

回應

《申訴專員年報 2019》的

政府覆文

政府總部

二零二零年三月十八日

目錄

	<u>頁數</u>
引言	1
第一部分	
— 回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項	2
第二部分	
— 就全面調查個案所提出的建議的回應	
建築署	4
屋宇署	9
公司註冊處	23
懲教署	26
衛生署	31
律政司	34
渠務署及地政總署	40
機電工程署及食物環境衛生署	43
機電工程署、食物環境衛生署及水務署	46
環境保護署	49
平等機會委員會	51
食物環境衛生署	55
政府總部 — 政務司司長辦公室（政策創新與統籌辦事處）	83
政府總部 — 教育局	86
政府總部 — 食物及衛生局	92
政府總部 — 創新及科技局（效率促進辦公室）	96
政府總部 — 保安局及入境處	98
政府總部 — 運輸及房屋局	103
路政署	106
民政事務總署	112
香港房屋協會	118
香港警務處	122
醫院管理局	124
房屋署	133
廉政公署	156
勞工處	164
土地註冊處	172
地政總署	176

康樂及文化事務署	196
海事處	206
規劃署	210
郵政署	213
社會福利署	228
運輸署	245
職業訓練局	276
水務署	278

第三部分

— 就主動調查個案所提出建議的回應

屋宇署及食物環境衛生署	284
衛生署及政府總部 — 教育局	290
衛生署及政府總部 — 食物及衛生局	297
食物環境衛生署	304
政府總部 — 發展局（樹木管理辦事處）、 民政事務總署及地政總署	320
政府總部 — 教育局	323
民政事務總署及地政總署	332
房屋署	336
入境事務處	341
海事處	347
社會福利署	352

回應《申訴專員年報 2019》 的政府覆文

引言

政務司司長在二零一九年十月二十三日立法會會議上提交《申訴專員年報 2019》（《年報》）。本政府覆文載列政府就《年報》所作的回應。本覆文共有三個部分。第一部分概括回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項；第二及第三部分則具體回應申訴專員在《年報》內就全面調查和主動調查個案所提出的建議。

第一部分

— 回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項

政府察悉申訴專員的意見，並感謝申訴專員一直努力不懈，促進公營部門的優質服務和良好管治。我們歡迎申訴專員就提升公共服務的效率和質素提出的建議。

2. 申訴專員在《年報》中總結了 12 宗主動調查及 205 宗全面調查個案。本政府覆文回應申訴專員有提出建議的 12 宗主動調查及 105 宗全面調查個案。申訴專員提出的 253 項建議，絕大部分已獲有關的政府部門和公營機構接納，並已或正在落實。政府會繼續以積極、專業和主動的態度，致力改善公共服務。

3. 申訴專員在《年報》的「申訴專員緒言」中反思公署的角色及職能，認為公署不僅是監察公共行政的機構，也是政府部門及公營機構的合作夥伴，共同為引發投訴的問題尋找全面的解決方法和更有效的改善措施。公署一直全力以快捷有效的方式解決市民提出的投訴。在精簡處理投訴的程序後，公署在三個月內終結投訴個案的紀錄維持於 84% 或以上，高於其服務承諾所訂的 60%。以調解方式總結的投訴個案數目近年亦增加四倍，由二零一三／一四年度的 38 宗，增至二零一八／一九年度的 205 宗。

4. 申訴專員在「緒言」中特別列舉兩個值得關注的範疇，即公開資料及政府部門監督外判工作或服務。

5. 申訴專員注意到涉及政府部門拒絕披露資料的投訴數字持續高企，並指出政府部門應就拒絕提供資料作出檢討，例如考慮修訂協議條款以免受制於與第三方所訂立的協議以致未能披露相關資料。專員欣悉，法律改革委員會已就公開資料制度發表諮詢文件。政府會積極考慮申訴專員的提議，並詳細研究法律改革委員會所作的建議，以期改善公開資料制度。

6. 至於申訴專員對外判工作或服務的管理問題表示關注，政府完全認同有責任密切監察及督導其承辦商和受資助機構的工作及服務表現。為此，政府部門已採取措施更改採購安排，並加強履行監督職責，確保承辦商的表現符合規定。

第二部分

— 就全面調查個案所提出的建議的回應

建築署

個案編號 2017/2801(I) - 沒有妥善處理投訴人索取有關一宗滲水投訴記錄的要求

個案編號 2017/2972 - 未能解決某公務員宿舍的滲水問題

背景

7. 投訴人投訴建築署疏忽監管承建商，以致四年來未有妥善解決她前警務處宿舍的滲水問題，更涉嫌偽造某次維修的完工記錄（投訴(a)）；以及沒有按《公開資料守則》（《守則》）處理她索取該單位的維修資料和記錄的要求（投訴(b)）。

申訴專員的觀察

投訴(a)：沒有妥善解決滲水問題，涉嫌偽造完工記錄

8. 投訴人單位的滲水問題由二零一五年八月（投訴人作首次投報）至二零一七年十月，歷時逾兩年才獲解決，是因建築署的調查和維修方法不當，抑或是滲水情況於其間出現變化，當中涉及工程及維修方面的專業判斷，申訴專員公署（公署）不擬置評。

9. 公署的調查顯示，投訴人單位所有與滲水有關的施工令，除了二零一六年十二月投報那宗因雙方未能就維修日期達到共識，其餘均能在規定時限內完成。綜觀整個跟進過程，建築署每次收到投訴人的投報後均有適時指示承建商進行實地視

察及進行防漏及／或維修工程，未見延誤。

10. 該署工程人員認為需時觀察防漏工程的效果，再考慮下一步行動，公署認為，本屬無可厚非；不過，既然投訴人單位的廚房天花相同位置持續出現滲漏，建築署應在完成防漏工程後主動測試成效，例如進行試水，以盡快確定防漏或維修方法是否奏效，而非待投訴人再投報出現滲漏才再作跟進。建築署待收到投報後才再作跟進的做法，對於飽受滲水問題滋擾已逾年的投訴人，難免覺得該署做事不積極。

11. 就投訴人曾否反對以注射灌漿方式阻止滲漏，由於投訴人與職員甲各執一詞，礙於欠缺其他客觀佐證，公署無法確定實情。無論如何，建築署作為負責維修保養政府物業的部門，在處理宿舍維修問題時若遇到住戶不同意維修方案或未能配合工程的情況，應盡量向住戶詳細解釋相關工程的目的及所涉工序，以及不進行該工程的後果，或提供其他替代方案予租戶考慮，以早日完成維修及解決問題。

12. 在安排工程日期的問題上，由於職員甲與投訴人各執一詞，礙於缺乏客觀佐證，公署亦未能判斷誰是誰非。然而，公署留意到，職員甲未有就與投訴人電話溝通的詳情作檔案記錄，情況甚不理想。公署敦促建築署提示職員，必須就跟進個案的行動（包括與投報人通話的內容）作詳細記錄，以確保能作出適當的後續跟進工作，以及於有需要時作個案檢討。

13. 就投訴人懷疑有人偽造完工單上的完工及審查日期，建築署已解釋，經外聘獨立審查員及該署分區工程監督職員審查後，沒發現該完工單有可疑之處。該完工單於完工個多月後才送交審查員，承建商解釋是因分判商誤將該完工單混進了其他批次的完工單中。公署認為，若建築署有嚴謹地按所述的監察措施每月跟進過期而未完成的施工令，理應可及早發現該完工單未有按時交予審查員，而不至於個多月後始發現該完工單未有按時遞交。就本案所揭示的問題，公署促請建築署提示承建商，日後務必要求住戶親自填寫完工單內的完工日期，不要代

筆（尤其是事後）。該署亦應提示職員嚴謹查核每月的過期未完成施工令通告，以便盡早發現過期仍未完成審查的個案。

投訴(b)：沒有按《守則》規定處理索取資料的要求

14. 建築署承認在處理投訴人二零一七年六月提出的索取資料要求時未有按《守則》規定的時限提供投訴人所索取的資料。建築署表示職員因為投訴人提出要求時沒有根據《守則》提出，因而未有按《守則》的規定處理，反映該署職員對《守則》的要求認知不足。根據《守則》的詮釋及應用指引，所有索取資料的要求，不論是否按《守則》提出，部門都應根據《守則》的規定來決定是否提供資料，並遵守《守則》所定的時限作出回應。

15. 總括以上的分析，公署認為投訴(a)部分成立，投訴(b)成立。公署向建築署作出的建議如下—

投訴(a)

- (a) 若遇到相同位置持續出現滲漏的個案，應考慮在完成防漏／維修工程後，按實際情況考慮主動測試工程的成效，以盡早確定該工程是否奏效，有否需要採取其他措施；
- (b) 若遇到住戶不同意維修方案或未能配合工程的情況，應盡量向住戶解釋相關工程的目的、所涉工序及不進行工程的後果，或建議其他替代方案讓其考慮，以盡早解決問題；
- (c) 提示職員，必須記錄其跟進個案的行動（特別是與投報人通話的內容），以助其後的跟進工作及個案檢討；
- (d) 提示承建商，日後必須要求住戶親自填寫完工單內的完工日期；

- (e) 提示職員須嚴謹查核每月的過期未完成施工令通告，以便盡早發現過期仍未完成審查的個案；及

投訴(b)

- (f) 加強培訓，確保職員清楚理解《守則》的規定，以恰當地處理市民索取資料的要求。

政府的回應

16. 建築署接納公署的建議。

建議(a)至(e)

17. 建築署已發出備忘錄，就個案作出「經驗分享」，以提醒相關職系同事注意下列事項—

- (a) 在處理重覆滲漏個案時應提高警覺性並考慮進行測試，以盡早確定工程的成效；
- (b) 若遇到住戶不同意維修方案或未能配合工程的情況，應盡量向住戶解釋，或向宿舍主任／部門代表尋求協助安排維修，以盡早解決問題；並鼓勵同事參加相關溝通技巧課程；
- (c) 保存跟進個案行動記錄，以方便跟進工作及日後檢討；
- (d) 在定期會議中指示承建商必須要求住客親自在完工單內簽名和填寫完工日期；及
- (e) 提示同事定期查核過期而未完成的施工令通告，以便盡早發現過期仍未完成審查的個案。

建議(f)

18. 上述的「經驗分享」亦已包括提示同事需要清楚理解《守則》的規定，和鼓勵同事參加與《守則》相關的培訓課程。建築署亦已舉辦了相關的培訓課程，加強職員對《守則》的理解，以確保職員恰當地處理市民索取資料的要求。

屋宇署

個案編號 2017/3831 - 沒有妥善處理投訴人就一項違例分間樓宇單位工程所作的舉報

背景

19. 投訴人發現在他居住的樓層有一個單位進行了違例分間工程（違例項目），於是在二零一六年向屋宇署投訴。然而，即使清拆命令已發出，隨後一年有關的違例項目仍然存在。他不滿屋宇署未有對事涉單位業主採取執法行動，遂於二零一七年九月向申訴專員公署（公署）投訴。

20. 屋宇署表示，根據現行政策，假如清拆命令出現技術性錯誤，例如錯誤描述所涉違例項目，該署或須發出替代命令。

21. 就這宗投訴個案，屋宇署最初向違例項目所在單位的業主發出一項命令，規定該業主須清拆有關項目，並把單位恢復原狀。其後，屋宇署在覆查時，發現有關的違例項目仍然存在，單位內亦有新的僭建物，故向業主發出警告信。此外，由於屋宇署認為新的僭建物相當於情況改變，遂發出一項替代命令。在替代命令發出後差不多四個月，業主仍未遵辦，屋宇署於是再發出警告信，表明會考慮提出檢控，以及委派承辦商進行清拆及還原工程，而費用將由業主支付。

申訴專員的觀察

22. 公署留意到，屋宇署發出第一項清拆命令後，曾嘗試在命令的遵辦期限屆滿前巡查事涉單位，但不果。該署在覆查時發現新的僭建物，理應知悉該業主沒有打算遵辦，並即時發出替代命令。然而，該署卻在七個月後才發出替代命令。公署認為，這是屋宇署在採取執法行動方面的重大延誤。

23. 儘管屋宇署解釋這宗投訴用了較長時間跟進是負責人員調職所致，公署認為，屋宇署有必要迅速、有效地執法，以杜絕違例建築工程。

24. 公署認為投訴部分成立，建議屋宇署－

(a) 日後就未遵辦法定命令的個案加快採取執法行動；及

(b) 就這宗個案而言，假如業主對最近期的警告信置之不理，屋宇署應盡快提出檢控及進行清拆。

政府的回應

25. 屋宇署接納公署提出的建議，並已採取以下措施。

建議(a)

26. 屋宇署已提醒職員應遵照內部指引內既定的時間表及準則，向未遵從清拆命令的業主提出檢控及選取個案以代失責業主進行工程。屋宇署的樓宇狀況資訊系統定期製備仍未獲遵從清拆命令的個案進度報告，以便個案人員按序跟進個案，並及時向未遵從命令的人士提出檢控。此外，屋宇署會透過定期舉行的進度監察委員會會議，加緊監察未獲遵從的清拆命令。

建議(b)

27. 屋宇署於二零一八年七月就有關業主未有遵從命令進行檢控，惟裁判官基於屋宇署未能成功視察有關單位內所有分間房間以確立所有定罪元素，遂於二零一八年十一月判處被告無罪。因應裁判官的裁決，屋宇署人員多次嘗試到有關單位以期視察該單位內的所有分間房間，但均未能成功入內。就此，屋宇署已根據《建築物條例》（第 123 章）的規定展開申請進入

處所手令的程序，於二零一九年八月十二日向該業主發出擬申請進入處所手令通知書；及於二零一九年十一月六日得到法院授權進入處所的手令。屋宇署人員於二零一九年十二月二日進入該處所視察，發現有關業主仍未遵辦有關的清拆命令。因此，屋宇署會盡快展開有關的檢控程序。

屋宇署

個案編號 2018/0773 - (1) 沒有認真地取締某單位的僭建物；以及 (2) 沒有向該單位的現時佔用人採取執法行動，任由僭建物繼續存在

背景

28. 據投訴人所稱，某大廈其中一個單位的平台僭建物，只靠單薄的平台圍牆支撐，可能危及附近居民及途人。自二零一三年十二月，投訴人多次經 1823 向屋宇署投訴該僭建物。屋宇署向事涉業主發出了警告通知、清拆命令及警告信，但業主未有拆除僭建物。二零一五年九月，屋宇署向業主展開檢控行動。二零一七年三月，屋宇署告知投訴人：事涉業主已離世，因此檢控無法繼續進行。結果，僭建物仍然存在。

申訴專員的觀察

29. 屋宇署初時因事涉僭建物並無明顯危險而按序處理，是根據既定政策行事。其後，該署發現事涉僭建物失修，屬「須予以取締」類別，因而發出清拆命令及警告信，那亦屬恰當。不足之處是：該署若有及早嘗試與業主聯絡而知悉其早於二零零三年已去世，便不會在二零一五年仍然向已離世的業主提出檢控，虛耗了時間。

30. 至於取代命令，屋宇署於二零一五年十二月已得悉業主去世，但延至二零一八年四月才發出該取代命令。雖云該單位的現時佔用人的困難需時處理，但過程亦嫌過長。須知道，「須予以取締」的僭建物具一定程度的風險，若不盡快拆除，難保不會對居民及途人造成傷害，遇上天災，這些僭建物甚至可能因無法抵受其威力而造成人命傷亡。從事件經過可見，屋宇署及社工自二零一六年以來多番嘗試聯絡該佔用人以提供支

援及輔導，但該佔用人均不願意接受。因此，申訴專員公署（公署）認為，屋宇署理應盡快採取進一步行動。

31. 有鑑投訴部分成立，公署敦促屋宇署從本案汲取經驗，避免在處理僭建物個案時出現不必要的延誤。

政府的回應

32. 屋宇署接納公署的建議，並已提醒其職員注意有關事宜。事涉僭建物已於二零一九年一月由政府承建商拆除。

屋宇署

個案編號 2018/1109 - 沒有對某大廈平台的僭建物採取執法行動

背景

33. 投訴人是一間公司，擁有某大廈（大廈甲）閣樓全層。自十多年前，投訴人已多次向屋宇署投訴，指其上層兩個單位（單位 A 及單位 B）均有平台僭建物，導致閣樓天花滲水，影響環境衛生和樓宇結構安全。然而，屋宇署未有採取執法行動。投訴人於二零一八年三月向申訴專員公署（公署）投訴屋宇署。

申訴專員的觀察

34. 大廈甲於二零零五年被選為「樓宇維修統籌計劃」的目標樓宇。屋宇署視察時發現，單位 A 及單位 B 各有一個須予取締的僭建物，故於同年八月向業主發出清拆命令。其後，有關業主拆除部分僭建物，該署遂按當時的執法政策暫緩執法行動，並撤銷有關命令。

35. 雖然投訴人再三向屋宇署舉報平台有水滲漏至閣樓，但該署經視察後認為樓宇結構並無明顯危險，按照當時的執法政策，不擬採取執法行動，並將個案轉介滲水投訴調查聯合辦事處，以及勸諭各業主與業主立案法團協商解決平台的渠管維修問題。

36. 二零一一年，屋宇署修訂執法政策，把位於天台、平台、天井及後巷的僭建物（不論是否構成嚴重安全風險）納入須予取締類別的範圍。同年十月，屋宇署發信通知大廈甲的業主，該大廈已被納入清拆違例搭建物及進行維修工程的大規模行動的目標樓宇，該署並委聘顧問公司進行勘測。顧問公司於

二零一五年六月向屋宇署提交勘測報告，惟報告中並無指出單位 A 有僭建物。同年七月，屋宇署向單位 B 發出清拆命令。在公署介入調查後，屋宇署於二零一八年就單位 B 業主仍未遵辦清拆命令提出檢控，並發出命令要求單位 A 業主清拆加厚的地台及矮牆。

37. 屋宇署雖有跟進滲水問題的舉報，但公署留意到屋宇署於二零一一年委聘的顧問公司需時三年多才完成大廈甲的勘測報告，而且報告內容有疏漏。這顯示屋宇署在監察顧問公司的工作方面未如理想，以致影響執法成效。另外，單位 B 業主一直沒有遵辦清拆命令，但屋宇署在公署介入後才向其提出檢控。

38. 總括而言，公署認為這宗投訴部分成立。公署建議屋宇署—

- (a) 加強監察顧問公司的工作，以避免類同情況再次發生；
及
- (b) 緊密跟進大廈甲平台僭建物業主遵辦清拆命令的情況，包括適時覆查業主有否遵辦命令，以及對不遵辦的業主採取進一步執法行動。

政府的回應

39. 屋宇署接納公署提出的建議，並已採取以下措施。

建議(a)

40. 屋宇署已採取一系列措施，加強監察顧問公司的工作進度及表現，包括更新用以監察顧問公司工作表現的內部指引（以確保能適時發出警告信及不合格表現評核報告予表現欠佳的顧問公司）、設立警告信紀錄冊，以及更新屋宇署的合約管

理資訊系統，以避免類同情況再次發生。

建議(b)

41. 屋宇署已就該兩張未遵辦的清拆命令向平台 A 及平台 B 業主提出檢控，有關業主分別於二零一九年四月及五月在法庭認罪並被罰款。在檢控期間，平台 A 業主已遵從清拆命令將僭建物拆除。就平台 B 的僭建物，由於有關業主向法庭表示其有健康及財務困難，以致未能遵從清拆命令，屋宇署遂安排駐屋宇署社工支援服務隊，以協助其盡快遵辦有關命令。屋宇署會繼續協助該業主。若業主未能遵辦命令，屋宇署會採取相應執法行動。

屋宇署

個案編號 2018/2300(I) - 無理拒絕提供就一幢前政府大樓發出佔用許可證的相關資料

背景

42. 由於政府樓宇不受《建築物條例》（第 123 章）的規管，故樓宇 A 前身沒有佔用許可證。其後，樓宇 A 售予私人業主，並進行改動及加建工程變成一間酒店。投訴人認為屋宇署於工程完成後，行使了酌情權向樓宇 A 發出佔用許可證。由於對現存樓宇發出佔用許可證並不是屋宇署的一貫做法，投訴人想知道屋宇署考慮甚麼因素來行使酌情權，以及當中涉及的處事程序為何。

43. 投訴人遂於二零一八年五月二十五日根據《公開資料守則》（《守則》）向屋宇署提出要求，索取若干資料，包括與發出佔用許可證給樓宇 A 相關的兩個委員會（委員會 I 及 II）的會議記錄。

44. 屋宇署於二零一八年六月十三日的回覆投訴人，委員會 I 並無因應有關事宜舉行會議。屋宇署亦根據《守則》第 2.10(b)段的理由，即「資料如披露會妨礙政府內部的坦率討論，以及給予政府的意見」，拒絕提供委員會 II 的會議記錄。

45. 投訴人認為屋宇署的拒絕無理，遂於二零一八年六月十四日向申訴專員公署（公署）作出投訴。

申訴專員的觀察

46. 屋宇署已向投訴人說明其拒絕提供委員會 II 的會議記錄的理由。公署接受相關會議記錄為《守則》第 2.10(b)段中所涵

蓋的資料，因此認為屋宇署的拒絕並非不合理。公署亦檢視了屋宇署處理此個案的整體做法，包括回應時間及須通知投訴人相關的覆核及投訴渠道，發現有關個案的處理恰當。公署因此認為投訴不成立。

47. 然而，公署認為當查詢者的要求不太清晰時，要求查詢者作出澄清實屬良好做法。公署建議屋宇署從本個案汲取經驗，提醒職員日後應更主動地向查詢者尋求澄清。

政府的回應

48. 屋宇署接納公署的建議，並已提醒署內職員遵守部門相關內部指引，尤其是當收到不清晰或不尋常的要求時，應主動透過電話或信件聯絡查詢者，以尋求進一步澄清細節。

屋宇署

個案編號 2018/2727 - 延誤取締某大廈的僭建物

背景

49. 投訴人有見所住大廈頂層住戶擅自更改通往天台的兩道消防門，並在梯間僭建大型構築物，阻礙逃生通道，遂於二零一七年向消防處投訴，獲悉該處認為事件屬僭建物問題，並已於多年前轉介屋宇署跟進。投訴人不滿屋宇署的行動未見成效，僭建物一直未被清拆，遂於二零一八年七月向申訴專員公署（公署）作出投訴。

申訴專員的觀察

50. 屋宇署於二零一三年將大廈納入「大規模清拆僭建物行動」，並於二零一四年發出清拆命令而全無成效後，竟待至二零一八年一月才提出檢控，令人懷疑該署執法的決心，亦可能引致有人認為可以輕視法定命令，使日後更難執法。其間成立的專責隊伍，亦未有顧及此案。公署認為情況不能接受。

51. 公署明白，屋宇署工作繁忙，而申請封閉令亦涉額外人力物力。但以本案而言，相關業主視命令及警告如無物，加上僭建情況嚴重，情況令人關注。公署認為屋宇署應積極考慮先行拆除相關僭建物，再向事涉業主追討費用。

52. 有鑑投訴部分成立，公署建議屋宇署立即研究申請封閉命令以入場清拆僭建物的可行性，並在確認可行後立刻付諸實行。

政府的回應

53. 屋宇署接納公署的建議，並已加強執法行動。除就未有遵從清拆命令向有關業主提出檢控外，屋宇署已向有關業主發出擬申請封閉令通知，表明會於二零一九年十一月向法院申請封閉令以入場清拆有關僭建物。有關業主於二零一九年十一月完成清拆有關僭建物，清拆命令已獲遵從。

屋宇署

個案編號 2018/4498 - 在跟進某店舖的木圍板阻礙行人路一事上欠缺效率

背景

54. 據投訴人稱，某大廈地下一舖位（事涉舖位）原為某銀行所租用。該銀行自二零一八年六月搬遷後，事涉舖位一直空置，並被木板圍封，而圍封範圍超越該舖，佔用了舖前部分行人路。

55. 同年八月十六日，投訴人經 1823 向地政總署投訴有上述佔用政府土地問題。地政總署覆稱，有關事宜並非其職權範圍，該署會把個案轉介屋宇署。

56. 同年九月十一日，屋宇署告訴投訴人，該署職員到場視察後認為圍板沒有明顯危險，惟考慮到那些圍板會阻礙行人，該署已致函勸喻事涉舖位業主盡快把圍板移除。其後，投訴人多次催促屋宇署盡快處理，但情況依舊沒有改善。

57. 同年十一月六日，屋宇署再回覆投訴人，指該署已多次派員到場視察，確定事涉舖位內並無進行建築工程。該署認為，上述佔用政府土地問題不屬其管轄範圍，遂把個案轉介地政總署跟進。

58. 同年十一月七日，地政總署函告投訴人，指該署已於同年十一月一日在事涉舖位的圍板上張貼法定告示，飭令佔用人於同月十五日前停止佔用土地，否則該署會採取土地管制行動。

59. 投訴人於二零一八年十一月向申訴專員公署（公署）作出投訴，指摘屋宇署在跟進近三個月後才確定事涉舖位沒有進

行裝修工程，他認為屋宇署做事欠缺效率。

申訴專員的觀察

60. 公署認為，雖然屋宇署在八月二十四日的調查中已確定不需要對事涉舖位的圍板發出清拆令，但那些圍板確實正在佔用政府土地，而且阻礙行人。因此，市民仍會期望有政府部門會跟進問題。所以，屋宇署當時應向地政總署交代調查結果，好讓後者考慮是否及如何跟進。公署相信，若屋宇署有盡早向地政總署交代其調查結果，事涉的佔用政府土地的問題便可得到較為適時的處理。

61. 就投訴人指屋宇署在跟進三個月後才確定事涉舖位沒有進行裝修工程，做事欠缺效率，公署的調查所得顯示，有關指控並不成立。不過，該署的跟進有上段所述不足之處，以致行人路問題持續被佔用。

62. 公署認為投訴部分成立，建議屋宇署汲取這宗個案的經驗，提示其職員在日後處理涉及其他政府部門的個案時，適時通知相關部門其跟進結果，好讓有關部門考慮是否有需要接手個案。

政府的回應

63. 屋宇署接納公署的建議，亦已提醒署內職員注意有關事宜及更新相關內部指引。

公司註冊處

個案編號 2017/4199 - (1) 延誤處理一宗有關一名公司董事的投訴；以及(2) 沒有妥善調查關於該名公司董事虛報地址的投訴

背景

64. 投訴人曾向公司註冊處舉報某公司（事涉公司）的一名董事兼股東（甲先生）涉嫌虛報其通常住址（A 地址）。

65. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴公司註冊處 –

- (a) 拖延處理他的舉報，包括：延誤進行實地視察、容許甲先生拖延回覆該處的查詢；以及
- (b) 在跟進甲先生涉嫌虛報通常住址一事上，該處有不合理之處，包括：未經求證便信納業主公司所稱甲先生曾居於 A 地址，以及只向屋宇署查問大廈被封閉的相關事情，而沒有要求甲先生提供住址證明。

申訴專員的觀察

66. 經全面調查後，公署認為這宗投訴部分成立，原因如下。

投訴點(a)：拖延處理舉報

67. 公司註冊處向公署解釋，在接獲投訴人所提供的補充資料後，已適時派員進行實地視察。此外，該處一直有與事涉公司的公司秘書聯絡及跟進個案；該處並沒有容許甲先生拖延回覆。該處知悉甲先生未有接獲該處的信件後，亦已再發信給他和向甲先生、事涉公司及公司秘書發出催辦信。經該處不斷催

促，甲先生的代表律師向該處提供證明文件。公署認為，公司註冊處在處理投訴人的舉報上並無明顯延誤，因此投訴點(a)不成立。

投訴點(b)：在跟進甲先生涉嫌虛報通常住址一事上有不合理之處

68. 雖然公司註冊處就甲先生涉嫌虛報住址一事有作出跟進，但公署認為，公司註冊處在跟進過程中有以下不足之處－

- (i) 公署認為，公司註冊處不應輕率地把甲先生居於 A 地址的證明文件視作是由業主公司所發出；
- (ii) 即使甲先生沒有相關的差餉及地租通知書以證明他的住址，公司註冊處亦理應嘗試要求他提供其他證明文件；以及
- (iii) 事涉公司於二零一七年四月向公司註冊處提交「表格 ND2B」時，申報甲先生更改通常住址的生效日期為二零一七年四月八日，其後，在該處多番查問後，事涉公司更改該生效日期為二零一六年四月一日。

69. 公署認為，年份和日子同時不對，若仍說只是手民之誤，便難以令人信服，再加上甲先生把事涉大廈的名稱少寫了「工業」二字和他在二零一六年三月曾居於 A 地址，又曾居於 B 地址，種種行為是很值得懷疑。公司註冊處卻沒有再向甲先生或事涉公司作進一步質詢，該處顯然是未有盡責。

70. 公署認為，公司註冊處所存的公司登記資料應盡量準確無誤，否則該處向公眾所提供的查閱公司資料服務的效用便會大打折扣。因此，在接獲有關涉嫌虛報資料的舉報後，該處若不盡力及嚴謹調查搜證，便屬失職。基於以上分析，公署認為，投訴點(b)成立。

71. 公署敦促公司註冊處從事件中汲取經驗，設法提升職員的調查質素。

政府的回應

72. 公司註冊處接納公署的建議，並已採取以下的跟進措施以提升職員的調查質素。

73. 公司註冊處經參考其他政府部門就地址證明的要求後，已於二零一八年六月向該處公司文件註冊組所有負責處理有關涉嫌違反《公司條例》（《條例》）（第 622 章）的投訴的公司註冊主任發出指令，詳細列出可接納的地址證明以及示例清單，以便職員能更清晰地向有關人士索取合適的證明文件。如提供的地址證明文件屬其他類別的文件，處理個案的職員須請示上司，考慮該文件是否可以被接納；如有需要，亦應徵詢該處律師的意見。該處亦要求職員在處理投訴個案時，若公司確認已登記的資料有誤，則除要求公司交付修訂文件以更正資料外，公司亦須要就有關的錯誤作出解釋，以便該處考慮是否有人因此違反該《條例》第 895 條，向該處提交虛假陳述。

74. 該處亦已將公署的調查報告副本送交該處律師，以便他們日後處理同類個案時作為參考。

懲教署

個案編號 2018/1235 – 不合理地以平郵而非空郵方式投寄投訴人寄往海外的郵件

背景

75. 二零一八年四月六日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴懲教署荔枝角收押所（收押所）。

76. 投訴人由二零一七年十一月二十日至二零一八年三月二十六日還押在收押所。據稱，收押所向投訴人保證，他寄往台灣的郵件會在數日內抵達目的地。然而，收押所以平郵而非空郵寄出有關信件，因而令郵遞時間過長。

77. 《監獄規則》第 47 條規定，囚犯須獲提供足夠其每周寫和發出一封長度不超過 4 頁 A4 尺寸紙張的信件所用的物料及郵資，費用由公費支付；如囚犯要求，則須獲提供額外的信件物料及郵資，但費用須從該囚犯的工資中撥支。

78. 還押在囚人士每天可發出一封長度不超過 4 頁 A4 尺寸紙張的信，費用由公費支付。寄往海外目的地的信以平郵寄出。如航空郵簡的郵資低於以平郵寄信的郵資，寄信人可選擇使用航空郵簡。還押在囚人士亦可從訪客接收航空郵簡及郵票，以空郵寄出信件。

79. 懲教署一向慎用公帑，而容許在囚人士以平郵寄信往海外是合乎法例規定的做法。如航空郵簡的郵資低於以平郵寄信的郵資，署方會准許使用航空郵簡。

申訴專員的觀察

80. 公署原則上贊同懲教署應慎用公帑，而在投訴人的個案中，該署已遵從法例規定，因此這項投訴不成立。然而，公署認為懲教署可較為寬鬆處理，讓在囚人士以航空郵簡寄信到所有海外目的地，而不是限制航空郵簡只可在其郵資較平郵為低的情況下使用。理由如下—

- (a) 《監獄規則》沒有規定在囚人士只可使用平郵；
- (b) 航空郵簡的郵資（劃一郵費為 3.4 元）較以平郵投寄小型信件的郵資，不是高出很多，有時候甚至會較低，因此應一貫地准許在囚人士以航空郵簡投寄簡短的訊息，而以平郵投寄長信。此舉不會為懲教署造成龐大的財政負擔；以及
- (c) 最重要的是，國際公認囚犯與外界接觸（包括與家人及朋友恆常通信）對他們更生及重投社會至關重要。如只限以通常需時較長的平郵投寄信件，將妨礙達到這個目的。

81. 因此，公署認為懲教署的政策有可改善之處，並建議懲教署檢討有關嚴格限制以空郵投寄信件的政策，特別是該署應時刻容許在囚人士使用航空郵簡，以便他們更快和更緊密地與海外家人及朋友聯繫。

政府的回應

82. 懲教署接納公署的建議，並已取消在郵資低於平郵信件的情況下才可使用航空郵簡的限制。在囚人士可以公費以航空郵簡寄信到所有海外目的地，以便更快和更緊密地與海外家人及朋友聯繫。

懲教署

個案編號 2018/2214(I) - 沒有妥善處理投訴人的查閱資料要求

背景

83. 二零一八年六月二日及二十三日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴懲教署。

84. 據投訴人所稱，他曾填寫表格要求懲教署的投訴調查組（「調查組」）提供他在二零一六年十一月至二零一八年四月期間向該組所提出的投訴的資料。二零一八年六月一日，該組回覆投訴人，因為「內部文件整理問題」不能向他提供資料。

85. 二零一八年五月三日，投訴人向懲教署提交了一份「《個人資料（私隱）條例》（《私隱條例》）（第 486 章）- 查閱資料要求表格」（「事涉表格」），以索取他在二零一六年十一月八日至二零一八年四月二十三日期間「（他）於懲教署投訴調查組的所有投訴文件（包括口供、職員口供以及調查記錄所有的文件）」。

86. 懲教署表示，在收到「事涉表格」後，調查組職員於二零一八年五月十日及二十八日與投訴人會面。在會面時，投訴人稱欲索取他自二零一七年四月向該組作出的投訴相關的資料，包括：會面記錄、相關職員供詞、調查報告及他與調查組的書信往來記錄。當時，職員曾問他，除上述四項資料外，還需要哪些資料，而他沒作進一步補充。二零一八年五月二十八日，調查組回覆投訴人，表示他所提出的要求過於籠統；該組請他提供更詳細資料，讓其跟進。

87. 在接獲公署轉介這宗投訴後，調查組於二零一八年八月二十日致函投訴人查詢：除上述四項資料外，他還需要哪些資料。同月二十四日，該組職員與投訴人會面時再次查詢，除那

四項資料外，他是否還需要其他資料。懲教署指，投訴人當時並無其他補充。

88. 懲教署解釋，調查組只是查問投訴人還需要哪些資料，而非拒絕他的要求。該署亦否認曾表示因為「內部文件整理問題」而無法向高先生提供資料。

89. 根據《私隱條例》，懲教署可為依從查閱資料要求而徵收費用，當中包括安排人手翻查和影印資料等行政費。換言之，若投訴人未有一次過就他欲索取的所有文件提出要求，日後他再提出查閱資料要求時，懲教署須安排人手翻查資料，並再徵收行政費。由於投訴人表明要索取「所有投訴的相關文件」，懲教署認為他宜先行說明，除那四項資料外，他還需要哪些文件，否則投訴人日後可能會因繳付額外行政費的問題而作出投訴。

申訴專員的觀察

90. 公署指出，投訴人早於二零一八年五月十日及二十八日與調查組職員會面時，已清楚表明欲索取他向調查組作出的投訴相關的資料，包括：會面記錄、相關職員供詞、調查報告及他與調查組的書信往來記錄。

91. 對於懲教署稱，調查組多番要求投訴人澄清除那四項資料外還需要哪些文件，是為避免他日後可能會須繳付額外行政費，公署不能接納。公署認為，要避免投訴人因再索取資料而須再次繳付行政費，懲教署應向他解釋一次過索取資料的好處，讓他確定除了那四項他說要查閱的資料外，是否還有其他資料他是希望查閱的。

92. 雖然懲教署辯稱沒有拒絕提供資料，但該署確沒有適切地跟進投訴人的查閱資料要求，以致「有兩項資料其實是可以提供給他的」這信息並沒有適時讓他知道。

93. 此外，雖然懲教署強調其已按《私隱條例》行事，但該署亦須按《公開資料守則》（《守則》）行事，二者並不相悖。因此，公署維持結論：投訴人對懲教署的投訴成立。

94. 公署建議懲教署以此案為例，向職員就執行《守則》的要求方面作出適當培訓，避免重蹈覆轍。

政府的回應

95. 懲教署接納公署的建議。懲教署於二零一九年一月二十二日行動處的例會中與各院所及組別主管分享本個案，提醒各院所及組別主管在處理查閱資料要求時，必須參照《私隱條例》及《守則》，並遵守有關規定。其後，懲教署在二零一九年三月十三日舉行了兩節「處理與《守則》有關的查閱資料要求」處境訓練，以本個案為例，向不同院所及組別的管理人員講解在處理查閱資料要求時應注意的事項，以加深職員對《守則》的認識。懲教署亦把本個案的摘要上載至署方內聯網，以供所有職員參考。

衛生署

個案編號 2018/0612 – (1) 拒絕更改給予投訴人的藥物；以及(2) 沒有回覆投訴人關於更改到某醫院覆診日期的查詢

背景

96. 申訴專員公署（公署）於二零一八年二月十五日收到投訴人對衛生署的書面投訴。

97. 投訴人聲稱，他一直服用赤柱監獄衛生署醫生處方給他的藥物（藥物甲），以紓緩其右肩的痛楚。服畢該藥物後，投訴人於二零一八年一月八日到醫院甲應診，但當時醫生向他處方另一種止痛藥（藥物乙）。投訴人認為藥物乙未能有效紓緩痛楚而且傷胃，遂要求赤柱監獄的醫生給他處方藥物甲，惟獲告知他必須待六個月後到醫院甲覆診時向該院提出要求。赤柱監獄院所醫院多番告訴投訴人他們會就他所提出的提早覆診期要求與醫院甲聯絡，惟他從未收到回覆。投訴人不滿赤柱監獄的醫生拒絕為他更改藥物（投訴點(a)），以及沒有回覆他所提出更改到醫院甲覆診的日期的查詢（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

98. 根據衛生署提供的資料，投訴人兩次獲另一醫院（醫院乙）的到診骨科專科醫生而非赤柱監獄醫生處方藥物甲。衛生署解釋，署方的一般藥物名冊並未包括藥物甲，病人（包括在囚人士）如需藥物甲，會轉介他們予專科醫生，以便作進一步評估及護理。赤柱監獄醫生收到投訴人所提出將處方藥物改為藥物甲的要求後，已將他轉介予醫院乙的到診骨科專科醫生，以便作進一步評估及護理。就此而言，公署認為，衛生署已按

既定程序行事，並已妥為跟進投訴人的要求，適當地將他轉介予醫院乙的專科醫生。公署認為沒有證據顯示衛生署行政失當，因此投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

99. 公署知悉，赤柱監獄醫生曾要求醫院甲提前投訴人的覆診期，惟醫院甲最終於二零一八年二月二十一日拒絕該項要求。醫院甲的回覆是由院所醫院職員（即懲教署職員）而非赤柱監獄醫生接收。現行安排並無規定當值醫生須在投訴人的病歷上簽名，以確認知悉醫院甲拒絕提前覆診期。因此，公署相信赤柱監獄醫生並不知道醫院甲的回覆，直至三個月後投訴人在診症期間提出查詢時，才察覺醫院甲拒絕有關要求。

100. 另外，由醫生主動跟進轉介病人和約期的事宜並非慣常做法。因此，公署認為要求赤柱監獄醫生主動查看醫院甲的回覆並不合適；即使當值醫生知悉醫院甲的回覆（假設醫院甲同意接納提前覆診期），要求當值醫生主動通知有關在囚人士亦不合適。因此，公署認為投訴點(b)不成立。

101. 公署知悉投訴人已於二零一八年六月二十五日到醫院甲覆診，並獲處方藥物甲。

102. 整體而言，公署認為這宗投訴不成立。

103. 然而，此投訴反映在現行機制下，沒有人員會主動通知在囚人士申請提前覆診期的結果。公署認為這個情況並不理想，因為病人（包括在囚人士）會有合理期望會收到回覆。如果投訴人沒有見赤柱監獄醫生覆診，他可能沒有機會就他的要求作出查詢。由於在囚人士的約期安排是由懲教署職員處理，公署建議衛生署和懲教署商討，就通知在囚人士申請提前覆診期的結果制定合適的安排。

政府的回應

104. 衛生署接納公署的建議。衛生署已與懲教署商討有關處理在囚人士申請提前覆診期的安排。懲教署已同意安排懲教署的醫院職員負責通知在囚人士有關他／她要求提前診症預約日期的結果。關於提前診症預約日期的要求及向在囚人士所作的解釋，應妥為記錄在他／她的醫療記錄內。醫生亦應確認有關結果，以考慮是否須給予其他治療。

律政司

個案編號 2017/5061A – 延誤處理投訴人就一宗交通事故提出的索償要求

背景

105. 據投訴人所稱，他的私家車（事涉汽車）於二零一六年十二月十日與一輛救護車發生交通事故（事故）。二零一七年二月，他向消防處提出索償要求（索償要求），該處把個案轉交律政司考慮。據投訴人所知，事涉救護車司機於同年六月向法庭承認了「不小心駕駛」的刑事控罪。

106. 二零一七年八月三十日，律政司去信要求投訴人就索償要求中的「時間損失」項目提供補充資料及文件。同年九月十一日，投訴人作覆。其後，律政司一直沒有向他交代索償要求的結果或進展。

107. 二零一七年十二月二十日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴律政司，指斥律政司遲遲未完成處理索償要求，有延誤之嫌。

申訴專員的觀察

108. 首先公署須強調，公署就投訴人的投訴的調查重點是律政司有否延誤處理索償要求。至於索償要求是否有足夠理據，以及索償金額是否合理，那須由投訴人與律政司磋商，謀求共識。

109. 在事件中，律政司於二零一七年四月收到消防處的委託後，於五月已著手處理，截至八月已取得與「維修費」及「評估費」兩項申索有關的所須資料，其跟進大致適切。

110. 就「時間損失」這項申索，律政司認為須要從投訴人取得進一步資料，以一併考慮整宗個案的合理賠償金額，遂於二零一七年八月三十日要求投訴人提供補充資料及證明文件。應律政司所求，投訴人於同年九月十一日向該司就「時間損失」的申索提交了一些補充資料，但仍然未有提供律政司認為必要的證明文件。

111. 公署認為，律政司的確因為投訴人未有提供充分的文件證明而須反覆要求投訴人提供所須資料，及後亦由於投訴人最終未有提供該司認為是必須的請假和獲發假期的文件證明而否定了其「時間損失」的申索。由此可見，律政司向投訴人索取文件是有必要性，而並非刻意拖延賠償。

112. 雖則如此，律政司在處理索償要求的過程中確有不足之處。既然律政司認為投訴人二零一七年九月十一日所提供的資料不足以回應該司在同年八月三十日所提出的要求，該司便理應盡快要求投訴人再提供補充資料，甚或直接按已有資料考慮其申索，而非待至四個多月後（即二零一八年二月，亦是公署介入後）始向他提出有關的要求。即使須同時處理很多個案，工作繁忙，但該司就「時間損失」這項申索在收到投訴人二零一七年九月十一日的回覆未有適時跟進及回應，那實在不符市民期望，也難免令人認為該司在該段時間是有延誤。

113. 綜合上文的分析，公署認為，這宗投訴部分成立。公署敦促律政司從本案汲取經驗，日後緊密跟進申索個案，包括盡快向申索人提出補充資料要求。

政府的回應

114. 律政司接納公署的建議。律政司已於二零一八年六月二十七日修定向處理有關賠償申索案件的組別發出的指引。新的指引要求同事在處理賠償申索的過程中，如申索人向律政司提

交支持其賠償申索的證明文件及資料，而律政司認為申索人需提供補充文件或資料以便適當考慮其申索時，律政司會盡快並在收到申索人的證明文件及資料的四星期內提出。律政司會繼續留意同事跟隨上述指引的情況。

律政司

個案編號 2018/3193 – (1) 沒有遵照《罪行受害者約章》，告知身為一宗刑事案件的受害者的投訴人有關該案件的進展；以及 (2) 沒有回覆投訴人的書面查詢

背景

115. 投訴人是一名記者，任職於某報業集團（報業集團）。他於二零一七年六月四日進行採訪期間，被一名男子以粗言恐嚇及指罵。投訴人其後向警方報案。

116. 由於律政司一直未就事件作出起訴，投訴人為討回公道，於是在二零一八年二月二十五日透過報業集團致函律政司查詢案件的進度，並提出多個疑問，包括：律政司為何仍未向該男子提出檢控？是否有人包庇該男子？當中可有政治考慮因素？其後，報業集團再多次致函律政司查詢。惟投訴人指律政司給予的回覆均含糊其詞，內容全屬虛話。

117. 投訴人認為，根據《罪行受害者約章》，他作為案件的受害人，律政司應告知他有關案件的進展，包括調查的進度及是否作出檢控的決定。然而，律政司並沒有按該《約章》行事。

118. 二零一八年五月三日及二十八日，投訴人以受害者身份，兩度致函律政司提出查詢，詢問案件的調查進度、律政司是否已完成跟進、仍未提出檢控的原因及何時才決定提出起訴等，但律政司未有回覆。

119. 投訴人感到受屈，遂於二零一八年八月十六日向申訴專員公署（公署）投訴。投訴人指斥律政司—

- (a) 違反《罪行受害者約章》，沒有告知他（作為一宗刑事案件受害者）有關該案件的進展情況；以及
- (b) 沒有回覆他於二零一八年五月三日及二十八日的書面查詢。

申訴專員的觀察

120. 經全面調查後，公署認為這宗投訴部分成立，原因如下。

投訴點(a)

121. 根據《罪行受害者約章》，罪行受害者有權知悉案件的進展情況，但前提是：在不妨害案件進度或結果的情況下。律政司認為，透露案件的具體進度及處理方向，可能對案件的刑事法律程序有所影響。因此，公署認為，律政司不向投訴人透露案件的具體進展情況，並無違反《罪行受害者約章》。

投訴點(b)

122. 至於沒有回覆投訴人的兩個電郵查詢，律政司已承認這是事實及作出解釋。公署認為，儘管查詢內容相類似及以相同電郵地址發出，但明顯地該兩個電郵的發件人與律政司之前收到的電郵發件人並非同一人，而投訴人亦清楚指出是以受害者身份提出查詢，因此，律政司實不應把投訴人的查詢與之前收到的查詢混為一談，而是須按服務承諾作出回覆。律政司對該兩封電郵完全不作回應，實屬不當。

123. 律政司應嚴格按照其服務承諾適時回應查詢。

政府的回應

124. 律政司接納公署的建議。律政司在二零一八年六月已經提醒處理回覆的小組應盡快回覆查詢者。而自二零一八年六月起，律政司亦有嚴格按照服務承諾於 14 個工作天內（即於接到查詢翌日或兩天內）回覆投訴人二零一八年六月二十一日、八月十六日及九月十五日的查詢。

渠務署及地政總署

個案編號 2018/0298A 及 B - 在處理一宗關於違規填土及違例建築工程的投訴時推卸責任

背景

125. 二零一八年一月十八日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴渠務署及地政總署。

126. 據投訴人所稱，有人在某區某些地段及當地的一條天然溪澗（水道 A）進行違規填土工程（包括：堵塞溪澗及非法佔用政府土地），以及搭建了一道可供行車的橋樑。該些工程對附近村民的生命及財產安全構成威脅。

127. 二零一七年十二月十三日，投訴人就上述違規工程向渠務署及地政總署作出投訴。渠務署覆稱：該署已把個案通知地政總署；若接獲有關涉事地點出現水浸的投訴，渠務署會派員跟進。地政總署則覆稱：涉事地點屬私人土地，而該些私人土地屬舊批約農地，填土活動並不違反地契條款，因此該署不會跟進；該署已把個案轉介其他相關部門跟進。

128. 投訴人指摘渠務署與地政總署互相推卸責任。

申訴專員的觀察

129. 投訴人所關注的非法佔用政府土地及水道淤塞問題，主要屬地政總署的職權範圍，渠務署按「環境運輸及工務局工務技術通告（工務）— 排水系統及天然水道的維修」（通告）的分工安排一方面把個案轉介地政總署跟進，另一方面自行留意水浸風險問題，並無不當。

130. 至於地政總署方面，當區地政處實一直有積極跟進並採取相應行動。如今，非法佔用政府土地的情況經已停止。就水道淤塞的問題，該署正在與渠務署商討改善方案及會徵詢法律意見。

131. 地政總署向投訴人覆稱不會跟進私人土地的填土問題，那是由於填土活動的確沒有違反有關地契條款，該署因而無權採取執管行動。

132. 換言之，投訴人指渠務署與地政總署互相推卸責任，實出於誤會。公署認為，投訴人對渠務署及地政總署的投訴皆不成立。

133. 即便如此，有見地政總署目前在跟進改善溪澗淤塞問題的過程面對技術上的困難，需要渠務署提供協助，公署亦敦促渠務署及地政總署協力積極及盡快處理問題，包括渠務署須考慮按實際情況進行特別的大型修補工程（根據「通告」分工），以免一旦發生水浸意外，對村民的生命及財產造成損害。

政府的回應

134. 渠務署及地政總署接納公署的建議。

渠務署

135. 渠務署除了與地政總署緊密聯繫之外，亦已根據有關地點的現場環境向地政總署提供技術意見。

136. 此外，渠務署已作出評估，認為相關未經授權的障礙物和非法填土活動影響了水道的原有排水能力，並須移除以恢復水道的原來排水能力。然而，按現時狀況，附近居民及財產所承受的水浸風險，並沒有增加至不能接受的程度，故未有需要

進行大型修補改善工程。另外，渠務署一直密切留意有關地點的排水情況。至今，在去年超級颱風山竹襲港期間及經歷幾場暴雨後，亦沒有收到涉事地點發生水浸的報告。

137. 縱然如此，渠務署若收到涉事地點的水浸報告，會根據「通告」所訂明的分工安排，視察及採取應急行動以迅速疏導雨水。

地政總署

138. 由於個案涉及的私人土地上的填土活動並沒有違反地契條款，地政總署不會跟進。至於個案中不合法佔用政府土地的情況，地政總署已完成大部分的執管工作，早前佔用政府土地的建築廢料及農作物均已移除。至於該條橫跨政府土地及毗鄰私人土地的鐵橋，地政總署已徵詢法律意見，確定該鐵橋違反地契條款，並已向涉事的土地業權人發出警告信。倘有關業權人未能在限期前糾正違契事項，有關警告信會被送交土地註冊處註冊（俗稱「釘契」），地政總署並會保留採取進一步執行契約條款行動的權利。

機電工程署及食物環境衛生署

個案編號 2018/1530B (機電工程署) - 未能解決某街市的扶手電梯經常出現故障的問題，以及對維修工程監管不力

個案編號 2018/1530A (食物環境衛生署) - 任由承辦商拖延某街市更換扶手電梯的工程

背景

139. 據投訴人所稱，二零一七底，食物環境衛生署（食環署）某區某街市（事涉街市）兩條扶手電梯進行維修期間，街市的升降機又發生故障，市民須使用共 80 多級的樓梯上落街市的一樓及二樓，而維修工程耗時達三至四個月，對市民造成極大不便。二零一八年三月中旬，投訴人向食環署投訴扶手電梯維修時間過長。食環署覆稱：扶手電梯的維修承辦商訂購零件需時，會向機電工程署（機電署）反映問題。

140. 二零一八年四月中旬，剛維修完畢的扶手電梯又再發生故障。同月二十五日，事涉街市管理處致電給投訴人，表示電梯故障和維修工程與管理處無關；他可就電梯故障問題向食環署表達意見。

141. 投訴人指責食環署任由維修承辦商拖延扶手電梯更換工程，並無積極維修扶手電梯；而機電署未能根治扶手電梯發生故障問題，沒有妥善監管扶手電梯的維修進度。

申訴專員的觀察

142. 事涉市政大廈屬一九九四年前的設計，市民主要靠扶手電梯 E1 及 E2 往來街市地下及一樓，以及扶手電梯 E3 及 E4 往來街市一樓及二樓。事涉市政大廈的升降機並非位於街市中

心，使用扶手電梯比較方便。

143. 食環署於二零一五年發現事涉街市所有扶手電梯嚴重老化須更換後，機電署已先後於二零一七年七月及二零一八年三月展開更換扶手電梯 E2 及 E4 工程（工程(a)）和扶手電梯 E1 及 E3 的工程（工程(b)）。申訴專員公署（公署）認為，食環署和機電署有採取行動，以根治扶手電梯經常發生故障問題。

144. 工程(a)及工程(b)大致上按預計時間完工。因此，不能說維修承辦商拖延扶手電梯更換工程。公署認為，機電署進行工程(a)及工程(b)期間，已採取適當行動，包括—

- (a) 扶手電梯維持由地下往上一樓，以及由一樓往上二樓的服務；
- (b) 街市大樓的6部升降機（即升降機L1至L6）可供市民使用；及
- (c) 街市承辦商職員在當眼處將貼通告及指示圖，說明通往各樓層升降機之位置，以盡量減少對市民造成的不便。

145. 雖然機電署已澄清，在事涉期間並無接獲四條扶手電梯及六部升降機在同一時間（包括事涉投訴當日）發生故障報告，但公署注意到：工程(a)及工程(b)分別耗時五個月；工程進行期間，市民（尤其是長者及行動不便的人士）因而須經迂迴的路線才可乘搭扶手電梯及升降機上落一樓及二樓，確實不便。

146. 公署認為投訴不成立，但建議食環署及機電署從本案汲取經驗，日後在更換或重大維修街市扶手電梯及/或升降機時，仔細平衡維修工作的方便及工程為市民（特別是長者及行動不便人士）帶來的不便，在有需要時適當增加資源（包括維修人手），以盡量縮短維修所需的時間，減少對市民造成的不便。

政府的回應

147. 食環署及機電署接納公署的建議。

食環署

148. 食環署一向關注街市升降機及扶手電梯使用情況及安全，安排適時例行檢查。每當發現有故障，食環署會立刻通知機電署跟進及進行緊急維修。大部分例行檢查及維修工作皆可於即日或數日內完成或修復並重新投入運作，以減低對市民及檔戶的影響。此外，食環署亦已與機電署商討要求備存足夠零件以供緊急維修之用。

149. 就更換街市扶手電梯及／或升降機的工程，食環署會根據設施的使用年期、狀況、維修及故障記錄、其他正進行的更換工程、機電署的專業意見及租戶等持份者的支持等因素，在資源許可下計劃有關的更換工程，並按序進行。食環署亦會透過街市管理諮詢委員會聽取商戶意見，並和機電署一同制定方案（例如避免同時更換全數扶手電梯及／或升降機或提供替代路線等），以紓緩顧客和商戶於工程期的不便。

150. 食環署於日後在更換或涉及重大維修街市扶手電梯及／或升降機時，將與機電署仔細平衡維修工作的方便及工程為市民帶來的不便，並要求機電署採取適當行動，以盡量縮短維修所需的時間，減少對市民造成的不便。

機電署

151. 機電署會汲取相關的經驗，日後在更換或重大維修街市扶手電梯及／或升降機時，加強與相關客戶部門溝通，仔細平衡維修工作的安排與及工程可能為市民帶來的不便，在有需要時適當增加資源，以縮短更換或重大維修所需的時間，減少對市民造成的影響。

機電工程署、食物環境衛生署及水務署

個案編號 2018/1883A, B 及 C - (1) 沒有取締某酒樓違規加建的淡水冷卻塔；以及(2) 在處理該宗投訴時把責任推卸給其他部門

背景

152. 投訴人發現某酒樓違規裝設淡水冷卻塔，擔心會因而引發退伍軍人疫症，於是向機電工程署（機電署）、水務署及食物環境衛生署（食環署）投訴，但三個部門互相推卸責任，未有取締該冷卻塔。

153. 機電署表示，在接到投訴人的投訴前已一直跟進事涉冷卻塔的情況。該署在冷卻塔抽取的其中一個水樣本驗出含有標準上限值以下的退伍軍人桿菌，已向事涉酒樓發出勸誡信，其後酒樓亦清洗冷卻塔並進行消毒。此外，該署亦向酒樓負責人派發相關宣傳單張及發出口頭勸諭。

154. 水務署表示，在接到投訴人的投訴後曾數度到事涉酒樓，但遭拒絕進入。其後該署得以進入，發現冷卻塔水管接駁至廚房水龍頭，但酒樓拒絕讓其進一步檢查冷卻塔儲水箱的水源。之後的實地視察，該署發現原本接駁的水管已遭截斷，酒樓職員表示冷卻塔的儲水來自酒樓內一口井。兩個多月後，該署獲食環署就懷疑酒樓使用食水於冷卻塔用途的轉介，但該署再次遭拒絕進入處所。數日後，該署獲酒樓安排入內視察，但未有發現違規情況。該署最終取得法庭手令到酒樓進行視察，證實酒樓違法將冷卻塔儲水箱接駁到內部供水系統，並採取執法行動。

155. 食環署表示，就這宗投訴已按照巡查時觀察所得及調查結果、相關法例和食肆牌照的持牌條件採取跟進行動，包括巡查、提出檢控，及要求事涉酒樓提交更改圖則申請等。

156. 機電署、水務署及食環署均表示，已適時向投訴人交代跟進情況。

申訴專員的觀察

157. 申訴專員公署（公署）認為，機電署向事涉酒樓發出勸誡信請其消毒冷卻塔，以及要求酒樓再提交水樣本測試報告，已適時跟進有關投訴。食環署亦已按其監管食肆牌照及冷卻塔是否對環境有妨擾的職能採取行動。公署認為，機電署及食環署已在其職權範圍內跟進投訴，及告知投訴人進度，並無證據顯示兩署推卸責任。

158. 水務署雖然沒有推卸責任，但面對事涉酒樓極不合作，多番被拒進入處所，亦被拒調查冷卻塔儲水箱的水源，仍然以顯然無效的方式處理，繼續與酒樓預約，未有及時申請法庭手令或提升行動，讓酒樓得以利用漏洞，趁機臨時拆除接駁冷卻塔儲水箱到內部供水系統的喉管以應付調查。此外，酒樓提出令人難以置信的解釋（利用井水作為冷卻塔的儲水），該署不作查究便貿然接納，做法草率，予人沒有執法的決心之感。

159. 綜合以上所述，公署認為對水務署的投訴成立；對機電署及食環署的投訴則不成立。公署亦向部門作出建議如下—

水務署

- (a) 檢討是否需制訂指引，以決定在甚麼情況以預約的方式跟進，何時需提升處理方法，例如申請手令進入該處所；
- (b) 盡快處理此個案將食水接駁至冷卻塔的違規問題，並繼續跟進以免違規情況再度出現；及

水務署、機電署及食環署

- (c) 提醒職員在處理市民投訴時，須清楚解釋其職能及權責，並在需要時轉介個案予合適的部門跟進。

政府的回應

160. 水務署、機電署及食環署接納公署的建議。

建議(a)

161. 水務署已向員工發出指引，說明員工在不同情況下就調查投訴應採取的行動及巡查程序。

建議(b)

162. 水務署已根據《水務設施條例》（第 102 章）向該酒樓作出檢控，並向該酒樓發出維修通知要求糾正違規接駁到冷卻塔的喉管。在其後的巡查再沒有發現該酒樓的冷卻塔接駁至內部供水系統。水務署會繼續進行突擊巡查，以確保該酒樓不會把冷卻塔再次接駁至內部供水系統。

建議(c)

163. 水務署已向員工發出通告，提醒他們在處理公眾投訴時，應清楚向公眾人士解釋水務署的職能和權力，並在有需要時將個案轉介至適當部門跟進。為更有效地處理日後的投訴個案，機電署已提醒淡水冷卻塔小組人員向投訴人清楚解釋署方的職能及權責，並在需要時轉介個案予合適的部門跟進。食環署已提醒職員在處理市民投訴時，須清楚解釋其職能及權責，並在需要時轉介個案予合適的部門跟進。

環境保護署

個案編號 2018/0100(I) – 無理拒絕提供有關某工程項目的資料

背景

164. 投訴人根據《公開資料守則》（《守則》）向環境保護署（環保署）索取有關該署外判予某公司（甲公司）負責設計、建造及營運廢物管理設施的一個工程項目（該項目）的合約金額所包含的初期建設成本和 15 年期內每年營運開支的分項數字（分項數字）。

165. 環保署向投訴人提供了該項目的預計合約金額及已獲立法會通過的建設成本和每年經常性開支預算，但該署拒絕提供「分項數字」，理由是該等資料屬「商業敏感」及「與商務有關的第三者資料」。

申訴專員的觀察

166. 申訴專員公署（公署）同意分項數字是第三者資料，而有關合約內有條文規定資料須予保密。因此，環保署認為有必要先徵求甲公司的同意才能夠披露，並非無理。公署認為這宗投訴不成立。

167. 然而，公署對該等資料是否有需要保密存疑。在現今這個年代，市民大眾都期望政府的運作較以往能有更高透明度。事實上，甲公司最終亦同意該署披露有關資料，足見該等資料根本算不上甚麼商業敏感資料。

168. 公署建議環保署檢討其招標文件和合約的範本，清除不必要障礙，以便政府向公眾提供資料。

政府的回應

169. 環保署接納公署提出的建議，並已完成檢討其招標文件和合約範本。環保署將會修改其中規範招標結果公告的條款，使署方將來可以公佈中標者的合約總額及其建設成本和營運開支的分項數字。

170. 工務工程合約的條款中亦有相關條文規範使用或公開承建商的資料，這些合約條款是屬於發展局職權範圍，發展局已對有關條款作檢討並已向公署回覆這些條款沒有構成政府向公眾提供資料的不必要障礙。其後並沒有收到公署的進一步意見。

平等機會委員會

個案編號 2018/2200 - (1)沒有以書面或電郵認收一宗投訴；(2)沒有告知投訴人該會可決定不就已發生超過 12 個月的投訴事件進行調查；(3)在決定不就投訴進行調查後，沒有以書面通知投訴人其決定及理由；以及(4)不當地以投訴事件已發生超過 12 個月為由，拒絕就投訴進行調查

背景

171. 據投訴人所稱，他於二零一六年二月二十八日發電郵（事涉電郵）向平等機會委員會（平機會）投訴一政府部門涉嫌違反《殘疾歧視條例》（《條例》）（第 487 章）（二零一六年投訴）。二零一六年三月二十三日，投訴人於電話通話中向平機會個案主任（職員甲）表示會向有關政府部門索取更多資料，及向平機會提供進一步的資料。

172. 二零一八年四月五日，投訴人向平機會提供補充資料。平機會先後於二零一八年五月三日、六月六日及六月十九日回覆他，解釋其個案已於二零一六年終結，並以其再次提出的個案超過法例規定 12 個月的「法定期限」為由，拒絕跟進有關投訴。

173. 二零一八年六月六日，投訴人向申訴專員公署（公署）對平機會作出投訴，內容歸納如下—

- (a) 平機會就二零一六年投訴並無以書面或電郵發出暫覆，亦無向他提供個案檔號；
- (b) 就二零一六年投訴，職員甲只着他在自行搜證後回覆平機會，並無告知他須於何時回覆，亦無向他說明「法定期限」；

- (c) 平機會決定不跟進二零一六年投訴時，並無按《條例》要求，以書面告知他有關決定和理由；以及
- (d) 平機會以案件超過「法定期限」為由，無理拒絕跟進二零一六年投訴。

申訴專員的觀察

174. 總括而言，公署認為這宗投訴部分成立。公署在其調查中發現，平機會處理投訴人的投訴時存在以下問題。

投訴點(a)：沒有以書面或電郵認收一宗投訴

175. 公署認為平機會單靠自動發出確認電郵的機制向投訴人確認收到投訴，並不完全可靠。另一方面，資料顯示平機會確已開立檔號處理事涉電郵。然而，平機會沒有向投訴人提供個案檔號。對投訴人而言，他從沒有被清楚告知平機會是否及會如何跟進他的投訴。因此，投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)：沒有告知投訴人該會可決定不就已發生超過12個月的投訴事件進行調查

176. 根據平機會提供與投訴人於二零一六年三月二十三日進行電話對話的錄事，公署相信職員甲並無向投訴人解釋「法定期限」，導致投訴人錯過在「法定期限」內向平機會提供進一步資料，因而之後被平機會拒絕跟進他的個案。投訴點(b)成立。

投訴點(c)：在決定不就投訴進行調查後，沒有以書面通知投訴人其決定及理由

177. 平機會解釋，由於事涉電郵被歸類為「查詢」，並非「投訴」，平機會無須按照法律規定，向投訴人送達通知，告知不對其投訴進行調查的決定和理由。公署認為，投訴人發出事涉電郵明顯為要作出投訴，然而，平機會卻將事涉電郵歸類為查詢，並不合理。再者，平機會亦未有按《處理查詢及投訴的內部指引》（《指引》）就事涉電郵向投訴人作書面回覆。因此，投訴點(c)成立。

投訴點(d)：不當地以投訴事件已發生超過12個月為由，拒絕就投訴進行調查

178. 公署認為平機會指2016年投訴的相關事件發生於二零一三年至二零一五年期間，以超過「法定期限」為由而不作跟進及調查，是於理不合。第一，平機會一直未有告知投訴人其個案已終結，因此投訴人於二零一八年提供的補充資料歸屬二零一六年投訴，並不是新的個案。第二，平機會沒有合理地考慮投訴人有否充分理由解釋延遲提供補充資料。公署認為投訴點(d)成立。

179. 總括而言，公署認為這宗投訴成立，並建議平機會—

- (a) 提示職員須按《指引》回覆查詢；以及
- (b) 考慮檢討現行《指引》，以確保查詢人士或投訴人均獲告知有關「法定時限」的規定，以免他們錯過在「法定時限」內向平機會作出投訴。

平機會的回應

180. 平機會接納公署的建議，並已落實以下改善措施－

建議(a)

181. 加強提示負責處理市民大眾查詢的職員按指引跟進查詢，以便清楚及適切地回應查詢。

建議(b)

182. 於二零一九年二月十八日向負責處理市民大眾查詢及投訴的職員發出指引，向或會進行投訴的查詢人士及投訴人說明投訴的時限為 12 個月，而向投訴人的說明會以書面作出。

食物環境衛生署

個案編號 2017/4990 - 無理拒絕投訴人遷葬其先父金塔的申請

背景

183. 據投訴人所稱，他父親安葬於食物環境衛生署（食環署）轄下某墳場金塔段的 A 號葬位（A 號金塔位），而他母親則安葬於同一墳場的棺葬段 X 號葬位。二零一七年四月，投訴人向食環署申請金塔段的 B 號葬位（B 號金塔位），以安葬他母親的骨殖（申請(a)）。申請(a)獲食環署批准。

184. 其後，投訴人發現毗鄰 B 號金塔位的 C 號葬位（C 號金塔位）空置。二零一七年九月，投訴人向食環署申請將其父親遷葬於 C 號金塔位（申請(b)）。然而，食環署認為，在申請(a)獲得批准後，投訴人的父親與母親已是安葬於同一金塔年段，足可方便拜祭。基於這理由，食環署拒絕申請(b)。食環署另建議投訴人考慮申請某墳場內其他金塔年段中的相連空置金塔位（方案(a)）。

185. 投訴人指斥食環署無理拒絕申請(b)。

申訴專員的觀察

186. 食環署提出拒絕申請(b)的主要有以下理由—

- (a) 食環署已批准申請(a)。B 號金塔位與 A 號金塔位同屬同一金塔年段，兩者相距不遠，投訴人希望能方便拜祭的意願實已達成。此外，投訴人可以考慮將其母的骨殖加葬於 A 號金塔位，其母在死後與夫同穴的遺願便可達成。申請(b)是沒有必要的；

- (b) 申請(b)如獲批准，將會吸引有類似投訴人情況的人士申請「非開放年段」的金塔位（食環署稱之為「連鎖反應」）。食環署預計，屆時所有金塔年段均可能有「石廠商」進行工程，而該署將須兼顧數十個散布於某墳場的金塔年段，以致影響管理效率，有違該署集中管理金塔位的原意。食環署推論，某墳場內已有不少已安葬的先人是近親或親戚的關係，故「連鎖反應」會不難出現；
- (c) 「連鎖反應」不只會出現於毗連空置的金塔位，亦會發生於單一空置的金塔位：當有單一金塔位空置，而該金塔位兩旁的葬位所屬的家屬有另一近親下葬於同一金塔年段時，那些家屬便可能會提出類似申請(b)的申請。屆時該署須同時兼顧數十個金塔年段的大量同類申請。鑑於以往不時有市民及「石廠商」提出遷葬骨殖於同一年段的查詢及要求，食環署相信如放寬政策後，「連鎖反應」會涉及 50 多個金塔年段，而相關的申請宗數亦會大增；
- (d) 不同的金塔年段如有大量翻土及挖掘工程，可導致水土流失及山泥傾瀉，導致土地再無法安葬先人的遺骨，浪費土地資源。該署將金塔葬位的申請集中在「開放年段」後，「非開放年段」的空置土地及因遷葬而交還食環署的葬位空間可用作改善墳場的環境（例如加設扶手及座椅等）；及
- (e) 除棺葬的先人骨殖外，安葬於其他金塔位的先人骨殖也可被申請遷葬至同一金塔年段的空置金塔位（不包括八個因山泥傾瀉已停止接受申請的金塔年段）。投訴人可考慮申請將其母的骨殖加葬於 A 號金塔位（即方案(b)），或申請將兩位先人的骨殖遷葬至已獲配售的 B 號金塔位內（方案(c)），那可達致將兩位先人合葬的目的。投訴人亦可選擇申請將兩位先人的骨殖遷葬至「開放年段」中有毗連空置的金塔位（替補金塔位）（即方案(a)）。

187. 食環署認為現時的措施有助於集中管理及提升整體效率，行之有效。整體而言，該措施已能照顧及便利市民拜祭的需要。現時有關配售金塔位的做法適當，暫時不需要修改。若批准申請(b)，會引發「連鎖反應」，導致管理上的重大問題，影響深遠。

188. 整體而言，申訴專員公署（公署）認為投訴不成立，並接受食環署的解釋及理解食環署憂慮的「連鎖反應」。故此，食環署拒絕申請(b)，改為向投訴人建議方案(a)、(b)及(c)是無可厚非，亦沒有對投訴人不公平。

189. 雖然如此，金塔位空置，卻不准市民申請，那是公眾難以理解和接受的。食環署為避免出現「連鎖反應」而拒絕個別申請人提出特別要求的同時，應設法避免令公眾以為該署因噎廢食，浪費空置的金塔位。因此，申訴專員建議食環署作出檢討，以善用「非開放年段」的空置金塔位。

政府的回應

190. 食環署接納公署的建議。目前，事涉墳場共有九個「開放年段」的金塔段，合共提供約 29 700 個金塔葬位。而二零一五年到二零一九年六月，在「開放年段」配售金塔葬位數目如下—

年份	「開放年段」金塔年段的 配售數目（約）
二零一五年	620 宗
二零一六年	660 宗
二零一七年	780 宗
二零一八年	760 宗
二零一九年（截至六月三十日）	360 宗
平均（二零一五年至二零一九年六月三十日）	710 宗

191. 截至二零一九年六月，九個「開放年段」餘下約 4 500 個金塔葬位，可供市民申請。未來食環署亦會按需求開放新的「開放年段」。

192. 至於「非開放年段」的空置金塔葬位，食環署容許申請人在近親已下葬的同一金塔年段內申請金塔葬位，以方便拜祭。二零一五年到二零一九年六月，因應此特殊情況在「非開放年段」配售金塔葬位數目如下—

年份	「非開放年段」金塔年段的 配售數目（約）
二零一五年	80 宗
二零一六年	60 宗
二零一七年	60 宗
二零一八年	80 宗
二零一九年（截至六月三十日）	20 宗
平均（二零一五年至二零一九年六月三十日）	70 宗

193. 從上述數字顯示，食環署現時於「開放年段」提供足夠金塔葬位供市民申請。另一方面，食環署亦會因應特殊情況，批准配售「非開放年段」的空置金塔葬位給合資格的申請人，以善用土地資源。

194. 食環署會繼續留意最新的情況，並適時進行檢討，以期相關政策及措施與時並進，切合社會需要。

食物環境衛生署

個案編號 2018/0029 - 沒有採取有效的執法行動，以解決在某街道上進行的銷售活動所造成的阻塞問題

背景

195. 據稱，某區的一條街道上（事涉地點）一些銷售人員涉嫌展示易拉架以推銷商業服務或商品，對行人造成阻礙（阻塞問題）。投訴人認為食物環境衛生署（食環署）沒有解決阻塞問題，並於二零一八年一月三日向申訴專員公署（公署）就此作出投訴。具體而言，投訴人批評食環署沒有就該等銷售人員觸犯《公眾衛生及市政條例》（《條例》）（第 132 章）第 104A 條作出檢控。

申訴專員的觀察

196. 公署職員在二零一八年四月八日（星期日）下午和二零一八年四月三十日（星期一）下午到事涉地點（該條部分時間為行人專用街道）實地視察，發現行人道上密集擺放了易拉架和推銷攤檔，對行人造成阻礙。

197. 記錄顯示，食環署曾在事涉地點進行突擊巡查，並根據《條例》第 104A 條對違例者提出檢控，以期解決阻塞問題。事實上，由二零一七年十月開始，突擊巡查次數已大幅增加。

198. 公署留意到，雖然在二零一七年十月及十一月和二零一八年二月及三月期間每月進行了 14 至 21 次突擊巡查，但每月的檢控數字只有零至一宗。食環署雖已把事涉地點列為街頭商業推銷活動黑點，而公署觀察亦顯示上址阻塞問題持續，檢控率之低令人質疑食環署的行動成效。

199. 此外，在二零一七年一月至二零一八年三月的 15 個月內進行的 140 次突擊巡查中，只有八次在星期六（當中一次為公眾假期）進行，一次在星期日進行，其餘 131 次都在平日進行。食環署人員理應深知非平日行人專用區的有效時間較長，而街頭商業推銷活動也更頻繁。雖然公署承認食環署在決定執法的優先次序上有壓力，但食環署也應調配合理資源，以解決周末和公眾假期的阻塞問題。

200. 公署認為投訴部分成立，建議食環署應認真檢討執法策略，包括於人流較多的時間在事涉地點多作突擊巡查，並加強執法行動（即多加檢控和檢取貨品），以期更有效解決阻塞問題。

政府的回應

201. 食環署接納公署的建議，並已採取跟進行動。食環署已採取一系列嚴厲的執法措施，以遏止上址街頭商業推銷活動所造成的阻塞問題。相關措施包括加強定點巡邏及突擊檢控行動、發出定額罰款通知書和傳票，以及檢取違例展示的宣傳品。由二零一九年一月至六月，食環署人員於平日每天 1200 時至 1900 時到事涉地點進行定點巡邏。除此之外，食環署人員每月也會進行二至三次突擊巡查，時間為星期六、星期日、公眾假期，或平日晚上，以阻遏違例者。其間，食環署共進行了 18 次突擊巡查，當中 13 次在星期六、星期日及公眾假期進行。行動中，食環署向銷售人員提出了 36 宗檢控（包括就觸犯《條例》第 104A 條發出 34 張定額罰款通知書，以及就觸犯《簡易程序治罪條例》（第 228 章）第 4A 條發出兩張傳票），同時檢取了 45 項違例展示的宣傳品。經過連串嚴厲打擊行動，上址由於街頭銷售活動所造成的阻塞問題已明顯收斂，街道情況已大為改善。

202. 食環署會繼續密切監察上址街頭商業推銷活動造成的阻塞問題，並會繼續採取嚴厲的執法行動。

食物環境衛生署

個案編號 2018/0207 - (1) 多次巡查均沒有發現某泳池的濾水缸已被更換和改動；(2) 輕率地批准泳池牌照續期；以及(3) 儘管泳池曾多次因水質差劣而須關閉的情況，仍指泳池的水質符合法定標準

背景

203. 投訴人是某私人屋苑的業主委員會。該會指摘食物環境衛生署（食環署）－

- (a) 多次巡查該屋苑的泳池及核對圖則，竟沒有發現物業管理公司（管理公司）未經申請更換了泳池的濾水缸；
- (b) 未有核實泳池的設施是否與已批准的最終圖則相符，便批准泳池牌照續期，做法輕率；以及
- (c) 漠視泳池曾因水質差劣而須緊急關閉的事實，仍堅稱其水質符合法定標準。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

204. 根據投訴人所提供的資料，管理公司曾經在二零一五及二零一六年更換及添置濾水缸。申訴專員公署（公署）認為，事涉泳池由原來的五個大濾水缸變成18個小濾水缸，是顯而易見的事，而食環署七次巡查結果卻竟然都是「沒有發現設施被更改」，實在匪夷所思。公署有理由相信，負責巡查的職員不僅做事粗疏，或許根本沒有看過圖則和視察現場設施，更遑論將兩者作比較。

投訴點(b)

205. 按照現有泳池續牌機制，食環署須考慮的是持牌人有否多次被定罪而致須吊銷牌照，但該署無須核實泳池設施是否與批准圖則相符。因此，該署有沒有作出核實，並不影響其批准續牌的決定。

投訴點(c)

206. 食環署表示，在二零一六及二零一七年兩個泳季的巡查中，只有一次發現池水樣本不合格，但該署多次的巡查都是在泳池關閉時進行，並無抽取池水化驗。公署認為，食環署職員沒有按工作指引每月抽取池水樣本化驗，便斷定泳池水質符合法定標準，未免欠穩妥。

207. 基於以上所述，公署認為投訴點(a)及投訴點(c)成立，而投訴點(b)則不成立。

208. 此外，值得注意的是，食環署職員在某兩次巡查的記錄中指泳池「暫停營業」和「大門上鎖」，而「視察人員所採取行動的記錄」卻是「情況正常」。另一方面，投訴人表示，泳池在該兩次巡查的日子其實是有開放的。

209. 總的來說，公署認為投訴部分成立，並對食環署作出以下建議—

- (a) 訓示職員須認真執行巡查泳池的工作；
- (b) 徹底調查職員巡查後所作的記錄為何出現資料不一致的情況；及
- (c) 檢討泳池多次違例的懲處制度，確保水質達標，以及泳池的衛生和泳客的安全。

政府的回應

210. 食環署接納並已落實公署的建議。

211. 食環署已訓示當區職員必須認真執行泳池的巡查工作，包括根據既定程序巡查泳池及核實圖則，如有足夠證據顯示泳池或其設施有重大改動，便須採取檢控行動。同時，辦事處亦提醒職員於巡查泳池後，必須填寫巡查記錄表，並須加以複檢，以免記錄表內容出現前後不一致的情況。此外，若未能抽取泳池水樣本，務須於同月內再次安排抽取樣本，確保泳池水達到每月一驗的要求。經徹底調查後，食環署證實處理有關個案的職員在進行巡查及填寫視察記錄方面確實粗疏，並已對事涉職員進行處分。

212. 食環署也在內部定期會議分享上述案例，提醒各區辦事處認真執行對泳池的巡查工作。食環署亦計劃在職員的人職培訓課程中加強巡查泳池及核對圖則的知識及訓練。

213. 最後，食環署已完成就泳池牌照多次違反《泳池規例》（第132CA章）被定罪的懲處制度進行檢討並作出修訂。領有泳池牌照的處所如因涉及多次違反《公眾衛生及市政條例》（第132章）或其附屬法例的任何條文而被裁定有罪，並根據食環署的既定政策被暫時吊銷牌照，其懲處水平將會向上調整：第一次暫時吊銷牌照會由兩天增加至七天；而第二次暫時吊銷牌照會由四天增加至14天，以加強阻嚇作用。相關的新政策已在二零一九年五月一日生效。

食物環境衛生署

個案編號2018/1178(I) – (1) 不當地處理懷疑是為投訴人仍然在世的母親而提出的金塔葬位配售申請；(2) 未有發現刻在墓碑上的資料不正確；(3) 拒絕披露個案的詳情及進展；以及(4) 拒絕披露兩個金塔葬位的登記資料

背景

214. 據投訴人所稱，其父於二零一零年棺葬於食物環境衛生署（食環署）轄下某墳場。二零一七年，投訴人的兄長向食環署申請為其父撿拾骨殖及遷葬。其後，投訴人的兄長告知投訴人已購買該墳場兩個相連的金塔葬位（即分別為X號金塔位和Y號金塔位）；一個是其父的金塔葬位，另一個是其祖母的金塔葬位。

215. 然而，投訴人其後發現：根據食環署網頁的資料，葬於X號金塔位是其父，葬於Y號金塔位的是名為「Z」的男士（Z先生），而非投訴人的祖母（問題(a)）。由於投訴人仍在世的母親亦名叫「Z」，他懷疑有人向食環署提供虛假資料，以「預購」金塔葬位供其仍在世母親他日之用。

216. 此外，投訴人亦發現：其父的墓碑錯置於Y號金塔位；X號金塔位的墓碑的刻字為「另一名字」（問題(b)）。

217. 二零一七年十月，投訴人就問題(a)及問題(b)向食環署作出投訴（事涉投訴）。

218. 投訴人對食環署的不滿可歸納如下—

- (a) 食環署處理金塔葬位事宜的程序有漏洞：負責處理買賣金塔葬位的辦事處與管理墳場的辦事處「互不監管或覆檢」，在沒有清楚核實申報資料的真確性的情況下，便

批准了 X 號金塔位及 Y 號金塔位的購買申請；

- (b) 食環署無視有關金塔位的墓碑上先人的名字與登記資料不符；
- (c) 食環署沒有積極跟進事涉投訴，也沒有主動向他交代事涉投訴的進展；及
- (d) 食環署沒有應他所求提供以下資料（索取資料要求）—
 - (i) X 號金塔位及 Y 號金塔位的登記資料；及
 - (ii) 購買 Y 號金塔位的詳細檔案資料，包括所有文書及文件記錄。

申訴專員的觀察

219. 就投訴人指食環署沒有清楚核實有關金塔葬位申請資料的真確性，便批准有關申請，申訴專員公署（公署）已仔細調查審批有關申請的經過，並已掌握有關資料及文件。公署認為，食環署在處理有關申請時並沒有仔細查核清楚，便批准有關申請，以致出現懷疑非法殯葬的情況。

220. 至於投訴人指食環署沒有理會墓碑上先人的名字與登記資料不符一事，從事件經過可見，食環署早於收到事涉投訴前已發現有關問題，並有採取適切的跟進行動。

221. 為免影響警方的刑事調查，以及保障個人私隱，食環署不向投訴人透露個案資料，屬《公開資料守則》第2.6(e)、2.15(a)及2.15(b)段可拒絕披露資料的理由。故此，申訴專員認為，食環署的做法並非不合理。再者，食環署亦有向投訴人及其母親適當地交代個案進展，並就他們要求處理其父的遺骸一事作出回應。

222. 總的來說，公署認為投訴部分成立，並對食環署作出以下建議—

- (a) 公署敦促食環署即使申請人未能就其撿拾先人骨殖及購買金塔葬位的申請提供有關證明文件（例如關係證明及先人的死亡證明），食環署職員亦應要求申請人盡力提供其他佐證，以查核其所報稱的資料之真確性，從而減低虛報資料的機會；及
- (b) 提醒職員在處理「轉換墓穴／金塔持證人」申請時，必須小心核對有關人士的資料，並與食環署電腦內以往有關先人／金塔葬位申請的資料比對；該署亦應安排較高級的職員覆核有關申請，以確定有關申請已妥善處理。

政府的回應

223. 食環署接納公署的建議。食環署已檢視有關處理市民撿拾先人骨殖及購買金塔葬位申請的指引，務求完善審批程序。食環署已為職員提供一份申請人在未能提供與先人關係證明時，須提供其他證明文件的清單，讓職員參考及依循。

224. 此外，食環署亦就處理更改墓穴／金塔持證人的申請訂立工作指引，以謹慎處理有關申請。職員在處理「轉換墓穴／金塔持證人」申請時，須核對有關人士的資料，原持證人的資料必需與食環署電腦內的記錄相符。在確認無誤後，申請須由高級衛生督察覆核，方能予以批准。

食物環境衛生署

個案編號 2018/2162 - 沒有就非法擺賣及阻礙政府土地採取行動

背景

225. 投訴人指稱，某地點一幢新界豁免管制屋宇地舖的經營者長期以貨物和鐵架佔用政府土地及店舖外面的行人路。投訴人一家擁有上述屋宇的一樓及二樓。投訴人曾於二零一七年二月及九月經其他部門向食物環境衛生署（食環署）投訴，並於二零一八年一月至四月直接向食環署投訴。食環署沒有回應經其他部門提出的投訴。至於直接向食環署提出的投訴，該署告知投訴人，在二零一八年一月十六日至四月十九日期間已多次巡查上址，並參與了跨部門聯合行動。食環署在二零一八年三月十三日的聯合行動中發現行人道受到阻礙，但沒有發現其他違規情況。

226. 投訴人認為，食環署只着眼於行人路的情況，卻忽視阻礙政府土地的情況（如該地沒被佔用作行人路）及該處的非法擺賣活動。再者，據投訴人觀察所得，在食環署巡查和採取執法行動後不久阻礙情況又再重現。

227. 投訴人向申訴專員公署（公署）作出投訴，不滿食環署沒有跟進他於二零一七年提出的投訴，既不就阻礙政府土地及該處的非法擺賣活動採取行動，而當阻礙情況再現時也沒有加強執法。

申訴專員的觀察

228. 經審研相關記錄（包括相關指引／政策、巡查記錄文本、巡查時拍攝的照片和有關的法庭文件）後，公署認為食環署的解釋合理。食環署已跟進投訴人及其家人的投訴，並已適

時向他們回覆有關結果。在二零一八年五月十三日發現事涉店鋪阻礙行人後，食環署已向事涉商戶發出傳票。由於在其他巡查中並無發現違規情況，食環署沒有對事涉店鋪採取執法行動，並非不合情理。

229. 總的來說，公署認為投訴不成立，但鑑於投訴人認為阻礙問題持續，公署建議食環署應密切監察事涉店鋪的情況，並在違規情況出現時立即採取執法行動。

政府的回應

230. 食環署接納公署的建議。

231. 店鋪阻街屬街道管理問題，涉及政府多個部門的職責。食環署的主要工作是保持環境衛生，因此會優先處理涉及非法擺賣活動或妨礙街道清掃工作的個案。

232. 食環署會繼續積極參與民政事務總署統籌的聯合行動，有關部門在該等行動會按各自的職權範圍採取適當行動，遏止其管轄範圍內的違規情況。

233. 就此，食環署在二零一九年一月至六月在事涉地點進行了28次巡查，但沒有發現非法擺賣活動或妨礙街道清掃工作的情况。

食物環境衛生署

個案編號 2018/2557 - 對某菜檔的阻街問題執法不積極及欠成效

背景

234. 據投訴人所稱，某街道的菜檔（事涉店舖）霸佔舖前行人路放置物品阻街的情況已持續逾兩年，而自二零一八年六月中投訴人已多次向食物環境衛生署（食環署）投訴，然而，有關阻街問題持續，投訴人認為食環署的執法不積極及欠缺成效。投訴人於二零一八年七月向申訴專員公署（公署）投訴食環署。

申訴專員的觀察

235. 公署派員於二零一八年九月十四日下午到事涉地點視察，發現事涉店舖仍有在行人路上架起層架售賣蔬果。

236. 食環署一直有就事涉店舖的違例行為採取行動。然而，根據食環署所提供的資料，事涉店舖違例擺放貨物造成阻礙的情況實持續逾兩年。公署認為，這顯示該辦過往雖有採取執法行動，但效果不算理想。

237. 公署認為投訴部分成立，敦促食環署繼續密切監察事涉店舖的情況，繼續嚴正執法，以增強對違例行為的阻嚇力，務求阻街情況得以持續改善。

政府的回應

238. 食環署接納公署的建議，並已採取下述的跟進行動。

239. 食環署當區環境衛生辦事處在二零一八年十一月二十二日至二零一九年六月三十日期間對事涉店舖進行了共45次突擊巡查。期間，辦事處人員在13次巡查中就事涉店舖將貨物擺放在行人路上造成阻礙而向店舖負責人發出共10張定額罰款通知書及就無牌販賣作出三宗拘控並檢取貨物行動。

240. 食環署會繼續密切監察事涉店舖的情況和嚴正執法。

食物環境衛生署

個案編號 2018/2945 - (1)沒有採取有效措施打擊阻街及非法擺賣活動；以及(2)延誤給予投訴人實質回覆

背景

241. 據投訴人所稱，某道路橋底（事涉地點(a)）及附近一帶（事涉地點(b)）經常有大量雜物堆放，阻礙街人(雜物問題)。二零一八年四月十日，投訴人向食物環境衛生署（食環署）舉報雜物問題，但情況一直沒有改善。此外，事涉地點(a)亦有年邁小販非法擺賣（擺賣問題），惟該署職員只向該些小販作口頭警告，並無採取執法行動。同年六月二十六日，投訴人再向食環署舉報雜物問題及擺賣問題（事涉舉報），該署函覆表示會於30個曆日內發出具體回覆。然而，投訴人其後一直沒有收到該署的回覆。

242. 投訴人於二零一八年七月三十日向申訴專員公署（公署）投訴，指斥食環署－

- (a) 未能有效地遏止雜物問題及擺賣問題；及
- (b) 遲遲未有就事涉舉報給予具體回覆。

申訴專員的觀察

243. 公署職員先後於二零一八年九月二十四日及十月四日下午三至四時許到事涉地點(a)及(b)進行實地視察，發現以下情況－

- (a) 事涉地點(a)上約有八至九處地方有擺放雜物，主要包括紙箱、紙皮、發泡膠箱、手推車及其餘雜物等。不過，事涉地點(a)的行人通道寬闊，該些雜物並沒有對行人造成阻礙；
- (b) 約有兩至三名年邁婆婆在事涉地點(a)擺放雜物，以及擺賣物品，包括衣服、鞋及飾物等；
- (c) 事涉地點(a)及(b)的環境衛生情況尚可，沒有隨處棄置垃圾的情況；及
- (d) 事涉地點(b)的店舖有在舖前擺放雜物造成阻街，並有非法擺賣的情況。

投訴點(a)

244. 就投訴點(a)，食環署實有就事涉地點(a)及(b)的雜物問題和擺賣問題採取跟進及執法行動，包括不時到場巡查，並對違規者發出「定額罰款通知書」、「移走障礙物通知書」和提出檢控。

245. 至於事涉地點(a)的擺賣問題，食環署只向該些年邁無牌小販作出口頭警告而沒有提出檢控，公署認為，基於社會因素，食環署對年邁無牌小販採取較為包容的執法政策，亦屬無可厚非。

246. 綜合上文的分析，公署認為，投訴點(a)不成立。

247. 不過，公署籍此敦促食環署繼續密切監察事涉地點(a)及(b)的情況和加強巡查，並須嚴格執行規管工作，盡力遏止雜物問題和擺賣問題。

投訴點(b)

248. 至於投訴點(b)，食環署已承認沒有就事涉舉報適時於30個曆日內具體回覆投訴人。此外，公署注意到，食環署於二零一八年七月三十一日才就投訴人六月二十六日的投訴發出暫覆，超過了30個曆日。因此，公署認為，投訴點(b)成立。

249. 考慮到投訴部分成立，公署建議食環署向相關職員發出書面提示，務須適時回覆市民的舉報及投訴。

政府的回應

250. 食環署接納公署的建議，並已向相關職員發出書面提示，務須適時回覆市民的舉報及投訴。

食物環境衛生署

個案編號 2018/3090 – 未有對某單車店的經營者長期以貨車霸佔泊車位以經營業務一事採取有效行動

背景

251. 據投訴人所稱，某單車店的經營者長期以貨車霸佔事涉地點的泊車位，在貨車上經營單車租賃、維修及銷售生意，情況持續了至少三年。投訴人曾三度向食物環境衛生署（食環署）投訴（分別於二零一五年、二零一六年，以及二零一八年約五月至六月期間）。食環署職員每次回覆均表示已作巡查，但由於未有發現金錢交易，故未能採取檢控行動。投訴人於二零一八年八月向申訴專員公署（公署）作出投訴，不滿食環署未有認真處理他的投訴。

申訴專員的觀察

252. 二零一八年十月五日，公署的職員致電事涉單車店預約租單車，之後往現場，在付款給單車店的負責人後便成功租用單車。另外，公署職員亦獲單車店負責人告知，他有頭盔出售。

253. 食環署確有就投訴人的投訴作出跟進。然而，公署認為，事涉單車店的貨車長期（二零一五年九月至二零一八年八月共三年）停泊於同一地點，而且有市民（如投訴人）投訴該車並非只是停泊，而是在營業，食環署作為執法部門便應盡力作出有效調查，以確定該店實際上是否確在營業。

254. 公署認為，事涉單車店的經營方式明顯地是要避免讓食環署在巡查時發現其正在營業，因此，以巡查方式進行調查，實難望見效，而投訴人所建議的「放蛇」方式相對於巡查必更

奏效。事實上，公署職員曾經嘗試扮作顧客光顧事涉單車店，在執行上並不困難，且能成功蒐集到事涉單車店還在營業的證據。

255. 公署認為投訴部分成立，並向食環署作出以下建議—

- (a) 加強對事涉單車店的運作作有效監察，若有理由懷疑該店只是轉移地點經營，便應積極調查和蒐證，以遏止其違法行為；及
- (b) 以這宗個案為例，教導其職員如何對類似投訴作有效的跟進。如有需要，制定相關的工作指引。

政府的回應

256. 食環署接納公署的建議，並已作出以下跟進行動。

建議(a)

257. 自二零一八年十二月接獲公署的報告後，食環署隨即訓示相關人員，按照工作指引，在處理投訴及巡查時須保持警覺、處事靈活，並不時突擊巡邏，防止無牌小販常駐擺賣。在二零一九年一月至四月期間，食環署進行23次突擊巡查事涉地點一帶，並沒有發現非法販賣活動。其後，事涉單車店的貨車已移離事涉地點的街道，改為停泊於某屋苑的停車場。

建議(b)

258. 食環署會不時提醒員工就類似違法個案，按實際需要及情況，考慮不同調查方式（包括「放蛇」）等，以作有效跟進。

食物環境衛生署

個案編號 2018/3105A – 沒有盡力執行減除令

背景

259. 投訴人指其住所的天花自二零一二年開始出現滲水，於二零一八年八月向申訴專員公署（公署）投訴由食物環境衛生署（食環署）及屋宇署組成的滲水投訴調查聯合辦事處（滲水辦）。滲水辦證實投訴人住所樓上的單位屬滲水源頭。二零一六年年底，法庭發出「妨擾事故命令」（減除令），飭令該單位的業主（事涉業主）在限期內妥善修葺單位，以減除妨擾事故。事涉業主沒有遵從「減除令」，滲水辦遂於二零一七年七月提出檢控。及至二零一八年八月，法院因傳票一直未能成功派遞及事涉業主缺席聆訊，押後審理案件達10次。投訴人指摘滲水辦沒有盡力執行「減除令」，以致滲水滋擾持續。

260. 滲水辦解釋，派遞傳票屬司法程序，滲水辦沒有法定權力參與。然而，該辦會盡力從不同渠道取得被告人的住址資料，供司法機構派遞傳票。二零一七年七月至二零一八年七月期間，滲水辦向入境事務處及差餉物業估價署查詢事涉業主的地址，並將所得資料通知法院。法院透過郵遞／傳達員／警務人員先後八次（包括在不同時段及到不同地址）嘗試把傳票送達事涉業主，但均不成功，審訊因而一再押後。最終於二零一八年十一月底，食環署在證實傳票已成功送達，以及在事涉業主仍缺席聆訊的情況下，向法院申請發出拘捕令。

261. 就何以遲遲未有申請發出拘捕令，滲水辦解釋－

- (a) 若控方尚未採取所有可行方法派遞傳票，裁判官可能拒絕發出拘捕令；

- (b) 在申請發出拘捕令前，該辦須衡量其他因素，例如滲水問題的嚴重程度，以及對被告人人身自由的影響；
- (c) 個案所涉的滲水問題並無對社會帶來重大危害；以及
- (d) 傳票於二零一八年十月九日才成功送達，但業主仍沒有於十一月八日出庭應訊，滲水辦遂向法院申請發出拘捕令。

262. 滲水辦認為，如傳票未成功送達，被告人應被視作並未有知悉被檢控，以及無從知悉須出庭應訊。故此，在警務人員成功派遞傳票前，該辦不向法院申請發出拘捕令，是合法、合理和正確的做法。

申訴專員的觀察

263. 公署認為，滲水辦有盡力取得事涉業主的地址資料，以及按既定程序要求法院派遞傳票，並最終向法院申請發出拘捕令。然而，該辦於二零一八年十月九日（即成功派遞傳票）前一直沒有申請發出拘捕令，公署並不認同其做法為正確合理，原因如下—

- (a) 二零一七年七月至二零一八年七月這12個月期間，相關人員已先後八次透過多種途徑於不同時段及到不同地址派遞傳票，但仍不果。因此，裁判官可能接納控方已採取所有可行方法派遞傳票，繼而發出拘捕令；
- (b) 法庭早於二零一六年十二月已發出「減除令」，但事涉業主一直沒有遵從，結果令投訴人長期受滲水困擾；及
- (c) 申請發出拘捕令將事涉業主緝拿歸案，待法院判罰，應可促使她盡快遵從「減除令」。

264. 事涉業主明顯缺乏公德，且罔顧法庭發出的「減除令」，漠視法紀。滲水辦在傳票多次派遞不果後仍不及早考慮申請發出拘捕令，令投訴人長期受滲水問題困擾。

265. 綜觀以上所述，公署認為這宗投訴部分成立。公署建議屋宇署及食環署聯合組成的辦事處（聯辦處）應考慮為長期未能成功派遞傳票的個案，及早引用《裁判官條例》（第227章）第9(1)條向法院申請拘捕令，迫使相關業主履行維修保養樓宇的責任，改善滲水的情況。

政府的回應

266. 滲水辦不接納公署的建議。

267. 就法庭長期未能成功派遞傳票的樓宇滲水個案，滲水辦會視乎未能成功派遞的原因，提供協助。派遞傳票傳召被告人出席聆訊乃根據《裁判官條例》進行，屬司法程序，有關派遞傳票的安排及程序，滲水辦沒有法定權力參與。惟聯辦處會向法院提供協助，嘗試從不同渠道取得被告人的住址，以供司法部門把傳票送達被告人。舉例來說，若被告人已搬遷，滲水辦會以可行方法查找被告人其他或最新住址（例如向其他政府部門查詢）。由於被告人的地址屬個人資料，滲水辦向個別部門查詢被告人的地址時，只會在必須的情況下才會提出，過程中也務必謹慎行事。因此需時也屬無可厚非。

268. 傳票若未能成功送達，被告人便無從知道有關檢控，因此聯辦處認為應衡量相關因素包括程序公義（即被告人是否有機會為自己答辯）、滲水的嚴重程度及所帶來的影響、拘捕被告人對其人身自由的影響（例如構成限制）及有否對社會造成重大危害等，才決定應否申請拘捕令。對於一般對社會並無重大危害的行為，滲水辦認為基本上應盡可能協助法庭讓相關傳票得以成功派遞。

269. 裁判官根據《裁判官條例》第9(1)條發出手令逮捕被告人，必須先考慮所提出的申訴或告發事項是否屬實。即使裁判官認為有關申訴或告發的事項屬實，裁判官仍只會在合適的個案中才會行使司法酌情權批出拘捕令。若控方未有採取所有可行方法派遞傳票，裁判官有可能拒絕批出拘捕令。即使裁判官向被告人發出拘捕令，並不代表被告人會在短時間內便能被成功拘捕。按現時做法，拘捕令生效期間由有關政府部門（如香港警務處）負責執行。據滲水辦了解，拘捕令發出後仍可能需要用上一段時間，才能令被告人應訊，並交予法庭作出裁決（以此案為例，需時四個月）。

270. 食環署已在二零一九年四月四日致函公署，表達上述意見和回應。公署在同年六月二十四日要求食環署提交補充資料供公署考慮。食環署已在二零一九年九月二十三日致函公署提交相關資料。

食物環境衛生署

個案編號 2018/3197 - 沒有採取行動，以取締某靠牆攤檔多年來違反小販牌照條件的問題

背景

271. 據投訴人所稱，在其單位外有一靠牆攤檔（事涉攤檔），該攤檔的小販牌照持牌人在過去多年未有在該攤檔經營業務，只將之用作儲物用途，涉嫌違反靠牆攤檔小販牌照條件。為此，自二零一七年五月，投訴人多次向食物環境衛生署（食環署）投訴，然而，該署沒有採取行動以取締上述違規行為。投訴人遂於二零一八年八月向申訴專員公署（公署）作出投訴。

申訴專員的觀察

272. 對於食環署未能提供接近三年的巡查記錄，公署表示感到難以置信。雖然該署相信有關記錄只是被誤放別處而暫未能找到，但公署認為，除非該署能提供佐証，否則難以接納有關人員曾作出巡查並作記錄。無論如何，公署認為，巡查記錄事關重大，該署必須追究責任，並研究如何防止相同問題再次發生。

273. 即使沒有完整的記錄，食環署現存的記錄已顯示，該署並無按照既定程序行事，以致事涉攤檔違規運作的情況持續多年而仍未獲解決。

274. 公署認為投訴成立，並向食環署作出以下建議—

- (a) 切實調查為何該署失去了接近三年的巡查記錄，並按調查所得採取適當行動及改善措施，防止類似情況再現；及

- (b) 加強監察，確保前線職員按既定程序跟進個案。

政府的回應

275. 食環署接納公署的建議。

建議(a)

276. 食環署回應公署的建議，表示由於事涉當區環境衛生辦事處小販個案組辦事處（辦事處）在二零一八年八月搬遷寫字樓，相關巡查記錄相信在搬遷過程中可能被誤放其他位置。該署已積極地搜尋有關記錄，以及就此事向當區警署備案，惟仍未有新進展。為了調查事涉攤檔在該段期間被巡查時的實際情況，該署已主動聯絡當時負責的巡查人員，除了已離世及部分已辭／離職的人員未能聯絡外，其餘的巡查人員均表示由於有關巡查工作已是數年前的事，他們已無法憶述上述期間巡查事涉攤檔時的實際情況，而巡查結果或發現亦只會記錄在相關巡查記錄內。鑑於上述調查結果，食環署確實無法向公署提供有關巡查事涉攤檔的記錄。儘管如此，食環署表示會繼續搜尋有關記錄，如有進一步消息，會通知公署。汲取了遺失該等巡查記錄的教訓，食環署要求當區環境衛生辦事處日後如有需要搬遷寫字樓，須作出更慎密的安排，防止同類事件再次發生，包括事先臚列擬搬遷的物品／文件清單及在有關物品／文件事先作出標記顯示其在新寫字樓指定的貯存地方。這有助人員有系統地將物品／文件放置在所指定的地方和方便日後尋找有關物品／文件。

建議(b)

277. 除此之外，食環署檢視本個案後，同意公署所指：巡查人員在跟進事涉攤檔沒有遵辦持牌條件的工作時，有需要作出改善。為確保前線職員按照已制定的政策及程序巡視持牌小販

攤檔和跟進每宗違規個案，食環署在二零一八年七月引進電子巡查系統（該系統）。前線人員在實地巡查小販牌照時，需將有關視察結果輸入平板電腦上載至該系統內。系統的內置功能會依照政策訂明的程序，按有關視察結果適時向相關的使用者及／或督導人員發出跟進提示或警示，以提醒人員須要採取適當的跟進行動。該系統能為管理人員提供便捷途徑監察前線職員是否按既定程序跟進及監管每宗小販牌照的個案，以免延誤，並方便督導人員在該系統內讀取已貯存的相關資料。就此個案而言，食環署已嚴正訓示有關人員必須嚴格遵守部門工作指引，並提醒辦事處的督導人員可透過該系統的新增功能，協助加強監察前線職員的巡查情況，以確保每宗個案能按既定指引／程序採取適當行動。另外，食環署並已責成分區環境衛生辦事處的管理人員須監察其轄下小販事務隊的日常巡查工作，他們尤須在其區內作出不定時巡視以了解小販事務隊的工作情況和區內小販問題，不論是無牌或是持牌小販的營運狀況。若發現有不足之處，便應向前線人員作出指示和啓動相關的執管工作。

政府總部 — 政務司司長辦公室
(政策創新與統籌辦事處)

個案編號2018/0885 – (1)否決一宗研究資助申請的做法欠公允；(2)沒有提供具建設性的意見，以協助投訴人修訂其申請；(3)沒有選用投訴人提名的評審員；(4)在維持其否決申請的決定時沒有向投訴人提供新的理據；以及(5)不必要地把電郵抄送予投訴人的同事

背景

278. 投訴人指稱，他在二零一七年六月向當時的中央政策組申請公共政策研究資助計劃（研究資助計劃）¹下的資助，以進行《公共機構對申訴專員的政策及態度》研究計劃（該申請）。研究資助計劃評審委員會給予該申請的平均分數為3.25分，但於二零一七年九月七日拒絕該申請。投訴人後來得悉，四名評審員當中，有兩名評審員不合理地對該申請給予低分和錯誤評語。投訴人質疑，該四名評審員是否從他在該申請中推薦的五名人員當中選出。評審委員會覆核該申請後，最終維持決定。

279. 投訴人對當時的中央政策組的投訴點扼述如下—

- (a) 評審委員會的決定並不合理；
- (b) 評審員的評語並不公允，欠缺細節；
- (c) 評審員似乎並非從推薦人員當中選出；
- (d) 中央政策組沒有就維持其拒絕申請的決定提供額外理由；以及

¹ 政策創新與統籌辦事處（創新辦）於二零一八年四月一日成立，取代當時的中央政策組並接手管理研究資助計劃。

(e) 中央政策組把電郵副本送交投訴人的同事。

申訴專員的觀察

280. 申訴專員公署（公署）認為該投訴部分成立，分析如下—

投訴點(a)及(b)

281. 公署接納創新辦的解釋，即評審委員會基於多項因素對該申請作出決定，並非只考慮四位評審員的評分。公署亦接納創新辦的解釋，認為向投訴人披露政務司司長辦公室對該申請的政策相關性的詳細評語並不恰當，因為此舉會妨礙政府內部的坦率討論，而研究資助計劃亦十分倚重政府政策局／部門的意見，以確保申請與政策相關。公署認為，儘管投訴人或會認為部分評審員的評語幫助不大，但該等評審員沒有責任為首席研究員提供任何具建設性的意見。公署認為投訴點(a)及(b)不成立。

投訴點(c)

282. 創新辦指評審委員會主席和副主席不一定要挑選由首席研究員推薦的評審員，公署認為此解釋並非不合理，因此認為投訴點(c)不成立。公署亦留意到，邀請首席研究員推薦評審員的做法已於二零一八年六月八日起停止。

投訴點(d)

283. 公署認為，當時的中央政策組的確沒有告訴投訴人維持拒絕申請決定的具體原因。公署亦認為，當時的中央政策組稱「向首席研究員提供意見，旨在幫助他們改進及完善研究方式及／或重新提交申請。首席研究員宜考慮評審意見，從而修改申請，重新提交」屬空洞無物的說法，欠缺誠意。公署

認為，當時的中央政策組應給予投訴人更具體的回覆，以供其參考，從而修改申請，令評審委員會滿意。因此，公署認為，投訴點(d)成立。

投訴點(e)

284. 公署認為，該申請經研究及知識轉移服務處提交當時的中央政策組，而隨文說明的副本送交服務處部分職員，故當時的中央政策組把拒絕申請的決定知會所有該等人士並非異常做法。因此，公署認為，投訴點(e)不成立。

285. 公署促請創新辦向落選申請人提供更詳細的資料，解釋拒絕申請的原因。

政府的回應

286. 創新辦接納公署的建議。創新辦留意到，公署欣悉自二零一八年九月的評審委員會會議起，該委員會秘書處會通知各落選申請人，向他們交代委員會為何不支持資助研究建議書的整體意見。創新辦無須進一步採取跟進行動。

政府總部 — 教育局

個案編號 2018/0221 – (1) 錯誤詮釋「小一入學統籌辦法」計分準則第 7 項，指其不適用於申請入讀公立小學的公務員子女；以及(2) 無理拒絕依據上述計分準則第 7 項，讓公務員子女可獲得 5 分

背景

287. 投訴人為一名公務員，在事發時其女兒符合資格參加二零一八年九月的小一入學統籌辦法。二零一七年九月二十九日，投訴人致函教育局，查詢小一入學統籌辦法計分準則第 7 項²是否適用於公務員為其子女在自行分配學位階段申請官立小學的學位。

288. 二零一七年十月六日，教育局回覆投訴人，指出第 7 項並不適用於公務員為其子女申請官立小學的學位。二零一七年十月六日至二零一八年一月十二日期間，投訴人與教育局就第 7 項的詮釋及適用範圍交換意見，但教育局並無向投訴人提供任何文件或紀錄，證明上述第 7 項並不適用於前述申請。

289. 投訴人投訴教育局錯誤詮釋第 7 項不適用於申請入讀公立小學的公務員子女，以及拒絕按照第 7 項讓公務員子女獲得 5 分的做法對公務員不公。

申訴專員的觀察

290. 教育局在回應中清楚指出，按照辦學團體一詞的真正涵義，政府並非公立學校的辦學團體，而公務員是政府的僱員，並非政府的「成員」。因此，計分準則第 7 項不適用於公務員為其子女申請公立小學的學位。

² 第 7 項訂明如申請兒童的父／母為該小學主辦社團的成員，該申請兒童可獲得 5 分。

291. 最重要的是，申訴專員公署（公署）認為，政府讓公眾享有同等機會入讀公立學校，沒有讓公務員子女獲優先錄取，做法並無不公。作為僱主，政府從沒有承諾公務員子女可獲公立學校優先錄取。

292. 基於以上所述，公署認為這宗投訴不成立。

293. 公署建議，教育局應更清楚地向公眾指出，第7項不適用於政府、官立學校及政府僱員，以免如本個案般產生任何誤會。

政府的回應

294. 教育局接納公署的建議。由二零一九年度小一入學統籌週期開始，教育局已在小一入學統籌辦法常見問題新增一條問題和答案，清楚指出計分準則第7項不適用於公務員為其子女在自行分配學位階段申請公立小學的學位，又在《小一入學申請表填表須知》建議家長參考有關自行分配學位的常見問題。教育局亦就相關事宜向負責小一入學統籌辦法的職員詳細解說，並提醒他們日後要向公眾發放清楚訊息。此外，教育局已向相關組別人員及公立小學提供相關問題和答案的詳列考慮因素，以供有需要時使用及參考。

政府總部 — 教育局

個案編號 2018/1377(I) – 拒絕提供中國歷史科課本評審小組的成員名單

背景

295. 二零一八年四月十七日，投訴人向教育局索取中國歷史科課本評審小組（評審小組）的成員名單。同月十九日，教育局函覆他，表示課本評審須保密進行；為確保評審員能在不受干擾、沒有壓力和成見的情況下，公平、公正和專業地進行有關工作，教育局不會公開評審員的身份。

296. 投訴人認為，評審小組的工作應受公眾監察，以確保課本內容不受操控，市民亦有權知道課本是由誰評審。投訴人指摘教育局無理拒絕提供評審小組的成員名單。

申訴專員的觀察

297. 教育局已解釋為何未能向投訴人提供有關名單。申訴專員公署（公署）認為，把評審員的身份保密，的確是課本評審機制重要的一環。公署信納，評審員的身份若披露，便可能會令教育局妥善而有效率的運作（即有關課本評審的工作）受到傷害或損害（《公開資料守則》（《守則》）第2.9(c)段），和妨礙該局內部的坦率討論，以及給予政府的意見（《守則》第2.10(b)段）。至於公眾對評審工作及課本內容的監察，透過審閱從市場可買到的課本，亦可達致有關目的。歸根究柢，課本是送交教育局評審；若課本內容出現問題，須向公眾交代的是該局，而非評審小組成員。因此，公開評審小組成員名單實非必須。

298. 公署認為，投訴人對教育局的投訴不成立。

299. 然而，公署認為，教育局在處理這宗資料要求時，另有不足之處：投訴人要求教育局提供有關名單時雖然未有援引《守則》，但按照《守則》的「詮釋和應用指引」（「指引」），該局理應盡可能根據《守則》第2部的規定，提出拒絕要求的理由。教育局在覆函中沒有引述《守則》拒絕提供資料的理由，那並不符合「指引」。

300. 公署建議教育局加強職員對《守則》的認識，確保職員按照《守則》及「指引」的要求處理市民的索取資料要求。

政府的回應

301. 教育局接納公署的建議，並已採取以下行動。

302. 教育局已於二零一八年十一月十三日和二零一九年二月十五日的課程發展處組別主管會議特別提醒各組別主管《守則》的要點和需注意的地方，亦在上述會議安排處理索取資料要求的經驗分享。

303. 教育局已要求課程發展處各組別主管透過內部交流和會議加強各組有關人員對《守則》的認識，以確保課程發展處同事能按照《守則》及「指引」的要求處理市民的索取資料要求。

304. 教育局會每半年向有關人員傳閱與《守則》相關的內部通告。

305. 教育局會按需要繼續透過上述渠道加強課程發展處同事對《守則》和「指引」的認識。

政府總部 — 教育局

個案編號 2018/1686(I) – 拒絕提供歷史科課本評審小組的成員名單

背景

306. 二零一八年五月八日，投訴人向教育局索取歷史科課本評審小組（評審小組）的成員名單。同月九日，教育局函覆他，表示課本評審須保密進行；為確保評審員能在不受干擾、沒有壓力和成見的情況下，公平、公正和專業地進行有關工作，教育局不會公開評審員的身份。

307. 投訴人認為，評審小組的工作應受公眾監察，以確保課本內容不受操控，市民亦有權知道課本是由誰評審。投訴人指摘教育局無理拒絕提供評審小組的成員名單。

申訴專員的觀察

308. 教育局已解釋為何未能向投訴人提供有關名單。申訴專員公署（公署）認為，把評審員的身份保密，的確是課本評審機制重要的一環。公署信納，評審員的身份若披露，便可能會令教育局妥善而有效率的運作（即有關課本評審的工作）受到傷害或損害（《公開資料守則》（《守則》）第2.9(c)段），和妨礙該局內部的坦率討論，以及給予政府的意見（《守則》第2.10(b)段）。至於公眾對評審工作及課本內容的監察，透過審閱從市場可買到的課本，亦可達致有關目的。歸根究柢，課本是送交教育局評審；若課本內容出現問題，須向公眾交代的是該局，而非評審小組成員。因此，公開評審小組成員名單實非必須。

309. 公署認為，投訴人對教育局的投訴不成立。

310. 然而，公署認為，教育局在處理這宗資料要求時，另有不足之處：投訴人要求教育局提供有關名單時雖然未有援引《守則》，但按照《守則》的「詮釋和應用指引」（「指引」），該局理應盡可能根據《守則》第2部的規定，提出拒絕要求的理由。教育局在覆函中沒有引述《守則》拒絕提供資料的理由，那並不符合「指引」。

311. 公署建議教育局加強職員對《守則》的認識，確保職員按照《守則》及「指引」的要求處理市民的索取資料要求。

政府的回應

312. 教育局接納公署的建議，並已採取以下行動。

313. 教育局已於二零一八年十一月十三日和二零一九年二月十五日的課程發展處組別主管會議特別提醒各組別主管《守則》的要點和需注意的地方，亦在上述會議安排處理索取資料要求的經驗分享。

314. 教育局已要求課程發展處各組別主管透過內部交流和會議加強各組有關人員對《守則》的認識，以確保課程發展處同事能按照《守則》及「指引」的要求處理市民的索取資料要求。

315. 教育局會每半年向有關人員傳閱與《守則》相關的內部通告。

316. 教育局會按需要繼續透過上述渠道加強課程發展處同事對《守則》和有關「指引」的認識。

政府總部 — 食物及衛生局

個案編號 2018/3890(I) - 拒絕提供二零一四至一六年期間 12 間私家醫院的每年病床住用率

背景

317. 投訴人於二零一八年七月及九月去函食物及衛生局（食衛局），要求食衛局提供二零一四年至二零一六年，本港12間私家醫院每年的病床住用率（事涉資料）。食衛局向投訴人提供了二零一四年至二零一六年每年全港私家醫院平均病床住用率，但沒有提供細項資料。

318. 二零一八年九月十三日，投訴人再度去信食衛局索取事涉資料。食衛局向投訴人解釋，衛生署向各私家醫院收集事涉資料時訂明，該些資料只供該署統計參考之用。因此，食衛局並未提供各私家醫院的病床住用率。

319. 投訴人認為食衛局的決定不合理。她表示，食衛局在立法會財務委員會審核二零一六／一七和二零一七／一八年度財政開支預算時，均有提供各私家醫院的病床住用率。再者，她認為事涉資料並不屬《公開資料守則》（《守則》）第2.13段所述可拒絕披露的研究、統計和分析資料。投訴人於二零一八年十月向申訴專員公署（公署）投訴食衛局涉嫌違反《守則》。

申訴專員的觀察

320. 根據《守則》，政府部門應盡量向市民提供其所管有的資料，除非有《守則》第2部所列可拒絕提供資料的理由。在拒絕提供資料時，部門須引述《守則》第2部相關段落作為依據，以通知申請人拒絕的理由，並向申請人提供有關覆檢決定的渠

道。

321. 食衛局已承認未有依時回覆投訴人索取事涉資料的要求。公署認為在事件中，食衛局明顯有三方面不符合上段所述的規定—

- (a) 當初拒絕向投訴人提供事涉資料時，沒有按《守則》所訂援引第 2 部的理由去解釋拒絕的原因；
- (b) 在覆函所持的理由，即資料只供統計參考之用，亦非《守則》第 2 部所列的；及
- (c) 沒有向投訴人提供覆檢的渠道。

322. 至於食衛局以《守則》第2.14(a)段為由並未提供事涉資料，公署認為，事涉資料雖由衛生署編制，但其原數據是由各私家醫院按該署的要求而提供的，屬「第三者資料」。若各私家醫院不同意披露資料，或披露事涉資料沒有凌駕性的公眾利益，食衛局可拒絕提供。然而，食衛局卻在未有徵詢各私家醫院的意見之情況下便拒絕投訴人的要求，未有完全依照《守則》第2.14(a)段行事。

323. 再者，《守則》的《詮釋和應用指引》《「指引」》第2.14.8段訂明：「（《守則》第2.14(a)段“可拒絕披露第三者資料”）不適用於資料已列入公眾領域、廣為人知、或載於公開讓市民查閱的登記冊或其他文件的情況」。由於食衛局以往曾向立法會提供11間私家醫院二零一四年及二零一五年的病床住用率，並列載於立法會的公開文件內。雖然食衛局當日是在沒有徵詢各私家醫院的同意下披露了相關數據，但畢竟資料已公開，食衛局不應拒絕向投訴人提供該兩年的數據。

324. 公署認為從上文可見，食衛局在處理投訴人索取事涉資料的程序上有多項不足，反映食衛局未能充分理解《守則》和《指引》的規定。在公署介入後，食衛局採取了補救措施，並

向投訴人提供了八間私家醫院的病床住用率。至於餘下三間私家醫院二零一六年的病床住用資料，公署認同，現時並無實質資料顯示有凌駕性的公眾利益而須於院方反對的情況下予以公開。

325. 雖然如此，公署認為投訴人希望知道各私家醫院的病床住用率，以了解各私家醫院的實際使用情況，從而判斷醫療資源規劃是否適切，乃合情合理，事實上，歷年均有不同議員在立法會要求政府提供各私家醫院的病床住用率。長遠而言，食衛局應考慮與各私家醫院磋商，鼓勵所有醫院披露病床住用率資料，以助公眾監察。

326. 基於以上所述，公署認為投訴成立，並建議食衛局一

- (a) 加強對《守則》的培訓，以確保職員熟悉並嚴格遵守《守則》和《指引》的規定；以及
- (b) 考慮與各私家醫院磋商，鼓勵所有醫院披露病床住用率資料，以助公眾監察。

政府的回應

327. 食衛局接納公署的建議。

建議(a)

328. 食衛局已經把與《守則》相關的資料，分發予負責處理私家醫院病床住用資料的食衛局和衛生署人員，提醒他們有關的規定。

建議(b)

329. 衛生署已於二零一九年二月接洽所有私家醫院，徵求各醫院同意政府因應與立法會有關的事宜，披露醫院病床住用率，而所披露的資料有可能會向公眾公開。香港12間私家醫院當中，有11間已向衛生署表示同意披露病床住用率，餘下一間私家醫院認為病床住用率對其投資者而言屬敏感資料，不同意政府公開其相關資料。食衛局已於立法會財務委員會審核二零一九／二零年度政府開支預算期間，回覆議員的書面提問時向立法會提供上述資料。

330. 食衛局會繼續致力根據《守則》的規定，處理市民和各界索取資料的要求。

政府總部 — 創新及科技局（效率促進辦公室）

個案編號 2018/1615C – 沒有回覆關於非法更改農地用途的投訴

背景

331. 據投訴人所稱，二零一八年一月，他發現某屋苑對面一段梧桐河旁邊的一塊農地（事涉地點）有大量樹木被砍伐，以及被改作非法停車場及其他用途；該地點的強烈燈光於晚上對附近居民構成滋擾。他為此經1823向地政總署投訴。

332. 三月初，1823告知投訴人：地政總署指他的投訴不屬該署職權範圍；1823已將其個案轉介土木工程拓展署（土拓署）。其後，土拓署職員致電告知投訴人：事涉地點不屬該署的地盤範圍，該署會把個案轉介地政總署。其後，投訴人並無收到任何部門的回覆。

333. 投訴人不滿地政總署、土拓署及1823沒有適當地跟進他的投訴。

申訴專員的觀察

334. 從事件經過可見，地政總署站轄下的某地政處（地政處）及土拓署均有跟進投訴人的投訴。

335. 由於地政處職員的初步視察結果顯示，投訴人所指的涉嫌非法地盤位於臨時撥地範圍內，地政處要求1823將他的投訴轉介土拓署，待後者跟進及回覆投訴人，並無不當。可惜，當土拓署職員建議把個案交回地政總署處理時，卻因1823職員的疏忽，未有按土拓署的要求將個案再轉介地政處跟進，令投訴人一直未獲回覆，實有不當。雖然如此，地政總署亦有跟進相關問題。

336. 就1823職員的疏忽，效率促進辦公室已採取了一系列的改善措施，以防止上段所述的錯漏再發生。

337. 基於以上分析，申訴專員公署（公署）認為投訴人對效率促進辦公室的投訴成立。

338. 公署認同效率促進辦公室所採取的改善措施，詳情見下段。

政府的回應

339. 效率促進辦公室制定了下列多項改善措施並已全面落實——

- (a) 1823 已訓示有關職員須多加留意各部門回覆的內容，避免同類問題再現。此外，1823 已加強對員工的培訓及繼續安排督導人員進行定期抽查，以監察員工的表現；
- (b) 1823 管方已於二零一八年九月十二日及二零一九年一月十五日，分別以口頭及電郵向土拓署反映，部門同事在網上系統要求 1823 轉介個案時，應把轉介要求填寫在相關欄位。土拓署負責職員已就此事宜提醒該署有關職員；以及
- (c) 1823 已於二零一八年十二月二十一日完成改善其網上系統，加入確認步驟，以便部門在回覆 1823 時可覆核要求 1823 跟進的事項，以減少錯誤輸入。1823 已通知相關部門這項新改動以及提醒部門於提供回覆時多加留意。1823 並於二零一九年一月二日舉辦四場簡報會，向各部門合共 65 名職員解釋相關改動。

政府總部 — 保安局及入境處

個案編號**2017/3893B**（政府總部 — 保安局） – 沒有回應投訴人的呈請

個案編號 **2017/3057(I)**（入境處） – 無理拒絕提供欠債外籍家庭傭工的聯絡資料，亦沒有對她們採取任何行動

背景

340. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴入境處無理拒絕提供欠債外傭的聯絡資料及未對他們採取任何行動。他亦投訴保安局沒有回應他的呈請。

341. 《公開資料守則》（《守則》）及其《詮釋和應用指引》規定，在可能範圍內，部門會在接獲書面要求後10天內提供資料；如情況不許可，亦會在接獲要求後21天內提供資料（並於10天內給予初步回覆）。在需要尋求法律意見的特殊情況下，部門會於51天內提供資料（並向申請人作出解釋）。

342. 在拒絕要求時，部門應向投訴人提供「拒絕的理由，並引述依據《守則》第2部作為拒絕提供資料的所有相關段落，以及適當闡述援引有關段落的理據」。

343. 《守則》第2.15段（個人隱私）規定，政府有權拒絕披露與任何人（資料所述的當事人或其他合適人士除外）有關的資料，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。

344. 投訴人經營一家向外傭提供緊急貸款的公司。有些外傭未能償還債務並潛逃。投訴人懷疑有人涉嫌欺詐，並向警方報案。

345. 他亦向入境處索取潛逃者的聯絡資料，並要求入境處停止為他們辦理工作簽證。投訴人於二零一三年多次致函入境處，提醒入境處注意涉嫌欺詐的行為，並要求入境處拒絕為涉嫌詐騙者辦理簽證。入境處回覆，在處理外傭的簽證申請時，應按照既定程序及機制處理。二零一五年八月二十六日，投訴人書面要求入境處提供若干債務人的聯絡資料。入境處於九月十四日引述《守則》第2.15段拒絕其要求。投訴人於十月三十日提出同樣要求，而該要求於十一月十七日被入境處以同一理由拒絕。二零一五年十二月三日，投訴人向入境處提出同樣要求，並提供一些債務人的同意書。入境處發出四次初步回覆後，於二零一六年二月十七日（收到要求後約76個曆日）作出實質回覆，再次引述《守則》第2.15段拒絕該要求，但未有進一步闡述理據，例如投訴人提供的債務人同意書為何不足以令入境處披露資料。

346. 基於調查結果，警方表示終止調查有關個案。

347. 二零一五年十二月四日，投訴人致函行政長官，表達對入境處及警方的不滿。其信件被歸類為呈請（事涉呈請），並轉介保安局跟進。然而，保安局在一年多後仍未作出實質回覆。

348. 保安局後於二零一六年十二月至二零一七年十一月期間向投訴人發出九次初步回覆，並於二零一八年一月十一日通知投訴人，保安局決定維持入境處不披露事涉資料的決定，亦不受理他指警方沒有妥善調查欺詐個案的投訴。

349. 於是，投訴人向公署投訴。

申訴專員的觀察

350. 投訴人要求入境處提供某些人士的資料，以便與他們建立溝通渠道。這些資料，無論是電話號碼、電郵地址／郵遞地址、住址、僱主地址或出入境記錄，都顯然關乎個人私隱，屬《守則》第2.15段涵蓋的範圍。

351. 公署同意入境處的意見，即《守則》第2.15段所述的四個例外情況均不適用於此個案。

352. 首先，入境處向個人收集任何聯絡資料的目的，明顯與讓收債人員等第三方能夠追查個人下落無關。

353. 第二，當入境處向個人收集任何該等資料時，並未就向政府以外的第三方作出披露而尋求或取得同意。資料當事人事後通過第三方向入境處出示的同意既間接亦可疑。

354. 第三，入境處沒有法律責任亦無收到法院命令而要披露所要求的資料。

355. 第四，公署認為有關披露的任何公眾利益都不會超過對個人隱私的侵犯。要求者獲取資料的明確目的是為方便他對有關人士提出民事索償，以維持其公司的貸款業務，幾乎不涉任何公共利益。

356. 因此，公署認為拒絕有關要求符合《守則》規定。

357. 然而，入境處處理二零一五年十二月三日的要求時未能在目標回應時間內完成。從入境處的初步回覆可見，所要求的資料清晰，無須澄清。由於《守則》規定作出回應的最長時限為51天，入境處應於二零一六年一月二十四日或之前回覆。該時限已計及尋求法律意見的需要，故沒有理由超越最長的目標回應時間。

358. 公署亦認為，入境處如在二零一六年二月十七日回覆中解釋為何索取資料顯然已獲資料當事人同意但仍基於（《守則》第2.15(b)段）被拒絕有關要求，並適當闡述有關理據，將會更為理想。公署認為，這兩方面的處理方法有改善空間。

359. 關於保安局對事涉呈請的處理，公署認為保安局的整體回應時間太長，並不合理。保安局維持入境處的決定及不受理投訴人指警方沒有妥善調查欺詐個案的投訴，是保安局經考慮有關情況後作出的判斷，公署無意干預。

360. 公署認為投訴人對入境處的投訴不成立，但對保安局的投訴成立。公署建議入境處及保安局—

入境處

- (a) 加強職員培訓，提高職員對《守則》的認識；

保安局

- (b) 提醒職員在處理呈請時恪守服務承諾；以及
- (c) 加強監察未完成個案的進度。

政府的回應

361. 入境處及保安局接納公署的建議，並已採取以下行動。

入境處

362. 就建議(a)而言，入境處繼續定期為部門人員安排培訓課程，講解如何處理根據《守則》和《個人資料（私隱）條例》（第486章）所提出的要求。此外，入境處亦舉辦並持續推行內部工作坊，以加深員工對《守則》條文的認知和了解，以及分

享經驗。

363. 入境處備存了一份內務通告，扼述《守則》的要點和須特別注意的地方，並臚列處理市民根據《守則》所提出索取資料要求的一般程序和指引。該內務通告會定期向所有相關員工傳閱。此外，入境處亦另行發出指令，提醒員工妥善處理根據《守則》所提出的索取資料要求的重要性。

364. 在管理層面，該處舉行了部門會議，當中分享了調查報告有關私隱循規事宜的要點。

保安局

365. 就建議(b)而言，保安局已安排每六個月向保安局相關人員傳閱有關處理呈請的運作指引，以提醒他們有關的處理程序及須恪守相關的服務承諾。

366. 就建議(c)而言，保安局內負責處理呈請的組別已採取措施，以監察未完成個案的進度（例如備存個案記錄冊以跟進進度）。

政府總部 — 運輸及房屋局

個案編號2018/2412 –延誤對某商場內的違例建築工程採取執法行動

背景

367. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指運輸及房屋局（運房局）轄下的獨立審查組（審查組）沒有妥善跟進某商場地下的違例建築工程。

368. 自二零一八年一月初，投訴人向審查組投訴，指有人在某商場地下進行違例建築工程，霸佔公眾地方及封閉「走火逃生路」。其後，審查組職員到場視察。同年七月二十四日，審查組職員告知投訴人，該組已於同年六月十四日就有關違例建築工程發出「命令」，要求有關業主在六十天內拆除違例建築工程及把樓宇相關部分恢復原狀。

369. 投訴人指審查組就違例建築工程跟進不力，以至問題遲遲仍未獲得解決。

申訴專員的觀察

370. 就投訴人指事涉工程霸佔公眾地方一事，審查組檢視業主提供的相關資料（包括加設玻璃外牆施工範圍，有關商場店舖界線，及比對房屋委員會的竣工圖則）後認為，事涉位置屬商場範圍，不涉及霸佔公用地方，而有關公用地方問題亦與《建築物條例》（第123章）無關。

371. 然而，公署的調查發現，審查組就事涉工程阻礙走火逃生途徑的跟進工作上，有不足之處。

372. 審查組轄下「小型工程小組」在二零一八年一月二十六日實地視察時，已發現事涉工程的加建玻璃外牆阻礙走火逃生門。公署認為，事件涉及保障市民安全，雖然審查組認為不屬於「緊急情況」，但必須盡快確定加建玻璃外牆對走火逃生途徑的影響及是否構成危險，及早要求業主及承辦商作出糾正。

373. 根據既定指引，審查組應在收到有關小型工程申報後60天內完成查核，而該指引亦列明「查核後的跟進行動」：若查核沒有發現違規情況，可建議結案；若查核發現違規情況，須採取相應的跟進行動。就這個案而言，審查組是於二零一八年一月二日收到事涉工程的申報，在同年一月十八日至四月十三日期間跟進業主及承辦商的澄清和補充資料，並於同年四月十七日才決定採取執法行動。由此可見，審查組未能按指引在目標時間內完成查核，實不理想。

374. 根據紀錄，審查組轄下「現有樓宇小組」在二零一八年三月九日實地視察時，已發現事涉工程有關出口大門上鎖的問題，卻未有迅速通知消防處，直至同年六月十四日才轉介消防處作跟進，實有延誤。審查組澄清在過程中有與消防處交流，而審查組六月十四日給消防處的回覆旨在報告就該處轉介個案的跟進情況，亦有提醒該處注意有關門鎖問題。

375. 公署認為，就涉及其他部門職權的個案（不論審查組認為需作轉介或提醒），審查組都應該從速通知有關部門。審查組應提醒前線人員從個案汲取經驗，並作出改善。

376. 綜合以上分析，公署認為投訴部分成立。公署建議房屋署—

- (a) 督促前線人員在處理同類個案時，須按有關指引在目標時間內完成查核，並採取適當的跟進行動；以及
- (b) 提醒前線人員從速轉介涉及其他部門職權的個案。

政府的回應

377. 房屋署接納公署的建議，並已採取以下措施。

建議 (a)

378. 審查組轄下「小型工程小組」已於二零一九年一月二十四日以電郵提醒前線人員，在查核小型工程申報時，必須按有關指引於目標時間內完成，並作出適當跟進。

建議 (b)

379. 審查組轄下「現有樓宇小組」亦已於二零一九年二月十三日的定期會議上提醒前線人員汲取個案經驗，從速轉介涉及其他部門職權的個案。

路政署

個案編號 2017/5069, 2018/0051, 2018/0105, 2018/0106 及其他
– 未有就某行人通道系統的興建計劃進行恰當的公眾諮詢

背景

380. 某私人屋苑（甲屋苑）內一幢大廈（事涉大廈）的多名居民向申訴專員公署（公署）投訴路政署，指該署沒有就某項「行人通道系統」（通道計劃）進行恰當的公眾諮詢。他們的不滿如下—

- (a) 於查詢期內只把通道計劃工程文件及圖則（工程資料）張貼於不當眼的位置，以致居民忽略其重要性；
- (b) 沒有向甲屋苑內所有三個業主立案法團（法團）及三間管理公司提供工程資料，以致部分居民（包括事涉大廈的居民）未能及早了解通道計劃及可能帶來的影響；
- (c) 工程資料所載的路政署負責人員在查詢期間休假，反映該署沒有認真看待居民的查詢；
- (d) 工程資料已列明擬定的刊憲日期，但該署卻表示沒有刊憲時間表，誤導居民；以及
- (e) 沒有向當區區議會及有關居民提供通道計劃的預算和效益的相關數據或資料。

381. 通道計劃是由當區區議會屬下的一個委員會（區委員會）於二零零八年提出的。路政署其後委聘工程顧問展開研究及擬訂初步設計方案，再於二零一六年提出修訂方案。二零一七年九月底，工程顧問就修訂方案直接致函該通道沿線29個法團（包括甲屋苑的法團）／業主委員會／管理處及相關持份者

(以下統稱相關持份者)。同年十月，路政署就修訂方案諮詢區委員會，得到各委員一致支持。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

382. 路政署除按照一般要求進行公眾諮詢外，亦另行致函相關持份者，並把工程資料懸掛在31個地點，例如路旁的護欄，以及行人路和行人天橋上的圍欄等，難以說是「不當眼的位置」。況且，有居民正是看到懸掛在那些位置的資料後聯絡該署的，可見那些位置確實發揮了作用。

投訴點(b)

383. 工程顧問起初並不知悉甲屋苑內有三個法團，隨後已補發工程資料予另外兩個法團。公署認為，事涉大廈及另一幢大廈的法團雖然遲了數天才收到資料，但他們提出意見的機會並無受到實際影響。

投訴點(c)

384. 路政署已澄清，負責的職員在查詢期內並無休假。

投訴點(d)

385. 路政署的工程資料採用了「擬」字，反映該署並非已鐵定於所述日期刊憲，而是在妥善考慮和處理所有相關意見後才會進行，並無誤導。

投訴點(e)

386. 路政署表示，通道計劃尚在初步設計階段，建造費用須在詳細設計完成後才能準確估算，現時未能提供。該署在進行諮詢時會盡量回應公眾的關注和疑問，相關的財務資料將於日後申請撥款時一併提交立法會財務委員會審批。公署認為路政署的解釋合理，現階段未有提供工程造價資料並無不當。

387. 整體而言，路政署處理通道計劃的過程符合既定程序要求，未見有失當之處，只是工程顧問起初掌握的法團資料並不完整，因而引起投訴。

388. 基於以上所述，公署認為這宗投訴不成立，但部門有可予改善之處。

389. 公署建議路政署日後在進行類似的公眾諮詢時，應指示職員必須向當區民政事務處索取最新的大廈法團／業主委員會／管理處的名單，以確保諮詢工作能全面進行，不致遺漏任何諮詢對象。

政府的回應

390. 路政署接納公署的建議。路政署在日後當進行類似的諮詢工作時，會向當區民政事務處索取大廈業主立案法團／委員會／管理處的最新名單，使諮詢工作能更及早地全面進行，以及不會遺漏任何諮詢對象。

路政署

個案編號 2018/1097 – (1) 延誤在鄉村行人路加裝照明系統；以及(2) 沒有知會村民便無理取消有關工程

背景

391. 投訴人表示，某鄉村於二零一五年五月透過當區民政事務處（民政處）向路政署申請在行人路加裝照明系統，但該署一直沒有動工，直至二零一七年中投訴人突然獲悉有關工程因「位置有雜物阻礙」而取消，投訴人即時透過民政處向路政署提出恢復安裝，但不獲回覆。

申訴專員的觀察

投訴點(a)：延誤在鄉村行人路加裝照明系統

392. 申訴專員公署（公署）理解，由於鄉村的行人道路不在路政署的服務範圍，該署在發現該行人路的工程沒有包括照明系統時，隨即向負責統籌「路燈計劃」的民政處提出建議，以使村民能享照明服務，其原有立場確是出於善意，本著以民為本的精神去推展事件，無奈其後的跟進未臻完善，致使出現延誤，誠為可惜。雖然投訴(a)成立，但公署欣見路政署就這點坦白承認，向投訴人致歉，並自行執行了改善方案。

393. 然而，公署認為，在此案中，問題的癥結有二—

- (a) 在發出工程指令前未有就障礙物或工程路線狀況作詳細勘察，以致在工程指令發出時仍有未知的障礙物；以及
- (b) 在發出工程指令前已知有障礙物，但卻理所當然地認為有關非法佔用政府土地人士會合作而缺乏兩手準備。

394. 在知會對方移除有關障礙物的同時，未與相關執法部門報備，以致在知悉相關人士拒絕合作時，才再與有關部門聯絡去採取執管行動及進行修改原有路線走向的計劃，浪費了時間。

投訴點(b)：沒有知會村民便無理取消有關工程

395. 路政署已詳細交代事件經過，並澄清村燈工程沒有取消，只是取消已發出的工程指令。公署認為，可能是雙方在溝通上不清晰而產生誤會。投訴(b)不成立。

396. 公署認為投訴部分成立，對路政署作出以下建議－

- (a) 就任何類似個案準備發出工作指令前，應指示承辦商就相關涉事地區作詳細勘察，以確定在工程範圍內有否障礙物；以及
- (b) 如發現有障礙物，除接觸有關人士以解決問題外，應同時向相關執法部門報備，以便在有需要時能盡速採取執法行動，避免工程延誤。

政府的回應

397. 路政署接納公署的建議，並已採取以下措施。

建議(a)

398. 路政署已於二零一九年一月二十三日更新了路燈部的相關指引，列明承辦商在提交路燈走線計劃時須確認在工程範圍內沒有障礙物，才會發出工程指令。

建議(b)

399. 如發現在工程範圍內有非法佔用政府土地的障礙物，該署會隨即通知地政總署跟進，並會要求民政事務總署協助與有關佔用人協調移除障礙物。

民政事務總署

個案編號 2017/5111(I) – (1) 拒絕向投訴人提供《鄉事委員會選舉範則》的完整版本及全港 27 個鄉事委員會的《組織章程》；以及 (2) 沒有引述《公開資料守則》第 2 部的相關條文，向投訴人說明拒絕提供部分資料的理由

背景

400. 投訴人於二零一七年十二月向申訴專員公署（公署）投訴民政事務總署（民政總署）。

401. 投訴人稱於二零一七年十一月根據《公開資料守則》（《守則》），向民政總署索取《鄉事委員會選舉範則》（《選舉範則》）及全港共27個鄉事委員會（鄉委會）的《組織章程》。在索取資料時，投訴人向民政總署表示，雖然上述資料涉及由第三者提供的資料，但他認為披露該些資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害。民政總署若拒絕披露資料，便須解釋何以披露資料的公眾利益不超過可能造成的傷害或損害，以及民政總署是否已從有關第三者明確知道或獲得暗示不會進一步披露該些資料。

402. 同年十二月，民政總署函覆投訴人（事涉覆函）：《選舉範則》的部分內容涉及個別鄉委會的資料，故民政總署向他提供了刪去了該些資料的《選舉範則》；而《組織章程》分別由所屬的鄉委會制訂及擁有，民政總署建議投訴人自行向各鄉委會索取。

403. 投訴人指斥民政總署—

- (a) 無理拒絕向他提供《選舉範則》的完整版本及 27 個鄉委會的《組織章程》；及

- (b) 沒有援引及解釋以《守則》中哪（些）段落作為部份拒絕提供資料的依據。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

404. 公署不認同《選舉範則》中有關鄉委會的大會會員議席數目和組合，以及各鄉委會的《組織章程》屬「第三者資料」。事實上，《選舉範則》中有關鄉委會議席組合的資料，可從各鄉委會的《組織章程》得知，而各《組織章程》則是民政事務專員務須要求各鄉委會提供的，否則民政事務局局長及民政事務專員無從履行其法定職責，並向公眾問責。

405. 縱使有關資料屬「第三者資料」，根據《守則》及「《公開資料守則》的詮釋和應用指引」（指引），可藉以拒絕披露「第三者資料」的其中一項理由，是資料提供者與政府之間必須有把資料保密的共識或協定。在向投訴人提供了的《選舉範則》節錄版中，民政總署刪去了的部分包括有關民政總署職員為鄉委會的哪些大會會員議席出任選舉主任或觀察員的資料。民政總署職員擔任選舉主任或觀察員均屬公務，而且並不是須要暗中進行的秘密任務。因此，公署不認為鄉委會有理由期望該些資料會獲得保密。

406. 民政總署拒絕投訴人的索取資料要求，理由之一，是鄉委會明確表示不同意。惟正如公署指出，有關資料根本不屬「第三者資料」，而且民政總署與鄉委會就該些資料亦不應存在保密協議，故民政總署本來就無須就披露資料徵求鄉委會的同意。

407. 公署認為，鄉委會的職能、角色及組成，與公共事務及政事息息相關，而披露各鄉委會的《組織章程》及《選舉範則》中有關各鄉委會的大會會員議席數目及組合之資料，能讓

公眾知悉民政事務局局長以至各新界地區的民政事務專員須履行的職責，從而作出監察和問責，因此是有着明顯和重大公眾利益的。

408. 公署認為，現今社會對公共組織的期望及政治環境均有別於過往（如：成立了區議會；及鄉委會成員有機會晉身立法會及特首選舉委員會等），披露相關資料已變得合理而有必要。因此，不論是民政總署或鄉委會，若要堅守過往不予公開的做法，便屬不合時宜。

409. 公署認為，民政總署對徹底披露有關資料存有疑慮，並非無因，但民政總署理應向鄉委會陳明利害，務求向公眾披露《選舉範則》的完整版本及各鄉委會的《組織章程》。總的來說，投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

410. 民政總署在事涉覆函實在未有按照「指引」第2.1.2段援引《守則》第2部的相關條文，以說明民政總署拒絕提供部分資料的理由。公署認為投訴點(b)成立。

411. 有見及此，公署敦促民政總署—

- (a) 與各鄉委會作深入溝通，以取得他們的理解，然後向公眾披露完整的《選舉範則》及各鄉委會的《組織章程》；以及
- (b) 從本案汲取經驗，日後如拒絕／部分拒絕市民的索取資料要求，務須按照《守則》及「指引」向申請人交代相關理據。

政府的回應

412. 民政總署接受公署的建議。

建議(a)

413. 民政總署在二零一八年八月底透過新界各區的民政事務專員與當區的鄉委會詳細解釋公署的意見，以及《守則》的原則，期望他們理解和同意民政總署向公眾披露有關資料。在二零一九年三月及七月分別舉行的鄉委會換屆選舉及鄉議局換屆選舉完結後，民政總署再一次聯繫鄉委會，期望取得他們同意向公眾披露有關資料。

414. 民政總署以書面向鄉委會詳細解釋披露完整的《選舉範則》及《組織章程》的箇中情理，以及《守則》的原則。鄉議局對披露上述文件亦表示關注，而27個鄉委會最終亦全部正式反對向公眾披露完整的《選舉範則》及《組織章程》。民政總署理解鄉委會對於披露資料存有疑慮，計劃於二零二零年一月中舉行的鄉郊選舉檢討工作小組會議中，再次向鄉議局和鄉委會闡釋披露上述文件的理據，以期取得他們的同意。因應公署的要求，民政總署將會於二零二零年二月底匯報游說進展。

建議(b)

415. 民政總署已經向負責相關職務的人員再次發出電郵，特別提醒他們須依照「指引」第2.1.2段的規定，處理索取資料的要求。

民政事務總署

個案編號 2018/3717 – 沒有對不遵從《建築物管理條例》為大廈購買第三者保險的某大廈業主立案法團採取有效的執法行動

背景

416. 二零一八年九月二十五日及三十日，投訴人（即某大廈的業主立案法團（法團）秘書）向申訴專員公署（公署）投訴民政事務總署（民政總署）。

417. 據稱，在二零一四年十二月四日的法團會議上，法團在聽取一名獲邀出席會議的民政總署職員的建議後，同意按照《建築物管理條例》（《條例》）（第344章）訂立第三者風險保險單。其後，法團主席卻拒絕採取相應行動。投訴人及部分大廈業主分別於二零一七年五月和二零一八年八月向民政總署報告此事，但民政總署僅提供《條例》的相關條文供他們參考。

418. 投訴人不滿民政總署沒有採取有效行動以執行《條例》。

申訴專員的觀察

419. 不遵守《條例》條文的情況，或源於法團有尚未解決的爭議或問題（例如在這宗個案中，業主對公契的詮釋存在爭議以及管理委員會已停止運作）。這些爭議或問題會妨礙業主遵守相關條文。因此，民政總署採取勸喻的手法是可以理解的，至少在初期如是。

420. 民政總署接獲二零一七年五月的投訴後，隨即向投訴人解釋已採取的行動（包括為何先給予時間讓各方自行解決爭議

和糾正問題），並在接獲二零一八年八月的投訴後加緊行動，做法符合既定程序。從有關資料可見，爭議各方確實曾嘗試自行解決問題，以及考慮採取有關民政事務處建議的行動。因此，有關民政事務處在處理投訴時給予時間讓各方糾正問題，做法並非不合理。

421. 總括來說，公署認為這宗投訴不成立。

422. 然而，公署建議民政總署在收到律政司就可能採取的執法行動所提供的意見後，立即採取行動，並每三個月向公署報告推行建議的進度，直至建議全面落實為止。

政府的回應

423. 民政總署接納公署的建議，並正根據律政司的意見，進行所需準備工作，包括整理證據以達至法庭可接納的形式，以便進一步考慮案情及可能作出的檢控。與此同時，民政總署正研究各種可行方法，協助已停止運作的法團管理委員會恢復運作。民政總署期望，恢復運作的管理委員會屆時便可執行法團的職責和行使法團的權力，包括訂立第三者風險保險單。公署備悉，民政總署已接納有關建議並採取相應跟進行動。這宗個案已經完結。

香港房屋協會

個案編號 2018/1612(R) - 拒絕向投訴人披露某項研究的外部顧問小組成員名單

背景

424. 香港房屋協會（房協）在委聘顧問公司，就郊野公園邊陲地帶作房屋發展進行可行性研究前，曾邀請由本地大學提名的12名學者擔任外部顧問，提供生態事宜方面的意見，以協助評審標書及遴選顧問公司的工作。二零一七年十一月，投訴人向房協索取該外部顧問小組的成員名單，惟房協以「第三者資料」為由拒絕。

425. 投訴人於二零一八年五月向申訴專員公署（公署）作出投訴。她認為即使房協與外部顧問之間有保密協議，也應考慮所涉及的公眾利益而公開資料。

申訴專員的觀察

《公開資料守則》的精神及規定

426. 房協表示，雖然郊野公園用地研究屬公眾極為關注的議題，但該項研究將由房協最終委聘的顧問公司負責，外部顧問只限於在招標過程中提供專家意見。房協認為，外部顧問的身份與研究本身並無直接關係，亦不涉及公眾利益，披露名單或會令他們受到外來滋擾和壓力，妨礙坦率討論。因此，房協曾向外部顧問承諾他们的身份將會保密。

427. 在接獲投訴人的索取資料要求後，房協曾發電郵查問外部顧問是否同意披露其身份，但沒有收到任何顧問回覆。房協其後向投訴人表示未能公開名單。

428. 政府的《公開資料守則》（《守則》）不適用於房協，該會在參考《守則》後制訂其本身的「公開資料守則」（房協守則）以切合其情況。公署對於小組成員名單是否屬於「第三者資料」有保留，因為該名單由房協編訂，並非為第三方保管或由第三方提供。然而，名單的內容涉及個人資料，根據「房協守則」第5(a)段，凡屬個人資料，便可拒絕披露，當中並無訂明房協須考慮披露資料的公眾利益是否超過可能造成的損害。

429. 公署不認同房協在處理市民索取資料的要求時無須考慮公眾利益。房協作為公營機構，「房協守則」亦須切合當前的社會訴求，建立開明問責的企業文化。公署認為，房協在邀請顧問時，理應清楚向他們表明會公開其身份，便無須顧慮觸犯《個人資料（私隱）條例》（第486章）的問題。

430. 至於房協指外部顧問的身份不涉及公眾利益，公署亦不同意。獲邀的學者從事不同學術領域，能夠提供全面的專業意見。公開名單有助提升公眾對這項研究的信心，並讓公眾監察小組成員有否利益衝突。投訴人所索取的只是小組成員名單，並非他們提供了甚麼意見，披露有關資料不見得會妨礙坦率討論。

回應索取資料的要求

431. 根據「房協守則」，一般情況下，房協於接獲書面要求後10個曆日內提供有關資料；如未能達到，則於10個曆日內給予初步答覆。任何情況下，回應的時間（包括就不獲接納的要求）將不超過由接獲索取資料要求起計的30個曆日。

432. 雖然房協於二零一七年十一月二十八日接獲投訴人索取資料的申請後，已按「房協守則」的既定時間內回覆投訴人，但公署留意到，投訴人於同年十二月六日要求房協在獲得小組成員意見後再給予回覆，房協在有關的回應限期（同年十二月

十二日)過後,卻一直沒有回覆投訴人。及至投訴人於二零一八年三月十三日(即收到申請後第105日)主動查問進展後,房協才作出回應。公署認為,房協在回覆時間上不但遠超「房協守則」的規定,而且從處理查詢的角度而言,亦有重大延誤。

433. 房協與外部顧問之間有不公開名單的共識在先,故在未取得個別顧問同意前拒絕投訴人的要求,做法未可厚非。然而,房協錯誤引用「第三者資料」作為拒絕理由,亦沒有適當查問外部顧問的意願和考慮公眾利益,而且在回覆投訴人的索取資料要求方面有明顯延誤。因此,公署認為這宗投訴部分成立。

434. 公署建議房協—

- (a) 重新檢視投訴人的索取資料要求,再次諮詢外部顧問成員並通知他們公署的看法,除非成員書面告知不同意公開其身份並提供充份理據說明披露其身份可能造成的損害超過公眾利益,否則應向投訴人披露成員名單;
- (b) 日後在邀請非公職人員擔任諮詢或法定組織的成員(不論是否義務性質)時,應同時告知他們,其身份將會被公開;
- (c) 提醒職員在處理市民索取資料的要求時,須確保個案獲適時跟進;以及
- (d) 檢討「房協守則」第 5(a)項,確保其符合《守則》的原則及精神。

房協的回應

435. 房協接納公署的建議,並已採取下列跟進措施。

建議(a)

436. 為重新檢視投訴人的要求，並再次確定外部顧問公開其身份的意願，房協再以電郵諮詢12位顧問，最後五位顧問回覆同意公開其身份、五位不同意公開、而另外兩位則未有回覆。房協隨後函覆投訴人，提供五位同意公開身份的顧問名單。

建議(b)

437. 日後在邀請非公職人員擔任諮詢或法定組織的成員（不論是否義務性質）時，房協會考慮實際需要，讓相關人士得悉其身份有可能被公開。

建議(c)

438. 房協職員在處理市民索取資料的要求時，會依據「房協守則」確保個案獲適切的跟進。

建議(d)

439. 房協在考慮公署的建議及法律顧問意見後，已就「房協守則」第5 (a)段作出修訂，務求在處理市民索取個人資料的要求時，有更具體的準則，當中包括資料當事人的意願及索取資料的目的，以致在公開資訊、保護個人私隱及公司機密等各方面取得最佳的平衡。房協並將已經修訂的「房協守則」呈公署參閱。

440. 公署接納房協大致上已落實建議(a)至(c)。對於建議(d)，公署認為房協雖然就「房協守則」再作出修訂，在第5(a)項中加入考慮資料當事人的意願及索取資料的目的之準則，但認為是次修訂中仍沒有加入公眾利益的考慮，表示雖然《守則》並不適用於房協，但《守則》建立了良好公共行政的規範及基礎，因此，公署日後審研類似個案時仍然會依據《守則》的原則及精神。公署表示個案跟進到此為止。

香港警務處

個案編號 2017/4607(I) – 拒絕提供在二零一二至一六年期間接獲有關販運人口活動的可疑交易報告數目的統計資料

背景

441. 二零一七年十一月十九日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指香港警務處（警務處）無理拒絕提供統計數字，不肯透露二零一二至一六年間接獲多少宗有關販運人口的可疑交易報告（所索取資料），違反《公開資料守則》（《守則》）。

申訴專員的觀察

442. 警務處拒絕應投訴人的要求提供資料，引用的理據是《守則》第2.13(a)段：「如披露與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料，可能會令人產生誤解，或剝奪有關部門或任何其他人士發布資料的優先權或商業利益。」有關指引第2.13.1段訂明，「作為一般規則，分析、研究資料及統計數字應依據與任何其他資料相同的準則作出披露：這類資料將有規律地定期公布，當宣布一項政策決定時，亦可公布這類性質的特定資料，協助公眾理解有關決定。」上述守則旨在避免過早發放研究結果或統計數字，以免令公眾產生誤解。然而在本個案中，所索取資料只是每年的統計數字，因此不能視作「不完整或未完成」。警務處亦沒有意圖要稍後公布有關數字。公署認為，《守則》第2.13(a)段並不適用於本個案。

443. 警務處繼而援引《守則》第2.6(e)和2.9(c)段，作為拒絕提供資料的根據。公署與警務處舉行會議期間，警務處詳細講解可疑交易報告制度的運作方式，並進一步解釋，一旦披露所索取資料，會如何妨礙制度的運作。公署理解警務處的考慮：

假如披露某類罪案（本個案涉及的是販運人口的罪案）的可疑交易報告宗數，日後倘有人要求，警務處便須提供各類罪案的相關數字。外界會因而得知呈報機構提交報告的模式和做法，造成潛在漏洞或可乘之機，使確實／可能違法者得以逍遙法外。因此公署同意，披露上述資料可能會令防止罪案的工作，以及警務處妥善而有效率的運作，受到傷害或損害。

444. 公署認為投訴不成立，但警務處另有缺失。公署敦促警務處加強員工在執行《守則》方面的訓練。

政府的回應

445. 警務處接納公署的建議。二零一八年八月三十一日，警務處毒品調查科在單位訓練日分享有關個案，目的是令人員更了解《守則》的詮釋和應用，尤其是日後應如何處理類似要求。當日參加訓練的毒品調查科人員超過120人。同年四月、六月及九月，警務處為轄下的公開資料主任及其他相關人員先後舉辦四個工作坊，以助人員了解《守則》和如何處理索取資料的要求。參加上述工作坊的人員共約200人。

446. 警務處會繼續透過不同平台，增進人員對《守則》的認識和了解。此外，政制及內地事務局製作了有關《守則》的訓練錄像，共分六集，已於二零一八年九月上載至警察內聯網，以便人員觀看和參考。

醫院管理局

個案編號 2017/2362 - (1) 在醫生臨床證實病人離世前拔除其輸注喉管；(2) 未得家屬同意而從病人遺體內移除心臟起搏器；以及(3) 沒有妥善回覆投訴人對事涉醫院的投訴

背景

447. 投訴人的丈夫（甲先生）於二零一五年二月初在醫院管理局（醫管局）轄下某醫院（醫院）離世，她不滿醫護人員對她丈夫離世的處理手法，遂向醫管局公眾投訴委員會（委員會）投訴。然而，委員會未有確切回覆她的提問。

448. 具體而言，投訴人對醫院／委員會有以下不滿－

- (a) 病房護士指甲先生於凌晨二時零五分離世，並在投訴人於二時二十分趕抵病房前已拔掉其維生輸注喉管，但當時醫生仍未臨床證實甲先生已離世；
- (b) 死亡證明文件顯示甲先生的死亡時間為凌晨四時三十八分（即醫生證實的死亡時間），當時投訴人在場。不過，護士指他於二時零五分已經離世，而當時投訴人並不在場。投訴人指醫院的記錄與事實不符；
- (c) 投訴人曾向護士表明會安排土葬，亦不同意取出甲先生遺體內的起搏器。然而醫生仍然將之取出，且沒有交代如何處理；
- (d) 醫生取出起搏器後，甲先生的睡衣留有大片血漬。投訴人憂心甲先生大腦尚未完全死亡，在取出起搏器過程中仍可能感到痛楚。投訴人對此表示無法接受；以及

- (e) 病房職員指沒有收到家屬通知會安排土葬，這跟投訴人的陳述相反。投訴人不滿委員會表示因缺乏其他佐證而無法評論孰是孰非。

申訴專員的觀察

449. 護士無權判定病人何時死亡，但有足夠臨床專業知識判斷病人是否已沒有生命表徵。

450. 一般而言，醫生會為垂死病人進行臨床腦幹反射檢查及心肺循環跡象檢查（下稱評估），確定沒有任何反應後，再列印病人的直線心電圖作記錄，並以完成這些程序的時間作為病人的死亡時間。故此，病人的醫療記錄等所載的死亡時間會比醫生臨床判定病人死亡的時間為遲。列印直線心電圖旨在為病人死亡提供客觀佐證，避免日後出現爭議，並非判定死亡的必須程序。醫管局沒有就有關程序制訂指引。

451. 病人離世後，醫護人員一般會先拔去輸注喉管等，並稍為整理其儀容。如遺體內有起搏器而家屬擬安排火葬，醫院必須先將之移除，以免在遺體火化期間爆炸；移除後一般亦不會交予死者家屬，以免因處理不當而出現傳染病或爆炸風險。假如家屬不同意移除起搏器，護士會予以記錄並通知有關醫生。

452. 這宗個案的關鍵在於甲先生究竟是何時死亡。醫管局及醫生均稱於凌晨二時十五分已確定他沒有生命徵象，在「醫學上已經死亡」，只是礙於當時情況，故延至四時三十八分才「證實死亡」，前後相距逾兩小時。然而，委員會多次回覆投訴人時均沒有清楚交代這重要細節，是未有顧及家屬的疑慮（即拔掉喉管時甲先生尚未離世）和感受。

投訴點(a)

453. 就拔掉甲先生的輸注喉管的時間，投訴人與護士的說法截然不同。由於缺乏其他佐證，申訴專員公署（公署）無法確定實情，不擬作判斷。

454. 醫管局承認列印直線心電圖並非判定病人死亡的必須程序。故此，公署認為，醫生若能在確定甲先生沒有生命徵象時即證實他已死亡，當可避免延後證實死亡時間及其後出現的爭拗。公署亦質疑，這宗個案是否如醫管局所言，只是個別事件。

455. 綜觀以上所述，投訴點(a)不成立，但醫管局另有缺失。

投訴點(b)

456. 基於上文所述，公署認為，即使醫護人員曾表示甲先生已於當日凌晨二時許離世，亦不應視作失實陳述，只是該時間並非法律上的死亡時間（即四時三十八分）。不過，醫管局及委員會理應向投訴人清楚交代，以釋除其疑慮。

457. 以死因醫學證明書所載的法律上的死亡時間而言，甲先生死亡時投訴人的確在場。因此，公署認為投訴點(b) 不成立，但醫管局有須予檢討之處。

投訴點(c)

458. 就家屬曾否向醫護人員表示會安排土葬及反對取出起搏器，投訴人與事涉護士的說法迥異。醫生確認不曾就移除起搏器與甲先生的家屬溝通，醫療記錄只寫上已移除起搏器，並沒有交代如何處理。本署認為，家屬關注是否取出及如何處理逝世親屬遺體內的起搏器，是人之常情，醫管局理應與他們溝通及詳細解釋有關的程序和風險。該局當年未有制訂相關指引，實有缺失。

459. 就投訴點(c)，由於缺乏獨立佐證，公署未有定論，但認為醫管局當年的做法存在缺失。

投訴點(d)

460. 醫療記錄顯示醫生在證實甲先生死亡後才取出起搏器，故公署認為並無理據支持甲先生大腦尚未完全死亡，仍能感到痛楚的說法。此外，醫生表示只需開一個小切口即可取出起搏器，加上甲先生的血液循環早已停止，理應不會大量出血。因此，投訴點(d)不成立，但公署敦促醫管局提醒醫生在移除起搏器時，須顧及身故病人家屬的感受，盡量避免令病人衣服沾上血漬。

投訴點(e)

461. 就投訴人曾否通知醫護人員會安排土葬一事，雙方各執一詞，委員會因沒有獨立佐證而認為未能判斷孰是孰非，並非無理。因此，公署認為投訴點(e)不成立。

462. 總括而言，公署認為這宗投訴不成立，但醫管局另有缺失。公署建議醫管局—

- (a) 就如何判定病人死亡的程序對其轄下醫生作適當提示，包括避免因列印直線心電圖而不必要地延誤證實死亡的時間；
- (b) 就投訴作覆時，必須清楚及詳細交代相關資料，尤其是跟指稱是否屬實有關的資料，以盡量釋除投訴人的疑慮；以及
- (c) 提醒醫護人員多加留意病者及家屬的需要和感受，加強員工與家屬之間的溝通能力。

醫管局的回應

463. 醫管局接納公署的建議，並已實行以下的跟進措施—

- (a) 涉事醫院在部門會議中分享了此個案，並向前線醫護人員講解證實病人死亡的臨床程序和列印直線心電圖並非證實死亡的必要做法。自二零一八年十月起，院方亦已於實習醫生的迎新講座及訓練課程增設相關內容，以避免再次發生因列印直線心電圖而不必要地延誤證實死亡時間的情況；
- (b) 在處理投訴方面，病人聯絡主任向投訴人了解其不滿後，會於有需要的情況下，先與投訴人確認各項指稱並予以記錄，然後交由有關部門作出調查及提供資料，以便院方回覆投訴人時能清楚及詳細地回應其關注事項；以及
- (c) 涉事醫院會定期舉辦不同形式的溝通技巧訓練課程予前線員工，而部門主管亦會安排醫護人員參加訓練課程，以提升他們與病人及家屬的溝通技巧。

醫院管理局

個案編號 2017/5107 - 不當地處理投訴人對某間醫院的投訴及其索取資料要求

背景

464. 投訴人的父親（病人）於二零一七年二月二日因腳傷入住某醫院，其後感染肺炎。在同年三月十三日早上約九時三十分，護士發現病人心臟停頓和沒有反應，即時通知醫生及病人家屬。當病房經理向抵達醫院的病人家屬解釋病人情況時，不慎表示病人的心臟停頓時間為八時三十分，病房經理並隨即向家屬澄清正確時間為九時三十分。病人最終於二零一七年三月十八日去世。

465. 投訴人對當時醫護人員的處理手法有所不滿，向醫院及醫院管理局（醫管局）處理上訴的公眾投訴委員會（委員會）作出投訴。在二零一七年三月七日及三月二十四日，投訴人去信委員會就病人個案提出各項質疑，當中提及希望得到相關的維生監察器記錄。根據醫管局的兩層投訴處理機制，投訴人的個案先交由醫院處理。在二零一七年八月十八日，病人聯絡主任就醫院的調查結果致電回覆投訴人，投訴人認為回覆內容與事實不符，要求由病人聯絡主任的上司跟進。在八月二十五日，病人聯絡主任的上司致電投訴人解釋個案。院方表示，投訴人得悉院方的解釋，並表示如需進一步跟進會再次聯絡病人聯絡組。院方直至二零一八年一月初收到投訴人的信函，才得知他不滿院方沒有因應他對回覆的不滿再作跟進。

466. 投訴人於二零一七年十二月二十三日向申訴專員公署（公署）投訴，指委員會沒有妥善處理他對醫院的投訴。當中公署可置評的行政事宜如下—

- (a) 醫護人員意圖就病人情況何時轉差一事隱瞞真相；
- (b) 醫院未有應投訴人要求提供維生指數監察器的數據記錄；以及
- (c) 醫院延誤回覆投訴。

申訴專員的觀察

467. 總的來說，公署認為投訴部分成立，原因如下－

- (a) 醫管局已承認，病房經理當時曾就病人的心臟停頓時間向投訴人家屬提供錯誤資料，並就此向投訴人致歉。公署認為，並無證據顯示病房經理的失誤是為了「隱瞞真相」。然而，病房經理理應確定資料準確後才告知病人家屬，出現如此失誤實在不理想；
- (b) 醫管局清楚知道，投訴人於二零一七年三月二十四日是以書面提出投訴，當中明確表示要索取二月二十二日晚上、三月十三日早上及三月十四日晚上的維生監察器記錄。在此情況下，醫院既無提供有關資料，亦無向投訴人提供索取資料的正式申請方法，甚至完全不作回應，實在是漠視了投訴人索取資料的要求，而非如醫管局所言，是「溝通失效」。醫院置投訴人的要求於不理，卻辯稱投訴人在其後兩次與病人聯絡主任及其上司的電話對話中，均沒重提要求上述維生監察器記錄，其後也沒有再聯絡病人聯絡組，實為諉過於人。公署認為，之後沒有重複提出要求並不應被理解為當初提出過的要求可以不理。公署同意醫管局所言，院方應主動提供醫療記錄／查閱資料要求的程序和方法予投訴人，但醫管局指本次事件出於溝通失效所致的誤會，公署不能苟同；以及

- (c) 投訴人是於二零一七年三月七日及三月二十四日以書面提出投訴，醫院耗時差不多五個月完成調查後，病人聯絡主任於同年八月十八日以電話口頭回覆投訴人。投訴人表明不同意回覆內容，事件交由病人聯絡主任的上司跟進。病人聯絡主任的上司在跟進後於八月二十五日同樣以電話口頭回覆投訴人。以電話口頭回覆投訴人看來是醫院傾向採取的做法。公署認為，除非投訴人是以口頭作簡單事項投訴，又或只要求院方以口頭回覆，否則院方理應以書面回覆，使雙方均能就事件的處理和解釋有清晰記錄，以免事後再為口頭回覆中的言語誤會、意思不清或記憶有誤以致爭拗又要再耗費資源處理。以本次事件為例，究竟醫院的兩次口頭回覆是否已能回應投訴人原先的投訴，由於是口頭回覆的關係，事後實難以查證。醫管局表示，投訴人若不滿院方的書面回應，可向委員會提出上訴，可見以書面回覆投訴是一貫程序。事實上，醫院及醫管局發給投訴人的中期簡覆，均是以書面發出。公署認為，除了如醫管局所述，醫院在處理投訴的效率方面有待改善，該院亦有必要嚴格跟從以書面回覆投訴的程序。

468. 有見及此，公署建議醫管局一

- (a) 提醒醫護人員，緊記必須核對清楚資料，才告知病人及家屬，以避免誤會；
- (b) 提示職員必須謹慎處理市民提出的查詢及要求，不能因市民未有在其後的溝通中再次提出該查詢／要求便不作處理；以及
- (c) 提示職員必須按程序以書面回覆投訴。

醫管局的回應

469. 醫管局接納公署的建議，並已實行以下的跟進措施—

- (a) 醫院已通知有關部門主管及病房經理，提醒所有職員與病人及家屬溝通時，必須核對和確定資料準確，免生誤會；以及
- (b)及(c)醫院已提醒病人聯絡組職員必須審慎處理市民的查詢及要求，以及嚴格跟從醫管局投訴處理的程序及服務指標。除非職員在初步口頭回應投訴人時，獲得對方確認接納院方以口頭回覆投訴人，否則職員應以書面回覆。此外，醫院亦已訓示有關職員及加強督導。

房屋署

個案編號2017/4796 – 無理禁止某項由屋邨管理諮詢委員會贊助的籌款活動的主辦機構在舞台背景上展示其名稱

背景

470. 某屋邨服務聯會（投訴人）多年以來主辦某慈善機構（機構甲）於該邨的籌款活動，一直接受該邨的屋邨管理諮詢委員會（諮委會）的贊助。該邨諮委會的主席由房屋署房屋事務經理乙女士出任，委員包括租戶及商戶代表。諮委會會提供上述籌款活動的舞台及背幕，以往數年的背幕均顯示活動由投訴人主辦及其他團體協辦／贊助。投訴人稱，諮委會於二零一七年五月底確認，於同年十一月十九日舉行的籌款活動安排會一如往年，但乙女士的下屬卻於十月時通知投訴人，因收到政黨投訴，乙女士決定不再在背幕顯示任何主辦、協辦及贊助團體的名稱。投訴人指諮委會的大部分委員均不支持乙女士的決定，但乙女士作為諮委會主席卻漠視眾委員的意見。

471. 投訴人認為，籌款活動的背幕不顯示任何主辦、協辦及贊助團體的名稱，做法有違常理，故拒絕了諮委會的贊助，自行安排承辦商製作舞台及背幕。投訴人不滿乙女士起初按其個人意願，堅持為籌款活動提供舞台及製作不顯示任何主辦、協辦及贊助團體名稱的背幕，要求投訴人使用。雙方一直不能達成共識，及至籌款活動前夕，乙女士卻突然讓步，只向投訴人提供舞台而不再要求投訴人使用該背幕，結果浪費公帑。由於臨近籌款活動，投訴人無法向承辦商取消製作舞台的訂單，結果投訴人須以部分籌得善款支付相關費用，影響了善款數字。

472. 投訴人認為乙女士的做法有違程序公義，亦浪費公帑。

申訴專員的觀察

473. 房屋署已解釋，在得到諮委會的意見後，該署職員仍須按照房屋署的政策和程序行事；若諮委會的意見跟房屋署的政策有衝突，該署有最終決定權。在本案中，房屋署經考慮諮委會委員的各不同意見後，認為需要改變以往資助團體舉辦活動的做法，以免混淆房屋署的角色，儘管有多名諮委會委員不同意，乙女士仍須按房屋署的政策決定不再提供展示主／協辦機構名稱的背幕，在事件中並無行政失當。

474. 然而，申訴專員公署（公署）要質疑的是，房屋署一方面訂立了透過諮委會資助機構／團體舉辦社區活動的政策，另一方面諮委會主席卻又在資助項目中剔除展示有關機構／團體名稱的物品，公署認為做法值得商榷。

475. 房屋署就有關借出場地及諮委會撥款的角色再作解釋，公署認為，有關解釋未能完全釋除疑慮。就本個案而言，同樣的背幕字樣過往因無反對意見而一直援引執行，直至去年出現反對意見，令諮委會未能按過去一貫程序處理，在眾多紛紜意見下，最終要由主席一錘定音，予人有欠缺程序公義的錯覺。事件亦明顯反映了房屋署過去就諮委會制定的議事程序，以及就借出場地與資助搭建舞台及背幕方面的考慮，有不足之處。

476. 按常理而言，於活動背幕展示主／協辦機構的名稱，屬理所當然的做法。若舉辦該活動並不符合諮委會希望促進建設社區和睦鄰關係的目標，又或房屋署及諮委會有理據認為有關團體／機構並非合適的主／協辦單位，那房屋署及諮委會根本就不應以任何形式贊助該些團體／機構舉辦該活動；否則，在贊助活動之同時又要求主／協辦機構不能在以撥款支付之物資（在本案中是舞台及背幕）上展示機構名稱，做法令人費解。

477. 房屋署指，因諮委會的經費均由房屋委員會撥款支付，若由諮委會撥款搭建舞台連背幕，然後讓主／協辦機構於背幕展示他們的名稱，便會令人誤會房屋署或諮委會以公帑資助互

委會以外的其他機構或團體舉辦活動並藉此自我宣傳。若按此邏輯推論，在同樣是以公帑支付的舞台上利用任何其他形式鳴謝該些機構／團體，也有資助他們作宣傳之嫌。

478. 房屋署又指，只要背幕並非由公帑支付，主／協辦機構則可自由展示其名稱。然而，在場參與活動的公眾／邨民根本不會分辨究竟是公帑還是主／協辦機構自費支付背幕。換而言之，房屋署在本個案的做法實際上也不能避免該署及有委員所擔心的「公眾／邨民會以為房屋署或諮委會資助該些機構作自我宣傳」。再者，房屋署讓主／協辦機構免費借用屋邨場地舉行活動就已經是以政府資源資助該些機構，分別只是沒有涉及「現金」資助而已。

479. 歸根究抵，公署認為問題的關鍵是，到底舉辦該活動是否符合諮委會希望促進建設社區和睦鄰關係的目標，若然符合目標，諮委會撥款資助主／協辦機構／團體舉辦該活動，並讓他們於以撥款支付的背幕及舞台上適當展示或簡單介紹機構／團體名稱，按常理公眾或邨民即使知道背幕及舞台是以公帑支付，也不一定質疑那樣是等同以公帑資助機構／團體作自我宣傳。相反，若房屋署或諮委會認為舉辦該活動根本不符目標，便不應以任何形式贊助團體／機構舉辦該活動。房屋署現時模稜兩可的贊助方式，公署認為不單會令欲舉辦社區活動的機構／團體無所適從，亦可能會導致更多的爭拗。

480. 公署認為，儘管本宗投訴不成立，但房屋署另有失當之處。公署尤其敦促房屋署重新檢討現時諮委會撥款資助機構／團體舉辦社區活動的政策，明確界定會及不會資助的範圍及相關規定（包括任何適當規限），並提供清晰理據，讓負責執行相關職務的職員（尤其是代表該署出任各屋邨諮委會主席的職員）、諮委會成員，以及希望獲資助舉辦活動的機構／團體清楚明白諮委會撥款的準則，避免再出現類似本案的情況。

政府的回應

481. 房屋署接納公署的建議。房屋署已於二零一八年十二月二十一日向執行諮委會相關工作的前線職員發出電郵，就審慎運用諮委會撥款及相關事宜，作出更詳盡的指引。

482. 公署亦已於二零一九年四月二十九日書面回覆表示知悉房屋署已落實公署調查報告的建議，檢討諮委會撥款資助機構／團體舉辦社區活動的政策，並已向負責相關工作的職員發出更詳盡的指引，包括—

- (a) 與諮委會合辦社區活動的機構／團體所作的帳目預算必須先經諮委會主席審批，並經諮委會同意；
- (b) 若諮委會主席經考慮相關情況（包括政治環境）後認為適合以諮委會撥款與某機構／團體合辦社區活動，應在有需要時徵詢其上級的意見。此外，在任何情況下，若屋邨辦事處沒有參與安排或管理該社區活動，則諮委會不應提供任何現金或類似形式的資助予該機構／團體；及
- (c) 合辦該社區活動機構／團體必須在所有宣傳品（包括舞台背幕）上清楚展示諮委會的名稱和標誌，並說明該活動是由諮委會資助。房屋署理解，禁止機構／團體在活動宣傳品上展示其名稱和標誌是不切實際的做法，但應嚴格禁止機構／團體在宣傳品上宣傳其形象或信念。職員應事先檢查活動宣傳品有否違反上述規定。

鑑此，公署對這宗個案的跟進工作已告結束。

房屋署

個案編號 2018/0130 – 沒有妥善處理投訴人就樓上單位放置滴水花盆造成滋擾的投訴

背景

483. 投訴人指其上層公屋單位（單位甲）的租戶在窗外的冷氣機台懸掛及放置數個花盆，花盆的滴水弄污她晾曬的衣物。她雖曾多次向房屋署投訴，但滴水滋擾一直持續。投訴人遂於二零一八年一月向申訴專員公署（公署）投訴。

484. 房屋署認為，屋邨辦事處已就投訴採取跟進行動。由於未有發現單位甲窗外的花盆滴水，花盆亦沒有構成危險，故該署未能根據「屋邨管理扣分制」或租約條款採取管制行動。然而，屋邨辦事處亦先後向單位甲發出三封勸諭信，提醒租戶收回花盆，免生意外。二零一八年三月，房屋署基於公眾安全理由，向單位甲發出警告信。該租戶最終於六月下旬收回冷氣機台上所有花盆。

485. 經檢視這宗個案後，房屋署會檢討並修訂相關的屋邨管理處訓令，以更清晰地列出關於租戶在單位外牆（包括冷氣機台、窗旁及簷篷）擺放潛在下墜物件的處理程序。

申訴專員的觀察

486. 公署認為，冷氣機台應只供安裝冷氣機，租戶在其上放置花盆等其他物件，非但不恰當，未有固定的物件更有可能墜下而傷及居民及途人。房屋署竟認為沒有構成危險，實無顧及公眾安全。該署理應盡快要求租戶糾正，若有需要應轉介警方跟進。

487. 雖然屋邨辦事處確有跟進滴水滋擾投訴，但房屋署在接獲投訴後近三個月才發出警告信，並於本署展開全面調查後才採取進一步行動，其處事態度過於緩慢，令人難以接受。此外，警告信內容亦欠缺阻嚇力，沒有提醒租戶物件自其單位墜下可能引致的嚴重後果，包括觸犯法例及可被收回公屋單位。因此，公署認為這宗投訴部分成立。

488. 公署建議房屋署—

- (a) 盡快檢討相關屋邨管理處訓令，並考慮作出適當修訂；及
- (b) 應嚴肅處理有機會傷及居民及途人的肆意擺放物品於冷氣機台的不負責任行為。

政府的回應

489. 房屋署接納公署的建議。

建議 (a)

490. 就處理高空擲物的相關屋邨管理處訓令，現時房屋署已備有一套執行指引，讓前線人員在處理相關個案時作為依據以採取適當行動，並會適時作出檢討。在檢討及修訂屋邨管理處訓令時，房屋署會更清楚列出有關高空擲物及有潛在下墮物件的處理方法，以及在需要時，負責的職員會考慮轉介相關政府部門跟進。有關的修訂已於二零一九年十月底完成。

建議 (b)

491. 現時房屋署仍持續留意有否住戶在冷氣機台上擺放物品造成滋擾或違規情況，至今未再發現事涉公屋住戶在冷氣機台擺放花盆。若房屋署發現有住戶在其單位外牆（包括冷氣機

台、窗旁及簷篷)上擺放的物品有滋擾或違規的情況，便會按屋邨管理扣分制或租約執行管制行動，避免該些物件對其他人士(包括途人及居民)構成潛在滋擾或危險。

房屋署

個案編號2018/0321 – 沒有對公共屋邨禁煙區內違規吸煙的人士採取執法行動

背景

492. 投訴人曾於二零一七年七月及二零一八年一月十九日向房屋署投訴有人在邨內違規吸煙，惟事後不見有保安員跟進，而二零一八年一月二十日接聽投訴人電話的職員則指示投訴人聯絡食物環境衛生署（食環署）。投訴人質疑房屋署執法不力且推卸責任。

申訴專員的觀察

493. 房屋委員會（房委會）自二零零七年四月一日起，將所有轄下屋邨的公共地方列為禁煙區，並將違規吸煙納入屋邨管理扣分制「扣分制」的不當行為內。於禁煙區內吸煙的租戶，在無須預先警告的情況下可被扣五分。

494. 事涉屋邨的商場、街市及停車場屬領展房地產投資信託基金（領展）管轄範圍，房屋署不能在這些範圍內執法。事涉屋邨的物業管理工作由房屋署聘請的物業服務公司負責。物業服務公司的管業職級（即屋邨主任或以上職級）職員（執行人員）獲房屋署授權執行扣分制，而保安員則不獲授權執行扣分制或票控。

495. 保安員於日常巡查時，若發現有人在屋邨禁煙區吸煙或攜帶點燃的香煙會即時予以警告，疑似會點燃或持有未點燃的香煙亦會予以勸喻，並提醒他們如有需要可使用指定吸煙區。另外，執行人員在不定時巡邏屋邨公共地方時，會向被發現違規吸煙的人士發出「扣分通知便條」。如違規吸煙人士被證實

為事涉屋邨居民，房屋署便會按「扣分制」扣分。

496. 在二零一七年二月至二零一八年一月期間，保安員曾向766名疑似違規或確定違規吸煙人士作出勸喻或警告，執行人員亦向132位違規吸煙人士發出「扣分通知便條」，當中有61名被證實為事涉屋邨居民而被扣分，而涉及投訴人關注的地點的扣分個案共有八宗。房屋署「特別職務小組」也共20次到邨內執行職務，共發出四張《定額罰款通知書》及向七名居民扣分。

497. 物業服務公司亦有向衛生署轄下的控煙辦公室（控煙辦）反映事涉屋邨內違規吸煙的情況，並於同一期間與控煙辦採取了四次聯合行動，控煙辦曾37次在事涉屋邨的商場、街市及公共運輸交匯處執勤，共向17名違例吸煙人士發出《定額罰款通知書》。另外，物業服務公司於上述期間共13次與領展採取聯合行動，以增加打擊違規／違例吸煙的工作成效。

498. 二零一八年一月十九日晚上，事涉屋邨內某樓層的一條食水喉管爆裂，大量食水流出。由於屬緊急事故，當晚值勤的保安員大部份均被調派運送沙包至事涉樓層堆放，以防止食水湧入住戶單位或流到電梯大堂及/或電梯槽。因此，未能即時安排職員處理投訴人的舉報。

499. 當晚接聽來電的保安員亦沒有向投訴人清楚解釋需抽調人手應付突發的爆喉事故，只向他表示正處理其他緊急事件，稍後才能派員跟進其違規吸煙投訴。保安主管約兩小時後完成處理喉管爆裂的個案，才能安排保安員到投訴人所指的地點巡邏。

500. 二零一八年一月二十日，保安室收到電話投訴，表示事涉屋邨內多個地點出現違規吸煙情況，當中包括領展的業權範圍。然而，保安員在與投訴人對話過程中，未能清楚地向投訴人闡述物業服務公司只能在房委會的業權範圍內執行職務，更誤將控煙辦說成食環署，以致造成誤會。

501. 總的來說，申訴專員公署（公署）認為投訴不成立，但房屋署另有缺失。因此，公署建議房屋署應繼續鼓勵物業服務公司持續加強員工培訓及溝通技巧以避免相同情況再發生。

政府的回應

502. 房屋署接納公署的建議並已採取以下措施。物業服務公司已於保安室、屋邨辦事處接待室和每座樓宇地下保安崗位張貼事涉屋邨的土地業權界線圖，清楚顯示房委會和領展各自業權範圍，讓保安員更易於掌握執行控煙工作的範圍。物業服務公司的屋邨經理或保安主管會每星期最少兩次向保安員講解與居民溝通的技巧及需注意的事項，以及房委會的控煙政策，讓他們加深了解及更有效執行相關政策。房屋署會繼續鼓勵物業服務公司持續加強員工培訓及溝通技巧，與領展及其他執法部門保持緊密聯繫，並不時透過屋邨管理諮詢委員會向居民作出呼籲，以加強宣傳違規吸煙乃不當行為。

房屋署

個案編號2018/0719 – (1) 退回公屋單位的還原費用的報價欠缺透明度；(2) 不同職員所述的還原項目前後矛盾；(3) 未有給予投訴人充足時間進行還原工程；(4) 濫收還原項目費用；(5) 職員不當地以手機拍攝投訴人的租約（內含個人資料）；以及(6) 不容許投訴人以按金抵銷欠款

背景

503. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴房屋署，其投訴點如下—

- (a) 退回公屋單位的還原費用的報價欠缺透明度；
- (b) 不同職員所述的還原項目前後矛盾；
- (c) 未有給予投訴人充足時間進行還原工程；
- (d) 濫收還原項目費用；
- (e) 職員不當地以手機拍攝投訴人的租約（內含個人資料）；
以及
- (f) 不容許投訴人以按金抵銷欠款。

申訴專員的觀察

投訴點(a)及(c)

504. 房屋署的立場是希望退屋租戶自行還原單位，以縮短單位交由房屋署還原再編配的時間。不過，既然現行政策容許租

戶選擇交由房屋署還原，即使房屋署的還原項目費用清單並非為供租戶格價之用，但對租戶而言，該費用清單一定程度上對他們確有參考價值。房屋署若能提早讓退屋租戶知悉交由該署還原的價格，也讓他們好作預算以及選擇。

505. 在此案中，物業服務承辦商職員到投訴人單位進行初次檢查及評估需要還原的設施。翌日，職員回覆投訴人其單位需要拆除及還原的項目及費用。當時距離投訴人獲批准的遷出日尚餘不到兩星期。若單憑這兩星期，投訴人確是未必有足夠時間再自行安排還原單位，而需要交由房屋署還原。不過，房屋署事實上有給予投訴人近九十天時間安排將其公屋單位騰空及還原，只是投訴人沒有選擇自行安排。因此，若指房屋署未有給予投訴人充足時間而令他失去「議價能力」，公署認為並不合理。

506. 綜合以上所述，公署認為，投訴點(a)不成立，但有可改善之處，投訴點(c)不成立。

投訴點(b)

507. 房屋署已詳細交代物業服務承辦商職員合共三次到投訴人單位視察之目的及經過。公署認為，由於在初期視察時單位仍擺放了傢俱及雜物，職員未能準確判斷須還原的項目，實不為過。房屋署以退房當日的最後檢查結果為準，屬理所當然。因此，投訴點(b)不成立。

投訴點(d)

508. 房屋署已澄清，並無收取更換水箱的費用，亦已解釋需收取更換坐廁連廁板的費用之原因。公署審閱相關資料後，確認房屋署的解釋無誤。公署認為，並無證據顯示房屋署有濫收費用，投訴點(d)不成立。

投訴點(e)

509. 根據有關職員的證供，當時她和投訴人均需要離開辦事處，但投訴人不願意收回租約，故職員用手機拍攝其辦公桌以作記錄。就此，公署認為，事發時投訴人亦在場，如他不同意職員拍攝其租約，理應即時表示反對。投訴人當時不表示反對，有機會讓職員誤會他同意此行為。事實上，作為負責此個案的物業服務承辦商職員，若她要取得投訴人租約上的個人資料，只需翻查房屋署的記錄，實無需透過拍攝其租約。

510. 另一方面，職員拍攝其辦公桌的行為，對防止遺失投訴人租約一事無甚幫助，她應將租約放在抽屜或其他安全的地方。她利用私人手機拍攝投訴人的租約，確實不恰當。

511. 鑑於以上所述，公署認為，投訴點(e)部分成立。

投訴點(f)

512. 房屋署亦承認物業服務承辦商職員未有適時安排投訴人以按金撥付欠款，投訴點(f)成立。

513. 公署查閱了租約內容，確定房屋署所言，公屋租戶在簽約承租單位時，已清楚退租前必須恢復單位原有裝置。公署同意，退租戶實有責任履行租約條款，以減少單位需先由房屋署還原才再作編配的時間，讓輪候公屋的申請人受惠。因此，房屋署現時不會於租戶提出退租申請後，便提供還原項目費用清單給他們參考。

514. 公署明白，該費用清單並非為供退租戶格價之用。然而，房屋署不預早提供該份價單給退租戶，是否就可減低他們將單位交由房屋署還原的意欲，公署對此存疑。再者，退租戶也有可能從其他途徑獲得該份清單。公署留意到，若退租戶於退房前沒有完成還原單位及清走棄置物，房屋署除會向其徵收還原及清潔費用外，會另加當時的行政費用。因此，房屋署收

取的費用理應較市價為高，盡早向租戶提供費用清單，反而可增加租戶自行還原的意欲。若房屋署的費用不比市價高，則該署或有需要檢討其費用，以達至其政策目的。

515. 公署考慮到當局有迫切需要加快公屋單位之流轉，建議房屋署檢討現行的收費機制，包括—

- (a) 考慮需否提高還原費及行政費；以及
- (b) 盡早告知租戶，令退租戶有更大誘因於退房前自行安排還原工程。

政府的回應

516. 房屋署接納公署的建議(b)，但對建議(a)予以保留。詳情如下—

建議(a)

517. 房屋署在釐訂工作或服務的收費方面，一直沿用收回成本的原則，在此原則下，房屋署只會向租戶悉數收取相關服務及行政成本，實難以刻意提高還原費及行政費的金額，以促使租戶於退房前自行安排還原工程。然而，房屋署已檢視還原費的收費流程，並已發出工作指引，要求屋邨職員於進行收房前檢查時，盡早向租戶講解所須還原的項目，好讓租戶在交還單位前能自行完成還原工作，從而達至加快收回單位和加快公屋單位流轉的目的。

建議(b)

518. 房屋署按公署建議修訂了租戶提交的遷出通知書及相關覆函的範本，以涵蓋「住戶如能於退房前自行完成還原工程，好讓房屋署可盡早收回單位，有助加快公屋流轉」的信息，以

便可盡早向退房租戶表明房屋署要求退房戶自行完成還原單位的立場。同時，房屋署亦會透過各種渠道，包括屋邨通訊、房屋資訊電視頻道和通告等加強宣傳，讓租戶意識到公屋乃社會的珍貴資源，提升租戶的關注和合作。

519. 公署已於二零一九年三月十四日回覆表示得悉房屋署已仔細考慮公署的建議，並在覆函中詳細論述了當中可行及難以執行的部份及闡述了原因，並已接納當中可行部份及予以落實，包括：發出工作指引要求屋邨職員盡早向租戶講解所須還原項目及告知費用；修訂了遷出通知書及相關覆函範本，以盡早表明房屋署要求退房租戶自行完成還原工程的立場。鑑此，公署對這宗個案的跟進工作已告結束。

房屋署

個案編號2018/0722 –沒有妥善處理一宗噪音滋擾投訴

背景

520. 投訴人自二零一六年調遷至現住單位後便受到隔鄰及上層單位住戶的噪音滋擾。投訴人表示已多次向屋邨辦事處求助，但他指未有得到妥善處理其噪音投訴。

申訴專員的觀察

521. 大致而言，保安員均有適時跟進投訴人的投訴，並告知他跟進的結果。從二零一六年九月至二零一八年四月，投訴人共提出357次噪音投訴，屋邨辦事處跟進後有323次沒有發現任何聲響，34次屬正常家居聲響。申訴專員公署（公署）留意到，大部份的投訴是在早上七時至晚上十一時提出。公署認為，在這段期間有家居聲響，實屬正常。從行政角度而言，公署認為，房屋署一直有積極處理投訴人的投訴，並無不當。

522. 基於不同人對聲音的敏感度不同，若要啟動扣分制，房屋署必須有充分證據證明有關聲響已達到噪音的標準。為此，房屋署訂立了一個較客觀的「兩戶加兩員」準則。由於調查結果顯示，除了投訴人之外，並無其他人認為有噪音問題，亦即聲響未達至「兩戶加兩員」的滋擾程度，故房屋署不能對有關住戶採取扣分制行動，只能作出勸喻。

523. 整體而言，房屋署已盡力在其可行範圍內跟進投訴人的投訴，向有關單位作出勸喻及回覆投訴人跟進結果，並無行政失當。可惜的是，屋邨辦事處高級物業主任職員甲因屈從於投訴人強烈要求的壓力，作了不恰當的行為，使事件看似曾有「兩戶投訴」投訴人上層的單位住戶而有房屋署曾發出警告的

假象。

524. 公署認為，屋邨辦事處的外判承辦商職員，乃是房屋署管理屋邨的代表，除了應持守以客為本的精神提供屋邨管理服務外，亦應具備不卑不亢的態度公平地為每一住戶服務，不應在一方的纏擾或脅迫下作出偏袒或罔顧事實的行為。在本案中，職員甲為了安撫投訴人及免被投訴，對上層單位住戶不必要地發出警告，對該租戶實為不公，這行為亦會令房屋署聲譽受損，令住戶對該署能否公正地執行任務失去信心。

525. 公署認為投訴不成立，但房屋署另有缺失。因此，公署建議房屋署以本案為鑑，持續監察外判管理公司的表現，避免同類事件再發生，以確保外判管理公司的服務質素，維護公眾對房屋署服務的信心。

政府的回應

526. 房屋署接納公署建議，有關落實工作包括—

- (a) 透過講座作個案分享以告誡職員；
- (b) 將個案相關資料上載於內聯網供職員參考；
- (c) 以電郵提醒管理公司必須持續加強培訓其前線員工有關個人資料及言語暴力的處理；以及
- (d) 制訂應對措施及處理程序。

房屋署

個案編號 2018/0807 – 沒有妥善處理投訴人的調遷申請

背景

527. 投訴人稱，他以妻子健康理由向房屋署申請調遷至有兩個廁所的單位，該申請已獲社工支持。然而，房屋署在處理該申請時，在短時間內多次致函醫院管理局（醫管局），且在函件中引述房屋署編配單位政策，有引導醫生回覆之嫌。再者，房屋署於二零一七年十二月十三日致醫管局的函件，是在沒有獲得投訴人及其妻子同意及授權下發出。投訴人質疑，房屋署沒有公平處理其申請，以及在處理該申請過程中有失當。

申訴專員的觀察

528. 調遷政策的目的是在資源許可下，讓租戶透過遷離原有單位，以舒緩健康或生活上的問題。作為公營房屋的把關者，房屋署審慎處理調遷申請，以確保珍貴的房屋資源得到善用，實責無旁貸。

529. 就本案而言，投訴人家庭實際上只有三人，房屋署已因應投訴人妻子的特殊情況，酌情編配五人家庭的兩房單位給他們。如房屋署因應投訴人的要求編配六至八人的兩廁單位，將會大大超越編配標準，必須有非常強烈的理由去支持，否則會造成不公。因此，房屋署告知有關醫院及醫生公屋編配標準及投訴人的調遷申請超越編配標準，讓醫生考量是審慎的做法。事實上，房屋署亦有考慮及建議其他方案，以嘗試在不超越公屋編配標準的情況下，解決投訴人的問題，包括—

- (a) 探討在同類型樓宇的合適單位加建廁所的可行性，但因採光及通風相關法例限制，致令方案不可行；
- (b) 在鄰近新落成的屋邨預留兩個毗連的小型單位予投訴人，但遭投訴人拒絕；以及
- (c) 基於投訴人妻子的醫療因素，特別批准在配房時可以再多一人計算，致令其可獲編配一個適合五人家庭居住的兩睡房單位，但遭投訴人拒絕。

530. 申訴專員公署（公署）認為，房屋署在此個案的處理只是為了維護整體公屋資源的合理分配，並無不當。

531. 房屋署曾向醫院發出便箋，便箋中有提到現行編配標準，其後因投訴人的妻子情緒激動而撤回該便箋。

532. 公署明白房屋署前線人員撤回該便箋是由於投訴人妻子當時情緒激動，房屋署人員為了安撫她才同意此行動，但卻導致投訴人和其妻子有誤解及不合理的期望，並不明智。公署認為，房屋署當時應待投訴人的妻子冷靜下來後，向她或投訴人解釋發出該便箋的原因，以及如醫生未能解答房屋署的疑問，便不能繼續跟進他們的要求。其後當房屋署決定覆檢個案，以及再次發出便箋時，亦應採取補救措施，包括向投訴人和其妻子解釋清楚之前行動的原因，以及其後行動的理據。公署認為投訴不成立，但房屋署另有缺失。

533. 公署希望房屋署以此為鑑，訓導職員遇突發事件應冷靜處理，與投訴者理性地溝通，不要為求息事寧人，而改變政策性的原則。

政府的回應

534. 房屋署接納公署的建議，並已將此個案透過會議及講座形式，向各區屋邨管理處職員分享，加強同事們的應變能力及溝通技巧，以便更好履行部門的責任。房屋署亦已將此個案有關資料上載內聯網，供職員參考。

房屋署

個案編號 2018/2364 – 沒有解決下層單位產生的噪音滋擾問題

背景

535. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴房屋署，稱自二零一二年起下層單位的一名住戶（事涉住戶）經常於不同時間大聲叫嚷、以粗言罵人及敲擊物件，對投訴人造成極大滋擾。其投訴點如下－

- (a) 投訴人認為噪音問題多年來未獲解決是由於房屋署沒有採取有效的方法；
- (b) 投訴人稱在二零一八年七月五日曾作出三次投訴，投訴人看見兩名保安員在其中一次巡查時，事涉住戶剛好在說粗言。惟其後屋邨物業服務辦事處（辦事處）指兩名保安員於當晚並沒有發現噪音。投訴人不滿辦事處未有認真調查事件；
- (c) 投訴人指稱房屋署及辦事處職員未有翻查幾年前的投訴記錄，將他的每宗投訴視為新個案來重新跟進；以及
- (d) 投訴人不滿房屋署肆意披露其私隱，令所有保安員及事涉租戶均知道他為噪音滋擾的投訴人。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

536. 公署信納房屋署有按既定政策及程序處理其投訴，並多次引用扣分制及租約條款（發出警告信）跟進已確立為噪音的

投訴；房屋署職員亦有多次勸喻事涉住戶及其家人切勿發出噪音，提醒他們已被扣分。在房屋署職員與事涉住戶會面後，房屋署仍近乎每天都收到噪音投訴，事涉住戶一直無改善，反映房屋署的處理方法仍未足以解決問題。公署認為投訴點(a)成立。

投訴點(b)

537. 就當晚事涉住戶發出的聲響是否噪音，投訴人和保安員雙方的說法迥異，缺乏獨立佐證，公署難以確定實情。然而，不同人對聲音的敏感度不同，房屋署跟進噪音投訴必須按其訂立的客觀準則來界定噪音。公署認為投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

538. 房屋署表明不會將有關聯的投訴分類為新個案或視作獨立個案處理，但畢竟個案已逾數年，相關的資料眾多，當投訴人問及多年前的事件而前線職員未能作出即時的回應，可能會引起投訴人以為該署將其個案視為新投訴的誤會。公署認為投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

539. 房屋署及辦事處人員均嚴格遵守相關指引，不會透露任何投訴人士的身份。對於房屋署解釋因投訴人曾多次致電，並親身前往辦事處及到事涉單位的門外跟進調查情況，故此保安員有可能因而揣測到其身份，公署認為推理合理，投訴點(d)不成立。

540. 公署認為投訴部分成立，並建議房屋署－

- (a) 繼續嚴格執行扣分制及租約條款，並探討如何對事涉住戶採取進一步的租約管制行動；以及

- (b) 優化保安員進行調查的方式，以增加查證噪音投訴的成效。

政府的回應

541. 房屋署接納公署的建議，並已採取以下措施。

建議 (a)

542. 房屋署一直接部門的現行政策及指引採取適當行動，並嚴格執行扣分制及租約條款，亦會因應情況採取進一步的租約管制行動。

建議 (b)

543. 辦事處一直竭力處理相關的投訴個案。自二零一九年一月起，保安員會先乘搭升降機到其他樓層再經樓梯到達事涉單位樓層，再在單位門外走廊逗留查聽，以達致更好成效及盡量避免事涉住戶知悉而影響巡查結果。

廉政公署

個案編號2018/0672(I), 2018/0673(I), 2018/0674(I), 2018/0675(I), 2018/0676(I) 及 2018/0677(I) – 拒絕披露廉政公署就投訴人對若干廉署人員的投訴的調查結果詳情

背景

544. 投訴人為廉政公署（廉署）前僱員，已於二零一六年九月離職，並同時向廉署作出投訴（該投訴），指控一名廉署人員（人員甲）曾－

- (a) 捏造事實掩飾自己在租用貨車運送地墊（該項運輸服務）一事上的失誤及誤導其上司；以及
- (b) 即使該項運輸服務實際上並沒有進行，仍要求廉署支付運輸費用。

545. 二零一六年十一月，廉署發信予投訴人，詳述「該投訴」的各項內容。投訴人在回信中表示自己不僅作出非刑事指控，亦對人員甲作出刑事指控。廉署經徵詢法律意見後，決定只就投訴人的指控進行非刑事性質的內部調查，並於二零一七年二月將有關決定通知投訴人。投訴人其後對處理其投訴的廉署人員作出另外兩項投訴，並提出多項索取資料要求。

546. 二零一七年一月至十一月七日期間，投訴人就其對廉署人員的投訴，引用《公開資料守則》（《守則》）向廉署提出共33項索取資料要求（《守則》要求），以及16項沒有引用《守則》的索取資料要求（非《守則》要求）。

547. 二零一七年十一月七日，廉政公署事宜投訴委員會（委員會）同意廉署認為投訴人的所有指控缺乏理據而不成立的評估，亦同意該署已調撥大量資源處理其投訴。至於廉署提出除

非投訴人可提供具實質內容的新資料供廉署評估，否則廉署不會再就其投訴或覆檢調查結果要求作進一步回應的建議，亦獲得委員會的支持（該決定）。

548. 二零一七年十一月八日，廉署以書面通知投訴人（即該函件）有關該投訴的調查結果（該調查），表示當中並無發現任何不當行為。廉署在該函件中亦詳述該調查所發現的事件經過，但投訴人不滿調查結果，要求廉署披露更多有關該調查的細節，更對負責調查其先前投訴的廉署人員作出另外四項投訴。

549. 二零一八年三月二十日，廉署向委員會滙報有關投訴人針對廉署人員的進一步投訴及索取資料要求，經評估後全部被認為與投訴人先前的投訴有關。由作出「該決定」的日期至二零一八年三月期間，投訴人再提出24項《守則》要求及27項非《守則》要求。此外，他亦就17項遭拒絕的要求向廉署提出再作覆檢。委員會認同廉署一直按照「該決定」處理投訴人的進一步投訴及索取資料要求，並同意廉署將該決定的影響通知投訴人的建議。因此，廉署於二零一八年三月二十三日致函投訴人，表示不會再就投訴人日後對其先前投訴所提出的投訴、查詢或覆檢調查結果要求作出回覆或回應。

550. 投訴人向申訴專員公署（公署）作出投訴，指控廉署曾不合理地拒絕其引用《守則》索取以下資料的要求－

- (a) 該函件第二段提及「有關由其人員下屬處理的行政支援」是否包括「與廉署人員就使用廉署的設施進行的溝通」；
- (b) 廉署招標文件載述的「該項運輸服務」詳情／範疇；
- (c) 該函件第二段提及的「既定程序」的副本；而如該等「既定程序」提及任何政府規例／廉署常規，則一併提供該等規例／常規的副本；

- (d) 該函件第二段提及的「相關文件」是否包括一名廉署人員的三份電郵和一份會見記錄；
- (e) 提供「該項運輸服務」的承辦商的名稱及報價單，以及廉署接納的報價單；以及
- (f) 批准向提供「該項運輸服務」的承辦商付款的廉署人員的資料，以及該項交易的開支分日／項目編號。

申訴專員的觀察

551. 公署調查顯示，投訴人的投訴是源自就該投訴調查結果而提出的投訴。

552. 投訴人的所有投訴及索取資料要求均已獲委員會考慮。委員會獨立運作，成員包括多名立法會議員及社會賢達。委員會已判定投訴人的投訴均不成立，亦同意廉署不會再就投訴人對其先前投訴所提出的進一步投訴、查詢或覆檢調查結果要求作出回覆或回應，以免繼續耗用和浪費廉署的資源。

553. 換言之，廉署認為，投訴人提出的投訴及索取資料要求，於該署建議該決定時已顯見是無理取鬧，再進一步回應只會不合理地耗用該署的資源，這個觀點亦得到委員會認同。公署認為，廉署因考慮到投訴人提出索取資料要求的整體情況及前因後果而抱持這種看法，並非無理；該署拒絕投訴人提出的索取資料要求，亦與委員會的建議一致。委員會的公正性及判斷，應當受尊重。

554. 有見及此，公署認為投訴不成立。

555. 然而，公署希望指出，廉署實應援引《守則》第2.9(d)段，而非《守則》第2.9(c)段，作為拒絕投訴人索取資料要求的理由。公署認為，廉署雖已充分解釋了應允投訴人的要求會導

致不合理地使用其資源，但若指披露有關資料會令該署妥善而有效率的運作受到傷害或損害，廉署便須加以說明。因此，公署認為，雖然投訴不成立，但廉署對《守則》的理解和應用亦有缺失。

556. 公署建議廉署應對投訴引以為鑑，以改善對《守則》的應用。

廉署的回應

557. 廉署已接納公署的建議。廉署會繼續為有關人員提供培訓，以改善他們對《守則》的理解和應用。廉署在需要時會更新《守則》的相關培訓資料。關於申訴專員年報2019所提及的個案，廉署已向署內負責處理守則的同事匯報有關事宜及分享公署提供的個案撮要，以改善對《守則》的理解和應用。

廉政公署

個案編號2018/1002(I) – 拒絕披露廉政公署就投訴人對若干廉署人員的投訴的調查結果詳情

個案編號2018/1229(I) – 拒絕披露廉政公署向投訴人發出的若干函件的保安級別，以及該等函件中提述其參考編號的廉署檔案的保安級別

背景

558. 投訴人為廉政公署（廉署）前僱員，已於二零一六年九月離職，並同時向廉署作出投訴（該投訴），指控一名廉署人員（人員甲）曾－

- (a) 捏造事實掩飾自己在租用貨車運送地墊（該項運輸服務）一事上的失誤及誤導其上司；以及
- (b) 即使該項運輸服務實際上並沒有進行，仍要求廉署支付運輸費用。

559. 二零一六年十一月，廉署發信予投訴人，詳述「該投訴」的各項內容。投訴人在回信中表示自己不僅作出非刑事指控，亦對人員甲作出刑事指控。廉署經徵詢法律意見後，決定只就投訴人的指控進行非刑事性質的內部調查，並於二零一七年二月將有關決定通知投訴人。投訴人其後對處理其投訴的廉署人員作出另外兩項投訴，並提出多項索取資料要求。

560. 二零一七年一月至十一月七日期間，投訴人就其對廉署人員的投訴，引用《公開資料守則》（《守則》）向廉署提出共33項索取資料要求（《守則》要求），以及16項沒有引用《守則》的索取資料要求（非《守則》要求）。

561. 二零一七年十一月七日，廉政公署事宜投訴委員會（委員會）同意廉署認為投訴人的所有指控缺乏理據而不成立的評估，亦同意該署已調撥大量資源處理其投訴。至於廉署提出除非投訴人可提供具實質內容的新資料供廉署評估，否則廉署不會再就其投訴或覆檢調查結果要求作進一步回應的建議，亦獲得委員會的支持（該決定）。

562. 二零一七年十一月八日，廉署以書面通知投訴人（即該函件）有關該投訴的調查結果（該調查），表示當中並無發現任何不當行為。廉署在該函件中亦詳述該調查所發現的事件經過，但投訴人不滿調查結果，要求廉署披露更多有關該調查的細節，更對負責調查其先前投訴的廉署人員作出另外四項投訴。

563. 二零一八年三月二十日，廉署向委員會滙報有關投訴人針對廉署人員的進一步投訴及索取資料要求，經評估後全部被認為與投訴人先前的投訴有關。由作出「該決定」的日期至二零一八年三月期間，投訴人再提出24項《守則》要求及27項非《守則》要求。此外，他亦就17項遭拒絕的要求向廉署提出再作覆檢。委員會認同廉署一直按照「該決定」處理投訴人的進一步投訴及索取資料要求，並同意廉署將該決定的影響通知投訴人的建議。因此，廉署於二零一八年三月二十三日致函投訴人，表示不會再就投訴人日後對其先前投訴所提出的投訴、查詢或覆檢調查結果要求作出回覆或回應。

564. 投訴人向申訴專員公署（公署）作出投訴，指控廉署曾不合理地拒絕其引用《守則》索取以下資料的要求－

- (a) 「一名廉署人員的評核報告檔案」內的文件副本，而有關文件是投訴人將擬提交作為其針對（多名）廉署人員所作的（多項）投訴的證據；以及

- (b) 該函件和另外兩封由廉署分別於二零一六年十一月及二零一七年十一月發給他的函件的保安級別，以及與該三封函件所提述檔號相關的廉署檔案的保安級別。

申訴專員的觀察

565. 公署調查顯示，投訴人的投訴是源自就該投訴調查結果而提出的投訴。

566. 投訴人的所有投訴及索取資料要求均已獲委員會考慮。委員會獨立運作，成員包括多名立法會議員及社會賢達。委員會已判定投訴人的投訴均不成立，亦同意廉署不會再就投訴人對其先前投訴所提出的進一步投訴、查詢或覆檢調查結果要求作出回覆或回應，以免繼續耗用和浪費廉署的資源。

567. 換言之，廉署認為，投訴人提出的投訴及索取資料要求，於該署建議該決定時已顯見是無理取鬧，再進一步回應只會不合理地耗用該署的資源，這個觀點亦得到委員會認同。公署認為，廉署因考慮到投訴人提出索取資料要求的整體情況及前因後果而抱持這種看法，並非無理；該署拒絕投訴人提出的索取資料要求，亦與委員會的建議一致。委員會的公正性及判斷，應當受尊重。

568. 有見及此，公署認為投訴不成立。

569. 此外，就投訴(b)，公署經審視相關記錄後接納廉署就其處理投訴人先前類似要求所作的說明。

570. 然而，公署希望指出，廉署實應援引《守則》第2.9(d)段，而非《守則》第2.9(c)段，作為拒絕投訴人索取資料要求的理由。公署認為，廉署雖已充分解釋了應允投訴人的要求會導致不合理地使用其資源，但若指披露有關資料會令該署妥善而有效率的運作受到傷害或損害，廉署便須加以說明。因此，公

署認為，雖然投訴不成立，但廉署對《守則》的理解和應用亦有缺失。

571. 公署建議廉署應對投訴引以為鑑，以改善對《守則》的應用。

廉署的回應

572. 廉署已接納公署的建議。廉署會繼續為有關人員提供培訓，以改善他們對《守則》的理解和應用。廉署在需要時會更新《守則》的相關培訓資料。關於申訴專員年報2019所提及的個案，廉署已向署內負責處理守則的同事匯報有關事宜及分享公署提供的個案撮要，以改善對《守則》的理解和應用。

勞工處

個案編號 2018/0267(I) – 拒絕提供有關處理求職者來電查詢的內部指引的正式名稱和總頁數

背景

573. 據投訴人所稱，他於二零一八年一月致電勞工處電話就業服務中心的熱線，獲悉該處仍保留他於二零一二年求職的詳情，遂引用《公開資料守則》（《守則》），要求該處職員甲即時告知他：熱線職員在處理求職者來電時所依循的工作程序（事涉資料）之正式名稱。然而，職員甲以事涉資料屬「內部文件」為由拒絕向他披露。他再向職員甲查詢事涉資料的總頁數，但職員甲亦拒絕透露，並指稱根據《守則》他必須以書面索取有關資料。

574. 投訴人指斥職員甲沒有依照《守則》處理他的索取資料要求。

申訴專員的觀察

575. 就職員甲曾否以事涉資料屬「內部文件」為由拒絕告知投訴人事涉資料的正式名稱，以及曾否要求投訴人以書面提出索取資料要求，投訴人與職員甲各執一詞。在缺乏獨立佐證（例如錄音）的情況下，申訴專員公署（公署）難以確定職員甲在處理投訴人的索取資料要求時有否違反《守則》的規定。故此，公署就這宗投訴未有定論。

576. 不過，即使職員甲有告知投訴人事涉資料是「工作守則」，那畢竟並非事涉資料的正式名稱，該職員理應告知他事涉資料的完整名稱。

577. 此外，職員甲未能即時告訴投訴人事涉資料的總頁數及哪些內容可口頭回答，其所提出的理由是「內部文件」。公署認為，職員甲胡謊理由，實不恰當。職員甲若無法即時回答投訴人的問題，便應向他解釋原因並稍後給他正確回覆。公署欣悉，勞工處已向職員甲及中心其他職員作出提醒。

578. 基於以上分析，公署雖然就這宗投訴本身未有定論，但認為勞工處另有缺失。

579. 公署敦促勞工處從本案汲取經驗，加強員工培訓，確保他們熟悉和遵守《守則》的規定，以更適切及有效率地處理市民的索取資料要求。

政府的回應

580. 勞工處接納公署的建議，並已加強員工培訓，包括在內部會議上簡介《守則》的規定，並定期傳閱《守則》有關的文件及參考資料，確保員工熟悉和遵守《守則》的規定，並妥善處理市民索取資料的要求。

勞工處

個案編號 2018/1237(I) – 拒絕提供職位空缺處理中心和電話就業服務中心的內部工作指引，以及沒有全面回應投訴人的查詢

背景

581. 據投訴人所稱，在勞工處為僱主所刊登的招聘廣告中，他發現了兩個重複刊登的職位空缺。他遂致函該處的職位空缺處理中心（職位中心），作出查詢。及後職位中心函覆他，解釋重複刊登同一職位的因由。

582. 及後投訴人援引《公開資料守則》（《守則》）致函勞工處查詢以下資料－

- (a) 函覆他的職位中心職員之姓名和職銜；
- (b) 負責刊登有關職位空缺和進行有關審核的職員分別是誰；
- (c) 有關工作單位有否訂定刊登招聘廣告的工作程序之清單/指引/步驟（要求上述工作程序的「軟本」）；及
- (d) 勞工處電話就業服務中心（電話中心）的熱線之職員操作指引/工作程序表和相關文件，當中包括：關於職員遇到求職者查詢僱主的詳細地址和商業登記證所示的業務性質時應如何處理的指示，以及關於職員須先向求職者說出僱主聯絡方法後才可提供僱主名稱的指示。

583. 勞工處函覆投訴人，向他提供第(a)及(b)項資料。就第(c)及(d)項，該處指出，雖然職位中心及電話中心備有內部工作指引（工作指引），但由於公開有關工作指引或其他相關內部資料可能會損害該處妥善有效的工作，故該處按《守則》第2部第2.9(c)段，拒絕向他提供有關資料。不過，該處向他提供了職

位中心及電話中心的工作簡介資料。勞工處亦表示，應求職者的查詢，該處職員可將僱主公司所在的街道名稱告知求職者，但不會提供街號。

584. 投訴人不滿勞工處只向他提供職位中心和電話中心的簡介資料而拒絕向他提供該些中心的工作指引。他亦認為該處未有就第(d)項資料作出全面回應；該處沒有解釋電話中心職員遇到求職者查詢僱主的商業登記證所示的業務性質時會如何做，以及該中心職員為何須先向求職者說出僱主聯絡方法後才可提供僱主的名稱。

申訴專員的觀察

585. 根據《守則》「詮釋和應用指引」第2.2.2段，政府部門不一定要在個別個案中證實披露某項資料會造成傷害或損害，例如損失或不利；如果在有關情況下可能或有理由預期會造成損害，那已是足夠的理據。

586. 就有關資料要求，勞工處已解釋為何未能向投訴人披露職位中心和電話中心的工作指引。公署認為，若該處披露該些工作指引，職位中心和電話中心妥善而有效率的運作的確會有可能受到傷害或損害。公署亦不見得披露該些工作指引是關乎廣大公眾利益；反之，披露該些工作指引或會有違公眾利益。因此，勞工處援引《守則》第2.9(c)段拒絕向投訴人披露該些工作指引，並非無理。事實上，該處向投訴人提供了簡介資料，已有助他了解職位中心和電話中心的工作。

587. 不過，《守則》的精神是盡量向公眾提供資料，令政府部門的運作更透明。既然投訴人已在資料要求第(d)項特別提及他所要求索取的資料包括「關於職員遇到求職者查詢僱主的詳細地址和商業登記證所示的業務性質時應如何處理的指示，以及關於職員須先向求職者說出僱主聯絡方法後才可提供僱主名稱的指示」，而事實上勞工處亦沒有困難解答他這些查詢，該

處即使未能向投訴人提供電話中心的工作指引，亦理應解答他這些查詢。因此，勞工處未有應投訴人的要求在覆函作出解答，的確是未盡妥善。

588. 申請專員公署（公署）認為投訴部分成立，並敦促勞工處從本案汲取經驗，日後更妥善處理市民的索取資料要求。

政府的回應

589. 勞工處接納公署的建議。勞工處已加強員工培訓，包括在內部會議上簡介《守則》的規定，並定期傳閱《守則》有關的參考資料，確保員工熟悉和遵守《守則》的規定，並妥善處理市民索取資料的要求。

勞工處

個案編號 2018/1908(I) – 沒有按照《公開資料守則》的規定處理投訴人索取全部關於勞工處員工逾時工作的資料的要求，亦沒有正面回應其索取資料要求

背景

590. 據投訴人所稱，他曾於二零一八年五月一日援引《公開資料守則》（《守則》）向勞工處查詢：最近兩年該處各工作單位的職員逾時工作之情況，包括各工作單位員工的逾時工作時數、逾時工作津貼和補假時數（資料要求I）。同月二十一日，勞工處函覆他（覆函甲），表示沒有統計每個組別／辦事處／中心的相關資料，因此不能向他提供。勞工處援引《守則》第2部第2.9(d)段拒絕資料要求I。勞工處並向他解釋，由於該處只有部分員工須逾時工作，但該些員工（特別是不符合資格領取逾時工作津貼的員工）卻不一定會把逾時工作逐一記錄，因此，各工作單位員工的逾時工作時數、逾時工作津貼和補假時數其實不能反映員工逾時工作的實際情況。

591. 同年五月二十七日，投訴人按《守則》向勞工處改為索取：由二零一六年一月一日起，全部有關於該處員工的逾時工作之資料，包括但不限於通告、規則、指引、會議記錄、報告和數據（資料要求II）。同年六月五日，勞工處函覆他（覆函乙），向他概述有關職員逾時工作的內部指引；而就逾時工作的數據，勞工處表示：已於「覆函甲」中作出回應，沒有補充。

592. 投訴人指摘勞工處沒有按照《守則》第1部第1.13段的規定處理其資料要求，亦沒有就資料要求II作正面回應。

申訴專員的觀察

593. 就資料要求I，勞工處確認：其轄下各單位有就職員的逾時工作時數、逾時工作津貼及補假時數各自進行統計及記錄；該處的財務分組亦備有各單位每月的逾時工作津貼記錄。然而，即使勞工處按《守則》第1.13段的規定，把所有記錄原原本本交給投訴人，該處亦須先調動大量資源以翻查及整合逾200個工作單位過去兩年來的記錄（即逾4 800份記錄）。申訴專員公署（公署）不認為有甚麼廣大公眾利益值得勞工處耗用如此多資源向投訴人提供有關資料。因此，勞工處援引《守則》第2部第2.9(d)段拒絕資料要求I，公署認為是合理的。

594. 至於資料要求II，投訴人表示要索取的是由二零一六年一月一日起全部關於勞工處員工逾時工作的資料，包括但不限於通告、規則、指引、會議記錄、報告和數據。勞工處認為投訴人的要求不明確而且所涉範圍太廣。

595. 公署認為，資料要求II當中關於勞工處員工逾時工作的數據，該處的電腦會計系統既載有該處職員的工作津貼總額，公署相信該部分的資料是可以由勞工處向投訴人提供的。因此，公署認為勞工處於覆函乙應告知投訴人可提供該處全體職員的工作津貼總額，以及重申該處認為逾時工作津貼並不能反映該處職員逾時工作的實際情況及數據，讓投訴人考慮是否仍欲索取有關資料。

596. 至於投訴人在資料要求II中所索取與勞工處員工逾時工作有關的資料，包括通告、規則、指引、會議記錄、報告和數據等與該處員工的逾時工作有關的項目，該處實須調動大量人手翻查，然後再逐一考慮哪些內容不涉及個人資料、內部討論，影響運作等問題，方可向投訴人提供。公署認為，與其指投訴人的要求不明確而且所涉範圍太廣，勞工處其實可援引《守則》第2部2.9(d)段拒絕向投訴人提供該些資料。

597. 公署認為投訴部分成立，敦促勞工處一

- (a) 考慮向投訴人提供該處全體職員的工作津貼總額的資料；
以及
- (b) 從本案汲取經驗，日後更適切地處理市民的索取資料要求。

政府的回應

598. 勞工處接納公署的建議。

建議(a)

599. 勞工處已於二零一八年十月以電郵向投訴人提供二零一六年至二零一八年期間勞工處全體職員超時工作津貼的總額。其後，投訴人再要求勞工處提供超時工作津貼總額按年劃分的分項數字，以及有關管制和管理逾時工作的內部指引，勞工處亦已向投訴人披露相關資料。

建議(b)

600. 勞工處會繼續嚴格按照《守則》的原則和相關指引，根據既定程序適切地處理公眾索取資料的要求。

土地註冊處

個案編號 2017/5044 - (1)不當地將一份文書註冊在某物業的土地登記冊上；(2)沒有通知作為事涉物業業主的投訴人有人申請註冊有關文書；以及 (3)遲遲不取消有關文書在土地登記冊上的註冊記錄

背景

601. 甲先生及其妻子（統稱投訴人）稱他們自二零零三年起共同持有他們現居的物業單位（事涉物業）。二零一三年六月，甲先生的父親委託律師發信（信件A）聲稱：他本人才是事涉物業的業主，投訴人只是以信託形式代其持有物業。同月，甲先生亦委託律師函覆其父的律師，否認信件A中的指稱。

602. 二零一七年六月，投訴人向銀行申請將事涉物業轉按但被拒。據投訴人了解，銀行是因為信件A已於二零一三年六月送交土地註冊處（土註處）註冊而拒絕其申請。投訴人為此向土註處查詢。該處職員表示：該處當時認為信件A有不恰當之處；但該處現時無法取消信件A的註冊記錄。

603. 投訴人於二零一七年十二月向申訴專員公署（公署）投訴，指責土註處—

- (a) 不當地將信件 A 註冊；
- (b) 沒有就信件 A 的註冊申請通知他們；及
- (c) 遲遲不取消信件 A 的註冊記錄。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

604. 土註處解釋由於信件A只是甲先生父親單方面提交的文書，提出申索在他人名（即甲先生）下的物業之權益，而不是與土地有關的訴訟或程序之文書，故最終被該處評定為一份不影響土地權益的文書，未能符合註冊的規定。土註處把信件A及其註冊摘要退回給為信件A辦理註冊的律師行（律師行），讓後者作澄清和跟進（包括考慮撤回註冊該信的要求）。與此同時，該處在事涉物業的「土地登記冊」（登記冊）之「等待註冊的契約」欄內，關於信件A的記項，按照法例的規定加上「暫緩註冊 (REGISTRATION WITHHELD)」的備註。信件A實仍未獲註冊。

605. 公署經審閱《土地註冊條例》（《條例》）（第128章）及《土地註冊規例》（《規例》）（第128A章）的相關條文及信件A在「登記冊」上之記項，確定土註處實未有為信件A註冊。

606. 土註處將信件A及其註冊摘要記入事涉物業的「登記冊」上之「等待註冊的契約」欄內，以記錄該信件曾被交付並被中止註冊這事實，那是依法辦事，並不涉失當。

607. 公署認為，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

608. 公署分析，在現行法例下，土註處確無責任將交付文書註冊的事項通知相關業主。業主如欲時常可知悉其物業的「登記冊」有否文書註冊活動，可訂購土註處在二零一五年七月推出的電子提示服務（「提示服務」³）。若物業業主向該處購買訂購了「提示服務」，每當有人將涉及相關物業的文書交付該

³ 「提示服務」已於二零一九年一月二十八日易名為「物業把關易」。

處註冊，該處便會以電郵通知業權人。

609. 基於上段分析，公署認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

610. 公署評論土註處是沒有權力撤銷信件A在「登記冊」上的相關記項的。根據土註處資料，土註處自評定信件A為不可註冊的文書後，已多次聯絡「律師行」以跟進信件A的個案。惟「律師行」並沒有提出撤銷註冊的要求，而土註處也沒有收到法院的命令，故該處不能單憑投訴人的要求便撤銷有關信件A交付註冊的記項。

611. 因此，公署認為，投訴點(c)不成立。

612. 總的來說，公署認為投訴不成立，但向土註處作出下列建議—

- (a) 公署留意到，土註處按《規例》第15條中止文書註冊，並在相關「登記冊」上為有關文書加入備註時，所使用的字眼是「暫緩註冊」，而非《規例》條文中的「中止註冊」。公署認為，「暫緩註冊」有可能會令查冊者有所誤解，以為有關文書終會獲正式註冊。因此，公署建議土註處在未來被中止註冊的文書加入「登記冊」上的備註時，採用《規例》條文中的字眼「中止註冊」取代「暫緩註冊」，以更清晰、準確地表達有關文書的狀況；及
- (b) 公署建議土註處加強「提示服務」的宣傳。

政府的回應

613. 土註處接納公署的建議，並已經實行跟進行動。

建議(a)

614. 土註處已由二零一九年三月二十三日起實施有關建議。

建議(b)

615. 土註處已實施有關建議。土註處除繼續循現有渠道推廣「提示服務」外，該處已於二零一九年一月二十八日提升該項服務（包括推出服務有效期至物業轉手為止的一次性收費模式及接受郵寄申請）並把該項服務易名為「物業把關易」，以凸顯服務的特點及好處；同時亦加強宣傳，包括推出政府電台宣傳聲帶，透過發展局局長隨筆及短片專題介紹「物業把關易」服務及在消費者委員會諮詢中心張貼海報及派發資料單張。除此之外，土註處亦透過香港經濟貿易辦事處及環球香港商業協會聯盟在外地宣傳，讓擁有香港物業但居於外地的業主也可知悉該項服務。為更廣泛地向公眾推廣「物業把關易」服務，土註處已於二零一九年七月十九日推出政府電視宣傳短片。

地政總署

個案編號 2018/0388(I) - 延誤處理一項關於非法佔用政府土地的索取資料要求

背景

616. 據稱，地政總署於二零一七年一月六日根據《土地（雜項條文）條例》（第28章），張貼了通知（法定通知），要求投訴人在二零一七年二月二十四日或之前，停止不合法佔用政府土地（政府土地）。

617. 投訴人代表（A公司）於二零一七年二月二十三日根據《公開資料守則》（《守則》）的規定，要求地政總署提供與投訴人涉嫌不合法佔用政府土地一事相關的所有往來書信副本。地政總署於二零一七年三月二十八日向A公司提供了一些文件。A公司於二零一七年四月十八日致函地政總署，要求索取更多資料。然而，地政總署直至二零一八年一月五日才回覆A公司，表示會提供更多資料。

618. 投訴人於二零一八年一月三十日向申訴專員公署（公署）投訴地政總署未有適時提供所需資料。

申訴專員的觀察

A公司第一次提出的索取資料要求

619. A公司於二零一七年二月二十三日要求地政總署提供與投訴人涉嫌不合法佔用政府土地一事相關的所有往來書信副本。A公司於二零一七年三月六日向地政總署提供了投訴人的授權書，當中述明A公司作為投訴人的獲授權代表，會代其處理所有事宜。地政總署其後繼續處理A公司的要求。

620. 地政總署認為下列往來書信，與A公司的要求相關—

- (a) 地政總署於二零一二年八月至二零一七年二月與投訴人或其代理人之間的11封信件；以及
- (b) 先後於二零一二年十二月二十七日和二零一七年一月六日張貼的兩張法定通知。

621. 地政總署於二零一七年三月二十二日致函A公司，告知可提供所需資料，費用為35.5元。A公司於二零一七年三月二十八日付款後獲提供該等資料。地政總署認為A公司第一次提出的要求已根據《守則》處理。

A公司第二次提出的索取資料要求

622. A公司於二零一七年四月十八日致函地政總署，指出政府土地上的某些構築物，早於一九六零年已建成。A公司要求地政總署就投訴人涉嫌不合法佔用政府土地一事「盡力找出相關的資料」。

623. 地政總署於二零一七年四月二十一日致函A公司，聲稱已於二零一七年三月二十八日向A公司提供了所有相關的往來書信副本。

624. A公司於二零一七年四月二十九日致函地政總署，指出地政總署於二零一七年三月二十八日提供的資料，只限於二零一二年八月至二零一七年二月期間的資料。

625. 地政總署於二零一七年五月五日致函A公司，要求A公司述明需要什麼資料。

626. A公司於二零一七年五月十六日與地政總署通電話，表示一九九二年至二零一七年期間的往來書信／記錄已屬足夠。

627. 其後，地政總署檢視所有相關的檔案記錄，發現一個前政府土地牌照和一些寮屋管制記錄與A公司的要求相關。

628. 另一方面，地政總署先後於二零一七年五月十六日和七月十二日對A公司作兩次簡覆。在第二次簡覆中，地政總署解釋他們現正就A公司的要求，徵詢法律意見。

629. 地政總署於二零一八年一月五日致函A公司，告知可提供所需資料，費用為15.6元。A公司於二零一八年一月十一日付款後獲提供該等資料。A公司第二次提出的要求已於二零一七年五月十六日獲確認，然而地政總署則待二零一八年一月十一日，即過了差不多八個月後，才向A公司提供資料。

630. 地政總署認為由於該署正考慮檢控投訴人，因此有必要先釐清因向A公司提供資料而有機會引致的任何法律問題。地政總署認為採取審慎做法，即就A公司第二次提出的要求徵詢法律意見，既非無理，亦無不妥。地政總署引用了《守則》的《詮釋和應用指引》第1.2.1及2.6.1段，支持上述觀點。

631. 地政總署在投訴人授權A公司作為代表的16天後就A公司第一次提出的要求作出回覆，符合《守則》所訂明的一般21天回應時限的規定。

632. 就A公司第二次提出的要求，地政總署需時約八個月才回覆，與《守則》所訂明的最多51天回應時限，相距甚遠。

633. 地政總署解釋由於該署正考慮檢控投訴人，因此須徵詢法律意見。然而，公署認為，相關的資料，即一個前政府土地牌照和一些寮屋管制記錄，似乎不會對地政總署擬檢控投訴人非法佔用政府土地一事帶來影響。換言之，地政總署本可及早回應A公司第二次提出的要求；地政總署所指的審慎做法，導致A公司沒必要地等候了一段長時間，才獲得回覆。

634. 公署認為，這宗投訴部分成立，建議地政總署應汲取本個案的經驗，叮囑轄下人員，除非有充分理據，否則不應在沒有必要的情況下，費時徵詢法律意見。

政府的回應

635. 地政總署接納公署的建議，並已提醒轄下人員，除非有充分理據，否則不應費時徵詢法律意見。地政總署已為轄下人員就處理索取資料的要求定期舉辦簡介會或研討會，並會繼續有關安排。上次簡介會已於二零一九年十二月舉行，下次簡介會定於二零二零年初舉行。

地政總署

個案編號 2018/0659(I) - 拒絕提供寮屋巡查記錄

背景

636. 投訴人是某傳媒機構的記者，他在二零一八年二月二十一日向申訴專員公署（公署）投訴地政總署。

637. 在二零一七年十一至十二月期間，投訴人曾數度致函地政總署，查詢該署轄下兩個分區寮屋管制辦事處（寮管辦A及寮管辦B）的巡查工作情況，並獲該署提供資料，包括其巡查隊在二零一七年十一月某兩天（日期甲及日期乙）之巡查記錄，當中披露了職員開車及回到辦事處的時間、巡查路線，以及到達巡查點「打咭」的時間。投訴人所任職的傳媒機構播放其製作的節目，當中披露了地政總署提供的資料，並質疑有關巡查方式能否有效偵查違規個案。

638. 在二零一八年一月二日，投訴人根據《公開資料守則》（《守則》）向地政總署索取寮管辦A及寮管辦B的巡查隊在二零一七年十至十一月日期甲及日期乙在內的某四天的巡查記錄，包括職員開車及回到辦事處的時間，以及在各巡查點的「打咭」時間（統稱事涉資料）。在二零一八年一月二十四日，地政總署以事涉資料的披露會令司法和偵查罪案受到損害為由（見《守則》第2.6(a)段及2.6(e)段），致函拒絕了投訴人的要求。

639. 投訴人基於以下論點，批評地政總署無理拒絕提供事涉資料—

- (a) 與事涉資料同類的資料早於二零一七年四月的審計報告公開；

- (b) 他所索取的是過往（二零一七年十月至十一月期間某數天）的巡查記錄，他不見得有關資料會「影響司法及調查工作」。事實上，地政總署曾因應他的要求，在二零一七年十一月提供了部分相關資料；及
- (c) 事涉資料關乎公帑的運用，涉及公眾利益，地政總署理應披露。

申訴專員的觀察

640. 公署認為，政府部門應盡量配合傳媒擔當監察政府的角色。投訴人作為傳媒工作者，向地政總署索取事涉資料，以了解該署就寮屋規管的工作及其成效，顯然是關乎公眾利益。公署亦認為，除非有充分理由拒絕，否則地政總署應盡量向投訴人提供資料。地政總署援引《守則》第2.6(a)段（資料如披露會令司法受到傷害或損害）及第2.6(e)段（資料如披露會令防止、調查和偵查罪案及罪行受到傷害或損害），拒絕向投訴人提供事涉資料。公署認為該署並未有具體解釋披露事涉資料如何會令司法或執法受到傷害或損害。投訴人所要求的只是地政總署某些巡查隊過往某幾天的巡查記錄（而該署早已向他提供了其中部分資料），那既不會披露將會採取的巡查行動計劃，亦不涉個別寮屋的違規情況、該署的巡查所得及／或擬採取的管制行動。即使向投訴人披露事涉資料，公署質疑投訴人是否「便可透過融合他手上的資料，整合出一些影響該署有效執法的資料」。

641. 再者，公署認為，姑勿論有否投訴人的索取資料要求，地政總署要有效就違規寮屋執法，其寮管辦對設定巡查點、巡查路線及巡查時間等，都應靈活多變，以免違規者洞悉其執法安排。由於事涉資料並不涉及寮管辦的巡查策略，即使地政總署向投訴人提供事涉資料，亦不應影響其執法成效。

642. 此外，投訴人所屬的傳媒機構早已公布相關資料。沒有跡象顯示司法或地政總署的執法因而受到了傷害或損害。

643. 綜合而言，公署認為地政總署並未有充分理據拒絕向投訴人提供事涉資料，因此投訴成立。

644. 公署建議地政總署重新檢視投訴人的索取資料要求：除非可根據《守則》第2部的其他理由拒絕披露資料，否則地政總署應向投訴人提供事涉資料。

政府的回應

645. 地政總署接納公署的建議。地政總署已重新審視此個案，考慮到寮管組所執行的寮屋管制工作關乎公眾利益，在不影響執管行動的前提下，地政總署已向投訴人提供有關資料。

地政總署

個案編號 2018/2165(I) - 拒絕提供該署透過發出「不反對通知書」批准某地段業主改變土地用途所需繳付的地價及行政費用資料

背景

646. 據投訴人所稱，二零一八年四月十二日，她就某地段業主在其公眾停車場（事涉停車場）舉辦音樂會一事，向地政總署查詢。同月十六日，她根據《公開資料守則》（《守則》）向該署索取音樂會的「不反對通知書」詳情，包括申請人獲豁免改變土地用途，以及在事涉停車場舉辦音樂會的日期、時間、土地面積及該地段業主所繳付的地價及行政費用金額（相關費用）。

647. 六月四日，地政總署函覆投訴人，表示：該署的分區地政處已以只適用於一次的文書形式發出「不反對通知書」，准許相關地段業主於二零一八年四月二十五日至五月十七日於事涉停車場舉辦音樂會，涉及面積約41 180平方米。然而，該署基於《守則》第2.14(a)段（「第三者資料」）及2.16段（「商務」）所載理由，認為不能向投訴人提供相關費用資料。原因是該等資料涉及相關地段業主的商業敏感資料，如披露會令其競爭條件或財政狀況受到傷害。此外，該地段業主拒絕披露資料，根據明示及隱含的原則，相關費用資料應予保密。

648. 投訴人於二零一八年六月五日向申訴專員公署（公署）投訴，指摘地政總署無理拒絕提供相關費用資料。她的理由如下—

- (a) 投訴人認為，地政總署作為契約一方執行地契條款，有權責就短期改變土地用途的申請作出審批及釐定相關費用的金額。該署就有關申請所作的審批資料並非「第三

者資料」，亦不存在任何保密原則或保密共識。投訴人指，地政總署一般以「短期豁免書」的形式批出短期改變土地用途的申請，有關豁免書會被註冊於土地註冊處（土註處），並非機密或敏感的商業資料。然而，地政總署這次以「不反對通知書」的形式批出相關地段業主的申請，以致豁免詳情及相關費用金額無須於土註處註冊，有違政府應具透明度及公開問責的原則；及

- (b) 投訴人認為，相關費用資料是政府與契約持有人的合約資料，不屬商業敏感資料。她認為，地政總署只是主觀地認為公開該等資料會對地政總署及相關地段業主有負面影響，但未有提出理據。投訴人又指，政府一直以公開、透明的方式處理中環海濱活動空間的租賃，讓公眾可作出監察。相關地段業主在事涉停車場舉辦音樂會的潛在利益亦應受公眾監察。投訴人認為地政總署應披露相關費用資料，否則會令公眾無從作出監察。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

649. 地政總署解釋，因應投訴人的索取資料要求，該署致函徵詢相關地段業主是否同意披露資料。該地段業主在其回覆中同意披露音樂會的舉辦日期、時間及涉及的土地面積，但不同意披露相關費用。該地段業主認為，相關費用屬《守則》第2.16段所指的敏感及商業機密資料。

650. 公署就有關投訴展開調查後，地政總署再致函相關地段業主，該地段業主重申相關費用是商業敏感資料，並維持其立場，不同意披露相關費用的資料。

651. 此外，地政總署就投訴人的投訴及其論點徵詢法律意見。經考慮所有資料及法律意見後，地政總署承認未必有充分

理據支持相關費用資料屬於《守則》第2.14(a)段所指的「第三者資料」。該署亦認同，該署與相關地段業主就該等資料應予保密未必有任何明示或隱含的協議或理解。

652. 然而，地政總署認為相關費用屬《守則》第2.16段所述的商業機密資料，而披露相關費用可能會削弱相關地段業主與其商業夥伴磋商類似商業活動的能力，以致該地段業主將來舉辦同類型的商業活動時可能被置於不利地位。

653. 地政總署亦稱有考慮公眾利益的因素。該署認為，沒有證據顯示披露相關費用的資料的公眾利益，會超過披露該資料而可能對該地段業主造成的傷害，故該署認為並無理據披露該資料。

654. 有關投訴人提及「地政總署一般以『短期豁免書』的形式批出短期改變土地用途的申請，有關豁免書會被註冊於土註處」，地政總署澄清，「短期豁免書」適用於較長時間項目的申請，而「不反對通知書」則適用於只屬一次的活動。若土地契約條款受到永久修訂，例如換地交易或地契修訂交易，地政總署一般會把相關的土地文書送交土註處註冊；但該署一般不會把只適用一次或短暫的批准或豁免送交土註處註冊。

655. 至於投訴人提及中環海濱活動空間的租賃，地政總署指出，中環海濱兩幅分別位於龍和道和九號及十號碼頭對出的政府土地，皆是透過公開招標程序批出的短期租賃用地。在該兩項短期租賃公開投標中，投標者已經同意在標書批出後，政府在回應公眾或傳媒查詢時，可公布投標結果。由於該兩幅公開招標的土地屬政府土地，而事涉停車場所涉的土地則屬私人土地，發出的土地文書性質有所不同，因此兩者不能相提並論。

656. 「不反對通知書」的條款，是由地政總署作為政府代理人與地段業主經雙方商討和同意後所達成的協議，相關費用最終由地政總署釐定。由於該署是該等資料的擁有人和持有人，故資料並非由地段業主（第三者）所持有或提供。一般而言，

政府部門與第三者之間合約的內容並不能視作從第三者取得的資料。公署認為，「不反對通知書」所涉及的資料，不能視為屬《守則》中所述的「第三者資料」。因此，地政總署當初援引《守則》第2.14(a)段的理由拒絕向投訴人提供相關費用資料，並不恰當。事實上，該署經徵詢法律意見後亦認同《守則》第2.14(a)段的理由並不適用。

投訴點(b)

657. 地政總署指出，相關費用屬於《守則》第2.16段所指的商業機密資料，公署接納此點。而地政總署就假若披露該項資料，或會令相關地段業主的競爭條件受到傷害，以及該署不認為有重大公眾利益以致須披露相關費用資料之辯解，公署認為在這個案的情況下（即沒有事先註明資料可能予以公開）並非無理。畢竟，地段業主在事涉停車場舉辦音樂會屬一次性的活動，與長時間租用政府土地的情況不盡相同。

658. 綜合而言，公署認為可以接受地政總署援引《守則》第2.16的理由拒絕向投訴人提供相關費用的資料，惟該署最初援引《守則》第2.14(a)段作為其中一個拒絕理由，並不恰當。因此，這宗投訴不成立，但該署另有缺失。

659. 雖則如此，地政總署既可把「短期豁免書」涉及的相關費用透過把該豁免書送交土註處註冊而公開，公署看不到有何理由該署在將來的個案中，不可訂明可以公開「不反對通知書」的同類資料。

660. 公署建議地政總署—

- (a) 考慮日後在「不反對通知書」中加入條款，註明政府可公布該通知書的資料（包括相關費用）；及
- (b) 從本案汲取經驗，提示員工務須準確理解及應用《守則》。

政府的回應

661. 地政總署接納公署的建議，並已採取下列行動。

建議(a)

662. 經檢討後，地政總署往後發出「不反對通知書」及其他短暫性質的土地文書時，如涉及收費，會加入適當條款將相關土地文書透過遞交土註處註冊的方式，向第三者披露文書內容（包括相關費用）。公眾人士可以在土地註冊處查閱有關資料。

建議(b)

663. 地政總署已提示員工務須準確理解及應用《守則》，並會繼續定期提醒員工有關《守則》的內容。

地政總署

個案編號 2018/2249(I) - 拒絕應投訴人要求，修改之前向他提供的數據

背景

664. 投訴人稱，自二零一七年九月，他向地政總署索取各分區地政處（地政處）每月處理「非商業宣傳品」的統計數字，當中包括—

- (a) 涉及「非商業宣傳品」的投訴而結論是投訴成立的個案數目（數據(a)）；及
- (b) 確實違例宣傳品的數量（數據(b)）。

665. 根據其中一個地政處所報稱，其二零一八年三月份數據(a)是10宗，但其同月的數據(b)卻是零。投訴人認為那不合情理，於是向地政總署查詢。同年五月二十一日，該署回覆他：由於地政處與食物環境衛生署在三月採取聯合行動時未見任何違例宣傳品，因此數據(b)是零。

666. 投訴人同日發電郵給地政總署，要求該署重新檢視數據(b)，理由是他擬索取的是該署各地政處因應「非商業宣傳品投訴」進行調查時所發現的違例宣傳品之數量，而非他們在聯合行動時所見到的違規宣傳品的數量。然而，該署在同年六月十一日回覆他時，只是重複上段的解釋，拒絕作出修改。他因此感到不滿。投訴人遂於同一天向申訴專員公署（公署）作出投訴。

申訴專員的觀察

667. 地政總署將路旁指定展示點的「非商業宣傳品」之管理工作外判予承辦商。承辦商須備存及向地政處提交相關統計報告。

668. 地政總署表示，負責管理路旁指定展示點的「非商業宣傳品」的承辦商過去並沒有為投訴人索取的數據(a)和數據(b)作統計。該等數據是經承辦商整理現存資料後向投訴人提供的。

669. 地政總署亦解釋，地政處認為數據(b)是指投訴成立而其後最終被移除的宣傳品數量。

670. 公署認為，雖然地政總署的承辦商原本沒有為投訴人所要求索取的數據(a)和數據(b)作統計，但公署認為，該署向投訴人提供該等資料其實並無困難。再者，投訴人原本作出的要求已是相當清晰明確，他又已向該署再澄清其所要求索取的資料。公署認為，除非有特別理由，否則地政總署若仍堅持不向他提供更正後的數據(b)，便有違《公開資料守則》（《守則》）精神，須盡量向市民提供所要求的資料。

671. 因此，公署認為，這宗投訴成立。地政總署應盡快向投訴人提供二零一八年三月份九龍西區數據(b)的正確數字。

672. 十一月一日，地政總署回覆公署，表示接納公署上述意見，並已向投訴人提供九龍西區二零一八年三月份已經更正的數據(b)。

673. 公署認為，本個案涉及的只是一個簡單的查詢，但仍不獲適切處理，顯示地政總署的職員對公開資料的要求，認識不足且理解有偏差。公署建議地政總署以此案為例，向所有負責處理查詢的職員指出個案的不足之處，以此為鑑避免重蹈覆轍。

政府的回應

674. 地政總署接納公署的建議，並已因應本個案於二零一九年三月五日向各地政處發出便箋，提醒各同事須按《守則》及部門指引，適切處理市民提出的查詢及提供資料。另外，為日後能更有效率地處理與本個案類似的公開資料要求，地政總署已制定了一份標準表格供各地政處填報有關資料，以便搜集和整合各地政處的資料和避免內部溝通上的誤會。

地政總署

個案編號 2018/2437 - 沒有對非法佔用政府土地的情況採取執法行動

背景

675. 投訴人曾在二零一六年十二月三十日向申訴專員公署（公署）投訴，表示新界某屋宇（A號屋）地下單位的業主以花盆佔用該單位前的政府土地（事涉土地），但地政總署執法不力。二零一七年三月十六日，公署完成查訊，敦促地政總署緊密跟進個案並加強搜證，對違例者提出檢控，務求遏止非法佔用政府土地的問題。

676. 在二零一八年六月二十五日，投訴人再向公署投訴地政總署，指該署一直未有遏止上述非法佔用政府土地問題。

申訴專員的觀察

677. 地政總署在二零一七年一月進行實地視察，發現有雜物擺放在事涉土地。該署根據《土地（雜項條文）條例》（《條例》）（第28章）張貼通知，飭令土地佔用人在期限前停止佔用事涉土地。因情況在期限過後仍然持續，該署遂安排承辦商在同年四月移除有關物品。

678. 為確定佔用人的身份以作檢控，地政總署在二零一七年四月至六月期間發信邀請鄰近居民提供相關資料，但不成功。

679. 二零一七年十月及二零一八年一月，地政總署再次進行實地視察，未有發現非法佔用事涉土地的情況。

680. 縱使從表面看來，A號屋地下單位是佔用事涉土地的受益者，但地政總署未能在毫無合理疑點下，證明該單位業權人便是土地佔用人，該署因此未能向有關人士提出檢控。

681. 由於地政總署在二零一八年七月進行實地視察時，再次發現有雜物擺放在事涉土地，該署將會採取適當的土地管制行動（包括張貼通知）。若能掌握充分證據，該署便會作出檢控。

682. 公署認為，地政總署實有不時進行實地視察，並按視察所得採取執法行動。因應佔用情況在沉寂一段時間後復現，地政總署亦有採取跟進行動。然而，地政總署又只是重複張貼通知和移除物品，全屬治標不治本之舉。

683. 即使地政總署因未能確定佔用人的身份而未能檢控任何人，該署也應考慮採取更有效的行動，例如拆除A號屋與毗鄰的B號屋兩間屋的前方地台之間的一道圍欄，令A號屋不能繼續圍封前方地台據為己用。

684. 綜合以上所述，公署認為，地政總署的行動實有不足之處；這宗投訴部分成立。

685. 公署敦促地政總署—

- (a) 在佔用事涉土地的情況再現時，盡速採取管制行動；
- (b) 拆除事涉土地上的一道圍欄；及
- (c) 盡力搜證，使違法佔用事涉土地者受到法律制裁。

政府的回應

686. 地政總署已接納公署的建議，並採取以下行動。

建議(a)

687. 針對政府土地再遭佔用的情況（即於未批租土地上放置雜物，阻塞矮牆與欄杆之間的出入口），地政總署已於二零一九年六月採取了土地管制行動，根據《條例》在有關地點張貼告示，飭令佔用人在二零一九年六月二十六日前停止不合法佔用政府土地。在告示限期完結時，佔用有關政府土地的物件已獲移除。由於佔用情況已按告示的要求終止，署方未有作出檢控。地政總署會密切留意有關土地的情況，並在有需要時迅速採取土地管制行動，以遏止再次佔用政府土地的行為。

建議(b)

688. 根據A號屋的地契條款，相關土地業權人除建造其屋宇外，亦需進行地盤平整工程及建造擋土牆，以及負責該擋土牆的維修保養。地政總署不排除建議提及的圍欄及擋土牆結構上相連，故不宜清拆有關圍欄。地政總署會密切留意A號屋鄰近的政府土地，並在有需要時迅速採取土地管制行動，以遏止再次佔用政府土地的行為。

建議(c)

689. 地政總署定當盡力搜證，執行《條例》。

地政總署

個案編號 2018/4352 - 對某店舖的木圍板非法佔用政府土地的問題跟進不力

背景

690. 據投訴人所稱，某舖位（事涉舖位）原為某銀行所租用。該銀行自二零一八年六月搬遷後，事涉舖位一直空置，並被木板圍封，而圍封範圍超越該舖，佔用了舖前部分行人路。

691. 同年八月十六日，投訴人經1823向地政總署投訴有上述佔用政府土地問題。地政總署覆稱，有關事宜並非其職權範圍，該署會把個案轉介屋宇署。

692. 同年九月十一日，屋宇署告訴投訴人，該署職員到場視察後認為圍板沒有明顯危險，惟考慮到那些圍板會阻礙行人，該署已致函勸喻事涉舖位業主盡快把圍板移除。其後，投訴人多次催促屋宇署盡快處理，但情況依舊沒改善。

693. 同年十一月六日，屋宇署再回覆投訴人，指該署已多次派員到場視察，確定事涉舖位內並無進行建築工程。該署認為，上述佔用政府土地問題不屬其管轄範圍，遂把個案轉介地政總署跟進。

694. 同年十一月七日，地政總署函告投訴人，指該署已於十一月一日在事涉舖位的圍板上張貼法定告示，飭令佔用人於同月十五日前停止佔用土地，否則該署會採取土地管制行動。

695. 投訴人指斥地政總署在接獲他的投訴後並無往事涉舖位視察便將個案轉介屋宇署，有推卸責任之嫌。

申訴專員的觀察

696. 申訴專員公署（公署）認為，地政總署先把圍板阻礙行人的問題轉介屋宇署跟進，實並無不當，故投訴人指該署在接獲他的投訴後並無往事涉舖位視察便將個案轉介屋宇署，是推卸責任，這指控並不成立。

697. 不過，那些圍板確實是佔用了政府土地，而負責處理這問題的部門是地政總署而非屋宇署。若屋宇署可以採取行動以致令圍板被拆除，佔用政府土地問題便自然不存在，地政總署亦無需介入。然而，問題是屋宇署因受其職權範圍所限而有可能不能對事涉圍板阻礙行人一事採取行動，若地政總署不接手處理，問題便會持續。

698. 因此，公署認為，屋宇署有責任通知地政總署其跟進結果（不會下令清拆圍板），讓後者考慮需否及如何跟進。另一方面，地政總署亦應適時向屋宇署了解其跟進情況，以考慮是否需要接手處理個案。基於這分析，公署認為，投訴人的投訴雖然不成立，但地政總署的跟進工作實有不足之處。

699. 公署建議地政總署提示其職員，類似這宗關於圍板佔用行人路的個案，他們雖然可先把問題交由屋宇署跟進，但仍須適時了解問題的處理進度，如有需要，便要接手個案。

政府的回應

700. 地政總署接納公署的建議。地政總署已提示相關職員，日後在處理類似個案時，職員應適時向屋宇署了解其跟進進度和結果，以考慮需否採取適當土地管制行動。

康樂及文化事務署

個案編號 2018/0088 – 不合理地容許私人教練在公眾泳池授泳，對其他泳客構成妨礙

背景

701. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴康樂及文化事務署（康文署），指康文署無理容許私人教練在公眾泳池進行授泳活動謀取私利，導致泳線被佔用，對其他使用者構成妨礙，但康文署人員沒有阻止有關活動人士。投訴人質疑康文署是否有設立機制或採取措施規管有關私人授泳活動。

申訴專員的觀察

702. 康文署容許授泳人士（包括收取費用的私人教練）在公眾泳池內進行授泳活動有其清楚理據。公署認為，有關政策符合康文署推廣游泳運動的目標和職責，亦合情合理。然而，公署認為，就維持泳池秩序的問題，康文署有需要設立機制以分流使用者及採取監管措施。

703. 公署理解，康文署引用《公眾泳池規例》第5條批准在公眾泳池場地範圍內進行授泳活動，必須先獲得康文署署長書面准許。

704. 在設有「公眾授泳區」的泳池，康文署已在適當位置張貼「公眾授泳區」的告示，顯示授泳活動已獲得康文署署長的書面准許。

705. 但在不設「公眾授泳區」的泳池（如觀塘游泳池），康文署卻容許在「公眾游泳區」進行授泳活動而不張貼適當告示，以清楚說明署長其實已給予准許授泳，以致公眾並不知悉

有關授泳活動已取得署長的書面批准。公署認為，康文署有必要作出糾正。

706. 公署認為，這宗投訴不成立，但康文署另有缺失。

707. 公署建議，康文署應考慮就批准在「公眾游泳區」進行授泳活動，清晰及在當眼處加設相關告示，以顯示授泳活動已獲得署長的書面准許，讓泳池使用者充分知悉情況。

708. 康文署過去一直強調，只要授泳活動是有秩序地進行及沒有對其他泳客造成滋擾，康文署容許在公眾泳池進行這類活動（不論活動是否收取學費），藉以推廣游泳運動；至於在未設置「公眾授泳區」的泳池（如觀塘游泳池），只要授泳活動沒有對其他人士造成滋擾或妨礙，康文署一直容許市民在該泳池的「公眾游泳區」有秩序地進行授泳活動。

709. 公署的看法是，如康文署認為容許在「公眾游泳區」收費授泳會對其他人士造成滋擾或妨礙，便應考慮設立「公眾授泳區」，或者正式禁止在「公眾游泳區」收費授泳。另一方面，該署的告示亦可清晰表示，授泳活動必須在不滋擾或妨礙其他人士的情況下進行，否則該署人員有權要求有關人士離開泳池。

710. 至於如何落實公署的建議，康文署可考慮徵詢法律意見，以制訂適當的告示用詞及尋求妥善的處理方案。

政府的回應

711. 康文署接納在「公眾游泳區」加設告示的建議，康文署仍須徵詢法律意見及整理各持份者提供相關建議的內容。在制訂適當的告示內容後，會在部分游泳池的「公眾游泳區」試行張貼告示。

康樂及文化事務署

個案編號 2018/2918 – (1) 無理拒絕設置查核場地租用人合資格享有收費優惠的記錄冊；以及(2) 無理要求經訂場櫃位取消預約的場地租用人必須於最少兩天前作出通知

背景

712. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴康樂及文化事務署（康文署）以下事項—

- (a) 就執行「年滿 60 歲長者租用場地可享有收費優惠」的條款，康文署沒有設置記錄冊，記錄場地人員所進行的相關查核資料，亦堅持不會設置記錄冊；以及
- (b) 就辦理「取消已預訂的場地」的通知期，康文署要求經「訂場櫃位」取消的租用人必須於用場日期最少兩天前通知，這規定不合理，亦與「康體通」網上系統只須在用場段節開始前取消的規定不一致。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

713. 根據康文署提供補付「收費差額」的統計資料，在18個月期間約有近30 000宗個案須補付差額。大部分個案（約80%）是經場地職員檢查或提醒後，租用人才補付的，這顯示場地職員確有進行相關查核工作。康文署亦已解釋不擬再就相關查核工作設置「查核記錄冊」是為避免重複工序及降低服務效率，公署認為康文署的看法並非不合理。況且，若設置「查核記錄冊」記錄職員曾查閱的場地使用人士的「個人資料」（例如：姓名、年歲及香港身份證號碼等），這些「個人資

料」必須按相關法例規定嚴謹處理，更遑論讓市民參閱以了解查核工作的情況。因此，康文署不設置記錄冊，並無不當。

714. 然而，公署的調查發現康文署的現行監管濫用「收費優惠」的機制有不足之處。「康樂及體育設施使用條件」（使用條件）第13條列明，租用人及其所有同伴均須符合享有長者「收費優惠」的資格，方可以優惠收費使用設施，公署認為，租用人有責任確保其所有同伴均符合資格。假如康文署發現租用人與不符合優惠資格的同伴使用設施，並有理由相信租用人明知故犯，理應視作濫用收費優惠個案處理，並考慮根據使用條件第12條或其他有效條款施加罰則。康文署現時的處理方法，並未有深究是否屬濫用情況，以及容許租用人補付「收費差額」了事，實在過於寬鬆，嚴重欠缺阻嚇力。這或會引致有人抱僥倖之心而試圖濫用優惠，因為即使被發現亦只是補付「收費差額」而已。

715. 對於租用人主動補付「收費差額」的個案，又或是租用人初次違規濫用，公署認為，康文署容許租用人補付「收費差額」而不施加罰則，這做法亦可算是合乎情理。不過，若租用人於簽場時已經場地職員提醒「使用條件」後仍被查獲有違規情況，康文署便應視為明知故犯的濫用優惠個案而施加有關罰則。

716. 為了確定租用人明白「使用條件」的相關條款及確認其所有同伴均符合優惠資格，康文署應採取措施要求租用人作出聲明，例如在租用人簽署的「簽場記錄」中增加有關聲明內容。若場地職員於巡查時發現租用人同伴不符合優惠資格，應可憑藉租用人簽署聲明印證他是明知故犯，以杜絕濫用者砌詞推諉責任。

717. 綜合而言，公署認為康文署應檢討及加強監管有關濫用「收費優惠」的機制。

718. 此外，公署認為康文署應檢討有關收集及分析補付「收費差額」個案資料的程序指引，以便進行分析是否涉及濫用優惠情況並採取相應的規管行動。特別是以下分項統計資料—

- (i) 經簽場職員提醒後租用人補付的個案；
- (ii) 職員巡查時發現租用人的同伴不符合優惠資格而要求補付的個案；以及
- (iii) 租用人第二次或以上補付「收費差額」的個案。

投訴點(b)

719. 就現時經「訂場櫃位」取消預訂的「最少兩天」通知期安排，康文署已解釋是為防止訂場處職員利用有關權限獲取個人利益。公署認為康文署因應實際運作需要而訂出這個通知期，並非不合理。

720. 另一方面，公署認為康體設施受大量公帑資助，且需求殷切，租用人雖已繳付場租，但不取場仍會造成浪費設施。康文署必須採取有效措施確保設施得到善用。但康文署現時容許租用人只須給予極短的通知期（用場段節開始前的最後一刻）透過網上預訂系統及「康體通」自助服務站取消預訂，致使康文署未能安排這些臨場取消的預訂段節重新開放予市民預訂，而只能作出「執雞」安排，可能造成浪費設施，這情況並不理想。

721. 公署認為康文署應檢討及考慮提早取消預訂的通知期（例如：不少於一天前通知），以配合其監管措施。雖然提早取消預訂的通知期可能會對租用人帶來不便，但公署認為，政府當局在管理公共設施時，必須在善用資源及顧及市民便利兩方面取得平衡。

722. 公署認為投訴不成立，但康文署另有缺失，並向康文署作出以下建議－

- (a) 檢討及加強監管有關租用人的同伴不符合長者優惠資格個案的措施和罰則，以更有效地防止濫用優惠；
- (b) 檢討有關收集及分析補付「收費差額」個案的程序指引，特別要加強分項統計資料，以便採取相應的規管和跟進行動；以及
- (c) 檢討及考慮修改取消預訂的通知期，以配合監管措施。

政府的回應

723. 康文署接納公署的建議，並以採取以下措施。

建議(a)

724. 為進一步加強監管租用人濫用優惠收費，康文署計劃修訂「使用條件」及收緊有關違反個人訂場／使用康樂體育設施條件的懲處安排，要求以優惠收費預訂設施的租用人須確保其同伴符合享有優惠資格，並明確表示如租用人攜同不符合享有優惠資格的同伴使用設施，租用人須在使用設施前補付優惠收費與一般收費的差額，否則，其同伴不得使用已租訂的設施。如在用場期間被發現有未符合優惠資格者共用租訂設施，租用人會被施予濫用優惠收費的罰則。

725. 除修訂「使用條件」外，政府亦會在「康體通」預訂設施的版面及「簽場記錄表」內加上有關聲明，以提醒租用人須遵守相關的「使用條件」。上述改善措施預計於二零一九／二零年度內推出。

建議(b)

726. 由於在推行建議(a)內所述的改善措施後，場地職員在巡查時發現租用人的同伴不符合優惠資格，將會視作「濫用優惠收費」處理而不會接受補付「收費差額」；而有關「濫用優惠收費」個案會經「康體通」電腦預訂系統記錄，因此毋須另行收集及記錄。

建議(c)

727. 政府計劃將取消預訂的通知期提前至最少於用場前一天，以便將這些已取消的預訂段節重新開放予市民租訂。現時，「康體通」預訂系統正進行修訂，以配合有關新安排，預計可於二零一九／二零年度內推行。

康樂及文化事務署

個案編號 2018/3209(I) – 拒絕提供某體育總會就其屬會涉嫌利用公共資源謀利所提交的調查報告，以及進行該調查的委員會成員名單

背景

728. 二零一八年八月，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴，指康樂及文化事務署（康文署）拒絕向其提供某游泳總會（總會）就「中央分配泳線機制」（分配機制）及其屬下註冊的泳會（屬會）涉嫌轉讓泳線牟利的問題所提交的獨立調查報告，以及總會內負責進行該獨立調查的委員會成員之名單（統稱事涉資料），涉嫌違反《公開資料守則》（《守則》）。

申訴專員的觀察

729. 康文署以《守則》第2部第2.14(a)段拒絕投訴人的要求，公署認同，事涉資料符合《守則》中「第三者資料」的定義。由於總會已表明不同意向投訴人披露事涉資料，故康文署應否向投訴人提供該些資料，關鍵在於披露資料的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害。

730. 公署認為，總會雖不屬法定組織，但該每年接受政府資助，故其運作必需具透明度。此外，總會的屬會以非牟利團體的身份，在分配機制下，以低於商業收費的價格，優先租用公眾泳池的泳線，總會實應向公眾交代其屬會運用公眾泳線的情況，以確保公帑運用得宜。再者，是次調查是總會應康文署的要求，就傳媒指控其屬會涉嫌違規使用公眾泳池泳線作牟利用途而進行的。有關事宜已引起了公眾的廣泛關注，且涉及珍貴的公眾泳線資源，披露事涉資料無疑有重大的公眾利益。儘管康文署已向投訴人提供了調查報告撮要（撮要），但該撮要只

是概括地交代了委員會調查的結論，指沒有屬會壟斷或轉讓泳線的情況，以及屬會只是委託他人處理相關課程的行政工作，而並非利用獲配的公眾泳線牟利。「撮要」並未有交代是次調查的過程和委員會得出其結論的理據，根本無助消除公眾的質疑。

731. 另一方面，公署不接納康文署引用總會的解釋，指披露事涉資料可能會對其屬會聲譽構成影響，作為拒絕披露事涉資料的理由。公署指出，總會組成委員會進行調查，然後向康文署提交調查報告的目的，是為了釐清傳媒對其屬會的指控是否屬實。若委員會是在公平、公正的情況下進行調查，並客觀地分析調查所得和作出結論，公開事涉資料並不會對總會及其屬會的名聲構成不公平或不合理的影響。事實上，康文署亦沒有具體說明披露哪部分的事涉資料會如何損害總會及其屬會的聲譽。公署認為，即使康文署有理由相信公開某部分事涉資料會損害有關屬會的聲譽，正如《守則》的《詮釋和應用指引》第1.13.1段所述，該署可考慮向投訴人提供事涉資料時遮蓋該些不應予以披露的內容。然而，沒有記錄顯示康文署曾按照《守則》作這方面的考慮和安排。

732. 公眾泳池泳線屬珍貴的公共資源，康文署是透過分配機制優先分配公眾泳線給總會及其屬會以作授泳和訓練泳手之用，泳線的實際分配情況實應受到公眾監察。是次調查正是康文署為回應外間質疑總會的屬會涉嫌違規使用公眾泳線而要求總會進行的。雖然總會向康文署提供事涉資料時，已明確表示該署須將該些資料保密，但公眾實有合理期望康文署會公開該調查報告和委員會成員名單，以讓公眾了解調查是否公平和公正，從而監察公共資源有否妥善和恰當地被運用。

733. 公署認為，康文署在考慮總會的意願時，沒有檢視總會所持的理據是否充分。事實上，康文署在要求總會進行調查時，早應明言調查報告及委員會成員名單等資料一般須予公開。

734. 至於總會以公署正就分配機制向康文署進行主動調查為理由，認為不宜向投訴人披露事涉資料，公署澄清，康文署或總會是否向公眾披露事涉資料，並不會對公署的主動調查構成任何影響。

735. 公署認為投訴成立，並建議康文署重新按《守則》考慮投訴人索取資料的要求，並向投訴人適當披露相關資料，尤其是調查中牽涉公眾泳線在分配機制下的分配與使用（包括：分配機制的運作、委員會委員名單，其調查行動及調查所得，例如：與涉事屬會進行會面和審核相關記錄的結果等，以及委員會對調查所得的分析和其結論之理據）。若認為當中有不應予以披露的內容，康文署須按《守則》提述理由，並考慮將該些內容刪去後，向投訴人提供餘下部分。

政府的回應

736. 康文署接納公署的建議。康文署經詳細考慮公署的調查報告的建議及根據《公開資料守則》第2.15段（個人私隱）及2.16段（商務）的相關條文後，再次聯絡總會並取得該會的同意，在刪去事涉資料中的個人資料及商業敏感資料後，於二零一九年四月向投訴人提供有關資料。

海事處

個案編號 2018/3074 – (1) 報考某項遊樂船隻操作人考試的輪候時間太長；以及(2) 考試費太高

背景

737. 投訴人擬報考「遊樂船隻二級操作人合格證明書考試」（二級操作人考試）。他在二零一八年八月初登入海事處的網頁查閱考試時間表，得悉下一個最早的考試日期為五個多月以後（即二零一九年一月中）；而且，他須繳付1,255元考試費。他遂向申訴專員公署（公署）投訴海事處，海事處就其投訴點的回應如下。

投訴點(a)：報考輪候時間太長

738. 二級操作人考試在海事處總部的考試中心舉行。據二零一七年統計，考試中心已得到充分使用，全年有92.3%的工作天在進行考試（只預留19天作電腦系統維修等工序），且已容納最多的考生（共28個電腦間，每節考試可供28名考生使用）。二零一六至一八年期間，報考二級操作人考試的輪候時間（即由報名日起至考試當日）平均約五個半月。

739. 報考二級操作人考試的總人數年年不同，沒有特定的變動模式；故此，海事處無法預計報考高峰期或作出相應安排，亦無理據增設另一個考試中心。再者，部分考生缺席考試的情況已成常態。以二零一七年十二月至二零一八年十一月期間為例，二級操作人考試的平均考生缺席率約22.2%。

740. 二級操作人考試考生如欲取消或延期參加考試，只須在考試日期前至少五個工作天以書面通知海事處，已繳付的考試費可予退還或保留作日後考試之用。此外，倘若考生提供病假證明書，亦可能獲退還考試費。

741. 海事處設有替補安排，該處網頁顯示的考試時間表會每小時更新一次，若有考生申請取消或延期參加考試，電腦系統會接受新申請。

投訴點(b)：考試費太高

742. 考試費1,255元已載列於相關規則內，以取回成本為原則，並會不時作檢討。

申訴專員的觀察

743. 公署認為投訴不成立，其分析如下。

投訴點(a)

744. 海事處已解釋報考二級操作人考試須長時間輪候的原因，尤其考生人數變化非該處所能控制。為縮短輪候期，該處已額外增加二零一八和二零一九年的考試節數，減少維修時段，並訂立替補安排。故此，公署認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

745. 海事處釐定的考試費須經相關決策局審核及批准，並無謀利成分。故此，公署認為投訴點(b)不成立。

其他觀察所得

746. 儘管如此，公署認為海事處在「二級操作人考試」的行政安排方面，尚有可予改善之處。

747. 首先，考生欲取消或延期參加考試，海事處只要求在考試前五天作出通知。就替補安排而言，如此短的通知期或會降

低空缺名額獲填補的機會；海事處應考慮規定更長的通知期（例如兩星期），以提高空缺名額獲填補的機會。

748. 此外，考生缺席率（逾22%）亦屬偏高，意味珍貴的考試名額遭浪費；缺席考生再次報考，亦會令報考輪候期進一步延長。再者，缺席考生無須承擔海事處的行政費用，並不合理。該處應考慮訂立改善措施，例如禁止缺席考生在某段期間內再報考，或規定缺席考生會喪失部分考試費。

749. 公署建議海事處—

- (a) 改善替補安排，考慮規定更長的取消或延期考試通知期（例如兩星期），以提高空缺名額獲填補的機會；以及
- (b) 訂立改善措施，例如禁止缺席考生在某段期間內再報考，或規定缺席考生會喪失部分考試費，以降低考生的缺席率。

政府的回應

750. 海事處接納公署的建議，並已採取以下措施。

建議(a)

751. 海事處已把考生通知處方取消或延期參加考試的最少通知期，由五個工作天增加至10個工作天，以提高空缺名額獲其他考生填補的機會。

建議(b)

752. 在海事處已實施的新措施下，沒有合理理由缺席考試的考生在一段時間內（實際長短視乎考試日程）將不會獲安排考試。此限制適用於沒有按要求在考試日期前至少10個工作天通

知處方取消或延期參加考試，以及因健康理由缺席，但未能出示醫生證明書的考生。

建議(a)及(b)

753. 海事處已修訂三項規例，包括《商船（本地船隻）（本地合格證明書）規例》、《遊樂船隻操作人合格證明書考試規則》及《本地合格證明書考試規則》，以實施上述兩項新措施。有關修訂已於二零一九年十月十一日刊憲及生效，並於海事處網站公佈。

規劃署

個案編號 2018/1940(I) - 拒絕提供某分區計劃大綱圖的數碼檔案

背景

754. 二零一八年五月十八日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴規劃署。

755. 據投訴人所述，投訴人於二零一八年四月十七日根據《公開資料守則》（《守則》），向規劃署索取一份分區計劃大綱圖的地理信息系統資料數碼檔案。同年四月二十五日，規劃署回覆投訴人，以相關第三方（即城市規劃委員會（城規會）秘書處）不同意發放所索取的資料為由，拒絕投訴人的要求。規劃署引用《守則》第2.14(a)段有關第三者的資料，解釋該署何以拒絕提供所索取的資料。投訴人於同日要求規劃署覆核其決定。同年五月十四日，規劃署回覆申訴人，以同樣理由維持決定。

756. 投訴人認為—

- (a) 《守則》第 2.14(a)段主要關乎所索取的資料是否屬於機密。分區計劃大綱圖（雖然不是數碼形式的圖則）可供公眾索閱，因此分區計劃大綱圖並非機密資料；
- (b) 規劃署負責製作分區計劃大綱圖的數碼檔案，因此規劃署擁有這些檔案，有權決定是否向公眾發放檔案；及
- (c) 向公眾提供分區計劃大綱圖的數碼檔案，符合公眾利益。

757. 投訴人認為，規劃署拒絕他索取有關資料的要求並不合理。

申訴專員的觀察

758. 公署得知，投訴人要求規劃署提供某種形式（即數碼形式）的分區計劃大綱圖。該分區計劃大綱圖已備有硬複本及電子版供公眾索閱，但沒有數碼形式的分區計劃大綱圖則。公署要求規劃署向公署人員展示城市規劃資訊系統和ArcGIS地理信息系統（ArcGIS）。城市規劃資訊系統的數碼資料是以硬編碼輸入系統。至於ArcGIS，有關分區計劃大綱圖的規劃範圍界線和用途地帶界線的資料，是以數字、英文字母、電腦編碼和多邊形呈現，看不到其他規劃資料。

759. 《守則》的《詮釋和應用指引》（指引）第1.14.2段訂明—

“不會強制政府部門製作從沒有存在的紀錄。然而，倘若有關紀錄可從電腦的資料中編製，而(a)有關部門備有製作有關紀錄所需的材料、軟件和技術，以及(b)編製這紀錄不會妨礙部門的正常運作，則所製作的紀錄將成為可根據《守則》供人查閱的紀錄。”

760. 從上文可見，規劃署的電腦系統目前未能向公眾提供數碼形式的法定圖則。因此，規劃署現時無法答應投訴人的索取資料要求。此舉符合上文所述的指引。

761. 故此，公署認為投訴人的投訴不成立。不過，規劃署應加快進行有關為市民提供數碼形式法定圖則的可行性研究，讓市民可更方便地使用有關資料。

762. 此外，雖然投訴本身不成立，但公署發現規劃署在理解和應用《守則》方面有所不足。具體而言，在拒絕投訴人索取資料的要求時，規劃署錯誤援引《守則》第2.14(a)段有關第三者資料的條文作為理由。雖然持有有關資料的城規會秘書處負責為城規會提供秘書處服務，但該秘書處實際是規劃署轄下組

別，規劃署不能視之為第三者。倘若規劃署認為某項資料是由城規會所擁有，而城規會秘書處（作為規劃署轄下的組別）只是代城規會持有該項資料，故須取得城規會的同意方可予以披露，則規劃署／城規會秘書處須就此徵詢城規會的意見，而非自作主張直接拒絕要求。

763. 公署促請規劃署－

- (a) 加快進行有關為市民提供數碼形式的法定圖則的可行性研究；以及
- (b) 增強員工在詮釋和應用《守則》方面的培訓。

政府的回應

764. 規劃署接納公署的建議。

建議(a)

765. 城規會同意規劃署的建議，在二零一九年七月透過城規會網站的法定規劃綜合網站二發放數碼形式的規劃資料，讓公眾免費下載。現行法定圖則的數碼形式規劃資料已於二零一九年七月二十二日在法定規劃綜合網站二發放，供公眾免費使用。

建議(b)

766. 為增進對《守則》的認識和了解，規劃署人員於二零一九年七月二十六日參加了由政制及內地事務局舉辦的專題研討會。規劃署亦已邀請政制及內地事務局於二零二零年四月為規劃署人員安排類似的簡介會／研討會，藉以提供在詮釋和應用《守則》方面的培訓。

郵政署

個案編號 2017/4082 – (1)誤把寄給投訴人的郵件派遞到另一個地址；以及(2)沒有採取妥善的跟進行動

背景

767. 投訴人投訴郵政署將從外地以「易網遞」寄給她的郵件錯派至另一地址，而其後沒有作出適當的補救行動。

768. 投訴人稱，郵政署得悉錯派郵件後，起初表示沒有賠償責任。其後，郵政署則指會聯絡錯收郵件的人嘗試取回郵件，並詢問投訴人郵件的價值。投訴人曾詢問郵政署可否以電郵呈交郵件價值資料，但該署職員卻堅持她以WhatsApp手機程式呈交資料。

769. 投訴人質疑，郵政署沒有按既定程序和指引處理錯派郵件一事。

申訴專員的觀察

770. 按《郵政署條例》（第98章）第7條，郵政署人員無須為郵件（不論是否掛號）的遺失、無法派遞、錯誤派遞、延誤或損壞而招致任法律責任。不過，郵政署參照《萬國郵政聯盟協議》的相關條款，就掛號郵件在處理過程中遺失、被竊或損壞訂立了賠償額，最高賠償為320元，另加已繳付的收費和費用（但不包括掛號費）。

771. 一般而言，郵政署發放賠償的對象為寄件人。不過，在個別情況下，如寄件人放棄索償權利，則可讓收件人或第三方索償。

772. 涉事郵件為美國出口的「易網遞」服務郵件，美國郵政將之歸類為普通郵件，郵政署派遞此類郵件時不會要求收件者簽收。按郵政署與美國郵政的協議，美國郵政並無就「易網遞」郵件設下任何賠償機制，郵政署就入口「易網遞」郵件亦不設賠償安排。

773. 申訴專員公署（公署）總括事件起因涉及人為疏忽，屬個別事件。就此，郵政署已採取補救行動，包括一再向投訴人致歉、懲處涉事郵差，以及承諾加強日後對該郵差的監察。

774. 事後郵政署職員在處理投訴人的賠償時要求投訴人以WhatsApp手機程式呈交資料，令人質疑不按既定程序辦事，郵政署亦已承認不足。

775. 至於賠償方面，公署認為，選擇以普通郵件方式寄出或收取物件必然要面對遺失及損壞等風險。法律上，郵政署無須承擔這方面的責任。經公署審研「易網遞」的相關服務條款後，認同郵政署無須就這類郵件作出賠償。因此，郵政署起初表示沒有賠償責任，是按服務條款解說。及後，郵政署考慮到案件獨特，涉職員失誤，故決定向投訴人酌情補償。

776. 公署認為投訴部分成立，並建議郵政署—

- (a) 提示職員要求市民提供文件時應以正式渠道，以免引致疑慮；以及
- (b) 如涉人為失誤，不應過份執着於服務條款，而應盡早考慮酌情處理。

政府的回應

777. 郵政署接納公署的建議，並已作以下跟進—

- (a) 發出指引提醒前線主管人員須透過公事渠道向公眾收集資料；
- (b) 為前線主管人員建立公務電郵帳戶；以及
- (c) 提示經理級人員日後在處理涉及人為失誤的個案時，應盡早考慮作酌情處理的需要。

郵政署

個案編號2017/4628 – 沒有為在郵局及網上發售的某款紀念郵票套摺提供足夠數量

個案編號 2017/4641 – 沒有向市民公布某款紀念郵票套摺的銷售配額

個案編號 2017/4740 – 沒有為排隊購買某款紀念郵票套摺的市民維持良好秩序

背景

778. 申訴專員公署（公署）接獲三宗投訴，指郵政署於二零一七年十一月二十日出售某紀念郵票套摺時安排失當，包括一

- (a) 沒有預先公布各銷售渠道的配售額；
- (b) 甲郵政局及「樂滿郵」的配售額不足；
- (c) 應有關發售商要求印製 1 000 套套摺作公開發售，但實際發售的只有 800 套，令人懷疑職員先作內部認購或擅自收藏套摺；
- (d) 每人可購五套屬過多；
- (e) 過百名市民在甲郵政局外輪候購買套摺，但該局未有派員維持秩序；
- (f) 向隅者於上午九時五十分要求會見該局局長，卻獲悉他尚未上班。自稱該局主管的某先生則態度差劣，斥責輪候市民；以及

(g) 網路速度慢及不暢順，以致未能透過「樂滿郵」訂購。

申訴專員的觀察

779. 郵政署按有關發售商要求製作及代售某紀念郵票套摺，郵政署表示，該署的所有代售均由發售商預計及決定產品的需求。就本案而言，據郵政署理解，發售商曾作市場調查和評估，認為市民對套摺的需求一般，因此決定製作1 000套並要求郵政署代售。

780. 發售商與郵政署商討，協議於二零一七年十一月二十日在「樂滿郵」、中環郵政總局的「郵趣廊」及甲郵政局作公開代售。

781. 套摺的銷售宣傳主要由發售商負責。郵政署則作配合，於「樂滿郵」網頁發放廣告及向「樂滿郵」會員發放宣傳海報和推廣電郵，並於「郵趣廊」及甲郵政局張貼海報。宣傳資料說明發售套摺共1 000套，但沒有顯示各銷售途徑的配額。

782. 二零一七年十一月十七日，發售商通知郵政署，代售總數由1 000套減至800套，所減少的200套作該公司內部使用。翌日，該署與發售商協議定出各銷售途徑的配額如下—

- 甲郵政局 60 套；
- 「郵趣廊」 570 套；以及
- 「樂滿郵」 170 套。

783. 十一月二十日早上八時，「樂滿郵」開售，反應熱烈。郵政署即時要求增加代售套摺的數量，無線電視回覆可增撥100套至900套。郵政署並從「郵趣廊」調撥130套到「樂滿郵」以應付需求。結果三種途徑的配售額變為—

- 甲郵政局 60 套；
- 「郵趣廊」 440 套；以及
- 「樂滿郵」 400 套。

全部套摺於十一月二十日早上售罄。

784. 甲郵政局採用分段上班制。當日，局長的上班時間為上午十一時，兩名主管人員於上午九至十一時負責監督櫃位運作。九時開售前，約有一百名市民輪候購買套摺；開售後，輪候市民獲悉該局只獲配售60套，且全數於十分鐘內售罄，遂感不滿，並包圍、責罵、推撞其中一名主管人員，要求解釋，場面混亂。該主管人員則不斷解釋及致歉。

785. 由於認購熱烈，超出預期，「樂滿郵」系統在開售不久便變得反應緩慢，郵政署需實施網頁流量管制。

786. 是次代售的套摺於開售日早上已售罄，各銷售途徑均出現供不應求，的確對欲購買套摺的顧客造成了不便及不快。公署分析郵政署在其中需負上的責任。

787. 資料顯示，套摺的總發售量是由發售商經評估後訂定，郵政署完全沒有參與。由於發售商認為市民對套摺的需求一般，故只訂製了1 000套在該三個銷售點發售。豈料市民反應熱烈，三個銷售點皆供不應求，引致欲購套摺的市民諸多不便和不滿，並且牽連在甲郵政局及「樂滿郵」使用日常服務的其他市民亦可能因混亂場面及系統運作變慢受到影響。

788. 郵政署是政府部門，在代售產品時，固然要作商業考慮，但更重要的，是不能影響公共郵政服務。發售商訂製的產品，如不在郵局代售，該署確無需過問發售量。但如作代售，而對郵品會否供不應求以致影響其他郵政服務漠不關心，則不能接受。公署明白，郵政署就市民對產品的需求不一定比發售商有較深入認識或較準確的預計，但郵政署不能因而抱持事不關己的態度。該署起碼要理解發售商所訂發售量的根據，與該

署的經驗比較，並在有需要時提出建議。必要時，郵政署須冒損失訂單之險拒絕代售。

789. 正因為發售商低估了對套摺的需求，郵政署按一貫做法仍維持每人最多可買五套，沒有作出下調。不過，郵政署在開售後已即時回應需求要求發售商增加總發售量及就兩個銷售點的配額作出調節，惟增加的數量仍屬杯水車薪。

790. 郵政署只安排在甲郵政局出售60套（不及總額的7個百分點和遠不及「郵趣廊」的440套），明顯太少。結果套摺迅即售罄，令大部份在該局輪候的市民失望。

791. 郵政署與發售商於十一月十八日已定出各銷售途徑的配額及每人限購額。若該署及早預先作出公布，顧客便可掌握有關訊息有所準備。郵政署依循慣常做法不發放資訊，是引致銷售日混亂及市民抱怨和失望的原因之一。

792. 公署審閱了郵政署出售套摺的記錄，確定郵政署已向顧客實際發售了900套套摺。郵政署亦表明其職員沒有內部認購或收藏。

793. 公署欣悉，郵政署已主動就代售同類產品的安排作出檢討及制訂改善措施：要求發售商更審慎評估需求，及預早公布各銷售途徑的配額和每人購買限額等資料，以便市民早作安排。郵政署考慮在代售同類產品時集中銷售，主要為避免責難。然而，分散銷售點雖可能衍生問題，但亦可方便市民，會有其優點，郵政署應小心衡量，視乎情況決定如何設定銷售點，不宜因噎廢食。

794. 甲郵政局在開售後情況混亂，但只有一人在維持秩序，更被向隅者包圍要求交代，顯示郵政署未有為處理和應對此類事故作好準備。於早上九時開售前，該局職員應已發現大批市民在輪候訂購。由於輪候者數目已遠超該局的配額（最終，百多名輪候者，只有19人購得套摺），郵政署應及早應對，例如

把情況告知輪候人士，讓他們決定是否繼續輪候；以及安排更多職員或保安人員到場，協助處理極可能出現的鼓噪情況。

795. 郵政署否認職員曾無禮對待市民。由於沒有客觀證據佐證任何一方，公署難以確定事發時情況，故不會置評。

796. 開售後，郵政署於早上八時五分鐘發現「樂滿郵」網絡因訂購者眾而變得反應緩慢，已隨即控制同一時間使用該網頁的流量，網路反應隨後亦得到改善。雖然如此，郵政署直至網絡反應變慢才知悉事態嚴重，實嫌後知後覺。汲取是次經驗，郵政署日後經「樂滿郵」代售時，應在開售前開始監察使用量，以及早發覺網絡出現大使用量，適時採取措施控制流量。

797. 公署欣悉，郵政署將為「樂滿郵」進行升級，讓更多人可同時使用，減低網路變得緩慢的機會。

798. 綜合以上所述，並無證據顯示郵政署職員收起套摺作內部認購，或曾對市民態度惡劣。然而，郵政署對代售產品的需求，抱持事不關己的態度，屬不能接受。此外，該署在決定各銷售點的配額、公布銷售資訊、應對顧客所引發的事故，以及監察「樂滿郵」系統等事情上均有不足。有鑑於此，公署的結論是，這宗投訴部分成立。

799. 公署向郵政署作出以下建議—

- (a) 在滿足代售產品的購買人士和顧及該署所提供的各項服務不受影響的前提下，訂下機制，以審慎評估發售商建議的產品發售量；如預期需求大，須考慮調低每人限購數量，或作其他方面調整；
- (b) 在預先公布產品銷售資訊的機制落實推行後，監察及檢討機制的成效，作出改善；

- (c) 謹慎衡量如何設銷售點及各銷售點的配額，包括在甚麼情況下選擇只設一個銷售點；
- (d) 須制訂措施，為應對同類有關顧客反應的事故作好準備；以及
- (e) 須在產品開售前及開售過程中監察「樂滿郵」的使用量，以在有需要時及早實施流量管制。

政府的回應

800. 郵政署接納建公署所有的建議，並已訂定機制，以落實公署的五項建議如下—

- (a) 如代售產品有數量限制，郵政署會因應客戶提供的數據（如過往銷售記錄，市場需求調查資料等），與客戶共同商議及評估產品經由郵政署代售的總數量，會否出現熱烈搶購情況，以訂定銷售點，各銷售點的配額以及每位顧客限購數量等細節；
- (b) 定期就預先公布產品銷售資訊安排作出檢討，並在有需要時作出改善；
- (c) 就建議(a)，郵政署會謹慎評估銷售點的數目、各銷售點的配額及每位顧客的限購數量；
- (d) 就與客戶商議以上建議(a)的細節時，郵政署的業務發展部亦會同時與郵務部商討制定預案以處理顧客對代售產品反應熱烈的情況，例如準備好人流管理預案以維持輪候秩序；以及

- (e) 郵政署正進行「樂滿郵」系統提升工程，大幅加強網絡容量，並引入自動化網頁流量管制，如瀏覽人數超過網絡系統容量，系統會向系統管理員發出訊息，促其採取控制流量措施，並同時向正在瀏覽「樂滿郵」的顧客發出適當訊息。新系統亦可因應需要而增加系統容量，以處理預期比平日大增的流量。

郵政署

個案編號2017/5117, 2017/5119及2018/0030 – (1)沒有提供足夠的一角郵票以供補足郵費差額；(2)不當地建議投訴人購買兩枚二角郵票以補足三角的郵費差額；(3)在郵票售賣機上張貼的「暫停服務」告示內容欠準確；以及 (4)沒有就便利店的郵票供應量提供最新及／或準確的資料

背景

801. 郵費自二零一八年一月一日起調整，有市民欲購買低面額，即一毫或兩毫的郵票，以補足所持有郵票的差額：例如在投寄本地30克或以下郵件時用以補足郵資由一元七毫加至兩元的三毫差額。有市民投訴郵政署在這方面涉行政失當，投訴點包括—

- (a) 一毫郵票供應不足；
- (b) 建議市民用兩枚兩毫郵票補差額，變相多收郵資；
- (c) 在停用的郵票售賣機上貼上內容失實的「壞機」告示；
- (d) 提議市民到已售罄舊面額本地郵票的便利店購買；以及
- (e) 沒有通知 1823 便利店已停售舊面額本地郵票等。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

802. 申訴專員公署（公署）明白，市民希望盡早用完手上面額一元七毫的郵票，才購買面額兩元的新郵票，因此急須購買

低面額，尤其是一毫郵票以補差額。就此，郵政署早有準備，預先印製了大量一毫郵票，其後又再加印，令一毫郵票存貨可應付未來一年的需求。在需求最高的一星期，雖個別郵局曾出現缺貨，但情況短暫。事實上，倉存充足，至需求穩定下來，尚有充裕的一毫郵票可作供應。因此，公署認為，一毫郵票並非供應不足。

803. 公署認為，任何商品都有可能在商戶轄下某店鋪短暫缺貨而需補貨，不能單憑此便指商戶失當。此案重點，是郵政署就是次加郵費的籌備工作，是否周詳，以及在個別郵局出現一毫郵票缺貨時，如何應對。公署調查所得，並無證據顯示郵政署沒有作周詳籌備，又或補貨太慢。因此，公署認為，郵政署在事件中不涉失當。

投訴點(b)

804. 至於指郵政署建議市民用兩枚兩毫郵票補三毫差額，郵政署解釋未使用的郵票不設使用期限。市民如手持舊面額郵票，但補足新郵費差額的郵票（如一毫及兩毫）短暫缺貨，郵政署職員一般會建議市民先以其他面值郵票寄出郵件，舊面額郵票可待補足郵費差額的郵票恢復供應時才使用。如寄件者堅持使用手上一元七毫的郵票，而沒有一毫郵票，是可考慮用兩枚兩毫郵票補差額。這樣做會多付一毫郵資，是否這樣做，是寄件者的決定，職員則一般不會如此建議。

投訴點(c)

805. 另有指郵政署在停用的郵票售賣機上貼上「壞機」告示，郵政署認同郵票售賣機暫停服務的告示內容籠統，只表示機器需要進行維修，但沒有說明具體詳情，郵政署對此表示歉意。

投訴點(d)

806. 又有指郵政署提議市民到便利店購買郵票，郵政署解釋沒有與便利店協商在郵費調整前停售舊面額郵票的小冊子，亦沒有收到便利店通知其停售舊面額郵票的決定。郵政署有繼續供應舊面額郵票小冊子予便利店分銷至二零一七年底，但各便利店的郵票銷情不同，個別分店可能短暫缺貨，而未有即時要求補貨，令郵政署未能掌握即時供應情況；郵政署在十二月下旬收到1823轉介市民未能在便利店購得郵票的查詢後，已隨即致電各便利店總公司，提醒他們繼續為分店安排舊面額郵票小冊子補貨。

投訴點(e)

807. 至於有指郵政署沒有通知1823相關訊息，郵政署解釋便利店並非停售郵票，亦從未指示1823這樣告訴市民。郵政署就是次郵費調整曾向1823提供的資訊，包括建議市民在郵票售賣機暫停服務期間到郵局櫃位或便利店購買郵票。

808. 就其中可予改善之處，包括在郵票售賣機張貼的告示不够準確、售賣機停用時間偏長、與便利店的溝通稍嫌不足，以及可向1823提供更清晰的訊息等，郵政署會採取以下相應措施。

809. 郵政署正研究以郵資標籤系統，替代已使用超過20年的郵票售賣機的可行性。預期在二零一八年底進行試驗的新系統可提供自動軟件更新功能，以便日後郵費調整時，可更靈活地提供新面值郵資標籤，不須再暫停服務。

810. 郵政署會加強與便利店的溝通，盡量防止類似事件發生。

811. 郵政署可更清晰地提供常見問題的回應予1823，以協助他們回應市民查詢。

其他觀察

812. 理論上，要補三毫郵費差額，需用兩枚分別為兩毫及一毫的郵票，故兩款郵票應銷情相若。是次經驗顯示，一毫郵票似較受歡迎。

813. 基於以上的查訊結果，公署認為，這宗投訴不成立。

814. 然而，公署建議郵政署—

- (a) 分析是次一毫郵票銷情較兩毫郵票好的原因，以作將來調整郵費時的參考；
- (b) 在宣布郵費調整後多作宣傳，以提醒市民提前購買低面值郵票補差額；
- (c) 制定相關指引，以確保日後郵費調整前會有充足的低面值郵票供應，並訓示前線員工在短暫缺貨時應盡量向市民提供資訊，例如何時會重新供應；
- (d) 為更換郵資標籤系統設定時間表；以及
- (e) 與便利店總公司加強溝通，並要求總公司提醒其分店，如郵票小冊子貨存量低於一定數目，應向總公司要求補貨。

政府的回應

815. 郵政署接納公署所有建議，並落實有關建議如下—

- (a) 經分析當時一毫與兩毫郵票的銷售情況後，郵政署相信一毫郵票銷量較兩毫郵票高的原因，是在於有市民在收到郵費調整信息後，基於較便捷及較高靈活性，集中選

購一毫郵票；

- (b) 郵政署透過不同渠道向公眾發佈郵費調整資訊，包括新聞公報、郵政署網頁及手機應用程式、電台廣播、於郵政及公共設施張貼提示或宣傳海報等。郵政署會在日後的宣傳訊息中，加強提醒市民可預先購買低面值郵票補充差額；
- (c) 視乎日後郵資調整的具體情況，郵政署會估算市民對低面額郵票的需求，確保郵費調整前後有足夠供應。郵政署已就提升郵票庫存系統的計劃完成採購，預計二零一九年第三季完成系統提升。屆時，分區經理和各分局主管將可更準確掌握不同面額票的存貨量及銷售量，適時作出補給，以保持郵票供應穩定。郵政署亦會更新運作指引，教導前線員工在出現短暫缺貨時如何處理，並透過工作簡報會加強與前線員工及主管的溝通。在日後的郵費調整前，郵政署會發出問答檢索予前線員工，讓其清楚了解郵費調整的資訊及更有效解答顧客疑問；
- (d) 郵政署已完成研發以郵資標籤售賣機取代現有的電子郵票售賣機。郵資標籤售賣機可預設發售常用面值的郵資標籤，系統亦可提供自動更新軟件功能，以便在郵費調整時，適時提供新面值的郵資標籤。自二零一八年底起，郵政署已於郵政總局、尖沙咀郵政局和元朗郵政局試行郵資標籤售賣機，結果令人滿意。郵政署計劃由二零一九年下旬起分階段以郵資標籤售賣機全面取代現有的電子郵票售賣機，預計有關工程於二零二零年中完成；以及
- (e) 郵政署會定期與便利店門市聯繫，確認郵票小冊子有否足夠存貨，並會加強與其總公司溝通，要求提醒分店在貨量不足的情況下盡早安排補貨。

社會福利署

個案編號 2017/4089(I) – 拒絕提供綜合社會保障援助計劃手冊及延誤處理索取資料要求

背景

816. 二零一七年七月十九日，投訴人根據《公開資料守則》（《守則》），向社會福利署（社署）索取「社會保障主任內部評估綜援申請的手冊」。

817. 社署職員甲於二零一七年八月四日給投訴人回覆（第一次回覆），表示綜合社會保障援助計劃手冊（綜援手冊）篇幅冗長，提議他改為瀏覽社署有關綜合社會保障援助（綜援）計劃的網頁。不過，該網頁並無上載綜援手冊。二零一七年九月二十六日，投訴人致電職員甲，重申索取綜援手冊副本的要求。職員甲於二零一七年十月四日回覆投訴人（第二次回覆），指社署需要更多時間考慮其要求。

818. 二零一八年一月十二日，社署基於某些原因拒絕投訴人的要求（第三次回覆）。

819. 投訴人不滿社署延誤回應其索取資料的要求和拒絕提供綜援手冊副本。

申訴專員的觀察

820. 申訴專員公署（公署）認為綜援是一項主要的社會保障計劃，為經濟上無法自給的人士提供安全網，管理此計劃是社署其中一項主要職責。因此，公署認為《守則》第1.6段適用於考慮有關索取綜援手冊的要求。

821. 社署引用《守則》第2.9(a)段，作為其中一個拒絕索取資料要求的理由，不過公署懷疑該理由是否合理。綜援申請固然是根據特定的資格準則審批，金額亦是按照訂明的公式計算，而非「協商」或「酌情處理」的結果。披露該些準則及公式會妨礙綜援計劃公平而有效的運作的說法，實難以成立。

822. 公署同意社署有責任維持其調查工作獨立公正，以防止濫用及欺詐，並確保綜援計劃的資金運用得宜。因此，《守則》第2.9(c)段在某程度上適用於此個案。不過，綜援手冊內顯然有一部分即使被披露亦不會影響社署的調查工作，有關內容應可根據《守則》第1.13段披露。

823. 公署留意到，《守則》容許政府部門在特殊情況下（例如須徵詢法律意見）延長回應的時限。不過，公署質疑社署是否須要就此個案徵詢法律意見，因為該署實有足夠能力自行評定披露綜援手冊的內容會否影響其運作。再者，即使社署欲徵詢法律意見以策萬全，亦早應於投訴人在二零一七年九月底重申其索取資料要求時進行，不應待至二零一七年十月公署進行調查才徵詢有關意見。社署回應投訴人要求所花的時間（三個半月），遠遠超逾《守則》所訂明的回應時限。

824. 基於上文各段的分析，公署認為此針對社署的投訴成立。公署敦促社署—

- (a) 向投訴人提供綜援手冊的副本，僅塗去會影響其調查工作的內容；以及
- (b) 加強有關應用《守則》的員工訓練。

政府的回應

825. 社署接納公署的建議，並已採取以下措施。

建議(a)

826. 社署已向投訴人提供綜援計劃手冊的副本，並塗去會影響其調查工作的內容。

建議(b)

827. 社署一直有為員工舉辦與應用《守則》有關的訓練課程和工作坊，新入職員工必須參與的迎新課程亦包含相關內容。社署會繼續推行上述措施，以加強有關應用《守則》的員工訓練。

社會福利署

個案編號 2017/4183(I) – 拒絕提供由該署管理的所有信託基金的銀行結餘

背景

828. 二零一七年七月十九日，投訴人根據《公開資料守則》（《守則》）向社會福利署（社署）查詢轄下「信託基金有多少錢」⁴。

829. 社署職員甲於二零一七年八月四日回覆投訴人（第一次回覆）時，只提供社署轄下五項信託基金的資料，包括：

- (a) 李寶椿慈善信託基金；
- (b) 鄧肇堅何添慈善基金；
- (c) 蒲魯賢慈善信託基金；
- (d) 群芳救援信託基金；以及
- (e) 嚴重急性呼吸系統綜合症（綜合症）信託基金。

830. 社署提供的資料為五項信託基金於二零一五／一六財政年度分別向申請人發放的總金額。

831. 二零一七年九月二十六日，投訴人向職員甲表示，他要求的資料是社署轄下所有信託基金的銀行存款結餘額。職員甲於二零一七年十月四日回覆投訴人，向其提供信託基金第(a)至(d)項於二零一七／一八財政年度的撥款金額，及信託基金第(e)項截至二零一六年三月三十一日的基金結餘額。然而，有關數

⁴ 英文原文為“how much is in the trust funds”。

字仍非所有信託基金的銀行存款結餘額。

832. 投訴人認為社署沒有披露所有信託基金的銀行存款結餘是錯誤的做法。

申訴專員的觀察

833. 申訴專員公署（公署）認為社署在處理投訴人的要求時有以下不足之處－

- (a) 投訴人要求索取的資料是「信託基金有多少錢」及「信託基金最新的結餘額」。社署則向投訴人提供信託基金第(a)至(e)項於二零一五／一六財政年度向申請人發放的金額、信託基金第(a)至(d)項於二零一七／一八財政年度所獲的撥款和信託基金第(e)項於二零一六年三月三十一日的基金結餘額。社署所提供的資料明顯不是投訴人要求索取的資料，這反映相關人員屢次誤解投訴人的要求；
- (b) 如有疑問，相關人員應該一開始便要求投訴人作出澄清；
- (c) 即使社署認為有關其他信託基金的資料並非投訴人要求索取或需要的資料，社署亦應向他解釋，因為投訴人要求索取的是所有信託基金的資料；
- (d) 有關三個匿名基金，社署沒有解釋為何不能在保密捐助人身份的情況下，披露相關基金的資料；以及
- (e) 社署沒有向投訴人解釋為何不能披露每項信託基金最新的結餘額。如社署向公署的解釋⁵是不公開資料的理由，社署應如實告知投訴人。由於投訴人表明有興趣知道截

⁵ 社署向公署解釋，社署每年會獲信託基金第 I 至 IV 項撥出款項用作「社會救濟金」，所以該些信託基金的結餘並不反映社署可管理的金額。

至最近為止社署轄下信託基金的餘額為何，社署應考慮向他提供其所掌握最適用的資料，以回應他的要求。

834. 綜合上段分析，公署認為上述對社署的投訴成立。公署敦促社署—

- (a) 與投訴人確認他是否仍要求索取所有信託基金的資料（包括信託基金第(a)-(e)項、七項社署認為並不在投訴人的要求範圍而是為特定類別人士設立並有指定用途而的信託基金⁶，及三個由匿名人士捐助的信託基金），並因應他的要求提供社署所掌握最適用的資料；以及
- (b) 加強有關應用《守則》的員工訓練。

政府的回應

835. 社署接納公署的建議。

建議(a)

836. 社署已與投訴人確認他是否仍要求索取所有信託基金的資料，並向投訴人提供符合他所要求索取的現存有關資料。

建議(b)

837. 為加強有關應用《守則》的員工訓練，社署一直為員工舉辦與應用《守則》有關的訓練課程和工作坊，並將有關元素納入為新入職員工而設的必修迎新課程。上述措施將持續推行。

⁶ 該七個信託基金包括交通意外傷亡援助基金、緊急救援基金、香港展能精英運動員基金、個人電腦中央基金、賽馬會視障人士資訊科技計劃、護幼教育基金，及社會工作訓練基金。

社會福利署

個案編號 2018/0285 –沒有妥善處理一宗交通意外傷亡援助申請

背景

838. 據投訴人所稱，他於二零一七年六月十日因交通意外受傷（事涉意外）。同月二十七日，他向社會福利署（社署）的交通意外傷亡援助組（援助組）申請交通意外傷亡援助（事涉申請），並遞交所需文件（包括由醫院管理局（醫管局）發出的醫療報告）。

839. 投訴人稱，上述醫療報告可證明他符合資格申請交通意外傷亡援助（援助）。然而，負責處理其申請的職員（職員甲）卻多次指他不合資格，並要求他簽署一份「不作上訴的承諾書」（承諾書）。最終，及至二零一七年十二月及二零一八年一月，他才獲批援助。

840. 投訴人認為職員甲無理指他不合資格申請援助，以及未有認真處理事涉申請。

申訴專員的觀察

841. 投訴人於二零一七年六月二十七日所提交的「醫生證明 I」只列出他須留院，以及因患有十二指腸潰瘍獲建議病假，當中並無提及事涉意外，亦無註明他因「事涉意外」受傷。因此，申訴專員公署（公署）認為，援助組向伊利沙伯醫院（伊院）發出「表格一」⁷，屬無可厚非。

⁷根據社署的工作指引，申請人所提交的醫療報告若顯示其傷患與報稱的不符，援助組必須要求申請人的主診醫生填寫及交回一份由該署發出的醫療評估表格（「評估表格」），供援助組核實資料。「表格一」指社署就「伊院」於二零一七年六月十六日發出的醫生證明書及出院紙（「醫生證明 I」），要求「伊院」醫生簽署並於二零一七年八月三日收回的「評估表格」。

842. 不過，社署援助組在處理事涉申請時有所不足，而社署亦承認，包括：援助組於二零一七年八月三日收到「伊院」交回的「表格一」已註明投訴人於事涉意外當日受傷，而他獲建議的病假與「事涉意外」引致的傷患實有關，故援助組在收到「表格一」後，理應可批核「事涉申請」，而無須再向「伊院」發出「表格二」⁸。但援助組卻仍反覆地斟酌評估的內容，並作出一連串的「澄清」，及至同年十二月十一日才批出首筆補助金9,047元，那實屬延誤，有違援助計劃向道路交通意外受害人迅速提供援助之旨。

843. 此外，公署認為，若然醫院所交回的表格有不清楚的地方，投訴人有權要求院方澄清。職員甲卻建議投訴人在「聲明」⁹表明同意『該次評估為「最後醫生的決定」』，令他產生不必要的疑慮，那也是不應該的。

844. 基於上述分析，公署認為，這宗投訴成立。

845. 公署欣悉，社署已採取改善措施，以避免類似延誤再出現。公署建議社署認真執行措施及適時檢討成效，以決定是否需再改善。

政府的回應

846. 社署接納公署的建議，並已採取以下措施以防止類似事件發生，當中包括—

- (a) 提示援助組職員留意與醫護人員及申請人的溝通；

⁸ 「表格二」指社署就「伊院」於二零一七年八月十九日發出的醫療報告（「醫生證明 II」），要求「伊院」醫生簽署並於二零一七年十一月十四日收回的「評估表格」。

⁹ 「聲明」指社署要求投訴人簽署的聲明書，確認其同意援助組就收到其提交的「醫生證明 II」，及「伊院」於二零一七年十月十八日發出的醫生證明書（「醫生證明 III」），再向「伊院」發出「評估表格」。

- (b) 由援助組主任簽發醫療評估表格，務求統一向院方提出查詢醫生證明的準則；
- (c) 如就同一醫生證明書需發出第三次或以上醫療評估表格時，援助組主任必須徵得高級社會保障主任（意外賠償）同意及記錄在案；
- (d) 援助組主任發出醫療評估表格時，除使用一般標準的字句，也會按個別個案的情況向醫生提出準確查詢，令醫生更容易掌握援助組所需的資料；以及
- (e) 援助組助理主任、副主任、主任和高級社會保障主任（意外賠償）會每星期舉行個案討論會議。

847. 社署會持續推行上述措施，並會適時檢討成效。

社會福利署

個案編號 2018/0341 –沒有妥善處理對一間安老院舍的投訴

背景

848. 據投訴人所稱，他母親於二零一七年三月入住某安老院舍（院舍X），當時她的體重為46公斤（體重記錄甲）。根據院舍X的記錄，投訴人母親於二零一七年八月十九日的體重為42公斤（體重記錄乙）。根據Y醫院有關她的飲食評估記錄，她於二零一七年八月二十二日的體重為34.2公斤（體重記錄丙）。

849. 投訴人認為，院舍X未有妥善照顧其母親，以致她的體重在四個月內下降了12公斤（問題(a)）。

850. 此外，投訴人發現院舍X有以下不善之處—

(a) 有男院友進入女洗手間偷窺，但該院舍並無任何跟進行動（問題(b)）；以及

(b) 未獲投訴人同意，於二零一七年六月某晚用繩將投訴人母親雙手綑綁（問題(c)）。

851. 投訴人已向社會福利署（社署）安老院牌照事務處（牌照處）投訴，但職員未有積極跟進。他不滿社署接受院舍X的片面解釋，沒有就事涉問題對該院採取執法行動。

申訴專員的觀察

問題(a)

852. 申訴專員公署（公署）就問題(a)有以下兩個疑問—

- (a) 「體重記錄甲」、「體重記錄乙」及「體重記錄丙」是否均準確？
- (b) 若是，投訴人母親的體重由 42 公斤（二零一七年八月十九日）在短短三日下降至 34.2 公斤（二零一七年八月二十二日），確屬異常。但那是否因院舍 X 未有妥善照顧她所致？

853. 公署認為以上兩個問題都是難有確實答案的。社署既然查無實據，自然不能貿然對院舍X採取執法行動。公署亦認為牌照處實有就問題(a)在院舍X進行調查，並且有要求該院舍作出改善。

854. 不過，公署認為，牌照處在調查範圍方面有不足之處。公署指出牌照處在接到投訴後，理應盡快要求與投訴人母親會面，以了解其實際情況及量度其體重，或嘗試與醫院聯絡，希望能就投訴人母親體重急降找出原因。然而，在事件中，牌照處只在院舍X內進行調查，並無接觸投訴人母親及醫院。

問題(b)

855. 就問題(b)，經牌照處介入後，院舍X採取了措施以防止同類事件再現。公署認為，牌照處實有適切地跟進問題(b)。

問題(c)

856. 至於問題(c)，院舍職員否認曾用任何物件將投訴人母親手部固定在床邊。在欠缺獨立佐證的情況下，社署是無法確定實情的。雖然如此，社署已要求院舍X改善與院友及家屬的溝通。

857. 公署認為，這宗投訴部分成立。

858. 公署敦促社署提示職員在處理有關院舍服務的投訴時，須因時制宜，在有需要時在院舍外與投訴人或院友會面，以蒐集多方證據及提高其調查工作的果效，從而加強對院舍的監管。

政府的回應

859. 社署接納公署的建議，並已採取以下措施。

860. 牌照處已更新有關處理投訴的工作指引及透過個案分享，提示督察和督導人員在處理有關院舍的投訴時，須仔細了解投訴人的關注，並按需要安排與投訴人或院友會面（包括已離開院舍的人士），直接獲取更詳盡的資料以協助調查，以及考慮與其他相關的人士或機構聯繫，務求更客觀及全面地掌握有關投訴事項的實際情況，使能作出適切的跟進。社署會持續加強對員工的培訓及督導，以提高調查工作的效果及加強對院舍的監管。

社會福利署

個案編號 2018/2551 – (1) 遺失了投訴人的醫生證明書，以致他在交通意外傷亡援助計劃下獲發的金額被扣減；以及(2) 沒有妥善處理投訴人就該計劃的上訴方法提出的查詢

背景

861. 據投訴人所稱，二零一八年一月，他向社會福利署（社署）申請交通意外傷亡援助，並提交了「醫生紙」（即病假證明書）等文件。

862. 同年六月五日，社署轄下交通意外傷亡援助組（意外援助組）發出「申請獲准通知書」（六月五日通知）。投訴人發現六月五日通知列出的援助金低於他應得的金額，遂於同月十一日向意外援助組職員查詢。該組職員覆稱「中間有接近一個月的醫生紙冇咗」，投訴人須再提交「醫生紙」。投訴人表示，他在申請時已交齊有關「醫生紙」。他遂要求職員解釋為何遺失了部分「醫生紙」。職員未能回應。他惟有再度提交有關「醫生紙」。同月十三日，意外援助組發出「申請獲准通知書」（六月十三日通知）告知投訴人覆核完畢，並向他補發另一筆援助金。

863. 六月五日通知及六月十三日通知註明：投訴人如有不滿，可向社會保障上訴委員會辦事處（上訴辦）提出上訴。投訴人致電意外援助組查詢上訴辦的電話號碼。該組職員覆稱上訴辦並無電話號碼。

864. 投訴人指斥意外援助組—

- (a) 遺失了他所提交的「醫生紙」，以致援助金減少；以及
- (b) 沒有適當回應他有關上訴辦的電話號碼的查詢。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

865. 就意外援助組有否遺失了部分「醫生紙」（涵蓋二零一七年八月十一日至九月七日的病假期），投訴人與社署各執一詞。在缺乏獨立佐證的情況下，申訴專員公署（公署）無法判斷實情。因此，就投訴點(a)，公署未有定論。

866. 不過，公署認為，意外援助組在投訴人提交申請時，若能即時向他指出二零一七年八月十一日至九月七日時段並無「醫生紙」，並要求他確認，那或可避免誤會。

867. 此外，公署留意到，六月五日通知及六月十三日通知均列出“17/07/2017 - 06/10/2017”為「病假期」。社署向公署解釋，電腦系統編印「通知」時，只會顯示申請人提交的「醫生紙」中的首尾兩天，作為「病假期」。公署認為，社署有需要就此作出改善。

投訴點(b)

868. 就意外援助組職員有否告知投訴人上訴辦並無電話號碼，公署在缺乏獨立佐證的情況下，亦無法判斷實情。因此，就投訴點(b)，公署亦未有定論。

869. 公署對這個案的結論是：這宗投訴未有定論，惟社署有待改善的地方。

870. 公署建議社署—

- (a) 若發現申請人未有就所有其聲請的病假提交相關的「醫生紙」，應即時要求申請人確定他是否仍有「醫生紙」未提交；

- (b) 考慮在「申請獲准通知書」準確地列出獲發援助金的「病假日期」；以及
- (c) 考慮在「申請獲准通知書」註明上訴辦的電話號碼。

871. 公署欣悉，社署接受該署以上的建議。

政府的回應

872. 社署接納並已完成跟進公署的三項建議—

- (a) 社署已提醒個案職員，當申請人提交病假證明書時，應即時向申請人確定是否仍有病假證明書未提交，並在工作人員報告內清楚註明；
- (b) 「申請獲准通知書」上已經準確列出申請人提交申請的留醫／病假期、合格日數和可得援助金額；以及
- (c) 「申請獲准通知書」上已經註明社會保障上訴委員會的電話號碼。

社會福利署

個案編號 2018/3268 – 沒有向一名領取綜援及在參加香港中學文憑考試時需申請特別考試安排的考生提供經濟援助

背景

873. 據投訴人所稱，他是某中學的社工。其中學一名領取綜合社會保障援助（綜援）的學生（學生甲）在二零一七／一八學年弄傷手部。該學生憂慮其傷勢可能影響他參加二零一九年香港中學文憑考試的書寫速度，遂要求投訴人協助他向香港考試及評核局（考評局）申請特別考試安排。

874. 根據考評局規定，特別考試安排的申請人須提交相關的證明文件。學生甲在醫院管理局（醫管局）轄下瑪嘉烈醫院職業治療部接受了書寫速度評估。醫管局可發出評估報告，但須收取費用895元至3,580元（報告費用）。學生甲因經濟困難，未能負擔報告費用。

875. 投訴人表示，他於二零一八年八月十五日致電負責學生甲綜援個案的社會福利署（社署）職員（職員X）就報告費用要求提供經濟援助。職員X覆稱：綜援不包括報告費用；投訴人可聯絡學生甲的醫務社工尋求協助。

876. 投訴人分別要求社署、考評局及醫管局向學生甲提供援助。然而，該些部門／機構均拒絕提供協助。最後，投訴人在社區為學生甲覓得報告費用的資助。

877. 投訴人不滿社署沒有設立機制，向有特別考試安排需要的領取綜援學生就該特殊需要提供適切經濟援助（援助問題），令他須耗用大量時間和心力在社區為學生甲尋覓所需資助。

申訴專員的觀察

878. 社署已澄清：雖然一般綜援津貼並不包括報告費用，但社署可按綜援受助人的特別需要，酌情發放特別津貼。

879. 由於投訴人未能向申訴專員公署（公署）提供學生甲或職員X的姓名，公署無法進一步查證職員X當日是否確曾向投訴人表示綜援不包括報告費用。

880. 基於以上所述，公署認為，這宗投訴不成立。

881. 即便如此，公署建議社署加強對前線人員的培訓，確保職員熟悉綜援所涵蓋的範圍，妥善處理有關申請特別津貼的查詢。

政府的回應

882. 社署接納公署的建議。社署已於二零一九年六月十二日舉行的社會保障會議上分享此個案，提醒各區主管加強督導前線人員處理特別津貼的安排及相關的申請機制，以提升服務質素和效率。此外，社署會於二零一九年八月起，在新入職員工培訓課程中加強講解各項特別津貼的涵蓋範圍，並以個案說明，包括以本個案作為例子。社署亦會於每年舉辦的綜援調查工作坊內與現職員工分享此個案，以深化及鞏固前線員工的工作知識。

運輸署

個案編號 2017/3319 及 2017/3346 - 在青嶼幹線實施雙向收費時安排不當，造成嚴重交通擠塞

背景

883. 投訴人投訴運輸署在準備不足的情況下，仍然決定於二零一七年八月二十日開始在青嶼幹線收費廣場實施雙向收費，結果導致八月二十一日（即實施新措施後的第一個工作天）早上青嶼幹線大塞車，令市民受累。

884. 青嶼幹線自一九九七年啟用起至二零一七年八月二十日前，一直採用單向收費安排，駕駛人士往機場方向時無須繳費，而在回程往九龍方向時須一次過繳付雙程費用。然而，隨着港珠澳大橋即將通車，青嶼幹線將不再是進出大嶼山的唯一道路，因此有需要改為雙向收費模式。

885. 為實施雙向收費，運輸署須重置大嶼山收費廣場往機場方向行車線的交通設施和收費亭，以及更換整個收費系統。自二零一六年四月至二零一七年八月，運輸署已分階段在共20條收費通道中，完成了15條通道的工程。該署認為，在圍封該處餘下三條無阻行車道及其兩旁的收費通道進行工程時，必須一併實施雙向收費，以保障交通安全。

886. 根據不同時段的汽車流量數據，運輸署評估開放四條人手收費通道及兩條自動收費通道，每小時可供5 000架次車輛通過，足以應付高峰時的交通流量。運輸署曾就雙向收費的實施日期及臨時交通安排的詳情諮詢立法會、相關區議會及運輸業界，其間沒有收到任何異議。

887. 二零一七年七月起，運輸署透過新聞稿、宣傳單張、橫額，以及設置於主要道路的訊息顯示屏等不同途徑宣傳新收費

安排。八月九日，運輸署聯同警方、青馬管制區的營辦商、路政署及機電工程署就雙向收費運作流程進行演習。八月二十日（星期日）凌晨，雙向收費正式實施，整體交通情況大致暢順。

888. 二零一七年八月二十一日是實施雙向收費後第一個工作天，運輸署安排兩名職員由當日上午六時起，在大嶼山收費廣場控制室監察。上午約七時，兩名當值職員察覺交通漸趨繁忙並出現車龍。運輸署遂要求警方及相關各方派員前往收費廣場，商討如何調整臨時交通安排，並加開一條收費通道。運輸署在上午七時至十一時期間先後發出15份新聞稿，以及透過電台廣播和手機應用程式發放最新的交通情況，建議市民考慮改為乘搭鐵路前往機場。

889. 運輸署最初評估六條收費通道每小時可處理5 000架次車輛，但在事故當日早上，該六條收費通道每小時僅處理約2 900架次。運輸署經分析後認為，主要原因是收費廣場的水馬陣設置欠佳，令駕駛人士難以轉換行車線，亦未有提供足夠空間供車輛輪候，以致等候進入人手收費通道的車輛阻礙了前往自動收費通道的車輛，減低了收費通道的處理量。運輸署預設的應變計劃並不包括即時修訂臨時交通安排，而由於修訂臨時交通安排涉及重大安全考慮，該署須與各方召開會議才於當日上午九時後決定調整方案，改變水馬陣的布置，其後交通逐步回復暢順。

申訴專員的觀察

890. 運輸署決定於二零一七年八月二十日開始在青嶼幹線實施雙向收費，實有充分的考慮和籌劃，並非草率的決定。該署於事前亦採取了多項準備措施（包括參考過往的車輛流量數據、考慮相關交通安全因素、制訂臨時交通措施的策略、制訂應變方案、設立行動及協調中心、諮詢立法會、相關區議會、相關政府部門和業界，向公眾宣傳相關安排等），並且進行了

演習。申訴專員公署（公署）認為，沒有證據顯示運輸署就實施雙向收費有配套不足，或準備不足情況。

891. 不過，資料顯示，八月二十一日實施的臨時交通安排，包括放置水馬的位置、用以提醒駕駛人士的路牌和指示等，確未能有效疏導交通，也未有提供足夠空間供使用人手收費通道的車輛輪候，令等候進入人手收費通道的車輛阻礙了前往自動收費通道的車輛，以致車輛通過自動或人手收費通道的速度均遠較預期為低。由此可見，事前制訂的臨時交通安排確未能切合繁忙時段實際行車的狀況。根據運輸署的分析，這點是造成八月二十一日早上青嶼幹線塞車的技術主因。就運輸署在這方面的專業評估和判斷公署不擬置評。然而，運輸署其後的臨場應變明顯不足，反映出行政安排上的缺失，亦是導致塞車問題不能盡早得以控制和解決，最終出現大塞車的原因。

892. 公署認為，工作日早上七時至九時普遍為交通繁忙時段，乃眾所周知，運輸署不可能沒預計八月二十一日早上青嶼幹線有機會出現交通繁忙甚至混亂的情況；不然，該署亦不會特意派駐兩名職員於收費廣場控制室現場監察交通情況。但令人費解的是，預設的應變計劃並不包括即時修訂臨時交通安排，因此現場的兩名職員未能因應緊急情況，即時決定調整臨時交通安排，而需要待運輸署及警務處的有關人員於上午九時到達現場，才商討調整臨時交通安排之方案。可見，運輸署原訂的應變計劃實不足夠，不能因應現場實時狀況即時作出調整。

893. 當天運輸署不斷呼籲駕駛人士採用其他方法前往機場，雖說會有助減少更多車輛加入車龍，但只對未陷車龍的駕駛人士或乘客有用，對於那些已身處以公里計算的車龍當中的苦候人士，可說無甚意義。在這情況下，公署認為，運輸署更應考慮的是，提供出路讓車龍當中願意離開原處折返的車輛離開，以盡速把車龍消散，惜該署未有如此推行。

894. 綜合以上的分析，公署認為，運輸署並非在配套不足的情況下勉強於青嶼幹線實施雙向收費，但在安排應變方面卻有不足，故這宗投訴不成立，但部門另有缺失。

895. 公署向運輸署提出以下改善建議—

- (a) 汲取今次事件的經驗，加強職員在臨時交通安排策略方面的培訓，並提升他們啟動及調整應變措施的能力和敏感度；
- (b) 檢討人手安排，確保日後在實施同類的臨時交通安排的首個工作天，有獲授權人員派駐現場，能夠因應形勢變化而即時啟動應變措施及修訂臨時交通安排；以及
- (c) 視乎情況考慮在應變措施中制訂「應變折返點」的安排，讓被困在車龍中的駕駛人士可選擇離開現場，以加快消散車龍。

政府的回應

896. 運輸署接納公署提出的全部建議，亦已推行並會持續執行下述措施。

建議(a)

897. 運輸署已向負責審批或制訂臨時交通安排的職員加強有關培訓，包括舉辦研討會，討論具體個案和分享在主要公路進行道路工程的臨時交通安排策略和經驗，並提升職員的專業知識和敏感度。

建議(b)

898. 運輸署已於其後在隧道／管制區實施臨時交通安排（例如海底隧道增設自動收費通道，以及隧道增設停車拍卡繳費）的首個工作天，安排獲授權可啟動及調整應變措施的人員按情況派駐現場或在緊急事故交通協調中心當值，以便即時就應變措施作專業判斷。運輸署亦有按個別安排的需要，邀請警方一同參與監察行動。

建議(c)

899. 鑑於道路設計，運輸署未能於此個案的應變措施中設立「應變折返點」。而在其後實施類似的臨時交通安排時，運輸署已在制訂應變措施時就設立「應變折返點」的安排加以考慮。如有需要以及在道路設計及交通安排許可的情況下，運輸署會在日後臨時交通安排的應變措施中制訂「應變折返點」。如未能安排「應變折返點」，運輸署會根據實際環境及交通情況，利用現有道路網絡分散車流。

運輸署

個案編號 2018/0295 - 未能妥善監管屋邨巴士的違規行為

背景

900. 投訴人在二零一七年九月至十二月向運輸署投訴有屋邨巴士營辦商的巴士未有展示有效客運營業證、沒有按運輸署批准的班次提供服務，以及使用其公司其他巴士作有關路線的後備巴士等。投訴人並一併向運輸署查詢相關發牌及法例的要求及規定。同年十二月，運輸署回覆表示，該署在同年九月及十二月的實地調查中，並無發現該營辦商有任何違規行為。然而，投訴人的進一步觀察揭示該營辦商實有自行增加班次及調配公司其他巴士作為有關路線的後備巴士、車輛沒有取得所須的批註，又或沒有展示或展示失效的客運營業證、司機駕駛態度惡劣等。投訴人指，運輸署只在同年九月及十二月進行了兩次實地視察便斷言「沒有發現該營辦商有任何違規事項」，但卻無回應投訴人向該署提供的在其他日子發現該營辦商的違規行為的資料，顯示該署處事粗疏及以偏概全。

901. 投訴人表示，於運輸署二零一七年十月及十二月兩次書面回覆她期間及其後，該營辦商一直持續上述違規行為，但運輸署只是不斷重覆相同的回覆，表示「已提醒承辦商跟進」及「目擊承辦商違規者可立即尋求警方協助，對司機作出檢控」，顯示運輸署未有充分使用其法定權力及無法處理該營辦商的違規行為。投訴人認為，運輸署繼續使用書面及口頭提示的方法去處理該營辦商的違規行為，只是浪費資源。投訴人認為該署敷衍塞責，縱容該營辦商違規，以致問題一直未獲解決。

申訴專員的觀察

運輸署跟進營辦商的違規事宜

902. 申訴專員公署（公署）認為，投訴人投訴的重點是該營辦商於營運屋邨巴士服務時持續出現違規情況，但運輸署一直未能解決問題。從投訴人提供的資料及相片可見，該營辦商的違規情況未見明顯改善，尤以使用未經批准的車輛及車輛沒有展示有效的客運營業證證明書為甚。

903. 誠然，運輸署於接獲投訴後確有跟進，包括翻查相關記錄及進行實地調查，並發信要求該營辦商留意及改善、將個案交由公共車輛檢控組跟進及安排研訊，以及將有關車輛未有展示有效客運營業證的問題轉介警方跟進，但顯然成效未彰。公署理解，運輸署不可能動用大量資源長時間監察該營辦商營運有關路線的情況。然而，投訴人提供的資料顯示，該營辦商在投訴人作出投訴的前後，仍多次使用未經准許的車輛行走該路線；例如投訴人提到的車輛，除車輛X及Y外，其他三部均是未獲批准行走該路線的車輛。在這情況下，該署於二零一七年十二月給投訴人的回覆，卻表示該署在同年九月及十二月的實地調查中，均無發現該營辦商有使用未獲批准的車輛提供服務，這除了與投訴人所述的資料不符外，亦無準確反映該署的實地調查所得。事實上，該署於二零一七年十一月二十四日的實地視察，便發現該營辦商使用一架未經許可的車輛行走該路線。

904. 公署認為，運輸署監管該營辦商營運有關路線的屋邨巴士，確有不足之處。

905. 另一方面，公署認為，負責執行《道路交通（公共服務車輛）規例》（第374章），以監管車輛有否展示有效客運營業證的部門是警務處，因此，運輸署建議乘客或其他人士若目睹有車輛沒有展示有效客運營業證，應從速報警，以便警方盡快跟進，並無不當。

906. 公署亦同意，「乘客代表」的評價對營辦商能否獲批續辦居民巴士服務，確實起著關鍵作用。因此，雖然運輸署本身有著不可推卸的監管責任，該署建議居民（包括投訴人）向「乘客代表」反映對營辦商及其司機的服務表現之不滿，以便「乘客代表」考慮是否繼續聘用該營辦商，亦是合理的做法。

運輸署給投訴人的回覆

907. 運輸署已承認，其給投訴人的回覆確有不足之處，包括未有即時查證便作覆及回覆有欠準確及詳盡，該署已責成相關職員多加注意和改善，並向投訴人致歉。

908. 有關運輸署在覆函所述的發出警告程序，與投訴人引述時任環境運輸及工務局局長在立法會會議上的言論，公署認為，其實並無二致，並非程序有變。局長所指「首先」的意思是指在監管機制下，運輸署發現有人違規後所採取的初步行動是先作警告，然後才進行研訊；而運輸署表示「在調查中發現違規情況持續，會向有關的營辦商發警告信」，同樣是指會先發出警告，再進一步才會考慮暫時吊銷、取消或更改相關客運營業證。

909. 公署認為投訴部分成立，建議運輸署提升對該營辦商的監管行動，包括加密實地調查的頻次，適時採取警告及／或研訊行動，並在證據確鑿時考慮暫時吊銷甚或取消該營辦商的客運營業證。

政府的回應

910. 運輸署接納公署提出的建議，並已提升對該營辦商的監管行動，包括在二零一八年八月與該營辦商會面，督促該營辦商必須按照客運牌照的規定營運，該營辦商亦已承諾不會使用未獲批准的巴士提供服務。運輸署在同年九月進行了跟進調查，該營辦商沒有使用未獲批准的車輛行走有關路線，但部分

車輛沒有在車輛前窗貼上認可居民服務細則核證本。就此，運輸署已向該營辦商發出警告。運輸署會繼續相關的監察行動，如發現營辦商有違規的情況，會採取適當的跟進行動。

911. 此外，為了改善營辦商因突發事故（例如車輛發生故障、遇上交通意外等）而需臨時安排其他車輛代替的情況，運輸署已由同年九月起，批准增加居民服務的後備巴士數目，以提升營辦商調配巴士的彈性，以及避免使用未獲批准車輛的情況。

運輸署

個案編號 2018/1309 - (1) 沒有監管駕駛改進課程導師的訓練班及重溫班；以及(2) 沒有跟進投訴人對課程教材的意見

背景

912. 投訴人稱於二零一二年八月及二零一八年三月，分別修讀駕駛改進課程導師訓練班（導師訓練班）及其重溫班。根據上課時的觀察，他認為課程內容、舉辦導師訓練班的機構、訓練班的老師及重溫班的考試題目均輕視駕駛安全知識，運輸署對此卻沒妥善監管（投訴點(a)）。

913. 投訴人稱，曾向運輸署反映，有關駕駛安全法例與技術的課程內容錯誤多，但該署未有妥善跟進，只是將他的意見轉介舉辦訓練班的機構跟進便了事（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

914. 導師訓練班着重課堂教導和帶領技巧，與舉辦該課程的目的相符。修讀導師訓練班的學員均為經驗豐富的駕駛者或駕駛教師，應已熟悉安全駕駛需注意的事項和相關法例。他們更需裝備的，是當他們有機會成為駕駛改進課程的導師時，如何在課堂中有效地教授，例如帶領及管理學員的學習，使學員有所互動及投入學習中。申訴專員公署（公署）認為，運輸署將導師訓練班的重點放在課堂教導和帶領技巧，並非無理。

915. 職業訓練局（職訓局）是本港提供職前及在職訓練的職業專才教育機構中最具規模的其中一所，該局並與交通運輸業界保持聯繫，運輸署因而揀選該局開辦導師訓練班，合乎情

理。另外，導師訓練班的老師有豐富的駕駛培訓經驗及資歷，熟悉駕駛安全及其他駕駛知識，符合訓練班的教學要求。再者，從訓練班學員在完成課程後的回應可見，他們對舉辦課程的機構及訓練班的老師的表現均感到滿意。公署認為，沒有證據顯示職訓局及訓練班的老師不適合舉辦或教授課程。

916. 重溫班考試題目的範圍包括教學法、安全駕駛概念及良好的駕駛態度等，符合重溫班的目的及課程內容。公署已審閱重溫班的筆試試題，確認當中有包括上述範圍。運輸署已解釋，考試合格門檻為50分，是由職訓局設定，該署尊重該局在此教學範疇上的專業知識和決定。公署認為，從行政角度而言，運輸署並無失當。無論如何，運輸署已因應投訴人的意見，將考試題目增加至20條，反映該署有作出檢討及改善。

917. 綜合上文的分析，公署認為，沒有證據顯示運輸署在導師訓練班及重溫班的課程內容、舉辦機構、授課老師及考試題目設計的範疇上有監管不善之處。因此，公署認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

918. 就導師手冊內有關安全跟車距離的說法，公署留意到，首句要求以兩秒（即時間）行車距離作為與前車的距離，但其後內容卻以車輛長度闡釋有關計算。儘管運輸署其後已進一步跟編訂該導師手冊的機構確認「車身長度每三米需一秒跟車距離」為時間距離計算方式，適用於在良好天氣下行駛的一般車輛，該部份內容並無錯誤，但未經修訂前的內容上下文不夾，不但難以理解，更有欠清晰，實有違該署需確保教導指引恰當的目標。運輸署在舉辦訓練班的機構過往多次於課程前所提交的教材中，均沒發現導師手冊內容有不妥之處，審視有欠謹慎。

919. 及至投訴人於二零一八年二月底提出意見，運輸署遂按程序作出檢討及隨即向相關機構提出具體修訂建議。該署並承諾會與相關機構進一步檢視及修訂導師訓練班的教材，反應尚算積極和正面。

920. 由於投訴人沒有直接向運輸署具體說明他的其他意見，該署未有作出跟進，屬無可厚非。該署從公署獲悉投訴人的其他意見後，已按程序檢視導師手冊內容，並會按需要作出修訂。

921. 綜合上文的分析，公署認為，投訴點**(b)**不成立，但運輸署另有缺失。

922. 公署建議運輸署謹慎審視導師訓練班的教材，倘發現有內容不妥當或不適用，須盡快向相關機構反映及要求修正。

政府的回應

923. 運輸署接納公署的建議，並已審視導師訓練班的教材，向相關機構反映內容不妥當或不適用的地方。機構已作出修正並加強教材內容，包括斜坡駕駛安全及斜路泊車時應注意的事項。運輸署會繼續與機構保持溝通，適時更新教材。

運輸署

個案編號 2018/2438 - (1) 沒有為小巴加設梯級制訂清晰規定；
(2) 加設梯級的規格只憑驗車主任決定；以及(3) 屢次更改有關加設梯級的規定

背景

924. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署以行政指令要求公共小巴加裝梯級，但規格不清及朝令夕改。

925. 投訴人表示，他們的小巴在二零一七年出車，只用了八個月便被運輸署指中門之梯級不符合規格，未能通過驗車。其後，他們按運輸署的圖則，自費安裝了新梯級，但仍被驗車主任指未完全符合要求，但可酌情通過。投訴人擔心來年又會被運輸署指不符合要求，屆時又要耗時費錢重新安裝梯級。總括而言，投訴人不滿運輸署—

- (a) 就梯級所訂的規格不清晰；
- (b) 梯級是否符合要求只憑驗車主任的決定；以及
- (c) 梯級的規格朝令夕改，使作為車主的他們無所適從及蒙受損失。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

926. 運輸署已解釋，於制訂中間梯級的設計和規格前，曾徵詢小巴業界的意見、參考日本同類型梯級的設計、實地測試梯級的模型，以及邀請長者團體試用，然後再按所得結果制訂梯

級的規格及技術規定文件，供車主及營辦商作依據改裝小巴。運輸署表示，由於公共小巴涉及不同汽車品牌和型號，車輛中門位置的原有梯級大小尺寸會有所不同，因此該署以比例方式，而非劃一尺寸，列出有關尺寸要求，以便車主及營辦商可按其小巴情況安裝合適及合規格的中間梯級。

927. 公署認為，運輸署因應不同品牌／型號的小巴有差異而以比例方式列出尺寸規格，以確保各小巴安裝的中間梯級能配合該車情況，是合理的做法。公署理解，一般車主未必能掌握以比例方式顯示的尺寸標準，惟相關的製造商應可理解該規定文件，按個別小巴的情況加裝合規格的中間梯級。公署留意到，運輸署亦已將有關規格交予各相關小巴車輛製造商／本地代理參考。因此，公署認為，投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

928. 驗車人員在驗車時會根據規格文件所列的規定檢查中間梯級。公署認為，運輸署既已制訂標準規格供驗車人員作依據，就如檢驗車輛其他部分一樣，即使交由驗車人員評定小巴裝置的梯級是否符合要求，亦符合其一貫做法。公署已審閱投訴人的小巴分別於二零一八年六月二十一日及六月二十二日獲發的車輛檢驗報告及修理通知令。公署留意到，六月二十一日的測試被評為不合格是由於「乘客出入口上落梯級的中間梯級沒有安裝」，而非已安裝中間梯級但梯級不符合規格。六月二十二日，該小巴獲評定測試合格。總括而言，並無資料顯示交由驗車人員決定中間梯級是否符合要求的做法有不當之處。因此，公署認為，投訴點(b)不成立。

投訴點(c)

929. 公署認為，運輸署當初推出有關措施，是為了幫助長者及有需要人士上下車，其本意良佳。其後因應多名乘客絆倒受傷而收回有關要求，亦可算是反應迅速。然而，運輸署於不足一年內兩次推出中間梯級的不同規格，其後又兩度收回，難免

會令車主及營辦商感到該署的決定朝令夕改，亦增加他們改裝梯級之負擔。

930. 運輸署認為，由於裝有中間梯級的公共小巴數目尚少，乘客在下車時未必充分意識到有該梯級。公署認為，既然加裝梯級的成本只是4,000元，運輸署要求所有小巴安裝中間梯級（除非基於其設計限制不適宜安裝），對業界來說亦不會是沉重的負擔。另一方面，從運輸署的觀察可見，相當部分的乘客（包括長者）根本不會用中間梯級，亦有不少乘客差點絆倒，可見有關措施的設計原意與實際操作的效果有很大落差。公署認為，運輸署應從是次事件汲取經驗，日後在考慮類似的新措施前，可先作出試行，並派員到小巴上觀察，確保有關措施的效益後，才全面推行。

931. 此外，公署同意運輸署的檢討結果，於推行加裝中間梯級前，充足的宣傳，讓市民有充分預備需留意該新增梯級，尤其重要。運輸署推行中間梯級，主要依賴車站及車內的海報及貼紙，以及電台聲帶作宣傳，未免不足。再加上裝有中間梯級的小巴只佔甚低比例，乘客日常多數仍會乘搭沒有中間梯級的小巴，偶然遇上已改裝的小巴時難免不適應，易生意外。綜合以上分析，公署認為，投訴點(c)不成立，但該署另有缺失。

932. 公署建議運輸署—

- (a) 日後推行類似新措施時，應考慮先作試行，確保其效益後才全面推行；
- (b) 須作充足宣傳，讓市民有充分預備使用新措施；以及
- (c) 在可行情況下，考慮一次過推行有關措施，以便市民適應。

政府的回應

933. 運輸署接納公署提出的全部建議。運輸署承諾在日後推行類似新措施時，會考慮先作試行，確保其效益後才全面推行，並且會作充足宣傳，讓市民有充分預備使用新措施。此外，在可行情況下，運輸署會考慮一次過推行有關措施，以便市民適應。

運輸處

個案編號 2018/2629, 2018/2630, 2018/2631, 2018/2634 及 2018/2635 - (1) 沒有監管某公共交通營辦商的服務和表現；以及(2) 漠視馬灣居民的交通需要

背景

934. 二零一八年七月，申訴專員公署（公署）接獲馬灣居民（投訴人）對運輸署的投訴。

935. 投訴人表示，根據政府與馬灣東北綜合發展區發展商所簽訂的協議，發展商有責任提供妥善的渡輪服務和巴士服務往來馬灣，現時馬灣渡輪及居民巴士服務由某公共交通營辦商經營。早前，該營辦商以渡輪服務多年錄得虧蝕為由，向運輸署申請削減渡輪班次，並提出「以車代船」的方案，引起居民強烈不滿並反對計劃。此外，該營辦商亦向運輸署申請削減巴士班次。投訴人認為，發展商當日承諾向馬灣居民提供妥善的渡輪及巴士服務，以取得政府支持有關發展項目，惟該營辦商現時提出的申請嚴重違反當初對政府及馬灣居民（包括珀麗灣居民）所作的承諾。投訴人並指，該營辦商營運巴士及渡輪服務不善，經常出現脫班情況，甚至意外頻生。投訴人對運輸署的不滿綜合如下：

- (a) 該營辦商無理以虧損為由，要求削減渡輪班次及申請加價，違反發展商當年申請發展的條件，惟運輸署沒有作出監管；
- (b) 該營辦商無理要求削減巴士服務及申請加價，違反發展商當年申請發展的條件，惟運輸署沒有作出監管；
- (c) 該營辦商的巴士及渡輪服務經常出現脫班情況，甚至意外頻生，但運輸署沒有妥善監管；以及

(d) 在同年七月八日至十日期間，多條居民巴士線多次出現脫班、壞車及服務不足的情況，導致居民候車時間大增及大排長龍，惟該營辦商未有通知居民及採取應變措施。投訴人不滿運輸署沒有要求該營辦商按合約提供足夠巴士班次，以及未有向其發出警告。

936. 就上述，投訴人不滿運輸署一直未有妥善監管該營辦商的營運情況，漠視馬灣居民的交通需要。

申訴專員的觀察

937. 公署認為，運輸署已詳細解釋該署對該營辦商向馬灣居民提供渡輪及居民巴士服務的監管機制，以及交代現時相關服務的水平。

投訴點(a)

938. 經審研與個案相關的資料，包括該營辦商自二零零八年至今申請調整其中一渡輪服務之記錄，公署發現，該營辦商曾五度要求削減該渡輪服務在不同時段的班次，經考慮各項因素後（如乘客需求、營辦商的財政狀況及表現、調整建議對乘客的影響及申請理據等），運輸署曾兩次否決相關申請（包括二零一八年六月的申請）。雖然運輸署曾批准該營辦商削減該渡輪班次，惟根據該署在二零一八年六月進行的調查，該渡輪航線之載客率最高為86%，可見現時該線的渡輪服務可應付居民的整體需求。

939. 根據記錄，運輸署最近一次批准該營辦商就兩條渡輪航線提出的加價申請是在二零一五年七月，新收費由二零一六年五月八日生效至今。公署當時曾收到市民不滿運輸署批准加價的投訴，查訊結果顯示，該署批准該營辦商的加價申請時已考慮一系列的因素，特別是該營辦商多年來的嚴重虧損（乘客量

有限及沒有顯著增長，而營運支出又不斷增加），並已經過廣泛的諮詢。從行政角度而言，並無證據顯示運輸署有失當的地方。公署認為，加價從來都是不受歡迎的決定，但運輸署不能單單因為有居民反對便否決加價申請，而忽略其他影響渡輪服務的相關因素。

投訴點(b)

940. 運輸署已交代，如該營辦商欲更改服務詳情表的細則，包括時間表、班次及收費等，必須先獲得居民代表的支持。就該營辦商二零一八年六月建議分別取消及縮減兩條居民巴士路線之部分班次，及增加四條居民巴士路線的票價，該營辦商已按既定程序徵詢居民代表的意見。據了解，該營辦商其後亦沒有向運輸署提出削減居民巴士服務班次或加價之申請。公署認為，並無資料顯示運輸署有行政失當。

投訴點(c)

941. 公署知悉運輸署有機制恆常監察馬灣的渡輪及居民巴士服務。公署已審閱相關渡輪及居民巴士服務在過去五年的脫班、意外及投訴數字，撇除因該營辦商在二零一八年六月申請取消其中一渡輪航線平日之航班和建議削減部分居民巴士路線之服務及加價，導致馬灣居民在同月及七月向運輸署作出大量投訴外，公署認為，整體而言，相關脫班、意外及投訴數字均屬於低水平。

942. 因應渡輪航線的脫班率自二零一七年起有輕微上升的情況，運輸署已研究導致脫班問題之原因，並與該營辦商跟進其營運渡輪的情況。從行政角度而言，公署認為，運輸署已作出適切的處理。至於居民巴士服務，運輸署一直透過多次實地調查及檢視該營辦商提交的營運記錄，監察各居民巴士路線的服務水平。事實上，根據該署進行的實地調查記錄，在二零一七年，為應付居民需要，六條居民巴士線中有四條線開出的班次均較服務詳情表規定的為多。總括而言，公署認為，運輸署一

直有適當地監管該營辦商的運作情況，以確保服務水平。

投訴點(d)

943. 就個別居民巴士路線於同年七月八日至十日期間未有提供足夠的巴士服務之情況，公署認為，運輸署有積極作出跟進，除了即時要求該營辦商調查事故原因及作出解釋外，該署亦進行了跟進調查，以及向該營辦商發出提示信。根據運輸署跟進調查的結果，該營辦商其後已提供足夠班次行走各條居民巴士路線。

944. 公署認為投訴不成立，但從上述事件留意到，該營辦商當時實已根據服務詳情表列明的班次提供居民巴士服務，然而服務詳情表規定的班次數目根本不足以應付居民的日常需求，以致當該營辦商未能提供額外班次時，便造成乘客大排長龍候車的情況。而該營辦商在過去數年亦有就部分居民巴士路線加開額外班次，可見現時服務詳情表規定的班次數目無法滿足馬灣居民的交通需要。公署認為，該營辦商有必要與居民代表從長計議（如研究需否調整服務詳情表所訂的班次或以載客量較大的巴士接載居民），在雙方達成共識後向運輸署提出有關方案，讓該署從整體交通規劃的角度進行審批。

945. 公署建議運輸署—

- (a) 繼續密切監察該營辦商提供的渡輪及居民巴士的服務及運作水平，研究如何加強處理有關馬灣的交通事故之應變安排，以滿足居民的交通需要；以及
- (b) 重新檢討馬灣的交通規劃指引，按居民實際的交通需求和模式，和地區的交通網絡發展，調整渡輪航線及居民巴士的服務詳情表，俾能長遠為馬灣居民提供穩定和妥當的交通服務。

政府的回應

建議(a)

946. 運輸署同意公署的建議，會繼續密切監察該營辦商提供的渡輪及居民巴士的服務及運作水平。運輸署亦已因應居民巴士服務穩定性的問題實施一系列的改善措施，當中包括於二零一九年六月批准居民巴士服務乘客代表所聘用的較具規模營辦商，營運服務馬灣的其中一條居民巴士輔助服務路線，以增加整體服務的備用車輛及司機，提升其穩定性。此外，運輸署已與營辦商完成優化青嶼幹線交通事故時的應變計劃的細節，並自二零一九年四月曾數次啟動應急方案，在居民巴士服務因突發事故導致嚴重交通擠塞或因惡劣天氣需要短時間內接載大量乘客時，提供緊急渡輪服務，有效疏導受影響的居民巴士乘客。

947. 運輸署會繼續與營辦商跟進其他可行的改善措施，以進一步改善居民巴士服務，及密切監察運作及服務水平。

建議(b)

948. 運輸署同意有需要檢討馬灣交通規劃指引並已展開相關工作，包括分析現時居民的交通需求、出行模式及意見。另一方面，政府會因應馬灣南的房屋發展規劃，檢視整個馬灣地區的長遠交通及運輸服務需求，以及有關的交通規劃指引。由於交通規劃指引現時載於大綱圖的說明書內，運輸署會根據修訂說明書的既定程序，諮詢相關持份者，然後向城市規劃委員會提出有關指引的修訂，以盡快完成相關程序。

運輸署

個案編號 2018/3195 - 延誤維修某運輸交匯處一幅損毀的牆壁

背景

949. 二零一七年五月，一個屬運輸署管理的公共運輸交匯處（該交匯處）發生一宗交通意外，近出口處的一幅牆壁在該意外中遭撞毀。二零一八年五月三十日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署，指運輸署直至他向公署投訴時，仍未維修該牆壁。

950. 該交匯處的一般日常維修、保養及清潔工作，是根據該交匯處啟用前由各個相關持份者按協定達成的一份維修作業表來履行各樣分工。運輸署負責管理該交匯處，包括監管使用該交匯處的公共運輸服務營辦商及協調和安排該處的清潔、維修及保養工作。運輸署會根據上述維修作業表就各項分工進行協調。

951. 二零一七年五月十一日，一輛巴士在該交匯處發生意外，撞毀交匯處內部分欄杆及近出口處的牆壁。

952. 在該次交通意外中，受損物件包括該交匯處內的部分欄杆、近出口處的牆壁，以及緊連該牆壁飾面的一條消防隔火閘門路軌（消防路軌）。按維修作業表，路政署及建築署分別負責該些欄杆及牆壁的維修工作。惟消防路軌的維修工作卻並未包括在維修作業表內，故運輸署需先釐清由誰負責維修，方可協調建築署及該負責部門／單位一併維修牆壁及消防路軌。由於負責外牆保養及牆身結構維修的持份者作出視察後，認為該牆壁的受損程度沒有構成即時危險，巴士仍可繼續使用受損牆壁旁邊的巴士停車灣和出口通道，故運輸署沒有先行安排維修該受損牆壁。

申訴專員的觀察

953. 公署認為，事件源於一宗交通意外，運輸署需確立有關的責任誰屬及巴士公司會否自行安排維修，才決定下一步的跟進行動，本屬無可厚非。運輸署亦有跟相關持份者視察並確定受損設施不會構成即時危險或妨礙該交匯處運作，因此無急切需要即時安排維修。不過，公署認為，巴士公司在意外發生多個月後一直未能作明確答覆，從公眾利益出發，運輸署實應考慮先行安排維修，若日後巴士公司確認責任，屆時才向巴士公司追討維修費用，而無需遙遙無期地等到巴士公司作覆才安排下一步行動。事實上，從運輸署提供的資料，公署留意到，在該次意外中遭撞毀的部分欄杆亦是由路政署於二零一七年六月（即意外發生約一個月後）維修，事後再向巴士公司追討維修費用。

954. 運輸署作為整體管理該交匯處的部門，確實需要各持份者的配合，以助釐清各樣分工安排。公署理解，案中的消防路軌並未載列於維修作業表內，因此運輸署需聯絡不同部門及持份者尋求協助，難免耗時。從事件經過可見，運輸署在尋找負責單位的過程中處處碰壁，特別是相關物業管理在數個月後才表示拒絕維修，公署亦諒解運輸署的難處。公署認為，運輸署應汲取這次教訓，日後在制定維修作業表時，應確保所有設施均包括在內，避免爭拗。此外，運輸署經檢討後亦承認，其處理有可改善之處，包括可改善各方溝通，更積極安排實地視察，以及嘗試以其他途徑先跟持份者確認工作項目以節省時間。

955. 綜合以上分析，公署認為這宗投訴部分成立。公署建議運輸署—

- (a) 日後遇到同類個案，應按情況考慮先行安排維修，待確定事件責任誰屬再向該方追討維修費用，以免耽誤維修工程；

- (b) 應盡快檢討該交匯處的維修作業表，查找未被納入該表的設施項目，與相關持份者商討並確定日後由誰負責這些項目；以及
- (c) 日後在制定類似的維修作業表時，應考慮加入「其他」一欄，由設施的擁有或負責單位負責維修保養，避免出現無人認領的設施。

政府的回應

956. 運輸署接納公署提出的全部建議，並已採取以下行動。

建議(a)

957. 運輸署在日後遇到同類個案時，會按情況考慮先行安排有相關經驗及技術的政府部門／持份者維修，然後再向責任人追討維修費用，以免耽誤維修工程。

建議(b)

958. 運輸署已聯同相關政府部門詳細檢視該交匯處的維修作業表，修訂以往未有清晰界定維修保養責任的項目、更新部分現有項目的分工，以及就部分現有項目涵蓋範圍作出更詳細的描述，以便清晰確認負責維修保養不同項目的部門。而為改善該交匯處維修作業表的完整性，部分應由非政府部門（如：巴士公司）負責的維修保養項目，亦已新增在維修作業表內。

建議(c)

959. 運輸署在近年參與商討及制定新公共運輸交匯處的維修作業表時已要求加入「其他」一欄，以涵蓋未能盡錄或清楚界定的項目，並由該物業的發展商負責該等維修保養工作，以避免設施出現無人負責的情況。運輸署會繼續採用以上的安排。

運輸署

個案編號 2018/3248 - (1) 未經投訴人同意，把其車輛的擁有權轉讓予另一名人士；以及(2) 拒絕為該車輛續牌

背景

960. 投訴人稱，根據運輸署的規定，如辦理車輛過戶申請，舊車主本人須親身前往該署辦理。然而，運輸署在未經她授權或親身前往該署辦理過戶申請的情況下，在二零一五年十月二十六日把她名下一輛私家車（事涉車輛）轉名至他人（該車輛仍由投訴人管有）。投訴人曾就此事報警處理，惟警方當時未能捉拿到涉案人士。事件發生至投訴人向申訴專員公署（公署）提出申訴時已約三年，投訴人擔心若不辦理事涉車輛的續牌手續，運輸署會註銷該車輛及車牌，惟該署指她必須得到法庭的判決才可辦理事涉車輛的續牌手續。就上述事宜，投訴人不滿運輸署—

- (a) 未經她授權便辦理事涉車輛的過戶申請；以及
- (b) 拒絕為該車輛續牌。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

961. 運輸署已澄清，在辦理車輛過戶申請時，新車主只須帶同已獲原有登記車主簽署的過戶通知書，連同所須文件（包括車輛登記文件正本）親往該署辦事處辦理即可，原有登記車主（舊車主）無須親身辦理有關申請。

962. 公署認同，車輛登記文件是核實車主身份的重要文件，車主有責任妥善保管，並在文件上簽署，以保障自己的利益。根據投訴人二零一六年三月十一日於警署所作的口供，她於二零一五年九月將事涉車輛的車輛登記文件正本交給一直為她辦理車輛事宜的代理人，讓代理人處理續牌及保險，但之後該代理人音訊全無。投訴人表示，她已無法記起曾否於車輛登記文件正本上簽署，而她其後向公署提供該車輛登記文件的副本，登記車主簽署一欄上則沒有簽名。公署認為，此案的關鍵在於當日辦理車輛過戶的人士能否出示事涉車輛的車輛登記文件正本，以及過戶通知書上的簽名是否與車輛登記文件上的簽名相符。就第一點，由於運輸署已根據檔案存廢期限的規定，按既定程序銷毀與事涉車輛過戶申請相關的文件，因此未能向公署提供該車輛登記文件。但從投訴人的陳述，投訴人的車輛登記文件已交予他人，因此有關人士當日有可能出示車輛登記文件正本。至於第二點，公署發現，在過戶申請書上的簽名，與投訴人在投訴表格上的簽名完全不同，但由於投訴人不能確定曾否於車輛登記文件正本上簽署，縱然她提供給公署的該文件的副本上沒有簽署，公署無法確定該副本是於何時複印，以及她之後有否再於正本上簽署。在此情況下，公署亦無法核實過戶通知書上原有登記車主（即投訴人）的簽署與車輛登記文件正本上的簽署是否相符，甚或車輛登記文件正本有否遭他人冒簽。故此，公署無法確定運輸署的職員當日有否按既定程序核實兩份文件上的登記車主簽署是否相符。

963. 另一方面，公署經審閱該過戶通知書後發現，通知書上填寫的登記車主之英文姓名其中一個英文字母，跟投訴人的英文姓名明顯不符。根據運輸署處理車輛過戶申請的既定程序，櫃檯職員會核對過戶通知書上的登記車主資料與該署電腦系統之記錄是否相符，然後會由另一名職員再次核實。公署認為，經雙重核實資料後才批准車輛過戶的做法，本應穩妥。然而，運輸署經過兩名職員的核對，加上調查此案的人員的檢視，竟然未能發現該錯處，公署對此感到驚訝。

964. 公署認為，車輛過戶涉及貴重資產的轉移，處理上必須極度小心謹慎，運輸署有必要正視以上問題，認真訓示職員，及檢討現行處理車輛過戶申請的程序有否需要改善之處。

965. 綜合上文的分析，公署就投訴點(a)的結論是不成立，但認為運輸署另有缺失。無論如何，投訴人已就事涉車輛涉嫌遭非法過戶一事向警方報案，事件應交由警方繼續處理。至於警方如何進行調查，公署無權干預和置評。

投訴點(b)

966. 運輸署已解釋，根據該署記錄，事涉車輛已過戶給他人，投訴人不再是該車輛的登記車主，因此該署在警方或法庭確定事涉車輛是遭非法過戶前，不能受理由投訴人提交的續領車輛牌照申請。公署認為，運輸署的解釋合理。因此，投訴點(b)不成立。

967. 然而，鑑於調查發現的缺失，公署建議運輸署—

- (a) 提醒職員，在處理車輛過戶申請時，務須小心核對所有申請資料；若發現任何不符或可疑之處，應按情況直接跟登記車主確認；以及
- (b) 認真檢討現行處理車輛過戶申請的程序有否需要改善之處，以確保查核過程準確無誤。

政府的回應

968. 運輸署接納公署提出的建議，並已採取以下措施。

建議(a)

969. 運輸署已訓示職員在處理車輛過戶申請時，必須小心核對所有申請資料，以及參考證明文件以覆核「車輛過戶通知書（的士除外）」（過戶通知書）上的資料。

建議(b)

970. 運輸署已在二零一九年進行檢討，並向牌照事務處職員發出更新的書面工作指引，列明處理車輛過戶申請的標準步驟。在運輸署的雙重覆核制度下，職員必須特別留意在申請中容易混淆的字母和數字、參考車輛登記文件以覆核過戶通知書上車主的簽名，以及在有需要時直接向登記車主及／或新車主查核申請資料。運輸署提醒所有相關的職員嚴格恪守指引上的要求，並於每六個月將指引向牌照事務處前線職員傳閱一次，以及將指引納入新員工的培訓資料內。運輸署亦透過多項宣傳途徑（在牌照事務處張貼通告及派發宣傳單張，以及由櫃檯職員口頭提示申請人（或其代理人）等）向登記車主宣傳必須在車輛登記文件上簽署，以及應妥善保存該文件。

運輸署

個案編號 2018/3343(I) - 拒絕提供有關私家車及輕型貨車年檢的實務守則

背景

971. 二零一八年八月，投訴人向運輸署提交查閱資料的申請，要求運輸署提供根據《道路交通條例》（第374章）第88F(1)(a)條發出的《指定車輛測試中心實務守則》（《實務守則》）現行版本的副本。《實務守則》訂明指定車輛測試中心在檢驗私家車及輕型貨車（車輛檢驗）時須遵行的守則及程序，並指明車輛檢驗的裝備。運輸署會不時以勸諭信形式發出新的指引或規定，以供指定車輛測試中心遵從。此外，《實務守則》亦附有《驗車員手冊》，為車輛檢驗的檢查程序提供詳細指引。

972. 運輸署援引《公開資料守則》（《守則》）第2.9(c)段拒絕其索取資料申請，表示指定車輛測試中心的運作和向公眾提供的服務獲運輸署授權，如披露《實務守則》的資料，會令指定車輛測試中心的妥善而有效率的運作受到傷害或損害。投訴人就運輸署拒絕其申請向申訴專員公署（公署）投訴。

申訴專員的觀察

973. 車輛檢驗的目的是確定車輛宜於道路上使用。只要車輛符合運輸署所訂定的所有車輛檢驗標準，就應獲評定為宜於道路上使用。公署認為，披露車輛檢驗要求及測試方法，應不會損害車輛檢驗的成效或目的。相反，披露此類資料更會提高市民對車輛檢驗的認識及車輛檢驗的透明度。事實上，類似的車輛檢驗措施在海外十分普遍，例如在澳洲、加拿大、英國和美國等許多其他國家，與車輛檢驗有關的檢查手冊（載有車輛檢

驗要求及測試方法) 均可供市民查閱。嚴格來說, 在香港, 指定車輛測試中心負責人及認可車輛測試員並沒有義務將《實務守則》及相關文件的內容保密。

974. 雖然運輸署強調《實務守則》是供內部使用, 並非用以讓車主為車輛檢驗作準備, 但《公開資料守則的詮釋和應用指引》第1.9.2及1.10.2段明確指出, 申請人的身分(例如車主)及索取資料申請的目的(例如為車輛檢驗作準備)通常不會影響部門是否發放所要求資料的決定。《實務守則》的目的與索取資料申請的目的不相符, 並非根據《守則》拒絕披露資料的充分理由。

975. 此外, 運輸署重申, 《實務守則》及《驗車員手冊》所載的資料敏感, 並可能會被公眾誤解, 但這些並非根據《守則》第2部分拒絕披露所要求資料的充分理由。

976. 至於防貪措施, 公署仔細審閱了相關勸諭信, 內容主要說明處理車輛檢驗的預約/進行測試的做法及程序。公署認為, 披露這些勸諭信應不會如運輸署所指引致串通或影響防貪措施的成效。

977. 總而言之, 公署不接受運輸署援引《守則》第2.9(c)段拒絕讓投訴人查閱現行版本的《實務守則》及其附件。

978. 鑑於上述意見, 公署認為投訴人對運輸署的投訴成立。儘管如此, 公署對運輸署就《實務守則》展開全面檢討, 以期日後在該署網頁發布更新版本的做法, 表示讚賞。

979. 公署指出, 現行版本的《實務守則》收錄了多份運輸署過去發給指定車輛測試中心的勸諭信, 這些內容並非公眾容易理解, 甚至指定車輛測試中心負責人及認可車輛測試員也不易掌握。況且, 投訴人如想取得整份數以百頁的《實務守則》連附件, 便須支付不菲的複印費用。

980. 鑑於現行版本的《實務守則》篇幅浩繁，而運輸署擬於二零一九年年中把更新版本上載至運輸署網頁供公眾免費查閱，公署建議運輸署與投訴人進一步澄清他的索取資料申請。如投訴人仍想取得整份現行版本的《實務守則》的副本，或只需要不包括附件的《實務守則》，運輸署均應接納他的要求。如果運輸署認為《實務守則》任何部分的內容屬於《守則》第2部分涵蓋範圍而不應披露，運輸署可刪除有關內容並向投訴人解釋。

政府的回應

981. 運輸署接納公署的建議，並已聯絡及告知投訴人現行版本的《實務守則》及其附件的總頁數、大約的影印費及運輸署擬把更新版本的《實務守則》及其附件上載運輸署網頁以供公眾免費查閱的時間表。投訴人回覆表示他會等待更新版本的《實務守則》及其附件上載至運輸署網頁後自行下載，並決定不索取現行版本的《實務守則》的複印本。

982. 運輸署已完成更新《實務守則》及其附件的工作，並已於二零一九年五月九日將更新版本的《實務守則》上載至運輸署網頁，隨後亦已通知投訴人可在運輸署網頁查閱更新版本的《實務守則》。

職業訓練局

個案編號 2017/5154 - 提供誤導性資訊，以及無理拒絕退還留位費

背景

983. 投訴人甲君的女兒報讀職業訓練局（職訓局）轄下的青年學院，但成績不足以入讀她心儀的幼兒教育高級文（幼教高級文憑）課程。由於職訓局的網頁、課程小冊子和招生中心職員所提供的信息令她以為取得職專文憑（印刷媒體）（印刷職專文憑）後可報讀幼教高級文憑課程，甲君遂替她繳交5,000元留位費，讓她就讀印刷職專文憑課程。甲君其後得悉該兩項課程其實並不銜接，於是向青年學院要求退款，惟遭拒絕。

984. 職訓局向申訴專員公署（公署）解釋，職專文憑學歷只可銜接某些高級文憑課程，而印刷職專文憑課程是不可銜接幼教高級文憑課程的；該局的網頁及課程小冊子已有清楚說明，並且提醒報讀者必須參閱個別課程的入學條件。該局亦否認其職員曾向甲君的女兒提供誤導性資訊。

申訴專員的觀察

985. 由於缺乏獨立佐證，公署無法確定招生中心職員有否向甲君的女兒提供錯誤信息。然而，印刷職專文憑課程基本資料確有這樣的敘述：「取得職專文憑學銜的畢業生可報讀職訓局所開辦的高級文憑課程。」那句子或會令甲君的女兒誤會在取得印刷職專文憑後，即可報讀該局任何一項高級文憑課程。因此，公署認為這宗投訴成立。

986. 公署建議職訓局－

- (a) 從速審視所有職專文憑課程的簡介資料，並盡快修改有誤導成分的內容；以及
- (b) 向甲君退回留位費。

職訓局的回應

987. 職訓局接納公署的建議。職訓局已即時修訂相關資訊，並向甲君退回留位費。

水務署

個案編號2018/0144 - (1) 職員在進入樓宇實地視察前，無理拒絕向投訴人提供資料以作登記；以及(2) 損壞一個水缸的上蓋

背景

988. 二零一七年十月二十七日上午，X大廈法團主席收到民政事務總署的電郵，表示水務署須進入大廈檢查食水，請求法團與水務署聯絡。同日下午六時許，法團司庫（即投訴人）致電聯絡水務署，並向接電職員提供了他的聯絡電話號碼，以及相約水務署於同年十月三十日到X大廈進行視察。

989. 當天早上，投訴人收到一名水務署職員的來電，表示該署的人員正前往X大廈，投訴人遂在大廈門外等候。稍後，投訴人見到四名沒有穿著制服的人士到達（相信是水務署職員）。投訴人要求他們各人提供證件以作登記，但他們拒絕出示證件。投訴人遂致電法團主席及報警求助。不久，法團主席到場，但他們仍拒絕出示證件。直至警方到場，其中三人才出示證件並進入大廈。

990. 在進入大廈後，水務署職員私自前往平台，破壞已鎖上的地下食水缸蓋以進行檢查，更令缸蓋不翼而飛。投訴人指該署職員態度惡劣，並且破壞大廈供水設備，遂於二零一八年一月向申訴專員公署（公署）投訴—

- (a) 職員在進入 X 大廈工作時，無理拒絕提供身份證明文件作登記之用；以及
- (b) 職員在工作當日破壞該大廈的食水缸蓋。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

991. 水務署承認，職員在視察當日未有提供職員資料作登記之用，確有不足之處。公署認為事件反映水務署職員欠缺內部溝通，視察的安排亦欠妥善。

投訴點(b)

992. 經審閱水務署提供的相關照片後，公署認為水務署對缸蓋及鉸位的描述可信（即二零一七年十月十一日視察時，已發現水缸蓋連接鉸位斷裂，水缸沒有上鎖，缸蓋可整個移走。二零一七年十月三十日再視察時，發現食水缸沒有蓋上缸蓋）。無論如何，假如法團仍認為水務署須就水缸蓋的損壞負責，可考慮徵詢律師意見，透過法律途徑解決。

993. 公署認為，投訴點(a)成立，而投訴點(b)不成立。總括而言，這宗投訴部分成立。公署向水務署作出以下建議—

- (a) 水務署應就職員在視察的處事不當，向投訴人書面致歉；及
- (b) 水務署擬舉辦加強客戶服務培訓的工作坊，應盡快進行，以減低市民因溝通上的問題所引來的投訴。

政府的回應

994. 水務署接納公署的建議。

建議(a)

995. 水務署就水務署職員處理投訴人要求登記職員證一事的不足之處向投訴人致歉。

建議(b)

996. 水務署已為前線職員舉辦有關客戶服務培訓的工作坊，以加強前線職員在應對市民時的溝通技巧及知識。此外，水務署已委託公務員培訓處為前線職員舉辦一系列針對水務署日常運作的客戶服務培訓課程，以提升客戶服務質素。

水務署

個案編號2018/2704A - (1) 在無提供活荷載數據下指稱某配水庫上蓋的構築物符合結構安全；(2) 就該配水庫上蓋是否有構築物提供前後不符的資料；(3) 沒有回覆投訴人關於該配水庫內的食水可能受污染的查詢；以及(4) 沒有保養該配水庫上蓋的用地

背景

997. 投訴人不滿水務署沒有妥善回應有關甲乙兩個食水配水庫上蓋土地用途及相關的查詢，其投訴點如下－

- (a) 水務署無法提供該兩個食水配水庫的活荷載數據，卻指配水庫上蓋的構築物「符合結構安全」，並不合理；
- (b) 水務署回覆投訴人的查詢時否認乙食水配水庫上蓋有加建構築物，但在回覆「反對食水配水庫興建實彈射擊場關注組」(關注組)二零一八年五月十七日的信函時卻指上蓋有加建不屬該署的構築物。投訴人質疑水務署前言不對後語；
- (c) 投訴人稱，射擊活動使用鉛製彈藥，若在配水庫上蓋興建射擊場會產生大量鉛污染物。投訴人認為，若配水庫通風口損壞，食水便會受污染。投訴人於二零一八年五月三十日向水務署提出質詢，指該署不應將配水庫上蓋租給實彈射擊會作射擊用途，惟該署至二零一八年八月三日回覆時仍未正面回應鉛污染，如土壤污染等問題；及
- (d) 投訴人認為水務署沒有妥善維修保養甲食水配水庫，以致地面通風口雜草叢生，以及於上蓋構築物的屋簷下發現多於一個蟲穴。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

998. 水務署是因年代久遠而無法提供甲食水配水庫的活荷載記錄。水務署已交代該署認為該配水庫上蓋用地的構築物符合結構安全的理據。申訴專員公署（公署）接納水務署的解釋。水務署亦已交代乙食水配水庫的設計記錄所載的活荷載數據，以及澄清某協會並沒有在該配水庫上蓋結構範圍內搭建任何構築物，公署認為投訴點(a)不成立。

投訴點(b)

999. 水務署已就回覆關注組時所指的不屬該署的構築物作出澄清。不過，從投訴人提供的資料，公署留意到，水務署在回覆其查詢時，曾表示並無乙食水配水庫活荷載數據，但水務署其後卻能向公署提供有關數據。公署認為，情況有欠理想。因此，公署認為，投訴點(b)不成立，但部門另有缺失。公署敦促水務署回覆公眾查詢／投訴時，務須謹慎提供準確的資料。

投訴點(c)

1000. 就投訴點(c)，水務署已詳細解釋乙食水配水庫的儲水會受鉛污染的風險極低之理據。再者，該署過往的食水樣本檢測結果均完全符合標準。公署認為，並無資料顯示水務署未有妥善考慮和監察該配水庫的儲水會受配水庫上蓋的射擊活動影響水質之風險。公署已審閱水務署二零一八年六月十二日的覆函，就投訴人關注射擊活動會產生大量鉛污染物，水務署在回覆中交代了會定期抽取水樣本作水質測試，包括金屬含量，而過往的測試結果均顯示水質符合標準。公署認為，該覆函已適當回應了投訴人對水質的關注。然而，若水務署能就某協會使用的器材／設施及配水庫的防污染設計作出更詳細解釋，相信會有助進一步釋除投訴人的疑慮。公署認為，投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

1001. 就投訴點(d)，水務署已澄清，甲食水配水庫上蓋用地現時由相關地政處，而非水務署管理。雖則如此，水務署已按其職權範圍跟進該配水庫的事宜。因此，公署認為，投訴點(d)不成立。

1002. 公署認為，整體而言，投訴人對水務署的投訴不成立，但該署另有缺失。雖然乙食水配水庫的設計記錄是30多年前的資料，水務署職員或需花較多時間翻查不同檔案和館藏，始能找出該配水庫的活荷載數據。然而，水務署向投訴人指沒有相關數據，畢竟並非事實。

1003. 水務署應指示職員，處理市民的查詢／投訴時，務須謹慎翻查及確認有關資料無誤，方作回覆。若預計需較長時間處理，應盡早告知查詢／投訴人有關情況。

政府的回應

1004. 水務署接納公署的建議，並已再次傳閱有關的部門訓令予相關職員，提醒他們必須遵照規定的程序處理索取公開資料的要求，亦務須謹慎翻查及確認有關資料無誤，方作回覆，並在預計需較長時間處理過案時，盡早告知查詢／投訴人有關情況。水務署會每六個月傳閱該部門訓令。

第三部分
— 就主動調查個案所提出建議的回應

屋宇署及食物環境衛生署

個案編號 DI/414：政府部門如何處理冷氣機滴水問題

背景

1005. 申訴專員公署（公署）每年接獲多宗有關食物環境衛生署（食環署）沒有妥善跟進冷氣機滴水問題的投訴。

申訴專員的觀察

食環署

1006. 公署這項主動調查發現，食環署在處理冷氣機滴水投訴方面有五項不足之處。

不足(a)：發出「妨擾事故通知」後，不一定覆查冷氣機情況

1007. 食環署在調查／覆查冷氣機滴水個案期間，一旦天氣轉涼，住戶暫停使用冷氣機，該署便不會進入事涉住戶的單位進行冷氣機測試，而個案亦也就不了了之。但到夏季再臨時，冷氣機滴水問題又重現，投訴人須重新作出投訴，該署又須重頭進行調查。如此情況周而復始，問題揮之不去，可能多年未獲徹底解決。

不足(b)：沒有就冷氣機測試應持續多久訂定標準

1008. 食環署沒有就冷氣機測試應持續多久訂定標準。

1009. 公署認為，儘管冷氣機測試所需的時間或會因情況而異，但食環署仍應就測試時間多久訂定合理標準，令測試結果較準確、更具說服力。若冷氣機在測試開始後短時間內便出現滴水，測試自然無須繼續；否則，食環署職員便理應持續進行測試（例如至30分鐘）。職員如在評估個案的情況後，認為需要更長時間觀察測試結果，亦當可進一步延長測試時間。

不足(c)：沒有按投訴人所提供滴水時段的資料集中進行巡查

1010. 有個案顯示，食環署沒有依據投訴人所述滴水出現的時段進行巡查，結果看不到有冷氣機滴水。這不單費時失事，徒勞無功，亦不符合食環署本身的工作指引。

不足(d)：在發出「預約通知」後，沒有按照工作指引跟進

1011. 另有個案顯示，食環署不按照工作指引行事，未有在發出「預約通知」後適時作出跟進，盡快進入涉嫌有冷氣機滴水的單位測試冷氣機，以確定冷氣機有否滴水。

不足(e)：沒有妥善記錄視察所得

1012. 亦有個案顯示，食環署職員在視察後，沒有記錄他們有否進行冷氣機測試，這不單是巡查人員疏忽，其上司及管理層也須負責。

屋宇署

1013. 公署亦知悉，大廈裝設冷氣機中央去水管（中央去水管），可以更妥善處理冷氣機滴水問題。目前，沒有法例規定大廈必須裝設中央去水管，而較舊的大廈一般都沒有這類裝設。因此，公署於這項主動調查亦研究了屋宇署可否引入措施，促使／鼓勵大廈在大維修時安裝中央去水管。

1014. 屋宇署同意，在進行樓宇外牆維修時裝設中央去水管，是合適的時機，且合乎經濟效益。

1015. 公署建議食環署—

- (a) 在調查／覆查冷氣機滴水個案（包括已發出「妨擾事故通知」的個案）期間，除非在有關單位外圍已清楚觀察到該單位的冷氣機滴水，否則務須進入有關單位進行冷氣機測試，並在有需要時，向單位的業主／佔用人發出進入單位的通知書，甚至向法庭申請「入屋令」；
- (b) 就於夏末秋初仍未完成的個案，務須繼續調查，以免在翌年夏季來臨時投訴人須再次投訴而該署亦須耗用資源就個案重新展開調查；
- (c) 訂定冷氣機測試應持續多久的合理標準，讓職員有所依循；
- (d) 靈活調派人手，盡量於投訴人所指的滴水時段進行巡查，並提示職員須嚴格按照工作指引跟進冷氣機滴水投訴；
- (e) 在「投訴管理資訊系統」（「系統」）製備表格供職員記錄視察所得，以及探討透過該系統提升跟進冷氣機滴水投訴的效率；及
- (f) 考慮透過傳媒向公眾宣傳裝設中央去水管的好處；如有需要，可就宣傳內容徵詢屋宇署的意見。

1016. 公署建議屋宇署 —

- (g) 透過其「樓宇安全貸款計劃」促使／鼓勵大廈業主在大維修時安裝中央去水管；以及

- (h) 發出《作業備考》，提示認可人士在參與安排樓宇外牆維修工程時，建議業主藉此機會裝設中央去水管。

政府的回應

1017. 食環署及屋宇署接納公署的建議。

食環署

建議(a)、(b)及(d)

1018. 食環署就建議(a)、(b)及(d)已在二零一八年七月向相關職員發出有關的工作指引。

建議(c)

1019. 就建議(c)，食環署安排職員在實際調查個案中，收集測試冷氣機滴水所需時間的相關數據以作分析。按實地測試收集所得的數據分析，食環署把冷氣機測試的合理時間訂定為20分鐘，並在二零一九年四月向相關職員發出工作指引，要求相關職員若在測試初時未有觀察到冷氣機滴水，便須把測試時間持續至20分鐘。

建議(e)

1020. 就建議(e)，為方便食環署職員在調查冷氣機滴水投訴時能清楚記錄相關的資料，食環署已在二零一八年八月在「系統」內加入相關的記錄表格，並向相關職員發出指引。此外，食環署曾探討透過「系統」的警示功能提升跟進冷氣機滴水投訴的效率的可行方案。由於「系統」已就調查人員未能於設定的限期前輸入初步回覆及具體回覆投訴人的日期會分階段向調查人員及／或其上司發出提示及警示，若再進一步增加「系統」的提示及警示功能，包括加入調查人員是否已對可能涉及

個案的冷氣機進行測試，發出「擬進入處所通知書」或「妨擾事故通知」後的每個跟進階段植入監察，可以預期調查人員及其上司將會不斷接獲大量不同或同一宗個案的提示及警示。食環署認為，過度發出大量的提示及警示對警示功能而言只會適得其反。就此，食環署在二零一八年十一月發出電郵，提醒調查人員除了在調查冷氣機滴水投訴時要清楚記錄相關的資料外，調查人員及其上司亦要有效地利用現時「系統」設有的提示、逾期警示及逾期報告功能，監察尚待及正在進行的項目，包括已發出勸諭信、「擬進入處所通知書」和「妨擾事故通知」等的跟進情況，適時解決導致逾期的問題，從而提升跟進冷氣機滴水投訴的效率。

建議(f)

1021. 就建議(f)，食環署已在二零一八年六月至八月進行一系列廣告展示，提醒市民檢查及維修家中的冷氣機，同時向公眾人士宣傳在大廈外牆裝設中央去水管排走冷氣機凝結水，可避免冷氣機滴水造成滋擾的好處，並印製新的海報及宣傳單張，供屋苑及私人大廈住戶參考。食環署在二零一九年亦安排相關宣傳，除在二零一九年四月於各鐵路沿線（包括港鐵、港鐵東鐵線、西鐵線及馬鞍山線）廣告位置展示海報外，亦在二零一九年四至十月期間透過免費及收費電視平台作出宣傳，並會在未來繼續安排就定期保養和維修冷氣機，避免造成滴水滋擾，向市民推廣有關的訊息。

1022. 食環署已在二零一八年七月十日、十二月十日 and 二零一九年五月六日致函公署交代以上各項跟進工作。公署在二零一九年六月二十日確認食環署已落實建議，有關主動調查的跟進工作到此為止。

屋宇署

建議(g)

1023. 屋宇署已更新「樓宇安全貸款計劃」的網頁內容及申請須知，列明裝設有關中央去水管屬「樓宇安全貸款計劃」所涵蓋的工程，以促使／鼓勵業主藉申請貸款進行大維修時，藉此機會申請額外貸款裝設有關中央去水管。

建議(h)

1024. 屋宇署已修改有關處置空調機凝結水的《認可人士、註冊結構工程師及註冊岩土工程師作業備考》APP-112，以提示認可人士在參與安排樓宇外牆維修工程時，建議業主藉此機會裝設有關中央去水管。

個案編號 DI/411：政府當局對學童心理健康評估的跟進機制

背景

1025. 為保障學童的生理和心理健康，衛生署設立「學生健康服務計劃」，讓學童於每學年在該署轄下的學生健康服務中心（中心）接受一次為配合其成長階段的健康評估服務，包括心理健康評估。

申訴專員的觀察

1026. 申訴專員公署（公署）進行了主動調查，揭示主責部門在推行「學生健康服務計劃」上，有以下三方面不足。

不足(a)：未有採取針對性措施提高學童偏低的出席率

(i) 未有針對性探討學童缺席周年檢查的原因

1027. 在過去數年，出席周年檢查的學童人數只佔已登記人數約六成半，中學生的出席率更低至五成。但衛生署卻一直未有針對性探討學童缺席的原因。使用率未如理想，不單影響計劃實際成效，更有浪費資源之嫌。

(ii) 未有向學校和教育局提供學生出席周年檢查的情況

1028. 現時，衛生署不會通知學校／教育局有關學童出席周年檢查的情況。公署認為，衛生署應向學校發放其學生出席率的相關資料，以及向教育局發放每間學校的整體出席率。教育局若發現有學校的出席率持續偏低，便應向學校了解，共同尋求改善方法。

(iii) 「學生健康服務計劃」的吸引力有待提高

1029. 衛生署可考慮在其網上服務提供更多有關學童的基本健康資訊和醫療記錄（例如疫苗注射記錄），讓「學生健康服務計劃」成為學童的「個人成長體格／健康記錄」，以增加計劃的吸引力，從而提高學童的出席率。

不足(b)：未有採取足夠措施確保家長知悉其子女的檢查結果

(i) 未能有效通知沒有出席子女周年檢查的家長其子女的檢查結果

1030. 公署調查發現，不少學童在進行周年檢查時，均沒有家長陪同。若學童沒有家長陪同出席，但被評估為有心理健康問題需要家長關注，中心亦只會將其檢查報告交給學童，以轉交給家長。然而，公署關注年幼的學童是否能勝任向父母準確地傳達醫護人員的解釋和建議。衛生署應探討一些較可靠的方法，以通知家長其子女的檢查結果。

(ii) 心理健康檢查報告未能具體反映學童的檢查結果

1031. 中心為學童所準備的「個人健康檢查結果及建議」報告，只包含一些概括性的健康建議，例如「培養良好嗜好」，未有詳細說明學童的任何問題或需注意的事項。公署認為，衛生署應檢討該報告的內容，較具體地列出學童的問題和原因。

不足(c)：未有全面跟進獲轉介學童個案

(i) 「下年檢視」的做法不可取

1032. 根據現行做法，若中心認為學童有心理健康問題需再作跟進，便會按個案性質轉介到不同的專科／機構。個案一經轉介後，中心便會暫停跟進，直至下周年檢查時才再檢視。然

而，衛生署的數據顯示，不少獲轉介學童曾缺席下周年的檢查。在此情況下，中心根本無法得知那些學童的情況。

1033. 在公署展開調查後，衛生署與醫院管理局（醫管局）在四間中心試行先導計劃，加強對獲轉介到醫管局精神科專科的學童的支援。公署認為，若中心發現有獲轉介學童缺席下周年檢查，便應主動跟進和提供協助。

(ii) 與獲轉介機構溝通不足

1034. 現時，獲轉介機構在接獲中心轉介個案後，只有小部分會向中心提供有關獲轉介學童的最新情況。公署認為，衛生署應考慮設立提示系統，主動提醒獲轉介機構需適時更新跟進個案情況。

(iii) 須加強統計和善用有關學童心理健康的資訊

1035. 公署認為，「學生健康服務計劃」作為現時本港覆蓋最全面的學童健康服務，衛生署應充分利用這個蘊藏豐富數據的資料庫，以協助政府制定適當的政策及資源調配。

1036. 鑑於以上所述，公署向衛生署及教育局提出以下改善建議—

- (a) 衛生署收集學童缺席周年檢查的原因，以制定針對性措施提高學童出席率；
- (b) 衛生署考慮向學校和教育局提供學童出席周年檢查的情況。教育局應留意並協助出席率偏低的學校；
- (c) 衛生署在網上提供更多有關學童的基本健康資訊和醫療記錄，增加計劃的吸引力；
- (d) 衛生署在網上加入填寫子女心理健康問卷的功能；

- (e) 衛生署檢視「個人健康檢查結果及建議」的內容，較具體地列出學童的問題和原因；
- (f) 衛生署密切監察與醫管局試行加強支援獲轉介學童的先導計劃之成效，並盡快將該新措施應用於其他中心；
- (g) 衛生署若發現有獲轉介學童缺席下周年的檢查，應主動聯絡學童／家長；
- (h) 衛生署考慮設立提示系統，就一些未有回覆的轉介個案，定時提醒獲轉介機構更新跟進情況；以及
- (i) 衛生署加強蒐集及統計有關學童心理健康情況的資訊，以協助政府制定相關政策及調配資源。

政府的回應

1037. 教育局及衛生署接納公署的建議，並已採取以下措施。

建議(a)

1038. 根據二零一八年十二月向缺席周年健康檢查的學童及其家長抽樣的問卷調查，學童缺席周年健康檢查的主要原因為忘記預約時間（58%）、離開了香港（15%）、沒有空（8%）等，佔總數81%。為鼓勵學童出席周年健康檢查，衛生署已於二零一九年五月二十日開始，全面透過電話短訊方式，提示學童出席周年檢查。初步數據顯示，在二零一九年五月二十三日至七月三十一日期間，學童出席周年健康檢查的人數較去年同期上升6 732人（7%），由去年88 369人（出席率60%）上升至今年同期的95 101人（出席率67%）。為進一步加強收集學童及家長對「學生健康服務計劃」的意見，衛生署已於二零一九年十二月再次向缺席周年健康檢查的學童及其家長抽樣作問

卷調查，從而制定改善措施，以提高學童出席率。

建議(b)

1039. 衛生署會向學校和教育局提供有關學童出席周年檢查的情況。學生健康服務將由二零二零年一月起，向學校和教育局提供學童在之前一學年（即二零一八／一九學年）的出席周年健康檢查人數和按年級的出席率。教育局亦正與衛生署商討及研究可行方法，以協助衛生署更有效推行學生健康服務。

建議(c)

1040. 學生健康服務現正改善網上服務，新增查閱學童周年健康檢查報告的功能，讓家長及學童在登記網上服務後可查閱相關報告，新增功能預計將於二零一九／二零學年內完成。此外，學生健康服務亦計劃進一步加強網上服務，把相關的醫療記錄及健康資訊透過網上服務功能，向學生及家長發放。此項工作會於二零二零年展開，預計可於二零二一年完成。

建議(d)

1041. 衛生署現正改善網上服務，提供所需填寫的子女心理健康問卷，以讓未能陪同子女出席心理健康檢查的家長預先填寫。新增功能預計將於二零一九／二零學年完成。

建議(e)

1042. 衛生署已檢視「個人健康檢查結果及建議」的內容。衛生署現正草擬新的版本，將以更合適的方法列出有關學童的心理問題和須關注的事項。

建議(f)

1043. 學生健康服務於二零一八年五月在四間中心啟動了對獲轉介至醫管局精神專科個案的跟進和支援先導計劃。新措施包括轉介信附加確認回條及轉介後致電家長跟進學生情況，以了解專科的預約狀況，及對有需要的同學安排返回中心覆診及提供適切支援。由二零一九年四月開始，先導計劃已於12間學生健康服務中心全面試行。學生健康服務已於二零一九年十月底對上述先導計劃進行檢討，並對計劃作出適當的修訂及制定相關指引，新措施預計可於二零一九／二零學年應用於所有中心，恒常化地全面實施。此外，學生健康服務已優化電腦系統，為獲轉介至精神專科的個案制訂列表。系統新增提示功能，提醒醫護人員在學生出席周年健康檢查時查詢有關精神專科的覆診狀況。

建議(g)

1044. 由二零一九／二零學年起，已加強對有精神科轉介病歷的個案的後續跟進工作，然後以電話聯絡學生家長及再安排預約年檢。如有需要，衛生署會尋求學校協助跟進有關學童個案。

建議(h)

1045. 就轉介往學校、非政府社福機構及社會福利署跟進心理健康問題的個案，目前已有一個既定的機制，指定的醫護人員會聯絡未回覆的獲轉介機構，提醒各機構回覆學生健康服務。這機制現時運作暢順。就轉介往醫管局精神科的個案，衛生署學生健康服務已與醫管局就精神健康問題於二零一九年七月舉行工作會議，討論如何加強未有接獲回覆的轉介個案。學生健康服務已再度提醒醫管局就獲轉介個案回覆學生健康服務，以協助了解學生的預約及到診狀況。學生健康服務將與醫管局定期舉行工作會議，進一步討論如何加強資訊交流及優化轉介和跟進的安排。

建議(i)

1046. 衛生署學生健康服務已於二零一九／二零學年在30間中小學推行為期兩年的「健康促進學校計劃」，協助學校根據其學生的健康需要訂立校本健康推廣的發展策略，逐步實現健康校園的目標。學生健康服務已就學生在學生健康服務中心填寫的綜合健康評估問卷和心理健康問卷（**Culture-free Self-Esteem Inventory**）進行分析，並向已參加「健康促進學校計劃」的學校提供其整體學生健康評估資料以作參考及就建設健康促進校園提供建議。學生健康服務不時與本地大學合作並分享服務數據（包括心理健康數據）以供研究之用。研究結果可為政府促進兒童和青少年健康提供有用的知識。此外，現時衛生署署長或其代表是跨部門及界別的「精神健康諮詢委員會」及「兒童事務委員會」的成員，並有參與「兒童事務委員會」轄下的工作小組，包括「研究及公眾參與工作小組」、「宣傳兒童權利和發展、教育及推廣工作小組」、「有特殊需要兒童事務工作小組」及「保護兒童事務工作小組」。當中，「研究及公眾參與工作小組」的職權範圍包括開展和監督關於發展中央兒童數據資料庫及制訂與兒童有關指標的兩項重要研究。衛生署透過與兩個委員會及相關工作小組合作，提供專業意見及服務的相關數據以協助制定相關政策及調配資源。

個案編號 DI/402：政府對未註冊中成藥產品的規管

背景

1047. 自二零零三年《中醫藥條例》（第549章）有關中成藥註冊部分生效以來，只有小部分申請的中成藥獲發「中成藥註冊證明書」。與此同時，市面充斥着聲稱保健食品，成分主要屬中藥，而當加入了如小麥、礦物質等非中藥成分，便無須按法例註冊已可在市面出售，令人關注到這些「中藥保健食品」的品質及安全性。

申訴專員的觀察

1048. 申訴專員公署（公署）的主動調查發現，食物及衛生局（食衛局）及衛生署有四方面不足。

不足(a)：法例定義造成監管漏洞

1049. 《中醫藥條例》中有關中成藥的定義加入了「純粹」的字眼，造成規管上的漏洞。公署曾比較市面上多款註冊的中成藥，以及名稱相類似但無須註冊的「中藥保健食品」，發現只要有關食品加入了少許非中成藥的成分（如葡萄籽），即使其名稱與註冊中成藥的名稱一樣，成分大部分一樣，聲稱的藥效一樣，甚至同一生產商，則不論其成分及藥效，均完全不受《中醫藥條例》規管。令人憂慮的是部分保健食品含有《中醫藥條例》附表1所列毒性較強的中藥材，有可能對市民的健康構成威脅。

1050. 政府認同有需要加強對中藥保健食品的規管。香港中醫藥管理委員會（管委會）轄下的中藥組已成立一個專責小組，

就修訂中成藥的定義（包括其涵蓋的範圍）作全面審視並提供意見。

不足(b)：註冊制度進展緩慢

1051. 現時針對中成藥產品有三種註冊證明書／通知書：(1)「中成藥註冊證明書」（HKC）；(2)「確認中成藥過渡性註冊通知書」（HKP）；以及(3)「確認中成藥註冊（非過渡性）申請通知書」（HKNT）。HKP及HKNT原為過渡安排的註冊制度，自二零一零年中成藥必須註冊的條文實施以來，已「過渡」了八年。然而，截至二零一八年六月三十日，在超過18 000宗中成藥註冊的申請中，只有不足一成能成功註冊為HKC，超過三分一仍然為臨時註冊（即HKP或HKNT）。就HKP而言，只有於一九九九年三月一日或之前在香港製造、銷售或為銷售而供應的中成藥，才可獲HKP。換言之，市面上大部分持有HKP的產品最少已售賣近20年，但仍未獲正式註冊。

1052. 公署認為，大量HKP及HKNT個案「長期過渡」，反映政府對HKP及HKNT的未來路向沒有定下一個清晰明確的目標及時間表。

不足(c)：對中成藥生產商的支援配套不足、與業界溝通不足

1053. 業界對於現時的規管制度及註冊要求有很多意見，包括合資格的化驗所不多、註冊要求嚴苛及成本高昂等。雖然衛生署已採取一系列措施向業界提供支援，但業界普遍認為政府在提供技術支援方面仍然不足。如果政府不正視這問題，將窒礙中成藥的長遠發展。

不足(d)：應考慮設立中藥師認證制度

1054. 雖然香港多間大學均設有相關的中藥學課程，但中藥師並未列為專業資格，香港現時亦沒有就中藥師設立註冊或認證制度。鄰近的澳門亦將新增中藥師註冊制度，確立中藥師的合

法地位及專業認受性，發展比香港走得更前。

1055. 另一方面，現時仍有6 000多宗正在處理的HKP轉為HKC的申請，政府實有需要就加快處理中成藥的註冊申請而檢討人手安排。

1056. 訂立《中醫藥條例》的初衷，就是要防止未註冊中成藥充斥市場，危害市民健康。遺憾的是，政府由通過立法（一九九九年七月）至今歷時20年，獲准在市面出售的中成藥當中竟有超過八成仍未獲中成藥註冊證明書，其間過渡性註冊中成藥繼續出售，食衛局及衛生署實責無旁貸。而更令人擔憂的是，部分生產商藉條例漏洞，將須註冊的中成藥加入非中藥成分，「轉型」為健康食品，避開《中醫藥條例》監管。如不從速堵塞漏洞，勢令中藥保健食品市場泛濫，對市民健康構成威脅。

1057. 公署向食衛局及衛生署作出建議如下 –

(a) 檢討現行的法例

食衛局應從速檢討是否需要修訂《中醫藥條例》內的相關條文，而檢討應考慮包括以下範疇—

- (i) 盡快堵塞法例上有關中成藥定義的漏洞；
- (ii) 對含有《中醫藥條例》附表1毒性較強的中藥保健食品作更嚴格的監管，將之納入為必須註冊的類別；
- (iii) 限制中藥保健食品採用與中成藥相同的名稱；
- (iv) 要求註冊中成藥及中藥保健食品所列出的中藥材成分，其中英文名稱必須與《中醫藥條例》附表內所載列的名稱相符；及
- (v) 規管中藥保健食品的藥效聲稱。

(b) 處理註冊制度

- (vi) 衛生署應協助管委會檢討現時的註冊制度，探討大量申請長期過渡的原因，採取針對性措施協助有關申請人盡快轉為正式註冊；
- (vii) 衛生署應協助管委會為完成處理現時尚待審批的6 000多宗申請的時間訂定指標，並檢視負責審批工作的人手有否增加的需要，以加快協助過渡性註冊轉為正式註冊；及
- (viii) 衛生署應考慮在協助管委會制定註冊制度及審批註冊的人員中，增加中藥方面的專家。

(c) 加強與業界的溝通和支援

- (ix) 衛生署須加強與業界和不同持份者（包括學者及化驗所）的溝通；
- (x) 衛生署應加強協助業界解決中成藥註冊方面的問題，例如擴大認可內地藥檢機構；及
- (xi) 食衛局應參考其他城市的經驗，考慮設立中藥師註冊制度，加強專業及認受性。

(d) 宣傳及公眾教育

- (xii) 衛生署應更積極推動宣傳和公眾教育，教導市民如何區分中成藥及中藥保健食品。

政府的回應

1058. 食衛局及衛生署接納公署的建議。

建議(a)

1059. 就建議(a)(i)，政府已展開修訂《中醫藥條例》中有關中成藥定義的工作，稍後會向立法會衛生事務委員會提交有關修訂建議。

1060. 就建議(a)(ii)，有關中成藥定義的初步法例修訂建議已涵蓋相關措施。政府準備建議任何屬於劑型形式的產品，凡含有《中醫藥條例》附表1所列的任何一種中藥材，即屬中成藥，受《中醫藥條例》規管。

1061. 就建議(a)(iii)，有關中成藥定義的初步法例修訂建議已涵蓋相關措施。政府準備建議任何屬於劑型形式的產品，凡採用《中華人民共和國藥典》二零一五年版所載一些中藥專屬性較高的中成藥製劑名稱，即屬中成藥，受《中醫藥條例》規管。另外，配製成劑型形式的產品，凡含有藥性較強、副作用較大或市民一般不會以食品形式使用的中藥材，亦會被視為中成藥，須受《中醫藥條例》規管。

1062. 就建議(a)(iv)，現時，註冊中成藥須根據《中醫藥條例》列明有效成分。此外，按照管委會屬下中藥組制訂的《中成藥標籤指引》，有效成分名稱應以正名標示（依次採用《中醫藥條例》、《中華人民共和國藥典》、《中華本草》等典籍所用的名稱）。

1063. 就建議(a)(v)，現時已有措施規管註冊中成藥的功能和主治用途聲稱。根據中藥組制訂的《成效性資料技術指引》，中成藥的功能和主治用途須有符合該組要求的文件及資料以作支持。任何人士如在營商過程中對所提供的貨品作出虛假說明，或提供虛假、具誤導性或不完整的資料或作錯誤陳述，即屬違反《商品說明條例》（第362章）。此外，《不良廣告（醫藥）條例》（第231章）亦禁止任何人發布相當可能導致他人使用任何藥物、外科用具或療法的廣告，以預防或治療該《條例》附表所指明的疾病或病理情況。

建議(b)

1064. 就建議(b)(vi)，為了加快處理中成藥產品過渡性註冊轉為正式註冊的申請，衛生署中醫藥事務部自二零一五年七月起增聘了18名助理中醫藥主任。考慮到業界的意見，中藥組及衛生署自二零一六年起採取多項新措施（例如提供技術支援顧問服務、調整技術要求、容許以法定聲明確定與註冊申請不一致的資料及增加提供檢測服務的機構數目等），以協助業界備妥註冊所需的報告及其他資料。另外，政府已撥出五億元成立中醫藥發展基金，為中醫界和中藥界提供資助，以共同推動中醫藥的發展（目的之一是協助本地中藥商註冊中成藥）。基金已於二零一九年年中開始相繼推出多項資助項目，旨在為業界提供技術支援，從而進一步加快中成藥產品註冊工作的進度。

1065. 就建議(b)(vii)，為了加快處理中成藥產品過渡性註冊轉為正式註冊的申請，中醫藥事務部自二零一五年七月起增聘了18名助理中醫藥主任。二零一九年七月，該部再增聘七名中醫藥助理，以處理積壓的產品標籤及說明書審核工作（此為審批正式註冊申請的最後程序）。

1066. 就建議(b)(iix)，截至二零一九年四月三十日，中醫藥事務部共有49名人員負責中成藥產品的註冊工作，當中94%具有中醫藥背景，82%持有中醫藥相關的學士學位或以上的學歷。政府會繼續積極探討如何進一步加快審批中成藥產品的註冊申請。

建議(c)

1067. 就建議(c)(ix)，為加深業界對中成藥產品註冊的認識，中醫藥事務部每月均會舉辦講座。在二零一二年一月一日至二零一九年四月三十日期間，中醫藥事務部合共舉辦了114場座談會／技術交流會／簡介會。中醫藥事務部亦不時與本地化驗界人士會面，向他們講解中成藥產品過渡性註冊轉為正式註冊申請所需的品質資料和最新要求等。在二零一二年一月一日至二

零一九年四月三十日期間，署方與他們舉行了九次會議。署方會繼續加強與業界和不同持份者溝通，透過定期舉辦交流會及研討會等，共同探討業界關注的事項。

1068. 就建議(c)(x)，中藥業界對中成藥檢測服務的需求日益殷切。截至二零一六年十月，獲中藥組認可的內地藥檢機構數目由10間增至27間。衛生署會密切檢視有關情況，有需要時會與內地藥監當局研究擴大認可內地藥檢機構名單的可行性。另外，中醫藥發展基金已於二零一九年年中開始相繼推出多項資助項目，旨在為業界提供技術支援，從而進一步加快中成藥產品註冊工作的進度。

1069. 就建議(c)(xi)，食衛局會透過中醫藥發展基金的資助項目支持有關設立中藥師認證制度的研究（包括中藥師的資歷和學術要求、工作和職權範圍、本地培訓和就業現況等），並會就相關課題諮詢業界和持份者。

建議(d)

1070. 就建議(d)(xii)，自規定中成藥產品必須註冊的法律條文於二零一零年十二月三日生效以來，衛生署一直透過各種途徑（包括「宣傳大使」探訪、諮詢會／簡介會、18區巡迴展覽、宣傳信件、小冊子、電視宣傳片、電台廣播及網上訊息等），向市民、業界及持份者進行宣傳和教育，以加深他們對有關法律條文的認識。

1071. 由二零一九年二月開始，署方開始舉辦講座，並在電台及報章上進行宣傳，教導公眾區分註冊中成藥及未經註冊中藥保健食品；二零一九年四月，署方更新現有中成藥展板上的資料，以供18區巡迴展覽之用；二零一九年五月至八月，署方在社交媒體網站發布相關資訊；二零一九年六月，署方出版新的宣傳小冊子，亦製作了一段90秒長的短片以供於港鐵車廂內播放，藉此加深市民對中成藥註冊制度的認識。署方會繼續舉辦相關的宣傳及教育活動。

食物環境衛生署

個案編號 DI/403：食物環境衛生署對街市攤檔的租務管理

背景

1072. 由食物環境衛生署（食環署）管理的公眾街市共有99個。街市內攤檔的承租率達90%。然而，實際情況是，攤檔閒置的問題嚴重。有不少攤檔不營業，或只用作貯物，沒有向市民售賣食物或用品。

申訴專員的觀察

1073. 申訴專員公署（公署）在這項主動調查中發現，食環署對街市攤檔的租務管理有以下五項相關不足。

不足(a)：攤檔的租金水平低和差距大，造成不公平競爭的營商環境

1074. 街市攤檔透過不同途徑承租。有攤檔是由過往的流動小販以極低的優惠租金承租，一直維持至今。另有攤檔可以低於差餉物業估價署（差估署）所訂的市場參考租金作底價競投。因此，攤檔之間的租金差異可以很大。有個案顯示，同一街市的攤檔之間的租金差距可高達90倍，但貨品的售價相若。換言之，廉租的利益並無惠及消費者。

1075. 公署認為，食環署應全面制訂一個循序漸進而有效的租金調整機制，以解決有關街市攤檔租金的問題，從而達致更健康、具公平競爭的營商環境。

不足(b)：承租人可自動續租攤檔，減少了其他人士承租攤檔的機會

1076. 根據現時的制度，如承租人在攤檔租約期滿後欲繼續承租攤檔，食環署一般都會批准，不會把攤檔重新開放作公開競投。如此的自動續租制度會減少了其他人士參與競投攤檔的機會，或會削弱承租人進步的原動力，繼而影響整體街市的市場競爭力。食環署應檢討這個永久續租的制度。

不足(c)：大部分攤檔仍可繼承，影響攤檔經營權的開放

1077. 現時適用於公眾街市攤檔的租約文本有四款。其中三款訂明，承租人如在租約期內身故，其指定承繼人或直系親屬可向食環署申請繼承攤檔租約。公署認為，這項條款影響了攤檔經營權的開放。食環署應設立資料庫，以備存獲批准的繼承申請，從而評估繼承攤檔制度對開放攤檔經營權的實質影響。食環署亦應重新檢視處理攤檔繼承申請的做法，探討是否應該因應時代改變而作出適當的調整。

不足(d)：不限租賃攤檔數目，助長濫用情況及減少市民購物點的選擇

1078. 食環署對每名承租人可租賃的攤檔數目不設任何限制。個別承租人有機會在同一街市內承租多個位置相近，甚或售賣同類貨品的攤檔。有例子反映，有承租人租賃多達23個攤檔只用作貯貨；另有兩名承租人將街市內45%的濕貨攤檔全用作經營花卉生意。有關做法已造成濫用攤檔的情況，並減少市民購物的選擇。

不足(e)：「凍結攤檔」閒置多年，嚴重浪費公共資源

1079. 全港約8%的公眾街市攤檔被食環署凍結出租以撥留作指定用途，包括因應個別街市進行較大規模的工程而暫時凍結出租，以遷置受工程影響的攤檔。部分攤檔被凍結出租長達

23年。有例子反映，食環署由於承租人反對遷置攤檔，以致未能順利在個別街市進行改善工程。但事實上，有三款租約文本皆訂明，政府若在街市進行保養、修理或改善工程，承租人須按政府的要求關閉／遷置攤檔。公署認為，假如承租人無理拒絕遷置攤檔，該署實有責任按照租約條款作出執管，以免浪費公共資源。

1080. 公署的建議如下—

- (a) 檢討以低於市場租金作底價的競投模式；
- (b) 全面制訂有效的租金調整機制；
- (c) 檢討現行的續租制度，讓公眾有更多機會參與攤檔競投，對於表現良好的現有檔戶可給予較優先考慮；
- (d) 設立資料庫備存關於繼承攤檔申請的資料，並重新檢視處理繼承申請的做法；
- (e) 按個別街市的實際情況，就每名承租人租賃攤檔的數目設定一個合理上限；及
- (f) 在所有攤檔租約文本引入相同條款，釐清政府在街市推行相關工程的權責，以及對承租人的要求和規定。

政府的回應

1081. 食環署接納公署的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

1082. 以低於差估署評估的公眾街市攤檔的參考租金作底價進行圍內競投是一項恩恤安排，以照顧受遷置影響的街市攤檔承

租人或交回流動小販牌照承租街市攤檔的前流動小販，而以低於參考租金作底價的公開競投，則為改善長期空置攤檔的承租狀況。若有關攤檔一直未能出租，即表示市場不認同由差估署評估的參考租金。若要提高租用率，食環署實有必要降低有關攤檔競投底價以吸引有興趣人士租用，以確保土地資源盡量得以善用。

1083. 食環署正進行全面街市檢討工作，當中會研究有效的租金調整機制，以確保有關的恩恤安排只屬過渡性措施。食環署在檢討過程中，會充分考慮公署的意見。

建議(b)、(c)及(e)

1084. 食環署曾於二零零一年、二零零九年、二零一零年及二零一三年向立法會相關事務委員會提交調整街市攤檔租金的方案，但皆不獲支持。由於需時就公眾街市租金調整機制進行全面檢討，政府自二零一七年七月一日起推出過渡性安排以調整街市攤檔租金，以期趕上通脹的升幅。

1085. 食環署已就公眾街市管理改革訂立原則及制定初步方向。食環署確認公眾街市應定位為市民購買新鮮糧食的主要途徑之一，應合理地保持清潔和整齊，但無須過分高檔。

1086. 食環署初步計劃在租金調整機制、續租制度及一人多檔的問題上循下述方向推展新的模式—

- (i) 租金調整機制 – 訂立健全的租金調整機制，確保租金水平充分反映攤檔的經濟價值，以鼓勵商販積極經營；
- (ii) 續租制度 – 續租攤檔不應視作理所當然，而必須根據公平機制行事，以推動租戶正常更替和引入新的小商戶，過程中須考慮現有租戶過往的表現；及

(iii) 一人多檔 – 繼續讓小商戶以個人身分租用攤檔，但一般而言不會容許一人承租多個攤檔。

1087. 食環署在二零一八年十一月及二零一九年一月舉行的立法會食物安全及環境衛生事務委員會下的研究公眾街市事宜小組委員會（委員會）會議上，向委員闡述改革原則及初步方向。

1088. 委員會強調政府須緊記公眾街市的社會功能。委員認為公眾街市的功能是為市民提供價格相宜的新鮮糧食，故此政府應把興建公眾街市視為公共服務，補貼街市攤檔的運作。委員並不完全認同公眾街市管理改革方向當中有關租金調整機制的部分。部分委員認為政府應為小本經營的檔位租戶提供租金優惠，以防新鮮糧食零售店出現大集團獨大的情況，同時確保公眾街市以相宜的價格售賣新鮮食品；亦有部分委員認為，在考慮公眾街市攤檔的租金調整機制時，應顧及公眾街市本身的歷史背景和檔位租戶的生計問題。

1089. 此外，對於公眾街市中有關續租機制和租約的改革管理方向，有部分委員表示關注。有委員認為較為適當的做法是顧及小商戶的生計，只要租戶沒有嚴重的不當行為，便應與租戶續約。

1090. 在考慮委員會意見的同時，食環署認為硬件提升必須配合管理改善措施和新的營運模式才有效用。食環署為改善現有公眾街市經營環境而成立的專責隊伍正就此進行檢討，並會就各項管理措施提出初步意見，以符合社會的整體利益，當中包括現時分配攤檔和釐定租金的機制，以便在公眾街市中落實推行。

1091. 食環署在新一代的公眾街市及納入街市現代化計劃的街市，均有意依循改革方向，力求訂立建基於堅定原則的管理方案，以達致重大和真正的轉變，既為租戶帶來好處，亦可裨益社會大眾。食環署已在二零一九年十月公布興建的天水圍臨時

街市試行新營運模式，目標是令街市暢旺，並滿足地區包括基層市民的需要。食環署會在聽取持份者意見後敲定細節。

1092. 至於其他現有街市，從原則和公平方面來說，管理改革不應限於已納入現代化計劃的街市。食環署會考慮擬訂合適、可行且快見成效的管理措施，並會以謹慎和情理兼備的方式展開工作。

1093. 食環署不會管制公眾街市的貨品價格。檔戶可按自由市場規律和經營成本自行釐訂和調整貨品價格。社會上一般認為在食環署街市出售的貨品較其他店舖便宜的想法未必屬實。食環署於二零一六年委聘顧問進行的價格調查結果顯示，食環署街市某些貨品的價格高於其他街市或零售點。

1094. 食環署不會低估制訂一套廣為持份者接受的新管理模式和租金調整機制的難度。然而，這是有效街市管理不可或缺的一環。食環署會透過不同途徑聽取相關持份者的意見，以制訂切實可行的新管理模式，維持公眾街市的競爭力和活力。同時，食環署會研究如何增強街市諮詢委員會的職能，以便推行各項改善措施，改善公眾街市的設施和管理。

建議(d)

1095. 二零一零年八月開始，食環署已停止新承租人可以讓後人繼承租賃攤檔的做法，以促進攤檔承租人的自然更替。現時食環署的資料庫已備有個別攤檔是否擁有繼承權的資料。食環署會探討如何優化資料庫，以收集更多相關資料，方便監察繼承安排的情況。

1096. 有關公眾街市攤檔繼承和轉讓方面，食環署初步認為不應基於家庭聯繫或其他原因而容許繼承或轉讓攤檔租約。就公署建議重新檢視處理繼承申請的做法，食環署會在正進行的全面檢討中，一併考慮和跟進。

1097. 不過，如要為現時容許繼承的攤檔訂立限制，由於與現有承租人的期望有落差，如何推行及尋找適當契機（例如街市現代化計劃）必須經審慎考慮及諮詢。食環署會透過不同途徑聽取相關持份者就公眾街市管理改革的意見，以制訂切實可行的新管理模式。

建議(f)

1098. 食環署原則上同意公署的建議，但考慮到公眾街市的歷史背景，實行上可能難以一蹴即至。以統一租約文本為例，二零零九年六月，食環署引入「食物環境衛生署（食環署）舊租約」，理據充分，但不獲承租人接受。經立法會相關事務委員會多番討論，結果在二零一零年八月另訂「食環署新租約」，大幅削弱食環署具體執管公眾街市的權力。期間簽署的「食環署舊租約」則不受影響。

1099. 食環署現正對公眾街市進行全面檢討，會兼顧改革原則和不同公眾街市的個別歷史背景，務實地處理租約條文和執管的問題。而委員會的部分委員亦對於公眾街市中有關租約的改革管理方向表示關注。食環署在檢討過程中，會充分考慮公署和相關持份者的意見。

食物環境衛生署

個案編號 DI/416：食物環境衛生署對街市攤檔的規管

背景

1100. 近年，申訴專員公署（公署）不時接獲市民投訴食物環境衛生署（食環署）管理的公眾街市攤檔違規嚴重，不少問題已存在多年，或重複發生。

申訴專員的觀察

1101. 公眾街市的檔戶須遵守相關法例及租約條款。攤檔如在任何12個月內違反法例被定罪四次，或在任何六個月內因違反租約而收到了三封警告信後第四次違反租約，食環署有權終止其租約。

1102. 在這項主動調查中，公署發現街市攤檔有四類常見的違規問題，以及食環署在執管方面之不足。

問題(a)：佔用公共通道

1103. 法例和租約均有訂明，檔戶不得佔用公共通道。大部分公眾街市均在攤檔範圍前面或側面劃上黃線或設置陳列台作為界線；檔戶如在界線外擺放貨物，便屬違規。

1104. 然而，食環署的執管寬鬆，令檔戶習非成是。有個案顯示，食環署人員連續多月向檔戶差不多每日都發出兩次口頭警告，但檔戶仍然違規佔用街市的公共通道。

問題(b)：改變攤檔用途

1105. 租約訂明，檔戶未經許可，不得將攤檔作指定用途以外的其他用途。法例亦訂明，檔戶不得自行更改攤檔或其固定附着物或裝置。

1106. 有檔戶將原本售賣食物的攤檔改裝成辦公室、冷藏庫及工場，但前線人員對如此顯而易見的違規情況卻視如不見。有檔戶把攤檔的一小部分用作展示貨品及／或擺放了櫃枱，食環署便輕易接納其違規事項已被糾正。此外，有檔戶在改變攤檔用途時涉及違例改動攤檔裝置（如接駁電源或搭建天花層板），該署人員亦未有跟進。

問題(c)：營業時間不足

1107. 租約訂明，除非獲政府書面同意，檔戶不得在一個月內停止或暫停營業七天或以上。有個案顯示，食環署未有對多個營業日數低於租約規定的攤檔進行執管。此外，該署亦未有就攤檔佯裝營業的情況（例如：只在攤檔外陳列少量貨物，沒有人售貨）制訂執管指引；以及未有處理因一人可承租多個攤檔而引發營業時間不足的問題。

1108. 現時，租約沒有規定攤檔每日營業的時數。食環署曾擬於租約加入條款，規定攤檔每日營業時數，但因檔戶有強烈意見而未有實施。公署認為，該署應繼續探討把該條款納入租約的可行性，並須根治檔戶承租攤檔但不營業的問題。

問題(d)：轉租攤檔

1109. 租約訂明，承租人不得把攤檔轉租他人。此外，承租人如授權第三者協助在其攤檔營業，必須先向政府登記。然而，由於食環署沒有限制每個攤檔的登記助手數目及身份，攤檔承租人可輕易把攤檔轉租給他人，而後者則假借檔戶助手名義在攤檔營業，這形成了機制上的漏洞。

1110. 食環署主要查核商業登記證的登記人名稱以確定攤檔有否被轉租給他人營業。但在四款公眾街市攤檔租約文本中，有兩款並無規定檔戶須在攤檔展示商業登記證，這令前線人員在日常巡察時難以作出查核。

1111. 綜合以上所述，公署認為，食環署對公眾街市攤檔的規管有以下不足—

- (a) 巡查粗疏，未能有效督促檔戶遵守規例；
- (b) 主動跟進不足，令違規情況持續；
- (c) 執管寬鬆，難起阻嚇作用；
- (d) 未有就所有違例／違約事項作出執管；以及
- (e) 對街市管理承辦商監管不足，難有效規管檔戶。

1112. 公署建議食環署—

- (a) 就前線人員每日須巡查的項目重新訂定合理的巡查頻次，並加強對前線人員的監察；
- (b) 嚴格訓示街市各級管理人員，務須主動打擊及持續跟進街市攤檔的各項違規問題；
- (c) 全面檢討本身及承辦商人員的工作模式，並要求他們嚴謹巡查及跟進長期及／或嚴重違規的檔戶，以及務須按照既定執管標準行事；
- (d) 加強監督及提示街市各級管理人員，就攤檔的所有違規行為作全面執管；

- (e) 繼續研究把每日最低營業時數納入租約條款的可行性；
- (f) 探究攤檔長期休業的原因並制訂對策；
- (g) 檢討登記助手制度，考慮就登記助手的身份訂立適當的條件和限制；及
- (h) 將攤檔須展示商業登記證的條款納入所有攤檔租約。

政府的回應

1113. 食環署接納公署的建議(a) - (d) 及 (f) – (h)，並已採取以下跟進行動；但對建議(e)予以保留。

建議(a)

1114. 食環署會視乎人手和資源情況，考慮在適當人手及資源配合下，重新訂定合理的街市巡查頻次。公眾街市目前的定位是作為市民購買新鮮糧食的主要途徑之一，應合理地保持清潔和整齊，但無須過份高檔。考慮到公眾街市基本上是全年無休由早到晚讓市民每天到來購買鮮活食品的主要場所，食環署必須每天維持街市的照明、通風、排污系統運作良好、通道暢通和保持街市的防治蟲鼠達到合理水平，才能做到街市每天都保持合理的清潔和整齊程度，服務市民。此外，食環署觀察所得，公眾街市礙於歷史原因而呈現擠迫的街市環境，長久以來檔戶累積了很多陋習，必須每天監察才能糾正他們的不良積習，以令街市暢順運作。現時，食環署的承辦商人員或署方員工每天須巡查公眾街市的項目（包括攤檔租約規管工作所涵蓋的層面），正是要確保上述各項要點達至合理水平，以便維持向市民每天提供所需服務的質素。在適當人手及資源配合下，食環署會按巡視項目性質重新訂定合理的街市巡查頻次。此外，食環署循以下方式加強監察街市攤檔的違規行為 –

- (i) 食環署會檢視街市特遣隊的工作成效以及其職能範圍、工作安排和人手編配，以便研究如何提升其規模和整合其架構，使街市特遣隊能進一步支援各分區公眾街市執法／執行租約條款的工作。這有助各分區的街市前線人員能騰出更多人力巡查其他重點項目，確保公眾街市合理的清潔和整齊情況；及
- (ii) 食環署已在二零一八年八月引進電子巡查系統，供街市承辦商人員及該署街市前線人員巡查街市攤檔經營者身分及委任登記助手、違約售賣其他貨品、攤檔營業時間不足和視察活雞檔執行預防禽流感措施之用。分區街市前線人員在實地巡查街市攤檔後，須將有關視察結果透過流動裝置上載至系統內，系統會依照政策訂明的程序按有關視察結果適時向相關的使用者發出跟進提示或警示，以便適時採取適當的跟進行動。食環署現正研究提升有關系統，將提示／警示效能擴展至督導人員以便管理人員監察前線職員是否按既定程序繼續跟進及監管每宗街市攤檔的個案，以免延誤。

建議(b) – (d)

1115. 食環署已提醒各分區街市組人員必須遵守《街市管理工作守則》的所有規定，並在執行監管查核工作時需保持警覺及徹實執行攤檔承租人按相關法例及攤檔租約條文的要求。

1116. 食環署亦已責成各分區環境衛生辦事處的管理人員，提醒他們須督導下屬主動打擊及持續跟進街市攤檔的各項違規問題，並作出全面執管工作。管理人員尤須不時巡視區內街市以便了解街市的營運狀況、承辦商人員和街市前線人員的執管工作。若發現有不足之處，便應向承辦商人員和街市前線人員指出和要求作出跟進或啟動相關的執管工作。

1117. 承辦商方面，在擬訂有關街市管理服務合約標書時，食環署已清楚及詳細訂明承辦商的職責和服務表現標準，包括巡

視和規管攤檔方面的具體工作和次數，以及相關的監察和懲處機制，這些規定均屬合約的條款及條件。另外，食環署亦向承辦商就租戶或經營者違反租約條款或相關法例發出工作指引。如發現承辦商違反合約條款，食環署分區街市組人員會按合約規定採取適當行動，包括發出口頭警告、書面警告及／或失責通知書，並會暫停支付或扣減服務月費。有關服務表現記錄會影響承辦商日後競投食環署外判服務合約標書的評審分數。

1118. 在過往兩年，食環署及承辦商人員加強打擊及持續跟進公共街市攤檔的各項違規問題。由二零一八年至二零一九年六月底，針對檔戶觸犯《公眾衛生及市政條例》（第132章）或其他附屬規例，向相關的檔戶一共提出2 649宗檢控以打擊各種違規問題尤其是佔用街市公共通道的問題。在上述期間，食環署亦根據違反租約的警告信制度（即檔戶在任何六個月內因違反租約條文而收到了三封警告信後仍發現有違反租約的情形）一共發出1 453個口頭警告及1 693個書面警告。食環署就以上的執法和執行租約條文措施，和57個屢犯不改的檔戶終止租約。

建議(f)

1119. 食環署同意探究街市攤檔長期休業的原因，並正按有關街市的現況和其未來發展，針對長期休業和不積極經營攤檔加快執管行動。在二零一八年至二零一九年六月底，食環署及承辦商人員因街市攤檔長期休業或未有積極經營（包括攤檔用於非指定用途及攤檔營業時間不足）違反有關的租約條款，共發出1 448個口頭警告和1 678個書面警告，有51個街市攤檔因而被食環署終止其租約。此外，基於食環署人員加大力度執行有關的租約條款，另有460個攤檔租戶在食環署發出警告信期間已自行終止租約。食環署會繼續積極跟進街市攤檔長期休業或不積極經營情況，以及執行有關租約條款的工作。

1120. 食環署認為街市攤檔租金長期處於偏低水平，有可能導致攤檔縮短營業時間外甚至長期休業。解決攤檔長期休業的問題須從檢討攤檔租金調整機制入手。就如何制訂有關對策，請

參考下文就建議(e)的回應詳細說明。簡而言之，食環署希望透過檢討及訂立健全的租金調整機制，締造一個公平的營商環境，鼓勵租戶積極經營。

建議(g)

1121. 食環署已完成檢討，並總結既定的規管機制有效防止街市攤檔登記助手制度被人濫用。為確保街市攤檔承租人及登記助手完全明白他們在經營街市攤檔方面的角色和身分，在承租人申請委任登記助手時，承租人和登記助手須分別簽署承諾書，給予食環署以證明登記助手只是獲承租人授權的僱員／代理人，並非該攤檔的擁有人、承讓人或分租承租人。此外，承諾書亦要求承租人和登記助手須妥善保存一份有關僱用登記助手的記錄，例如糧單及其他僱用資料，並須在食環署提出要求時，在14天內出示有關的僱用記錄，以供食環署查閱和複印。倘承租人違反上述承諾，食環署可終止攤檔租約。上述措施可防止登記助手制度被濫用，以及遏止有人假借登記助手名義而實則主理攤檔，以逃避分租攤檔的調查。根據政府法律意見，一旦承租人或登記助手未有遵守承諾書所述的承諾，食環署便可終止有關的攤檔租約。食環署可就懷疑的個案因承租人或登記助手未能於指定時間內提供有關資料而考慮終止攤檔租約。食環署會提示街市各級管理人員有關上述要點。此外，食環署亦會加強熟食市場攤檔的規管，稍後會主動進行調查，包括檢查按有關租約規定所註冊的商業登記證、與登記助手相關的文件等，打擊分租攤檔的人士。

1122. 此外，食環署自二零一七年七月一日於街市攤檔租約引入租金調整的條文。儘管有關機制只是過渡性安排，但由於續訂租約時，攤檔承租人需要親身出席和簽訂新租約，這有助食環署人員核實攤檔承租人的身分。

建議(h)

1123. 食環署已就有關建議在二零一九年第一季完成諮詢各公眾街市的街市管理諮詢委員會並收集承租人和持份者的意見。食環署將分析所收集的意見，考慮如何將「商業登記證條款」加進前身為「市政局租約」及「區域市政局租約」的租約內。

建議(e)

1124. 食環署對公署的建議(e)有所保留，但會循檢討租金調整機制入手解決街市攤檔不積極營業的問題，有關理由闡述如下。

1125. 為了改善街市攤檔不積極營業的情況，食環署曾就在租約內附加每日最低的營業時間的租約條文徵詢法律意見，並計劃在租約內更改條款，要求攤檔承租人每日經營零售業務的總時數不能少於六小時。否則，會視當天為停止或暫停經營攤檔業務。

1126. 食環署亦在二零一七年透過各個街市管理諮詢委員會的平台進行諮詢。其間，多個諮詢委員會的委員包括諮詢委員會內的區議員、檯商代表及販商團體都積極表達意見。食環署檢視收集的意見後，認為擬引進每日最低的營業時間的措施頗具爭議，亦不符合某些攤檔的實際運作情況。例如，售賣本地蔬菜或海鮮的攤檔會受制於本地農場或漁穫的有限供應以致營業時間可能於清晨時分開始但為時較短。此外，售賣活雞的街市攤檔可能也會因活雞供應量有限以致未必須要全日營業。這些客觀原因，並非攤檔承租人所能控制。因此，為街市攤檔釐定劃一的每日最低的營業時間，可能會造成不合理的情況。

1127. 另外，上述建議的租約條款在執行上存在一定困難，須牽涉大量人員監察每一攤檔每天的實際營業時間，食環署須審慎研究。

1128. 歸根究底，街市攤檔租金長期處於偏低水平，才是促使攤檔縮短營業時間的主因。目前，公眾街市約有80%的攤檔的租金低於由差餉物業估價署評估的參考租金。近25%的攤檔所付的租金更低於參考租金的50%。較低的租金令攤檔有較大誘因縮短營業時間和改變攤檔用途。食環署認為從檢討攤檔租金調整機制著手才是治本的方法。街市攤檔租金長期偏低有其歷史背景，自一九九八年，考慮到當時的經濟狀況，兩個前臨時市政局將公眾街市攤檔租金一律下調30%，自此租金便凍結在該水平約20年之久。其間，政府曾就公眾街市租金調整先後提出不同方案，多次諮詢立法會食物安全及環境衛生事務委員會（事務委員會）的意見，惟皆不獲支持。政府在二零一七年三月再次向事務委員會提出一套過渡性街市租金調整機制的方案。儘管未獲事務委員會支持及遭街市檔戶反對，政府仍如期在二零一七年七月一日起推出過渡性安排以調整公眾街市攤檔租金。根據有關安排，攤檔租金在租約續期時或租約訂明的租金調整日按年調整，按過往12個月（即是租約續期或租金調整日前六個月的過往12個月）的甲類消費物價指數平均按年變動率計算。

1129. 食環署強調上述租金調整安排只屬過渡性質，並已向事務委員會研究公眾街市事宜小組委員會表明將會檢討租金調整機制，以期締造一個公平的營商環境，鼓勵租戶積極經營。

1130. 就食環署對有關建議的回應，公署在二零一九年六月十四日的信中表示留意到食環署的解釋，並提議與其劃一規定所有攤檔的每日的營業時數，食環署可按攤檔的業務性質和需要，訂定各攤檔的最低的營業時數要求。食環署現正就公署的最新建議進行研究和考慮其可行性。

政府總部 — 發展局（樹木管理辦事處）、
民政事務總署及地政總署

個案編號 DI/423：政府對香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的處理

背景

1131. 中西區般咸道香港大學（港大）鄧志昂樓前的行人路，原種有兩棵細葉榕樹（兩樹）。兩樹毗鄰鄧志昂樓的矮牆（矮牆），部分樹根外露並纏繞在矮牆上。兩樹坐落處屬未批租和未撥用政府土地，由地政總署負責提供非經常性護養。二零一八年五月二十日，地政總署移除了兩樹。事件引起廣泛傳媒報道及公眾議論。有意見指相關部門於事前未有適切跟進兩樹的健康狀況，亦未有充分諮詢相關專家和區內人士，指做法欠妥。

1132. 有見及此，申訴專員公署（公署）展開主動調查，以審研地政總署、發展局的樹木管理辦事處（樹木辦）及民政事務總署（民政總署）在事件中所作的決定及行動是否符合政策及程序。

申訴專員的觀察

1133. 整體來說，公署認為，地政總署決定移除兩樹，從行政角度而言，並非無理。該兩樹屬「矚目樹木」，而該署、樹木辦及民政總署在移除兩樹之前，已按既定機制及程序進行「敏感度分析」和通報區議會。

1134. 然而，「敏感度分析」的目的是提升有關移除樹木的決定的透明度，以及回應公眾就移除樹木可能提出的關注。在這次事件中，不少人士對移除兩樹的行動仍然感到突然和錯愕，反映「敏感度分析」的機制未能有效發揮。雖然地政總署及樹

本辦有在食物環境衛生及工務委員會（環工會）會議上提出有必要移除兩樹，並建議盡快於颱風季節前移除，但在會上並無提出具體日期，卻在會議後三天便作出移除行動，這確仍會令人感到突然。事後看來，地政總署若能於環工會會議前掌握好天氣預測資料，並同時與運輸署、香港警務處及承辦商商討最適合的移除工程日期，以及在五月十七日的環工會會議上與樹木辦及中西區民政處向委員們提出建議移除日期及相關理據，讓會議能預先知悉以詳細討論，則可進一步增加整個決策的透明度和可預料性，處理當更理想。

1135. 公署敦促政府當局從本案汲取經驗，日後就移除樹木的通報，在可行的情況下，能開誠布公地向公眾及有關持份者提供詳細資料，以進一步增強決策的透明度。

政府的回應

1136. 政府接納公署的建議。

1137. 政府非常珍惜寶貴的樹木資產，同時重視樹木可能對公眾性命及財產構成威脅。鑒於以往個案，樹木倒塌前並無先兆，途人及車輛難以躲避。因此，當樹木對市民構成重大威脅時，政府責無旁貸，必須盡快移除高危樹木，以保障公眾安全。政府理解公眾對移除樹木的關注，在可行情況下會預留充足時間給公眾及有關持份者瞭解移除樹木的建議。為適時通知有關持份者移除樹木的安排，以提升移除樹木決定的透明度及回應公眾對政府就移除樹木可能提出的關注，政府已進一步優化移除矚目樹木的程序，如下一

- (a) 移除樹木建議須全面考慮有關資料和紀錄，包括樹木健康持續惡化數據和相片、及其他保育方法及緩減措施未能有效地緩減惡化情況的評估；

- (b) 徵詢發展局綠化、園境及樹木管理組及相關專家的意見，同時在可能情況下徵詢城市林務諮詢小組，以確認有關樹木未能以可行的措施進行保育；
- (c) 與民政總署共同制訂全面的社區參與安排，涵蓋當區區議會、當區居民、地區關注團體及其他相關人士。中西區民政處亦已增設專題網頁，就樹木護養資料及移除樹木個案加強資訊發放；及
- (d) 視乎情況，可聯同地區共同考慮設計合適的措施以紀念相關樹木（例如社區參與活動、紀念品、重新種植計劃等）。

個案編號 DI/422：政府對非華語學生的支援

背景

1138. 根據政府統計處二零一七年十二月出版的《主題性報告：少數族裔人士》，0至15歲在港居住的少數族裔人士¹⁰，在二零零六年至二零一六年（10年）期間持續增加，由32 289名增加至52 860名，增幅約64%。在二零一六年，共有52 129名少數族裔人士在本港就讀全日制課程，主要在幼兒教育至中小學階段就學。

1139. 在本港居住的少數族裔人士之常用語言及其母語，一般並非華語。因應非華語學生¹¹日漸增加，政府近年推行加強措施，支援在幼兒教育至中小學階段的非華語學生學習中文，並協助學校建構共融校園，期望非華語學生能盡早適應本地教育體系及學好中文，融入社會。然而，就非華語學生學習中文的情況，有意見批評教育局支援不足，未能照顧非華語學生的需要。亦有關注團體指個別學校因缺乏資源及經驗，安排非華語學生與華語學生分班上課，以致前者難以融入本地學習中文的語言環境。

1140. 此外，傳媒時有報道，不少非華語兒童在申請入讀幼稚園及小學選校時遇到困難，指教育局未有提供充足的選校及派位資訊，為非華語兒童及其家長提供適切的支援。有關關注團體又認為，大部分非華語兒童在小一入學統籌辦法（小一派位）被集中派往約30所小學就讀，變相在學校層面被「隔離」學習，影響他們與華語學生的融合，以及他們學習中文的成效。

¹⁰ 根據政府統計處《主題性報告：少數族裔人士》的釋義，「少數族裔人士」是指非華裔人士。

¹¹ 當局規劃教育支援措施時，「家庭常用語言不是中文」的學生均歸納為非華語學生。

1141. 鑑於不少公眾人士及持份者日益關注政府對非華語兒童和學生在學習中文、申請入讀幼稚園，以及小一派位方面的支援，申訴專員公署（公署）於二零一八年五月九日展開主動調查，審研教育局對非華語學生的支援有否不足之處，從而提出改善建議。

1142. 這項主動調查的範圍包括教育局 —

- (a) 給非華語學生學習中文及建構共融校園的支援及相關措施；
- (b) 給非華語兒童申請入讀幼稚園的支援；以及
- (c) 就非華語兒童的小一派位安排。

申訴專員的觀察

1143. 因應非華語學生持續增加，為協助他們融入本地就學及學習中文，政府於近年增撥了資源以作支援，尤其是對幼兒教育至中小學階段的非華語學生提供各種支援，包括向錄取非華語學生的幼稚園及中小學提供額外資助及在中小學實施「中國語文課程第二語言學習架構」（學習架構）等。就非華語兒童申請入讀幼稚園及小一派位的安排，教育局近年亦採取了不少措施，加強提供更多的資訊及支援。「學習架構」及其他支援措施由二零一四／一五學年開始實施。教育局與業界及相關持份者均須累積經驗，適時檢討，以作進一步改善。就該局現行的支援措施，公署提出下列四項需注意及改善的地方。

改善範疇 (a)：為中小學提供的支援措施不應限於撥款，須多方配合，及鼓勵學校參與

1144. 教育局自二零一四／一五學年開始實施「學習架構」，已有四個學年。實施「學習架構」需要學校行政、師資及校本

「學與教」資源發展等各方面配合，方能見成效。由於學習語文（特別是要學好第二語言）並非一朝一夕的事，政府推出的支援措施亦需時扎根，所以教育局需要密切監察各項措施的推行情況，除提供撥款外，須不斷總結推行有關措施的經驗，持續改善及加強支援措施，包括加強對學校行政及師資培訓方面的支援。

1145. 資料顯示，教育局提供「校本專業支援服務」，每年平均約有48所小學及31所中學獲得支援。而該局在師資培訓方面推行的「『教授中文作為第二語言』專業進修津貼計劃」（津貼計劃），歷時四個學年，但只有24名教師修畢相關的專業課程，平均每年僅六名。公署認為，教育局應更積極鼓勵錄取了非華語學生的公營及直接資助計劃（直資）中小學，參與「校本專業支援服務」及津貼計劃，以進一步加強對校方在學校行政及師資培訓方面的支援。

改善範疇 (b)：為錄取非華語學生而提供的額外撥款機制需要檢討

1146. 根據現行額外撥款機制，錄取10名或以上非華語學生的公營和提供本地課程的直資中小學，按其錄取的非華語學生人數，可獲每年80萬至150萬元不等的額外撥款，九名或以下則可按需要申請五萬元額外撥款。

1147. 上述情況顯示，中小學錄取的非華語學生人數九名或是10名，雖然相差僅一人，獲得的額外撥款卻相差達16倍（前者只獲五萬元額外撥款，後者則獲80萬元額外撥款）。公署認為，教育局應考慮增加向錄取少於10名非華語學生的中小學發放的資助金額，以鼓勵更多中小學錄取非華語學生及改善教學。

改善範疇 (c)：幼稚園入學支援不足

1148. 教育局雖然透過發出通告及指引等途徑，提醒各幼稚園需提供中、英文入學申請表等資料。然而，傳媒時有報道，非華語兒童的家長遇到因語言不通而引致溝通出現困難。亦有持份者反映，有很多幼稚園的網頁全是中文，非華語兒童的家長難以取得英文入學申請表及相關資訊。

1149. 公署曾瀏覽部分幼稚園的網頁，發現不少幼稚園的網頁內容以全中文撰寫。雖然有些幼稚園網頁的標題是中、英對照，但其內容卻只有中文。另外，有些幼稚園網頁雖設有中、英對照的入學申請表可供下載，但所連結下載的用字，亦只有中文。非華語兒童的家長實難以在該些網頁找到入學申請表。儘管教育局表示不曾收到非華語兒童的家長反映為子女申請入讀幼稚園時遇到困難，但公署認為，該局應加強與持份者（包括非華語兒童的家長及關注非華語學生學習的團體）的溝通，以更深入了解非華語兒童的家長及申請兒童所面對的問題，並因應持份者的意見，建議幼稚園在可行的情況下作出相應的支援措施，包括在網頁提供英文資訊。若幼稚園需要支援，教育局應積極協助。

1150. 另外，為加強對非華語兒童的家長及申請人的支援，公署認為，教育局除向幼稚園作出提醒外，亦應多加主動視察及查核幼稚園有否落實該局所提出的措施，包括是否備有英文入學申請表及相關資訊。該局亦應進一步加強推廣幼稚園入學的資訊。就該局以中、英文編製的《幼稚園概覽》、以七種主要少數族裔語言編製的幼稚園入學資料，以及非華語兒童的家長可使用的翻譯／傳譯服務等資訊，該局應鼓勵各幼稚園在其網頁中提供教育局網頁的相關連結，以便非華語兒童的家長更容易取得有關資訊及服務，而對違反指引的幼稚園，該局應勸諭其作出適當糾正。

改善範疇 (d)：「名單小學」的資訊與實況不符

1151. 公署理解，教育局的政策目標，是非華語學生最終能融入主流學校，學好中文。不過，為照顧非華語學生及其家長的需要，該局保留為非華語學生提供傳統上錄取較多非華語學生的小學名單（「名單小學」）機制，此為權宜的做法。此機制實行了多年。教育局在「小一入學申請表填表須知」的附錄三通知非華語學生的家長：「名單小學」是「傳統上錄取較多非華語學生的小學」。但實際上，現時不少非華語學生已入讀名單以外的小學。部分非「名單小學」所錄取的非華語學生人數，較一些「名單小學」還要多。

1152. 教育局在制訂名單後，多年來並無作出調整，可能令非華語兒童及其家長無法掌握符合實況的資訊，以選擇實際上錄取較多非華語學生的小學。為配合該局的政策目的，公署認為，長遠而言，該局應考慮取締「名單小學」機制。

1153. 公署向教育局作出以下建議—

給錄取非華語學生的中小學的支援

- (a) 適時及定期檢討「學習架構」的成效，並加強學校行政及師資培訓的支援，以提升中小學非華語學生學習中文的成效；
- (b) 檢討額外撥款機制，考慮增加向錄取少於 10 名非華語學生的中小學發放的資助金額；

給非華語兒童申請入讀幼稚園的支援

- (c) 加強宣傳推廣入學資訊及與持份者的溝通，以更深入了解非華語兒童的家長及其子女申請入讀幼稚園所面對的問題，從而協助幼稚園為這些家長和兒童提供適切的支援措施；

- (d) 主動視察及查核幼稚園有否落實教育局所提出的措施，包括是否備有英文入學申請表及相關資訊；以及

小一派位的安排

- (e) 重新檢討應否繼續保留「名單小學」機制，包括考慮最終取締該機制。

政府的回應

1154. 教育局接納公署的所有建議。

建議(a)

1155. 「學習架構」自二零一四／一五學年實施至今，教育局一直收集教師意見，以持續優化「學習架構」，修訂後的「學習架構」已於二零一九年一月公布。同時，教育局會持續發展多元化的學與教資源，加強師資培訓及校本支援服務，以提升學與教效能。在二零一九／二零至二零二一／二二這三個學年，教育局繼續委託專上院校為約200所錄取非華語學生的中小學及幼稚園提供密集的校本支援服務，提升教師專業能力。教育局在二零一四／一五學年以試驗性質透過語文基金推出「津貼計劃」，以鼓勵中小學中文科教師修讀有系統的兼讀制課程，並已延長計劃至二零二一／二二學年。為進一步鼓勵合資格的教師申請津貼，由二零一九／二零學年起，每名教師可獲發還的基本津貼額將由相當於課程學費的30%增加至50%；而其最高金額則由34,000元上調至64,000元。教育局亦已更新「津貼計劃」的認可課程架構，希望相關課程更能切合教師的需要，並提升他們教授非華語學生學習中文時所需的教學知識及技巧。教育局持續檢視和評估各項支援非華語學生措施的成效，並收集相關資料和數據，例如教師對專業發展課程的回饋，非華語學生語文能力的表現和學習動機，以及學校對校本

專業支援服務成效的回饋等。教育局會根據檢視及評估結果，按需要完善有關支援措施。

建議(b)

1156. 教育局持續就相關額外撥款的運用及設置，以不同途徑（包括有關學校提交的學校報告、學校計劃、督導訪校、問卷調查及焦點面談等）向業界收集意見。教育局會根據實施現行撥款安排以來所得的實際經驗及持份者（特別是業界）的意見，按需要適時檢視及完善有關措施，以協助學校更有效支援非華語學生學習中文。

建議(c)

1157. 教育局已實施不同的措施以加強宣傳推廣入學資訊及與持份者的溝通。教育局已在二零一九年六月發出的教育局通函第102/2019號提醒學校須提供中、英文版入學申請表及其他入學資料，並應在學校網頁的主頁當眼位置設置圖標或簡單的英文提示，讓家長在瀏覽網頁的主頁時能即時知悉如何獲得英文版的資料。教育局亦要求幼稚園在其網頁提供教育局網頁的連結，方便非華語兒童的家長取得教育局發放的資訊。教育局已在二零一九年六月舉辦的簡介會，向幼稚園再強調上述訊息。

1158. 就幼稚園收生事宜，教育局每年為非華語兒童的家長舉辦以英語進行的簡介會，並按需要提供主要少數族裔語言傳譯服務。同時，教育局亦與由民政事務總署資助的少數族裔人士支援中心合作舉辦簡介會，以便更廣泛接觸非華語兒童的家長。教育局又與非華語社群建立了網絡的非政府機構合作舉辦及為這些機構另外舉辦關於幼稚園收生的簡介會，發放有關幼稚園收生安排及幼稚園教育政策的資訊。在現有的基礎上，教育局會進一步與這些機構加強溝通，以期更深入了解非華語兒童的家長的需要，以及透過這些機構與家長的聯絡網，發放有關幼稚園入學及支援非華語學生的資料。另一方面，教育局每年編制網上及印刷版的《幼稚園及幼稚園暨幼兒中心概覽》

(概覽)，提供每所幼稚園的資料，概覽設有中、英文版本，供家長選校時參考。由二零一八年開始，概覽已增設「對非華語學童的支援」，讓學校簡述其支援措施。此外，教育局已更新有關支援幼稚園非華語學童（包括重點介紹幼稚園入學事宜）的單張，並派發給幼稚園及非華語兒童的家長。由二零一八年九月開始，教育局已設立了申請入讀幼稚園非華語兒童家長查詢熱線（電話號碼：2892 6676），方便非華語兒童的家長查詢收生及入讀幼稚園的事宜。如個別非華語學童在申請入學時遇到困難，教育局會因應情況轉介至參與幼稚園教育計劃而仍有學位空缺的幼稚園。

建議(d)

1159. 教育局每年會就幼稚園幼兒班（K1）的收生安排進行調查，包括有否提供中、英文版入學申請表及學校資料、在學校網頁設置圖標或簡單的英文提示，讓家長知悉如何獲得英文版的資料等，以確保幼稚園遵從本局的指引。如發現學校未有遵從指引，教育局會要求相關幼稚園糾正，並在確定其符合所有收生安排的要求後，才處理其下學年參加幼稚園教育計劃的申請。教育局亦隨機抽樣瀏覽幼稚園網頁，以確定學校是否按照指引處理收生事宜。教育局留意到幼稚園在設置圖標／簡單英文提示的做法存在差異，例如有些幼稚園把圖標／簡單英文提示設置於首頁，甚至提供英文版網頁，亦有幼稚園將圖標／提示設置於不當眼的位置或其他頁面（即須在首頁按其他圖標才可見到相關圖標／簡單英文提示）。就此，本局已於二零一九年六月發出的通函及為幼稚園舉辦的簡介會，提醒幼稚園將圖標／提示設於學校網頁的主頁當眼位置。此外，教育局人員視察幼稚園時，亦會收集相關文件，例如中、英文入學申請表及相關資訊。

建議(e)

1160. 據教育局了解，現時部分非華語兒童的家長對子女入讀一般「主流」學校仍有憂慮，因此希望保留「名單小學」作為

額外選擇。教育局會密切留意非華語兒童的家長在選校方面的需要，並會繼續聆聽各界人士對小一入學機制的意見，包括透過問卷收集非華語兒童的家長對保留「名單小學」的意見，按需要適時檢視有關安排。教育局於二零一九年五月二十七日小一入學委員會的會議上，曾就「名單小學」的安排及公署的相關評論及意見諮詢委員會。委員認為現行安排有助非華語兒童的家長選校，並建議教育局須先多收集有關家長的意見，才考慮是否取消現行的安排。

1161. 教育局會繼續積極推廣家長教育，鼓勵家長（包括非華語學生的家長）選擇學校時，應考慮子女的志趣和需要，並鼓勵非華語學生的家長讓子女入讀提供沉浸中文語言環境的學校，以便幫助他們學習中文。為向家長提供更全面的選校資料，由二零一八／一九學年起，《學校概覽》已新增「非華語學生的教育支援」的欄目，讓各學校提供有關支援非華語學生的資訊，而錄取非華語學生並獲額外撥款的公營學校及提供本地課程的直資學校，均須指出為錄取的非華語學生提供額外支援（包括課後支援），幫助他們學習中文。由二零一九／二零學年起，教育局將進一步優化該新增欄目，要求有關學校提供更多相關支援措施的資料。

民政事務總署及地政總署

個案編號 DI/417：民政事務總署及地政總署對在「認可殯葬區」外非法殯葬的規管

背景

1162. 申訴專員公署（公署）曾於二零一五年公布「政府對『認可殯葬區』的管理」的主動調查報告。在該報告中，公署批評民政事務總署（民政總署）和地政總署對原居民在「認可殯葬區」範圍以外的殯葬（下稱「界外殯葬」）之執管相當寬鬆；公署並就管理「認可殯葬區」提出了多項改善建議。

1163. 然而，公署其後接獲的投訴及傳媒的報道均顯示，「界外殯葬」問題仍然在多處存在。有見及此，公署於二零一八年一月向民政總署及地政總署再展開主動調查，深入探究該兩部門就「界外殯葬」規管之不足。

申訴專員的觀察

1164. 公署審研「界外殯葬」個案時留意到，有些個案涉及的下葬位置貼近「認可殯葬區」範圍，涉事者可能是無心之失，錯誤把先人下葬於「認可殯葬區」範圍以外，但有些墓地則明顯距離「認可殯葬區」頗遠，部分達300米以上，很難說是「無心之失」，相關部門若不予以糾正，不但會對自然環境造成不良影響，更變相縱容他人仿效，令「界外殯葬」問題愈趨嚴重。公署認為當局就「界外殯葬」的規管有以下三大不足。

不足(a)：仍未全面訂立有效措施確保下葬位置正確無誤

1165. 署方若不派員先實地視察申請下葬位置才批准下葬，相信難以杜絕「界外殯葬」的問題。

不足(b)：跟進「界外殯葬」的個案有欠積極

1166. 公署理解「入土為安」的傳統觀念，正正如此，「界外殯葬」的錯誤一旦發生，便難以於短期內糾正，當局應深明此理，須從問題源頭去尋找解決方案。所以公署建議當局在「試驗計劃」擴展至所有「認可殯葬區」前，應以其他措施確保村民在下葬先人前清楚知道「認可殯葬區」的範圍，以及「界外殯葬」的後果。此外，民政總署及具備測量知識的地政總署皆應派員與「許可證」持證人事先到「認可殯葬區」確認下葬的位置，並於下葬後再派員進行查核。鑑於多年來的「界外殯葬」的亂象，以及於問題出現後要長時間（通常超過七年）才可以彌補的惡果，這樣的資源投入，是絕對值得的。

不足(c)：容許涉事者繼續違規而無須付出任何代價

1167. 公署認為，倘若當局決定在尊重鄉村傳統風俗的大前提下暫時容忍「界外殯葬」的違規行為（當局現時的做法正是如此），便應考慮對違規者採取懲罰性措施，例如罰款，令有關違規者必須付出一定代價，以昭公允。

1168. 公署認為，當局應制訂方案對違規者採取懲罰性措施，原則是在當局基於傳統風俗而暫時容忍有關違規事項無須即時糾正時，有關違規者必須付出一定代價，以避免令公眾覺得某些「界外殯葬」的違規者可以獲得當局優待，無須為非法佔用政府土地付出代價。

1169. 公署對民政總署及地政總署有以下建議—

- (a) 應從問題的源頭解決，訂定具體措施確保村民在下葬先人前清楚知道「認可殯葬區」的範圍，以及違規的後果；
- (b) 派員與「許可證」持證人事先進行實地視察，以確認將下葬的位置，並於下葬後再派員查核；以及

- (c) 研究訂立懲罰性措施，規定非法佔用政府土地的人士付出代價。

政府的回應

1170. 民政總署與地政總署接納公署的建議(a)，但對建議(b)及(c)予以保留。

建議(a)

1171. 認可殯葬區的界線已於二零一九年九月上載至地理資訊地圖(GeoInfo Map)網頁(<https://www.map.gov.hk>)。申請人可以使用桌上電腦和智能手機於地理資訊地圖網頁查閱認可殯葬區的界線資訊。同時，用戶亦可以利用智能手機的實時定位功能，了解擬進行殯葬的位置與認可殯葬區的界線的距離。民政總署在推出上述資訊地圖服務後，會加強宣傳，冀使更多原居民及持牌殯葬商使用。同時民政總署與地政總署亦會研究以資訊科技加上資訊地圖網頁，發展透過要求申請人提交基地的相片，在下葬前確認基地位置是否在認可殯葬區界內的可行性。

建議(b)

1172. 民政事務總署和地政總署理解公署為何提出該項建議。防患未然勝於亡羊補牢。然而，要制訂既切實可行，又可兼顧無法預計情況的完善安排，必須經過周詳考慮。殯葬許可證按實際需要而簽發，不可能事先簽發。目前，認可殯葬區內平均每年有近1 000宗殯葬個案，但進行殯葬的時間和地點分布不均，無法預先規劃。鑑於對有限人力資源不同的殷切需求，成立專責隊伍處理有關事宜，理據並不充分。值得注意的是，死者親屬通常希望在確定死者身後事的安排後，盡快在其認為最合適殯葬的擇定日期舉行葬禮。每宗個案的調查工作需時數天至數星期不等，視乎複雜程度而定。基於上述原因，該署的現行做法是接獲投訴後即採取行動。不過，該署及地政總署認為

公署的建議有其優點，並會繼續設法落實切實可行的安排，以期更有效防止在認可殯葬區範圍外進行殮葬。

建議(c)

1173. 民政總署及地政總署同意有需要考慮如何加強規管，確保下葬地點位於認可殯葬區內。在制訂方案處理界外殯葬的違規者時，需要考慮有關目標如何與執行殮葬、土地規劃和佔用政府土地等政策互相配合。部門正研究切實可行的處理方法，同時也會在檢討試驗計劃的成效時，考慮能否採取措施防止此等違規行為。

建議(b)及(c)

1174. 雖然政府不接納建議(b)及(c)，但民政總署及地政總署在二零一九年二月及九月提交的進度報告中，建議以替代方法以處理公署的關注。公署備悉政府在第一份進度報告的提議，並要求提交補充資料，而公署尚未對第二份進度報告提供意見。

房屋署

個案編號 DI/413：房屋署就公共屋邨閒置空間的使用安排

背景

1175. 在一些早期落成的公共屋邨，樓宇設計上不時會出現一些零散的閒置空間。房屋署多年來把該些閒置空間用作儲物室，出租予屋邨內的租戶、服務承辦商或互助委員會作貯物之用。

1176. 申訴專員公署（公署）調查發現，截至二零一七年八月底，全港87個公共屋邨共有959間空置儲物室，空置率達39%。當中不乏一些大面積（超過700平方呎）的空置儲物室。

申訴專員的觀察

1177. 公署進行的主動調查揭示房屋署在改建公共屋邨儲物室作住宅和其他用途，以及提供資訊三方面均有不足之處，應予改善。

改善範疇(a)：應積極研究將儲物室改建為住宅單位

1178. 鑑於近年香港不少市民的居住面積和環境每況愈下，房屋署在考慮如何使用該些閒置空間時，應盡量將住宅用途放於首位。然而，房屋署直至二零一五年年初才開始進行可行性研究，這反映房屋署未有審時度勢，積極考慮將儲物室改建為住宅單位。

1179. 公署明白，並不是所有儲物室均適合改建作住宅單位。然而，公署曾徵詢建築專業人士的意見。他們指出，房屋署可考慮就某些輕微不足（如天然照明和通風只有些微不足）提供

彌補方法。事實上，房屋署嘗試有關做法後，已成功覆核八宗早前被否決的儲物室改建住宅申請，並預計有關修訂原則可套用於另外42間儲物室。

1180. 此外，公署發現在部分公共屋邨大廈內有大量與毗連住宅單位的面積和狀況類似的「空格位」。經公署介入後，房屋署成功改建三個「空格位」作住宅單位，惟該署一直未有就「空格位」的數量、面積和分布作記錄和統計。

1181. 公署認為，房屋署應認真審視現時所有儲物室的情況，積極研究有否其他替代方法彌補不足，以改建作住宅；該署亦應記錄和彙編各公共屋邨「空格位」的資料，並積極研究將這些「空格位」改建作住宅單位。

改善範疇(b)：應檢討公共屋邨儲物室用作其他用途的可行性

1182. 對於一些未能改建作住宅單位的儲物室，房屋署基於保安和管理上的考慮，只會將住宅範圍內（即保安圍以內）的儲物室出租予該大廈的租戶。由於這項限制，可以承租的租戶十分有限，恐怕只會令那些儲物室繼續空置，白白浪費珍貴的土地資源。

1183. 公署曾接獲不少社福機構和建築專業人士就如何善用這些住宅範圍內空置儲物室的意見（例如用作社福用途或公共空間）。公署認為，房屋署應檢討是否可以將這些儲物室作其他用途（包括租予社福機構／團體），為社區帶來裨益。

改善範疇(c)：應加強提供公共屋邨儲物室的資訊

1184. 現時，若公共屋邨內有空置儲物室可供租用，房屋署只會於屋邨辦事處或大廈地下大堂張貼通告，邀請合資格人士申請。由於該署所提供的資訊和相關的渠道十分有限，以致有興趣租用的機構／團體難以全面知悉各屋邨空置儲物室的具體情況。

1185. 公署認為，房屋署若能增加儲物室資訊的透明度，將有助吸引持份者及有興趣的機構向政府提出更具創意的建議，務求更多元化地善用公共屋邨的閒置空間。

1186. 公署向房屋署作出以下建議—

- (a) 密切跟進獲審查組批准改建作住宅單位的儲物室和空格位之改建進度，並盡快研究將有關理據套用於其他適用儲物室，以改建作住宅單位；
- (b) 審視現時空置和已出租的儲物室的情況，積極研究是否有其他替代方法可以彌補和克服該些儲物室未能完全符合《建築物條例》（第 123 章）要求的不足，以改建作住宅單位；
- (c) 記錄和彙編各公共屋邨住宅範圍內空格位的資料，作出統計，並積極研究將該些空格位改建為住宅的可行性；
- (d) 積極探討將未能改建作住宅的公共屋邨儲物室用作其他用途（如社福用途／共享空間）的可行性，並向有興趣租用的社福機構／團體提供適切協助；以及
- (e) 加強發放有關公共屋邨空置儲物室的具體資訊，以增加透明度，讓有興趣租用的屋邨住戶或非住宅設施租戶按其需要申請租用，務求減低儲物室的空置率。

政府的回應

1187. 房屋署接納公署的建議。

建議(a)及(b)

1188. 房屋處一直持續檢視儲物室的使用情況，並積極跟進改建儲物室的進度及探討各種能更有效地使用儲物室的方法。房屋處透過加強天然照明及通風，克服有關單位室內高度的問題，已完成或正進行工程，將一些儲物室及空格位改建成70個住宅單位。

1189. 把儲物室改建作住宅用途不一定可行，往往遇着各種限制，包括未能符合建築物及相關條例和其他環境因素，例如因毗連停車場、山坡或護土牆等而未能開啟窗戶、單位室內高度過低、因窗戶面向街市導致衛生及噪音問題、因窗外被上層平台遮蓋而未能符合天然照明及通風的要求等。在物色到適合改建的儲物室後，房屋處仍須經過一連串的程序以符合相關法例、土地用途規定和技術上的要求，以及須諮詢各持份者，取得所需同意和批准，方可落實改建工程。因此，改建過程需時，而個別的建議改建工程亦未必能成功。雖然如此，房屋處會繼續檢視改建住宅範圍內的儲物室作住宅用途的可行性，亦會研究各種可行的方法，以期更有效使用這些儲物室。

建議(c)

1190. 房屋處就改建儲物室作住宅用途的進一步研究，包括物色及記錄住宅範圍內的空格位。如符合相關法例及技術可行，並在考慮有關空格位的原有功能（例如通風或作為通道等）及居民的意見後認為合適，我們會研究可否改建成住宅單位。房屋處會繼續跟進有關工作。

建議(d)

1191. 房屋委員會商業樓宇小組委員會於二零一零年檢討及重整儲物室租賃政策時，已充分從規劃許可和規管要求、屋邨管理以及居民意見等多方面作出考慮。住宅範圍內的小型儲物室只會租予當邨的住宅租戶，以保障屋邨居民享有寧靜的居住環

境，避免對他們構成不便和滋擾。

1192. 房屋處理解社福機構對使用公共屋邨空間以提供服務的殷切需求，但房屋處亦須小心處理及考慮居民的意見，在居民寧靜的居住環境以及其他用途的需求之間作出平衡。故此，房屋處會集中研究改建住宅範圍內的儲物室作住宅用途。

1193. 此外，房屋處亦會繼續按需求研究改建住宅範圍外的儲物室作社福或其他非住宅用途。房屋處近年因應需求，已將一些住宅範圍外的儲物室和空間改建為19個福利用途單位及三個零售單位。房屋處會繼續現行的工作，以善用資源。

建議(e)

1194. 房屋處已向屋邨管理人員發放指引，加強有關屋邨內發放可供租用儲物室的資訊，例如提供更多有關可供出租儲物室的詳細資料，包括地址、面積、儲物室情況及暫准證費。同時，房屋處亦增加宣傳渠道，包括在可供出租儲物室的門外張貼招租通告，透過安裝在住宅大廈地下大堂的房屋資訊發放招租訊息，在屋邨管理諮詢委員會會議上發佈可供出租儲物室的資訊，以及透過《屋邨通訊》向住戶發佈有關資訊。

入境事務處

個案編號 DI/391：入境事務處對逾期未辦理出生登記個案的跟進

背景

1195. 早前本港發生一宗15歲女童墜樓事件，有傳媒報道指事涉女童及其胞妹在港出生，但其父母一直未有替她們辦理出生登記。事件引起公眾關注沒有辦理出生登記的兒童的福祉是否得到足夠保障，以及由此可能衍生的種種社會問題，例如虐兒、偷渡及人口販賣等。為此，申訴專員公署（公署）決定向入境事務處（入境處）展開主動調查。

1196. 根據《生死登記條例》（第174章），新生嬰兒的父或母，須在嬰兒出生後42天內，於入境處轄下出生登記處為嬰兒辦理出生登記。此外，公立醫院和私家醫院，均須於嬰兒出生後42日內，將新生嬰兒呈報表（呈報表）送交出生登記處。

1197. 在二零一五年四月發生女童墜樓事件前，入境處對於出生三個月後仍未辦理出生登記的個案，會按父母所報的地址，以普通郵件發出第一封通知書；若嬰兒出生後六個月仍未辦理出生登記，入境處會發出第二封通知書。若九個月仍未辦理出生登記，入境處會以掛號郵件發出第三封通知書。如有父母的電話號碼，入境處亦會致電聯絡有關父母。若通知書被退回，入境處會嘗試尋找其他聯絡父母的方法。

1198. 女童墜樓事件後，入境處於二零一五年五月二十七日推出新機制。除了按舊機制寄出三封通知書及透過電話聯絡有關父母外，入境處會於嬰兒出生九個月後，將其父母的資料輸入該處的電腦系統；當他們使用入境處的服務時（例如申領身份證或旅行證件），入境處會進一步跟進他們尚未替嬰兒辦理出生登記事宜。如15個月後仍未辦理出生登記，出生登記處會將

個案轉交入境處轄下調查科跟進，並考慮對有關人士提出檢控。如在查核過程中發現不尋常情況（例如有關父母涉嫌違反逗留條件），出生登記處會直接將個案轉交調查科跟進。

1199. 女童墜樓事件後，入境處翻查一九九零年一月一日至二零一五年五月二十六日期間，逾12個月仍未辦理出生登記的個案，共有151宗。當中只有49宗個案（約32.5%）有按機制寄出三封通知書；19宗（約12.6%）寄出兩封；13宗（約8.6%）寄出一封；70宗（約46.4%）沒有寄出任何通知書。有關呈報表上所載的父母住址，其中120份顯示完整地址，其餘31份住址不完整，甚至完全沒有提供。

1200. 在上述151宗個案中，除一宗的母親已失去聯絡而有關嬰兒的出生登記由社工補辦外，其餘150宗全部已被轉介至調查科跟進，然而，全部的轉介日期均在二零一五年五月或之後。換言之，在舊機制下，入境處從未對這逾12個月仍未辦理出生登記的151宗個案展開調查，更遑論提出檢控。

1201. 至新機制生效後，截至二零一七年十二月三十一日，扣除47宗嬰兒於早年已辦妥出生登記或已夭折的個案，入境處已對餘下的104宗個案展開調查，其中52宗的調查工作已完成，入境處已對35宗個案的父或母提出檢控，除一宗被判無罪外，其餘34宗全部被定罪；餘下17宗因證據不足或徵詢律政司意見後不作檢控。另外52宗個案仍在調查中。

1202. 由新機制於二零一五年五月二十七日生效後至二零一七年十二月三十一日期間，出生六個月或以上仍未辦理出生登記的個案共401宗，當中的352宗已辦妥出生登記，17宗已聯絡上父母，並正辦理出生登記手續，其餘32宗已經或將會輸入入境處的電腦系統和／或轉介調查科跟進。

申訴專員的觀察

1203. 在這宗主動調查，公署認為入境處有以下不足之處。

不足(a)：在舊機制下的跟進等同不作為，有青年20歲才辦理出生登記

1204. 在舊機制下，入境處的跟進只流於機械式地寄出通知書。惟在一九九零年至二零一五年間，151宗嬰兒出生逾12個月後仍未辦理出生登記的個案，當中竟然有近一半個案，連通知書也從沒寄出，情況令人吃驚。

1205. 此外，該處在舊機制下根本沒有轉介這類問題個案給調查科，更遑論提出檢控。某些個案的兒童在出生超過／接近20年後才補辦出生登記，這些無辜兒童／青年如何度過他們的童年和人生的頭20年，如何接受教育，參與群體活動，他們的將來會是怎樣，實在令人憂慮。入境處管理層一直沒有做好監管工作，沒有過問和堵塞這種不作為的劣習，實是難辭其咎。

不足(b)：錯過及早介入的機會

1206. 在上述151宗個案中，有30宗個案的母親是逾期逗留人士，由於在舊機制下沒有核實父母是否逾期逗留人士的程序，故此，入境處一直未有警覺到有關個案而及早介入處理。

1207. 此外，有七名母親有超過一名子女未有辦理出生登記，當中涉及16名嬰兒。換言之，當醫院呈報她們生產第二及第三名嬰兒予入境處時，入境處根本察覺不到有關母親之前所生產的嬰兒其實仍未辦妥出生登記，錯失及早介入的機會。

不足(c)：住址欠全的問題仍須進一步解決

1208. 在新機制下，仍有不少個案呈報的父母住址不完整或沒有提供，當中不少屬公立醫院個案。須知道，掌握準確及完整

的住址及聯絡電話，是成功聯絡有關父母的重要一步。入境處應與醫院管理局（醫管局）及私家醫院聯手探討改善措施，以解決呈報表上住址欠全的問題。

不足(d)：及早介入

1209. 公署相信，對於因事忙而忘記辦理，又或因為不熟悉法例等原因而未有替嬰兒適時辦理出生登記的父母，寄出一封通知書已能發揮作用。惟不少不辦理出生登記的個案大多涉及複雜的家庭問題，有些怕被揭露逾期逗留，有些母親甚至否認曾誕下嬰兒。因此，愈遲識別出有問題的個案，便愈難聯絡有關父母。

1210. 為及早聯絡有關父母，公署建議入境處考慮將發出通知書的次數減為兩次，當該處發出兩次通知書後父母仍不辦理出生登記（即六個月後），便應透過該處的電腦系統及轉介調查科，以積極跟進個案。

不足(e)：探討設立強制性通報機制的可行性

1211. 公署曾探討設立強制性的通報機制，規定相關機構（例如社會服務單位）呈報懷疑未有辦理出生登記的個案的可行性。公署明白，實施強制性的通報機制，必須先深入研究及廣泛諮詢各持份者，並進行立法。公署盼藉此次主動調查揭示隱患，引發當局開展研究及諮詢工作，探討設立強制性通報機制的可行性。

不足(f)：宣傳及公眾教育

1212. 絕大多數的父母均應知道為子女辦理出生登記的重要性。因此，入境處的宣傳及公眾教育除了作基本的介紹外（例如辦理出生登記的程序及所需文件），亦應強調不適時辦理出生登記對子女造成的損害，以及父母可能面對的法律後果。

1213. 為此，公署向入境處作出以下建議－

- (a) 與醫院加強溝通和協調，積極探討呈報表上住址欠全的問題，找出解決方案；
- (b) 提早介入未有適時替嬰兒辦理出生登記的個案；
- (c) 加強公眾教育，強調不適時辦理出生登記對子女造成的損害，以及父母可能面對的法律後果；以及
- (d) 牽頭與相關部門（如社會福利署（社署）、衛生署及警務處等）研究如何加強及深化現時的跟進機制，包括強制性通報機制的可行性。

政府的回應

1214. 入境處接納公署全部建議，並已採取以下行動，以加強處理出生登記的跟進機制。詳情如下－

建議(a)

1215. 入境處已自二零一八年一月起，與醫管局和全港設有婦產科的私家醫院建立直接聯絡渠道，就呈報嬰兒出生資料方面加強溝通和合作。入境處在收到呈報表時，會即時檢視。如發現呈報表中有嬰兒父母未有提供住址、提供住址欠全或其他異常情況，入境處會即時與相關醫院跟進。

建議(b)

1216. 入境處在二零一八年二月二十六日成立一個新專責小組，跟進所有在出生42天後仍未辦理出生登記的個案。因應公署的建議，入境處已優化新跟進機制。若嬰兒父母在嬰兒出生42天內仍未為其辦理出生登記，專責小組會發出第一封通知

書，並會致電嘗試聯絡有關父母。如未能成功聯絡上，專責小組會立即將他們的資料輸入入境處的電腦系統。如有關父母其後仍未辦理出生登記，專責小組會在第一封通知書發出後三個月寄出第二封通知書，並派員上門查訪。若在嬰兒出生六個月後父母仍未辦理出生登記，專責小組會將個案轉交調查科跟進。在已優化跟進機制下，入境處已將發出通知書的次數減為兩次，而轉介調查科作全面跟進的時間由過往的12個月減至六個月。

建議(c)

1217. 入境處積極透過不同渠道加強公眾教育工作，當中包括在入境處網頁及香港政府一站通網頁、入境處的「YouTube」頻道的宣傳短片、出生登記小冊子、以及海報及通知書等，加強相關訊息，提醒父母為子女辦理出生登記的法律責任和未有完成登記的法律後果。入境處亦提醒有關父母逾期辦理出生登記手續而對其子女應得的醫療、教育和福利等相關權益可能帶來的影響。入境處恆常地在其轄下各辦事處、母嬰健康院及醫院婦產科／診所，播放相關宣傳短片；亦不時發放新聞公報，向公眾公布成功檢控及被定罪的個案，以提高公眾對未有適時為子女辦理出生登記要負上的法律責任的認知。

建議(d)

1218. 正如上文所述，入境處已成立新的專責小組，處理逾期未辦理出生登記的個案，專責小組亦會與醫管局和私家醫院、社署、懲教署以及警務處等相關單位建立緊密聯絡，以便能夠及早對特殊或可疑個案作出跟進。就公署建議研究推行強制性通報機制的可行性，入境處已與相關部門作評估。考慮到優化後的聯絡及跟進機制一直運作順暢，並且能夠有效地協助入境處及早處理逾期未辦理出生登記個案，入境處因此認為暫未有推行強制性通報機制的需要。雖然如此，入境處會繼續留意跟進機制的成效，並在有需要時作出適當調整以應對不同情況，以便確保在港出生的嬰兒能適時辦理出生登記手續。

海事處

個案編號 DI/418：海事處就私人船隻的繫泊安排

背景

1219. 海事處在全港水域劃設了43個私人船隻繫泊設備區（繫泊設備區），船東可向該處申請書面允許，在這些區域內敷設私人繫泊設備（繫泊設備），作為固定的私人船隻繫泊位置（繫泊位置）。

申訴專員的觀察

1220. 申訴專員公署（公署）的主動調查揭示，海事處在規管繫泊設備的分租活動，以及在繫泊位置的使用安排和輪候上，均有不足之處。繫泊位置供不應求，亦間接引發其他問題，包括非法浮泡、霸佔避風塘，以及船廠出租泊位等。

問題(a)：規管繫泊設備的分租問題

(i) 多年來不作為，繫泊設備違規分租／借出高達四成

1221. 在二零一七年十二月之前，海事處批出敷設繫泊設備的書面允許（批予遊艇會的書面允許除外）均附帶「標準條款」，訂明有關設備只可供「指定船隻」繫泊。換言之，有關設備不可出租／借出予其他船隻使用。不過，海事處於二零一三年的核查發現，超過四成的繫泊設備（不包括遊艇會敷設的設備）並非由設備擁有人的船隻繫泊，反映出租／借出繫泊設備的情況十分普遍。然而，海事處在二零零八至一三年間，完全沒有就分租個案採取任何執管行動。

(ii) 在現行法律框架下，無法規管分租行為

1222. 二零一三年，海事處徵詢法律意見後認為，以往規定繫泊設備只可供「指定船隻」繫泊，是逾越了有關法例授予該處的權力，故在二零一七年十二月刪除了相關規定。公署認為，供敷設繫泊設備的水域位置是有限的公共資源，海事處容許分租，會導致珍貴的公共資源被人濫用謀利，亦破壞原本先到先得的輪候制度。公署認為，「合法」不等同「合理」，如果在現行法例框架下不能限制分租行為，海事處應檢討並考慮修訂相關法例。

問題(b)：私人繫泊設備位置的使用安排及輪候

(i) 有個案輪候逾10年，流轉情況不理想

1223. 截至二零一八年六月三十日，全港43個繫泊設備區當中，有41個已爆滿，而輪候個案累積逾500宗，有八個私人繫泊設備區的輪候名單，排頭位的個案輪候時間超過10年，最長輪候時間更達14年。公署認為，海事處需研究如何加快繫泊位置的流轉，亦應探討需否改以其他方式（例如抽籤或招標等）編配繫泊位置。

(ii) 行政收費24年無調整

1224. 海事處自一九九五年起一直沒有調整敷設繫泊設備的行政收費。目前的行政收費遠低於繫泊位置的市場價值，令分租設備的利潤可觀。公署認為，如果在現有的法例框架下，海事處不能調高行政收費，則應探討可否採用其他的收費機制和模式。

(iii) 遊艇會長期獲准敷設大量私人繫泊設備謀利

1225. 目前四間遊艇會（合共持有逾800個繫泊位置）可長期敷設並出租大量繫泊設備謀利，變相以珍貴的公共資源補貼遊

艇會經營出租泊位的生意。公署認為，海事處有必要檢討目前的安排是否恰當，例如考慮需否定期作公開招標。

(iv) 巡查工作欠缺目標

1226. 海事處沒有為巡查繫泊設備訂立任何指標，致使每年的實際抽查數字大幅波動；在二零一四至一六年間，該處每年只巡查121至449個繫泊設備，相對於同期全港約有近2 000 個繫泊設備，實難言足夠。

問題(c)：對非法浮泡的執管欠阻嚇力

1227. 公署發現，海事處對非法浮泡的執管欠阻嚇力，違法人士只要在「移除通知書」所列明的限期前暫時移走浮泡，便無需承擔後果，而海事處更基於蒐證困難，過往對非法浮泡是「零檢控」。公署認為，海事處應檢討其執法策略，考慮縮短通知期限，以及採取其他方法追查非法浮泡的擁有人（例如「放蛇」），並研究扣押繫泊於非法浮泡的船隻或檢控其船主的可行性。

問題(d)：避風塘內涉嫌有浮躉「霸位」謀利

1228. 有傳媒報道指，有人以浮躉在觀塘避風塘「霸位」，再供遊艇靠泊謀利，而公署的實地觀察也發現不少遊艇靠泊於浮躉。海事處表示，浮躉向遊艇提供水電及靠泊等服務並收費不屬違法。公署關注的是，其他船隻公平使用避風塘的權利有否受到影響。

問題(e)：船廠涉嫌違規出租泊位謀利

1229. 本地船廠的用地由地政總署以短期租約方式批出。有傳媒報道多間船廠涉嫌違反租地用途，將船排出租予遊艇停泊謀利。執行短期租約條款屬地政總署的職責，但公署關注到，倘若有船廠經常違規出租船排，長遠而言會影響對本地船隻的維

修和支援服務。

1230. 公署向海事處提出以下改善建議—

- (a) 檢討並考慮修訂相關法例，使該處可重新執行繫泊設備只可供「指定船隻」使用的規定；
- (b) 檢視輪候情況，研究如何加快繫泊位置的流轉（例如在允許中加入有效期）；
- (c) 檢討繫泊位置的輪候機制，探討需否改以其他方法（例如抽籤）編配繫泊位置；
- (d) 檢討敷設繫泊設備的收費機制和模式；
- (e) 檢討目前讓遊艇會長期擁有大量繫泊位置謀利的安排，考慮是否有需要定期作公開招標；
- (f) 檢視目前抽查繫泊設備的工作，考慮訂立抽查目標；
- (g) 檢討現時對非法浮泡的執法策略，考慮縮短通知期限；
- (h) 採取積極方法追查非法浮泡的擁有人，例如「放蛇」，研究扣押繫泊於非法浮泡的船隻或檢控其船主的可行性；
- (i) 密切監察躉船供遊艇靠泊的情況有否影響船隻公平使用避風塘泊位的機會；並聯同警方加強打擊以非法手段驅趕避風塘內船隻的行為；以及
- (j) 進一步與地政總署商討監察及打擊船廠違規出租泊位的長遠和恆常措施。

政府的回應

1231. 海事處大致接納公署主動調查報告中的建議。

建議(a)至(e)

1232. 就第(a)至第(e)項建議，運輸及房屋局和海事處正就私人繫泊設備的相關政策及管理安排進行內部檢討。公署知悉該檢討將考慮公署的有關建議，以期提升有關私人繫泊設備的管理。

建議(f)

1233. 海事處接納公署報告中的第(f)項建議。海事處已就現行抽查繫泊設備的工作進行檢討，並且已經訂立每年抽查 500 個繫泊設備的目標作為試驗計劃。海事處會在試驗計劃推行後檢討其成效。

建議(g)及(h)

1234. 海事處接納公署報告中的第(g)及第(h)項建議。海事處正研究措施加強執法，打擊非法浮泡。

建議(i)

1235. 海事處接納公署報告中的第(i)項建議。海事處會繼續與水警緊密合作，打擊避風塘內的不法行為，以確保充分照顧本地船隻在避風泊位靠泊的需要。

建議(j)

1236. 海事處接納公署報告中的第(j)項建議。海事處會繼續全力支援地政總署的執法行動。

社會福利署

個案編號 DI/398：社會福利署對安老院服務的監管

背景

1237. 近年傳媒時有報道，有安老院涉嫌疏忽照顧院友，甚至發生虐老事件。社會上不少意見要求當局加強對安老院的監管，以及改善現行監管法例，避免上述問題再發生。

申訴專員的觀察

1238. 申訴專員公署（公署）在這項主動調查發現，社會福利署（社署）對安老院服務的監管有四方面的不足。

不足(a)：法例過時，不全面且作用有限

1239. 《安老院條例》（《條例》）（第459章）及《安老院規例》（《規例》）（第459A章）實施已逾22年，當中就安老院的人手編制及其他營運要求的重要規定，一直未有修訂。當下部分安老院種種嚴重違規行為，例如：侵犯院友私隱、錯誤用藥、不當使用約束物品等，均可令院友身心受損，卻非社署可以根據《條例》及《規例》檢控的罪行。此外，社署在現行法律框架下的監管範圍並未涵蓋安老院所提供於院舍範圍以外的護送及陪診的恆常服務。公署認為，當局亦應就這問題進行檢討，以確保院友在出外求診時得到安老院職員的適切照顧。

不足(b)：執管寬鬆

1240. 社署對於服務欠佳，甚至干犯《條例》所列罪行的安老院，執管寬鬆—

- (i) 在二零一四／一五至二零一七／一八這四個年度，社署每年均發出了二、三千次勸諭及超過一百至四百次的警告，但該署不曾撤銷任何安老院的牌照；
- (ii) 在上述四年間，雖然檢控並獲定罪的個案已漸由零宗增至23宗，但仍屬偏低；
- (iii) 就性質嚴重個案（例如人手不足）所發出的警告，社署並無制訂改善違規事項的期限及跟進巡查的時間表；
- (iv) 有個案顯示，社署在巡查時發現有安老院人手不足，但五個多月後始向該安老院發出警告。就該安老院涉嫌提供了虛假的值勤記錄，該署亦沒有作出深入調查；以及
- (v) 雖然虐老並非現行《條例》／《規則》所列的罪行，但社署可發出「糾正指示」，要求安老院改善或糾正。若院方不遵辦，該署便可檢控。此外，社署可基於持牌人被裁定干犯了《條例》所訂罪行或其他可公訴罪行，向安老院採取執管行動。但有個案反映，就某安老院有人懷疑虐老而院友死亡的事件，沒有記錄顯示社署有積極向警方及死因裁判法庭了解調查結果，以決定向該安老院採取相應的執管行動。

不足(c)：巡查機制

1241. 社署轄下的安老院牌照事務處（牌照處），專責處理所有安老院的牌照申請及續牌申請，會按牌照所規管的範疇作出巡查。有關巡查機制有以下不足—

- (i) 牌照處的「全面巡查」涉及多個範疇，但一般只是由一名或兩名督察，在約半天或一天內完成，他們能否在這樣短的時間內全面、深入及有效地巡查安老院的運作，是一大疑問；以及

- (ii) 對津助安老院就「社會工作」及「保健衛生」兩範疇的巡查，「牌照處」過往只要求每三年巡查最少一次。雖然自二零一七年四月起增加至每年巡查最少一次，但仍然少於對私營安老院的每年巡查最少三次。

不足(d)：就安老院的違規事項所提供的資訊

1242. 社署早年只就違規安老院的定罪記錄上載至其網頁。自二零一八年四月起，該署將違規而被警告及獲發「糾正指示」的安老院的記錄亦上載至網頁，讓市民查閱，但資訊仍未夠全面。公署認為，社署應亦向公眾披露該署採取的牌照執管行動，包括暫時吊銷安老院牌照、拒絕續牌等資料。

1243. 公署對社署有以下建議—

- (a) 社署應聯同相關的政策局盡快推動修訂《條例》，包括考慮把現時不屬《條例》或《規例》所列的罪行（例如：侵犯院友私隱、錯誤用藥、不當地使用約束物品、虐老等）納入該些法例，以及研究把安老院職員護送及陪診的服務納入為社署監管的範圍之可行性；
- (b) 加強執管行動，包括務須適時及嚴謹就違規安老院採取執管行動，以及對重犯及嚴重違規的安老院加強檢控及／或採取牌照執管行動，例如撤銷牌照；
- (c) 積極跟進懷疑虐老個案，包括：就嚴重事故（例如死亡個案），社署應主動及定期與警務處及／或法庭跟進個案，以便在警方或法庭的查究有結果後，該署可適時對有關安老院採取相應的跟進行動；
- (d) 檢討「全面巡查」的運作與效能；如有需要，應增撥及／或調撥人力資源進行「全面巡查」，以達致真正全面、深入及有效地巡查安老院；

- (e) 繼續加強就發出警告及「糾正指示」所進行的跟進巡查之工作，並就警告事項制訂安老院須作出改善的期限及「牌照處」須跟進巡查的時間表；
- (f) 進一步加強對津助安老院的巡查；以及
- (g) 除公布安老院的被警告、獲發「糾正指示」及定罪記錄外，社署亦應把其他執管行動的資訊（例如暫時吊銷安老院牌照、拒絕將牌照續期、修訂或更改牌照的任何條件等）上載至該署的網頁，以供公眾參考，及促使相關安老院改善其服務。

政府的回應

1244. 就調查報告中所引述於二零一五至一六年期間發生的個案，社署在此期間已獲增撥資源及增加人手，持續推行多項加強對院舍的監管及提升其服務質素的措施，當中已包含大部分公署提出的建議。

建議(a)

1245. 社署已於二零一七年六月成立檢視院舍法例及實務守則工作小組（工作小組），由社署署長擔任主席，成員包括立法會議員、營辦安老院及殘疾人士院舍服務的非政府機構及私營業界、安老事務委員會和康復諮詢委員會、學術界、服務使用者／照顧者、獨立人士，以及香港社會服務聯會和勞工及福利局（勞福局）的代表。工作小組共召開了19次會議（包括12次工作小組會議及七次聚焦小組討論），就《條例》、《殘疾人士院舍條例》（第613章）、《安老院實務守則》及《殘疾人士院舍實務守則》的重點範疇作深入討論及提出共19項具體建議。

1246. 就加入與提供護理照顧有關的罰則，工作小組建議在《規例》加入條文，規定院舍必須：(i)妥善地處理藥物，以及嚴格按照醫生處方協助住客用藥；(ii)在取得醫生和家人的同意後方可使用約束，並須定期進行評估及遵從有關程序，確保安全地使用最低程度的約束；及(iii)採取適當措施以保障住客的私隱。

1247. 工作小組報告已於二零一九年五月底提交勞福局考慮。政府會研究報告，並會在諮詢各方持份者及確定各項修訂建議後，進行法例草擬工作和展開立法程序。

1248. 至於由安老院職員提供護送及陪診服務方面，社署會在《安老院實務守則》加入相關內容，提醒安老院如安排護送或陪同住客外出到醫院／診所接受治療所需注意的事項，並要求院舍就有關安排制訂工作指引。

建議(b)

1249. 社署安老院牌照事務處（牌照處）負責巡查的督察數目由二零一五年的44名增至現時的68名，亦於二零一七年二月開始以合約形式聘用退休紀律部隊人員，協助牌照處督察巡查院舍、調查懷疑違規個案、搜證及進行檢控工作。

1250. 牌照處專責隊伍會在一般的巡查機制以外，根據個別院舍的違規性質及事項，制訂個別、具體及具針對性的策略及行動方案，並會就個別院舍的違規情況，靈活地在辦公及非辦公時間內的不同時段到院舍進行突擊巡查，以密切監察院舍有否持續遵守現行規例及適時採取糾正措施。視乎所涉違規事項的性質及／或嚴重程度，牌照處會向安老院發出勸諭、警告或糾正指示，甚或採取檢控行動。如安老院的運作情況嚴重差劣，牌照處會考慮撤銷或暫時吊銷其牌照，或拒絕續牌。

1251. 社署已加強對違規安老院的檢控。過去三年（即二零一六／一七年度至二零一八／一九年度），社署就違規安老院提出檢控的宗數有所上升，分別為12宗、23宗及42宗。

建議(c)

1252. 社署一直以嚴肅和認真的態度處理所有懷疑虐老個案，致力就每宗個案作出跟進，包括根據「處理虐老個案程序指引」（指引）處理個案，採取適合措施保護長者，亦會按情況轉介警方進行刑事調查。

1253. 就調查報告中所引述的個案，社署當時除了即時已聯絡警方，亦根據指引召開「多專業個案會議」。在會議中，會議成員（主診醫生、醫務社工、警方及牌照處代表）均認為沒有證據顯示事件涉及虐老。

1254. 社署會加強與警務處就個案處理的聯絡工作，以適時對有關安老院採取相應的跟進行動。

建議(d)

1255. 社署已在二零一六／一七年度獲增撥資源以增加牌照處人手，並已推行多項措施以加強巡查策略及巡查支援。為更有效地執行巡查工作，牌照處已更新巡查安老院的項目。此外，在進行巡查期間，牌照處督察除了在現場觀察外，亦會翻查院舍記錄，並與院舍內的員工及住客及／或家屬會面，以確定院舍的服務水平。

建議(e)

1256. 社署已全面重整對安老院發出警告及「糾正指示」的準則及安排，務求令整套監管機制公開及具約束力。視乎違規項目性質及實際情況，社署一般會在發出「糾正指示」時要求違規的安老院在14至30天內作出糾正，並在「糾正指示」的限期

屆滿後進行跟進巡查。

1257. 至於就違規項目（例如：人手不足）發出的警告，社署一般會要求院舍即時作出改善，因而未必會在向安老院發出書面警告時設定或給予改善的期限。牌照處會緊密跟進巡查，確保院舍已就違規項目作出即時改善。

建議(f)

1258. 社署一直按風險管理原則，審慎運用及分配巡查私營及津助安老院的資源。自二零一七年四月起，牌照處對津助安老院的巡查，已由過往的每三年最少巡查四次增加至每年最少巡查四次。

建議(g)

1259. 社署已於二零一七年二月十三日推出「社署長者資訊網」（<https://www.elderlyinfo.swd.gov.hk>），一站式提供全港700多間安老院的服務資料，從而加強透明度。網頁備有搜尋及方便比較的功能，並提供安老院在服務、收費、牌照、人手、設備、服務表現（包括定罪和警告記錄）、認證及參與「服務質素小組」計劃等多方面的資訊。

1260. 為了提高院舍監管機制的透明度，社署於二零一八年四月一日開始將違規而被警告的院舍的記錄，上載至社署網頁及「社署長者資訊網」並保存12個月。

1261. 全港所有安老院的牌照及所附的條件一直有上載至社署網頁。此外，社署亦已把其他執管行動的資訊（例如暫時吊銷安老院牌照、拒絕將牌照續期等）上載至社署網頁及「社署長者資訊網」，以供公眾參考。