

香港申诉专员

正面看投诉 共建好制度

2021/22 年报

5051\55 55 55

香港申诉专员

2021/22年报

年报封面设计 - 「桥」

「桥」，象征沟通，意指公署是投诉人与被投诉部门／机构间的桥梁。桥上的路由接驳支架构建而成，寓意公署将持份者的意见连接起来，还原真相。对称的构图强调「对等」的意念，代表持平的调查。

此桥为「悬索桥」。结构上，桥的负载会转化成悬索的张力，藉着相互作用变得牢固非常。公署注重与各部门／机构及市民的沟通和协作；高效的沟通正如悬索桥的结构 - 沟通愈多，真相愈发显明，在社会中呈现如封面般的明亮气息。



本年度

主要统计数字

接到的投诉

4,934



73.3%

透过电邮／传真



16.7%

透过邮件



6.8%

亲临本署



3.2%

致电本署

已完成的
投诉个案

5,032



2,293

经评审并终结



2,432

经查询后终结



92

经全面调查后终结



215

经调解后终结

投诉个案因本署
职权范围所限
经初步评审后于
15个工作日内终结

目标：99%

100%

个案于三个月内终结

目标：80%

85%

个案于六个月内终结

目标：99%

99.4%

8

已完成的主动调查



93

已完成的与
公开资料有关的个案



提出的建议

139



接到的查询

8,851



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。



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



目录

大事纪要	4
------	---

申诉专员绪言	8
--------	---

首长级人员	11
-------	----

第一章	职能及权力	14
第二章	主动调查	20
第三章	投诉	30
第四章	调解	50
第五章	公开资料	56
第六章	改善公共行政	66
第七章	传递本署的资讯	76
第八章	内部行政	80

附录

附录1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	86
附录2	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	90
附录3	个案数字	91
附录4	接到及已跟进并终结的投诉个案	92
附录5	以查讯方式终结的投诉个案结果	96
附录6	经全面调查后终结的个案索引	100
附录7	顾问名单	109

财务报表	
截至2022年3月31日止年度	112

投诉人约章	132
-------	-----

大事纪要



第一任行政事务申诉专员
贾施雅先生，JP

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

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

1993

1988

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

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

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

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

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」

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」



第三任申诉专员
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

1999

1995

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」

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

大事纪要

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

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



签署行政安排备忘录

2001

2005

2002

9月6日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方



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）

大事纪要

4月1日

第四任申诉专员黎年先生，GBS，JP履新



第四任申诉专员
黎年先生，GBS，JP

2009



第五任申诉专员
刘燕卿女士，SBS，JP

4月1日

第五任申诉专员刘燕卿女士，SBS，JP履新

2014

4月1日

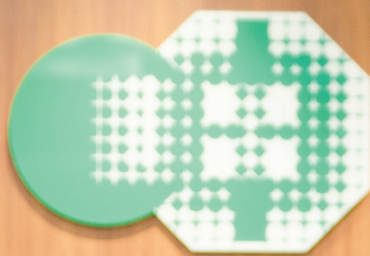
第六任申诉专员赵慧贤女士，PDSM，PMSM履新

2019



第六任申诉专员
赵慧贤女士，PDSM，PMSM

申诉专员绪言



申訴專員公署 OFFICE OF THE OMBUDSMAN



本年度开始时，2019冠状病毒病疫情在香港略为受控。首三季期间，各类社会及经济活动在较宽松的社交距离措施下重启。公署本年度接到4,934宗投诉，数量比去年录得历来最多同类主题投诉时平缓，但仍属相对较高的水平。投诉数字高企的原因可能有以下几方面。尽管政府致力维持公共服务的水平，但个别部门仍忙于应付因受早前几波疫情影响而积压的工作量，以致回应速度未达公众期望。某些公共服务恢复时为了防疫增加了条件和限制，不论市民或部门都需时调适，过程中不免发生混乱和误解。与此同时，公署仍然接到不少投诉指政府的抗疫措施在规划、协调以至向公众解说方面都存在不足。

即使面对疫情带来的干扰和繁重的工作，公署依然努力维持公共服务，有效发挥独立申诉途径的作用，为市民纾解不满。公署完成处理的投诉个案达5,032宗，包括135宗同类主题投诉。特别值得欣慰的是，更多市民及政府部门愿意以调解方式排解纠纷，本年度的调解个案达215宗。我们亦很高兴见到公署所订定的各项处理投诉的服务承诺均能达标。然而，疫情下主动调查工作受到影响，已完成的主动调查为八项，另有八项新的主动调查展开，数字稍逊于去年度。公署正努力加快这方面的进度。

申诉专员绪言

在困难逆境中，市民有独立的申诉途径对一个自由开放的社会而言尤为重要。公署有幸在市民与政府部门及公营机构之间，担当桥梁的角色。我们细心聆听投诉所涉各方的申述，尝试易地而处，从当事人的角度了解事情。在调查行政失当的投诉时，我们谨记不偏不倚地履行职责。在保持同理心的同时，绝不袒护或鼓吹单方面的见解。公署坚定不移的目标是要在持平调查及客观分析后提出建议，使香港的公共行政日趋完善。



公署有幸在市民与政府部门及公营机构之间，担当桥梁的角色。



在严峻时期，我们吁请个案投诉人对倾力抗疫的部门予以充分谅解，我们亦接受在紧急情况下，常规及惯例可能要暂时放下。然而，公署的决定也会受到质疑。除了有投诉人要求我们覆检个案外，有些更会入禀法院提出司法覆核，以及索取民事赔偿。本人欣悉，迄今公署的决定均能抵御挑战。不过我们亦不会自满。我们不但须在调查投诉时秉持公平公正及专业精神，也须不厌其详地向政府部门及公营机构等所涉各方，清晰交代公署的决定和背后的理据。

公署与社会各界一样，正不断调整运作模式以适应疫情下的新常态。为保障员工安全及减少社交接触，公署年度内须间歇实施特别工作安排，包括让员工轮流在家工作。公署已提升资讯科技系统，以减低对运作效能的影响及让市民可持续接触公署和获得回应。另外，由于传统的外展活动大受掣肘，我们加强了运用社交媒体与市民大众接触。公署期望在广泛善用资讯科技及社交媒体方面的进展，在疫情平稳后仍能长远为我们的工作带来效益。

在2019冠状病毒病疫情反复下，公署庆幸能以现场方式举办本年度的申诉专员嘉许奖颁奖典礼，而非如去年度般改为网上播放。颁奖典礼的规模有所精简，以保持社交距离，但亦不失为一次难得的机会，让公职人员畅聚一堂，分享我们一致认同的正面投诉文化和处理投诉的成功经验。公署亦为政府部门举办简报会及座谈会，增进相互了解。与国际申诉组织的交流也同样重要。由于跨境出行仍然困难，我们透过出席网上会议及研讨会，与海外同僚保持联系。

申诉专员绪言

本人在过去两份年报的绪言内概述及汇报的五年策略性计划，在疫情限制下持续推展。除了建立机构能力以迎接未来的挑战外，公署将不断透过网站及社交媒体加强资讯透明度，让市民加深认识我们的工作。公署已着手革新网站，令公众人士更方便使用服务和阅览资讯。另外，新的机构传讯短片亦在制作中，供日后宣传推广活动之用。

本年度结束之际，香港正陷于第五波疫情，形势属2019冠状病毒病爆发以来最恶劣。尽管如此 – 或者说正因如此 – 本人深刻体会到公署同事面对挑战时坚毅和灵活的处事态度。本人衷心感谢各同事坚守岗位，令公署在逆境中仍能服务市民。在员工及各持份者鼎力支持下，本人深信公署将继续担当独立申诉途径的角色，尽职服务社会。

赵慧贤

申诉专员

2022年3月31日



首长级人员

▼ 谢绮雯女士
助理申诉专员

▼ 翟瑞恒先生
助理申诉专员



▲ 赵慧贤女士
申诉专员

▲ 苏锦成先生
副申诉专员



章节

香港申诉专员
2021/22年报



第一章

职能及权力

本署的角色

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，是专责监察香港的公共行政的独立法定机构，角色包括：



调查有关行政失当的投诉



辨识行政体制上的不足之处



建议补救和改善措施，
以解决市民的不满，
并改善公共行政

本署的职能



调查投诉事宜

调查由受屈人士提出，有关行政失当（包括违反《公开资料守则》（「《守则》」））的投诉。



主动调查

就涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，进行主动调查。

调查对象限于《条例》附表1第1部及第2部所列的政府部门及公营机构。

（所列机构，参见附录1）

第一章 职能及权力

不受本署调查的事宜

- 投诉所涉机构不在《条例》附表1之列（如选举管理委员会、城市规划委员会、区议会等）。
- 投诉所涉机构列于《条例》附表1第2部（如香港警务处、廉政公署等）但投诉事项与《守则》无关。
- 与以下行动有关的投诉
 - 法律程序或检控任何人的决定。
 - 合约或商业交易。
 - 人事方面的事宜。
 - 施加或更改土地权益条款的决定。

（所有不受调查的行动，参见附录2）

本署不予跟进的投诉个案

- 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、身份无从识别或下落不明。
- 投诉并非由受屈人士提出。
- 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。

（有关《条例》列明的限制，参见附录2）

涉及调查专业判断的投诉

- 本署不会调查所涉机构纯粹根据其专业判断所作的行动或决定。
- 假如有关行动或决定也牵涉到行政方面，则本署可以调查属于行政范畴的事宜。

第一章 职能及权力

涉及政策事宜的投诉

政策若在制定时通过正式审议和授权的程序，本署一般不会对充分按照有关政策所采取的行动进行调查。

然而，本署若认为某项政策涉及严重的不公，则可以展开调查及促请所涉机构检讨看来不合时宜的政策。

本署获赋予的权力



调查

进行查讯、获取资料及文件、传召证人，以及视察被投诉机构的处所。



作出结论及建议

对投诉下结论，并提出建议。



发表报告

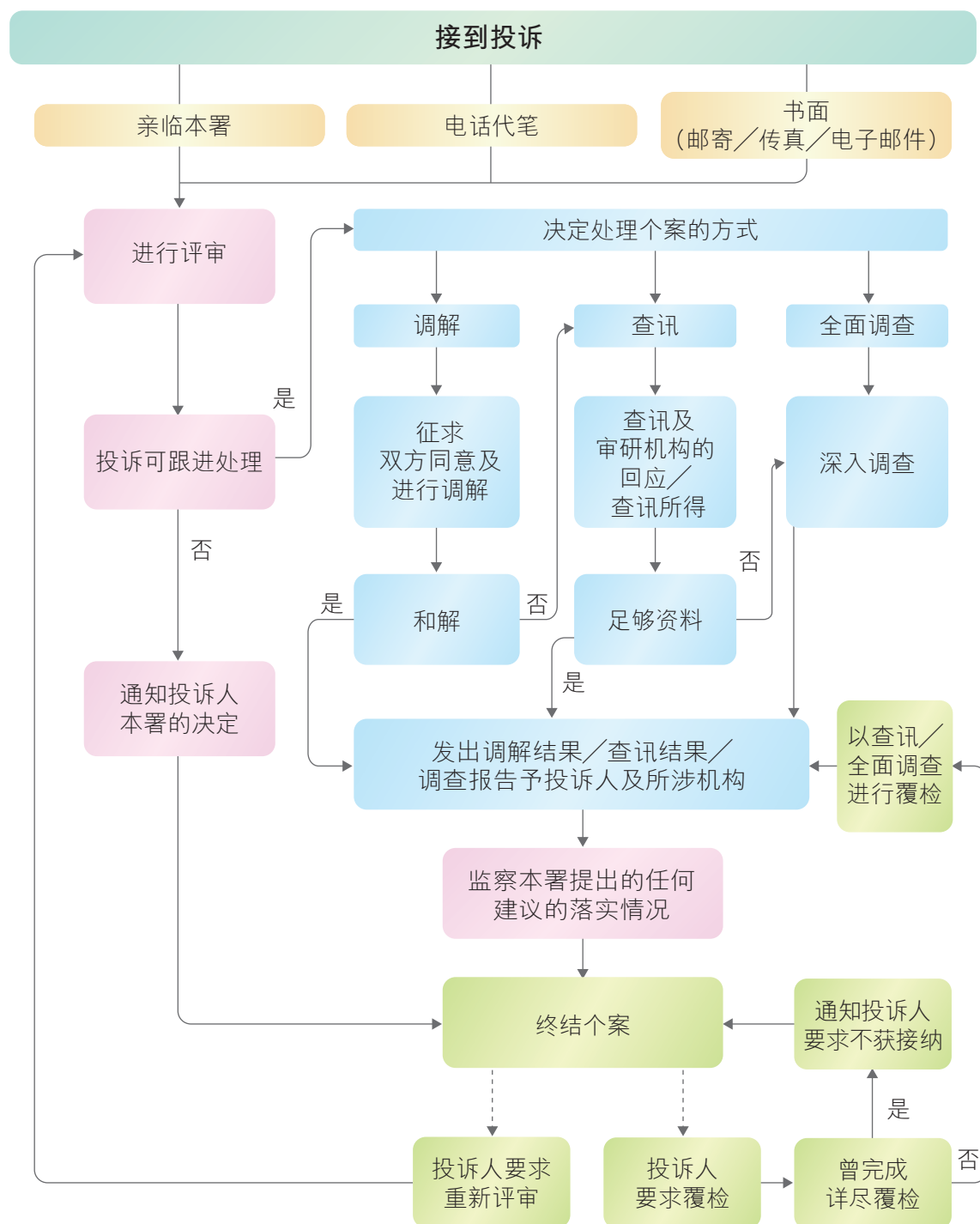
向所涉机构的首长报告调查结果；如适宜，亦可向行政长官提交报告。

保密规定

- 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，不得披露任何有关投诉及调查的资料，否则可处罚款及监禁。
- 申诉专员可基于公众利益，在不披露所涉人士身份的情况下就任何调查发表报告。

第一章 职能及权力

处理投诉流程图



第一章 职能及权力

用语词汇

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欠缺效率、拙劣或不妥善，包括不合理的行为；滥用权力或权能；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼及不为他人着想的行动。

查询

指市民要求本署提供资料或意见。

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。

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。

投诉已撤回

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

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，申诉专员可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

第一章 职能及权力

调解

指投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，藉着获本署授权，且角色中立的调解员的协助，讨论投诉个案，以寻求双方均愿意接受的解决方法。

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。本署会审研有关机构的回复、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。

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。

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。

第二章

主动调查

申诉专员有权展开主动调查，以探讨某些可能与行政失当有关的问题。这些问题大多涉及行政体制上的流弊或重大的公众利益。广受社会关注的课题，或所接获的投诉反映事情可能涉及严重行政失当，往往会触发我们展开主动调查。

展开主动调查

课题广受
社会关注



就同类事情
多次接到投诉



在决定是否对某课题展开主动调查之前，本署通常会进行初步查讯。若查讯结果显示有需要作进一步研究，我们会展开主动调查，并正式通知相关机构的首长。视乎情况，我们可无须先进行初步查讯，便直接展开主动调查。

一般而言，如决定就某课题展开主动调查，我们会作公布并征询公众意见。进行主动调查时，本署会按照一贯做法向相关机构索取重要资料，亦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及业内专家提供意见。

向有关机构索取资料



咨询业内专家



邀请市民大众提出意见



在展开主动调查及总结有关调查前，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问及更深入地探讨问题。

第二章 主动调查

发表调查报告



《条例》赋予申诉专员权力，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。

本署的主动调查并非每次都以有关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。

本年度，本署完成了八项主动调查，当中六项的调查结果已于新闻发布会上公布，其余两项则透过新闻公报发表，而所有主动调查报告均已上载本署网页。在年度内完成的主动调查一览见以下图表。

本署完成了：

8

项主动调查



本署提出了：

65

项建议



OMB/DI/431	食物环境卫生署及建筑署对公厕的管理和维修
OMB/DI/438	升降机及自动梯的监管机制
OMB/DI/441	食物环境卫生署执行防蚊和灭蚊工作成效
OMB/DI/443	政府外聘传译服务安排
OMB/DI/445	渔农自然护理署有关狗主责任的规管工作
OMB/DI/447	政府对外佣宿舍的规管
OMB/DI/448	政府对非法燃油转注活动的规管
OMB/DI/450	运输署对驾驶执照申请人／持有人体格证明的要求

第二章 主动调查

主动调查报告摘要

(各主动调查报告全文可于本署网页www.ombudsman.hk浏览)

食物环境卫生署及建筑署



个案编号：OMB/DI/431



完成日期：2021年5月11日

食物环境卫生署及建筑署对公厕的管理和维修

本署调查所得

公厕要保持清洁卫生，使用者固然要有公德心和自律守规，政府亦须尽力维持公厕干净和设施运作良好。

本署调查发现，政府就管理公厕的洁净服务、维修保养及翻新工程，皆有可改善之处，包括食物环境卫生署（「食环署」）界定「高使用率公厕」的准则欠妥，该署未有分析外判承办商失责事项，由该署直接提供洁净服务的公厕的管理制度欠理想，以及没有善用投诉数据以提升管理效能；建筑署监管维修承建商的机制则有可改善之处。



本署的建议

申诉专员向食环署及建筑署提出共11项建议，包括食环署应加强使用客观数据以作规划管理公厕之用，分析外判承办商失责事项，提升该署直接提供洁净服务的公厕的管理，善用投诉数据以提升管理效能，不时研究、咨询公众意见及参考使用率统计数据，以考虑投放资源把公厕纳入翻新计划的优先次序；而建筑署须加强监管维修承建商的机制。

第二章 主动调查

机电工程署



个案编号：OMB/DI/438



完成日期：2021年5月11日

升降机及自动梯的监管机制

本署调查所得

为升降机及自动梯进行妥善的保养和定期检验，对于确保使用者的安全极为重要。本署的调查发现，机电工程署（「机电署」）对升降机和自动梯安全的监管有所不足。机电署过往的巡查策略未有针对性地监察升降机及自动梯日常保养工作的质素，而现时预约巡查及在场视察的方式难以让该署人员了解注册承办商及工程人员进行保养工作的实际情况。对于老旧及表现评级较差承办商所保养的升降机及自动梯的定期检验工作，机电署查核的频率及所涵盖的项目皆有需要增加。此外，机电署在跟进注册承办商及人员涉嫌违反纪律的个案、监管工程人员在同一天内超额进行升降机或自动梯的保养工作、发放有关升降机及自动梯事故的资讯，以及优化旧式升降机及自动梯的工作上皆有可改善之处。



本署的建议

申诉专员向机电署提出了11项改善建议，包括提升突击巡查的比率；探讨更多可行的巡查方式和策略以加强监察升降机及自动梯的日常保养及定期检验工作；检讨内部指引以确保严重的违规个案会转呈至发展局进行纪律聆讯；加强监管「超额保养」的情况；主动公布更多关于升降机及自动梯事故的详情及纪律聆讯个案的资料；以及进一步推广优化旧式升降机及自动梯的工作等。

第二章 主动调查

食物环境卫生署



个案编号：OMB/DI/441



完成日期：2021年7月20日

食物环境卫生署执行防蚊和灭蚊工作成效

本署调查所得

蚊患不但会对市民的日常生活造成滋扰，亦可能会传播登革热、日本脑炎等可致命疾病。

食物环境卫生署（「食环署」）负责于全港公众地方执行各项防蚊和灭蚊工作。该署亦会向其他政府部门、机构提供技术支援和培训，以协助他们在各自负责管理的地方进行防治蚊患工作。

本署的调查发现，食环署在防治蚊患的多个工作范畴，包括管理登革热病媒监察计划、执行防治蚊患工作、运用蚊患投诉数据，以及监管防治虫鼠队方面，均有可改善之处。



本署的建议

申诉专员向食环署提出共八项改善建议，包括适当整合每月发布的数据；以数据更精准地反映本港蚊患实况；尽早为「密度指数」制订不同级别和分级说明；妥善备存防治工作记录；整理及分析蚊患投诉详情，并全面审视及检讨用作监管防治虫鼠队的两份工作守则的内容，以提升监察效能等。

政制及内地事务局



个案编号：OMB/DI/443



完成日期：2021年7月20日

政府外聘传译服务安排

本署调查所得

政制及内地事务局（「政制局」）发出并推行《促进种族平等行政指引》，要求政府政策局及部门（「局／部门」）以及他们所管辖的相关机构向有需要的公共服务使用者提供合适的传译服务，让不能以中文或英文有效沟通的服务使用者享有平等机会获得公共服务。



本署的调查发现，政制局可进一步改善及提升政府整体聘用外聘传译员的工作成效，包括整合可供局／部门及相关机构聘用的外聘传译员的资料；制定便利甄选、采购及监察外聘传译服务的程序或措施；探讨以遥距形式提供传译服务的可行性；以及了解市民对其他中国方言（即广东话及普通话以外）传译服务的需求。



本署的建议

申诉专员向政制局提出了五项改善建议，包括统筹协调及建立外聘外语传译员的中央资料库；研究便利甄选外聘传译员及采购程序的措施；探讨记录外聘传译员有否违反保密要求或专业操守协议；提醒局／部门探讨以遥距形式提供传译服务的可行性；以及收集公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求的数据。

第二章 主动调查

渔农自然护理署



个案编号：OMB/DI/445



完成日期：2021年12月21日

渔农自然护理署有关狗主责任的规管工作

本署调查所得

为狗只领取有效牌照、植入晶片及接种狂犬病疫苗，除了防止狂犬病爆发外，亦是为维护狗只福利而加诸狗主的法律责任。



本署的调查发现，在《狂犬病条例》及其附属法例下，渔农自然护理署（「渔护署」）在规管狗主责任的工作上有可改善之处，包括须更积极及主动跟进狗主涉嫌违反法例的个案，加强调查和搜证的工作，并应严格要求狗主遵行法例的规定为狗只领牌、植入晶片和接种疫苗，以及适时向该署申报更改联络资料及狗只牌照持有人。渔护署亦须检讨和改善现行有关私营兽医诊所代办狗只牌照申请的处理时间、领回走失狗只，以及转换狗只牌照持有人等行政工作安排。此外，渔护署应考虑推行措施，让有意放弃饲养狗只的狗主再三考虑他们的决定，以及加强有关狗主须为狗只续领牌照及申报更改资料的宣传和教育工作。



本署的建议

申诉专员向渔护署提出了11项改善建议，包括加强狗主涉嫌违例个案的调查和搜证工作；在狗只聚集的公众地方进行不定期的狗只查牌行动；尽快研究开发电子平台处理狗只牌照申请；为兽医诊所提交狗只牌照申请订立时限；优化处理及领回走失狗只的安排；以及加强宣传工作，教育狗主须为狗只续领牌照和向该署申报更改资料。

第二章 主动调查

劳工处、民政事务总署及入境事务处



个案编号：OMB/DI/447



完成日期：2022年2月15日

政府对外佣宿舍的规管

本署调查所得

本署的调查发现，由职业介绍所经营的外佣宿舍，视乎营运模式，未必受《旅馆业条例》或《床位寓所条例》规管。此外，入境事务处（「入境处」）处理外佣工作签证申请的时间与外佣入住外佣宿舍的需求有关连。政府对外佣宿舍的供求并没有掌握系统性的资料，现时亦无专属法例规管该些宿舍。



本署的建议

申诉专员建议劳工处先以行政方式采取短、中期措施，包括建立由职业介绍所经营外佣宿舍的资料库、编制及公布一份职业介绍所经营的外佣宿舍名单、向职业介绍所业界就营运外佣宿舍提供更多指引、优化牌照审批程序、加强与相关部门的恒常协作等；如成效不彰，长远而言，探讨透过修例引入法定规管制度。申诉专员向劳工处、民政事务总署及入境处提出共十项改善建议。

第二章 主动调查

消防处及保安局



个案编号：OMB/DI/448



完成日期：2021年12月21日

政府对非法燃油转注活动的规管

本署调查所得

非法燃油转注活动猖獗的问题一直备受公众关注。本署的调查发现，消防处虽已竭尽全力打击非法燃油转注活动，但在人力资源、执法行动、法例罚则和宣传教育方面，仍有可改善之处。调查亦发现，有油公司会以批发价销售柴油予分销商，但消防处或油公司均不知悉分销商转售柴油的对象。此外，现行由消防处执行的法例并无规管柴油的供应和售卖，或赋权该处强制油公司或分销商提供客户资料以追踪销售流向。



本署的建议

申诉专员向消防处及保安局提出了共五项改善建议，包括消防处应检讨其人手编制、考虑增加突击巡查及联合行动的次数、持续检视罚则，以及探讨以更多元化的方式进行宣传教育；如改善措施成效不彰，保安局便应探讨引入源头管理改善措施的可行性，以从供应源头着手打击非法燃油转注活动。

第二章 主动调查

运输署



个案编号：OMB/DI/450



完成日期：2021年11月23日

运输署对驾驶执照申请人／持有人体格证明的要求

本署调查所得

根据现行法例，驾驶执照申请人／持有人须向运输署申报是否患有法例指明或任何在驾驶时会对公众构成危险的疾病或身体伤残，以及在年届70岁后至少每三年向该署提供「体格检验证明书」才可新领或续领驾驶执照。本署的调查发现，在厘定体格检验的项目和标准，以至按车辆类型制定特别的体格要求方面，香港与其他司法管辖区的做法尚有差距，并有可改进之处。



本署的建议

申诉专员向运输署提出了四项改善建议，包括为申领驾驶执照所需的体格证明订明检验项目，并就此为医疗专业人员提供指引；为指定年龄的商用车辆司机（尤其是重型车辆司机）制定体格检验制度及订明较严格的体格要求；加强宣传及教育以提醒驾驶人士注意个人身心健康和驾驶能力的变化；以及探讨便利驾驶商用车辆的职业司机进行体格检验的不同途径。

第三章

投诉

概览

继去年接到破记录的同类主题投诉从属个案后，公署于2021/22年度接到的投诉为4,934宗，数目大致回复平稳。撇除同类主题投诉后，接到的一般投诉共4,794宗，比去年略有增加。连同由上年度转入的投诉，我们于2021/22年度完成处理共5,032宗投诉个案。

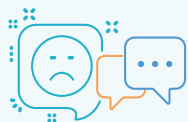
已跟进并终结的投诉中，仍有不少个案与2019冠状病毒病疫情有关，显示公共服务继续受疫情影响。在2022年2月至3月的第五波疫情期间，本署收到的电话查询大约六成（450宗）与疫情有关。

在实施各项防疫措施之余，本署藉着精简运作程序以维持调查投诉的能力。即使在家工作的时候，我们仍然能够维持由职员接听公署的热线，这项人性化的服务深受市民欢迎。纵然挑战重重，我们在处理投诉及查询方面仍能达到所有服务目标。

2021/22年度主要数字一览



接到的投诉总数

4,934宗

一般投诉

4,794宗

同类主题投诉

140宗

接到的查询

8,851宗

已完成的投诉个案

5,032宗

一般投诉

4,897宗

同类主题投诉

135宗

第三章 投诉

整体投诉及查询



投诉总数
4,934宗



较上年度
83.5%



查询
8,851宗



较上年度
17.9%

年内，我们接到共4,934宗投诉，较上年度减少83.5%。去年，我们接到的同类主题投诉数目庞大，整体投诉总数达29,814宗。

连同由上年度转入的692宗投诉个案，本署在本年度须处理共5,626宗投诉，去年则为30,713宗。至于在年度内接到的查询则有8,851宗。

投诉方式

透过电邮提出投诉依然是最多市民采用的投诉方式，本署在年度内接到的电邮投诉共3,483宗（占70.6%）。其次最多市民选用的方式仍然是以邮寄信件提出投诉。



电邮
70.6%



邮寄
16.7%



亲临本署
6.8%



电话
3.2%



传真
2.7%

已处理的投诉

我们在本年度完成处理5,032宗投诉个案，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的89.4%。在已完成处理的投诉当中，有2,739宗是已跟进并终结，其余2,293宗个案经评审后已经终结。

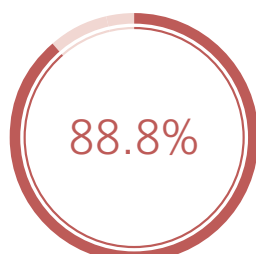
本年度已跟进并终结的个案共2,739宗，较去年的2,826宗略为减少。在这些个案中，有206宗（7.5%）是与2019冠状病毒病疫情有关的，数字跟去年相若（220宗或7.8%）。这些投诉主要涉及的问题包括补贴的审批、检疫安排和文件，以及公共服务暂停等。

第三章 投诉

已跟进并终结的个案的处理方式如下：



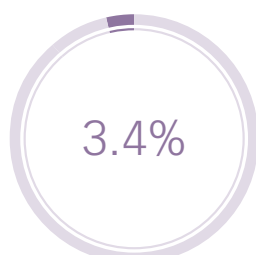
查讯



2,432
宗



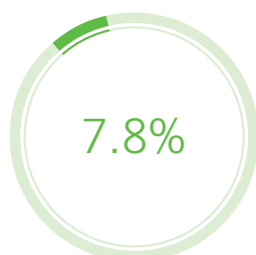
全面调查



92
宗



调解



215
宗

已跟进并终结的投诉个案总计

100%

2,739
宗

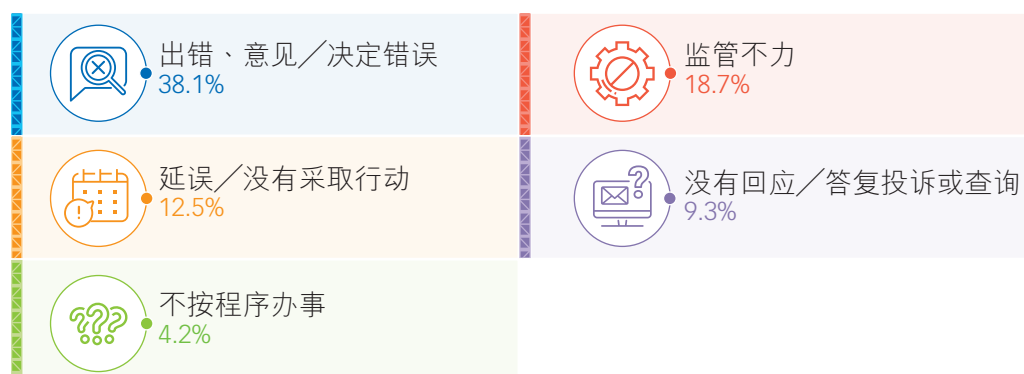
其余的个案（2,293宗）经评审后已经终结。当中包括投诉缺乏充分理据（1,171宗，或51.1%），或受本署职权范围或《条例》所限（1,122宗，或48.9%）。

详细个案数字请参阅附录3。

第三章 投诉

投诉的主要原因

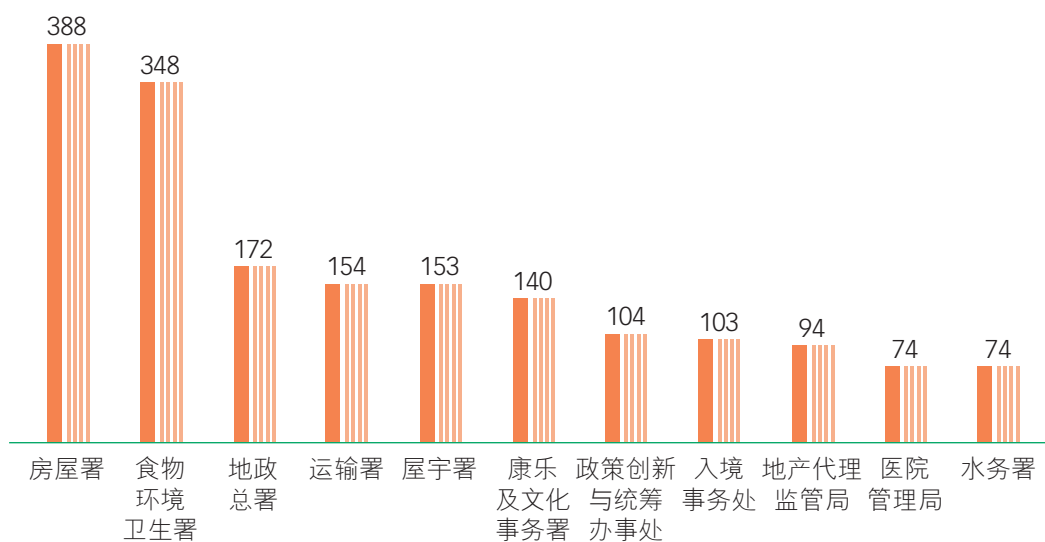
根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：



在2021/22年度，「出错、意见／决定错误」是引致投诉的最主要原因。

最多人投诉的机构

根据本年度内已跟进并终结的投诉个案数目，被投诉最多的机构如下：



接到及已跟进并终结的投诉个案数字，载于附录4。

第三章 投诉

2021/22年度履行服务承诺的统计数字

虽然2019冠状病毒病疫情持续，而本署亦需在最后一季实施特别工作安排，但我们在处理投诉时仍能够达到服务承诺所订定的全部标准。

投诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收投诉个案	5个工作日内	99%	99.9%
受本署职权范围所限，经初步评审后终结投诉个案	10个工作日内	90%	99%
	15个工作日内	99%	100%
完成投诉个案	3个月内	80%	85%
	6个月内	99%	99.4%

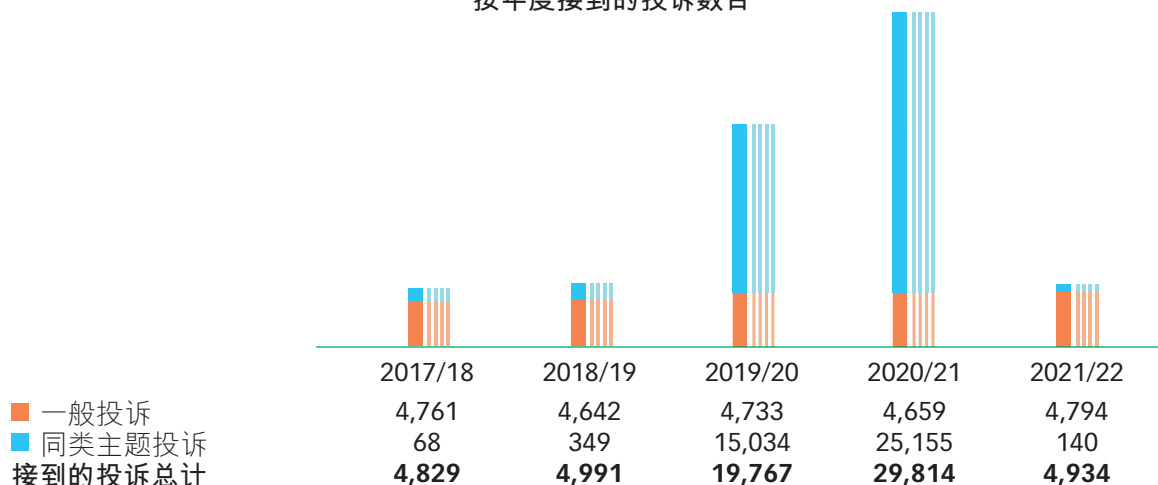
处理查询方面，我们亦能够达到服务承诺所订定的标准。

查询	服务标准	承诺指标	达标率
答复书面查询	5个工作日内	95%	98.2%
	10个工作日内	99%	100%

一般投诉及同类主题投诉

在本年度，本署接到共4,794宗一般投诉个案（即撇除同类主题投诉从属个案后接到的投诉）。在由上年度转入和年度内接到的一般投诉个案中，我们完成处理的一般个案达4,897宗。其中，有2,637宗（占53.8%）已跟进并终结，其余2,260宗（占46.2%）则由于投诉缺乏充分理据，或受本署职权范围或《条例》所限，经评审后已终结。

按年度接到的投诉数目



第三章 投诉

上述图表显示，本署在年内接到140宗同类主题投诉从属个案，比去年大减99.4%。跟过去两年不同，我们在2021/22年度并没有接到带来大量个案的同类主题投诉。同类主题投诉数目大致回复到两年之前的一般水平。

年度	接到的从属 个案数目	主要同类主题投诉（从属个案数目）
2017/18	68	选举事务处遗失一部载有选民个人资料的电脑（25宗） 某屋邨内拟议兴建的一条行人天桥（13宗）
2018/19	349	延误提供子宫颈癌疫苗（155宗） 有关地产代理提供回赠的公众教育短片（150宗）
2019/20	15,034	本地免费电视广播机构获免除播放香港电台节目的要求（3,808宗） 香港电台一个时事节目的报道内容（2,566宗）
2020/21	25,155	没有就某个位于政府土地的非法坟墓采取行动（24,340宗） 没有对某个疑属「集体投资计划」的项目采取行动（208宗） 香港电台停播及抽调某些电视节目（175宗）
2021/22	140	没有就某物业发展项目的回报涉嫌虚假陈述采取行动（31宗） 没有就地产代理涉嫌行为失当采取行动（21宗）

查讯及全面调查

查讯

《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。考虑到投诉人的利益，我们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」。

在2,432宗以查讯方式终结的个案中，我们在399宗（占16.4%）中发现事涉机构有不足之处。有关以查讯方式终结的投诉个案的详细统计数字，载于附录5。

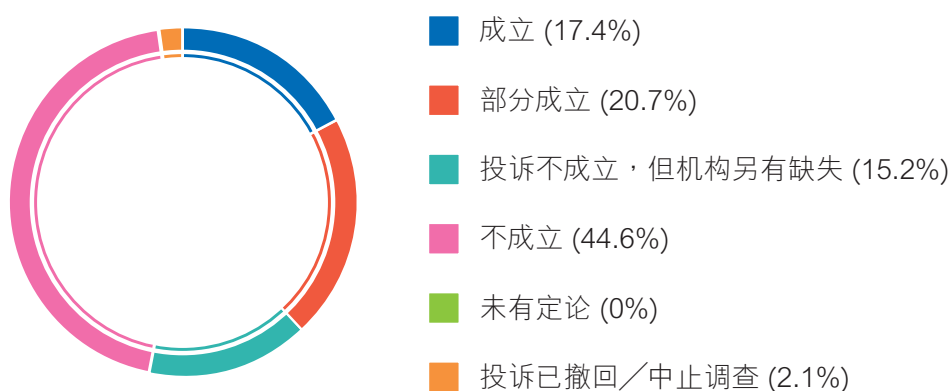
第三章 投诉

全面调查

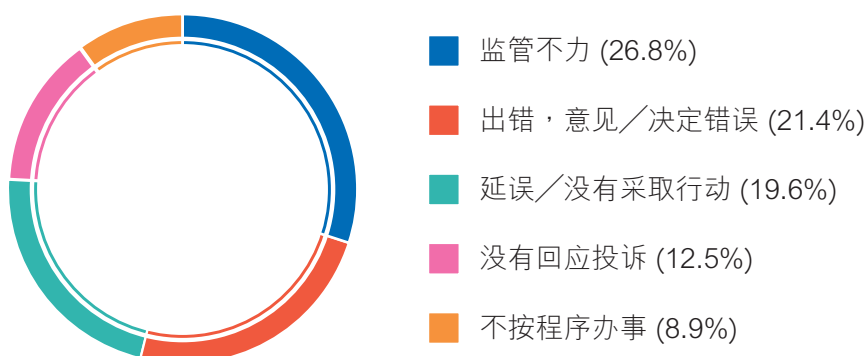
投诉个案如较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们会展开全面调查。

在本报告年度，申诉专员以全面调查方式终结了92宗投诉个案，其中有49宗（占53.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。当中，投诉人的不满包括监管不力、所涉部门或机构出错、决定错误，以及延误处理个案或程序不妥。

经全面调查后终结的投诉个案结果



经全面调查后确定的行政失当类别



本署在完成全面调查后，提出了共74项建议。截至2022年3月31日，有66项建议已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余8项则尚在考虑中。

经全面调查后终结的个案索引载于附录6。

下文载列经全面调查后终结的个案撮要选录。

卫生署及民众安全服务处

大型强制检疫行动的安排及检疫中心的管理和运作

投诉人称，卫生署与民众安全服务处（「民安处」）辖下的民众安全服务队（「民安队」）就某次大型强制检疫行动的安排失当及缺乏沟通，以致他和部分家人滞留在检疫中心。投诉人亦不满检疫中心的膳食质素、WiFi设备及检疫人士擅自离开房间等。

本署调查发现，投诉人父亲在隔离时被送到医院然后返回检疫中心；检疫中心医疗站更新检疫人士的档案分类的程序未能顾及这个特殊情况，民安队在核对离营人士的同住家属资料之程序及适时转介检疫人士的查询等环节出现疏漏，导致投诉人及其家人未能及时获安排离开检疫中心。



本署认为卫生署及民安队在是次行动中在沟通和信息传递方面，以至与接受检疫人士的沟通均有改善空间。考虑到当时有超过2,000名检疫人士须离开检疫中心，卫生署及民安队须在紧迫时间内完成大量工作，本署认为，卫生署及民安队在此情况下忙中有错，造成延误，并非无法理解。

本署欣悉，食物及卫生局及相关部门已举行跨部门会议，作出全面检讨，并采取一系列的改善措施，包括加强相关部门之间的沟通，以及个案资讯核对和处理的配套设施。卫生署及民安队亦已分别跟进和改善检疫中心的管理和运作。



卫生署
部分成立

民安处
部分成立

第三章 投诉

教育局

处理有关放弃修读宗教科的投诉

投诉人女儿就读的学校拒绝应投诉人的要求，豁免他信奉回教的女儿修读基督教伦理科。他向教育局投诉，但未获妥善处理。

本署的调查显示，教育局有提醒家长选校时须充分考虑学校各方面事宜，以及其子女的能力、志向和兴趣等因素，并在有需要时征询意见。教育局尊重学校宗教教育的自主权，但同时认为局方有责任保障各类学生的利益和宗教信仰自由，并已发出通告及指引，提醒学校须尊重少数族裔及宗教社群的特别需要。

学校与投诉人一直未能达成共识。其后，教育局介入并强烈建议该校考虑学生的福祉和宗教需要，参照同类学校的做法，以及相关法例、公约、指引和刊物，答应家长的要求，并表明不能接受学生纯粹因为学校拒绝豁免修读宗教科而转校。最终，学校与投诉人同意，会安排在各学年的基督教伦理课时段，让投诉人女儿参加校本抽离式课程。

本署认为，教育局有尽其职责，确保学生利益得到最大保障，并尽力减低事件对她的影响。为进一步协助家长选校及协助学校处理相关情况，本署向教育局提出了几项建议。

教育局
不成立

向教育局提出的建议

- ▶ 检讨指引，清楚说明豁免学生修读宗教科的准则，以便学校有所依循
- ▶ 在指引内包括同类学校处理这类个案的例子
- ▶ 更明确地指出家长为子女选校时，须留意学校的宗教背景

食物环境卫生署

就店铺及固定小贩摊档违例扩展营业范围及发泡胶箱堆积问题执法不力

投诉人称，多年来，某街道有多间店铺经常在铺前的行人路及附近的天桥底一带摆放大量货物，阻碍行人及影响环境卫生。投诉人就上述问题向本署投诉食物环境卫生署（「食环署」）执法不力。



本署的调查发现：事涉街道的店铺阻街问题持续严重，该署的执法行动显然未能奏效或产生足够的阻吓力；不少固定小贩摊档将营业范围扩展至几近占用事涉街道的整条行车线，当有电车或汽车驶至时，可能对途人或光顾该些摊档的市民构成危险，反映食环署对固定小贩摊档违规扩展营业范围的规管可能过于宽松。食环署有就事涉天桥底的发泡胶箱违规摆放问题执法，但违规情况持续且超出合理程度，该署须检讨现时的执法策略和力度。



食环署 成立

向食环署提出的建议

- ▶ 对非法扩展营业范围造成阻街的店铺果断执法，以保持行人路畅通
- ▶ 检讨对固定小贩摊档的执法尺度，订定实施时间表并通知摊档负责人
- ▶ 继续监察事涉天桥底一带的发泡胶箱摆放问题，必要时加强整顿，以确保街道畅通，环境清洁
- ▶ 与其他政策局／部门及持份者商讨，制定有效管理发泡胶箱摆放问题的方案

第三章 投诉

食物环境卫生署

没有就小贩牌照事宜提供宣誓或声明服务

投诉人投诉食物环境卫生署（「食环署」）没有就小贩牌照事宜提供宣誓服务，而只是建议他到民政事务总署的咨询中心办理宣誓。

本署的调查发现，有指引订明，咨询中心负责办理用作「私人用途的声明或宣誓」；用作「公事用途的声明或宣誓」

（即政府部门要求市民作出的声明或宣誓），则由所需政府部门办理。本署认为，食环署对该指引的理解过于狭隘：该署认为并无「要求」小贩摊位及小贩牌照申请人在未能提供证明文件时必须以宣誓书代替，故没有为此提供声明或宣誓服务。

本署亦发现，食环署早年曾发出内部公函，提示职员在处理小贩牌照事宜时可为申请人提供声明服务，不要指示申请人到咨询中心办理，但该署多年来没有制订工作指引供职员遵从。食环署现已发出内部指引，提示相关职员可就小贩牌照事宜提供声明服务。



食环署 部分成立

向食环署提出的建议

汲取经验，检视辖下不同工作范畴是否有提供声明或宣誓服务的需要，并制订适当的安排

食物环境卫生署

对街市摊档阻塞通道的问题执管不力

投诉人向食物环境卫生署（「食环署」）投诉某街市摊档经常占用通道摆放货物造成阻塞，但违规情况持续。

食环署与摊档承租人签订的租约订明，不得在摊档外摆放任何物品。若档户违反租约条款，该署会先发出口头警告；如违规行为持续，该署会发出警告信；如档户仍没有纠正，该署可终止租约。



本署的三次实地视察均发现，事涉摊档占用其侧面的通道至少8呎摆放多个发泡胶箱作展示及售卖货品用途。然而，街市管理人员在相若时段的巡查记录并无记载有关的违规情况。

本署的调查亦发现，食环署人员只重复向该摊档发出口头警告，并无按现行机制发出警告信。在本署介入后，该署始加强执管力度。



食环署 成立

向食环署提出的建议

- ▶ 继续密切留意事涉街市的摊档的情况，并就货物阻碍通道的行为采取果断执管行动
- ▶ 加强对街市前线人员的监察及培训

第三章 投诉

民政事务局

没有定期召开非政府机构社区发展论坛

投诉人指民政事务局（「民政局」）没有按《社区发展政策声明》（「《政策声明》」）每季召开非政府机构社区发展论坛（「论坛」），便改变某邻舍计划，令业界没有平台提出意见／建议。

民政局解释，《政策声明》仅属社区发展方向的概括性政策文件，召开论坛亦只属行政上的安排。按需要召开论坛不会违反《政策声明》就政策方向所订立的原则。论坛的存在并不会限制或影响非政府机构以其他方式向政府表达意见。

本署调查发现，《政策声明》的内容（包括行政安排）属业界及政府讨论后得出的结论。因此，民政局不应漠视其在《政策声明》内的承诺及业界的合理期望。

**民政局
成立****向民政局提出的建议**

检视现行召开论坛的安排以符合《政策声明》，或检视《政策声明》内有关召开论坛的内容并作适当修订或补充说明

第三章 投诉

房屋署

审批申请「家有长者优先选楼计划」的程序

投诉人与母亲分属某出租屋邨单位的登记住户和户主。投诉人迁出多年后，于2020年5月向房屋署申请公屋。该署指其母于同年7月以他们二人名义，按「家有长者优先选楼计划」（「优先计划」）申请购买一个「出售绿表置居计划」单位（「购屋申请」），故须取消投诉人的公屋申请。



投诉人向房屋署解释，对「购屋申请」不知情。但该署只着他报警或其母「挞订」，否则不会恢复其公屋申请资格。投诉人指该署不合理，而且没有在审批「购屋申请」时先核实其意愿。

本署的调查发现：参与「优先计划」的家庭成员须与年长亲人同住。但房屋署并无要求投诉人以家庭成员身份签署所需的声明书，审批程序有疏漏。该署为「出售绿表置居计划」的执行部门，当有迹象显示「购屋申请」过程中可能涉及不实的声明内容，该署仅着投诉人报警或其母「挞订」而未予深究，亦未有考虑其他申请人士的利益或受影响，做法未及全面和妥当。

房屋署
成立

向房屋署提出的建议

- 征询法律意见，了解「购屋申请」声明及已签署的买卖合约的合法性及有效性
- 检讨安排签署「优先计划」声明书的程序，以确保声明书及放弃公屋申请的声明名副其实

第三章 投诉

房屋署

对申请缴交原有租金个案的审批

房屋署指投诉人的2019/2020年度入息超出「富户政策」的限额，要求她自2021年4月起缴交一倍半租金。投诉人因每月入息自2021年2月起连续3个月低于限额，向该署申请缴付原有租金。该署却以其2021年2月份粮单所列入息超出限额为由，拒绝其申请。



本署调查显示，投诉人已向房屋署解释，其2021年2月份薪金包括应扣减属该月放取的无薪假，惟雇主延至3月才作出扣减，故2月份的实际入息并无超出限额。但房屋署仍要求她请其雇主填写「雇员薪金证明书」，以确定其2021年2月份的实际薪金。

房屋署其后承认投诉人所提交的粮单，已足以证明她于2021年2月的部分收入是于3月份才扣减，故其2月份收入符合申请缴付原有租金的资格。但有关职员判断错误，又未有按程序上呈个案给上司审批，错失纠正机会。房屋署遂向投诉人致歉，并同意采取改善措施，包括：加强职员对政策及指引的理解和内部沟通；提示职员遇到特殊个案时先寻求上司的意见；以及训示职员严格遵守指引处理申请。



房屋署
成立

地政总署

不合理地不断重批某幅政府土地的短期租约



投诉人不满地政总署在过去逾38年持续批准某短期租约的租户续租一幅政府土地作储存危险品用途。

本署的调查发现，地政总署在决定是否续订事涉短期租约时，没有贯彻地遵从该署的指引，其考虑亦欠周全。本署明白，鉴于该幅政府土地的特殊用途（即储存危险品），把该土地重新招标之前可能须进行环境评估，这项评估与因而须经过的规划程序或会令该幅土地闲置一段时间，而规划许可最终亦有可能无法批出。然而，本署认为该署应对其他潜在租户公平，故该署长年延续事涉短期租约，让现租户使用该土地超过38年，并非完全合理。



地政总署
成立

向地政总署提出的建议

日后决定是否延续事涉短期租约时须遵从指引及作周全考虑

第三章 投诉

地政总署

就一拱篷占用政府土地的处理

投诉人发现屋苑甲多年前在屋苑正门筑起一个拱篷。该拱篷占用政府土地。虽然地政总署曾要求屋苑甲清拆该僭建物，但屋苑甲未有遵办，更向该署申请规范化有关构筑物。该署其后批准规范化申请，并要求屋苑甲承担相关的维修责任及购买保险。由于拱篷的结构不安全，投诉人多次要求地政总署取缔该拱篷。不过，该署却不断延长规范化申请的限期，而期间没有取缔该拱篷。因此，投诉人投诉地政总署未有认真处理该拱篷占用政府土地的问题。



事涉非法构筑物包括上述拱篷、两幅墙壁及相关的铁闸。屋苑甲毗邻的屋苑（「屋苑乙」）愿意清拆墙壁及铁闸。不过，屋苑甲否认曾兴建拱篷，故认为没有清拆责任。

本署的调查发现，屋苑乙曾四度延后清拆工程，但地政总署均没有要求解释。本署认为，该署的监察工作有欠妥善。另外，该署虽然在处理屋苑甲的规范化申请上没有不合理之处，但该署实于多年前已知悉事涉拱篷非法占用政府土地，而且当时错误地未有跟进。



地政总署
部分成立

劳工及福利局和运输署

「政府长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划」下就分段收费的宣传

投诉人称，劳工及福利局（「劳福局」）及运输署在「政府长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划」（「计划」）下就分段收费宣传不足，导致不少长者在乘搭设有分段收费的专线小巴时，以八达通卡缴付全费，政府因而向小巴营办商补贴不必要的差额，浪费公帑。



本署的调查发现，政府以实报实销形式，按指定公共交通工具营办商收取的成人票价减去合资格人士支付的二元划一票价，向营办商发还票价差额。如营办商提供分段收费，会减省政府的开支。

计划的宣传工作主要由运输署负责。该署除了曾去信促请专线小巴营办商在站头及车厢内张贴告示及海报，提醒乘客缴付分段收费外，亦曾在「专线小巴营办商会议」敦促营办商及其司机协助乘客使用分段收费，该署并有就此进行实地调查，确定小巴站头及所见小巴车厢均已张贴海报。运输署将在2022年第二季推出新的宣传及教育项目。

随着计划于2022年2月底将受惠长者的年龄降至60岁，政府在专线小巴的票价补贴会因而增加。本署期望，运输署的宣传能将有关讯息传达到更多长者及残疾人士，以支付适当的分段票价，尽量减省政府不必要的票价补贴。



劳福局
不成立

运输署
不成立

第三章 投诉

运输署

就申请车辆登记细节证明书作新闻用途的处理

投诉人向运输署申请车辆登记细节证明书（「证明书」）作新闻用途，并要求澄清经修订的指定申请表格上的其中一个选项「其他有关交通及运输的事宜」是否包括新闻用途。运输署复称投诉人须自行判断其申请用途是否与「交通及运输」事宜相关。投诉人不满运输署未有说明传媒申请证明书的合法和正确方法，既要求申请人勾选指定表格上设定的三个申请用途，又同时要求申请人签署声明，却拒绝解释该些选项的涵盖范围，使申请人承受不合理的法律风险。



本署认为，运输署因应公众对保障车主个人资料的意见而检讨证明书的申请程序，并在征询律政司及个人资料私隐专员等的意见后决定，在指定表格内要求申请人声明申请证明书的用途只限于与交通及运输事宜相关的事务，从行政角度而言，并无不妥。然而，运输署未有在实施经修订的安排时，述明修订安排的因由、详细内容、署方的审批标准，做法未达良好行政的要求。运输署有责任提供明确清楚的指引，让市民有所依从，避免误堕法网。



运输署

不成立，但部门另有缺失

向运输署提出的建议

- ▶ 提供更多及更清晰的申请须知
- ▶ 提供与「交通及运输」事宜相关的参考实例

第三章 投诉

重新评审个案及覆检个案

在年度内，本署重新评审了326宗个案，其后就当中131宗个案重新展开查讯。此外，我们覆检了142宗个案，对所有个案均维持原来的决定。

司法覆核及诉讼

投诉人如不满意我们的决定，除了可要求本署覆检其个案外，亦可入禀法院提出司法覆核。在年度内，法院在聆讯后驳回两宗诉讼案件。

已审结的诉讼案件

诉讼案件概述	判决
投诉人曾多次投诉房屋署及社会福利署，他向法院申请司法覆核许可，以图推翻申诉专员就多宗投诉个案所作的决定。	- 原讼法庭于2019年9月驳回其申请。 - 上诉法庭于2020年5月驳回其上诉许可申请。 - 申请人再向终审法院申请上诉许可，于2021年9月被驳回。
投诉人曾投诉医院管理局及法律援助署，他不满意申诉专员对投诉个案的处理，故申请司法覆核许可。	- 原讼法庭于2021年9月聆讯案件，并驳回其申请。 - 申请人就该项决定向上诉法庭申请上诉许可，目前有待法庭根据呈交的文件作出裁定。

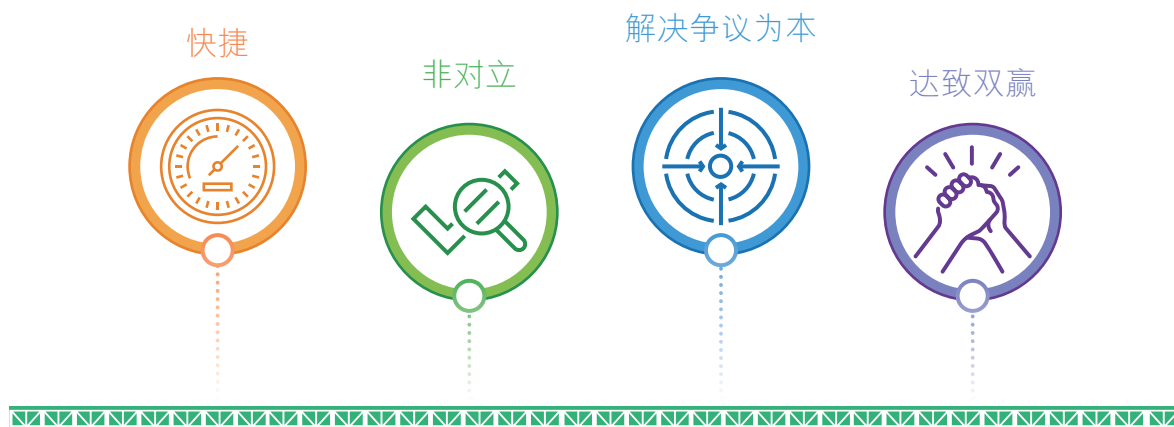
第四章

调解

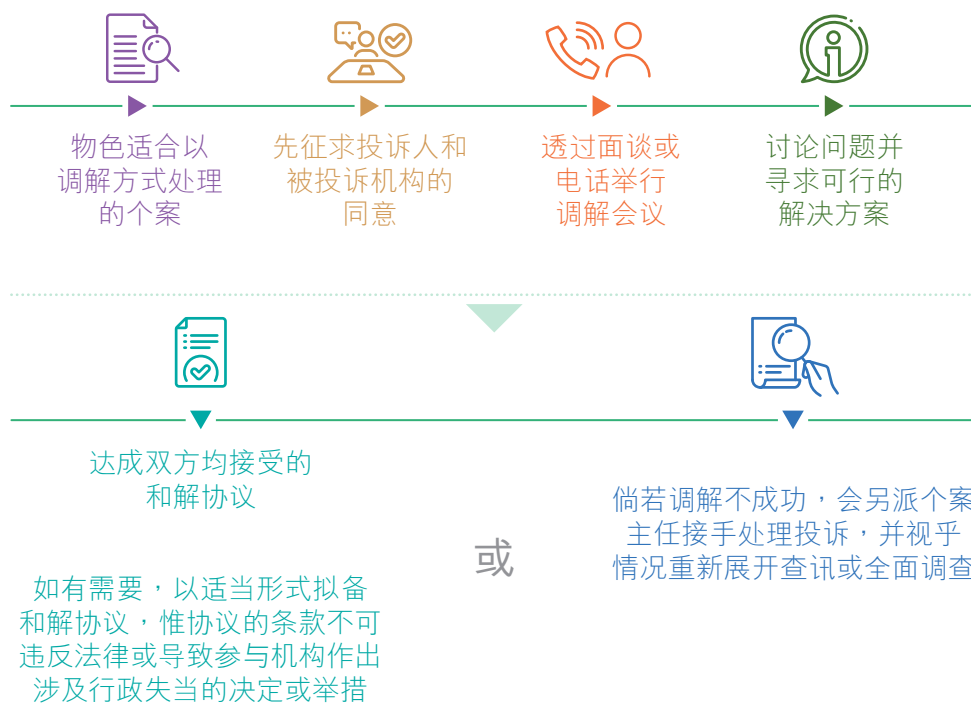
何谓调解

调解是快捷的另类排解纠纷方法，旨在解决不涉及或只涉及轻微行政失当的投诉个案。

调解的好处



调解程序



第四章 调解

本署在调解方面的表现

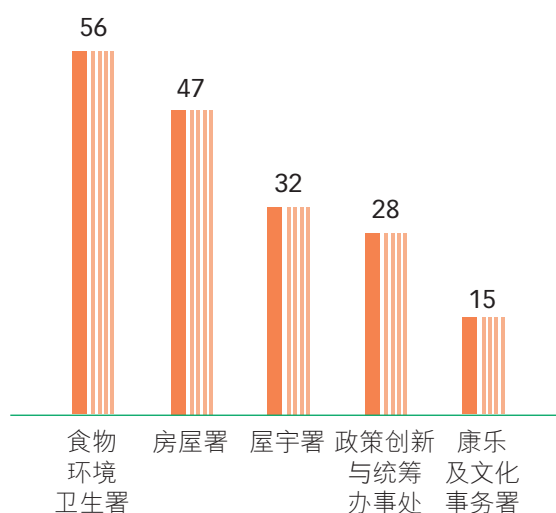
在过去一年，因应2019冠状病毒病疫情而实施的特别工作安排，间歇地影响本署的正常运作。尽管如此，我们仍致力以调解方式处理投诉。我们积极物色适合的投诉个案，充当被投诉部门／决策局与投诉人之间的桥梁，不偏不倚地协助双方疏解投诉成因，专注寻求解决方案。我们在推动调解方面得到令人鼓舞的回应，年度内共录得217宗调解个案，当中有215宗获成功调解。除在本署办事处进行面谈及透过电话进行调解外，我们亦首次进行线上调解会议。



调解个案

217宗

最多成功调解个案的五间机构（2021/22年度）



在本年度参与调解的23个政府部门及公营机构中，效率促进办公室、财经事务及库务局、民政事务局、香港体育学院有限公司和政策创新与统筹办事处（「创新办」）属首次参与。我们乐见有更多机构愿意透过调解解决投诉。

在本年度最多成功调解个案的五间机构依次是食物环境卫生署（「食环署」）（56宗，占26%）、房屋署（47宗，占21.9%）、屋宇署（32宗，占14.9%）、创新办（28宗，占13%）及康乐及文化事务署（「康文署」）（15宗，占7%）。

第四章 调解

创新办虽然是初次参与调解的机构，但调解成功的个案有28宗，排行第四。这些涉及创新办的成功调解个案大多与申请防疫抗疫基金下的各项计划有关。我们喜见创新办在调解过程中态度积极，迅速地与投诉人及我们的调解员携手解决投诉。从创新办的例子可见，调解确实是有效及妥善地解决问题的另类排解纠纷方法。

食环署、房屋署、屋宇署及康文署则一如过去三年积极参与调解，持续录得多宗成功调解个案。

相对于查讯及全面调查，调解能更快捷地解决投诉。在本年度，我们以调解方式终结投诉个案的时间平均需时约13.4天，而在成功调解个案中，在十天内及在一个月内终结的个案分别有逾54%及逾92%。

成功调解个案的性质（2021/22年度）



第四章 调解

赞赏

本署会就成功调解个案进行问卷调查，搜集投诉人及参与机构的意见。逾90%交回问卷的投诉人及几乎全部参与机构均正面评价我们的调解服务及逾95%表示满意本署调解员的表现。

贵署推出调解服务实在造福投诉人以及公共服务机构，既能迅速替投诉人解决问题、排忧解难，亦能对公共服务机构减省行政手续及文件往来。对比一般调查处理来说，调解服务更能及早处理投诉人的诉求，希望贵署能广泛推广使用。

本人觉得贵署在时间及效率相当迅速，而在调解上亦充当了公证人的角色，令到整件事双方可于一个平和的环境下说出双方问题及以后解决的办法，而我对贵署也没甚么可建议之处，因贵署已做到了给予市民对政府部门申诉机会及令市民明白政府部门在运作上所遇到客观的问题。

贵署的调解服务是一个有效方式处理适合的投诉个案。

很快立案跟进、印象很好、没有官僚作风。

调解员服务态度非常好，谢谢！

感谢调解员的努力，让是次投诉可以迅速有效解决，并向投诉人厘清各部门职责分工。十分赞同贵署可以继续以调解方式处理合适个案。

Mediation effectively helps the Complainants to resolve their complaints, especially when they failed to properly understand our scheme.

处理及时恰当，态度亲切有礼。本人认为贵署能够发挥应有职责，对投诉人有帮助，并解决问题。感谢！

公署调解员跟进此事件十分积极及贴身，令此事件很快及圆满解决，谢谢！

欣赏调解员用心了解个案背景，以致透过调解，让误解可以得到厘清。

第四章 调解

调解员说话清晰，清楚解说，耐心听我的疑虑和担心。反应十分迅速。

如果没有贵署的帮忙，可能没有这效果／充分联络，比我了解到事情的进展。

公署调解员细心聆听投诉人申请，协助机构纠正缺失或作出改善；并保持中立去分析事件；非常有责任并多次协助投诉人与机构联络及反映事实的真确性。

非常满意公署职员为我们跟进此个案，并详细解释各细节。感激公署职员为我们的奔波。公署职员每次与本人联络时，本人都感受到他的热诚工作态度，及为我寻找最理想的调解方法。

Rapid response. Prompt actions, great communication skills, save time in handling complaint up to customer's satisfaction

非常感谢贵署职员以调解方式解决此宗简单的个案，希望贵署日后多以此方式处理投诉，可减省不必要的文书工作。

Very responsive and prompt actions, very tactful in handling. Should extend to all cases to save manpower

我很感谢公署调解员的细心，真正去了解我的需要。因为你的细心，亦因为贵署的处理迅速，我终于可放下心中大石，谢谢你们。

赞成以调解处理个案，专员监察香港的公共行政其中一有效方法。

贵署的调解服务确实能够有效发挥其功能，以协助投诉人解决其投诉的事宜。

对申诉专员在短时间内以调解方式终结此案十分赞赏；希望所有香港市民能同样获得高效及负责任公务员服务。

我觉得贵署「申诉专员公署」及其职员是香港政府所有部门里最有效率、最专业及最有人性化的部门。今次谢谢你们为我们小市民提供最专业的协助。

第四章 调解

调解奖



本署自2018年起在申诉专员嘉许奖计划下增设调解奖，以表扬致力参与调解的机构及他们的出色表现。

**2018年得奖机构 –
房屋署**

房屋署积极回应本署提出以调解方式处理个案的建议。

**2019年得奖机构 –
食物环境卫生署**

食物环境卫生署采取务实态度，与投诉人探讨解决问题的双赢方案。

**2020年得奖机构 –
在职家庭及学生资助事务处**

在职家庭及学生资助事务处迅速回应投诉人关注的事项，亦提出务实及具建设性的方案以解决投诉。同时，该年度以调解方式处理的个案数目显著上升（由2018/19年度仅一宗增至2019/20年度的25宗）。

**2021年得奖机构 –
屋宇署**

屋宇署以清晰浅白的用语向投诉人解释其执法政策、程序，以至实地视察技术的细节，从而消除误会及争议，找出解决方法。

第五章

公开资料

本署的职能包括就《公开资料守则》（「《守则》」）涵盖的所有政府部门及公营机构涉嫌违反《守则》的投诉个案展开调查。

公开透明的政府

《守则》是政府采用的一套行政指引，订明所有政府部门和公营机构须向公众提供管有的资料，除非有《守则》载列可拒绝披露资料的理由。《守则》旨在让市民认识政府及其提供的服务，以及对个人和整个社会均有影响的政策和决定的依据。



涉及公开资料的投诉

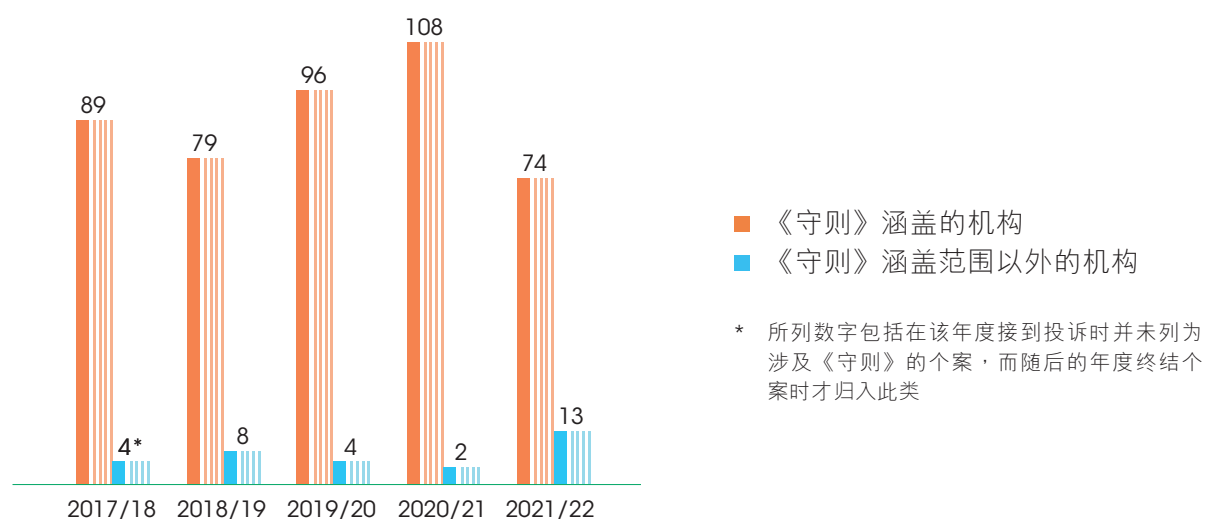
与公开资料有关的投诉个案分为两类：

- ▶ 涉及《守则》涵盖的政府部门或公营机构的投诉
- ▶ 涉及《守则》涵盖范围以外的公营机构的投诉

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有87宗。在已终结的93宗涉及公开资料的个案中，本署发现当中30宗（32%）有不足之处。

第五章 公开资料

过去五年涉及公开资料的投诉数目



涉及公开资料的投诉（2021年4月1日至2022年3月31日期间的统计数据）



《守则》涵盖的机构：74宗
《守则》涵盖范围以外的机构：13宗

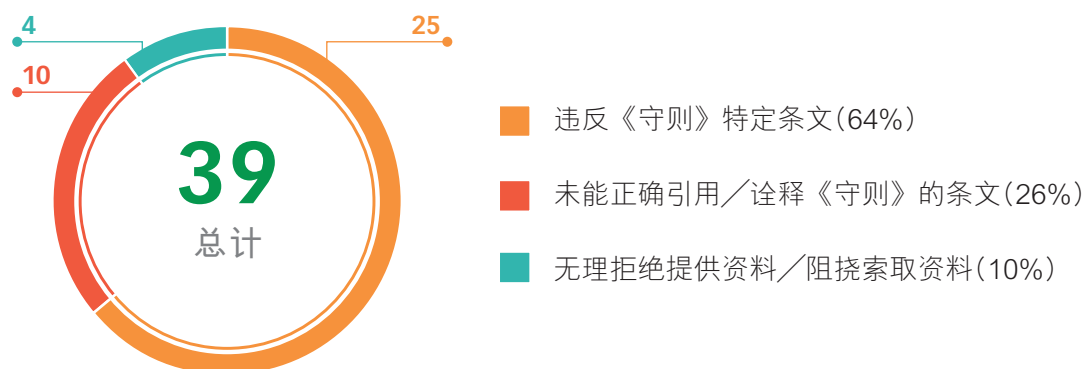


《守则》涵盖的机构：80宗
《守则》涵盖范围以外的机构：13宗

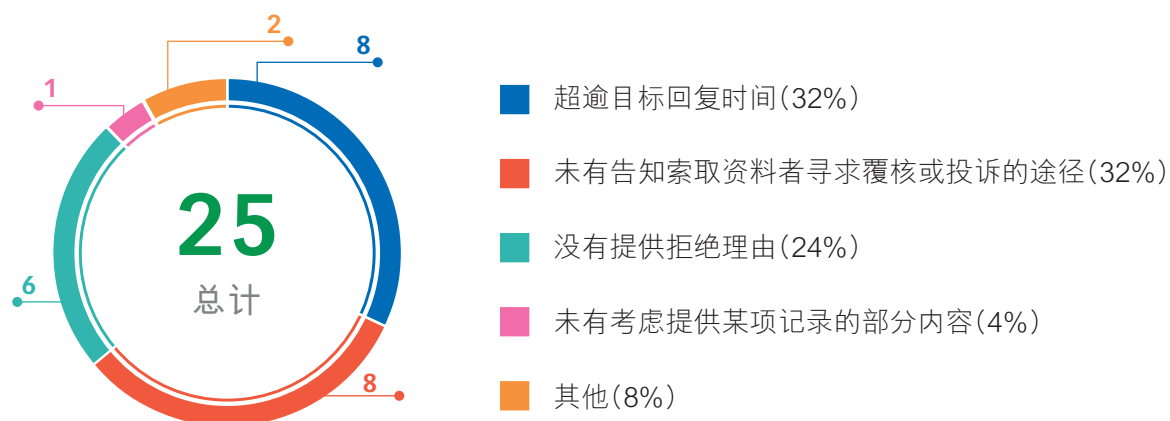
* 包括由上年度转入的个案

第五章 公开资料

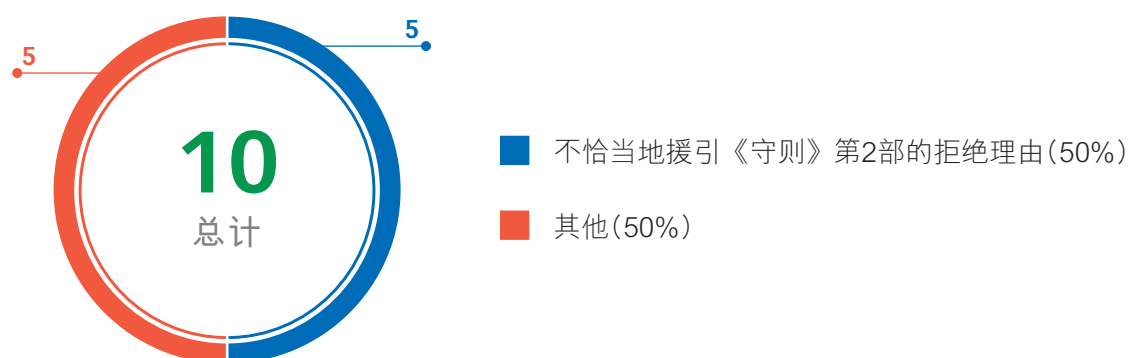
涉及公开资料的投诉中发现的不足之处数目



违反《守则》的特定条文



未能正确引用／诠释《守则》的条文



注：一宗投诉个案可能涉及多项不足之处。

下文载列涉及公开资料的个案撮要选录。

商务及经济发展局

拒绝提供资料

投诉人向商务及经济发展局（「商经局」）索取「检讨香港电台管治及管理专责小组」（「专责小组」）成员的名单。

商经局引用《守则》第2.9(c)段指，基于披露相关资料会导致日后较难进行其他检讨，亦可能对其他部门进行类似工作的能力构成负面影响，所以拒绝披露专

责小组全部成员名单，只提供负责领导工作的首长级成员名单，以及其他成员所属的职系资料，协助投诉人了解小组的分工。该局亦向投诉人简介专责小组的工作和运作模式。

经考虑商经局的解释及理据，包括当时社会的整体环境、成立专责小组时所遇到的困难、专责小组的工作性质、有关检讨报告已公开予公众阅览等，本署认为该局并无违反《守则》；惟一般而言，公职人员应要求提供姓名及职衔属理想做法。



结论
不成立

第五章 公开资料

卫生署

拒绝提供资料

投诉人要求卫生署提供新发现及动物传染病科学委员会、疫苗可预防疾病科学委员会，以及政府四名防疫专家顾问（统称「专家团队」）对三款2019冠状病毒病疫苗（「新冠疫苗」）的意见的资料（包括三款疫苗分别获多少人支持采购）。卫生署援引《守则》第2.10(b)段（资料如披露会妨碍政府内部的坦率讨论）、第2.14(a)段（资料属第三者资料）及第2.16段（资料涉及商业机密），拒绝向投诉人提供资料。



鉴于政府在取得有关新冠疫苗资料时已和疫苗研发／制造商签订保密协议，政府不可披露有关资料（包括投诉人所要求的资料），而专家团队在审阅机密资料和讨论前，亦已签订保密承诺，承诺不披露机密资料、其意见及讨论内容，本署接纳卫生署援引《守则》第2.14(a)段及第2.16段拒绝向投诉人提供资料。此外，本署认为，专家团队向政府提出的意见属《守则》第2.10(b)段所述类别的资料。



结论
不成立

发展局

拒绝提供古物古迹办事处就某构筑物的评级的资料

投诉人向发展局辖下古物古迹办事处（「古迹办」）索取该办在古物咨询委员会（「古咨会」）中任何提及「将深水埗主教山山顶的食水减压缸列为不作评级构筑物」及「判断毋须跟进」的会议记录（「第(1)项资料」），以及该办任何提及上述事宜的文件（「第(2)项资料」）。该办以不适宜公开事件的内部文件为由拒绝提供。



本署调查发现，古迹办没有就上述事宜咨询古咨会，故该办并没有第(1)项资料，惟本署认为，发展局未能提供充分理据支持该局拒绝向投诉人披露是否持有资料。另一方面，第(2)项资料涉及古迹办与水务署的电邮往来。考虑到政府为检讨深水埗主教山山顶的食水减压缸被破坏的事件而成立的工作小组的工作仍在进行中，本署认为，披露该部分资料确有可能影响工作小组的工作、妨碍公务人员的坦率讨论及给予政府的意见，最终影响部门的运作，故接纳该局援引《守则》第2.9(c)段及2.10(b)段拒绝向投诉人提供资料。



结论 部分成立

建议
从此案汲取经验，加强职员对《守则》及其「诠释和应用指引」的培训

第五章 公开资料

食物环境卫生署

拒绝提供公众街市选址的可行性研究全文

投诉人要求索取政府选址在天水围天福路兴建公众街市的可行性研究全文，但食物环境卫生署（「食环署」）援引《守则》第2.10(b)(ii)段（资料如披露会妨碍政府内部的坦率讨论）拒绝提供。在本署介入后，食环署同意披露部分资料，但仍以《守则》第2.10(b)(ii)段及第2.13(a)段（资料属不完整）为由拒绝披露其余部分。



本署调查发现，有关资料于数年前编写，部分内容或已失去时效性；公开资料或会引来部分公众人士批评相关部门当年对选址的评估，而参与讨论的政府人员，如知道资料会被公开，或会不愿意于项目规划阶段提出初步意见。此外，即使食环署加上注释，披露资料中未尽完善及过时的部分仍有可能造成误解。既然食环署已透过区议会等程序交代选址的理据，进一步披露可行性研究全文并不会带来更大公众利益，以凌驾可能造成的伤害或损害。



结论
不成立

香港警务处

拒绝提供捐款资料

投诉人先后要求香港警务处（「警务处」）提供「警察福利基金」（个案一）以及「警察子女教育信托基金」和「警察教育及福利信托基金」（统称「事涉基金」）（个案二）的捐款资料（包括捐款日期、捐款人／机构名称及捐款金额），但该处拒绝。



就个案一，警务处表示已按照政府内部关于员工福利基金捐款的通告行事，

备存「警察福利基金」捐款资料的记录册供公众索阅。该处认为「索阅」不涵盖任何形式的记录，故只安排投诉人即场查阅记录册而不得作任何记录，也不提供副本；该处并指须保障捐款人的私隐。至于个案二，警务处指事涉基金根据相关法例成立和管理，不设公众查阅机制。此外，该处以文本档案备存捐款资料，若要从逾800个文本档案记录编制投诉人所要求的资料，将不合理地使用部门资源，属《守则》第2.9(d)段所述可拒绝提供资料的情况。

本署认为，就个案一，警务处现时只容许公众人士在不作任何记录的情况下查阅捐款资料的做法，虽并非拒绝披露资料，但提供资料方式并不完全符合《守则》和其「诠释和应用指引」的要求。至于个案二，本署同意该处有理由援引《守则》第2.9(d)段拒绝向投诉人提供所索取的资料。

政府员工福利基金须公开透明，以确保捐款实质上 and 观感上皆堂堂正正。综观两宗个案，本署认为警务处仍有空间在无需动用大量资源及无损捐款人私隐的情况下，满足市民按《守则》索取捐款资料的要求，从而提升基金的透明度和问责性。



结论

个案一：

部分成立

个案二：

不成立

建议

个案一：重新检视处理公众索阅「警察福利基金」捐款资料的安排，包括研究向资料申请人提供资料副本及容许他们即场作记录的可行性，以符合《守则》的规定

第五章 公开资料

香港警务处

拒绝提供资料

投诉人投诉香港警务处（「警务处」）拒绝提供该处根据《预防及控制疾病（禁止群组聚集）规例》（下称「《禁止群组聚集规例》」）及《预防及控制疾病（佩戴口罩）规例》（下称「《佩戴口罩规例》」）而发出的定额罚款通知书（「通知书」）的「罪行详情」，包括罪行日期、时间及完整地点。警务处指部分通知书资料涉及个人隐私，故需先检视所有通知书记录以剔除与个人隐私相关的资料后才能披露；惟这过程需不合理地耗用大量部门资源，该处遂引用《守则》第2.9(d)段拒绝提供。



警务处在覆检个案后认为，按《佩戴口罩规例》发出的通知书的数量相对较少，且不涉及个人隐私，遂向投诉人提供了相关资料。至于按《禁止群组聚集规例》发出的通知书，本署同意警务处有理由将通知书上涉及个人隐私的资料保密，并可引用《守则》第2.9(d)段拒绝提供。



结论
不成立

运输署

就申请车辆登记细节证书的处理

投诉人向运输署查询如何申请车辆登记细节证书（「证明书」）作新闻用途。运输署复称如收到以指定申请表格以外的其他方式提出的申请，会按《守则》及相关条例／指引处理。投诉人随即按《守则》索取某宗交通意外的巴士资料。运输署51天后回复，指如投诉人索取资料是用作「交通及运输」用途，可透过该署收费服务（即指定申请表格）申请。



本署认为，运输署可能令投诉人有错误期望，误以为按《守则》申请是可行的方法。运输署给投诉人的最后回复并未确认接受或拒绝其要求，只重申投诉人须自行判断就某宗交通意外的新闻报道所索取的资料是否与「交通及运输」事宜相关，做法未达良好行政的要求。运输署作为专责掌管交通及运输事宜的部门，应有责任及能力判断该用途是否属其法律权限范围内与「交通及运输」有关，并有责任提供明确清楚的指引，让市民有所依从，避免误堕法网。



结论 部分成立

建议

- 提供更多及更清晰的申请须知
- 提供与「交通及运输」事宜相关的参考实例
- 修订指定申请表格容许申请人提供补充资料
- 制定程序和指引处理索取不涉及个人资料和豁免收费的申请

第六章

改善公共行政

我们透过不偏不倚的调查找出引发投诉的原因，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及促进良好公平的公共行政。

我们提出的建议主要分为以下类别：

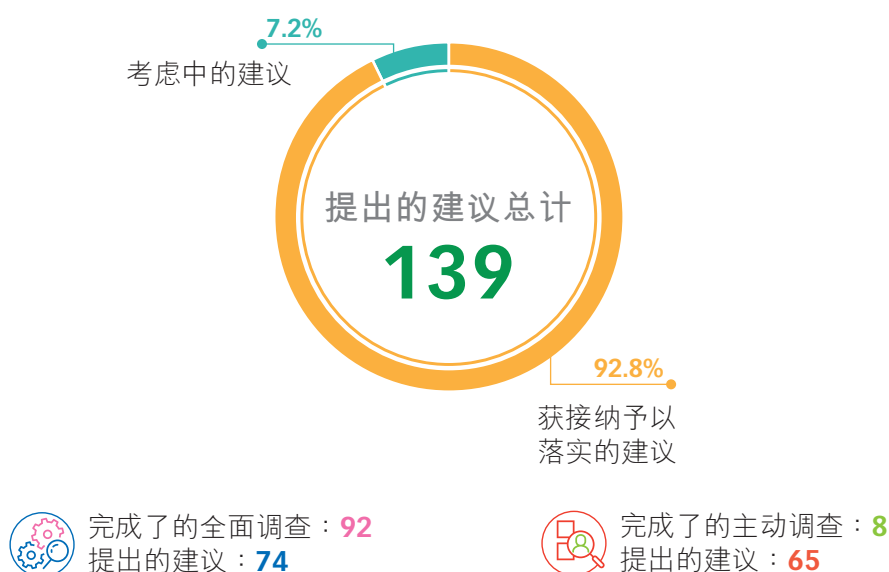


- (1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率
- (2) 改进跨部门的协调安排
- (3) 改善处理市民查询／投诉的措施
- (4) 改善客户服务的措施
- (5) 加强规管及管制的措施
- (6) 订立更清晰合理的规则及收费
- (7) 为市民提供更适时和更清晰的资料
- (8) 员工培训
- (9) 其他

为确保我们的建议能实际及有效改善公共行政，我们进行调查期间，经常会与所涉机构的高层人员讨论我们的观察所得及意见。这种意见交流有助澄清疑问及了解问题所在。

我们期望所涉机构会按我们的建议作出改善，并在落实建议遇到困难时告知我们。我们会监察进度，如发现他们未有尽力落实建议，我们可根据《申诉专员条例》，向行政长官呈交报告，并在其后一个月，或行政长官厘定的更长时间内，将报告的文本提交立法会省览。

我们在年度内已完成的调查及提出的建议的数目如下：



第六章 改善公共行政

一如以往，我们提出的建议大多获所涉部门接纳，但有小部分建议并未获接纳或落实，原因是部门后来可能找到其他解决方法，或不会再进行引发投诉的行动，例如部门已停止有关工作，故此不需要采取我们建议的措施。

在本年度，所涉部门落实了的改善建议的重要实例开列如下。

机构 (个案编号)	改善措施	类别
屋宇署 (2020/1946(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(8)
屋宇署 (DI/420)	- 修订工作指引，要求职员在订明时限内记录个案的跟进结果。(1) - 修订工作指引，把进入单位进行审核视察的实际审核率订定为工作指标。(1) - 成立专责清理积压个案的队伍，以尽快及有效地处理积压个案。(5) - 提升「楼宇状况资讯系统」的「待办事项清单」功能，提示职员向未有遵从「强制验窗法定通知」的业主采取执管行动。(5) - 适时调整「强制验窗计划」的目标，并在2020年增加该计划的目标楼宇数目。(9) - 委聘顾问进行实地审核视察（包括于非办公时间内），并加强向业主宣传实地审核视察，以提升审核视察的成功率。(9)	
屋宇署 (DI/440)	- 与环境保护署订立协调及联合行动的机制，并建立与该署共享的个案资料库。(2) - 主动把涉及「三无大厦」的个案转介给民政事务总署辖下民政事务处，并安排驻屋宇署社工支援服务队向有需要的业主提供协助。(4) - 就逾期未获遵办的污水渠错误接驳法定命令，制订清理时间表。(5) - 增加人手以解决长期资源不足问题。(5) - 提升「楼宇状况资讯系统」以加强监察污水渠错误接驳个案的进度。(5) - 因应个别大厦的情况安排代办工程。(9)	

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
公司注册处 (2020/2705(I))	把《公开资料守则》的培训加入新入职员工的定期培训课程及为现职员工提供的复修课程中。	(8)
	向投诉人提供其索取的资料。	(9)
惩教署及 政府物流服务署 (DI/437)	惩教署： 已检视及更新其辖下产品及服务的订单及生产安排指引，当中订明：(i)该署接受不同销售对象的订单的准则和优先次序；(ii)在紧急事故下生产个人防护装备的安排，例如停止接受除决策局、部门和医院管理局外的机构的医疗产品及服务订单；以及(iii)在任何情况下均不会向非政府组织出售包括CSI口罩在内的个人防护装备。	(1)
	政府物流服务署： 修订关于物料使用、储存及废物处理的指引，内容包括在日常及紧急情况下如何分发和管理口罩及其他个人防护装备，监察和记录该些装备的使用量，以及处理过期装备的具体程序。	(1)
	检视并订立在紧急情况下采购防疫物品及评估各决策局、部门对防疫物品需求的改善措施。	(2)
	检视分发口罩的安排后，决定在日常情况下继续向六个非决策局及部门分发口罩，并会在特别情况下按需要作适当安排。	(4)
卫生署及 运输及房屋局 (2021/0007)	卫生署／运输及房屋局： 提醒职员深入理解及积极处理查询，以适时提供准确资料。	(3)
	运输及房屋局： 主动联络其他相关部门商讨解决方案以处理特殊情况。	(2)
卫生署 (DI/411)	主动联络参加了「学生健康服务计划」并因心理健康问题而获转介至专科作评估的学童或其家长，以了解该学童缺席下周年健康检查的原因及其情况。	(4)

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
消防处 (2018/4329)	• 把更多有值得关注的火警危险的迷你仓资料上载到消防处的网页。	(7)
	• 提醒职员遵循修订后的对迷你仓的执法指引。	(9)
消防处 (2020/2072(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(8)
食物环境卫生署 (2019/3334A)	积极研究迁移两个靠墙摊档，并在有需要时咨询当区区议会意见。	(5)
食物环境卫生署 (2020/1788)	加强执管行动，以长远解决店铺阻街及非法贩卖问题。	(5)
食物环境卫生署、 路政署及地政总署 (2020/1833)	制定跨部门沟通及个案上呈机制，以便在部门对投诉个案的处理责任谁属有分歧时，尽早确定应负责的部门。	(2)及(3)
食物环境卫生署 (2020/2017(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(8)
食物环境卫生署 (2020/3222)	• 就事涉烧烤场加快取得封闭令的法律意见的步伐。	(5)
	• 增加对事涉烧烤场定期巡查及突击巡查的频次，以及果断执法，以加强打击有关违规行为。	(5)
	• 研究透过传媒及该署网页对外公布持续违规的食物业处所的资料的可性。	(5)
	• 尽快联络民政事务局以了解该局能否协助跟进有关地段祖堂物业司理人出缺的问题，以免日后对该署采取相关执法行动造成影响。	(5)
食物环境卫生署 (DI/416)	• 透过内部会议，训示街市各级管理人员须持续监察街市摊档的运作及主动打击各项违规问题，并就同一摊档的不同违规行为全面作出执管。	(5)
	• 完成把每日最低营业时数纳入租约条款的可行性研究，并于某些新落成街市的特许协议加入相关新条款。	(5)
	• 提升街市的营运环境、改善管理措施及加强执管工作，以应对街市摊档长期休业的问题。	(5)
	• 完成街市摊档登记助手制度的检讨，并于某些新落成街市的特许协议加入相关新条款。	(5)
	• 落实签订不同类别租约的街市摊档须统一展示商业登记证的规定。	(6)

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
食物环境卫生署 (DI/430)	优化投诉管理资讯系统，整理和分析投诉数据，以助监察外判街道洁净服务承办商改善服务的表现。	(3)
	引入低地台垃圾收集车，以提升街道洁净服务的效率。	(4)
	加强服务质素检定组在非办公时间、周末及假日就外判街道洁净服务的巡查工作。	(5)
	检讨及修订「失责通知书」扣减服务月费的机制，并在计算金额方面加入阻吓元素，令外判街道洁净服务承办商更积极地提升服务表现。	(5)
	检讨及修订评审标书的计分方法，并充分利用用作辨别「过往服务表现」优劣的分数，以加强「失责通知书」对外判街道洁净服务承办商的阻吓作用。	(5)
	采取新措施，鼓励外判街道洁净服务合约的投标者提出创新建议以改善服务。	(9)
食物环境卫生署 及建筑署 (DI/431)	食物环境卫生署：	
	适时更新《公厕手册》，以便相关部门在进行公厕翻新工程时有公厕设计的最新准则及要求可以参照。	(1)
	检视规划和管理公厕的机制，按实际情况适当投放资源以改善公厕服务。	(4)
	为由食物环境卫生署提供洁净服务的高使用率公厕增设厕所事务员，并投放更多资源及加强巡查，以改善公厕服务。	(4)
	继续加强宣传教育及与执法部门的沟通，以改善恶意破坏公厕设施的问题。	(4)
	继续加强巡查由外判承办商提供洁净服务的公厕。	(5)
	继续适时检讨、咨询、配合使用率统计、收集公众意见等，以便为公厕翻新计划订定优次。	(9)

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
	建筑署：	
	制订「最低算定损害赔偿」的机制，以增加对延误施工的工程承建商的阻吓作用。	(5)
	食物环境卫生署及建筑署：	
	食物环境卫生署及建筑署继续紧密沟通，加强监察公厕维修保养工程的进度。	(2)
发展局 (2021/0598(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训	(8)
教育局 (2020/4290)	已修订《学校行政手册》内有关豁免学生修读宗教科的指引，并在指引内包括同类学校处理这类个案的例子，供学校参考。	(1)
	已更新「小一入学统筹办法」和「中学学位分配办法」的相关资料（包括简介单张、影片、简报、常见问题），明确指出选校时须留意学校的宗教背景。	(7)
教育局 (DI/421)	建立私立学校收取其他费用的数据库，以全面掌握有关情况。	(5)
食物及卫生局、 卫生署及医院管理局 (DI/433)	食物及卫生局／卫生署：	
	要求两间私家医院落实利用低收费病床提供套餐式服务，以增加低收费病床的吸引力。	(4)
	建议两间私家医院加强宣传低收费病床。	(7)
	医院管理局：	
	检讨在流感高峰期转介病人使用低收费病床的安排，并优化现行的转介程序。	(1)
	放宽流感高峰期期间为转介病人预留低收费病床的限制。	(1)
	除在流感高峰期转介病人使用低收费病床外，亦在其他时期使用该转介安排。	(4)

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
劳工及福利局及 运输署 (DI/360)	劳工及福利局／运输署： • 督导某非政府机构就未来复康巴士服务的供求情况完成顾问研究，以及扩大复康巴士车队以应付正在增长的需求。	(9)
	运输署： • 就使用可供轮椅上落的低地台公共小巴行走于两条医院专线展开试验计划。	(9)
民政事务总署 (2020/2585(I))	向投诉人提供其索取有关一项工程的部分资料。	(9)
房屋署 (2020/2812)	• 指示职员向申请获准于公共屋邨张贴宣传品的申请人发出简复和定期回复，以让申请人知悉他们的申请的最新情况。	(4)
	• 在该署网页更详细提供有关在公共屋邨张贴宣传品申请的审批准则及指引的资料。	(7)
入境事务处 (2021/0040(I))	• 向职员传阅资讯和举办培训，以提高他们对《公开资料守则》的认识。	(8)
	• 备存及向公众披露更多有关被该处羁留的人士的统计资料。	(9)
入境事务处 (2020/2286A)	• 加强与司法机构政务处的沟通，确保能清晰传递关于紧急事故的讯息。	(2)
	• 检视相关覆核程序，确保身份证申请人提交正确及完整的地址资料。	(5)
渗水投诉调查联合 办事处 (2021/2468)	• 提醒职员须适时向投诉人交代调查进展，以及在完成审核报告后，尽早告知投诉人有关结果，以避免误会。	(4)
	• 检讨是次个案的处理，提示职员从本案汲取经验，确保在确认「妨碍通知」或「妨碍命令」的遵办情况时，须按「妨碍通知」或「妨碍命令」上所述的规定进行核实工作。	(5)
	• 继续密切跟进本个案，并根据确证测试的结果及既定程序采取合适的跟进行动，以早日解决渗水问题。	(9)

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
渗水投诉调查联合办事处 (DI/428)	精简工作流程，包括统一色水测试方法、减少到访次数、统一申请「入屋令」的文件等。	(1)
	设立地区联合办公室，以加强渗水办的食物环境卫生署及屋宇署职员的沟通及提升工作效率。	(2)
	把涉及持续滴水或供水喉管明显破裂的渗水举报及早转介水务署的安排恒常化。	(2)
	提升「渗水投诉管理系统」，以更有效监察跟进情况。	(3)
	于更多试点地区使用新测试技术寻找渗水源头，以缩短调查时间。	(3)
	增加人手以加快处理投诉。	(3)
	在新的顾问合约订明须定期通知举报人调查进度。	(3)
	设立顾客服务小组，向业主介绍以调解方式解决渗水争议。	(4)
司法机构政务处 (2020/2286C)	与入境事务处加强沟通，检视处理从该处所得资料的工作流程，以优化整理陪审员资料的程序。	(2)
劳工处 (2020/1174B)	修订《预防被货车尾板夹伤的危害安全指引》。	(1)
	审视有关职业安全的其他指引，以确保有关指引不会与其他政府的发牌条件或要求不一致或有矛盾。	(1)
地政总署 (2020/3514)	提醒职员日后妥善回复公众的查询。	(7)
	与职员分享调查有关涉嫌违反短期租约条款个案的经验。	(8)

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
地政总署 (DI/425)	更新工作指引，订定各分区地政处在确定违契问题后多久发出警告信的时限，以及把警告信送交土地注册处注册的时限。	(5)
	更新指引，加强对在公用地方发生的违契事项的执法行动。	(5)
	优化「地理资讯地图」网站，上载私人商场内公共通道／广场的更多资料（包括照片），以增加透明度。	(7)
	大约每半年把根据地契要求须向公众提供位于私人发展项目内的公共设施的资料，上载至「地理资讯地图」网站。	(7)
	就新发展项目制订地契条款，订明业权人须于商场内展示公共通道／广场的位置及走线图则。	(9)
康乐及文化事务署 (2018/2918)	实施新惩处安排，以打击滥用租订康体设施优惠收费的情况：有关租用人会被暂停预订设施的资格。所有滥用个案将会作出适当的记录和检讨。	(5)
	落实改善措施以打击「炒场」活动：租用人未能如期使用已租订的康体设施，必须至少于用场日期前一天取消租订，腾出的时段将会供市民于翌日公开预订。	(5)
康乐及文化事务署 (2021/2498)	定期检讨改善措施的成效，以确保职员有按既定程序办事。	(1)及(3)
	尽快完成优化现有的上诉机制，并订定上诉程序的细节。	(1)
康乐及文化事务署 (DI/357)	举办「社区共享图书计划」，将已注销的图书馆资料赠送予非牟利机构，做到物尽其用。	(9)
康乐及文化事务署 (DI/434)	修订指引，要求分区康乐事务办事处须定期向总部汇报有关新建公众游乐场地的刊宪及存放图则进度。	(1)
	修订指引，订明对新建公众游乐场地的刊宪及存放图则工作的程序及时限。	(1)
	修订指引，要求职员在有需要时先把显示公众游乐场地主要范围的临时图则存放在土地注册处，才开放场地给公众使用。	(1)
	研发新电脑系统以备存公众游乐场地图则的电子记录，以便监察存放图则的工作。	(5)

第六章 改善公共行政

机构 (个案编号)	改善措施	类别
香港电台 (2020/0724(I))	更新指引，列出须保存资料的类别，并订明库藏政策不涵盖的资料无需保存。	(1)
香港电台 (2020/2071(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(8)
选举事务处 (2020/2930)	恒常地保存每年的选民登记数字，以供政府参考及市民查阅。	(7)
社会福利署 (2020/2070(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(8)
社会福利署 (2020/3394)	提示职员须谨慎地跟进市民的举报，以及恰当地回复市民的查询。	(3)
社会福利署 (DI/419)	跨决策局工作小组完成探讨设立强制举报怀疑虐儿个案机制的可行性。	(5)
运输署 (2019/3334B)	继续研究和检讨事涉地点的交通设施，以改善行人被逼走上马路的问题。	(5)
运输署 (2021/0383(I))	• 经覆检个案后，向投诉人提供非专营巴士服务批注类别的资料。	(3)
	• 优化部门的内部电脑系统，以提升跟进同类索取资料要求的效率。	(3)
水务署 (2020/1968(I))	举办职员培训，以提高他们对《公开资料守则》的认识。	(8)

第七章

传递本署的资讯

2019冠状病毒病为本署的工作带来不少挑战，但无损我们与各持份者协作以履行使命的决心。在社交距离及防疫措施下，本署的宣传推广活动难免会受到影响，但我们调整了与市民大众沟通的策略及方式。除了透过实体活动与网上平台同步传递本署的资讯外，我们亦为提升日后的工作效果进行了公众观感调查、重新设计本署网页，并制作新的宣传片和单张。

与传媒的联系及新闻公报

在本年度，我们举办了三次新闻发布会及发出两份新闻公报，以公布八项主动调查的结果。此外，我们亦宣布展开八项主动调查，并邀请市民大众提供意见。



第七章 传递本署的资讯

公署宣传片

我们在年度内着手制作新一系列的公署宣传片，提升公署的机构形象，以生动的方式提供有关本署的资讯，从而加深市民对申诉专员角色、权责和服务的了解。公署的新宣传片预计于2022年内推出，目标观众涵盖本地以至世界各地人士。



公署网页

浏览网页习惯在过去十年间出现重大转变。我们认为有需要重新设计公署网页，以提升使用者的浏览体验。为此，我们委聘了网页制作公司，为本署设计可支援桌上电脑、平板电脑及流动装置的新网页，并采用简便易用的界面，配以丰富的多媒体内容，务求提供更易用、清晰的网页。我们期待在来年推出的全新网页。



第七章 传递本署的资讯

与本地工作伙伴合作及公众教育

我们继续与本地持份者协作，提高市民大众对本署职能及服务的认识，以及提倡正面的投诉文化。

在年度内，我们为不同政府部门及机构举办了14次交流会，讲解本署的使命和工作，并分享我们处理投诉的经验。



本年度的申诉专员嘉许奖颁奖典礼于2021年11月4日举行。我们很高兴能够藉此机会与得奖政府部门及公营机构聚首。在新常态下，这些部门及机构能够灵活变通应付挑战，继续提供优质公共服务，实在值得嘉许。

本年度的大奖得主是水务署，另外两个获奖部门是环境保护署和房屋署。屋宇署则获颁调解奖。此外，64名公职人员获颁奖项，以表扬他们在服务市民方面的卓越表现。

有关获奖机构及公职人员名单，可扫描以下二维码阅览：



第七章 传递本署的资讯

观感调查

在2021年年初，本署委托一所本地大学进行调查，以了解市民对公署的认知和对我们的职能及权责的认识程度。这项调查亦有助我们明白，就本署抱持的核心价值－独立、客观及公正，市民对我们的观感和期望。调查结果让我们掌握公众对本署工作表现及效能的意见。我们随后制定了工作计划，以提升投诉服务和调查工作的成效，以及改善宣传策略和计划。



刊物

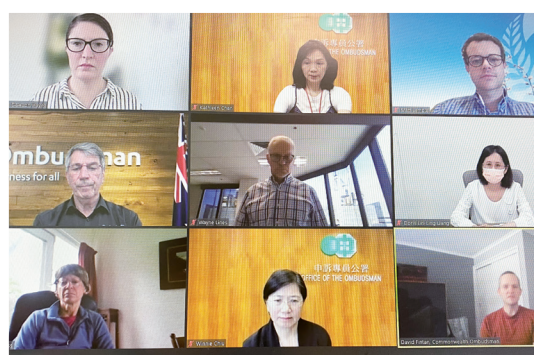
2022年，我们制备了一组新的宣传单张，更清楚地向公众介绍本署的角色和职能。新的宣传单张以「桥梁」为设计概念，强调公署在与市民和被投诉机构三方协作中的角色及如何藉解决投诉改善公共行政的质素和效率。



与海外机构的联系

2021年4月及5月，本人与同事参加了国际申诉专员协会澳大利西亚暨太平洋区分会在网上举办的第33届会员会议，以及国际申诉专员协会在网上举办的第12届会员大会、常务理事会会议及国际会议。

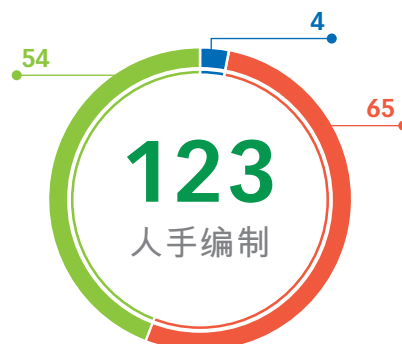
此外，本人于同年11月与助理专员参加了协会与英国国会及卫生服务申诉专员合办的曼彻斯特备忘录网上工作座谈会。



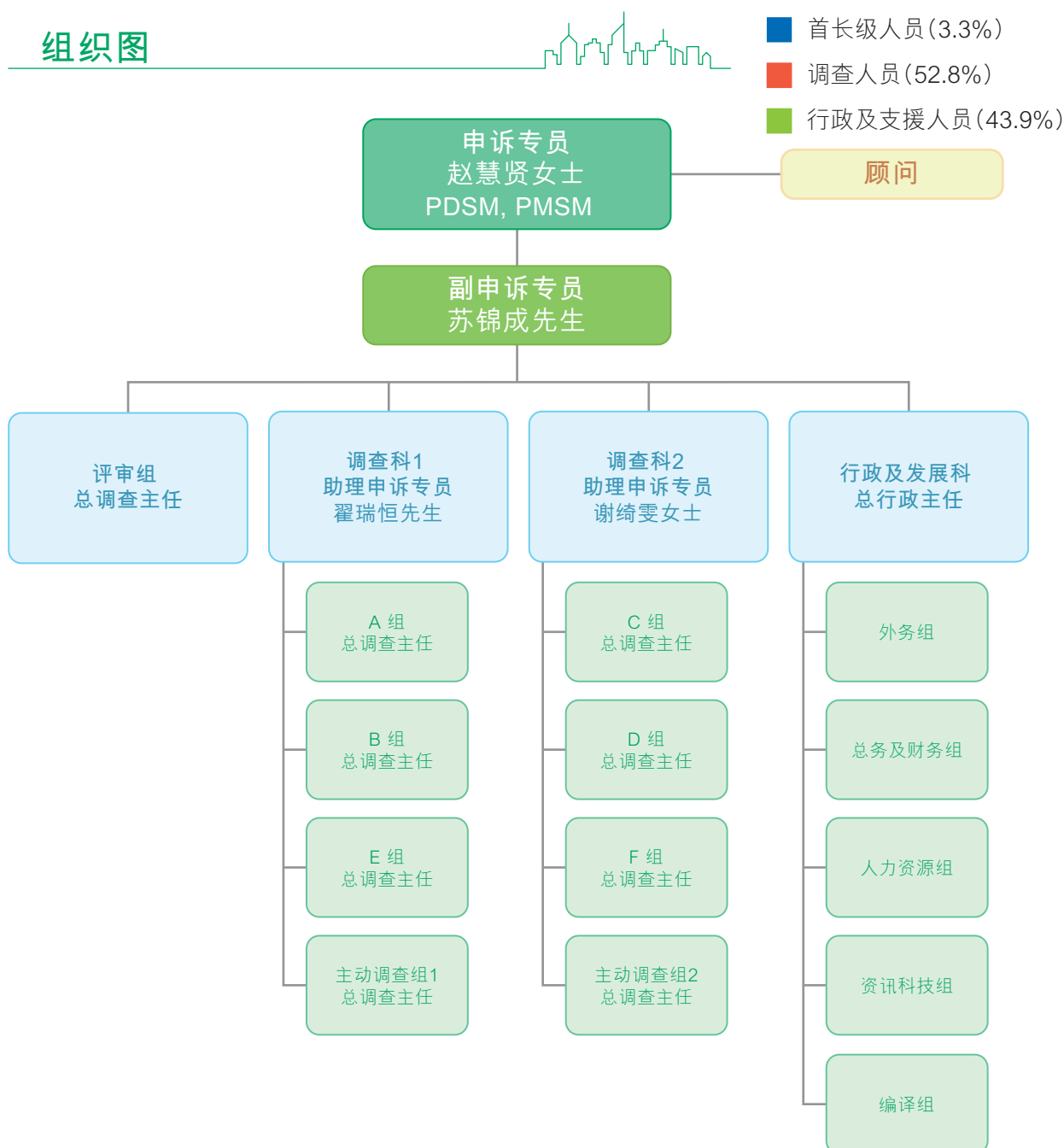
第八章

内部行政

在本年度，2019冠状病毒病带来更艰巨的挑战，但我们仍然致力建立积极为市民服务的团队，并继续自行培养人才，务求为公署建立一支干练的调查团队。为应对不断转变的工作环境，我们以按项目聘任的方式增聘了三名资讯科技主任，提升对本署资讯科技组的支援，以落实我们的长远资讯科技策略。此外，我们亦将一个原本有时限的助理主任职位转为常设职位，以协助本署善用数码媒体与外界保持接触，加强对外关系的工作。截至2022年3月31日，本署的总编制人数为123。



组织图



第八章 内部行政

培训及发展



我们竭力维持学习及分享的文化，举办报告技巧互动学习班，以及经验分享工作坊，就写作技巧及处理司法覆核和小额钱债追讨个案交流心得。我们亦安排职员参与有关管理及职业训练的网上／面授课程，以增进知识及提升工作技能。

我们安排本署人员参加由海外申诉专员机构举办的网上会议及研讨会，让他们从中学习不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法，并与其他与会者交流意见。

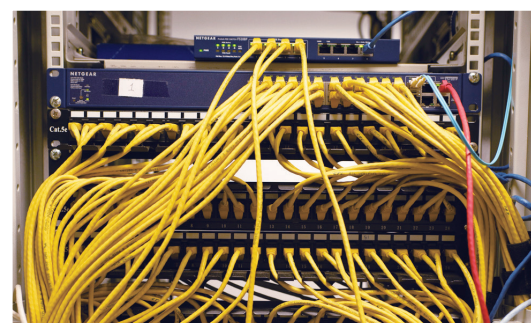
公署继续推行「雇员身心安康计划」，为职员提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能。为配合以「无惧转变尽展所长」为主题的全新计划，我们在情况许可时举办了数个员工身心健康工作坊，鼓励职员培养正能量积极投入生活，并更了解自己的品格优势，在工作和生活中善加利用。



第八章 内部行政

革新资讯及通讯科技基础设施

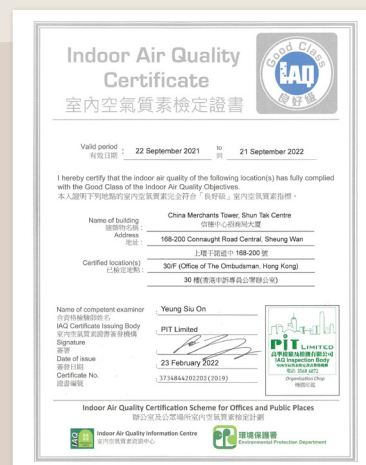
我们于2019年制定了一个五年策略性计划，让公署能稳健地持续发展，在未来继续服务香港。为达致策略性大方向下的各个目标，我们于2021年制定了一个五年资讯及通讯科技策略性计划，在效率、效能及必要性方面三管齐下，推动公署在数码科技应用方面的变革。我们订下了连串工作计划，包括提升网络设备、投诉管理流程自动化，以及革新公署的内部系统。



职业健康及安全

公署今年继续取得「办公室及公众场所室内空气质量素检定计划」的「良好级」检定证书。

在第五波2019冠状病毒病疫情期间，我们实施了多项特别工作安排，包括职员轮流在家工作及暂停面见到访的市民，务求在维持服务及应对疫情两者之间取得平衡。由于提升了资讯科技设备，我们能够维持服务并保持服务素质。市民大众普遍对我们的安排表示谅解，本署衷心感谢。

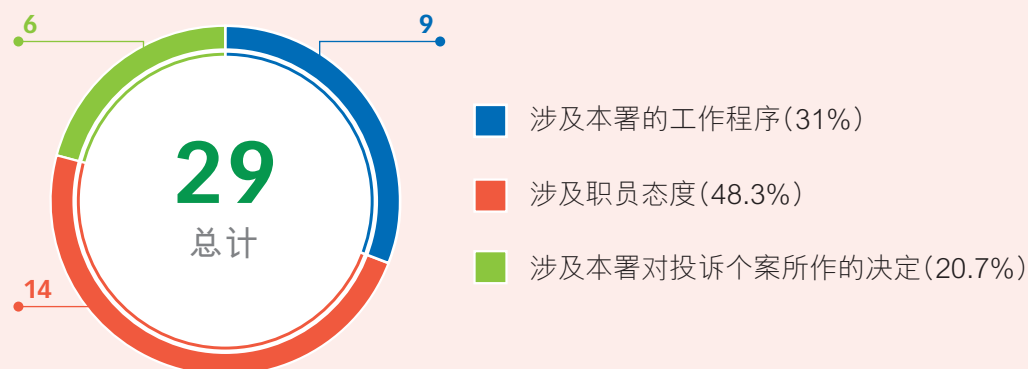


市民对本署服务的意见

我们在年度内完成了23宗市民对本署的投诉，内容涉及职员态度及／或工作程序。这些投诉皆反映个别人士对本署服务的期望，而本署对每宗投诉均严肃处理及仔细调查。这些个案当中，有一宗经本署调查后认为职员确有不足之处，署方已为有关职员提供辅导。尽管市民对本署的期望各有不同，但这些投诉都让我们能重新审视工作，改善服务。



对本署的投诉性质



注：一宗投诉可能涉及多种性质。



附录

香港申诉专员
2021/22年报



附录1

《申诉专员条例》附表所列机构一览

条例（第397章）附表1第1部所列机构中英文名称及简称

二划	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
	入境事务处	Immigration Department	ImmD
三划	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
	土地注册处	Land Registry	LR
	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat	UGC
	工业贸易署	Trade and Industry Department	TID
	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
	卫生署	Department of Health	DH
四划	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
	公司注册处	Companies Registry	CR
	水务署	Water Supplies Department	WSD
五划	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
	市区重建局	Urban Renewal Authority	URA
	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission	EOC
	民众安全服务处(政府部门)	Civil Aid Service (Government department)	CAS
	民众安全服务队	Civil Aid Service	CAS
	民政事务总署	Home Affairs Department	HAD
	民航处	Civil Aviation Department	CAD
	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat	LCS
六划	地产代理监管局	Estate Agents Authority	EAA
	地政总署	Lands Department	LandsD
	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive's Office	CEO
	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCD A
	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
	机场管理局	Airport Authority	AA

附录1 《申诉专员条例》附表所列机构一览

七划	投资推广署	Invest Hong Kong	InvestHK
	社会福利署	Social Welfare Department	SWD
	运输署	Transport Department	TD
	劳工处	Labour Department	LD
	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service	AMS
	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
	医院管理局	Hospital Authority	HA
	财务汇报局	Financial Reporting Council	FRC
	库务署	Treasury	Try
	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission	SFC
八划	房屋署	Housing Department	HD
	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
	物业管理业监管局	Property Management Services Authority	PMSA
	知识产权署	Intellectual Property Department	IPD
	环境保护署	Environmental Protection Department	EPD
	规划署	Planning Department	PlanD
	邮政署	Post Office	PO
	审计署	Audit Commission	Aud
九划	保险业监管局	Insurance Authority	IA
	屋宇署	Buildings Department	BD
	建筑署	Architectural Services Department	ArchSD
	律政司	Department of Justice	DoJ
	政府飞行服务队	Government Flying Service	GFS
	政府化验所	Government Laboratory	GovtLab
	政府产业署	Government Property Agency	GPA
	政府物流服务署	Government Logistics Department	GLD

附录1 《申诉专员条例》附表所列机构一览

九 划	政府总部	Government Secretariat	GS
	– 公务员事务局	– Civil Service Bureau	CSB
	– 民政事务局	– Home Affairs Bureau	HAB
	– 发展局	– Development Bureau	DEVB
	– 创新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
	– 运输及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
	– 劳工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
	– 财经事务及库务局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
	– 财政司司长办公室	– Financial Secretary's Office	FSO
	– 财政司司长私人办公室	– Financial Secretary's Private Office	FSPO
	– 环境局	– Environment Bureau	ENB
	– 保安局	– Security Bureau	SB
	– 律政司司长办公室	– Secretary for Justice's Office	SJO
	– 政务司司长办公室	– Chief Secretary for Administration's Office	CSO
	– 政务司司长私人办公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO
	– 政制及内地事务局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
	– 政策创新与统筹协调处	– Policy Innovation and Co-ordination Office	PICO
	– 食物及卫生局	– Food and Health Bureau	FHB
	– 教育局	– Education Bureau	EDB
	– 商务及经济发展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
	政府统计处	Census and Statistics Department	C&SD
	政府新闻处	Information Services Department	ISD
	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
	香港电台	Radio Television Hong Kong	RTHK
	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society	HKHS
	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority	HKHA

附录1 《申诉专员条例》附表所列机构一览

九划	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
	香港海关	Customs and Excise Department	C&ED
	选举事务处	Registration and Electoral Office	REO
十划	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department	RVD
	旅游业监管局	Travel Industry Authority	TIA
	消防处	Fire Services Department	FSD
	消费者委员会	Consumer Council	CC
	海事处	Marine Department	MD
	破产管理署	Official Receiver's Office	ORO
	竞争事务委员会	Competition Commission	ComC
十一划	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority	OFCA
	职业训练局	Vocational Training Council	VTC
	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
十二划	渠务署	Drainage Services Department	DSD
	税务局	Inland Revenue Department	IRD
	惩教署	Correctional Services Department	CSD
	雇员再培训局	Employees Retraining Board	ERB
十三划	路政署	Highways Department	HyD

条例（第397章）附表1第2部所列机构中英文名称及简称

四划	公务员铨用委员会 秘书处	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
九划	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
	香港警务处	Hong Kong Police Force	HKPF
十三划	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

附录2

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. 香港辅助警察队、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

附录3

个案数字

	报告年度 ¹				
	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22
查询	11,424	10,403	8,581	7,505	8,851
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	5,587	5,808	20,737	30,713	5,626
– 接到的投诉	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]	4,934[140]
– 由上年度转入	758	817	970	899	692
(b) 已完成的投诉个案	4,770[61]	4,838[353]	19,838[15,040]	30,021[25,155]	5,032[135]
已跟进并终结	2,724[52]	2,912[344]	2,807[326]	2,826[249]	2,739[102]
– 经查询后终结 ²	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]	2,432[102]
– 经全面调查后终结 ³	195[15]	205[18]	240[109]	167[3]	92
– 经调解后终结 ⁴	237	205	149	179	215
经评审并终结	2,046[9]	1,926[9]	17,031[14,714]	27,195[24,906]	2,293[33]
– 缺乏充分理据跟进 ⁵	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]	1,171[6]
– 受条例所限不得调查 ⁶	947[9]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]	1,122[27]
(c) 已完成的投诉个案百分比= (b) / (a)	85.4%	83.3%	95.7%	97.7%	89.4%
(d) 转拨下年度= (a) – (b)	817	970	899	692	594
已完成的主动调查数目	12	12	10	9	8

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，请参阅第一章「用语词汇」。

附录4

接到及已跟进并终结的投诉个案

机构		接到的 投诉个案数目	已跟进 并终结的投诉 个案数目 ¹
二划	入境事务处	128	103
三划	土木工程拓展署	18	9
	土地注册处	5	3
	大学教育资助委员会秘书处	2	2
	工业贸易署	2	1
	个人资料私隐专员	14	4
	卫生署	171	52
四划	公司注册处	16	5
	水务署	79	74
五划	司法机构政务长	14	9
	市区重建局	12	2
	平等机会委员会	7	1
	民众安全服务处	5	1
	民政事务总署	110	63
	民航处	4	3
	立法会秘书处	3	1
六划	地产代理监管局	156	94
	地政总署	231	172
	在职家庭及学生资助事务处	15	8
	行政长官办公室总务室	17	12
	西九文化区管理局	1	1
	机电工程署	28	17
	机场管理局	4	0
七划	社会福利署	125	72
	运输署	248	154
	劳工处	56	35
	医疗辅助队	1	0
	医院管理局	195	74
	库务署	2	0
	证券及期货事务监察委员会	22	12

附录4 接到及已跟进并终结的投诉个案

机构		接到的 投诉个案数目	已跟进 并终结的投诉 个案数目 ¹
八划	其他机构 ²	344	7
	房屋署	618	388
	法律援助署	64	36
	物业管理业监管局	12	4
	知识产权署	1	0
	环境保护署	52	26
	规划署	28	14
	邮政署	75	44
	审计署	2	1
九划	保险业监管局	10	6
	屋宇署	208	153
	建筑署	7	1
	律政司	14	6
	政府飞行服务队	3	0
	政府产业署	3	2
	政府物流服务署	3	0
	政府总部		
	– 公务员事务局	25	8
	– 民政事务局	28	21
	– 发展局	6	4
	– 创新及科技局	57	35
	– 运输及房屋局	21	9
	– 劳工及福利局	10	1
	– 财经事务及库务局	54	25
	– 环境局	1	0
	– 保安局	8	3
	– 政务司司长办公室	7	3
	– 政务司司长私人办公室	0	2
	– 政制及内地事务局	3	1
	– 政策创新与统筹办事处	83	104
	– 食物及卫生局	38	12

附录4 接到及已跟进并终结的投诉个案

机构		接到的 投诉个案数目	已跟进 并终结的投诉 个案数目 ¹
九划	– 教育局	72	48
	– 商务及经济发展局	5	2
	政府统计处	7	2
	政府新闻处	1	0
	食物环境卫生署	532	348
	香港天文台	3	0
	香港艺术发展局	4	1
	香港电台	10	2
	香港考试及评核局	11	5
	香港体育学院有限公司	2	2
	香港房屋协会	25	21
	香港房屋委员会	16	3
	香港金融管理局	35	13
	香港海关	31	15
	香港警务处	136	24
	选举事务处	10	2
十划	差饷物业估价署	10	5
	消防处	47	15
	消费者委员会	15	9
	海事处	18	10
	破产管理署	12	8
十一划	康乐及文化事务署	192	140
	强制性公积金计划管理局	13	8
	通讯事务管理局办公室	18	9
	职业训练局	5	4
	渔农自然护理署	38	18

附录4 接到及已跟进并终结的投诉个案

机构		接到的 投诉个案数目	已跟进 并终结的投诉 个案数目 ¹
十二 划	渠务署	15	8
	税务局	38	19
	惩教署	67	44
	雇员再培训局	4	3
十三 划	路政署	61	50
	廉政公署	5	1
合计		4,934	2,739

注1. 包括在上一个年度接到，但在本年度才完成跟进并终结的投诉个案。

注2. 「其他机构」是指不在《申诉专员条例》附表1内的机构。

附录5

以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		以查讯方式 终结的投诉 个案数目	发现有缺失或 不足之处 的个案
二划	入境事务处	98	1
三划	土木工程拓展署	9	1
	土地注册处	3	0
	大学教育资助委员会秘书处	2	0
	个人资料私隐专员	4	2
	卫生署	48	9
四划	公司注册处	4	1
	水务署	68	20
五划	司法机构政务长	8	0
	市区重建局	2	0
	平等机会委员会	1	0
	民政事务总署	58	14
	民航处	3	0
	立法会秘书处	1	0
六划	地产代理监管局	94	0
	地政总署	152	42
	在职家庭及学生资助事务处	6	0
	行政长官办公室总务室	12	2
	西九文化区管理局	1	0
	机电工程署	17	2
七划	社会福利署	70	11
	运输署	140	22
	劳工处	35	2
	医院管理局	74	22
	证券及期货事务监察委员会	12	0

附录5 以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		以查讯方式 终结的投诉 个案数目	发现有缺失或 不足之处 的个案
八划	其他机构 ¹	7	0
	房屋署	337	22
	法律援助署	35	2
	物业管理业监管局	4	0
	环境保护署	24	0
	规划署	8	1
	邮政署	42	19
	审计署	1	0
九划	保险业监管局	6	0
	屋宇署	117	35
	建筑署	1	0
	律政司	6	1
	政府产业署	2	1
	政府总部		
	– 公务员事务局	8	1
	– 民政事务局	19	3
	– 发展局	3	1
	– 创新及科技局	32	7
	– 运输及房屋局	7	0
	– 财经事务及库务局	23	5
	– 保安局	3	0
	– 政务司司长办公室	3	0
	– 政务司司长私人办公室	2	0
	– 政制及内地事务局	1	0
	– 政策创新与统筹办事处	76	22
	– 食物及卫生局	12	3
	– 教育局	45	3
	– 商务及经济发展局	1	0

附录5 以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		以查讯方式 终结的投诉 个案数目	发现有缺失或 不足之处 的个案
九划	政府统计处	2	0
	食物环境卫生署	279	76
	香港艺术发展局	1	0
	香港电台	2	0
	香港考试及评核局	5	0
	香港体育学院有限公司	1	1
	香港房屋协会	20	1
	香港房屋委员会	3	0
	香港金融管理局	13	0
	香港海关	14	0
	香港警务处	17	2
	选举事务处	2	0
十划	差饷物业估价署	4	0
	消防处	14	2
	消费者委员会	9	0
	海事处	10	2
	破产管理署	8	2
十一划	康乐及文化事务署	123	19
	强制性公积金计划管理局	8	1
	通讯事务管理局办公室	9	1
	职业训练局	4	2
	渔农自然护理署	18	2
十二划	渠务署	8	1
	税务局	15	5
	惩教署	44	0
	雇员再培训局	3	0

附录5 以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		以查讯方式 终结的投诉 个案数目	发现有缺失或 不足之处之 个案
十三 划	路政署	48	5
	廉政公署	1	0
合计		2,432	399

注1. 「其他机构」是指不在《申诉专员条例》附表1内的机构。

附录6

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
屋宇署 (Buildings Department)			
2020/0049A	(1) 不当地处理某食肆的食肆牌照申请（不成立）；以及 (2) 没有妥善跟进某食肆的涉嫌违规工程（部分成立）。	部分成立	2
2020/3787	没有妥善跟进因店铺及固定小贩摊档占用政府土地，而阻塞行人路和行车路的投诉。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2021/1516C	就某村屋店铺外的政府土地被人长期霸占作湿货市场执法不力。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2021/2468B	未有妥善跟进发给投诉人楼上单位业主的妨碍事故命令。	部分成立	3
民众安全服务处 (Civil Aid Service)			
2021/1556B	(1) 某次大型强制检疫行动的安排失当，令投诉人及家人滞留检疫中心（部分成立）；以及 (2) 检疫中心的管理和运作不完善（部分成立）。	部分成立	0
公司注册处 (Companies Registry)			
2020/2705(I)	(1) 草率处理某公司提交的「更改公司秘书及董事通知书」的登记（不成立）；以及 (2) 无理拒绝向投诉人提供事涉公司的董事会议记录副本（成立）。	部分成立	2
香港海关 (Customs and Excise Department)			
2020/4041B	拒绝受理投诉人对某大学所提供的课程涉嫌违反《商品说明条例》的投诉。	不成立	0

附录6 经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
卫生署 (Department of Health)			
2021/0007A	错误地决定投诉人须接受强制检疫，而在投诉人接受强制检疫前，未有清楚说明有关跨境拖车司机的检疫安排。	部分成立	1
2021/0090(I)	拒绝披露卫生署辖下两个科学委员会及政府防疫专家顾问对政府预先采购的2019冠状病毒病疫苗的投票结果及意见。	不成立	0
2021/1556A	(1) 某次大型强制检疫行动的安排失当，令投诉人及家人滞留检疫中心（部分成立）；以及 (2) 检疫中心的管理和运作不完善（部分成立）。	部分成立	0
2021/2346A	未有处理某熟食中心的非法吸烟问题。	不成立	0
环境保护署 (Environmental Protection Department)			
2020/3632C	没有就「自然保育区」内非法倾倒建筑废料执法。	不成立	0
消防处 (Fire Services Department)			
2021/1268(I)	拒绝向投诉人提供消防处的外访报告。	不成立	0
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2020/0049B	(1) 不当地处理某食肆的食肆牌照申请（不成立）； (2) 没有妥善跟进某食肆的涉嫌违规工程（部分成立）；以及 (3) 没有妥善跟进某食肆涉嫌非法扩建，以及其卫生问题（不成立）。	部分成立	3
2020/2764	没有妥善跟进因店铺及固定小贩摊档占用政府土地，而阻塞行人路和行车路的投诉。	不成立	0
2020/2865	未能有效遏止某垃圾收集站外非法倾倒垃圾问题。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2020/3780	没有就某店铺在店外摆放货物及在行人路摆放大量发泡胶箱采取执法行动。	部分成立	3

附录6 经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2020/4144	就某街道的店铺和固定小贩摊档在行人路摆放货物造成阻街，以及有人在公众地方摆放发泡胶箱执法不力。	成立	4
2020/4210	没有妥善跟进某街市一个摊档占用公共通道摆放货物造成阻塞的投诉。	成立	2
2021/1093	在巡查某商场时，未有发现一间没有获发食肆牌照的店铺提供堂食。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2021/1396(I)	拒绝提供政府选址在天水围天福路兴建公众街市的可行性研究全文。	不成立	0
2021/1498	没有就小贩牌照事宜提供宣誓服务。	部分成立	1
2021/1516B	就某村屋店铺外的政府土地被人长期霸占作湿货市场执法不力。	不成立	1
2021/2346B	未有处理某熟食中心的非法吸烟问题。	不成立	0
2021/2468A	未有妥善跟进发给投诉人楼上单位业主的妨碍事故命令。	部分成立	3
政府总部 – 商务及经济发展局 (Government Secretariat – Commerce and Economic Development Bureau)			
2021/1012(I)	无理拒绝披露某专责小组的成员名单。	不成立	0
政府总部 – 发展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2021/0598(I)	拒绝提供古物古迹办事处就某构筑物的评级的资料。	部分成立	1
政府总部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2020/4041A	拒绝支付投诉人任职助理小学学位教师的工资；以及没有向教师提供各院校的师训课程所获资历的资料。	不成立	0
2020/4138	没有监管某资助学校为雇员所作的强制性公积金供款安排。	不成立	0
2020/4290	无理容许一所学校迫使某学生接受宗教教育。	不成立	3

附录6 经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部 – 民政事务局 (Government Secretariat – Home Affairs Bureau)			
2020/3518	没有按《社区发展政策声明》召开论坛。	成立	1
政府总部 – 创新及科技局 (Government Secretariat – Innovation and Technology Bureau)			
2020/3788	没有妥善跟进因店铺及固定小贩摊档占用政府土地，而阻塞行人路和行车路的投诉。	不成立	0
2021/0007B	没有回复投诉人。	不成立	0
政府总部 – 劳工及福利局 (Government Secretariat – Labour and Welfare Bureau)			
2021/1737A	有关小巴分段收费的宣传不足，以致政府在「政府长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划」下给予小巴营运者过多补贴。	不成立	0
政府总部 – 运输及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2021/0007C	没有回复投诉人。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
路政署 (Highways Department)			
2020/3786	没有妥善跟进因店铺及固定小贩摊档占用政府土地，而阻塞行人路和行车路的投诉。	不成立	0
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2020/1528	不当地处理有关防疫包的投诉。	不成立	0
2020/3785	没有妥善跟进因店铺及固定小贩摊档占用政府土地，而阻塞行人路和行车路的投诉。	不成立	0
2021/0295A	没有适当地处理某区议员在公共屋邨范围内售卖食米的投诉。	不成立	0

附录6 经全面调查后终结的个案索引

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)			
2020/3876(I)	拒绝提供香港警务处根据《预防及控制疾病条例》的两项附属法例而发出的定额罚款通知书资料。	不成立	0
2021/0050(I)	关于反对修订《逃犯条例》相关事件的某项统计资料，拒绝就当中的「其他事件中的总被捕人数」按所涉日期提供每天被捕人数。	不成立	0
2021/0335(I)	拒绝提供「警察福利基金」捐款记录册的副本。	部分成立	1
2021/0336(I)	拒绝披露一部宣传片的成本资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2021/0475(I)	拒绝披露「警察子女教育信托基金」和「警察教育及福利信托基金」的捐款资料。	不成立	0
2021/0826(I)	拒绝提供有关警务处拘捕及引渡某人士的案件记录。	不成立	0
2021/1045(I)	拒绝向投诉人提供所有案件分类名称。	不成立	0
房屋署 (Housing Department)			
2021/0295B	(1) 没有适当地处理某区议员在公共屋邨范围内售卖食米的投诉（不成立）；以及 (2) 没有具体回复投诉（不成立）。	不成立	0
2021/1231A	(1) 未有向投诉人确认他是否有意与母亲一同申请「出售绿表置居计划单位2019」的「家有长者优先选楼计划」（成立）；以及 (2) 无理拒绝让投诉人撤回上述申请，除非他向警方报案或其母亲放弃已缴付的临时订金（成立）。	成立	2
2021/1661	无理拒绝投诉人申请缴付较低水平的租金，尽管其连续三个月的入息少于指定限额。	成立	0
2021/2299	(1) 敷衍处理投诉人的个案（不成立）； (2) 无理拒绝向投诉人提供闭路电视录影片段（不成立）； (3) 未有正面回应事涉意外发生的缘由（不成立）；以及 (4) 延误处理投诉人的索偿个案（成立）。	部分成立	0

附录6 经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
入境事务处 (Immigration Department)			
2020/2286A	(1) 未有要求使用投诉人地址的身份证申请人提供地址证明，做法草率（不成立）； (2) 未有适当地跟进有关司法机构政务处错误发信到投诉人居所的投诉，以致她收到另一封由税务局错误发送的信件（不成立）；以及 (3) 没有提供进一步协助，只着投诉人自行联络税务局，以跟进该部门错误发信到其居所一事（不成立）。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2021/0040(I)	未能应投诉人要求提供被入境事务处羁留人士的统计数据。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2021/0170(I)	未能提供有关被入境事务处羁留人士提出免遣返声请的统计数据。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
司法机构政务长 (Judiciary Administrator)			
2020/2286C	(1) 入境事务处（「入境处」）未有要求使用投诉人地址的身份证申请人提供地址证明，做法草率（不成立）； (2) 入境处未有适当地跟进有关司法机构政务处错误发信到投诉人居所的投诉，以致她收到另一封由税务局错误发送的信件（不成立）；以及 (3) 入境处没有进一步提供协助，只着投诉人自行联络税务局，以跟进该部门错误发信到其居所一事（不成立）。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
地政总署 (Lands Department)			
2020/3421	无理批准某短期租约的租户长年续租一幅政府土地作储存危险品用途。	成立	1
2020/3488B	没有还原及围封遭非法开垦的政府土地。	成立	2

附录6 经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2020/3514	(1) 在调查一幅以短期租约批出的土地的使用是否违反租约条款时，敷衍了事（成立）；以及 (2) 没有妥善回答投诉人的提问（成立）。	成立	2
2020/3566A	延误处理投诉人的豁免缴纳地租申请。	部分成立	0
2020/3632B	(1) 没有对非法开垦政府土地和于该土地倾倒建筑废料的人士执法（不成立）；以及 (2) 日常巡查欠妥，未能发现政府土地遭非法开垦（成立）。	部分成立	2
2020/3633B	没有对在政府土地上违建斜台的人士执法。	成立	2
2020/3634	就政府土地被人划设车位出租，巡查不力。	不成立	0
2020/3636	没有适当地跟进政府土地遭挖掘和树木被砍的问题，亦未有与其他部门协调。	不成立	0
2020/3781	(1) 延误处理投诉人的政府土地牌照转名申请（成立）；以及 (2) 没有适时回复投诉人有关申请进度的查询（成立）。	成立	2
2020/3784	未有妥善跟进因店铺及固定小贩摊档占用政府土地，而阻塞行人路和行车路的投诉。	不成立	0
2021/1516A	就某村屋店铺外的政府土地被人长期霸占作湿货市场执法不力。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2021/1599	未有认真处理一个拱篷长期占用政府土地的问题。	部分成立	0
2021/3317	没有检控非法占用政府土地的人士。	不成立	0
2021/3318	延误修复被破坏的政府土地。	成立	1
2021/3320A	没有跟进政府土地内植物被移除的情况。	不成立	0
2021/3321	延误回复有关某间小型屋宇的查询。	成立	1
2021/3322A	延误对寮屋僭建个案执法。	不成立	0

附录6 经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2021/2498	无理指投诉人滥用优惠收费，而各分区办事处就事件亦处理不一。	部分成立	2
规划署 (Planning Department)			
2020/3488A	(1) 延误对在「绿化地带」内违建道路的人士执法和提出检控（不成立）； (2) 没有还原及围封遭非法开垦的「绿化地带」土地（不成立）；以及 (3) 拒绝披露被检控人士的身份和相关地段的编号（不成立）。	不成立	2
2020/3632A	没有对非法开垦「自然保育区」土地和于该土地倾倒建筑废料的人士执法。	不成立	1
2020/3633A	没有对在「海岸保护区」内违建斜台的人士执法。	不成立	1
2021/3319	没有跟进在「绿化地带」内的违例发展。	不成立	0
2021/3320B	没有跟进「自然保育区」内植物被移除的情况。	不成立	0
2021/3322B	延误对某地段被违例用作商业用途的个案执法。	不成立	0
差饷物业估价署 (Rating and Valuation Department)			
2020/3566B	无理地向投诉人发出征收地租通知书。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2020/3394	(1) 没有适时提示护老院就怀疑虐老事件提交事故报告（未有定论）； (2) 没有跟进怀疑护老院违反《安老院规例》的举报（部分成立）；以及 (3) 没有回复有关举报的查询（成立）。	部分成立	1
工业贸易署 (Trade and Industry Department)			
2020/3674	不合理地评定投诉人是一间没有良好往绩的公司。	不成立	0

附录6 经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
运输署 (Transport Department)			
2020/4129	没有妥善处理有关车辆登记细节证明书作新闻用途的申请。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2021/0239	关于1月29日起将路旁残疾人士专用泊车位开放予「司机接载行动不便的残疾人士泊车证明书」持有人使用的安排，未有进行公众咨询。	成立	0
2021/0240	关于1月29日起将路旁残疾人士专用泊车位开放予「司机接载行动不便的残疾人士泊车证明书」持有人使用的安排，未有进行公众咨询。	成立	0
2021/0383(I)	拒绝提供有关非专营巴士及小巴的服务批注类别资料。	成立	1
2021/0589	无理要求投诉人在更改地址后的72小时内提供新地址的证明文件	成立	0
2021/0987(I)	拒绝提供有关公共小巴车辆登记及客运营业证的资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2021/1737B	有关小巴分段收费的宣传不足，以致政府在「政府长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划」下给予小巴营运者过多补贴。	不成立	0
2021/1999(I)	(1) 没有妥善处理有关申请车辆登记细节证明书作新闻用途的查询，令投诉人误以为按《公开资料守则》申请是可行的方法（不成立）；以及 (2) 延误处理其个案，给投诉人的最后回复并未确认接受或拒绝其索取资料的申请（部分成立）。	部分成立	4
在职家庭及学生资助事务处 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2021/2029	无理要求投诉人退还所发放的在职家庭津贴。	不成立	0

附录7

顾问名单



会计

蔡永忠先生，BBS, JP



建筑、工程及测量

林云峰教授，BBS, JP

陈旭明测量师

陈志超工程师，SBS

梁广灏工程师，SBS, OBE, JP

熊永达博士，MH



法律

张达明先生

罗沛然博士

黄文杰先生，SC

Stephen Thomson博士



医务及护理

卢宠茂教授，BBS, JP

沈秉韶医生，BBS, JP

赖锦玉教授



社会工作及更生事务

马丽庄教授，JP

方敏生女士，BBS, JP

吴宏增先生

陈丽云教授，JP

* 姓名以笔划序



财务报表

截至2022年3月31日止年度

香港申诉专员
2021/22年报



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115至131页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于2022年3月31日的财务状况表与截至该日止年度的收支结算表、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2022年3月31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。

独立核数师报告致申诉专员（续）
（根据《申诉专员条例》于香港成立）

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（作为整体）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。

独立核数师报告致申诉专员（续）

（根据《申诉专员条例》于香港成立）

- 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

2022年5月18日

收支结算表

截至2022年3月31日止年度

(所有数额均以港元为单位)

申诉专员
截至2022年3月31日止年度之财务报表

	附注	2022	2021
收入			
政府资助金	3	\$ 128,035,000	\$ 127,856,000
递延政府资助金之摊销	3	1,814,220	1,814,220
银行存款之利息收入		2,682,607	7,879,805
其他收入		3,852	260,576
		\$ 132,535,679	\$ 137,810,601
支出			
营运开支	4	(130,972,378)	(129,220,929)
年度盈余		\$ 1,563,301	\$ 8,589,672

全面收益表

截至2022年3月31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。

财务状况表

于2022年3月31日

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2022	2021
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	7	\$ 60,484,689	\$ 62,853,284
流动资产			
按金及预付款项		\$ 9,266,931	\$ 3,042,953
应收利息		450,902	2,536,003
原定三个月以上到期之定期存款		372,312,000	382,433,000
现金及现金等价物	8	22,170,700	15,223,871
		\$ 404,200,533	\$ 403,235,827
资产总额		\$ 464,685,222	\$ 466,089,111
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 – 非流动部分	9	\$ 5,704,107	\$ 6,670,032
递延政府资助金 – 非流动部分	3	53,457,778	55,271,998
		\$ 59,161,885	\$ 61,942,030
流动负债			
其他应付款项及应计费用		\$ 5,928,327	\$ 5,872,803
应付约满酬金 – 流动部分	9	8,996,957	9,239,526
递延政府资助金 – 流动部分	3	1,814,220	1,814,220
		\$ 16,739,504	\$ 16,926,549
负债总额		\$ 75,901,389	\$ 78,868,579
资金			
累计资金		\$ 388,783,833	\$ 387,220,532
资金总额		\$ 388,783,833	\$ 387,220,532
资金及负债总额		\$ 464,685,222	\$ 466,089,111

申诉专员已于2022年5月18日批准及授权刊发。

赵慧贤女士
申诉专员

第119至131页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表

截至2022年3月31日止年度

(所有数额均以港元为单位)

申诉专员
截至2022年3月31日止年度之财务报表

	累计资金
于2020年3月31日及2020年4月1日之结余	\$ 378,630,860
2020/2021年度资金状况变动：	
年度盈余及全面收益总额	8,589,672
于2021年3月31日及2021年4月1日之结余	\$ 387,220,532
2021/2022年度资金状况变动：	
年度盈余及全面收益总额	1,563,301
于2022年3月31日之结余	\$ 388,783,833

现金流量表

截至2022年3月31日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2022	2021
营运活动			
年度盈余		\$ 1,563,301	\$ 8,589,672
调整：			
利息收入		(2,682,607)	(7,879,805)
折旧	4	3,477,211	2,967,243
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	4	379	419
营运资金变动前之营运盈余		\$ 544,064	\$ 1,863,309
按金及预付款项（增加）／减少		(6,223,978)	416,855
其他应付款项及应计费用增加		55,524	2,551,060
应付约满酬金（减少）／增加		(1,208,494)	4,316,492
营运活动（运用）／产生之现金净额		\$ (6,832,884)	\$ 9,147,716
投资活动			
收取利息		\$ 4,767,708	\$ 8,326,446
购置物业、机器及设备所付款项		(1,110,095)	(4,884,465)
原定三个月以上到期之定期存款增加		(372,312,000)	(382,433,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期所得款项		382,433,000	380,136,000
出售物业、机器及设备所得款项		1,100	774
投资活动产生之现金净额		\$ 13,779,713	\$ 1,145,755
现金及现金等价物净增加		\$ 6,946,829	\$ 10,293,471
年初之现金及现金等价物	8	15,223,871	4,930,400
年末之现金及现金等价物	8	\$ 22,170,700	\$ 15,223,871

财务报表附注

(所有数额均以港元为单位)

申诉专员

截至2022年3月31日止年度之财务报表

1 申诉专员的概况

申诉专员于2001年12月19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修订《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：

《香港财务报告准则》第16号之修订：2021年6月30日后的2019冠状病毒病疫情相关之租金宽减（2021年修订）

申诉专员之前应用《香港财务报告准则》第16号提供的实务权宜方法，以允许其作为承租人无须评估直接因2019冠状病毒病疫情产生并符合条件的租金宽减是否属于租赁修改。其中一项条件为租赁付款减少只影响原于某订明期限当日或之前到期的付款，2021年修订将期限由2021年6月30日延长至2022年6月30日。

申诉专员已选择提早采纳2021年修订，对所有于年度内给予申诉专员并符合条件的2019冠状病毒病疫情相关之租金宽减应用实务权宜方法。应用新方法后，没有使用权资产记录于财务报表内，对于2021年4月1日的权益期初结余没有构成影响。

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

2 主要会计政策（续）

（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。

（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
– 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

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

申诉专员

截至2022年3月31日止年度之财务报表

2 主要会计政策（续）

（c） 物业、机器及设备（续）

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。

（d） 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。

应收款项其后采用实际利率方法按摊销成本并包括以下述方式厘定的信贷亏损拨备列帐：

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。

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

2 主要会计政策（续）

（e）应付款项

应付款项按公允价值初始确认。初始确认后，应付款项按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大，则会按发票额列帐。

（f）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。

（g）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。

（h）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。

财务报表附注（续）
（所有数额均以港元为单位）

申诉专员
截至2022年3月31日止年度之财务报表

2 主要会计政策（续）

(i) 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础，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。

(j) 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。

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

2 主要会计政策（续）

(j) 关联人士（续）

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：（续）

- (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(j)(a)所述的人士所控制或共同控制。
- (vii) 附注2(j)(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 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(i)(i)载列的会计政策以直线法计算确认入帐。

于2022年3月31日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2022	2021
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	53,457,778	55,271,998
	\$ 55,271,998	\$ 57,086,218

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

申诉专员

截至2022年3月31日止年度之财务报表

4 营运开支

	2022	2021
雇员福利开支（附注5）	\$ 118,118,700	\$ 118,435,343
物业、机器及设备折旧（附注7）	3,477,211	2,967,243
差饷及管理费	3,811,819	3,278,682
短期租赁相关开支	100,800	100,800
核数师酬金	98,000	95,000
处置物业、机器及设备之损失	379	419
其他开支	5,365,469	4,343,442
	\$ 130,972,378	\$ 129,220,929

5 雇员福利开支

	2022	2021
薪金及津贴	\$ 101,186,857	\$ 101,191,667
约满酬金	10,684,893	10,638,607
退休保障费用 – 强积金计划	2,909,312	2,780,775
未放取之年假	132,211	846,726
其他雇员福利开支	3,205,427	2,977,568
	\$ 118,118,700	\$ 118,435,343

6 主要管理层薪酬

	2022	2021
短期雇员福利	\$ 18,577,111	\$ 18,472,303
聘用期结束后福利	4,103,914	2,751,059
	\$ 22,681,025	\$ 21,223,362

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

7 物业、机器及设备

	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2021年4月1日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 16,990,386	\$ 884,694	\$ 1,913,959	\$ 9,768,886	\$ 994,880	\$ 122,252,805
增添		-	-	128,850	68,644	112,059	800,542	-	1,110,095
处置		-	-	(200)	(64,802)	(51,021)	(828,895)	-	(944,918)
于2022年3月31日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 17,119,036	\$ 888,536	\$ 1,974,997	\$ 9,740,533	\$ 994,880	\$ 122,417,982
累计折旧：									
于2021年4月1日		\$ 26,611,344	\$ 8,002,438	\$ 15,316,653	\$ 768,953	\$ 1,591,344	\$ 6,363,343	\$ 745,446	\$ 59,399,521
年内支出		1,394,220	420,000	348,557	51,866	131,085	1,071,507	59,976	3,477,211
处置后拨回		-	-	(200)	(64,802)	(49,921)	(828,516)	-	(943,439)
于2022年3月31日		\$ 28,005,564	\$ 8,422,438	\$ 15,665,010	\$ 756,017	\$ 1,672,508	\$ 6,606,334	\$ 805,422	\$ 61,933,293
帐面净值：									
于2022年3月31日		\$ 46,894,436	\$ 8,377,562	\$ 1,454,026	\$ 132,518	\$ 302,489	\$ 3,134,199	\$ 189,459	\$ 60,484,689

	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2020年4月1日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 16,225,950	\$ 873,498	\$ 1,785,073	\$ 6,302,896	\$ 695,001	\$ 117,582,418
增添		-	-	764,436	39,849	173,080	3,607,221	299,879	4,884,465
处置		-	-	-	(28,653)	(44,194)	(141,231)	-	(214,078)
于2021年3月31日		\$ 74,900,000	\$ 16,800,000	\$ 16,990,386	\$ 884,694	\$ 1,913,959	\$ 9,768,886	\$ 994,880	\$ 122,252,805
累计折旧：									
于2020年4月1日		\$ 25,217,124	\$ 7,582,438	\$ 14,910,402	\$ 759,226	\$ 1,515,623	\$ 6,092,767	\$ 567,583	\$ 56,645,163
年内支出		1,394,220	420,000	407,952	38,379	119,626	409,203	177,863	2,967,243
处置后拨回		-	-	(1,701)	(28,652)	(43,905)	(138,627)	-	(212,885)
于2021年3月31日		\$ 26,611,344	\$ 8,002,438	\$ 15,316,653	\$ 768,953	\$ 1,591,344	\$ 6,363,343	\$ 745,446	\$ 59,399,521
帐面净值：									
于2021年3月31日		\$ 48,288,656	\$ 8,797,562	\$ 1,673,733	\$ 115,741	\$ 322,615	\$ 3,405,543	\$ 249,434	\$ 62,853,284

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

财务报表附注（续）
（所有数额均以港元为单位）

申诉专员
截至2022年3月31日止年度之财务报表

8 现金及现金等价物

	2022	2021
银行现金	\$ 22,165,700	\$ 15,218,871
库存现金	5,000	5,000
	\$ 22,170,700	\$ 15,223,871

9 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%（2021年：10%至25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

10 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。

11 承担

于2022年3月31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：

	2022	2021
于一年内缴付	\$ 8,400	\$ 8,400

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。

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

12 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。

13 金融风险管理及金融工具的公允价值

风险管理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。

财务报表附注（续）
（所有数额均以港元为单位）

申诉专员
截至2022年3月31日止年度之财务报表

13 金融风险管理及金融工具的公允价值（续）

(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：

2022					
	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	\$ 8,966,957	\$ 3,524,234	\$ 2,178,873	\$ 14,670,064	\$ 14,670,064
其他应付款项及 应计费用	5,928,326	—	—	5,928,326	5,928,326
	\$ 14,895,283	\$ 3,524,234	\$ 2,178,873	\$ 20,598,390	\$ 20,598,390

2021					
	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	\$ 9,239,526	\$ 5,779,880	\$ 890,152	\$ 15,909,558	\$ 15,909,558
其他应付款项及 应计费用	5,872,803	—	—	5,872,803	5,872,803
	\$ 15,112,329	\$ 5,779,880	\$ 890,152	\$ 21,782,361	\$ 21,782,361

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

13 金融风险管理及金融工具的公平价值（续）

（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（2021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2022年3月31日便会增加约222,000元（2021年：152,000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2021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） 公平价值衡量

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2022年及2021年3月31日的公平价值并无重大差异。

14 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6披露。

财务报表附注（续）
（所有数额均以港元为单位）

申诉专员

截至2022年3月31日止年度之财务报表

15 截至2022年3月31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及一项新准则（《香港财务报告准则》第17号：保险合同），但在截至2022年3月31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修订：

	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3号之修订：提述概念框架	2022年1月1日
《香港会计准则》第16号之修订：物业、机器及设备：未作拟定用途前所得款项	2022年1月1日
《香港财务报告准则》2018至2020年周期的年度改进	2022年1月1日
《香港会计准则》第1号之修订：负债分类为流动或非流动	2023年1月1日
《香港会计准则》第1号及《香港财务报告准则》实务公告第2号之修订：会计政策的披露	2023年1月1日
《香港会计准则》第8号之修订：会计估计的定义	2023年1月1日

申诉专员现正评估该等修订及新准则于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为采纳该等修订及新准则不大可能会对本财务报表构成重大影响。

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

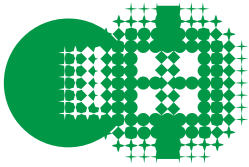
- ▶ 专业、公正及有效率地处理投诉
- ▶ 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- ▶ 清楚解释本署的决定
- ▶ 保障投诉人的私隐
- ▶ 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可以书面向本署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（包括事件经过、可供核实其身份及确定联络方法的所需资料等）
- ▶ 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