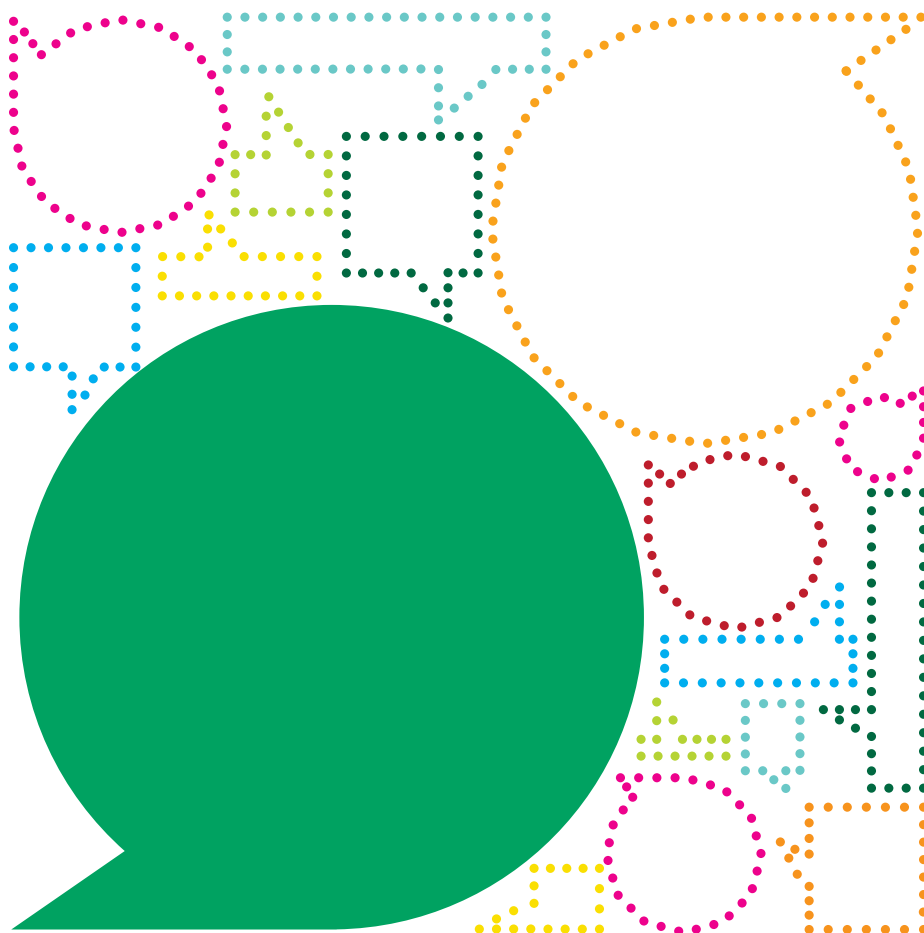
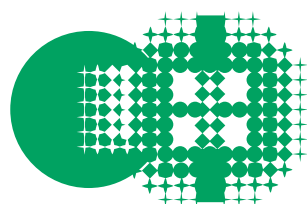
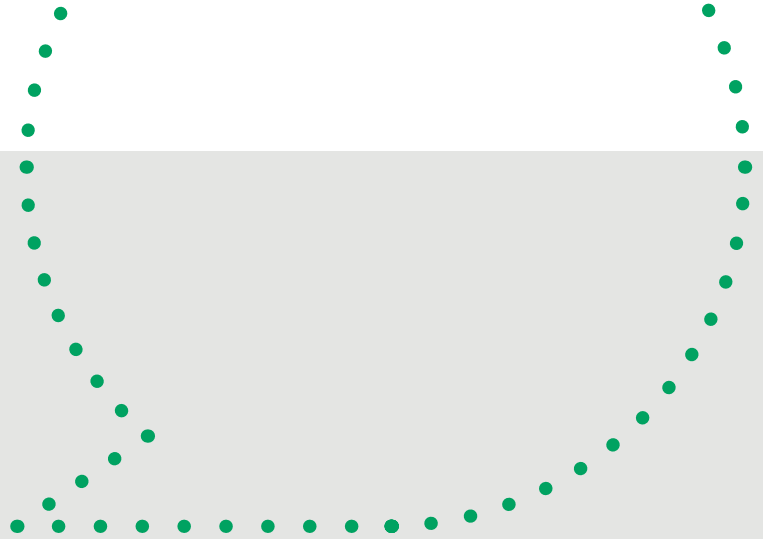




正面看投诉 共建好制度



香港申诉专员
年报 2019



正面看投訴
共建好制度



香港申訴專員
年報 2019

香港申诉专员 年报 2019

今期年报以「话框」为设计意念，反映有效的沟通机制对建立良好公共行政的重要性。封面构图以不同形状的「话框」组合成一个正方形，表达申诉专员公署以公平、公开及公正的态度，处理投诉和进行调查工作。透过良好沟通，公署与各政府部门及公营机构共同建立更完善的行政制度，以提高公共服务的质素和水平。

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉



目录

大事纪要

P.6

申诉专员绪言

P.10

第一章

本署的角色、权力及责任

P.16

职权范围	P.16
不受调查的事宜	P.16
限制	P.17
调查、提出建议和发表报告的权力	P.17
保密规定与提高透明度	P.17

第二章

本署的工作程序

P.18

处理投诉	P.18
• 投诉方式	
• 评审工作	
• 查讯	
• 调解	
• 全面调查	
• 覆检个案	
主动调查	P.20
• 初步查讯	
• 主动调查的方法	
发表调查报告	P.21
落实本署的建议	P.21

第三章

工作表现及调查结果 P.22

处理查询及投诉	P.22
• 同类主题投诉	
• 投诉方式	
• 已处理的投诉	
投诉的主要原因	P.23
最多人投诉的机构	P.24
调查及查讯的结果	P.24
主动调查	P.24
建议	P.24
服务承诺	P.25
综述	P.25

第四章

成效及困难 P.26

提高公共行政质素	P.26
以调解方式解决纠纷	P.26
提高政府的透明度与公开资料	P.27
以主动调查方式审研的课题	P.28
投诉人或部门的异议	P.28
• 重新评审个案	
• 覆检个案	
• 司法覆核及诉讼	
• 不易处理的投诉人行为	
• 机构的回复时间	
综述	P.29

第五章

内部行政 P.30

人手编制	P.30
职员培训	P.30
职业安全及健康	P.31
对本署的投诉	P.31

第六章

宣传推广及对外关系 P.32

公众教育及宣传	P.32
• 全新广告宣传活动	
• 与传媒的联系	
• 为政府部门及公营机构举办讲座	
与专业人士、社区领袖等合作	P.35
• 顾问及太平绅士	
• 立法会议员	
• 申诉专员嘉许奖	
与海外机构的联系	P.38
前瞻	P.38

全年活动一览 P.40

附件

附件 1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	P.46
附件 2	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	P.50
附件 3	统计图表	
附件 3.1	个案数字	P.51
附件 3.2	接到的查询／投诉数目	P.52
附件 3.3	已处理的投诉个案性质	P.52
附件 3.4	接到的查询／投诉分布情况	P.53
附件 3.5	已完成的投诉个案分布情况	P.56
附件 3.6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构	P.56
附件 3.7	经全面调查后终结的投诉个案结果	P.57
附件 3.8	经全面调查后确定的行政失当类别	P.57
附件 3.9	以查讯方式终结的投诉个案结果	P.58
附件 3.10	履行服务承诺的统计数字	P.61
附件 4	处理投诉流程图	P.62
附件 5	已完成的主动调查报告索引	P.63
附件 6	主动调查报告摘要选录	P.64
附件 7	经全面调查后终结的个案索引	P.78
附件 8	经全面调查后终结的个案撮要选录	P.92
附件 9	涉及《公开资料守则》的个案撮要选录	P.112
附件 10	所涉机构在本署进行主动或全面调查后已采取的改善措施实例	P.121
附件 11	组织图	P.127
附件 12	顾问名单	P.128
附件 13	申诉专员公署的访客	P.129

财务报表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

P.132

用语词汇

投诉人约章

1988

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1993

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1989

2月1日

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP 履新

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

11月15日

行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员



第一任行政事务申诉专员
贾施雅先生，JP

1994

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP 履新



第二任行政事务申诉专员
苏国荣先生，SBS, OBE, JP

6月24日

《行政事务申诉专员条例》的修订获通过：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」及「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」及「申诉专员公署」

1995

3月1日

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

10月23至25日及27日

主办第十五届澳大利亚暨太平洋区（「澳太区」）申诉专员研讨会及国际申诉专员交流会



一九九五年举行的澳太区申诉专员研讨会

1996

3月1日

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月15至16日

申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为协会的创办会员

10月24日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事成员

12月27日

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998

5月8日

申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2000

7月27日

进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

11月2日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事成员

1999



第三任申诉专员
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

4月1日

第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP 履新

7月22日

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2001

3月28日

推出电话投诉服务

12月19日

《2001年申诉专员（修订）条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002

9月6日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10月16日

申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

2004

4月1日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP 连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12月13日

借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任

2008

11月5至8日

主办国际申诉专员协会常务理事会会议

2010

10月19日

申诉专员获选为国际申诉专员协会司库

2011

12月8日

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2005

10月24日

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引

11月28日至12月1日

主办第九届亚洲申诉专员协会会议



签署行政安排备忘录

2009

4月1日

第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP 履新

6月11日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

6月12日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP 获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍



第四任申诉专员
黎年先生，GBS, JP

11月2日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP 获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

2012

5月6至9日

主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议

5月22至25日

与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会亚洲区及澳太区举办区域培训课程

2014

4月1日

第五任申诉专员刘燕卿女士，JP 履新



第五任申诉专员
刘燕卿女士，JP

2018

5月1日

申诉专员参加在纽约举行的国际申诉专员协会成立四十周年庆典，以及出席在多伦多举行的国际申诉专员协会常务理事会会议

10月30日

申诉专员以亚洲申诉专员协会秘书长身份出席在阿塞拜疆巴库举行的常务理事会会议

刘燕卿女士，JP 获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

11月28日

申诉专员以国际申诉专员协会区域理事长身份主持第三十届澳太区申诉专员研讨会

2015

1月20日

黎年先生，GBS, JP 获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

8月20日

申诉专员获选为国际申诉专员协会（澳太区）常务理事

9月22日

黎年先生，GBS, JP 获委任为国际申诉专员协会专家小组成员

2017

11月28日

申诉专员以国际申诉专员协会区域理事长身份主持第二十九届澳太区申诉专员研讨会

11月25日

黎年先生，GBS, JP 获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2016

11月15日

申诉专员获选为国际申诉专员协会（澳太区）区域理事长

12月1日

申诉专员倡议立法的《道歉条例》生效

2019

2月22日

政府宣布委任赵慧贤女士，PDSM, PMSM 为申诉专员，自二〇一九年四月一日开始，任期为五年



国际申诉专员协会全球会议



亚洲申诉专员协会常务理事会会议



澳太区申诉专员研讨会



第六任申诉专员
赵慧贤女士，PDSM, PMSM



二〇一九年三月一日，申诉专员公署踏入三十周年。本人今日卸任之际，回首公署过去三十载致力为香港市民服务的历程，而本人能有五年参与其中，出任申诉专员，深感荣幸。欢庆之余，本人希望藉此机会，反思公署的角色及职能。

传统上，公署肩负监察公共行政的主要角色，但本人倾向把公署视为政府部门及公营机构的「合作夥伴」。公署与部门／机构之间并非壁垒分明，而是应该发挥明镜一般的作用，向他们反映及指出其行事方式是否正确或恰当，甚么原因触发投诉，以及有哪些地方需要改善。因此，本署竭尽所能协助部门寻找问题所在，包括一些他们从未留意之处。其中一个例子是本署对康乐及文化事务署采购和注销图书馆资料的主动调查。当某部门的缺失广受市民关注，本署可以深入探讨问题的根源，从而建议全面的解决方法，或提出更有效的改善措施。举例来说，公署在二〇一八年完成有关食物环境卫生署对街市摊档的租务管理及规管的主动调查，即属这类情况。

当某政府部门或公营机构备受部分社会人士批评，本署亦可能会认为值得对其展开主动调查；此举并非「落井下石」，而是要运用公署的法定调查权力，向市民公开所有事实真相，以披露一般社会人士无法得知的个中详情。本署在二〇一九年年初完成有关地政总署移除香港大学校园外围两棵树的主动调查，正是为了达致此一目的。

由于具备独特的地位及法定权力，公署多年来一直是深受市民信赖的处理投诉机构之一。我们明白市民最乐见的通常是其问题尽快得到有效解决。因此，公署致力精简处理投诉的程序，以提高效率。过去五年，公署在三个月内终结投诉个案的比率平稳地维持于 84% 或以上，较服务承诺不少于 60% 为高。公署亦就一些不涉及行政失当，或情况只属轻微的个案，采用调解方式处理，以便迅速为投诉人排解纠纷。在二〇一八／一九年度，我们以调解方式终结了 205 宗个案，相比于本人履任申诉专员之前的二〇一三／一四年度则只有 38 宗。

近年有愈来愈多市民基于他们留意到某些政府部门或公营机构的办事方式或行政制度有不合理、不妥善或效率欠佳之处，而向本署提出「投诉」。根据《申诉专员条例》，假如「投诉人」本身并没有因所指称的行政失当事情遭受不公平对待，故不属于法例界定的受屈人士，则公署未必能够受理其投诉个案。然而，我们不会就此作罢，因为这类「投诉」往往可以提供有用的参考资料，并且启发我们进一步思考。在适当情况下，公署会运用主动调查权力进行查讯，以评审是否需要或适宜就相关课题展开主动调查。本人认为，本署应进行更多主动调查，原因是与调查投诉个案比较，主动调查更能有效推动公共行政体制上的改革。在这方面，公署在二〇一八／一九年度完成共 12 项主动调查，与二〇一三／一四年度的六项比较，正好增加了一倍。

本人希望以上阐释，有助市民加深了解公署的角色和职能。

在总结这篇绪言之前，本人亦希望特别列举两个值得关注的范畴。

首先是关于公开资料。本署接到的这类投诉数字一直居高不下，而近期所处理的个案显示，政府部门拒绝提供资料时所持的各种理由包括：部门没有备存相关统计数据、编制有关资料会耗用大量资源，或是受制于与第三方（例如承办商或租户）所订立的协议条款，而必须把一切资料保密。无可否认，上述均属《公开资料守则》（「《守则》」）订明可拒绝披露资料的理由。然而，本人认为，政府部门已届必须严肃检讨其立场的时候。倘若市民所索取的资料涉及重大公众利益或广受关注的课题，有关部门实在没有理由继续拒绝备存相关统计数据，又或不愿安排额外人手编制资料。同样地，假如发现某些协议内包含窒碍开明问责的条文，导致政府无法开诚布公，则日后订立的协议便应完全剔除这类条款，除非是有真正需要保障敏感资料而订定的保密条款。

另一方面，本人同意市民索取资料的权利也并非绝对。例如，若有人多番提出要求，索取大量琐屑无聊的资料，极有可能属滥用公开资料制度。尽管以单项要求而论，政府部门未必能依据《守则》提出合理的理由去拒绝披露，但从整体上说，若该等行为明显已迹近无理取闹，以致部门需透过不合理地使用资源才能提供，则部门可拒绝其要求。

公署自二〇一四年以来，一直倡议政府就香港的公开资料制度立法。本人欣悉，法律改革委员会在二〇一八年十二月终于就此课题发表咨询文件。本人殷切期望立法工作能够早日完成，以全面保障市民索取资料的权利。

本人第二个关注的范畴是政府的外判工作或服务相继浮现的种种问题，当中包括食物环境卫生署的街市管理、房屋署聘用的清洁承办商、环境保护署透过承办商营运堆填区厂房，以及社会福利署由受资助的非政府机构提供公共服务等。本人必须不厌其烦地重申，政府部门外判的只是服务，而不是其责任。以金钱把工作外判并不是事情的终结；反之，是部门责任的开始，往后还必须严格监督及视察外判服务的表现。最终须向市民问责的，是政府而不是承办商或受资助机构。

对本人而言，漫长而充实的五年任期于此届满。本人谨向勤勉尽责的公署同事、专业而学识广博的顾问，以及各传媒机构、立法会议员和广大市民衷心致谢。大家一直以来的支持与鼓励，令本人受益良多。同时，本人亦十分感谢所有政府部门及公营机构的通力合作和理解。谨祝各位身体安康。

刘燕卿

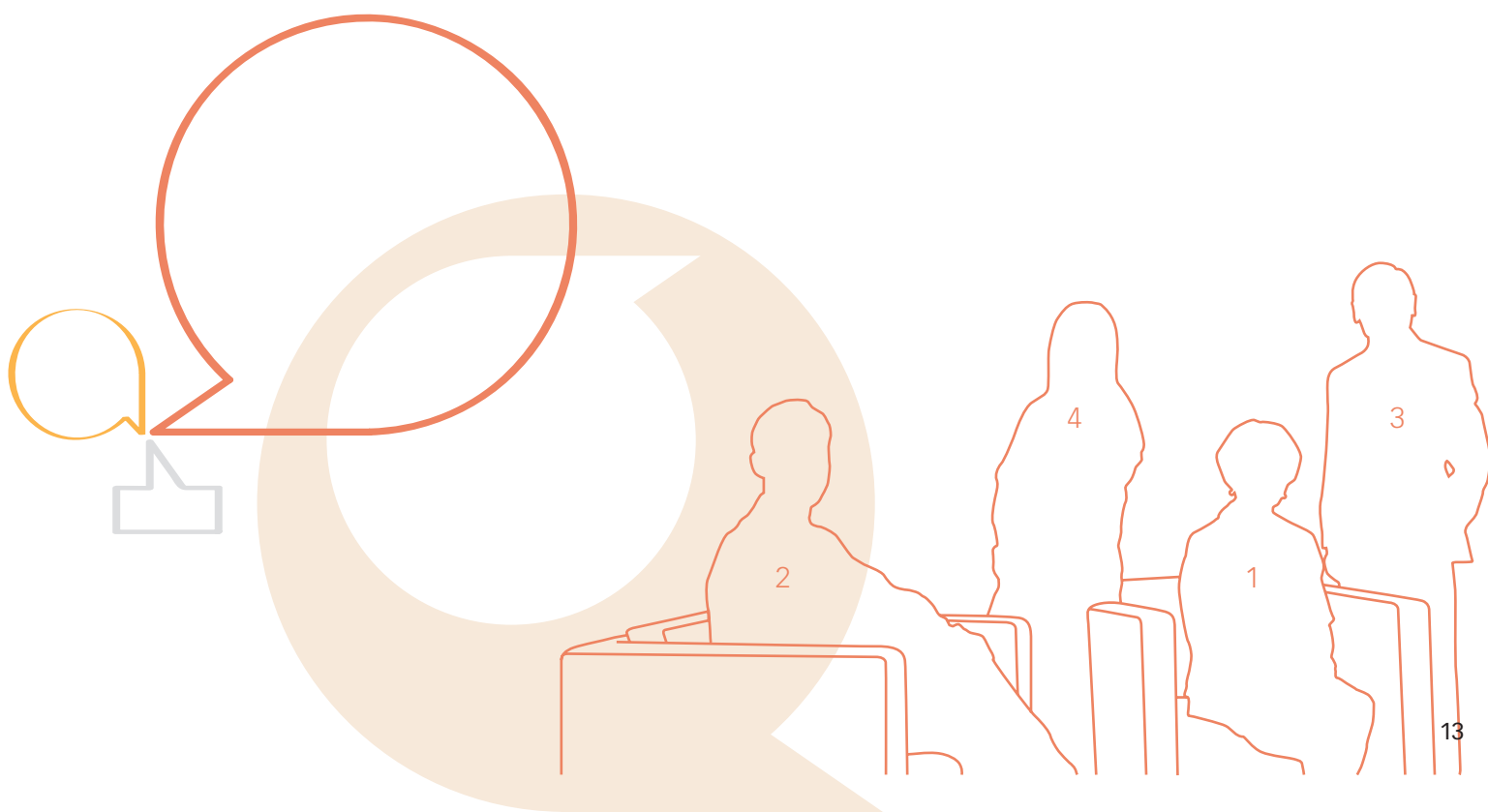
申诉专员

二〇一九年三月三十一日



首长级人员

- 1 申诉专员刘燕卿女士
- 2 副申诉专员苏锦成先生
- 3 助理申诉专员唐建生先生
- 4 助理申诉专员关恩慈女士





章节

香港申诉专员年报 • 2019 年



本署的角色、权力及责任

1.1 申诉专员公署根据香港法例第 397 章《申诉专员条例》（「条例」）成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议采取补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，以及迅速回应市民诉求的良好公共行政。

职权范围

1.2 申诉专员有权调查由受屈人士提出，就有关条例附表 1 第 I 部（参见附件 1）所列的政府部门及公营机构各项涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意公共行政架构的发展，并且与政府当局保持紧密联系，研究把合适的新部门或机构纳入该附表内。

1.3 除了就本署接到的投诉进行调查外，申诉专员亦可就主要涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，展开主动调查。

1.4 条例第 2 条把「行政失当」界定为行政欠效率、拙劣或不妥善，当中包括：不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼及不为他人着想等行为。



1.5 尽管香港警务处、廉政公署等机构并无列入条例附表 1 第 I 部，本署仍有权就该等机构涉及违反《公开资料守则》¹ 的个案进行调查。该等机构列于条例附表 1 第 II 部（参见附件 1）。



1.6 二〇一八年十二月，法律改革委员会就公开资料发表咨询文件，当中建议应该通过立法实施具有法定地位的公开资料制度。同时，亦建议申诉专员公署应获授有关职权，以负责这个公开资料制度的覆核机制。申诉专员对上述建议表示欢迎。

不受调查的事宜

1.7 申诉专员受法例所限，不得调查某些类别的事宜。例如，投诉个案若涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理问题，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受本署调查的行动，详列于附件 2。

1.8 条例没有订明本署不得调查有关政策方面的事宜，故政府部门及公营机构如何制订或落实各项政策，均属于本署可以调查的范围。然而，若政策在制订前曾经过正式审议和授权的程序，以及有广泛公众咨询和宣传推广，在一般情况下，本署不会对充分按照有关政策所采取的行动进行调查。虽则如此，申诉专员如认为某项政策看来涉及严重的不公，便会毫不犹豫地展开查讯，要求所涉机构解释。若发现有任何政策不合时宜或有欠公允，本署亦会敦促所涉机构作出检讨。

¹ 政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，订明除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

1.9 同样，本署不会调查政府部门及公营机构纯粹根据其**专业判断**所作的行动或决定，因为部门及机构在作出此类行动或决定时，不是在行使其行政职能。不过，假如涉及专业判断的行动／决定或多或少也牵涉到行政或管理方面，便会属于申诉专员的职权范围。如有需要，我们会向本署不同专业界别的顾问征询意见（顾问名单载于**附件 12**）。



限制

1.10 条例亦有订明在若干情况下，申诉专员不得展开调查，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名、无从识别其身份或下落不明；又或者投诉并非由受屈人士或其适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件 2**。

1.11 然而，在某些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查，例如投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

调查、提出建议和发表报告的权力

1.12 条例赋予申诉专员广泛的调查权力，包括进行查讯、获取文件及资料、传召证人，以及视察被投诉机构的处所等。

1.13 尽管条例订明，被投诉机构已采取或拟采取的任何行动或决定，均不受本署的调查影响，但申诉专员有权在完成调查后发表调查报告，并建议有关机构纠正缺失或作出改善。若机构没有充分落实有关建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告。

1.14 若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员可向行政长官提交另一份报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交这报告后，政府须于一个月内，或行政长官所订的较长期间内，把报告的文本提交立法会省览。

保密规定与提高透明度

1.15 条例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务期间从调查或投诉所得悉的资料，否则可判处罚款及监禁。

1.16 然而，条例赋予申诉专员权力，可按其认为适当的方式就所进行的任何调查发表报告，只要她认为这样做符合公众利益。

1.17 在不违反上文**第 1.15 段**所述的保密规定的情况下，本署认为，我们有责任采取适当政策，以保持开明问责和提高透明度。我们已参照政府的《公开资料守则》¹的基本原则制定本署的公开资料政策，并会根据有关政策处理市民向本署提出的索取资料要求。



本署的工作程序

处理投诉

投诉方式

2.1 市民可以亲临本署作出投诉，也可以使用电邮、传真、邮寄信件，或本署的免付邮资投诉表格。投诉的事项若较为简单，亦可以电话提出。

2.2 因应投诉人的意愿，本署可透过电邮与投诉人通讯。然而，鉴于条例订明不允许投诉人下落不明（参见**第 1.10 段**），我们会要求投诉人提供邮递地址，因为单凭电邮地址并不足以确定投诉人的所在地。



评审工作

2.3 本署会在接到投诉的一两天内，先审研投诉是否属于申诉专员职权范围之内（参见**第 1.2 至 1.10 段**），以及有否表面证据，足供本署展开调查。评审工作的主要考虑，在于投诉的实质内容及理据，而非投诉人数目的多寡或他们坚持的程度。

2.4 假如投诉人明显地是由于对某机构的角色、权力、政策、办事程序，或有关的法例有所误解而提出投诉，本署会直接回复投诉人加以澄清，无需所涉机构费神。

2.5 若投诉人看来是因为不满某机构的日常运作或前线服务而向本署投诉，但从未有向该机构反映其不满的问题，则本署不一定会即时展开查讯或调查，而会建议他们先直接向所涉机构提出投诉。我们相信，市民大众与政府部门／公营机构直接沟通，是解决纠纷和促使机构采取改善或补救措施的最有效途径。投诉人向所涉机构投诉后倘若仍感不满，当可再联络本署，我们会考虑其投诉理据而决定应采取的行动。

2.6 基于上述评审程序和准则，在每年所接到的投诉中，约有 40% 是本署不会立即转介至所涉机构作回应的。

2.7 另一方面，条例规定投诉须由受屈者本人（即因所指称的行政失当事项而可能遭受不公平对待的人士）提出，除非有关的受屈人士不能亲自行事，而需由代表代为提出投诉（参见**第 1.10 段**）。

2.8 有些人认为自己既然是纳税人或香港市民，便有权就所见到的任何行政失当事项表示不满，并提出投诉，尽管他们本身并没有因所指称的行政失当事项而遭受不公平对待（参见**第 2.7 段**）。我们明白这种观点，但按照法例却不能以处理受屈人士提出投诉的方式去处理他们这类「投诉」，因为此举明显不符合立法原意。再者，若这类「投诉」涉及他人的私隐及／或个人资料，本署亦不能向「投诉人」透露调查结果。然而，我们仍会把这类「投诉」视为参考资料，假如个案反映某些重大或体制上的问题，本署会考虑展开主动调查（参见**第 1.3 段**）。

2.9 经评审后决定受理的投诉个案，本署会视乎其性质及复杂程度，决定以查讯、调解，或全面调查的方式跟进。

2.10 至于本署在评审后决定不受理的个案，投诉人可以向本署提出上诉，并陈述理据，我们会予重新评审，以决定应否重开个案再作跟进。

查讯

2.11 条例订明，申诉专员如认为适当，可先进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查（参见第2.17至2.20段）。考虑到投诉人的利益，我们往往会以这种较快捷的初步查讯方式处理一般性质的投诉个案，而不一定进行需时较长的全面调查。我们把这种处理方式简称为「查讯」。

2.12 在处理某些个案时，我们可能会从投诉人的函件本身、本署先前处理过的投诉档案，或被投诉机构的刊物当中，找到不少相关的资料。某些情况下，只须研究和分析那些资料，便足以终结有关个案并答复投诉人。



2.13 在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署和投诉人，以加速处理投诉个案。本署会审阅该机构的回复、投诉人的意见，以及我们所搜集的任何其他相关资料或证据。在完成查讯后，本署会把结果告知投诉人；如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。假如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调解

2.14 另一方面，申诉专员亦可在投诉人与被投诉机构双方同意下，尝试以调解方式处理投诉。这种排解纠纷的方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的个案。投诉人与被投诉机构的代表自愿参与会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过调解训练的调查人员会以中立的身份担当调停人。

2.15 为提升处理投诉的效率及方便参与调解的双方，我们或会通过电话进行调解，然后以书面确认双方达成的和解协议。

2.16 若调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署便会另派调查主任重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保投诉个案获得客观处理，不会受到从调解过程中获取的意见和资料所影响。



全面调查

2.17 投诉个案如较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们会展开全面调查。

2.18 调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与相关人士核对资料及进行实地视察。如有需要，我们会征询本署顾问的意见。



2.19 此外，我们亦会让可能在调查报告中遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员，就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署提出的建议。

2.20 在调查报告的结论中，本署通常会把投诉个案评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。这类个案我们会评定为「投诉不成立，但机构另有缺失」¹。

覆检个案

2.21 本署在完成查讯和全面调查时，会分别发出终结个案的信函和调查报告。这些信函和报告在发出前都经过一名首长级人员审批，因此代表了公署就投诉个案所持的立场。

2.22 然而，投诉人若不同意我们的调查所得或结论，可提出论据及／或补充资料，要求本署覆检其个案。这类要求会先由主管的助理申诉专员评审，包括衡量投诉人要求覆检的理据，并考虑应否接纳其覆检要求；如认为可以接纳，便会委派合适的调查人员重新详细审研个案；如有需要，亦会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。覆检报告最终会经副申诉专员呈交申诉专员，由专员决定是否维持或改变原来的结论。

主动调查

2.23 申诉专员有权在没有接到投诉的情况下展开主动调查。与处理个别投诉比较，这项权力使专员能够从更宏观的角度审研问题，亦可以藉此跟进处理那些由本身并非受屈人士所提出，但却揭示行政体制上可能存在流弊的事宜（参见第 2.8 段）。专员决定展开主动调查，往往是因应当时广受社会关注的课题，或是由于本署已就同类事情多次接到投诉。

初步查讯

2.24 在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步查讯²。这也是我们处理投诉个案时常用的一种方式（参见第 2.11 段）。在查讯的过程中，本署亦会按照与进行调查工作相同的保密原则（参见第 1.15 段），向有关机构索取资料或要求解释。若查讯结果显示有需要作进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

¹ 前称「投诉不成立，但机构另有失当之处」。

² 我们先前把这种工作方式称为「主动调查审研」。

主动调查的方法

2.25 主动调查的程序与调查个别投诉的程序大致相若（参见第 2.18 至 2.19 段）。不同之处在于本署会视乎主动调查课题的性质，决定是否邀请相关界别的人士、业内专家，甚或市民大众，就所研究的课题提出意见。若决定征询公众意见，我们会公开宣布展开主动调查。

2.26 在展开主动调查及终结有关调查前，本署通常会与所涉机构的高层人员讨论我们的观察所得及意见。这类交流有助澄清疑点，也有利于对问题作更深入的探讨。

发表调查报告

2.27 条例规定，本署必须在完成调查工作后，作出调查报告。

2.28 条例赋予申诉专员权力（参见第 1.16 段），可基于公众利益，在新闻发布会或本署网页上发表主动调查报告，以及不披露所涉人士身份的投诉个案调查报告，或是有关调查报告的摘要。我们亦会以不公开姓名等个人资料的方式，尽可能答复传媒对相关调查的查询。

2.29 本署的主动调查并非每次都以有关部门或机构有严重行政失当为结论。事实上，部分事涉机构在本署进行调查期间可能已经采取了补救／改善措施。不过，我们相信市民大众都希望知道本署已完成的工作和调查所得。故此，本署会以不同形式发表所有主动调查报告，除非调查只是有关市民较少关注的某些个别事项。

落实本署的建议

2.30 本署在调查投诉个案或主动调查的报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使有关机构更加开明问责，提高透明度和以客为本，同时提升其工作程序和处事方式的效率和成效。我们期望所涉机构会根据本署的建议充分作出改善。他们在落实建议方面若遇上困难，亦可告知本署。我们会定期监察所涉机构落实建议的进度。

2.31 假如发现所涉机构未有尽力落实改善建议，本署可向行政长官呈交报告（参见第 1.13 段），或视乎情况所需，展开一项更深入的调查。



工作表现及调查结果

处理查询及投诉

3.1 在本报告年度，本署接到共 4,991 宗投诉个案，当中包括涉及「同类主题投诉」的 349 宗从属个案¹。连同由上年度转入的 817 宗投诉个案，我们在本年度须处理的投诉合共 5,808 宗。至于本年度内接到的查询则有 10,403 宗。

图表 3a

接到的查询及投诉数目			
年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
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 本署在过去五年接到及处理的查询及投诉分项数字详载于附件 3.1。

图表 3b

投诉方式					
方式	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
亲临本署	527	545	515	517	453
书面—					
投诉表格	361	294	244	255	272
邮寄信件	918	1,069	887	818	735
传真	485	403	355	283	262
电邮	2,617	2,507	2,550	2,682	3,052
电话	431	426	311	274	217
总计	5,339	5,244	4,862	4,829	4,991

同类主题投诉

3.3 在本年度，我们接到的同类主题投诉个案数目为近年最多，所涉及的从属个案共 349 宗（去年有 68 宗）。今年有两组较为大数量的同类主题投诉，分别涉及延误提供子宫颈癌疫苗（有 155 宗从属个案），以及一段有关地产代理提供回赠的公众教育短片（有 150 宗从属个案）。



投诉方式

3.4 透过电邮提出投诉（包括填写公署网页上的电子投诉表格）依然是最多市民采用的投诉方式，在年度内接到的所有投诉中，电邮投诉共 3,052 宗（占 61.2%），远远超过其他方式。其次最多市民选用的方式是以邮寄信件提出投诉，共 735 宗（占 14.7%）。

¹ 为准确计算个案数目，每组同类主题投诉会以一宗「领头个案」作为代表，而其他的同类投诉则视作「从属个案」。

已处理的投诉

3.5 我们在本年度完成的投诉个案达 4,838 宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的 83.3%。在已完成处理的投诉当中，有 2,912 宗（占 60.2%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余的个案（1,926 宗，占 39.8%）则由于投诉缺乏充分理据，或受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

3.6 一如以往，查讯仍然是本署最主要的处理投诉方式，在本年度已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的个案约占 86%，同时亦有显著比例的个案是经全面调查（占 7%）及调解（占 7%）后终结的（参见图表 3c）。至于经评审并终结的个案当中，稍为超过半数是由于投诉缺乏充分理据，故本署未能跟进处理（参见图表 3d）。



图表 3c

2018/19 年度已跟进并终结的投诉个案		
	个案数目	百分比 ²
经查讯后终结	2,502	85.9%
经全面调查后终结	205	7.0%
经调解后终结	205	7.0%
总计	2,912	100.0%

² 经四舍五入后，总数未必等如 100%。

图表 3d

2018/19 年度经评审并终结的投诉个案		
	个案数目	百分比
缺乏充分理据跟进	1,037	53.8%
受条例所限不得调查	889	46.2%
总计	1,926	100.0%

投诉的主要原因

3.7 根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

- 出错、意见／决定错误 (33.5%)；
- 延误／没有采取行动 (13.3%)；
- 监管不力 (12.8%)；
- 没有回应／答复投诉或查询 (7.1%)；以及
- 不按程序办事 (5.0%)。

详情载于附件 3.3。

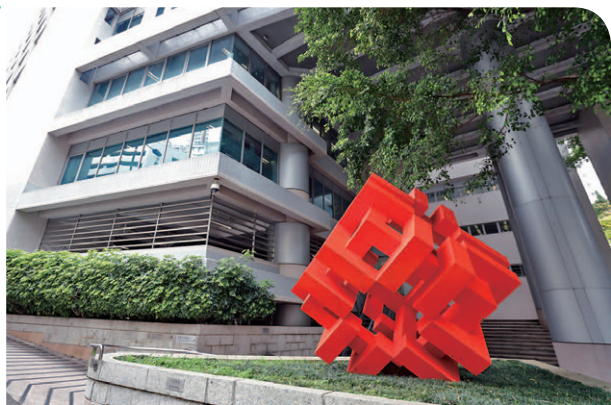
3.8 根据本署经全面调查后的个案结果作统计，行政失当的五大类别是：

- 出错、意见／决定错误 (38.5%)；
- 不按程序办事 (15.6%)
- 延误／没有采取行动 (13.6%)；
- 监管不力 (13.6%)；以及
- 没有回应／答复投诉或查询 (7.3%)。

详情载于附件 3.8。

最多人投诉的机构

3.9 我们按照本年度内已跟进并终结的投诉个案数目，计算出最多人投诉的十个机构，详情载于附件 3.6。在本年度的「十大」排行榜，房屋署及食物环境卫生署继续分别居于榜首及第二位。



调查及查讯的结果

3.10 在本年度，本署以全面调查方式终结了 205 宗投诉个案（包括同类主题投诉合共 18 宗从属个案），其中有 89 宗（占 43.4%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类数字载于图表 3e。

图表 3e

经全面调查后终结的投诉个案结果分类		
分类	个案数目	百分比 ²
成立	17	8.3%
部分成立	41	20.0%
投诉不成立， 但机构另有缺失	31	15.1%
不成立	108	52.7%
未有定论	4	2.0%
投诉已撤回／中止调查	4	2.0%
总计	205	100.0%

3.11 在 2,502 宗以查讯方式终结的个案当中，本署在 326 宗（占 13%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。详情载于附件 3.9。

主动调查

3.12 在本年度，本署完成了 12 项主动调查，当中八项的调查结果已于新闻发布会上公布，而所有主动调查报告均已上载于本署网页。已完成的主动调查报告一览表载于附件 5。

建议

3.13 本署在完成 205 宗投诉个案的全面调查后，提出了共 175 项建议；而在完成 12 项主动调查后，亦提出了共 78 项建议，即总共提出了 253 项建议。截至二〇一九年三月三十一日，有 233 项建议（占 92.1%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余 20 项（占 7.9%）则尚在考虑中。



服务承诺

3.14 在本年度，本署在应邀安排讲座及答复所有查询方面，一如以往，全部都能够及服务承诺的时限内完成。在认收市民的投诉方面，有 99.3% 的个案能够在五个工作日内发出认收信件。

3.15 在处理投诉方面，若投诉个案不在本署职权范围内或受条例所限不得调查，有 98% 都能够在十个工作日内终结（我们的服务承诺是不少于 70%），并没有任何个案超逾 15 个工作天的目标时限（参见图表 3f）。在受理的个案中，有 85.8% 能够在三个月内终结（较本署服务承诺不少于 60% 为高）；而未能在服务承诺订明的六个月时限内完成的个案占 0.6%，其超逾时限的原因包括个案本身十分复杂（参见图表 3g）。

3.16 本署的服务承诺及工作表现详情载于附件 3.10。

图表 3f

不在本署职权范围内或受条例所限不得调查的个案的处理时间			
年度	回复时间		
	10 个工作日内 (目标： >70%)	11 至 15 个工作日 (目标： <30%)	15 个工作天后
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%

图表 3g

其他已终结的个案的处理时间			
年度	回复时间		
	3 个月内 (目标： >60%)	3 至 6 个月内 (目标： <40%)	6 个月后
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%

综述

3.17 在本年度，本署接到的投诉个案数目与上年度比较，有轻微增长，原因是接到的同类主题投诉个案数目较多。另一方面，我们继续积极进行主动调查，在二〇一八/一九年度完成了 12 项，另有十项仍在进行中。在上年度，本署共有 237 宗投诉个案以调解方式处理，是历来最高纪录；与之相比，本年度以调解方式终结的个案数目略为减少，共有 205 宗。然而，我们仍会致力推广以调解方式处理不涉及行政失当或情况只属轻微而且合适的投诉个案。



提高公共行政质素

4.1 本署协助改善公共行政的一个重要途径，是向公营机构提出建议。我们的建议大部分均获得所涉部门及机构接纳（参见第三章第 3.13 段），而我们会监察所涉机构的工作进度，直至有关建议全面落实。附件 10 刊载了一些实例，说明在本报告年度内各有关机构因应本署提出的建议而落实的改善措施。



以调解方式解决纠纷

4.2 我们在年度内的调解工作再次取得丰硕的成果。在已跟进并终结的 2,912 宗投诉个案中，有 205 宗（占 7%）以调解方式终结，是本署历来第二高的纪录。

4.3 以调解方式解决投诉的政府部门及公营机构数目（26 个）与去年相若（参见图表 4a）。在这些部门／机构当中，有五个是初次参与调解；可见更多机构接受以调解作为解决投诉的方式。继上年度，房屋署再度成为以调解方式处理最多投诉个案的部门，占这类个案总数的 28.8%。在本年度，食物环境卫生署及屋宇署超越了康乐及文化事务署，分别登上第二位及第三位，占这类个案总数的 19.0% 及 12.2%。

图表 4a

成功调解的个案所涉机构（2018/19 年度）	
机构	个案数目
房屋署	59
食物环境卫生署	39
屋宇署	25
康乐及文化事务署	17
运输署	12
邮政署	8
水务署	7
入境事务处	6
地政总署	5
卫生署	4
路政署	
社会福利署 (各有三宗个案)	6
医院管理局	
民政事务总署	
香港房屋协会 (各有两宗个案)	6
政府统计处	
律政司	
政府物流服务署	
教育局	
运输及房屋局	
税务局	
劳工处	
强制性公积金计划管理局	
库务署	
市区重建局	
在职家庭及学生资助事务处 (各有一宗个案)	11
总计	205

4.4 大部分成功调解的投诉个案涉及部门延误／没有采取行动（76宗）（参见图表4b）。投诉的问题涉及各种民生议题，包括公共屋邨管理、渗水／滴水、噪音滋扰、公共交通、康体设施、邮政服务，以及违例吸烟等。

图表 4b

成功调解的个案性质（2018/19年度）	
投诉个案性质	个案数目*
延误／没有采取行动	76
出错、意见／决定错误	55
监管不力	37
没有回应投诉	30
职员态度欠佳 （无礼、不乐意提供协助）	14
程序不妥	11
不按程序办事	10
其他#	9
总计	242

* 一宗投诉个案可能涉及多种性质。

「其他」包括「厚此薄彼、处事不公」、「办事疏忽、有缺失遗漏的情况」等。

4.5 对于性质较复杂的个案，我们会安排让双方会面的调解会议，而较简单的则会透过电话进行调解。在本年度，每宗个案的平均处理时间约12.8天，当中92%的个案都能在一个月內完成，而在五天內迅速解决的个案数目则超过三成。

4.6 成功终结个案之后，本署会向参与调解的双方发出问卷，询问他们对调解过程的意见。以交回问卷的投诉人作统计，逾90%对本署调解员的表现感到满意。所有回应问卷调查的机构都对调解的结果及本署调解员的表现给予正面评价。投诉人及参与机构提出的意见，令我们大为鼓舞。双方都赞扬本署提供了一个有效的平台，有助加强沟通，迅速解决纠纷。

4.7 本年度內，有两宗投诉个案未能成功进行调解。本署随后以全面调查及查讯方式跟进处理。

提高政府的透明度与公开资料

4.8 在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有87宗（参见图表4c），较五年前增加了55%，当中79宗涉及《公开资料守则》（「《守则》」）涵盖的政府部门或机构，其余八宗则涉及《守则》涵盖范围以外的机构。

4.9 连同由上年度转入的个案，我们在年度內完成了92宗涉及公开资料的个案。所涉机构最常见的错误是违反《守则》的特定条文，包括未有考虑提供某项记录的部分内容、超逾目标回复时间、没有提供拒绝的理由、未有告知索取资料者寻求覆核或投诉的途径，或没有征求第三者同意。其他常见错误包括未能正确引用或诠释《守则》，以及无理拒绝提供资料。这反映出部分公营机构仍然不愿意提供资料，又或是如附件9所载的个案所显示，对《守则》的精神及原则欠缺全面理解。

4.10 二〇一四年三月，本署在完成一项有关公开资料的主动调查后，建议政府考虑立法保障市民索取资料的权利。本署欣悉，法律改革委员会已于二〇一八年十二月就公开资料及档案法发表了两份咨询文件，当中考虑并回应了本署在二〇一四年就该两个课题所发表的主动调查报告內提出的意见。



图表 4c

过去五年涉及公开资料的投诉数目		
年度	接到的投诉数目	
	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构
2014/15	47*	9
2015/16	60*	6
2016/17	72	13
2017/18	89	4*
2018/19	79	8

* 所列数字包括在该年度接到投诉时并未列为涉及《守则》的个案（在2014/15年度、2015/16年度及2017/18年度各有两宗），而是在随后的年度终结个案时才归入此类。

以主动调查方式审研的课题

4.11 在本年度，本署就公共行政体制上多方面的问题完成了 12 项主动调查，并把调查报告全文上载于公署网页。我们在新闻发布会上公布了其中八项的调查结果，有关的主动调查报告摘要载于附件 6。至于其余四项主动调查，我们亦发出新闻稿向市民大众公布结果。

投诉人或部门的异议

重新评审个案

4.12 本署接到的所有投诉，均会先进行评审，以决定根据《申诉专员条例》的规定是否可以或应该受理。假如投诉事项属于本署受法例所限不得调查，又或是基于其他原因而不适宜由本署跟进，我们不会受理。投诉人若不同意我们的决定，可以提供补充资料，要求本署重新评审其个案。

4.13 本年度内，我们接到共 249 宗重新评审个案的要求，并就其中 115 宗重新展开查讯。

覆检个案

4.14 在投诉个案终结后，投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。假如投诉人能够提出重要的新资料或论据，本署会就个案进行覆检。

4.15 在本年度，本署接到共 63 宗覆检个案的要求。我们否决了当中的八宗，并就 55 宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对两宗个案的决定，对其余 53 宗个案则维持原来的决定。详情参见图表 4d。

图表 4d

覆检个案结果					
理由 结果	新证据		新观点		合计
	有	没有	有	没有	
改变决定	1	—	1	—	2
维持决定	—	53	—	—	53
					55

司法覆核及诉讼

4.16 投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，有两名投诉人就本人对其投诉个案所作的决定申请司法覆核。其中一宗申请已于二〇一八年十二月被法官驳回，而另一宗申请则排期于二〇一九年六月聆讯。

4.17 另有一名投诉人曾先后四度向本署投诉平等机会委员会，而由于本署决定不受理部分个案，或经查讯后认为投诉不成立，他随后入稟区域法院，控告本人违反《残疾歧视条例》。案件已排期于二〇一九年四月进行聆讯。

不易处理的投诉人行为

4.18 不易处理的投诉人行为往往会耗费本署大量调查及行政资源。这类行为包括对本署职员恶言相向，甚至作出恐吓，或是拒绝离开本署，意图迫使我们答允其要求。有些投诉人因为不满意本署的结论或观点，便转而投诉本署的职员，并且坚持要撤换个案主任。我们亦曾遇到一些投诉人不肯接受本署的调查结果或结论，不断要求本署覆检其投诉个案，却又未能提出任何新证据或论点。

4.19 本署明白在处理投诉的工作当中，难免会发生这类情况。一如以往，我们会以专业态度应付各种难题，以及确保向职员提供充足的培训和支援。

机构的回复时间

4.20 政府部门及公营机构大多十分支持本署的工作，并迅速就我们的查讯给予详尽回复。不过，偶尔仍有一些部门或机构迟迟未有全面回复，有时甚至拖延数月。本署除了向有关机构的高层管理人员申明适时回复本署查讯的重要性外，亦会与执行人员会面，让他们加深了解投诉所涉及的重点，从而协助机构尽早妥善回复。



综述

4.21 我们继续鼓励机构以调解方式解决纠纷。本年度终结的调解个案数目（205宗）维持于高水平，与五年前的数目（38宗）比较，增幅逾四倍。

4.22 本年度内，我们完成了12项主动调查。所涉机构一般都乐意接纳我们提出的建议。此外，不少机构在本署调查期间已主动采取改善措施，我们对此深表赞赏。

4.23 本署亦处理了为数甚多的涉及公开资料的投诉个案，而近年这类个案有增加趋势。随著法律改革委员会于二〇一八年十二月就公开资料发表咨询文件，本署期望政府能加快有关范畴的立法工作。

人手编制

5.1 公署继续自行培养人才，为建立一支干练的调查团队奠定稳固的基础。同时，我们亦会因应运作需要，聘请具备所需经验的人员。

5.2 于首长级层面，关恩慈女士在二〇一八年十月获擢升为助理申诉专员，接替担任该职务达 15 年后离任的马启浓先生。马先生在推动良好公共行政方面尽心尽力，作出了卓越贡献，本署谨此向他致谢。

5.3 除上述人事调动外，本署通过公开招聘及内部晋升，委任了五名调查人员（包括一名总调查主任、一名调查主任及三名助理调查主任）。本署的组织图载于附件 11。

图表 5a

人手编制			
职员分类	截至 2017 年 3 月 31 日	截至 2018 年 3 月 31 日	截至 2019 年 3 月 31 日
首长级人员	4	4	4
调查人员	65	65	65
行政及支援人员	51	51	51
总编制人数	120	120	120

职员培训

5.4 本署一直致力协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提高效率。除了安排内部的职业训练工作坊外，我们亦会资助员工报读外间的培训课程。

5.5 在本年度，公署为调查人员举办了一次客户服务工作坊，说明如何运用各种技巧，培养正面及富有创意的思考方式以处理投诉。另外，我们亦举办了一次为加强职员的沟通及演说技巧的工作坊。

5.6 公署设有「当值主任服务」，由当值主任接见亲临本署投诉的市民。我们安排了一次以该项服务为主题的分享会，让调查人员互相交流在担任当值主任时处理投诉的经验。

5.7 应公署邀请，强制性公积金计划管理局（「积金局」）为本署职员举办了一次退休规划工作坊。此外，我们亦安排职员参与资讯科技培训，以提升他们使用 PowerPoint 制作资料和简报的技能。

5.8 为进一步认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法，公署委派两名职员出席于二〇一八年十一月在新西兰奥克兰举行的第 30 届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员研讨会。



演说技巧工作坊



客户服务工作坊

职业安全及健康

5.9 本年度内，公署继续推行「雇员支援计划」，为员工提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能，并在工作与生活之间取得平衡。我们先后举办了两次健康讲座和工作坊，向员工讲解保持身心健康要诀和技巧。

5.10 为确保员工有健康的工作环境，公署自二〇一四年起参与「办公室及公众场所室内空气质量素检定计划」，并持续取得「良好级」检定证书。

对本署的投诉

5.11 在本年度，我们完成了共 34 宗市民对本署的投诉，内容涉及职员态度或工作程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案中，有四宗经本署调查后认为职员确有不足之处。署方已因应每宗投诉为有关的职员提供适当辅导。

5.12 在对本署的投诉当中，超过半数是由于投诉人不满意本署就其投诉政府部门或公营机构所作的结论和决定。我们已向投诉人解释，他们的反应基本上是针对本署的调查结果，而非本署调查工作的质素。本署若认为有充分理据对个案进行重新评审或覆检，定会

按既定程序再作查讯。无论如何，我们会以非常认真的态度看待投诉，把每宗投诉都视为一次重新审视工作程序和办事方式的机会。本署会汲取宝贵的经验，努力不懈地改善为市民提供的服务。

图表 5b

2018/19 年度完成的对本署的投诉		
分类	投诉个案数目	百分比 ¹
不成立	30	88.2%
成立	1	2.9%
部分成立	2	5.9%
投诉不成立， 但发现另有缺失	1	2.9%
总计	34	100.0%



有关「当值主任服务」的分享会



积金局工作坊

¹ 经四舍五入后，总数未必等如 100%。

宣传推广及对外关系

6.1 公署致力促进优良的公共行政及推动正面的投诉文化。在本年度，我们推出了全新的广告宣传活动，并与公众和媒体有更多接触，亦积极与各界别的持份者保持沟通，以及向世界各地的申诉专员机构取经。

公众教育及宣传

全新广告宣传活动

6.2 在本年度，我们推出了以「正面看投诉•共建好制度」为主题的全新广告宣传活动。透过这次宣传活动，公署鼓励社会各方以正面的态度看待投诉，同时推动市民、政府部门／公营机构和公署之间的三方协作，共同提升公共行政水平。宣传广告片已在本地电视台及网上媒体平台播出，而印刷广告则在公共交通设施如铁路车身和车厢，以及巴士站灯箱等展示。

与传媒的联系

6.3 本署一直与传媒保持紧密的联系，以推广本署的工作。在年度内，我们举办了五次新闻发布会及发出多份新闻稿，先后公布 13 项主动调查的报告¹及一宗投诉个案的全面调查结果。此外，我们亦透过发出新闻公报，宣布展开五项主动调查及搜集市民的意见，或就备受市民关注的事情作回应。二〇一八年七月十七日，我们举办了一次传媒茶叙，介绍公署年报的内容及解答传媒就本署工作提出的查询。在完成五年任期之际，本人亦多次接受媒体访问，并安排了传媒茶叙，分享本人对公共行政的看法。对于公署的工作获传媒广泛报道及公众的正面回应，本人感到十分欣慰。



巴士车身广告



铁路车厢广告



新闻发布会



申诉专员与传媒茶叙



图表 6a

新闻发布会及与传媒的联系	
2018 年 4 月 17 日	公布以下两项主动调查的结果： (i) 水务署对政府水管的修护和危机处理 (ii) 政府部门如何处理冷气机滴水问题
2018 年 6 月 4 日	宣布就政府对香港大学邓志昂楼前两棵树的处理展开主动调查
2018 年 6 月 11 日	公布有关入境事务处对逾期未办理出生登记个案的跟进的主动调查结果
2018 年 6 月 26 日	宣布就教育局审批学校调整学费申请的机制展开主动调查
2018 年 7 月 17 日	传媒茶叙：二〇一七／一八年度年报简介
2018 年 7 月 17 日	宣布就康乐及文化事务署公众泳池泳线分配及监管机制展开主动调查
2018 年 8 月 2 日	宣布就屋宇署「强制验窗计划」的执行展开主动调查
2018 年 8 月 30 日	公布以下两项主动调查的结果： (i) 食物环境卫生署对街市摊档的租务管理 (ii) 食物环境卫生署对街市摊档的规管
2018 年 10 月 18 日	公布以下两项调查的结果： (i) 有关房屋署就公共屋邨闲置空间的使用安排的主动调查 (ii) 有关运输署就青屿干线实施双向收费的安排欠妥善导致大塞车的投诉的全面调查
2018 年 10 月 19 日	新闻稿：申诉专员委任助理申诉专员
2018 年 11 月 7 日	宣布就渗水投诉调查联合办事处处理渗水投诉的成效展开主动调查
2018 年 11 月 14 日	公布有关民政事务总署及地政总署对在「认可殡葬区」外非法殡葬的规管的主动调查结果
2018 年 12 月 6 日	新闻稿：申诉专员欢迎法律改革委员会发表《档案法》和《公开资料》的公众咨询文件
2018 年 12 月 13 日	公布以下两项主动调查的结果： (i) 社会福利署对安老院服务的监管 (ii) 政府对未注册中成药产品的规管

新闻发布会及与传媒的联系（续）	
2019年1月31日	新闻稿：申诉专员发表二〇一八年工作简报
2019年2月11日	接受香港电台访问
2019年2月13日	接受 Now TV 访问
2019年2月14日	接受《香港 01》访问
2019年2月19日	公布以下两项主动调查的结果： (i) 政府对非华语学生的支援 (ii) 政府对香港大学邓志昂楼前两棵树的处理
2019年2月20日	接受《香港经济日报》访问
2019年2月21日	接受《东方日报》访问
2019年2月22日	接受《南华早报》访问
2019年2月26日	接受《苹果日报》访问
2019年2月27日	接受坚料网访问
2019年3月6日	接受众新闻访问
2019年3月7日	接受 OurTV.hk 访问
2019年3月9日	接受香港商业电台访问
2019年3月12日	公布以下两项主动调查的结果： (i) 政府当局对学童心理健康评估的跟进机制 (ii) 海事处就私人船只的系泊安排
2019年3月14日	接受《星岛日报》访问
2019年3月18日	接受无线电视访问
2019年3月19日	接受香港电台《香港家书》访问
2019年3月19日	接受凤凰卫视访问
2019年3月27日	接受《英文虎报》访问
2019年3月28日	传媒茶叙
2019年3月28日	接受香港电台《The Pulse》访问
2019年3月29日	接受新城财经台访问

为政府部门及公营机构举办讲座

6.4 本署经常需要与政府部门及公营机构接触沟通；他们的衷诚合作，有助我们顺利完成工作。为增进彼此了解，本署在年度内举办了共五次外展讲座，向公职人员讲解本署处理投诉的程序，并分享处理投诉的经验。



为政府部门举办讲座



为公营机构举办讲座

6.5 二〇一八年五月十八日，本人应律政司邀请在「调解会议 2018」上发表演说，向参加会议的专业人士讲述本署在制定《道歉条例》方面的角色。

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.6 我们非常感谢本署的顾问和参与「太平绅士协助推广计划」的多位太平绅士，有赖他们一贯的大力支持，本署得以有效地履行法定职能。遇到有个案涉及技术性的难题，本署会请教不同专业范畴的顾问，而他们会提供宝贵的意见。二〇一八年六月七日，我们与邮政署合办了一次研讨会，由该署为出席的顾问和太平绅士安排参观活动，向他们简介中央邮件中心的设备、前线邮政服务及邮件派递服务的程序。此外，邮政署讲述了近年面对的新挑战，与会者亦分享了对邮政署的服务、市民大众的需要，以及邮递服务趋势的意见。



有关邮政服务的研讨会

立法会议员

6.7 每年，申诉专员都会与立法会议员会面，简述本署最新的工作情况。本年度的会面于二〇一八年十二月七日举行，本人与出席的议员就公众关注的各项议题进行了有建设性的讨论。

申诉专员嘉许奖

6.8 本署每年颁发申诉专员嘉许奖予政府部门／公营机构及公职人员，表扬他们在处理投诉和服务市民方

面的出色表现。在本年度，我们增设了一个公营机构调解奖，以鼓励政府部门及公营机构采用调解的方式排解纠纷。颁奖典礼于二〇一八年十一月二日举行，渔农自然护理署获颁本年度大奖，另外两个获奖部门为香港海关及消防处。房屋署则获颁本年度增设的调解奖。此外，本署亦颁发奖项予 55 名公职人员，以嘉许他们为市民提供的卓越服务。



申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表 6b

二〇一八年得奖机构一览

渔农自然护理署（大奖）

消防处

香港海关

房屋署（调解奖）

图表 6c

二〇一八年得奖公职人员一览	
机构	得奖人数
效率促进组 1823	1
机场管理局	2
屋宇署	2
土木工程拓展署	2
公司注册处	1
消费者委员会	1
惩教署	1
香港海关	2
渠务署	2
机电工程署	1
环境保护署	1
地产代理监管局	2
消防处	1
食物环境卫生署	1
路政署	2
民政事务总署	2
香港金融管理局	1
医院管理局	2
房屋署	1
入境事务处	2
保险业监管局	1
司法机构	1
土地注册处	2
法律援助署	2
强制性公积金计划管理局	2
个人资料私隐专员公署	2
规划署	1
邮政署	2
证券及期货事务监察委员会	1
香港考试及评核局	2
工业贸易署	1
运输署	2
市区重建局	2
水务署	2
在职家庭及学生资助事务处	2

与海外机构的联系

6.9 本署与世界各地的申诉专员机构继续建立良好密切的联系。二〇一八年十月三十日，本人以亚洲申诉专员协会秘书长的身份，出席了在阿塞拜疆巴库举行的常务理事会会议，并在会上的互动讨论环节，与各常务理事会成员分享本人对香港的调解工作及制定《道歉条例》方面的看法。



在阿塞拜疆巴库举行的亚洲申诉专员协会常务理事会会议

6.10 二〇一八年四月三十日，本人以国际申诉专员协会澳大利西亚暨太平洋区（「澳太区」）区域理事长的身份，参加在美国纽约举行的国际申诉专员协会成立四十周年庆典。同年五月一至三日，本人亦出席了在加拿大多伦多举行的国际申诉专员协会常务理事会会议及澳太区常务理事会会议。

6.11 此外，本人与澳太区另外两位理事紧密合作，加强成员机构之间的联系，并为他们安排培训机会。二〇一八年十一月二十八至二十九日，主题为「促使各地政府为气候变化承担责任」的澳太区研讨会暨培训课程在新西兰奥克兰举行。本人亦主持了澳太区会员会议，与澳太区成员交流，并取得美满的成果。



在新西兰奥克兰举行的澳太区研讨会及会员会议

6.12 本署与澳门特别行政区廉政公署一直保持紧密联系。二〇一九年一月九日，本人与副专员及两名同事应邀访问澳门廉政公署，获澳门廉政专员张永春先生接待，双方交流在处理有关行政失当方面的投诉的做法。

6.13 在本年度，本署接待了共 24 个到访团体。我们一向乐意接待来自其他国家和地区的代表团体，既可与他们分享本署的经验，亦有助扩阔我们的视野及知识领域。本年度的访客一览表载于附件 13。



内地官员代表团到访本署

前瞻

6.14 本年度适逢本署成立三十周年，我们特意制备了一套纪念邮票，设计上采用了近年的年报封面及宣传活动。我们会继续努力与各持份者协作，促进公平、公正及高效的公共行政。



三十周年纪念邮票



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 活动一览



新闻发布会 (2018 年 10 月 18 日)



德国联邦议院呈请委员会代表团到访本署
(2018 年 10 月 25 日)



「香港邮政服务」研讨会 (2018 年 6 月 7 日)



出席五旬节靳茂生小学毕业典礼
(2018 年 7 月 7 日)



与传媒茶叙
(2018 年 7 月 17 日)



出席在美国纽约举行的国际申诉专员协会四十周年庆典，以及协会在加拿大多伦多举行的常务理事会会议



新闻发布会（2018年8月30日）



调解会议2018（2018年5月18日）



出席亚洲申诉专员协会在阿塞拜疆巴库举行的常务理事会会议（2018年10月30日）



新闻发布会
（2018年4月17日）



新闻发布会 (2018 年 12 月 13 日)



与传媒茶叙 (2019 年 3 月 28 日)



司法部副部长熊选国先生到访本署 (2019 年 3 月 26 日)



二〇一八年申诉专员嘉许奖颁奖典礼 (2018 年 11 月 2 日)



应邀出席香港中文大学崇基学院午餐会 (2019 年 2 月 15 日)



访问澳门廉政公署 (2019 年 1 月 9 日)



出席在新西兰奥克兰举行的澳大利亚暨太平洋区研讨会暨会员会议（2018年11月28至29日）



接受 Now TV 访问（2019年2月13日）



接受《香港01》访问（2019年2月14日）



接受香港电台访问（2019年2月11日）



申诉专员获同事致送精心手制的惜别礼物



附件

香港申诉专员年报 • 2019 年



《申诉专员条例》附表所列机构一览



条例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列机构中英文名称及简称

	中文名称	英文名称	简称
1.	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事务处	Immigration Department	ImmD
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地注册处	Land Registry	LR
5.	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工业贸易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司注册处	Companies Registry	CR
8.	公务及司法人员薪俸及服务条件 咨询委员会联合秘书处	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
9.	水务署	Water Supplies Department	WSD
10.	司法机构政务长辖下所有法院与 审裁处的登记处及行政办事处	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
11.	市区重建局	Urban Renewal Authority	URA
12.	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission	EOC
13.	民政事务总署	Home Affairs Department	HAD

	中文名称	英文名称	简称
14.	民航处	Civil Aviation Department	CAD
15.	民众安全服务处（政府部门）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民众安全服务队	Civil Aid Service	CAS
17.	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政总署	Lands Department	LandsD
19.	地产代理监管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive's Office	CEO
22.	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCD
23.	投资推广署	Invest Hong Kong	InvestHK
24.	社会福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	物业管理业监管局	Property Management Services Authority	PMSA
28.	知识产权署	Intellectual Property Department	IPD
29.	保险业监管局	Insurance Authority	IA
30.	屋宇署	Buildings Department	BD
31.	建筑署	Architectural Services Department	ArchSD
32.	律政司	Department of Justice	DoJ
33.	政府化验所	Government Laboratory	GovtLab
34.	政府物流服务署	Government Logistics Department	GLD
35.	政府飞行服务队	Government Flying Service	GFS
36.	政府产业署	Government Property Agency	GPA
37.	政府统计处	Census and Statistics Department	C&SD
38.	政府新闻处	Information Services Department	ISD
	政府总部	Government Secretariat	GS
39.	— 公务员事务局	— Civil Service Bureau	CSB
40.	— 民政事务局	— Home Affairs Bureau	HAB
41.	— 保安局	— Security Bureau	SB
42.	— 政制及内地事务局	— Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
43.	— 政务司司长私人办公室	— Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO
44.	— 政务司司长办公室	— Chief Secretary for Administration's Office	CSO
45.	— 食物及卫生局	— Food and Health Bureau	FHB
46.	— 财政司司长私人办公室	— Financial Secretary's Private Office	FSPO

	中文名称	英文名称	简称
47.	—财政司司长办公室	– Financial Secretary’s Office	FSO
48.	—财经事务及库务局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
49.	—商务及经济发展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
50.	—教育局	– Education Bureau	EDB
51.	—劳工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
52.	—发展局	– Development Bureau	DEVB
53.	—创新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
54.	—运输及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
55.	—环境局	– Environment Bureau	ENB
56.	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
57.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
58.	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
59.	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society	HKHS
60.	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority	HKHA
61.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
62.	香港海关	Customs and Excise Department	C&ED
63.	香港电台	Radio Television Hong Kong	RTHK
64.	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
65.	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
66.	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
67.	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department	RVD
68.	库务署	Treasury	Try
69.	消防处	Fire Services Department	FSD
70.	消费者委员会	Consumer Council	CC
71.	海事处	Marine Department	MD
72.	破产管理署	Official Receiver’s Office	ORO
73.	财务汇报局	Financial Reporting Council	FRC
74.	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
75.	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
76.	规划署	Planning Department	PlanD
77.	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority	OFCA
78.	劳工处	Labour Department	LD
79.	渠务署	Drainage Services Department	DSD

	中文名称	英文名称	简称
80.	税务局	Inland Revenue Department	IRD
81.	邮政署	Post Office	PO
82.	路政署	Highways Department	HyD
83.	运输署	Transport Department	TD
84.	雇员再培训局	Employees Retraining Board	ERB
85.	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
86.	审计署	Audit Commission	Aud
87.	机场管理局	Airport Authority	AA
88.	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
89.	卫生署	Department of Health	DH
90.	选举事务处	Registration and Electoral Office	REO
91.	环境保护署	Environmental Protection Department	EPD
92.	职业训练局	Vocational Training Council	VTC
93.	医院管理局	Hospital Authority	HA
94.	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
95.	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service	AMS
96.	惩教署	Correctional Services Department	CSD
97.	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission	SFC
98.	竞争事务委员会	Competition Commission	ComC

条例（第397章）附表1第II部所列机构中英文名称及简称

	中文名称	英文名称	简称
1.	公务员叙用委员会秘书处	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警务处	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

对投诉不予跟进或不展开调查的情况



不受申诉专员调查的行动－ 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份回购守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制－ 香港法例第 397 章第 10(1) 条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况－ 香港法例第 397 章第 10(2) 条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

个案数字

	报告年度 ¹				
	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19
查询	12,940	12,159	11,564	11,424	10,403
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	6,241	6,112	5,732	5,587	5,808
– 接到的投诉	5,339[428]	5,244[213]	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]
– 由上年度转入	902	868	870	758	817
(b) 已完成的投诉个案	5,373[472]	5,242[224]	4,974[74]	4,770[61]	4,838[353]
已跟进并终结	3,025[203]	3,100[205]	2,907[40]	2,724[52]	2,912[344]
– 经查讯后终结 ²	2,573[78]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]
– 经全面调查后终结 ³	314[125]	226[30]	218[24]	195[15]	205[18]
– 经调解后终结 ⁴	138	134	133	237	205
经评审并终结	2,348[269]	2,142[19]	2,067[34]	2,046[9]	1,926[9]
– 缺乏充分理据跟进 ⁵	1,091[1]	1,187[4]	1,102	1,099	1,037[9]
– 受条例所限不得调查 ⁶	1,257[268]	955[15]	965[34]	947[9]	889
(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b) / (a)	86.1%	85.8%	86.8%	85.4%	83.3%
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	868	870	758	817	970
已完成的主动调查数目	7	8	11	12	12

注 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

注 2. 根据《申诉专员条例》第 11A 条跟进的一般性质的个案。

注 3. 根据《申诉专员条例》第 12 条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注 4. 根据《申诉专员条例》第 11B 条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

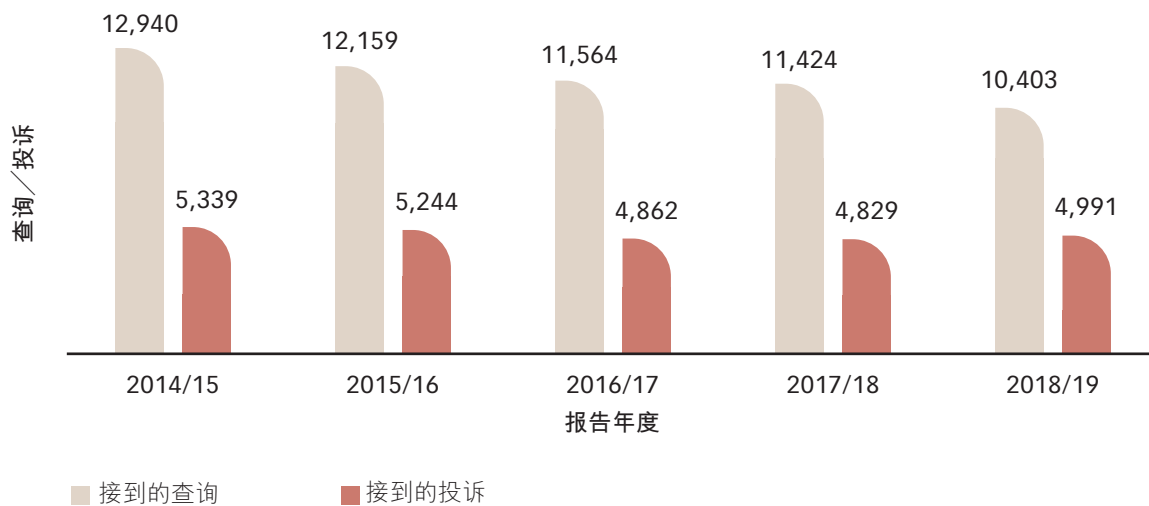
注 5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。

注 6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

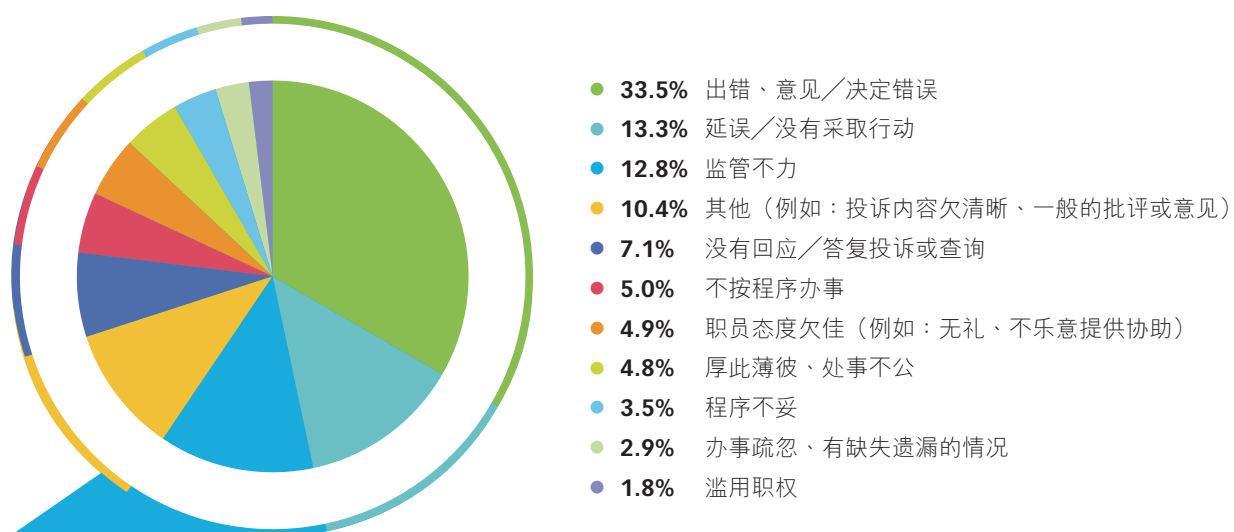
[] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅「用语词汇」

接到的查询／投诉数目



已处理的投诉个案性质



接到的查询／投诉分布情况

(所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件 1。)

机构		查询数目	投诉数目
渔农自然护理署	(AFCD)	43	57[7]
机场管理局	(AA)	12	13
建筑署	(ArchSD)	20	17
医疗辅助队	(AMS)	4	4
屋宇署	(BD)	466	295[3]
政府统计处	(C&SD)	0	2
民众安全服务处	(CAS)	1	3
民航处	(CAD)	2	3
土木工程拓展署	(CEDD)	6	20
公司注册处	(CR)	19	10
竞争事务委员会	(ComC)	2	4
消费者委员会	(CC)	30	19
惩教署	(CSD)	30	104
香港海关	(C&ED)	61	52
卫生署	(DH)	73	72
律政司	(DoJ)	13	21
渠务署	(DSD)	13	13
机电工程署	(EMSD)	33	18
雇员再培训局	(ERB)	6	3
环境保护署	(EPD)	49	46
平等机会委员会	(EOC)	21	31
地产代理监管局	(EAA)	18	172[150]
消防处	(FSD)	55	47
食物环境卫生署	(FEHD)	731	485
行政长官办公室总务室	(CEO)	5	7
政府化验所	(GovtLab)	0	1
政府物流服务署	(GLD)	0	4
政府产业署	(GPA)	3	6
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CSO)	9	3
– 公务员事务局	(CSB)	16	13
– 商务及经济发展局	(CEDB)	2	0
– 政制及内地事务局	(CMAB)	1	4
– 发展局	(DEVB)	14	9
– 教育局	(EDB)	81	83[4]

机构		查询数目	投诉数目
– 环境局	(ENB)	1	0
– 财政司司长办公室	(FSO)	4	1
– 财经事务及库务局	(FSTB)	2	5
– 食物及卫生局	(FHB)	4	5
– 民政事务局	(HAB)	3	7
– 创新及科技局	(ITB)	55	37
– 劳工及福利局	(LWB)	8	7
– 保安局	(SB)	5	9
– 运输及房屋局	(THB)	14	28
路政署	(HyD)	48	71[3]
民政事务总署	(HAD)	81	88[1]
香港艺术发展局	(HKADC)	3	0
香港房屋委员会	(HKHA)	15	11
香港房屋协会	(HKHS)	42	33
香港金融管理局	(HKMA)	36	24
香港天文台	(HKO)	5	2
香港警务处	(HKPF)	290	161
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	1	2
医院管理局	(HA)	333	171
房屋署	(HD)	838	570
入境事务处	(ImmD)	145	113
廉政公署	(ICAC)	19	6
政府新闻处	(ISD)	3	0
税务局	(IRD)	87	74
保险业监管局	(IA)	15	11
知识产权署	(IPD)	1	2
投资推广署	(InvestHK)	0	2
司法机构政务长	(JA)	66	57
劳工处	(LD)	96	60
土地注册处	(LR)	3	3
地政总署	(LandsD)	204	278
法律援助署	(LAD)	95	49
立法会秘书处	(LCS)	3	3
康乐及文化事务署	(LCSD)	168	198
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	19	14

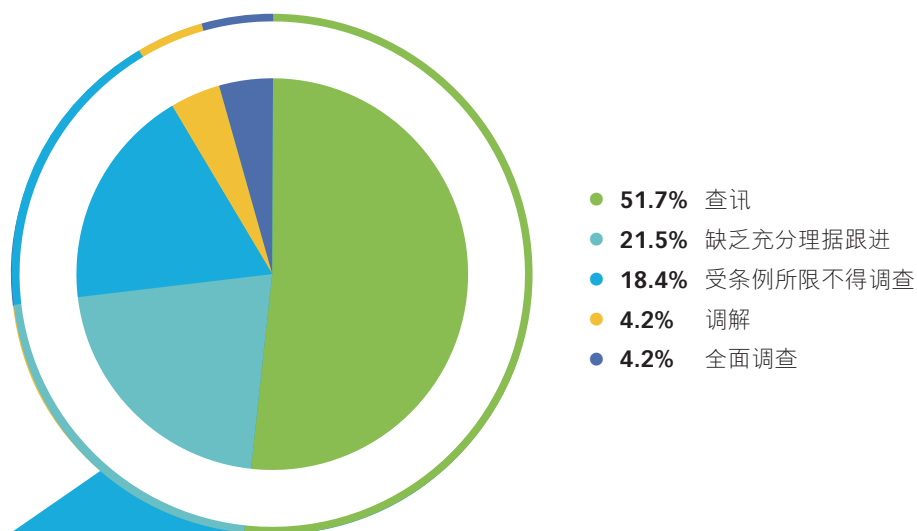
机构		查询数目	投诉数目
海事处	(MD)	14	10
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	25	19
破产管理署	(ORO)	23	10
规划署	(PlanD)	10	16
邮政署	(PO)	73	74
个人资料私隐专员	(PCPD)	12	11
物业管理业监管局	(PMSA)	1	0
香港电台	(RTHK)	6	10
差饷物业估价署	(RVD)	27	19
选举事务处	(REO)	6	7
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	14	13
社会福利署	(SWD)	342	162
香港考试及评核局	(HKEAA)	10	10
工业贸易署	(TID)	4	3
运输署	(TD)	193	262[17]
库务署	(Try)	6	4
市区重建局	(URA)	15	21[9]
职业训练局	(VTC)	8	8
水务署	(WSD)	118	93
西九文化区管理局	(WKCDA)	1	1
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	67	39
合计		5,526	4,535

注 1. 上表所列的查询及投诉总数与附件 3.1 的数字 (查询：10,403 宗、投诉：4,991 宗) 有差别，原因是不属《申诉专员条例》附表 1 所列机构的查询／投诉数字，并无列入上表中。

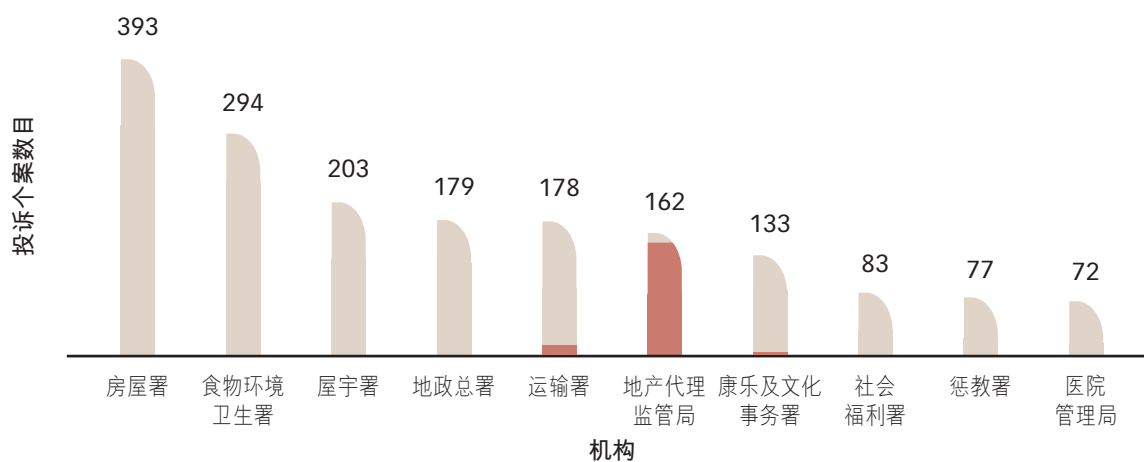
注 2. 《申诉专员条例》附表 1 所列，但本年度内没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本附件内。

[] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

已完成的投诉个案分布情况： 4,838 宗



已跟进并终结的投诉个案： 最多人投诉的十个机构

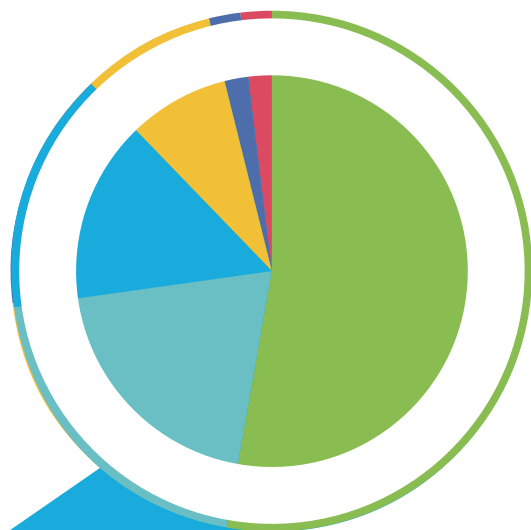


注1. 「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注2. 最多人投诉的十个机构占本署已跟进并终结的2,912宗投诉个案的60.9%。

注3. 表示同类主题投诉。

经全面调查后终结的投诉个案结果： 205宗



- 52.7% 不成立
- 20.0% 部分成立
- 15.0% 投诉不成立，但机构另有缺失
- 8.3% 成立
- 2.0% 未有定论
- 2.0% 投诉已撤回／中止调查

经全面调查后确定的行政失当类别



- 38.5% 出错、意见／决定错误
- 15.6% 不按程序办事
- 13.6% 延误／没有采取行动
- 13.6% 监管不力
- 7.3% 没有回应／答复投诉或查询
- 5.2% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 3.1% 程序不妥
- 2.1% 滥用职权
- 1.0% 厚此薄彼、处事不公

以查讯方式终结的投诉个案结果

(所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。)

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
渔农自然护理署	(AFCD)	28	2
机场管理局	(AA)	6	1
建筑署	(ArchSD)	3	2
屋宇署	(BD)	168	35
民航处	(CAD)	2	1
土木工程拓展署	(CEDD)	7	0
竞争事务委员会	(ComC)	3	3
公司注册处	(CR)	3	0
消费者委员会	(CC)	5	1
惩教署	(CSD)	74	0
政府统计处	(C&SD)	1	0
香港海关	(C&ED)	20	2
卫生署	(DH)	34	5
律政司	(DoJ)	6	3
渠务署	(DSD)	7	0
机电工程署	(EMSD)	12	1
环境保护署	(EPD)	24	2
平等机会委员会	(EOC)	15	2
地产代理监管局	(EAA)	162	0
消防处	(FSD)	24	0
食物环境卫生署	(FEHD)	234	45
行政长官办公室总务室	(CEO)	4	0
政府产业署	(GPA)	2	0
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CSO)	4	0
– 公务员事务局	(CSB)	3	1
– 商务及经济发展局	(CEDB)	1	0
– 政制及内地事务局	(CMAB)	3	0
– 发展局	(DEVB)	8	1
– 教育局	(EDB)	38	2
– 财政司司长办公室	(FSO)	1	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	2	0

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
– 食物及卫生局	(FHB)	2	1
– 民政事务局	(HAB)	4	0
– 创新及科技局	(ITB)	20	4
– 劳工及福利局	(LWB)	5	0
– 保安局	(SB)	2	0
– 运输及房屋局	(THB)	14	2
路政署	(HyD)	32	3
民政事务总署	(HAD)	51	3
香港房屋委员会	(HKHA)	8	0
香港房屋协会	(HKHS)	19	2
香港金融管理局	(HKMA)	16	1
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警务处	(HKPF)	19	3
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	1	0
医院管理局	(HA)	68	20
房屋署	(HD)	322	36
入境事务处	(ImmD)	58	4
廉政公署	(ICAC)	1	0
税务局	(IRD)	32	11
保险业监管局	(IA)	5	0
知识产权署	(IPD)	2	0
司法机构政务长	(JA)	23	5
劳工处	(LD)	22	2
土地注册处	(LR)	3	1
地政总署	(LandsD)	164	25
法律援助署	(LAD)	27	4
立法会秘书处	(LCS)	1	0
康乐及文化事务署	(LCSD)	113	16
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	7	2
海事处	(MD)	8	1
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	12	1
破产管理署	(ORO)	5	0

机构	投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
其他机构	162	0
规划署 (PlanD)	9	0
邮政署 (PO)	49	13
个人资料私隐专员 (PCPD)	6	4
香港电台 (RTHK)	1	0
差饷物业估价署 (RVD)	6	2
选举事务处 (REO)	5	1
证券及期货事务监察委员会 (SFC)	5	1
社会福利署 (SWD)	67	10
香港考试及评核局 (HKEAA)	5	0
运输署 (TD)	150	28
市区重建局 (URA)	3	0
职业训练局 (VTC)	3	0
水务署 (WSD)	49	9
在职家庭及学生资助事务处 (WFSFAA)	11	2
合计	2,502	326

注 1. 「其他机构」是指不在《申诉专员条例》附表 1 内的机构。

注 2. 《申诉专员条例》附表 1 所列，但本年度内没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本附件内。

履行服务承诺的统计数字

(A) 查询

	回复时间		
	即时	30 分钟内	30 分钟后
亲临本署或电话查询	9,999 (100.0%)	0	0
书面查询	5 个工作日内	6 至 10 个工作日	10 个工作天后
	398 (98.5%)	5 (1.2%)	1 (0.3%)

(B) 投诉 *

	回复时间	
	5 个工作日内	5 个工作天后
发出认收函件	4,508 (99.3%)	33 (0.7%)

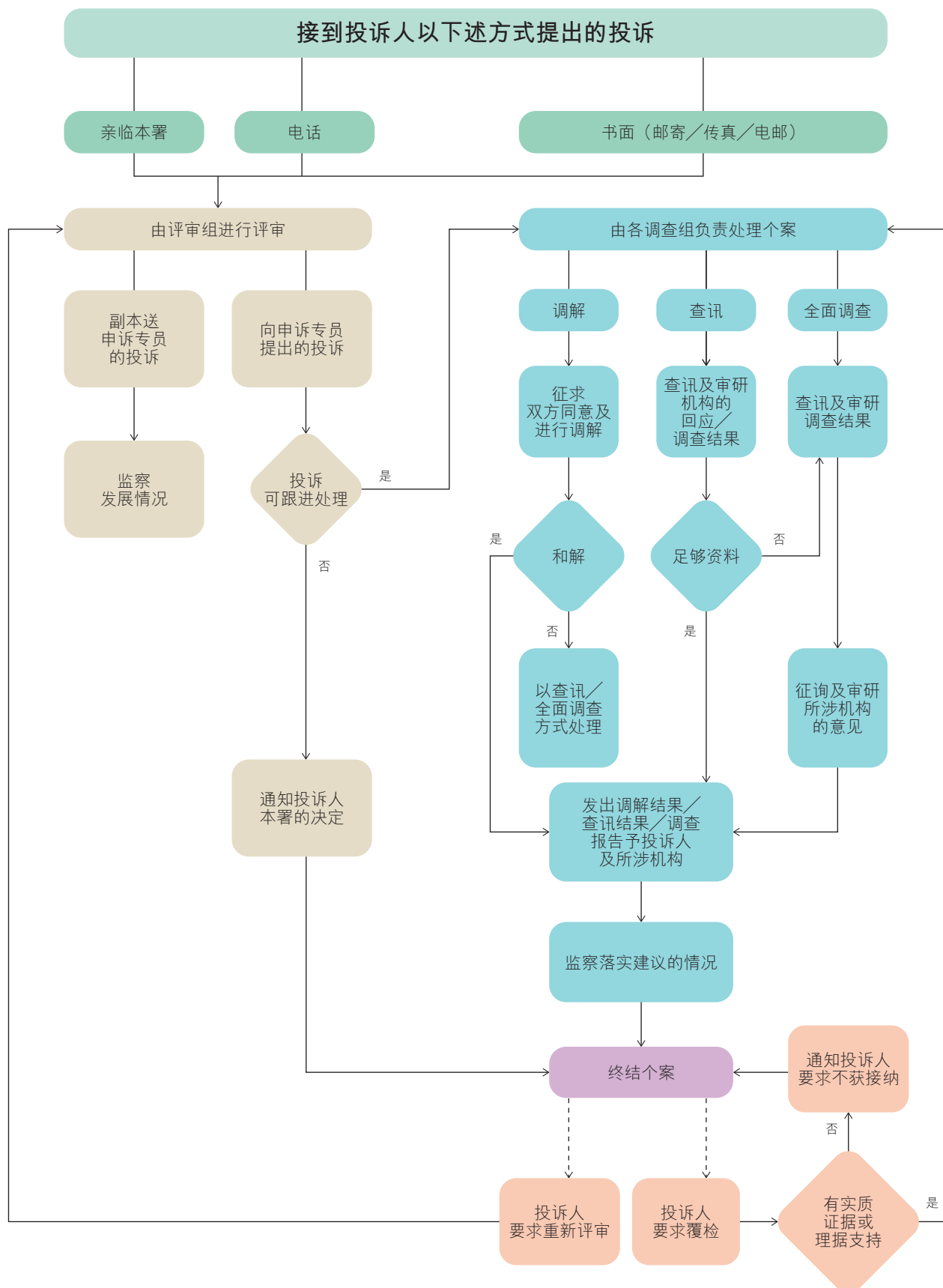
* 不包括无须或实际上无法认收的个案

	不在本署职权范围内或受条例所限 不得调查的个案			其他个案		
	10 个 工作天内	11 至 15 个 工作天	15 个 工作天后	3 个月内	3 至 6 个月	6 个月后
终结的个案	871 (98.0%)	18 (2.0%)	0	3,388 (85.8%)	539 (13.6%)	22 (0.6%)
目标	不少于 70%	不多于 30%	—	不少于 60%	不多于 40%	—

(C) 外展讲座

	回复时间	
	10 个工作日内	10 个工作天后
邀请本署人员主持讲座	5 (100.0%)	0

处理投诉流程图



已完成的主动调查报告索引

主动调查报告	
OMB/DI/391	入境事务处对逾期未办理出生登记个案的跟进
OMB/DI/398	社会福利署对安老院服务的监管
OMB/DI/402	政府对未注册中成药产品的规管
OMB/DI/403	食物环境卫生署对街市摊档的租务管理
OMB/DI/411	政府当局对学童心理健康评估的跟进机制
OMB/DI/413	房屋署就公共屋邨闲置空间的使用安排
OMB/DI/414	政府部门如何处理冷气机滴水问题
OMB/DI/416	食物环境卫生署对街市摊档的规管
OMB/DI/417	民政事务总署及地政总署对在「认可殡葬区」外非法殡葬的规管
OMB/DI/418	海事处就私人船只的系泊安排
OMB/DI/422	政府对非华语学生的支援
OMB/DI/423	政府对香港大学邓志昂楼前两棵树的处理

主动调查报告摘要选录

(调查报告摘要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。)



卫生署 (DH) 及教育局 (EDB)

个案编号：OMB/DI/411

政府当局对学童心理健康评估的跟进机制

(调查宣布日期：二〇一七年四月三日；完成日期：二〇一九年三月八日；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览)

背景

为保障学童的生理和心理健康，卫生署设立「学生健康服务计划」，让学童于每学年在该署辖下的学生健康服务中心（「中心」）接受一次为配合其成长阶段的健康评估服务，包括心理健康评估。

本署调查所得及评论

2. 这次主动调查揭示，主责部门在推行「学生健康服务计划」上，有以下三方面不足。

一、未有采取针对性措施提高学童偏低的出席率

未有针对性探讨学童缺席周年检查的原因

3. 在过去数年，出席周年检查的学童人数只占已登记人数约六成半，中学生的出席率更低至五成。但卫生署却一直未有针对性探讨学童缺席的原因。使用率

未如理想，不单影响计划实际成效，更有浪费资源之嫌。

未有向学校和教育局提供学生出席周年检查的情况

4. 现时，卫生署不会通知学校／教育局有关学童出席周年检查的情况。本署认为，卫生署应向学校发放其学生出席率的相关资料，以及向教育局发放每间学校的整体出席率。教育局若发现有学校的出席率持续偏低，便应向学校了解，共同寻求改善方法。

计划的吸引力有待提高

5. 卫生署可考虑在其网上服务提供更多有关学童的基本健康资讯和医疗记录（例如疫苗注射记录），让「学生健康服务计划」成为学童的「个人成长体格／健康记录」，以增加计划的吸引力，从而提高学童的出席率。

二、未有采取足够措施确保家长知悉其子女的检查结果

未能有效通知没有出席子女周年检查的家长其子女的检查结果

6. 本署调查发现，不少学童在进行周年检查时，均没有家长陪同。若学童没有家长陪同出席，但被评估为有心理健康问题需要家长关注，中心亦只会将其检查报告交给学童，以转交给家长。然而，本署关注年幼的学童是否能胜任向父母准确地传达医护人员的解释和建议。卫生署应探讨一些较可靠的方法，以通知家长其子女的检查结果。

心理健康检查报告未能具体反映学童的检查结果

7. 中心为学童所准备的「个人健康检查结果及建议」报告，只包含一些概括性的健康建议，例如「培养良好嗜好」，未有详细说明学童的任何问题或需注意的事项。本署认为，卫生署应检讨该报告的内容，较具体地列出学童的问题和原因。

三、未有全面跟进获转介学童个案

「下年检视」的做法不可取

8. 根据现行做法，若中心认为学童有心理健康问题需再作跟进，便会按个案性质转介到不同的专科／机构。个案一经转介后，中心便会暂停跟进，直至下周年检查时才再检视。然而，卫生署的数据显示，不少获转介学童曾缺席下周年的检查。在此情况下，中心根本无法得知那些学童的情况。

9. 在本署展开调查后，卫生署与医院管理局（「医管局」）在四间中心试行先导计划，加强对获转介到医管局精神科专科的学童的支援。本署认为，若中心发现有获转介学童缺席下周年的检查，便应主动跟进和提供协助。

与获转介机构沟通不足

10. 现时，获转介机构在接获中心转介个案后，只有小部分会向中心提供有关获转介学童的最新情况。本署认为，卫生署应考虑设立提示系统，主动提醒获转介机构需适时更新跟进个案情况。

须加强统计和善用有关学童心理健康的资讯

11. 本署认为，「学生健康服务计划」作为现时本港覆盖最全面的学童健康服务，卫生署应充分利用这个蕴藏丰富数据的资料库，以协助政府制定适当的政策及资源调配。

建议

12. 鉴于以上所述，申诉专员向卫生署及教育局提出以下改善建议：

卫生署及教育局

- (1) 卫生署向学校和教育局提供学童出席周年检查的情况。教育局应留意并协助出席率偏低的学校，共同寻求改善出席率的方法；

卫生署

- (2) 收集学童缺席周年检查的原因，以制定针对性措施提高学童出席率；
- (3) 在网上提供更多有关学童的健康资讯和医疗记录；
- (4) 在网上加入让家长填写子女心理健康问卷的功能；
- (5) 检视「个人健康检查结果及建议」的内容；
- (6) 密切监察与医管局试行加强支援获转介学童的先导计划之成效，并尽快将该新措施应用于所有中心；
- (7) 若发现有获转介学童缺席下周年的检查，应主动联络学童／家长；
- (8) 考虑设立提示系统，定时提醒获转介机构更新跟进情况；以及
- (9) 加强搜集及统计有关学童心理健康情况的资讯。



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB/DI/403

食物环境卫生署对街市摊档的租务管理

(调查宣布日期：二〇一六年一月七日；完成日期：二〇一八年八月二十四日；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览)

背景

由食物环境卫生署（「食环署」）管理的公众街市共有 99 个。街市内摊档的承租率达 90%。然而，实际情况是，摊档闲置的问题严重。有不少摊档不营业，或只用作贮物，没有向市民售卖食物或用品。

本署调查所得

2. 本署在这项主动调查中发现，食环署对街市摊档的租务管理有以下五项相关不足。

一、摊档的租金水平低和差距大，造成不公平竞争的营商环境

3. 街市摊档透过不同途径承租。有摊档是由过往的流动小贩以极低的优惠租金承租，一直维持至今。另有摊档可以低于差餉物业估价署所订的市场参考租金作底价竞投。因此，摊档之间的租金差异可以很大。有个案显示，同一街市的摊档之间的租金差距可高达 90 倍，但货品的售价相若。换言之，廉租的利益并无惠及消费者。

4. 本署认为，食环署应全面制订一个循序渐进而有效的租金调整机制，以解决有关街市摊档租金的问题，从而达致更健康、具公平竞争的营商环境。

二、承租人可自动续租摊档，减少了其他人士承租摊档的机会

5. 根据现时的制度，如承租人在摊档租约期满后欲继续承租摊档，食环署一般都会批准，不会把摊档重新开放作公开竞投。如此的自动续租制度会减少了其他人士参与竞投摊档的机会，或会削弱承租人进步的原动力，继而影响整体街市的市场竞争力。食环署应检讨这个永久续租的制度。

三、大部分摊档仍可继承，影响摊档经营权的开放

6. 现时适用于公众街市摊档的租约文本有四款。其中三款订明，承租人如在租约期内身故，其指定承继人或直系亲属可向食环署申请继承摊档租约。本署认为，这项条款影响了摊档经营权的开放。食环署应设立资料库，以备存获批准的继承申请，从而评估继承摊档制度对开放摊档经营权的实质影响。该署亦应重新检视处理摊档继承申请的做法，探讨是否应该因应时代改变而作出适当的调整。

四、不限租赁摊档数目，助长滥用情况及减少市民购物点的选择

7. 食环署对每名承租人可租赁的摊档数目不设任何限制。个别承租人有机会在同一街市内承租多个位置相近，甚或售卖同类货品的摊档。有例子反映，有承租人租赁多达 23 个摊档只用作贮货；另有两名承租人将街市内 45% 的湿货摊档全用作经营花卉生意。有关做法已造成滥用摊档的情况，并减少市民购物的选择。

五、「冻结摊档」闲置多年，严重浪费公共资源

8. 全港约 8% 的公众街市摊档被食环署冻结出租以拨留作指定用途，包括因应个别街市进行较大规模的工程而暂时冻结出租，以迁置受工程影响的摊档。部分摊档被冻结出租长达 23 年。有例子反映，食环署由于承租人反对迁置摊档，以致未能顺利在个别街市进行改善工程。但事实上，有三款租约文本皆订明，政府若在街市进行保养、修理或改善工程，承租人须按政府的要求关闭／迁置摊档。本署认为，假如承租人无理拒绝迁置摊档，该署实有责任按照租约条款作出执管，以免浪费公共资源。

本署的建议

9. 申诉专员建议食环署：

- (1) 检讨以低于市场参考租金作底价的竞投模式；
- (2) 全面制订有效的租金调整机制；
- (3) 检讨现行的续租制度，让公众有更多机会参与竞投摊档，同时对表现良好的现有档户给予较优先考虑；
- (4) 设立资料库备存关于继承摊档申请的资料，并重新检视处理摊档继承申请的做法；
- (5) 按个别街市的实际情况，就每名承租人租赁摊档的数目设定一个合理的上限；
- (6) 在所有摊档租约文本中引入相同条款，厘清政府在公众街市进行工程的权责，以及对承租人的要求和规定。



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB/DI/416

食物环境卫生署对街市摊档的规管

(调查宣布日期：二〇一六年一月七日；完成日期：二〇一八年八月二十四日；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览)

背景

近年，本署不时接获市民投诉食物环境卫生署（「食环署」）管理的公众街市摊档违规严重，不少问题已存在多年，或重复发生。

本署调查所得

2. 公众街市的档户须遵守相关法例及租约条款。摊档如在任何 12 个月内违反法例被定罪四次，或在任何六个月内因违反租约而收到了三封警告信后第四次违反租约，食环署有权终止其租约。

3. 在这项主动调查中，本署发现街市摊档有四类常见的违规问题，以及食环署在执管方面之不足。

问题（一）：占用公共通道

4. 法例和租约均有订明，档户不得占用公共通道。大部分公众街市均在摊档范围前面或侧面划上黄线或设置陈列台作为界线；档户如在界线外摆放货物，便属违规。

5. 然而，食环署的执管宽松，令档户习非成是。有个案显示，食环署人员连续多月向档户差不多每日都发出两次口头警告，但档户仍然违规占用街市的公共通道。

问题（二）：改变摊档用途

6. 租约订明，档户未经许可，不得将摊档作指定用途以外的其他用途。法例亦订明，档户不得自行更改摊档或其固定附着物或装置。

7. 有档户将原本售卖食物的摊档改装成办公室、冷藏库及工场，但前线人员对如此显而易见的违规情况却视如不见。有档户把摊档的一小部分用作展示货品及／或摆放了柜台，食环署便轻易接纳其违规事项已被纠正。此外，有档户在改变摊档用途时涉及违例改动摊档装置（如接驳电源或搭建天花层板），该署人员亦未有跟进。

问题（三）：营业时间不足

8. 租约订明，除非获政府书面同意，档户不得在一个月内停止或暂停营业七天或以上。有个案显示，食环署未有对多个营业日数低于租约规定的摊档进行执管。此外，该署亦未有就摊档佯装营业的情况（例如：只在摊档外陈列少量货物，没有人售货）制订执管指引；以及未有处理因一人可承租多个摊档而引发营业时间不足的问题。

9. 现时，租约没有规定摊档每日营业的时数。食环署曾拟于租约加入条款，规定摊档每日营业时数，但因档户有强烈意见而未有实施。本署认为，该署应继续探讨把该条款纳入租约的可行性，并须根治档户承租摊档但不营业的问题。

问题（四）：转租摊档

10. 租约订明，承租人不得把摊档转租他人。此外，承租人如授权第三者协助在其摊档营业，必须先向政府登记。然而，由于食环署没有限制每个摊档的登记助手数目及身份，摊档承租人可轻易把摊档转租给他人，而后者则假借档户助手名义在摊档营业，这形成了机制上的漏洞。

11. 食环署主要查核商业登记证的登记人名称以确定摊档有否被转租给他人营业。但在四款公众街市摊档租约文本中，有两款并无规定档户须在摊档展示商业登记证，这令前线人员在日常巡察时难以作出查核。

总结

12. 综合以上所述，本署认为，食环署对公众街市摊档的规管有以下不足：

- (1) 巡查粗疏，未能有效督促档户遵守规例；
- (2) 主动跟进不足，令违规情况持续；
- (3) 执管宽松，难起阻吓作用；
- (4) 未有就所有违例／违约事项作出执管；
- (5) 对街市管理承办商监管不足，难有效规管档户。

本署的建议

13. 申诉专员建议食环署：

整体建议

- (1) 就前线人员每日须巡查的项目重新订定合理的巡查频次，并加强对前线人员的监察；
- (2) 严格训示街市各级管理人员，务须主动打击及持续跟进街市摊档的各项违规问题；
- (3) 全面检讨本身及承办商人员的工作模式，并要求他们严谨巡查及跟进长期及／或严重违规的档户，以及务须按照既定执管标准行事；
- (4) 加强监督及提示街市各级管理人员，就摊档的所有违规行为作全面执管；

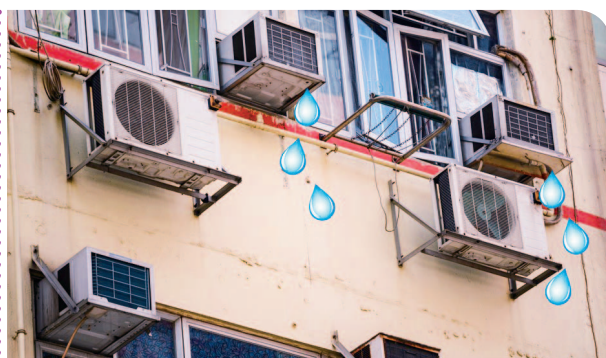
针对相关违规行为的建议

营业时间不足

- (5) 继续研究把每日最低营业时数纳入租约条款的可行性；
- (6) 探究摊档长期休业的原因并制订对策；

转租摊档

- (7) 检讨登记助手制度，考虑就登记助手的身份订立适当的条件和限制；
- (8) 将摊档须展示商业登记证的条款纳入所有摊档租约。



食物环境卫生署 (FEHD) 及屋宇署 (BD)

个案编号：OMB/DI/414

政府部门如何处理冷气机滴水问题

(调查宣布日期：二〇一七年九月十五日；完成日期：二〇一八年四月十一日；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览)

背景

本署每年接获多宗有关食物环境卫生署（「食环署」）没有妥善跟进冷气机滴水问题的投诉。

本署调查所得、评论及建议

食环署方面

2. 本署这项主动调查发现，食环署在处理冷气机滴水投诉方面有五项不足之处。

一、发出「妨碍事故通知」后，不一定覆查冷气机情况

3. 食环署在调查／覆查冷气机滴水个案期间，一旦天气转凉，住户暂停使用冷气机，该署便不会进入涉事住户的单位进行冷气机测试，而个案亦也就不了了之。但到夏季再临时，冷气机滴水问题又重现，投诉人须重新作出投诉，该署又须重头进行调查。如此情况周而复始，问题挥之不去，可能多年未获彻底解决。

二、没有就冷气机测试应持续多久订定标准

4. 食环署没有就冷气机测试应持续多久订定标准。

5. 本署认为，尽管冷气机测试所需的时间或会因情况而异，但食环署仍应就测试时间多久订定合理标准，令测试结果较准确、更具说服力。若冷气机在测试开始后短时间内便出现滴水，测试自然无须继续；否则，食环署职员便理应持续进行测试（例如至 30 分钟）。职员如在评估个案的情况后，认为需要更长时间观察测试结果，亦当可进一步延长测试时间。

三、没有按投诉人所提供滴水时段的资料集中进行巡查

6. 有个案显示，食环署没有依据投诉人所述滴水出现的时段进行巡查，结果看不到有冷气机滴水。这不单费时失事，徒劳无功，亦不符合食环署本身的工作指引。

四、在发出「预约通知」后，没有按照工作指引跟进

7. 另有个案显示，食环署不按照工作指引行事，未有在发出「预约通知」后适时作出跟进，尽快进入涉嫌有冷气机滴水的单位测试冷气机，以确定冷气机有否滴水。

五、没有妥善记录视察所得

8. 亦有个案显示，食环署职员在视察后，没有记录他们有否进行冷气机测试，这不单是巡查人员疏忽，其上司及管理层也须负责。

9. 申诉专员给食环署的改善建议包括：

- (1) 在调查／覆查冷气机滴水个案期间，除非在有关单位外围已清楚观察到该单位的冷气机滴水，否则务须进入单位进行冷气机测试；
- (2) 就于夏末秋初仍未完成的个案，务须继续调查，以免在翌年夏季来临时投诉人须一再投诉，以及该署须耗用资源重新展开调查；
- (3) 订定冷气机测试应持续多久的合理标准，让职员有所依循；
- (4) 灵活调派人手，尽量于投诉人所指的滴水时段进行巡查，并提示职员须严格按照工作指引跟进投诉；以及
- (5) 在其「投诉管理资讯系统」制备表格供职员记录视察所得，以及探讨透过该系统提升跟进冷气机滴水投诉的效率。

屋宇署方面

10. 本署亦知悉，若大厦装设了冷气机中央去水管（「中央去水管」），冷气机滴水问题便可根治。目前，没有法例规定大厦必须装设中央去水管，而较旧的大厦一般都没有装设中央去水管。因此，本署于这项主动调查亦研究了屋宇署可否引入措施，促使／鼓励大厦在大维修时安装中央去水管。

11. 屋宇署同意，在进行楼宇外墙维修时装设中央去水管，是合适的时机及合乎经济效益。

12. 申诉专员建议屋宇署：

- (1) 透过其「楼宇安全贷款计划」促使／鼓励大厦业主在大维修时安装中央去水管；以及
- (2) 发出《作业备考》，提示认可人士在参与安排楼宇外墙维修工程时，建议业主藉此机会装设中央去水管。



食物及卫生局 (FHB) 及卫生署 (DH)

个案编号：OMB/DI/402

政府对未注册中成药产品的规管

（调查宣布日期：二〇一七年六月八日；完成日期：二〇一八年十二月十日；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览）

背景

自二〇〇三年《中医药条例》有关中成药注册部分生效以来，只有小部分申请的中成药获发「中成药注册证明书」。与此同时，市面充斥着声称保健食品，成分主要属中药，而当加入了如小麦、矿物质等非中药成分，便无须按法例注册已可在市面出售，令人关注到这些「中药保健食品」的品质及安全性。

本署调查所得

2. 本署的调查发现，食物及卫生局（「食卫局」）及卫生署有四方面不足。

一、法例定义造成监管漏洞

3. 《中医药条例》中有关中成药的定义加入了「纯粹」的字眼，造成规管上的漏洞。本署曾比较市面上多款注册的中成药，以及名称相类似但无须注册的「中药保健食品」，发现只要有关食品加入了少许非中成药的成分（如葡萄籽），即使其名称与注册中成药的名称一样，成分大部分一样，声称的药效一样，甚至同一生产商，则不论其成分及药效，均完全不受《中医药条例》规管。令人忧虑的是部分保健食品含有《中医药条例》附表1所列毒性较强的中药材，有可能对市民的健康构成威胁。

4. 政府认同有需要加强对中药保健食品的规管。香港中医药管理委员会（「管委会」）辖下的中药组已成立一个专责小组，就修订中成药的定义（包括其涵盖的范围）作全面审视并提供意见。

二、注册制度进展缓慢

5. 现时针对中成药产品有三种注册证明书／通知书：(1)「中成药注册证明书」（「HKC」）；(2)「确认中成药过渡性注册通知书」（「HKP」）；以及(3)「确认中成药注册（非过渡性）申请通知书」（「HKNT」）。HKP及HKNT原为过渡安排的注册制度，自二〇一〇年中成药必须注册的条文实施以来，已「过渡」了八年。然而，截至二〇一八年六月三十日，在超过18,000宗中成药注册的申请中，只有不足一成能成功注册为HKC，超过三分一仍然为临时注册（即HKP或HKNT）。就HKP而言，只有于一九九九年三月一日或之前在香港制造、销售或为销售而供应的中成药，才可获HKP。换言之，市面上大部分持有HKP的产品最少已售卖近二十年，但仍未获正式注册。

6. 本署认为，大量HKP及HKNT个案「长期过渡」，反映政府对HKP及HKNT的未来路向没有定下一个清晰明确的目标及时间表。

三、对中成药生产商的支援配套不足、与业界沟通不足

7. 业界对于现时的规管制度及注册要求有很多意见，包括合资格的化验所不多、注册要求严苛、成本高昂等。虽然卫生署已采取一系列措施向业界提供支援，但业界普遍认为政府在提供技术支援方面仍然不足。如果政府不正视这问题，将窒碍中成药的长远发展。

四、应考虑设立中药师认证制度

8. 虽然香港多间大学均设有相关的中药学课程，但中药师并未列为专业资格，香港现时亦没有就中药师设立注册或认证制度。邻近的澳门亦将新增中药师注册制度，确立中药师的合法地位及专业认受性，发展比香港走得更前。

9. 另一方面，现时仍有六千多宗正在处理的HKP转为HKC的申请，政府实有需要就加快处理中成药的注册申请而检讨人手安排。

总结

10. 订立《中医药条例》的初衷，就是要防止未注册中成药充斥市场，危害市民健康。遗憾的是，政府由通过立法（一九九九年七月）至今历时二十载，获准在市面出售的中成药当中竟有超过八成仍未获中成药注册证明书，其间过渡性注册中成药继续出售，食卫局及卫生署实责无旁贷。而更令人担忧的是，部分生产商藉条例漏洞，将须注册的中成药加入非中药成分，「转型」为健康食品，避开《中医药条例》监管。如不从速堵塞漏洞，势令中药保健食品市场泛滥，对市民健康构成威胁。

本署的建议

11. 基于以上所述，申诉专员向政府当局提出 12 项改善建议：

检讨现行的法例

- (1) 食卫局应从速检讨是否需要修订《中医药条例》内的相关条文，并尽快堵塞法例上有关中成药定义的漏洞；
- (2) 食卫局应对含有《中医药条例》附表 1 毒性较强的中药保健食品作更严格的监管，将之纳入为必须注册的类别；
- (3) 食卫局应限制中药保健食品采用与中成药相同的名称；
- (4) 食卫局应要求注册中成药及中药保健食品所标明的中药材成分，其中、英文名称必须与《中医药条例》附表所列的名称相符；
- (5) 食卫局应规管中药保健食品的药效声称；

处理注册制度

- (6) 卫生署应协助管委会检讨现时的注册制度，采取针对性措施协助申请人尽快获得正式注册；
- (7) 卫生署应检讨人手，加快协助过渡性注册转为正式注册；
- (8) 卫生署应考虑在协助管委会制定注册制度及审批注册申请的人员中，增加中药方面的专家；

加强与业界的沟通 and 支援

- (9) 卫生署须加强与业界和不同持份者（包括学者及化验所）的沟通；

- (10) 卫生署应加强协助业界解决中成药注册方面的问题，例如扩大认可内地药检机构；

- (11) 食卫局应参考其他城市的经验，考虑设立中药师注册／认证制度，加强其专业认受性；以及

宣传及公众教育

- (12) 卫生署应更积极推动宣传和公众教育，教导市民如何区分中成药及中药保健食品。



房屋署 (HD)

个案编号：OMB/DI/413

房屋署就公共屋邨闲置空间的使用安排

（调查宣布日期：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；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览）

背景

在一些早期落成的公共屋邨，楼宇设计上不时会出现一些零散的闲置空间。房屋署多年来把该些闲置空间用作储物室，出租予屋邨内的租户、服务承办商或互助委员会作贮物之用。

2. 本署调查发现，截至二〇一七年八月底，全港 87 个公共屋邨共有 959 间空置储物室，空置率达 39%。当中不乏一些大面积（超过 700 平方呎）的空置储物室。

本署调查所得

3. 这次主动调查揭示房屋署在改建公共屋邨储物室作住宅和其他用途，以及提供资讯三方面均有不足之处，应予改善。

一、应积极研究将储物室改建为住宅单位

4. 鉴于近年香港不少市民的居住面积和环境每况愈下，房屋署在考虑如何使用该些闲置空间时，应尽量将住宅用途放于首位。然而，房屋署直至二〇一五年初才开始进行可行性研究，这反映房屋署未有审时度势，积极考虑将储物室改建为住宅单位。

5. 本署明白，并不是所有储物室均适合改建作住宅单位。然而，本署曾征询建筑专业人士的意见。他们指出，房屋署可考虑就某些轻微不足（如天然照明和通风只有些微不足）提供弥补方法。事实上，房屋署尝试有关做法后，已成功覆核八宗早前被否决的储物室改建住宅申请，并预计有关修订原则可套用于另外42间储物室。

6. 此外，本署发现在部分公共屋邨大厦内有大量与毗连住宅单位的面积和状况类似的「空格位」。经本署介入后，房屋署成功改建三个「空格位」作住宅单位，惟该署一直未有就「空格位」的数量、面积和分布作记录 and 统计。

7. 本署认为，房屋署应认真审视现时所有储物室的情况，积极研究有否其他替代方法弥补不足，以改建作住宅；该署亦应记录和汇编各公共屋邨「空格位」的资料，并积极研究将该些「空格位」改建作住宅单位。

二、应检讨公共屋邨储物室用作其他用途的可行性

8. 对于一些未能改建作住宅单位的储物室，房屋署基于保安和管理上的考虑，只会将住宅范围内（即保安闸以内）的储物室出租予该大厦的租户。由于这项限制，可以承租的租户十分有限，恐怕只会令那些储物室继续空置，白白浪费珍贵的土地资源。

9. 本署曾接获不少社福机构和建筑专业人士就如何善用该些住宅范围内空置储物室的意见（例如用作社福用途或公共空间）。本署认为，房屋署应检讨是否可以将该些储物室作其他用途（包括租予社福机构／团体），为社区带来裨益。

三、应加强提供公共屋邨储物室的资讯

10. 现时，若公共屋邨内有空置储物室可供租用，房屋署只会于屋邨办事处或大厦地下大堂张贴通告，邀请合格人士申请。由于该署所提供的资讯和相关的渠道十分有限，以致有兴趣租用的机构／团体难以全面知悉各屋邨空置储物室的具体情况。

11. 本署认为，房屋署若能增加储物室资讯的透明度，将有助吸引持份者及有兴趣的机构向政府提出更具创意的建议，务求更多元化地善用公共屋邨的闲置空间。

本署的建议

12. 基于以上所述，申诉专员向房屋署提出五项改善建议：

- (1) 密切跟进获准改建作住宅单位的储物室和「空格位」之改建进度，并尽快研究将有关理据套用于其他适用储物室；
- (2) 审视现时空置和已出租的储物室的情况，积极研究是否有其他替代方法以改建作住宅单位；
- (3) 记录和汇编各公共屋邨住宅范围内「空格位」的资料，作出统计，并积极研究改建为住宅；
- (4) 积极探讨将未能改建作住宅的公共屋邨储物室用作其他用途的可行性；以及
- (5) 加强发放有关公共屋邨空置储物室的具体资讯，增加透明度。



海事处 (MD)

个案编号：OMB/DI/418

海事处就私人船只的系泊安排

(调查宣布日期：二〇一八年二月十五日；完成日期：二〇一九年三月八日；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览)

背景

海事处在全港水域划设了 43 个私人船只系泊设备区（「系泊设备区」），船东可向该处申请书面允许，在这些区域内敷设私人系泊设备（「系泊设备」），作为固定的私人船只系泊位置（「系泊位置」）。

本署调查所得及评论

2. 这次主动调查揭示，海事处在规管系泊设备的分租活动，以及在系泊位置的使用安排和轮候上，均有不足之处。系泊位置供不应求，亦间接引发其他问题，包括非法浮泡、霸占避风塘，以及船厂出租泊位等。

一、规管系泊设备的分租问题

多年来不作为，系泊设备违规分租／借出高达四成

3. 在二〇一七年十二月之前，海事处批出敷设系泊设备的书面允许（批予游艇会的书面允许除外）均附带「标准条款」，订明有关设备只可供「指定船只」系泊。换言之，有关设备不可出租／借出予其他船只

使用。不过，海事处于二〇一三年的核查发现，超过四成的系泊设备（不包括游艇会敷设的设备）并非由设备拥有人的船只系泊，反映出租／借出系泊设备的情况十分普遍。然而，海事处在二〇〇八至一三年间，完全没有就分租个案采取任何执管行动。

在现行法律框架下，无法规管分租行为

4. 二〇一三年，海事处征询法律意见后认为，以往规定系泊设备只可供「指定船只」系泊，是逾越了有关法例授予该处的权力，故在二〇一七年十二月删除了相关规定。本署认为，供敷设系泊设备的水域位置是有限的公共资源，海事处容许分租，会导致珍贵的公共资源被人滥用谋利，亦破坏原本先到先得的轮候制度。本署认为，「合法」不等同「合理」，如果在现有法例框架下不能限制分租行为，海事处应检讨并考虑修订相关法例。

二、私人系泊设备位置的使用安排及轮候

有个案轮候逾十年，流转情况不理想

5. 截至二〇一八年六月三十日，全港 43 个系泊设备区当中，有 41 个已爆满，而轮候个案累积逾 500 宗，有八个私人系泊设备区的轮候名单，排头位的个案轮候时间超过十年，最长轮候时间更达 14 年。本署认为，海事处需研究如何加快系泊位置的流转，亦应探讨需否改以其他方式（例如抽签或招标等）编配系泊位置。

行政收费 24 年无调整

6. 海事处自一九九五年起一直没有调整敷设系泊设备的行政收费。目前的行政收费远低于系泊位置的市场价值，令分租设备的利润可观。本署认为，如果在现有的法例框架下，海事处不能调高行政收费，则应探讨可否采用其他的收费机制和模式。

游艇会长期获准敷设大量私人系泊设备谋利

7. 目前四间游艇会（合共持有逾 800 个系泊位置）可长期敷设并出租大量系泊设备谋利，变相以珍贵的公共资源补贴游艇会经营出租泊位的生意。本署认为，海事处有必要检讨目前的安排是否恰当，例如考虑需否定期作公开招标。

巡查工作欠缺目标

8. 海事处没有为巡查系泊设备订立任何指标，致使每年的实际抽查数字大幅波动；在二〇一四至一六年间，该处每年只巡查 121 至 449 个系泊设备，相对于同期全港约有近 2,000 个系泊设备，实难言足够。

三、对非法浮泡的执管欠阻吓力

9. 调查发现，海事处对非法浮泡的执管欠阻吓力，违法人士只要在「移除通知书」所列明的限期前暂时移走浮泡，便无需承担后果，而海事处更基于搜证困难，过往对非法浮泡是「零检控」。本署认为，海事处应检讨其执法策略，考虑缩短通知期限，以及采取其他方法追查非法浮泡的拥有人（例如「放蛇」），并研究扣押系泊于非法浮泡的船只或检控其船主的可行性。

四、避风塘内涉嫌有浮趸「霸位」谋利

10. 有传媒报道指，有人以浮趸在观塘避风塘「霸位」，再供游艇靠泊谋利，而本署的实地观察也发现不少游艇靠泊于浮趸。海事处表示，浮趸向游艇提供水电及靠泊等服务并收费不属违法。本署关注的是，其他船只公平使用避风塘的权利有否受到影响。

五、船厂涉嫌违规出租泊位谋利

11. 本地船厂的用地由地政总署以短期租约方式批出。有传媒报道多间船厂涉嫌违反租地用途，将船排出租予游艇停泊谋利。执行短期租约条款属地政总署的职责，但本署关注到，倘若有船厂经常违规出租船排，长远而言会影响对本地船只的维修和支援服务。

建议

12. 鉴于以上所述，申诉专员向海事处提出以下改善建议：

- (1) 检讨并考虑修订相关法例，使该处可重新执行系泊设备只可供「指定船只」使用的规定；
- (2) 检视轮候情况，研究如何加快系泊位置的流转（例如在允许中加入有效期）；
- (3) 检讨系泊位置的轮候机制，探讨需否改以其他方法（例如抽签）编配系泊位置；
- (4) 检讨敷设系泊设备的收费机制和模式；
- (5) 检讨目前让游艇会长期拥有大量系泊位置谋利的安排，考虑是否有需要定期作公开招标；
- (6) 检视目前抽查系泊设备的工作，考虑订立抽查目标；
- (7) 检讨现时对非法浮泡的执法策略，考虑缩短通知期限；
- (8) 采取积极方法追查非法浮泡的拥有人，例如「放蛇」，研究扣押系泊于非法浮泡的船只或检控其船主的可行性；
- (9) 密切监察趸船供游艇靠泊的情况有否影响船只公平使用避风塘泊位的机会；并联同警方加强打击以非法手段驱赶避风塘内船只的行为；以及
- (10) 进一步与地政总署商讨监察及打击船厂违规出租泊位的长远和恒常措施。



社会福利署 (SWD)

个案编号：OMB/DI/398

社会福利署对安老院服务的监管

(调查宣布日期：二〇一六年十月十八日；完成日期：二〇一八年十二月十日；调查报告全文可登入本署网址 www.ombudsman.hk 浏览)

背景

近年传媒时有报道，有安老院涉嫌疏忽照顾院友，甚至发生虐老事件。社会上不少意见要求当局加强对安老院的监管，以及改善现行监管法例，避免上述问题再发生。

本署调查所得

2. 本署在这项主动调查发现，社会福利署（「社署」）对安老院服务的监管有四方面的不足。

一、法例过时，不全面且作用有限

3. 《安老院条例》（「《条例》」）及《安老院规例》（「《规例》」）实施已逾 22 年，当中就安老院的人手编制及其他营运要求的重要规定，一直未有修订。当下部分安老院种种严重违规行为，例如：侵犯院友私隐、错误用药、不当使用约束物品等，均可令院友身心受损，却非社署可以根据《条例》及《规例》检控的罪行。此外，社署在现行法律框架下的监管范围并未涵盖安老院所提供于院舍范围以外的护送及陪诊的恒常服务。本署认为，当局亦应就这问题进行检讨，以确保院友在出外求诊时得到安老院职员的适切照顾。

二、执管宽松

4. 社署对于服务欠佳，甚至干犯《条例》所列罪行的安老院，执管宽松：

- (1) 在二〇一四／一五至二〇一七／一八这四个年度，社署每年均发出了二、三千次劝谕及超过一百至四百次的警告，但该署不曾撤销任何安老院的牌照。
- (2) 在上述四年间，虽然检控并获定罪的个案已逐渐由零宗增至 23 宗，但仍属偏低。
- (3) 就性质严重个案（例如人手不足）所发出的警告，社署并无制订改善违规事项的期限及跟进巡查的时间表。
- (4) 有个案显示，社署在巡查时发现安老院人手不足，但五个多月后始向该安老院发出警告。就该安老院涉嫌提供了虚假的值勤记录，该署亦没有作出深入调查。
- (5) 虽然虐老并非现行《条例》／《规则》所列的罪行，但社署可发出「纠正指示」，要求安老院改善或纠正。若院方不遵办，该署便可检控。此外，社署可基于持牌人被裁定干犯了《条例》所订罪行或其他可公诉罪行，向安老院采取执管行动。但有个案反映，就某安老院有人怀疑虐老而院友死亡的事件，没有记录显示社署有积极向警方及死因裁判法庭了解调查结果，以决定向该安老院采取相应的执管行动。

三、巡查机制

5. 社署辖下的安老院牌照事务处（「牌照处」），专责处理所有安老院的牌照申请及续牌申请，会按牌照所规管的范畴作出巡查。有关巡查机制有以下不足：

- (1) 「牌照处」的「全面巡查」涉及多个范畴，但一般只是由一名或两名督察，在约半天或一天内完成，他们能否在这样短的时间内全面、深入及有效地巡查安老院的运作，是一大疑问。
- (2) 对津贴安老院就「社会工作」及「保健卫生」两范畴的巡查，「牌照处」过往只要求每三年巡查最少一次。虽然自二〇一七年四月起增加至每年巡查最少一次，但仍然少于对私营安老院的每年巡查最少三次。

四、就安老院的违规事项所提供的资讯

6. 社署早年只就违规安老院的定罪记录上载至其网页。自二〇一八年四月起，该署将违规而被警告及获发「纠正指示」的安老院的记录亦上载至网页，让市民查阅，但资讯仍未够全面。本署认为，社署应亦向公众披露该署采取的牌照执管行动，包括暂时吊销安老院牌照、拒绝续牌等资料。

本署的建议

7. 申诉专员对社署有以下改善建议：

检讨及修订《条例》

- (1) 社署应联同相关的政策局尽快推动修订《条例》，包括考虑把现时不属《条例》或《规例》所列的罪行（例如：侵犯院友私隐、错误用药、不当地使用约束物品、虐老等）纳入该些法例，以及研究把安老院职员护送及陪诊的服务纳入为社署监管的范围之可行性；

加强执管

- (2) 加强执管行动，包括务须适时及严谨地就违规安老院采取执管行动，以及对重犯及严重违规的安老院加强检控及／或采取牌照执管行动，例如撤销牌照；
- (3) 积极跟进怀疑虐老个案，包括：就严重事故（例如死亡个案），社署应主动及定期与警方及／或法庭跟进个案，以便在警方或法庭的查究有结果后，该署可适时对有关安老院采取相应的跟进行动；

加强巡查

- (4) 检讨「全面巡查」的运作与效能；如有需要，应增拨及／或调拨人力资源进行「全面巡查」，以达致真正全面、深入及有效地巡查安老院；
- (5) 继续加强就发出警告及「纠正指示」所进行的跟进巡查之工作，并就警告事项制订安老院须作出改善的期限及「牌照处」须跟进巡查的时间表；
- (6) 进一步加强对津贴安老院的巡查；以及

提高资讯透明度

- (7) 除公布安老院的被警告、获发「纠正指示」及定罪记录外，社署亦应把其他执管行动的资讯（例如暂时吊销安老院牌照、拒绝续牌等）上载至该署的网页，以供公众参考，及促使相关安老院改善其服务。

经全面调查后终结的个案索引

(个案编号后注有*号者，表示有相关的个案撮要载于附件8或附件9。)

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
机场管理局 (Airport Authority)			
2018/0969*	(1) 没有向投诉人说明将会交由该局的附属公司处理其投诉（成立）；	部分成立	0
	(2) 不当地交由该附属公司处理投诉（不成立）；以及		
	(3) 不公平地容许一名机组人员在特定通道插队接受保安检查（不成立）。		
建筑署 (Architectural Services Department)			
2017/2801(I)	没有妥善处理投诉人索取有关一宗渗水投诉记录的要求。	成立	1
2017/2972	未能解决某公务员宿舍的渗水问题。	部分成立	5
屋宇署 (Buildings Department)			
2017/3831*	没有妥善处理投诉人就一项违例分间楼宇单位工程所作的举报。	部分成立	2
2018/0729(I)	无理要求投诉人就一份渗水调查报告缴付每页 7.8 元的影印费。	投诉不成立， 但机构另有缺失	0
2018/0773	(1) 没有认真地取缔某单位的僭建物（部分成立）；以及	部分成立	1
	(2) 没有向该单位的现时占用人采取执法行动，任由僭建物继续存在（部分成立）。		
2018/1109*	没有对某大厦平台的僭建物采取执法行动。	部分成立	2
2018/1153B	没有取缔某店铺前悬空但占用了行人路的金属楼梯。	不成立	0
2018/2300(I)	无理拒绝提供就一幢前政府大楼发出占用许可证的相关资料。	不成立	1
2018/2727	延误取缔某大厦的僭建物。	部分成立	1
2018/3105B	没有尽力执行减除令。	不成立	0
2018/3423B	未有适当跟进投诉人屋苑后方护土墙常有污水渗出的投诉。	不成立	0
2018/4498	在跟进某店铺的木围板阻碍行人路一事上欠缺效率。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2018/1615B	没有回复关于非法更改农地用途的投诉。	不成立	0
公司注册处 (Companies Registry)			
2017/4199	(1) 延误处理一宗有关一名公司董事的投诉（不成立）； 以及	部分成立	1
	(2) 没有妥善调查关于该名公司董事虚报地址的投诉（成立）。		
2018/0650	(1) 为某公司的地址进行登记的程序不当（不成立）； 以及	部分成立	0
	(2) 未能有效处理一宗投诉（成立）。		
惩教署 (Correctional Services Department)			
2018/1235	不合理地以平邮而非空邮方式投寄投诉人寄往海外的邮件。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/2214(I)	没有妥善处理投诉人的查阅资料要求。	成立	1
2018/4563(I)	没有按投诉人的要求提供资料。	不成立	0
香港海关 (Customs and Excise Department)			
2017/3705	(1) 无理截停投诉人作行李检查（不成立）；	未有定论	0
	(2) 职员行为不当（不成立）；以及		
	(3) 无理对投诉人进行体腔搜查（未有定论）。		
2018/0139	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/0682	没有妥善为投诉人办理清关手续。	不成立	0
2018/1277	没有妥善为投诉人办理清关手续，亦没有妥善处理其投诉。	不成立	0
2018/2093	无理截停投诉人进行搜身，以及职员在办理清关手续时态度恶劣。	不成立	0
2018/3063	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3064	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3065	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3066	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3067	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3068	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3069	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2018/3070	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3071	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3072	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
2018/3492	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0
卫生署 (Department of Health)			
2018/0612	(1) 拒绝更改给予投诉人的药物（不成立）；以及 (2) 没有回复投诉人关于更改到某医院覆诊日期的查询（不成立）。	不成立	1
律政司 (Department of Justice)			
2017/4657A	未有适当处理投诉人减免逾期还款利息的要求。	不成立	0
2017/5061A	延误处理投诉人就一宗交通事故提出的索偿要求。	部分成立	1
2018/3193	(1) 没有遵照《罪行受害者约章》，告知身为一宗刑事案件受害者的投诉人有关该案件的进展（不成立）；以及 (2) 没有回复投诉人的书面查询（成立）。	部分成立	1
渠务署 (Drainage Services Department)			
2018/0298A	在处理一宗关于违规填土及违例建筑工程的投诉时推卸责任。	不成立	1
2018/3423C	未有适当跟进投诉人屋苑后方护土墙常有污水渗出的投诉。	不成立	0
机电工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2018/1530B	未能解决某街市的扶手电梯经常出现故障的问题，以及对维修工程监管不力。	不成立	1
2018/1883A*	(1) 没有取缔某酒楼违规加建的淡水冷却塔（不成立）；以及 (2) 在处理该宗投诉时把责任推卸给其他部门（不成立）。	不成立	1
环境保护署 (Environmental Protection Department)			
2018/0100(I)*	无理拒绝提供有关某工程项目的资料。	不成立	1
2018/2223	(1) 无理要求投诉人在采访环保园前须事先申请（不成立）；以及 (2) 环保园的保安人员无理限制他离开，而部分保安人员执勤时没有穿着制服（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
平等机会委员会 (Equal Opportunities Commission)			
2018/2200	(1) 没有以书面或电邮认收一宗投诉（部分成立）；	部分成立	2
	(2) 没有告知投诉人该会可决定不就已发生超过 12 个月的投诉事件进行调查（成立）；		
	(3) 在决定不就投诉进行调查后，没有以书面通知投诉人其决定及理由（成立）；以及		
	(4) 不当地以投诉事件已发生超过 12 个月为由，拒绝就投诉进行调查（成立）。		
消防处 (Fire Services Department)			
2017/3804	在缺乏充分理据下强行进入投诉人的寓所。	不成立	0
2018/2623	对某大厦的僭建物所引起的消防安全问题视而不见，而且延误处理相关投诉。	不成立	0
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2017/4558	没有认真评估和处理垃圾问题。	不成立	0
2017/4990	无理拒绝投诉人迁葬其先父金塔的申请。	不成立	1
2017/5028*	(1) 无理批准一宗转让小贩牌照的申请（未有定论）；以及	未有定论	0
	(2) 就一宗转让小贩牌照申请提供虚假资料（不成立）。		
2018/0029	没有采取有效的执法行动，以解决在某街道上进行的销售活动所造成的阻塞问题。	部分成立	1
2018/0207*	(1) 多次巡查均没有发现某泳池的滤水缸已被更换和改动（成立）；	部分成立	3
	(2) 轻率地批准泳池牌照续期（不成立）；以及		
	(3) 尽管泳池曾多次因水质差劣而须关闭，仍指泳池的水质符合法定标准（成立）。		
2018/1178(l)	(1) 不当地处理怀疑是为投诉人仍然在世的母亲而提出的金塔葬位配售申请（成立）；	部分成立	2
	(2) 未有发现刻在墓碑上的资料不正确（不成立）；		
	(3) 拒绝披露个案的详情及进展（不成立）；以及		
	(4) 拒绝披露两个金塔葬位的登记资料（不成立）。		
2018/1530A	任由承办商拖延某街市更换扶手电梯的工程。	不成立	1
2018/1604	没有适切跟进一宗该署职员涉嫌在执行职务期间撞到途人的事件。	不成立	0
2018/1628	无理向一间厕所设备不符合法例规定的食肆发出牌照。	不成立	0
2018/1629	无理向一间逃生出口不符合法例规定的食肆发出牌照。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2018/1883C*	(1) 没有取缔某酒楼违规加建的淡水冷却塔（不成立）； 以及	不成立	1
	(2) 在处理该宗投诉时把责任推卸给其他部门（不成立）。		
2018/2162	没有就非法摆卖及阻碍政府土地采取行动。	不成立	1
2018/2557	对某菜档的阻街问题执法不积极及欠成效。	部分成立	1
2018/2945	(1) 没有采取有效措施打击阻街及非法摆卖活动（不成立）；以及	部分成立	1
	(2) 延误给予投诉人实质回复（成立）。		
2018/3090	未有对某单车店的经营者长期以货车霸占泊车位以经营业务一事采取有效行动。	部分成立	2
2018/3105A*	没有尽力执行减除令。	部分成立	1
2018/3197	没有采取行动，以取缔某靠墙摊档多年来违反小贩牌照条件的问题。	成立	2
2018/3401	对某菜档所产生的阻街及环境卫生问题执法不力。	不成立	0
2018/3423A	未有适当跟进投诉人屋苑后方护土墙常有污水渗出的投诉。	不成立	0
2018/3834	没有处理一宗关于衣物滴水的投诉。	不成立	0
2018/4241	(1) 没有回应投诉人就进食某食肆食物后出现呕吐及腹泻的投诉个案的跟进情况（不成立）；以及	投诉不成立， 但机构另有缺失	0
	(2) 没有检走事涉食品作化验，有包庇该食肆之嫌（不成立）。		
政府物流服务署 (Government Logistics Department)			
2018/3202	没有提供中文版的招标文件。	不成立	0
政府总部 — 政务司司长办公室（Government Secretariat – Chief Secretary for Administration’s Office）			
2018/0885	(1) 否决一宗研究资助申请的做法欠公允（不成立）；	部分成立	1
	(2) 没有提供具建设性的意见，以协助投诉人修订其申请（不成立）；		
	(3) 没有选用投诉人提名的评审员（不成立）；		
	(4) 在维持其否决申请的决定时没有向投诉人提供新的理据（成立）；以及		
	(5) 不必要地把电邮抄送予投诉人的同事（不成立）。		

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部 — 商务及经济发展局（Government Secretariat – Commerce and Economic Development Bureau）			
2018/0915	没有适当监察启德邮轮码头的运作。	不成立	0
政府总部 — 发展局（Government Secretariat – Development Bureau）			
2018/1387	漠视持份者对于把三个停泊位改建成社区园圃的计划的意见。	不成立	0
政府总部 — 教育局（Government Secretariat – Education Bureau）			
2018/0221	(1) 错误诠释「小一入学统筹办法」计分准则第 7 项，指其不适用于申请入读公立小学的公务员子女（不成立）；以及	不成立	1
	(2) 无理拒绝依据上述计分准则第 7 项，让公务员子女可获得 5 分（不成立）。		
2018/1296(I)	(1) 无理拒绝提供「小一入学统一派位」的住址抽查机制之执行指引（不成立）；以及	部分成立	0
	(2) 没有按照《公开资料守则》的规定于 21 天内回复及解释拒绝提供资料的理由（成立）。		
2018/1377(I)	拒绝提供中国历史科课本评审小组的成员名单。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/1686(I)	拒绝提供历史科课本评审小组的成员名单。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/3493	(1) 无理在未经预约下派员进行家访及要求受查人提供家庭日常生活作息资料（不成立）；	不成立	0
	(2) 在投诉人作出投诉后仍派员进行家访及致电，对投诉人及其家人造成滋扰（不成立）；以及		
	(3) 作出不当行为，影响投诉人的儿子的派位结果（不成立）。		
政府总部 — 食物及卫生局（Government Secretariat – Food and Health Bureau）			
2018/3890(I)	拒绝提供二〇一四至一六年期间 12 间私家医院的每年病床住用率。	成立	2
政府总部 — 民政事务局（Government Secretariat – Home Affairs Bureau）			
2018/2704C	无理要求某配水库上盖用地的新承租人保养前承租人加建的构筑物及设施。	不成立	0
政府总部 — 创新及科技局（Government Secretariat – Innovation and Technology Bureau）			
2018/1615C	没有回复关于非法更改农地用途的投诉。	成立	3

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部 — 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2017/3893B*	没有回应投诉人的呈请。	成立	2
政府总部 — 运输及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2018/2412	延误对某商场内的违例建筑工程采取执法行动。	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统的兴建计划进行恰当的公众咨询。	不成立	1
2018/1097	(1) 延误在乡村行人路加装照明系统 (成立) ; 以及 (2) 没有知会村民便无理取消有关工程 (不成立) 。	部分成立	2
2018/1135	未有就某行人通道系统的兴建计划进行恰当的公众咨询。	不成立	0
2018/2831 2018/2834	漠视市民反对兴建行人过路处的声音。	不成立	0
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2017/5111(I)	(1) 拒绝向投诉人提供《乡事委员会选举范例》的完整版本及全港 27 个乡事委员会的《组织章程》 (部分成立) ; 以及 (2) 没有引述《公开资料守则》第 2 部的相关条文, 向投诉人说明拒绝提供部分资料的理由 (成立) 。	成立	2
2018/0034	民政咨询中心无理拒绝提供宣誓服务。	投诉不成立, 但机构另有缺失	0
2018/1365	无理拒绝跟进无牌旅馆问题。	不成立	0
2018/3717	没有对不遵从《建筑物管理条例》为大厦购买第三者保险的某大厦业主立案法团采取有效的执法行动。	不成立	1
香港房屋协会 (Hong Kong Housing Society)			
2018/1612(R)*	拒绝向投诉人披露某项研究的外部顾问小组成员名单。	部分成立	4
香港金融管理局 (Hong Kong Monetary Authority)			
2017/4688	(1) 没有向银行施加必须为投资基金的销售过程进行录音的规定 (不成立) ; (2) 没有向银行施加必须在销售文件内列明厘定派息的实际日期的规定 (不成立) ; 以及 (3) 没有对被投诉的银行或有关职员采取纪律行动 (不成立) 。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
香港警务处 (Hong Kong Police Force)			
2017/4607(I)	拒绝提供在二〇一二至一六年期间接获有关贩运人口活动的可疑交易报告数目的统计资料。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
医院管理局 (Hospital Authority)			
2017/2362*	(1) 在医生临床证实病人离世前拔除其输注喉管（投诉不成立，但机构另有缺失）； (2) 未得家属同意而从病人遗体移除心脏起搏器（未有定论）；以及 (3) 没有妥善回复投诉人对事涉医院的投诉（不成立）。	投诉不成立， 但机构另有缺失	3
2017/5107	不当地处理投诉人对某间医院的投诉及其索取资料要求。	部分成立	3
房屋署 (Housing Department)			
2017/4796	无理禁止某项由屋邨管理咨询委员会赞助的筹款活动的主办机构在舞台背景上展示其名称。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0130*	没有妥善处理投诉人就楼上单位放置滴水花盆造成滋扰的投诉。	部分成立	2
2018/0321	没有对在公共屋邨禁烟区内违规吸烟的人士采取执法行动。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0719	(1) 退回公屋单位的还原费用的报价欠缺透明度（不成立）； (2) 不同职员所述的还原项目前后矛盾（不成立）； (3) 未有给予投诉人充足时间进行还原工程（不成立）； (4) 滥收还原项目费用（不成立）； (5) 职员不当地以手机拍摄投诉人的租约（内含个人资料）（部分成立）；以及 (6) 不容许投诉人以按金抵销欠款（成立）。	部分成立	1
2018/0722	没有妥善处理一宗噪音滋扰投诉。	不成立	1
2018/0807	没有妥善处理投诉人的调迁申请。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0835B	没有解决某公共屋邨回旋处的交通挤塞问题。	不成立	0
2018/2094	没有妥善处理投诉人的调迁要求，以及没有回复他对该署职员的投诉。	不成立	0
2018/2364	没有解决下层单位产生的噪音滋扰问题。	部分成立	2
2018/5039	无理批准选举候选人在公共屋邨内进行家访。	不成立	0
2018/5072	无理批准在公共屋邨范围内举办的活动。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
入境事务处 (Immigration Department)			
2017/3057(I)*	无理拒绝提供欠债外籍家庭佣工的联络资料，亦没有对她们采取任何行动。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
廉政公署 (Independent Commission Against Corruption)			
2018/0672(I)	拒绝披露廉政公署就投诉人对若干廉署人员的投诉的调查结果详情。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0673(I)	拒绝披露廉政公署就投诉人对若干廉署人员的投诉的调查结果详情。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0674(I)	拒绝披露廉政公署就投诉人对若干廉署人员的投诉的调查结果详情。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0675(I)	拒绝披露廉政公署就投诉人对若干廉署人员的投诉的调查结果详情。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0676(I)	拒绝披露廉政公署就投诉人对若干廉署人员的投诉的调查结果详情。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0677(I)	拒绝披露廉政公署就投诉人对若干廉署人员的投诉的调查结果详情。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/0984(I)	拒绝向投诉人提供廉政专员在申报利益冲突时须遵守的规定和程序。	不成立	0
2018/1002(I)	拒绝披露廉政公署就投诉人对若干廉署人员的投诉的调查结果详情。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2018/1229(I)	拒绝披露廉政公署向投诉人发出的若干函件的保安级别，以及该等函件中提述其参考编号的廉署档案的保安级别。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
劳工处 (Labour Department)			
2018/0267(I)	拒绝提供有关处理求职者来电查询的内部指引的正式名称和总页数。	未有定论，但机构另有缺失	1
2018/1237(I)	拒绝提供职位空缺处理中心和电话就业服务中心的内部工作指引，以及没有全面回应投诉人的查询。	部分成立	1
2018/1467	(1) 未有妥善咨询，便制订《预防被货车尾板夹伤的危害安全指引》（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 无理规定尾板车车主安装六项安全装置（不成立）。		
2018/1620(I)	没有回应投诉人有关审核刊登招聘广告申请的程序的查询，亦没有按照《公开资料守则》的规定告知他覆检及投诉的渠道。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2018/1908(I)	没有按照《公开资料守则》的规定处理投诉人索取全部关于劳工处员工逾时工作的资料的要求，亦没有正面回应其索取资料要求。	部分成立	2
土地注册处 (Land Registry)			
2017/5044	(1) 不当地把一份文书注册在某物业的土地登记册上（不成立）；	不成立	2
	(2) 没有通知作为事涉物业业主的投诉人有人申请注册有关文书（不成立）；以及		
	(3) 迟迟不取消有关文书在土地登记册上的注册记录（不成立）。		
地政总署 (Lands Department)			
2018/0298B	在处理一宗关于违规填土及违例建筑工程的投诉时推卸责任。	不成立	1
2018/0388(I)	延误处理一项关于非法占用政府土地的索取资料要求。	部分成立	1
2018/0659(I)*	拒绝提供寮屋巡查记录。	成立	1
2018/1153A	没有对某店铺前悬空但占用了行人路的金属楼梯采取管制行动。	不成立	0
2018/1615A	没有回复关于非法更改农地用途的投诉。	不成立	0
2018/2165(I)*	拒绝提供该署透过发出「不反对通知书」批准某地段业主改变土地用途所需缴付的地价及行政费用资料。	投诉不成立， 但机构另有缺失	2
2018/2249(I)	拒绝应投诉人要求，修改之前向他提供的数据。	成立	1
2018/2437	没有对非法占用政府土地的情况采取执法行动。	部分成立	3
2018/2704B	(1) 无理批准某配水库上盖用地的短期租约申请（不成立）；	不成立	0
	(2) 没有要求前承租人清拆在该配水库上盖加建的构筑物（不成立）；以及		
	(3) 延误回应投诉人的查询及意见（不成立）。		
2018/4352	对某店铺的木围板非法占用政府土地的问题跟进不力。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2018/0088	不合理地容许私人教练在公众泳池授泳，对其他泳客构成妨碍。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2018/2918	(1) 无理拒绝设置查核场地租用人合资格享有收费优惠的记录册（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及	投诉不成立， 但机构另有缺失	3
	(2) 无理要求经订场柜位取消预约的场地租用人必须于最少两天前作出通知（投诉不成立，但机构另有缺失）。		
2018/3209(I)*	拒绝提供某体育总会就其属会涉嫌利用公共资源谋利所提交的调查报告，以及进行该调查的委员会成员名单。	成立	1
海事处 (Marine Department)			
2018/3028(I)	无理拒绝向投诉人提供某船只的验船证明书。	不成立	0
2018/3074*	(1) 报考某项游乐船只操作人考试的轮候时间太长（不成立）；以及	不成立	2
	(2) 考试费太高（不成立）。		
规划署 (Planning Department)			
2018/1446	没有妥善执行城市规划委员会所订下的附带条件，导致公众不能正常使用某酒店须开放予公众使用的平台层。	不成立	0
2018/1940(I)	拒绝提供某分区计划大纲图的数码档案。	投诉不成立， 但机构另有缺失	2
邮政署 (Post Office)			
2017/4082	(1) 误把寄给投诉人的邮件派递到另一个地址（成立）； 以及	部分成立	2
	(2) 没有采取妥善的跟进行动（部分成立）。		
2017/4628	没有为在邮局及网上发售的某款纪念邮票套摺提供足够数量。	部分成立	3
2017/4641	没有向市民公布某款纪念邮票套摺的销售配额。	部分成立	1
2017/4740	没有为排队购买某款纪念邮票套摺的市民维持良好秩序。	部分成立	1
2017/5117	(1) 没有提供足够的一角邮票以供补足邮费差额（不成立）；	不成立	5
	(2) 不当地建议投诉人购买两枚二角邮票以补足三角的邮费差额（不成立）；		
	(3) 在邮票售卖机上张贴的「暂停服务」告示内容欠准确（不成立）；以及		
	(4) 没有就便利店的邮票供应量提供最新及／或准确的资料（不成立）。		

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2017/5119	(1) 没有提供足够的一角邮票以供补足邮费差额（不成立）；	不成立	5
	(2) 不当地建议投诉人购买两枚二角邮票以补足三角的邮费差额（不成立）；		
	(3) 在邮票售卖机上张贴的「暂停服务」告示内容欠准确（不成立）；以及		
	(4) 没有就便利店的邮票供应量提供最新及／或准确的资料（不成立）。		
2018/0030	(1) 没有提供足够的一角邮票以供补足邮费差额（不成立）；	不成立	5
	(2) 不当地建议投诉人购买两枚二角邮票以补足三角的邮费差额（不成立）；		
	(3) 在邮票售卖机上张贴的「暂停服务」告示内容欠准确（不成立）；以及		
	(4) 没有就便利店的邮票供应量提供最新及／或准确的资料（不成立）。		
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2017/4089(I)	拒绝提供综合社会保障援助计划手册及延误处理索取资料要求。	成立	2
2017/4183(I)	拒绝提供由该署管理的所有信托基金的银行结余。	成立	2
2018/0163	没有在中西区设立精神健康综合社区中心。	不成立	0
2018/0285	没有妥善处理一宗交通意外伤亡援助申请。	成立	1
2018/0341	没有妥善处理对一间安老院舍的投诉。	部分成立	1
2018/1436(I)	拒绝提供市民对某安老院及其营运者的投诉资料。	不成立	0
2018/2551	(1) 遗失了投诉人的医生证明书，以致他在交通意外伤亡援助计划下获发的金额被扣减（未有定论）；以及	未有定论	3
	(2) 没有妥善处理投诉人就该计划的上诉方法提出的查询（未有定论）。		
2018/2552	拒绝向一名有发展障碍而将于下个学年入读小学的儿童提供早期教育及训练。	不成立	0
2018/3268	没有向一名领取综援及在参加香港中学文凭考试时需申请特别考试安排的考生提供经济援助。	不成立	1
2018/5121(I)	拒绝提供该署对某安老院的会计审核记录。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
运输署 (Transport Department)			
2017/3319*	在青屿干线实施双向收费时安排不当，造成严重交通挤塞。	投诉不成立， 但机构另有缺失	3
2017/3346	在青屿干线实施双向收费时安排不当，造成严重交通挤塞。	投诉不成立， 但机构另有缺失	3
2018/0295	未能妥善监管屋邨巴士的违规行为。	部分成立	1
2018/0835A	无理搁置在某公共屋邨内加设市区的士站的建议。	不成立	0
2018/1048	没有妥善解决某条巴士路线的脱班问题。	不成立	0
2018/1309	(1) 没有监管驾驶改进课程导师的训练班及重温班（不成立）；以及	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
	(2) 没有跟进投诉人对课程教材的意见（投诉不成立，但机构另有缺失）。		
2018/2208*	没有妥善处理投诉人的电单车重新登记申请。	成立	0
2018/2438	(1) 没有为小巴加设梯级制订清晰规定（不成立）；	投诉不成立， 但机构另有缺失	3
	(2) 加设梯级的规格只凭验车主任决定（不成立）；以及		
	(3) 屡次更改有关加设梯级的规定（投诉不成立，但机构另有缺失）。		
2018/2629 2018/2630 2018/2631 2018/2634 2018/2635	(1) 没有监管某公共交通营办商的服务和表现（不成立）；以及	不成立	2
	(2) 漠视马湾居民的交通需要（不成立）。		
2018/3195	延误维修某运输交汇处一幅损毁的墙壁。	部分成立	3
2018/3248	(1) 未经投诉人同意，把其车辆的拥有权转让予另一人士（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及	投诉不成立， 但机构另有缺失	2
	(2) 拒绝为该车辆续牌（不成立）。		
2018/3343(I)	拒绝提供有关私家车及轻型货车年检的实务守则。	成立	1
职业训练局 (Vocational Training Council)			
2017/5154*	提供误导性资讯，以及无理拒绝退还留位费。	成立	2
水务署 (Water Supplies Department)			
2018/0144	(1) 职员在进入楼宇实地视察前，无理拒绝向投诉人提供资料以作登记（成立）；以及	部分成立	2
	(2) 损坏一个水缸的上盖（不成立）。		

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2018/1883B*	(1) 没有取缔某酒楼违规加建的淡水冷却塔（成立）； 以及	成立	3
	(2) 在处理该宗投诉时把责任推卸给其他部门（不成立）。		
2018/1977	(1) 没有回应投诉人更改水费单上的资料的要求（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 使用不合适的语言回应投诉人的电话投诉（不成立）。		
2018/2704A	(1) 在无提供活荷载数据下指称某配水库上盖的构筑物符合结构安全（不成立）；	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
	(2) 就该配水库上盖是否有构筑物提供前后不符的资料（投诉不成立，但机构另有缺失）；		
	(3) 没有回复投诉人关于该配水库内的食水可能受污染的查询（不成立）；以及		
	(4) 没有保养该配水库上盖的用地（不成立）。		
2018/3121	(1) 没有对未就维修工程提交正式申请的持牌水喉匠采取执法行动（不成立）；以及	不成立	0
	(2) 不当地处理有关维修工程的补办申请（不成立）。		
2018/3419	(1) 错误计算投诉人的水费（成立）；	部分成立	0
	(2) 没有妥善解释计算水费的收费结构（不成立）；		
	(3) 没有回复投诉人有关计算水费的查询（部分成立）； 以及		
	(4) 没有妥善解释事涉水费计算问题（部分成立）。		
2018/4187	在更换水表时误把投诉人单位的水表与楼下单位的水表对调。	不成立	0
2018/4350	(1) 没有就一宗涉嫌非法取水个案提出检控（不成立）； 以及	不成立	0
	(2) 没有交代是哪个部门负责涉嫌非法取水位置的水喉（不成立）。		
2018/4546	在电话中向投诉人提供关于未缴水费的误导性资料。	不成立	0
在职家庭及学生资助事务处 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2017/4657B	没有及早通知投诉人未按时还款，以及未有适当处理投诉人减免逾期还款利息的要求。	不成立	0
2018/2358	拒绝提供涉及一笔贷款的弥偿契据的完整复本。	不成立	0
2018/2599	延误处理一宗学校书簿津贴的申请。	不成立	0
2018/4319	无理拒绝投诉人为儿子提出的书簿及车船津贴申请。	不成立	0

经全面调查后终结的个案撮要选录

(附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。)

(个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。)



机场管理局 (AA)

个案编号：OMB 2018/0969 — 香港国际机场的保安检查问题

投诉：(1) 容许一名航空公司机组人员插队接受保安检查，做法不公平 — 不成立；(2) 未有向投诉人说明如何处理有关插队的投诉 — 成立；以及 (3) 把投诉错误地交由附属公司处理 — 不成立

投诉内容

投诉人在香港国际机场（「机场」）排队接受保安检查期间，保安职员容许一名航空公司机组人员插队。投诉人为此向机场管理局（「机管局」）投诉（「事涉投诉」）。该局的附属公司机场保安有限公司（「机场保安公司」）回复他，表示根据现行政策及程序，航空公司机组人员可使用机场职员及航空公司机组人员专用通道，优先接受保安检查。

2. 投诉人不接受机场保安公司的回复，向本署投诉机管局：

- (1) 容许一名机组人员在并非为机场职员及航空公司机组人员而设的专用通道插队接受保安检查，做法不公平；
- (2) 未有向他说明如何处理事涉投诉；以及
- (3) 把处理事涉投诉的法定责任和职能交给机场保安公司，做法错误。

机管局的回应

3. 机管局已根据《机场管理局条例》和「机场保安计划」，授权机场保安公司处理涉及保安事宜的投诉。因此，该局把事涉投诉交由机场保安公司处理。为日后更有效地与投诉者沟通，机管局已采取以下措施：

- 直接处理涉及机场保安公司服务的投诉；
- 会向投诉者述明，其个案将由该局或机场保安公司回复；以及
- 先审核机场保安公司的回复，然后才发出给投诉者。

4. 根据国际惯例，各地的机场为方便机组人员进出，都会设立供他们优先接受保安检查的专用通道。在专用通道并不繁忙时，为缩短乘客的等候时间，机

场保安公司职员会指示乘客使用专用通道。在事涉投诉当日，机场1号客运大楼两个离境大堂各有一条标示为离境机组人员优先使用的专用通道。

5. 当时，由于有一条专用通道未有人使用，机场保安公司职员遂指示投诉人使用该专用通道。投诉人将手提行李放进盛载物件盘时，一名航空公司机组人员刚到达该专用通道，机场保安公司职员于是让该名机组人员优先接受保安检查。

6. 为凸显专用通道设有优先使用的安排，机管局将在专用通道增加有关标示。

本署的评论

投诉点 (1)

7. 根据机管局在上文第4及第5段的解释，事涉航空公司机组人员当时是合法地使用专用通道，并不涉及插队。因此，投诉点(1)不成立。

投诉点 (2)

8. 本署认为，机管局或机场保安公司应先向投诉人说明处理事涉投诉的授权安排，以免造成误会。因此，申诉专员认为投诉点(2)成立。

投诉点 (3)

9. 机场保安公司是机管局的附属公司。机管局授权该公司处理事涉投诉，并无不妥。因此，投诉点(3)不成立。

结论

10. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。本署欣悉，机管局已实施有关改善措施。

这宗个案显示机构的投诉处理有可改善之处



屋宇署 (BD)

个案编号：OMB 2017/3831 — 违例分间楼宇单位工程

主要投诉：未有就某项违例分间楼宇单位工程采取执法行动 — 部分成立

投诉内容

投诉人发现在他居住的楼层有一个单位进行了违例分间工程（「违例项目」），于是在二〇一六年向屋宇署投诉。然而，即使清拆命令已发出，随后一年有关的违例项目仍然存在。他不满屋宇署未有对事涉单位业主采取执法行动，遂向本署投诉。

屋宇署的解释

2. 屋宇署表示，根据现行政策，假如清拆命令出现技术性错误，例如错误描述所涉违例项目，该署或须发出替代命令。

3. 就这宗投诉个案，屋宇署最初向违例项目所在单位的业主发出一项命令，规定该业主须清拆有关项目，并把单位恢复原状。其后，屋宇署在覆查时，发现有关的违例项目仍然存在，单位内亦有新的僭建物，故

向业主发出警告信。此外，由于屋宇署认为新的僭建物相当于情况改变，遂发出一项替代命令。在替代命令发出后差不多四个月，业主仍未遵办，屋宇署于是再发出警告信，表明会考虑提出检控，以及委派承办商进行清拆及还原工程，而费用将由业主支付。

本署的评论

4. 本署留意到，屋宇署发出第一项清拆命令后，曾尝试在命令的遵办期限届满前巡查事涉单位，但不果。该署在覆查时发现新的僭建物，理应知悉该业主没有打算遵办，并即时发出替代命令。然而，该署却在七个月后才发出替代命令。本署认为，这是屋宇署在采取执法行动方面的重大延误。

5. 尽管屋宇署解释这宗投诉用了较长时间跟进是负责人员调职所致，本署认为，屋宇署有必要迅速、有效地执法，以杜绝违例建筑工程。

结论及建议

6. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。
7. 申诉专员建议屋宇署日后就未有遵行法定命令的个案加快采取执法行动。就这宗个案而言，假如业主对最近期的警告信置之不理，该署应尽快提出检控及进行清拆。

这宗个案显示部门采取执法行动时欠灵活性



屋宇署 (BD)

个案编号：OMB 2018/1109 — 大厦平台僭建物

投诉：没有对某大厦的平台僭建物采取执法行动 — 部分成立

投诉内容

投诉人是一间公司，拥有某大厦（「大厦甲」）阁楼全屋。自十多年前，投诉人已多次向屋宇署投诉，指其上层两个单位（「单位A」及「单位B」）均有平台僭建物，导致阁楼天花渗水，影响环境卫生和楼宇结构安全。然而，屋宇署未有采取执法行动。

本署调查所得

2. 大厦甲于二〇〇五年被选为「楼宇维修统筹计划」的目标楼宇。屋宇署视察时发现，单位A及单位B各有一个须予取缔的僭建物，故于同年八月向业主发出清拆命令。其后，有关业主拆除部分僭建物，该署遂按当时的执法政策暂缓执法行动，并撤销有关命令。

3. 虽然投诉人再三向屋宇署举报平台有水渗漏至阁楼，但该署经视察后认为楼宇结构并无明显危险，按照当时的执法政策，不拟采取执法行动，并将个案转介渗水投诉调查联合办事处，以及劝谕各业主与业主立案法团协商解决平台的渠管维修问题。

4. 二〇一一年，屋宇署修订执法政策，把位于天台、平台、天井及后巷的僭建物（不论是否构成严重安全风险）纳入须予取缔类别的范围。同年十月，屋宇署发信通知大厦甲的业主，该大厦已被纳入清拆违例搭建物及进行维修工程的大规模行动的目标楼宇，该署并委聘顾问公司进行勘测。顾问公司于二〇一五年六月向屋宇署提交勘测报告，惟报告中并无指出单位 A 有僭建物。同年七月，屋宇署向单位 B 发出清拆命令。在本署介入调查后，屋宇署于二〇一八年就单位 B 业主仍未遵办清拆命令提出检控，并发出命令要求单位 A 业主清拆加厚的地台及矮墙。

本署的评论及结论

5. 屋宇署虽有跟进渗水问题的举报，但本署留意到屋宇署于二〇一一年委聘的顾问公司需时三年多才完成大厦甲的勘测报告，而且报告内容有疏漏。这显示屋宇署在监察顾问公司的工作方面未如理想，以致影响执法成效。另外，单位 B 业主一直没有遵办清拆命令，但屋宇署在本署介入后才向其提出检控。

6. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

7. 申诉专员建议屋宇署：

- (1) 加强监察顾问公司的工作，以避免同类情况再次发生；以及
- (2) 紧密跟进并适时覆查大厦甲平台僭建物的业主有否遵办清拆命令，以及对不遵办的业主采取进一步执法行动。

这宗个案显示部门执法不力



机电工程署 (EMSD)、水务署 (WSD) 及食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2018/1883A, B & C — 酒楼淡水冷却塔违规

投诉：

机电工程署 — 在处理一宗有关淡水冷却塔违规的投诉时，与其他部门互相推卸责任，未有取缔该冷却塔 — 不成立

水务署 — 同上 — 成立

食物环境卫生署 — 同上 — 不成立

投诉内容

投诉人发现某酒楼违规装设淡水冷却塔，担心会因而引发退伍军人疫症，于是向机电工程署（「机电署」）、水务署及食物环境卫生署（「食环署」）投诉，但三个部门互相推卸责任，未有取缔该冷却塔。

三个部门的回应

2. 机电署表示，在接到这宗投诉前已一直跟进事涉冷却塔的情况。该署在冷却塔抽取的其中一个水样本验出含有标准上限值以下的退伍军人杆菌，已向涉事酒楼发出劝诫信，其后酒楼亦清洗冷却塔并进行消毒。此外，该署亦向其负责人派发宣传单张及发出口头劝谕。

3. 水务署表示，在接到投诉后曾数度到事涉酒楼，但遭拒绝进入。其后该署得以进入，发现冷却塔水管接驳至厨房水龙头，但酒楼拒绝让其进一步检查冷却塔储水箱的水源。之后的实地视察，该署发现原本接驳的水管已遭截断，酒楼职员表示冷却塔的储水来自酒楼内一口井。两个多月后，该署获食环署就怀疑酒楼使用食水于冷却塔用途的转介，但该署再次遭拒绝进入处所。数日后，该署获酒楼安排入内视察，但未有发现违规情况。该署最终取得法庭手令到酒楼进行视察，证实酒楼违法将冷却塔储水箱接驳到内部供水系统，并采取执法行动。

4. 食环署表示，就这宗投诉已按照巡查时观察所得及调查结果、相关法例和食肆牌照的持牌条件采取跟进行动，包括巡查、提出检控，及要求事涉酒楼提交更改图则申请等。

5. 机电署、水务署及食环署均表示，已适时向投诉人交代跟进情况。

本署的评论及结论

6. 本署认为，机电署向事涉酒楼发出劝诚信请其消毒冷却塔，以及要求酒楼再提交水样本测试报告，已适时跟进有关投诉；食环署亦已按其监管食肆牌照及冷却塔是否对环境有妨碍的职能采取行动。本署认为，机电署及食环署已在其职权范围内跟进投诉，及告知投诉人进度，并无证据显示两署推卸责任。

7. 水务署虽然没有推卸责任，但面对事涉酒楼极不合作，多番被拒进入处所，亦被拒调查冷却塔储水箱的水源，仍然以显然无效的方式处理，继续与酒楼预约，未有及时申请法庭手令或提升行动，让酒楼得以利用漏洞，趁机临时拆除接驳冷却塔储水箱到内部供水系统的喉管以应付调查。此外，酒楼提出令人难以置信的解释（利用井水作为冷却塔的储水），该署不作查究便贸然接纳，做法草率，予人没有执法的决心之感。

8. 综合以上所述，申诉专员认为对水务署的投诉成立；对机电署及食环署的投诉则不成立。

建议

9. 申诉专员建议水务署检讨是否需要制订指引，订明哪种情况可以预约方式跟进及何时需提升处理方法（例如申请手令）；并尽快处理这宗个案所涉的违规问题。

这宗个案显示部门没有积极采取跟进行动



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2017/5028 — 小贩牌照转让

主要投诉：不当地批准一宗转让小贩牌照的申请 — 未有定论

投诉内容

投诉人的父亲（「甲先生」）原本持有固定摊位小贩牌照。二〇一六年六月，食物环境卫生署（「食环署」）批准甲先生把其牌照转让予投诉人的妹妹（「乙女士」）。投诉人指称，甲先生于二〇一五年中风后健康一直欠佳，应不能向食环署职员清晰表达自己的意愿，或授权他人办理转牌手续，更遑论亲自签署转让文件。因此，她指摘食环署不当地批准该宗牌照转让。

食环署的解释

2. 食环署解释，二〇一六年六月，投诉人的母亲向当区环境卫生办事处（「环卫办」）递交文件，表示甲先生有意把其小贩牌照转让予乙女士。环卫办两名职员为此到医院替甲先生办理转让手续，包括询问他是否同意转让小贩牌照。职员在甲先生点头表示明白及同意后，请他签署申请表。经确定双方意愿及核实相关文件后，食环署考虑到甲先生年事已高，而乙女士亦符合承让人的条件，遂批准该项申请。

本署的评论及结论

3. 这宗个案的关键问题是：甲先生与环卫办职员会面时，是否具有精神行为能力签署牌照转让申请表？根据医院记录，甲先生入院时神智混乱，并丧失言语能力；然而，甲先生与环卫办职员会面当日状态已转好，神智清醒，惟只能以简单动作示意，仍未能以言语沟通；他的右手丧失肌力，未必能签署文件，但左手活动能力较佳。院方由于没有安排甲先生在上述会面当日接受精神行为能力评估，故无法评论他当日是否有能力理解牌照转让事宜和作出转让牌照决定。

4. 基于本署调查所得，本署未能确定环卫办职员是否在甲先生具备精神行为能力的情况下接受他的牌照转让申请，因此对这宗投诉未有定论。

建议

5. 本署认为，签署牌照转让文件关乎利益转让，食环署必须谨慎处理。申诉专员建议该署研究可否订立工作指引，让职员更懂得如何处理涉及怀疑已丧失精神行为能力或无法清晰表达意愿的人士的牌照转让申请。

这宗个案显示部门须给前线员工订立更清晰的指引



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2018/0207 — 对私人屋苑泳池的监管

投诉：(1) 对泳池的巡查粗疏，未能发现设施与批准的图则不符 — 成立；(2) 轻率批准该泳池牌照续期 — 不成立；以及 (3) 漠视泳池水质差劣的问题 — 成立

投诉内容

投诉人是某私人屋苑的业主委员会。该会指摘食物环境卫生署（「食环署」）：

- (1) 多次巡查该屋苑的泳池及核对图则，竟没有发现物业管理公司（「管理公司」）未经申请更换了泳池的滤水缸；
- (2) 未有核实泳池的设施是否与已批准的最终图则相符，便批准泳池牌照续期，做法轻率；以及
- (3) 漠视泳池曾因水质差劣而须紧急关闭的事实，仍坚称其水质符合法定标准。

食环署的回应

2. 就投诉点 (1)，食环署作出了以下的交代。投诉人于二〇一七年十一月投诉管理公司未经该署批准改动设施，而该署在之前两年多内曾七次核对泳池的图则，都没有发现设施被更改。在接到投诉后，该署核对批准的最终图则，发现滤水缸的数目与图则所示不符。其后，管理公司被法庭定罪罚款。

3. 就投诉点 (2)，管理公司只有一次违反《泳池规例》被定罪记录，根据食环署的暂停／吊销牌照机制，未至于要吊销泳池的牌照，因此该署批准了该公司所提出的续牌申请。

4. 就投诉点 (3)，食环署指在二〇一六及二〇一七年两个泳季进行了共 11 次例行巡查，当中有三次泳池是开放的。食环署在该三次巡查均有抽取池水样本进行化验及分析，当中只有一次的样本细菌数目超标，而该署已向泳池负责人发出口头警告，并于一个月后覆检，确定池水符合法定标准。

本署的评论

投诉点 (1)

5. 根据投诉人所提供的资料，管理公司曾经在二〇一五及二〇一六年更换及添置滤水缸。本署认为，事涉泳池由原来的五个大滤水缸变成 18 个小滤水缸，是显而易见的事，而食环署七次巡查结果却竟然都是「没有发现设施被更改」，那实在匪夷所思。本署有理由相信，负责巡查的职员不仅做事粗疏，或许根本没有看过图则和视察现场设施，更遑论将两者作比较。

投诉点 (2)

6. 按照现有泳池续牌机制，食环署须考虑的是持牌人有否多次被定罪而致须吊销牌照，但该署无须核实泳池设施是否与批准图则相符。因此，该署有没有作出核实，并不影响其批准续牌的决定。

投诉点 (3)

7. 食环署表示，在二〇一六及二〇一七年两个泳季的巡查中，只有一次发现池水样本不合格，但该署多次的巡查都是在泳池关闭时进行，并无抽取池水化验。本署认为，食环署职员没有按工作指引每月抽取池水样本化验，便断定泳池水质符合法定标准，未免欠稳妥。

8. 基于以上所述，申诉专员认为投诉点 (1) 及投诉点 (3) 成立，而投诉点 (2) 则不成立。

9. 此外，值得注意的是，食环署职员在某两次巡查的记录中指泳池「暂停营业」和「大门上锁」，而「视察人员所采取行动的记录」却是「情况正常」。另一方面，投诉人表示，泳池在该两次巡查的日子其实是有开放的。

建议

10. 申诉专员建议食环署训示职员须认真执行巡查泳池的工作，并彻底调查职员巡查后所作的记录为何出现了资料不一致的情况。该署亦应检讨对于多次违例的泳池的惩处制度，确保水质达标，以保障泳池的卫生和泳客的安全。

这宗个案显示部门执法不力



食物环境卫生署 (FEHD) — 渗水投诉调查联合办事处 (JO)

个案编号：OMB 2018/3105A — 就渗水滋扰发出的「减除令」

投诉：渗水投诉调查联合办事处没有尽力执行就渗水滋扰发出的「减除令」，以致渗水滋扰持续 — 部分成立

投诉内容

投诉人指其住所的天花自二〇一二年开始出现渗水。由食物环境卫生署（「食环署」）及屋宇署组成的渗水投诉调查联合办事处（「渗水办」）证实投诉人住所楼上的单位属渗水源头。二〇一六年年底，法庭发出「妨碍事故命令」（「减除令」），饬令该单位的业主（「事涉业主」）在限期内妥善修葺单位，以减除妨碍事故。事涉业主没有遵从「减除令」，渗水办遂于二〇一七年七月提出检控。及至二〇一八年八月，法院因传票一直未能成功派递及事涉业主缺席聆讯，押后审理案件达十次。投诉人指摘渗水办没有尽力执行「减除令」，以致渗水滋扰持续。

渗水办的回应

2. 二〇一六年十二月，法庭裁定事涉业主没有遵从渗水办发出的「妨碍事故通知」，判处罚款并发出「减除令」。其后，事涉业主没有遵从「减除令」，渗水办遂提出检控，并于二〇一七年七月初要求法院发出传票。

3. 派递传票属司法程序，渗水办没有法定权力参与。然而，该办会尽力从不同渠道取得被告人的住址资料，供司法机构派递传票。二〇一七年七月至二〇一八年七月期间，渗水办向入境事务处及差饷物业估价署查询事涉业主的地址，并将所得资料通知法院。法院透过邮递／传达员／警务人员先后八次（包括在不同时段及到不同地址）尝试把传票送达事涉业主，但均不成功，审讯因而一再押后。最终于二〇一八年十一月底，食环署在证实传票已成功送达，以及在事涉业主仍缺席聆讯的情况下，向法院申请发出拘捕令。

4. 就何以迟迟未有申请发出拘捕令，渗水办解释：

- (1) 若控方尚未采取所有可行方法派递传票，裁判官可能拒绝发出拘捕令；
- (2) 在申请发出拘捕令前，该办须衡量其他因素，例如渗水问题的严重程度，以及对被告人人身自由的影响；
- (3) 个案所涉的渗水问题并无对社会带来重大危害；以及
- (4) 传票于二〇一八年十月九日才成功送达，但业主仍没有于十一月八日出庭应讯，渗水办遂向法院申请发出拘捕令。

5. 渗水办认为，如传票未成功送达，被告人应被视作并未有知悉被检控，以及无从知悉须出庭应讯。故此，在警务人员成功派递传票前，该办不向法院申请发出拘捕令，是合法、合理和正确的做法。

本署的评论

6. 本署认为，渗水办有尽力取得事涉业主的地址资料，以及按既定程序要求法院派递传票，并最终向法院申请发出拘捕令。然而，该办于二〇一八年十月九日（即成功派递传票）前一直没有申请发出拘捕令，本署并不认同其做法为正确合理，原因如下：

- (1) 二〇一七年七月至二〇一八年七月这 12 个月期间，相关人员已先后八次透过多种途径于不同时段及到不同地址派递传票，但仍不果（上文第 3 段），因此，裁判官可能接纳控方已采取所有可行方法派递传票，继而发出拘捕令。
- (2) 法庭早于二〇一六年十二月已发出「减除令」，但事涉业主一直没有遵从，结果令投诉人长期受渗水困扰。
- (3) 申请发出拘捕令将事涉业主缉拿归案，待法院判罚，应可促使她尽快遵从「减除令」。

7. 事涉业主明显缺乏公德，且罔顾法庭发出的「减除令」，漠视法纪。渗水办在传票多次派递不果后仍不及早考虑申请发出拘捕令，令投诉人长期受渗水问题困扰。

结论及建议

8. 综观以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

9. 本署建议渗水办考虑就长期未能成功派递传票的个案及早向法院申请发出拘捕令，迫使相关业主履行维修保养楼宇的责任，解决渗水问题。



路政署 (HyD)

个案编号：OMB 2017/5069; OMB 2018/0051;
OMB 2018/0105; OMB 2018/0106 及其他 — 行人通道系统的公众咨询工作

投诉：未有就某行人通道系统的兴建计划进行恰当的公众咨询 — 不成立

投诉内容

某私人屋苑（「甲屋苑」）内一幢大厦（「事涉大厦」）的多名居民向本署投诉路政署，指该署没有就某项「行人通道系统」（「通道计划」）进行恰当的公众咨询。他们的不满如下：

- (1) 于查询期内只把通道计划工程文件及图则（「工程资料」）张贴于不当眼的位置，以致居民忽略其重要性；
- (2) 没有向甲屋苑内所有三个业主立案法团（「法团」）及三间管理公司提供工程资料，以致部分居民（包括事涉大厦的居民）未能及早了解通道计划及可能带来的影响；
- (3) 工程资料所载的路政署负责人员在查询期间休假，反映该署没有认真看待居民的查询；

这宗个案显示部门办事程序欠妥善

- (4) 工程资料已列明拟定的刊宪日期，但该署却表示没有刊宪时间表，误导居民；以及
- (5) 没有向当区区议会及有关居民提供通道计划的预算和效益的相关数据或资料。

背景资料

2. 通道计划是由当区区议会属下的一个委员会（「区委员会」）于二〇〇八年提出的。路政署其后委聘工程顾问展开研究及拟订初步设计方案，再于二〇一六年提出修订方案。二〇一七年九月底，工程顾问就修订方案直接致函该通道沿线 29 个法团（包括甲屋苑的法团）／业主委员会／管理处及相关持份者（以下统称「相关持份者」）。同年十月，路政署就修订方案咨询区委员会，得到各委员一致支持。

路政署的回应

投诉点 (1)

3. 根据相关政府工务工程的指引及要求，路政署须就通道计划进行公众咨询。二〇一七年十一月底至十二月初（「查询期」）期间，该署于当区民政咨询中心的告示板张贴工程资料供公众参阅。该署亦作出额外安排，把资料张贴于当区地政处及邮寄予相关持份者。为避免遗漏，路政署另将工程资料悬挂于拟建通道沿线的 31 处当眼位置。事实上，有居民就是在那些位置参阅资料后联络该署的。

投诉点 (2)

4. 工程顾问最初并不知悉甲屋苑内其中两幢大厦（包括事涉大厦）亦各自成立了一个独立的法团（即甲屋苑内有三个法团），路政署也是在查询期初期收到事涉大厦法团的查询及通知时始知悉，其后已将工程资料补寄给该两个法团，并通知工程顾问更新其邮寄名单。

投诉点 (3)

5. 工程资料列明市民可于查询期内致电所载列的两个电话号码，查询有关通道计划的资料。该署表示，该两个号码属于该署两名负责该项计划的工程师，他们均没有在查询期休假，且曾收到及回复多名市民和事涉大厦的法团的电话查询。

投诉点 (4)

6. 工程资料注明「工程拟……于二〇一七年十二月刊登于政府宪报」，那是路政署就通道计划咨询区委员会并得到支持而订立的工作目标。其后，该署认为有需要考虑其他市民的意见才就通道计划刊宪，故在回复公众查询时已作出解释，并无误导。路政署重申，在再次咨询居民及区委员会前不会就通道计划刊宪。

投诉点 (5)

7. 路政署表示，通道计划尚在初步设计阶段，建造费用须在详细设计完成后才能准确估算，现时未能提供。该署在进行咨询时会尽量回应公众的关注和疑问，相关的财务资料将于日后申请拨款时一并提交立法会财务委员会审批。

本署观察所得及评论

投诉点 (1)

8. 路政署除按照一般要求进行公众咨询外，亦另行致函相关持份者，并把工程资料悬挂在 31 个地点，例如路旁的护栏，以及行人路和行人天桥上的围栏等，难以说是「不当眼的位置」。况且，有居民正是看到悬挂在那些位置的资料后联络该署的，可见那些位置确实发挥了作用。

投诉点 (2)

9. 工程顾问起初并不知悉甲屋苑内有三个法团，随后已补发工程资料予另外两个法团。本署认为，事涉大厦及另一幢大厦的法团虽然迟了数天才收到资料，但他们提出意见的机会并无受到实际影响。

投诉点 (3)

10. 路政署已澄清，负责的职员在查询期内并无休假。

投诉点 (4)

11. 路政署的工程资料采用了「拟」字，反映该署并非已铁定于所述日期刊宪，而是在妥善考虑和处理所有相关意见后才会进行，并无误导。

投诉点 (5)

12. 本署认为路政署的解释合理，现阶段未有提供工程造价资料并无不当。

13. 整体而言，路政署处理通道计划的过程符合既定程序要求，未见有失当之处，只是工程顾问起初掌握的法团资料并不完整，因而引起投诉。

结论及建议

14. 基于以上所述，本署认为这宗投诉不成立，但部门有可予改善之处。

15. 本署建议路政署日后在进行类似的公众咨询时，应指示职员必须向当区民政事务处索取最新的大厦法团／业主委员会／管理处的名单，以确保咨询工作能全面进行，不致遗漏任何咨询对象。

这宗个案显示部门掌握的资料欠全面



医院管理局 (HA)

个案编号：OMB 2017/2362 — 没有妥善处理对某医院的投诉

投诉：(1) 护士未经医生临床证实病人已离世便拔去输注喉管 — 投诉不成立，但机构另有缺失；(2) 关于病人的死亡时间及投诉人是否在场的记录与事实不符 — 不成立；(3) 医生不顾投诉人反对，从病人遗体取出心脏起搏器（「起搏器」） — 未有定论；(4) 医生取出起搏器过程中病人大脑尚未完全死亡，仍可能感到痛楚 — 不成立；以及 (5) 就医院称并无记录显示投诉人曾表示将安排土葬及不同意取出起搏器，医院管理局公众投诉委员会表示因缺乏佐证而无法评论 — 不成立

投诉内容

投诉人的丈夫（「甲先生」）于二〇一五年二月初在医院管理局（「医管局」）辖下某医院（「医院」）离世，她不满医护人员对她丈夫离世的处理手法，遂向医管局公众投诉委员会（「委员会」）投诉。然而，委员会未有确切回复她的提问。

2. 具体而言，投诉人对医院／委员会有以下不满：

- (1) 病房护士指甲先生于凌晨 2 时 05 分离世，并在投诉人于 2 时 20 分赶抵病房前已拔掉其维生输注喉管，但当时医生仍未临床证实甲先生已离世。

- (2) 死亡证明文件显示甲先生的死亡时间为凌晨4时38分（即医生证实的死亡时间），当时投诉人在场。不过，护士指他于2时05分已经离世，而当时投诉人并不在场。投诉人指医院的记录与事实不符。
- (3) 投诉人曾向护士表明会安排土葬，亦不同意取出甲先生遗体内的起搏器。然而医生仍然将之取出，且没有交代如何处理。
- (4) 医生取出起搏器后，甲先生的睡衣留有大片血渍。投诉人忧心甲先生大脑尚未完全死亡，在取出起搏器过程中仍可能感到痛楚。投诉人对此表示无法接受。
- (5) 病房职员指没有收到家属通知会安排土葬，这跟投诉人的陈述相反。投诉人不满委员会表示因缺乏其他佐证而无法评论孰是孰非。

本署调查所得

判定死亡的程序

3. 护士无权判定病人何时死亡，但有足够临床专业知识判断病人是否已没有生命表征。
4. 一般而言，医生会为垂死病人进行临床脑干反射检查及心肺循环迹象检查（下称「评估」），确定没有任何反应后，再列印病人的直线心电图作记录，并以完成这些程序的时间作为病人的死亡时间。故此，病人的医疗记录等所载的死亡时间会比医生临床判定病人死亡的时间为迟。列印直线心电图旨在为病人死亡提供客观佐证，避免日后出现争议，并非判定死亡的必须程序。医管局没有就有关程序制订指引。

处理遗体的程序

5. 病人离世后，医护人员一般会先拔去输注喉管等，并稍为整理其仪容。如遗体内有起搏器而家属拟安排火葬，医院必须先将之移除，以免在遗体火化期

间爆炸；移除后一般亦不会交予死者家属，以免因处理不当而出现传染病或爆炸风险。假如家属不同意移除起搏器，护士会予以记录并通知有关医生。

医管局的回应

投诉点 (1)

6. 当日两名当值护士均称是在医生证实甲先生离世（即凌晨4时38分）后才拔掉喉管的，这与投诉人所述不同。对于喉管是何时拔除的，医管局不作评论。

投诉点 (2)

7. 护士于凌晨2时15分发现甲先生已没有呼吸、脉搏及循环等征象，心电图亦只显示起搏器发出的讯号，遂即时通知医生。医生进行评估后证实他已无任何生命表征，但由于他不懂得如何停止起搏器的讯号，须征询高级医生及先往处理其他紧急临床职务，故他于稍后才返回病房停止起搏器，并于4时38分列印直线心电图作为甲先生已死亡的医学证明。

8. 与甲先生死亡有关的数份文件中，只有生死登记处发出的死亡登记证明书有提及他离世时在场家属的资料。医管局相信，这项资料可能是投诉人于办理甲先生的死亡证明书时所记录的。

投诉点 (3)

9. 两名当值护士均表示有通知甲先生的家属医生会移除起搏器，而他们并没有反对，亦没有提及会安排土葬。由于医院与投诉人各执一词，缺乏其他客观佐证，医管局无法作出评论，但表示假如家属曾反对取出起搏器及表明会安排土葬，相信医护人员会酌情处理。

投诉点 (4)

10. 医疗记录显示，医生是在完成评估及证实甲先生死亡（即凌晨4时38分）后才移除起搏器，其后亦有缝合切口。医管局无法确定当日他与家属之间的沟通，故不拟就起搏器的处理是否恰当作评论。

投诉点 (5)

11. 医管局内科专家重新检视甲先生的实时医疗记录后表示，当中并无记载家属曾提及安排土葬及要求不要取出起搏器。况且，若医护人员收到家属的特别要求，一般都会记录在案。委员会已多次强调，由于没有其他佐证，故没有信纳投诉人或医院之间任何一方的片面之词，亦无法评论孰是孰非。医管局认为，委员会必须公平对待投诉人及被投诉一方，基于客观证据作出结论。

12. 医管局承认，由医生完成评估至证实甲先生死亡之间相隔逾两小时，处理未臻完善，或会引致家属误会。事件或源于病房职员与投诉人的沟通问题，该局就这方面引起甲先生的家属不快致歉。

本署的评论

13. 这宗个案的关键在于甲先生究竟是何时死亡。医管局及医生均称于凌晨2时15分已确定他没有生命征象，在「医学上已经死亡」，只是碍于当时情况（上文第7段），故延至4时38分才「证实死亡」，前后相距逾两小时。然而，委员会多次回复投诉人时均没有清楚交代这重要细节，是未有顾及家属的疑虑（即拔掉喉管时甲先生尚未离世）和感受。

投诉点 (1)

14. 就拔掉甲先生的输注喉管的时间，投诉人与护士的说法截然不同。由于缺乏其他佐证，本署无法确定实情，不拟作判断。

15. 医管局承认列印直线心电图并非判定病人死亡的必须程序。故此，本署认为，医生若能在确定甲先生没有生命征象时即证实他已死亡，当可避免延后证实死亡时间及其后出现的争拗。本署亦质疑，这宗个案是否如医管局所言，只是个别事件。

16. 综观以上所述，投诉点(1)不成立，但医管局另有缺失。

投诉点 (2)

17. 基于上文第13段所述，本署认为，即使医护人员曾表示甲先生已于当日凌晨二时许离世，亦不应视作失实陈述，只是该时间并非法律上的死亡时间（即4时38分）。不过，医管局及委员会理应向投诉人清楚交代，以释除其疑虑。

18. 以死因医学证明书所载的法律上的死亡时间而言，甲先生死亡时投诉人的确在场。因此，本署认为投诉点(2)不成立，但医管局有须予检讨之处。

投诉点 (3)

19. 就家属曾否向医护人员表示会安排土葬及反对取出起搏器，投诉人与事涉护士的说法迥异。医生确认不曾就移除起搏器与甲先生的家属沟通，医疗记录只写上已移除起搏器，并没有交代如何处理。本署认为，家属关注是否取出及如何处理逝世亲属遗体内的起搏器，是人之常情，医管局理应与他们沟通及详细解释有关的程序和风险。该局当年未有制订相关指引，实有缺失。

20. 就投诉点(3)，由于缺乏独立佐证，本署未有定论，但认为医管局当年的做法存在缺失。

投诉点 (4)

21. 医疗记录显示医生在证实甲先生死亡后才取出起搏器，故本署认为并无理据支持甲先生大脑尚未完全死亡，仍能感到痛楚的说法。此外，医生表示只需开一个小切口即可取出起搏器，加上甲先生的血液循环早已停止，理应不会大量出血。因此，投诉点(4)不成

立，但本署敦促医管局提醒医生在移除起搏器时，须顾及身故病人家属的感受，尽量避免令病人衣服沾上血渍。

投诉点 (5)

22. 就投诉人曾否通知医护人员会安排土葬一事，双方各执一词，委员会因没有独立佐证而认为未能判断孰是孰非，并非无理。因此，本署认为投诉点 (5) 不成立。

结论及建议

23. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉不成立，但医管局另有缺失。

24. 申诉专员建议医管局：

- (1) 就判定病人死亡的程序向辖下医生作适当提示，包括避免因列印直线心电图而不必要地延误证实死亡的时间；
- (2) 回复投诉时须清楚和详细地交代与指称是否属实的相关资料，尽量释除投诉人的疑虑；以及
- (3) 加强医护人员与病人家属的沟通能力，提醒他们在处理问题时应以病人及其家属为本。

这宗个案显示机构办事程序欠妥善及沟通不足



房屋署 (HD)

个案编号：OMB 2018/0130 — 处理花盆滴水投诉

投诉：没有妥善处理公屋租户在冷气机台放置滴水花盆造成滋扰的投诉 — 部分成立

投诉内容

投诉人指其上层公屋单位（「单位甲」）的租户在窗外的冷气机台悬挂及放置数个花盆，花盆的滴水弄污她晾晒的衣物。她虽曾多次向房屋署投诉，但滴水滋扰一直持续。

房屋署的回应

2. 房屋署认为，屋邨办事处已就投诉采取跟进行动。由于未有发现单位甲窗外的花盆滴水，花盆亦没有构成危险，故该署未能根据「屋邨管理扣分制」或租约条款采取管制行动。然而，屋邨办事处亦先后向单位甲发出三封劝谕信，提醒租户收回花盆，免生意外。二〇一八年三月，房屋署基于公众安全理由，向单位甲发出警告信。该租户最终于六月下旬收回冷气机台上所有花盆。

3. 经检视这宗个案后，房屋署会检讨并修订相关的屋邨管理处训令，以更清晰地列出关于租户在单位外墙（包括冷气机台、窗旁及檐篷）摆放潜在下坠物件的处理程序。

本署的评论及结论

4. 本署认为，冷气机台应只供安装冷气机，租户在其上放置花盆等其他物件，非但不恰当，未有固定的物件更有可能坠下而伤及居民及途人。房屋署竟认为没有构成危险，实无顾及公众安全。该署理应尽快要求租户纠正，若有需要应转介警方跟进。

5. 虽然屋邨办事处确有跟进滴水滋扰投诉，但房屋署在接获投诉后近三个月才发出警告信，并于本署展开全面调查后才采取进一步行动，其处事态度过于缓慢，令人难以接受。此外，警告信内容亦欠缺阻吓力，没有提醒租户物件自其单位坠下可能引致的严重后果，包括触犯法例及可被收回公屋单位。因此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

6. 本署建议房屋署：

- (1) 尽快检讨及修订相关屋邨管理处训令；以及
- (2) 严肃处理租户在冷气机台肆意摆放物品的不负责任行为。

这宗个案显示部门没有充分顾及公众安全



海事处 (MD)

个案编号：OMB 2018/3074 — 报考某项考试的轮候时间及考试费

投诉：(1) 报考某项游乐船只操作人考试的轮候时间太长 — 不成立；以及 (2) 考试费太高 — 不成立

投诉内容

投诉人拟报考「游乐船只二级操作人合格证明书考试」（「二级操作人考试」）。他在二〇一八年八月初登入海事处的网页查阅考试时间表，得悉下一个最早的考试日期为五个多月以后（即二〇一九年一月中）；而且，他须缴付 1,255 元考试费。他遂向本署投诉海事处，指报考轮候时间太长（「投诉点 (1)」）及考试费太高（「投诉点 (2)」）。

海事处的回应

投诉点 (1)

2. 「二级操作人考试」在海事处总部的考试中心举行。据二〇一七年统计，考试中心已得到充分使用，全年有 92.3% 的工作天在进行考试（只预留 19 天作电脑系统维修等工序），且已容纳最多的考生（共 28 个电脑间，每节考试可供 28 名考生使用）。二〇一六至一八年期间，报考「二级操作人考试」的轮候时间（即由报名日起至考试当日）平均约五个半月。

3. 报考「二级操作人考试」的总人数年年不同，没有特定的变动模式；故此，海事处无法预计报考高峰期或作出相应安排，亦无理据增设另一个考试中心。再者，部分考生缺席考试的情况已成常态。以二〇一七年十二月至二〇一八年十一月期间为例，「二级操作人考试」的平均考生缺席率约 22.2%。

4. 「二级操作人考试」考生如欲取消或延期参加考试，只须在考试日期前至少五个工作天以书面通知海事处，已缴付的考试费可予退还或保留作日后考试之用。此外，倘若考生提供病假证明书，亦可能获退还考试费。

5. 海事处设有替补安排，该处网页显示的考试时间表会每小时更新一次，若有考生申请取消或延期参加考试，电脑系统会接受新申请。

投诉点 (2)

6. 考试费 1,255 元已载列于相关规则内，以取回成本为原则，并不会不时作检讨。

本署的评论

投诉点 (1)

7. 海事处已解释报考「二级操作人考试」须长时间轮候的原因，尤其考生人数变化非该处所能控制。为缩短轮候期，该处已额外增加二〇一八和一九年的考试节数，减少维修时段，并订立替补安排。故此，本署认为投诉点 (1) 不成立。

投诉点 (2)

8. 海事处厘定的考试费须经相关决策局审核及批准，并无谋利成分。故此，投诉点 (2) 不成立。

其他观察所得

9. 尽管如此，本署认为海事处在「二级操作人考试」的行政安排方面，尚有可予改善之处。

10. 首先，考生欲取消或延期参加考试，海事处只要求在考试前五天作出通知。就替补安排而言，如此短的通知期或会降低空缺名额获填补的机会；海事处应考虑规定更长的通知期（例如两星期），以提高空缺名额获填补的机会。

11. 此外，考生缺席率（逾 22%）亦属偏高，意味珍贵的考试名额遭浪费；缺席考生再次报考，亦会令报考轮候期进一步延长。再者，缺席考生无须承担海事处的行政费用，并不合理。该处应考虑订立改善措施，例如禁止缺席考生在某段期间内再报考，或规定缺席考生会丧失部分考试费。

结论及建议

12. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉不成立。

13. 申诉专员建议海事处改善替补安排（上文第 10 段），考虑规定更长的取消或延期考试通知期，以及采取措施降低考生的缺席率（上文第 11 段）。



运输署 (TD)

个案编号：OMB 2017/3319 — 青屿干线实施双向收费

投诉：在配套不足的情况下仓促地于青屿干线实施双向收费 — 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

二〇一七年八月二十日，运输署开始在青屿干线实施双向收费。投诉人指摘运输署准备不足，导致八月二十一日（即推行新措施后第一个工作天）早上青屿干线严重塞车，令大批市民及旅客的行程受延误。

本署调查所得

2. 青屿干线自一九九七年启用起至二〇一七年八月二十日前，一直采用单向收费安排，驾驶人士往机场方向时无须缴费，而在回程往九龙方向时须一次过缴付双程费用。然而，随着港珠澳大桥即将通车，青屿干线将不再是进出大屿山的唯一道路，因此有需要改为双向收费模式。

运输署的筹划工作

3. 为实施双向收费，运输署须重置大屿山收费广场往机场方向行车线的交通设施和收费亭，以及更换整个收费系统。自二〇一六年四月至二〇一七年八月，运输署已分阶段在共 20 条收费通道中，完成了 15 条通道的工程。该署认为，在围封该处余下三条无阻行

车道及其两旁的收费通道进行工程时，必须一并实施双向收费，以保障交通安全。

4. 根据不同时段的汽车流量数据，运输署评估开放四条人手收费通道及两条自动收费通道，每小时可供 5,000 架次车辆通过，足以应付高峰时的交通流量。运输署曾就双向收费的实施日期及临时交通安排的详情咨询立法会、相关区议会及运输业界，其间没有收到任何异议。

5. 二〇一七年七月起，运输署透过新闻稿、宣传单张、横额，以及设置于主要道路的讯息显示屏等不同途径宣传新收费安排。八月九日，运输署联同警方、青马管制区的营办商、路政署及机电工程署就双向收费运作流程进行演习。八月二十日（星期日）凌晨，双向收费正式实施，整体交通情况大致畅顺。

事故当日

6. 二〇一七年八月二十一日是实施双向收费后第一个工作天，运输署安排两名职员由当日上午六时起，在大屿山收费广场控制室监察。上午约七时，两名当值职员察觉交通渐趋繁忙并出现车龙。运输署遂要求警方及相关各方派员前往收费广场，商讨如何调整临时交通安排，并加开一条收费通道。运输署在上午七时至十一时期间先后发出 15 份新闻稿，以及透过电台广播和手机应用程序发放最新的交通情况，建议市民考虑改为乘搭铁路前往机场。

运输署的分析及回应

7. 运输署最初评估六条收费通道每小时可处理 5,000 架次车辆，但在事故当日早上，该六条收费通道每小时仅处理约 2,900 架次。运输署经分析后认为，主要原因是收费广场的水马阵设置欠佳，令驾驶人士难以转换行车线，亦未有提供足够空间供车辆轮候，以致等候进入人手收费通道的车辆阻碍了前往自动收费通道的车辆，减低了收费通道的处理量。运输署预设的应变计划并不包括即时修订临时交通安排，而由于修订临时交通安排涉及重大安全考虑，该署须与各方召开会议才于当日上午九时后决定调整方案，改变水马阵的布置，其后交通逐步回复畅顺。

本署的评论及结论

8. 运输署在二〇一七年八月二十日开始在青屿干线实施双向收费，确实有充分的考虑和筹划，并非仓促的决定。该署事前亦采取了多项准备措施，以及进行演习。不过，八月二十一日实施的临时交通安排，包括水马的摆放、用以提醒驾驶人士的路牌和指示等，未能有效疏导交通，是造成当日早上青屿干线塞车的技术主因。

9. 另一方面，运输署的临场应变明显不足，反映了行政安排上存在缺失，这亦是导致塞车问题未能尽早予以控制和解决而最终出现大塞车的原因。当日派驻现场的两名职员虽然早于上午七时十八分已察觉长达2.8公里的车龙，但延至八时四十四分才启动预设的应变计划，加开一条人手收费通道；及后更要待运输署及警务处的有关人员到场举行会议和指挥，才于九时十九分开始调整临时交通安排。上述两小时期间正是交通繁忙时段，堵塞情况只会愈来愈严重。运输署竟没有在这两小时内及早采取有效的应变措施，令人难以接受。

10. 本署认为，运输署并非在配套不足的情况下仓促地实施双向收费，但该署原订的应变措施确有不足，未能因应现场状况即时作出调整。因此，这宗投诉不成立，但部门另有缺失。

建议

11. 申诉专员建议运输署：

- (1) 汲取今次事件的经验，加强职员在临时交通安排策略方面的培训，并提升他们启动及调整应变措施的能力和敏感度；
- (2) 检讨人手安排，确保日后在实施同类的临时交通安排的首个工作日，有获授权人员派驻现场，能够因应形势变化而即时启动应变措施及修订临时交通安排；以及

- (3) 视乎情况考虑在应变措施中制订「应变折返点」的安排，让被困车龙中的驾驶人士可选择离开现场，以加快消散车龙。

这宗个案显示部门的应变措施不足



运输署 (TD)

个案编号：OMB 2018/2208 — 更正车辆底盘号码

投诉：没有妥善处理一宗更正车辆底盘号码申请，以致该车辆无法进行重新登记 — 成立

投诉内容

二〇一五年九月，投诉人向运输署申请为一辆电单车（「事涉电单车」）重新登记。二〇一六年六月，他前往某验车中心（「验车中心」）为该电单车进行检验，惟验车主任因车辆的底盘号码与车辆登记文件（俗称「牌簿」）所载的不符而拒绝进行检验，并建议投诉人要求运输署的违例驾驶记分办事处（「违办处」）更正「牌簿」所载的底盘号码。违办处于二〇一七年五月及十月指示他联络验车中心进行验车，在通过检验后由验车中心在电单车刻上该署编配的底盘号码。然而，验车中心一再以相同理由拒绝检验事涉电单车，而违办处则重复要求他联络验车中心验车。

本署调查所得

2. 事涉电单车早于二〇一二年六月被运输署取消登记。投诉人于二〇一五年九月及二〇一六年六月两度向运输署的香港牌照事务处（「香港牌照处」）申请重新登记及领牌（领牌前须进行登记前车辆检验）；于二〇一六年十一月和二〇一七年五月及十月三度向违办处申请进行底盘号码更正检查，以及于二〇一八年三月向另一牌照处申请进行底盘号码确认检查，前后提出共六次申请。直至二〇一八年六月，投诉人再为事涉电单车申请重新登记时，香港牌照处职员仍表示因为车辆底盘号码未能核实而无法处理其申请。

运输署的回应

3. 就投诉人的每次申请，运输署均有转介验车中心进行检验／检查，而验车中心亦有口头通知他联络运输署的相关办事处。不过，由于该三项检验／检查属不同程序，须由不同办事处（即牌照处、违办处及验车中心）处理及转介，加上投诉人每次申请相隔颇长时间（约四至九个月），并须联络不同办事处，因此，各办事处及分组每次均将其申请当作独立个案处理及作转介安排。例如，验车中心于二〇一七年六月为事涉电单车进行底盘号码更正检查后，已透过传真向违办处建议可更正「牌簿」上的底盘号码，但该传真不知何故未能送达；故此，投诉人于同年十月再提出申请时，违办处当作新个案处理，再次转介予验车中心。运输署表示，假如违办处与验车中心有较好沟通及保存记录，则十月的申请应可早获处理及终结。

4. 运输署承认各组别的相关人员未能充分沟通及配合，实有不足。另一方面，个案的延误在某程度上非该署所能控制。例如，香港牌照处于二〇一五年九月接到投诉人的申请时，已即时发出转介便笺让他到验车中心进行登记前车辆检验。然而，投诉人没有与验车中心联络，而于二〇一六年六月再向该处提出相同申请。

本署的评论及结论

5. 本署认同投诉人确曾有所耽搁，但认为运输署在事件中有一连串处理不当之处：

- (1) 验车中心没有核实违办处是否收到二〇一七年六月的传真；
 - (2) 验车中心于同年十月再收到违办处的检查转介后，没有翻查记录以即时澄清底盘号码可作更正；
 - (3) 违办处于十一月察觉事涉电单车已于六月进行底盘号码更正检查并要求验车中心再次提供检查结果后，没有即时通知投诉人无需再进行检查，也没有指示他到该处办理更正号码手续，做法令人费解；
 - (4) 违办处察觉上述情况后，没有在电脑系统加上附注，让职员知悉事涉电单车的最新状况。结果，投诉人于二〇一八年三月向牌照处申请进行底盘号码确认检查时，牌照处又再当作新个案处理；以及
 - (5) 牌照处在提出查询时，验车中心没有翻查事涉电单车的检验／检查记录，只就底盘号码确认检查作回复，没有提及于二〇一七年六月已进行的底盘号码更正检查的结果及所作的建议，情况极不理想。
6. 投诉人到运输署各办事处及验车中心多次奔走，被反覆要求进行同样的程序，反映该署各分组就不同检验和检查的程序及转介工作欠缺妥善指引，彼此沟通及协调不足。
7. 申诉专员认为这宗投诉成立。

结语

8. 本署欣悉，运输署已检讨现行的车辆检验／检查的处理程序，并落实多项改善措施，包括：验车中心完成底盘号码更正检查后，改以通知书向车主确认车辆已送检及通知他们尽快联络违办处；验车中心改以电邮代替传真向运输署相关组别发出检验结果便笺，提高通讯效率；以及所有底盘号码更正／确认检查的申请将改由违办处统一处理。此外，违办处亦已简化程序，在适当情况下会直接联络香港牌照处取得登记前车辆检验的转介便笺，连同底盘号码更正检查结果一并寄予车主。

这宗个案显示部门的办事程序欠妥善及沟通不足



职业训练局 (VTC)

个案编号：OMB 2017/5154 — 误导性资讯

投诉：提供误导性资讯，以及无理拒绝退还留位费
— 成立

投诉内容

投诉人甲君的女儿报读职业训练局（「职训局」）辖下的青年学院，但成绩不足以入读她心仪的幼儿教育

育高级文凭（「幼教高级文凭」）课程。由于职训局的网页、课程小册子和招生中心职员所提供的信息令她以为取得职专文凭（印刷媒体）（「印刷职专文凭」）后可报读幼教高级文凭课程，甲君遂替她缴交 5,000 元留位费，让她就读印刷职专文凭课程。甲君其后得悉该两项课程其实并不衔接，于是向青年学院要求退款，惟遭拒绝。

职训局的回应

2. 职训局向本署解释，职专文凭学历只可衔接某些高级文凭课程，而印刷职专文凭课程是不可衔接幼教高级文凭课程的；该局的网页及课程小册子已有清楚说明，并且提醒报读者必须参阅个别课程的入学条件。该局亦否认其职员曾向甲君的女儿提供误导性资讯。

本署的评论及结论

3. 由于缺乏独立佐证，本署无法确定招生中心职员有否向甲君的女儿提供错误信息。然而，印刷职专文凭课程基本资料确有这样的叙述：「取得职专文凭学位的毕业生可报读职训局所开办的高级文凭课程。」那句子或会令甲君的女儿误会在取得印刷职专文凭后，即可报读该局任何一项高级文凭课程。因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

4. 申诉专员建议职训局：

- (1) 从速审视所有职专文凭课程的简介资料，并尽快修改有误导成分的内容；
- (2) 向甲君退回留位费。

这宗个案显示机构的资讯欠准确

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

(附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。)

(个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。)



环境保护署 (EPD)

个案编号：OMB 2018/0100(I) — 拒绝披露有关某工程项目的资料

投诉：无理拒绝披露一个外判工程项目成本的分项数字 — 不成立

投诉内容

投诉人X先生根据《公开资料守则》(「《守则》」)向环境保护署(「环保署」)索取有关该署外判予某公司(「甲公司」)负责设计、建造及营运废物管理设施的一个工程项目(「该项目」)合约金额所包含的初期建设成本和15年期内每年营运开支的分项数字(「分项数字」)。

2. 环保署向X先生提供了该项目的预计合约金额及已获立法会通过的建设成本和每年经常性开支预算，但该署拒绝提供「分项数字」，理由是该等资料属「商业敏感」及「与商务有关的第三者资料」。

环保署的解释

3. 环保署表示，该署的投标须知订明：「(环保署)会公布中标者提出的金额」。有关合约则订明该署可使用甲公司按照合约所提供的任何资料，但必须是基于合约的目的或某些其他指明用途，资料才可予披露。环保署亦可使用任何的合约定价或相关资料，但只限于与有关合约可能有或没有关连的其他工作的成本预算或分析上。

4. 环保署拒绝投诉人的索取资料要求，理由是「分项数字」属于该署在明确理解须予保密的情况下获交付及接收的第三者资料。投诉人的要求不属于投标须知或合约所载任何一类准予使用或可披露的资料，而当中亦无任何情况显示披露有关资料的公众利益超过可能造成的伤害或损害。

5. 环保署曾就披露「分项数字」征求甲公司的同意，但甲公司拒绝披露。

6. 其后，甲公司改变主意，环保署遂将「分项数字」提供予X先生。

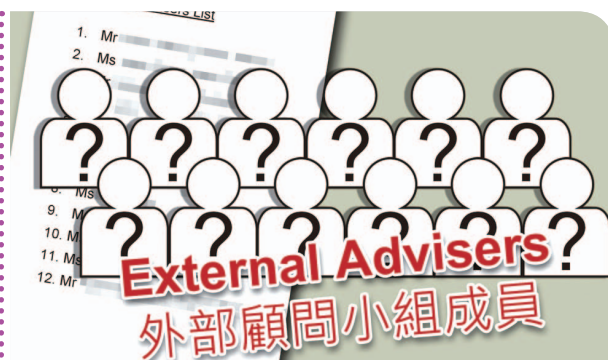
本署的评论及建议

7. 本署同意「分项数字」是第三者资料，而有关合约内有条文规定资料须予保密。因此，环保署认为有必要先征求甲公司的同意才能够披露，并非无理。

8. 然而，我们对该等资料是否有需要保密存疑。在现今这个年代，市民大众都期望政府的运作较以往能有更高透明度。事实上，甲公司最终亦同意该署披露有关资料，足见该等资料根本算不上甚么商业敏感资料。

9. 申诉专员认为这宗投诉不成立，但建议环保署检讨其招标文件和合约的范本，清除不必要障碍，以便政府向公众提供资料。

这宗个案显示部门设置不必要的限制



External Advisers?
外部顧問小組成員

香港房屋协会 (HKHS)

个案编号：OMB 2018/1612(R) — 外部顾问小组成员名单

投诉：拒绝披露外部顾问小组的成员名单 — 部分成立

投诉内容

香港房屋协会（「房协」）在委聘顾问公司，就郊野公园边陲地带作房屋发展进行可行性研究前，曾邀请由本地大学提名的12名学者担任外部顾问，提供生态事宜方面的意见，以协助评审标书及遴选顾问公司的工作。二〇一七年十一月，投诉人向房协索取该外部顾问小组的成员名单，惟房协以「第三者资料」为由拒绝。

2. 投诉人认为，即使房协与外部顾问之间有保密协议，也应考虑所涉及的公众利益而公开资料。

房协的解释

3. 房协表示，虽然郊野公园用地研究属公众极为关注的议题，但该项研究将由房协最终委聘的顾问公司负责，外部顾问只限于在招标过程中提供专家意见。房协认为，外部顾问的身份与研究本身并无直接关系，亦不涉及公众利益，披露名单或会令他们受到外来滋扰和压力，妨碍坦率讨论。因此，房协曾向外部顾问承诺他们的身份将会保密。

4. 在接获投诉人的索取资料要求后，房协曾发电邮查问外部顾问是否同意披露其身份，但没有收到任何顾问回复。房协其后向投诉人表示未能公开名单。

本署的评论

5. 政府的《公开资料守则》（「《守则》」）不适用于房协，该会在参考《守则》后制订其本身的「公开资料守则」（「房协守则」）。本署对于小组成员名单是否属于「第三者资料」有保留，因为该名单由房协编订，并非为第三方保管或由第三方提供。然而，名单的内容涉及个人资料，根据「房协守则」第5(a)段，凡属个人资料，便可拒绝披露，当中并无订明房协须考虑披露资料的公众利益是否超过可能造成的损害。

6. 本署不认同房协在处理市民索取资料的要求时无须考虑公众利益。房协作为公营机构，「房协守则」亦须切合当前的社会诉求，建立开明问责的企业文化。本署认为，房协在邀请顾问时，理应清楚向他们表明会公开其身份，便无须顾虑触犯私隐条例的问题。

7. 至于房协指外部顾问的身份不涉及公众利益，本署亦不同意。获邀的学者从事不同学术领域，能够提供全面的专业意见。公开名单有助提升公众对这项研究的信心，并让公众监察小组成员有否利益冲突。投诉人所索取的只是小组成员名单，并非他们提供了甚么意见，不见得会妨碍坦率讨论。

结论及建议

8. 房协与外部顾问之间有不公开名单的共识在先，故在未取得个别顾问同意前拒绝投诉人的要求，做法未可厚非。然而，房协错误引用「第三者资料」作为拒绝理由，亦没有适当查问外部顾问的意愿和考虑公众利益。因此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

9. 申诉专员向房协作出的相关建议包括：

- (1) 重新检视投诉人的索取资料要求，再次征求外部顾问的同意并告知他们本署的看法，除非有充分理据说明可能造成的损害超过公众利益，否则应披露小组成员名单；
- (2) 日后邀请非公职人员担任咨询或法定组织的成员（不论是否义务性质）时，应同时表明将会公开他们的身份；以及
- (3) 检讨「房协守则」第 5(a) 段关于披露个人资料的规定，以确保符合《守则》的原则及精神。

这宗个案显示机构没有考虑公众利益



入境事务处 (ImmD) 及保安局 (SB)

个案编号：OMB 2017/3057(I)；

OMB 2017/3893B — 欠债外籍家庭佣工的联络资料

投诉：

入境事务处 — 无理拒绝提供欠债外籍家庭佣工的联络资料 — 投诉不成立，但部门另有缺失
保安局 — 没有回应投诉人的呈请 — 成立

投诉内容

投诉人称曾向多名外籍家庭佣工提供贷款，但部分佣工没有还款且下落不明（「欠债外佣」）。他遂向警方报案并要求入境事务处（「入境处」）提供这些欠债外佣的联络资料（「事涉资料」），但遭入境处拒绝，警方经调查后亦表示不会采取进一步行动。

2. 投诉人不满，遂致函行政长官投诉入境处及警务处。其信件被归类为呈请（「事涉呈请」），并转介保安局跟进。然而，保安局在一年多后仍未作实质回复。投诉人于是向本署投诉入境处及保安局。

本署调查所得

投诉人的个案

3. 投诉人曾于二〇一五年八月及十月两度要求入境处提供事涉资料，但均遭拒绝，入境处在拒绝时引用《公开资料守则》（「《守则》」）第 2.15 段（个人隐私）。该段订明，除非符合四个特定情况（例如资料当事人已同意披露资料），否则政府有权拒绝披露与任何人有关的资料（向资料当事人披露除外）。

4. 二〇一五年十二月三日，投诉人再向入境处提出相同要求，并附上数名欠债外佣的同意书。入境处于二〇一六年二月十七日（即接到要求后 76 天）发出实质回复，除再度引用《守则》第 2.15 段拒绝其要求外，并没有详细解释（例如为甚么投诉人提交的同意书不足以作为披露资料的理据）。

5. 事涉呈请于二〇一六年一月上旬转介保安局，该局随后多次与警方、入境处及投诉人沟通，并在二〇一六年十二月至二〇一七年十一月期间九度发出初步回复。二〇一八年一月中，保安局通知投诉人该局决定维持入境处不披露事涉资料的决定，亦不受理他指警方没有妥善调查其举报所提出的投诉。

入境处的回应

6. 入境处解释，引用《守则》第 2.15 段拒绝投诉人的要求，是由于考虑到：

- (1) 投诉人索取事涉资料的目的有别于该处搜集该等资料的目的；
- (2) 投诉人或是未能提交欠债外佣的同意书，或是提交的同意书有可疑；
- (3) 入境处并无法律责任提供事涉资料；以及
- (4) 披露资料并无凌驾性的公众利益。

7. 此外，投诉人的个案复杂且牵涉法律考量，入境处须向律政司寻求法律意见。投诉人又于二〇一六年二月初提供进一步资料，以致该处需花更多时间处理。入境处声称，于二月中发出实质回复，已较该处于一月时曾承诺的目标回复时间早了数天。鉴于复函已引述《守则》第 2.15 段作为拒绝要求的理由，故此已符合《守则》的要求。

保安局的回应

8. 保安局认为事涉呈请复杂，处理需时，但亦承认处理时间太长。该局承诺会推出措施跟进所有呈请的处理进度，避免再出现类似的延误情况。

本署的评论

9. 无论是电话号码抑或住宅地址，联络资料显然关乎个人隐私，属《守则》第 2.15 段涵盖的范围。本署同意该段所订明的四个例外情况均不适用于这宗个案，故入境处拒绝披露事涉资料符合《守则》的规定。

10. 然而，入境处未能在目标时限内完成处理投诉人的要求。投诉人索取资料的要求再清晰不过，他亦没有在二〇一六年二月的信件中索取其他资料。由于《守则》规定最迟须于收到要求后 51 天内回复，而只有在特殊情况下（包括寻求法律意见）才适用，且应向申请人解释，故入境处理应最迟于二〇一六年一月二十四日回复。

11. 本署亦认为，若入境处在提供实质回复时有解释为何仍不接纳投诉人提交的同意书作为披露事涉资料的理据（《守则》第 2.15(b) 段），当更为理想。

12. 本署无意干预保安局就事涉呈请所作的决定（上文第 5 段）。不过，本署认为其回应费时太长，并不合理。

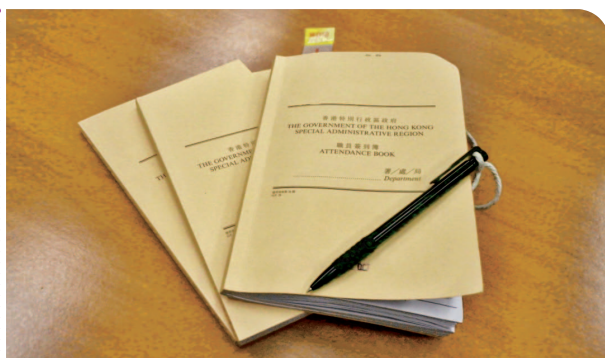
结论及建议

13. 本署认为，入境处虽然有充分理据拒绝提供事涉资料，但该署在回应时间及解释拒绝理由方面亦有可予改善之处。因此，申诉专员认为，对入境处无理拒绝提供资料的投诉不成立，但该处另有缺失。

14. 保安局接到事涉呈请后逾一年才给予投诉人实质回复，属无理延误，因此，本署认为对该局的投诉成立。

15. 申诉专员建议入境处加强职员培训，提高职员对《守则》的认识；而保安局则须提醒职员在处理呈请时恪守服务承诺，并加强监察未完成个案的进度。

这宗个案显示部门
未有充分认识《守则》及延误回复



地政总署 (LandsD)

个案编号：OMB 2018/0659(I) — 寮屋巡查记录

投诉：拒绝提供寮屋巡查记录 — 成立

投诉内容

投诉人 Y 先生是某传媒机构的记者。

2. Y 先生曾数度致函地政总署，查询该署辖下寮屋管制办事处（「寮管办」）的巡查工作情况，并获该署提供资料，包括：某两个分区寮管办（「寮管办 A」及「寮管办 B」）的巡查队某两天（「日期甲」及「日期乙」）之巡查记录，当中披露了职员开车及回到办事处的时间、巡查路线，以及到达巡查点「打咭」的时间（所谓「打咭」，是指寮管办人员在巡查时，使用电子仪器在灯柱的感应器上扫描，以记录巡查时间）。Y 先生所任职的传媒机构随后播放其制作的节目，内容披露了上述资料。

3. 其后，Y 先生根据《公开资料守则》（「《守则》」）向地政总署索取寮管办 A 及寮管办 B 的巡查队于包括日期甲及日期乙在内的某四天之巡查记录，包括职员开车及回到办事处的时间，以及在各巡查点的「打咭」时间（统称「事涉资料」）。地政总署拒绝他的索取资料要求，理由是：《守则》第 2.6(a) 段（「资料如披露会令司法（包括进行审讯和执行或施行法律的工作）受到伤害或损害」）及第 2.6(e) 段（「资料如披露会令防止、调查和侦查罪案及罪行，以及……受到伤害或损害」）。

本署调查所得

地政总署的回应

4. 地政总署表示，先前已向 Y 先生提供了部分事涉资料。该署认为，倘若该署进一步披露事涉资料，Y 先生便可透过融合他手上的资料，整合出一些影响该署有效执法的资料。该署派员实地巡查的工作十分重要，可有效阻遏试图搭建或扩建的新非法寮屋的活动。虽然 Y 先生所要求的是过往的记录，但有关资料通常应予保密。一旦巡查点、巡查路线及巡查时间被详细向公众披露，那便可能会损害该署执行法律。

本署的评论

5. 《守则》的《诠释和应用指引》第2.1.1段订明，就第2部涉及「伤害或损害测试」的条文（包括第2.6(a)及2.6(e)段），有关部门须考虑披露资料的公众利益是否超过可能造成的伤害或损害。

6. 本署认为，传媒担当监察政府的角色，政府部门理应尽量配合。Y先生作为传媒工作者，向地政总署索取事涉资料，以了解该署就寮屋规管的工作及成效，那显然是关乎公众利益。

7. 况且，Y先生所要求的只是地政总署某些巡查队过往某几天的巡查记录（该署先前已向他提供了其中部分资料），那既非该署将会采取的巡查行动计划，亦不涉个别寮屋的违规情况、该署的巡查所得及／或拟采取的管制行动。如此局限性的资料，即使地政总署向Y先生披露，他是否「便可透过融合他手上的资料，整合出一些影响该署有效执法的资料」，本署存疑。

8. 再者，在Y先生提出索取资料要求之前，其所任职的传媒机构已公布有关资料，没有迹象显示司法或地政总署的执法因而受到了伤害或损害。

结论及建议

9. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

10. 因应本署的建议，地政总署终于向Y先生提供了事涉资料。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料



地政总署 (LandsD)

个案编号：OMB2018/2165(I) — 「不反对通知书」的相关费用资料

投诉：拒绝提供「不反对通知书」的相关费用资料
— 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

据投诉人A女士所称，地政总署以「不反对通知书」的形式，批准某主题乐园（「乐园甲」）在其公众停车场举办音乐会。A女士根据《公开资料守则》（「《守则》」）向该署索取该「不反对通知书」注明地段业主（即乐园甲）就有关改变土地用途所缴付的地价及行政费用金额（「相关费用」）。地政总署函复A女士，援引《守则》第2.14(a)段（第三者资料）及2.16段（商务）所载理由，表示不能向A女士提供相关费用资料。原因是该些资料涉及地段业主的商业敏感资料，如披露会令其竞争条件或财政状况受到伤害。此外，由于地段业主拒绝披露资料，根据明示及隐含的原则，相关费用资料应予保密。

2. A女士认为，地政总署在审批有关申请时所考虑的资料并非「第三者资料」，亦不存在任何保密原则或共识；此外，相关费用资料是政府与契约持有人（乐园甲）的合约资料，不属商业敏感资料。A女士指，地政总署一般以「短期豁免书」的形式批出短期改变土地用途的申请，有关豁免书会被注册于土地注册处（「土注处」），并非机密或敏感的商业资料。然而，地政总署这次以「不反对通知书」的形式批出乐园甲的申请，以致豁免详情及相关费用金额无须于土注处注册，有违政府应具透明度及公开问责的原则。A女士指摘地政总署无理拒绝提供相关费用资料。

本署调查所得

地政总署的回应

3. 本署就这宗投诉展开调查后，地政总署征询法律意见。经考虑所有资料及法律意见后，该署承认未必有充分理据支持相关费用资料属于《守则》第2.14(a)段所指的「第三者资料」，亦认同该署与地段业主就该等资料应予保密未必有任何明示或隐含的协议或理解。

4. 然而，地政总署认为相关费用属《守则》第2.16段所述的商业机密资料，而披露相关费用可能会削弱地段业主与其商业夥伴磋商类似商业活动的的能力，以致地段业主将来举办同类型的商业活动时可能会被置于不利地位。

5. 地政总署有考虑公众利益的因素，认为没有证据显示披露相关费用的资料的公众利益，会超过因披露该等资料而可能对地段业主造成的伤害，故该署认为并无理据披露。

6. 有关A女士提及「地政总署一般以『短期豁免书』的形式批出短期改变土地用途的申请，有关豁免书会被注册于土注处」，地政总署澄清，「短期豁免书」适用于较长时间项目的申请，而「不反对通知书」则适用于一次性或短暂的活动。该署一般不会把一次性或短暂的批准或豁免送交土注处注册。

本署的评论

《守则》第2.14(a)段 — 第三者资料

7. 「不反对通知书」的条款，是由地政总署作为政府代理人与地段业主经双方商讨和同意后所达成的协议，相关费用最终由地政总署厘定，由于该署是该等资料的拥有者和持有人，故资料并非由地段业主（第三者）所持有或提供。一般而言，政府部门与第三者之间的合约内容并不能视作从第三者取得的资料。本署认为，「不反对通知书」所涉的资料，不能视为属《守则》中所述的「第三者资料」。因此，地政总署当初援引《守则》第2.14(a)段的理由拒绝向A女士提供相关费用资料，并不恰当。事实上，该署所获得的法律意见亦认同《守则》第2.14(a)段的理由并不适用。

《守则》第 2.16 段 — 商务

8. 地政总署指出，相关费用属于《守则》第 2.16 段所指的商业机密资料，本署接纳此点。而地政总署就假若披露该项资料，或会令地段业主的竞争条件受到伤害，以及该署不认为有重大公众利益以致须披露相关费用资料之辩解，本署认为在这宗个案的情况下（即没有事先注明资料可能予以公开，而有关音乐会属一次性活动）并非无理。

结论及建议

9. 申诉专员认为可以接受地政总署援引《守则》第 2.16 段的理由拒绝向 A 女士提供相关费用的资料，惟该署最初援引《守则》第 2.14(a) 段作为其中一个拒绝理由，并不恰当。因此，这宗投诉不成立，但该署另有缺失。

10. 虽则如此，地政总署既可把「短期豁免书」涉及的相关费用透过把该豁免书送交土注处注册而公开，本署看不到有何理由该署在将来的个案中，不可订明可以公开「不反对通知书」的同类资料。

11. 申诉专员建议地政总署考虑日后在「不反对通知书」中加入条款，订明政府可公布该通知书的资料（包括相关费用）；以及从本案汲取经验，提示员工务须准确理解及应用《守则》。

这宗个案显示部门不熟悉《守则》的规定



康乐及文化事务署 (LCSD)

个案编号：OMB 2018/3209(I) — 某体育总会提交的调查报告

投诉：无理拒绝披露某体育总会就其属会涉嫌利用公众泳池泳线谋利而提交的调查报告 — 成立

投诉内容

投诉人称，康乐及文化事务署（「康文署」）曾因应传媒报道指某体育总会（「总会」）的部分非牟利注册属会（「属会」），利用该署所分配的公众泳池泳线开班授泳，并指示学员将学费存入私人公司户口藉以谋利的指控，要求总会提供资料。二〇一八年四月，总会向康文署提交独立调查报告（「调查报告」）。五月，投诉人根据《公开资料守则》（「《守则》」）向康文署索取调查报告及调查委员会的成员名单（「成员名单」，统称「事涉资料」）。但该署援引《守则》第 2.14(a) 段有关「第三者资料」的条文拒绝向投诉人提供事涉资料，仅向他提供调查报告的撮要（「撮要」）。

2. 投诉人其后以「撮要」没有清楚交代谋利问题，亦未载有成员名单，以及披露事涉资料有凌驾性公众利益等作为理据，要求康文署覆检其决定。然而，康文署经覆检后，维持拒绝提供事涉资料的决定。投诉人认为康文署的决定不合理，有违反《守则》之嫌。

康文署的回应

3. 康文署表示，事涉资料乃总会因应该署要求而提供，属「第三者资料」。再者，总会曾要求康文署在取得其同意前，不得将调查报告转交传媒或其他机构。在接获投诉人索取资料的要求后，康文署亦有征询总会的意见。总会不同意该署披露事涉资料，其理据包括：

- (1) 总会并非法定组织，只须对康文署及其属会负责，无须向市民公开调查报告；
- (2) 事涉资料包含敏感的个人资料，将之公开会影响属会的声誉；以及
- (3) 「撮要」已清楚交代调查结果，可以释除公众的疑虑。

4. 康文署认为，调查报告涉及总会对属会的评分机制、排名及会员人数等敏感资料，该署未能确定披露报告内容所带来的公众利益是否超过可能造成的伤害或损害（上段第(2)点）。而成员名单属调查报告一部分，故需一并考虑。此外，向投诉人提供调查报告的「撮要」，已平衡和维护相关的公众利益。

本署的评论

5. 本署认同事涉资料符合《守则》第2.14(a)段中「第三者资料」的定义，而总会已表明不同意披露。故此，应否提供资料的关键，在于披露所带来的公众利益是否超过可能造成的伤害或损害。本署认为：

- (1) 总会每年接受政府资助，故运作必须具透明度；
- (2) 属会以非牟利团体身份以较低的租金优先租用公众泳池泳线，故总会应向公众交代泳线的使用情况，以确保公帑运用得宜；

(3) 公众泳池泳线是珍贵的公共资源，实际分配情况应受公众监察。总会应康文署要求就谋利问题进行调查，已引起广泛关注。披露事涉资料无疑涉及重大公众利益；

(4) 「撮要」只笼统地交代了调查的结论，但没有交代调查过程及得出结论的理据，根本不能释除公众的疑虑；以及

(5) 总会进行调查及提交报告，旨在回应传媒对属会的指控。假如调查过程及结论皆公平公正，公开事涉资料并不会对总会或属会的声誉构成不当的影响。康文署亦不曾考虑遮盖敏感的相关内容，然后向投诉人提供事涉资料。

6. 另外，本署留意到，总会向康文署提供事涉资料时，已明确表示该署须将资料保密。惟公众实有合理期望康文署会公开该调查报告和成员名单，藉此了解调查是否公平公正。本署认为，康文署在要求总会进行调查时，早应声明调查报告及成员名单等资料一般须予公开。

结论及建议

7. 康文署没有充分考虑总会拒绝披露事涉资料的理据是否充分，便拒绝向投诉人提供资料，申诉专员认为这宗投诉成立。

8. 申诉专员建议康文署重新按《守则》考虑投诉人的要求，适当地向他披露事涉资料。该署假如认为当中有不应披露的内容，须按《守则》订明的理由，考虑删去相关内容，再向投诉人提供事涉资料的余下部分。

这宗个案显示部门拒绝提供资料的理据欠充分

(2) 改进跨部门的协调安排

机构 (个案编号)	行政改善措施
食环署及地政总署 (DI/405)	设立有效监管工厂食堂的协调及互相转介机制。
房屋署及 社会福利署(「社署」) (2016/3516A & B)	在两个部门之间的个案转介机制中订立加强措施，以减少相同个案的重复转介。
房屋署及水务署 (DI/408)	更新两个部门之间的协议内涉及公共屋邨内「租者置其屋」计划下出售的单位及非住宅单位的水费帐户转名安排，以提高处理个案的效率。
入境事务处 (「入境处」) (DI/391)	就新生儿呈报表上住址欠全的个案加强与医院管理局的沟通及协调，改善跟进效率。
社署 (2016/2180B)	采取措施以确保该署适时向房屋署提供有关未能自行办理租务事宜的综援受助人的资料。
劳工处 (2017/2488)	提示职员在发现须呈报职业病通知表格上列载的诊断与医疗报告不符时，须联络医生澄清。

(3) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构 (个案编号)	行政改善措施
房屋署 (2017/3359)	检讨公共屋邨内的禁烟海报及标志，以提供更清晰的资讯。
邮政署 (2017/5117, 2017/5119, 2018/0030)	为前线职员编制常见问题，以备日后调整邮费时处理公众查询。

(4) 改善客户服务的措施

机构 (个案编号)	行政改善措施
康文署 (DI/357)	提升公共图书馆的电脑资讯系统，以便更有效地管理馆藏。
邮政署 (2017/5117, 2017/5119, 2018/0030)	- 着手提升邮票存货采购系统(预计于二〇一九年第二季度完成)，以更适时及有效地管理存货； - 推出邮资标签售卖机和开始试运作，并承诺于二〇二〇年前全面取代旧式的邮票售卖机； - 采取措施与便利店定期沟通，以确保便利店备有足够的邮票册存货；以及 - 要求便利店总部提醒属下的专营权分店适时补充存货。
运输署及路政署 (2017/1220)	改善户外巴士转车处上盖的物料及设计，为乘客提高隔热及避雨功能。
运输署 (2018/1309)	检讨驾驶改进课程导师训练班的教材，以订正欠妥善的内容。
地政总署 (2017/2550B)	更新某公厕的冲水设施。

(5) 加强规管及管制的措施

机构 (个案编号)	行政改善措施
屋宇署 (2017/3308, 2017/3734)	采取措施，以主动清拆被投诉的僭建物。
惩教署 (PDI/123)	就惩教院所在囚人士遭受性骚扰的投诉机制，加强对在囚人士及该署职员的教育。
环保署 (DI/410)	- 加强在办公时间外、周末及假日对私人土地倾倒建筑废物的巡查及执法行动；以及 - 制定主动巡查的行动计划，加强打击在私人土地倾倒建筑废物的活动。
食环署 (2017/4576)	就某店铺违例扩展营业范围的情况多次采取执法行动。
食环署 (2018/1178(I))	- 要求申请「更改金塔基地持有人」的申请人提供佐证，以减低申请人提供虚假资料的机会；以及 - 更严谨地核实申请人所提交的资料。

机构 (个案编号)	行政改善措施
食环署 (DI/393)	修订法例，采纳国际组织食品法典委员会对叶菜类蔬菜的「铅」含量标准，以加强保障香港市民的健康。经修订的法例将于二〇一九年十一月起生效。
食环署 (DI/414)	发出指引，规定职员在调查／覆查冷气机滴水个案期间，除非在有关单位外围已清楚观察到该单位的冷气机滴水，否则务须进入有关单位进行冷气机测试；以及继续跟进于夏末秋初仍未完成的个案。
民政事务总署 (「民政总署」) (DI/354)	就检讨《旅馆业条例》提交法例修订建议，以期改善现行的旅馆业规管制度。
房屋署 (DI/404)	落实两项新措施，惩处违规改动公屋单位的租户： • 加快跟进尚未处理的个案；以及 • 根据屋邨管理扣分制，向拒绝修复违规改动单位的租户扣分。
房屋署 (2017/3359)	• 积极采取执法行动，处理在公共屋邨违例吸烟的问题；以及 • 在禁烟工作方面，加强与公共屋邨内其他场地的管理处合作。
房屋署及水务署 (DI/408)	• 修订有关监察及汇报房屋署辖下各帐户未缴水费单的指引，以确保适时跟进欠缴水费的情况； • 修订指引，以加强对长期欠缴水费个案的跟进行动；以及 • 提升电脑系统及修订指引，以改善在公共屋邨内「租者置其屋」计划下出售的单位及非住宅单位的水费帐户转名处理程序。
入境处 (DI/391)	成立新的工作小组，以便尽早介入未办理出生登记的个案。
地政总署 (2016/1638B)	就某项违例构筑物采取收回土地及执法行动。
地政总署 (2017/4436)	为免某教育及康乐设施引致道路阻塞，制定补救措施，包括加强监管违例泊车问题，以及于周末提供穿梭巴士服务。
康文署 (DI/221)	制定新措施，以便更有效地监察公共体育设施的炒卖活动。

机构 (个案编号)	行政改善措施
劳工处 (2017/2488)	发出信件，提示医生参阅该处有关适当地报告须呈报职业病的指引。
规划署 (DI/410)	- 检讨执法工作的程序，避免不必要的重复视察；以及 - 加强对不遵从「恢复原状通知书」的个案的执法行动。
社署 (2016/2180B)	提示职员： - 妥善地记录与其他部门相关人员的沟通； - 按照相关部门指引列明的程序及时限，处理体恤安置申请；以及 - 特别留意每月登记册上尚未发放综援的个案(包括有关委任受托人的个案)。
社署 (2018/0341)	于调查期间必须与提出投诉的长者会面(无论该长者是否仍在所涉安老院舍居住)，以提升对安老院舍的监管。
运输署 (2018/3248)	检讨处理转让车辆拥有权的做法及修订相关指引，以加强核实车辆拥有权的工作。

(6) 订立更清晰合理的规则及规定

机构 (个案编号)	行政改善措施
教育局 (2018/0221)	修订刊物内容，清楚注明小一入学申请的计分办法准则下「申请学童的父／母为该小学主办社团的成员可获加5分」的规定，并不适用于政府、官立学校或政府雇员。
环保署 (2018/0100(I))	在招标文件及合约的范本中加入相关条款，使该署可向公众披露由该署资助的工程项目的初期建设成本及营运成本。
房屋署 (2014/4562, 2016/3952)	检讨及修订区议员及立法会议员办事处的续租机制，避免在合租安排下出现「继承租用权」的情况。
康文署 (DI/357)	检讨图书馆资料的每年采购指标，订定更清晰的目标及采购准则，以确保采购指标符合实际需要及最新情况。

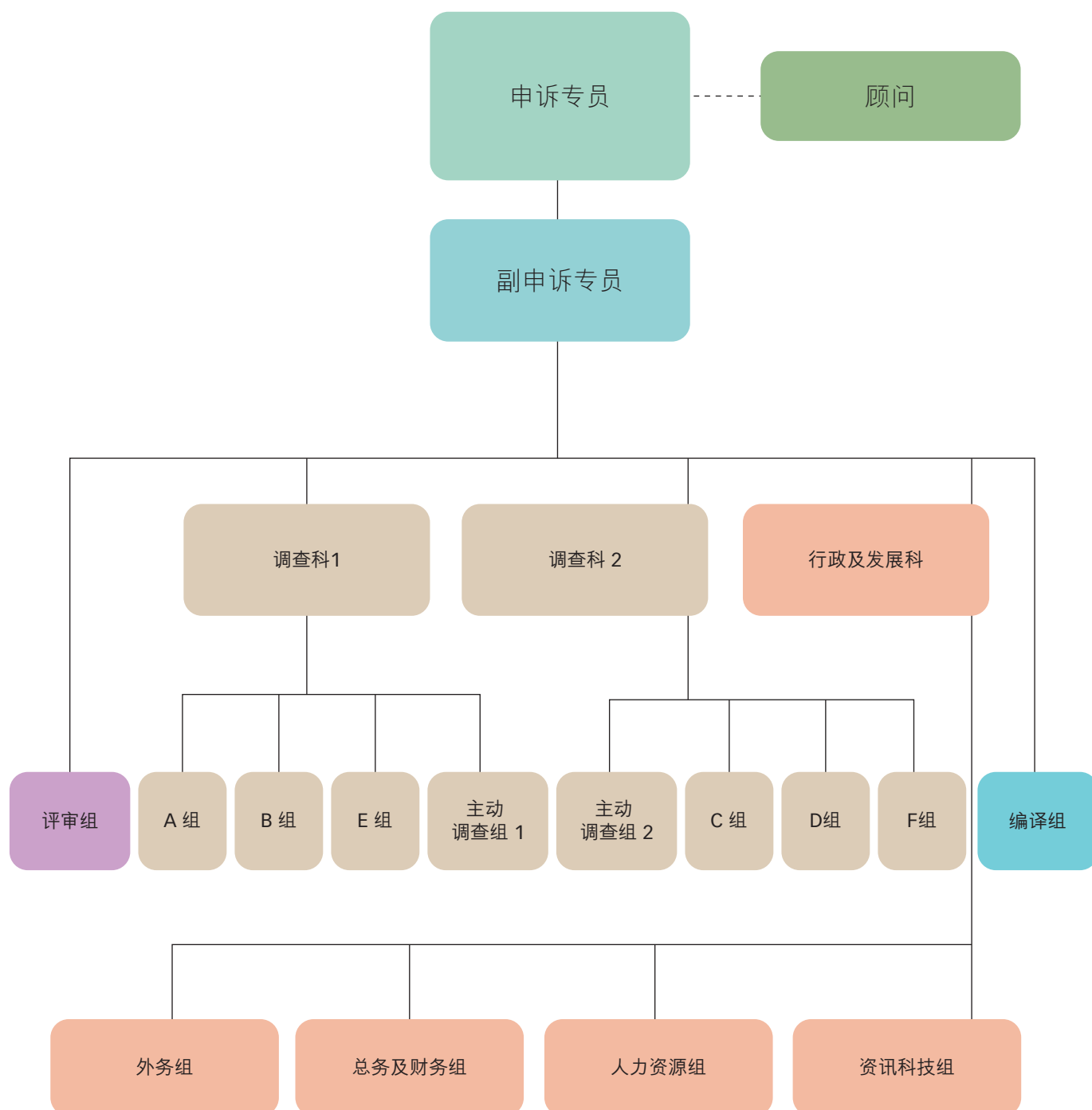
(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料

机构 (个案编号)	行政改善措施
民政总署 (2017/3669A)	加强与区议会的联络，以改善该署网页中有关进行地区咨询的资讯发布。
房屋署 (DI/404)	就公屋单位内部结构改动的规定向租户发放更清晰资讯。
康文署 (DI/368)	实施新安排，当有泳池设施须局部关闭两日或以上时，会在该署网页上公布。
运输署 (2015/5159)	就平行进口车辆使用更清晰的字眼，以描述进口前的车辆状况。
职业训练局 (2017/5154)	修订该局网页中的资料，提醒申请人留意个别课程的特别收生要求。

(8) 员工培训

机构 (个案编号)	行政改善措施
公司注册处 (2017/4199)	提高职员的调查技巧，以便处理有关公司董事虚报地址的投诉。
医院管理局 (2017/2362)	举办分享会，提示医生在某些特殊情况下证实病人死亡的恰当程序。
房屋署 (DI/404)	为职员提供培训，使他们更了解有关处理涉及公屋单位结构改动的个案的修订指引。
房屋署 (2018/0722)	就如何处理个人资料和不易应付的客户向管理承办商提供培训。
路政署 (2016/5045A)	就流动起重机操作的相关法例及指引加强培训。
康文署 (2017/2064(I))	提供职员培训，以提高他们对《公开资料守则》的规定的认识和理解。
社署 (2016/2180B)	提供职员培训，以加强他们调查及审批体恤安置申请的能力。
社署 (2017/4089(I))	就《公开资料守则》的实际应用加强职员培训。
水务署 (2018/0144)	就改善客户服务举办了两个工作坊。

申诉专员公署组织图



顾问名单

会计
蔡永忠先生，BBS, JP
建筑、工程及测量
何锺泰博士工程师，SBS, MBE, SBStJ, JP
林云峰教授，BBS, JP
梁广灏工程师，SBS, OBE, JP
陈旭明测量师
陈志超工程师，SBS, JP
熊永达博士，MH
法律
王沛诗女士，BBS, JP
张达明先生
梁伟文先生，SC
黄文杰先生，SC
罗沛然博士
Anne Scully-Johnson 教授
Stephen Thomson 教授
医务及护理
沈秉韶医生，BBS, JP
曾繁光医生
邓惠琼教授，SBS, JP
卢宠茂教授，BBS, JP
赖锦玉教授
钱惠堂教授
社会工作及更生事务
方敏生女士，BBS, JP
吴宏增先生
马丽庄教授，JP
陈丽云教授，JP

* 姓名以笔划序

申诉专员公署的访客

日期	访客
2018 年 4 月 17 日	贵州省廉政建设与行政监察专题赴港培训班
2018 年 5 月 31 日	青海省五十六期中青年领导干部培训班
2018 年 6 月 1 日	两地法律工作人员相互交流培训计划
2018 年 6 月 6 日	第十二届香港城市大学中国高级法官研修班
2018 年 6 月 25 日	匈牙利基本权利监察专员公署公法部宪制措施小组组长 Lóránt Csink 先生
2018 年 6 月 27 日	云南省依法行政暨法治政府建设赴港高级研修班
2018 年 7 月 11 日	内地法律学生访港交流团
2018 年 9 月 12 日	深圳市政府官员交流团
2018 年 9 月 13 日	第九十期中高级公务员经济管理研讨班
2018 年 10 月 23 日	第十三届香港城市大学中国高级法官研修班
2018 年 10 月 25 日	德国联邦议院呈请委员会代表团
2018 年 10 月 25 日	贵州省公务员管理工作能力提升专题香港培训班
2018 年 10 月 31 日	深圳市政府赴港交流团
2018 年 11 月 7 日	2018-2019 年度法律工作人员普通法训练计划
2018 年 11 月 30 日	贵州省依法行政与干部法制思维能力提升专题赴港培训班
2018 年 12 月 14 日	青海省五十七期中青年领导干部培训班
2019 年 1 月 4 日	贵州省廉政建设与行政监察专题赴港培训班
2019 年 1 月 10 日	中国内地官员交流团
2019 年 1 月 11 日	贵州全省人力资源和社会保障系统干部人力资源管理能力提升培训班
2019 年 1 月 21 日	第十一期红三角经济发展研讨班
2019 年 2 月 21 日	孟加拉政府高级官员
2019 年 3 月 15 日	行政法系列探访 2019
2019 年 3 月 26 日	司法部副部长熊选国先生
2019 年 3 月 27 日	云南省景洪市政府效能提升赴港澳高级研修班



财务报表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

香港申诉专员年报 • 2019 年



独立核数师报告 致申诉专员

(根据《申诉专员条例》于香港成立)

意见

本核数师（以下简称「我们」）已审计刊载于第 135 至 153 页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于二〇一九年三月三十一日的财务状况表与截至该日止年度的收支结算表及其他全面收益表、资金状况变动表和现金流量表，以及财务报表附注，包括主要会计政策概要。

我们认为，该等财务报表已根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》真实而中肯地反映了申诉专员于二〇一九年三月三十一日的财务状况及截至该日止年度的财务表现和现金流量。

意见的基础

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。我们在该等准则下承担的责任已在本报告「核数师就审计财务报表承担的责任」部分中作进一步阐述。根据香港会计师公会颁布的《专业会计师道德守则》（以下简称「守则」），我们独立于申诉专员，并已履行守则中的其他专业道德责任。我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

财务报表及其核数师报告以外的信息

申诉专员需对其他信息负责。其他信息包括刊载于年报内的全部信息，但不包括财务报表及我们的核数师报告。

我们对财务报表的意见并不涵盖其他信息，我们亦不对该等其他信息发表任何形式的鉴证结论。

结合我们对财务报表的审计，我们的责任是阅读其他信息，在此过程中，考虑其他信息是否与财务报表或我们在审计过程中所了解的情况存在重大抵触或者似乎存在重大错误陈述的情况。

基于我们已执行的工作，如果我们认为其他信息存在重大错误陈述，我们需要报告该事实。在这方面，我们没有任何报告。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》拟备真实而中肯的财务报表，并对其认为为使财务报表的拟备不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述所需的内部控制负责。

在拟备财务报表时，申诉专员负责评估申诉专员持续经营的能力，并在适用情况下披露与持续经营有关的事项，以及使用持续经营为会计基础，除非申诉专员有意将申诉专员清盘或停止经营，或别无其他实际的替代方案。

核数师就审计财务报表承担的责任

我们的目标，是对财务报表整体是否不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述取得合理保证，并出具包括我们意见的核数师报告。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

合理保证是高水平的保证，但不能保证按照《香港审计准则》进行的审计，在某一重大错误陈述存在时总能发现。错误陈述可以由欺诈或错误引起，如果合理预期它们单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依赖财务报表所作出的经济决定，则有关的错误陈述可被视作重大。

在根据《香港审计准则》进行审计的过程中，我们运用了专业判断，保持了专业怀疑态度。我们亦：

- 识别和评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险，设计及执行审计程序以应对这些风险，以及获取充足和适当的审计凭证，作为我们意见的基础。由于欺诈可能涉及串谋、伪造、蓄意遗漏、虚假陈述，或凌驾于内部控制之上，因此未能发现因欺诈而导致的重大错误陈述的风险高于未能发现因错误而导致的重大错误陈述的风险。
- 了解与审计相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对申诉专员内部控制的有效性发表意见。
- 评价申诉专员所采用会计政策的恰当性及作出会计估计和相关披露的合理性。
- 对申诉专员采用持续经营会计基础的恰当性作出结论。根据所获取的审计凭证，确定是否存在与事项或情况有关的重大不确定性，从而可能导致对申诉专员的持续经营能力产生重大疑虑。如果我们认为存在重大不确定性，则有必要在核数师报告中提请使用者注意财务报表中的相关披露。假若有关的披露不足，则我们应当发表非无保留意见。我们的结论是基于截至核数师报告日期止所取得的审计凭证。然而，未来事项或情况可能导致申诉专员不能持续经营。
- 评价财务报表的整体列报方式、结构和内容，包括披露，以及财务报表是否中肯反映交易和事项。

除其他事项外，我们与申诉专员沟通了计划的审计范围、时间安排、重大审计发现等，包括我们在审计中识别出内部控制的任何重大缺陷。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道 10 号
太子大厦 8 楼

二〇一九年五月二十日

收支结算表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

申诉专员
截至二〇一九年三月三十一日止年度之财务报表

	附注	2019	2018
收入			
政府资助金	4	\$ 121,546,000	\$ 116,644,000
递延政府资助金之摊销	4	1,814,220	1,814,220
银行存款之利息收入		7,636,646	4,624,743
其他收入		412,904	429,362
		\$ 131,409,770	\$ 123,512,325
支出			
营运开支	5	(121,261,762)	(121,181,809)
年度盈余		\$ 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

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「盈余」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第 140 至 153 页之附注为本财务报表的整体部分。

财务状况表

于二〇一九年三月三十一日

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2019	2018
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	8	\$ 63,326,759	\$ 65,461,285
流动资产			
按金及预付款项		\$ 900,306	\$ 992,324
应收利息		1,657,720	1,799,020
原定三个月以上到期之定期存款		344,890,000	326,054,000
现金及现金等价物	9	30,459,561	38,538,473
		\$ 377,907,587	\$ 367,383,817
资产总额		\$ 441,234,346	\$ 432,845,102
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 — 非流动部分	10	\$ 4,254,522	\$ 5,233,475
递延政府资助金 — 非流动部分	4	58,900,438	60,714,658
		\$ 63,154,960	\$ 65,948,133
流动负债			
其他应付款项及应计费用		\$ 3,238,604	\$ 2,668,375
应付约满酬金 — 流动部分	10	8,048,082	7,583,902
递延政府资助金 — 流动部分	4	1,814,220	1,814,220
		\$ 13,100,906	\$ 12,066,497
负债总额		\$ 76,255,866	\$ 78,014,630

	附注	2019	2018
资金			
累计资金		\$ 364,978,480	\$ 354,830,472
资金总额		\$ 364,978,480	\$ 354,830,472
资金及负债总额		\$ 441,234,346	\$ 432,845,102

申诉专员已于二〇一九年五月二十日批准及授权刊发。

赵慧贤女士
申诉专员

资金状况变动表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	累计资金
于二〇一七年四月一日之结余	\$ 352,499,956
二〇一七／二〇一八年度资金状况变动：	
年度盈余及全面收益总额	2,330,516
于二〇一八年三月三十一日及二〇一八年四月一日之结余	\$ 354,830,472
二〇一八／二〇一九年度资金状况变动：	
年度盈余及全面收益总额	10,148,008
于二〇一九年三月三十一日之结余	\$ 364,978,480

第 140 至 153 页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表

截至二〇一九年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

申诉专员
截至二〇一九年三月三十一日止年度之财务报表

	附注	2019	2018
营运活动			
年度盈余		\$ 10,148,008	\$ 2,330,516
调整：			
利息收入		(7,636,646)	(4,624,743)
折旧	5	2,844,168	3,438,469
递延政府资助金之摊销		(1,814,220)	(1,814,220)
处置物业、机器及设备之损失	5	4,962	2,754
营运资金变动前之营运盈余／（亏损）		\$ 3,546,272	\$ (667,224)
按金及预付款项减少		92,018	3,233,377
其他应付款项及应计费用增加		570,229	5,302
应付约满酬金（减少）／增加		(514,773)	3,676,222
营运活动产生之现金净额		\$ 3,693,746	\$ 6,247,677
投资活动			
收取利息		\$ 7,777,946	\$ 5,190,490
购置物业、机器及设备所付款项		(720,614)	(244,124)
原定三个月以上到期之定期存款增加		(344,890,000)	(326,054,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期所得款项		326,054,000	333,389,000
出售物业、机器及设备所得款项		6,010	—
投资活动（运用）／产生之现金净额		\$ (11,772,658)	\$ 12,281,366
现金及现金等价物净（减少）／增加		\$ (8,078,912)	\$ 18,529,043
年初之现金及现金等价物	9	38,538,473	20,009,430
年末之现金及现金等价物	9	\$ 30,459,561	\$ 38,538,473

第 140 至 153 页之附注为本财务报表的整体部分。

1 申诉专员的概况

申诉专员于二〇〇一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册办事处地址为香港干诺道中 168-200 号信德中心招商局大厦 30 楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明及会计政策变动

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》（此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释），以及香港公认会计原则而编制。申诉专员采纳的主要会计政策列述如下。

香港会计师公会已颁布若干项新订及经修订的《香港财务报告准则》，并在申诉专员当前的会计年度首次生效或可提早采纳。这些准则当中，以下发展与申诉专员的财务报表有关：

- (i) 《香港财务报告准则》第 9 号：金融工具
- (ii) 《香港财务报告准则》第 15 号：来自客户合约的收益

申诉专员没有应用任何在当前的会计年度尚未生效的新准则或诠释。

(i) 《香港财务报告准则》第 9 号：金融工具

《香港财务报告准则》第 9 号取代《香港会计准则》第 39 号：金融工具 — 确认及计量。此准则载列金融资产、金融负债及某些买卖非金融项目合约的确认及计量规定。

过往会计政策变动的性质和影响以及过渡方法的进一步详情载列如下：

a. 金融资产和金融负债的分类

《香港财务报告准则》第 9 号把金融资产分为三个主要类别：按摊销成本、按公允价值列入其他全面收益，以及按公允价值列入损益计量。这取代了《香港会计准则》第 39 号的分类，即持有至到期投资、贷款及应收款项、可供出售的金融资产，以及按公允价值列入损益计量的金融资产。《香港财务报告准则》第 9 号的金融资产分类乃根据管理金融资产的商业模式及其合约现金流量特征厘定。

所有金融负债的计量类别维持不变。

所有金融负债于二〇一八年四月一日的帐面金额并未受《香港财务报告准则》第 9 号的初次应用所影响。申诉专员于二〇一八年四月一日没有把任何金融资产或金融负债指定或取消指定为按公允价值列入损益的类别。

2 主要会计政策 (续)

(a) 遵例声明及会计政策变动 (续)

(i) 《香港财务报告准则》第 9 号：金融工具 (续)

b. 信贷亏损

《香港财务报告准则》第 9 号以「预期信贷亏损」模式取代《香港会计准则》第 39 号的「已产生亏损」模式。预期信贷亏损模式规定对金融资产的相关信贷风险持续计量，因此会较《香港会计准则》第 39 号的「已产生亏损」会计模式更早确认预期信贷亏损。

申诉专员把新的预期信贷亏损模式应用于按摊销成本计量的金融资产，包括按金及预付款项、应收利息、原定三个月以上到期之定期存款，以及现金及现金等价物。

采纳新的预期信贷亏损模式对申诉专员的财务报表并无重大影响。

采纳《香港财务报告准则》第 9 号对申诉专员的财务状况及业绩并无任何实质影响。

(ii) 《香港财务报告准则》第 15 号：来自客户合约的收益

《香港财务报告准则》第 15 号为确认来自客户合约的收益及某些成本建立全面框架。《香港财务报告准则》第 15 号取代《香港会计准则》第 18 号：收益（涵盖销售货品及提供服务所产生的收益）。

《香港财务报告准则》第 15 号亦引入额外的定性及定量披露规定，旨在让财务报表使用者了解客户合约所产生的收益及现金流量的性质、金额、时间及不确定性。

采纳《香港财务报告准则》第 15 号对申诉专员何时确认收入并无重大影响（参见附注 2(j)）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。假如会计估计的修订只影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或假如会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

申诉专员在应用《香港财务报告准则》时所作出对财务报表及估计不确定的主要因素有重大影响的判断，于附注 3 内论述。

2 主要会计政策(续)

(c) 物业、机器及设备

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值(如有的话)后,按预计可使用年期以直线法冲销其成本,计算方法如下:

	按租赁的剩余租期
- 以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	
- 建筑物	40 年
- 租赁物业装修	10 年
- 办公室家具	5 年
- 办公室设备	5 年
- 电脑设备	4 年
- 车辆	5 年

资产的可使用年期及其剩余价值(如有的话)会每年检讨。

管理层会在每个报告年度结束时检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时,便会在收支结算表内确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额,是以公允价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时,估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值,而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化,有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益,以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定,并按处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

2 主要会计政策 (续)

(d) 租赁资产

申诉专员若确定某项安排(包括一项或多项交易)涉及在某段协议期间内转让一项或多项特定资产的使用权,以换取一笔或多笔付款,则该项安排即属租赁或包含租赁。此项确定是以对其实质内容所作的评估为准,不论有关安排是否以租赁的法律形式作出。

(i) 申诉专员的租赁资产分类

关于申诉专员以租赁方式持有的资产,如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,有关的资产会归类为以融资租赁持有;如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,则会归类为营运租赁。

(ii) 以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权,该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值(以较低者为准)的数额,确认为物业、机器及设备,而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算,或假如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权,则按附注 2(c) 所列资产的可使用年期计算。减值亏损会根据附注 2(c) 载列的会计政策入帐。

(iii) 营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产,则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内,以等额分期在收支结算表内列支,除非另有基准更能代表来自使用该租赁资产的利益模式。营运租赁所获得的优惠,均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。

2 主要会计政策(续)

(e) 应收款项

应收款项于申诉专员拥有无条件权利可收取代价时予以确认。倘若代价只是随时间推移即会成为到期应付，则收取代价的权利即为无条件。倘若收入于申诉专员拥有无条件权利可收取代价之前已确认，有关金额会作为合约资产列报。

应收款项采用实际利息法按摊销成本减去以下述方式厘定的信贷亏损拨备列帐：

(A) 二〇一八年四月一日起适用的政策

亏损拨备按等同于整个有效期的预期信贷亏损的金额计量，该等信贷亏损预期在应收款项的整个有效期间出现。就所有金融工具而言（包括按金及应收利息），申诉专员确认相等于12个月预期信贷亏损的拨备，除非金融工具信贷风险自初始确认后大幅增加。在此情况下，亏损拨备乃按相等于整个有效期的预期信贷亏损的金额计量。

预期信贷亏损于各报告日期进行重新计量，任何变动均于损益中确认为减值收益或亏损。申诉专员通过亏损拨备帐中应收款项帐面金额所作的相应调整确认减值收益或亏损。

倘若实际上并无收回的可能，应收款项的帐面金额会予冲销（部分或全部）。这情况通常出现在申诉专员确定债务人没有资产或收入来源可产生足够现金流量以偿还冲销的金额。

(B) 二〇一八年四月一日前适用的政策

减值亏损在有客观减值证据时确认，并以金融资产的帐面金额（以资产的初始实际利率贴现而贴现影响重大）与预计未来现金流量之间的差额计量。减值的客观证据包括申诉专员注意到会对资产的预计未来现金流量构成影响的事件（例如债务人出现重大财务困难）的可观察数据。

(f) 应付款项

(i) 应付款项

应付款项按公允价值初始确认，随后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(g) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及库存现金、存放于银行和其他金融机构的活期存款，以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期，可以随时换算为已知的现金额，而且价值变动方面的风险不大。

2 主要会计政策 (续)

(h) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累积计算。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

(i) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

(j) 收入确认

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取，而申诉专员亦将会符合各项附带条件时，便会初始在财务状况表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金，会列作递延政府资助金记入财务状况表，并按照附注 2(c) 所列的折旧政策的基准，按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入

来自合约雇员的代通知金收入、雇员保险赔偿及其他杂项收入均按应计制确认入帐。

2 主要会计政策(续)

(k) 关联人士

- (a) 任何人士或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：
- (i) 可控制或共同控制申诉专员；
 - (ii) 对申诉专员有重大影响力；或
 - (iii) 是申诉专员的主要管理层成员。
- (b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：
- (i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员（即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联）。
 - (ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构（或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构）。
 - (iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。
 - (iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。
 - (v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。
 - (vi) 该实体受附注 2(k)(a) 所述的人士所控制或共同控制。
 - (vii) 附注 2(k)(a)(i) 所述的人士对该实体有重大影响或是该实体（或其主体）的主要管理层成员。
 - (viii) 该实体或其所属集团内任何人士向申诉专员提供主要管理层成员的服务。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 会计判断及估计

在应用申诉专员的会计政策时，申诉专员已作出下列会计判断：

折旧

物业、机器及设备是按估计可使用年期以直线法折旧。申诉专员每年检讨估计可使用年期，以厘定列入该年度期内的折旧开支数额。可使用年期是根据申诉专员就同类资产的过往经验，并考虑预期的科技发展而作估计。假如先前的估计有重大改变，则未来期间的折旧开支会作调整。

4 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用及购置建筑物之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用以融资租赁持有作自用的批租土地权益的租约期（54 年）及建筑物的可使用年期（40 年），按照附注 2(c) 及 2(j)(i) 载列的会计政策以直线法计算确认入帐。

于二〇一九年三月三十一日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2019	2018
一年内并包括在流动负债之内	\$ 1,814,220	\$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	58,900,438	60,714,658
	\$ 60,714,658	\$ 62,528,878

5 营运开支

	2019	2018
雇员福利开支（附注 6）	\$ 106,906,640	\$ 106,598,747
物业、机器及设备折旧（附注 8）	2,844,168	3,438,469
差饷及管理费	3,186,384	3,143,184
停车位之营运租赁租金	92,800	91,200
核数师酬金	89,900	85,500
宣传广播开支	2,946,500	585,091
处置物业、机器及设备之损失	4,962	2,754
其他开支	5,190,408	7,236,864
	\$ 121,261,762	\$ 121,181,809

6 雇员福利开支

	2019	2018
薪金及津贴	\$ 92,662,884	\$ 91,717,144
约满酬金	9,438,814	9,890,695
退休保障费用 — 强积金计划	2,562,151	2,577,137
未放取之年假	(113,043)	221,841
其他雇员福利开支	2,355,834	2,191,930
	\$ 106,906,640	\$ 106,598,747

7 主要管理层薪酬

	2019	2018
短期雇员福利	\$ 16,601,778	\$ 16,373,847
聘用期结束后福利	2,185,693	2,264,622
	\$ 18,787,471	\$ 18,638,469

8 物业、机器及设备

	以融资租赁 持有作自用的 租赁土地权益	建筑物	租赁物业 装修	办公室 家具	办公室 设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于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
处置	-	-	-	(36,067)	(82,969)	(51,937)	-	(170,973)
于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
累计折旧：								
于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
年内支出	1,394,220	420,000	423,488	54,718	188,425	818,618	139,000	3,438,469
处置后拨回	-	-	-	(36,067)	(80,274)	(51,878)	-	(168,219)
于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
帐面净值：								
于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 物业、机器及设备 (续)

	以融资租赁 持有作自用的 租赁土地权益	建筑物	租赁物业 装修	办公室 家具	办公室 设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于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
处置	-	-	-	(55,275)	(119,588)	(57,441)	-	(232,304)
于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
累计折旧：								
于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
年内支出	1,394,220	420,000	452,939	60,636	177,600	199,773	139,000	2,844,168
处置后拨回	-	-	-	(52,860)	(111,031)	(57,441)	-	(221,332)
于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
帐面净值：								
于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

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

9 现金及现金等价物

	2019	2018
原定三个月内到期之定期存款	\$ -	\$ 24,231,000
银行现金	30,454,561	14,302,473
库存现金	5,000	5,000
	\$ 30,459,561	\$ 38,538,473

10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的 10% 至 25% (二〇一八年：10% 至 25%) 不等，但扣除雇主的强积金供款。

11 税项

根据《申诉专员条例》附表 1A 第 5(1) 条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

12 承担

于二〇一九年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2019	2018
于一年内缴付	\$ 8,400	\$ 7,600

除非在最少一个历月前以书面通知退租，否则租约仍然有效。

13 累计资金管理

申诉专员在管理其累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

14 金融风险管理及金融工具的公允价值

风险管理工作由总务及财务组按照申诉专员核准的政策执行。总务及财务组与各营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

信贷风险指因交易对手不履行合约义务而对申诉专员造成财务损失的风险。申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。申诉专员已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为财务状况表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表列载申诉专员的财务负债在报告年度结束时之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2019				
	未贴现合约现金流				帐面金额
	一年以下 或即时到期	一年以上 但两年以下	两年以上 但五年以下	未贴现合约 现金流总计	
应付约满酬金	\$ 8,048,082	\$ 3,002,166	\$ 1,252,356	\$12,302,604	\$12,302,604
其他应付款项及应计费用	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 金融风险管理及金融工具的公允价值(续)

(b) 资金周转风险(续)

	2018				
	未贴现合约现金流外流				帐面金额
	一年以下 或即时到期	一年以上 但两年以下	两年以上 但五年以下	未贴现合约 现金流总计	
应付约满酬金	\$ 7,583,902	\$ 4,162,688	\$ 1,070,787	\$ 12,817,377	\$ 12,817,377
其他应付款项及应计费用	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) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌 100 个（二〇一八年：100 个）基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的盈余及累积资金于二〇一九年三月三十一日便会增加约 3,752,000 元（二〇一八年：3,645,125 元）。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在报告年度结束当日已出现，并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100 个基点的升跌，是管理层评估该年度结束当日至下一报告年度之内可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二〇一八年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算，故不涉及任何货币风险。

(e) 公允价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额，与其于二〇一九年及二〇一八年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

15 重大关联人士交易

涉及主要管理层人员的交易

主要管理层所有成员的酬金已在附注 7 披露。

16 截至二〇一九年三月三十一日止年度已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表刊发日期止，香港会计师公会已颁布多项修订、新准则及诠释，但在截至二〇一九年三月三十一日止年度尚未生效，亦没有在本财务报表中采纳，当中包括以下可能与申诉专员相关的准则：

	于下列日期 或之后开始的 会计期间生效
《香港财务报告准则》第 16 号：租赁	2019 年 1 月 1 日
《香港财务报告准则》2015 至 2017 年周期的年度改进	2019 年 1 月 1 日

申诉专员现正评估该等修订、新准则及诠释于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员并未发现该等新准则有任何方面可能会对本财务报表构成重大影响。

投诉

投诉是一项具体指称，投诉人指某些不当行为、不合理行动、不妥善的决定或程序令其受到影响，并感到不满或受屈。

投诉人的同意

投诉人须表明同意申诉专员复制其投诉内容及任何其他资料（包括其个人资料），转交任何有关人士／机构跟进；而任何有关人士／机构可向申诉专员提供投诉人的个人及其他相关资料，以便申诉专员处理其投诉。投诉人亦可表明不同意本署向被投诉机构披露其身份。然而，在此情况下，申诉专员便可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

主动调查

指尽管没有接到投诉，但本署基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常针对某些涉及行政体制的事宜或受市民关注的课题。

查询

指市民要求本署提供资料或意见。

全面调查

指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如认为有需要，本署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

未有定论

是本署就投诉或当中某个投诉点进行全面调查后所作结论的类别。申诉专员在完成调查后认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉或投诉点是否成立而下结论。

查讯

是本署处理一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审阅有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或本署所搜集的证据。在完成对投诉的查讯后，本署会把结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。若认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调查

指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

行政失当

行政失当在《申诉专员条例》中已有定义，基本上是指机构行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

调解

指投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，同意以会面或电话方式讨论投诉个案，寻求双方均愿意接受的解决方法。本署的调查主任会以中立调解员的身份，促使双方达成和解。

投诉事项不在本署职权范围内

指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

受条文所限不得调查

指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

成立、部分成立和不成立

均属本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或决定。

投诉不成立，但机构另有缺失

是本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映投诉人所提出的投诉虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。

投诉已撤回

指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进个案。



投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

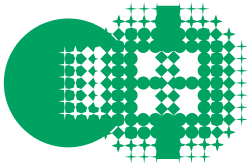
- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。



香港申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk



本年报采用环保纸张印制