

緒言



這是本人作為申訴專員發表的第一份年報。首先必須衷心感謝前任專員黎年先生為本署建立了穩健基礎，讓本人接掌的是一個體制健康、幹勁十足的機構。

正所謂「萬丈高樓從地起」，宏偉的建築不能缺少穩固的基礎。繼任者承接前任專員努力的成果，既要不斷鞏固這個根基，亦須下決心帶領公署邁步向前，與時並進。

在二〇一四年四月正式上任前，本人已留意到公署為處理投訴訂立了新的發展方向，即在常規的查訊及全面調查方式以外，積極推動以調解這個另類排解糾紛的方式處理投訴。此外，公署為倡導資訊自由的原則而就政府《公開資料守則》（「《守則》」）進行的全面調查，更是廣為人知的舉措。

繼往開來，本人定會探討如何進一步開拓這兩個範疇。

對於調解工作，本人曾思考以下問題：

- 處理投訴是否一定要採用需時較長的查訊／全面調查方式，然後在數個月後向投訴人發出信件或調查報告，指出所涉機構（政府部門或公營機構）有何行政失當之處？
- 這又是否所有或大部分投訴人真正要求的結果？

《申訴專員條例》訂明，申訴專員如認為某宗投訴的主要事項不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當，可決定以較便捷的調解方式處理個案；由本署受過相關培訓的人員擔任中

立的調解員，協助投訴人與被投訴機構達成雙方都能接受的解決方案。事實上，不少投訴人是因為有關機構延誤，未有及早幫助他們紓困而感到受屈，故此他們大多會樂意接受本署以調解方式迅速為他們解決問題，而不是要求本署以冗長的信件或調查報告，向他們說明事情的前因後果和羅列有關機構的缺失。

本署人員最初要令投訴人和被投訴機構完全明白調解方式的好處，殊不容易。然而，經本署人員努力令他們釋疑，以及不斷辛勤工作，我們在本年度以調解方式處理的個案共有138宗，較去年增加達四倍。

本人必須指出，調解個案數目的持續上升，對我們的主流調查工作並未造成影響。反之，本署上述的做法其實把個案有效地予以分流。遇到合適的個案，我們會以調解方式迅速排解糾紛；節省了的人手可投放到就涉及較嚴重行政失當的投訴個案作全面調查，以及為改革各機構的行政體制和程序而進行主動調查。在本年度，我們完成了314宗全面調查及七項主動調查，而在二〇一三／一四年度則完成了321宗全面調查及六項主動調查。

若有足夠資源而其他情況許可，本人計劃在未來再逐步增加主動調查的數目。

上文提到，本署先前就政府的公開資料制度完成了一項全面而翔實的主動調查，並在調查報告中提出多項重要建議。本署將繼續密切監察政府落實各項建議的情況，尤其是擴大《守則》的適用範圍以涵蓋更多公營機構，以及推行公眾教育，讓市民大眾知悉本身索取及查閱資料的權利。

與此同時，本署已選輯一些涉及《守則》的重要投訴個案，加以編排整理，供本署人員作參考及培訓之用。待進一步的編選工作完成後，有關的個案摘錄亦會上載到本署網頁，為所有公職人員及市民大眾提供實用的參考資料。

換一個話題：在現今社會，本署必須不時讓公眾了解我們的工作；否則便很容易被公眾遺忘。因此，一如過往，本署亦在電台、電視、報章及其他媒體（例如公共交通工具上的巡迴廣播等）進行廣告宣傳，並舉辦地區性巡迴展覽。最新一輯廣告以「太極」為主題（按：本地俗語以「耍太極」比喻「推卸責任」），並以「推卸無理・申訴有道」作為標語口號，向市民傳達簡潔有力的信息。本人明白這些廣告信息，以及本署在日常調查過程中對各機構所作的批評，可能會令部分公職人員感到不快。

緒言

不過，本署絕對無意特別標籤公職人員或全面否定他們的工作。事實上，申訴專員對於公職人員所表現的勤勉和專業精神，以及在回應本署查訊及調查時的合作態度，深表讚賞。本署的角色，是在處理投訴時保持公平公正，而不會針對或偏袒任何一方。若發現投訴人欠缺理據、有所隱瞞或無理取鬧，本署必會直斥其非。

本署進行查訊及調查，難免會令各機構本已繁重的工作量有所增加；然而，我們的行動具有正面功能：例如證明被投訴機構的決定和行為合情合理，又或指出機構有不足之處，敦促他們改善，以避免日後重蹈覆轍或招致不斷的投訴。事實上，經本署處理的投訴個案，在查明之後以不成立者居多；換言之，經過本署獨立及不偏不倚的查訊或調查後，有關機構獲證明並無行政失當。相反，假如該些個案沒有獲得妥善處理，甚或無人理會，則不論市民的不滿是否有理據，有關機構亦無從知悉，而投訴人也不會得到有關機構就事件的正式解釋。更甚者，抑壓的不滿和沮喪情緒會形成一股負能量，一旦爆發，便會造成更大損害。

希望公職人員都能明白本署介入的積極意義和正面作用。

我們會繼續宣揚申訴專員的角色，推動正面的投訴文化。本署亦會主動接觸各相關機構以加深彼此的了解及促進相互合作。此外，當然也歡迎各持份者隨時就本署的工作提出意見。

劉燕卿

申訴專員

二〇一五年三月三十一日



首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（右二）
副申訴專員蘇錦成先生（左二）
助理申訴專員馬啟濃先生（左一）
助理申訴專員唐建生先生（右一）

大事紀要

1988年

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989年



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1993年

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994年



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日

修訂《行政事務申訴專員條例》：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」

1995年

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996年

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日

申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員

10月24日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998年

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

1999年



第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2000年

7月27日

進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員



申訴專員嘉許獎

11月2日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2001年

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002年

9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

大事紀要

2004年

4月1日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2005年

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引



簽署行政安排備忘錄

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議

2008年

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2009年



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新

6月11日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

6月12日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

2010年

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2011年



亞洲申訴專員協會會議

12月8日

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2012年

5月5至10日

主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至24日

與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區舉辦區域培訓課程



國際申訴專員協會區域培訓課程

2014年

4月1日

第五任申訴專員劉燕卿女士，JP履新



第五任申訴專員劉燕卿女士，JP

2015年

1月20日

黎年先生，GBS, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

3月30日

申訴專員在國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會合辦的「申訴專員：公平國家的機制」國際研討會上，擔任主講嘉賓



國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會合辦的國際研討會

用語詞彙

投訴

投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

投訴人的同意

投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員便可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

主動調查

指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作

指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

查詢

指市民要求本署提供資料或意見。

全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如認為有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

未有定論

是本署就投訴或當中某項投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立下定論。

查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調查

指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

行政失當

行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

調解

指投訴人與被投訴機構在自願的情況下，同意以會面或電話方式討論投訴個案，尋求雙方均願意接受的解決方法。本署的調查主任會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

投訴事項不在本署職權範圍內

指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

受條文所限不得調查

指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

投訴已撤回

指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進。



全年活動一覽

新聞發布會



2014年10月13日



2014年6月26日



2015年1月27日



申訴專員公署的電視劇《申訴》，獲選為「2013電視節目欣賞指數調查」的首二十個電視節目之一，其中一集「公義誰定」更在「2014紐約電視節」中獲獎



本署的總調查主任為政府部門舉辦講座，加深他們對本署工作的認識



申訴專員以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，出席在首爾召開的常務理事會會議 (2014年7月1日)



申訴專員為《大專辯論賽2014》擔任評判 (2014年4月26日)



申訴專員與監察部部長黃樹賢先生會面 (2014年9月15日)



為顧問及太平紳士舉辦的研討會 (2014年9月24日)



二〇一四年申訴專員嘉許獎頒獎典禮 (2014年10月30日)



來自韓國的代表團到訪本署 (2015年2月4日)

香港申訴專員年報 • 2015年

財務報表

截至二〇一五年三月三十一日止年度





獨立核數師報告 致申訴專員

(根據《申訴專員條例》於香港成立)

本核數師(以下稱「我們」)已審計列載於第3至22頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一五年三月三十一日的資產負債表、截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及主要會計政策概要及其他附註解釋資料。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》編製財務報表，以令財務報表作出真實而公平的反映及落實其認為編製財務報表所必要的內部控制，以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審計對該等財務報表提出意見。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。該等準則要求我們遵守道德規範，並規劃及執行審計，以合理確定財務報表是否不存在任何重大錯誤陳述。

審計涉及執执行程序以獲取有關財務報表所載金額及披露資料的審計憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與該機構編製財務報表以作出真實而公平的反映相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對機構內部控制的有效性發表意見。審計亦包括評價申訴專員所採用會計政策的合適性及作出會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立核數師報告（續） 致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

意見

我們認為，該等財務報表已根據《香港財務報告準則》真實而公平地反映申訴專員於二〇一五年三月三十一日的事務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所

執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二〇一五年五月十五日

收支結算表

截至二〇一五年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2015	2014
收入			
政府資助金	3	\$ 107,123,357	\$ 102,386,000
遞延政府資助金之攤銷	3	1,814,220	1,814,220
銀行存款之利息收入		5,783,332	4,946,993
其他收入		354	19,650
		\$ 114,721,263	\$ 109,166,863
支出			
營運開支	4	(105,193,915)	(95,981,147)
年度盈餘		\$ 9,527,348	\$ 13,185,716

全面收益表

截至二〇一五年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

資產負債表

於二〇一五年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2015	2014
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	\$ 74,949,577	\$ 76,804,523
流動資產			
按金及預付款項		\$ 908,158	\$ 671,389
應收利息		2,782,282	2,426,817
原定三個月以上到期之定期存款		342,661,000	331,497,500
現金及現金等價物	8	10,528,086	9,155,928
		\$ 356,879,526	\$ 343,751,634
資產總額		\$ 431,829,103	\$ 420,556,157
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金－非流動部分	9	\$ 4,365,340	\$ 1,619,656
遞延政府資助金－非流動部分	3	66,157,318	67,971,538
		\$ 70,522,658	\$ 69,591,194
流動負債			
其他應付款項及應計費用		\$ 3,955,512	\$ 3,330,345
應付約滿酬金－流動部分	9	6,963,798	6,774,831
遞延政府資助金－流動部分	3	1,814,220	1,814,220
		\$ 12,733,530	\$ 11,919,396
負債總額		\$ 83,256,188	\$ 81,510,590

資產負債表（續）

於二〇一五年三月三十一日

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2015	2014
資金			
累計資金		\$ 348,572,915	\$ 339,045,567
資金總額		\$ 348,572,915	\$ 339,045,567
資金及負債總額		\$ 431,829,103	\$ 420,556,157

申訴專員已於二〇一五年五月十五日批准及授權刊發。

劉燕卿女士
申訴專員

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表

截至二〇一五年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	累計資金
於二〇一三年四月一日之結餘	\$ 325,859,851
二〇一三／二〇一四年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	13,185,716
於二〇一四年三月三十一日及二〇一四年四月一日之結餘	\$ 339,045,567
二〇一四／二〇一五年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	9,527,348
於二〇一五年三月三十一日之結餘	\$ 348,572,915

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表

截至二〇一五年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2015	2014
營運活動			
年度盈餘		\$ 9,527,348	\$ 13,185,716
調整：			
利息收入		(5,783,332)	(4,946,993)
折舊		3,523,872	2,628,578
遞延政府資助金之攤銷		(1,814,220)	(1,814,220)
處置物業、機器及設備之損失／(得益)		52	(958)
營運資金變動前之營運盈餘		\$ 5,453,720	\$ 9,052,123
按金及預付款項(增加)／減少		(236,769)	1,975,805
其他應付款項及應計費用增加		625,167	140,796
應付約滿酬金增加／(減少)		2,934,651	(862,705)
營運活動產生之現金淨額		\$ 8,776,769	\$ 10,306,019
投資活動			
收取利息		\$ 5,427,867	\$ 4,507,464
購置物業、機器及設備付款		(1,668,978)	(4,201,640)
處置物業、機器及設備所得款項		—	1,929
原定三個月以上到期之定期存款增加		(342,661,000)	(331,497,500)
原定三個月以上到期之定期存款到期		331,497,500	320,712,000
投資活動運用之現金淨額		\$ (7,404,611)	\$ (10,477,747)

現金流量表（續）

截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2015	2014
現金及現金等價物淨增加／（減少）		\$ 1,372,158	\$ (171,728)
年初之現金及現金等價物	8	9,155,928	9,327,656
年末之現金及現金等價物	8	\$ 10,528,086	\$ 9,155,928

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

(除另有註明外，所有數額均以港元為單位)

1 申訴專員的概況

申訴專員於二〇〇一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》(此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋)，以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布數項對《香港財務報告準則》的修訂及一項新詮釋，這些修訂及新詮釋在申訴專員當前的會計年度首次生效。採納對《香港財務報告準則》的這些修訂及新詮釋對申訴專員的財務報表並無實質影響，而申訴專員亦沒有採納任何在當前的會計年度尚未生效的新準則或詮釋(參見附註14)。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有的話）後，按預計可使用年期以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

	按租賃的剩餘租期
— 以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	
— 建築物	40年
— 租賃物業裝修	10年
— 辦公室傢具	5年
— 辦公室設備	5年
— 電腦設備	4年
— 車輛	5年

進行中的建築項目不會為折舊預留準備金，直至有關資產已大體完成及可供使用。

資產的可使用年期及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

管理層會在每個結算日檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公允價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除稅前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並依處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(d) 租賃資產

申訴專員若確定某項安排（包括一項或多項交易）涉及在某段協議期間內轉讓一項或多項特定資產的使用權，以換取一筆或多筆付款，則該項安排即屬租賃或包含租賃。此項確定是以對其實質內容所作的評估為準，不論有關安排是否以租賃的法律形式作出。

(i) 申訴專員的租賃資產分類

關於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會歸類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會歸類為營運租賃。

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權，該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值（以較低者為準）的數額，列入物業、機器及設備，而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算，或如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權，則按附註2(c)所列資產的可使用年期計算。減值虧損會根據附註2(c)載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產，則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內，以等額分期在收益或虧損內列支，除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所獲得的優惠，均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。

(e) 應收款項

應收款項按公允價值初始確認，其後以實際利率法按攤銷成本減去呆壞帳減值準備後列帳，但假如貼現影響並不重大則除外。在這情況下，應收款項會按成本減去呆壞帳減值準備後列帳。

2 主要會計政策（續）

(e) 應收款項（續）

呆壞帳的減值虧損在有客觀的減值證據時確認，並按金融資產的帳面金額與以資產原來實際利率貼現的預計未來現金流量（假如貼現的影響重大）之間的差額計量。減值的客觀跡象包括申訴專員注意到可影響資產的預計未來現金流量的事件的可觀察數據，例如債務人出現重大的財政困難。

對於可收回性成疑但並非可能性極低的應收款項，其減值虧損會以準備帳來記錄。當申訴專員認為收回的可能性極低時，被視為不可收回的數額便會直接從應收款項撇銷，而與該債項有關的任何數額亦會撥回。其後收回早前已計入準備帳的數額會在準備帳撥回。準備帳的其他變動和其後收回早前直接撇銷的數額均會在收支結算表內確認。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金（「強積金」）所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

2 主要會計政策（續）

(i) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入資產負債表，並按照附註2(c)項所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(k) 關聯人士

(a) 任何人或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

- (i) 可控制或共同控制申訴專員；
- (ii) 對申訴專員有重大影響力；或
- (iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

- (i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。
- (ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。
- (iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。
- (iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。
- (v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。
- (vi) 該實體受(k)(a)項所述的人士所控制或共同控制。
- (vii) (k)(a)(i)項所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用以融資租賃持有作自用的租賃土地權益的租約期（54年），以及建築物和租賃物業裝修的可使用年期（分別為40年及10年）按照附註2(c)及(j)(i)項所列的會計政策，以直線法計算確認入帳。

於二〇一五年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2015	2014
一年內並包括在流動負債之內	\$ 1,814,220	\$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	66,157,318	67,971,538
	\$ 67,971,538	\$ 69,785,758

4 營運開支

	2015	2014
僱員福利開支（附註5）	\$ 85,905,105	\$ 79,345,319
物業、機器及設備折舊	3,523,872	2,628,578
差餉及管理費	2,834,251	2,721,491
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	77,300	73,600
宣傳廣播開支	8,417,463	6,071,549
其他開支	4,344,724	5,049,410
	\$ 105,193,915	\$ 95,981,147

5 僱員福利開支

	2015	2014
薪金及津貼	\$ 75,197,421	\$ 69,314,571
約滿酬金	7,168,661	7,184,005
退休保障費用 — 強積金計劃	1,948,447	1,504,641
未放取之年假	123,838	36,137
其他僱員福利開支	1,466,738	1,305,965
	\$ 85,905,105	\$ 79,345,319

6 主要管理層薪酬

	2015	2014
短期僱員福利	\$ 14,033,933	\$ 13,034,145
聘用期結束後福利	1,858,169	1,990,452
	\$ 15,892,102	\$ 15,024,597

7 物業、機器及設備

	以融資租賃 持有作自用 的租賃土地 權益	建築物	租賃物業 裝修	辦公室 傢具	辦公室 設備	電腦 設備	車輛	進行中的 建築項目	總計
成本：									
於2013年4月1日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 13,979,173	\$ 588,329	\$ 888,206	\$ 3,012,773	\$ 179,801	\$ –	\$ 110,348,282
增添	–	–	1,227,923	98,594	656,833	911,579	884,970	1,457,095	5,236,994
處置	–	–	–	–	(3,181)	(219,875)	–	–	(223,056)
於2014年3月31日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 15,207,096	\$ 686,923	\$ 1,541,858	\$ 3,704,477	\$ 1,064,771	\$ 1,457,095	\$ 115,362,220
累計折舊：									
於2013年4月1日	\$ 15,457,584	\$ 4,642,438	\$ 12,072,577	\$ 457,066	\$ 639,518	\$ 2,741,629	\$ 140,392	\$ –	\$ 36,151,204
年內支出	1,394,220	420,000	311,398	77,074	122,908	219,496	83,482	–	2,628,578
處置後撥回	–	–	–	–	(2,210)	(219,875)	–	–	(222,085)
於2014年3月31日	\$ 16,851,804	\$ 5,062,438	\$ 12,383,975	\$ 534,140	\$ 760,216	\$ 2,741,250	\$ 223,874	\$ –	\$ 38,557,697
帳面淨值：									
於2014年3月31日	\$ 58,048,196	\$ 11,737,562	\$ 2,823,121	\$ 152,783	\$ 781,642	\$ 963,227	\$ 840,897	\$ 1,457,095	\$ 76,804,523

7 物業、機器及設備（續）

	以融資租賃 持有作自用 的租賃土地 權益	建築物	租賃物業 裝修	辦公室 傢具	辦公室 設備	電腦 設備	車輛	進行中的 建築項目	總計
成本：									
於2014年4月1日	\$74,900,000	\$16,800,000	\$15,207,096	\$ 686,923	\$ 1,541,858	\$ 3,704,477	\$ 1,064,771	\$ 1,457,095	\$ 115,362,220
增添	-	-	318,274	122,862	14,465	1,213,377	-	-	1,668,978
轉移	-	-	-	-	-	1,457,095	-	(1,457,095)	-
處置	-	-	-	(395)	(4,826)	(340,839)	-	-	(346,060)
於2015年3月31日	\$74,900,000	\$16,800,000	\$15,525,370	\$ 809,390	\$ 1,551,497	\$ 6,034,110	\$ 1,064,771	\$ -	\$ 116,685,138
累計折舊：									
於2014年4月1日	\$16,851,804	\$ 5,062,438	\$12,383,975	\$ 534,140	\$ 760,216	\$ 2,741,250	\$ 223,874	\$ -	\$ 38,557,697
年內支出	1,394,220	420,000	377,370	55,705	194,355	901,780	180,442	-	3,523,872
處置後撥回	-	-	-	(395)	(4,826)	(340,787)	-	-	(346,008)
於2015年3月31日	\$18,246,024	\$ 5,482,438	\$12,761,345	\$ 589,450	\$ 949,745	\$ 3,302,243	\$ 404,316	\$ -	\$ 41,735,561
帳面淨值：									
於2015年3月31日	\$56,653,976	\$11,317,562	\$ 2,764,025	\$ 219,940	\$ 601,752	\$ 2,731,867	\$ 660,455	\$ -	\$ 74,949,577

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

8 現金及現金等價物

	2015	2014
銀行現金	\$ 10,523,086	\$ 9,150,656
庫存現金	5,000	5,272
	\$ 10,528,086	\$ 9,155,928

9 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%（二〇一四年：10%至25%）不等，但扣除僱主的強積金供款。

10 稅項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

11 承擔

(a) 於二〇一五年三月三十一日尚未履行而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下：

	2015	2014
已訂約	\$ 187,153	\$ 1,005,837

(b) 於二〇一五年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2015	2014
於一年內繳付	\$ 7,600	\$ 7,600

12 累計資金管理

申訴專員在管理累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

13 金融風險管理及金融工具的公允價值

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。管理層已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為資產負債表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表列載申訴專員的財務負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2015				
	未貼現合約現金外流				帳面金額
	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下	未貼現合約 現金流總計	
應付約滿酬金	\$ 6,963,798	\$ 3,637,037	\$ 728,303	\$ 11,329,138	\$ 11,329,138
其他應付款項 及應計費用	3,955,512	—	—	3,955,512	3,955,512
	\$ 10,919,310	\$ 3,637,037	\$ 728,303	\$ 15,284,650	\$ 15,284,650

13 金融風險管理及金融工具的公允價值（續）

(b) 資金周轉風險（續）

	2014				
	未貼現合約現金外流				帳面金額
	一年以下 或即時到期	一年以上 但兩年以下	兩年以上 但五年以下	未貼現合約 現金流總計	
應付約滿酬金	\$ 6,774,831	\$ 649,770	\$ 969,886	\$ 8,394,487	\$ 8,394,487
其他應付款項 及應計費用	3,330,345	—	—	3,330,345	3,330,345
	\$ 10,105,176	\$ 649,770	\$ 969,886	\$ 11,724,832	\$ 11,724,832

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個（二〇一四年：100個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累積資金於二〇一五年三月三十一日便會增加／減少約3,531,000元（二〇一四年：3,406,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二〇一四年相同。

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公允價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於二〇一四年及二〇一五年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

14 截至二〇一五年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及新準則，但在截至二〇一五年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等修訂及新準則。

申訴專員現正評估該等修訂於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
 - 公營機構向市民提供便捷的服務
 - 防止濫用職權
 - 把錯誤糾正
 - 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
 - 人權得以保障
 - 公營機構不斷提高服務質素和效率
-

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
 - 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
 - 對市民和機構尊重有禮
 - 維持專業水平，切實履行本署各項職能
-

衡量工作 表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚說明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。