署認為，運輸署／交通投訴組可考慮另設機制，在監察每部的士涉及的投訴之外，同時亦記錄和監察就每名的士司機所收到的投訴。這樣應可更有效地打擊不良司機。為提高這個機制的效能，運輸署應教育市民在投訴時須記下的士司機證上的編號，亦可考慮一些便利市民記錄有關資料的方法，例如把資料列印在的士車費收據上。

1215. 另一方面，運輸署可考慮與交通投訴組商討，在後者的網頁所載的士投訴表格上，註明投訴時必須提供的士車牌號碼，以及考慮在的士車廂內張貼告示，清楚說明這項要求。由於的士車費收據是投訴的有用佐證，運輸署應加強宣傳，提示打算投訴的乘客向司機索取收據。

1216. 最後，申訴專員公署認為運輸署應加強行動打擊屢犯者。假如針對某的士或司機的投訴達到若干次數，運輸署便應考慮加強其跟進行動，例如要求車主匯報就有關投訴採取了哪些跟進行動。

1217. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。然而，運輸署現行的機制尚有可改善之處。申訴專員建議運輸署與交通投訴組討論及考慮以下方案，改善處理涉及的士的投訴：

- (a) 即使只能查出涉事的士司機而未能找到車主，運輸署仍應受理投訴，並應向司機發出勸諭信；
- (b) 除了監察針對每部的士的投訴外，就投訴人能夠提供涉事司機的的士司機證編號的個案，交通投訴組應另設機制監察就每名的士司機所收到的投訴。假如再接到針對同一司機的投訴，兩宗投訴應一併轉介予運輸署或警方跟進；
- (c) 運輸署應研究方法教育及方便市民獲取及記錄的士司機證編號，以提高建議(b)的成效；
- (d) 若多次接到針對某的士或司機的投訴，運輸署應考慮加強對相關的士車主的跟進行動，例如要求車主說明或匯報已採取的糾正措施；



- (e) 交通投訴組應在其「的士投訴表格」上註明投訴的士司機時，記錄的士車牌號碼的重要性，以提醒公眾；
- (f) 運輸署應探討透過在的士車廂內張貼告示，提醒乘客投訴的士司機時須提供的士車牌號碼（以及上文提及的的士司機證編號）的可行性；
- (g) 運輸署應加強宣傳，提醒有意投訴的乘客向司機索取車費收據；及
- (h) 運輸署應加強宣傳的士司機嘉許計劃（嘉許計劃），以鼓勵表現良好的司機和提升行業的專業形象。

## 當局的回應

1218. 運輸署及交通投訴組接納申訴專員提出的全部建議，並已按上文建議詳情的(a)至(h)項採取下列措施：

- (a) 運輸署及交通投訴組自二零一三年十月起，受理未能提供的士車牌號碼（即未能識別的士車主），但備有的士司機證編號及／或司機姓名的投訴。在二零一三年十月至二零一四年六月期間，交通投訴組共接獲五宗只有涉事司機資料的投訴。運輸署已向涉事司機逐一發出勸諭信；
- (b) 為記錄及監察就每名的士司機所收到的投訴，交通投訴組在二零一四年一月完成系統更新工作。多次被投訴的司機個案現會轉介予運輸署及／或警方跟進；
- (c)及(g) 運輸署已在二零一三年十二月更新網頁、海報、宣傳單張和車廂標貼，提醒的士乘客可利用的士司機證又或車資收據的資料作出投訴；
- (d) 根據交通投訴組在二零一四年一月完成系統更新工作後所提供的資料，運輸署會發信予多次被投訴的車主／司機，要求匯報已採取的糾正措施；

- (e) 交通投訴組已在二零一三年十二月修訂「的士投訴表格」，提醒公眾如擬投訴的士司機，應記錄的士車牌號碼、的士司機證的資料，又或索取車費收據；
- (f) 運輸署已在二零一三年十二月開始於的士車廂標貼加入提示，提醒乘客可以利用的士車牌號碼、的士司機證的資料或車費收據的資料作出投訴；及
- (h) 為鼓勵的士司機提供優質的士服務，運輸署藉着於二零一四年一月就嘉許計劃舉行的頒獎典禮，安排更多電台宣傳時段作推廣，並會在派發予司機的《的士通訊》內刊登獲嘉許的士司機的故事。而為加強推廣嘉許計劃和提高的士行業的專業形象，運輸署自二零一三年十二月起在的士車廂標貼及大型的士站的資訊板，加入連結優質的士服務督導委員會網頁的快速回應碼（QR code）。

## 運輸署

### 個案編號 2013/2265：無理要求首次申請「私家服務（豪華房車）出租汽車許可證」的人士提供出租記錄作為證明文件

#### 背景

1219. 投訴人投訴運輸署不當處理其「出租汽車許可證 – 私家服務（豪華房車）」（許可證）的申請。投訴人計劃投資出租汽車的業務，並獲得顧客答應與他簽訂租車服務合約。他向運輸署查詢有關許可證的申請，獲悉申請人須提交最近三個月的顧客使用同類車輛的出租記錄作為支持文件。投訴人認為，他與顧客簽訂的服務合約已能證明他有實際需要領取許可證。但該署職員覆稱，若未能提供上述出租記錄文件，有關申請可能會失敗，並建議他先行將租車服務外判給持有許可證的承辦商，其後提供三個月的出租記錄作為支持文件。投訴人曾嘗試尋找持有許可證的同行承辦其租車服務，但遭到拒絕，原因是「同行如敵國」。投訴人認為，運輸署對許可證的首次申請提出不合理的要求。

#### 申訴專員的觀察

1220. 申訴專員公署認為，運輸署有需要遵從法例規定，要求許可證的申請人提供資料以證明其出租汽車服務類型是有合理理由需要的。然而，首次申請人或會置疑：既然許可證尚未批出，如何提供過去三個月的出租記錄？從運輸署對此個案中的解釋可見，申請人其實有三個選擇：

- (a) 先行租用其他持有許可證的營辦商的汽車以向其顧客提供服務，然後向該署提供有關租車記錄；
- (b) 提交最近三個月其顧客使用同類車輛服務的記錄；或
- (c) 若未能提交任何租車記錄，可作出書面陳述及解釋，供出租汽車許可證遴選委員會（委員會）考慮。

1221. 申訴專員公署認為，大部分申請人均能提供有關（過去三個月）的租車記錄，反映有關要求並非特別難以達到。而對於未能提交有關記錄的申請人，委員會在考慮其書面陳述後亦接納其申請，顯示運輸署在執行有關法例的要求時已給予一定的彈性。申訴專員公署亦同意運輸署所述，如豁免所有首次申請人提交租車記錄，有機會造成漏洞。因此，申訴專員公署接納運輸署的解釋，對於首次申請與續期申請，應採取一致的審批準則。

1222. 另一方面，運輸署要求首次申請人提交過去三個月的租車記錄，難免會引起疑問。在這方面，許可證的申請書並沒有提供清晰的資訊。申訴專員公署明白，若申請人提出查詢，運輸署職員會向其解釋有關的資訊，即如他無法出示租車／用車記錄，可選擇提交其他支持文件、補充資料，或他本人認為將有助於委員會考慮其申請個案的其他資料予委員會考慮。運輸署亦會提示申請人可提交其他並未有列於表格內的「其他證明文件／資料」，並提供電話號碼方便申請人查詢。然而，如申請人不主動提出查詢，便會錯過上述資訊。

1223. 申訴專員公署認為，運輸署應在申請書內就有關要求給予具體的闡釋，特別是首次申請者如何得到所需的出租記錄，包括如申請人未能提供出租記錄，他們可以書面陳述原因，供委員會考慮，以免首次申請人以為沒有出租記錄便一定不會獲發許可證，或因此而被「嚇阻」提出申請。

1224. 綜合上文分析，申訴專員認為這宗投訴不成立，但運輸署有可改善之處。申訴專員公署建議運輸署在申請書內就有關要求給予具體的闡釋，特別是首次申請者如何得到所需的出租記錄，包括如申請者未能提供出租記錄，他們可以書面陳述原因，供委員會考慮，以免阻嚇未能提供出租記錄的首次申請者提出申請。

## **當局的回應**

1225. 運輸署接納申訴專員的建議，自二零一四年三月起已修訂出租汽車許可證申請書內「所需文件」，提醒首次申請人如無法提供租車／用車記錄，可考慮提交其他支持文件或資料。運輸署亦已更新相關網頁。

## 運輸及房屋局及運輸署

### 個案編號 2012/4018：沒有妥善處理投訴人平行進口電動汽車的申請

#### 背景

1226. 投訴人投訴運輸及房屋局(運房局)與運輸署在處理他的電動私家車(電動車)的進口申請一事上行政失當。

1227. 投訴人於二零一二年七月從日本直接購入一輛他相信與本港代理商及政府使用之型號相同的電動車，並成功取得環境保護署(環保署)有關符合噪音管制標準的批准文件。然而，運輸署在八月中旬收到投訴人提交該電動車的一些資料後，向投訴人表示他須提供更多文件，以證明該電動車符合有關的要求。投訴人認為運輸署未有妥善處理他的電動車的審批申請，遂向申訴專員公署作出投訴。透過申訴專員公署安排的調解會議，投訴人與運輸署於九月二十日達成和解。其後，運輸署於十月五日告知投訴人，已收悉該電動車的製造商(廠商)的正式回覆，表明他的電動車的設計不適合在本港使用，故該署未能處理他的申請。

1228. 投訴人後來將電動車運返日本以作轉售，但向運輸署表示日本海關需要投訴人提供信件以證明本港運輸署正式拒絕他的領牌申請，並需佐以廠商的正式證明文件。

1229. 就此，投訴人對運房局及運輸署有以下不滿：

- (a) 運輸署早前得到廠商確認，投訴人的日本版電動車設計不適合於本港使用。投訴人認為這與他早前向其代理車行所理解的情況不一致，故要求運輸署將該封與廠商溝通的信件原文轉交給他，可是遭到拒絕。投訴人不滿運輸署無理拒絕他的要求。運輸署曾將表明未能處理投訴人的電動車審批申請的電郵英文版本交給投訴人。可是，有關內容只是引述廠商的話語。投訴人對運輸署指曾為他直接向廠商查詢的說法存疑，故希望獲得原文的記錄以辨真偽；

- (b) 投訴人表示，他以平行進口(俗稱「水貨」)形式購入電動車，會影響本港代理商的利益。投訴人有理由相信，運輸署就他的申請其實只是一直與本港代理商對話，而非真正收到由廠商作出的回覆。投訴人不滿該署迴避問題；
- (c) 投訴人認為運輸署與代理商就他的申請有資料上的交流。該署受到代理商所干預，故此刁難投訴人的申請；
- (d) 投訴人表示在他的電動車運抵本港前，分別以電話及電郵向各部門查詢其發牌要求。當時運輸署從未向投訴人提及必須提交廠方的安全證明，亦沒有提出有關的電力匹配要求。投訴人不滿運輸署在他申請電動車入口的過程中，從未提及必須提交廠方安全證明，以及相關安全基本原則。他其後於運輸署網頁內，查找有關車輛檢驗的證明，發現署方要求申請者必須提交由生產商發出的進一步資料，是新增的條款。投訴人認為運輸署的要求朝令夕改，令他無所適從，且有誤導之嫌；
- (e) 投訴人認為運輸署職員回覆他的提問時不盡不實，未有詳細交代當中的細節及指引，令他錯誤評估有關輸入電動車的要求。投訴人認為，如果當時有關職員能及早告知他相關的規章，他所招致的損失不致如斯嚴重；及
- (f) 投訴人指運輸署對電動車的入口要求等方面，認知匱乏，但運房局將有關的發牌與檢測要求事宜全交由該署處理，完全沒有引入其他部門如機電工程署(機電署)的專業意見，實屬決策權力錯配。

## 申訴專員的觀察

### 投訴點(a)及(b)

1230. 根據政府的《公開資料守則》，若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，有關部門可拒絕披露有關資料。因此，運輸署先徵得廠商的同意，才向投訴人提供其信件的原文，做法恰當。

1231. 申訴專員公署審研過運輸署與廠商的電郵記錄，確認運輸署於九月二十五日電郵廠商，查詢投訴人的車輛型號是否適用於車輛認證局的證書及測試報告、有關車輛的充電系統在香港能否安全使用、其電池與香港版本的電池是否一樣，以及使用時有什麼地方需要注意等。其後廠商一名職員於九月二十七日回電郵，指出車輛認證局的報告及證書並不適用於投訴人的車輛型號，雖然兩者的電池一樣，但日本的型號跟香港的基礎設施標準不同，也沒有正式保養。信中亦指出，為避免個人及財物損失，廠商強烈建議只使用個別市場已獲批核可在路上使用的車輛。

1232. 申訴專員公署亦審視過運輸署其後的電郵，確定運輸署已多次直接向廠商查詢，是否可以將其電郵提供給投訴人，但一直未有收到回覆。

1233. 從以上所述，申訴專員公署認為，投訴點(a)及(b)的指控不成立。

#### 投訴點(c)

1234. 運輸署確實於二零一二年七月透過本港代理商，詢問廠商有關電動車的電力安全問題。申訴專員公署審研過有關電郵，當中並無提及投訴人的申請。其後，運輸署直接與廠商溝通(上文第1231及1232段)。申訴專員公署認為，並無證據顯示運輸署在處理投訴人的申請以及與廠商溝通方面有受到本港代理商的干預。因此，投訴點(c)不成立。

#### 投訴點(d)及(e)

1235. 申訴專員公署留意到，投訴人在二零一二年七月十八日首次向1823電話中心查詢時，已表示他已於日本自行訂購了一部電動車。而運輸署在八月初給投訴人的電郵中，已清晰告知投訴人「.....個別人士入口電動車時，必須提供由電動車製造商發出或加簽，證明電動車的電力系統(包括充電系統)規格是否與本港的供電系統匹配，及不會構成危險。適合其他地區使用的電動車未必適合香港使用。」，並夾附「電動汽車的車輛構造審批要求」供投訴人參閱。申訴專員公署認為，運輸署在投訴人的首次查詢後，已適時地提出其基本要求，即由電動車製造商發出或加簽的證

明，電動車的電力系統是否與本港的供電系統匹配。其後該署在跟進投訴人的申請期間，其以電力安全為首要條件的立場一直沒有改變。

1236. 誠然，該署相關網頁的條文在期間有所更改，但更新網頁屬政府部門的日常工作。申訴專員公署審研過有關改動，於更新前，有關網頁並無特別提及進口電動車的要求。申訴專員公署相信，由於投訴人的申請屬首宗以平行進口方式輸入電動車到香港的個案，在此之前，有關網頁並無特別提及這方面的要求。因此，投訴人需特別就此向運輸署提出詢問，而運輸署亦已適時作出回應。其後該署因應是次個案的經驗，於網頁中加強這方面的資訊，屬合理及負責任的做法。申訴專員公署認為，即使有關的網頁於開始時沒有特別提及對電動車的要求，亦不表示運輸署的審批標準及原則前後不一，故此，申訴專員公署不認為當中存在指引朝令夕改或誤導的問題。

1237. 另一方面，申訴專員公署審研過有關的網頁後，認為有改善的空間。根據網頁的指引，平行進口車輛在程序上需要經過數個步驟：第一，有關車輛需要符合環保署車輛廢氣及噪音排放的標準；第二，有關車輛在進口時需要符合香港海關的申報條件；第三，申請者在為車輛登記及領牌前，需將車輛送往運輸署檢驗。而這一步的工作只能於車輛進口以後才能進行。第四，是車輛登記及領牌。最後，是計算首次登記稅。

1238. 上述步驟皆適用於電動車與非電動車。然而，申訴專員公署認為，電動車與非電動車在法例及技術上的關注點並不相同。對非電動車而言，其主要關注點可能是需要符合車輛廢氣及噪音排放的標準，亦需要計算首次登記稅，因此指引的第一步是先向環保署申請批准，再而向海關申報應課稅的價值。在車主向運輸署提交申請時，其車輛已經進口香港。

1239. 但電動車的關注點卻不一樣，電動車由於是零廢氣排放，因此只須符合環保署的噪音規例。電動車亦不需要繳交首次登記稅。反而，運輸署就其電力系統有很重要的要求。雖然運輸署已於其網頁加上「進口車輛前，必須確保車輛符合在香港登記的適用規定」的提示字眼，亦特別提及電動車的型號及插電式混合動力車輛型號須提交由生產商發出的進一步資料，但申訴專員公署認為，既然運輸署就電動車有如此重要的要求，車主實應在決定



購買前先行向運輸署確認其型號及電力系統符合該署的要求。

1240. 有見及此，申訴專員公署建議運房局及運輸署全面檢討進口電動車的申請流程，考慮是否需要就電動車另行制訂一套申請程序，例如應先從運輸署得到有關型號的確認及批准，才進口有關車輛。運輸署亦應與其他相關部門聯繫，考慮是否需要更改參與審批的部門（例如環保署是否需要就每一部電動車作出豁免批准，海關是否需要知悉其應課稅的價值），以及加入其他相關部門（例如機電署及消防處）。

1241. 此外，申訴專員公署亦認為，有鑒於政府對電動車的政政策，日後可能會有越來越多市民對進口電動車感興趣。運房局及運輸署應考慮是否需要為進口電動車設立一個特定的網頁，清楚指出其要求重點及申請程序。

1242. 從以上所述，申訴專員公署認為，投訴點(d)及(e)均不成立，但現行的做法有可改善之處。

#### 投訴點(f)

1243. 運房局在回應中已指出，該局在電動車進口及出牌方面，實有考慮其他部門的意見，包括機電署。申訴專員公署認為，車輛在香港的道路上行走，由運輸署從道路安全的角度負責把關，實屬合理。事實上，從投訴人九月二十五日的電郵可見，機電署亦指出該署的「電動車輛充電設施技術指引」，並非電動車輛在香港發牌所需符合的要求。因此，申訴專員公署認為，投訴點(f)亦不成立。

1244. 綜觀這宗個案，申訴專員公署認為，運輸署就投訴人的申請已盡量提供協助，沒有證據證明當中有行政失當之處。然而，申訴專員公署亦理解，投訴人已進口的車輛需要運回日本轉售，因此而承受了不少損失，實屬不幸。因此，申訴專員公署希望運輸署能從此個案汲取經驗，改善有關的申請程序及資訊，更好地配合政府鼓勵市民使用電動車的政政策。

1245. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，並建議運房局及運輸署：

- (a) 全面檢討進口電動車的申請流程，考慮是否需要就電動車另行制訂一套申請程序；及
- (b) 考慮為進口電動車設立一個特定的網頁，清楚指出其要求重點及申請程序。

## 當局的回應

1246. 運房局及運輸署接納申訴專員公署提出的建議，並已採取以下行動：

- (a) 運輸署在檢討有關電動車的進口及登記指引後，已於二零一三年十月在該署網站公布新一套「進口及登記純電動車輛及插電式混合動力車輛指引」；及
- (b) 運輸署在二零一三年十月開設了一個有關進口及登記電動車的專題網頁，以便公眾更了解進口電動車的程序和要求，以及獲取其他與電動車相關的資訊。

## 職業訓練局

### 個案編號 2013/3142：在課程簡介中提供失實資料，令學員誤以為完成課程後可取得認可專業資格

#### 背景

1247. 投訴人在二零零四至零七年修讀職業訓練局（職訓局）轄下香港專業教育學院某分校（甲校）的三年制能源管理高級文憑課程（涉事課程）。根據課程簡介，有關文憑符合機電工程署（機電署）的註冊電業工程人員認可資格。然而，他後來得悉機電署並不承認該資格，遂向申訴專員公署投訴職訓局當年提供失實資料，誤導學員。

#### 申訴專員的觀察

1248. 甲校當年開辦涉事課程時，所公布的資料明顯失實。職訓局在如此關鍵的資料上出錯，實令人無法接受。此外，該局在審批過程中竟然未有察覺問題，可見除個別職員辦事疏忽外，該局的課程審批程序亦有欠周全。

1249. 再者，職訓局在二零一二年一月收到畢業生通知有關情況後，理應立即跟進，聯絡機電署以討論追認資格的可能性，並通知所有畢業生及按其需要盡早安排他們修讀補充課程，以盡量減輕對他們的影響。在事件中，職訓局卻在申訴專員公署介入後才採取補救行動，實在反應過慢，而且欠缺承擔。

1250. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立，並建議職訓局：

- (a) 修訂審批新課程的程序，規定學院須覆核專業資格認可以避免再發生同類事件；及
- (b) 日後若發生對畢業生有重大影響的事情，應盡快通知所有受影響者，並即時採取適當的補救措施。

## 當局的回應

1251. 職訓局接納申訴專員的建議，並已實行或將實行以下跟進行動：

- (a) 職訓局現正檢討制定新課程的機制，並加強監察申請專業資格的程序。職訓局預期在更新的程序下，申請專業資格的進度將會定期匯報予所屬的課程委員會和學務委員會，以確保有關申請獲得適當的跟進。另外，所屬學科亦會加以核實課程小冊子的資料，確保資料正確無誤；及
- (b) 日後若發現對畢業生有重大影響的事情，職訓局將盡快通知所有受影響者，並及時採取適當的補救措施。

## 第三部分 ——就主動調查個案所提出建議的回應

### 屋宇署

#### 個案編號 DI/316：屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」

#### 背景

1252. 自二零一一年年中，專責處理僭建問題的屋宇署開始採用一套特別為處理涉及知名人士的僭建個案（名人個案）而設的工作程序（「特別程序」），希望透過率先派員於「接獲舉報當天」或「最遲於三數天內」到場視察及展開調查，以確定所涉僭建物是否存在，可以盡早解答公眾的疑問。在完成調查後，該署會按照其一般處理僭建個案的政策及程序採取行動，而不會因為涉及知名人士而作任何特別嚴厲或寬鬆的安排。

1253. 由於公眾對於政府如何處理名人個案表示關注，申訴專員決定展開主動調查，探究「特別程序」可有不足之處。

#### 申訴專員公署的觀察

##### 新程序的公布過於遲緩及被動

1254. 屋宇署設立「特別程序」以盡快解答公眾及傳媒就名人個案的疑問，申訴專員公署認為是有一定理據的。然而，「特別程序」畢竟有別於處理一般僭建個案的程序，政府理應在決定採用該程序後盡快向公眾闡述其內容及理據，而非延至逾半年後被傳媒查問，才透露已實施「特別程序」處理名人個案。政府在公布「特別程序」方面實在過於遲緩和被動。

### 新程序欠缺指引文件

1255. 截至申訴專員公署完成調查當天，屋宇署實施「特別程序」已逾兩年，以該程序處理的個案達數十宗，但該署卻一直未有就該程序制訂指引性文件。由於欠缺指引，個別職員或會對相關規定有不同理解而致出現在處理上的誤差。

### 執法行動常有延誤

1256. 在絕大部分名人個案中，屋宇署都能按「特別程序」率先於接獲舉報當天或最遲於三數天內派員到場視察。不過，在隨後採取執法行動時，卻經常出現延誤，例如：

- (a) 在確定僭建物逾半年後仍沒有發信勸諭業主盡快展開糾正工程；
- (b) 在勸諭信期限屆滿逾一年後仍沒有發出法定命令；及
- (c) 於法定命令期限屆滿逾半年後始向業主發出檢控前的警告信。

1257. 上文所述的延誤，並不是名人個案所獨有，在一般的僭建個案中亦常見。這對公眾安全不無影響。

1258. 申訴專員對屋宇署提出以下建議：

- (a) 汲取經驗，日後在推行對公眾有影響的新措施時，須盡快公布內容及因由；
- (b) 為「特別程序」制訂文件，列明「特別程序」的目的、理據及相關指引，以便職員依從；及
- (c) 認真檢討導致不時延誤處理僭建個案的原因，設法根治問題。

## 當局的回應

1259. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取以下的跟進行動：

- (a) 屋宇署日後在推行對公眾有影響的新措施時，會盡快公布內容及因由。
- (b) 屋宇署已修訂相關內部工作指引，並加入適當註釋，供員工參考。
- (c) 屋宇署向來十分重視香港的樓宇安全，並一直在有效運用資源的前提下，以風險管理原則釐定執法的優先次序。為回應公眾對樓宇安全的關注，屋宇署於二零一一年四月起修訂了僭建物的執法政策，擴大「須優先取締」的僭建物的涵蓋範圍，把位於私人樓宇外部的僭建物，包括在天台、平台、天井及後巷的都包括在內，不論有關僭建物對公眾安全的風險度或是否新建。在執法政策修訂後，須要處理的僭建物舉報大幅增加，因此屋宇署必須把這些屬「須優先取締」的僭建物排列先後次序，並按序進行執法工作。就此，屋宇署已設有機制監察及評估情況，如僭建物變得危險，屋宇署會即時處理，以保障公眾安全。

1260. 此外，屋宇署已落實推行一系列改善措施，包括重整工作優次及減省工序，以達致更高的工作效率。其中，屋宇署會調配資源及增加人手以加大力度處理積壓下來未獲遵從的法定命令。

## 政制及內地事務局

### 個案編號 DI/238：香港的公開資料制度

#### 背景

1261. 資訊自由或公開資料是市民的基本權利。然而，香港並沒有規管資訊自由或公開資料的法例，只有政府於一九九五年開始推行的一套行政守則，即目前由政制及內地事務局（政制局）負責的《公開資料守則》（《守則》）。《守則》規定，政府所有決策局／部門（局／部門）都必須向市民公開政府管有的資料，除非有《守則》所訂明可拒絕披露的理由（豁免規定）。

1262. 儘管政制局近幾年已努力改善《守則》的執行情況，申訴專員公署曾處理的投訴個案顯示，有些局／部門尚未完全理解《守則》，亦未能適當地應用其條文。另一方面，不少國家和地區已有重大進展，包括為資訊自由立法，以滿足社會大眾對政府開明問責的要求和期望。

1263. 有鑑於此，申訴專員展開這項主動調查，藉以進一步就香港的公開資料制度查找不足之處及相關問題，並參考其他國家和地區的情況。調查所得如下。

#### 申訴專員的觀察

##### 沒有法律支持

1264. 在香港的純行政制度下，其他國家和地區的資訊自由法例一些重要元素在香港根本不存在，特別是審裁機構具約束力的決定以及對不遵從規定的罰則。至於其他重要元素，亦未獲充分體現，例如涵蓋各公營機構、主動披露資料、定期匯報工作及資訊自由的倡導等。



### 《守則》的涵蓋範圍狹窄

1265. 《守則》只涵蓋兩個公營機構，而所有其他公營機構則可自行選擇是否採納《守則》。即使這些公營機構決定採納《守則》，它們仍不屬於《守則》正式涵蓋的範圍，因此亦不會受政制局監察。

### 監察範圍有限

1266. 據《守則》規定，無論市民索取資料時有否引用《守則》，各局／部門都必須按照《守則》的精神處理。可是，政制局所監察的統計數據，卻只包括使用《守則》的特定表格或表明是按《守則》提出的索取資料要求。可想而知，政制局沒有監察的索取資料要求為數必定相當多。

### 對豁免規定的認識不足，以致在應用時出錯／有不一致之處

1267. 不少局／部門仍未能完全掌握《守則》的精神和字面意義，往往只根據自行詮釋來決定豁免規定是否適用。在應用有關「第三者資料」和「個人資料（私隱）」的豁免規定方面，各局／部門的做法尤其不一致，亦經常出錯。政府當局在這方面沒有足夠的指引，而各局／部門並無徵詢權威專家意見的途徑。

### 缺乏檢討

1268. 有別於許多其他國家和地區的資訊自由法例中的豁免規定，《守則》的豁免規定並沒有訂明有效期。此外，《守則》缺乏定期檢討各項豁免規定的常設機制，而其他國家和地區則經常檢討及更詳細地訂明豁免類別，藉以收窄豁免規定的適用範圍和縮短其有效期，進一步提升公眾索取資料的權利。政制局亦沒有既定渠道可以就其涉及公開資料的工作，徵詢其他專家或輿論領袖的意見，以符合社會大眾的期望。

### 主動披露及定期匯報不足

1269. 各局／部門目前向市民例行提供的資料只屬一般性質，並不包括行政守則、指令及訓令，或其他關於對公眾有影響的決定的文件。在其他國家和地區，當地法例訂明政府和有關機構必須主動披露上述各類文件，並須發表全面的年度或季度報告。相比

之下，政制局每季發出的新聞稿僅提供少量統計數據，難以讓市民了解《守則》和監察各局／部門遵從《守則》的情況。

### 宣傳及公眾教育不足

1270. 政制局為《守則》專設的網頁（[www.access.gov.hk](http://www.access.gov.hk)）所載資料甚少。在其他國家和地區，相關網頁列載資訊自由各個方面的指引，引用個案實例來解釋資訊自由法例及豁免規定，並且向公眾提供諮詢途徑。政制局雖然有製作政府宣傳短片／聲帶，且不時在電台／電視台播出，但它們只提供最簡單的資訊；對於《守則》的基本原則，例如政府須公開透明，都一概沒有介紹。

1271. 申訴專員建議政府：

- (a) 考慮立法訂明市民有索取資料的權利，涵蓋範圍包括各局／部門及所有公營機構所管有的資料，並設立具執法權力的獨立機構監察公開資料的工作。

1272. 在制定相關法例前，政府當局應：

- (b) 尋求不同的方法和途徑，以便各局／部門在處理看來涉及個人資料的索取資料要求時，可以徵詢權威專家的意見及有清晰的指引可循；
- (c) 設立一個獨立機構，就有關公開資料的事宜向政制局提供意見；
- (d) 訂定及落實一套分階段計劃，將《守則》的適用範圍及政制局的監察權力擴大至包括所有公營機構；
- (e) 檢討當局對「索取資料要求」的定義，涵蓋那些沒有引用《守則》的索取資料要求，以便全面監察各局／部門遵行《守則》的情況；
- (f) 向公眾發放更多資訊，並考慮編製「披露記錄」，以便市民了解及監察各局／部門的表現；
- (g) 大幅增加定期向市民提供有關《守則》及其適用範圍的資料，而有關資料亦應更廣泛及更具實質內容；

- (h) 設立機制定期檢討《守則》，使之與時並進，特別是當中的各項豁免規定，以確保其定義清晰及限制不會過多，並盡可能訂明各項豁免的有效期；
- (i) 擬定及提供不同系列的個案彙編，令各局／部門及市民更了解有關執行《守則》的某些課題和應用豁免規定的情況；
- (j) 加強宣傳，讓市民知悉有哪些途徑可諮詢有關《守則》的事宜；
- (k) 向各局／部門提供更多關於如何詮釋及引用《守則》的意見和支援，特別是《守則》內經常受市民質疑和投訴的豁免規定；及
- (l) 為職員安排更多培訓，包括向他們介紹其他國家和地區在貫徹執行資訊自由法律方面的知識和最佳處理方法。

## 當局的回應

1273. 就建議(a)、(c)及(h)，法律改革委員會（法改會）正着手對海外司法管轄區的相關法律進行全面的比較研究，以考慮應否和如何採取措施改善香港的公開資料制度。政制局會認真研究法改會可能就此提出的建議，然後考慮未來路向。

1274. 就建議(b)，各局／部門在有需要時，可就索取資料的事宜徵詢律政司的法律意見；如需就特別的法律事項尋求具體的意見，將諮詢有關法律範疇的律師。

1275. 就建議(d)，政制局已與申訴專員管轄範圍內的22個公營機構磋商有關資料發放和監察的安排。政制局會因應這些機構的意見跟進有關事項。

1276. 就建議(e)，政制局正參考申訴專員報告內所包括的司法管轄區的處理方法，檢討有關索取資料要求的涵蓋範圍。

1277. 就建議(f)、(g)、(i)、(j)及(k)，政制局正逐步加強《守則》網站的內容以及向公眾發放更多資料。作為第一步，政制局已在《守則》網站新增以下資料：

- (a) 每個季度發布有關《守則》統計數字的新聞公報；
- (b) 有關推廣《守則》的電視宣傳短片和電台宣傳聲帶；及
- (c) 有關《守則》的查詢可發送至的地址、電郵地址和傳真號碼。

其他資料一經備妥便會加進網站。

1278. 就建議(l)，政制局已將海外司法管轄區的最佳處理方法納入職員培訓的教材內。

## 衛生署

### 個案編號 DI/278：政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業

#### 背景

1279. 傳媒不時有報道，指新興具有醫護性質的療程或由未合資格的從業員提供未達標準的相關服務，可能令市民的健康受損。多宗涉及美容院提供不當療程的事件，更反映當局有必要加強對醫護專業現行規管制度的監管及檢討。為此，申訴專員展開主動調查，審研現行的監管機制是否足夠，以及找出可改善之處。

1280. 衛生署一直採取風險評估的方法，以決定哪類醫護專業須納入法定規管範圍，主要的考慮因素是專業人員的工作性質和範圍，以及相關的風險。對於不受法定規管的醫護專業，衛生署強調自願性質以學會為本的註冊制度，是法定監管以外的另一種有效監管方法。

1281. 然而，申訴專員公署的主動調查發現，衛生署未有履行這方面的職責，就是否需要把不受規管的醫護人員納入法定監管範圍，進行系統性風險分析及定期檢討。此外，該署亦沒有設立任何機制，監察不受規管的醫護人員和相關學會的運作情況。

#### 申訴專員的觀察

1282. 儘管法定監管制度有利於衛生署密切監管合資格的醫護人員，並可確保只有合資格的人員才能夠從事相關工作，但申訴專員公署亦認同並非所有醫護專業均須受法定監管。然而，衛生署必須保持警覺，留意不受規管的醫護人員所提供的服務可能對市民帶來的風險。根據衛生署提供的資料，該署並無任何有效機制，監察不受規管的醫護人員的服務水平，以及檢討是否需要法定規管。申訴專員公署發現衛生署在這方面有以下不足之處：

- (a) 沒有備存全面的投訴資料以進行風險分析；

- (b) 與相關團體缺乏資訊互通，未能蒐集投訴資料以進行風險分析；
- (c) 沒有監管以學會為本的註冊制度及各學會會員的服務水平；
- (d) 沒有訂立檢討機制，以評估是否需把不受規管的醫護人員納入法定規管範圍；以及
- (e) 與不受規管的醫護人員的學會缺乏聯繫。

1283. 申訴專員建議衛生署：

- (a) 蒐集相關的投訴統計數據，定期進行風險評估和分析；
- (b) 加強與執法機構、相關團體及學會的聯繫，蒐集相關的投訴資料，進行風險評估和分析；
- (c) 考慮為不受法定規管的醫護人員的學會提供有關監管會員資格及服務水平的指引；
- (d) 跟進涉及不受規管的醫護人員醫療失當的個案，確保有關服務達到規定水平；
- (e) 定期審研相關的投訴統計數據，藉此分析是否需要對某些醫護人員實行更嚴格的規管；
- (f) 與所屬的決策局進行商討，就加強對不受規管的醫護人員實行規管的範圍及方法制訂長遠檢討策略，並研究是否需把他們也納入法定規管範圍；以及
- (g) 加強不受規管的醫護人員的學會的聯繫，定期與他們交流意見。

## 當局的回應

1284. 衛生署接納申訴專員的所有建議，並採取了以下跟進行動：

就第(a)、(b)、(d)及(e)項建議

- (i) 除本身既有的投訴渠道外，衛生署與警方和香港海關等執法機構一直保持緊密合作，對不當行為進行調查。衛生署亦與消費者委員會（消委會）建立了資訊分享安排，以監察消委會收到有關由衛生服務功能界別內十五類醫護人員提供的服務的投訴趨勢；及
- (ii) 由消委會和其他機構提供的資料會用於評估這些目前不受法定規管的醫護人員的行為可能對公眾構成的風險，以決定是否需要對某類醫護人員作出更嚴格規管。

就第(c)、(f)及(g)項建議：

- (iii) 食物及衛生局與衛生署於二零一四年三月與目前不受法定規管的衛生界別專業團體會面，並就可能設立機制以推廣有關這些專業的良好執業標準，以及向欲使用這些服務的市民發放更多相關資訊，初步交換了意見；及
- (iv) 在參考海外經驗後，衛生署正就是否為現時未受法定規管的衛生專業設立自願註冊計劃進行可行性研究。在該計劃下，從事相關專業而又有興趣參與的專業人員如在培訓和資歷、專業操守及技術水平等方面都達到訂明的標準，便符合資格列入衛生署認可的專業名冊內。認證機制旨在加強目前相關專業以學會為本的註冊安排，確保其執業人員達到預期的水平，否則會受到適當的懲處。衛生署會繼續與各專業協會保持溝通，以便推進這項計劃。

## 食物環境衛生署

### 個案編號 DI/304：政府當局對店舖售賣冰鮮肉類的規管

#### 背景

1285. 售賣冰鮮肉類（例如冰鮮豬肉及冰鮮雞）的店舖，必須領有食物環境衛生署（食環署）的「新鮮糧食店」牌照。持牌條件之一是冰鮮肉必須放在冷凍櫃內，置於攝氏0度至4度之間的低溫中。然而，違反上述持牌條件的情況十分普遍，更有部分店舖涉嫌將冰鮮肉冒充新鮮肉發售。

1286. 有鑑於此，申訴專員展開主動調查，查找食環署對售賣冰鮮肉的店舖的規管有否不足。

#### 申訴專員的觀察

##### 貯存不當對進食者的風險

1287. 在諮詢微生物學及傳染病學專家、食物安全中心及衛生署後，申訴專員公署得出以下結論：由於冰鮮肉從屠宰至運送到店舖已經過一段頗長時間，因此，在店舖貯存及展售時，必須保持低溫，否則冰鮮肉上的致病細菌會迅速增長，並且可能產生耐熱毒素，對進食者構成健康風險。

##### 店舖違規情況

1288. 申訴專員公署人員視察了46間售賣冰鮮肉的店舖，發現超過六成（29間店舖）有一項或多項涉嫌違規的情況，包括將冰鮮雞隻堆放在沒有冷凍設施的膠箱內出售，以及將已拆去包裝的冰鮮雞置於開放式及沒有冷凍設施的展示櫃當作新鮮雞出售。於一個月後，申訴專員公署發現仍有接近半數的店舖（21間店舖）存在類似涉嫌違規情況。



## 食環署的規管制度

1289. 食環署把絕大部分售賣冰鮮肉的店舖歸類為「低風險」，因而只會每20個星期才巡查一次。假如巡查人員發現違規情況，該署會發出「口頭警告」，給予持牌人兩天的糾正限期，然後進行覆查。若店舖沒有作出糾正，該署會發出「警告信」，再給予六天的糾正限期。「警告信」的有效期為六個月，其間若店舖遭食環署發出三封「警告信」，該店舖可能會被食環署取消牌照。然而，巡查人員若認為違規事項屬於「輕微」，便只會發出「非正式口頭警告」，而不會發出「口頭警告」，亦不會再作覆查。

1290. 食環署對冰鮮肉店舖訂立了嚴格的持牌條件，規定冰鮮肉類必須置於低溫，但該署對他們的監管卻十分鬆懈，令嚴格的規則變得毫無意義。具體的不足之處，包括以下各點：

- (a) 約每五個月才巡查一次，頻次疏落，令有效期只有六個月的警告近乎完全失去作用；
- (b) 「非正式口頭警告」欠約束力及跟進機制，阻遏力近乎零；
- (c) 並無明確指引說明何謂「輕微」違規，執法尺度會因巡查人員的主觀判斷而異；
- (d) 給予違規者兩天及六天的糾正限期過長；及
- (e) 沒有限制被取消牌照的持牌人再次申領牌照，做法過於寬鬆。

1291. 申訴專員向食環署提出以下八項建議，包括：

- (a) 適當地提升冰鮮肉店舖的風險類別，以增加巡查頻次；
- (b) 就何謂「輕微」的違規事項制訂清晰指引；
- (c) 徹底落實違規者須立即採取糾正行動的指令；
- (d) 限制被取消牌照的人士或其代表，在同一處所再提出的任何相關牌照申請；

- (e) 加快審批「新鮮糧食店」的牌照申請；
- (f) 加強調查新鮮糧食店將冰鮮肉類冒充新鮮肉類出售的情況；
- (g) 公布持續違規的店舖的資料；及
- (h) 加強對市民的宣傳教育。

## 當局的回應

1292. 食環署大體上接納建議(a)。食環署已自二零一三年十一月下旬起，針對因違規貯存冰鮮肉類／家禽而被警告的新鮮糧食店，增加突擊巡查有關店舖的頻次，並延長監察期，以提高監管成效和加強打擊違規情況。食環署認為須維持現行「按風險程度分類巡查制度」對低、中、高風險食物業處所的巡查安排，而全面提升售賣冰鮮肉類／家禽的新鮮糧食店風險類別以增加巡查頻次，有違該署一向透過集中資源，更頻密巡查風險較高、衛生水平較低的持牌食物業處所的行動策略，亦對守法的經營者有欠公允。透過執行上述加強監察措施，食環署可在合理編配人手資源下，對違規的新鮮糧食店作出針對性監察，以加強打擊違規貯存冰鮮肉類／家禽的情況。

1293. 食環署接納建議(b)。食環署已就「輕微」的違規事項制訂清晰而合乎食物安全要求的指引，並已發出指引，要求巡查人員嚴格遵守。如發現有「輕微」違規事項，巡查人員須按既定程序向持牌人發出警告，並須繼續在指定期間覆查有關店舖，如發現有關店舖再度違規，巡查人員須即時按警告信制度進行執管，直至有關店舖持續遵行有關規定。

1294. 食環署接納建議(c)。食環署已於二零一三年六月發出指引，進一步收緊規管措施，規定新鮮糧食店持牌人在收到因以不適當溫度貯存冰鮮肉類／家禽而違反相關牌照條件的警告後，必須即時糾正。若持牌人在六個月內，被書面警告三次而其後再有違規，食環署會考慮取消有關牌照。

1295. 食環署接納建議(d)。若新鮮糧食店的持牌人因多次違反與冰鮮肉類／家禽貯存或陳列溫度有關的牌照條件，或因把冷藏或冰鮮肉類／家禽充當新鮮肉類／家禽出售而被取消牌照，食環署會在取消牌照日期起計 12 個月內，拒絕處理持牌人、其代表、業務伙伴或業務東主就同一處所提出的「新鮮糧食店」牌照申請。食環署已在食物業牌照申請表格內列出有關政策供業界參閱。

1296. 食環署接納建議(e)及(f)。食環署一直採納方便營商的措施處理牌照的申請；同時亦一直採取嚴厲執法行動打擊無意申領牌照的無牌食物業處所。此外，食環署亦舉辦訓練課程，以提升該署人員調查新鮮糧食店將冰鮮肉類冒充新鮮肉類出售的蒐證能力及效率，以對違例人士進行檢控。

1297. 食環署接納建議(g)。食環署會透過傳媒向外公布因持續違規而遭該署取消牌照的新鮮糧食店的資料。另外，食環署已上載自二零一四年起因持續違規而被該署取消牌照的食物業處所包括新鮮糧食店的資料至該署的網頁，以供市民參閱。

1298. 食環署接納建議(h)。食環署已印製關於正確貯存冰鮮肉類和家禽的宣傳單張及海報，宣傳教育市民有關新鮮糧食店必須將冰鮮肉類和家禽置於攝氏 0 度至 4 度的溫度中貯存及展售，否則便屬違規，並呼籲市民就有關的違規情況向該署舉報。有關的單張及海報已透過不同渠道派發及張貼，並上載至該署網頁供市民參閱。

## 個案編號 DI/246：香港的公共檔案管理

### 背景

1299. 在香港，政府檔案的管理和公共歷史檔案的保存工作，是在純行政制度下由政府檔案處（檔案處）負責。其實，不少國家和地區早已為保護歷史檔案而制定法例，規定政府部門及公營機構必須妥善地建立和管理公共檔案，並且訂立罰則，確保他們遵從有關規定。

1300. 有鑑於此，申訴專員展開主動調查，審研政府當局的公共檔案管理制度是否符合現代政府開明問責的公共行政標準，以及能否充分保護檔案資料，供市民查閱。申訴專員公署的調查所得如下。

### 申訴專員的觀察

#### 沒有法律支持

1301. 檔案處在公共檔案管理方面的工作，並無法律依據，只能靠各決策局及部門遵從該處不時發出的行政工作守則及指示。儘管檔案處已在二零零九年發出一套檔案管理的強制性規定，但始終無法有效確保各局／部門遵從，尤其是因為有關規定並不具備法律效力。

#### 欠缺有效措施確保各局／部門遵從規定

1302. 檔案處主要是透過各局／部門的自我評估調查和該處的檔案管理研究，監察各局／部門有否遵從規定。不過，這些調查未必能夠真正反映各局／部門的實際執行情況，而且大部分研究只限於有關的局／部門某些檔案的局部範疇，根本無助於確保各局／部門遵從檔案處的規定。此外，香港並未設有獨立顧問機構，可以讓公眾參與及監察檔案工作。

1303. 檔案處亦缺乏強而有力的措施，以確保關於建立檔案的規定獲得遵從。該處目前在確保各局／部門適時把檔案移交該處鑑定方面顯得十分被動，而其監察也十分鬆懈。檔案處須靠各局／部門主動報告遺失或未經授權銷毀檔案的事件，由於未必在所有事件發生後都會收到報告，因此該處亦無從得悉問題的實際嚴重程度。在局／部門已向檔案處提交報告的個案中，只有極少數違規者受到紀律或行政處分。

#### 現行制度的監管範圍有限

1304. 在香港數百個公營機構之中，只有兩個須遵從檔案處就檔案管理訂定的行政規定，儘管有不少公營機構其實都是為社會提供重要服務。其他國家和地區的公共檔案法或歷史檔案法則普遍規定不論政府機關還是公營機構，均須妥善保管檔案及公開資料，並接受同等程度的公眾監察。

#### 工作量及人手編制

1305. 檔案處在審核檔案存廢期限表、鑑定檔案及編錄檔案方面，持續積存了大量未完成的工作，影響到檔案管理的效率和成效。然而，檔案處的人手編制只有12名檔案主任、3名館長及15名行政主任，而且行政主任是流動性高的非專業職系人員。

#### 欠缺透明度

1306. 在現行制度下，當局並沒有有系統地主動公布每個局／部門的檔案管理政策及執行情況。

#### 封存及披露檔案的機制須予檢討

1307. 政府當局從未檢討過現行的30年檔案封存期及披露檔案的考慮因素。其他國家和地區的情況則截然不同，他們近年已相繼推行各種放寬限制的改革，進一步協助公眾索取資料，並盡量減少對資訊自由的妨礙。

#### 未能妥善管理電子檔案

1308. 儘管政府一直提倡以電子通訊方式進行溝通，但大部分局／部門仍然採用「列印後歸檔」的處理方式，要求職員把電郵檔

案列印出來，以便管理、貯存及保存。政府雖然明白這種方式並不可靠，容易導致遺漏或遺失檔案，但過了十多年仍未能訂出在整個政府內全面落實「電子檔案保管系統」的時間表。如此拖拖拉拉，未能與時並進，有可能導致更多檔案由於未獲蒐集而永久流失。

1309. 申訴專員建議政府檔案處 –

- (a) 認真考慮引入公共和歷史檔案的法例，以加強香港的公共檔案管理工作，當中不但應包括各局／部門，也應涵蓋各公營機構，特別是那些為市民提供重要服務的機構。

1310. 在進行立法前，政府當局應該：

- (b) 致力敦促公營機構遵從其關於檔案管理的規定和標準；
- (c) 進一步鼓勵各公營機構捐出具有歷史價值的檔案資料給檔案處；
- (d) 成立一個獨立的機構，就檔案管理的政策、執行情況和行動向行政署暨檔案處提出意見；
- (e) 檢討檔案處的人手編制，確保該處能夠有效及專業地執行職務，同時迅速清理積壓的工作；
- (f) 檢討有關檔案存廢期限表的規定，並在過程中考慮實際情況和市民大眾的期望，以決定是否需要延長某些類別的檔案的保存期；
- (g) 向各局／部門發出明確的指引，說明應如何檢討檔案存廢期限表，以確保有關的檢討工作都有實質的重點和內容；
- (h) 檢討檔案處與各局／部門就延期把檔案資料移交該處的安排，以確保對延期移交決定的審批都有充分理據支持；
- (i) 對每個局／部門的檔案管理執行情況進行定期審核，以評估遺失及未經授權銷毀檔案等問題的嚴重程度；

- (j) 加強對政府人員的培訓和教育，促使他們更謹慎地處理檔案資料；
- (k) 定期發布有關各局／部門處置檔案資料的資訊，讓市民大眾了解情況，以及監察各局／部門如何處置(特別是銷毀)檔案資料；
- (l) 檢討檔案處封存資料的制度，包括封存期及批准或拒絕公眾索閱檔案要求的準則；
- (m) 盡快訂立一個清晰而全面的計劃，以便落實「電子檔案保管系統」及「電子檔案管理」，並訂明各有關方面均須遵守的時限；
- (n) 優先展開研究，評估各局／部門的電子檔案管理情況，以鑑別各局／部門不同執行情況中的問題，堵塞任何存在的漏洞；以及
- (o) 向各局／部門發出具體的實務指引，闡明如何管理各類混合的紙本、電子與其他形式的檔案資料。

## 當局的回應

1311. 檔案處的回應如下：

- (a)及(d) 就建議(a)及(d)，法律改革委員會轄下檔案法小組委員會正進行詳細研究，以檢視管理、保存及查閱政府或公共檔案的現行機制是否需要改革。檔案處一直積極參與法律改革委員會的研究，尤其在對海外的相關法律進行比較研究方面。在引入公共和歷史檔案法例，以及成立一個獨立機構向行政署和檔案處提供關於檔案管理政策、做法及行動的意見等問題上，政府會仔細研究法律改革委員會的建議，然後制定未來路向。
- (b)及(c) 政府當局接納建議(b)及(c)。檔案處已於二零一一年向一些公營機構發出一份名為《良好檔案管理做法》的刊物，並於二零一三年十月為法定機構舉辦檔案管理研討會。

我們將持續進行有關工作，繼續向該等機構提供意見和協助。例如，檔案處已向一些公營機構(例如醫院管理局及消費者委員會)就檔案管理、歷史檔案管理及建立電子檔案保管系統提供意見。另外，檔案處計劃於二零一四年第四季舉辦另一場檔案管理研討會，與法定機構分享檔案管理心得，並介紹最新的檔案管理辦法。下次舉行研討會時，檔案處除會繼續向 49 個曾獲邀參加二零一三年研討會的法定機構發出邀請外，亦計劃擴大邀請範圍，讓更多法定機構參與其中。再者，檔案處正推行一系列的措施，例如舉行會議或舉辦上文所述的研討會，進一步鼓勵公營機構捐贈具歷史價值的檔案。如公營機構擬向檔案處捐贈歷史檔案，或成立本身的歷史檔案室或資料中心，檔案處將視乎情況向該等機構提供意見和協助。

- (e) 政府當局接納建議(e)。檔案處已於過去三年增加 28 個職位，以應付工作量的增加及清理現時積壓的工作。檔案處亦會在未來尋求及調配額外資源，以加強人手。另外，當局已就檔案處的整體人手編制和技能組合，委託顧問作出研究並提出建議。有關研究預計將於二零一五年初完成。
- (f)及(g) 政府當局接納建議(f)和(g)。檔案處將採取不同的新措施，向各局／部門推廣良好的檔案管理做法，要求各局／部門須最少每五年檢討檔案存廢期限表一次，以確定是否需要修改。檔案處已發出核對表，協助各局／部門檢討檔案存廢期限表中的保存期及存廢安排。檔案處現正進行研究以及參考海外做法，準備在現行核對表中提供更具體的指引，以更有效地幫助各局／部門在檢討檔案存廢期限表的過程中把市民的期望、法律及運作需要等因素考慮在內，尤其會提醒各局／部門需要訂立適當的保存期，一方面可以滿足法律及運作上的需要，另一方面亦能盡早向檔案處移交具歷史價值的檔案。
- (h) 政府當局接納建議(h)。當局已於二零一四年三月二十一日發信，提醒所有局／部門應盡量減少延期向檔案處移交具歷史價值／潛在歷史價值的過期檔案。另外，各局／部門凡須延遲移交檔案，均須獲得有關局／部門內的



副秘書長／副部門首長職級的首長級人員批准，並須預先徵詢檔案處的意見。檔案處會審慎研究各局／部門的延期個案，當中會考慮到延期移交有關檔案的必要性，以及有否其他途徑讓移交檔案的局／部門，在移交檔案後仍能查閱檔案內的資料。

- (i) 政府當局接納建議(i)。檔案處將繼續按既定計劃審核每個局／部門的檔案管理執行情況。在過去兩年，檔案處共審核四個局／部門，並向有關局／部門提供了廣泛的建議，以改善其檔案管理工作的多個不同範疇。此外，我們也會尋求額外資源以維持和加強檔案處在這方面的工作，讓檔案處能在未來恆常地為更多部門進行審核。
- (j) 政府當局接納建議(j)。一向以來，檔案處都有向政府人員提供檔案管理各範疇的培訓課程，包括講授如何制定業務規則，以及跟進遺失或未經授權銷毀檔案的個案。檔案處在二零一四年七月和八月，舉辦了七場有關業務規則的研討會。至於定期開辦的培訓課程和日後舉行的檔案管理研討會，檔案處除會繼續檢討和優化課程內容外，亦會強調謹慎處理檔案的重要性。檔案處將會擬訂一個全面的三年培訓計劃。
- (k) 政府當局接納建議(k)。在等待法律改革委員會提交研究結果期間，檔案處正考慮採取多項措施，提高檔案存廢工作的透明度，包括在檔案處的網頁發表年報，把該處主要職能和活動的重要數據公布周知，及讓市民了解政府的不同範疇的檔案管理工作和其歷史檔案館藏情況。為加強透明度及公眾對其工作的了解，檔案處現正研究就上載更多有關檔案存廢及新近開放的歷史檔案的資訊至其網頁的可行性。
- (l) 政府當局接納建議(l)。檔案處將因應法律改革委員會提出的建議，研究現行公眾取閱封存的歷史檔案的制度，包括封存期及同意/拒絕取閱檔案的標準。在這段期間，檔案處將把取閱封存的歷史檔案被拒的上訴渠道制度化，並使其具透明度。

- (m) 政府當局接納建議(m)。由政府資訊科技總監擔任召集人的電子資訊管理督導小組現正檢討為各局／部門在推行電子資料管理及有關推行電子檔案保管系統和電子檔案保管的進展，包括考慮全面推行電子檔案保管系統的步伐，以及為各局／部門就開發或採用電子檔案保管系統訂定適當的時間表。督導小組的成員，包括檔案處、政府資訊科技總監辦公室和效率促進組，現正緊密合作為各局／部門提供實質的支援和協助，以進一步推廣在政府內部落實電子檔案保管系統的計劃。
- (n) 政府當局接納建議(n)。檔案處和政府資訊科技總監辦公室將攜手進行研究，評估各局／部門現時管理電子檔案的情況。當局將進行一項調查，並會對那些需深入研究的局／部門，進行實地視察。有關研究預計於二零一五年第二季完成。
- (o) 政府當局接納建議(o)。自二零零九年起，檔案處已頒布了七份與電子檔案管理相關的刊物和指引，供局／部門遵照參考。檔案處計劃制訂具體的檔案管理指引，協助各局／部門在電子和非電子檔案混行並存的環境下，妥善管理兩種不同類別的檔案。有關指引預計於二零一五年初完成。

## 運輸署

### 個案編號 DI/254：運輸署對專營巴士行車班次的監察機制

#### 背景

1312. 申訴專員公署不時接獲市民投訴，指運輸署沒有妥善監管專營巴士公司的運作，以致某些巴士路線經常有班次延誤或脫班的情況出現。為此，申訴專員展開主動調查，審研有關問題。

1313. 根據《公共巴士服務條例》（《條例》）（第230章），專營巴士公司在專營期內，須維持達至運輸署滿意程度的適當而有效率的公共巴士服務，並就巴士營運資料備存妥當記錄，以及按時向該署提供有關記錄。運輸署現時共發出六個專營權給五間專營巴士公司，在全港經營不同巴士路線，平均每年載客約14億人次。

1314. 專營巴士公司若違反相關法例或專營權的規定，行政長官會同行政會議可向該巴士公司施以罰款或撤銷個別路線或全部專營權。

#### 申訴專員的觀察

##### 巴士脫班及班次延誤問題

1315. 在二零零八至一二年期間，雖然有一間主要巴士公司的脫班率在二零一二年有回落的跡象，但其他巴士公司的脫班率卻有上升趨勢。

1316. 另外，申訴專員公署曾進行實地視察及審研數條巴士路線的營運資料，結果顯示有班次延誤的情況出現，延誤時間由1至30分鐘不等，當中以延誤1至5分鐘最多，約佔八成。

##### 對巴士行車班次的監察不足

1317. 運輸署主要透過下列途徑監察巴士公司的行車班次情況：

- (a) 規定巴士公司須就其內部監控系統進行「系統審核」；
- (b) 審視巴士公司呈交的營運記錄；以及
- (c) 進行不同類型的調查和實地視察。

1318. 巴士公司現時備存以下資料的記錄，經核實後於七天後呈交運輸署：

- (a) 各條路線每班巴士從總站開出的時間；
- (b) 各條路線巴士每日行走的班次數目及公里總數；
- (c) 各條路線巴士每日因受各因素影響而欠缺的班次數目；以及
- (d) 每日當值車長人數和每月後備車長人數等。

1319. 雖然運輸署有足夠渠道收集有關巴士行車班次的營運資料，而收集的資料亦相當大量和詳盡，但該署未有充分利用這些資料，對一些市民關注的問題（例如：巴士班次延誤、特別班次的調度等），進行深入研究。

#### 脫班定義與市民的想法有落差

1320. 每條巴士路線均有一份「服務詳情表」，訂明巴士公司須提供的服務水平，包括服務時間和在不同時段的班次等。根據現時運輸署的定義，巴士脫班是指個別巴士路線每日實際行走的班次數目少於該路線的「服務詳情表」內訂明的班次數目。

1321. 當巴士公司遇上突發事故或因應節日或特別情況而實施臨時交通安排時，會因應實際情況需要而調整班次，或安排臨時特別班次直接前往中途站接載乘客，以加快疏導中途站的乘客。這些班次會被視為實際行走的班次，即不算脫班。

1322. 運輸署認為，巴士行車延誤並不一定會構成脫班。出現延誤雖非理想，但若巴士公司在個別車輛未能按照原定時間開出時，能盡力採取補救措施（例如盡快安排開出下一個班次，以避

免脫班情況出現），則基本上可以接受。

1323. 申訴專員公署認為，巴士服務延誤包括下列四種情況：

- (a) 在相關時段出現脫班，而以整天計算，班次數目未能符合規定，故當天確有巴士脫班；
- (b) 在相關時段有巴士脫班，但在其他時段班次數目較規定多，故以整天計算並無脫班；
- (c) 因應特殊情況的安排，部分班次不停某車站；以及
- (d) 巴士到站的時間有延誤，延誤程度近乎兩班車的相隔時間。

1324. 就運輸署而言，只有第(1)種情況屬脫班。但從乘客的角度來看，第(1)至(4)種情況均屬脫班。由此可見，該署對巴士脫班的定義和班次延誤的看法，與市民的想法有很大落差。

1325. 申訴專員公署認為，嚴重的班次延誤和特殊班次安排，對乘客而言均與脫班無異。因此，運輸署應從速檢討脫班的定義，考慮把一天劃分為不同時段，以分別計算巴士脫班的情況。

#### 未能解決交通擠塞問題

1326. 交通擠塞是導致巴士脫班的兩大主因之一。在二零零八至一二年期間，三間主要巴士公司因交通擠塞而引致的脫班率有上升趨勢，而車輛數目增長和違例停泊均可能導致交通擠塞。申訴專員公署認為，運輸署應密切監察車輛數目的增長，及其增長會否影響巴士的行車速度。另一方面，該署應聯同巴士公司及相關部門不時檢視車輛違例停泊的情況及其對巴士行車的影響，從而制訂相應改善措施。

1327. 此外，就巴士路線重組計劃，該署應加強宣傳以推動有關計劃，讓市民明白其重要性及好處。

### 未有及早察覺巴士車長人手不足的問題

1328. 車長人手不足是另一導致巴士脫班的主因。因車長人手不足而導致巴士脫班的問題，在二零一零年及二零一一年特別嚴重，尤以在一間主要的巴士公司為甚。而相同的問題在另一間巴士公司於二零一一年及二零一二年亦明顯轉趨嚴重。

1329. 雖然聘請足夠車長屬巴士公司的責任，但運輸署應及早察覺有關問題，當有巴士公司開始出現車長人手緊絀的跡象時，便應盡快跟進。

### 懲罰機制欠成效

1330. 雖然就專營巴士公司違反相關法例或專營權的規定有懲罰機制，但罰款的金額不具阻嚇性，而撤銷個別路線或全部專營權的罰則，在大多數情況下無助於改善巴士服務。再者，作出上述法定懲罰的程序需時。因此，對於巴士脫班問題，運輸署實際上只是倚賴發出提示信或警告信，但其效力令人生疑。

### 處理巴士服務投訴欠清晰指引

1331. 就巴士班次失準、脫班或延誤的投訴，運輸署會要求有關巴士公司回應及提交相關營運資料作審閱。該署亦會因應情況查證巴士公司提供的資料及安排路線調查。

1332. 申訴專員公署明白，在有限的資源下，運輸署職員難以就每宗投訴對巴士公司提供的資料反覆查證或安排路線調查。然而，若過往已有大量對某路線的投訴，或有投訴人多次作出相同的投訴，則該署應考慮對巴士公司提供的資料的真實性作反覆求證，並在回覆投訴人時全面交代詳情，以釋除其疑慮。

1333. 現時運輸署並無指引，幫助職員判斷在甚麼情況下須進行查證或安排實地調查等工作。申訴專員公署認為，運輸署應考慮制訂相關指引。

1334. 至於回應投訴方面，運輸署應盡量提供足夠的具體資料和數據並詳細交代跟進詳情，以釋除投訴人的疑慮。

1335. 申訴專員建議運輸署：

- (a) 加強主動核實巴士公司提交的營運資料；
- (b) 檢討現行的懲罰機制；
- (c) 就巴士平均實際行車時間延長的報道，向相關巴士公司了解實情。若證實情況屬實，應與巴士公司檢討，需否修改個別路線的行車時間、行車路段或進行路線重組。若數據不實，署方應向公眾澄清，以正視聽；
- (d) 密切監察車輛數目的增長會否造成交通擠塞及影響巴士的行車速度；
- (e) 聯同巴士公司及有關部門不時重新檢視車輛違例停泊的情況及其對巴士行車的影響，從而制訂相應改善措施；
- (f) 加強宣傳以推動巴士路線重組計劃，讓市民明白有關計劃的重要性及好處；
- (g) 從速檢討脫班的定義，考慮按不同時段分別計算巴士脫班的情況；
- (h) 就巴士班次延誤問題進行探討及相關的數據分析；如有需要，應要求巴士公司在其日常提交的營運資料中加入相關數據；
- (i) 繼續監察巴士公司車長人手不足的情況，當察覺到有巴士公司開始出現車長人手緊絀的跡象，即盡快跟進，督促相關的巴士公司從速解決問題；
- (j) 向巴士公司了解車輛不足及車輛機械故障的主要原因，並探討適當改善措施；
- (k) 仔細分析脫班原因目前被籠統地歸類為「其他原因」中的細項，以探究是否應將某些細項原因分別歸類，並在有需要時找出相應的解決方法，以紓緩脫班的問題；

- (l) 密切留意有關「鬼巴」的報道及展開跟進調查，並在適當時向公眾交代情況；
- (m) 考慮制訂內部指引，幫助職員判斷在甚麼情況下需要進行查證或安排實地調查等工作；及
- (n) 在回覆投訴人時，應盡量提供足夠具體資料和數據，交代跟進詳情，以釋除其疑慮。

## 當局的回應

1336. 運輸署接納申訴專員的全部建議，並已按上文建議詳情的(a)至(n)項採取下列措施：

- (a) 運輸署已由二零一四年七月起實施定期核實巴士營運資料的機制，由署方職員每月實地採集一定數量的巴士路線的營運數據，並與專營巴士公司提交的營運資料進行對比。一旦發現有雙方資料不符的情況，會與巴士公司作出跟進；
- (b) 政府已參考過往經驗、適用於本港其他公共交通服務的法定及行政安排，以及其他城市的做法，審慎檢討現行的巴士脫班懲罰機制。現時政府已訂有一套嚴謹而公平的法定機制（即依循現行的《條例》）和行政安排，密切監察專營巴士公司提供服務的情況。本港的專營巴士服務的運作環境亦與其他專營公共交通服務或其他城市的公共巴士服務有所不同。再者，過往的經驗亦顯示現行機制行之有效。因此，政府認為現時的巴士脫班懲罰機制應維持不變，但在監察及跟進巴士脫班方面則有可予改善之處。運輸署會在二零一五年年初試行以下措施：
  - (i) 修訂處理巴士脫班內部指引，除了訂明在不同脫班情況下決定採取行動的準則外，還會以更有系統的流程發出勸諭信和警告信，以及按需要向行政會議建議根據《條例》施加罰款；及



- (ii) 為使巴士公司更積極採取糾正行動和改善服務，運輸署向專營巴士公司發出警告信時，會同時以書面通知其董事局。另外，政府在處理巴士公司加價申請時，會考慮曾向該公司發出的警告信及信件數目。
- (c) 運輸署已審視有關專營巴士公司提供在二零零八至二零一三年間，各條巴士路線的平均行車時間及平均行車速度的數據，以了解整體及個別路線的行車時間、速度變化和原因。另外，運輸署一直有就個別路線行車時間的變動不時與巴士公司進行檢討，當發現個別路線的實際行車時間經常超逾訂定的時間，署方及巴士公司會檢視相關巴士線的營運安排，並因應其乘客需求量和班次疏密情況等因作出修改。為了進一步監察本港巴士行車時間的變動，署方將於二零一四年第四季就所有日間專營巴士路線進行行車時間調查。在資源許可下，署方會考慮定期進行這類調查。另一方面，運輸署會繼續鼓勵專營巴士公司向乘客提供更多乘車資訊，例如在合適地點安裝實時巴士到站時間的預報系統，讓等候巴士的乘客較容易掌握等候時間；
- (d) 運輸署一直積極監察及處理本港的交通擠塞情況。署方會繼續因應本港的發展密度及興建道路的限制，密切監察交通流量及交通情況，並制定及實施交通管理措施。由於專營巴士是路面上載客量較高的集體運輸工具，在有需要及可行的情況下，署方會為專營巴士提供優先使用道路的安排，以增強巴士服務的穩定性。另一方面，在二零一四年三月，運輸及房屋局邀請交通諮詢委員會就本港的道路交通擠塞問題進行研究，該委員會將在本年底前向政府提交報告；
- (e) 運輸署已聯同巴士公司成立工作小組，定期聯絡及舉行會議，討論個別擠塞地點的巴士行車問題，以研究及制訂可行的交通管理及其他改善措施。由二零零三年五月起至二零一四年六月底止，署方已調整 11 個交通燈號和實施／準備實施 19 項交通及其他改善措施，並正研究 17 項交通及其他改善措施的可行性。署方亦已要求警方在大約 40 個地點加強執法行動，打擊違例泊車／停車及上落客貨活動；

- (f) 為使市民更深入了解巴士路線重組的重要性及好處，運輸署已自二零一四年一月起在電視及電台開始播放新製作的宣傳短片和聲帶，及在二零一四年第三季開始派發新的宣傳單張及海報。另一方面，運輸署也會就一些較大型的巴士路線重組計劃，向傳媒作出簡介，並派發載有詳情的小冊子，讓受影響的乘客更好地掌握計劃的細節，以調整乘車安排；
- (g) 現時以全日計算的脫班率能反映整體服務水平，有助各方就問題的趨勢或情況找出原因，從而制定改善措施。為方便市民理解在繁忙及非繁忙時段專營巴士服務的表現，在顧及了一般市民日常上班上課、及下班下課的乘車習慣後，運輸署聯同專營巴士公司將加入四個不同時段計算的脫班率：
- (i) 早上繁忙時段：由頭班車開出時間至早上 9 時 59 分；
  - (ii) 傍晚繁忙時段：由下午 4 時至晚上 7 時 59 分；
  - (iii) 兩段繁忙時段之間：由早上 10 時至下午 3 時 59 分；  
及
  - (iv) 傍晚繁忙時段以後：由晚上 8 時至尾班車開出時間。

上述安排可令運輸署及巴士公司在顧及整體服務水平之餘，就個別時段的情況制定更具針對性的改善措施。各專營巴士公司現正就新的脫班計算方法修改內部工作程序及電腦系統等，預計安排可於二零一五年年初實施；

- (h) 運輸署已分析專營巴士公司的營運記錄，以研究班次延誤的情況。署方亦已要求專營巴士公司在日常提交的營運記錄中加入各班次預定及實際開出的時間，使署方能更有效監察兩者的差異。署方會對經常或嚴重延誤的路線作進一步檢視，以及與巴士公司跟進。各專營巴士公司現正修改內部工作程序及電腦系統等，預計安排可於二零一五年年初實施；

- (i) 由二零一五年年初起，專營巴士公司會以劃一的表格每月向運輸署提交車長人手的報告。當察覺到出現人手緊絀的跡象時，署方會盡快督促巴士公司採取改善措施；
- (j) 運輸署已與各專營巴士公司檢討車輛故障的主要成因。專營巴士公司並已由二零一四年四月起實施多項預防措施，以減少車輛在路上出現故障，導致車輛不足。署方會繼續監察因車輛不足及車輛機械故障引致的巴士脫班情況；
- (k) 現時脫班主要歸納為六項原因：「車輛故障」、「車輛不足」、「車長不足」、「交通擠塞」、「意外」及「其他原因」。運輸署和各專營巴士公司經仔細分析目前「其他原因」涵蓋的細項後，會把營運報表上關於脫班的「其他原因」進一步分為「惡劣天氣」、「已知的公眾活動」、「調配巴士」和「其他原因」四個細項。各專營巴士公司現正修改內部工作程序及電腦系統等。預計安排可於二零一五年年初實施；
- (l) 在二零一二年年中有報章作出關於「鬼巴」的報道後，運輸署已立即作出跟進，並查明沒有證據證實報道內容屬實。署方會密切留意情況，如有懷疑又或接獲投訴會隨即展開調查，以及在適當的時間向公眾交代情況；
- (m) 運輸署將會在現有的部門訓令中加入適當指引，協助職員因應相關因素（例如接獲投訴的次數及曾作出實地調查的日期、性質、跟進情況等），決定應否再次安排實地調查，以了解最新情況。經修訂的部門訓令預期會在二零一四年第四季實施；及
- (n) 運輸署已與專營巴士公司取得共識，在回覆投訴人時，因應個案的情況，盡可能提供相關的資料及數據。