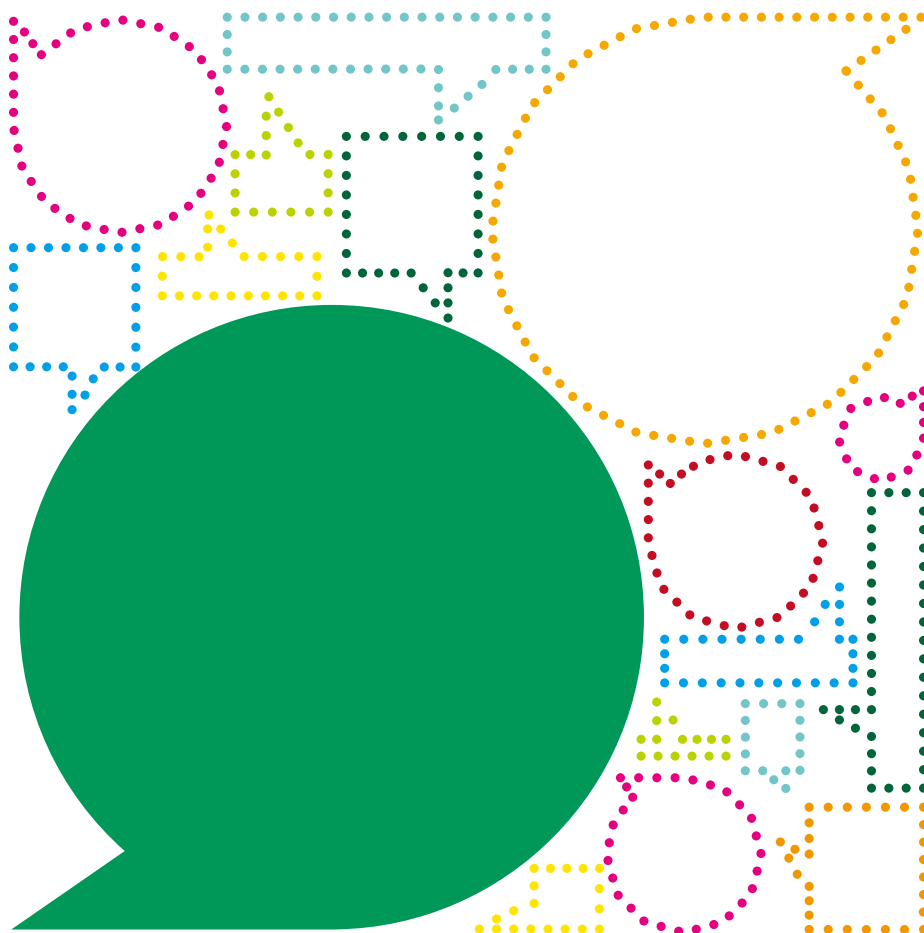
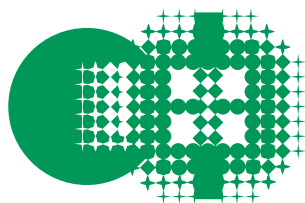
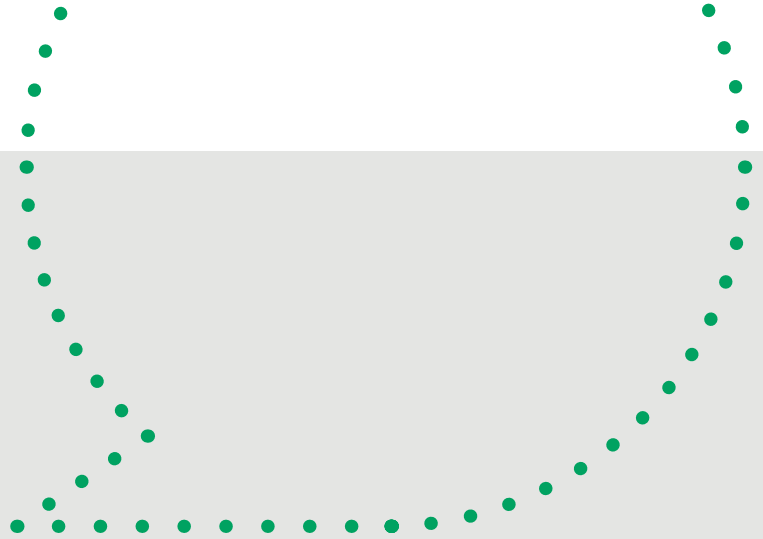




正面看投訴 共建好制度



香港申訴專員
年報 2019



正面看投訴
共建好制度



香港申訴專員
年報 2019

香港申訴專員 年報 2019

今期年報以「話框」為設計意念，反映有效的溝通機制對建立良好公共行政的重要性。封面構圖以不同形狀的「話框」組合成一個正方形，表達申訴專員公署以公平、公開及公正的態度，處理投訴和進行調查工作。透過良好溝通，公署與各政府部門及公營機構共同建立更完善的行政制度，以提高公共服務的質素和水平。

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



目錄

大事紀要

P.6

申訴專員緒言

P.10

第一章

本署的角色、權力及責任

P.16

職權範圍	P.16
不受調查的事宜	P.16
限制	P.17
調查、提出建議和發表報告的權力	P.17
保密規定與提高透明度	P.17

第二章

本署的工作程序

P.18

處理投訴	P.18
• 投訴方式	
• 評審工作	
• 查訊	
• 調解	
• 全面調查	
• 覆檢個案	
主動調查	P.20
• 初步查訊	
• 主動調查的方法	
發表調查報告	P.21
落實本署的建議	P.21

第三章

工作表現及調查結果

P.22

處理查詢及投訴

P.22

- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因

P.23

最多人投訴的機構

P.24

調查及查訊的結果

P.24

主動調查

P.24

建議

P.24

服務承諾

P.25

綜述

P.25

第四章

成效及困難

P.26

提高公共行政質素

P.26

以調解方式解決糾紛

P.26

提高政府的透明度與公開資料

P.27

以主動調查方式審研的課題

P.28

投訴人或部門的異議

P.28

- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 司法覆核及訴訟
- 不易處理的投訴人行為
- 機構的回覆時間

綜述

P.29

第五章

內部行政

P.30

人手編制	P.30
職員培訓	P.30
職業安全及健康	P.31
對本署的投訴	P.31

第六章

宣傳推廣及對外關係

P.32

公眾教育及宣傳	P.32
• 全新廣告宣傳活動	
• 與傳媒的聯繫	
• 為政府部門及公營機構舉辦講座	
與專業人士、社區領袖等合作	P.35
• 顧問及太平紳士	
• 立法會議員	
• 申訴專員嘉許獎	
與海外機構的聯繫	P.38
前瞻	P.38

全年活動一覽

P.40

附件

附件 1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	P.46
附件 2	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	P.50
附件 3	統計圖表	
附件 3.1	個案數字	P.51
附件 3.2	接到的查詢／投訴數目	P.52
附件 3.3	已處理的投訴個案性質	P.52
附件 3.4	接到的查詢／投訴分布情況	P.53
附件 3.5	已完成的投訴個案分布情況	P.56
附件 3.6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構	P.56
附件 3.7	經全面調查後終結的投訴個案結果	P.57
附件 3.8	經全面調查後確定的行政失當類別	P.57
附件 3.9	以查訊方式終結的投訴個案結果	P.58
附件 3.10	履行服務承諾的統計數字	P.61
附件 4	處理投訴流程圖	P.62
附件 5	已完成的主動調查報告索引	P.63
附件 6	主動調查報告摘要選錄	P.64
附件 7	經全面調查後終結的個案索引	P.78
附件 8	經全面調查後終結的個案撮要選錄	P.92
附件 9	涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄	P.112
附件 10	所涉機構在本署進行主動或全面調查後已採取的改善措施實例	P.121
附件 11	組織圖	P.127
附件 12	顧問名單	P.128
附件 13	申訴專員公署的訪客	P.129

財務報表 截至二〇一九年三月三十一日止年度

P.132

用語詞彙

投訴人約章

1988

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1993

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

1989

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



第一任行政事務申訴專員
賈施雅先生，JP

1994

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



第二任行政事務申訴專員
蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

6月24日

《行政事務申訴專員條例》的修訂獲通過：

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

1995

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（「澳太區」）申訴專員研討會及國際申訴專員交流會



一九九五年舉行的澳太區申訴專員研討會

1996

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，並成為協會的創辦會員

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

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

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2000

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

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

1999



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

2001

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

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

2004

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

2008

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2010

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2011

12月8日

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2005

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

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議



簽署行政安排備忘錄

2009

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



第四任申訴專員
黎年先生，GBS, JP

11月2日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP 獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

2012

5月6至9日

主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至25日

與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳太區舉辦區域培訓課程

2014

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

2018

5月1日

申訴專員參加在紐約舉行的國際申訴專員協會成立四十周年慶典，以及出席在多倫多舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議

10月30日

申訴專員以亞洲申訴專員協會秘書長身份出席在阿塞拜疆巴庫舉行的常務理事會會議

劉燕卿女士，JP 獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

11月28日

申訴專員以國際申訴專員協會區域理事長身份主持第三十屆澳太區申訴專員研討會

2015

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

8月20日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會（澳太區）常務理事

9月22日

黎年先生，GBS, JP 獲委任為國際申訴專員協會專家小組成員

2017

11月28日

申訴專員以國際申訴專員協會區域理事長身份主持第二十九屆澳太區申訴專員研討會

11月25日

黎年先生，GBS, JP 獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2016

11月15日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會（澳太區）區域理事長

12月1日

申訴專員倡議立法的《道歉條例》生效

2019

2月22日

政府宣布委任趙慧賢女士，PDSM, PMSM 為申訴專員，自二〇一九年四月一日開始，任期為五年



國際申訴專員協會全球會議



亞洲申訴專員協會常務理事會會議



澳太區申訴專員研討會



第六任申訴專員
趙慧賢女士，PDSM, PMSM



二〇一九年三月一日，申訴專員公署踏入三十周年。本人今日卸任之際，回首公署過去三十載致力為香港市民服務的歷程，而本人能有五年參與其中，出任申訴專員，深感榮幸。歡慶之餘，本人希望藉此機會，反思公署的角色及職能。

傳統上，公署肩負監察公共行政的主要角色，但本人傾向把公署視為政府部門及公營機構的「合作夥伴」。公署與部門／機構之間並非壁壘分明，而是應該發揮明鏡一般的作用，向他們反映及指出其行事方式是否正確或恰當，甚麼原因觸發投訴，以及有哪些地方需要改善。因此，本署竭盡所能協助部門尋找問題所在，包括一些他們從未留意之處。其中一個例子是本署對康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的主動調查。當某部門的缺失廣受市民關注，本署可以深入探討問題的根源，從而建議全面的解決方法，或提出更有效的改善措施。舉例來說，公署在二〇一八年完成有關食物環境衛生署對街市攤檔的租務管理及規管的主動調查，即屬這類情況。

當某政府部門或公營機構備受部分社會人士批評，本署亦可能會認為值得對其展開主動調查；此舉並非「落井下石」，而是要運用公署的法定調查權力，向市民公開所有事實真相，以披露一般社會人士無法得知的箇中詳情。本署在二〇一九年年初完成有關地政總署移除香港大學校園外圍兩棵樹的主動調查，正是為了達致此一目的。

由於具備獨特的地位及法定權力，公署多年來一直是深受市民信賴的處理投訴機構之一。我們明白市民最樂見的通常是其問題盡快得到有效解決。因此，公署致力精簡處理投訴的程序，以提高效率。過去五年，公署在三個月內終結投訴個案的比率平穩地維持於 84% 或以上，較服務承諾不少於 60% 為高。公署亦就一些不涉及行政失當，或情況只屬輕微的個案，採用調解方式處理，以便迅速為投訴人排解糾紛。在二〇一八／一九年度，我們以調解方式終結了 205 宗個案，相比於本人履任申訴專員之前的二〇一三／一四年度則只有 38 宗。

近年有愈來愈多市民基於他們留意到某些政府部門或公營機構的辦事方式或行政制度有不合理、不妥善或效率欠佳之處，而向本署提出「投訴」。根據《申訴專員條例》，假如「投訴人」本身並沒有因所指稱的行政失當事情遭受不公平對待，故不屬於法例界定的受屈人士，則公署未必能夠受理其投訴個案。然而，我們不會就此作罷，因為這類「投訴」往往可以提供有用的參考資料，並且啟發我們進一步思考。在適當情況下，公署會運用主動調查權力進行查訊，以評審是否需要或適宜就相關課題展開主動調查。本人認為，本署應進行更多主動調查，原因是與調查投訴個案比較，主動調查更能有效推動公共行政體制上的改革。在這方面，公署在二〇一八／一九年度完成共 12 項主動調查，與二〇一三／一四年度的六項比較，正好增加了一倍。

本人希望以上闡釋，有助市民加深了解公署的角色和職能。

在總結這篇緒言之前，本人亦希望特別列舉兩個值得關注的範疇。

首先是關於公開資料。本署接到的這類投訴數字一直居高不下，而近期所處理的個案顯示，政府部門拒絕提供資料時所持的各種理由包括：部門沒有備存相關統計數據、編製有關資料會耗用大量資源，或是受制於與第三方（例如承辦商或租戶）所訂立的協議條款，而必須把一切資料保密。無可否認，上述均屬《公開資料守則》（「《守則》」）訂明可拒絕披露資料的理由。然而，本人認為，政府部門已屆必須嚴肅檢討其立場的時候。倘若市民所索取的資料涉及重大公眾利益或廣受關注的課題，有關部門實在沒有理由繼續拒絕備存相關統計數據，又或不願安排額外人手編製資料。同樣地，假如發現某些協議內包含窒礙開明問責的條文，導致政府無法開誠布公，則日後訂立的協議便應完全剔除這類條款，除非是有真正需要保障敏感資料而訂定的保密條款。

另一方面，本人同意市民索取資料的權利也並非絕對。例如，若有人多番提出要求，索取大量瑣屑無聊的資料，極有可能屬濫用公開資料制度。儘管以單項要求而論，政府部門未必能依據《守則》提出合理的理由去拒絕披露，但從整體上說，若該等行為明顯已跡近無理取鬧，以致部門需透過不合理地使用資源才能提供，則部門可拒絕其要求。

公署自二〇一四年以來，一直倡議政府就香港的公開資料制度立法。本人欣悉，法律改革委員會在二〇一八年十二月終於就此課題發表諮詢文件。本人殷切期望立法工作能夠早日完成，以全面保障市民索取資料的權利。

本人第二個關注的範疇是政府的外判工作或服務相繼浮現的種種問題，當中包括食物環境衛生署的街市管理、房屋署聘用的清潔承辦商、環境保護署透過承辦商營運堆填區廠房，以及社會福利署由受資助的非政府機構提供公共服務等。本人必須不厭其煩地重申，政府部門外判的只是服務，而不是其責任。以金錢把工作外判並不是事情的終結；反之，是部門責任的開始，往後還必須嚴格監督及視察外判服務的表現。最終須向市民問責的，是政府而不是承辦商或受資助機構。

對本人而言，漫長而充實的五年任期於此屆滿。本人謹向勤勉盡責的公署同事、專業而學識廣博的顧問，以及各傳媒機構、立法會議員和廣大市民衷心致謝。大家一直以來的支持與鼓勵，令本人受益良多。同時，本人亦十分感謝所有政府部門及公營機構的通力合作和理解。謹祝各位身體安康。

劉燕卿

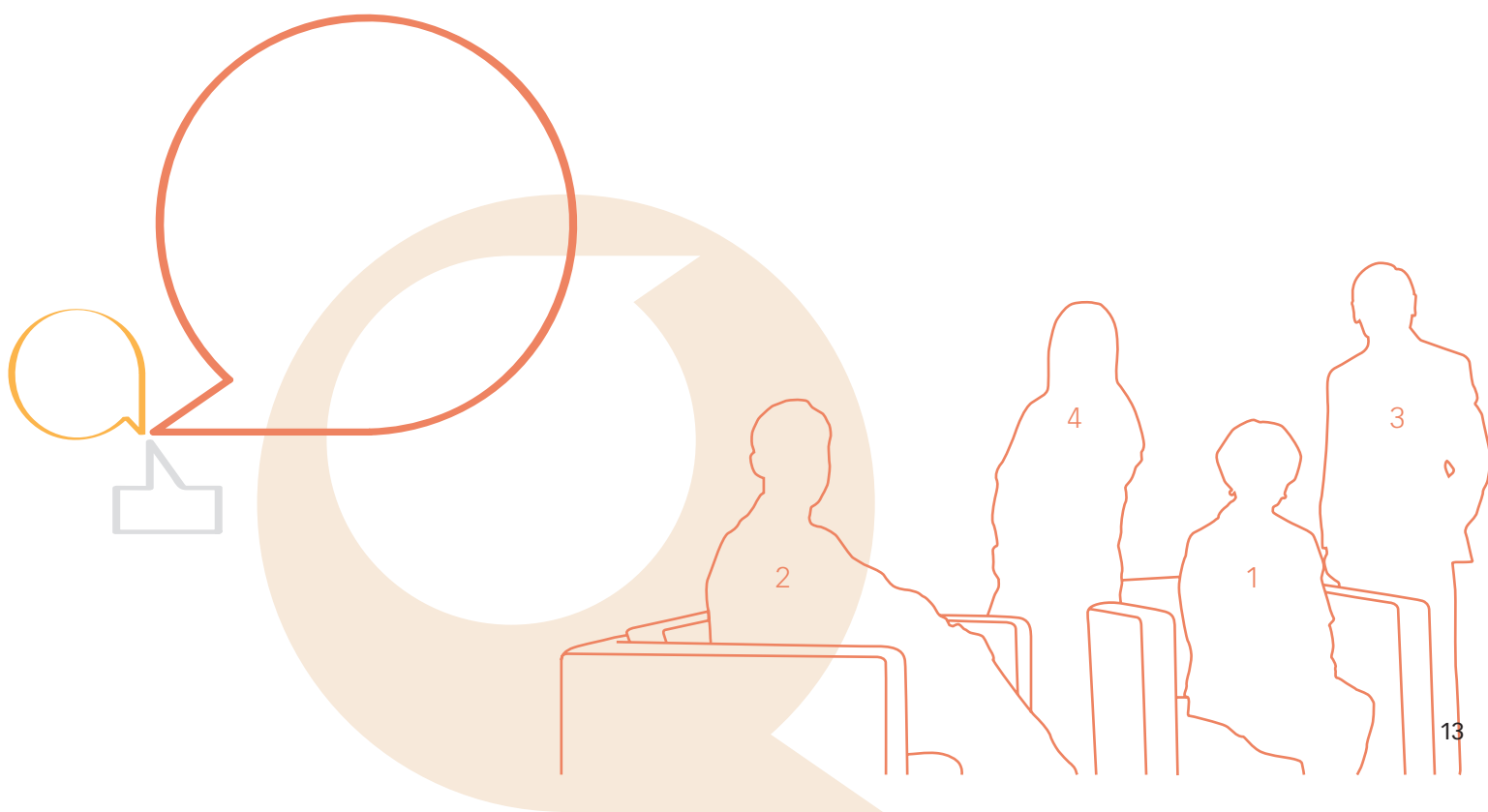
申訴專員

二〇一九年三月三十一日



首長級人員

- 1 申訴專員劉燕卿女士
- 2 副申訴專員蘇錦成先生
- 3 助理申訴專員唐建生先生
- 4 助理申訴專員關恩慈女士





章節

香港申訴專員年報 • 2019 年



本署的角色、權力及責任

1.1 申訴專員公署根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》（「條例」）成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議採取補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。

職權範圍

1.2 申訴專員有權調查由受屈人士提出，就有關條例附表 1 第 I 部（參見**附件 1**）所列的政府部門及公營機構各項涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意公共行政架構的發展，並且與政府當局保持緊密聯繫，研究把合適的新部門或機構納入該附表內。

1.3 除了就本署接到的投訴進行調查外，申訴專員亦可就主要涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，展開主動調查。

1.4 條例第 2 條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善，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，以及延誤；無禮及不為他人着想等行為。



1.5 儘管香港警務處、廉政公署等機構並無列入條例附表 1 第 I 部，本署仍有權就該等機構涉及違反《公開資料守則》¹ 的個案進行調查。該等機構列於條例附表 1 第 II 部（參見**附件 1**）。



1.6 二〇一八年十二月，法律改革委員會就公開資料發表諮詢文件，當中建議應該通過立法實施具有法定地位的公開資料制度。同時，亦建議申訴專員公署應獲授有關職權，以負責這個公開資料制度的覆核機制。申訴專員對上述建議表示歡迎。

不受調查的事宜

1.7 申訴專員受法例所限，不得調查某些類別的事宜。例如，投訴個案若涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理問題，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受本署調查的行動，詳列於**附件 2**。

1.8 條例沒有訂明本署不得調查有關政策方面的事宜，故政府部門及公營機構如何制訂或落實各項政策，均屬於本署可以調查的範圍。然而，若政策在制訂前曾經過正式審議和授權的程序，以及有廣泛公眾諮詢和宣傳推廣，在一般情況下，本署不會對充分按照有關政策所採取的行動進行調查。雖則如此，申訴專員如認為某項政策看來涉及嚴重的不公，便會毫不猶豫地展開查訊，要求所涉機構解釋。若發現有任何政策不合時宜或有欠公允，本署亦會敦促所涉機構作出檢討。

¹ 政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

1.9 同樣，本署不會調查政府部門及公營機構純粹根據其**專業判斷**所作的行動或決定，因為部門及機構在作出此類行動或決定時，不是在行使其行政職能。不過，假如涉及專業判斷的行動／決定或多或少也牽涉到行政或管理方面，便會屬於申訴專員的職權範圍。如有需要，我們會向本署不同專業界別的顧問徵詢意見（顧問名單載於**附件 12**）。



限制

1.10 條例亦有訂明在若干情況下，申訴專員不得展開調查，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名、無從識別其身份或下落不明；又或者投訴並非由受屈人士或其適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件 2**。

1.11 然而，在某些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查，例如投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查、提出建議和發表報告的權力

1.12 條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取文件及資料、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所等。

1.13 儘管條例訂明，被投訴機構已採取或擬採取的任何行動或決定，均不受本署的調查影響，但申訴專員有權在完成調查後發表調查報告，並建議有關機構糾正缺失或作出改善。若機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。

1.14 若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員可向行政長官提交另一份報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交這報告後，政府須於一個月內，或行政長官所訂的較長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。

保密規定與提高透明度

1.15 條例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間從調查或投訴所得悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

1.16 然而，條例賦予申訴專員權力，可按其認為適當的方式就所進行的任何調查發表報告，只要她認為這樣做符合公眾利益。

1.17 在不違反上文**第 1.15 段**所述的保密規定的情況下，本署認為，我們有責任採取適當政策，以保持開明問責和提高透明度。我們已參照政府的《公開資料守則》¹的基本原則制定本署的公開資料政策，並會根據有關政策處理市民向本署提出的索取資料要求。



本署的工作程序

處理投訴

投訴方式

2.1 市民可以親臨本署作出投訴，也可以使用電郵、傳真、郵寄信件，或本署的免付郵資投訴表格。投訴的事項若較為簡單，亦可以電話提出。

2.2 因應投訴人的意願，本署可透過電郵與投訴人通訊。然而，鑑於條例訂明不允許投訴人下落不明（參見**第 1.10 段**），我們會要求投訴人提供郵遞地址，因為單憑電郵地址並不足以確定投訴人的所在地。



評審工作

2.3 本署會在接到投訴的一兩天內，先審研投訴是否屬於申訴專員職權範圍之內（參見**第 1.2 至 1.10 段**），以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作的主要考慮，在於投訴的實質內容及理據，而非投訴人數目的多寡或他們堅持的程度。

2.4 假如投訴人明顯地是由於對某機構的角色、權力、政策、辦事程序，或有關的法例有所誤解而提出投訴，本署會直接回覆投訴人加以澄清，無需所涉機構費神。

2.5 若投訴人看來是因為不滿某機構的日常運作或前線服務而向本署投訴，但從未有向該機構反映其不滿的問題，則本署不一定會即時展開查訊或調查，而會建議他們先直接向所涉機構提出投訴。我們相信，市民大眾與政府部門／公營機構直接溝通，是解決糾紛和促使機構採取改善或補救措施的最有效途徑。投訴人向所涉機構投訴後倘若仍感不滿，當可再聯絡本署，我們會考慮其投訴理據而決定應採取的行動。

2.6 基於上述評審程序和準則，在每年所接到的投訴中，約有 40% 是本署不會立即轉介至所涉機構作回應的。

2.7 另一方面，條例規定投訴須由受屈者本人（即因所指稱的行政失當事項而可能遭受不公平對待的人士）提出，除非有關的受屈人士不能親自行事，而需由代表代為提出投訴（參見**第 1.10 段**）。

2.8 有些人認為自己既然是納稅人或香港市民，便有權就所見到的任何行政失當事項表示不滿，並提出投訴，儘管他們本身並沒有因所指稱的行政失當事項而遭受不公平對待（參見**第 2.7 段**）。我們明白這種觀點，但按照法例卻不能以處理受屈人士提出投訴的方式去處理他們這類「投訴」，因為此舉明顯不符合立法原意。再者，若這類「投訴」涉及他人的私隱及／或個人資料，本署亦不能向「投訴人」透露調查結果。然而，我們仍會把這類「投訴」視為參考資料，假如個案反映某些重大或體制上的問題，本署會考慮展開主動調查（參見**第 1.3 段**）。

2.9 經評審後決定受理的投訴個案，本署會視乎其性質及複雜程度，決定以查訊、調解，或全面調查的方式跟進。

2.10 至於本署在評審後決定不受理的個案，投訴人可以向本署提出上訴，並陳述理據，我們會予重新評審，以決定應否重開個案再作跟進。

查訊

2.11 條例訂明，申訴專員如認為適當，可先進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第2.17至2.20段**）。考慮到投訴人的利益，我們往往會以這種較快捷的初步查訊方式處理一般性質的投訴個案，而不一定進行需時較長的全面調查。我們把這種處理方式簡稱為「查訊」。

2.12 在處理某些個案時，我們可能會從投訴人的函件本身、本署先前處理過的投訴檔案，或被投訴機構的刊物當中，找到不少相關的資料。某些情況下，只須研究和分析那些資料，便足以終結有關個案並答覆投訴人。



2.13 在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署和投訴人，以加速處理投訴個案。本署會審研該機構的回覆、投訴人的意見，以及我們所蒐集的任何其他相關資料或證據。在完成查訊後，本署會把結果告知投訴人；如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。假如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。

調解

2.14 另一方面，申訴專員亦可在投訴人與被投訴機構雙方同意下，嘗試以調解方式處理投訴。這種排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案。投訴人與被投訴機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查人員會以中立的身份擔當調停人。

2.15 為提升處理投訴的效率及方便參與調解的雙方，我們或會通過電話進行調解，然後以書面確認雙方達成的和解協議。

2.16 若調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署便會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保投訴個案獲得客觀處理，不會受到從調解過程中獲取的意見和資料所影響。



全面調查

2.17 投訴個案如較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們會展開全面調查。

2.18 調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與相關人士核對資料及進行實地視察。如有需要，我們會徵詢本署顧問的意見。



2.19 此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署提出的建議。

2.20 在調查報告的結論中，本署通常會把投訴個案評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。這類個案我們會評定為「投訴不成立，但機構另有缺失」¹。

覆檢個案

2.21 本署在完成查訊和全面調查時，會分別發出終結個案的信函和調查報告。這些信函和報告在發出前都經過一名首長級人員審批，因此代表了公署就投訴個案所持的立場。

2.22 然而，投訴人若不同意我們的調查所得或結論，可提出論據及／或補充資料，要求本署覆檢其個案。這類要求會先由主管的助理申訴專員評審，包括衡量投訴人要求覆檢的理據，並考慮應否接納其覆檢要求；如認為可以接納，便會委派合適的調查人員重新詳細審研個案；如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。覆檢報告最終會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定是否維持或改變原來的結論。

主動調查

2.23 申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下展開主動調查。與處理個別投訴比較，這項權力使專員能夠從更宏觀的角度審研問題，亦可以藉此跟進處理那些由本身並非受屈人士所提出，但卻揭示行政體制上可能存在流弊的事宜（參見第 2.8 段）。專員決定展開主動調查，往往是因應當時廣受社會關注的課題，或是由於本署已就同類事情多次接到投訴。

初步查訊

2.24 在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步查訊²。這也是我們處理投訴個案時常用的一種方式（參見第 2.11 段）。在查訊的過程中，本署亦會按照與進行調查工作相同的保密原則（參見第 1.15 段），向有關機構索取資料或要求解釋。若查訊結果顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

¹ 前稱「投訴不成立，但機構另有失當之處」。

² 我們先前把這種工作方式稱為「主動調查審研」。

主動調查的方法

2.25 主動調查的程序與調查個別投訴的程序大致相若（參見第 2.18 至 2.19 段）。不同之處在於本署會視乎主動調查課題的性質，決定是否邀請相關界別的人士、業內專家，甚或市民大眾，就所研究的課題提出意見。若決定徵詢公眾意見，我們會公開宣布展開主動調查。

2.26 在展開主動調查及終結有關調查前，本署通常會與所涉機構的高層人員討論我們的觀察所得及意見。這類交流有助澄清疑點，也有利於對問題作更深入的探討。

發表調查報告

2.27 條例規定，本署必須在完成調查工作後，作出調查報告。

2.28 條例賦予申訴專員權力（參見第 1.16 段），可基於公眾利益，在新聞發布會或本署網頁上發表主動調查報告，以及不披露所涉人士身份的投訴個案調查報告，或是有關調查報告的摘要。我們亦會以不公開姓名等個人資料的方式，盡可能答覆傳媒對相關調查的查詢。

2.29 本署的主動調查並非每次都以有關部門或機構有嚴重行政失當為結論。事實上，部分事涉機構在本署進行調查期間可能已經採取了補救／改善措施。不過，我們相信市民大眾都希望知道本署已完成的工作和調查所得。故此，本署會以不同形式發表所有主動調查報告，除非調查只是有關市民較少關注的某些個別事項。

落實本署的建議

2.30 本署在調查投訴個案或主動調查的報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使有關機構更加開明問責，提高透明度和以客為本，同時提升其工作程序和處事方式的效率和成效。我們期望所涉機構會根據本署的建議充分作出改善。他們在落實建議方面若遇上困難，亦可告知本署。我們會定期監察所涉機構落實建議的進度。

2.31 假如發現所涉機構未有盡力落實改善建議，本署可向行政長官呈交報告（參見第 1.13 段），或視乎情況所需，展開一項更深入的調查。



工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1 在本報告年度，本署接到共 4,991 宗投訴個案，當中包括涉及「同類主題投訴」的 349 宗從屬個案¹。連同由上年度轉入的 817 宗投訴個案，我們在本年度須處理的投訴合共 5,808 宗。至於本年度內接到的查詢則有 10,403 宗。

圖表 3a

接到的查詢及投訴數目			
年度	查詢	投訴	
		總計	不包括從屬個案
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031
2016/17	11,564	4,862	4,788
2017/18	11,424	4,829	4,761
2018/19	10,403	4,991	4,642

3.2 本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴分項數字詳載於附件 3.1。

圖表 3b

投訴方式					
方式	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
親臨本署	527	545	515	517	453
書面－					
投訴表格	361	294	244	255	272
郵寄信件	918	1,069	887	818	735
傳真	485	403	355	283	262
電郵	2,617	2,507	2,550	2,682	3,052
電話	431	426	311	274	217
總計	5,339	5,244	4,862	4,829	4,991

同類主題投訴

3.3 在本年度，我們接到的同類主題投訴個案數目為近年最多，所涉及的從屬個案共 349 宗（去年有 68 宗）。今年有兩組較為大數量的同類主題投訴，分別涉及延誤提供子宮頸癌疫苗（有 155 宗從屬個案），以及一段有關地產代理提供回贈的公眾教育短片（有 150 宗從屬個案）。



投訴方式

3.4 透過電郵提出投訴（包括填寫公署網頁上的電子投訴表格）依然是最多市民採用的投訴方式，在年度內接到的所有投訴中，電郵投訴共 3,052 宗（佔 61.2%），遠遠超過其他方式。其次最多市民選用的方式是以郵寄信件提出投訴，共 735 宗（佔 14.7%）。

¹ 為準確計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領頭個案」作為代表，而其他的同類投訴則視作「從屬個案」。

已處理的投訴

3.5 我們在本年度完成的投訴個案達 4,838 宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的 83.3%。在已完成處理的投訴當中，有 2,912 宗（佔 60.2%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘的個案（1,926 宗，佔 39.8%）則由於投訴缺乏充分理據，或受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

3.6 一如以往，查訊仍然是本署最主要的處理投訴方式，在本年度已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的個案約佔 86%，同時亦有顯著比例的個案是經全面調查（佔 7%）及調解（佔 7%）後終結的（參見圖表 3c）。至於經評審並終結的個案當中，稍為超過半數是由於投訴缺乏充分理據，故本署未能跟進處理（參見圖表 3d）。



圖表 3c

2018/19 年度已跟進並終結的投訴個案		
	個案數目	百分比 ²
經查訊後終結	2,502	85.9%
經全面調查後終結	205	7.0%
經調解後終結	205	7.0%
總計	2,912	100.0%

圖表 3d

2018/19 年度經評審並終結的投訴個案		
	個案數目	百分比
缺乏充分理據跟進	1,037	53.8%
受條例所限不得調查	889	46.2%
總計	1,926	100.0%

投訴的主要原因

3.7 根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、意見／決定錯誤 (33.5%)；
- 延誤／沒有採取行動 (13.3%)；
- 監管不力 (12.8%)；
- 沒有回應／答覆投訴或查詢 (7.1%)；以及
- 不按程序辦事 (5.0%)。

詳情載於附件 3.3。

3.8 根據本署經全面調查後的個案結果作統計，行政失當的五大類別是：

- 出錯、意見／決定錯誤 (38.5%)；
- 不按程序辦事 (15.6%)
- 延誤／沒有採取行動 (13.6%)；
- 監管不力 (13.6%)；以及
- 沒有回應／答覆投訴或查詢 (7.3%)。

詳情載於附件 3.8。

² 經四捨五入後，總數未必等如 100%。

最多人投訴的機構

3.9 我們按照本年度內已跟進並終結的投訴個案數目，計算出最多人投訴的十個機構，詳情載於附件 3.6。在本年度的「十大」排行榜，房屋署及食物環境衛生署繼續分別居於榜首及第二位。



調查及查訊的結果

3.10 在本年度，本署以全面調查方式終結了 205 宗投訴個案（包括同類主題投訴合共 18 宗從屬個案），其中有 89 宗（佔 43.4%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類數字載於圖表 3e。

圖表 3e

經全面調查後終結的投訴個案結果分類		
分類	個案數目	百分比 ²
成立	17	8.3%
部分成立	41	20.0%
投訴不成立， 但機構另有缺失	31	15.1%
不成立	108	52.7%
未有定論	4	2.0%
投訴已撤回／中止調查	4	2.0%
總計	205	100.0%

3.11 在 2,502 宗以查訊方式終結的個案當中，本署在 326 宗（佔 13%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。詳情載於附件 3.9。

主動調查

3.12 在本年度，本署完成了 12 項主動調查，當中八項的調查結果已於新聞發布會上公布，而所有主動調查報告均已上載於本署網頁。已完成的主動調查報告一覽表載於附件 5。

建議

3.13 本署在完成 205 宗投訴個案的全面調查後，提出了共 175 項建議；而在完成 12 項主動調查後，亦提出了共 78 項建議，即總共提出了 253 項建議。截至二〇一九年三月三十一日，有 233 項建議（佔 92.1%）已獲所涉部門及機構接納並同意落實，其餘 20 項（佔 7.9%）則尚在考慮中。



服務承諾

3.14 在本年度，本署在應邀安排講座及答覆所有查詢方面，一如以往，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在認收市民的投訴方面，有 99.3% 的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。

3.15 在處理投訴方面，若投訴個案不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查，有 98% 都能夠在十個工作天內終結（我們的服務承諾是不少於 70%），並沒有任何個案超逾 15 個工作天的目標時限（參見圖表 3f）。在受理的個案中，有 85.8% 能夠在三個月內終結（較本署服務承諾不少於 60% 為高）；而未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成的個案佔 0.6%，其超逾時限的原因包括個案本身十分複雜（參見圖表 3g）。

3.16 本署的服務承諾及工作表現詳情載於附件 3.10。

圖表 3f

不在本署職權範圍內或受條例所限不得調查的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	10 個工作天內 (目標： >70%)	11 至 15 個工作天 (目標： <30%)	15 個工作天後
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.4%	1.6%	0.0%
2016/17	97.3%	2.6%	0.1%
2017/18	97.3%	2.7%	0.0%
2018/19	98.0%	2.0%	0.0%

圖表 3g

其他已終結的個案的處理時間			
年度	回覆時間		
	3 個月內 (目標： >60%)	3 至 6 個月內 (目標： <40%)	6 個月後
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.8%	14.7%	0.5%
2016/17	87.6%	12.2%	0.2%
2017/18	88.3%	11.3%	0.4%
2018/19	85.8%	13.6%	0.6%

綜述

3.17 在本年度，本署接到的投訴個案數目與上年度比較，有輕微增長，原因是接到的同類主題投訴個案數目較多。另一方面，我們繼續積極進行主動調查，在二〇一八／一九年度完成了 12 項，另有十項仍在進行中。在上年度，本署共有 237 宗投訴個案以調解方式處理，是歷來最高紀錄；與之相比，本年度以調解方式終結的個案數目略為減少，共有 205 宗。然而，我們仍會致力推廣以調解方式處理不涉及行政失當或情況只屬輕微而且合適的投訴個案。



提高公共行政質素

4.1 本署協助改善公共行政的一個重要途徑，是向公營機構提出建議。我們的建議大部分均獲得所涉部門及機構接納（參見第三章第 3.13 段），而我們會監察所涉機構的工作進度，直至有關建議全面落實。附件 10 列載了一些實例，說明在本報告年度內各有關機構因應本署提出的建議而落實的改善措施。



以調解方式解決糾紛

4.2 我們在年度內的調解工作再次取得豐碩的成果。在已跟進並終結的 2,912 宗投訴個案中，有 205 宗（佔 7%）以調解方式終結，是本署歷來第二高的紀錄。

4.3 以調解方式解決投訴的政府部門及公營機構數目（26 個）與去年相若（參見圖表 4a）。在這些部門／機構當中，有五個是初次參與調解；可見更多機構接受以調解作為解決投訴的方式。繼上年度，房屋署再度成為以調解方式處理最多投訴個案的部門，佔這類個案總數的 28.8%。在本年度，食物環境衛生署及屋宇署超越了康樂及文化事務署，分別登上第二位及第三位，佔這類個案總數的 19.0% 及 12.2%。

圖表 4a

成功調解的個案所涉機構（2018/19 年度）	
機構	個案數目
房屋署	59
食物環境衛生署	39
屋宇署	25
康樂及文化事務署	17
運輸署	12
郵政署	8
水務署	7
入境事務處	6
地政總署	5
衛生署	4
路政署	6
社會福利署	
（各有三宗個案）	
醫院管理局	6
民政事務總署	
香港房屋協會	
（各有兩宗個案）	11
政府統計處	
律政司	
政府物流服務署	
教育局	
運輸及房屋局	
稅務局	
勞工處	
強制性公積金計劃管理局	
庫務署	
市區重建局	
在職家庭及學生資助事務處	
（各有一宗個案）	205
總計	

4.4 大部分成功調解的投訴個案涉及部門延誤／沒有採取行動（76宗）（參見圖表4b）。投訴的問題涉及各種民生議題，包括公共屋邨管理、滲水／滴水、噪音滋擾、公共交通、康體設施、郵政服務，以及違例吸煙等。

圖表 4b

成功調解的個案性質（2018/19年度）	
投訴個案性質	個案數目*
延誤／沒有採取行動	76
出錯、意見／決定錯誤	55
監管不力	37
沒有回應投訴	30
職員態度欠佳 （無禮、不樂意提供協助）	14
程序不妥	11
不按程序辦事	10
其他#	9
總計	242

* 一宗投訴個案可能涉及多種性質。

「其他」包括「厚此薄彼、處事不公」、「辦事疏忽、有缺失遺漏的情況」等。

4.5 對於性質較複雜的個案，我們會安排讓雙方會面的調解會議，而較簡單的則會透過電話進行調解。在本年度，每宗個案的平均處理時間約12.8天，當中92%的個案都能在一個月內完成，而在五天內迅速解決的個案數目則超過三成。

4.6 成功終結個案之後，本署會向參與調解的雙方發出問卷，詢問他們對調解過程的意見。以交回問卷的投訴人作統計，逾90%對本署調解員的表現感到滿意。所有回應問卷調查的機構都對調解的結果及本署調解員的表現給予正面評價。投訴人及參與機構提出的意見，令我們大為鼓舞。雙方都讚揚本署提供了一個有效的平台，有助加強溝通，迅速解決糾紛。

4.7 本年度內，有兩宗投訴個案未能成功進行調解。本署隨後以全面調查及查訊方式跟進處理。

提高政府的透明度與公開資料

4.8 在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有87宗（參見圖表4c），較五年前增加了55%，當中79宗涉及《公開資料守則》（「《守則》」）涵蓋的政府部門或機構，其餘八宗則涉及《守則》涵蓋範圍以外的機構。

4.9 連同由上年度轉入的個案，我們在年度內完成了92宗涉及公開資料的個案。所涉機構最常見的錯誤是違反《守則》的特定條文，包括未有考慮提供某項記錄的部分內容、超逾目標回覆時間、沒有提供拒絕的理由、未有告知索取資料者尋求覆核或投訴的途徑，或沒有徵求第三者同意。其他常見錯誤包括未能正確引用或詮釋《守則》，以及無理拒絕提供資料。這反映出部分公營機構仍然不願意提供資料，又或是如附件9所載的個案所顯示，對《守則》的精神及原則欠缺全面理解。

4.10 二〇一四年三月，本署在完成一項有關公開資料的主動調查後，建議政府考慮立法保障市民索取資料的權利。本署欣悉，法律改革委員會已於二〇一八年十二月就公開資料及檔案法發表了兩份諮詢文件，當中考慮並回應了本署在二〇一四年就該兩個課題所發表的主動調查報告內提出的意見。



圖表 4c

過去五年涉及公開資料的投訴數目		
年度	接到的投訴數目	
	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構
2014/15	47*	9
2015/16	60*	6
2016/17	72	13
2017/18	89	4*
2018/19	79	8

* 所列數字包括在該年度接到投訴時並未列為涉及《守則》的個案（在2014/15年度、2015/16年度及2017/18年度各有兩宗），而是在隨後的年度終結個案時才歸入此類。

以主動調查方式審研的課題

4.11 在本年度，本署就公共行政體制上多方面的問題完成了 12 項主動調查，並把調查報告全文上載於公署網頁。我們在新聞發布會上公布了其中八項的調查結果，有關的主動調查報告摘要載於**附件 6**。至於其餘四項主動調查，我們亦發出新聞稿向市民大眾公布結果。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

4.12 本署接到的所有投訴，均會先進行評審，以決定根據《申訴專員條例》的規定是否可以或應該受理。假如投訴事項屬於本署受法例所限不得調查，又或是基於其他原因而不適宜由本署跟進，我們不會受理。投訴人若不同意我們的決定，可以提供補充資料，要求本署重新評審其個案。

4.13 本年度內，我們接到共 249 宗重新評審個案的要求，並就其中 115 宗重新展開查訊。

覆檢個案

4.14 在投訴個案終結後，投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。假如投訴人能夠提出重要的新資料或論據，本署會就個案進行覆檢。

4.15 在本年度，本署接到共 63 宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的八宗，並就 55 宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對兩宗個案的決定，對其餘 53 宗個案則維持原來的決定。詳情參見**圖表 4d**。

圖表 4d

覆檢個案結果					
理由 結果	新證據		新觀點		合計
	有	沒有	有	沒有	
改變決定	1	—	1	—	2
維持決定	—	53	—	—	53
					55

司法覆核及訴訟

4.16 投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，有兩名投訴人就本人對其投訴個案所作的決定申請司法覆核。其中一宗申請已於二〇一八年十二月被法官駁回，而另一宗申請則排期於二〇一九年六月聆訊。

4.17 另有一名投訴人曾先後四度向本署投訴平等機會委員會，而由於本署決定不受理部分個案，或經查訊後認為投訴不成立，他隨後入稟區域法院，控告本人違反《殘疾歧視條例》。案件已排期於二〇一九年四月進行聆訊。

不易處理的投訴人行為

4.18 不易處理的投訴人行為往往會耗費本署大量調查及行政資源。這類行為包括對本署職員惡言相向，甚至作出恐嚇，或是拒絕離開本署，意圖迫使我們答允其要求。有些投訴人因為不滿意本署的結論或觀點，便轉而投訴本署的職員，並且堅持要撤換個案主任。我們亦曾遇到一些投訴人不肯接受本署的調查結果或結論，不斷要求本署覆檢其投訴個案，卻又未能提出任何新證據或論點。

4.19 本署明白在處理投訴的工作當中，難免會發生這類情況。一如以往，我們會以專業態度應付各種難題，以及確保向職員提供充足的培訓和支援。

機構的回覆時間

4.20 政府部門及公營機構大多十分支持本署的工作，並迅速就我們的查訊給予詳盡回覆。不過，偶爾仍有一些部門或機構遲遲未有全面回覆，有時甚至拖延數個月。本署除了向有關機構的高層管理人員申明適時回覆本署查訊的重要性外，亦會與執行人員會面，讓他們加深了解投訴所涉及的重點，從而協助機構盡早妥善回覆。



綜述

4.21 我們繼續鼓勵機構以調解方式解決糾紛。本年度終結的調解個案數目（205 宗）維持於高水平，與五年前的數目（38 宗）比較，增幅逾四倍。

4.22 本年度內，我們完成了 12 項主動調查。所涉機構一般都樂意接納我們提出的建議。此外，不少機構在本署調查期間已主動採取改善措施，我們對此深表讚賞。

4.23 本署亦處理了為數甚多的涉及公開資料的投訴個案，而近年這類個案有增加趨勢。隨著法律改革委員會於二〇一八年十二月就公開資料發表諮詢文件，本署期望政府能加快有關範疇的立法工作。

人手編制

5.1 公署繼續自行培養人才，為建立一支幹練的調查團隊奠定穩固的基礎。同時，我們亦會因應運作需要，聘請具備所需經驗的人員。

5.2 於首長級層面，關恩慈女士在二〇一八年十月獲擢升為助理申訴專員，接替擔任該職務達 15 年後離任的馬啟濃先生。馬先生在推動良好公共行政方面盡心盡力，作出了卓越貢獻，本署謹此向他致謝。

5.3 除上述人事調動外，本署通過公開招聘及內部晉升，委任了五名調查人員（包括一名總調查主任、一名調查主任及三名助理調查主任）。本署的組織圖載於附件 11。

圖表 5a

人手編制			
	截至 2017 年 3 月 31 日	截至 2018 年 3 月 31 日	截至 2019 年 3 月 31 日
職員分類			
首長級人員	4	4	4
調查人員	65	65	65
行政及支援人員	51	51	51
總編制人數	120	120	120

職員培訓

5.4 本署一直致力協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提高效率。除了安排內部的職業訓練工作坊外，我們亦會資助員工報讀外間的培訓課程。

5.5 在本年度，公署為調查人員舉辦了一次客戶服務工作坊，說明如何運用各種技巧，培養正面及富有創意的思考方式以處理投訴。另外，我們亦舉辦了一次為加強職員的溝通及演說技巧的工作坊。

5.6 公署設有「當值主任服務」，由當值主任接見親臨本署投訴的市民。我們安排了一次以該項服務為主題的分享會，讓調查人員互相交流在擔任當值主任時處理投訴的經驗。

5.7 應公署邀請，強制性公積金計劃管理局（「積金局」）為本署職員舉辦了一次退休規劃工作坊。此外，我們亦安排職員參與資訊科技培訓，以提升他們使用 PowerPoint 製作資料和簡報的技能。

5.8 為進一步認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法，公署委派兩名職員出席於二〇一八年十一月在新西蘭奧克蘭舉行的第 30 屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員研討會。



演說技巧工作坊



客戶服務工作坊

職業安全及健康

5.9 本年度內，公署繼續推行「僱員支援計劃」，為員工提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能，並在工作與生活之間取得平衡。我們先後舉辦了兩次健康講座和工作坊，向員工講解保持身心健康要訣和技巧。

5.10 為確保員工有健康的工作環境，公署自二〇一四年起參與「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」，並持續取得「良好級」檢定證書。

對本署的投訴

5.11 在本年度，我們完成了共 34 宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度或工作程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案中，有四宗經本署調查後認為職員確有不足之處。署方已因應每宗投訴為有關的職員提供適當輔導。

5.12 在對本署的投訴當中，超過半數是由於投訴人不滿意本署就其投訴政府部門或公營機構所作的結論和決定。我們已向投訴人解釋，他們的反應基本上是針對本署的調查結果，而非本署調查工作的質素。本署若認為有充分理據對個案進行重新評審或覆檢，定會

按既定程序再作查訊。無論如何，我們會以非常認真的態度看待投訴，把每宗投訴都視為一次重新審視工作程序和辦事方式的機會。本署會汲取寶貴的經驗，努力不懈地改善為市民提供的服務。

圖表 5b

2018/19 年度完成的對本署的投訴		
分類	投訴個案數目	百分比 ¹
不成立	30	88.2%
成立	1	2.9%
部分成立	2	5.9%
投訴不成立， 但發現另有缺失	1	2.9%
總計	34	100.0%



有關「當值主任服務」的分享會



積金局工作坊

¹ 經四捨五入後，總數未必等如 100%。

宣傳推廣及對外關係

6.1 公署致力促進優良的公共行政及推動正面的投訴文化。在本年度，我們推出了全新的廣告宣傳活動，並與公眾和媒體有更多接觸，亦積極與各界別的持份者保持溝通，以及向世界各地的申訴專員機構取經。

公眾教育及宣傳

全新廣告宣傳活動

6.2 在本年度，我們推出了以「正面看投訴•共建好制度」為主題的全新廣告宣傳活動。透過這次宣傳廣告活動，公署鼓勵社會各方以正面的態度看待投訴，同時推動市民、政府部門／公營機構和公署之間的三方協作，共同提升公共行政水平。宣傳廣告片已在本地電視台及網上媒體平台播出，而印刷廣告則在公共交通設施如鐵路車身和車廂，以及巴士站燈箱等展示。

與傳媒的聯繫

6.3 本署一直與傳媒保持緊密的聯繫，以推廣本署的工作。在年度內，我們舉辦了五次新聞發布會及發出多份新聞稿，先後公布 13 項主動調查的報告¹及一宗投訴個案的全面調查結果。此外，我們亦透過發出新聞公報，宣布展開五項主動調查及蒐集市民的意見，或就備受市民關注的事情作回應。二〇一八年七月十七日，我們舉辦了一次傳媒茶敘，介紹公署年報的內容及解答傳媒就本署工作提出的查詢。在完成五年任期之際，本人亦多次接受媒體訪問，並安排了傳媒茶敘，分享本人對公共行政的看法。對於公署的工作獲傳媒廣泛報道及公眾的正面回應，本人感到十分欣慰。



巴士車身廣告



鐵路車廂廣告



新聞發布會



申訴專員與傳媒茶敘



圖表 6a

新聞發布會及與傳媒的聯繫	
2018 年 4 月 17 日	公布以下兩項主動調查的結果： (i) 水務署對政府水管的修護和危機處理 (ii) 政府部門如何處理冷氣機滴水問題
2018 年 6 月 4 日	宣布就政府對香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的處理展開主動調查
2018 年 6 月 11 日	公布有關入境事務處對逾期未辦理出生登記個案的跟進的主動調查結果
2018 年 6 月 26 日	宣布就教育局審批學校調整學費申請的機制展開主動調查
2018 年 7 月 17 日	傳媒茶敘：二〇一七／一八年度年報簡介
2018 年 7 月 17 日	宣布就康樂及文化事務署公眾泳池泳線分配及監管機制展開主動調查
2018 年 8 月 2 日	宣布就屋宇署「強制驗窗計劃」的執行展開主動調查
2018 年 8 月 30 日	公布以下兩項主動調查的結果： (i) 食物環境衛生署對街市攤檔的租務管理 (ii) 食物環境衛生署對街市攤檔的規管
2018 年 10 月 18 日	公布以下兩項調查的結果： (i) 有關房屋署就公共屋邨閒置空間的使用安排的主動調查 (ii) 有關運輸署就青嶼幹線實施雙向收費的安排欠妥善導致大塞車的投訴的全面調查
2018 年 10 月 19 日	新聞稿：申訴專員委任助理申訴專員
2018 年 11 月 7 日	宣布就滲水投訴調查聯合辦事處處理滲水投訴的成效展開主動調查
2018 年 11 月 14 日	公布有關民政事務總署及地政總署對在「認可殯葬區」外非法殯葬的規管的主動調查結果
2018 年 12 月 6 日	新聞稿：申訴專員歡迎法律改革委員會發表《檔案法》和《公開資料》的公眾諮詢文件
2018 年 12 月 13 日	公布以下兩項主動調查的結果： (i) 社會福利署對安老院服務的監管 (ii) 政府對未註冊中成藥產品的規管

新聞發布會及與傳媒的聯繫（續）	
2019年1月31日	新聞稿：申訴專員發表二〇一八年工作簡報
2019年2月11日	接受香港電台訪問
2019年2月13日	接受 Now TV 訪問
2019年2月14日	接受《香港 01》訪問
2019年2月19日	公布以下兩項主動調查的結果： (i) 政府對非華語學生的支援 (ii) 政府對香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的處理
2019年2月20日	接受《香港經濟日報》訪問
2019年2月21日	接受《東方日報》訪問
2019年2月22日	接受《南華早報》訪問
2019年2月26日	接受《蘋果日報》訪問
2019年2月27日	接受堅料網訪問
2019年3月6日	接受眾新聞訪問
2019年3月7日	接受 OurTV.hk 訪問
2019年3月9日	接受香港商業電台訪問
2019年3月12日	公布以下兩項主動調查的結果： (i) 政府當局對學童心理健康評估的跟進機制 (ii) 海事處就私人船隻的繫泊安排
2019年3月14日	接受《星島日報》訪問
2019年3月18日	接受無綫電視訪問
2019年3月19日	接受香港電台《香港家書》訪問
2019年3月19日	接受鳳凰衛視訪問
2019年3月27日	接受《英文虎報》訪問
2019年3月28日	傳媒茶敘
2019年3月28日	接受香港電台《The Pulse》訪問
2019年3月29日	接受新城財經台訪問

為政府部門及公營機構舉辦講座

6.4 本署經常需要與政府部門及公營機構接觸溝通；他們的衷誠合作，有助我們順利完成工作。為增進彼此了解，本署在年度內舉辦了共五次外展講座，向公職人員講解本署處理投訴的程序，並分享處理投訴的經驗。



為政府部門舉辦講座



為公營機構舉辦講座

6.5 二〇一八年五月十八日，本人應律政司邀請在「調解會議 2018」上發表演說，向參加會議的專業人士講述本署在制定《道歉條例》方面的角色。

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.6 我們非常感謝本署的顧問和參與「太平紳士協助推廣計劃」的多位太平紳士，有賴他們一貫的大力支持，本署得以有效地履行法定職能。遇到有個案涉及技術性的難題，本署會請教不同專業範疇的顧問，而他們會提供寶貴的意見。二〇一八年六月七日，我們與郵政署合辦了一次研討會，由該署為出席的顧問和太平紳士安排參觀活動，向他們簡介中央郵件中心的設備、前線郵政服務及郵件派遞服務的程序。此外，郵政署講述了近年面對的新挑戰，與會者亦分享了對郵政署的服務、市民大眾的需要，以及郵遞服務趨勢的意見。



有關郵政服務的研討會

立法會議員

6.7 每年，申訴專員都會與立法會議員會面，簡述本署最新的工作情況。本年度的會面於二〇一八年十二月七日舉行，本人與出席的議員就公眾關注的各項議題進行了有建設性的討論。

申訴專員嘉許獎

6.8 本署每年頒發申訴專員嘉許獎予政府部門／公營機構及公職人員，表揚他們在處理投訴和服務市民方

面的出色表現。在本年度，我們增設了一個公營機構調解獎，以鼓勵政府部門及公營機構採用調解的方式排解糾紛。頒獎典禮於二〇一八年十一月二日舉行，漁農自然護理署獲頒本年度大獎，另外兩個獲獎部門為香港海關及消防處。房屋署則獲頒本年度增設的調解獎。此外，本署亦頒發獎項予 55 名公職人員，以嘉許他們為市民提供的卓越服務。



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表 6b

二〇一八年得獎機構一覽

漁農自然護理署（大獎）

消防處

香港海關

房屋署（調解獎）

圖表 6c

二〇一八年得獎公職人員一覽	
機構	得獎人數
效率促進組 1823	1
機場管理局	2
屋宇署	2
土木工程拓展署	2
公司註冊處	1
消費者委員會	1
懲教署	1
香港海關	2
渠務署	2
機電工程署	1
環境保護署	1
地產代理監管局	2
消防處	1
食物環境衛生署	1
路政署	2
民政事務總署	2
香港金融管理局	1
醫院管理局	2
房屋署	1
入境事務處	2
保險業監管局	1
司法機構	1
土地註冊處	2
法律援助署	2
強制性公積金計劃管理局	2
個人資料私隱專員公署	2
規劃署	1
郵政署	2
證券及期貨事務監察委員會	1
香港考試及評核局	2
工業貿易署	1
運輸署	2
市區重建局	2
水務署	2
在職家庭及學生資助事務處	2

與海外機構的聯繫

6.9 本署與世界各地的申訴專員機構繼續建立良好密切的聯繫。二〇一八年十月三十日，本人以亞洲申訴專員協會秘書長的身份，出席了在阿塞拜疆巴庫舉行的常務理事會會議，並在會上的互動討論環節，與各常務理事會成員分享本人對香港的調解工作及制定《道歉條例》方面的看法。



在阿塞拜疆巴庫舉行的亞洲申訴專員協會常務理事會會議

6.10 二〇一八年四月三十日，本人以國際申訴專員協會澳大利西亞暨太平洋區（「澳太區」）區域理事長的身份，參加在美國紐約舉行的國際申訴專員協會成立四十周年慶典。同年五月一至三日，本人亦出席了在加拿大多倫多舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議及澳太區常務理事會會議。

6.11 此外，本人與澳太區另外兩位理事緊密合作，加強成員機構之間的聯繫，並為他們安排培訓機會。二〇一八年十一月二十八至二十九日，主題為「促使各地政府為氣候變化承擔責任」的澳太區研討會暨培訓課程在新西蘭奧克蘭舉行。本人亦主持了澳太區會員會議，與澳太區成員交流，並取得美滿的成果。



在新西蘭奧克蘭舉行的澳太區研討會及會員會議

6.12 本署與澳門特別行政區廉政公署一直保持緊密聯繫。二〇一九年一月九日，本人與副專員及兩名同事應邀訪問澳門廉政公署，獲澳門廉政專員張永春先生接待，雙方交流在處理有關行政失當方面的投訴的做法。

6.13 在本年度，本署接待了共 24 個到訪團體。我們一向樂意接待來自其他國家和地區的代表團體，既可與他們分享本署的經驗，亦有助擴闊我們的視野及知識領域。本年度的訪客一覽表載於附件 13。



內地官員代表團到訪本署

前瞻

6.14 本年度適逢本署成立三十周年，我們特意製備了一套紀念郵票，設計上採用了近年的年報封面及宣傳活動。我們會繼續努力與各持份者協作，促進公平、公正及高效的公共行政。



三十周年紀念郵票



香港申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN
HONG KONG



申訴專員公署
Office of the Ombudsman

市民
Citizens

政府部門及公營機構
Government departments and
Public organisations

正面看投訴 共建好制度

Positive Complaint Culture for Better Administration

網址 Website : www.ombudsman.hk

電話 Hotline : (852) 2629 0555



全年

活動一覽



新聞發布會 (2018年10月18日)



德國聯邦議院呈請委員會代表團到訪本署
(2018年10月25日)



「香港郵政服務」研討會 (2018年6月7日)



出席五旬節靳茂生小學畢業典禮
(2018年7月7日)



與傳媒茶敘
(2018年7月17日)



出席在美國紐約舉行的國際申訴專員協會四十周年慶典，以及協會在加拿大多倫多舉行的常務理事會會議



新聞發布會 (2018年8月30日)



調解會議 2018 (2018年5月18日)



出席亞洲申訴專員協會在阿塞拜疆巴庫舉行的常務理事會會議 (2018年10月30日)



新聞發布會
(2018年4月17日)



新聞發布會 (2018 年 12 月 13 日)



與傳媒茶敘 (2019 年 3 月 28 日)



司法部副部長熊選國先生到訪本署 (2019 年 3 月 26 日)



二〇一八年申訴專員嘉許獎頒獎典禮 (2018 年 11 月 2 日)



應邀出席香港中文大學崇基學院午餐會 (2019 年 2 月 15 日)



訪問澳門廉政公署 (2019 年 1 月 9 日)



出席在新西蘭奧克蘭舉行的澳大利西亞暨太平洋區研討會暨會員會議（2018年11月28至29日）



接受 Now TV 訪問（2019年2月13日）



接受《香港01》訪問（2019年2月14日）



接受香港電台訪問（2019年2月11日）



申訴專員獲同事致送精心手製的惜別禮物



附件

香港申訴專員年報 • 2019 年



《申訴專員條例》附表所列機構一覽



條例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列機構中英文名稱及簡稱

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	九廣鐵路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事務處	Immigration Department	ImmD
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地註冊處	Land Registry	LR
5.	大學教育資助委員會秘書處	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工業貿易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司註冊處	Companies Registry	CR
8.	公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
9.	水務署	Water Supplies Department	WSD
10.	司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
11.	市區重建局	Urban Renewal Authority	URA
12.	平等機會委員會	Equal Opportunities Commission	EOC
13.	民政事務總署	Home Affairs Department	HAD

	中文名稱	英文名稱	簡稱
14.	民航處	Civil Aviation Department	CAD
15.	民眾安全服務處（政府部門）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民眾安全服務隊	Civil Aid Service	CAS
17.	立法會秘書處	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政總署	Lands Department	LandsD
19.	地產代理監管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在職家庭及學生資助事務處	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政長官辦公室總務室	General Office of the Chief Executive's Office	CEO
22.	西九文化區管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23.	投資推廣署	Invest Hong Kong	InvestHK
24.	社會福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	物業管理業監管局	Property Management Services Authority	PMSA
28.	知識產權署	Intellectual Property Department	IPD
29.	保險業監管局	Insurance Authority	IA
30.	屋宇署	Buildings Department	BD
31.	建築署	Architectural Services Department	ArchSD
32.	律政司	Department of Justice	DoJ
33.	政府化驗所	Government Laboratory	GovtLab
34.	政府物流服務署	Government Logistics Department	GLD
35.	政府飛行服務隊	Government Flying Service	GFS
36.	政府產業署	Government Property Agency	GPA
37.	政府統計處	Census and Statistics Department	C&SD
38.	政府新聞處	Information Services Department	ISD
	政府總部	Government Secretariat	GS
39.	— 公務員事務局	— Civil Service Bureau	CSB
40.	— 民政事務局	— Home Affairs Bureau	HAB
41.	— 保安局	— Security Bureau	SB
42.	— 政制及內地事務局	— Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
43.	— 政務司司長私人辦公室	— Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO
44.	— 政務司司長辦公室	— Chief Secretary for Administration's Office	CSO
45.	— 食物及衛生局	— Food and Health Bureau	FHB
46.	— 財政司司長私人辦公室	— Financial Secretary's Private Office	FSPO

	中文名稱	英文名稱	簡稱
47.	—財政司司長辦公室	– Financial Secretary’s Office	FSO
48.	—財經事務及庫務局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
49.	—商務及經濟發展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
50.	—教育局	– Education Bureau	EDB
51.	—勞工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
52.	—發展局	– Development Bureau	DEVB
53.	—創新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
54.	—運輸及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
55.	—環境局	– Environment Bureau	ENB
56.	食物環境衛生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
57.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
58.	香港考試及評核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
59.	香港房屋協會	Hong Kong Housing Society	HKHS
60.	香港房屋委員會	Hong Kong Housing Authority	HKHA
61.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
62.	香港海關	Customs and Excise Department	C&ED
63.	香港電台	Radio Television Hong Kong	RTHK
64.	香港藝術發展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
65.	香港體育學院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
66.	個人資料私隱專員	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
67.	差餉物業估價署	Rating and Valuation Department	RVD
68.	庫務署	Treasury	Try
69.	消防處	Fire Services Department	FSD
70.	消費者委員會	Consumer Council	CC
71.	海事處	Marine Department	MD
72.	破產管理署	Official Receiver’s Office	ORO
73.	財務匯報局	Financial Reporting Council	FRC
74.	康樂及文化事務署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
75.	強制性公積金計劃管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
76.	規劃署	Planning Department	PlanD
77.	通訊事務管理局辦公室	Office of the Communications Authority	OFCA
78.	勞工處	Labour Department	LD
79.	渠務署	Drainage Services Department	DSD

	中文名稱	英文名稱	簡稱
80.	稅務局	Inland Revenue Department	IRD
81.	郵政署	Post Office	PO
82.	路政署	Highways Department	HyD
83.	運輸署	Transport Department	TD
84.	僱員再培訓局	Employees Retraining Board	ERB
85.	漁農自然護理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
86.	審計署	Audit Commission	Aud
87.	機場管理局	Airport Authority	AA
88.	機電工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
89.	衛生署	Department of Health	DH
90.	選舉事務處	Registration and Electoral Office	REO
91.	環境保護署	Environmental Protection Department	EPD
92.	職業訓練局	Vocational Training Council	VTC
93.	醫院管理局	Hospital Authority	HA
94.	醫療輔助隊（政府部門）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
95.	醫療輔助隊	Auxiliary Medical Service	AMS
96.	懲教署	Correctional Services Department	CSD
97.	證券及期貨事務監察委員會	Securities and Futures Commission	SFC
98.	競爭事務委員會	Competition Commission	ComC

條例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列機構中英文名稱及簡稱

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	公務員敍用委員會秘書處	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港輔助警察隊	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警務處	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

對投訴不予跟進或不展開調查的情況



不受申訴專員調查的行動－ 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份回購守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制－ 香港法例第 397 章第 10(1) 條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況－ 香港法例第 397 章第 10(2) 條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

個案數字

	報告年度 ¹				
	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19
查詢	12,940	12,159	11,564	11,424	10,403
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	6,241	6,112	5,732	5,587	5,808
– 接到的投訴	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]
– 由上年度轉入	902	868	870	758	817
(b) 已完成的投訴個案	5,373[472]	5,242[224]	4,974[74]	4,770[61]	4,838[353]
已跟進並終結	3,025[203]	3,100[205]	2,907[40]	2,724[52]	2,912[344]
– 經查訊後終結 ²	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]
– 經全面調查後終結 ³	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]	205[18]
– 經調解後終結 ⁴	138	134	133	237	205
經評審並終結	2,348[269]	2,142[19]	2,067[34]	2,046[9]	1,926[9]
– 缺乏充分理據跟進 ⁵	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099	1,037[9]
– 受條例所限不得調查 ⁶	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]	889
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)	86.1%	85.8%	86.8%	85.4%	83.3%
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	868	870	758	817	970
已完成的主動調查數目	7	8	11	12	12

註 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

註 2. 根據《申訴專員條例》第 11A 條跟進的一般性質的個案。

註 3. 根據《申訴專員條例》第 12 條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。

註 4. 根據《申訴專員條例》第 11B 條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。

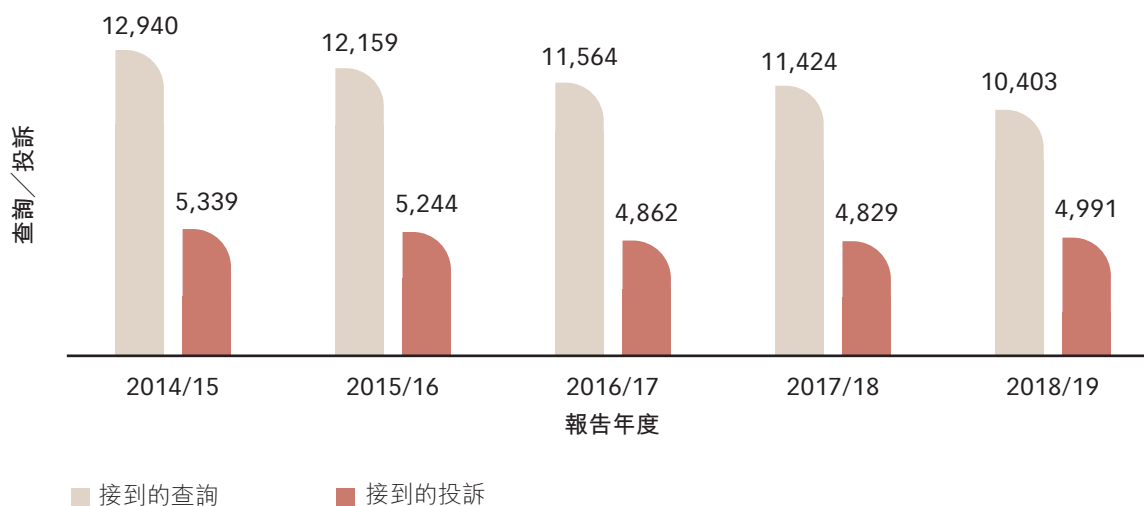
註 5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。

註 6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。

[] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱「用語詞彙」

接到的查詢／投訴數目



已處理的投訴個案性質



接到的查詢／投訴分布情況

(所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件 1。)

機構		查詢數目	投訴數目
漁農自然護理署	(AFCD)	43	57[7]
機場管理局	(AA)	12	13
建築署	(ArchSD)	20	17
醫療輔助隊	(AMS)	4	4
屋宇署	(BD)	466	295[3]
政府統計處	(C&SD)	0	2
民眾安全服務處	(CAS)	1	3
民航處	(CAD)	2	3
土木工程拓展署	(CEDD)	6	20
公司註冊處	(CR)	19	10
競爭事務委員會	(ComC)	2	4
消費者委員會	(CC)	30	19
懲教署	(CSD)	30	104
香港海關	(C&ED)	61	52
衛生署	(DH)	73	72
律政司	(DoJ)	13	21
渠務署	(DSD)	13	13
機電工程署	(EMSD)	33	18
僱員再培訓局	(ERB)	6	3
環境保護署	(EPD)	49	46
平等機會委員會	(EOC)	21	31
地產代理監管局	(EAA)	18	172[150]
消防處	(FSD)	55	47
食物環境衛生署	(FEHD)	731	485
行政長官辦公室總務室	(CEO)	5	7
政府化驗所	(GovtLab)	0	1
政府物流服務署	(GLD)	0	4
政府產業署	(GPA)	3	6
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CSO)	9	3
– 公務員事務局	(CSB)	16	13
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	2	0
– 政制及內地事務局	(CMAB)	1	4
– 發展局	(DEVB)	14	9
– 教育局	(EDB)	81	83[4]

機構		查詢數目	投訴數目
– 環境局	(ENB)	1	0
– 財政司司長辦公室	(FSO)	4	1
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	2	5
– 食物及衛生局	(FHB)	4	5
– 民政事務局	(HAB)	3	7
– 創新及科技局	(ITB)	55	37
– 勞工及福利局	(LWB)	8	7
– 保安局	(SB)	5	9
– 運輸及房屋局	(THB)	14	28
路政署	(HyD)	48	71[3]
民政事務總署	(HAD)	81	88[1]
香港藝術發展局	(HKADC)	3	0
香港房屋委員會	(HKHA)	15	11
香港房屋協會	(HKHS)	42	33
香港金融管理局	(HKMA)	36	24
香港天文台	(HKO)	5	2
香港警務處	(HKPF)	290	161
香港體育學院有限公司	(HKSIL)	1	2
醫院管理局	(HA)	333	171
房屋署	(HD)	838	570
入境事務處	(ImmD)	145	113
廉政公署	(ICAC)	19	6
政府新聞處	(ISD)	3	0
稅務局	(IRD)	87	74
保險業監管局	(IA)	15	11
知識產權署	(IPD)	1	2
投資推廣署	(InvestHK)	0	2
司法機構政務長	(JA)	66	57
勞工處	(LD)	96	60
土地註冊處	(LR)	3	3
地政總署	(LandsD)	204	278
法律援助署	(LAD)	95	49
立法會秘書處	(LCS)	3	3
康樂及文化事務署	(LCSD)	168	198
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	19	14

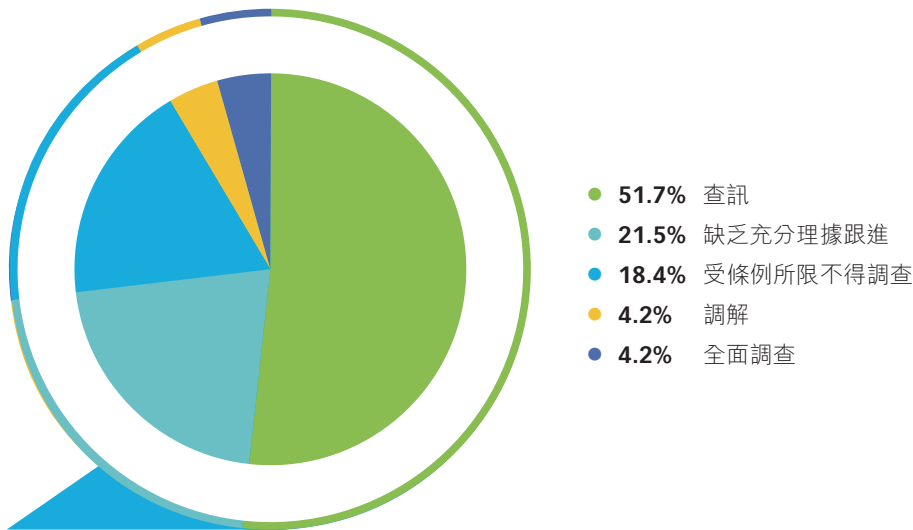
機構		查詢數目	投訴數目
海事處	(MD)	14	10
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	25	19
破產管理署	(ORO)	23	10
規劃署	(PlanD)	10	16
郵政署	(PO)	73	74
個人資料私隱專員	(PCPD)	12	11
物業管理業監管局	(PMSA)	1	0
香港電台	(RTHK)	6	10
差餉物業估價署	(RVD)	27	19
選舉事務處	(REO)	6	7
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	14	13
社會福利署	(SWD)	342	162
香港考試及評核局	(HKEAA)	10	10
工業貿易署	(TID)	4	3
運輸署	(TD)	193	262[17]
庫務署	(Try)	6	4
市區重建局	(URA)	15	21[9]
職業訓練局	(VTC)	8	8
水務署	(WSD)	118	93
西九文化區管理局	(WKCDA)	1	1
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	67	39
合計		5,526	4,535

註 1. 上表所列的查詢及投訴總數與附件 3.1 的數字 (查詢：10,403 宗、投訴：4,991 宗) 有差別，原因是不屬《申訴專員條例》附表 1 所列機構的查詢／投訴數字，並無列入上表中。

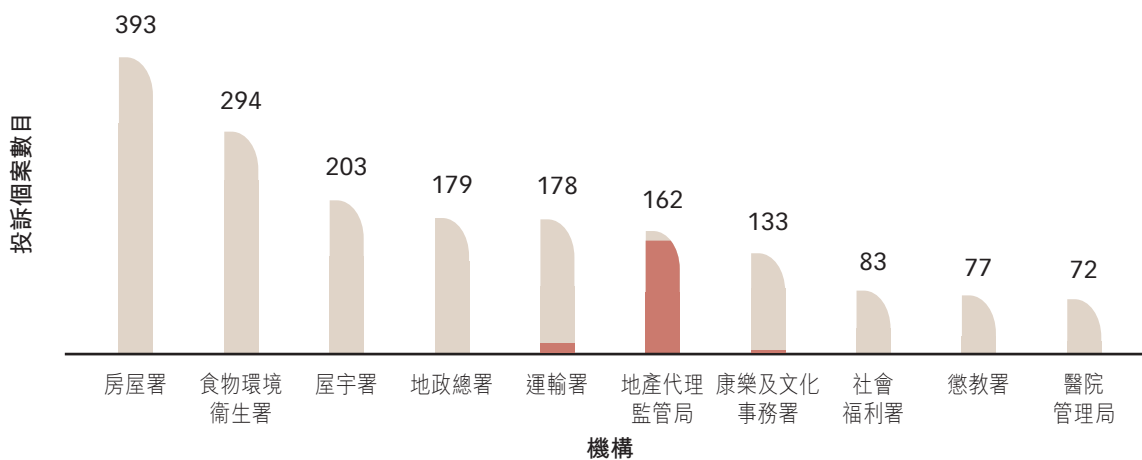
註 2. 《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本附件內。

[] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

已完成的投訴個案分布情況： 4,838 宗



已跟進並終結的投訴個案： 最多人投訴的十個機構

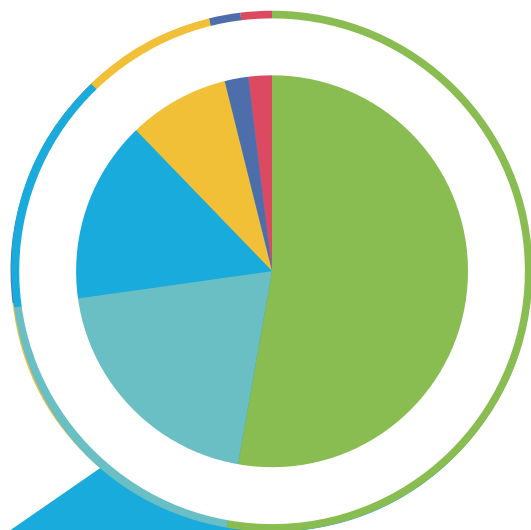


註1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的2,912宗投訴個案的60.9%。

註3. 表示同類主題投訴。

經全面調查後終結的投訴個案結果： 205 宗



- 52.7% 不成立
- 20.0% 部分成立
- 15.0% 投訴不成立，但機構另有缺失
- 8.3% 成立
- 2.0% 未有定論
- 2.0% 投訴已撤回／中止調查

經全面調查後確定的行政失當類別



- 38.5% 出錯、意見／決定錯誤
- 15.6% 不按程序辦事
- 13.6% 延誤／沒有採取行動
- 13.6% 監管不力
- 7.3% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 5.2% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 3.1% 程序不妥
- 2.1% 濫用職權
- 1.0% 厚此薄彼、處事不公

以查訊方式終結的投訴個案結果

(所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件 1。)

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
漁農自然護理署	(AFCD)	28	2
機場管理局	(AA)	6	1
建築署	(ArchSD)	3	2
屋宇署	(BD)	168	35
民航處	(CAD)	2	1
土木工程拓展署	(CEDD)	7	0
競爭事務委員會	(ComC)	3	3
公司註冊處	(CR)	3	0
消費者委員會	(CC)	5	1
懲教署	(CSD)	74	0
政府統計處	(C&SD)	1	0
香港海關	(C&ED)	20	2
衛生署	(DH)	34	5
律政司	(DoJ)	6	3
渠務署	(DSD)	7	0
機電工程署	(EMSD)	12	1
環境保護署	(EPD)	24	2
平等機會委員會	(EOC)	15	2
地產代理監管局	(EAA)	162	0
消防處	(FSD)	24	0
食物環境衛生署	(FEHD)	234	45
行政長官辦公室總務室	(CEO)	4	0
政府產業署	(GPA)	2	0
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CSO)	4	0
– 公務員事務局	(CSB)	3	1
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	1	0
– 政制及內地事務局	(CMAB)	3	0
– 發展局	(DEVB)	8	1
– 教育局	(EDB)	38	2
– 財政司司長辦公室	(FSO)	1	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	2	0

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
– 食物及衛生局	(FHB)	2	1
– 民政事務局	(HAB)	4	0
– 創新及科技局	(ITB)	20	4
– 勞工及福利局	(LWB)	5	0
– 保安局	(SB)	2	0
– 運輸及房屋局	(THB)	14	2
路政署	(HyD)	32	3
民政事務總署	(HAD)	51	3
香港房屋委員會	(HKHA)	8	0
香港房屋協會	(HKHS)	19	2
香港金融管理局	(HKMA)	16	1
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警務處	(HKPF)	19	3
香港體育學院有限公司	(HKSIL)	1	0
醫院管理局	(HA)	68	20
房屋署	(HD)	322	36
入境事務處	(ImmD)	58	4
廉政公署	(ICAC)	1	0
稅務局	(IRD)	32	11
保險業監管局	(IA)	5	0
知識產權署	(IPD)	2	0
司法機構政務長	(JA)	23	5
勞工處	(LD)	22	2
土地註冊處	(LR)	3	1
地政總署	(LandsD)	164	25
法律援助署	(LAD)	27	4
立法會秘書處	(LCS)	1	0
康樂及文化事務署	(LCSD)	113	16
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	7	2
海事處	(MD)	8	1
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	12	1
破產管理署	(ORO)	5	0

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
其他機構	162	0
規劃署 (PlanD)	9	0
郵政署 (PO)	49	13
個人資料私穩專員 (PCPD)	6	4
香港電台 (RTHK)	1	0
差餉物業估價署 (RVD)	6	2
選舉事務處 (REO)	5	1
證券及期貨事務監察委員會 (SFC)	5	1
社會福利署 (SWD)	67	10
香港考試及評核局 (HKEAA)	5	0
運輸署 (TD)	150	28
市區重建局 (URA)	3	0
職業訓練局 (VTC)	3	0
水務署 (WSD)	49	9
在職家庭及學生資助事務處 (WFSFAA)	11	2
合計	2,502	326

註 1. 「其他機構」是指不在《申訴專員條例》附表 1 內的機構。

註 2. 《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本附件內。

履行服務承諾的統計數字

(A) 查詢

	回覆時間		
	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
親臨本署或電話查詢	9,999 (100.0%)	0	0
書面查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天	10 個工作天後
	398 (98.5%)	5 (1.2%)	1 (0.3%)

(B) 投訴 *

	回覆時間	
	5 個工作天內	5 個工作天後
發出認收函件	4,508 (99.3%)	33 (0.7%)

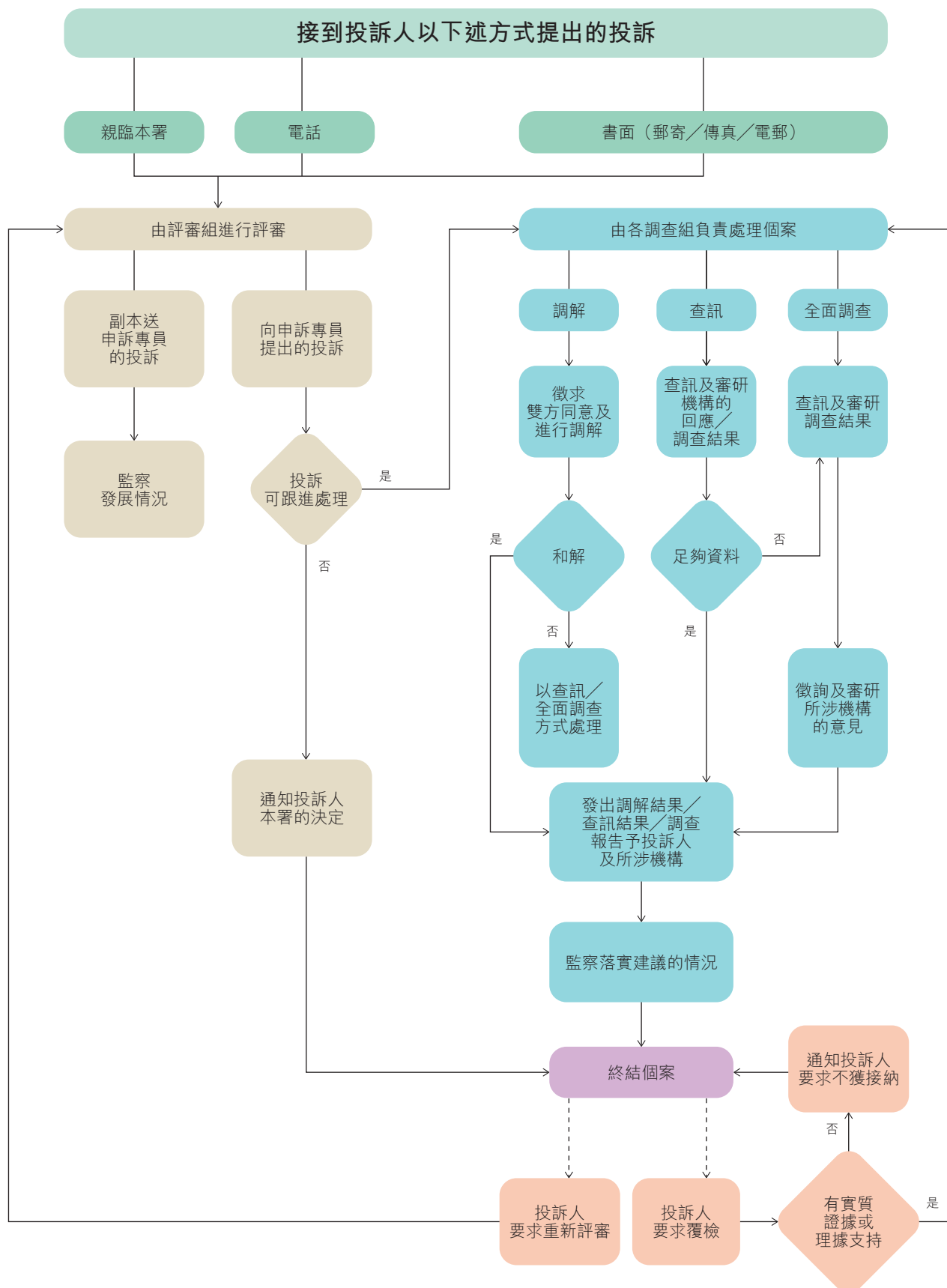
* 不包括無須或實際上無法認收的個案

	不在本署職權範圍內或受條例所限 不得調查的個案			其他個案		
	10 個 工作天內	11 至 15 個 工作天	15 個 工作天後	3 個月內	3 至 6 個月	6 個月後
終結的個案	871 (98.0%)	18 (2.0%)	0	3,388 (85.8%)	539 (13.6%)	22 (0.6%)
目標	不少於 70%	不多於 30%	—	不少於 60%	不多於 40%	—

(C) 外展講座

	回覆時間	
	10 個工作天內	10 個工作天後
邀請本署人員主持講座	5 (100.0%)	0

處理投訴流程圖



已完成的主動調查報告索引

主動調查報告	
OMB/DI/391	入境事務處對逾期未辦理出生登記個案的跟進
OMB/DI/398	社會福利署對安老院服務的監管
OMB/DI/402	政府對未註冊中成藥產品的規管
OMB/DI/403	食物環境衛生署對街市攤檔的租務管理
OMB/DI/411	政府當局對學童心理健康評估的跟進機制
OMB/DI/413	房屋署就公共屋邨閒置空間的使用安排
OMB/DI/414	政府部門如何處理冷氣機滴水問題
OMB/DI/416	食物環境衛生署對街市攤檔的規管
OMB/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
OMB/DI/418	海事處就私人船隻的繫泊安排
OMB/DI/422	政府對非華語學生的支援
OMB/DI/423	政府對香港大學鄧志昂樓前兩棵樹的處理

主動調查報告摘要選錄

(調查報告摘要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。)



衛生署 (DH) 及教育局 (EDB)

個案編號：OMB/DI/411

政府當局對學童心理健康評估的跟進機制

(調查宣布日期：二〇一七年四月三日；完成日期：二〇一九年三月八日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽)

背景

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。

本署調查所得及評論

2. 這次主動調查揭示，主責部門在推行「學生健康服務計劃」上，有以下三方面不足。

一、未有採取針對性措施提高學童偏低的出席率

未有針對性探討學童缺席周年檢查的原因

3. 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。

未有向學校和教育局提供學生出席周年檢查的情況

4. 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。本署認為，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。

計劃的吸引力有待提高

5. 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。

二、未有採取足夠措施確保家長知悉其子女的檢查結果

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

6. 本署調查發現，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，本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。

心理健康檢查報告未能具體反映學童的檢查結果

7. 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。本署認為，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。

三、未有全面跟進獲轉介學童個案

「下年檢視」的做法不可取

8. 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。

9. 在本署展開調查後，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。本署認為，若中心發現有獲轉介學童缺席下周年的檢查，便應主動跟進和提供協助。

與獲轉介機構溝通不足

10. 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。本署認為，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。

須加強統計和善用有關學童心理健康的資訊

11. 本署認為，「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。

建議

12. 鑑於以上所述，申訴專員向衛生署及教育局提出以下改善建議：

衛生署及教育局

- (1) 衛生署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，共同尋求改善出席率的方法；

衛生署

- (2) 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；
- (3) 在網上提供更多有關學童的健康資訊和醫療記錄；
- (4) 在網上加入讓家長填寫子女心理健康問卷的功能；
- (5) 檢視「個人健康檢查結果及建議」的內容；
- (6) 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所有中心；
- (7) 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；
- (8) 考慮設立提示系統，定時提醒獲轉介機構更新跟進情況；以及
- (9) 加強蒐集及統計有關學童心理健康情況的資訊。



食物環境衛生署 (FEHD)

個案編號：OMB/DI/403

食物環境衛生署對街市攤檔的租務管理

(調查宣布日期：二〇一六年一月七日；完成日期：二〇一八年八月二十四日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽)

背景

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。

本署調查所得

2. 本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。

一、攤檔的租金水平低和差距大，造成不公平競爭的營商環境

3. 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。

4. 本署認為，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。

二、承租人可自動續租攤檔，減少了其他人士承租攤檔的機會

5. 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。

三、大部分攤檔仍可繼承，影響攤檔經營權的開放

6. 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。本署認為，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。該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。

四、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

7. 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，甚至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。

五、「凍結攤檔」閒置多年，嚴重浪費公共資源

8. 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。本署認為，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。

本署的建議

9. 申訴專員建議食環署：

- (1) 檢討以低於市場參考租金作底價的競投模式；
- (2) 全面制訂有效的租金調整機制；
- (3) 檢討現行的續租制度，讓公眾有更多機會參與競投攤檔，同時對表現良好的現有檔戶給予較優先考慮；
- (4) 設立資料庫備存關於繼承攤檔申請的資料，並重新檢視處理攤檔繼承申請的做法；
- (5) 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的上限；
- (6) 在所有攤檔租約文本中引入相同條款，釐清政府在公眾街市進行工程的權責，以及對承租人的要求和規定。



食物環境衛生署 (FEHD)

個案編號：OMB/DI/416

食物環境衛生署對街市攤檔的規管

（調查宣布日期：二〇一六年一月七日；完成日期：二〇一八年八月二十四日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

近年，本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。

本署調查所得

2. 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。

3. 在這項主動調查中，本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（一）：佔用公共通道

4. 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。

5. 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（二）：改變攤檔用途

6. 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。

7. 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（三）：營業時間不足

8. 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。

9. 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。本署認為，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（四）：轉租攤檔

10. 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。

11. 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。

總結

12. 綜合以上所述，本署認為，食環署對公眾街市攤檔的規管有以下不足：

- (1) 巡查粗疏，未能有效督促檔戶遵守規例；
- (2) 主動跟進不足，令違規情況持續；
- (3) 執管寬鬆，難起阻嚇作用；
- (4) 未有就所有違例／違約事項作出執管；
- (5) 對街市管理承辦商監管不足，難有效規管檔戶。

本署的建議

13. 申訴專員建議食環署：

整體建議

- (1) 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；
- (2) 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；
- (3) 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；
- (4) 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；

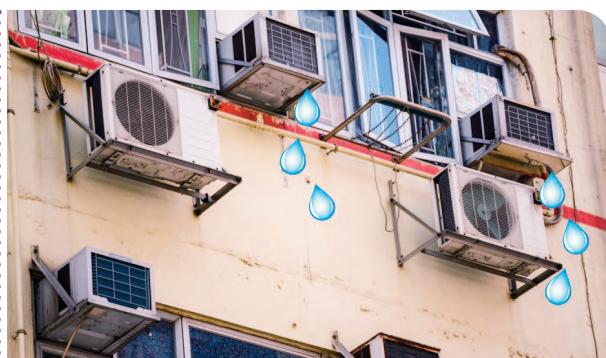
針對相關違規行為的建議

營業時間不足

- (5) 繼續研究把每日最低營業時數納入租約條款的可行性；
- (6) 探究攤檔長期休業的原因並制訂對策；

轉租攤檔

- (7) 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；
- (8) 將攤檔須展示商業登記證的條款納入所有攤檔租約。



食物環境衛生署 (FEHD) 及屋宇署 (BD)

個案編號：OMB/DI/414

政府部門如何處理冷氣機滴水問題

(調查宣布日期：二〇一七年九月十五日；完成日期：二〇一八年四月十一日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽)

背景

本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。

本署調查所得、評論及建議

食環署方面

2. 本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。

一、發出「妨擾事故通知」後，不一定覆查冷氣機情況

3. 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。

二、沒有就冷氣機測試應持續多久訂定標準

4. 食環署沒有就冷氣機測試應持續多久訂定標準。

5. 本署認為，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。

三、沒有按投訴人所提供滴水時段的資料集中進行巡查

6. 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。

四、在發出「預約通知」後，沒有按照工作指引跟進

7. 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。

五、沒有妥善記錄視察所得

8. 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。

9. 申訴專員給食環署的改善建議包括：

- (1) 在調查／覆查冷氣機滴水個案期間，除非在有關單位外圍已清楚觀察到該單位的冷氣機滴水，否則務須進入單位進行冷氣機測試；
- (2) 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一再投訴，以及該署須耗用資源重新展開調查；
- (3) 訂定冷氣機測試應持續多久的合理標準，讓職員有所依循；
- (4) 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投訴；以及
- (5) 在其「投訴管理資訊系統」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。

屋宇署方面

10. 本署亦知悉，若大廈裝設了冷氣機中央去水管（「中央去水管」），冷氣機滴水問題便可根治。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裝設中央去水管。因此，本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。

11. 屋宇署同意，在進行樓宇外牆維修時裝設中央去水管，是合適的時機及合乎經濟效益。

12. 申訴專員建議屋宇署：

- (1) 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
- (2) 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。



食物及衛生局 (FHB) 及衛生署 (DH)

個案編號：OMB/DI/402

政府對未註冊中成藥產品的規管

（調查宣布日期：二〇一七年六月八日；完成日期：二〇一八年十二月十日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

自二〇〇三年《中醫藥條例》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。

本署調查所得

2. 本署的調查發現，食物及衛生局（「食衛局」）及衛生署有四方面不足。

一、法例定義造成監管漏洞

3. 《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。本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。

4. 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。

二、註冊制度進展緩慢

5. 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，自二〇一〇年中成藥必須註冊的條文實施以來，已「過渡」了八年。然而，截至二〇一八年六月三十日，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，超過三分之一仍然為臨時註冊（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二十年，但仍未獲正式註冊。

6. 本署認為，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。

三、對中成藥生產商的支援配套不足、與業界溝通不足

7. 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、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。

四、應考慮設立中藥師認證制度

8. 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。

9. 另一方面，現時仍有六千多宗正在處理的 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。

總結

10. 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）至今歷時二十載，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。

本署的建議

11. 基於以上所述，申訴專員向政府當局提出 12 項改善建議：

檢討現行的法例

- (1) 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，並盡快堵塞法例上有關中成藥定義的漏洞；
- (2) 食衛局應對含有《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；
- (3) 食衛局應限制中藥保健食品採用與中成藥相同的名稱；
- (4) 食衛局應要求註冊中成藥及中藥保健食品所標明的中藥材成分，其中、英文名稱必須與《中醫藥條例》附表所列的名稱相符；
- (5) 食衛局應規管中藥保健食品的藥效聲稱；

處理註冊制度

- (6) 衛生署應協助管委會檢討現時的註冊制度，採取針對性措施協助申請人盡快獲得正式註冊；
- (7) 衛生署應檢討人手，加快協助過渡性註冊轉為正式註冊；
- (8) 衛生署應考慮在協助管委會制定註冊制度及審批註冊申請的人員中，增加中藥方面的專家；

加強與業界的溝通和支援

- (9) 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；

- (10) 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；

- (11) 食衛局應參考其他城市的經驗，考慮設立中藥師註冊／認證制度，加強其專業認受性；以及

宣傳及公眾教育

- (12) 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。



房屋署 (HD)

個案編號：OMB/DI/413

房屋署就公共屋邨閒置空間的使用安排

（調查宣布日期：二〇一七年七月二十六日；完成日期：二〇一八年十月十五日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

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。

2. 本署調查發現，截至二〇一七年八月底，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。

本署調查所得

3. 這次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。

一、應積極研究將儲物室改建為住宅單位

4. 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，房屋署直至二〇一五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。

5. 本署明白，並不是所有儲物室均適合改建作住宅單位。然而，本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。

6. 此外，本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」。經本署介入後，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。

7. 本署認為，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，並積極研究將該些「空格位」改建作住宅單位。

二、應檢討公共屋邨儲物室用作其他用途的可行性

8. 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（即保安閘以內）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。

9. 本署曾接獲不少社福機構和建築專業人士就如何善用該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）。本署認為，房屋署應檢討是否可以將該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。

三、應加強提供公共屋邨儲物室的資訊

10. 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。

11. 本署認為，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。

本署的建議

12. 基於以上所述，申訴專員向房屋署提出五項改善建議：

- (1) 密切跟進獲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；
- (2) 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以改建作住宅單位；
- (3) 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，並積極研究改建為住宅；
- (4) 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的可行性；以及
- (5) 加強發放有關公共屋邨空置儲物室的具體資訊，增加透明度。



海事處 (MD)

個案編號：OMB/DI/418

海事處就私人船隻的繫泊安排

(調查宣布日期：二〇一八年二月十五日；完成日期：二〇一九年三月八日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽)

背景

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」）。

本署調查所得及評論

2. 這次主動調查揭示，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。

一、規管繫泊設備的分租問題

多年來不作為，繫泊設備違規分租／借出高達四成

3. 在二〇一七年十二月之前，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，海事處於二〇一三年的核查發現，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，海事處在二〇〇八至一三年間，完全沒有就分租個案採取任何執管行動。

在現行法律框架下，無法規管分租行為

4. 二〇一三年，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，故在二〇一七年十二月刪除了相關規定。本署認為，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。本署認為，「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。

二、私人繫泊設備位置的使用安排及輪候

有個案輪候逾十年，流轉情況不理想

5. 截至二〇一八年六月三十日，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十年，最長輪候時間更達 14 年。本署認為，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。

行政收費 24 年無調整

6. 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。本署認為，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。

遊艇會長期獲准敷設大量私人繫泊設備謀利

7. 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。本署認為，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。

巡查工作欠缺目標

8. 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；在二〇一四至一六年間，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。

三、對非法浮泡的執管欠阻嚇力

9. 調查發現，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」。本署認為，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。

四、避風塘內涉嫌有浮躉「霸位」謀利

10. 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，而本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。本署關注的是，其他船隻公平使用避風塘的權利有否受到影響。

五、船廠涉嫌違規出租泊位謀利

11. 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，但本署關注到，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。

建議

12. 鑑於以上所述，申訴專員向海事處提出以下改善建議：

- (1) 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；
- (2) 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）；
- (3) 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；
- (4) 檢討敷設繫泊設備的收費機制和模式；
- (5) 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；
- (6) 檢視目前抽查繫泊設備的工作，考慮訂立抽查目標；
- (7) 檢討現時對非法浮泡的執法策略，考慮縮短通知期限；
- (8) 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；
- (9) 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
- (10) 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。



社會福利署 (SWD)

個案編號：OMB/DI/398

社會福利署對安老院服務的監管

(調查宣布日期：二〇一六年十月十八日；完成日期：二〇一八年十二月十日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽)

背景

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。

本署調查所得

2. 本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。

一、法例過時，不全面且作用有限

3. 《安老院條例》（「《條例》」）及《安老院規例》（「《規例》」）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。本署認為，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。

二、執管寬鬆

4. 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：

- (1) 在二〇一四／一五至二〇一七／一八這四個年度，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。
- (2) 在上述四年間，雖然檢控並獲定罪的個案已逐漸由零宗增至 23 宗，但仍屬偏低。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

三、巡查機制

5. 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：

- (1) 「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。
- (2) 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。雖然自二〇一七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。

四、就安老院的違規事項所提供的資訊

6. 社署早年只就違規安老院的定罪記錄上載至其網頁。自二〇一八年四月起，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。本署認為，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。

本署的建議

7. 申訴專員對社署有以下改善建議：

檢討及修訂《條例》

- (1) 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；

加強執管

- (2) 加強執管行動，包括務須適時及嚴謹地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；
- (3) 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方及／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；

加強巡查

- (4) 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；
- (5) 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；
- (6) 進一步加強對津助安老院的巡查；以及

提高資訊透明度

- (7) 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、拒絕續牌等）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。

經全面調查後終結的個案索引

(個案編號後註有 * 號者，表示有相關的個案撮要載於附件 8 或附件 9。)

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
機場管理局 (Airport Authority)			
2018/0969*	(1) 沒有向投訴人說明將會交由該局的附屬公司處理其投訴（成立）；	部分成立	0
	(2) 不當地交由該附屬公司處理投訴（不成立）；以及		
	(3) 不公平地容許一名機組人員在特定通道插隊接受保安檢查（不成立）。		
建築署 (Architectural Services Department)			
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。	成立	1
2017/2972	未能解決某公務員宿舍的滲水問題。	部分成立	5
屋宇署 (Buildings Department)			
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。	部分成立	2
2018/0729(I)	無理要求投訴人就一份滲水調查報告繳付每頁 7.8 元的影印費。	投訴不成立， 但機構另有缺失	0
2018/0773	(1) 沒有認真地取締某單位的僭建物（部分成立）；以及	部分成立	1
	(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（部分成立）。		
2018/1109*	沒有對某大廈平台的僭建物採取執法行動。	部分成立	2
2018/1153B	沒有取締某店舖前懸空但佔用了行人路的金屬樓梯。	不成立	0
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。	不成立	1
2018/2727	延誤取締某大廈的僭建物。	部分成立	1
2018/3105B	沒有盡力執行減除令。	不成立	0
2018/3423B	未有適當跟進投訴人屋苑後方護土牆常有污水滲出的投訴。	不成立	0
2018/4498	在跟進某店舖的木圍板阻礙行人路一事上欠缺效率。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2018/1615B	沒有回覆關於非法更改農地用途的投訴。	不成立	0
公司註冊處 (Companies Registry)			
2017/4199	(1) 延誤處理一宗有關一名公司董事的投訴（不成立）； 以及	部分成立	1
	(2) 沒有妥善調查關於該名公司董事虛報地址的投訴（成立）。		
2018/0650	(1) 為某公司的地址進行登記的程序不當（不成立）； 以及	部分成立	0
	(2) 未能有效處理一宗投訴（成立）。		
懲教署 (Correctional Services Department)			
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/2214(I)	沒有妥善處理投訴人的查閱資料要求。	成立	1
2018/4563(I)	沒有按投訴人的要求提供資料。	不成立	0
香港海關 (Customs and Excise Department)			
2017/3705	(1) 無理截停投訴人作行李檢查（不成立）；	未有定論	0
	(2) 職員行為不當（不成立）；以及		
	(3) 無理對投訴人進行體腔搜查（未有定論）。		
2018/0139	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/0682	沒有妥善為投訴人辦理清關手續。	不成立	0
2018/1277	沒有妥善為投訴人辦理清關手續，亦沒有妥善處理其投訴。	不成立	0
2018/2093	無理截停投訴人進行搜身，以及職員在辦理清關手續時態度惡劣。	不成立	0
2018/3063	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3064	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3065	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3066	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3067	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3068	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3069	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2018/3070	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3071	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3072	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
2018/3492	不當地處理一宗關於違反《商品說明條例》的投訴。	不成立	0
衛生署 (Department of Health)			
2018/0612	(1) 拒絕更改給予投訴人的藥物（不成立）；以及	不成立	1
	(2) 沒有回覆投訴人關於更改到某醫院覆診日期的查詢（不成立）。		
律政司 (Department of Justice)			
2017/4657A	未有適當處理投訴人減免逾期還款利息的要求。	不成立	0
2017/5061A	延誤處理投訴人就一宗交通事故提出的索償要求。	部分成立	1
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（不成立）；以及	部分成立	1
	(2) 沒有回覆投訴人的書面查詢（成立）。		
渠務署 (Drainage Services Department)			
2018/0298A	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。	不成立	1
2018/3423C	未有適當跟進投訴人屋苑後方護土牆常有污水滲出的投訴。	不成立	0
機電工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2018/1530B	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。	不成立	1
2018/1883A*	(1) 沒有取締某酒樓違規加建的淡水冷卻塔（不成立）；以及	不成立	1
	(2) 在處理該宗投訴時把責任推卸給其他部門（不成立）。		
環境保護署 (Environmental Protection Department)			
2018/0100(I)*	無理拒絕提供有關某工程項目的資料。	不成立	1
2018/2223	(1) 無理要求投訴人在採訪環保園前須事先申請（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 環保園的保安人員無理限制他離開，而部分保安人員執勤時沒有穿着制服（不成立）。		

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
平等機會委員會 (Equal Opportunities Commission)			
2018/2200	(1) 沒有以書面或電郵認收一宗投訴（部分成立）；	部分成立	2
	(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（成立）；		
	(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（成立）；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（成立）。		
消防處 (Fire Services Department)			
2017/3804	在缺乏充分理據下強行進入投訴人的寓所。	不成立	0
2018/2623	對某大廈的僭建物所引起的消防安全問題視而不見，而且延誤處理相關投訴。	不成立	0
食物環境衛生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2017/4558	沒有認真評估和處理垃圾問題。	不成立	0
2017/4990	無理拒絕投訴人遷葬其先父金塔的申請。	不成立	1
2017/5028*	(1) 無理批准一宗轉讓小販牌照的申請（未有定論）；以及	未有定論	0
	(2) 就一宗轉讓小販牌照申請提供虛假資料（不成立）。		
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。	部分成立	1
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（成立）；	部分成立	3
	(2) 輕率地批准泳池牌照續期（不成立）；以及		
	(3) 儘管泳池曾多次因水質差劣而須關閉，仍指泳池的水質符合法定標準（成立）。		
2018/1178(l)	(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（成立）；	部分成立	2
	(2) 未有發現刻在墓碑上的資料不正確（不成立）；		
	(3) 拒絕披露個案的詳情及進展（不成立）；以及		
	(4) 拒絕披露兩個金塔葬位的登記資料（不成立）。		
2018/1530A	任由承辦商拖延某街市更換扶手電梯的工程。	不成立	1
2018/1604	沒有適切跟進一宗該署職員涉嫌在執行職務期間撞到途人的事件。	不成立	0
2018/1628	無理向一間廁所設備不符合法例規定的食肆發出牌照。	不成立	0
2018/1629	無理向一間逃生出口不符合法例規定的食肆發出牌照。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2018/1883C*	(1) 沒有取締某酒樓違規加建的淡水冷卻塔（不成立）；以及	不成立	1
	(2) 在處理該宗投訴時把責任推卸給其他部門（不成立）。		
2018/2162	沒有就非法擺賣及阻礙政府土地採取行動。	不成立	1
2018/2557	對某菜檔的阻街問題執法不積極及欠成效。	部分成立	1
2018/2945	(1) 沒有採取有效措施打擊阻街及非法擺賣活動（不成立）；以及	部分成立	1
	(2) 延誤給予投訴人實質回覆（成立）。		
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。	部分成立	2
2018/3105A*	沒有盡力執行減除令。	部分成立	1
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。	成立	2
2018/3401	對某菜檔所產生的阻街及環境衛生問題執法不力。	不成立	0
2018/3423A	未有適當跟進投訴人屋苑後方護土牆常有污水滲出的投訴。	不成立	0
2018/3834	沒有處理一宗關於衣物滴水的投訴。	不成立	0
2018/4241	(1) 沒有回應投訴人就進食某食肆食物後出現嘔吐及腹瀉的投訴個案的跟進情況（不成立）；以及	投訴不成立， 但機構另有缺失	0
	(2) 沒有檢走事涉食品作化驗，有包庇該食肆之嫌（不成立）。		
政府物流服務署 (Government Logistics Department)			
2018/3202	沒有提供中文版的招標文件。	不成立	0
政府總部 — 政務司司長辦公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration’s Office)			
2018/0885	(1) 否決一宗研究資助申請的做法欠公允（不成立）；	部分成立	1
	(2) 沒有提供具建設性的意見，以協助投訴人修訂其申請（不成立）；		
	(3) 沒有選用投訴人提名的評審員（不成立）；		
	(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（成立）；以及		
	(5) 不必要地把電郵抄送予投訴人的同事（不成立）。		

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部 — 商務及經濟發展局（Government Secretariat – Commerce and Economic Development Bureau）			
2018/0915	沒有適當監察啟德郵輪碼頭的運作。	不成立	0
政府總部 — 發展局（Government Secretariat – Development Bureau）			
2018/1387	漠視持份者對於把三個停泊位改建成社區園圃的計劃的意見。	不成立	0
政府總部 — 教育局（Government Secretariat – Education Bureau）			
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（不成立）；以及	不成立	1
	(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（不成立）。		
2018/1296(I)	(1) 無理拒絕提供「小一入學統一派位」的住址抽查機制之執行指引（不成立）；以及	部分成立	0
	(2) 沒有按照《公開資料守則》的規定於 21 天內回覆及解釋拒絕提供資料的理由（成立）。		
2018/1377(I)	拒絕提供中國歷史科課本評審小組的成員名單。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/1686(I)	拒絕提供歷史科課本評審小組的成員名單。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/3493	(1) 無理在未經預約下派員進行家訪及要求受查人提供家庭日常生活作息資料（不成立）；	不成立	0
	(2) 在投訴人作出投訴後仍派員進行家訪及致電，對投訴人及其家人造成滋擾（不成立）；以及		
	(3) 作出不當行為，影響投訴人的兒子的派位結果（不成立）。		
政府總部 — 食物及衛生局（Government Secretariat – Food and Health Bureau）			
2018/3890(I)	拒絕提供二〇一四至一六年期間 12 間私家醫院的每年病床住用率。	成立	2
政府總部 — 民政事務局（Government Secretariat – Home Affairs Bureau）			
2018/2704C	無理要求某配水庫上蓋用地的新承租人保養前承租人加建的構築物及設施。	不成立	0
政府總部 — 創新及科技局（Government Secretariat – Innovation and Technology Bureau）			
2018/1615C	沒有回覆關於非法更改農地用途的投訴。	成立	3

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部 — 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2017/3893B*	沒有回應投訴人的呈請。	成立	2
政府總部 — 運輸及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2018/2412	延誤對某商場內的違例建築工程採取執法行動。	部分成立	2
路政署 (Highways Department)			
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。	不成立	1
2018/1097	(1) 延誤在鄉村行人路加裝照明系統 (成立)；以及 (2) 沒有知會村民便無理取消有關工程 (不成立)。	部分成立	2
2018/1135	未有就某行人通道系統的興建計劃進行恰當的公眾諮詢。	不成立	0
2018/2831 2018/2834	漠視市民反對興建行人過路處的聲音。	不成立	0
民政事務總署 (Home Affairs Department)			
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》 (部分成立)；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 (成立)。	成立	2
2018/0034	民政諮詢中心無理拒絕提供宣誓服務。	投訴不成立， 但機構另有缺失	0
2018/1365	無理拒絕跟進無牌旅館問題。	不成立	0
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。	不成立	1
香港房屋協會 (Hong Kong Housing Society)			
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。	部分成立	4
香港金融管理局 (Hong Kong Monetary Authority)			
2017/4688	(1) 沒有向銀行施加必須為投資基金的銷售過程進行錄音的規定 (不成立)； (2) 沒有向銀行施加必須在銷售文件內列明釐定派息的實際日期的規定 (不成立)；以及 (3) 沒有對被投訴的銀行或有關職員採取紀律行動 (不成立)。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
香港警務處 (Hong Kong Police Force)			
2017/4607(I)	拒絕提供在二〇一二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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
醫院管理局 (Hospital Authority)			
2017/2362*	(1) 在醫生臨床證實病人離世前拔除其輸注喉管（投訴不成立，但機構另有缺失）； (2) 未得家屬同意而從病人遺體內移除心臟起搏器（未有定論）；以及 (3) 沒有妥善回覆投訴人對事涉醫院的投訴（不成立）。	投訴不成立， 但機構另有缺失	3
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。	部分成立	3
房屋署 (Housing Department)			
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
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。	部分成立	2
2018/0321	沒有對在公共屋邨禁煙區內違規吸煙的人士採取執法行動。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/0719	(1) 退回公屋單位的還原費用的報價欠缺透明度（不成立）； (2) 不同職員所述的還原項目前後矛盾（不成立）； (3) 未有給予投訴人充足時間進行還原工程（不成立）； (4) 濫收還原項目費用（不成立）； (5) 職員不當地以手機拍攝投訴人的租約（內含個人資料）（部分成立）；以及 (6) 不容許投訴人以按金抵銷欠款（成立）。	部分成立	1
2018/0722	沒有妥善處理一宗噪音滋擾投訴。	不成立	1
2018/0807	沒有妥善處理投訴人的調遷申請。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/0835B	沒有解決某公共屋邨迴旋處的交通擠塞問題。	不成立	0
2018/2094	沒有妥善處理投訴人的調遷要求，以及沒有回覆他對該署職員的投訴。	不成立	0
2018/2364	沒有解決下層單位產生的噪音滋擾問題。	部分成立	2
2018/5039	無理批准選舉候選人在公共屋邨內進行家訪。	不成立	0
2018/5072	無理批准在公共屋邨範圍內舉辦的活動。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
入境事務處 (Immigration Department)			
2017/3057(I)*	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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
廉政公署 (Independent Commission Against Corruption)			
2018/0672(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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/0673(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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/0674(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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/0675(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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/0676(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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2018/0984(I)	拒絕向投訴人提供廉政專員在申報利益衝突時須遵守的規定和程序。	不成立	0
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
勞工處 (Labour Department)			
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。	未有定論，但機構另有缺失	1
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。	部分成立	1
2018/1467	(1) 未有妥善諮詢，便制訂《預防被貨車尾板夾傷的危害安全指引》（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 無理規定尾板車車主安裝六項安全裝置（不成立）。		
2018/1620(I)	沒有回應投訴人有關審核刊登招聘廣告申請的程序的查詢，亦沒有按照《公開資料守則》的規定告知他覆檢及投訴的渠道。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
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。	部分成立	2
土地註冊處 (Land Registry)			
2017/5044	(1) 不當地把一份文書註冊在某物業的土地登記冊上（不成立）；	不成立	2
	(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（不成立）；以及		
	(3) 遲遲不取消有關文書在土地登記冊上的註冊記錄（不成立）。		
地政總署 (Lands Department)			
2018/0298B	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。	不成立	1
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。	部分成立	1
2018/0659(I)*	拒絕提供寮屋巡查記錄。	成立	1
2018/1153A	沒有對某店舖前懸空但佔用了行人路的金屬樓梯採取管制行動。	不成立	0
2018/1615A	沒有回覆關於非法更改農地用途的投訴。	不成立	0
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	2
2018/2249(I)	拒絕應投訴人要求，修改之前向他提供的數據。	成立	1
2018/2437	沒有對非法佔用政府土地的情況採取執法行動。	部分成立	3
2018/2704B	(1) 無理批准某配水庫上蓋用地的短期租約申請（不成立）；	不成立	0
	(2) 沒有要求前承租人清拆在該配水庫上蓋加建的構築物（不成立）；以及		
	(3) 延誤回應投訴人的查詢及意見（不成立）。		
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)			
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
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（投訴不成立，但機構另有缺失）；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（投訴不成立，但機構另有缺失）。	投訴不成立， 但機構另有缺失	3
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。	成立	1
海事處 (Marine Department)			
2018/3028(I)	無理拒絕向投訴人提供某船隻的驗船證明書。	不成立	0
2018/3074*	(1) 報考某項遊樂船隻操作人考試的輪候時間太長（不成立）；以及 (2) 考試費太高（不成立）。	不成立	2
規劃署 (Planning Department)			
2018/1446	沒有妥善執行城市規劃委員會所訂下的附帶條件，導致公眾不能正常使用某酒店須開放予公眾使用的平台層。	不成立	0
2018/1940(I)	拒絕提供某分區計劃大綱圖的數碼檔案。	投訴不成立， 但機構另有缺失	2
郵政署 (Post Office)			
2017/4082	(1) 誤把寄給投訴人的郵件派遞到另一個地址（成立）； 以及 (2) 沒有採取妥善的跟進行動（部分成立）。	部分成立	2
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。	部分成立	3
2017/4641	沒有向市民公布某款紀念郵票套摺的銷售配額。	部分成立	1
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。	部分成立	1
2017/5117	(1) 沒有提供足夠的一角郵票以供補足郵費差額（不成立）； (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（不成立）； (3) 在郵票售賣機上張貼的「暫停服務」告示內容欠準確（不成立）；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（不成立）。	不成立	5

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2017/5119	(1) 沒有提供足夠的一角郵票以供補足郵費差額（不成立）；	不成立	5
	(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（不成立）；		
	(3) 在郵票售賣機上張貼的「暫停服務」告示內容欠準確（不成立）；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（不成立）。		
2018/0030	(1) 沒有提供足夠的一角郵票以供補足郵費差額（不成立）；	不成立	5
	(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（不成立）；		
	(3) 在郵票售賣機上張貼的「暫停服務」告示內容欠準確（不成立）；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（不成立）。		
社會福利署 (Social Welfare Department)			
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。	成立	2
2017/4183(I)	拒絕提供由該署管理的所有信託基金的銀行結餘。	成立	2
2018/0163	沒有在中西區設立精神健康綜合社區中心。	不成立	0
2018/0285	沒有妥善處理一宗交通意外傷亡援助申請。	成立	1
2018/0341	沒有妥善處理對一間安老院舍的投訴。	部分成立	1
2018/1436(I)	拒絕提供市民對某安老院及其營運者的投訴資料。	不成立	0
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（未有定論）；以及	未有定論	3
	(2) 沒有妥善處理投訴人就該計劃的上訴方法提出的查詢（未有定論）。		
2018/2552	拒絕向一名有發展障礙而將於下個學年入讀小學的兒童提供早期教育及訓練。	不成立	0
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。	不成立	1
2018/5121(I)	拒絕提供該署對某安老院的會計審核記錄。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
運輸署 (Transport Department)			
2017/3319*	在青嶼幹線實施雙向收費時安排不當，造成嚴重交通擠塞。	投訴不成立， 但機構另有缺失	3
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。	投訴不成立， 但機構另有缺失	3
2018/0295	未能妥善監管屋邨巴士的違規行為。	部分成立	1
2018/0835A	無理擱置在某公共屋邨內加設市區的士站的建議。	不成立	0
2018/1048	沒有妥善解決某條巴士路線的脫班問題。	不成立	0
2018/1309	(1) 沒有監管駕駛改進課程導師的訓練班及重溫班（不成立）；以及	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
	(2) 沒有跟進投訴人對課程教材的意見（投訴不成立，但機構另有缺失）。		
2018/2208*	沒有妥善處理投訴人的電單車重新登記申請。	成立	0
2018/2438	(1) 沒有為小巴加設梯級制訂清晰規定（不成立）；	投訴不成立， 但機構另有缺失	3
	(2) 加設梯級的規格只憑驗車主任決定（不成立）；以及		
	(3) 屢次更改有關加設梯級的規定（投訴不成立，但機構另有缺失）。		
2018/2629 2018/2630 2018/2631 2018/2634 2018/2635	(1) 沒有監管某公共交通營辦商的服務和表現（不成立）；以及	不成立	2
	(2) 漠視馬灣居民的交通需要（不成立）。		
2018/3195	延誤維修某運輸交匯處一幅損毀的牆壁。	部分成立	3
2018/3248	(1) 未經投訴人同意，把其車輛的擁有權轉讓予另一人士（投訴不成立，但機構另有缺失）；以及	投訴不成立， 但機構另有缺失	2
	(2) 拒絕為該車輛續牌（不成立）。		
2018/3343(I)	拒絕提供有關私家車及輕型貨車年檢的實務守則。	成立	1
職業訓練局 (Vocational Training Council)			
2017/5154*	提供誤導性資訊，以及無理拒絕退還留位費。	成立	2
水務署 (Water Supplies Department)			
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（成立）；以及	部分成立	2
	(2) 損壞一個水缸的上蓋（不成立）。		

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2018/1883B*	(1) 沒有取締某酒樓違規加建的淡水冷卻塔（成立）；以及	成立	3
	(2) 在處理該宗投訴時把責任推卸給其他部門（不成立）。		
2018/1977	(1) 沒有回應投訴人更改水費單上的資料的要求（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 使用不合適的語言回應投訴人的電話投訴（不成立）。		
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（不成立）；	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
	(2) 就該配水庫上蓋是否有構築物提供前後不符的資料（投訴不成立，但機構另有缺失）；		
	(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（不成立）；以及		
	(4) 沒有保養該配水庫上蓋的用地（不成立）。		
2018/3121	(1) 沒有對未就維修工程提交正式申請的持牌水喉匠採取執法行動（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 不當地處理有關維修工程的補辦申請（不成立）。		
2018/3419	(1) 錯誤計算投訴人的水費（成立）；	部分成立	0
	(2) 沒有妥善解釋計算水費的收費結構（不成立）；		
	(3) 沒有回覆投訴人有關計算水費的查詢（部分成立）；以及		
	(4) 沒有妥善解釋事涉水費計算問題（部分成立）。		
2018/4187	在更換水錶時誤把投訴人單位的水錶與樓下單位的水錶對調。	不成立	0
2018/4350	(1) 沒有就一宗涉嫌非法取水個案提出檢控（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 沒有交代是哪個部門負責涉嫌非法取水位置的水喉（不成立）。		
2018/4546	在電話中向投訴人提供關於未繳水費的誤導性資料。	不成立	0
在職家庭及學生資助事務處 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2017/4657B	沒有及早通知投訴人未按時還款，以及未有適當處理投訴人減免逾期還款利息的要求。	不成立	0
2018/2358	拒絕提供涉及一筆貸款的彌償契據的完整複本。	不成立	0
2018/2599	延誤處理一宗學校書簿津貼的申請。	不成立	0
2018/4319	無理拒絕投訴人為兒子提出的書簿及車船津貼申請。	不成立	0

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件 7。)

(個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件 1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。)



機場管理局 (AA)

個案編號：OMB 2018/0969 — 香港國際機場的保安檢查問題

投訴：(1) 容許一名航空公司機組人員插隊接受保安檢查，做法不公平 — 不成立；(2) 未有向投訴人說明如何處理有關插隊的投訴 — 成立；以及 (3) 把投訴錯誤地交由附屬公司處理 — 不成立

投訴內容

投訴人在香港國際機場（「機場」）排隊接受保安檢查期間，保安職員容許一名航空公司機組人員插隊。投訴人為此向機場管理局（「機管局」）投訴（「事涉投訴」）。該局的附屬公司機場保安有限公司（「機場保安公司」）回覆他，表示根據現行政策及程序，航空公司機組人員可使用機場職員及航空公司機組人員專用通道，優先接受保安檢查。

2. 投訴人不接受機場保安公司的回覆，向本署投訴機管局：

- (1) 容許一名機組人員在並非為機場職員及航空公司機組人員而設的專用通道插隊接受保安檢查，做法不公平；
- (2) 未有向他說明如何處理事涉投訴；以及
- (3) 把處理事涉投訴的法定責任和職能交給機場保安公司，做法錯誤。

機管局的回應

3. 機管局已根據《機場管理局條例》和「機場保安計劃」，授權機場保安公司處理涉及保安事宜的投訴。因此，該局把事涉投訴交由機場保安公司處理。為日後更有效地與投訴者溝通，機管局已採取以下措施：

- 直接處理涉及機場保安公司服務的投訴；
- 會向投訴者述明，其個案將由該局或機場保安公司回覆；以及
- 先審核機場保安公司的回覆，然後才發出給投訴者。

4. 根據國際慣例，各地的機場為方便機組人員進出，都會設立供他們優先接受保安檢查的專用通道。在專用通道並不繁忙時，為縮短乘客的等候時間，機

場保安公司職員會指示乘客使用專用通道。在事涉投訴當日，機場1號客運大樓兩個離境大堂各有一條標示為離境機組人員優先使用的專用通道。

5. 當時，由於有一條專用通道未有人使用，機場保安公司職員遂指示投訴人使用該專用通道。投訴人將手提行李放進盛載物件盤時，一名航空公司機組人員剛到達該專用通道，機場保安公司職員於是讓該名機組人員優先接受保安檢查。

6. 為凸顯專用通道設有優先使用的安排，機管局將在專用通道增加有關標示。

本署的評論

投訴點 (1)

7. 根據機管局在上文第4及第5段的解釋，事涉航空公司機組人員當時是合法地使用專用通道，並不涉及插隊。因此，投訴點(1)不成立。

投訴點 (2)

8. 本署認為，機管局或機場保安公司理應先向投訴人說明處理事涉投訴的授權安排，以免造成誤會。因此，申訴專員認為投訴點(2)成立。

投訴點 (3)

9. 機場保安公司是機管局的附屬公司。機管局授權該公司處理事涉投訴，並無不妥。因此，投訴點(3)不成立。

結論

10. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。本署欣悉，機管局已實施有關改善措施。

這宗個案顯示機構的投訴處理有可改善之處



屋宇署 (BD)

個案編號：OMB 2017/3831 — 違例分間樓宇單位工程

主要投訴：未有就某項違例分間樓宇單位工程採取執法行動 — 部分成立

投訴內容

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」），於是在二〇一六年向屋宇署投訴。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，遂向本署投訴。

屋宇署的解釋

2. 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。

3. 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。

本署的評論

4. 本署留意到，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。本署認為，這是屋宇署在採取執法行動方面的重大延誤。

5. 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，本署認為，屋宇署有必要迅速、有效地執法，以杜絕違例建築工程。

結論及建議

6. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。
7. 申訴專員建議屋宇署日後就未有遵行法定命令的個案加快採取執法行動。就這宗個案而言，假如業主對最近期的警告信置之不理，該署應盡快提出檢控及進行清拆。

這宗個案顯示部門採取執法行動時欠靈活性



屋宇署 (BD)

個案編號：OMB 2018/1109 — 大廈平台僭建物

投訴：沒有對某大廈的平台僭建物採取執法行動 — 部分成立

投訴內容

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。

本署調查所得

2. 大廈甲於二〇〇五年被選為「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。

3. 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。

4. 二〇一一年，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。顧問公司於二〇一五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。在本署介入調查後，屋宇署於二〇一八年就單位 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。

本署的評論及結論

5. 屋宇署雖有跟進滲水問題的舉報，但本署留意到屋宇署於二〇一一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，但屋宇署在本署介入後才向其提出檢控。

6. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

7. 申訴專員建議屋宇署：

- (1) 加強監察顧問公司的工作，以避免同類情況再次發生；以及
- (2) 緊密跟進並適時覆查大廈甲平台僭建物的業主有否遵辦清拆命令，以及對不遵辦的業主採取進一步執法行動。

這宗個案顯示部門執法不力



機電工程署 (EMSD)、水務署 (WSD) 及食物環境衛生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2018/1883A, B & C — 酒樓淡水冷卻塔違規

投訴：

機電工程署 — 在處理一宗有關淡水冷卻塔違規的投訴時，與其他部門互相推卸責任，未有取締該冷卻塔 — 不成立

水務署 — 同上一成立

食物環境衛生署 — 同上一不成立

投訴內容

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。

三個部門的回應

2. 機電署表示，在接到這宗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，該署亦向其負責人派發宣傳單張及發出口頭勸諭。

3. 水務署表示，在接到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。

4. 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。

5. 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。

本署的評論及結論

6. 本署認為，機電署向事涉酒樓發出勸誠信請其消毒冷卻塔，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。本署認為，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。

7. 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。

8. 綜合以上所述，申訴專員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。

建議

9. 申訴專員建議水務署檢討是否需要制訂指引，訂明哪種情況可以預約方式跟進及何時需提升處理方法（例如申請手令）；並盡快處理這宗個案所涉的違規問題。

這宗個案顯示部門沒有積極採取跟進行動



食物環境衛生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2017/5028 — 小販牌照轉讓

主要投訴：不當地批准一宗轉讓小販牌照的申請 — 未有定論

投訴內容

投訴人的父親（「甲先生」）原本持有固定攤位小販牌照。二〇一六年六月，食物環境衛生署（「食環署」）批准甲先生把其牌照轉讓予投訴人的妹妹（「乙女士」）。投訴人指稱，甲先生於二〇一五年中風後健康一直欠佳，應不能向食環署職員清晰表達自己的意願，或授權他人辦理轉牌手續，更遑論親自簽署轉讓文件。因此，她指摘食環署不當地批准該宗牌照轉讓。

食環署的解釋

2. 食環署解釋，二〇一六年六月，投訴人的母親向當區環境衛生辦事處（「環衛辦」）遞交文件，表示甲先生有意把其小販牌照轉讓予乙女士。環衛辦兩名職員為此到醫院替甲先生辦理轉讓手續，包括詢問他是否同意轉讓小販牌照。職員在甲先生點頭表示明白及同意後，請他簽署申請表。經確定雙方意願及核實相關文件後，食環署考慮到甲先生年事已高，而乙女士亦符合承讓人的條件，遂批准該項申請。

本署的評論及結論

3. 這宗個案的關鍵問題是：甲先生與環衛辦職員會面時，是否具有精神行為能力簽署牌照轉讓申請表？根據醫院記錄，甲先生入院時神智混亂，並喪失言語能力；然而，甲先生與環衛辦職員會面當日狀態已轉好，神智清醒，惟只能以簡單動作示意，仍未能以言語溝通；他的右手喪失肌力，未必能簽署文件，但左手活動能力較佳。院方由於沒有安排甲先生在上述會面當日接受精神行為能力評估，故無法評論他當日是否有能力理解牌照轉讓事宜和作出轉讓牌照決定。

4. 基於本署調查所得，本署未能確定環衛辦職員是否在甲先生具備精神行為能力的情況下接受他的牌照轉讓申請，因此對這宗投訴未有定論。

建議

5. 本署認為，簽署牌照轉讓文件關乎利益轉讓，食環署必須謹慎處理。申訴專員建議該署研究可否訂立工作指引，讓職員更懂得如何處理涉及懷疑已喪失精神行為能力或無法清晰表達意願的人士的牌照轉讓申請。

這宗個案顯示部門須給前線員工訂立更清晰的指引



食物環境衛生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2018/0207 — 對私人屋苑泳池的監管

投訴：(1) 對泳池的巡查粗疏，未能發現設施與批准的圖則不符 — 成立；(2) 輕率批准該泳池牌照續期 — 不成立；以及 (3) 漠視泳池水質差劣的問題 — 成立

投訴內容

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」）：

- (1) 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；
- (2) 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
- (3) 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。

食環署的回應

2. 就投訴點 (1)，食環署作出了以下的交代。投訴人於二〇一七年十一月投訴管理公司未經該署批准改動設施，而該署在之前兩年多內曾七次核對泳池的圖則，都沒有發現設施被更改。在接到投訴後，該署核對批准的最終圖則，發現濾水缸的數目與圖則所示不符。其後，管理公司被法庭定罪罰款。

3. 就投訴點 (2)，管理公司只有一次違反《泳池規例》被定罪的記錄，根據食環署的暫停／吊銷牌照機制，未至於要吊銷泳池的牌照，因此該署批准了該公司所提出的續牌申請。

4. 就投訴點 (3)，食環署指在二〇一六及二〇一七年兩個泳季進行了共 11 次例行巡查，當中有三次泳池是開放的。食環署在該三次巡查均有抽取池水樣本進行化驗及分析，當中只有一次的樣本細菌數目超標，而該署已向泳池負責人發出口頭警告，並於一個月後覆檢，確定池水符合法定標準。

本署的評論

投訴點 (1)

5. 根據投訴人所提供的資料，管理公司曾經在二〇一五及二〇一六年更換及添置濾水缸。本署認為，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」，那實在匪夷所思。本署有理由相信，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 (2)

6. 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 (3)

7. 食環署表示，在二〇一六及二〇一七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。本署認為，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。

8. 基於以上所述，申訴專員認為投訴點 (1) 及投訴點 (3) 成立，而投訴點 (2) 則不成立。

9. 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。

建議

10. 申訴專員建議食環署訓示職員須認真執行巡查泳池的工作，並徹底調查職員巡查後所作的記錄為何出現了資料不一致的情況。該署亦應檢討對於多次違例的泳池的懲處制度，確保水質達標，以保障泳池的衛生和泳客的安全。

這宗個案顯示部門執法不力



食物環境衛生署 (FEHD) — 滲水投訴調查聯合辦事處 (JO)

個案編號：OMB 2018/3105A — 就滲水滋擾發出的「減除令」

投訴：滲水投訴調查聯合辦事處沒有盡力執行就滲水滋擾發出的「減除令」，以致滲水滋擾持續 — 部分成立

投訴內容

投訴人指其住所的天花自二〇一二年開始出現滲水。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」）證實投訴人住所樓上的單位屬滲水源頭。二〇一六年年底，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」，滲水辦遂於二〇一七年七月提出檢控。及至二〇一八年八月，法院因傳票一直未能成功派遞及事涉業主缺席聆訊，押後審理案件達十次。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。

滲水辦的回應

2. 二〇一六年十二月，法庭裁定事涉業主沒有遵從滲水辦發出的「妨擾事故通知」，判處罰款並發出「減除令」。其後，事涉業主沒有遵從「減除令」，滲水辦遂提出檢控，並於二〇一七年七月初要求法院發出傳票。

3. 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。二〇一七年七月至二〇一八年七月期間，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。最終於二〇一八年十一月底，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。

4. 就何以遲遲未有申請發出拘捕令，滲水辦解釋：

- (1) 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；
- (2) 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；
- (3) 個案所涉的滲水問題並無對社會帶來重大危害；以及
- (4) 傳票於二〇一八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。

5. 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。

本署的評論

6. 本署認為，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，該辦於二〇一八年十月九日（即成功派遞傳票）前一直沒有申請發出拘捕令，本署並不認同其做法為正確合理，原因如下：

- (1) 二〇一七年七月至二〇一八年七月這 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（上文第 3 段），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。
- (2) 法庭早於二〇一六年十二月已發出「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。
- (3) 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」。

7. 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。

結論及建議

8. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

9. 本署建議滲水辦考慮就長期未能成功派遞傳票的個案及早向法院申請發出拘捕令，迫使相關業主履行維修保養樓宇的責任，解決滲水問題。



路政署 (HyD)

個案編號：OMB 2017/5069; OMB 2018/0051;
OMB 2018/0105; OMB 2018/0106 及其他 — 行人通道系統的公眾諮詢工作

投訴：未有就某行人通道系統的興建計劃進行恰當的公眾諮詢 — 不成立

投訴內容

某私人屋苑（「甲屋苑」）內一幢大廈（「事涉大廈」）的多名居民向本署投訴路政署，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：

- (1) 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；
- (2) 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；
- (3) 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；

- (4) 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
- (5) 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。

背景資料

2. 通道計劃是由當區區議會屬下的一個委員會（「區委員會」）於二〇〇八年提出的。路政署其後委聘工程顧問展開研究及擬訂初步設計方案，再於二〇一六年提出修訂方案。二〇一七年九月底，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。

路政署的回應

投訴點 (1)

3. 根據相關政府工務工程的指引及要求，路政署須就通道計劃進行公眾諮詢。二〇一七年十一月底至十二月初（「查詢期」）期間，該署於當區民政諮詢中心的告示板張貼工程資料供公眾參閱。該署亦作出額外安排，把資料張貼於當區地政處及郵寄予相關持份者。為免遺漏，路政署另將工程資料懸掛於擬建通道沿線的 31 處當眼位置。事實上，有居民就是在那些位置參閱資料後聯絡該署的。

投訴點 (2)

4. 工程顧問最初並不知悉甲屋苑內其中兩幢大廈（包括事涉大廈）亦各自成立了一個獨立的法團（即甲屋苑內有三個法團），路政署也是在查詢期初期收到事涉大廈法團的查詢及通知時始知悉，其後已將工程資料補寄給該兩個法團，並通知工程顧問更新其郵寄名單。

投訴點 (3)

5. 工程資料列明市民可於查詢期內致電所載列的兩個電話號碼，查詢有關通道計劃的資料。該署表示，該兩個號碼屬於該署兩名負責該項計劃的工程師，他們均沒有在查詢期休假，且曾收到及回覆多名市民和事涉大廈的法團的電話查詢。

投訴點 (4)

6. 工程資料註明「工程擬……於二〇一七年十二月刊登於政府憲報」，那是路政署就通道計劃諮詢區委員會並得到支持而訂立的工作目標。其後，該署認為有需要考慮其他市民的意見才就通道計劃刊憲，故在回覆公眾查詢時已作出解釋，並無誤導。路政署重申，在再次諮詢居民及區委員會前不會就通道計劃刊憲。

投訴點 (5)

7. 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。

本署觀察所得及評論

投訴點 (1)

8. 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 (2)

9. 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。本署認為，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 (3)

10. 路政署已澄清，負責的職員在查詢期內並無休假。

投訴點 (4)

11. 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 (5)

12. 本署認為路政署的解釋合理，現階段未有提供工程造价資料並無不當。

13. 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。

結論及建議

14. 基於以上所述，本署認為這宗投訴不成立，但部門有可予改善之處。

15. 本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。

這宗個案顯示部門掌握的資料欠全面



醫院管理局 (HA)

個案編號：OMB 2017/2362 — 沒有妥善處理對某醫院的投訴

投訴：(1) 護士未經醫生臨床證實病人已離世便拔去輸注喉管 — 投訴不成立，但機構另有缺失；(2) 關於病人的死亡時間及投訴人是否在場的記錄與事實不符 — 不成立；(3) 醫生不顧投訴人反對，從病人遺體取出心臟起搏器（「起搏器」） — 未有定論；(4) 醫生取出起搏器過程中病人大腦尚未完全死亡，仍可能感到痛楚 — 不成立；以及 (5) 就醫院稱並無記錄顯示投訴人曾表示將安排土葬及不同意取出起搏器，醫院管理局公眾投訴委員會表示因缺乏佐證而無法評論 — 不成立

投訴內容

投訴人的丈夫（「甲先生」）於二〇一五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。

2. 具體而言，投訴人對醫院／委員會有以下不滿：

- (1) 病房護士指甲先生於凌晨 2 時 05 分離世，並在投訴人於 2 時 20 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。

- (2) 死亡證明文件顯示甲先生的死亡時間為凌晨4時38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2時05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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

本署調查所得

判定死亡的程序

3. 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。
4. 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。

處理遺體的程序

5. 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。

醫管局的回應

投訴點 (1)

6. 當日兩名當值護士均稱是在醫生證實甲先生離世（即凌晨4時38分）後才拔掉喉管的，這與投訴人所述不同。對於喉管是何時拔除的，醫管局不作評論。

投訴點 (2)

7. 護士於凌晨2時15分發現甲先生已沒有呼吸、脈搏及循環等徵象，心電圖亦只顯示起搏器發出的訊號，遂即時通知醫生。醫生進行評估後證實他已無任何生命表徵，但由於他不懂得如何停止起搏器的訊號，須徵詢高級醫生及先往處理其他緊急臨床職務，故他於稍後才返回病房停止起搏器，並於4時38分列印直線心電圖作為甲先生已死亡的醫學證明。

8. 與甲先生死亡有關的數份文件中，只有生死登記處發出的死亡登記證明書有提及他離世時在場家屬的資料。醫管局相信，這項資料可能是投訴人於辦理甲先生的死亡證明書時所記錄的。

投訴點 (3)

9. 兩名當值護士均表示有通知甲先生的家屬醫生會移除起搏器，而他們並沒有反對，亦沒有提及會安排土葬。由於醫院與投訴人各執一詞，缺乏其他客觀佐證，醫管局無法作出評論，但表示假如家屬曾反對取出起搏器及表明會安排土葬，相信醫護人員會酌情處理。

投訴點 (4)

10. 醫療記錄顯示，醫生是在完成評估及證實甲先生死亡（即凌晨4時38分）後才移除起搏器，其後亦有縫合切口。醫管局無法確定當日他與家屬之間的溝通，故不擬就起搏器的處理是否恰當作評論。

投訴點 (5)

11. 醫管局內科專家重新檢視甲先生的實時醫療記錄後表示，當中並無記載家屬曾提及安排土葬及要求不要取出起搏器。況且，若醫護人員收到家屬的特別要求，一般都會記錄在案。委員會已多次強調，由於沒有其他佐證，故沒有信納投訴人或醫院之間任何一方的片面之詞，亦無法評論孰是孰非。醫管局認為，委員會必須公平對待投訴人及被投訴一方，基於客觀證據作出結論。

12. 醫管局承認，由醫生完成評估至證實甲先生死亡之間相隔逾兩小時，處理未臻完善，或會引致家屬誤會。事件或源於病房職員與投訴人的溝通問題，該局就這方面引起甲先生的家屬不快致歉。

本署的評論

13. 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 2 時 15 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（上文第 7 段），故延至 4 時 38 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 (1)

14. 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，本署無法確定實情，不擬作判斷。

15. 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，本署認為，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。本署亦質疑，這宗個案是否如醫管局所言，只是個別事件。

16. 綜觀以上所述，投訴點 (1) 不成立，但醫管局另有缺失。

投訴點 (2)

17. 基於上文第 13 段所述，本署認為，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 4 時 38 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。

18. 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，本署認為投訴點 (2) 不成立，但醫管局有須予檢討之處。

投訴點 (3)

19. 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。

20. 就投訴點 (3)，由於缺乏獨立佐證，本署未有定論，但認為醫管局當年的做法存在缺失。

投訴點 (4)

21. 醫療記錄顯示醫生在證實甲先生死亡後才取出起搏器，故本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 (4) 不成

立，但本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 (5)

22. 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，本署認為投訴點 (5) 不成立。

結論及建議

23. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但醫管局另有缺失。

24. 申訴專員建議醫管局：

- (1) 就判定病人死亡的程序向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；
- (2) 回覆投訴時須清楚和詳細地交代與指稱是否屬實的相關資料，盡量釋除投訴人的疑慮；以及
- (3) 加強醫護人員與病人家屬的溝通能力，提醒他們在處理問題時應以病人及其家屬為本。

這宗個案顯示機構辦事程序欠妥善及溝通不足



房屋署 (HD)

個案編號：OMB 2018/0130 — 處理花盆滴水投訴

投訴：沒有妥善處理公屋租戶在冷氣機台放置滴水花盆造成滋擾的投訴 — 部分成立

投訴內容

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。

房屋署的回應

2. 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。二〇一八年三月，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。

3. 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。

本署的評論及結論

4. 本署認為，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。

5. 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，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

建議

6. 本署建議房屋署：

- (1) 盡快檢討及修訂相關屋邨管理處訓令；以及
- (2) 嚴肅處理租戶在冷氣機台肆意擺放物品的不負責任行為。

這宗個案顯示部門沒有充分顧及公眾安全



海事處 (MD)

個案編號：OMB 2018/3074 — 報考某項考試的輪候時間及考試費

投訴：(1) 報考某項遊樂船隻操作人考試的輪候時間太長 — 不成立；以及 (2) 考試費太高 — 不成立

投訴內容

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」）。他在二〇一八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（即二〇一九年一月中）；而且，他須繳付 1,255 元考試費。他遂向本署投訴海事處，指報考輪候時間太長（「投訴點 (1)」）及考試費太高（「投訴點 (2)」）。

海事處的回應

投訴點 (1)

2. 「二級操作人考試」在海事處總部的考試中心舉行。據二〇一七年統計，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）。二〇一六至一八年期間，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。

3. 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。以二〇一七年十二月至二〇一八年十一月期間為例，「二級操作人考試」的平均考生缺席率約 22.2%。

4. 「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。

5. 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 (2)

6. 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。

本署的評論

投訴點 (1)

7. 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，該處已額外增加二〇一八和一九年的考試節數，減少維修時段，並訂立替補安排。故此，本署認為投訴點 (1) 不成立。

投訴點 (2)

8. 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，投訴點 (2) 不成立。

其他觀察所得

9. 儘管如此，本署認為海事處在「二級操作人考試」的行政安排方面，尚有可予改善之處。

10. 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。

11. 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。

結論及建議

12. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。

13. 申訴專員建議海事處改善替補安排（上文第 10 段），考慮規定更長的取消或延期考試通知期，以及採取措施降低考生的缺席率（上文第 11 段）。



運輸署 (TD)

個案編號：OMB 2017/3319 — 青嶼幹線實施雙向收費

投訴：在配套不足的情況下倉促地於青嶼幹線實施雙向收費 — 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

二〇一七年八月二十日，運輸署開始在青嶼幹線實施雙向收費。投訴人指摘運輸署準備不足，導致八月二十一日（即推行新措施後第一个工作日）早上青嶼幹線嚴重塞車，令大批市民及旅客的行程受延誤。

本署調查所得

2. 青嶼幹線自一九九七年啟用起至二〇一七年八月二十日前，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。

運輸署的籌劃工作

3. 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。自二〇一六年四月至二〇一七年八月，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。

4. 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。

5. 二〇一七年七月起，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。

事故當日

6. 二〇一七年八月二十一日是實施雙向收費後第一个工作日，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。

運輸署的分析及回應

7. 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。

本署的評論及結論

8. 運輸署在二〇一七年八月二十日開始在青嶼幹線實施雙向收費，確實有充分的考慮和籌劃，並非倉促的決定。該署事前亦採取了多項準備措施，以及進行演習。不過，八月二十一日實施的臨時交通安排，包括水馬的擺放、用以提醒駕駛人士的路牌和指示等，未能有效疏導交通，是造成當日早上青嶼幹線塞車的技术主因。

9. 另一方面，運輸署的臨場應變明顯不足，反映了行政安排上存在缺失，這亦是導致塞車問題未能盡早予以控制和解決而最終出現大塞車的原因。當日派駐現場的兩名職員雖然早於上午七時十八分已察覺長達2.8公里的車龍，但延至八時四十四分才啟動預設的應變計劃，加開一條人手收費通道；及後更要待運輸署及警務處的有關人員到場舉行會議和指揮，才於九時十九分開始調整臨時交通安排。上述兩小時期間正是交通繁忙時段，堵塞情況只會愈來愈嚴重。運輸署竟沒有在這兩小時內及早採取有效的應變措施，令人難以接受。

10. 本署認為，運輸署並非在配套不足的情況下倉促地實施雙向收費，但該署原訂的應變措施確有不足，未能因應現場狀況即時作出調整。因此，這宗投訴不成立，但部門另有缺失。

建議

11. 申訴專員建議運輸署：

- (1) 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；
- (2) 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

- (3) 視乎情況考慮在應變措施中制訂「應變折返點」的安排，讓被困車龍中的駕駛人士可選擇離開現場，以加快消散車龍。

這宗個案顯示部門的應變措施不足



運輸署 (TD)

個案編號：OMB 2018/2208 — 更正車輛底盤號碼

投訴：沒有妥善處理一宗更正車輛底盤號碼申請，以致該車輛無法進行重新登記 — 成立

投訴內容

二〇一五年九月，投訴人向運輸署申請為一輛電單車（「事涉電單車」）重新登記。二〇一六年六月，他前往某驗車中心（「驗車中心」）為該電單車進行檢驗，惟驗車主任因車輛的底盤號碼與車輛登記文件（俗稱「牌簿」）所載的不符而拒絕進行檢驗，並建議投訴人要求運輸署的違例駕駛記分辦事處（「違辦處」）更正「牌簿」所載的底盤號碼。違辦處於二〇一七年五月及十月指示他聯絡驗車中心進行驗車，在通過檢驗後由驗車中心在電單車刻上該署編配的底盤號碼。然而，驗車中心一再以相同理由拒絕檢驗事涉電單車，而違辦處則重複要求他聯絡驗車中心驗車。

本署調查所得

2. 事涉電單車早於二〇一二年六月被運輸署取消登記。投訴人於二〇一五年九月及二〇一六年六月兩度向運輸署的香港牌照事務處（「香港牌照處」）申請重新登記及領牌（領牌前須進行登記前車輛檢驗）；於二〇一六年十一月和二〇一七年五月及十月三度向違辦處申請進行底盤號碼更正檢查，以及於二〇一八年三月向另一牌照處申請進行底盤號碼確認檢查，前後提出共六次申請。直至二〇一八年六月，投訴人再為事涉電單車申請重新登記時，香港牌照處職員仍表示因為車輛底盤號碼未能核實而無法處理其申請。

運輸署的回應

3. 就投訴人的每次申請，運輸署均有轉介驗車中心進行檢驗／檢查，而驗車中心亦有口頭通知他聯絡運輸署的相關辦事處。不過，由於該三項檢驗／檢查屬不同程序，須由不同辦事處（即牌照處、違辦處及驗車中心）處理及轉介，加上投訴人每次申請相隔頗長時間（約四至九個月），並須聯絡不同辦事處，因此，各辦事處及分組每次均將其申請當作獨立個案處理及作轉介安排。例如，驗車中心於二〇一七年六月為事涉電單車進行底盤號碼更正檢查後，已透過傳真向違辦處建議可更正「牌簿」上的底盤號碼，但該傳真不知何故未能送達；故此，投訴人於同年十月再提出申請時，違辦處當作新個案處理，再次轉介予驗車中心。運輸署表示，假如違辦處與驗車中心有較好溝通及保存記錄，則十月的申請應可早獲處理及終結。

4. 運輸署承認各組別的相關人員未能充分溝通及配合，實有不足。另一方面，個案的延誤在某程度上非該署所能控制。例如，香港牌照處於二〇一五年九月接到投訴人的申請時，已即時發出轉介便箋讓他到驗車中心進行登記前車輛檢驗。然而，投訴人沒有與驗車中心聯絡，而於二〇一六年六月再向該處提出相同申請。

本署的評論及結論

5. 本署認同投訴人確曾有所耽擱，但認為運輸署在事件中有一連串處理不當之處：

- (1) 驗車中心沒有核實違辦處是否收到二〇一七年六月的傳真；
 - (2) 驗車中心於同年十月再收到違辦處的檢查轉介後，沒有翻查記錄以即時澄清底盤號碼可作更正；
 - (3) 違辦處於十一月察覺事涉電單車已於六月進行底盤號碼更正檢查並要求驗車中心再次提供檢查結果後，沒有即時通知投訴人無需再進行檢查，也沒有指示他到該處辦理更正號碼手續，做法令人費解；
 - (4) 違辦處察覺上述情況後，沒有在電腦系統加上附註，讓職員知悉事涉電單車的最新狀況。結果，投訴人於二〇一八年三月向牌照處申請進行底盤號碼確認檢查時，牌照處又再當作新個案處理；以及
 - (5) 牌照處在提出查詢時，驗車中心沒有翻查事涉電單車的檢驗／檢查記錄，只就底盤號碼確認檢查作回覆，沒有提及於二〇一七年六月已進行的底盤號碼更正檢查的結果及所作的建議，情況極不理想。
6. 投訴人到運輸署各辦事處及驗車中心多次奔走，被反覆要求進行同樣的程序，反映該署各分組就不同檢驗和檢查的程序及轉介工作欠缺妥善指引，彼此溝通及協調不足。
7. 申訴專員認為這宗投訴成立。

結語

8. 本署欣悉，運輸署已檢討現行的車輛檢驗／檢查的處理程序，並落實多項改善措施，包括：驗車中心完成底盤號碼更正檢查後，改以通知書向車主確認車輛已送檢及通知他們盡快聯絡違辦處；驗車中心改以電郵代替傳真向運輸署相關組別發出檢驗結果便箋，提高通訊效率；以及所有底盤號碼更正／確認檢查的申請將改由違辦處統一處理。此外，違辦處亦已簡化程序，在適當情況下會直接聯絡香港牌照處取得登記前車輛檢驗的轉介便箋，連同底盤號碼更正檢查結果一併寄予車主。

這宗個案顯示部門的辦事程序欠妥善及溝通不足



職業訓練局 (VTC)

個案編號：OMB 2017/5154 — 誤導性資訊

投訴：提供誤導性資訊，以及無理拒絕退還留位費
— 成立

投訴內容

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

育高級文憑（「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。

職訓局的回應

2. 職訓局向本署解釋，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。

本署的評論及結論

3. 由於缺乏獨立佐證，本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，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

4. 申訴專員建議職訓局：
 - (1) 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；
 - (2) 向甲君退回留位費。

這宗個案顯示機構的資訊欠準確

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

(附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件 7。)

(個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件 1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。)



環境保護署 (EPD)

個案編號：OMB 2018/0100(I) — 拒絕披露有關某工程項目的資料

投訴：無理拒絕披露一個外判工程項目成本的分項數字 — 不成立

投訴內容

投訴人 X 先生根據《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」)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」)。

2. 環保署向 X 先生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」。

環保署的解釋

3. 環保署表示，該署的投標須知訂明：「(環保署)會公布中標者提出的金額」。有關合約則訂明該署可使用甲公司按照合約所提供的任何資料，但必須是基於合約的目的或某些其他指明用途，資料才可予披露。環保署亦可使用任何的合約定價或相關資料，但只限於與有關合約可能有或沒有關連的其他工作的成本預算或分析上。

4. 環保署拒絕投訴人的索取資料要求，理由是「分項數字」屬於該署在明確理解須予保密的情況下獲交付及接收的第三者資料。投訴人的要求不屬於投標須知或合約所載任何一類准予使用或可披露的資料，而當中亦無任何情況顯示披露有關資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害。

5. 環保署曾就披露「分項數字」徵求甲公司的同意，但甲公司拒絕披露。

6. 其後，甲公司改變主意，環保署遂將「分項數字」提供予 X 先生。

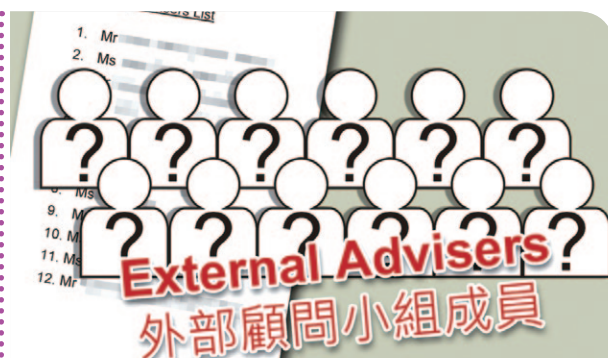
本署的評論及建議

7. 本署同意「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。

8. 然而，我們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。

9. 申訴專員認為這宗投訴不成立，但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。

這宗個案顯示部門設置不必要的限制



香港房屋協會 (HKHS)

個案編號：OMB 2018/1612(R) — 外部顧問小組成員名單

投訴：拒絕披露外部顧問小組的成員名單 — 部分成立

投訴內容

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。二〇一七年十一月，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。

2. 投訴人認為，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。

房協的解釋

3. 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們的身份將會保密。

4. 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。

本署的評論

5. 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」）。本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。

6. 本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。本署認為，房協在邀請顧問時，理應清楚向他們表明會公開其身份，便無須顧慮觸犯私隱條例的問題。

7. 至於房協指外部顧問的身份不涉及公眾利益，本署亦不同意。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，不見得會妨礙坦率討論。

結論及建議

8. 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。因此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

9. 申訴專員向房協作出的相關建議包括：

- (1) 重新檢視投訴人的索取資料要求，再次徵求外部顧問的同意並告知他們本署的看法，除非有充分理據說明可能造成的損害超過公眾利益，否則應披露小組成員名單；
- (2) 日後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，應同時表明將會公開他們的身份；以及
- (3) 檢討「房協守則」第 5(a) 段關於披露個人資料的規定，以確保符合《守則》的原則及精神。

這宗個案顯示機構沒有考慮公眾利益



入境事務處 (ImmD) 及保安局 (SB)

個案編號：OMB 2017/3057(I)；

OMB 2017/3893B — 欠債外籍家庭傭工的聯絡資料

投訴：

入境事務處 — 無理拒絕提供欠債外籍家庭傭工的聯絡資料 — 投訴不成立，但部門另有缺失
保安局 — 沒有回應投訴人的呈請 — 成立

投訴內容

投訴人稱曾向多名外籍家庭傭工提供貸款，但部分傭工沒有還款且下落不明（「欠債外傭」）。他遂向警方報案並要求入境事務處（「入境處」）提供這些欠債外傭的聯絡資料（「事涉資料」），但遭入境處拒絕，警方經調查後亦表示不會採取進一步行動。

2. 投訴人不滿，遂致函行政長官投訴入境處及警務處。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實質回覆。投訴人於是向本署投訴入境處及保安局。

本署調查所得

投訴人的個案

3. 投訴人曾於二〇一五年八月及十月兩度要求入境處提供事涉資料，但均遭拒絕，入境處在拒絕時引用《公開資料守則》（「《守則》」）第 2.15 段（個人私隱）。該段訂明，除非符合四個特定情況（例如資料當事人已同意披露資料），否則政府有權拒絕披露與任何人有關的資料（向資料當事人披露除外）。

4. 二〇一五年十二月三日，投訴人再向入境處提出相同要求，並附上數名欠債外傭的同意書。入境處於二〇一六年二月十七日（即接到要求後 76 天）發出實質回覆，除再度引用《守則》第 2.15 段拒絕其要求外，並沒有詳細解釋（例如為甚麼投訴人提交的同意書不足以作為披露資料的理據）。

5. 事涉呈請於二〇一六年一月上旬轉介保安局，該局隨後多次與警方、入境處及投訴人溝通，並在二〇一六年十二月至二〇一七年十一月期間九度發出初步回覆。二〇一八年一月中，保安局通知投訴人該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其舉報所提出的投訴。

入境處的回應

6. 入境處解釋，引用《守則》第 2.15 段拒絕投訴人的要求，是由於考慮到：

- (1) 投訴人索取事涉資料的目的有別於該處蒐集該等資料的目的；
- (2) 投訴人或是未能提交欠債外傭的同意書，或是提交的同意書有可疑；
- (3) 入境處並無法律責任提供事涉資料；以及
- (4) 披露資料並無凌駕性的公眾利益。

7. 此外，投訴人的個案複雜且牽涉法律考量，入境處須向律政司尋求法律意見。投訴人又於二〇一六年二月初提供進一步資料，以致該處需花更多時間處理。入境處聲稱，於二月中發出實質回覆，已較該處於一月時曾承諾的目標回覆時間早了數天。鑑於覆函已引述《守則》第 2.15 段作為拒絕要求的理由，故此已符合《守則》的要求。

保安局的回應

8. 保安局認為事涉呈請複雜，處理需時，但亦承認處理時間太長。該局承諾會推出措施跟進所有呈請的處理進度，避免再出現類似的延誤情況。

本署的評論

9. 無論是電話號碼抑或住宅地址，聯絡資料顯然關乎個人私隱，屬《守則》第 2.15 段涵蓋的範圍。本署同意該段所訂明的四個例外情況均不適用於這宗個案，故入境處拒絕披露事涉資料符合《守則》的規定。

10. 然而，入境處未能在目標時限內完成處理投訴人的要求。投訴人索取資料的要求再清晰不過，他亦沒有在二〇一六年二月的信件中索取其他資料。由於《守則》規定最遲須於收到要求後 51 天內回覆，而只有在特殊情況下（包括尋求法律意見）才適用，且應向申請人解釋，故入境處理應最遲於二〇一六年一月二十四日回覆。

11. 本署亦認為，若入境處在提供實質回覆時有解釋為何仍不接納投訴人提交的同意書作為披露事涉資料的理據（《守則》第 2.15(b) 段），當更為理想。

12. 本署無意干預保安局就事涉呈請所作的決定（上文第 5 段）。不過，本署認為其回應費時太長，並不合理。

結論及建議

13. 本署認為，入境處雖然有充分理據拒絕提供事涉資料，但該署在回應時間及解釋拒絕理由方面亦有可予改善之處。因此，申訴專員認為，對入境處無理拒絕提供資料的投訴不成立，但該處另有缺失。

14. 保安局接到事涉呈請後逾一年才給予投訴人實質回覆，屬無理延誤，因此，本署認為對該局的投訴成立。

15. 申訴專員建議入境處加強職員培訓，提高職員對《守則》的認識；而保安局則須提醒職員在處理呈請時恪守服務承諾，並加強監察未完成個案的進度。

這宗個案顯示部門

未有充分認識《守則》及延誤回覆



地政總署 (LandsD)

個案編號：OMB 2018/0659(I) — 寮屋巡查記錄

投訴：拒絕提供寮屋巡查記錄 — 成立

投訴內容

投訴人 Y 先生是某傳媒機構的記者。

2. Y 先生曾數度致函地政總署，查詢該署轄下寮屋管制辦事處（「寮管辦」）的巡查工作情況，並獲該署提供資料，包括：某兩個分區寮管辦（「寮管辦 A」及「寮管辦 B」）的巡查隊某兩天（「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（所謂「打咭」，是指寮管辦人員在巡查時，使用電子儀器在燈柱的感應器上掃描，以記錄巡查時間）。Y 先生所任職的傳媒機構隨後播放其製作的節目，內容披露了上述資料。

3. 其後，Y 先生根據《公開資料守則》（「《守則》」）向地政總署索取寮管辦 A 及寮管辦 B 的巡查隊於包括日期甲及日期乙在內的某四天之巡查記錄，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」）。地政總署拒絕他的索取資料要求，理由是：《守則》第 2.6(a) 段（「資料如披露會令司法（包括進行審訊和執行或施行法律的工作）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，以及……受到傷害或損害」）。

本署調查所得

地政總署的回應

4. 地政總署表示，先前已向 Y 先生提供了部分事涉資料。該署認為，倘若該署進一步披露事涉資料，Y 先生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。該署派員實地巡查的工作十分重要，可有效阻遏試圖搭建或擴建的新非法寮屋的活動。雖然 Y 先生所要求的是過往的記錄，但有關資料通常應予保密。一旦巡查點、巡查路線及巡查時間被詳細向公眾披露，那便可能會損害該署執行法律。

本署的評論

5. 《守則》的《詮釋和應用指引》第 2.1.1 段訂明，就第 2 部涉及「傷害或損害測試」的條文（包括第 2.6(a) 及 2.6(e) 段），有關部門須考慮披露資料的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害。

6. 本署認為，傳媒擔當監察政府的角色，政府部門理應盡量配合。Y 先生作為傳媒工作者，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成效，那顯然是關乎公眾利益。

7. 況且，Y 先生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（該署先前已向他提供了其中部分資料），那既非該署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。如此局限性的資料，即使地政總署向 Y 先生披露，他是否「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」，本署存疑。

8. 再者，在 Y 先生提出索取資料要求之前，其所任職的傳媒機構已公布有關資料，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。

結論及建議

9. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

10. 因應本署的建議，地政總署終於向 Y 先生提供了事涉資料。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料



地政總署 (LandsD)

個案編號：OMB2018/2165(I) — 「不反對通知書」的相關費用資料

投訴：拒絕提供「不反對通知書」的相關費用資料
— 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

據投訴人 A 女士所稱，地政總署以「不反對通知書」的形式，批准某主題樂園（「樂園甲」）在其公眾停車場舉辦音樂會。A 女士根據《公開資料守則》（「《守則》」）向該署索取該「不反對通知書」註明地段業主（即樂園甲）就有關改變土地用途所繳付的地價及行政費用金額（「相關費用」）。地政總署函覆 A 女士，援引《守則》第 2.14(a) 段（第三者資料）及 2.16 段（商務）所載理由，表示不能向 A 女士提供相關費用資料。原因是該些資料涉及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，由於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。

2. A女士認為，地政總署在審批有關申請時所考慮的資料並非「第三者資料」，亦不存在任何保密原則或共識；此外，相關費用資料是政府與契約持有人（樂園甲）的合約資料，不屬商業敏感資料。A女士指，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」的形式批出樂園甲的申請，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。A女士指摘地政總署無理拒絕提供相關費用資料。

本署調查所得

地政總署的回應

3. 本署就這宗投訴展開調查後，地政總署徵詢法律意見。經考慮所有資料及法律意見後，該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」，亦認同該署與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。

4. 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地段業主與其商業夥伴磋商類似商業活動的能力，以致地段業主將來舉辦同類型的商業活動時可能會被置於不利地位。

5. 地政總署有考慮公眾利益的因素，認為沒有證據顯示披露相關費用的資料的公眾利益，會超過因披露該等資料而可能對地段業主造成的傷害，故該署認為並無理據披露。

6. 有關A女士提及「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」則適用於一次性或短暫的活動。該署一般不會把一次性或短暫的批准或豁免送交土註處註冊。

本署的評論

《守則》第2.14(a)段 — 第三者資料

7. 「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 and 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的合約內容並不能視作從第三者取得的資料。本署認為，「不反對通知書」所涉的資料，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A女士提供相關費用資料，並不恰當。事實上，該署所獲得的法律意見亦認同《守則》第2.14(a)段的理由並不適用。

《守則》第 2.16 段 — 商務

8. 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，本署接納此點。而地政總署就假若披露該項資料，或會令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，本署認為在這宗個案的情況下（即沒有事先註明資料可能予以公開，而有關音樂會屬一次性活動）並非無理。

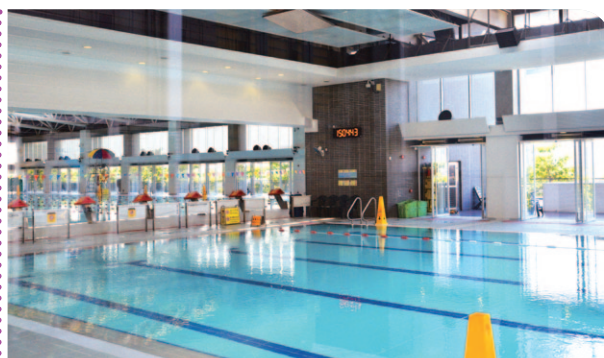
結論及建議

9. 申訴專員認為可以接受地政總署援引《守則》第 2.16 段的理由拒絕向 A 女士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。

10. 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，本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。

11. 申訴專員建議地政總署考慮日後在「不反對通知書」中加入條款，訂明政府可公布該通知書的資料（包括相關費用）；以及從本案汲取經驗，提示員工務須準確理解及應用《守則》。

這宗個案顯示部門不熟悉《守則》的規定



康樂及文化事務署 (LCSD)

個案編號：OMB 2018/3209(I) — 某體育總會提交的調查報告

投訴：無理拒絕披露某體育總會就其屬會涉嫌利用公眾泳池泳線謀利而提交的調查報告 — 成立

投訴內容

投訴人稱，康樂及文化事務署（「康文署」）曾因應傳媒報道指某體育總會（「總會」）的部分非牟利註冊屬會（「屬會」），利用該署所分配的公眾泳池泳線開班授泳，並指示學員將學費存入私人公司戶口藉以謀利的指控，要求總會提供資料。二〇一八年四月，總會向康文署提交獨立調查報告（「調查報告」）。五月，投訴人根據《公開資料守則》（「《守則》」）向康文署索取調查報告及調查委員會的成員名單（「成員名單」，統稱「事涉資料」）。但該署援引《守則》第 2.14(a) 段有關「第三者資料」的條文拒絕向投訴人提供事涉資料，僅向他提供調查報告的撮要（「撮要」）。

2. 投訴人其後以「撮要」沒有清楚交代謀利問題，亦未載有成員名單，以及披露事涉資料有凌駕性公眾利益等作為理據，要求康文署覆檢其決定。然而，康文署經覆檢後，維持拒絕提供事涉資料的決定。投訴人認為康文署的決定不合理，有違反《守則》之嫌。

康文署的回應

3. 康文署表示，事涉資料乃總會因應該署要求而提供，屬「第三者資料」。再者，總會曾要求康文署在取得其同意前，不得將調查報告轉交傳媒或其他機構。在接獲投訴人索取資料的要求後，康文署亦有徵詢總會的意見。總會不同意該署披露事涉資料，其理據包括：

- (1) 總會並非法定組織，只須對康文署及其屬會負責，無須向市民公開調查報告；
- (2) 事涉資料包含敏感的個人資料，將之公開會影響屬會的聲譽；以及
- (3) 「撮要」已清楚交代調查結果，可以釋除公眾的疑慮。

4. 康文署認為，調查報告涉及總會對屬會的評分機制、排名及會員人數等敏感資料，該署未能確定披露報告內容所帶來的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害（上段第(2)點）。而成員名單屬調查報告一部分，故需一併考慮。此外，向投訴人提供調查報告的「撮要」，已平衡和維護相關的公眾利益。

本署的評論

5. 本署認同事涉資料符合《守則》第2.14(a)段中「第三者資料」的定義，而總會已表明不同意披露。故此，應否提供資料的關鍵，在於披露所帶來的公眾利益是否超過可能造成的傷害或損害。本署認為：

- (1) 總會每年接受政府資助，故運作必須具透明度；
- (2) 屬會以非牟利團體身份以較低的租金優先租用公眾泳池泳線，故總會應向公眾交代泳線的使用情況，以確保公帑運用得宜；

(3) 公眾泳池泳線是珍貴的公共資源，實際分配情況應受公眾監察。總會應康文署要求就謀利問題進行調查，已引起廣泛關注。披露事涉資料無疑涉及重大公眾利益；

(4) 「撮要」只籠統地交代了調查的結論，但沒有交代調查過程及得出結論的理據，根本不能釋除公眾的疑慮；以及

(5) 總會進行調查及提交報告，旨在回應傳媒對屬會的指控。假如調查過程及結論皆公平公正，公開事涉資料並不會對總會或屬會的聲譽構成不當的影響。康文署亦不曾考慮遮蓋敏感的相關內容，然後向投訴人提供事涉資料。

6. 另外，本署留意到，總會向康文署提供事涉資料時，已明確表示該署須將資料保密。惟公眾實有合理期望康文署會公開該調查報告和成員名單，藉此了解調查是否公平公正。本署認為，康文署在要求總會進行調查時，早應聲明調查報告及成員名單等資料一般須予公開。

結論及建議

7. 康文署沒有充分考慮總會拒絕披露事涉資料的理據是否充分，便拒絕向投訴人提供資料，申訴專員認為這宗投訴成立。

8. 申訴專員建議康文署重新按《守則》考慮投訴人的要求，適當地向他披露事涉資料。該署假如認為當中有不應披露的內容，須按《守則》訂明的理由，考慮刪去相關內容，再向投訴人提供事涉資料的餘下部分。

這宗個案顯示部門拒絕提供資料的理據欠充分

所涉機構在本署進行主動或全面調查後已採取的改善措施實例

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率

機構 (個案編號)	行政改善措施
教育局 (DI/373)	制定具體工作指引，務求以嚴謹、公平、公正的態度審批幼稚園收取超逾上限報名費的申請。
平等機會委員會 (2018/2200)	檢討指引，以確保查詢者／投訴人知悉向該會提出投訴的時限為12個月。
環境保護署 (「環保署」) (2017/3013)	修訂指引，就處理店舖噪音滋擾的投訴向職員作出更清晰指示。
食物環境衛生署 (「食環署」) (2017/4990)	訂立程序，以檢視那些位於不再公開配售基段內的空置金塔位的使用情況。
食環署 (DI/393)	發出新指引，指示職員如何以更有效的方式抽查貨車貯物櫃內的蔬果(包括從櫃內深處抽取樣本)，以減低有問題的蔬果避過檢驗的機會。
房屋署 (DI/404)	修訂指引，以更妥善方式監管公屋租戶對單位的改動。
房屋署 (2017/3359)	檢討部門指引，以加強對公共屋邨內違規吸煙的人士採取執法行動。
房屋署 (2018/0719)	發出新指引，以確保交回公屋單位的租戶適時獲悉其單位所需進行的還原工程及所涉費用。
路政署 (2018/1097)	發出新指引，訂明在發出施工通知前須要求承建商確認施工地點並無障礙物；若發現有障礙物，須知會民政事務總署及地政總署等相關部門。
地政總署 (2017/2623A)	簡化處理非法佔用路旁收費錶停車位的程序。
康樂及文化事務署 (「康文署」) (DI/357)	- 修訂指引，要求各圖書館須提供相關數據及理據以支持其採購新資料的建議；以及 - 設立新機制，協助全面評估各公共圖書館的館藏，並且更妥善地協調採購及註銷資料的工作，使館藏達至均衡而多元化。
康文署 (DI/368)	發出有關調動替補救生員的新指引，務求維持公眾泳池／泳灘的正常運作。

(2) 改進跨部門的協調安排

機構 (個案編號)	行政改善措施
食環署及地政總署 (DI/405)	設立有效監管工廠食堂的協調及互相轉介機制。
房屋署及 社會福利署(「社署」) (2016/3516A & B)	在兩個部門之間的個案轉介機制中訂立加強措施，以減少相同個案的重複轉介。
房屋署及水務署 (DI/408)	更新兩個部門之間的協議內涉及公共屋邨內「租者置其屋」計劃下出售的單位及非住宅單位的水費帳戶轉名安排，以提高處理個案的效率。
入境事務處 (「入境處」) (DI/391)	就新生嬰兒呈報表上住址欠全的個案加強與醫院管理局的溝通及協調，改善跟進效率。
社署 (2016/2180B)	採取措施以確保該署適時向房屋署提供有關未能自行辦理租務事宜的綜援受助人的資料。
勞工處 (2017/2488)	提示職員在發現須呈報職業病通知表格上列載的診斷與醫療報告不符時，須聯絡醫生澄清。

(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
房屋署 (2017/3359)	檢討公共屋邨內的禁煙海報及標誌，以提供更清晰的資訊。
郵政署 (2017/5117, 2017/5119, 2018/0030)	為前線職員編製常見問題，以備日後調整郵費時處理公眾查詢。

(4) 改善客戶服務的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
康文署 (DI/357)	提升公共圖書館的電腦資訊系統，以便更有效地管理館藏。
郵政署 (2017/5117, 2017/5119, 2018/0030)	- 着手提升郵票存貨採購系統(預計於二〇一九年第二季度完成)，以更適時及有效地管理存貨； - 推出郵資標籤售賣機和開始試運作，並承諾於二〇二〇年前全面取代舊式的郵票售賣機； - 採取措施與便利店定期溝通，以確保便利店備有足夠的郵票冊存貨；以及 - 要求便利店總部提醒屬下的專營權分店適時補充存貨。
運輸署及路政署 (2017/1220)	改善戶外巴士轉車處上蓋的物料及設計，為乘客提高隔熱及避雨功能。
運輸署 (2018/1309)	檢討駕駛改進課程導師訓練班的教材，以訂正欠妥善的內容。
地政總署 (2017/2550B)	更新某公廁的沖水設施。

(5) 加強規管及管制的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
屋宇署 (2017/3308, 2017/3734)	採取措施，以主動清拆被投訴的僭建物。
懲教署 (PDI/123)	就懲教院所在囚人士遭受性騷擾的投訴機制，加強對在囚人士及該署職員的教育。
環保署 (DI/410)	- 加強在辦公時間外、周末及假日對私人土地傾倒建築廢物的巡查及執法行動；以及 - 制定主動巡查的行動計劃，加強打擊在私人土地傾倒建築廢物的活動。
食環署 (2017/4576)	就某店舖違例擴展營業範圍的情況多次採取執法行動。
食環署 (2018/1178(I))	- 要求申請「更改金塔基地持有人」的申請人提供佐證，以減低申請人提供虛假資料的機會；以及 - 更嚴謹地核實申請人所提交的資料。

機構 (個案編號)	行政改善措施
食環署 (DI/393)	修訂法例，採納國際組織食品法典委員會對葉菜類蔬菜的「鉛」含量標準，以加強保障香港市民的健康。經修訂的法例將於二〇一九年十一月起生效。
食環署 (DI/414)	發出指引，規定職員在調查／覆查冷氣機滴水個案期間，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；以及繼續跟進於夏末秋初仍未完成的個案。
民政事務總署 (「民政總署」) (DI/354)	就檢討《旅館業條例》提交法例修訂建議，以期改善現行的旅館業規管制度。
房屋署 (DI/404)	落實兩項新措施，懲處違規改動公屋單位的租戶： • 加快跟進尚未處理的個案；以及 • 根據屋邨管理扣分制，向拒絕修復違規改動單位租戶的租戶扣分。
房屋署 (2017/3359)	• 積極採取執法行動，處理在公共屋邨違例吸煙的問題；以及 • 在禁煙工作方面，加強與公共屋邨內其他場地的管理處合作。
房屋署及水務署 (DI/408)	• 修訂有關監察及匯報房屋署轄下各帳戶未繳水費單的指引，以確保適時跟進欠繳水費的情況； • 修訂指引，以加強對長期欠繳水費個案的跟進行動；以及 • 提升電腦系統及修訂指引，以改善在公共屋邨內「租者置其屋」計劃下出售的單位及非住宅單位的水費帳戶轉名處理程序。
入境處 (DI/391)	成立新的工作小組，以便盡早介入未辦理出生登記的個案。
地政總署 (2016/1638B)	就某項違例構築物採取收回土地及執法行動。
地政總署 (2017/4436)	為免某教育及康樂設施引致道路阻塞，制定補救措施，包括加強監管違例泊車問題，以及於周末提供穿梭巴士服務。
康文署 (DI/221)	制定新措施，以便更有效地監察公共體育設施的炒賣活動。

機構 (個案編號)	行政改善措施
勞工處 (2017/2488)	發出信件，提示醫生參閱該處有關適當地報告須呈報職業病的指引。
規劃署 (DI/410)	- 檢討執法工作的程序，避免不必要的重複視察；以及 - 加強對不遵從「恢復原狀通知書」的個案的執法行動。
社署 (2016/2180B)	提示職員： - 妥善地記錄與其他部門相關人員的溝通； - 按照相關部門指引列明的程序及時限，處理體恤安置申請；以及 - 特別留意每月登記冊上尚未發放綜援的個案(包括有關委任受託人的個案)。
社署 (2018/0341)	於調查期間必須與提出投訴的長者會面(無論該長者是否仍在所涉安老院舍居住)，以提升對安老院舍的監管。
運輸署 (2018/3248)	檢討處理轉讓車輛擁有權的做法及修訂相關指引，以加強核實車輛擁有權的工作。

(6) 訂立更清晰合理的規則及規定

機構 (個案編號)	行政改善措施
教育局 (2018/0221)	修訂刊物內容，清楚註明小一入學申請的計分辦法準則下「申請學童的父／母為該小學主辦社團的成員可獲加5分」的規定，並不適用於政府、官立學校或政府僱員。
環保署 (2018/0100(I))	在招標文件及合約的範本中加入相關條款，使該署可向公眾披露由該署資助的工程項目的初期建設成本及營運成本。
房屋署 (2014/4562, 2016/3952)	檢討及修訂區議員及立法會議員辦事處的續租機制，避免在合租安排下出現「繼承租用權」的情況。
康文署 (DI/357)	檢討圖書館資料的每年採購指標，訂定更清晰的目標及採購準則，以確保採購指標符合實際需要及最新情況。

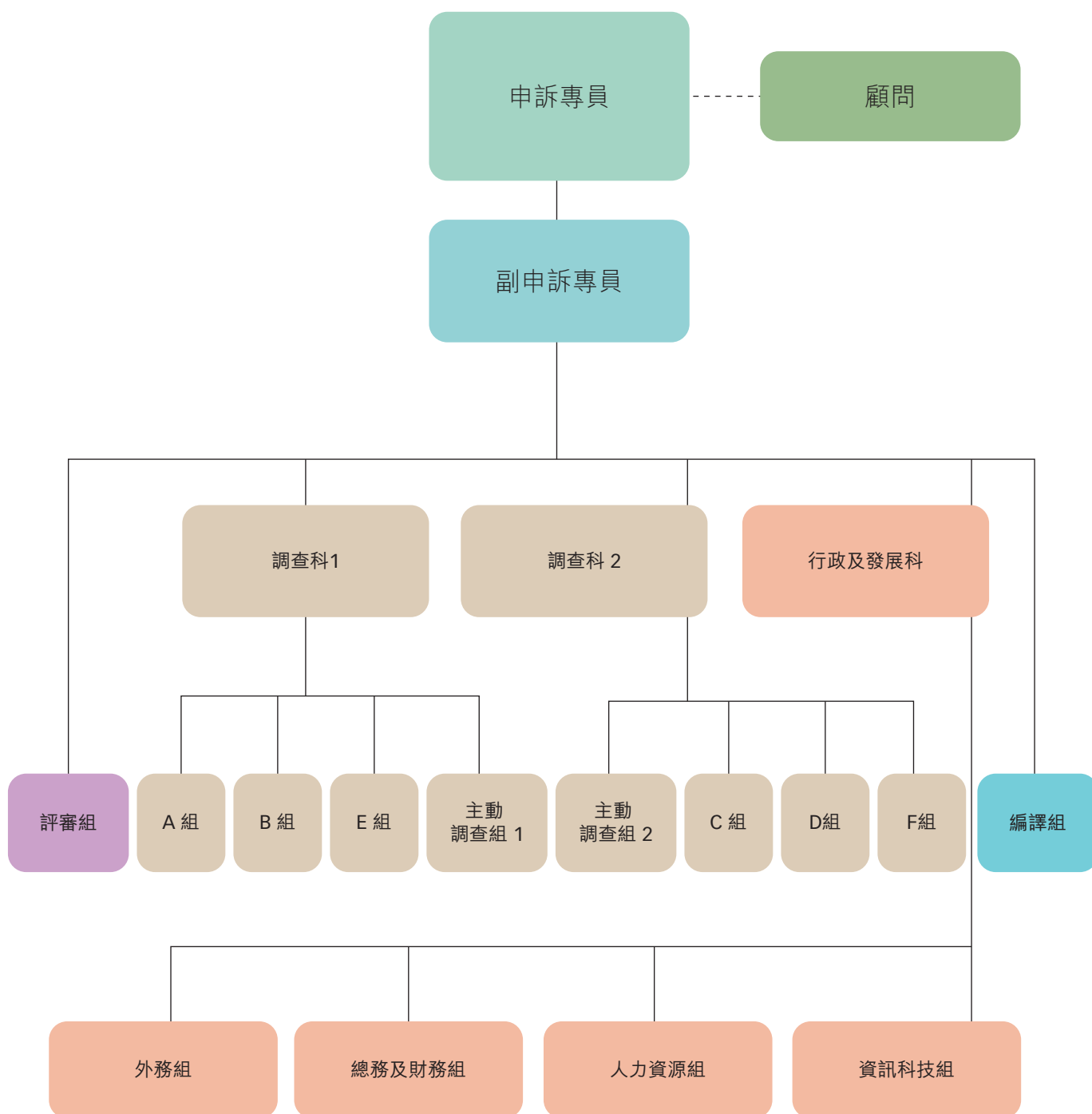
(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料

機構 (個案編號)	行政改善措施
民政總署 (2017/3669A)	加強與區議會的聯絡，以改善該署網頁中有關進行地區諮詢的資訊發布。
房屋署 (DI/404)	就公屋單位內部結構改動的規定向租戶發放更清晰資訊。
康文署 (DI/368)	實施新安排，當有泳池設施須局部關閉兩日或以上時，會在該署網頁上公布。
運輸署 (2015/5159)	就平行進口車輛使用更清晰的字眼，以描述進口前的車輛狀況。
職業訓練局 (2017/5154)	修訂該局網頁中的資料，提醒申請人留意個別課程的特別收生要求。

(8) 員工培訓

機構 (個案編號)	行政改善措施
公司註冊處 (2017/4199)	提高職員的調查技巧，以便處理有關公司董事虛報地址的投訴。
醫院管理局 (2017/2362)	舉辦分享會，提示醫生在某些特殊情況下證實病人死亡的恰當程序。
房屋署 (DI/404)	為職員提供培訓，使他們更了解有關處理涉及公屋單位結構改動的個案的修訂指引。
房屋署 (2018/0722)	就如何處理個人資料和不易應付的客戶向管理承辦商提供培訓。
路政署 (2016/5045A)	就流動起重機操作的相關法例及指引加強培訓。
康文署 (2017/2064(I))	提供職員培訓，以提高他們對《公開資料守則》的規定的認識和理解。
社署 (2016/2180B)	提供職員培訓，以加強他們調查及審批體恤安置申請的能力。
社署 (2017/4089(II))	就《公開資料守則》的實際應用加強職員培訓。
水務署 (2018/0144)	就改善客戶服務舉辦了兩個工作坊。

申訴專員公署組織圖



顧問名單

會計
蔡永忠先生，BBS, JP
建築、工程及測量
何鍾泰博士工程師，SBS, MBE, SBStJ, JP
林雲峰教授，BBS, JP
梁廣灝工程師，SBS, OBE, JP
陳旭明測量師
陳志超工程師，SBS, JP
熊永達博士，MH
法律
王沛詩女士，BBS, JP
張達明先生
梁偉文先生，SC
黃文傑先生，SC
羅沛然博士
Anne Scully-Johnson 教授
Stephen Thomson 教授
醫務及護理
沈秉韶醫生，BBS, JP
曾繁光醫生
鄧惠瓊教授，SBS, JP
盧寵茂教授，BBS, JP
賴錦玉教授
錢惠堂教授
社會工作及更生事務
方敏生女士，BBS, JP
吳宏增先生
馬麗莊教授，JP
陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2018 年 4 月 17 日	貴州省廉政建設與行政監察專題赴港培訓班
2018 年 5 月 31 日	青海省五十六期中青年領導幹部培訓班
2018 年 6 月 1 日	兩地法律工作人員相互交流培訓計劃
2018 年 6 月 6 日	第十二屆香港城市大學中國高級法官研修班
2018 年 6 月 25 日	匈牙利基本權利監察專員公署公法部憲制措施小組組長 Lóránt Csink 先生
2018 年 6 月 27 日	雲南省依法行政暨法治政府建設赴港高級研修班
2018 年 7 月 11 日	內地法律學生訪港交流團
2018 年 9 月 12 日	深圳市政府官員交流團
2018 年 9 月 13 日	第九十期中高級公務員經濟管理研討班
2018 年 10 月 23 日	第十三屆香港城市大學中國高級法官研修班
2018 年 10 月 25 日	德國聯邦議院呈請委員會代表團
2018 年 10 月 25 日	貴州省公務員管理工作能力提升專題香港培訓班
2018 年 10 月 31 日	深圳市政府赴港交流團
2018 年 11 月 7 日	2018-2019 年度法律工作人員普通法訓練計劃
2018 年 11 月 30 日	貴州省依法行政與幹部法制思維能力提升專題赴港培訓班
2018 年 12 月 14 日	青海省五十七期中青年領導幹部培訓班
2019 年 1 月 4 日	貴州省廉政建設與行政監察專題赴港培訓班
2019 年 1 月 10 日	中國內地官員交流團
2019 年 1 月 11 日	貴州全省人力資源和社會保障系統幹部人力資源管理能力提升培訓班
2019 年 1 月 21 日	第十一期紅三角經濟發展研討班
2019 年 2 月 21 日	孟加拉政府高級官員
2019 年 3 月 15 日	行政法系列探訪 2019
2019 年 3 月 26 日	司法部副部長熊選國先生
2019 年 3 月 27 日	雲南省景洪市政府效能提升赴港澳高級研修班



財務報表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

香港申訴專員年報 • 2019 年



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)

意見

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第 135 至 153 頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一九年三月三十一日的財務狀況表與截至該日止年度的收支結算表及其他全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們認為，該等財務報表已根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》真實而中肯地反映了申訴專員於二〇一九年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的財務表現和現金流量。

意見的基礎

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。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。根據香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》（以下簡稱「守則」），我們獨立於申訴專員，並已履行守則中的其他專業道德責任。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。

財務報表及其核數師報告以外的信息

申訴專員需對其他信息負責。其他信息包括刊載於年報內的全部信息，但不包括財務報表及我們的核數師報告。

我們對財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑑證結論。

結合我們對財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

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》擬備真實而中肯的財務報表，並對其認為為使財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所需的內部控制負責。

在擬備財務報表時，申訴專員負責評估申訴專員持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非申訴專員有意將申訴專員清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

核數師就審計財務報表承擔的責任

我們的目標，是對財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。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。我們概不就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《香港審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或滙總起來可能影響財務報表使用者依賴財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《香港審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 識別和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，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。
- 了解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對申訴專員內部控制的有效性發表意見。
- 評價申訴專員所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。
- 對申訴專員採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對申訴專員的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於截至核數師報告日期止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致申訴專員不能持續經營。
- 評價財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及財務報表是否中肯反映交易和事項。

除其他事項外，我們與申訴專員溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

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

二〇一九年五月二十日

收支結算表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2019	2018
收入			
政府資助金	4	\$ 121,546,000	\$ 116,644,000
遞延政府資助金之攤銷	4	1,814,220	1,814,220
銀行存款之利息收入		7,636,646	4,624,743
其他收入		412,904	429,362
		\$ 131,409,770	\$ 123,512,325
支出			
營運開支	5	(121,261,762)	(121,181,809)
年度盈餘		\$ 10,148,008	\$ 2,330,516

全面收益表

截至二〇一九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「盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

財務狀況表

於二〇一九年三月三十一日

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2019	2018
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	8	\$ 63,326,759	\$ 65,461,285
流動資產			
按金及預付款項		\$ 900,306	\$ 992,324
應收利息		1,657,720	1,799,020
原定三個月以上到期之定期存款		344,890,000	326,054,000
現金及現金等價物	9	30,459,561	38,538,473
		\$ 377,907,587	\$ 367,383,817
資產總額		\$ 441,234,346	\$ 432,845,102
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 — 非流動部分	10	\$ 4,254,522	\$ 5,233,475
遞延政府資助金 — 非流動部分	4	58,900,438	60,714,658
		\$ 63,154,960	\$ 65,948,133
流動負債			
其他應付款項及應計費用		\$ 3,238,604	\$ 2,668,375
應付約滿酬金 — 流動部分	10	8,048,082	7,583,902
遞延政府資助金 — 流動部分	4	1,814,220	1,814,220
		\$ 13,100,906	\$ 12,066,497
負債總額		\$ 76,255,866	\$ 78,014,630

	附註	2019	2018
資金			
累計資金		\$ 364,978,480	\$ 354,830,472
資金總額		\$ 364,978,480	\$ 354,830,472
資金及負債總額		\$ 441,234,346	\$ 432,845,102

申訴專員已於二〇一九年五月二十日批准及授權刊發。

趙慧賢女士
申訴專員

資金狀況變動表

截至二〇一九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
於二〇一七年四月一日之結餘	\$ 352,499,956
二〇一七／二〇一八年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	2,330,516
於二〇一八年三月三十一日及二〇一八年四月一日之結餘	\$ 354,830,472
二〇一八／二〇一九年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	10,148,008
於二〇一九年三月三十一日之結餘	\$ 364,978,480

第 140 至 153 頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

(所有數額均以港元為單位)

	附註	2019	2018
營運活動			
年度盈餘		\$ 10,148,008	\$ 2,330,516
調整：			
利息收入		(7,636,646)	(4,624,743)
折舊	5	2,844,168	3,438,469
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	5	4,962	2,754
營運資金變動前之營運盈餘／（虧損）		\$ 3,546,272	\$ (667,224)
按金及預付款項減少		92,018	3,233,377
其他應付款項及應計費用增加		570,229	5,302
應付約滿酬金（減少）／增加		(514,773)	3,676,222
營運活動產生之現金淨額		\$ 3,693,746	\$ 6,247,677
投資活動			
收取利息		\$ 7,777,946	\$ 5,190,490
購置物業、機器及設備所付款項		(720,614)	(244,124)
原定三個月以上到期之定期存款增加		(344,890,000)	(326,054,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期所得款項		326,054,000	333,389,000
出售物業、機器及設備所得款項		6,010	—
投資活動（運用）／產生之現金淨額		\$ (11,772,658)	\$ 12,281,366
現金及現金等價物淨（減少）／增加		\$ (8,078,912)	\$ 18,529,043
年初之現金及現金等價物	9	38,538,473	20,009,430
年末之現金及現金等價物	9	\$ 30,459,561	\$ 38,538,473

第 140 至 153 頁之附註為本財務報表的整體部分。

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辦事處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) 遵例聲明及會計政策變動

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），以及香港公認會計原則而編製。申訴專員採納的主要會計政策列述如下。

香港會計師公會已頒布若干項新訂及經修訂的《香港財務報告準則》，並在申訴專員當前的會計年度首次生效或可提早採納。這些準則當中，以下發展與申訴專員的財務報表有關：

- (i) 《香港財務報告準則》第 9 號：金融工具
- (ii) 《香港財務報告準則》第 15 號：來自客戶合約的收益

申訴專員沒有應用任何在當前的會計年度尚未生效的新準則或詮釋。

(i) 《香港財務報告準則》第 9 號：金融工具

《香港財務報告準則》第 9 號取代《香港會計準則》第 39 號：金融工具 — 確認及計量。此準則載列金融資產、金融負債及某些買賣非金融項目合約的確認及計量規定。

過往會計政策變動的性質和影響以及過渡方法的進一步詳情載列如下：

a. 金融資產和金融負債的分類

《香港財務報告準則》第 9 號把金融資產分為三個主要類別：按攤銷成本、按公平價值列入其他全面收益，以及按公平價值列入損益計量。這取代了《香港會計準則》第 39 號的分類，即持有至到期投資、貸款及應收款項、可供出售的金融資產，以及按公平價值列入損益計量的金融資產。《香港財務報告準則》第 9 號的金融資產分類乃根據管理金融資產的業務模式及其合約現金流量特徵釐定。

所有金融負債的計量類別維持不變。

所有金融負債於二〇一八年四月一日的帳面金額並未受《香港財務報告準則》第 9 號的初次應用所影響。申訴專員於二〇一八年四月一日沒有把任何金融資產或金融負債指定或取消指定為按公平價值列入損益的類別。

2 主要會計政策 (續)

(a) 遵例聲明及會計政策變動 (續)

(i) 《香港財務報告準則》第 9 號：金融工具 (續)

b. 信貸虧損

《香港財務報告準則》第 9 號以「預期信貸虧損」模式取代《香港會計準則》第 39 號的「已產生虧損」模式。預期信貸虧損模式規定對金融資產的相關信貸風險持續計量，因此會較《香港會計準則》第 39 號的「已產生虧損」會計模式更早確認預期信貸虧損。

申訴專員把新的預期信貸虧損模式應用於按攤銷成本計量的金融資產，包括按金及預付款項、應收利息、原定三個月以上到期之定期存款，以及現金及現金等價物。

採納新的預期信貸虧損模式對申訴專員的財務報表並無重大影響。

採納《香港財務報告準則》第 9 號對申訴專員的財務狀況及業績並無任何實質影響。

(ii) 《香港財務報告準則》第 15 號：來自客戶合約的收益

《香港財務報告準則》第 15 號為確認來自客戶合約的收益及某些成本建立全面框架。《香港財務報告準則》第 15 號取代《香港會計準則》第 18 號：收益（涵蓋銷售貨品及提供服務所產生的收益）。

《香港財務報告準則》第 15 號亦引入額外的定性及定量披露規定，旨在讓財務報表使用者了解客戶合約所產生的收益及現金流量的性質、金額、時間及不確定性。

採納《香港財務報告準則》第 15 號對申訴專員何時確認收入並無重大影響（參見附註 2(j)）。

(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。假如會計估計的修訂只影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或假如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。

申訴專員在應用《香港財務報告準則》時所作出對財務報表及估計不確定的主要因素有重大影響的判斷，於附註 3 內論述。

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

資產的可使用年期及其剩餘價值(如有的話)會每年檢討。

管理層會在每個報告年度結束時檢討物業、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,是以公平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,並按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平價值或最低租賃付款現值（以較低者為準）的數額，確認為物業、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，或假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，以等額分期在收支結算表內列支，除非另有基準更能代表來自使用該租賃資產的利益模式。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。

2 主要會計政策（續）

(e) 應收款項

應收款項於申訴專員擁有無條件權利可收取代價時予以確認。倘若代價只是隨時間推移即會成為到期應付，則收取代價的權利即為無條件。倘若收入於申訴專員擁有無條件權利可收取代價之前已確認，有關金額會作為合約資產列報。

應收款項採用實際利息法按攤銷成本減去以下述方式釐定的信貸虧損撥備列帳：

(A) 二〇一八年四月一日起適用的政策

虧損撥備按等同於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量，該等信貸虧損預期在應收款項的整個有效期間出現。就所有金融工具而言（包括按金及應收利息），申訴專員確認相等於 12 個月預期信貸虧損的撥備，除非金融工具信貸風險自初始確認後大幅增加。在此情況下，虧損撥備乃按相等於整個有效期的預期信貸虧損的金額計量。

預期信貸虧損於各報告日期進行重新計量，任何變動均於損益中確認為減值收益或虧損。申訴專員通過虧損撥備帳中應收款項帳面金額所作的相應調整確認減值收益或虧損。

倘若實際上並無收回的可能，應收款項的帳面金額會予沖銷（部分或全部）。這情況通常出現在申訴專員確定債務人沒有資產或收入來源可產生足夠現金流量以償還沖銷的金額。

(B) 二〇一八年四月一日前適用的政策

減值虧損在有客觀減值證據時確認，並以金融資產的帳面金額（以資產的初始實際利率貼現而貼現影響重大）與預計未來現金流量之間的差額計量。減值的客觀證據包括申訴專員注意到會對資產的預計未來現金流量構成影響的事件（例如債務人出現重大財務困難）的可觀察數據。

(f) 應付款項

(i) 應付款項

應付款項按公平價值初始確認，隨後按攤銷成本列帳。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。

2 主要會計政策 (續)

(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積計算。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。

(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

(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，便會初始在財務狀況表確認入帳。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財務狀況表，並按照附註 2(c) 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

來自合約僱員的代通知金收入、僱員保險賠償及其他雜項收入均按應計制確認入帳。

2 主要會計政策(續)

(k) 關聯人士

- (a) 任何人士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附屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的附屬機構或聯辦機構）。
 - (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附屬機構。
 - (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) 該實體受附註 2(k)(a) 所述的人士所控制或共同控制。
 - (vii) 附註 2(k)(a)(i) 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。
 - (viii) 該實體或其所屬集團內任何人士向申訴專員提供主要管理層成員的服務。

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 會計判斷及估計

在應用申訴專員的會計政策時，申訴專員已作出下列會計判斷：

折舊

物業、機器及設備是按估計可使用年期以直線法折舊。申訴專員每年檢討估計可使用年期，以釐定列入該年度期內的折舊開支數額。可使用年期是根據申訴專員就同類資產的過往經驗，並考慮預期的科技發展而作估計。假如先前的估計有重大改變，則未來期間的折舊開支會作調整。

4 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及購置建築物之用的政府撥款。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批租土地權益的租約期（54 年）及建築物的可使用年期（40 年），按照附註 2(c) 及 2(j)(i) 載列的會計政策以直線法計算確認入帳。

於二〇一九年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2019	2018
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	58,900,438	60,714,658
	\$ 60,714,658	\$ 62,528,878

5 營運開支

	2019	2018
僱員福利開支（附註 6）	\$ 106,906,640	\$ 106,598,747
物業、機器及設備折舊（附註 8）	2,844,168	3,438,469
差餉及管理費	3,186,384	3,143,184
停車位之營運租賃租金	92,800	91,200
核數師酬金	89,900	85,500
宣傳廣播開支	2,946,500	585,091
處置物業、機器及設備之損失	4,962	2,754
其他開支	5,190,408	7,236,864
	\$ 121,261,762	\$ 121,181,809

6 僱員福利開支

	2019	2018
薪金及津貼	\$ 92,662,884	\$ 91,717,144
約滿酬金	9,438,814	9,890,695
退休保障費用 — 強積金計劃	2,562,151	2,577,137
未放取之年假	(113,043)	221,841
其他僱員福利開支	2,355,834	2,191,930
	\$ 106,906,640	\$ 106,598,747

7 主要管理層薪酬

	2019	2018
短期僱員福利	\$ 16,601,778	\$ 16,373,847
聘用期結束後福利	2,185,693	2,264,622
	\$ 18,787,471	\$ 18,638,469

8 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	總計
成本：								
於 2017 年 4 月 1 日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 15,854,550	\$ 825,452	\$ 1,644,481	\$ 6,144,384	\$ 874,801	\$ 117,043,668
增添	-	-	-	39,454	147,710	56,960	-	244,124
處置	-	-	-	(36,067)	(82,969)	(51,937)	-	(170,973)
於 2018 年 3 月 31 日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 15,854,550	\$ 828,839	\$ 1,709,222	\$ 6,149,407	\$ 874,801	\$ 117,116,819
累計折舊：								
於 2017 年 4 月 1 日	\$ 21,034,464	\$ 6,322,438	\$ 13,591,812	\$ 704,491	\$ 1,267,218	\$ 5,134,478	\$ 330,383	\$ 48,385,284
年內支出	1,394,220	420,000	423,488	54,718	188,425	818,618	139,000	3,438,469
處置後撥回	-	-	-	(36,067)	(80,274)	(51,878)	-	(168,219)
於 2018 年 3 月 31 日	\$ 22,428,684	\$ 6,742,438	\$ 14,015,300	\$ 723,142	\$ 1,375,369	\$ 5,901,218	\$ 469,383	\$ 51,655,534
帳面淨值：								
於 2018 年 3 月 31 日	\$ 52,471,316	\$ 10,057,562	\$ 1,839,250	\$ 105,697	\$ 333,853	\$ 248,189	\$ 405,418	\$ 65,461,285

8 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	總計
成本：								
於 2018 年 4 月 1 日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 15,854,550	\$ 828,839	\$ 1,709,222	\$ 6,149,407	\$ 874,801	\$ 117,116,819
增添	-	-	371,400	78,837	175,887	94,490	-	720,614
處置	-	-	-	(55,275)	(119,588)	(57,441)	-	(232,304)
於 2019 年 3 月 31 日	\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 16,225,950	\$ 852,401	\$ 1,765,521	\$ 6,186,456	\$ 874,801	\$ 117,605,129
累計折舊：								
於 2018 年 4 月 1 日	\$ 22,428,684	\$ 6,742,438	\$ 14,015,300	\$ 723,142	\$ 1,375,369	\$ 5,901,218	\$ 469,383	\$ 51,655,534
年內支出	1,394,220	420,000	452,939	60,636	177,600	199,773	139,000	2,844,168
處置後撥回	-	-	-	(52,860)	(111,031)	(57,441)	-	(221,332)
於 2019 年 3 月 31 日	\$ 23,822,904	\$ 7,162,438	\$ 14,468,239	\$ 730,918	\$ 1,441,938	\$ 6,043,550	\$ 608,383	\$ 54,278,370
帳面淨值：								
於 2019 年 3 月 31 日	\$ 51,077,096	\$ 9,637,562	\$ 1,757,711	\$ 121,483	\$ 323,583	\$ 142,906	\$ 266,418	\$ 63,326,759

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

9 現金及現金等價物

	2019	2018
原定三個月內到期之定期存款	\$ –	\$ 24,231,000
銀行現金	30,454,561	14,302,473
庫存現金	5,000	5,000
	\$ 30,459,561	\$ 38,538,473

10 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% (二〇一八年：10% 至 25%) 不等，但扣除僱主的強積金供款。

11 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。

12 承擔

於二〇一九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：

	2019	2018
於一年內繳付	\$ 8,400	\$ 7,600

除非在最少一個曆月前以書面通知退租，否則租約仍然有效。

13 累計資金管理

申訴專員在管理其累計資金時，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。

14 金融風險管理及金融工具的公平價值

風險管理由總務及財務組按照申訴專員核准的政策執行。總務及財務組與各營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。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

信貸風險指因交易對手不履行合約義務而對申訴專員造成財務損失的風險。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。申訴專員已訂定信貸政策，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。

信貸風險額上限為財務狀況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報告年度結束時之剩餘合約年期，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：

	2019				
	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	\$ 8,048,082	\$ 3,002,166	\$ 1,252,356	\$12,302,604	\$12,302,604
其他應付款項及應計費用	3,238,604	—	—	3,238,604	3,238,604
	\$11,286,686	\$ 3,002,166	\$ 1,252,356	\$15,541,208	\$15,541,208

14 金融風險管理及金融工具的公平價值(續)

(b) 資金周轉風險(續)

	2018				
	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	\$ 7,583,902	\$ 4,162,688	\$ 1,070,787	\$ 12,817,377	\$ 12,817,377
其他應付款項及應計費用	2,668,375	–	–	2,668,375	2,668,375
	\$ 10,252,277	\$ 4,162,688	\$ 1,070,787	\$ 15,485,752	\$ 15,485,752

(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(二〇一八年：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二〇一九年三月三十一日便會增加約 3,752,000 元(二〇一八年：3,645,125 元)。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在報告年度結束當日已出現，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，是管理層評估該年度結束當日至下一報告年度之內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二〇一八年相同。

(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) 公平價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於二〇一九年及二〇一八年三月三十一日的公平價值並無重大差異。

15 重大關聯人士交易

涉及主要管理層人員的交易

主要管理層所有成員的酬金已在附註 7 披露。

16 截至二〇一九年三月三十一日止年度已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表刊發日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂、新準則及詮釋，但在截至二〇一九年三月三十一日止年度尚未生效，亦沒有在本財務報表中採納，當中包括以下可能與申訴專員相關的準則：

	於下列日期 或之後開始的 會計期間生效
《香港財務報告準則》第 16 號：租賃	2019 年 1 月 1 日
《香港財務報告準則》2015 至 2017 年周期的年度改進	2019 年 1 月 1 日

申訴專員現正評估該等修訂、新準則及詮釋於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員並未發現該等新準則有任何方面可能會對本財務報表構成重大影響。

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受市民關注的課題。

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個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而下結論。

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本署所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把結果告知投訴人，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，促使雙方達成和解。

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，可能繼續跟進個案。



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

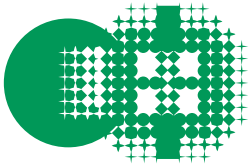
- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

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。



香港申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk



本年報採用環保紙張印製