

回應

《申訴專員年報 2024/25》的

政府覆文

政府總部

二零二五年十月十五日

目錄

	頁數
引言	1
第一部分	
—回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項	2
第二部分	
—就全面調查個案所提出的建議的回應	
建築署、渠務署、民政事務總署及地政總署	3
屋宇署	8
屋宇署	14
屋宇署及食物環境衛生署	19
食物環境衛生署、民政事務總署、地政總署及海事處	27
政府總部 – 教育局	34
房屋署	40
郵政署	44
地政總署	47
康樂及文化事務署	50
康樂及文化事務署	53
康樂及文化事務署	57
選舉事務處	60
選舉事務處	65
社會福利署	70
社會福利署	76
運輸署	79

運輸署	82
運輸署	85
市區重建局	88
職業訓練局	95
水務署	98
水務署	102
第三部分	
一就主動調查個案所提出建議的回應	
衛生署、食物環境衛生署、醫院管理局及入境事務處	106
政府總部 – 發展局、屋宇署及勞工處	119
房屋署	150
房屋署、香港房屋委員會及香港房屋協會	158
房屋署及香港房屋協會	188
地政總署及規劃署	202
康樂及文化事務署	214
運輸署	220

回應《申訴專員年報 2025》 的政府覆文

引言

政務司司長在二零二五年七月二日立法會會議上提交《申訴專員年報 2024/25》（《年報》）。本政府覆文載列政府就《年報》所作的回應。本覆文共有三個部分。第一部分概括回應《年報》中「申訴專員導言」的部分所述事項；第二及第三部分則具體回應申訴專員在《年報》內就全面調查和主動調查個案所提出的建議。

第一部分

—回應《年報》的「申訴專員緒言」部分所述事項

政府察悉申訴專員在《年報》中總結了八宗主動調查及 40 宗全面調查個案。本政府覆文回應申訴專員有提出建議的八宗主動調查及 30 宗全面調查個案。申訴專員提出的 254 項建議，全數已獲有關的政府部門和公營機構接納，並已經落實或正在落實。

2. 政府會繼續全力支持公署的工作，與申訴專員合作，提供高效優質的公共服務。

第二部分 一就全面調查個案所提出的建議的回應

建築署、渠務署、民政事務總署及地政總署

個案編號 2023/2865A（渠務署）－ 政府各部門互相推卸責任，沒有協調以妥善解決集水坑淤塞問題；渠務署亦沒有給予申訴人具體回覆

個案編號 2023/2865C（建築署）－ 政府各部門互相推卸責任，沒有協調以妥善解決集水坑淤塞問題

個案編號 2023/2865D 及 2023/2865E（民政事務總署及地政總署）－ 政府各部門互相推卸責任，沒有協調以妥善解決集水坑淤塞問題

背景

申訴人稱，他於二零二三年九月七日向 1823 投訴一個位於某鄉村的集水坑（涉事集水坑）出現淤塞，導致渠水泛濫及雜物堆積，令環境變得惡劣。九月十一日，1823 回覆他有關事宜已轉交渠務署的相關組別跟進。申訴人其後再數次透過 1823 投訴，然而涉事集水坑的淤塞問題一直未獲解決。渠務署向申訴人表示會轉交建築署及地政總署處理有關事宜，但其後渠務署卻指示他聯絡民政事務總署（民政總署）轄下的當區民政事務處（民政處）及表示已轉交地政總署處理。民政處其後回覆申訴人指涉事鄉村的渠務事項並非該處的管轄範圍，並表示知悉相關渠務事項一直由渠務署提供協助及跟進。就上述情況，申訴人不滿渠務署沒有給予具體回覆，及政府各部門互相推卸責任，沒有協調以妥善解決涉事集水坑的淤塞問題。

申訴專員的觀察

對渠務署的投訴

2. 就申訴人不滿渠務署沒有就其投訴給予具體回覆，申訴專員公署（公署）從個案資料注意到該署於每次完成一次性渠道清理工作後均有透過 1823 告知申訴人，該署於進行實地視察後亦有透過 1823 通知申訴人有關視察結果及進一步跟進行動。就此，公署認為該署已適切跟進申訴人的個案及適時回覆申訴人。

3. 基於以上觀察，申訴專員認為，申訴人對渠務署的申訴不成立。

對建築署、民政總署及地政總署的投訴

4. 就申訴人指各有關政府部門互相推卸責任，沒有協調以妥善解決涉事集水坑的淤塞問題，公署審研調查所得的資料後認為，相關部門在收到投訴後均有跟進申訴人的個案，包括多次派員視察及進行清理工作、轉介個案至電訊公司及其他有關部門跟進，以及向申訴人交代個案進展。公署留意到，申訴人向 1823 投訴的渠道淤塞事宜，除涉事集水坑外亦涉及電訊公司的電纜管道坑及其他公共排水或污水系統，其中還牽涉環境衛生及非法佔用政府土地等事宜。公署認為，各相關部門因應每次的投訴及各自的職能作出跟進，並就個案當中屬其他部門可以跟進的範疇作出轉介，以及按需要採取聯合行動，公署認為並無失當。

5. 基於以上觀察，申訴專員認為，申訴人對建築署、民政總署及地政總署的申訴不成立。

涉事鄉村的公共設施管理及維修責任

6. 二零二四年四月六日及七日，申訴人向公署提供補充資料，反映事涉集水坑於下雨後再次出現淤塞的情況。公署向渠務署及民政

處作進一步了解後，得悉民政處於二零二四年三月亦接獲事涉鄉村村代表反映有關渠道淤塞的情況。該處轉介個案至渠務署跟進後，渠務署已於三月二十六日進行一次性清理工作。就重複發生的淤塞問題，公署有以下的觀察。

7. 各相關部門確實已按其職能作出跟進，甚至基於實況和資源狀況作一次性的渠道清理。然而，申訴人提交的補充資料顯示涉事集水坑至今仍然出現淤塞情況，可見重複一次性的清理工作似乎治標不治本。如沒有特定部門負責定期管理及保養涉事集水坑，各部門只被動地於接獲有關投訴時重複作一次性清理、轉介及聯合行動，並非長久之法。

8. 公署於調查過程中留意到，就涉事鄉村的公共設施管理及維修責任誰屬，至今仍待確定。公署理解該村有關位置有較為複雜的發展背景。發展局為遷置鄉村及鄉村擴展區的維修責任編定技術通告並列明各部門的分工安排。從建築署的回應亦可見，該署於二零一八年以前一直有按發展局《技術通告》處理與該村公共設施相關的投訴。然而，自政府決定不再推行有關鄉村擴展區項目，並「解凍」原鄉村擴展區內土地的發展權（即恢復按適用程序，接納並處理位原鄉村擴展區內私人土地及政府土地的小型屋宇申請）以後，各相關部門就《技術通告》是否仍適用於涉事鄉村持不同意見。公署審視調查所得的資料後認為，各部門曾嘗試處理分歧，其中地政總署應要求向有關部門交代原鄉村擴展區項目的背景，而建築署則向各部門解釋不能為非鄉村擴展區的緊急車輛通道及其排水系統提供維修服務的立場，並請各相關部門盡快釐清該村公共設施的管理及維修責任，但各相關部門一直未能就此達成共識。事後看來，各相關部門實應及早釐清涉事鄉村有關公共設施的管理及維修責任。

9. 公署期望各相關部門能透過跨部門會議確切釐清分工，從根源處理好有關公共設施的管理、保養及維修問題，避免部門只被動地每次收到投訴後才作一次性清理。另外，雖然《技術通告》編定的分工或已不再適用，但若上述會議仍未能理順責任問題，公署認為《技術通告》內就處理各部門分工的分歧所訂明的機制，即由部門首長以

至常任秘書長作最終決定，可能值得各相關部門認真考慮。

10. 此外，連同涉事鄉村在內，仍被凍結或被取消的鄉村擴展區計劃共有十個，因此其他鄉村擴展區亦有可能出現與本案類似的情況。公署藉有關報告促請各相關部門從此案汲取經驗及全面檢視該些鄉村擴展區計劃的相關公共設施（如有的話），釐清管理及維修問題，並按需要考慮制定處理機制。

11. 基於以上的調查結果，公署對建築署、渠務署、民政總署及地政總署有以下建議 —

- (a) 透過民政處協調的跨部門會議，盡快釐清涉事集水坑的管理及維修責任，並按需要考慮制定合適的處理機制；
- (b) 如跨部門會議未能解決問題，考慮參照《技術通告》的機制，按機制下的部門將問題上呈至其所屬部門首長以至常任秘書長作最終決定；以及
- (c) 以這宗個案為鑑，全面檢視其他被凍結或被取消的鄉村擴展區計劃中有否公共設施管理責任不清的情況，及早釐清部門的各自責任。

政府的回應

12. 建築署、渠務署、民政總署及地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

13. 民政總署轄下的當區民政處於二零二四年五月三十一日及六月二十四日召開了兩次跨部門會議，以協調有關部門釐清涉事設施的管理及維修責任，但未能取得共識。

建議(b)

14. 由於相關部門就這宗個案未能取得共識，有關個案已上呈政務司副司長尋求指示。經考慮個案的背景及細節後，最終決定由民政處負責處理涉事集水坑的公眾投訴或意見，並統籌渠務署作為工程代理，進行所需的管理和維修工作。

建議(c)

15. 經檢視其他九個被凍結或被取消的相關鄉村擴展區計劃，未有發現到與涉事公共設施類似管理責任不清的情況。

屋宇署

個案編號 2023/2545 – (1) 延誤回覆申訴人的查詢；以及 (2) 沒有適切跟進申訴人有關某認可人士懷疑有專業失當行為的投訴

背景

16. 投訴人稱，於二零一二年委聘了根據《建築物條例》（《條例》）註冊認可人士的某註冊建築師（認可人士 A），就某大廈（涉事大廈）參與市區重建局（市建局）的「樓宇更新大行動」而展開的大維修工程提供專業意見及監督工程。投訴人於二零一四年又聘用某工程承建商（承建商 B）進行有關工程，工程項目包括拆除僭建物、修葺公用地方的混凝土構件及外牆批盪，以及因應屋宇署發出的兩張消防安全指示進行消防改善工程。

17. 投訴人其後發現認可人士 A 在監督上述工程項目時出現多項專業失誤，令部分工程項目未有如期或妥善完成。投訴人多次向屋宇署提出投訴及查詢，但未獲屋宇署適切回覆及跟進。總括而言，投訴人對屋宇署有以下指稱 —

- (a) 於二零一九年九月十七日，投訴人致函屋宇署，指出認可人士 A 監督上述工程時出現專業失誤，但遲遲未獲屋宇署具體回覆。二零二零年一月至二零二二年七月期間，投訴人數度致函屋宇署跟進。屋宇署最終於二零二二年八月三十日書面回覆投訴人（投訴點(a)）；以及
- (b) 投訴人表示，屋宇署曾在回覆中表示有關的工程屬第 II 及第 III 級別小型工程，無需委任認可人士監督；並指投訴人提及註冊人士 A 的不當行為，即消防工程嚴重延誤、無理批准承建商 B 延長工程期、錯誤批出保險費及誤算工程估價，屬私人合約事宜，不屬《條例》的規管範圍（投訴點(b)）。

18. 投訴人不滿屋宇署的上述回覆，並認為認可人士 A 的不當行

為涉及專業失誤，而非只屬合約事宜。投訴人並指出，有關工程需由認可人士監督屬市建局的要求；而且不論工程是否必須由認可人士監督，屋宇署亦有責任規管獲其註冊的認可人士的表現及跟進其專業失誤行為。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

19. 雖然屋宇署解釋，因受二零一九冠狀病毒病疫情影響而未有適時回覆投訴人，但申訴專員公署（公署）認為事件顯示屋宇署曾有連番延誤及疏漏。首先，投訴人在二零一九年九月致函屋宇署提出查詢，當時二零一九冠狀病毒病疫情在本港尚未爆發，屋宇署卻只作出書面簡覆，但一直未有具體書面回覆。

20. 其後，投訴人於二零二零年一月、二零二一年四月、二零二一年五月及二零二二年七月四度致函屋宇署跟進，但屋宇署只作出書面簡覆。雖然屋宇署表示其職員曾於二零二零年初致電投訴人解釋相關事宜，但由於缺乏相關佐證支持，公署無法核實有關對話情況。另一方面，相關文件記錄卻顯示屋宇署接連未有跟進投訴人的上述催辦信，以致多次錯過彌補久未回覆的時機。屋宇署最終在二零二二年八月三十日，即投訴人提出查詢後三年後始給予具體書面回覆，延誤情況嚴重。

21. 經考慮上述情況，公署雖知悉屋宇署延誤回覆的部分原因與受疫情影響有關，但無論如何，在三年後始書面回覆投訴人的查詢，需時之久實令人難以接受。因此，投訴點(a)成立。

投訴點(b)

22. 屋宇署對認可人士表現的規管主要包括：認可人士須全面履行《條例》訂明的法定責任；以及須遵守屋宇署對註冊建築人士的要求和操守，即不應犯上如屋宇署在《認可人士、註冊結構工程師及註

冊岩土工程師作業備考》ADV-37（《作業備考》）中列出的疏忽及不當行為。

23. 就投訴人提出有關認可人士 A 的不當行為，屋宇署已闡述不對其採取進一步行動或作出處分的理由。首先，本案涉及的工程屬審批制度下的第 II 及 III 級小型工程或豁免工程，根據《條例》無須由認可人士監督。換句話說，認可人士 A 就以上工程的監督工作不涉及《條例》所訂明的法定責任。其次，投訴人提出有關認可人士 A 的部分行為（包括未如期完工、費用及施工範圍與合約所訂不同等），其性質屬合約事宜而不受《條例》監管。再者，屋宇署曾檢視投訴人指出欠妥的工程，但沒有發現有違反《條例》的情況。

24. 經仔細審視及考慮相關資料，包括投訴人指稱認可人士 A 的不當行為，以及屋宇署的角色及職能後，公署接納屋宇署的解釋。由於沒有資料顯示認可人士 A 違反《條例》中訂明對認可人士的法定責任，或出現《作業備考》中列明的專業疏忽或行為不當，故此屋宇署並無理據對其作出處分或採取進一步行動。

25. 雖然如此，投訴人仍可考慮自行徵詢法律意見，以了解是否可循民事途徑追究合約當中涉及的事宜，或就其認為認可人士 A 作為註冊建築師的不當行為，聯絡建築師註冊管理局。公署知悉，投訴人已就有關事宜向建築師註冊管理局提出投訴。

26. 另外，投訴人質疑屋宇署若認為有關事宜並非其處理範疇，便應及早告知或將個案轉介相關部門或機構跟進。屋宇署回應指其小冊子及其他資料已有說明，以及屋宇署曾於二零二零年初經電話及於二零二二年八月三十日的覆函中，告知投訴人其投訴事項屬私人合約事宜，不屬《條例》的規管範圍及投訴人或可向專業人士尋求法律意見，以考慮採取適當行動。公署認為，雖然屋宇署的上述做法未稱得上是失當，但從良好公共行政的角度來看，屋宇署若能及早在給投訴人的書面回覆中，明確提醒其可考慮就有關事宜聯絡建築師註冊管理局跟進，當更為理想。在總結以上各點後，公署認為，投訴點(b)不成立。

其他觀察

27. 公署留意到，屋宇署就涉事大廈發出的一張清拆令及兩張消防安全指示長期未獲遵辦。公署知悉屋宇署會因應個別情況和業主遇到的實際困難，酌情對完成有關工程的時間給予寬限。然而，資料顯示屋宇署在跟進上述命令及指示時欠缺積極，更有延誤之嫌。

28. 首先，關於二零一零年七月發出的清拆令，屋宇署於二零一五年五月從承建商 B 提交的小型工程完工證明文件得知部分清拆工程未完成。屋宇署表示在二零一五年八月發出警告信後，接獲法團同月二十九日的信函，因此曾暫緩執法行動。然而，公署留意到，該清拆鐵閘工程一直未在合理時間內完成，屋宇署卻遲遲沒有恢復採取執法行動。直至二零一九年五月，屋宇署始再向投訴人發出警告信。

29. 關於兩張消防安全指示，認可人士 A 於二零一六年四月及二零一七年八月通知屋宇署已完成有關消防改善工程及修正工程，屋宇署卻分別在一年後及半年後，才派員到場視察確認。其後，認可人士 A 於二零一八年四月再通知屋宇署已完成修正欠妥事項，但屋宇署及至四年多後，即二零二二年十月才派員到場視察。屋宇署解釋，因原先的職員調職而未有適時安排視察，以及其後的二零一九冠狀病毒病疫情而影響個案進度。對此解釋，公署認為難以完全接受：屋宇署因職員調動而耽誤個案，而耽誤並非短暫，狀況確不理想。如上文所述，二零一九冠狀病毒病疫情於二零二零年初前尚未在本港爆發，但屋宇署在二零一八年四月至疫情爆發前這段期間，並未採取實質的跟進行動，把延誤歸究受疫情影響，令人難以信服。

30. 最終，以上清拆令於發出後接近十載始獲遵從，而兩張消防安全指示要求的工程則至今尚未完成。從行政角度而言，情況顯然並不理想，亦對建築及消防安全方面構成隱患。公署認為屋宇署有不足之處，有必要正視及改善。

31. 整體而言，屋宇署在本案中已根據《條例》及其職權履行對有關認可人士的監管；但屋宇署在跟進清拆令和消防安全指示的過程

中，以及回覆投訴人時卻出現連番延誤。整體而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

32. 申訴專員建議屋宇署 —

- (a) 繼續密切跟進尚未完成的兩張消防安全指示的遵辦情況；
- (b) 加強職員培訓，以及提醒相關職員必須適時跟進個案及回覆市民的查詢；
- (c) 考慮檢討現行的個案管理機制或程序，以加強監察個案進展，例如由上級職員定期檢視及督導下屬員工跟進久未完成的個案；以及
- (d) 積極考慮從機制及程序着手進行改革，防止以上問題再次發生。

政府的回應

33. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

34. 屋宇署聯同消防處一直積極提供技術支援，協助法團及顧問公司盡快完成兩張尚未遵辦的消防安全指示所要求的工程。有鑒於法團已參加「消防安全改善工程資助計劃」，並獲市區重建局（市建局）發出原則上批准通知，故屋宇署及消防處要求的消防安全改善工程將透過該資助一併處理。顧問於二零二四年八月至十月期間曾向消防處提交消防裝置或設備圖則及查詢採用折衷式喉轆系統的可行性。消防處分別於二零二四年十一月及十二月批准有關圖則及確定可採用折衷式系統。另外，顧問於九月就上述消防裝置對應的建築工程向本署提交圖則，該圖則於十月已獲批准。據了解，顧問現正擬定聘請承建商的招標文件，以提交市建局聘用的獨立顧問作審核，預計於二零

二六年第一季完成委聘註冊承建商並展開相關工程。

建議(b)

35. 屋宇署已為相關人員定期提供適切的培訓，包括由公務員事務局、專業機構及屋宇署內部舉辦的經驗分享會、講座及工作坊等。

36. 屋宇署會定期提醒相關人員學習／重溫屋宇署內聯網的「網上自選課程」內相關的講座和實務技巧影片。此外，屋宇署已於二零二五年二月二十八日舉辦經驗分享會，由有經驗人員講解樓宇部手冊及個案的實務技巧，加強屋宇署人員的培訓。相關的影片亦已上載於屋宇署內聯網的「網上自選課程」，以供屋宇署人員學習及重溫。

37. 屋宇署會繼續舉辦相關的經驗分享會及講座。

建議(c)及(d)

38. 屋宇署已檢討現行的個案管理機制及程序，並作出以下措施以加強監察個案進展 —

- (a) 屋宇署會定時每半年一次電郵提醒同事應及時安排完工視察及更新電腦資訊系統記錄，並跟從防火規格組的相關指引；
- (b) 屋宇署就處理回覆同類型查詢的程序已完成檢討，並已修訂相關的樓宇部手冊，以提醒同事注意適當途徑認收、簡要回覆及回覆查詢的有關指引；以及
- (c) 屋宇署已於二零二五年三月二十五日優化部門的「樓宇狀況資訊系統」，把同類型的個案加入待辦事項清單及定期發電郵予相關人員及其上級人員，提醒相關人員定期檢視個案，以防止同類事件再次發生。

屋宇署

個案編號 2024/1283 – 沒有適時採取執法或補救行動，以處理樓宇的違例建築工程

背景

39. 投訴人為某大廈（涉事大廈）地下（涉事處所）的業主。涉事大廈 2 樓有違例建築工程（涉事僭建物）（僭建物 A 及僭建物 B），根據投訴人委聘的獨立測量師所進行的調查，涉事僭建物極有可能是涉事處所自二零二二年八月左右開始滲水的源頭。儘管屋宇署於二零零二年十二月至二零一三年十一月期間向有關業主發出多份建築命令及通知書，但涉事僭建物仍然維持原狀。投訴人認為涉事僭建物造成滋擾及損害，並影響涉事大廈的結構完整性及安全；投訴人的法律代表要求屋宇署跟進，但屋宇署只回覆指涉事僭建物並無構成迫切危險，並會在發出警告信後向有關業主採取檢控行動。基於上述背景，投訴人投訴屋宇署沒有適時採取執法行動及／或補救措施以解決問題。

40. 屋宇署於二零零二年十二月在大規模行動中，向涉事僭建物的有關業主根據《建築物條例》（《條例》）第 24(1)條發出清拆令。在改建工程完成後，屋宇署於二零零六年九月撤銷該等命令。其後，屋宇署於二零零七年十一月按當時的既定程序，就經改建的涉事僭建物根據《條例》第 24C 條發出警告通知。隨着經修訂的僭建物執法政策於二零一一年公布，涉事大廈於二零一二年再次納入大規模行動，而屋宇署亦於二零一三年十一月一日向有關業主發出清拆令，要求清拆涉事僭建物。

41. 為跟進二零一三年發出而未獲遵辦的清拆令，屋宇署於二零一五年九月對僭建物 B 的業主提出檢控。屋宇署於二零一八年五月委派其駐署社工支援服務隊提供社工協助，並鼓勵業主遵辦清拆令。該業主於二零一八年十二月被法庭定罪並判處罰款。由於業主持續不遵辦命令，屋宇署於二零二二年五月提出第二次檢控。儘管如此，該業

主並沒有出席原定於二零二三年八月及二零二四年七月召開的答辯聆訊。

42. 至於僭建物 A，屋宇署於二零一五年九月獲悉有關業主已委任認可人士跟進二零一三年發出的清拆令。然而，涉事僭建物其後未有拆除。屋宇署於二零一九年六月發出警告信後，有關業主表示清拆工程受現場環境限制而受阻。業主代表、認可人士、業主的承建商及屋宇署人員於二零一九年七月進行聯合視察，商討遵辦清拆令所須進行的工程。屋宇署分別於二零二二年十月、二零二二年十一月及二零二四年一月進行進一步視察，以確定清拆工程的進度。由於在上述視察中沒有發現明顯妨礙清拆工程的情況，而有關業主未有遵辦命令，因此屋宇署於二零二四年一月至七月期間再向該業主發出警告信及提出檢控。

申訴專員的觀察

43. 就僭建物 A 而言，屋宇署於二零一五年九月接獲有關業主通知已委任認可人士，但在隨後三年多仍沒有採取進一步行動，直至二零一八年十二月才進行視察檢視遵辦情況。在二零一九年六月前，屋宇署僅發出一封警告信，並容許有關清拆令不獲遵辦。此外，屋宇署自二零一九年七月與認可人士和業主的承建商進行聯合視察後，便一直未有再跟進，直至二零二二年十月才進行另一次視察。儘管屋宇署在二零二二年的視察中發現涉事僭建物在清拆令發出近九年後仍未清拆，但直至投訴人於二零二四年一月提出此事為止，署方也沒有採取進一步行動。直至調查期間，屋宇署才加強跟進行動，向有關業主提出檢控並安排進行代辦工程。

44. 至於僭建物 B，雖然屋宇署早於二零一五年已提出檢控，而有關業主因此於二零一八年十二月被判處罰款，惟涉事僭建物隨後仍然維持原狀。然而，屋宇署一直未有採取進一步行動，直至二零二二年五月才向有關業主提出第二次檢控。此外，儘管檢控行動成效不彰，未能促使有關業主清拆僭建物，但屋宇署直至調查期間才決定進行代辦工程。

45. 雖然屋宇署解釋二零一九年年底至二零二二年年初的新冠病毒病疫情影響其工作，但申訴專員公署仍認為屋宇署的延誤並不理想。事實上，根據現行執法政策，相關僭建物須予以取締及即時執法，因此屋宇署必須採取嚴厲及迅速的執法行動，以確保發出的清拆令獲遵辦。這對於加強阻嚇作用，以及維持公眾對屋宇署決心解決僭建物問題的信心，至為重要。

46. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴成立，建議屋宇署 —

- (a) 提醒員工密切監察清拆令的遵辦情況，並在適當時採取跟進行動；
- (b) 考慮對長期未獲遵辦的清拆令採取更嚴厲的執法行動；
- (c) 密切監察在涉事大廈進行的代辦工程，加快清拆涉事僭建物；
- (d) 將此個案作為屋宇署內部經驗分享或培訓的參考案例；
- (e) 如涉事樓宇有其他未獲遵辦的清拆令，應採取適當的跟進和執法行動；以及
- (f) 進行高層次的檢討並研究各項措施，以加強對不遵辦清拆令的阻嚇力度。

政府的回應

47. 屋宇署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)及(d)

48. 屋宇署在二零二五年二月十二日向樓宇部及強制驗樓部所有總專業主任發出電郵，分享此案經驗，並提醒他們在進度監察委員會組別會議上密切監察長時間未獲遵辦的命令。此外，屋宇署亦要求各

總專業主任提醒其組員密切監察清拆令的遵辦情況，如業主經檢控後仍持續未有遵辦清拆令，便應採取更嚴厲的執法行動，例如進行代辦工程。屋宇署會繼續在由總專業主任主持的進度監察委員會定期組別會議、由助理署長主持的進度監察委員會分部會議，以及由屋宇署署長主持的進度監察委員會會議上，密切監察清拆令的遵辦情況。

建議(b)

49. 有見未獲遵辦的清拆令為數甚多，為處理有關命令，屋宇署已訂立以下措施 —

- (a) 屋宇署已就未獲遵辦的命令，在檢控、命令的遵辦及進行代辦工程方面訂立每年目標。屋宇署自二零二三年起就進行代辦工程落實新的績效指標，以加強對長時間未獲遵辦命令的執法行動；
- (b) 屋宇署已制訂計劃處理長時間未獲遵辦的命令，而進度監察委員會及首長級高層人員會定期監察其進度；
- (c) 屋宇署已成立專責事務小組及專責清理積壓個案隊伍，處理長時間未獲遵辦命令的積壓個案；以及
- (d) 另見對建議(f)的回應。

建議(c)

50. 有關業主已於二零二五年一月完成僭建物 A 及僭建物 B 的清拆工程。

建議(e)

51. 涉事大廈 15 樓有一張仍未獲遵辦的清拆令，涉及三項僭建物，其中兩項已由業主移除。由於該清拆令尚未完全遵辦，屋宇署已進行檢控行動，並於二零二五年五月發出傳票，有關答辯聆訊定於二

零二五年十二月進行。屋宇署將繼續密切監察該清拆令的遵辦情況。

建議(f)

52. 屋宇署已就《條例》進行檢討，相關法例修訂建議其中包括提高不遵辦清拆令的罰則。此外，為加強對不遵辦清拆令的阻嚇作用，屋宇署建議對小型僭建物引入定額罰款，並提高嚴重僭建物罰則。發展局及屋宇署已就修訂《條例》的建議完成為期兩個月的公眾諮詢。政府正制定立法建議，目標是在二零二六年上半年向立法會提交修訂條例草案。

屋宇署及食物環境衛生署

個案編號 2024/0026A 及 2024/0026B – 未有妥善及拖延處理申訴人的滲水個案

背景

53. 投訴人於二零二三年三月向滲水投訴調查聯合辦事處（滲水辦）投訴，指樓上單位滲水至其單位。同年四月，滲水辦函覆投訴人表示個案會交由該辦所聘用的顧問公司協助跟進。投訴人因滲水問題嚴重，於九月暫時搬離其單位。十一月，投訴人致電滲水辦職員甲女士查詢個案進度。她覆稱該辦將於十一月中旬告知投訴人調查結果，但直至投訴人向申訴專員公署（公署）投訴時，滲水辦仍未告知投訴人調查結果。投訴人認為滲水辦辦事不力，拖延處理，故向公署投訴。

申訴專員的觀察

54. 滲水辦已解釋跟進投訴人二零二三年三月的滲水投訴的經過。從滲水辦提供的事件經過可見，由顧問公司於二零二三年五月展開調查至二零二三年十二月向滲水辦提交報告，耗時約七個月。當中，顧問公司用了約三個星期時間（即二零二三年六月中至七月初）方能與樓上住戶成功相約視察時間，其後因應樓上單位於原定視察當天（即二零二三年八月十日）進行工程，需再延後至九月底（即再一個多月後）才能進行調查及測試。以上安排涉及樓上單位住戶的配合及化驗需時，不是滲水辦所能完全控制。不過，顧問公司耗時約七個月才向滲水辦提交報告，仍難以符合公眾期望。滲水辦在檢視個案後亦認為進度未如理想，並向投訴人致歉。公署認為，滲水辦應加強監督顧問公司的處理進度。

55. 另外，滲水辦所委聘的顧問公司曾出現多次失誤，包括錯誤地收取投訴人自行收集和提交的樣本、未有於二零二三年十一月三十日的報告中記錄投訴人曾提出的延伸滲水位置，以及錯誤指投訴人未

能安排覆檢。就此，公署有以下的觀察。

56. 就錯誤收取投訴人提交自行收集的樣本一事，公署認為事件反映了顧問公司的職員對調查滲水程序，以至其角色，均欠全面和正確認知。顧問公司代表屋宇署所進行的調查，包括取樣，事關食物環境衛生署（食環署）根據《公眾衛生及市政條例》的執法及檢控，對有效處理滲水個案十分重要。此外，若因為錯誤取樣程序而令調查結果失去舉證效能，更有機會白白虛耗整段調查時間。公署認為，滲水辦應採取措施確保顧問公司包括其職員對調查滲水程序、其角色及職權範圍有充分理解，並嚴格遵守有關規定。另外，公署注意到滲水辦是於二零二四年四月，投訴人就其回覆提供意見時，才知悉有關取樣程序出錯。就此，公署期望滲水辦考慮可如何加強監察顧問公司的跟進是否合規，以及早發現並糾正問題。

57. 就顧問公司未有於二零二三年十一月三十日的報告中記錄投訴人曾提出的延伸滲水位置，雖然公署憑現有資料不能評論原因，但從行政角度而言，公署認為報告遺漏此項重要資訊，有機會影響事涉滲水個案的跟進處理，情況絕不理想。此外，就顧問公司錯誤地指投訴人未能安排覆檢，滲水辦已致歉。公署認為，滲水辦應考慮加強對顧問公司的監督，着其加強員工培訓，以確保職員能準確記錄重要資料，從而按所得資料作適切跟進。

58. 至於投訴人就報告中文書錯誤提出的質疑，公署檢視相關記錄後，認為與有關記錄相符，投訴人的質疑並無事實基礎。

59. 同時，公署留意到滲水辦未能於九十個工作天完成調查，代表個案具有相當複雜性，卻未有書面通知投訴人個案的進展，情況不理想。公署促請滲水辦應確保職員適時告知投訴人個案進展，以免投訴人誤會其個案被束之高閣。

60. 至於投訴人指稱甲女士曾向投訴人表示於二零二三年十一月中會有調查結果，在缺乏獨立佐證的情況下，公署無從知悉對話中的具體情況。無論如何，公署一向鼓勵部門與市民之間保持良好的溝

通。滲水辦可繼續透過內部培訓，進一步提升前線人員的溝通技巧。

61. 至於投訴人質疑滲水辦使用的調查方法，則涉及該辦的專業判斷，而非行政事宜，公署不會介入。以行政角度而言，該辦的解釋合理。

62. 滲水辦經檢視個案後，已另行向事涉顧問公司跟進其不足之處。公署促請滲水辦從此案汲取經驗，加強監督顧問公司，以提升顧問公司的表現及進度、並就其表現如實反映在其表現評核報告中，供日後招標或續約時參考，以及因應此案的經驗，為滲水辦職員安排經驗分享及培訓。公署亦促請滲水辦密切跟進其重啟的滲水調查，確保接續的跟進妥善，並盡快向投訴人交代調查結果。

63. 綜合上文所述，公署認為，滲水辦（屋宇署）確有不足之處，故投訴成立。

64. 公署建議滲水辦（屋宇署） —

- (a) 加強監督顧問公司處理滲水調查的進度；
- (b) 採取措施確保顧問公司（包括其職員）對滲水調查程序、其角色及職權範圍有充分理解及嚴格遵守有關規定；
- (c) 考慮如何加強監督顧問公司的跟進是否合規，以及早發現並糾正問題；
- (d) 要求顧問公司加強員工培訓，以準確記錄重要資料，從而按所得資料作適切跟進；

- (e) 確保職員適時告知投訴人個案的進展¹；
- (f) 滲水辦可繼續透過內部培訓，進一步提升前線人員的溝通技巧¹；
- (g) 就顧問公司的表現，如實反映在其表現監管及評核報告中，供日後招標或續約時參考；
- (h) 因應此案的經驗，為滲水辦職員安排經驗分享及培訓¹；
- (i) 就已重啟的滲水調查，滲水辦須保持與投訴人的密切聯繫，確保接續的跟進妥善，並盡快向投訴人交代調查結果¹；及
- (j) 滲水辦密切跟進及確保以上建議可以盡快落實¹。

政府的回應

65. 滲水辦接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)、(c)、(g)

66. 為進一步加強監督及提升顧問公司處理滲水的調查跟進進度及表現，滲水辦已於二零二三年下旬就顧問公司季度表現評核報告的評分制定更嚴格的評分基準（例如顧問公司未能按照合約指定時間內進行調查、測試或提交個案報告達至某一百分比，滲水辦會按嚴重程度即時發出警示、預警信或警告信），並提升了「管理系統」記錄顧問公司工作進度的數據，以更有效及適時對表現欠佳的顧問公司作出加強抽查，適時發出警示、預警信、警告信，與顧問公司的管理層進行面見，以及給予負評表現報告，要求糾正及改善表現。若顧問在同一合約下連續接獲多於一份表現欠佳報告，會根據個案的嚴重程度，

¹ 涉及食物環境衛生署，及需要和屋宇署共同跟進的建議。

顧問會在三個月至一年內被暫時禁止競投新工作合約。

67. 滲水辦亦於二零二五年二月二十八日去信提醒所有顧問公司必須遵守合約要求進行滲水調查，並於三月實施了新措施以進一步對顧問公司加強監察及提升顧問公司的表現，包括若發現顧問公司提交的報告內容失實或欠佳，如資料有明顯錯誤引致無法確立滲水源頭、報告遺漏重要資料、測試程序或採樣方法未有遵照滲水辦合約要求進行，滲水辦會向顧問公司發出預警信或警告信，以確保顧問公司所提交的滲水調查報告準確無誤，若顧問公司有屢犯的情況，滲水辦會給予負評表現報告及按照機制考慮禁止競投新工作合約。

68. 就此個案，滲水辦因應顧問公司的欠佳表現分別於二零二四年五月二十日及八月一日發出兩封警告信，並於八月八日與顧問公司管理層會面，要求其改善表現及必須按照合約要求進行滲水調查。顧問公司已承諾並作出改善，以避免同類事件再次發生。滲水辦得悉事涉顧問公司已進行內部調查，而該名個人操守欠妥的職員於八月下旬已被解除職務。另外，滲水辦亦提高對事涉顧問公司的實地抽查次數，緊密監察其改善措施，並將表現反映在顧問公司表現的評核報告內。

建議(b)及(d)

69. 滲水辦於二零二四年八月要求事涉顧問公司加強其員工培訓，以確保職員能準確記錄重要資料及必須按照合約要求進行滲水調查。顧問公司已於同月表示該個案屬個別事件，亦承諾並已為員工舉辦培訓及加緊督促所有職員，嚴格按照合約要求進行滲水調查工作，包括準確記錄重要資料，按所得資料作適切跟進。

70. 滲水辦在招標文件中已清晰列明顧問公司進行滲水調查的應有調查程序、顧問公司在滲水調查中的各級職員（包括專業人士及技術員）的角色及職權範圍。滲水辦在招標時會安排簡介會講解相關要求。

71. 滲水辦在批出顧問合約時，會安排與顧問公司的管理層及前線員工包括專業人士及技術員進行啟動合約會議。會議其中一個議題是提醒顧問公司對滲水調查的要求包括調查及取樣的程序、其職員於滲水調查中應有角色及職權範圍等，以確保顧問公司的管理層和前線職員均清晰其所需提供的服務要求及充分理解對滲水調查程序、其角色及職權範圍及嚴格遵守有關規定。

72. 於合約進行期間，因應申訴專員於二零二零年的主動調查，滲水辦人員亦會透過每兩周與顧問公司舉行的工作會議，直接與其職員跟進處理個別個案的工作進度，並視乎個案情況督導及參與解決該些個案所遇到的困難和問題，以達致加快處理個案。

73. 滲水辦於二零二五年二月書面提醒所有顧問公司必須遵守合約要求進行滲水調查，並會優化二零二六年後新顧問合約的條款以加強職員培訓包括職員需準確記錄重要資料，並定期提交其職員的培訓紀錄。

建議(e)、(f)、(h)及(i)

74. 滲水辦就簡單容易處理的個案並且得到有關業主／住戶的合作，調查及測試工作一般可於九十個工作天內完成，以及將結果通知舉報人。若未能於九十個工作天內完成調查，滲水辦會以書面告知舉報人調查進展。

75. 滲水辦已檢討上述安排，並於二零二四年十月落實優化措施，包括增設提示系統以提醒負責個案人員第九十個工作天的到期日，以便適時書面通知舉報人的調查進度。滲水辦亦已通過電郵提醒其人員如個案未能於九十個工作天內完成，必須向舉報人作初步回覆，以告知個案的進展。

76. 滲水辦已為相關人員定期提供適切的培訓，包括由公務員學院、專業機構及滲水辦內部舉辦的講座及經驗分享會，亦會提供專為滲水辦處前線人員而設的工作坊，以提升前線人員的溝通技巧。

77. 滲水辦已提醒職員，不論是屬於新收到的調查或已重啟的調查，必須妥善跟進，並適時告知投訴人個案的進展及交代調查結果。其中，滲水辦於二零二四年十月落實優化措施，包括增設提示系統以提醒負責個案人員第九十個工作天的到期日，以便書面通知舉報人調查結果或進度。

78. 滲水辦在現有的內部培訓課程中，亦涵蓋相關內容，提醒滲水辦人員在處理投訴時應有的態度，以便能更掌握投訴人的需要。

79. 滲水辦會繼續每年安排多場培訓工作坊，包括個案經驗分享，以進一步提高有關人員的溝通技巧。其中，滲水辦於二零二五年三月已就此個案安排了經驗分享會給四個分區聯合辦公室的滲水辦人員，以汲取個案經驗，提升服務質素。

80. 舉報人於二零二四年五月二十七日向滲水辦提供進一步資料，滲水辦已重新展開滲水調查，並於二零二四年六月三日到舉報人的單位進行調查，發現滲水問題持續。當時因樓上單位正進行維修工程，舉報人同意待有關工程完成後再繼續調查工作。滲水辦人員於二零二四年九月二十六日和十月四日到樓上單位的四個分間房間進行排水管的色水測試。滲水辦已於二零二四年十月四日以書面通知舉報人其個案的最新調查進展。

81. 由於未能確定滲水源頭與排水管有關而滲水情況持續，滲水辦於二零二四年十月十五日及十月十七日以書面告知舉報人已委派合約顧問公司進行第三階段專業調查。顧問公司職員於二零二四年十一月八日經預約從到其中兩個分間房間進行調查及測試，隨後收集樣本送交政府化驗所化驗。其後，政府化驗所於二零二四年十二月三十日所發出的化驗報告顯示樣本中並未含有在樓上單位進行測試用的色素，未能確認滲水源頭於樓上單位的兩個分間房間。

82. 鑒於滲水有可能涉及多個源頭包括供水喉管，顧問公司於二零二四年十二月十七日為樓上單位進行水錶流量測試，測試結果顯示其供水喉管出現滲漏。滲水辦於二零二四年十二月二十七日將測試結

果轉介水務署同步跟進及書面通知舉報人個案最新進展。

83. 水務署於二零二五年一月九日向樓上單位業主發出修理通知書。樓上單位業主安排進行改善工程後，水務署於二零二五年二月三日再進行水錶流量測試，測試結果為沒有足夠證據顯示該樓宇涉及浪費供水，並於二零二五年二月十八日通知滲水辦。

84. 由於多次嘗試聯絡樓上單位業主亦未能成功安排餘下兩個分間房的調查及測試，滲水辦於二零二五年一月二十四日啟動「擬進入處所通知書」的程序。最終業主主動回覆滲水辦可安排於二零二五年二月二十八日進行調查及測試，但滲水位置未有呈現測試使用的色水。其後，滲水辦曾分別於二零二五年一月、二月、三月及四月致電通知舉報人個案的最新調查進展。

85. 由於滲水情況持續及滲水位置濕度依然較高，顧問公司懷疑滲水仍可能源於供水喉管，因此再到樓上單位進行供水喉管的反向壓力測試，但仍未能確認滲水源頭。顧問公司再於二零二五年四月二十二日到樓上單位進行供水喉管靜態水壓測試，結果顯示懷疑供水喉管出現滲漏。滲水辦已於二零二五年四月三十日將結果通知水務署跟進及以書面通知舉報人。由於水務署認為顧問進行的測試結果並不足以構成根據《水務設施條例》發出修葺通知書的理據，水務署已於二零二五年五月十二日向上層單位發出勸喻信，要求註冊用戶維修及保養上層單位的內部供水系統，包括查找有滲漏的喉管或設施，立即僱請持牌水喉匠或合資格專業人士，為內部供水系統作詳細檢查，若發現有滲漏的喉管或設施，應盡快進行所須的維修工程。滲水辦獲悉有關事宜。

建議(j)

86. 滲水辦已密切跟進及全面落實以上建議。

食物環境衛生署、民政事務總署、地政總署及海事處

個案編號 2023/1742A, 2023/1742B, 2023/1742C 及 2023/1742D – 某海濱外的泊船及延伸而成的岸上墟市違規經營售賣新鮮食物攤檔、非法佔用政府土地、違例搭建構築物、污染近岸水質等，但投訴多時仍未見改善

背景

87. 申訴人於二零二三年六月向申訴專員公署（公署）投訴食物環境衛生署（食環署），指香港仔天光墟有七至八艘住家船隻違規出租作無牌售賣海鮮、肉類、水果及海味攤檔及經營「私房菜」用途，並在岸上搭建構築物霸佔政府土地，以及將大量海鮮殘餘、發泡膠箱及垃圾傾倒入海，影響環境衛生。她認為這些檔販又使用附近海水飼養海鮮、水中可能有霍亂菌，市民食用該些海鮮後或會食物中毒。申訴人自二零二一年致電食環署投訴，該處不曾回覆她交代調查結果，涉事船隻則繼續違規經營。

88. 經審研食環署的回覆及考慮投訴所涉事宜，公署於二零二三年十月徵詢申訴人後，把地政總署、民政事務總署（民政總署）及海事處納入為被投訴部門。公署根據《申訴專員條例》向食環署、地政總署、民政總署及海事處展開全面調查，並要求土木工程拓展署（土拓署）及康樂及文化事務署（康文署）提供資料。

申訴專員的觀察

對食環署的投訴

89. 食環署在檢視其記錄後表示只曾於二零二二年十月二十五日接到 1823 轉介一名同姓投訴人就天光墟的投訴。從食環署的回應所見，該署有就投訴提及的無牌售賣海鮮及貨物阻街問題採取跟進行動，並回覆投訴人調查結果。經審研該署向公署提供的記錄後，公署認為，食環署已按照既定程序跟進投訴人的投訴。

90. 不過，投訴人向公署指其並無收到食環署職員二零二二年十月三十日的電話回覆。就此，食環署向公署提供了有關職員的書面陳述及相關記錄。（該署並無備存該職員與投訴人的對話錄音）。由於投訴人與食環署就職員有否於二零二二年十月三十日的致電給其交代調查結果各執一詞，在缺乏客觀佐證的情況下，公署無法得知實情。

91. 就天光墟有商販涉嫌在船隻橋板、岸上非法構築物內及海上小艇未獲准售賣受限制食物（如鮮魚及活海魚等），食環署於二零二二年一月至二零二三年七月期間並無進行執法行動或任何檢控。雖然該署解釋能否提出檢控須視乎當時執法人員的觀察及所蒐集的證據，但公署調查所得的數據及文件資料顯示，自公署於二零二三年七月二十八日介入後，食環署就上述違規問題的執法力度顯著加強。同樣地，就涉事五艘船隻有否切實遵辦「受限制食物售賣許可證」的持證條件，包括船上用以飼養活海魚的魚缸海水水質是否達標，以及船上檔販賣魚時是否原條魚出售，食環署以往的巡查沒有發現違規行為，但公署介入後該署才發現違規問題。

92. 食環署有在南區地區管理委員會（地管會）呼籲其他部門積極參與處理天光墟的問題，以及主動提出要求與海事處及警務處進行打擊無牌經營食物業的聯合行動，公署對該署的有關跟進行動表示肯定，但該署於公署介入前未有按其職能就未獲准售賣限制食物的違規行為採取執法行動，亦未有切實檢查涉事五艘船的「受限制食物售賣許可證」持證人在魚缸水質等持證條件的遵辦情況，實有不足。

93. 此外，天光墟的違規販賣海鮮問題難免會對附近食環署轄下街市營運中的海鮮攤檔的生意造成影響。為免對有關檔主造成不公，該署應正視有關違規情況，在「香港仔海濱水產同業聯盟」的規範化申請有結果前繼續採取執法行動。況且違規販賣海鮮問題不只在「天光」時份出現。公署職員實地視察發現在中午時份，雖然人流較少，但仍有類似違規問題。

94. 因此，申訴專員認為對食環署的投訴部分成立。

對地政總署的投訴

95. 地政總署轄下分區地政處（地政處）曾於二零一零年參與跨部門聯合行動，處理該墟市內佔用政府土地的非法構築物，當中包括清拆岸上八個攤檔及三個以樁柱豎立至海床作支撐的橋板。然而，於二零二一年十二月至二零二三年十月期間，地政處雖多次派員到該墟市實地視察該處的非法構築物情況，但並無採取執法行動。地政總署解釋有關非法擺賣及非法構築物佔用政府土地等事宜屬街道管理問題，應由地管會統籌聯合行動處理。

96. 事實上，該墟市的違規情況涉及多個部門的職權範圍，地管會經多次討論後同意以聯合行動形式處理，但鑑於漁民或商販在該處販賣海鮮及海產已存在多年，地區人士對是否取締該處的違規活動持不同意見，故地管會認為應以一個整體的角度來考慮有關違規問題。申訴專員雖然理解地管會的考慮，但在整體方向未明的情況下，地政處近年只採取觀望的態度，對該墟市佔用政府土地的非法構築物完全沒有執法，實難令人接受。

97. 就地政總署解釋地政處須按「風險為本」的原則訂定土地執管行動的緩急優次，以及須審慎考慮其他部門及地區人士的意見及詳細策劃聯合行動的細節，申訴專員對此並無異議。不過，地政總署並無解釋為何該墟市的非法構築物屬低風險，而地政處亦沒有採取任何行動以解決該些非法構築物的安全隱患。此外，地政總署未有解釋為何地政處在二零二三年九月前沒有執行當時地管會的共識，即在整體方向未明前，各部門繼續按其職能處理該墟市的違規問題。

98. 鑑此，申訴專員認為對地政總署的投訴成立。

對海事處的投訴

與船隻牌照相關事宜

99. 公署曾就涉事地點其中的五艘船隻（五艘船）向海事處查

詢。海事處已澄清五艘船並非住家船，而是屬於《商船（本地船隻）（證明書及牌照事宜）規例》分類為第 II 類別和指明類型中的固定船隻。海事處已解釋，涉事五艘船的跳板是固定在岸上的物件而非船隻結構的一部分，故此跳板與船隻牌照無關。就針對船舶經營餐飲服務或食肆、非法擺賣、無牌售賣食品及違反海事法例等事宜，海事處於二零二二年一月至二零二三年十二月期間在涉事地點進行了 35 次巡查行動，其中包括與食環署進行的 13 次聯合行動，巡查中並無發現有違法情況。就該處於二零二三年八月巡查發現有船隻涉嫌非法改裝，該處已按既定程序對船東作出檢控，案件已排期審訊。

海面上的漂浮垃圾

100. 就有商販涉嫌在涉事地點一帶海面傾倒垃圾一事，海事處表示該處在收到相關投訴後均有作出跟進。該處的承辦商亦會每天清理海面上的漂浮垃圾。不過，公署的其中一次實地視察發現涉事船隻附近的海面上有不少垃圾。公署藉此促請海事處繼續密切注意有關海上垃圾問題，如發現有人隨意棄置垃圾，便應果斷執法，以儆效尤。

海事處態度欠積極

101. 此外，公署注意到食環署曾就懷疑非法售賣海鮮的海上小艇逃循的情況多次尋求海事處的協助，以截停有關小艇。雖然海事處否認曾向食環署表示只參與由民政事務處（民政處）統籌的跨部門行動，但海事處向公署提供的資料顯示，該處曾於二零二三年八月十四日、八月二十四日及九月七日三度回覆食環署，表示有關事宜並非該處職權範圍，故不會派員參與食環署的行動，可見其態度欠積極。該處其後雖有數次派員參與食環署的行動，但公署認為，海上小艇非法售賣海鮮的問題並非食環署可獨力處理，有關小艇亦可能已違反其船隻牌照條款，海事處理應及早進行調查及執法，與食環署共同打擊違法情況。因此，申訴專員認為對海事處的投訴部分成立。

對民政總署的投訴

102. 民政總署已解釋，南區民政處並非執法部門，在天光墟問題上並無執法權力，但作為地管會秘書處，民政處藉著地管會為各部門提供討論的平台，使部門共同協作，以解決區內的問題。由於地管會考慮到天光墟存在已久，亦牽涉地區旅遊特色，天光墟的處理應有整全方案。民政處正繼續與相關部門跟進有關問題，包括考慮再採取跨部門聯合行動，以及就「香港仔海濱水產同業聯盟」提出要求政府協助規範化天光墟一事作出研究。

103. 地管會在二零二二年七月向涉事船隻持牌人發勸諭信後，相關部門一直未有採取進一步行動清拆天光墟岸上的非法構築物，未能有效打擊在該些構築物內無牌售賣海鮮的問題，難免令人感到政府部門有法不執，或會令違法者變本加厲，情況並不理想。公署認為，即使地管會打算以整全方案處理天光墟問題，相關部門亦不應無視該地點的長期違規情況。民政總署在調查報告草擬發出後，就民政處近年未有牽頭統籌大型跨部門執法行動提供進一步解釋。公署注意到，地管會的會議記錄支持民政總署的說法，而民政處亦有協調食環署與海事處的小型聯合行動。不過，在相關部門長時間未能就大型跨部門行動達成共識的情況下，民政處未有及時向政府高層匯報及尋求指示，以致天光墟的違規問題持續甚至惡化，實有不足，故此，申訴專員認為，對民政總署的投訴不成立，但該署在事件中另有不足之處。

104. 另一方面，公署的實地視察留意到，天光墟的部份非法構築物有大型置物架及已接駁電源，而部份船隻橋板上亦有攤檔及不少貨物，公署關注當有眾多市民在有關構築物內或船隻橋板上的攤檔購買海鮮時，或有安全隱患。公署知悉地管會將詳細討論有關構築物的合規要求，但就船隻橋板方面，現時海事處的牌照卻對該些橋板的結構或承重量沒有規限。

105. 公署認為，政府應就討論天光墟的長遠定位一事設定時間表，同時，因應天光墟的違規情況所涉的安全及環境衛生隱患制定清晰的短期及中期措施，包括檢視受限制食物售賣許可證的持證條件的

遵辦情況，以及如何適當規限船隻橋板的安全問題。公署亦認為，當局處理上述安全及環境衛生隱患與天光墟日後是否規範化實並無抵觸。如有需要，涉事部門應向地區治理專組尋求指引。

106. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但機構另有缺失，建議食環署、地政總署、海事處及民政總署在地管會會議討論天光墟的長遠定位時就有關討論設定時間表，同時就處理該地點的違規行為制定清晰的短期及中期措施，包括檢視受限制食物售賣許可證的持證條件的遵辦情況，以及如何適當地規管船隻橋板的安全問題，並考慮在有需要時向地區治理專組尋求指引。

政府的回應

107. 食環署、地政總署、海事處及民政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

食環署

108. 按公署建議，天光墟的非法擺賣問題已納入地管會的議程討論。同時，食環署正採取嚴厲執法行動以打擊天光墟的違規情況。其中，食環署已加強巡查上址領有許可證的五艘船隻，監察持證人有否遵守許可證的持證條件。若發現有違規的情況，會向相關持證人就沒有遵守持證條件發出口頭警告或警告信。

地政總署

109. 針對該墟市涉及的多項違規行為，地政總署及相關部門已按申訴專員調查報告的建議作出跟進，包括在地管會會議討論應採取哪些措施處理該地點的違規行為。地管會在綜合考慮各部門的意見後，已向地區治理專組提交數個建議處理方案，以供考慮及尋求指示。

110. 地政總署會持續留意事態的最新發展，一旦接到地管會通知具體處理方案後，會積極配合及按其職權範疇採取適切行動。

海事處

巡查及執法行動

111. 在二零二四年及二零二五年（一月至六月期間），海事處於涉事地點分別進行 39 次和 14 次巡查及執法行動，當中包括與食環署進行的聯合行動，分別為 27 次和八次。

海面上的漂浮垃圾

112. 海事處除每日安排承辦商於涉事地點一帶水域清理漂浮垃圾外，亦會指派承辦商在該水域進行大型清潔行動。在二零二四年及二零二五年（一月至六月期間），海事處於該水域分別進行兩次和一次大型清潔行動。另外，為宣傳和加強公眾保持海港清潔的意識，海事處於上述期間在該水域分別進行了 62 次和 30 次的派發宣傳單張活動。

地管會會議

113. 海事處會繼續參與地管會會議，積極與各有關部門討論並積極配合落實針對涉事地點的綜合方案。

民政總署

114. 針對香港仔天光墟非法擺賣、冒牌銷售、經營餐飲服務等情況，南區民政處及有關部門正仔細跟進，一直定期採取聯合執法行動，並就違規行為提出檢控，以遏止違法活動。就公署調查報告的建議，各有關政府部門亦已在地管會商討不同的執管措施。

115. 地管會會繼續密切監察天光墟運作，以確保公共衛生，防止情況惡化。

政府總部 – 教育局

個案編號 2023/1512 – 未有積極跟進申訴人兒子被學校指其行為不當及要求他留家休息，並且遲遲未能復課的個案

背景

116. 投訴人稱，其兒子是「自閉症譜系」患者，於二零二二／二三學年在某資助小學就讀三年級。二零二三年二月二十三日、三月六日及十七日，兒子在學校發生了三宗事件，校方指他行為不當，投訴人則認為校方誣蔑兒子。三月十九日，學校要求她兒子於同月二十日至三十一日留家休息，並於三月二十八日起安排他上網課。四月下旬開始，兒子再沒有以任何形式上課，亦沒有獲安排參與拍攝班照及結業禮。

117. 自二零二三年三月起，投訴人多次致電教育局學校發展組，要求該局協助了解三月六日及十七日的事件、解決兒子上網課遇到的困難、向學校索取三月十七日事件涉事教師（涉事教師）全名供兒子寫道歉信，以及協助她與學校溝通，讓兒子盡快恢復面授課堂，該局只表示會向學校轉達意見及建議她與學校溝通。該局又以警方正進行調查為由而拒絕跟進該兩宗事件，但警方向投訴人表示沒有進行調查。五月起，投訴人向教育局缺課組查詢校方所呈報兒子缺課的原因及要求該組協助兒子復課，該組亦只建議她與學校商討，拒絕與她會面。投訴人最終在二零二三／二四學年開始後為兒子申請退學，而缺課組在九月中致電表示會安排家訪，但最終不了了之。知悉投訴人兒子適應新學校有困難，希望返回原校後，缺課組僅表示那並非其職責範圍。

118. 投訴人指教育局一直敷衍了事，態度抽離，即使得知她與校方未能就復課安排達成共識，亦未有積極介入協助溝通，漠視缺課對兒子的影響，容讓學校於二零二三年三月安排她兒子停課一星期及制訂不恰當的復課安排，以致她兒子自三月下旬起沒有回校上課，自四月下旬開始至二零二三／二四學年開課後更一直缺課。此外，她指教

育局無理拒絕調查三月六日及十七日的事件，未有妥善協助她向學校索取涉事教師全名，亦無理拒絕向她披露校方所呈報兒子缺課的原因。

申訴專員的觀察

119. 根據政府的教育政策，適齡學童必須在學校接受小學及中學教育。教育局作為教育事務的主事部門，有責任確保上述政策得以落實，而學校及家長亦有責任協助缺課學生盡快復學。

120. 就此個案而言，學校在考慮投訴人兒子的情況及各持份者的關注及意見後，認為投訴人兒子應循序漸進回校，讓學校觀察及評估他應何時返回課室，教育局認為學校的考量有理，並認為投訴人兒子在缺課期間接受紅十字會提供訓練活動不能代替學校課堂學習，但投訴人不同意復課計劃，堅持兒子應立即返回課室，否則不讓兒子參與任何課堂。在此情況下，既然學校和教育局經專業判斷後均認為逐漸復課對投訴人兒子有利，申訴專員公署（公署）認為，兩者應採取一切可行措施達致上述目標，以減低缺課對投訴人兒子造成的負面影響。

121. 資料顯示，學校有盡其職責，按教育局建議循不同方向跟進個案、徵詢專業人士及因應投訴人意願多次修訂復課計劃，但始終未能與投訴人達成共識。反觀教育局，即使投訴人及學校已就此不下數次聯絡該局，表達與對方溝通有困難，並多次要求該局提供調解或安排三方會面，教育局卻以一貫沒有提供調解服務及認為三方會議對事件未必有成效為由而未有考慮安排或出席會議，教育局亦因投訴人不願披露兒子情況而未有與她直接溝通，直至獲悉她兒子退學後，才再次致電，但再度因投訴人不願溝通而未有直接作進一步跟進。

122. 公署認同，在一般情況下，學校與家長直接溝通或較有效，亦有助雙方建立關係。不過，公署從學校及投訴人向教育局提供的資料留意到，投訴人與校方對很多事件或安排的描述均存在頗大程度的分歧，溝通明顯有困難，而且投訴人兒子缺課多月，雙方均多次向教

育局求助，但該局清楚知悉雙方直接溝通無效，仍繼續只擔當「傳話人」及提供一般建議，未有因應個案的獨特情況積極提供協助，顯得因循苟且。此外，該局有權向沒有合理解釋而不讓子女重返校園的家長採取行動，卻在投訴人兒子精神科醫生和教育心理學家均認為他應逐漸復課的背景下，以他正接受上述人士支援為由選擇不作出口頭、書面勸諭或發警告信，其決定何時及如何介入缺課個案的準則應可更清晰。

123. 公署重申，教育局是教育事務的主事部門，該局行事應以學生的教育利益為依歸，亦有責任適時向持份者提供支援。此案涉及學童長期缺課，既違反教育政策，亦影響該名學童在校學習的權利，該局應更積極處理此案時的支援工作，未有作出實際行動促進投訴人與校方之間的溝通，以有效化解分歧，予人感覺該局對投訴人兒子長期缺課的情況缺乏關心。

124. 至於教育局對投訴人其他指稱的回應，經審研該局提供的資料（包括該局與警方、學校和投訴人的通訊記錄）後，公署接納其解釋。

125. 是次缺課事件源於投訴人兒子在學校發生的三宗事件，投訴人與校方對事件的描述南轅北轍，並已要求警方介入，雙方的溝通顯然存在困難，投訴人亦對學校缺乏信任。

126. 教育局與學校交流，協助制訂可回應投訴人及學校關注的復課計劃，固然重要；但協助雙方打破隔閡，重建信任，坦誠溝通，亦是解決此案的關鍵。事實上，學校與投訴人均曾就此向教育局提出要求。教育局補充，有嘗試循安排三方會面以進行調解的方向跟進事件，但公署留意到，投訴人兒子自二零二三年四月底缺課，該局在五月初開始跟進個案，並一直知悉學校與投訴人未能達成共識，卻於九月中才邀約進行調解；另其間僅有一次要求學校提示家長有法律責任帶兒子上學，沒有直接接觸家長，也沒有按機制作出任何形式的勸諭（包括程度較警告信輕微的口頭勸諭）。公署認為，教育局在這個案中介入作調解的時機及決定正式作出勸諭的準則值得商榷。倘若教育

局當時及早邀約調解，會給予學校和投訴人較積極提供支援的觀感，或能有助改善雙方的溝通，並及早解決缺課問題；即使最終未能安排調解或調解不成功，該局亦可及早決定應如何作進一步跟進（例如須否作出勸諭或警告，或協助安排轉校等），不致出現投訴人兒子自四月底一直缺課並在新學年開課後才退學及轉校的不理想局面。

127. 為了確保適齡學童必須在學校接受小學及中學教育的政策得以落實及保障學童在校學習的權利，公署認為，教育局應從本案汲取經驗，提高職員在處理缺課個案時的敏感度及靈活度，並加強職員在調解方面的培訓，就應於何時及以何形式作支援或介入作更具體的指示。公署亦促請該局繼續監察投訴人兒子的情況，適時提供支援，以減低曾缺課多月為他帶來的影響。

128. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議教育局 —

- (a) 從本案汲取經驗，提高職員在處理缺課個案時的敏感度及靈活度，並加強職員在調解方面的培訓，就應於何時及以何形式作支援或介入作更具體的指示；以及
- (b) 繼續監察投訴人兒子的情況，適時提供支援，以減低曾缺課多月為他帶來的影響。

政府的回應

129. 教育局接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

130. 為進一步提高個案工作人員處理各類個案時的敏感度和靈活度，教育局已在定期召開的小組會議中加入處理複雜個案的專業交流環節，是次投訴人個案的處理亦包括在內。此外，教育局已加強對個案工作人員的個別督導，及增加複雜個案討論的次數，以確保個案工作人員在適當的時機作出適切的支援及介入。

131. 根據現行做法，教育局的相關小組主管每月會就各小組的複雜個案進行會議，交流處理個案的策略及心得。由二零二四年九月起，有關會議會加入助理督學職系同工參與，進一步提升他們處理缺課個案的專業知識和能力，同時為個案工作人員提供更適切的督導。

132. 教育局一直鼓勵個案工作人員及督導人員積極參與處理缺課個案相關的培訓。根據調查報告的建議，教育局已安排同工有序地參與相關課程。此外，教育局在二零二四／二五學年會邀請資深的認可調解員進行內部培訓，讓同工掌握如何協助各持份者達致共同接受的解決方案，讓缺課學生盡快復課。

133. 教育局已進一步優化處理開立缺課個案的程序，和加強支援及介入時間及形式的具體指示。教育局會持續嚴肅處理學生缺課事宜，並適時檢視及優化相關機制，確保缺課學生得到適時及適切的介入和支援，盡快重返校園。

建議(b)

134. 教育局一直關注投訴人兒子的在學情況，並提供適切的協助。投訴人於二零二三年九月安排其兒子從原校退學後，先後安排其兒子入讀黃大仙區及西貢區的一間小學。隨後，教育局接獲社會福利署有關投訴人兒子的學位安排支援服務的轉介，於二零二四年四月至六月期間，先後表示可安排投訴人兒子入讀黃大仙區內三間不同的學校，惟投訴人因不同原因未有接受有關安排。在教育局的安排下，黃大仙區內一間小學於二零二四年七月正式取錄投訴人兒子於九月入讀該校的五年級。然而，投訴人於二零二四年九月三十日通知教育局已安排其兒子從該校退學，並提出學位安排支援服務的要求。教育局於黃大仙區內為投訴人兒子先後安排另外兩間學校，最後，投訴人兒子入讀其中一間小學，並由二零二四年十一月十八日開始上學至今，該校一直與投訴人保持溝通，因應其兒子的學習需要提供支援，並保持家校合作。教育局會繼續與該校和投訴人保持聯絡，以了解投訴人兒子在該校的情況，提供適切的協助。

135. 總括而言，教育局已全面落實及持續執行公署提出的建議。

房屋署

個案編號 2024/1390 – 沒有妥善跟進某公共屋邨違例泊車問題

背景

136. 投訴人於二零二四年五月十二日向申訴專員公署（公署）投訴，不滿房屋署對某公共屋邨某道路迴旋處（涉事地點）的違例泊車問題（違泊問題）執法不力，令租用露天停車場的車主長期受到違泊車輛阻礙。

137. 投訴人是某公共屋邨某道路露天車位的租戶。二零二四年四月，投訴人透過 1823 向房屋署投訴自同年三月起，涉事地點的違泊問題嚴重，不少車輛長期及通宵在涉事地點違泊，阻礙附近停車位租戶泊車。投訴人指房屋署跟進後情況並無改善，且問題涉及個別車輛重複違泊，所以認為房屋署沒有妥善管理邨內設施，有失職之嫌。

申訴專員的觀察

138. 公署已審閱房屋署提供的資料，房屋署已採取多管齊下的方法致力改善邨內違泊問題，並彈性調配有限的資源和人手，增加在非辦公時間的執法行動，以加重違泊車主的違法成本，從而打擊不當行為。基於資源和人手的限制，房屋署難以 24 小時在邨內不停巡邏和執法。根據房屋署的解釋，某公共屋邨（包括某道路）受地理和道路環境所限，不能安裝車閘以管制進出的車輛，無疑對前線人員的道路管理工作帶來挑戰。

139. 公署留意到，夜間違泊情況經房屋署加強執法後已有所收斂，但仍有個別車輛持續違泊。屋邨辦事處已加強道路管理和打擊違泊行為，公署認為房屋署的跟進適切，即使仍有違泊行為，亦不是房屋署行政失當所致。

140. 公署認為房屋署的執管行動實已回應投訴人的要求。要長遠

改善違泊問題，除房屋署須繼續嚴厲執法，亦需駕駛人士自律守規，才能徹底解決問題。

141. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，公署建議房屋署 —

- (a) 繼續緊密監察某公共屋邨的違泊情況；
- (b) 視乎需要加強執管行動，以減低違泊問題造成的公眾安全隱患；
- (c) 繼續不定時與警務處安排聯合行動，以加強阻嚇力及增加司機的違規成本；
- (d) 適時檢討閉路電視監察系統及物聯網感應器的效用及試行結果，以助前線人員有效偵查違泊行為；
- (e) 考慮就屋邨辦事處向違泊車輛發出的書面警告數字編制記錄，以協助屋邨辦事處監察其前線職員對違泊問題的跟進情況，並按需要作出督導和資源調配；
- (f) 應不時就打擊違泊工作安排與各屋邨辦事處及保安服務承辦商分享經驗和進行培訓；
- (g) 繼續與投訴人保持有效溝通，讓她知悉房屋署所採取的執法行動，以減低誤會；以及
- (h) 制定落實以上建議的時間表並進行定期檢討。

政府的回應

142. 房屋署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)及(b)

143. 屋邨辦事處一直積極執行屋邨道路管理工作，適時加強管制力度，並額外增調公職人員到邨內參與執管行動。在打擊夜間違泊普遍的情況，屋邨辦事處職員及總部轄下的特遣行動組人員不僅加密行動次數，亦加強於非辦公時間（例如深夜及凌晨時段）進行打擊違泊行動。有關措施在某道路及某公共屋邨的各段支路已見成效，違泊情況亦見明顯改善。

建議(c)

144. 屋邨辦事處會按違泊情況徵求警方協助以加強聯合管制行動的阻嚇力。在過去一年，屋邨辦事處與警方先後進行兩次聯合行動，此外，警方亦在某道路路段針對違泊行為加強執法，目前違泊情況已大大改善。

建議(d)

145. 屋邨辦事處現時已增設閉路電視系統，專用作監察和錄影道路情況，幫助辦事處職員遠端實時監控交通，個別路段更試行利用物聯網感應器實時將違泊訊息傳送至職員的手提電話，以便掌握最新情況及採取適當行動。有關裝置對打擊違例泊車起了正面作用。

建議(e)

146. 屋邨辦事處已就書面警告數字編制紀錄，辦事處職員會不時檢視有關紀錄，作出督導和人手調配，策略性打擊違泊以達至更好的效果。

建議(f)

147. 房屋署會定期舉辦培訓課程，邀請前線員工及外判承辦商參加，以加強他們對執管違泊行動的知識。同時，屋邨經理亦會不定時與保安服務承辦商舉行會議，講解最新修訂的法例及分享在執行管制

違例泊車時的注意事項。此外，承辦商亦會為前線護衛員安排現場培訓，以提升執法效果。

建議(g)

148. 屋邨辦事處職員一直與投訴人積極溝通，並向投訴人說明房屋署所採取的措施及執法行動。

建議(h)

149. 上述各項建議均已經落實並在執行中。

郵政署

個案編號 2023/3121 – 錯誤地告知申訴人因其單位無人而未能成功派遞包裹

背景

150. 二零二三年十月六日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴郵政署。

151. 投訴人稱，他是一個入口包裹的收件人。二零二三年十月六日，他收到郵政署的短訊，指該署預計於同日下午一時前派遞包裹。直至同日下午約一時四十分他仍未收到該包裹，遂致電灣仔郵政局查詢²。處理查詢的職員（職員甲）表示，派遞郵差（涉事郵差）曾於下午一時三十分到他的單位派遞，但無人應門。灣仔郵政局另一名職員（職員乙）隨後致電告知他，該局會再作派遞。同日下午約三時，他收到該包裹。他指職員甲說謊，並認為郵政署應安排郵差上門派遞包裹。

申訴專員的觀察

152. 郵政署一向以「按址派遞」原則派件，即是郵件可以由收件地址單位內的任何人接收。如郵件上的地址為沒有獨立大門或門鐘的分間房間，郵差會無從辨識郵件上的地址所指明的房間，因此郵差一般都不會安排上門派遞，但郵差須於其電子手帳記錄派遞結果及即時向收件人發出領取郵件通知卡，讓收件人憑領取郵件通知卡到郵政局，並出示身分證明文件以領取郵件。

² 郵政署澄清，投訴人致電的是該署一般查詢熱線，而非「灣仔郵政局」。電話當時轉駁至該署郵件查詢組，由該組的職員按系統記錄回覆投訴人。

153. 郵政署表示，投訴人收件地址為分間房間，而且該分間房間並沒有獨立大門或門鐘，因此該地址並非「可到戶派遞的地址」，涉事郵差當日其實並不須要上門派遞，惟沒有按照既定程序在電子手帳記錄結果及因沒有帶備領取郵件通知卡而沒有即時發出通知卡，直至當日下午一時三十分返回灣仔派遞局後，才一併在電子手帳記錄派遞結果及在電腦系統記錄「發出領取郵件通知卡」，而職員甲根據上述系統記錄回答投訴人。

154. 對於投訴人指稱職員甲說謊，公署接納郵政署的解釋，職員甲當時是根據系統記錄回答投訴人的查詢，並非說謊。然而，公署認為，因為涉事郵差沒有按照既定程序於抵達收件大廈時在其電子手帳記錄派遞結果及發出領取郵件通知卡，以及電腦系統缺乏合適的選項，涉事郵差只能揀選派遞結果為「未能成功派遞」，以致職員甲錯誤地回答投訴人稱已到戶派遞。因此，公署認為，這宗投訴不成立，但郵政署另有缺失。

155. 至於分間房間的派遞安排，公署認同郵政署所言，若收件地址為沒有獨立大門或門鐘的分間房間，郵政署首要考慮郵件安全，因而一般不安排上門派遞。

156. 公署建議郵政署 —

- (a) 於派遞前發給收件人的短訊中告知收件人他的收件地址不屬「可到戶派遞的地址」，郵差一般不會到其地址派遞，並提供熱線讓收件人在有需要時聯絡郵政局安排到戶派遞；
- (b) 盡快在電腦系統增設合適選項，說明郵件不屬「可到戶派遞的地址」；以及
- (c) 盡快落實優化網頁的郵件追查功能，讓市民知悉某地址不屬「可到戶派遞的地址」。

政府的回應

157. 郵政署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

158. 為讓收件人更早知悉其地址不屬「可到戶派遞的地址」，郵政署於二零二四年十月於系統增設新的選項供郵差揀選。郵差在外出派遞須簽收郵件前，如發現收件地址不屬「可到戶派遞的地址」時，便可揀選此選項，系統會自動發出短訊至收件人（只覆蓋特快專遞郵件及包裹，且郵件上附有可接收短訊服務的電話號碼），通知收件人因其地址無法到戶派遞，郵件會轉至郵政局待領，並提供熱線讓收件人在有需要時與郵政署聯絡。

建議(b)及(c)

159. 為準確反映分間單位中因地址不屬「可到戶派遞的地址」，以及郵差無法到戶派遞的情況，郵政署於二零二四年四月在系統內增設新的派遞結果選項「尚未派遞－收件地址無法到戶派遞，已通知收件人到郵局取件」供郵差揀選。當派遞須簽收郵件至不可到戶派遞的分間單位地址時，郵差須揀選此選項，以反映實際情況。郵政署熱線職員根據系統回答有關查詢時，可按相關資訊更準確回答收件人有關情況。與此同時，郵政署亦已優化網頁的郵件追查功能，讓市民知悉某地址不屬「可到戶派遞的地址」，故郵差未有到戶進行派遞。

地政總署

個案編號 2024/0996 – (1) 未有妥善跟進一宗有關非法佔用政府土地的投訴；以及 (2) 未有適時回覆申訴人

背景

160. 二零二三年十月十六日，投訴人經 1823 向地政總署投訴某牌照屋佔用政府土地及非法改建，但地政總署沒有回覆。投訴人於二零二四年三月九日再向 1823 投訴上述事宜。直至同年四月下旬，投訴人收到地政總署轄下分區地政處（地政處）回覆，該處稱會派人到涉事地點視察。投訴人稱由於看不到地政總署有任何行動，因而投訴地政總署沒有妥善跟進其投訴。

申訴專員的觀察

161. 申訴專員公署（公署）調查此個案的重點，在於兩方面，即地政總署就政府土地被佔用的具體跟進行動及處理該投訴的手法是否恰當。

162. 公署理解，投訴人可能因為有關土地當時仍然被佔用而以為地政處沒有採取任何行動。公署調查發現，地政處一直有跟進個案，但涉事屋宇範圍的土地類別情況複雜，地政處需時了解及釐清分界，屬執管前的所需步驟，而土地管制行動本身亦需時進行。公署檢視地政處就此案的處理過程後，明白該處所用的時間不短，但未見其具體跟進有延誤之處，亦認為該處已採取適切的跟進行動。

163. 就處理投訴人的投訴方面，地政處誤以為其二零二四年一月二日上午的電郵已回覆投訴人同日下午的電郵，公署認為有欠妥善。從時間先後而言，地政處的解釋亦不合理。事後看來，即使地政處上午發出的電郵的內容已能回應投訴人同日下午的電郵，該處仍應作簡單回應或認收，以避免誤會。

164. 此外，公署已檢視有關二零二四年一月至四月涉案的電郵記錄，注意到投訴人多次清晰地要求地政處交代投訴處理進度，但該處直至二零二四年四月底才作回應。公署理解，部門或需因應個案情況（包括 1823 轉介的更新資料內容）而靈活回覆投訴人，然而就此個案而言，即使投訴人多次清晰地要求地政處交代投訴處理進度，該處仍沒有盡快回應投訴人。公署認為，地政處當時沒有根據投訴人提供的更新資料而作出回覆，是有疏忽。此外，以月計的回覆延誤，亦反映地政處必須加強對需較長時間跟進的個案的監察。

165. 基於以上所述，公署認為這宗投訴部分成立，建議地政總署 —

- (a) 提醒相關職員在處理市民的電郵時務須謹慎，確保投訴或更新資料後的投訴獲適當處理和回覆；
- (b) 考慮更新處理市民投訴或查詢的程序或指引，即使部門較早發出的電郵內容已能回應投訴人其後的電郵，仍需再作簡單回應或認收，以免產生誤會；
- (c) 與涉事職員作出檢討，確保其日後會根據投訴人提供的更新資料，盡快回覆；
- (d) 地政處考慮加強對需時較長處理的個案的監察，並加強監察機制，例如上呈個案供上級嚴格檢視進度；以及
- (e) 將個案作為職員培訓的參考教材，闡釋此案汲取的經驗，從而提升地政處的公共服務水平。

政府的回應

166. 地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)及(b)

167. 地政總署已在處理公眾投訴的更新版內部指引中，涵蓋有關建議。

建議(c)

168. 地政處已與涉事職員作出檢討，敦促該職員日後務須根據投訴人提供的更新資料，盡快回覆。

建議(d)

169. 地政處已制訂內部常務訓令第 2/2024 號，以加強對需時較長處理的個案的監察機制，並已舉行內部跟進會議，以檢視該常務訓令所載措施的實施情況及成效。

建議(e)

170. 地政總署已邀請公署於二零二五年七月向地政總署職員講解申訴專員處理投訴個案的事宜。地政總署藉此機會引用本個案作教材，提醒職員在處理市民查詢或投訴時，必須要謹守內部程序和指引，提供合適的公共服務。

康樂及文化事務署

個案編號 2024/0084 – 沒有妥善跟進提供單車租借服務的營辦商長期放置大量單車在營辦範圍以外的問題，以致通道被阻塞

背景

171. 投訴人向申訴專員公署（公署）投訴於康樂及文化事務署（康文署）轄下沙田公園近城門河畔的單車亭提供單車租借服務的營辦商（涉事營辦商）長期放置大量單車在營辦範圍以外，阻塞通道。投訴人自二零二二年三月開始多次向康文署投訴，但情況不斷惡化。投訴人指康文署沒有妥善跟進問題，對涉事營辦商監管不力，令投訴人未能安全及無阻礙地使用該處的緩跑徑（涉事行人通道）及單車徑。

申訴專員的觀察

172. 公署理解，作為推廣單車運動及康樂活動的部門，康文署需顧及單車租賃服務的持續性及穩定性，以及涉事營辦商在經營上遇上的困難，包括許可範圍狹窄的限制，但這限制在涉事營辦商投標時已清楚知悉，合約條款上亦清楚列明不容許涉事營辦商佔用許可範圍以外的地方，營辦商有責任妥善擺放未能出租的單車。涉事營辦商的做法既佔用政府土地，亦違反合約條款，但似乎無須面對後果。

173. 公署審研相關的合約條款後認為，合約清晰列明不可將單車及與租賃單車業務相關的物品存放在許可範圍外，亦清晰列明違反相關條款的後果，而律政司亦早於二零二二年六月將相關意見知會康文署。不過，康文署一直只向涉事營辦商發出口頭及書面勸諭而非警告通知，及至二零二四年二月，康文署才就執行合約條款的細節徵詢律政司進一步的意見，反映康文署於後期才意識到需循合約管理方面處理問題，表現有欠理想。期間，儘管康文署繼續向涉事營辦商發出多次勸諭，處理違例停泊單車工作小組（工作小組）亦進行了兩次清理違泊單車的跨部門聯合行動，但阻塞涉事行人通道的情況未見顯著改

善，難免令人對康文署產生疏於管理、推卸責任的觀感。

174. 公署理解，涉事單車亭許可範圍外並非康文署管轄的範圍，但單車阻塞的正是屬未批租土地的公眾行人通道，而康文署的口頭或書面勸諭的成效有限，未能發揮持久作用，等同默許涉事營辦商在許可範圍外貯存單車。工作小組資源有限，其協調的聯合行動需處理整個沙田區的違泊單車問題，包括一般市民違泊及棄置的單車。涉事營辦商既然受許可證合約條款限制，而合約條款已經就存放單車設有清晰條文，康文署便應從合約管理方面處理問題，而非如一般市民般向工作小組舉報。

175. 整體而言，公署認為，康文署一直有跟進問題，自二零二三年八月探討長遠解決問題的方法，包括重置單車亭，屬積極的回應。康文署對涉事營辦商的監管責無旁貸，早前過分依賴工作小組的清理行動，未有及時根據合約條款採取行動，有欠果斷。公署認為，康文署實應及早嚴正根據合約條款，採取具阻嚇性的行動，以防止阻塞通道的問題不斷惡化。

176. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議康文署應加緊依據合約管理，並採取其他適當措施，以徹底解決涉事營辦商違反合約、佔用許可範圍以外未批租土地、阻塞行人通道等各種問題。

政府的回應

177. 康文署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

178. 繼康文署於二零二四年四月二十九日向涉事營辦商發出警告信，嚴正指出其違規行為或將導致嚴重後果（包括終止合約），署方同時亦積極尋求律政司的意見，以解決因涉事單車亭位處獨特地理位置引致的舉證困難，即涉事單車亭的位置並非康文署管轄的範圍而阻礙康文署履行相關合約條款。

179. 康文署積極與當區處理違例停泊單車跨部門工作小組保持緊密聯繫，並分別於二零二四年六月十九日及九月十二日參與跨部門聯合行動，取締違規情況。康文署自二零二四年八月開始，已按月審視有關許可證，並向營辦商嚴正重申，違規情況一旦再出現，康文署會即時終止許可證。直至相關合約於二零二五年三月三十一日屆滿為止，營辦商未有再干犯明顯的違泊單車行為。

180. 康文署亦與工程部門一直緊密聯繫，以重置單車亭。現時有關工程已進入施工的階段。新的單車亭將會重置於康文署公園內，並已預留足夠空間納入單車亭許可證的營運範圍，供日後的營辦商作展示單車或供市民試騎單車之用。

康樂及文化事務署

個案編號 2024/1834 – 某公園小食亭的小食食肆業務許可證的招標程序混亂

背景

181. 二零二四年六月二十五日，投訴人向申訴專員公署（公署）提出兩項關於康樂及文化事務署（康文署）的投訴。

182. 據投訴人所稱，他們曾是康文署轄下某公園（公園甲）小食亭及某游泳池（泳池乙）食肆的合約承辦商，並分別持有公園甲小食食肆業務許可證（許可證 A）及泳池乙普通食肆業務許可證（許可證 B）。有關許可證 B 的投訴，見個案編號 2024/2261。

183. 就許可證 A，投訴人投訴康文署就許可證 A 的招標程序混亂，包括康文署職員曾於招標進行期間致電建議他們提高許可證月費的入標金額以作競投（投訴點(a)）；以及在致電通知他們許可證 A 的招標已流標後，而他們已還原相關小食亭的營業處所準備交還給康文署時，向他們發信表示已接納其早前於二零二四年二月提出的要約申請（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

184. 康文署已交代就許可證 A 兩次進行招標的經過。在處理第二次招標時，康文署是考慮到標價未符估值、許可證 A 已有一次流標，以及差餉物業估價署（差估署）的建議，決定按相關報價條款嘗試與投訴人商議，查詢其是否願意調高許可證 A 月費以再作評估，公署認為其做法並無不妥。至於康文署在投訴人數度口頭拒絕接納新合約的情況下仍然向投訴人發出通知書，乃是基於一直沒有收到投訴人取消報價或撤回投標的書面通知，因而繼續按相關報價條款及程序向投訴人發出通知書，以及請投訴人以書面正式表明他們拒絕接納有關要約，公署認為做法符合相關程序。

185. 康文署在二零二四年三月至五月中旬期間一直與差估署就許可證 A 月費的金額進行磋商，康文署一名職員（職員 X）卻於二零二四年四月十九日聯絡其中一名投訴人，告知其投標不成功，並要求投訴人清理相關食肆處所範圍內的物品。無論職員 X 當時有否使用「流標」這字詞，他確認有向投訴人表示其投標不成功，對投訴人而言，這等同其投標過程已告一段落；職員 X 更於五月十七日上午與投訴人及建築署一同視察公園甲小食亭，當面要求投訴人跟進該處所的清拆安排，按一般理解，這表示投訴人已經篤定無法在許可證 A 的合約屆滿期後繼續經營。然而，職員 X 竟於同日下午向投訴人查詢會否考慮接納康文署的新合約，難免令投訴人產生康文署在處理許可證 A 招標事宜上程序混亂、做法及決定前後不一致的觀感。

186. 經審研相關資料和記錄後，公署認為，問題主要源於事件中，職員 X 與部門內部負責聯絡差估署的同事溝通不足，以致未能掌握部門處理涉事投標報價的最新情況。職員 X 代表康文署在告知投訴人其投標不成功、指示他們清理食肆處所後，旋即再向他們表示接納其投標價，令投訴人無所適從，其處理手法有欠理想。另一方面，康文署與投訴人就許可證 A 的月費及新合約的執行進行商議時因說明不足亦引起誤會。正如康文署承認，職員 X 若能就與投訴人關於許可證 A 的報價進行的商議作合適的書面記錄和確認，以及在過程中向投訴人說明引用有關條款的理據，應當可避免誤會。此外，雖然康文署表示是根據政府的《物料供應及採購規例》（《規例》）制定部門招標程序指引，並已提示職員按《規例》的程序處理有關「商議」的工作，但就本案而言，職員 X 卻似乎未能清楚掌握《規例》的相關規定和程序。

187. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立，建議康文署 —

- (a) 從本個案汲取經驗，加強對相關職員的培訓；
- (b) 加強部門職員內部溝通，確保所有負責同一招標項目的職員（包括與投標者溝通的職員）均適時知悉招標的最新進展；

- (c) 考慮採取措施，提示職員日後就招標事宜進行商議時應有的程序及需注意的事項（包括以書面方式作出確認）；
- (d) 考慮採取措施，讓投標者知悉招標文件中有關「商議」的條款及部門執行相關條款的方式；以及
- (e) 將這個個案與相關職員（尤其負責處理許可證及招標事宜的職員）分享，避免日後發生同類的情況。

政府的回應

188. 康文署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)及(b)

189. 康文署轄下相關辦事處已於二零二五年二月二十五日舉行簡報會，向所有需要處理招標事宜的職員分享此個案，並提醒職員進行招標時應遵守的程序及指引，包括政府採購的招標程序等，以及進行商議時須注意的事項及程序等，以避免再出現同類事件。此外，康文署亦加強合約管理訓練課程的內容，以提升職員對採購合約程序的認識，確保嚴謹按相關程序處理採購事宜。

建議(c)及(e)

190. 康文署已於二零二五年三月七日透過電郵向所有需要處理收入合約招標事宜的分區／組別分享此個案及申訴專員的各項建議，並提醒他們日後就招標事宜進行商議時需按照部門指引，應事先獲得批准後方可進行，以及書面記錄所有商議內容。同時，康文署亦已更新部門的相關採購指引的商議規定，包括上述有關批准及書面記錄的規定。

建議(d)

191. 康文署已於二零二五年三月七日透過電郵提醒所有相關職員

需於日後報價／招標簡報會向投標者介紹標書內有關「商議」的條款及其執行安排。

康樂及文化事務署

個案編號 2024/2261 – 延誤開展某游泳池普通食肆業務許可證的公開招標程序，以及未有妥善安排涉事食肆營業處所的維修工程

背景

192. 二零二四年六月二十五日，投訴人向申訴專員公署（公署）提出兩項關於康樂及文化事務署（康文署）的投訴。

193. 據投訴人所稱，他們曾是康文署轄下某公園（公園甲）小食亭及某游泳池（泳池乙）食肆的合約承辦商，並分別持有公園甲小食食肆業務許可證（許可證 A）及泳池乙普通食肆業務許可證（許可證 B）。有關許可證 A 的投訴，見個案編號 2024/1834。

194. 就許可證 B，投訴人指稱康文署未有按既定程序於其有效期屆滿（即二零二四年七月三十一日）前四至六個月進行招標（投訴點(a)），且未有妥善安排和規劃涉及有關營業處所的維修工程，以致延誤開展許可證 B 的公開招標程序（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

195. 康文署已解釋就許可證 B 新合約進行招標的經過，以及交代為何未有在舊合約完結前四至六個月進行招標。公署理解，投訴人當時作為許可證 B 的持證人，固然希望康文署能盡快就新合約進行招標，務求早日確定能否在泳池乙延續其食肆業務。然而，正如康文署所述，泳池乙食肆處所需要進行較大型的維修工程，以致新合約未能緊接舊合約屆滿時開展。康文署亦指出，鑑於市場狀況轉變迅速，若過早進行招標，或可能對潛在投標者的競投決定帶來影響。公署認為康文署的解說合理。

196. 事實上，當康文署確定許可證 B 的新合約能於二零二五年二月開展後，已於二零二四年七月就新合約進行招標工作，其時限亦符

合上述部門指引。其間，康文署亦有嘗試向投訴人提供協助。公署認為，康文署已按實際情況處理許可證 B 的招標工作，當中不涉延誤。

197. 至於泳池乙食肆處所的維修和安裝太陽能發電系統的工程，康文署亦已交代其需要和說明其規劃詳情。康文署早於二零二三年四月及十一月已就泳池乙食肆處所進行維修及安裝太陽能發電系統的事宜與相關工程部門商討。雖然康文署表示曾於二零二三年十二月至二零二四年五月期間以口頭方式通知投訴人上述事宜，但公署認為，康文署在敲定相關維修工程的細節後，宜盡快以書面正式通知投訴人有關事宜，讓投訴人能清楚掌握和了解康文署的決定，以便為其業務進行相應的後續安排。

198. 此外，為了讓潛在投標者或現有許可證持證人更清晰了解康文署就許可證新合約進行招標的程序和時限，公署建議康文署可考慮向潛在投標者及持證人提供有關招標時序的資訊，以免他們出現誤解或錯誤期望。

199. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立；但康文署在向投訴人發放有關其食肆處所維修工程和招標時序的資訊上，有可改進的空間。

200. 申訴專員建議康文署 —

- (a) 從本個案汲取經驗，並將個案分享給相關職員（尤其負責處理招標事宜的職員），以完善部門日後處理同類個案的工作；
- (b) 加強對相關職員的培訓；
- (c) 考慮日後若需就其轄下食肆處所進行較大型的維修工程，以致相關處所未能用作經營食肆業務的情況，盡快明確地通知現有持證人相關安排；以及

- (d) 考慮採取措施，提示投標者留意有關招標時序的最新資訊，免生誤會。

政府的回應

201. 康文署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)及(b)

202. 康文署轄下相關辦事處已於二零二五年二月二十五日舉行簡報會，向所有需要處理招標事宜的職員分享此個案，並提醒職員進行招標時應遵守的程序及指引，包括政府採購的招標程序等，以及進行商議時須注意的事項及程序等，以避免再出現同類事件。此外，康文署亦加強合約管理訓練課程的內容，以提升職員對採購合約程序的認識，確保嚴謹按相關程序處理採購事宜。

建議第(c)及(d)

203. 康文署已提醒各場地人員，在處理設施維修項目時需要同時評估對合約服務所帶來的潛在影響。若其管轄的處所需要進行較大型的維修工程，場地人員必須盡早通知有關持份者，包括場內的食肆經營者，讓他們為其業務盡早作出適當的安排。

204. 此外，康文署已提醒職員應於報價／招標簡報會上提示投標者留意招標文件中有關投標的時序，例如截止投標日期、標書有效期及合約開始日期等資料。

205. 康文署亦已更新部門網頁內的「主要採購預覽」版面，提示投標者應不時留意康文署網頁或向負責分區／組別查詢有關招標的最新資訊，並提醒投標者康文署並無承諾新合約的招標程序會於現有合約完結前展開，以避免不必要的誤會。

選舉事務處

個案編號 2023/3685(I) – (1) 拒絕提供選民登記率及申請撤銷選民登記人數的分項數據；以及 (2) 回覆的拒絕理由前後不一

背景

206. 二零二三年十二月四日及十一日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴選舉事務處（選舉處）。

207. 二零二三年七月二十七日，投訴人透過電郵向選舉處索取以下資料 —

(a) 由二零一五年起，每年地方選區按年齡組別劃分的選民登記率和總選民登記率（資料(a)）；以及

(b) 由二零一五年起，每年地方選區按年齡組別劃分的主動申請撤銷選民登記的人數（資料(b)）。

208. 二零二三年八月四日，選舉處回覆投訴人，提供二零一八至二零二二年每年的估算總選民登記率和申請撤銷選民登記的總人數，並表示該處沒有按年齡組別作進一步的分項統計及估算。

209. 二零二三年八月六日，投訴人進一步向選舉處指出，該處曾於立法會財務委員會（財委會）回覆議員查詢時提供某些年份地方選區按年齡組別劃分的選民登記率。投訴人同時援引《公開資料守則》（《守則》），再次要求選舉處提供上述資料。

210. 二零二三年九月二十五日，選舉處回覆投訴人，內容包括 —

(a) 該處就財委會審核二零二一至二二年度開支預算的書面答覆（立法會文件）的鏈結，當中包含二零一五、二零一六及二

零一九年的地方選區按年齡組別劃分的估算選民登記率及估算總選民登記率；

- (b) 上述立法會文件中未有涵蓋的其他年份（即二零一七、二零一八及二零二零至二零二三年）的估算總選民登記率；
- (c) 向投訴人解釋，選民登記率只是一個估算數字，主要作內部參考，並非精確的統計資料；
- (d) 就未能提供二零一七、二零一八及二零二零至二零二三年按年齡組別劃分的估算選民登記率作進一步解釋，指出該處正檢視有關選民登記率的估算方法，而有關檢視工作完成後，估算方式及登記率或會有調整，故該處當時未能提供相關分項數字；以及
- (e) 二零一五至二零二三年每年地方選區申請撤銷選民登記的總人數，並解釋該處沒有按年齡組別劃分的分項數字，因此未能向投訴人提供相關資料。

211. 二零二三年九月二十六日，投訴人再透過電郵要求選舉處提供上述選民登記率的分項數據。十月二十五日，選舉處回覆投訴人，重申上文所述的立場，並進一步解釋近年人口流動性增加，該處正檢視有關變化對估算基礎的影響，並研究優化選民登記率的估算方法，從而作出更準確的估算。鑑於檢視工作仍在進行中，該處認為當時不適宜提供相關分項數字。

212. 就以上所述，投訴人投訴選舉處 —

- (a) 拒絕提供資料的理由前後不一。投訴人不滿選舉處早前以沒有備存按年齡組別的分項統計及估算為由，拒絕提供相關資料，其後又指由於正檢視選民登記率的估算方法而未能提供資料（投訴點(a)）；以及

- (b) 無理以檢視估算方法為由拒絕提供資料，因兩者並不矛盾（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

關於資料(a)和投訴點(b)

213. 選舉處已解釋未能向投訴人提供部分年份按年齡組別劃分的估算選民登記率的原因。考慮到選舉處仍在檢視選民登記率的估算方法，而估算方法及估算選民登記率可能於檢視完成後有所調整，公署接納該處以《守則》第 2.13(a)段（如披露與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料，可能會令人產生誤解）為由拒絕提供資料。

關於資料(b)

214. 選舉處重申，過往並無編製按年齡組別劃分的選民自行申請撤銷登記的人數。應公署的調查，該處解釋，電腦資料庫並無自行撤銷選民登記的申請最終是否獲接納的記錄，因此無法從系統內的記錄，編製獲接納的自行申請撤銷登記人數的統計資料。

215. 公署認為，選舉處沒有向投訴人提供按年齡組別劃分的分項數字，符合《守則》第 1.14 段的要求（即不會強制部門編製從來沒有存在的記錄），而《守則》「詮釋和應用指引」（「指引」）中第 1.14.2 段的規定並不適用。

關於投訴點(a)

216. 就投訴人認為選舉處拒絕提供資料的理由前後不一的指稱，選舉處已解釋該處兩次回覆投訴人時所考慮的因素。雖然如此，在檢視個案後，選舉處認為該處在第一次回覆投訴人時有可改善之處，並就此表示日後會多加注意。

217. 事後看來，公署認為，選舉處若能在第一次回覆投訴人時更詳細述明有關情況，確可避免誤會。公署欣悉，選舉處已在覆檢此案時汲取經驗。公署藉此敦促選舉處日後回覆市民時多加留意用字，務求更詳盡地作出解說，免生誤會。

其他觀察所得

218. 公署留意到，選舉處拒絕向投訴人提供部分所要求的資料時，並沒有按照「指引」第 2.1.2 段的規定，援引《守則》第 2 部的相關段落作為拒絕的理由。選舉處已應公署的調查，解釋是援引《守則》第 2.13(a)段作為拒絕提供資料的理由，並詳加說明有關理據。公署促請該處提醒職員，須按照《守則》及「指引」的規定處理市民的索取資料申請。

219. 另外，就投訴人索取由二零一五年起的資料的要求，公署留意到，選舉處在首次回覆時，只提供二零一八至二零二二年的數據，並未有提供二零一五至二零一七年的資料，亦沒有解釋原因。及至投訴人追問，該處在第二次回覆時才補充有關資料。就此，公署認為選舉處若能在首次回覆時便按投訴人的要求提供全部資料，當更理想。

220. 申訴專員認為，選舉處拒絕提供投訴人所要求的部分資料，並非無理，但該處在回覆方面有不足之處。因此，這宗投訴不成立，但部門另有缺失。

221. 申訴專員建議選舉處 —

- (a) 加強職員培訓，確保日後在處理市民索取資料的申請時，提供清晰的回覆，並嚴格按照《守則》及「指引」的規定行事，包括如拒絕提供資料，應引述《守則》第2部的相關條文作為拒絕的理由並具體說明理據；以及
- (b) 在完成檢視選民登記率的估算方法後，按《守則》重新處理投訴人索取這宗投訴所涉及的分項數據的要求。

政府的回應

222. 選舉處接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

223. 選舉事務處已按申訴專員建議，加強職員培訓，確保職員在處理市民索取資料的申請時，嚴格按照《公開資料守則》（《守則》）及「指引」的規定行事。

建議(b)

224. 有關選民登記率的檢視工作仍在進行中。待檢視工作完成後，選舉事務處會按《守則》重新處理投訴人索取這宗投訴所涉及的分項數據的要求。

選舉事務處

個案編號 2024/0692A(I) – (1) 拒絕提供合資格選民人數的分項數據；以及 (2) 延誤回應覆檢要求，亦沒有解釋延後回覆的原因

背景

225. 二零二四年三月七日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴選舉事務處（選舉處）。

226. 根據投訴人提供的資料，二零二三年十一月二十七日，投訴人分別經傳媒查詢以及援引《公開資料守則》（《守則》），向政制及內地事務局發送兩封電郵，索取以下資料 —

- (a) 二零二零至二零二三年按年的合資格選民的估算人數（資料(a)）；以及
- (b) 二零二零至二零二三年按年齡組別劃分的合資格選民的估算人數（資料(b)）。

227. 其後，政制及內地事務局轉介投訴人的傳媒查詢至選舉處跟進。該處於二零二三年十一月三十日回覆投訴人，解釋下述情況 —

- (a) 二零二零至二零二三年每年的估算整體選民登記率；
- (b) 選民登記率只是一個估算數字，主要作內部參考，並非精確的統計資料。選舉處在估算有關數據時，參考了其他同樣以估算為基礎的資料，如政府統計處公布的香港 18 歲或以上人口的估算數字；以及
- (c) 近年人口流動性增加，該處正檢視有關變化對估算的影響，加上現行的估算方式已沿用超過 25 年，不少情況已有改變。因此，該處認為需全面檢討及優化選民登記率的估算方法，

從而更準確地進行相關估算。鑑於該處正在檢視估算方式，現時不適宜提供估算登記率進一步的細項分類估算，包括年齡分項。

228. 二零二四年一月五日，投訴人要求選舉處作出覆檢。投訴人指出，經翻查資料後發現政制及內地事務局過去均有提供每年合資格選民的估算人數，例如曾於立法會財務委員會審核二零二一至二二年度開支預算時，公開按年齡組別劃分的合資格選民的估算人數。此外，投訴人認為，選舉處已向其提供估算整體選民登記率，理論上該處亦有備存按年齡劃分的合資格選民的估算人數。就此，投訴人要求選舉處交代未能提供曾經被公開的資料的原因，以及解釋有關資料是否屬《守則》中「可拒絕披露的資料」和以往未被列作「可拒絕披露的資料」的原因。

229. 二零二四年一月十二日及二十五日，選舉處給投訴人簡覆。二月六日，投訴人發電郵給選舉處查詢覆檢進度，要求該處盡快回覆及解釋延遲回覆的原因。二月十六日，選舉處經覆檢後回覆投訴人，重申上述立場，維持原來不向其發放相關資料的決定。

230. 因此，投訴人投訴選舉處 —

- (a) 拒絕向其提供已備存且曾公開的資料（投訴點(a)）；
- (b) 無理以檢視估算方法為由拒絕提供資料，亦未有解釋為何能夠公布整體選民登記率而不可提供細項分類估算的原因（投訴點(b)）；以及
- (c) 未有按《守則》訂明的時限回覆其覆檢要求及未有交代延遲回覆的原因（投訴點(c)）。

申訴專員的觀察

關於資料(a)、資料(b)、投訴點(a)和投訴點(b)

231. 選舉處已解釋未能向投訴人提供資料(a)及資料(b)的原因。考慮到選舉處仍在檢視選民登記率的估算方法，而估算方式及數據可能於檢視完成後有所調整，公署接納該處以《守則》第 2.13(a)段（如披露與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料，可能會令人產生誤解）為由拒絕提供資料。至於在回覆投訴人方面，公署認為，選舉處當初若能進一步向投訴人解釋該處能夠公布整體選民登記率而不可提供細項分類估算的原因，應該更理想。

關於投訴點(c)

232. 根據投訴人提供的資料，選舉處在接獲投訴人二零二四年一月五日的覆檢要求後的第七天（一月十二日）及第二十天（一月二十五日）發出簡覆，並於第四十二天（二月十六日）具體回覆。《守則》及《守則》的「詮釋和應用指引」（「指引」）訂明在特殊情況下，容許延至超過二十一天後才作出回應。

233. 就投訴點(c)，鑑於選舉處表示沒有回應，公署認為，沒有證據顯示該處在處理投訴人的覆檢要求時，遇到特殊情況以致有合理理由延至超過二十一天後才作出回應。

234. 另一方面，公署留意到，選舉處在發出簡覆時，沒有按《守則》第 1.18 段的規定，向投訴人解釋需延遲回應其覆檢要求的原因。即使投訴人在二零二四年二月六日致選舉處的催辦電郵中要求該處交代延遲回覆的原因，該處仍沒有作出回應。公署藉此促請選舉處日後處理市民的覆檢要求時，須按照《守則》列明的時限回覆，以及如因特殊情況需延長回應時限，應向申請人解釋有關情況。

其他觀察所得

235. 公署留意到，選舉處拒絕向投訴人提供資料時，並沒有按照「指引」第 2.1.2 段的規定，援引《守則》第 2 部的相關段落作為拒絕的理由。即使投訴人提出覆檢申請時已要求選舉處解釋有關資料是否屬《守則》中「可拒絕披露的資料」，該處仍沒有作出回應。無論如何，選舉處已因應公署的調查，解釋是援引《守則》第 2.13(a)段作為拒絕提供資料的理由，並詳加說明有關理據，亦不失為亡羊補牢之舉。公署促請該處提醒職員，須按照《守則》及「指引」的規定處理市民的索取資料申請。

結論

236. 申訴專員認為，選舉處拒絕提供投訴人所要求的資料，並非無理，但沒有證據顯示該處在處理投訴人的覆檢要求時，遇到特殊情況以致有合理理由延長回應時限，該處亦未有按《守則》的規定向投訴人解釋需延長回應時限的原因。因此，這宗投訴不成立，但部門另有缺失。

237. 申訴專員建議選舉處 —

- (a) 加強職員培訓，確保日後在處理市民索取資料及覆檢的申請時，嚴格按照《守則》及「指引」的規定行事，包括需就延長回應時限向申請人交代原因，以及如拒絕提供資料，應引述《守則》第 2 部的相關條文作為拒絕的理由並具體說明理據；以及
- (b) 在完成檢視選民登記率的估算方法後，按《守則》重新處理投訴人索取這宗投訴所涉的數據的要求。

政府的回應

238. 選舉處接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

239. 選舉處已按申訴專員建議，加強職員培訓，確保職員在處理市民索取資料的申請時，嚴格按照《守則》及「指引」的規定行事。

建議(b)

240. 有關選民登記率的檢視工作仍在進行中。待檢視工作完成後，選舉處會按《守則》重新處理投訴人索取這宗投訴所涉的分項數據的要求。

社會福利署

個案編號 2023/2641 – (1) 沒有妥善監管某護老院舍；以及 (2) 沒有跟進院舍職員的解釋的不合理之處

背景

241. 投訴人稱，二零二二年一月十五日晚上，他的母親在某受資助非政府機構（涉事機構）轄下的一間護老院舍（涉事院舍）跌倒受傷，須送醫院接受頭部縫針手術（跌倒事件）。投訴人懷疑涉事院舍沒有啟動其母親的離床警報器（警報器），以致她跌倒受傷，遂先後向涉事院舍及涉事機構投訴。涉事院舍代表於同年四月七日與投訴人會面時表示：事發時護理員聽到警報器響起，隨即到投訴人母親的房間查看，見到她正在離床及隨即跌倒在床尾地上，護理員未能及時接住她。投訴人不接受涉事院舍就跌倒事件的解釋，於同日向社會福利署（社署）投訴。社署轄下安老院牌照事務處（牌照處）取得投訴人的同意後，把個案轉介整筆撥款獨立處理投訴委員會（委員會）跟進，該處同時就牌照規管的投訴事項展開調查。

242. 二零二二年五月，牌照處職員致電告知投訴人：該處人員的巡查沒發現涉事院舍違規。然而，在七月至九月期間，涉事院舍院長及副院長向投訴人表示會就跌倒事件交代責任和致歉（事項一）。此外，涉事院舍一名職員（職員甲）向投訴人表示，事發時警報器的電源插頭沒有連接電源插座（事項二）。投訴人向社署轉述事項一及事項二。該署表示會聯絡涉事院舍，由後者回覆投訴人。

243. 二零二二年九月廿八日，委員會函覆投訴人：委員會審議有關資料後，沒有發現客觀資料顯示機構／服務單位不符合《津貼及服務協議》的規定、相關「服務質素標準」或指引的要求，故不會進一步跟進有關投訴。

244. 投訴人認為社署沒有適當跟進他的投訴，遂向申訴專員公署（公署）投訴該署。

245. 因應公署的查訊，社署於二零二三年十月三日回覆投訴人。同月廿五日，投訴人就該署的覆函表達意見及提供資料。投訴人對社署的不滿歸納如下 —

- (a) 沒有妥善監管涉事院舍，包括沒有跟進事項一及事項二（投訴點(a)）；
- (b) 沒有跟進他提出的以下質疑 —
 - i. 醫院管理局就他母親送院的醫療報告顯示她一邊身體受傷，另一邊眼睛受傷，與涉事院舍稱職員目睹她跌倒時的姿勢不吻合（投訴點(b)）；以及
 - ii. 涉事院舍於二零二二年四月七日與投訴人面談期間出示四名院舍職員對事件的書面陳述，當中有矛盾及不合理之處（投訴點(c)）；以及
- (c) 沒有書面回覆他（投訴點(d)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

246. 社署提供的記錄及資料顯示，牌照處有按現行機制跟進投訴人的投訴，包括突擊巡查涉事院舍、檢視投訴人的母親的個人健康及護理記錄和有關意外事件報告、訪問院舍職員及院友，以及實地觀察涉事院舍職員為院友提供服務的情況，並就牌照處調查發現涉事院舍的不足之處發出書面改善建議。

247. 然而，事項一除如社署所指涉及涉事院舍及涉事機構的管治及對職員誠信的質疑外，亦關乎涉事院舍是否沒有適當使用警報器，以及沒有適時回應叫喚鈴，直接或間接導致投訴人的母親跌倒，而社署亦已就有關事宜作出調查。因此，公署認為社署當初把事項一單純

視作涉事機構的日常管治事宜而只是向涉事院舍及涉事機構轉達投訴人的訴求，未有根據投訴人的指稱向涉事院舍職員了解，包括向院長及副院長查問曾否表示會向投訴人道歉及其原因，做法有所不足。

248. 社署已解釋牌照處最初沒有跟進事項二的原因。就投訴人指已向社署表明職員甲指跌倒事件發生時警報器沒有插上電源，在缺乏獨立佐證的情況下，公署未能掌握投訴人與社署職員電談時的內容，故不擬就此作出評論。不過，公署已在二零二三年十月廿七日的信函轉告社署投訴人的質疑，但社署直至同年十二月（公署展開全面調查後）才聯絡投訴人了解事情以作跟進，公署認為該署的跟進有延誤之處。至於該署二零二四年三月一日回覆投訴人其調查所得，包括按資料分析院舍有否違規，以及決定是否接納院舍的解釋，屬該署按其調查所獲資料、有關法例和《安老院實務守則》所作的判斷，公署並沒有理據質疑其結論。

249. 申訴專員認為，投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

250. 投訴人已透過公署向社署提供他的母親的醫療報告，並表示該份報告是用以質疑涉事院舍職員就其母親跌倒的經過的陳述，而不是認為她受傷的原因有可疑。公署認為，長期居於院舍的長者需依賴他人照顧，社署應以較積極和謹慎的態度處理院舍涉嫌不當照顧長者及／或不當使用安全設施的投訴。公署並非認為僅憑該份醫療報告便可查明事件，但其內容或有助了解事件或／及有助比對涉事院舍和有關職員的報告內容，以便社署考慮是否需要作進一步調查。因此，該署未有參閱醫療報告，便得出不宜以此推斷或質疑院舍的結論，處理過程不夠嚴謹。

251. 公署注意到，根據社署就跌倒事件的調查報告，職員乙表示目睹投訴人的母親離床及跌倒的經過，但社署的查問對象並不包括職員乙。為此，公署曾詢問社署沒有查問職員乙的原因，該署表示牌照處督察會視乎每宗個案決定訪問對象，負責此案的督察已聽取相關職

員（不包括一名目睹投訴人母親跌到地上的護理員（職員乙））的敘述。公署認為，職員乙自稱目擊跌倒事件的經過，其陳述對社署了解事件經過尤其重要。因此，公署不認同該署在調查過程中沒有向職員乙了解事件的做法。

252. 公署認為，社署沒有考慮投訴人的母親的醫療報告及最初沒有向職員乙查問事件經過的做法不夠穩妥，亦會招人質疑該署未有盡責處理投訴。

253. 申訴專員認為，投訴點(b)成立。

254. 社署回應調查報告草擬本時澄清，牌照處曾參閱投訴人的母親的醫療報告，及在參閱報告後作出不宜向院舍職員進一步查問的判斷。因此，上文指社署未有參閱相關醫療報告的評論，以及公署建議應先參閱投訴人的母親的醫療報告，才決定是否需要向院舍作進一步查問，均不適用。

255. 公署欣悉，因應公署的調查，牌照處已考慮職員乙對事件經過的陳述及回覆投訴人。就該處對有關陳述所作的分析／跟進後的結果，公署並無理據提出質疑。

256. 基於上文的分析，申訴專員修訂投訴點(b)的結果為部分成立。

投訴點(c)

257. 社署表示直至二零二三年十月始知悉投訴人對院舍職員的書面陳述的質疑，投訴人表示他在向公署投訴前已向該署提出有關質疑，惟已忘記提出質疑的日期或是向哪位職員提出。由於沒有客觀資料可印證投訴人曾否向牌照處提出有關質疑，公署不擬就此置評。

258. 牌照處已因應公署提供的資料及投訴人修訂的投訴內容再向院舍了解與投訴人會面及出示書面陳述的情況，並審視院舍備存的職

員陳述。公署認為，牌照處已適切地作出跟進，並已在二零二三年三月一日覆函就投訴人的意見作出回應。至於該處跟進該些陳述後所得的結果／分析，公署沒有理據作出質疑。投訴人如尚有疑問或有資料提供，應直接聯絡牌照處。

259. 申訴專員認為，投訴點(c)不成立。

投訴點(d)

260. 投訴人向公署確認以口頭方式向社署投訴，其後不曾要求該署提供書面回覆，該署亦不曾表示會書面回覆他。鑑此，公署認為，社署以口頭方式回覆投訴人並非不合理。

261. 申訴專員認為，投訴點(d)不成立。

262. 綜合而言，申訴專員認為投訴部分成立。公署建議社署提醒職員在跟進涉及院舍的投訴時，應先充分考慮投訴人提供的資料，才決定哪些事項屬該署按現行監管機制須予跟進的問題，以及如何跟進該些問題。

政府的回應

263. 社署接納公署的建議，並已採取以下跟進行動。

264. 社署牌照處已透過電郵、職員會議和培訓等不同途徑，提示督察須嚴謹處理投訴。社署於二零二四年七月及十一月分別舉辦「處理院舍投訴工作坊」及「督察巡查及處理投訴分享會」，又於新調任牌照處督察的導向培訓中，提醒督察在跟進投訴時，應先充份考慮投訴人所提供的資料，以判斷在現行監管機制下須作出跟進的投訴事宜及具體跟進方式。

265. 此外，社署於二零二五年一月二十日舉辦「申訴專員公署投訴個案的調查和處理分享會」，提升職員（包括牌照處督察）處理投

訴的技巧。牌照處將繼續透過不同途徑，提醒督察處理投訴的相關事宜。

社會福利署

個案編號 2024/2139 – 廣東院舍照顧服務計劃的網頁所顯示有關安老院舍服務和收費的資料與實際情況不符

背景

266. 投訴人父親經社會福利署（社署）的廣東院舍照顧服務計劃（廣東計劃）入住內地某安老院（院舍甲）。根據社署網頁，參與該計劃的院舍會向院友提供陪診和住院陪護服務，院友無需就此額外付款。然而，投訴人發現院舍甲除未能向院友提供住院陪護服務外，亦會向使用超過三小時陪診服務的院友收費。此外，投訴人亦指院舍甲向其父收取處方藥物的費用。上述情況與社署網頁和院舍甲的宣傳資料不符。因此，投訴人認為社署網頁和院舍甲的宣傳資料有失實之嫌。

申訴專員的觀察

267. 申訴專員公署（公署）對社署推行廣東計劃的成果，予以肯定，該計劃給正在輪候香港資助安老宿位的長者提供多一個選擇，讓他們考慮入住計劃下位於鄰近內地城市的安老院。公署認為，由於長者一般需長期和頻繁覆診，故回港就醫的陪診及於當地住院陪護服務，很可能是他們及其親屬考慮入住與否的重要因素之一。

268. 二零二四年七月，公署接獲投訴後，曾檢視社署網頁有關廣東計劃二零二四年五月的版本的服務內容，當中載有廣東計劃所提供服務的一般資料，包括「陪診及入住醫院陪護服務，提供交通及陪同長者到指定的醫院及診所看病，包括陪同長者接受住院治療……，政府向認可服務機構支付的服務費用已包括……上述……的服務」。公署認為此項描述確實可能令人以為所有院舍均提供此項服務，直接引致這宗投訴。以上描述亦與個別安老院的簡介和服務內容中的服務詳情有出入，容易令人混淆。公署欣悉，社署在公署介入調查後，已主動作出改善，而院舍甲亦已修訂其協議書相關章節，提供更清晰的服

務資訊。

269. 至於院舍甲向投訴人父親收取處方藥物費用一事，社署已作出澄清，有關處方藥物並不包括在指定處方藥物清單內。公署未見社署就此有失當之處。然而，現時社署網頁未有提供二零二四年前參與廣東計劃的院舍的處方藥物名單或所釐訂的定額藥物金額。公署認為，雖然有關資料已張貼於安老院內，但對在港的院友家屬而言並不便利。若家屬須向院舍索取資料副本，亦屬費時失事。公署認為較佳的做法是，社署應考慮在其網頁中各有關院舍資料的頁面，逐一提供相關資料，以提升透明度，除可避免類似這宗投訴的情況再次發生，亦可便利長者及家屬選擇合適的院舍。

270. 綜合而言，申訴專員認為投訴部分成立，公署建議社署 —

- (a) 盡快修正欠詳盡的資料或加以補充（社署已在公署進行全面調查期間落實）；
- (b) 盡快審視現時網頁的其他資料，以確保資料清晰準確；
- (c) 制訂檢視網頁資料的機制，以確保內容正確無誤；
- (d) 於推出新服務或刪除舊服務時，主事部門須審視網頁的內容會否出現前後矛盾的情況；
- (e) 將二零二四年前開始參與廣東計劃的安老院的處方藥物名單或其釐訂的定額藥物金額列於個別院舍的服務簡介內，以加強透明度；
- (f) 汲取本案經驗，當收到投訴或意見時，若證實真有其事或有需要澄清時，便應盡快作出修正或補充，避免引發進一步的投訴；以及
- (g) 以本案作為內部培訓的示例，以持續深化改革公共行政、提升服務質量，增加服務使用者和其家屬的獲得感和幸福感。

政府的回應

271. 社署接納公署的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)和(b)

272. 社署在公署進行全面調查期間，已同步檢視並修訂社署網頁上所有與廣東院舍照顧服務計劃（計劃）相關的內容，以確保資料清晰準確。

建議(c)和(d)

273. 除恆常檢視網頁內容外，社署已進一步加強計劃網頁資料的審核機制，包括每半年（即每年四月及十月）檢視網頁資訊，並於計劃有新進展時適時更新內容。所有更新均須經主管人員覆核，以確保內容準確。根據上述安排，社署分別於二零二五年三月及五月，因應更多內地院舍加入計劃及推出關顧支援服務，全面檢視網頁資料，並作出相應更新。

建議(e)

274. 社署已於個別院舍的服務簡介內，列出該院舍的資助服務所涵蓋的定額藥物金額。就二零二四年前已參與計劃的安老院，社署亦已將其處方藥物名單載列在相關簡介內。上述安排有助提升院舍服務內容的透明度，並方便有意參加計劃的長者和其家屬在選擇院舍時作為參考。

建議(f)和(g)

275. 社署已就此個案總結經驗，提醒前線員工處理市民的投訴或意見時，須仔細了解投訴內容，並迅速跟進及回應。社署會持續加強員工培訓及督導，以提升服務質素。

運輸署

個案編號 2024/0827 – 無理限制樂悠咭不能加載於智能電話或智能手錶

背景

276. 二零二四年三月十九日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署。

277. 投訴人投訴運輸署無理限制樂悠咭不能加載於智能電話或智能手錶，不同於八達通用戶可將其八達通卡儲存於流動裝置內。因此，長者在乘搭公共交通工具時須攜帶及出示樂悠咭，對他們構成不便。此外，八達通公司容許八達通用戶在使用八達通應用程式時，可選取不同圖像顯示在智能電話或智能手錶上。投訴人亦認為，運輸署聲稱的執法問題，可用其他效果相同的方法處理，例如：在執法時要求用戶出示附有相片的樂悠咭。投訴人質疑，運輸署在實施這項限制前，有否就這項限制的影響充分通知或諮詢長者。

278. 公署於二零二四年四月十六日就本個案向運輸署作出初步查訊。運輸署於二零二四年五月二十一日就個案回覆投訴人及公署。在二零二四年五月二十一日至九月二日期間，投訴人及運輸署就個案進行了多次電郵往來。公署於二零二四年十月十五日決定就投訴展開全面調查。經審閱所有相關資料後，公署於二零二四年十一月二十六日完成調查。

申訴專員的觀察

279. 政府曾就政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃（二元優惠計劃）進行全面檢討。在實施強制使用樂悠咭前，政府已徵詢各持份者（例如關注長者的團體）的意見。運輸署亦已解釋，現階段加載於流動或其他電子裝置的八達通卡並不適用於二元優惠計劃，並表達對執法安排的關注。從行政角度而言，公署認為運輸署在

處理此投訴時並無行政失當，故本投訴並不成立。

280. 儘管如此，政府近年一直致力推動本港的數碼發展，包括成立數字政策辦公室，推行多項數碼共融措施，以協助有需要人士（尤其長者）認識及使用數碼科技產品和服務，令他們能有效及安全地使用科技，全面融入數碼社會。公署認為，運輸署在推動數碼發展方面，應與政府政策保持一致，積極克服上述技術及執法問題的挑戰，以進一步便利二元優惠計劃受惠人士（包括樂悠咭持有人）。

281. 申訴專員建議運輸署 —

- (a) 在不影響打擊違規使用二元優惠計劃的首要政策目標及確保妥善運用公帑的前提下，運輸署應定期跟進八達通卡有限公司（八達通公司）研發具有可支援顯示用戶相片功能的手機版本樂悠咭及「殘疾人士身分」八達通卡的進展，以提升用戶的便利程度；以及
- (b) 為配合上文所述的首要政策目標，以及作為核實身分的臨時方法，運輸署可探討容許 60 歲或以上的二元優惠計劃受惠人士使用手機版本樂悠咭的可行性，以及探討在打擊違規使用的執法行動中，容許上述人士出示樂悠咭或其他有效的身分證明文件作核實身分之用的可行性。

政府的回應

282. 運輸署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

283. 運輸署承諾將密切留意八達通公司研發具有可支援顯示用戶身分（即照片及全名）功能的手機版本樂悠咭及「殘疾人士身分」八達通卡的進展；並會審慎考慮該公司提出的任何可提升用戶便利程度的建議，惟須確保不會影響打擊不合資格人士違規使用二元優惠計劃

的首要政策目標，以確保妥善運用公帑。

建議(b)

284. 經重新考慮後，運輸署認為容許用二元優惠計劃受惠人士使用未能顯示身分的手機版本樂悠咭並不切實可行。署方指出，在查核身分時，如容許受惠人士出示樂悠咭以外的身分證明文件作為核實身分的臨時方法，將影響落實所有受惠人士必須在二零二四年八月起使用「樂悠咭」才可享用二元優惠計劃乘車優惠的規定。運輸署支持透過創新安排便利乘客，但同時亦須審慎評估有關臨時方法可能帶來的不利影響，例如：是否會增加公共交通營辦商（營辦商）的前線人員核實受惠人士身分的困難，或導致乘客與前線人員之間出現爭執；如是者，有關安排是否會減低整體交通運作效率，並削弱政府打擊違規使用二元優惠計劃的成效。

285. 運輸署一直與八達通公司跟進，探討開發可顯示持咭人相片、姓名及卡號的手機樂悠咭的可行性，並加入合適的防偽功能，以便利營辦商的前線員工能即時核實乘客身份，確保打擊不合資格人士違規使用二元優惠計劃的政策目標不受影響。

運輸署

個案編號 2024/1477 – (1) 推卸責任及與天星小輪溝通不善，以致雙方就渡輪臨時停航的原因表述不同；以及 (2) 未有渡輪臨時停航通知政府新聞處，以致政府並無公布任何相關消息

背景

286. 二零二四年五月二十日，投訴人向申訴專員公署（公署）投訴運輸署。

287. 投訴人稱，二零二四年四月二日上午，她到中環碼頭擬乘坐天星小輪到尖沙咀。碼頭上張貼了告示，指渡輪服務臨時因應煙花預演而停航。但投訴人查閱天星小輪及運輸署網頁均未有發現有關通告，她並致電天星小輪查詢復航安排但不果。同日，她向 1823 投訴運輸署沒有提早向公眾作出天星小輪停航通知，亦沒有交代復航安排。五月三日及六日，運輸署分別經電話及短訊回覆她，表示已向天星小輪跟進，當日渡輪服務臨時受阻非因煙花預演，而是受海面船隊綵排活動影響，天星小輪已在碼頭張貼告示以通知乘客。

288. 就上述，投訴人不滿運輸署推卸責任給天星小輪、與天星小輪溝通不善，以致雙方就渡輪臨時停航原因表述不同（投訴點(a)）；以及該署未有就渡輪臨時停航通知政府新聞處，以致政府並無公布任何相關消息（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

289. 運輸署已交代其監管天星小輪的職責，以及就投訴人的投訴所作的跟進行動。公署認為，運輸署在得知四月二日的綵排後，一直有和天星小輪溝通以作出相應及所需的服務調整安排，而該署和天星小輪就當日渡輪臨時停航的原因表述並無衝突。公署認為投訴(a)不

成立。

投訴點(b)

290. 運輸署已解釋一般渡輪服務調整的訊息發布安排，以及沒有預早公布是次渡輪服務調整的消息之原由。相關記錄顯示，運輸署在接獲海事處通知有關活動詳情後，有按其職責適時提醒營辦商須留意海面活動情況，並將有關的服務調整安排通知乘客；而營辦商已按運輸署的要求，在現場張貼告示通知受影響乘客渡輪暫停服務。公署理解，投訴人認為從受影響人士的角度而言，並不是輕微影響。然而，從行政角度而言，公署認為，運輸署就本案的處理並無違反政府一般就渡輪服務調整的訊息發布安排，不涉失當。公署認為投訴點(b)不成立。

291. 綜合而言，公署認為這宗投訴不成立，建議運輸署 —

- (a) 與營辦商探討在其網頁及社交媒體盡早向公眾作出渡輪服務班次調整（包括停航及復航安排）的通知之可行性；
- (b) 如建議(a)證實可行，考慮制訂落實方案；
- (c) 探討利用該署的一站式交通運輸流動應用程式「香港出行易」發出渡輪服務班次調整（包括停航及復航安排）的通知之可行性；
- (d) 如建議(c)證實可行，考慮制訂落實方案；以及
- (e) 檢視其他公共運輸服務營辦商現時的臨時服務調整訊息發布安排以探討改善空間。

政府的回應

292. 運輸署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)至(d)

293. 運輸署已對渡輪服務臨時調整的通報及訊息發佈安排作出詳細檢視，並與各專營及持牌渡輪營辦商商討及落實優化措施如下 —

- (a) 渡輪營辦商在資源安排及實際運作均切實可行的情況下，將服務臨時調整訊息盡快透過營辦商的網頁／社交媒體向公眾發佈；以及
- (b) 運輸署會於接獲渡輪營辦商通報渡輪服務臨時調整的訊息後，盡快透過署方「香港出行易」流動應用程式向公眾發放有關訊息。

294. 上述通報及訊息發佈安排已於二零二五年二月十七日起，以試行形式實施六個月，直至二零二五年八月十六日。運輸署正聯同渡輪營辦商因應試行期間的運作經驗檢視有關安排，以作出適當調整及優化。上述通報及訊息發佈安排預計將於二零二五年第四季內落實。

建議(e)

295. 運輸署表示，各主要公共運輸服務營辦商現時均有一套行之有效的事故通報及訊息發布機制。運輸署的緊急事故交通協調中心（協調中心）亦會每日 24 小時運作，監察全港各區交通情況。如發生交通事故，協調中心會聯同相關營辦商及其他相關部門和機構，密切監察交通及運輸情況，並適時透過傳媒、運輸署網頁及「香港出行易」流動應用程式向公眾發布最新的交通消息。一直以來，就臨時服務調整的安排，各主要公共運輸服務營辦商均會透過既有渠道適時通知公眾，如透過營辦商網頁及流動應用程式向公眾發布、在車內及車站張貼乘客通知等。另外，運輸署亦會透過例會及日常溝通提醒有關營辦商如服務需作臨時調整，應按現有事故通報及機制，適時向公眾發放資訊，使受影響乘客能及早規劃行程。經檢視有關安排後，運輸署認為上述公共運輸服務營辦商現行就臨時服務調整訊息發布的安排，運作大致暢順。運輸署會繼續密切留意有關安排。

運輸署

個案編號 2024/1655 – 在回應申訴人的查詢時未有交代對其有缺點車輛舉報的跟進行動

背景

296. 投訴人早前曾向申訴專員公署（公署）提出有關運輸署未有妥善處理他舉報有缺點車輛的投訴個案。就該個案，公署於二零二四年四月十九日函覆他查訊結果，包括交代運輸署就他於二零二三年十二月至二零二四年一月期間的有關舉報的處理情況；其中，運輸署表示，如舉報人主動要求該署的車輛檢驗辦事處（驗車辦）交代其舉報個案的跟進行動，驗車辦會在不透露車主資料的前提下回覆舉報人。

申訴專員的觀察

297. 投訴人是次投訴是指驗車辦二零二四年五月就他的有缺點車輛舉報的回覆（「已完成跟進」），與運輸署表示「如舉報人主動要求，驗車辦會在不透露車主資料的前提下向舉報人交代其跟進行動」的做法不符。

298. 運輸署已交代驗車辦二零二四年四月所更新有關有缺點車輛舉報的工作指引及回覆舉報人的內容、因應本案而優化的回覆內容，以及就投訴人二零二四年三至四月提出的舉報的處理。該署並承認在處理事涉舉報時，或因混淆其他相同內容的舉報個案而未有按當時的指引就投訴人的第二次查詢而交予驗車主任作個別跟進，做法並不理想。

299. 雖然驗車辦乃按當時的標準回覆內容，就投訴人的第一次查詢回覆「已完成跟進」，但該回覆並無如運輸署所言「向舉報人交代驗車辦的跟進行動」，亦未能達到該署希望有關回覆能釋除舉報人對道路安全的疑慮的目的。故此，公署認為這宗投訴成立。

300. 在公署展開查訊後，運輸署從善如流，檢討並優化驗車辦的回覆內容，包括在舉報人主動要求驗車辦交代其舉報個案的跟進行動時，驗車辦會視乎個別個案的跟進情況，向舉報人提供更具體的回覆。因此，公署對運輸署就優化回覆內容所付出的努力予以肯定。

301. 公署建議運輸署 —

- (a) 持續監察驗車辦的工作情況及有缺點車輛舉報的個案數字；
- (b) 視乎建議(a)的監察結果，在有需要時考慮檢討人手安排，包括按實際情況探討需否調配人手以維持驗車辦的有效運作；以及
- (c) 從本案汲取經驗，提示驗車辦職員務必就有缺點車輛舉報人的個別查詢作精準回覆，避免與其他個案混淆。

政府的回應

302. 運輸署接納公署的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

303. 驗車辦每月會記錄有缺點車輛舉報的個案數字、更新當月有缺點車輛舉報個案的進度（包括回覆舉報人的次數）並每月通知車輛安全及標準部的總部以便主管人員查閱有關資料。

建議(b)

304. 經檢視車輛安全及標準部的人手分布後，運輸署認為該部的公務員編制已相當緊絀，要應付日漸增加的有缺點車輛舉報個案甚具挑戰，因此運輸署聘請外判合約員工協助處理有缺點車輛舉報個案的行政文書工作，以加快處理個案的進度及減少因工作量過高而可能影響效率或出現失誤。

建議(c)

305. 運輸署已提醒驗車辦職員在日後處理有缺點車輛舉報個案時需對舉報人的個別查詢作精準回覆，避免與其他個案混淆。驗車辦的主管人員亦會定期抽查回覆記錄以加強對驗車辦職員作出適當的指導。

市區重建局

個案編號 2023/1879 – (1) 不當處理「有需要人士維修自住物業津貼計劃」申請；(2) 無理進行入息審查；以及 (3) 無理拒絕披露各項工程的津貼金額

背景

306. 投訴人稱，投訴人與丈夫聯名購買的「租者置其屋」（租賃）單位需要維修。二零二三年四月十六日，投訴人經市區重建局（市建局）網站申請「有需要人士維修自住物業津貼計劃」（津貼計劃）（「四月十六日申請」）。同日，該局電郵投訴人表示已收到其網上申請，並註明檔案編號。同月二十一日，投訴人的兒子到該局提交實體證明文件，並在文件註明上述檔案編號。其後，投訴人的兒子致電該局熱線查詢進度，接聽職員著投訴人的兒子等候個案職員回電。

307. 該局先後於四月二十八日及五月九日向投訴人發出兩封認收信，當中引述的申請編號分別為兩組不同的編號。五月二十二日，市建局職員甲致電投訴人的兒子，要求投訴人提交實體證明文件。投訴人的兒子表示已於四月二十一日到該局提交。五月二十三日，投訴人的兒子電郵該局查詢進度，以及查問為何出現多個申請編號。同日，職員甲致電投訴人的兒子，表示他是個案主任，以及重複開立兩個檔案不要緊。

308. 二零二三年五月二十九日，市建局發信要求投訴人於六月七日前提交入息及資產申報表及申請表的簽名頁，否則該局不會繼續跟進其申請。同月三十一日，市建局致函投訴人，表示因投訴人重複遞交申請，故會取消其於四月二十一日遞交的申請（「四月二十一日申請」）。六月二日，投訴人的兒子寄出投訴人和丈夫簽妥的文件。六月八日，投訴人的兒子致電職員甲查詢被取消的是哪個申請。職員甲表示只是取消了其中一個檔案，並承諾會在收到投訴人和丈夫簽妥的文件後通知投訴人的兒子。此外，職員甲指投訴人所委聘的維修承辦

商的商業登記證的有效期將於二零二三年九月屆滿，投訴人可考慮先取消申請。六月九日，職員甲告知投訴人的兒子已收到上述文件，但須對申請人進行資產審產，以及需時約兩個月才完成批核。

309. 市建局職員於二零二三年六月二十日視察投訴人單位時發現有多處安全隱患，例如廚房牆磚爆裂、廚房近窗天花有混凝土剝落及廁所門框霉爛，建議投訴人「作出微調申請，增加維修項目及費用」。投訴人應該局建議增加維修工程項目，申請津貼的總數增至43,500元。然而，該局在同年七月十三日發出的「原則上批准通知書」（通知書）只批出9,400元津貼，且沒有解釋各項維修工程的津貼金額，做法不合理。

310. 市建局以投訴人未獲房屋署批准拆除單位的廚房與露台之間的一扇門為由，不批出涉及該位置的維修項目（涉事項目）的津貼申請。投訴人認為市建局無視投訴人的單位為租置單位，有關改動無須獲房屋署批准；此外，有關改動不涉主力牆，亦無須屋宇署審批，做法不合理。

311. 投訴人已向市建局申報完成維修項目，但該局及至二零二三年十月十八日仍未發放津貼或交代進展，有延誤之嫌。

312. 投訴人投訴市建局 —

(a) 不當處理其津貼計劃申請（投訴點(a)），包括 —

- i. 錯誤開立兩個申請檔案；
- ii. 認收信只提供查詢熱線電話號碼；
- iii. 信函未寫職員甲的全名，顯得官僚；
- iv. 於二零二三年五月二十九日的信件要求在七個工作天內補交文件，否則取消申請，令人感到受威嚇；

v. 沒有清楚解釋在二零二三年五月三十一日的信中，僅取消了「四月二十一日申請」，而非「四月十六日申請」，引致不安；以及

vi. 職員甲於二零二三年六月八日電話中企圖勸說取消申請。

(b) 無理對申請人進行入息審查（投訴點(b)）；

(c) 建議增加維修項目，卻沒批出相應的津貼金額及解釋各項工程的津貼金額（投訴點(c)）；

(d) 以單位改動未獲房屋署批准為由拒絕批出津貼（投訴點(d)）；以及

(e) 延誤發放津貼（投訴點(e)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

313. 就第(7)(a)(i)段，市建局已解釋在收到投訴人的實體申請表後視該申請（即「四月二十一日申請」）為新申請的原因。投訴人的確沒有按熱線職員指示只提交申請表的簽署頁及在文件上註明是補充文件，但投訴人的兒子已代投訴人在白紙上寫上系統檔案編號，顯示投訴人已提交網上申請。事後看來，若市建局職員有留意到該系統檔案編號，應可找到「四月十六日申請」的記錄，或先向投訴人澄清是否要提出新申請，以避免其後開立「四月二十一日申請」檔案後須取消該申請的行政工作。申訴專員公署（公署）認為，市建局職員的處理未盡完善，但沒有資料顯示「四月十六日申請」的進度因此受到影響。

314. 就第(7)(a)(ii)至(v)段，公署認為市建局的解釋並非不合理。公署欣悉，市建局就第(7)(a)(iii)及(v)段所提及的問題已採取優化措

施。

315. 就(7)(a)(vi)段及市建局的解釋，公署並不認為市建局職員就申請人的情況提出不同建議讓其考慮的做法不合理。但投訴人的兒子否認於六月一日的通電中曾向職員甲表示可能需要兩至三個月才能提交補充文件。在缺乏獨立佐證的情況下，公署未能掌握職員甲與投訴人的兒子的電談內容，以及後者是否旨在遊說投訴人取消申請。因此，公署不擬就此作進一步評論。

316. 基於上文的分析，投訴點(a)不成立，但市建局就跟進「四月二十一日申請」的過程另有不足之處。

投訴點(b)

317. 市建局已承認職員甲錯誤要求投訴人填寫入息及資產申報表。雖然投訴人的申請進度並無受到負面影響，但浪費了投訴人或協助投訴人填寫申報表的人士的時間。因此，投訴點(b)成立。

投訴點(c)

318. 就測量顧問在視察投訴人單位時提出的建議，投訴人的兒子與市建局的說法有異。在缺乏獨立佐證（例如錄音）的情況下，公署無法知悉實情，故不擬評論。就投訴人認為市建局批核的津貼金額不合理，該局根據專業視察及評核釐定津貼金額，屬該局的專業判斷。公署經詳細審研該局提供的資料及解釋，沒有發現該局的評估過程違反其既定原則。由於沒有資料顯示該局的決定涉及不當程序或有違常理，公署不會介入其決定。

319. 經詳細考慮市建局的解釋及競爭事務委員會就披露資訊可能造成的後果的意見後，公署接納市建局不向申請人披露每項維修工程項目的津貼金額。

320. 基於上文的分析，投訴點(c)不成立。

321. 雖然這項投訴不成立，但公署關注，津貼計劃旨在為有需要人士提供財政支援為自住物業進行維修。需要資助的申請人，可能須因應津貼金額的多少而決定是否進行某項／些工程，特別是如津貼金額與報價差距較大的個案。公署明白市建局須考慮披露資訊對市場運作的影響以免出現反競爭行為，但根據該局的現行做法，申請人只可根據綜合津貼額作出考量，不會獲得額外的有用資訊，這或會影響其就篩選維修工程項目作出最佳的決定。

投訴點(d)

322. 公署認同，市建局在審批津貼計劃申請時，須確保獲批津貼的項目不涉及違反《建築物條例》（《條例》）的情況。然而，涉事項目所處位置的改動工程若屬指定豁免工程，或屬「小型工程監管制度」下的小型工程，便無須審查組書面批准。因此，即使投訴人單位內有間隔改動（即市建局指的與原有建築圖則不符）及未獲審查組書面批准，並不一定違反《條例》。公署原則上同意申請人有責任向市建局證明租置單位內的改動符合《條例》的規定。然而，市建局提供的「注意事項」及其修訂版本均未有表明不批准津貼是因有關間隔改動可能違反《條例》，而通知書僅表示不獲批津貼的原因是涉事項目所處位置與原圖則不符，並無表明有關改動有可能違反《條例》，情況並不理想。投訴人或未能從「注意事項」或通知書明白市建局不批出津貼的原因是有關改動未必符合規定，以致可能違反《條例》。

323. 更重要的是，若改動屬「小型工程監管制度」下的小型工程，投訴人或可提供承辦商向審查組呈交的相關文件記錄，以證明符合《條例》的規定。但若改動屬指定豁免工程，由於有關工程無須審查組書面批准，亦無須向審查組呈交任何文件，投訴人實無從提供由審查組發出或存檔的文件，以證明改動並無違反《條例》。公署認為，測量顧問到申請人的單位實地視察的範圍包括擬進行維修工程位置的間隔改動是否與原有建築圖則不符。因此，測量顧問應可向市建局提供就有關改動是否屬指定豁免工程，或「小型工程監管制度」下的小型工程，或須獲審查組審批圖則的工程的專業意見，以便該局要求申請人提供哪些證明文件。事實上，租置物業樓齡隨時間增長，有

需要進行維修的單位亦會相應加，市建局或需處理越來越多由租置業主提交的津貼計劃。市建局宜考慮制訂指引處理涉及無須審查組書面批准的改動工程的申請。

324. 此外，公署認為，市建局既已為涉事津貼計劃制定覆檢及上訴機制，便應向公眾發放有關資訊。但公署的調查顯示，市建局在取消信表示申請人如有異議可在限期前提出，但沒有表明須以書面提出理據，或在取消信中解釋上訴程序，亦沒有在津貼計劃的申請文件、通知書、其網頁或其他資訊發放有關該計劃的覆檢及上訴渠道的資料，實有欠妥善。基於上文的分析，投訴點(d)部分成立。

投訴點(e)

325. 投訴人提交完工文件至發放津貼需時約六星期，其中約兩星期為測量顧問與投訴人相約視察的時間。此外，自測量顧問在二零二三年九月二十九日視察至市建局十月二十七日發放津貼的約四星期內，測量顧問須擬備報告，市建局則須審批報告及確認最終發放的津貼金額及作出發放津貼的安排，公署認為所需時間並非不合理。總的來說，並無證據顯示市建局延誤發放津貼。因此，投訴點(e)不成立。

326. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立，公署建議市建局 —

- (a) 提醒職員小心處理申請，如對申請人提交的文件有疑問，應盡快向申請人澄清，以及避免不必要地向申請人索取資料；
- (b) 適當地發放有關津貼計劃的覆檢及上訴渠道的資訊；以及
- (c) 考慮修訂「住用單位維修工程小錦囊」及通知書的內容，以便申請人（包括投訴人）知悉其申請不獲批的原因是出於其單位的間隔改動須符合《條例》的規定後，考慮是否向該局

提交所需的文件，以證明其單位所涉的改動並無違反《條例》。

政府的回應

327. 市建局接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

328. 市建局接納建議並強調一向重視對員工的培訓，已提醒員工必須按照既定指引謹慎處理申請，避免向申請人索取不必要的資料來審批申請資格。

建議(b)

329. 市建局已於二零二四年七月底在「樓宇復修平台」網頁發佈了津貼計劃申請須知的最新版本，亦更新了津貼計劃的申請須知，新增有關覆檢及上訴渠道的資訊。

建議(c)

330. 市建局已於二零二四年七月完成修訂通知書的內容，在住用單位維修工程完工申報表內的不獲資助維修工程項目清單中，明確指出不獲資助的原因。此外，市建局亦同時修訂了住用單位維修工程小錦囊第四頁的第一段有關住用單位間隔改動時需提交文件證明有關改動符合《建築物條例》的規定，進一步提高申請人對此要求的認知。市建局亦於二零二四年六月為津貼計劃推出了一份名為「醒目錦囊」的全新簡明單張，加強提示有意申請本計劃的申請人須留意的事項。單張中亦清晰列出，若單位間隔涉及改動，而申請人未能提交文件以證明有關改動符合《建築物條例》的規定，會導致津貼被扣減。

職業訓練局

個案編號 2024/0696(R) – 無理拒絕披露某建築設計比賽的資料文件

背景

331. 投訴人向職業訓練局（職訓局）索取某建築設計比賽的資料文件（涉事資料）。職訓局回覆投訴人表示，該局已沒有備存涉事資料。

332. 由於某政府部門（部門甲）的一份報告書中曾提及涉事資料的內容，投訴人遂向部門甲索取涉事資料。部門甲回覆投訴人指涉事資料屬第三者資料，由職訓局管理。部門甲徵詢職訓局意見，獲回覆指涉事資料內容屬職訓局內部討論資料，職訓局引述該局《公開資料守則》（《職訓局守則》）第 27.5 段，指有關資料如被披露或會影響日後處理同類規劃項目的內部坦率討論，故不同意部門甲向投訴人披露涉事資料。

333. 投訴人認為涉事資料主要對象為涉事比賽的參加者，並非《職訓局守則》第 27.5 段所述的類別，而職訓局亦沒有解釋披露資料如何妨礙日後同類項目的坦誠討論。投訴人指職訓局拒絕披露涉事資料的理據不充分。

申訴專員的觀察

334. 職訓局已解釋學院檔案沒有備存涉事資料的原因。該局當日處理投訴人的索取資料要求及相關覆檢要求時，已向投訴人說明沒有備存涉事資料。基於《職訓局守則》第 16 段訂明，該守則不會強制職訓局提供不管有的資料，申訴專員公署（公署）認為，職訓局按當日所知的實際情況回覆投訴人沒有備存涉事資料，因而無法提供，並不涉行政失當或違反《職訓局守則》。

335. 然而，公署認為，職訓局以《職訓局守則》第 27.5 段作為拒

絕披露部門甲所持有的涉事資料的其中數頁內容時，未能具體並合理地交代披露該些在比賽階段已曾公開的資料會如何影響日後同類的規劃項目的內部坦率討論。至於該數頁文件上的手寫備註既然是由部門甲加上的，職訓局實可考慮跟部門甲商討可否披露，甚或可考慮在披露資料前於文件副本中塗掉。

336. 公署認為，職訓局當日援引《職訓局守則》第 27.5 段拒絕向投訴人披露涉事資料時，沒有向投訴人提供充份的理據。因此，申訴專員認為投訴人對職訓局的投訴成立。

337. 儘管如此，公署留意到，職訓局在處理本案時盡力尋找涉事資料。公署欣悉，該局最終從學院檔案以外的途徑取得涉事資料，並提供給投訴人。

338. 公署建議職訓局加強職員培訓，以提高他們對《職訓局守則》中規定的認識。

政府的回應

339. 職訓局接納公署的建議，並已加強職員培訓，包括推行以下恆常化措施 —

(a) 《局方守則》簡介會

- i. 每季度為員工舉辦簡介會，講解《局方守則》的條文及要點，說明依照《局方守則》處理資料索取請求的既定程序，並提供應用指引，強調需基於合理依據處理資料索取要求的原則。

(b) 案例／經驗分享

- i. 每季度舉行分享會，結合過往案例與公署建議，並參照政府及其他機構的現行《公開資料守則》處理機制及應用指

引，與員工探討處理資料索取要求的良好做法及常見挑戰，以持續改進。

(c) 個別支援與反饋機制

- i. 持續為員工提供個別輔導，深化對《局方守則》的理解與執行；以及
- ii. 持續收集員工反饋，交流執行條文的心得與改進建議。

水務署

個案編號 2023/3517 – (1) 延誤通知申訴人其水錶與另一單位的水錶錯誤對調及追收調整水費；以及 (2) 無理拒絕延長申訴人繳付上述調整水費的限期

背景

340. 投訴人稱，她於二零二二年六月遷離舊居（4G 室），並向水務署申請終結帳戶，獲該署確認終止其用戶註冊，並發出終結單和退回水費按金。然而，投訴人在二零二三年九月收到水務署的通知，表示由於該署在二零一九年錯調她和隔鄰單位（4H 室）的水錶，故需向她追收 6,064.4 元的調整水費。就以上所述，投訴人對水務署作出以下投訴 —

- (a) 錯調水錶問題發生於二零一九年十一月，而該署在二零二一年六月四日已發現水錶記錄錯誤，卻沒有即時通知她。此外，她在二零二二年六月已搬離事涉單位及成功終結帳戶，惟該署逾一年後才向她追討費用。上述情況導致她無法及時就水錶度數或數據或收費事宜提出覆核要求，並錯失查證的機會和權利。她認為水務署處理失當，對其不公（投訴點(a)）；以及
- (b) 該署拖延多時沒有計算有關調整費用，卻在發出帳單後只給予她一個月時間繳款，做法不合理。她因投訴時身處外地工作，故要求該署暫緩有關個案，待她在二零二三年十二月底回港後親自聯絡該署以解決事件。但該署沒有回應其要求，只是要求她按照帳單繳付調整水費（投訴點(b)）。

申訴專員的觀察

投訴點(a)

341. 總括而言，申訴專員公署（公署）認為水務署就此案的處理有疏漏之處。事後看來，即使水務署因疫情期間的特殊情況而需要更長時間處理有關個案，較理想的做法應是先向受影響用戶交代水錶錯調的情況，以及該署其後（如在疫情緩和後）會逐步及按序通知相關用戶更正水錶後的調整帳項，以免他們事隔多時後接獲調整帳單時感到措手不及和不滿。

342. 公署欣悉，水務署已就負責職員的疏漏採取跟進及補救措施，並改善跟進處理投訴個案的監管機制；就錯調水錶的問題，水務署已發出部門指引，要求職員在更換水錶後加強查核相關文件，以進一步提升監察成效。另外，雖然公署並不否定水務署現行處理水錶錯調個案的做法（即在個案完成調查及計算有關調整款項後才通知受影響用戶）可確保向用戶提供準確資料，但同時認為該署實有責任盡早通知受影響用戶有水錶錯調的情況，尤其是有關錯誤確是因該署出錯而引起。因此，公署認為水務署有需要檢討現行程序和指引，考慮是否為確認水錶錯調情況後最遲須於何時通知受影響用戶設下時限，以免類似本案的情況再現。

343. 綜合以上分析，公署認為，投訴點(a)部分成立。

投訴點(b)

344. 經審研調查所得資料，包括個案的事件經過及水務署的工作記錄等，公署認為，該署在得知投訴人對有關調整帳單的疑問及不滿後，已向投訴人多番解釋，包括向投訴人提供更換水錶工程前及後的水錶讀數、用水量，以及水費和排污費數據；並因應她在投訴期間身處外地而暫時凍結帳單及延長繳款限期。不過，公署留意到，水務署在回覆投訴人的查詢或投訴時只強調她應按二零二三年十月四日（註：繳款限期為同年十月二十七日）的帳單繳款。公署相信，這或

令投訴人誤會水務署沒有考慮其暫緩繳款和處理個案的要求。直至投訴人向公署投訴後，水務署才明確表示將繳款限期分別延後至二零二四年一月二十四日及二月二十七日。

345. 基於以上分析，公署認為，投訴點(b)不成立，但水務署另有缺失。

346. 綜合而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。公署建議水務署 —

- (a) 考慮修訂部門指引，訂明須於確認水錶錯調個案後的指定時限內以書面通知受影響用戶有關情況，包括該署將暫停發出水費單及會於完成計算經修訂的水費及排污費後向有關用戶發出有關調整帳款的通知；以及
- (b) 提醒職員需謹慎處理註冊用戶有關帳戶的查詢或投訴，並盡快提供清晰的回覆。

政府的回應

347. 水務署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

348. 水務署已於二零二四年八月一日修訂處理水錶錯調而調整水費及排污費的部門指引，概述如下 —

- (a) 負責職員須於確認水錶錯調個案後的七個工作天內以書面通知受影響用戶有關情況，包括暫停發出水費單並通知用戶將會在完成計算水費及排污費調整後向有關用戶發出調整帳單；
- (b) 經調整的水費及排污費帳單應盡可能在發出書面通知後的三十天內發送至受影響的用戶，如個案較複雜而未能於發出書

面通知後的三十天內完成，負責同事須向高級會計主任及高級庫務會計師滙報有關情況；以及

- (c) 安排一位會計主任編制水錶錯調記錄冊，並需每週把記錄冊發給客戶帳務組各高級文書主任、高級會計主任及高級庫務會計師讓相關同事適時跟進個案。

建議(b)

349. 水務署亦已提醒職員需謹慎處理註冊用戶有關帳戶的查詢或投訴，並盡快提供清晰的回覆。

水務署

個案編號 2024/0033 – (1) 任由涉事單位長期無人承接供水用戶權而不採取截水行動；其後當申訴人接管單位及申請承接用戶權時，卻隨即截斷供水，以及無理向申訴人收取重駁供水的費用；以及 **(2)** 沒有適時更新申訴人的聯絡資料

背景

350. 申訴人稱，她是某私人住宅單位（涉事單位）的業主。她於二零二二年五月購入該單位並將其出租，直至有關租客（前租客）於二零二三年十月遷出。二零二三年十一月，申訴人經電郵向水務署申請承接涉事單位的供水用戶權。其後，她獲告知因該署已於二零二三年十一月下旬拆除涉事單位的水錶以截斷供水，故她須向該署額外繳付重新接駁供水的費用。

351. 二零二三年十一月下旬，水務署職員就安排重駁供水事宜致電申訴人，期間提及該署沒有更新她的電話號碼，以致撥打了她的舊號碼而未能及早聯絡上她。

352. 申訴人其後多次向水務署表示不滿其處理手法，以及要求該署退還重新接駁供水的費用。該署三度回覆她，指出涉事單位前用戶的供水用戶權已於二零二二年四月下旬終止，該署在截水通知書的限期過後仍未有收到承接用戶權申請，遂截斷供水；該署重申已按相關規定及程序處理，故拒絕豁免重新接駁供水的費用。

353. 申訴人不滿水務署的回覆。她對該署有以下指稱 —

- (a) 前租客在二零二二年五月至二零二三年九月租住涉事單位期間，沒有承接供水用戶權及沒有繳付水費，水務署卻任由其取用食水而不截斷供水，做法不公及浪費公帑。及至申訴人於二零二三年十一月申請承接涉事單位的供水用戶權，該署

卻在數日後截斷供水，以及無理向她收取重新接駁供水的費用；以及

- (b) 水務署沒有及時更新該署記錄中申訴人的電話號碼，以致未能及早聯絡上她而耽誤重新接駁供水的工作。

申訴專員的觀察

354. 總括而言，申訴專員公署認為，就涉事單位無人承接供水用戶權，水務署已按照既定程序及因應實際情況，進行截斷供水行動；該署其後亦有適時處理申訴人的承接用戶權申請及恢復供水。但另一方面，調查亦揭示該署現時缺乏相關的主動監察機制，導致延誤調查懷疑非法取水的個案。綜合而言，申訴專員認為這宗申訴部分成立。

355. 申訴專員建議水務署 —

- (a) 應繼續與申訴人跟進懷疑有人非法取用涉事單位供水的舉報；
- (b) 如實行建議(a)後顯示有足夠證據，便應考慮能否採取進一步行動，例如提出檢控或發出警告信等；
- (c) 考慮在「邀請承接用戶權及截斷供水通知書」及「截斷供水最後通知書」加入提醒或警告字眼，告知處所佔用人在沒有承接供水用戶權的情況下取用供水可能涉及違法行為，以及相關責任和後果；
- (d) 定期檢討監察註冊帳戶結束後用水量的新措施的落實情況，以確保其成效；
- (e) 定時傳閱相關通告或指引，確保職員知悉及落實上述新措施及監察機制；

- (f) 提示職員以本案為鑑，在處理舉報個案時加強與舉報人的溝通，以及在有需要時詳細解釋該署的決定；
- (g) 加強職員培訓，改善溝通及處理投訴和舉報技巧；
- (h) 除上述外，考慮採取其他措施以預防同類問題發生；以及
- (i) 持續優化、改革現有程序和機制，以提升服務水平。

政府的回應

356. 水務署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

357. 就建議(a)及(b)，水務署已於二零二四年六月上旬及下旬以電郵聯絡申訴人，請申訴人向該署提供進一步資料，以便該署就懷疑有關處所有人非法用水事宜進行調查，惟未有收到申訴人的回覆。及後，水務署於二零二四年十二月下旬再以電郵聯絡申訴人，請申訴人提供涉嫌非法用水資料供該署進一步跟進。水務署亦指出如申訴人未能於二零二五年一月下旬或之前就個案提供資料，該署將未能繼續跟進有關個案。水務署於二零二五年一月中旬再以電郵聯絡申訴人於上述限期前提供資料；申訴人於同日回覆該署，並指出在過往的電郵已提供有關的資料，可供該署調查。但水務署發現所提供的資料並無包括於二零二二年四月至二零二三年十一月的期間的住戶資料，以供該署與其聯絡會面及錄取口供。水務署遂於翌日再以電郵聯絡申訴人，請申訴人提供在該段期間的住戶資料供該署跟進。水務署亦指出如申訴人未能於二零二五年一月下旬或之前提供有關住戶資料，該署就未能繼續跟進有關個案。由於水務署至二零二五年一月下旬仍未收到申訴人的回覆，該署未能繼續跟進懷疑有關處所有人非法用水事宜。在處理投訴過程中，水務署一直有向該住戶（亦即申訴人）提供食水。此外，申訴人於二零二五年一月中旬的電郵，建議水務署到相關大廈後巷的水錶及水管位置進行視察有否偷水。水務署亦於二零二五年一月下旬已完成有關於後巷視察，並未發現有偷水情況。

358. 就建議(c)，水務署已於二零二五年三月修訂部門指引，除了邀請新用戶在限期前通知該署承接供水用戶權外，水務署會在「邀請承接用戶權及截斷供水通知書」及「截斷供水最後通知書」加入提醒或警告字眼，告知處所佔用人在沒有承接供水用戶權的情況下取用供水可能涉及違法行為，以及相關責任和後果。

359. 就建議(d)，水務署已於二零二四年九月設立機制，以監察註冊帳戶結束後的用水量，並會適時就新措施作出檢討，以確保其成效。水務署會每月檢視未有用戶承接用戶權的處所的水錶讀數，並留意有關用水量的變化。當發現讀數明顯增加，該署會盡快截斷供水；而假如發現涉及非法取水情況，並有合理的可能性取得足夠證據，水務署會進行檢控。

360. 就建議(e)，水務署已於二零二五年三月修訂部門指引，並將定時傳閱有關指引，以確保職員知悉及落實上述新措施及監察機制的詳情。

361. 就建議(f)及(g)，水務署已於二零二四年十二月為職員提供有關改善溝通及處理投訴和舉報技巧的培訓。水務署日後回覆市民的舉報時，亦會加強與市民的溝通，讓市民更清楚該署的回應。

362. 就建議(h)，此項建議已獲落實。

363. 就建議(i)，水務署將適時檢討上述新措施及監察機制，以期持續優化、改革現有程序和機制，提升服務水平。

第三部分 —就主動調查個案所提出建議的回應

衛生署、食物環境衛生署、醫院管理局及入境事務處

個案編號 DI/472 – 政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務

背景

364. 在香港，與先人過世相關的手續牽涉到不同政府部門提供的公共服務，包括死亡登記、殮房服務、火化或土葬服務等；替先人辦理身後事的市民需要耗用不少時間和心力，同時要處理失去摯親的情緒，過程並不容易。

365. 經歷喪親之痛後，家屬還要替先人辦理多項手續。若能優化相關服務資訊的發布工作、適度簡化相關程序的安排，並將死亡登記及相關申請流程電子化或自助化，相信可以大大減輕家屬辦理先人身後事繁瑣手續的實際及心理負擔，並同時提高工作效率。

366. 此外，根據政府統計資料，本港人口持續高齡化，市民對辦理先人過世相關的手續公共服務（包括死亡登記、殮房服務及殯葬安排等）的需求將會持續上升，社會亦對相關服務的安排及資訊的發布更為關注。因此，申訴專員公署（公署）審研了政府提供與先人過世相關手續的公共服務及相關資訊發布的工作。

申訴專員的觀察

設立一站式專題網站

367. 現時有關辦理先人離世的資訊，放在政府一站通網站下有關「為離世者家屬提供的服務及支援」的頁面，家屬需逐一按連結到相關部門網站尋找資料。然而，相關資訊並不容易尋找，以死亡登記為例，市民按下「與申請辦理死亡登記的有關表格」的連結後，會連接

至入境事務處（入境處）「出生及死亡登記」的頁面，當中有九份有關出生登記及死亡登記等不同服務的表格可供市民下載，包括「翻查出生登記紀錄申請書」、「死亡登記紀錄內記項的核證副本申請書」，及「翻查死亡登記紀錄申請書」等。市民需花時間於各部門網站內不同頁面之間來回穿梭，才能尋找合適其使用的表格或相關資訊。

368. 公署認為，為家屬處理先人身後事務時提供更多支援和協助，相關部門應研究設立一個綜合所有部門的相關公共服務的一站式專題網站，以向公眾提供統一資訊。網站內容可包括涉及食物環境衛生署（食環署）、入境處、衛生署及醫院管理局（醫管局）等不同部門的服務申請程序、清晰的指引、相關的法律程序和所需的文件等，以及常見問題的解答。

369. 此外，公署留意到，家屬以往為先人辦理離世手續時，往往因缺乏電子化服務而需親身前往不同部門的辦事處辦理各項手續，部分家屬亦因而選擇尋求殯儀中介代為辦理相關的公共服務。公署不時收到市民投訴指有關先人離世手續的電子服務化工作仍有可改善之處，例如即使先人家屬透過食環署的電子系統（「墳場及火葬場服務平台」）遞交有關辦理編配可續期新骨灰龕位的申請後，因系統限制而未能處理同日火化個案的核證工作，家屬須親自到食環署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。經公署介入後，食環署於二零二四年十一月推出「身後事專題網站」，為市民提供綜合平台以處理各墳場及火葬場服務。上述例子在網上平台推出後，可處理同日火化個案的核證工作，家屬毋須親自到該署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。

370. 公署認為，為配合政府近年加快建立數字政府，推動政府服務數碼化，有關部門應在一站式專題網站增加更多電子申請程序，並配合「智方便+」流動應用程式推動身後事公共服務電子化，進一步便利先人家屬更快捷地完成相關的離世手續，免除他們需親身辦理有關手續所帶來的不便。公署留意到，食環署已於二零二四年十一月推出「身後事專題網站」，以便先人家屬於網上申請綠色殯葬服務，以

及搜索持牌殮葬商的資訊。就此，公署建議，政府應在食環署所推出的網站為基礎上，進一步考慮設立一個就處理身後事跨部門及附設其相關電子服務申請的一站式專題網站。

371. 長遠而言，隨着近年社會開始有更多的市民願意主動談論身後事事宜，有關當局可研究在上述的一站式專題網站的基礎上，開發具個人化功能的服務，並設立收集及共享資料的功能，協助市民預早進行生前及生後規劃。例如市民可於一站式專題網站設定個人醫療指示、晚期照顧及殮葬形式等各項安排。政府亦可藉此建立中央資料庫，將資料儲存在內，以便有關部門及醫管局可基於這些資料，跟進市民就身後事所作的決定。此外，一站式專題網站亦應附設一個功能，讓家人了解先人為其離世安排所揀選的決定，例如在先人的同意下，該網站可預設電郵提示功能，適時向家屬通知先人的身後事計劃，讓家屬易於跟從；家屬亦無需就先人的意願重複向不同部門提供資料，有助減輕離世對於摯親生活的影響。

372. 另一方面，公署認同保障個人私隱非常重要，相關部門應在推動與先人離世手續相關的電子化服務的同時，一併研究如何妥善管理及保存在中央資料庫內的資料，包括涉及先人個人資料私隱的離世安排；同時亦應在資訊系統設計方面，就資料收集、儲存、使用及傳送等工作流程擬定與保障資料安全相關的指引和保護措施。

專題網站應照顧不同族裔及文化需求

373. 香港是多元文化社會，現時有超過 30 萬名少數族裔人士。特區政府重視構建關愛共融的社會，一直為少數族裔人士提供全方位的支援。處理先人離世手續涉及法律及行政程序，對於非華語人士或許更為複雜。況且，死亡這個議題在不同文化也有不同傳統和禁忌。公署認為，一站式專題網站除了要有多語言支援，亦應有文化敏感度，使用適當用語及圖像，及提供各族群常見問題解答。若當局在一站式專題網站的內容上，能按宗教或族裔分類瀏覽會更理想。

透過講座及推廣活動加強宣傳

374. 現時，政府當局大力推廣市民選用綠色殯葬，以更環保、更可持續的方式處理骨灰。綠色殯葬越趨普及，最新數據顯示，採用綠色殯葬的比例大約佔全年總死亡人數的 18.2%。公署認同食環署所指，移風易俗需時，該署連同相關政府部門未來仍需繼續加強公眾教育及宣傳，讓綠色殯葬逐步成為市民所揀選用作處理骨灰的主流安排。

375. 就此，公署認為政府應該加強宣傳教育，例如協調各個相關的政府部門或公營機構定期（例如每個季度）向公眾舉行專題講座或研討會，邀請包括相關的政府部門人員、專業人士如法律顧問、殯儀服務業界人士等來講解關於辦理先人離世手續的服務及解答市民的疑問，讓市民能夠進一步加深對身後事務相關安排及議題的理解。同時，若市民對辦理先人離世手續的程序安排有意見，亦可透過公眾講座及論壇等平台向政府當局作出反映。

376. 另一方面，為了向病人及其家屬提供更優質而全面的晚期照顧服務，便利市民選擇如家中、安老院或護養院等熟悉居處渡過其最後的日子，政府已修訂相關法例條文以便利在指明院舍居住的末期病人更易選擇在居處離世，以切合病人及其家屬的意願和需要。公署認為，包括醫管局等相關部門或機構應向居住在指明院舍的服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，透過加強宣傳以提升市民對修例後新安排的理解。

研究增加殮房遺體貯存裝置

377. 根據衛生署提供的數據，因應本港人口增長及死亡人數推算，預計到二零三一年，香港的公眾殮房須提供約共 1,300 具遺體的存放量，以應付預計的需求。衛生署已於二零二二年重置富山公眾殮房，亦計劃重置域多利亞公眾殮房，增加公眾殮房的遺體總貯存量，以應付更長遠需求。此外，醫管局亦一直密切監察醫院殮房的使用情況，並表示會合理地規劃並增加存放遺體設施的儲存量。

378. 公署認為，隨着本港人口增長和老齡化，衛生署及醫管局應不時檢視殮房使用情況並適時研究增加公眾殮房及醫院殮房的遺體貯存裝置數量，以應對將來可能出現的挑戰。

就先人離世手續相關的公共服務制定應變計劃

379. 各部門應就重大或突發事故而有機會引致有關先人離世手續公共服務的需求急增，研究制定危急應變機制，做好風險管理工作。具體而言，公署認為，政府各部門應預先就因應在不同危機處境下提供先人過世手續相關的公共服務，擬訂相關措施並作好協調工作，確保在未來如有需要時以最具效率及快速的方式作出應變。

380. 同時，各部門應為員工定期提供相關培訓，提升職員在不同應變級別情況下的危機意識，並加強相關部門及機構提供先人過世手續相關的公共服務的協調和應對能力。長遠而言，相關部門及機構亦應考慮研究透過內部調配人手或增撥資源，以應付隨着本港人口高齡化而上升的相關服務需求。

381. 公署建議衛生署、食環署、醫管局及入境處等 —

- (a) 各部門協商並研究為辦理先人過世手續相關的公共服務設置一站式專題網站，提供不同部門處理有關先人離世手續的公共服務資訊；
- (b) 各部門研究透過專題網站，進一步把先人離世手續相關的公共服務電子化，研究提供更多便利先人家屬的電子申請程序及個人化服務；
- (c) 各部門研究在一站式專題網站的內容上照顧不同族裔及文化的需求；

- (d) 各部門綜合過往經驗，研究就在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務制定危急應變機制及相關措施，以應付突如其來的挑戰；
- (e) 各部門總結過往經驗，為在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務的員工定期提供培訓，以提升職員在不同應變級別情況下的危機意識及應對能力；
- (f) 就提供先人過世手續相關的公共服務方面，各部門考慮研究透過靈活調配內部資源，以應付隨着本港人口高齡化而持續上升的服務需求。

公署建議食環署及相關部門或機構 —

- (g) 研究舉行專題講座或研討會，定期向公眾講解關於辦理先人過世手續的相關資訊及經驗；

公署建議醫管局及相關部門或機構 —

- (h) 向其服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，加強宣傳修例後便利病人選擇在居處離世的新安排；

公署建議衛生署 —

- (i) 因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加公營殮房的遺體貯存裝置數量；以及

公署建議醫管局 —

- (j) 因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加醫院殮房的遺體貯存裝置數量。

政府的回應

382. 衛生署、食環署、醫管局及入境處接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)至(c)

衛生署

383. 衛生署港口衛生科與食環署進一步商討後，徵得該署同意在其「身後事安排」專題網站內「親人離世須知」一欄加入有關申領「火葬許可證」（俗稱「火葬紙」）的超連結，以方便家屬獲悉火葬許可證申請須知，並取得相關資料。該網站亦涵蓋了其他身後事安排的主要流程，為市民提供辦理先人過世手續相關的一站式資訊。有關網址如下：<https://www.greenburial.gov.hk/afterdeatharrangements/tc/step1/index.html>。

384. 衛生署港口衛生科除提供現有的中文及英文版「火葬許可證申請書」外，亦已在有關的申請書上加入其他八種少數族裔語言的填表指示，以方便各族裔填寫申請書。衛生署會於一站式網上服務平台正式推出時將其他少數族裔語言版本的填表指示同步上載至該平台，供不同族裔的先人家屬參考。

食環署

385. 在公署提出有關建議前，食環署已建構「墳場及火葬場服務平台」，為市民提供單一整合的平台以申請各項由食環署提供的墳場及火葬場服務，讓市民在辦理先人後事時，更簡易便捷。市民可透過此平台申請火葬服務、骨灰龕服務、墳場服務、綠色殯葬及線上追思服務。平台服務亦包括預約火葬服務、網上申請編配可續期骨灰龕位、網上支付骨灰暫存服務費，墳場及火葬場服務費。「墳場及火葬場服務平台」的服務分兩階段推出，首階段在二零二四年十月下旬啟用，服務涵蓋網上申請火葬服務及預訂火化時段；次階段亦已在二零

二五年三月下旬推出，擴展至其他墳場及火葬場服務。

386. 與此同時，食環署已在二零二四年十一月推出全新的「身後事安排」專題網站，為市民提供便捷的渠道，以了解身後事安排的實務資訊，例如各種不同選項及相關申請手續，內容涵蓋死亡登記、喪禮安排、土葬或火化遺體、綠色殯葬或把骨灰安放於骨灰龕位及其他處理先人骨灰方法等，並已上載各持牌殮葬商、殯儀館及已獲登記石廠承辦商名單以便市民查閱。

387. 為照顧不同族裔及文化的需求，除現有的中文及英文版「身後事安排」流程外，食環署現正把內容翻譯成八種少數民族語言（包括印尼語、印地語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語和越南語），以方便其他族裔了解相關安排。翻譯本預計在二零二五年第三季上載食環署網站。

醫管局

388. 醫管局會配合及提供適當支援，就網站設置提供有關辦理死亡文件及領取遺體事宜所需的資訊。

389. 此外，醫管局、入境處、衛生署及食環署在數字政策辦公室（數字辦）協調下，正就精簡為先人辦理身後事相關公共服務的申請和處理，籌劃建立一站式網上服務平台，透過數據互通及將相關服務的程序數字化，方便先人家屬和業界利用電子方式辦理有關申請，同時提升上述部門及機構的運作效率。各部門、醫管局和數字辦一直緊密合作，協力梳理推展計劃的相關事項，包括就相關法例是否需要修改徵詢律政司意見，及為計劃申請撥款。視乎修訂法例涉及的程序和時間，有關部門和機構將敲定推行計劃的細節和時間表。

入境處

390. 因應公署指出為先人辦理身後事的家屬需逐一按連結至相關部門網站尋找資訊，而相關資訊（例如入境處與死亡登記有關的表

格)並不容易尋找，入境處已優化網站設計，其中「出生及死亡登記」的頁面設計經更新後，更清晰簡潔地把各項服務的表格按主題分類，讓市民更容易查閱及下載所需表格。

建議(d)至(f)

衛生署

391. 衛生署法醫服務已檢視用於應對疫情導致死亡人數急升的內部應變計劃，並已於二零二五年五月更新有關應變計劃。為提升法醫服務職員對因應大型傳染病而導致死亡人數急升的內部應變計劃的認識，法醫服務已於二零二五年五月二十八日舉行桌面演練，並檢視有關應變計劃。法醫服務的 29 名職員參與了該桌面演練。法醫服務會繼續定期舉行相關演練，提升職員對有關應變計劃的認識，以應付突發情況。

392. 同樣地，為確保所有相關殮房職員均熟習如何設置組合式遺體冷藏貯存裝置，法醫服務在二零二五年一月至八月期間安排了共八場演習。法醫服務已安排所有相關殮房職員每年至少完成有關演習一次，以提升他們在突發情況下的應變能力。

393. 就建議(f)，衛生署同意公署的意見，並已向中高層員工轉達公署的建議，以提高他們的應變意識及作出適當跟進。

食環署

394. 食環署已擬定了相關應變機制，並會不時檢討，因應不斷轉變的實際情況及服務需要作相應的修訂；食環署會繼續定期安排員工接受相關培訓，以提升員工的危機意識及應對能力；食環署會不時檢討及透過增撥或內部調配人力資源，以應付可預見將來隨着本港人口高齡化而上升的服務需求。

醫管局

395. 為更好地應付醫院殮房服務需求突然增加的情況，綜合過往經驗及公署的建議，醫管局已檢視及加強應變措施，特別是清楚訂明職責分工、最大化遺體貯存容量，以及當各醫院殮房使用量達到飽和時轉運遺體的處理等方面。醫管局每年會檢視相關應變措施，以確保該等措施持續適用和有效。此外，醫管局亦與相關部門建立既定的聯絡渠道，合力應對緊情況所帶來的挑戰。

396. 如發生突發或重大事故導致辦理死亡文件服務的需求急增，負責的部門會內部調配其他崗位的員工，並在必要時向其他部門借調人手，以應付服務需求。

397. 醫管局設有系統性的培訓計劃，以提升職員在不同應變級別情況下的應對能力。由醫管局學院主辦的首屆「培訓一線教練工作坊：以親屬為中心的溝通培訓（支援人員）」已於二零二五年四月二十九日及五月八日舉行。

398. 此外，醫院會安排員工輪流工作，讓更多員工在死亡記錄服務方面累積經驗。醫院亦會為他們提供適當的培訓，以加強醫院的人才庫及應付突發事件的能力。

399. 醫管局會監察辦理死亡文件及認領遺體服務的需求，適時調配或增撥人力資源。

入境處

400. 入境處一直備有緊急應變機制，以確保公共服務在各種緊急狀況下得以維持，並會定期檢討有關機制，確保機制合乎時宜。

401. 入境處提供的死亡登記服務無需預約，亦不設限額，所有申請均可即日完成。在疫情期間，入境處的死亡登記處除了一直維持服務外，亦因應死亡登記服務需求增加的情況，於二零二二年三月二十

五日至五月十五日期間，聯同衛生署和食環署延長辦理死亡登記和相關事宜的聯合辦事處的服務時間，以應付急增的服務需求。疫情期間累積的經驗，可為入境處提供實用參考，有助於日後遇上突發或重大事故時有效地作出部署和應變。此外，隨著入境處於二零二三年三月三十一日推出辦理死亡登記的網上服務，當日後遇上突發或重大事故時，入境處將可更靈活地提供死亡登記服務。就上述死亡登記服務運作的緊急應變機制，入境處亦有制定和安排相應的內部培訓，確保人員熟習應急流程和安排，提升緊急應變能力。

402. 入境處會不時檢視死亡登記服務的人手安排和程序。隨著本港人口高齡化，入境處會繼續密切留意有關服務的需求和運作情況，靈活調配人手和資源，並在有需要時按實際情況考慮申請增撥資源，確保死亡登記服務運作暢順。

建議(g)

食環署

403. 為了讓市民了解身後事安排的資訊，食環署自二零二二年起已定期於不同地區舉辦身後安排資訊講座。講座內容涵蓋包括綠色殯葬的服務和設施、公眾龕位的配售安排及規管私營骨灰安置所有關的事宜，並即場解答市民查詢。此外，食環署自二零二三年起透過以下各項活動進一步深入社區推廣綠色殯葬及鼓勵市民做好生前規劃 —

- (a) 二零二三年五月至十月期間分別在不同的社區會堂舉辦「生死博覽會」；以及
- (b) 在二零二四年八及十月、二零二五年三月及五月的互動展覽會場中，邀請了多位講者，包括殯儀業界代表、學者、私營墳場管理人及非政府組織代表及服務使用者等相關持份者，從不同角度介紹辦理先人過世手續及講解如何做好生前身後規劃。同場安排生前身後服務機構擺放攤位，安排專業人士、殯儀業界人士即場解答疑難，為市民提供實用資訊。

404. 食環署會繼續推出一系列的活動宣傳身後安排的資訊，並推廣綠色殯葬。

醫管局

405. 醫管局視參與相關專題講座及研討會為重要的社區參與及資訊傳播途徑，並會積極委派代表出席，致力向公眾提供有關辦理死亡證明文件及遺體領取程序的專業解說。

入境處

406. 為加強宣傳教育，入境處除了透過互聯網和小冊子向公眾提供有關辦理死亡登記的實用資訊外，亦會配合其他部門和機構的宣傳工作，包括參與食環署定期舉辦有關身後事安排的講座，向公眾講解辦理死亡登記的相關資訊及介紹相關小冊子。

建議(h)

407. 讓晚期病人在居處離世是晚期照顧的重要政策措施，目的是尊重病人選擇，以及提高臨終病人生活質素。醫管局積極推動以病人及其家屬為中心的晚期照顧服務，尊重病人意願並提供適切支援。為促進跨界別協作及經驗交流，提升安老院舍在有關晚期照顧、居處離世及身後事宜的服務質素，醫管局於二零二五年三月二十一日舉辦了一場以「許釋懷願・鋪安寧路」為題的研討會，研討會匯聚了約 1 000 名來自不同界別的參與者，包括醫務衛生局、衛生署、社會福利署、長者醫療服務專業人士、社會服務提供者、安老院舍營運者及非政府組織，實現醫社合作，助力長者於院舍善終。此外，醫管局已將預設照顧計劃及居處離世等課題納入醫院義工生死教育培訓計劃的重要內容，該計劃於二零二五年四月九日舉行，約有 300 名義工參加培訓。

408. 為加深市民、病人和照顧者有關晚期照顧的認識，醫管局「智友集」於二零二五年年中推出另一輪生死教育系列，邀請醫護專

業團隊及病人照顧者以深入淺出的方式與公眾交流生死議題，內容涵蓋生前準備、紓緩治療及在居處離世安排等資訊。另外，醫管局各醫院轄下的病人資源中心定期為病人、照顧者、義工及病友組織舉辦生死教育講座及相關活動。於二零二五年，病人資源中心已規劃 55 個項目，包括講座、工作坊、探訪、導賞、小組活動、攤位展覽及相關資源共享等，內容涵蓋晚期照顧、平安三寶（即持久授權書、預設醫療指示及遺囑）、喪親支援及殯葬服務，預計參與人數逾 5 000 人。為持續推動生死教育，醫管局亦安排醫護專業團隊由二零二五年年中起至二零二七年年中每月在報章刊登公眾教育文章，重點宣傳紓緩治療及生死教育相關議題。

建議(i)

409. 立法會財務委員會已於二零二五年三月二十一日批准域多利亞公眾殮房的重置計劃。域多利亞公眾殮房經重置後，預計將於二零二九至二零三零年度或之前正式啟用，其遺體存放量將由現時 76 具增至超過 1 000 具（包括可供存放 358 具遺體的固定遺體貯存裝置和存放逾 750 具遺體的組合式遺體冷藏貯存裝置），屆時衛生署轄下的公眾殮房總共可存放超過 2 000 具遺體，預計可足以應付至二零四六年為止社會的整體需求（考慮到本港人口持續老化和死亡率上升），以及應對大規模流行病情況下需求突然激增的情況。長遠而言，衛生署將會繼續檢視有關情況，並作出相關規劃。

建議(j)

410. 醫管局重視醫院殮房的管理，每日均會進行趨勢分析整體監察殮房服務的使用情況，並在需要時及早介入，透過內部溝通協調各醫院聯網的運作。醫管局轄下的殮房專責小組負責監察殮房的服務，亦會加強對殮房服務需求的評估，由以往每年檢討而加強至每半年進行，以便就醫院殮房的遺體貯存裝置運作作出規劃。隨著各項醫院重建及發展計劃的推展，醫院殮房的遺體貯存裝置數量亦將會有所增加。

政府總部 – 發展局、屋宇署及勞工處

個案編號 DI/464 – 政府對建造業職業安全及健康的監管

背景

411. 由大型基建的新工程、工務工程³、興建樓房，大廈維修以至小型家居的裝修維修工程，建造業對社會的經濟發展及市民的居住環境，均有重要貢獻。近年，建造業工程屢有發生致命工業意外，引起社會高度關注。現時，規管職業安全及健康（職安健）的主要法例包括：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）、《工廠及工業經營條例》（香港法例第 59 章）及其附屬規例。

412. 申訴專員公署（公署）在是次主動調查行動詳細審研了與建造業職安健相關的各個範疇，包括勞工處的巡查及執法工作、對註冊安全審核員及註冊安全主任的監管、就高風險作業的規管、就意外事故的跟進；屋宇署對註冊承建商的規管；發展局對工務工程及承建商的監管；創新科技應用；安全教育培訓；以及宣傳推廣。

413. 在公署進行調查行動期間，現屆政府積極採取多項改善措施，包括修訂職安健法例，整體提高職安健罪行的罰則，加強阻嚇力；修訂工作安全守則，加強技術要求；多次進行特別執法行動，遏止不安全作業；更新強制性安全訓練課程的內容，加強工人的安全意識；優化承建商註冊續期的審批機制；制訂修改《建築物條例》的建議，加強對承建商的規管；加強規管工務工程「認可公共工程承建商名冊」及「認可公共工程物料供應商及專門承造商名冊」（統稱認可名冊）上安全表現欠佳的承建商；大力推廣「安全智慧工地」系統的應用等，公署表示讚賞。

414. 雖則如此，致命工業意外仍然接連發生，情況令人憂慮。綜

³ 工務工程是指建築署、渠務署、機電工程署、路政署、水務署、土木工程拓展署轄下的地盤。

合調查所得，公署認為三個部門在不同方面仍有可改善之處。

申訴專員的觀察

(I) 勞工處對高風險作業的規管

應加強監察各類高風險作業的「合資格人士」

415. 建造業涉及高風險作業：竹棚架（包括懸空式竹棚架，俗稱吊棚）、吊船、吊運、密閉空間等，根據法例須由「合資格的人」或「合資格檢驗員」（以下統稱合資格人士）確認安全才可供人使用。

416. 公署調查發現多宗「合資格人士」未有妥善檢查高風險裝置或機械便簽署指定表格，甚至預先簽署表格的個案。勞工處曾處理的個案及公署隨同該處的視察顯示，於竹棚架上展示經「合資格人士」簽署確認已檢查棚架安全的「表格五」（俗稱棚紙），所載檢查日期為未來的日期。另有完成搭建竹棚前已簽署「棚紙」及沒有在「棚紙」填寫檢查日期的個案。顯然，「棚紙」在實際操作上往往未能證明竹棚架經檢查並屬安全。勞工處亦在調查一宗涉及起重機的致命工業意外時發現，兩名身為註冊專業工程師的「合資格檢驗員」雖然簽署指定表格述明事涉起重機處於安全操作狀態，但他們其實並無進行所需的測試及檢驗。

417. 公署明白，雖則有詳細法規監管，即使各方盡職盡責，亦未必可以完全避免意外發生。但部分「合資格人士」確實未有認真執行檢查或檢驗而不負責任地簽署證明設備安全的表格，罔顧工人和大眾安全，辜負社會付託和期望，身為專業人士應引以為恥。

418. 現時，勞工處有就各類高風險作業發出工作守則，訂明「合資格人士」應如何進行檢查或檢驗，但一般沒有提供「檢查清單」。公署建議，勞工處研究就各種高風險作業制訂「檢查清單」範本，並將其附加於相關的工作守則供「合資格人士」在進行檢查或檢驗時使用，加強規範。

419. 與此同時，現行法例只要求各類「合資格人士」在進行檢查或檢驗後須簽署指定表格，述明其檢查或檢驗結果，即裝置或機械處於安全操作狀態，並須提交該指定已簽署的表格予承建商作備存，以供勞工處職業安全主任（職安主任）在有需要時查閱。至於「合資格人士」實際的檢查或檢驗記錄，勞工處按風險為本原則，就各類高風險作業的要求有所不同。「合資格人士」經檢查後所作的判斷應建基於真憑實據上，而這些人士應該提供證據證明其有妥善履行檢測職責。公署建議，勞工處全面檢視現行就各種高風險作業「合資格人士」備存檢查記錄的規定，要求這些人士須備存指明的檢查記錄，並按該處人員的指示出示以供查閱。

420. 進一步而言，公署認為，勞工處應考慮引入抽查制度，在巡查地盤時抽查「合資格人士」的檢查記錄，加強監察。如發現有任何「合資格人士」違反職安健法例，勞工處應繼續嚴厲執法，除了提出檢控外，亦應同步將行為失當的「合資格人士」轉介其註冊機構，以審視其專業資格或採取紀律行動。長遠來說，勞工處應研究建立電子平台供承建商及「合資格人士」上載檢查記錄及表格，以方便監察及適時抽查，杜絕預先填寫檢查日期等不專業甚至是欺詐的行為。

應善用特別執法行動的經驗加強日常安全巡查的成效

421. 近年，勞工處除了進行不同類型已預先策劃並屬預防性質的特別執法行動外，亦多次在發生嚴重致命意外後，進行特別巡查或執法行動，以打擊工地危險作業。每次行動通常為期約兩星期，勞工處會密集式巡查全港正進行同樣工序的建築地盤。該處揭發眾多違規情況，每每發出大量法定通知書及提出檢控，顯示行業的違規情況嚴重。

422. 公署認為，勞工處應該檢視如何善用針對高風險作業的特別執法行動的經驗，進一步加強日常安全巡查的成效，及早發現及處理地盤的不安全作業。

(II) 勞工處的巡查工作

應檢視巡查工作的指引

全面和深入的突擊安全巡查

423. 針對安全表現欠佳及安全系統性存疑的建築地盤，勞工處會進行全面和深入的突擊安全巡查。有個案顯示，勞工處曾就某地盤進行全面和深入突擊巡查，發出多張「敦促改善通知書」及提出多宗檢控，但仍發生高處墮下的致命事故。另一方面，亦有個案顯示，即使意外前兩年內勞工處曾多次收到投訴和發出多張「敦促改善通知書」，相關地盤亦曾發生受傷個案，勞工處卻沒有啟動全面和深入突擊巡查。

424. 勞工處投入大量資源進行全面和深入突擊巡查，務須盡力確保有成效。公署建議，勞工處檢視進行全面和深入突擊巡查的行動指引，務求更精準地揀選高風險的地盤，以及適切跟進所巡查的地盤，確保工地安全從系統上得到改善。

地區巡邏

425. 鑑於部分裝修及維修工程未必會透過通報機制向勞工處呈報，為確保工地安全，該處職安主任會定期進行地區巡邏，巡查沒有向該處呈報而潛在風險較高的建築地盤（尤其涉及吊棚）。就此，勞工處並無向職安主任提供工作指引，說明如何有系統地揀選風險較高的地盤作視察，以及如何訂定視察的優次。因此職安主任只依靠其專業判斷，按風險為本原則，訂定視察的優次。公署建議，勞工處就地區巡邏的工作向職安主任提供指引，指導他們辨識較高風險的地盤作視察。

應改善地盤巡查記錄及記錄方式

426. 勞工處職安主任在巡查建築地盤時，會使用「巡查工作

紙」、「地盤資料表」、「機器清單」、「巡查清單」和「檔案簡報」，記錄巡查結果及跟進建議。經審閱勞工處提供的檔案，公署留意到，並非所有職安主任均會填寫「巡查清單」，而「檔案簡報」亦頗為簡略，一般只會記錄工人數目及概括地說明地盤正進行甚麼工序，但在巡查時具體檢查了甚麼工序、設備及文件，以及檢查的結果為何，則沒有予以記錄。

427. 公署認為，現時勞工處人員填寫的巡查記錄過於簡略，難以提供客觀基礎，供勞工處內部檢視並改善巡查的質素。為確保巡查工作發揮監察作用，該處宜提示職安主任妥善填寫巡查記錄的重要性，亦應指導他們如何改善巡查記錄的填報，讓管理層檢視巡查質素。

428. 進一步而言，有個案顯示次承判商未有按法例要求進行安全審核，亦沒有成立安全委員會，但職安主任在日常巡查時卻未有發現。公署相信，這與現時的「巡查清單」上沒有「安全委員會」這個項目有關，以致職安主任在巡查時有所遺漏。公署認為，勞工處應詳細檢視並優化「巡查清單」，確保所有重要事項已列入清單上，要求職安主任在巡查時逐一記錄巡查結果。

429. 公署在與勞工處實地視察時，留意到職安主任巡查時會即場以紙本方式記錄不同資料及拍照，返回辦公室後再利用電腦整理巡查記錄。巡查記錄會透過紙本檔案呈交上級審閱。此外，該處在編製部分統計數據時，需蒐集及整合各分區前線人員的匯報，過程會耗用人手。公署認為，為提高工作效率，勞工處應檢視職安主任匯報工作的流程，探討可簡化之處，並研究如何善用資訊管理系統，減省文書工作。進一步而言，因應今屆特區政府大力推動數字政府建設，勞工處應探討善用先進科技及採購合適的電子產品，協助前線人員的巡查及執法工作。

應揀選合適的私人建築地盤參與安全委員會會議

430. 根據法例，如地盤僱用的工人數目或建築工程的合約價值達到指定水平，承建商便須成立安全委員會。安全委員會提供一個平台

讓總承建商、分判商、註冊安全主任、工人代表等就地盤的職安健事宜交流，對確保地盤職安健扮演重要角色。承建商須確保委員會每三個月至少開會一次。在公署審研的個案中，有分判商未有成立安全委員會，亦有分判商代表頻頻缺席安全委員會會議。這些事例反映有承建商不重視安全委員會。

431. 勞工處透過審視註冊安全審核員撰寫的審核報告，以及職安主任在巡查地盤時查閱安全委員會的會議記錄，評核遵規情況。公署認為，現行監察只側重文件檢查，作用有限。勞工處宜考慮設立機制，揀選合適的私人建築地盤參與安全委員會會議，以有效掌握地盤的安全風險及給予意見，並敦促承建商做好工地安全。

應盡快優化建築工程的法定呈報機制

432. 現行法例規定，承建商須就為期不少於六個星期及僱用 10 名以上工人的建築工程，在工程展開後的七天內，向勞工處呈報。勞工處分析了過往在建造業發生的致命工業意外個案，發現為數不少的致命工業意外涉及工期較短或僱用少量工人的高風險作業。有鑑於此，勞工處自二零二一年開始制訂建議，擴大須呈報的建築工程涵蓋範圍，並縮短呈報建築工程資料的期限。公署建議，勞工處應繼續跟進法例修訂工作，優化建築工程的法定呈報機制。

應檢視計算及備存地盤和巡查數據的方式

433. 就法定呈報的建築地盤，勞工處職安主任須在接獲承建商的呈報後的指定時間內進行首次巡查，因應地盤的情況提供針對性的職安健建議。但由於勞工處並沒有專責辦事處負責統籌及接收呈報表格，故此沒有備存法定呈報的地盤數目，亦無編製展開首次巡查的達標率，實難以監察職員的工作。公署建議，勞工處利用電腦資訊系統備存法定呈報的建築地盤數目，以及編製進行首次巡查的達標率，以作監察。

434. 另一方面，勞工處現時只備存日常安全巡查的巡查次數，但

並無備存巡查次數對應的地盤數目，並以巡查人次統計巡查的次數。公署認為，這樣的計算方法無法顯示實際進行巡查的次數與地盤數目的關係。此外，該處雖有備存「未竣工的建築工程的存檔數目」（於二零二四年底，共 35 971 個），但並無「新工程」和「裝修及維修工程」的分項數字。公署認為，勞工處現時計算及備存數據的方式難以協助部門進行分析。該處應檢視並優化現時計算和備存有關地盤和巡查數據的方式，確保能夠達致有效分析，從而協助制訂及調整工作策略。

(III) 勞工處的執法及檢控工作

應加大力度跟進屢獲「敦促改善通知書」的地盤

435. 勞工處透過發出「敦促改善通知書」，要求承建商糾正地盤的違例事項。有個案顯示，在致命事故發生前，勞工處前後曾就不同範疇的高空工作不安全的情況發出多張「敦促改善通知書」，但該地盤承建商仍沒有汲取教訓，及後更發生高處墮下死亡意外。公署認為，當地盤重複出現同一類違規問題（例如高空工作不安全），勞工處除了發出「敦促改善通知書」要求糾正個別違規事項之外，亦應加大執法力度甚至調整整體跟進策略，以促使地盤從系統上作出改善。

應持續檢視定罪個案的判罰

436. 在二零一八年至二零二三年期間，建造業因違反職安健法例而罪成者，平均罰款金額只介乎 8,127 元至 10,522 元，判罰的阻嚇力明顯不足。其中被定罪最多及次多的兩名承建商，六年間分別被定罪共 77 及 56 次，可見部分建造業承建商是慣犯，漠視職安健的程度實令人震驚。

437. 公署欣悉，於二零二三年四月二十八日生效的《2023 年職業安全及職業健康法例（雜項修訂）條例》，大幅增加違反職安健法例的罰則及延長檢控時限，以加大阻嚇力及讓勞工處有較多時間蒐證。鑑於新罰則的實施時間尚短，勞工處引用修訂後的法例提出的檢控個

案以至法庭的判罰，數據有限，現階段難以評論新罰則的阻嚇力是否足夠。鑑於致命工業意外仍持續發生，公署認為，勞工處必須嚴厲執法，把握延長的檢控時限盡力蒐證，亦應在合適的個案以公訴程序提出檢控，以增加阻嚇力。該處亦應在職安健罪行的新罰則實施一段時間後進行系統性分析，檢視處方的檢控工作及定罪個案的法庭判罰。

(IV) 勞工處對註冊安全審核員及註冊安全主任的監管

應更主動監察註冊安全審核員及註冊安全主任

438. 法例規定，就較大規模的建築地盤，承建商須以全職方式僱用一名註冊安全主任，以協助承建商促進相關建築地盤內受僱的人的安全及健康；亦須委任一名註冊安全審核員，每六個月就地盤的安全管理制度進行至少一次安全審核，並向承建商提出改善建議。兩類安全從業員須獲勞工處處長註冊。

439. 若他們未有適當地履行其職責；其工作的建築地盤曾發生嚴重或致命工業意外；其工作表現或專業操守被投訴；或勞工處對其工作的建築地盤進行全面和深入的突擊巡查，勞工處會將他們列入為期一年的監察名單。

440. 公署曾審研的個案顯示，對被列入監察名單上的註冊安全審核員及註冊安全主任，勞工處的監察甚為被動。例如在致命事故發生後，因有關註冊安全主任已離職或調職，而沒有再從事有關安全主任的工作，勞工處只能與註冊安全主任進行首次會面，當一年的監察時間過去，在沒有發現其表現有明顯不足後，便將他們從監察名單中除名。同樣地，就被列入監察名單的註冊安全審核員，勞工處較為着重他們有否適時通知該處展開或完成審核，以及適時提交審核報告。公署認為，勞工處宜考慮更主動跟進監察名單上的註冊安全審核員及註冊安全主任，例如多加觀察相關人員在地盤的實際工作表現和審核他們提交的報告，以協助他們提升工作質素。

441. 另一方面，勞工處透過審視接獲的安全審核報告，以及實地

視察註冊安全審核員進行安全審核的過程，評估註冊安全審核員有否妥善地履行職責。在二零一八至二零二三年期間，勞工處每年平均接獲 3 253 份安全審核報告，涉及 1 844 個建築地盤，但同期該處只曾四次視察註冊安全審核員進行安全審核的過程。公署認為，即使考慮到疫情期間對實際工作的影響，但勞工處的實地視察次數實屬嚴重偏低。單靠審視註冊安全審核員所撰寫的報告，實難以作出全面及有效的監管。該處應更積極實地視察註冊安全審核員進行安全審核的過程，並考慮訂下抽樣視察的比例，一方面讓安全審核員知悉該處會抽樣視察其工作，使他們更嚴謹履行其職責；另一方面亦可在審核報告以外監察安全審核員的工作表現，就需予改善之處提供指導。

應協助註冊安全審核員及註冊安全主任提升工作質素

442. 經審研多宗致命意外個案，公署留意到很多意外源於一些不易在一般安全巡查中察覺的施工程序缺失，而這些缺失導致不安全情況。公署認為，勞工處應因應過往致命意外所得的慘痛教訓，提醒包括註冊安全主任及註冊安全審核員在內的工地人員，在日常視察或進行安全審核時需注意的地方，加強他們洞察施工程序缺失的能力，從而提升其工作質素。

(V) 屋宇署對註冊承建商的規管

遺漏處理勞工處轉介的個案以考慮是否進行紀律處分

443. 屋宇署與勞工處就建築安全表現欠佳的註冊承建商，訂立了紀律處分轉介機制。相關指引訂明屋宇署會按兩項準則考慮對註冊承建商進行紀律處分：承建商在一段連續六個月的期間內於單一地盤觸犯五項或以上涉及與建築工程相關的勞工安全罪行而被定罪（「第一項準則」）；或建築工程涉及嚴重事故（包括生命損失、截肢或工程或財產受到嚴重損壞）的勞工安全罪行而被定罪（「第二項準則」）。

444. 公署調查發現，在二零一一至二零二一年期間，屋宇署只曾就一宗個案向相關註冊承建商進行紀律處分，相對每年平均有 20 宗

建造業致命工業意外，雖然未必每宗意外都與建築工程有關，但屋宇署進行紀律處分的個案數字明顯未能反映實況。事實上，公署隨機抽查並審研了屋宇署九宗由勞工處於二零一二年至二零一四年期間轉介、與建築工程有關、涉及地盤死亡事故並已定罪的個案（即符合「第二項準則」），發現屋宇署未有作適當跟進。

445. 猶幸，屋宇署對公署的觀察從善如流，主動與勞工處釐清轉介機制下兩署提供資料的程序，並盡力跟進過往遺漏的個案。屋宇署現已主動要求勞工處提供由二零一五年至二零二三年期間，與建築工程有關、涉及地盤死亡事故並已定罪的 58 宗個案的詳細資料，以作出跟進。公署建議，屋宇署加快處理過往被遺漏的個案，並盡快將當中獲確立需展開紀律處分程序的個案轉介承建商紀律委員會，讓違規的承建商得到應有的懲處。

紀律處分程序冗長

446. 上文所指在二零一一年至二零二一年期間唯一的紀律處分個案，由致命事故發生至完成紀律處分，歷時逾六年。公署分析了事件經過，發現當中有多處延誤。公署樂見，因應公署提出的觀察，屋宇署認同需改善處理效率，並自二零二三年十月起落實新安排及已於二零二五年初制訂及實施處理紀律處分個案的時間指標。公署建議，屋宇署設立內部監察機制，確保所有由勞工處轉介的定罪個案獲適時跟進，以考慮對違規的承建商展開紀律處分行動。

447. 二零二四年十二月三十一日，發展局就修訂《建築物條例》的建議展開公眾諮詢。部分建議涉及優化紀律處分制度，包括簡化註冊承建商紀律委員會的組成；上調最高紀律罰款，由 25 萬元上調至 40 萬元等。公署認為，這些建議修訂將有助加強阻嚇力。發展局和屋宇署應盡快完成修訂《建築物條例》，優化紀律處分制度。

應檢討紀律處分的準則

448. 自與勞工處的轉介機制於二零零二年實施，在二零零二年至

二零二三年超過二十年期間，屋宇署只曾發現三宗個案符合「第一項準則」，而需考慮是否啟動紀律處分程序，顯示門檻過高，實際上未能發揮作用，尤其這項準則只針對承建商於單一地盤的定罪記錄，無法應對承建商於不同地盤屢次違反職安健法例的情況。公署認為，屋宇署應檢視紀律處分制度下的「第一項準則」，考慮是否適宜降低門檻，以達致更大的預防作用。

探討加強與勞工處就意外調查的協作

449. 就建造業的致命工業意外，除了勞工處可循違反職安健法例的角度作出檢控外，若意外涉及建築工程，屋宇署亦可根據《建築物條例》提控。雖然兩署跟進事件的角度有別，但就一些事實方面的調查，包括意外成因，兩署應有協作的空間。公署知悉，近年勞工處與屋宇署已加強這方面的協作。公署建議，兩署在意外調查工作方面，探討是否有進一步加強協作的空間，以提升事故調查的工作效率及效能。

(VI) 發展局對工務工程的監管

450. 數據顯示，工務工程的工地安全表現顯然較整體建造業為佳，這絕非僥倖，實是監管之功。雖然如此，公署認為仍有可盡善之處。

工務工程標書評審制度未能充分考慮承建商過往工地安全表現

451. 公署抽選了 12 個於二零二零年至二零二三年期間發生致命工業意外的工務工程項目，審研項目的承建商（即中標者）在標書評審中與工地安全表現有關的分數。公署發現，在多份合約，中標者在與工地安全相關的分項表現較弱，甚至在所有投標者之中排行最後，但當計入其他評審考慮後，中標者仍然能夠憑價格或技術評分成功投得項目。投標者之間在與工地安全相關的分數的差異並不顯著。

452. 雖然公署未有發現現時工務工程的標書評審出現「價低者

得」的系統性情況，但從經審研的個案可見，現行的標書評審制度的確未能充分考慮投標者過往的工地安全表現，而原因是工地安全有關的評分項目所佔分數不高，而投標者之間的分數差異輕微，難以影響整體評審結果。在公署進行這項主動調查行動期間，發展局引入新的標書評審制度，因應承建商的過往工地安全記錄增設加減分機制。公署建議，發展局繼續適時檢討工務工程標書評審制度，確保只有安全表現水平達到標準的承建商才能夠投得項目。

應檢視對工務工程承建商採取規管行動的條件

453. 根據現行機制，如「認可名冊」上的承建商：(1) 在其轄下工地發生嚴重事故⁴（不論事故發生於工務工程或私人建築項目工地）；或 (2) 在任何六個月內違反工地安全相關法例達五次，發展局可召開研訊並對相關承建商採取合適的規管行動。第二項規管條件的目的是在承建商的安全表現出現問題時，當局能夠及早介入，敦促承建商採取改善措施，以防止更嚴重的事故發生。根據該規管條件採取的規管行動，由一九九九年至二零零八年間的 27 次，銳減至二零零九年至二零一八年間的一次，及在二零一九年至二零二三年間的零次，顯示門檻可能過高，可發揮的預防作用有限。

454. 公署欣悉，發展局於二零二三年七月引入新措施：當「認可名冊」上承建商的工地（不論是工務工程或私人發展項目工地）發生「危險事故」⁵，承建商必須進行獨立安全審核，以檢視其安全管理系統。公署認為，上述修訂有助當局及早處理承建商的安全風險。雖然如此，鑑於近年致命工業意外的數目未有下跌，在二零二三年發生在工務工程工地的致命工業意外達六宗，公署認為，發展局宜繼續適

⁴ 嚴重事故是指死亡事件、嚴重受傷致截肢等。

⁵ 指《工廠及工業經營規例》附表 1 或《職業安全及健康條例》附表 1 所指的事故。例如：用以升起或降下人或貨品的起重機或其任何部分倒塌；起重機翻倒；電力機械、工業裝置或器具的電力短路或失靈，隨即發生爆炸或火警或引致其結構損毀。

時檢視涉及違反工地安全相關法例的規管條件，以達致更好的預防作用。

應指示工務部門從意外汲取教訓並加強監察工地安全

455. 公署曾審研三宗發生於工務工程工地的致命意外事故，根據勞工處的意外調查報告，地盤有多項明顯的不安全作業，但往往未有人及早察覺未然。保障工務工程的工地安全，工務部門實責無旁貸。公署知悉，在發生嚴重事故後，發展局會向工務部門發出安全警示，並會要求相關工務部門盡快舉行研討會，向所有工務部門分享嚴重事故的情況和改善措施。發展局管理層亦會與各工務部門首長定期舉行會議，檢視嚴重事故個案，並商討和督導相關改善措施。

456. 公署認為，事後檢討及採取補救措施甚為重要，發展局應持續指示各工務部門從過往的意外汲取教訓，嚴謹地監察承建商的工地安全表現，確保安全。

(VII) 創新科技應用

應鼓勵及支援業界應用「安全智慧工地」系統

457. 近年，發展局致力推動建造業界更廣泛應用「安全智慧工地」系統，為工地人員提供更安全的工作環境。數據顯示，應用「安全智慧工地」系統對提升工務工程的工地安全確實帶來正面作用。發展局與建造業議會亦有推出不同措施，推動私人發展項目應用「安全智慧工地」系統。公署建議，發展局應在推行各項推廣措施一段時間後，檢視「安全智慧工地」的應用情況，並針對業界提供的回饋意見，加大力度鼓勵及支援私人建築地盤更廣泛應用系統，利用科技提升工地安全。

應檢討已全面應用「安全智慧工地」系統但仍發生意外事故的工務工

程工地的意外成因

458. 另一方面，在已全面應用「安全智慧工地」系統的工務工程工地中，仍有工地發生意外事故。公署認為，發展局應詳細檢討有關意外成因，找出問題所在，並推出相應改善措施及將意外教訓分享給業界，確保系統能發揮最大效用，避免意外發生。

(VIII) 安全教育培訓

應探討推廣工務工程的安全訓練至私人工程

459. 公署審研的致命意外個案顯示，私人工程對工地人員（不論是工人或監工）的安全培訓有所不足。例如有工人沒有獲提供在竹棚上進行其工作的針對性訓練，總承建商的管工在意外當日亦沒有監督該工人的工作；有承建商管工自行修改支柱設計，亦沒有監督支柱安裝工序；操作鑽挖組件的機手僅憑個人經驗判斷鑽挖的進度和如何控制氣壓；有工人沒有獲承建商提供有關吊運面板的安全訓練，現場亦無人指導及監督他的工作。

460. 公署認為，工務工程的傷亡情況明顯較建造業整體為佳，這很有可能與工務工程的安全訓練有關。公署建議，發展局應與建造業議會分享工務工程安全訓練的經驗，讓建造業議會考慮提供資助作為誘因，將安全訓練推廣至私人工程，以提升工地安全水平。

加強監管強制性安全訓練課程

461. 根據法例規定，地盤工人以及從事指明高風險行業、進行高風險活動或操作高風險機械的人士，必須接受獲勞工處認可的強制性安全訓練課程，並取得證明書。勞工處除了審批強制性安全訓練課程的認可申請及導師的提名，亦會透過突擊巡查及處理投訴，監察課程營辦機構及其導師的質素。勞工處在二零二四年公布多宗營辦機構嚴重違規的個案。雖然勞工處已採取適當行動，但這些個案無疑會影響市民對課程營辦機構甚至建造業從業員的質素保證的信心。

462. 強制性安全訓練課程是勞工處教育培訓策略的重要一環，對提升建造業職安健水平尤為關鍵。公署建議，勞工處應加強監察強制性安全訓練課程的營辦機構及導師，適時進行突擊視察行動，以確保課程營辦機構及導師的質素。若發現違規情況，該處應果斷採取規管行動。

持續豐富安全培訓課程內容

463. 勞工處日常到建築地盤進行安全巡查，亦會在意外發生後調查事故成因，該署對前線工地人員的安全表現有全面的掌握。這些資訊和分析對培訓而言，極具參考價值。公署建議，勞工處就日常巡查、執法的觀察和意外所得的教訓，持續與建造業議會和職業安全健康局（職安局）分享，以助規劃或檢視安全培訓課程內容。

(IX) 宣傳推廣

整合建造業職安健的資訊發放

464. 現時有參與推動建造業職安健的政府部門及公營機構眾多，包括勞工處、屋宇署、發展局、職安局、建造業議會、物業管理業監管局（物監局）等。公署發現，每個部門或機構各自在其網站發放資訊，在欠缺統籌下，現有的資訊甚為散亂，業界及市民或難以尋找，不利訊息傳遞。

465. 公署認為，勞工處作為監管建造業職安健最重要的部門，應考慮統籌各相關部門及機構推出建造業職安健的專題網站，讓不同持份者及市民可以便捷地從該平台找到他們各自所需要的資訊，免卻需四處尋找。公署相信，設立建造業職安健專題網站將有助對持份者的宣傳教育。公署理解，建立一站式網站有一定複雜性，涉及大量資源及協調工作。公署認為，作為短期措施，勞工處可考慮先按建造業職安健不同的課題，有系統地將各個部門及機構的資訊的連結放在該處的網站，供持份者及市民參考。

加強裝修及維修工程的職安健意識

466. 在二零一八年至二零二三年期間，共發生 45 宗涉及裝修及維修工程的致命意外，佔建造業所有 108 宗致命意外的 42%，比例不低。大廈的裝修及維修工程時常使用吊棚，屬高風險作業，但裝修及維修工程的工期一般較短，僱用的工人數目亦較少，所以通常未達須按法例向勞工處作出呈報的門檻。

467. 綜合致命意外的個案研究和公署隨勞工處人員進行的實地視察，公署發現裝修及維修工程有多項安全問題：工人的安全意識不足，包括沒有配戴安全帽、錯誤甚至沒有使用全身式安全帶；現場沒有「合資格人士」監督工人安裝吊棚的工作；「羊眼圈」未有經「合資格檢驗員」檢驗；物業管理公司（物管公司）人員及住戶不認識吊棚的安全要求等。這反映裝修及維修工程的安全措施非常不足，工人以至物管公司和住戶仍欠缺安全意識。

468. 在二零一八年至二零二三年期間，在 45 宗涉及裝修及維修工程的致命意外，只有 16 宗（36%）因工程須按法例規定在意外前向勞工處作出法定呈報，其餘的 29 宗（64%），勞工處並沒有接獲自願通報。公署認為，勞工處應加大宣傳力度，鼓勵進行裝修及維修工程的法團或住戶透過其物管公司向該處通報工程，讓處方能適時跟進。

469. 公署理解，全港裝修及維修工程的數量龐大，在二零二四年，勞工處便接獲共 9 179 宗由香港物管公司協會及房屋署的工程通報，實在難以單靠勞工處確保這類工程的安全水平，物管公司、法團及住戶亦應發揮共同監察的角色。然而，根據公署的觀察，市民大眾對進行裝修及維修工程時自身的法律責任及被索償的風險不甚了解，誤以為只有承建商才須負上責任。雖然勞工處的宣傳小冊子有提及大廈及單位若在裝修及維修期間發生涉及人命傷亡的意外，物管公司、法團及住戶可能須承擔法律責任及被索償，但有關訊息實際上能否有效地傳遞給大眾，公署有所保留。

470. 公署認為，勞工處應透過大眾傳媒及物管公司的平台，大力加強針對業主、法團、物管公司及住戶的宣傳教育，尤其強調在進行裝修及維修工程時他們自身的法律責任，以及若有意外可引致的法律後果和損失，藉此讓這些持分者明白確保工人的安全符合其切身利益，並提供誘因聘用安全記錄良好的承建商。

善用意外教訓

471. 現時，勞工處透過發出職安警示、意外集等，讓公眾及業界了解致命意外事故的成因及預防意外的方法。為了更有效傳遞意外的教訓，從而使不同持責者認識應如何妥善履行其責任，公署建議，勞工處豐富有關意外分析的刊物及資料，加入不同持責者的角色及責任，包括具體說明各持責者應該如何做以避免意外。

472. 申訴專員建議勞工處 —

- (a) 研究就各種高風險作業制訂「檢查清單」範本，並將其附加於相關的工作守則供「合資格人士」在進行檢查或檢驗時使用，加強規範；
- (b) 全面檢視現行就各種高風險作業「合資格人士」備存檢查記錄的規定，要求這些人士須備存指明的檢查記錄，並按該處人員的指示出示以供查閱；
- (c) 考慮引入抽查制度，在巡查地盤時抽查「合資格人士」的檢查記錄，加強監察；
- (d) 如發現有任何「合資格人士」違反職安健法例，應繼續嚴厲執法，除了提出檢控外，亦應同步將行為失當的「合資格人士」轉介其註冊機構，以審視其專業資格或採取紀律行動；

- (e) 長遠而言，應研究建立電子平台供承建商及「合資格人士」上載檢查記錄及表格，方便監察及適時抽查，杜絕預先填寫檢查日期等不專業甚至是欺詐的行為；
- (f) 檢視如何善用針對高風險作業的特別執法行動的經驗，進一步加強日常安全巡查的成效，及早發現及處理地盤的不安全作業；
- (g) 檢視進行全面和深入突擊巡查的行動指引，務求更精準地揀選高風險的地盤，以及適切跟進所巡查的地盤，確保工地安全從系統上得到改善；
- (h) 就地區巡邏的工作向職安主任提供指引，指導他們辨識較高風險的地盤作視察；
- (i) 提示職安主任妥善填寫巡查記錄的重要性，亦應指導他們如何改善巡查記錄的填報，讓管理層檢視巡查質素；
- (j) 詳細檢視並優化「巡查清單」，確保所有重要事項已列入清單上，要求職安主任在巡查時逐一記錄巡查結果；
- (k) 檢視職安主任匯報工作的流程，探討可簡化之處，並研究如何善用資訊管理系統，減省文書工作；
- (l) 探討善用先進科技及採購合適的電子產品，協助前線人員的巡查及執法工作；
- (m) 考慮設立機制，揀選合適的私人建築地盤讓勞工處人員參與安全委員會會議，以有效掌握地盤的安全風險及給予意見，並敦促承建商做好工地安全；
- (n) 繼續跟進法例修訂工作，優化建築工程的法定呈報機制；

- (o) 利用電腦資訊系統備存法定呈報的建築地盤數目，以及編製進行首次巡查的達標率，以作監察；
- (p) 檢視並優化現時計算和備存有關地盤和巡查數據的方式，確保能夠達致有效分析，從而協助制訂及調整工作策略；
- (q) 當地盤重複出現同一類違規問題（例如高空工作不安全），除了發出「敦促改善通知書」要求糾正個別違規事項之外，亦應加大執法力度甚至調整整體跟進策略，以促使地盤從系統上作出改善；
- (r) 嚴厲執法，把握延長的檢控時限盡力蒐證，亦應在合適的個案以公訴程序提出檢控，以增加阻嚇力；
- (s) 在職安健罪行的新罰則實施一段時間後進行系統性分析，檢視處方的檢控工作及定罪個案的法庭判罰；
- (t) 更主動跟進監察名單上的註冊安全審核員及註冊安全主任，例如多加觀察相關人員在地盤的實際工作表現和審核他們提交的報告，以協助他們提升工作質素；
- (u) 更積極實地視察註冊安全審核員進行安全審核的過程，並考慮訂下抽樣視察的比例，一方面讓安全審核員知悉該處會抽樣視察其工作，使他們更嚴謹履行其職責；另一方面亦可在審核報告以外監察安全審核員的工作表現，就需予改善之處提供指導；
- (v) 因應過往致命意外所得的慘痛教訓，提醒包括註冊安全主任及註冊安全審核員在內的工地人員，在日常視察或進行安全審核時需注意的地方，加強他們洞察施工程序缺失的能力，從而提升其工作質素；

- (w) 加強監察強制性安全訓練課程的營辦機構及導師，適時進行突擊視察行動，以確保課程營辦機構及導師的質素。若發現違規情況，該處應果斷地採取規管行動；
- (x) 就日常巡查、執法的觀察和意外所得的教訓，持續與建造業議會和職安局分享，以助規劃或檢視安全培訓課程內容；
- (y) 考慮統籌各相關部門及機構推出建造業職安健的專題網站，讓不同持份者及市民可以便捷地從該平台找到他們各自所需要的資訊；
- (z) 作為短期措施，考慮先按建造業職安健不同的課題，有系統地將各個部門及機構的資訊的連結放在該處的網站，供持份者及市民參考；
- (aa) 加大宣傳力度，鼓勵進行裝修及維修工程的法團、業主及住戶透過其物管公司向該處通報工程，讓處方能適時跟進；
- (bb) 透過大眾傳媒及物管公司的平台，大力加強針對業主、法團、物管公司及住戶的宣傳教育，尤其強調在進行裝修及維修工程時他們自身的法律責任，以及若有意外可引致的法律後果和損失；
- (cc) 豐富有關意外分析的刊物及資料，加入不同持責者的角色及責任，包括具體說明各持責者應該如何避免意外；

申訴專員建議屋宇署 —

- (dd) 加快處理過往被遺漏的個案，並盡快將當中獲確立需展開紀律處分程序的個案轉介承建商紀律委員會，讓違規的承建商得到應有的懲處；
- (ee) 設立內部監察機制，確保所有由勞工處轉介的定罪個案獲適時跟進，以考慮對違規的承建商展開紀律處分行動；

- (ff) 檢視紀律處分制度下的「第一項準則」，考慮是否適宜降低門檻，以達致更大的預防作用；

申訴專員建議發展局 —

- (gg) 繼續適時檢討工務工程標書評審制度，確保只有安全表現水平達到標準的承建商才能夠投得項目；
- (hh) 繼續適時檢視涉及違反工地安全相關法例的規管條件，以達致更好的預防作用；
- (ii) 持續指示各工務部門從過往的意外汲取教訓，嚴謹地監察承建商的工地安全表現，確保安全；
- (jj) 在推行各項推廣措施一段時間後，檢視「安全智慧工地」的應用情況，並針對業界提供的回饋意見，加大力度鼓勵及支援私人建築地盤更廣泛應用系統，利用科技提升工地安全；
- (kk) 就已全面應用「安全智慧工地」系統但仍發生意外事故的工務工程工地，詳細檢討有關意外成因，找出問題所在，並推出相應改善措施及將意外教訓分享給業界，確保系統能發揮最大效用，避免意外發生；
- (ll) 與建造業議會分享工務工程安全訓練的經驗，讓建造業議會考慮提供資助作為誘因，將安全訓練推廣至私人工程，以提升工地安全水平；

申訴專員建議勞工處及屋宇署 —

- (mm) 在意外調查工作方面，探討是否有進一步加強協作的空間，以提升事故調查的工作效率及效能；以及

申訴專員建議發展局及屋宇署 —

(nn) 盡快完成修訂《建築物條例》，優化紀律處分制度。

政府的回應

473. 勞工處、屋宇署及發展局接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)至(e)

474. 勞工處已優化對「合資格人士」的監管，包括 —

- (a) 已於二零二五年七月成立工作小組，就高風險作業制訂「檢查清單」範本，供「合資格人士」在進行檢查或檢驗時參考，並會適時附加於相關的工作守則或指引內。勞工處估計需制定超過十份「檢查清單」，過程中需諮詢業界代表及專業人士意見。相關工作將分階段完成；
- (b) 已開始為涉及塔式起重機的工作守則制定「檢查清單」，預計於二零二六年第二季完成，屆時勞工處將要求承建商／指定作業裝置擁有人備存「合資格人士」發出的「檢查清單」，讓勞工處職安主任在執法時抽查；
- (c) 已於二零二五年一月至五月進行特別巡查行動，打擊及杜絕簽發虛假文件等違法行為，並正積極跟進行動中發現的疑似虛假陳述或文件。如有足夠證據，會轉介相關執法部門跟進；
- (d) 持續監察合規情況及加強巡查執法的力度；
- (e) 已於二零二五年八月去信主要物管公司，提醒他們有關合資格的人檢查棚架及簽發「棚紙」的法律責任；以及
- (f) 按實際情況，進一步檢視建立電子平台上載檢查記錄及認可表格的可操作性及成本。

建議(f)

475. 勞工處已採取不同方法與前線職安主任分享巡查、執法行動及調查意外等的經驗，包括在二零二五年七月舉辦棚架安全的執法經驗分享會。勞工處會繼續舉辦不同主題的分享會，以提升前線職安主任的執法能力。

建議(g)及(q)

476. 勞工處已成立工作小組，並於二零二五年六月召開首次會議，優化及修訂現行的全面和深入巡查的行動指引，包括加入更多客觀指標（如個別地盤在特定期間接獲法定通知書的數量），作為選擇地盤的考慮因素之一。修訂工作預計在二零二六年第一季完成。

建議(h)

477. 勞工處已成立工作小組，並於二零二五年六月召開首次會議，制訂地區巡邏期間辨識較高風險地盤的指引，供前線職安主任遵守。相關工作預計在二零二六年第一季完成。

建議(i)

478. 勞工處已透過電郵定期傳閱填寫巡查記錄的內部指引，提示前線職安主任妥善填寫巡查記錄，亦已在內部會議中要求管理層提示及監督，確保前線職安主任遵守相關指引，並會制訂行政指令，規定較高級的管理人員定期抽查巡查記錄，確保內容符合要求。

建議(j)

479. 勞工處已於二零二五年六月再度展開檢視及優化「巡查清單」的工作。相關工作預計在二零二五年內完成。

建議(k)

480. 勞工處已確立優化現有內聯網系統的可行性，現正跟進落實所需的行政程序，以及正檢視前線職安主任匯報工作的流程，進一步提高工作效率。

建議(l)

481. 勞工處已於二零二五年四月首次試用小型無人機協助事故調查工作，並於二零二五年下半年起使用小型無人機進行空中拍攝，協助蒐證及執法等工作。

482. 此外，勞工處亦會繼續探討善用先進科技及採購合適的電子產品，協助前線職安主任進行巡查及執法工作，包括研究引入語音轉文字技術以協助錄取口供，提升前線人員蒐證的成效。

建議(m)

483. 勞工處已於二零二五年六月成立工作小組，檢視現行的人手安排及調撥資源參與私人地盤安全委員會會議，並就揀選及參與高危及安全表現欠佳的私營地盤的安全委員會會議制訂指引。

建議(n)、(aa)及(bb)

484. 勞工處已推出一系列措施，提升裝修及維修工程的職安健，包括 —

- (a) 研究優化相關法定建築工程的呈報機制，並評估在現有資源下落實的可行性；
- (b) 物監局的《處理棚架工作》操守守則及良好作業指南內已清晰列明當個別單位涉及棚架工程時，有關業戶或其授權人須向持牌物管公司提交申請，並在獲得書面許可後，才可進行棚架工程。根據上述要求及在物監局推動下，物管公司已加

強自願性通報吊棚的搭建工程。自二零二三年起，勞工處接獲的自願性通報數量已大幅上升；

- (c) 勞工處二零二四年協助物監局修訂《處理棚架工作》操守守則及良好作業指南，包括 (i) 加深前線物業管理人員對竹棚架工作安全的認識，從而協助他們監察在其物業內的竹棚架工作；以及 (ii) 提醒個別單位的業戶或其授權人應參閱由勞工處發出的裝修及維修工程（包括進行棚架工作）的宣傳單張，從而提醒業戶若有意外可引致的法律後果和損失；
- (d) 與物監局合作，舉辦講座向物業管理人員針對性地推廣裝修及維修工程及高處工作（包括棚架工作）安全，推動職安健文化，防止意外發生；
- (e) 已於二零二四年更新《竹棚架工作安全守則》，加強對竹棚架工作的規管，包括更詳細說明進行吊棚工作的工人訓練要求，以增強對工人的保護，並與棚業、保險業及其他持份者合作，藉提升竹棚業的職安水平，讓竹棚業僱主能夠以相對合理價格投購勞保；
- (f) 加強透過民政事務總署（民政總署）全港 18 個地區大廈管理聯絡小組的大廈管理研討會和講座中，向參與人士，包括業戶及法團代表宣傳及講解有關資訊；以及
- (g) 已於二零二五年六月聯同職安局與民政總署召開跨部門／機構會議，討論提升市民職安健文化的宣傳推廣工作。與會方達成共識，將強化現行的協作，包括加強參與或舉辦社區會堂及服務中心舉辦的活動，藉此大力加強對業主、法團、物管公司及住戶的宣傳教育。

建議(o)

485. 勞工處正優化現行的電腦資訊系統及輸入資料的程序，以 (i)

備存法定呈報的建築地盤數目；以及 (ii) 記錄對相關建築地盤在指定時間內進行首次巡查的達標率。優化工作預計在二零二五年內完成。

建議(p)

486. 由二零二三年一月起，勞工處已開始蒐集按地盤計算的巡查次數數據。

建議(r)

487. 勞工處把握延長的檢控時限盡力蒐證，並已於二零二四年首次循公訴程序向持責者提出檢控。一如既往，如有足夠證據顯示個別個案符合「可公訴罪行」的檢控門檻，勞工處會循公訴程序檢控相關的持責者。

建議(s)

488. 勞工處正蒐集職安健修訂法例生效後法庭量刑的數據，進行初步分析，待累積足夠數據後，將展開系統性的分析工作。

建議(t)及(u)

489. 勞工處正檢視及優化行動指引，提升安全從業員所撰寫報告的質量，並加強監管，確保達致相關工作守則／指引的要求。勞工處亦已逐步增加實地視察註冊安全審核員的次數，加強抽查其審核工作。上述的工作預計在二零二五年內完成。

建議(v)及(x)

490. 勞工處在致命或嚴重意外發生後，已透過電郵向註冊安全主任及註冊安全審核員發放「職安警示」及「系統性的安全警示」，讓他們更容易理解意外發生的經過及需採取的安全措施，避免同類意外發生。

491. 就日常巡查、執法及發生嚴重事故方面，勞工處二零二四年新增「安全提示／訊息」，呼籲及提醒持責者進行高風險作業或操控機械設施時需留意及採取的安全措施。

492. 勞工處會繼續上述工作，並經由勞工處網頁及「職安健 2.0」流動應用程式等不同渠道，向業界及市民發放職安健資訊，從而提升各界人士的職安健意識和水平。

建議(w)

493. 勞工處正全面檢視現行的強制性安全訓練制度，並將根據研究結果，進一步優化對營辦機構及導師的監察機制。

建議(y)及(z)

494. 勞工處會考慮將不同部門及機構的職安健資訊的連結上載至本處網頁以供持份者參考，並會繼續致力促進與不同部門及機構之間的合作，繼續加強在資訊上的交流及分享，並預計在二零二六年第一季完成相關工作。

建議(cc)

495. 勞工處正豐富有關意外分析的刊物及資料，加入不同持責者的角色及責任。

建議(dd)

496. 屋宇署已加快處理過往由二零一五年至二零二三年透過勞工處轉介每月的定罪個案摘要表中共 58 宗與建築工程有關、涉及地盤死亡事故的個案。截至二零二五年八月十八日，撇除經徵詢法律意見後認為毋須採取紀律處分的 26 宗個案，屋宇署已就 26 宗個案轉介至承建商紀律委員會展開紀律研訊；並正就另外六宗個案諮詢律政司意見。

建議(ee)

497. 屋宇署於二零二五年初進一步加強個案處理的內部監察制度，除了定期在高層管理會議監察所有紀律聆訊個案的進度外，署方已就三個階段制定處理時間指標，包括：向勞工處索取個案詳細資料、向律政司徵詢法律意見，以及將個案轉介承建商紀律委員會 —

- (a) 勞工處每月的定罪個案摘要表涵蓋所有違反《職業安全及健康條例》（第 509 章）及《工廠及工業經營條例》（第 59 章）的被定罪紀錄（不論該定罪紀錄是否涉及《建築物條例》下的建築工程或罪行等），一個月內篩選出與建築工程和註冊承建商有關的地盤死亡事故個案，並向勞工處索取詳細資料；
- (b) 就一般個案，在收到勞工處的詳細資料後，一個月內向律政司徵詢法律意見；以及
- (c) 如律政司確定有足夠法律依據，兩個月內將個案轉介承建商紀律委員會，展開紀律處分程序。

建議(ff)

498. 屋宇署正檢視轉介機制下考慮紀律處分制度下的第一項準則，以加強阻嚇作用。第一項準則為針對非嚴重事故的紀律處分門檻，即註冊承建商在連續六個月期間內，在同一地盤發生與建築工程或街道工程相關的違規行為而被判定有五宗或以上的罪行。屋宇署經諮詢業界後決定收緊門檻至四宗或以上罪行，並已在二零二五年八月尾生效。

建議(gg)

499. 政府評審工務工程合約標書時，除了考慮投標價格外，亦會審視投標者的技術能力和過往表現，當中投標者確保工地安全的能力及過往安全表現都是重要考慮因素之一。在現行評標制度下，與工地

安全有關的評分可佔整體技術或表現評分約三成。再者，如承建商安全表現未能達到可接受水平（例如涉及嚴重工地安全事故或於工務工程合約中的安全表現差劣），發展局會按機制暫停承建商的工務工程投標資格。換言之，如承建商具備投標資格，表示其安全表現達到可接受的水平。在這個基礎上，安全表現較佳的承建商會於競投工務工程合約時獲得較高的技術評分。

500. 發展局一直持續檢視工務工程標書評審制度，並適時推出優化措施，確保只有安全表現水平達到標準的承建商才能夠投得項目。公署在報告內提及的工程項目標書評審個案，有關的招標日期為二零零七年至二零二零年。隨後，發展局已進一步優化標書評審制度，當中包括：(i) 於二零二三年十一月，在標書評審制度中就承建商的過往工地安全紀錄設立加減分機制；以及 (ii) 於二零二五年一月起收緊工務工程合約意外率指標，並因應此修訂，將標書評審制度中計算「安全分數」的標準亦同時收緊，令安全表現較佳和較差的承建商所獲得的「安全分數」差距變得更為顯著。

建議(hh)

501. 針對涉及違反工地安全相關法例的「認可名冊」上的承建商，發展局正探討加強其參與工務工程進行規管，並已制定初步建議，考慮收緊至在任何六個月內違反工地安全相關法例達四次（按現行系統為五次），發展局可對相關承建商採取合適的規管行動。發展局正諮詢業界持份者。

建議(ii)

502. 現時的做法將會繼續。每當工務工程嚴重工地安全事故發生後，發展局會立即向工務部門發出安全警示，並要求相關工務部門盡快舉行研討會，向所有工務部門相關前線同事講解事故情況和改善措施。發展局管理層亦會與各工務部門首長舉行定期會議，檢視和商討嚴重工地安全事故個案，督導部門首長將相關改善措施落到實處。

建議(jj)

503. 屋宇署已在今年七月一日起把強制私人建築工程的流動機械及塔式起重機須採用相關警報系統的規定，由上蓋結構工程擴展至拆卸工程、挖掘與側向承托工程、基礎工程、樁帽工程及地盤平整工程。另外，即使發展項目圖則獲批准時並未實施上述強制規定，該等建築工程在首次獲得同意展開工程時，屋宇署亦會施加這些條件。此外，有關強制規定亦適用於涉及結構工程的改動及加建工程項目。

建議(kk)

504. 發展局會繼續詳細分析在工務工程發生的意外成因並推出相應改善措施。例如，二零二四年的分析已在二零二五年六月分發至工務部門和上載至發展局網頁，與建造業界分享。

建議(ll)

505. 發展局已與建造業議會分享工務工程的安全訓練要求。在二零二五年九月起，建造業議會將提供資助作為誘因，推動更多私人工程的工地人員參與相關安全訓練，計劃初步為期四年，並會定期檢討，配合實際情況並作及時的調整。

建議(mm)

506. 屋宇署和勞工處已於二零二二年第三季加強轉介機制，屋宇署會主動向勞工處索取涉及死亡的嚴重地盤事故的定罪個案的詳情，包括案情摘要、事故報告、證據、法庭傳票、審訊和定罪記錄等，以考慮對涉事註冊承建商進行紀律處分。雙方亦已加強協作，於大型事故後一個月內建立通訊聯絡，以及共享資訊及相關物證、考慮共同起訴，及就擬提出檢控事宜徵詢律政司時知會勞工處等，以便律政司決定適當的起訴程序。

507. 此外，屋宇署亦進一步加強與勞工處在大型事故調查方面的

協作，包括按情況聯合進行證人會面，及定期召開調查會議，交流調查結果，以提高調查過程的效率和有效性。勞工處與屋宇署已於二零二五年七月召開跨部門會議，就提升事故調查的工作效率及效能進行討論並達成共識，將設立聯絡對口，強化事故調查的協調，進一步加強現行的協作工作。

建議(nn)

508. 發展局和屋宇署於二零二四年底就修訂《建築物條例》提出建議，其中有關優化紀律處分制度的建議包括增加紀律委員團成員數目和簡化紀律委員會的組成，以加快紀律研訊；上調紀律處分的最高罰款及容許就每項指控處以多於一項的紀律懲處（除罰款外，亦可考慮同時命令譴責及／或將承建商從註冊名冊除名）。公眾諮詢已於二零二五年二月完成，政府正因應收到的意見敲定方案並進行草擬修訂條例的工作，目標是在二零二六年上半年向立法會提交修訂條例草案。

房屋署

個案編號 DI/478 – 房屋署對公共屋邨的管理：違例泊車

背景

509. 香港現有 195 條公共屋邨，住了超過 78 萬住戶接近 200 萬居民。屋邨的日常管理由房屋署負責，管理範疇眾多，包括高空擲物、噪音、冷氣機滴水、僭建物、違例吸煙等，問題林林總總，其中，違例泊車是常見問題。

510. 公屋管理是否妥善，屬重要民生事宜。因此，申訴專員公署（公署）決定作深入研究。由於範圍廣泛，公署會分階段展開涉及不同公屋管理範疇的主動調查行動，是項主動調查行動處理的，是違例泊車。

511. 公署不時收到市民投訴及從傳媒報道得悉，指公共屋邨有違泊問題，不少車輛長時間及通宵在受限制道路違泊。公署特別關注到在緊急車輛通道上有違泊車輛，可能會妨礙緊急車輛出入，或會在發生事故時影響救援工作。公署認為，探討公屋違泊問題具迫切性，遂於二零二四年十二月十七日通知房屋署，根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條就上述議題展開更深入和廣泛的主動調查行動，詳細審研房屋署對轄下公共屋邨的違泊問題的管理安排，以及房屋署就相關違規問題的執管機制，並在有需要時提出適切的改善建議。

申訴專員的觀察

512. 就這項主動調查行動，公署研究了公共屋邨違泊的規管情況，並揀選了其中四條公共屋邨：甲屋邨、乙屋邨、丙屋邨及丁屋邨作實地視察，以下是公署觀察所得。

個案研究

甲屋邨

513. 有指甲屋邨個別路段違泊情況十分普遍，不少車輛甚至通宵違泊。就此，房屋署特別加強在非辦公時間（即星期一至五下午六時後至翌日上午九時前和星期六、日及公眾假期全日）的道路管制行動，除了聯同特遣組打擊違泊，亦會按情況徵求警方協助以增加阻嚇力。

514. 二零二四年一月至十二月期間的共 389 次針對違泊車輛的執法行動，近八成（即 307 次）在辦公時間外進行。房屋署共發出了 1 925 張定額罰款通知書及共扣鎖車輛 303 架次，當中超過 95%的票控及 65%的鎖車行動均於辦公時間外完成。

515. 房屋署指出，由於屋邨內長者人口眾多，亦有不少輪椅使用人士，他們不時需要親友接送外出覆診、用膳及陪同往返居所。此外，還有接送學童的校巴及照顧民生所需的送貨車輛，駕駛者一般都會將車輛駛入屋邨範圍內短暫停泊，前線執法人員會對這些短暫停泊的車輛作情理兼備的處理。

516. 此外，甲屋邨範圍廣泛，道路分支多，道路管理工作確實加倍費力。在房屋署銳意改善下，並經多月努力，自二零二四年八月中起，絕大部分經常於屋邨限制道路上違泊的車輛已幾近絕跡，違泊情況已有所改善，於行動中票控或鎖車數字持續大幅下降，相對於高峰期下跌超過約八成。房屋署表示會繼續嚴正執法。

517. 甲屋邨地理環境情況獨特，主要公共道路的設計是車輛道路與輕鐵路軌並行，貫穿甲屋邨，因此無法在全部屋邨道路出入口安裝車輛閘機系統以助道路管理。為提升道路執管的效能，屋邨辦事處額外加添了多部鎖車架，保安服務承辦商亦按需要加派額外約四成的巡邏保安員專責巡邏屋邨道路和執行路管工作。此外，屋邨辦事處已增設閉路電視系統，專用作監察和錄影道路情況，幫助職員遠端實時監

控交通，個別路段更試行利用物聯網感應器實時將違泊訊息傳送至職員的手提電話，以便職員掌握最新情況及採取適當行動。

其他情況類似的公共屋邨

518. 二零二五年一月的兩個晚上，公署派員到同樣受地理環境所限，無法在全部道路出入口安裝車輛閘機系統的乙屋邨、丙屋邨及丁屋邨視察。

乙屋邨

519. 乙屋邨範圍廣泛，五個道路出入口中，有三個設有車輛閘機系統，其餘兩條分支道路則因路面闊度限制而未能安裝。公署於一個晚上到乙屋邨視察，巡行視察了約三十分鐘，發現約 30 部車輛懷疑違泊於道路上，其間未遇上保安員巡邏，亦未見違泊車輛的車頭擋風玻璃附有定額罰款通知書或警告字條。

520. 根據房屋署的記錄，房屋署在二零二四年一月至十二月對乙屋邨的違泊車輛共發出 208 張定額罰款通知書及扣鎖車輛 185 架次。

丙屋邨

521. 丙屋邨五個道路出入口當中，有四個裝有車輛閘機系統，而通往一大廈的分支道路出入口情況與乙屋邨類同，亦因路段限制而不能安裝。公署於一個晚上到丙屋邨視察，巡行視察了四十五分鐘，發現 30 多部車輛懷疑違泊於道路上，當中一架停泊在緊急車輛通道附近，其間見有保安員巡邏，但沒有對違泊車輛採取管制行動，亦未見違泊車輛的車頭擋風玻璃附有定額罰款通知書或警告字條。

522. 房屋署指出，保安員有不同職責，未必會即時處理違泊情況。而根據房屋署的記錄，房屋署在二零二四年一月至十二月並無對丙屋邨的違泊車輛發出定額罰款通知書，但扣鎖了車輛 264 架次。

丁屋邨

523. 丁屋邨內設有公共交通總站、的士站、專線小巴總站等，公共交通車輛行經兩條主要道路，進出頻繁。此外，邨內的社區綜合大樓和屋邨停車場，以及毗鄰屋邨的兩所小學和一個居屋屋苑的車道出入口均連接兩條主要道路。為免堵塞邨外公路，影響公共交通，該邨內兩條主要道路出入口沒有安裝車輛閘機系統。

524. 公署於一個晚上到丁屋邨視察，巡行視察了三十分鐘，發現 20 部車輛懷疑違泊於道路上，其間未遇上保安員巡邏，亦未見違泊車輛的車頭擋風玻璃附有定額罰款通知書或警告字條。

525. 根據房屋署的記錄，房屋署在二零二四年一月至十二月對丁屋邨的違泊車輛共發出 31 張定額罰款通知書及扣鎖車輛 181 架次。

526. 房屋署就以上三個屋邨均有保存曾發出的定額罰款通知書及曾扣鎖的車輛數目，但只會按需要就書面警告作統計。

整體評論

527. 部分公共屋邨內個別道路因受地理和環境所限而未能安裝車輛閘機系統，容易出現車輛違泊情況，在非辦公時間較為普遍，無疑對前線人員的道路管理工作帶來挑戰。這不但對居民出入造成影響，亦有可能妨礙緊急車輛出入，若發生事故或會阻礙救援，後果嚴重。

528. 公署明白，屋邨管理關乎民生，工作涵蓋的範疇廣泛，相關職員責任重大、工作繁重。然而，於晚間長期有多部車輛違泊，部分更有可能影響緊急車輛出入，公署認為，情況必須作出改善。

529. 從甲屋邨的情況可見，加強執管有助改善違泊情況，至於其他如加設閉路電視系統及善用新科技，成效則有待觀察。綜合而言，公署認為，房屋署處理違例泊車上有改善空間，須加強執管，特別是要確保緊急車通道暢通無阻。

530. 公署建議房屋署 —

- (a) 繼續密切監察公共屋邨的違泊情況，特別是個別不能安裝車輛閘機系統的屋邨道路，以制定有效打擊策略；
- (b) 加大力道打擊違泊黑點；
- (c) 在緊急車輛通道違泊的車輛，不予警告，一經發現立即採取鎖車或拖車等執管行動；
- (d) 如有需要加強與警務處合作，安排聯合行動，加強阻嚇力及增加違規成本；
- (e) 加強監察承辦商的跟進工作，考慮在服務合約為承辦商進行執管工作訂下績效指標，並要求承辦商定期匯報執管成效；
- (f) 考慮就屋邨辦事處向違泊車輛發出的書面警告記錄作統計分析，協助屋邨辦事處監察前線職員對違泊問題作有效管理，並按需要作出督導和資源調配；
- (g) 適時檢討閉路電視監察系統及物聯網感應器的效用及試行結果；
- (h) 若上述試行安排反應正面，應積極研究在可行情況下擴展相關安排至更多公共屋邨試行，令前線人員能有效偵查違泊行為；
- (i) 應不時就打擊違泊工作安排與各屋邨辦事處及保安服務承辦商分享經驗和進行培訓；
- (j) 檢視現有人手，並因應實際情況探討是否需要透過內部人手調配甚或要求增撥資源，應付執管工作所需；

(k) 加強對駕駛人士的宣傳和教育，重點提醒駕駛人士切勿在緊急車輛通道違泊；以及

(l) 制定落實以上建議的時間表並進行定期檢討。

政府的回應

531. 房屋署接納公署的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)、(b)及(d)

532. 房屋署除了透過內部人手調配，加強巡查及採取票控或扣鎖等措施外，亦會因應各個屋邨的地理環境，制定各項策略以打擊違泊行為，包括在道路上加設臨時圍欄、添置鎖車架、引用創新技術及安排特遣行動組於非辦公時間執法及與警方採取聯合行動，以持續增加車主違泊車輛的成本。

建議(c)

533. 房屋署已在各公共屋邨嚴格實施，針對在緊急車輛通道上的違泊車輛均不予警告，一經發現立即採取執管行動。

建議(e)

534. 房屋署已修訂承辦商新簽訂的服務合約條款，要求承辦商執行如下：(i) 保安員每日巡邏路線及巡邏次數，須按照屋邨經理因應屋邨情況作出指示執行；(ii) 承辦商需定期與屋邨經理會面，檢討道路執管成效，並呈交報告，包括列明違例泊車而發出的書面警告信和扣鎖車輛數字。此外，房屋署已在新修訂的服務合約要求承辦商在每月管理績效報告上有關道路管制一項，每個季度內須取得最少兩次或以上的「滿意」標準，該分數將影響其日後合約投標的中標機會。分區高級管理人員亦會定期到各公共屋邨進行突擊巡查，以評估承辦商的工作表現。

建議(f)

535. 有關向違泊車輛發出的書面警告記錄作統計分析，房屋署已優化電腦系統，在屋邨執法行動每月報告中新增「發出書面警告」一欄。職員在系統上填報「發出書面警告」數字，以便屋邨辦事處作統計分析，監察和督導前線職員對違泊問題的跟進情況，並釐定應對策略作資源調配。

建議(g)及(h)

536. 房屋委員會（房委會）積極推動智慧屋邨管理，引入不同的創新科技。在申訴專員的調查報告中提及的甲屋邨、乙屋邨、丙屋邨和丁屋邨已列為試點，安裝閉路電視系統及個別路段配備物聯網感應器，實時將違泊訊息傳送至前線職員，以便職員掌握最新情況。前線職員反映各項創新科技均對偵察違泊行為有正面效用。房屋署會適時檢討於其他有需要的屋邨加設相關裝置。

建議(i)

537. 房屋署會定期舉辦培訓課程，邀請前線員工及外判承辦商參加，以加強他們對執管違泊行動的知識。此外，屋邨經理會按屋邨情況與服務承辦商開會，檢討在執行管制違例泊車時需注意的事項。同時，承辦商亦會安排為前線保安員進行現場培訓，以提升執法效果。

建議(j)

538. 就人手安排及資源調配上，屋邨管理人員會不時檢討以應對不同道路管理的需要，特別在違泊情況較為普遍的屋邨。而因應科技的進步，房委會亦已開展智慧屋邨的概念，務求以創新科技協助屋邨前線人員進行執管工作。

建議(k)

539. 房屋署一向十分重視出租屋邨內的道路管理工作，透過宣傳

和教育向居民傳遞守法意識，如在限制道路上張貼警告或懸掛橫額，及透過屋邨通訊和電子報告板等渠道。

建議(l)

540. 總括而言，房屋署經已全面落實並持續執行申訴專員提出的建議，對於邨內車輛的違泊情況，房屋署職員及前線保安員將持續執行上述各項執法措施。房屋署亦會定時檢討及優化上述打擊違泊措施，以為居民及其他道路使用者提供安全及暢通道路。

房屋署、香港房屋委員會及香港房屋協會

個案編號 DI/468 – 當局打擊濫用公屋資源的工作

背景

541. 今屆政府就房屋政策做了大量工作，特別採取提速、提效、提量及提質的重要策略，大力增加公營房屋的供應。公屋是社會寶貴的資源，在增建公屋的同時，必須確保現有公屋單位得以善用及合理編配給真正有需要的人士。現時全港有約 84 萬多戶，218 萬（此兩個數字包括香港房屋委員會（房委會）及香港房屋協會（房協））多名的公屋住戶。申訴專員公署（公署）相信，大部分公屋住戶均是奉公守法的好市民，濫用公屋的住戶只佔整體住戶的極少數。然而，濫用公屋的行為浪費寶貴的公共房屋資源，對正在輪候公屋的家庭及人士不公。房委會作為負責為市民提供出租公屋的機構，有必要制訂切實的機制和措施，了解住戶的居住情況，以更公平及更有效的方法編配公屋，更聚焦地把珍貴資源分配給真正有迫切住屋需要的人士，即時改善其生活環境，進一步提升市民的幸福感和獲得感。

542. 近年，社會各界各階層就打擊濫用公屋的方向已經形成強烈共識，支持政府加重打濫力度和加重刑罰。今屆政府在打擊濫用公屋的工作上不遺餘力，不斷推出多項優化措施，取得積極成效，值得充分肯定。在公署進行是次主動調查行動期間，房委會已主動作出認真檢視，包括優化「富戶政策」，並接連推出多項新措施，包括探討修訂《房屋條例》，以提高阻嚇力、與土地註冊處（土註處）建立「資料比較及核對機制」、推出「舉報濫用公屋獎」等，加強打擊濫用公屋的力度。自今屆政府在二零二二年七月上任以來，房屋署已合共收回超過 7 000 個被濫用和違反租約條款的單位，收回的單位比一個大型屋邨的單位總和還要多，成效顯著，值得社會肯定和表揚。公署對房屋署的積極態度以及其工作的顯著成效予以肯定。雖然如此，社會對公屋濫用的情況有廣泛關注，公署亦不時收到市民就濫用公屋的投訴。本署「沒有最好，只有更好」的精神，公署認為值得深入探討房屋署就打擊濫用公屋的工作，以確保打濫的工作能夠更精準、更全

面、更有效。

543. 公署審研了房協對租戶住用情況的監察、對租戶入息和資產申報的審查、以及就涉嫌濫用公屋的個案的調查及跟進機制。

申訴專員的觀察

(I) 「富戶政策」的適用範圍

房協須探討將「富戶政策」應用在所有公屋租戶

544. 房協在二零一八年實施的「富戶政策」只涵蓋二零一八年九月一日或之後生效的出租屋邨申請人，及非戶主配偶在該日或之後透過「轉換戶主」獲批新租約的租戶。即使在二零二四年優化「富戶政策」後，亦不是所有出租屋邨的租戶均被納入「富戶政策」，截至二零二四年十一月，被納入「富戶政策」的出租屋邨租戶只佔整體的14.1%。換言之，就其大部分租戶而言，房協只依靠家庭入息或資產已超出限制或已在香港擁有住宅物業的租戶自願通報並交還單位，有意瞞報的租戶便可藉此漏洞繼續長期濫用公屋。

545. 為盡早堵塞漏洞，並公平對待所有出租屋邨的租戶，公署認為，房協應按情況進一步諮詢法律意見，積極探討如何使用各種方法將「富戶政策」盡早應用到所有房協出租屋邨的租戶。

(II) 偵測「與入息和資產申報相關」的濫用公屋行為

房協早期審查「轉換戶主」申請人資格的機制不足

546. 調查報告中述及的個案（六）顯示，房協早期審查「轉換戶主」申請人資格的機制不足。公署認為，在「富戶政策」並非涵蓋所有出租屋邨租戶的情況下，房協應在處理租戶的租務或戶籍事宜上嚴謹地作出審查，而房協單靠當時的程序指引只作隨機抽查實在有所不足。在公署展開是次主動調查行動期間，房協自二零二四年一月起，

與土地註冊處（土註處）成功建立新機制。房協在處理租戶的租務或戶籍事宜上，已會核實住戶是否擁有香港住宅物業。

547. 公署促請房協妥善運用此新機制積極做好把關工作，並提醒所有屋邨辦事處及租約事務管理處的人員，在日常的租務或戶籍管理工作上必須嚴格遵守指引，並按政策認真審核相關申請的申請人或家庭是否仍符合租住公屋的資格。

房委會應考慮加強對「轉換戶主」申請的審查

548. 公署認為，房委會可考慮參考房協的做法，研究透過「綜合註冊資訊系統」或「資料比較及核對機制」對提出「轉換戶主」申請的申請人及成年家庭成員進行查冊，審核有關人士是否在香港擁有住宅物業，待確實符合資格，才批准其「轉換戶主」申請。

房委會未有嚴格審核租戶提交的申報表資料

549. 調查發現，過往房委會及房協由於人力資源所限，並無詳細審核每份申報表的資料是否屬實。但單靠隨機抽查申報表未能有效遏止濫用公屋行為，而房委會及房協人員未有對可疑或未填妥的申報表作嚴謹審核，更令租戶認為部門對租戶提交的資料會「照單全收」，部分有意隱瞞的租戶便會心存僥倖，以為可避過查核。公署認為，房委會及房協應提醒所有屋邨辦事處人員在收到租戶遞交的申報表後，應嚴謹審核所填寫的資料，就可疑或未填妥之處作進一步跟進，並在有需要時主動向其他政府部門或機構索取租戶的相關資料。

550. 在二零二三年六月前，每宗查冊費用為港幣 640 元，並須以人手逐一輸入資料以進行查冊。基於財政及人力資源上的考慮，房屋署未能在處理所有申請時向每一名 18 歲以上住戶進行查冊。但由於自二零二三年十月起房委會已實施了新的申報制度，所有租戶由入住公屋開始每兩年須申報居住情況及是否擁有香港住宅物業，加上二零二三年與土註處建立新機制，所有須申報的成年家庭成員均會進行查冊。現時平均每宗查冊費用已大幅下降為港幣四元左右，財政效益亦

得以大大提升。而房協亦於二零二四年一月起透過與土註處建立的比較及核對機制，向二零二四年須申報的租戶，約 1 900 戶須要申報的成年家庭成員進行查冊；並會向之後須申報物業的家庭成員進行查冊。

房委會及房協應更積極與內地部門及機構對接，加強訊息交流

551. 不少公眾意見認為，房委會及房協應加強與內地政府部門或機構的溝通，以查核公屋申請者及租戶在內地是否擁有物業。過去一年多，房委會及房協已更積極聯絡內地相關部門或機構。隨著合作及溝通經驗增多，房委會已與內地部門及機構建立有效的聯繫方法，更便捷地審核租戶是否擁有內地物業。公署欣悉房協會仿效房委會加強這方面的工作。

房委會及房協應與運輸署加強溝通

552. 公屋住戶擁有車輛並不是違規行為，但擁有名車可作為線索追查住戶是否有虛報或漏報資料情況。近年，房委會及房協表示會加密留意停泊在屬其管轄的出租屋邨停車場的月租車位車輛，以此為線索調查有關租戶的入息及資產情況，亦曾因此而成功發現瞞報資料的租戶。然而，部分為規避調查的公屋租戶，可能不惜支付較高的停泊費用，將車輛停泊在私人停車場，而不停泊在屋邨停車場。為堵塞有關漏洞，以及更便捷地獲得租戶的資料，房委會及房協可與運輸署進一步加強溝通，如有需要可向運輸署要求提供登記車主的登記住址或通訊地址為公共屋邨單位的人士之資料，以便房屋署及房協核查有關人士是否擁有昂貴車輛及內地行車證、有否瞞報或作出虛假聲明，以及有關入息及資產是否符合規定。

(III) 偵測「與住用情況相關」的濫用公屋行為

房協對嚴重濫用公屋的租戶過於寬鬆

553. 房協在二零二四年八月前在處理證實為濫用公屋個案時，會

按工作手冊列明的時間要求租戶糾正。根據該「警告信制度」，房協將濫用公屋行為主要分作兩個類別：（一）丟空單位、在單位進行非法活動、將單位作非住宅用途及虛報資料；及（二）轉租或分租單位，並在證實有關濫用行為而向租戶發出書面確認信至發出第三封警告信分別給予一段時間糾正行為。

554. 公署認為，濫用公屋行為應予以嚴厲打擊，一旦發現並證實濫用，應如同房委會的做法般，立即啟動收回單位程序，終止租約。但房協以往的「警告信制度」容許證實嚴重濫用公屋的租戶在糾正濫用行為後繼續在單位居住，更給予他們極為寬裕的時間糾正濫用行為，變相縱容租戶可在最終限期前繼續濫用公屋。

555. 公署認為，房協的「警告信制度」大大削弱打擊及防止濫用公屋行為的力度和成效。房協已在公署介入調查後，檢討過往對嚴重濫用公屋的租戶過於寬鬆的做法，對證實嚴重濫用公屋的租戶立即展開終止租約行動的做法，而不再給予任何警告。公署促請房協提醒所有職員務須嚴格遵守新做法，並適時檢視新做法的推行情況。

房委會及房協的周期性家訪未能有效偵測濫用公屋情況

556. 周期性家訪是偵測公屋單位在住用情況方面有否被濫用的其中一項措施，同時家訪亦有其他目的，包括了解家庭狀況的轉變、單位設施的情況及住戶的居住情況，並與住戶建立溝通。

557. 在調查行動期間，公署特別安排人員陪同房屋署及房協職員進行周期性家訪。公署認為，家訪能否有效打濫，很大程度取決於屋邨管理人員的調查手法和技巧，以及後續的跟進行動，否則單位家訪只會淪為流程，而無法發揮其作用。即使屋邨管理人員已按照工作指引進行周期性家訪，家訪能成功偵察到「與住用情況相關」的濫用公屋行為的成功率並不高，但卻需投入大量人手及時間。房屋署未必能單靠家訪查探租戶的實際住用情況是否符合租約條款的規定。

558. 長遠而言，公署建議，房委會及房協應檢討周期性家訪的安

排與其他打擊濫用公屋的措施之間是否有資源重疊或可重整之處，以互相配合，使整體打擊濫用公屋的措施能更有成效。

559. 如經檢討，房委會及房協認為周期性家訪仍為其中一個作為打擊濫用公屋的有效措施，為使周期性家訪能有效及符合效益地偵測到濫用公屋的個案，房委會及房協須從提升突擊家訪成功率和偵測濫用公屋個案成功率兩方面，全面檢討現時的家訪安排、為屋邨管理人員提供具針對性的家訪調查技巧之訓練、為家訪後的跟進工作及有關監督工作制定清晰的指引等；房協並需檢討預約家訪的安排。

應更積極向相關部門索取個別租戶的資料

560. 社署現時按既有機制向房屋署提供已入住資助安老宿位的長者之個人資料，以及參與「廣東計劃」和「福建計劃」的公屋租戶資料，社署亦會應房屋署的要求，向房屋署提供個別租戶與社會保障援助相關的資料。入境處亦會應房屋署的要求，向房屋署提供個別租戶的人事登記紀錄、出入境紀錄、婚姻登記紀錄及死亡登記紀錄。

561. 房委會及房協以往按照「風險為本」的策略，集中資源針對高風險、接獲舉報或偵測到懷疑濫用公屋的個案才進行深入調查，而不可能對所有租戶均進行深入調查。因此，問題癥結在於房委會及房協的人員能否及時偵測到有單位被濫用，並主動向其他政府部門查問有關租戶的資料。為免有漏網之魚，公署認為，但凡屋邨管理人員察覺到單位有可能被濫用，便應立即積極考慮主動向相關部門索取有關租戶的資料，以加強打擊濫用公屋的力度。

房委會新設的獎勵制度未能對物管公司和護衛服務承辦商的個別職員提供足夠誘因

562. 物管公司及護衛服務承辦商的職員在日常的管理或巡查工作中，應能掌握到單位的住用情況，比如租戶已長時間沒有進出大廈、有不同的陌生人士進出單位、晚上時份單位長期沒有燈光、信箱有大量信件積存等。有關職員應就懷疑個案作出舉報，以讓房屋署及房協

作進一步的監察或調查。然而，公署在調查時發現，在大部分的個案中，物管公司及護衛服務承辦商是在接獲屋邨辦事處或善用公屋資源分組（善資組）的要求後，才派員監察懷疑濫用公屋個案、抄錄水電用量記錄、協助突擊家訪等工作，而未有主動就可疑個案向房屋署作出舉報。

563. 雖然房委會在二零二三年第三季開始，在物管公司及護衛服務承辦商的表現評分制度中加設了獎勵制度，如能付出額外資源成功讓房委會向濫用公屋的租戶發出遷出通知書，房委會便會在表現評核報告中給予該公司額外分數，增加將來投標及中標的機會，但該獎勵制度對個別職員來說未必有足夠誘因，令他們更積極主動監察單位或租戶的情況，並就觀察所得向上級作出匯報。

564. 為促使物管公司及護衛服務承辦商的職員能發揮更大的監察作用，公署認為，房委會應考慮制定能提升個別職員更積極參與打擊濫用公屋的獎勵計劃。此外，公署認為，為提高成效，房委會應就偵測濫用公屋的工作向物管公司及護衛服務承辦商的職員提供偵測濫用公屋的觀察培訓，提高他們向屋邨辦事處報告懷疑濫用公屋個案的警覺性和責任感，及制訂工作指引供職員參閱和遵從。

房協應加強定期監察租戶的用水量

565. 公署在審研相關資料時，發現房協一些早期個案，未有主動偵測租戶的用水量，以此為線索展開深入的調查工作。房協往往是在展開調查後，才派員監察懷疑單位的用水量，以此作為濫用公屋行為的證據。公署認為，房協應效法房屋署，繼續對出租單位的用水量加強監察，偵測出用水量異常的單位，以作進一步調查。

房協未有與社署建立通報機制

566. 房委會在早年已與社署建立通報機制：社署會向房屋署通報已入住資助安老宿位的長者的個人資料，及參與「廣東計劃」和「福建計劃」的公屋住戶申請人，而有關機制一直運作暢順。公署認為，

房協可考慮效法房屋署，與社署協商建立相類似的通報機制，以更全面掌握租戶的情況。

(IV) 跟進濫用公屋行為的工作

房委會的檢控率過低，未能起阻嚇作用

567. 在過去七年房委會就濫用公屋個案作出檢控的比率只約 1.7% 至 4.2%，檢控率極低，故有公眾意見認為阻嚇力不足，容易令市民抱僥倖的心態，錯誤以為即使隱瞞入息或資產，最壞的後果只是交還單位，而不須負上法律責任。

568. 公署在審研不少個案資料後發現，為數不少的濫用公屋個案在被發現時罪行已超過檢控時效，故即使房委會掌握充分證據，仍未能對作出虛假陳述的租戶提出檢控。公署認為，為增加阻嚇力及更符合成本效益，使濫用公屋的租戶自願交還單位，房委會應總結經驗並全面檢討如何在檢控時效內發現並搜集到充分證據作出檢控，以提高檢控率。公署欣悉，房屋署現正探討修改《房屋條例》，延長針對涉及虛假陳述的濫用公屋個案的檢控時效。

須探討加重濫用公屋的懲罰

569. 在房委會實施優化「富戶政策」前，只有「與入息及資產申報相關」的濫用行為會因虛假陳述而被檢控，而「與住用情況相關」的濫用行為，即便是嚴重如轉租單位或在單位進行不法活動，最嚴重的後果只是被終止租約，交還單位予房委會，以及兩年內不得再申請公屋。

570. 公署的調查報告第5章中的個案（五），戶主將單位出租予他人，利用公共資源非法謀利，但即使濫用行為被證實，房屋署最終亦需耗時約五個月才能成功收回單位，期間單位仍然繼續出租予非戶籍成員。對早已離港不在單位居住的戶主而言，作出如此嚴重的濫用公屋行為的亦只是須交還單位，後果可謂極之輕微。

571. 由於房協並沒有提出檢控的法定權力，只能根據租約條款進行租務管理，其對濫用公屋的租戶所能作出的懲罰比起房委會更輕微，阻嚇性更低。針對現時阻嚇性不足，懲罰寬鬆的情況，公署認為，房協應探討在懲罰濫用公屋的租戶方面是否有加重的空間，並可透過行政措施實施額外的處分，增強阻嚇性。

房委會欠缺數據記錄及分析

572. 公署認為，為確保打擊濫用公屋的政策和措施達預期效果，避免產生漏洞，以及在有需要時優化措施和工作指引，房委會應定期檢討政策的推行成效，而個案的統計數據收集及分析便是檢討工作的重要一環。然而，現時房委會並無備存向其他部門或機構索取資料的中央數據，以及濫用行為的分類數據。公署認為，為更全面了解實際情況，分析工作效能，並調整相關策略和優化措施，房委會及房協均應加強收集及分析有關打擊濫用公屋的數據。

(V) 其他

個案的調查和跟進工作欠電腦化管理

573. 雖然房屋署在日常管理租戶事宜及進行周期性家訪的工作上有其專屬的電腦管理系統以記錄及跟進工作，但房屋署並未有就濫用公屋的調查個案建立電腦管理系統，不論屋邨辦事處或善資組的人員仍是透過紙本檔案來記錄資料，並將紙本檔案轉交至下個階段的負責人員作跟進。個案的調查和跟進工作只以紙本檔案作記錄和管理，對個案的跟進監察、資料的記錄和分析，甚至個案的處理速度都有所影響。若房屋署打算就個案的跟進、各階段的處理程序、打擊濫用公屋的成效作研究檢討，亦需逐一翻查各個紙本檔案，做法費時失事。

574. 房委會在公署展開主動調查行動後，已檢討現行做法，並已建立新電腦系統，以儲存前線屋邨及善資組有關打擊濫用公屋工作的個案資料、流程及調查結果，以加強監察。公署期望房委會的電腦管理系統。設立數據收集及分析的功能，以提升打擊濫用公屋的工作效

能。雖然房協現時已效法房委會的做法，利用電子平台協助進行家訪，公署亦建議房協可進一步考慮以電腦系統管理打擊濫用公屋的工作。

舉報個案的跟進工作欠缺透明度

575. 公署除間中接獲市民投訴，亦有不少公眾向公署反映，他們曾向房屋署舉報個別公屋租戶濫用單位，但房屋署基於保障第三者私隱的原則，拒絕向舉報者披露房屋署的跟進工作及調查結果。意見認為，房屋署欠缺透明度的做法予人房屋署草草了事、調查不力的觀感，有人甚至質疑房屋署在收到舉報後並沒有作出跟進。

576. 公署理解保障第三者私隱的重要性。不過，鑑於房委會已推出「舉報濫用公屋獎」計劃鼓勵市民提供確切濫用公屋的情報，預期會有更多舉報，而舉報者對房屋署是否有認真跟進其舉報會更為著急。因此，公署認為，為增加透明度，及避免引起誤會，房委會及房協可考慮在不披露第三者的個人資料及不影響調查工作之進展的情況下，盡可能扼要地向舉報者交代房屋署的跟進工作的進展。

房委會及房協應就打擊濫用公屋的工作加強溝通及聯繫

577. 房協與房屋署在打擊濫用公屋的策略及工作上有不少地方可互相參考及補足。現時房委會及房協各自制訂「富戶政策」及打濫措施，雖然兩者的措施和做法大同小異，但正如上文所述，房協在處理證實為濫用公屋的租戶、周期性家訪安排、與其他部門的通報機制、偵測濫用公屋的手法，以及構思新措施上等多方面仍有可改善之處，房協應考慮向有較多處理濫用公屋個案經驗的房委會借鏡。為增強協同效應和促進交流，公署建議，房委會與房協就打擊濫用公屋的工作加強雙方資訊交流和經驗分享。

增強偵測濫用公屋的調查技巧之培訓

578. 低用水量、欠繳租金、未能聯絡上戶主或其他戶籍成員，均

可能是濫用公屋的徵兆。屋邨前線管理人員是否能察覺有關徵兆，並就此採取積極主動的跟進，是成功偵測濫用公屋單位的其中一個重要因素。此外，不時有人會在網上刊登有關轉租公屋單位的招租或徵租廣告或貼文，房委會及房協人員如能更精準有效地查找出有關租戶，可盡早阻止濫用公屋的行為。

579. 鑑此，公署認為，房委會及房協應從各濫用公屋的個案中整合經驗，制訂具針對性及有效的偵測調查手法，讓前線屋邨管理人員或善資組人員接受相關的工作培訓，加強察覺公屋被濫用的靈敏度，並因應所得線索或資料採取相應的跟進工作，更有效揪出濫用公屋的租戶。

靈活調撥資源調查濫用公屋個案

580. 因應房屋署及房協加強打擊濫用公屋的工作及宣傳，其工作量必定大幅增加。同時，房委會二零二五年一月推出「舉報濫用公屋獎」，鼓勵市民提供確切濫用公屋的情報，找出更多濫用個案。為減低濫報情況及確保資料真確，參加計劃的舉報人必須以實名舉報，並須由專責人員進行面見。房屋署必須增加人手以落實該獎勵計劃，並就舉報進行深入調查，提升舉報的成功率，以及避免打擊市民的舉報意欲。

581. 為有效執行加強打擊濫用公屋的工作及落實本主動調查行動報告所提出的建議，公署認為，房委會及房協應按實際情況檢視資源安排，適時增加資源及調整工作流程，以確保打擊濫用公屋的工作持續有效。

(VI) 申請公屋的資產審查

房委會及房協未有嚴格審查公屋申請者是否擁有物業

582. 公署認為，如房委會及房協深化改革打擊濫用公屋的機制，並採取上述種種改善措施，從源頭取消不符合資格入住公屋的個案，

打擊濫用公屋的工作的成效便可事半功倍，符合成本效益。因此，打擊濫用公屋問題應由根源著手，取消不符合入住公屋資格的公屋申請，將公屋資源分配給真正有需要的人士。

583. 在公署的調查報告第5章中的個案（二）顯示，過往（即新制度在二零二三年實施前）房屋署似乎未有全面調查每宗公屋申請的成員是否擁有香港住宅物業。

584. 公署認為，為達致有效把關而又符合成本效益，房委會及房協實可考慮透過上述有效機制，在核實公屋編配資格前與土註處進行資料比較，了解申請者及家庭成員是否在香港擁有物業，並在公屋申請者輪候期間，隨機抽選一些個案作深入調查，令瞞報入息或資產的申請者無法通過資格審查並取消其申請資格。

585. 由二零二三年中開始，房屋署與土註處建立「資料比較及核對機制」，在核實公屋編配資格前就每宗公屋申請進行查冊，嚴格審查公屋申請者是否擁有香港住宅物業，如發現申請者虛報資料，除了取消該申請外，房委會會考慮對相關人士作出檢控。

586. 此外，公屋申請者境外資產的審查問題一直備受關注。為從源頭打擊濫用公屋，房委會及房協應積極考慮對公屋申請者進行關於內地或澳門擁有物業的審查，與內地及澳門政府部門或機構協商，建立渠道。至於海外物業的審查，公署理解，這視乎海外政府或相關機構是否願意配合提供有關租戶的資料，雖然如此，公署認為，為進一步加強打擊濫用公屋的效力，房委會及房協應繼續探討追查公屋申請者及租戶在海外的物業的可行做法。

587. 公署建議房屋署及房協 —

- (a) 提醒所有屋邨辦事處及租約事務管理處的人員，在日常的租務或戶籍管理工作上須嚴格遵守指引，並按政策審核申請人或家庭是否仍符合租住公屋的資格；

- (b) 考慮加強對「轉換戶主」申請的審查，查核戶主及家庭成員是否在香港擁有住宅物業；
- (c) 提醒屋邨辦事處人員在收到租戶遞交的申報表後，應嚴謹審核租戶所填寫的資料，提高警覺，就可疑或未填妥之處作進一步跟進，並在有需要時更主動向其他政府部門或機構索取租戶的相關資料；
- (d) 探討定期對所有公屋租戶進行排查式查冊的可行做法；
- (e) 探討如何加強與內地部門及機構的溝通，在切實可行範圍內建立渠道，更便捷地獲取租戶是否擁有內地物業的資料；
- (f) 考慮與運輸署加強溝通，如有需要可向運輸署要求提供登記車主的登記住址或通訊地址為公共屋邨單位的人士的資料；
- (g) 檢討現行家訪安排和監察家訪工作的制度是否有可改善之處，特別是人手安排、屋邨管理人員是否有充分時間在限定時間內完成家訪、檢視及抽查記錄的比例和做法是否可加強等；
- (h) 長遠而言，檢討周期性家訪的安排與其他打擊濫用公屋的措施之間是否有資源重疊或可重整之處，以互相配合，使整體打擊濫用公屋的措施能更有成效；
- (i) 如檢討後，仍認為周期性家訪為其中一個作為打擊濫用公屋的有效措施，應全面檢討現時的家訪安排，以提升突擊家訪的成功率，包括考慮靈活調配人手，增加非辦公時間的突擊家訪、按個別屋邨的單位類型、人口組成等因素來調整突擊家訪的時間等；
- (j) 如檢討後，仍認為周期性家訪為其中一個作為打擊濫用公屋的有效措施，應全面檢討現時的家訪安排，以提升偵測濫用

公屋個案的成功率，包括為屋邨管理人員提供具針對性的家訪調查技巧之訓練、為家訪後的跟進工作及有關監督工作制定清晰的指引等；

- (k) 屋邨管理人員一旦察覺到單位有可能被濫用，便應積極考慮主動向相關部門索取有關租戶的資料；
- (l) 考慮制定針對物管公司及護衛服務承辦商個別職員的獎勵計劃，以提高他們的積極性參與打擊濫用公屋；
- (m) 為提高成效，在合約條款可行的情況下，向物管公司及護衛服務承辦商的職員提供偵測濫用公屋的觀察培訓，提高他們向屋邨辦事處報告懷疑濫用公屋個案的警覺性和責任感；
- (n) 探討在懲罰濫用公屋的租戶方面是否有加重的空間，特別是若有關濫用行為並無觸犯法例，房委會亦可透過行政措施實施額外的處分，增強阻嚇性；
- (o) 為更全面了解實際情況，分析工作效能，並調整相關策略和優化措施，房委會應加強收集及分析有關打擊濫用公屋的數據；
- (p) 為增加透明度，及避免引起誤會，考慮在不披露第三者的個人資料及不影響調查工作進展的情況下，盡可能扼要地向舉報者交代房屋署跟進工作的進展；
- (q) 為增強協同效應和促進交流，房委會與房協應就打擊濫用公屋的工作加強溝通及聯繫，以促進雙方資訊交流和經驗分享；
- (r) 繼續從各濫用公屋的個案中整合經驗，制訂具針對性及有效的偵測調查手法，讓前線屋邨管理人員或善資組人員接受相

關的工作培訓，加強察覺公屋被濫用的靈敏度，並因應所得線索或資料採取相應的跟進工作；

- (s) 按實際情況檢視資源安排，靈活調撥人手及調整工作流程，以確保打擊濫用公屋的工作持續有效；
- (t) 考慮透過與土註處建立的「資料比較及核對機制」，在核實公屋編配資格前就每宗公屋申請進行查冊，嚴格審查公屋申請者是否擁有香港住宅物業，並在公屋申請者輪候期間，隨機抽選一些個案作深入調查，從源頭堵截濫用公屋人士；
- (u) 積極考慮與內地及澳門政府部門或機構協商，建立渠道，以審查公屋申請者是否在內地或澳門擁有物業；
- (v) 探討追查公屋申請者及租戶在海外的物業的可行做法；

公署建議房委會 —

- (w) 為增加阻嚇力及更符合成本效益，使濫用公屋的租戶自願交還單位，房委會應總結經驗，全面檢討提高檢控率的策略和政策，探究如何在檢控時效內發現並搜集到充分證據作出檢控；
- (x) 新電腦管理系統應設立數據收集及分析的功能，以提升打擊濫用公屋的工作效能；

公署建議房協 —

- (y) 重新就全面推行「富戶政策」作認真研究，並諮詢法律意見，切實探討用各種方法盡早將「富戶政策」涵蓋所有出租屋邨的租戶；

- (z) 提醒所有職員務須嚴格遵守對嚴重違反租約的租戶不再給予警告，而直接發出「遷出通知書」的做法，並適時檢視新做法的推行情況；
- (aa) 檢討現時可就周期性家訪進行預約的安排；
- (bb) 繼續效法房委會對出租單位的用水量的監察措施。如有異常情況，再作進一步調查；
- (cc) 考慮效法房委會，與社署協商建立通報機制；
- (dd) 考慮效法房委會，以電腦系統管理打擊濫用公屋的工作；
- (ee) 考慮向有較多處理濫用公屋個案經驗的房委會借鏡。

政府的回應

588. 房屋署、房委會及房協接納公署的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)、(c)及(k)

589. 房屋署會定期透過發放電郵指引／提示，以及為前線職員提供培訓等方式，提醒所有屋邨辦事處及租約事務管理處職員，在日常的租務或戶籍管理工作上須嚴格遵守指引，並按政策審核申請人或家庭是否仍符合租住公屋的資格。職員在收到租戶遞交的申報表後，應嚴謹審核租戶填寫的資料，提高警覺，就可疑或未填妥之處作進一步跟進，並在有需要時更主動向其他政府部門或機構索取租戶的相關資料。

590. 房屋署已於二零二五年三月發放上述電郵給前線職員，並會適時重新傳閱相關的電郵；以及在恆常的訓練課程及在為新入職及調職至屋邨辦事處工作的前線職員開辦的培訓／進修課程中（例如於二零二四年八月六日及二零二五年二月十一日每半年舉辦一次的課程，

以及於二零二五年三月十二日每年舉辦一次的「富戶政策」簡介會），不時提醒他們相關的重點。

591. 房屋署的善資組會恆常就懷疑濫用公屋的處理方式向屋邨管理人員發出電郵指引，提醒所有屋邨辦事處及租約事務管理處人員，嚴格遵守既定的工作程序處理每一宗懷疑濫用公屋的個案或舉報，包括向社會福利署查詢租戶是否入住安老院舍、向入境事務處查詢死亡記錄、人事登記記錄，以及出入境紀錄等。若前線人員偵察到懷疑濫用公屋的個案，須及時轉交善資組進行深入調查。

592. 房協已設有清晰政策指引，並定期透過不同渠道加強員工對指引的理解及執行準確性。房協二零二四年十二月及二零二五年五月舉行出租屋邨組別會議，特別提醒屋邨管理人員在處理懷疑濫用公屋及申報入息資產申請時，必須嚴格依循既定政策及指引，全面調查及審核，並由高級經理監察個案。房協亦於二零二五年五月透過內部電郵重申有關要求，以確保執行上的一致性，並會視乎需要再次提醒及提供支援。

593. 房協二零二五年四月舉辦兩場有關審核入息及資產申報的實務培訓，加強屋邨辦事處人員審核能力及警覺性，提醒人員主動跟進可疑或不完整資料，並於有需要時向相關政府部門或機構核對資料。房協將按實際情況及需要進一步加強人員對審核工作的認識，確保執行準則一致。

594. 房協於二零二四年十二月的出租屋邨組別會議中提醒屋邨管理人員，若懷疑單位被濫用，應主動向相關政府部門查詢租戶資料，以提升調查及打擊濫用公屋的成效。調查期間，除突擊巡查及抄錄水電錶讀數外，人員亦可按《個人資料轉移同意及授權書》及相關守則，向入境事務處、醫院管理局或懲教署查詢租戶是否因出境、留院或被扣押而未能居住於單位內。透過靈活運用跨部門資料，調查人員可更全面掌握租戶的實際居住情況，加強識別及打擊濫用個案。

建議(b)、(d)及(t)

595. 為加強打擊濫用公屋及確保資源合理運用，房委會自二零二三年十月開始，規定所有公屋住戶，不論其居住在公屋的年期，須每兩年申報居住情況及是否擁有香港住宅物業。在現行「批出新租約政策」下，如屬於轉戶主給戶籍內的配偶（戶主已離世），與處理刪除戶籍原則相同，無須進行全面經濟狀況審查。在轉換戶主後，該家庭仍需按原來時序，每兩年申報居住情況和是否擁有香港住宅物業；如已納入「富戶政策」的租戶亦須按時申報家庭入息和資產。至於批出新租約予非配偶（例如子女）成員，申請人家庭須通過全面經濟狀況審查及無擁有香港住宅物業的審查，之後亦須按公屋政策定期提交適用的申報。此外，所有公屋租戶在購入香港住宅物業後（簽訂任何協議（包括臨時協議）一個月內）必須主動向房委會申報。

596. 自二零二三年六月開始，房屋署透過與土地註冊處所建立的資料比較及核對機制向所有租戶的定期申報進行物業／土地查冊。首三輪（二零二三年十月、二零二四年四月及二零二四年十月）約 358 000 戶須要申報是否擁有香港住宅物業的成年家庭成員的查冊已完成，而第四輪約 210 000 戶申報的查冊亦已按序進行中。房屋署會分批完成查冊，而申報家庭在兩年後會再納入申報周期作出申報，房屋署會繼續查冊，即定期對所有公屋租戶進行排查式查冊。

597. 以上的新措施可確保所有公屋租戶適時申報香港住宅物業，而房委會亦能適時按序為所有租戶（獲豁免於「富戶政策」者除外）作出審查。然而，房屋署會採納申訴專員的意見，對申請「轉換戶主」時加強審查是否擁有香港住宅物業。因應二零二五年十月申報周期開始實施收緊「富戶政策」，房屋署會一併更新「轉換戶主」申請表格，要求申請人及其家庭成員申報是否擁有香港住宅物業。

598. 房屋署自二零二三年六月開始與土地註冊處進行資料比較及核對程序，在核實公屋編配資格前會就每宗通過詳細資格審查的公屋申請進行資料比對，查核公屋申請者及家庭成員是否擁有香港住宅物業。此外，房屋署每年亦以電腦隨機抽選公屋申請個案作深入調查。

599. 如發現申請者或家庭成員虛報資料，除了取消該申請外，房屋署亦會按情況對相關人士作出檢控。

600. 房協自二零二四年一月起已與土註處建立機制，全面查核所有「轉換戶主」及每宗公屋申請個案，以確認申請人及其年滿十八歲家庭成員並無擁有香港住宅物業。新機制取代以往隨機抽查方式，有效提升審查效率及準確性。房協亦會在申請人輪候期間，隨機抽樣部分個案作進一步深入調查，從源頭堵截濫用公屋情況。

601. 房協二零二五年三月至四月期間舉辦六場培訓活動，包括四場系統操作培訓，加強員工對機制的理解及執行能力，並會持續監察新機制成效，適時進行檢討。

602. 自二零二四年一月起，房協已對所有根據「富戶政策」須作出申報的租戶進行主動查冊，透過核對土註處的資料查證租戶是否擁有香港住宅物業，不再採用以往的隨機抽查。隨着房協「富戶政策」全面實施，房協預計該政策將於二零二六年年年底年前涵蓋轄下所有出租屋邨租戶，屆時所有租戶必須每兩年申報其在香港擁有的住宅物業情況。

建議(e)、(u)

603. 房委會已與國內多個省／市的房產登記機構（例如自然資源局、不動產登記中心）建立溝通機制，並建立直接對口，加強交流和合作。

604. 此外，房屋署亦透過香港特別行政區政府駐粵經濟貿易辦事處與廣州市內各市／鎮的房產登記機構加強聯繫及簡化查證流程。

605. 於二零二四／二五年度，房屋署曾因為接獲舉報或抽查而去函內地不同省市及澳門機構作出查詢，當中確認有 26 個租戶在申請公屋時瞞報在內地擁有住宅或非住宅物業。由於家庭資產淨值超逾當時的公屋申請限額，房委會已向有關租戶發出「遷出通知書」收回單

位。

606. 房屋署已於二零二四年四月起與部分廣東省城市的房產登記機構建立查詢渠道，若懷疑公屋申請者或家庭成員於相關城市擁有物業，房屋署會透過該渠道發信至相關城市的房產登記機構，查核公屋申請者及家庭成員是否擁有內地物業。

607. 此外，若懷疑公屋申請者於其他內地城市或澳門擁有物業，房屋署會發信到該城市／澳門房產登記機構作查核。

608. 如發現申請者或家庭成員虛報資料，除了取消該申請外，房屋署亦會按情況對相關人士作出檢控。

609. 房協正逐步與相關內地部門，例如不動產登記中心建立聯繫機制，當懷疑租戶在內地擁有物業時，會透過既有渠道致函查核。截至二零二五年六月底，房協已向 35 個內地機構查詢，主要集中於大灣區，其餘亦涵蓋廣東省其他城市、福建省個別城市及上海市等地。隨着溝通機制逐步建立，查核效率預期將進一步提升。

610. 若房協懷疑或接獲租戶擁有物業的舉報，會主動展開調查。如舉報中包含具體資料（例如明確的物業地址），房協會透過既有渠道向內地相關部門查詢確認。房協將繼續積極探索與內地及澳門政府部門或機構建立查核機制的可能性，以更準確地查核租戶是否擁有住宅物業資產。

建議(f)

611. 房屋署在處理入息及資產申報個案時，如發現住戶涉及擁有車輛及懷疑虛報入息或資產時，房屋署會向運輸署查詢相關的車輛的牌照登記資料。

612. 房協與運輸署已建立溝通渠道，並會在處理懷疑個案時按需要向運輸署查核相關資料，以協助審查及跟進個案。此安排有助提升

個案處理的準確性及效率。截至二零二五年六月，房協經上述安排發現一宗租戶涉及虛報資產的個案，並已於二零二五年四月向該租戶發出「遷出通知書」。

建議(g)至(j)及(aa)

613. 房屋署一直透過預防、偵察、調查和宣傳教育等多方面工作，全力打擊濫用公屋。自二零零八年以來，周期性家訪是房屋署主動偵測濫用公屋的其中一個主要途徑。進行家訪時，屋邨辦事處／租約事務管理處的房屋事務主任（主任）會突擊到公屋單位進行家訪，檢視住戶的住用情況。若有濫用公屋情況（例如家訪時發現家具陳設與戶籍資料不吻合，或屢次到訪不遇等），主任會記錄相關資料，並將個案轉交房屋署善資組作深入調查。

614. 另一方面，自二零二三年十月起，所有公屋租戶由入住公屋開始，須每兩年申報居住情況及是否擁有香港住宅物業，而戶主及名列租約上所有家庭成員的資料均需填報，包括是否經常持續在單位居住、有否作分租、轉租及將單位作違規用途等。在截止收表後，未有交回表格的租戶會轉為周期性家訪下的特別注意個案，主任必須在三個月內完成家訪調查（包括辦公時間及非辦公時間的調查），如有懷疑須轉交善資組跟進深入調查。

615. 除實施每兩年的申報居住情況及是否擁有香港住宅物業外，由二零二二年第三季開始，房屋署已與水務署加強協作，水務署每月將公屋異常用水量的個案（包括低用水量及零用水量）提供予房屋署跟進檢查水錶運作，這些個案也成為周期性家訪的特別關注個案而需優先進行家訪。

616. 另外，房委會由二零二五年一月十五日推出「舉報濫用公屋獎」，鼓勵公眾人士舉報濫用公屋個案，共同守護公屋資源。能提供關鍵資料以協助房委會成功向濫用公屋的租戶發出遷出通知書的舉報人，會獲最高 3,000 元獎勵金及感謝狀。自推出計劃後，截至二零二五年五月三十一日，房屋署已收到 6 000 宗舉報，舉報數字比去年平

均增幅超過 20%。雖然並非所有的舉報人均參與計劃，但房屋署職員會盡量根據現有資料進行調查，包括進行家訪。因此現有的家訪機制及安排已經與其他打擊濫用公屋措施互相配合，屋邨職員會靈活調配人手，為家訪的對象排出優次，策略性地進行家訪調查，以提升偵測濫用公屋個案的成功率。

617. 就檢視家訪個案和抽查方面，現時屋邨的房屋事務經理／副房屋事務經理須就每一個周期性家訪訂立整體計劃及每月須完成個案的目標，他們亦須就主任完成的家訪進行抽查，以確保家訪的質素。

618. 而房屋署的租約事務管理政策小組亦不時發出電郵指引，提醒屋邨職員家訪注意事項，包括需留意提示辦事處人員須留意個案完成率是否達至整體的目標等。而有關的完成率及值得關注事項，亦會於由助理署長（屋邨管理）主持的定期高級職員會議中作出匯報。

619. 就培訓方面，房屋署已加強培訓屋邨前線人員進行家訪調查的技巧，包括進入單位調查時須留意的地方及了解到訪家庭的最新居住情況等。今年的首次培訓已於二月二十日完成，下半年會繼續開辦培訓課程。

620. 為確保公共財政的可持續性，公務員編制由二零二一／二二年度起維持零增長。為優化人力資源的運用及控制公營開支，政府會在二零二六／二七及二零二七／二八年度，每年縮減公務員編制 2%。與此同時，公屋供應量亦按年大幅增加。為此，房屋署需重定工作的優次，透過管理措施和數碼化、內部調配及精簡程序優化人力資源的運用。房屋署最近就周期性家訪的安排進行了檢視，鑒於房委會已推出多項有效的打擊濫用公屋措施，為免這些措施之間出現資源重疊，房屋署正考慮調整家訪的周期及策略，在緊絀的人力資源下讓屋邨職員更集中及精準調查懷疑濫用公屋的個案。

621. 房協自二零二四年六月起推行自行研發「家訪易」流動應用程式，提升家訪效率及加強紀錄管理，取代以往紙本記錄方式，減省文書工作及降低人為錯誤風險。房協亦制定新機制，每月抽查家訪紀

錄以核實真確性，並會持續檢視人手及執行成效，以優化家訪安排。

622. 周期性家訪並非只為偵查濫用公屋，亦用以管理戶籍、租約及維修事宜，仍是必要措施。房協會不時檢討租務政策及管理安排，並按實際情況考慮與其他打擊濫用公屋措施協調配合，以提升執行效益。

623. 周期性家訪是房協打擊濫用公屋的措施之一，具預防及監察作用。房協自二零二四年十二月起，逐步將非預約式家訪延伸至非辦公時間進行，包括傍晚及周末，以提高家訪成功率。多次未能成功家訪的個案會轉交「房屋資源管理及營運組」跟進。屋邨管理人員會持續檢視執行情況及人手分配，靈活調整。

624. 房協定期舉辦培訓課程，鞏固屋邨辦事處人員在家訪及調查方面的知識與技巧，新入職人員亦會接受有關租務政策的培訓。二零二五年六月，房協舉辦培訓提升新入職人員對家訪工作的認識和執行力；同年七月亦透過會議優化家訪的調查技巧及執行情序。為配合「家訪易」系統，房協過去一年安排三次操作培訓並上載至內聯網方便重溫，並會持續檢視家訪後的跟進及監督安排，有需要時優化指引，以提升偵測濫用公屋成效。

建議(l)

625. 為鼓勵物業管理服務公司（管理公司）合力維護公屋資源，自二零二三年第三季開始，在管理公司的表現評分制度中加設獎勵制度。如管理公司可協助房委會成功向濫用公屋的租戶發出遷出通知書，會在表現評核報告中給予該公司額外分數，有助增加投標和中標機會。上述安排同樣適用於由房屋署直接管理的屋邨的護衛服務承辦商的表現評分制度。

626. 為鼓勵管理公司／護衛服務承辦商的前線職員包括護衛員工主動協助偵測濫用公屋的情況，除了透過服務承辦商提供的誘因外，在房屋署每年舉辦的「屋邨管理服務承辦商大獎」中，均設有「最佳

護衛員工」選舉，加上在本年度新增的積極參與打擊濫用公屋的優秀員工獎項，亦為管理公司的前線員工提供誘因，鼓勵他們多行一步，舉報懷疑濫用公屋個案。

627. 房委會於二零二五年一月十五日推出「舉報濫用公屋獎」，除房委會／房屋署的直接僱員（包括由顧問公司聘用執行房委會／房屋署職務的「個體聘用人員」）外，任何人士均可參加，包括管理公司職員、護衛員，甚至潔淨服務承辦商的清潔工友等個別職員提供誘因，協助房屋署打擊濫用公屋行為。

628. 房協已於二零二五年四月一日推出「舉報濫用公屋獎」計劃。除房協直接僱員外，任何年滿 16 歲的舉報人若選擇參加計劃，以實名作出舉報並提供真實確切資料，以致房協成功向濫用公屋單位的租戶發出「遷出通知書」，均可獲最高港幣 3,000 元獎勵金及感謝狀嘉許。計劃亦涵蓋房協服務承辦商，包括護衛服務、清潔服務及園藝承辦商個別職員，以鼓勵他們積極參與打擊濫用公屋的行動；房協已向上述承辦商發出通知，簡介計劃內容及參與方式。

建議(m)

629. 房屋署已分別於二零二五年六月二十六日及二零二五年七月十日與護衛服務承辦商及為物業服務承辦商舉行會議／講座，向他們提供偵測濫用公屋的調查技巧及個案經驗分享。房屋署日後亦會透過與服務承辦商的定期會議／講座，加強相關培訓，提高他們在處理懷疑濫用公屋個案的警覺性和責任感。

630. 房協出租屋邨並無外判物業管理公司，故此項建議主要針對護衛服務承辦商職員推行。現時，屋邨辦事處人員會按需要與護衛承辦商就個別個案合作進行初步調查。惟偵測濫用個案並非護衛承辦商主要職責，故不宜將相關工作正式納入合約條款。房協將視乎實際情況，進一步加強護衛承辦商職員對打擊濫用公屋工作的認識及警覺性，以支援屋邨辦事處人員日常工作。

建議(n)

631. 為更有效地打擊濫用及增加阻嚇力，從而確保公營房屋資源得以善用，房屋局向立法會提交了《二零二五年房屋（修訂）條例草案》（《條例草案》），有關條例草案已於二零二五年六月十一日獲立法會通過。《條例草案》的其中一個重點是引入「嚴重濫用公屋」罪行。「嚴重濫用公屋」的定義包括：(a) 為有值代價將租住單位分租予他人或將佔用公屋單位的許可證（或再授許可證）批給他人；或同意或要約將租住單位出租予他人或同意或要約將佔用公屋單位的許可證（或再授許可證）批給他人；或 (b) 租戶家庭不居於租住單位，並在有關單位內經營任何貿易或業務，或容許他人在租住單位內經營任何貿易或業務。一經定罪，可被判罰款 50 萬元及監禁一年。相關罪行將於二零二六年三月三十一日起正式生效。

632. 房協在管理及營運公屋上並無法定權力及《房屋條例》支持，只能根據租約條款規管租戶，難以透過行政手段對租戶作出額外處分。現時，房協已收緊多項打擊濫用公屋的措施，凡因違反租約或作出虛假聲明而被發出「遷出通知書」者，五年內不得重新申請公屋，具一定阻嚇作用。此外，如個案涉及詐騙或虛假聲明，房協亦會主動向警方舉報。

建議(o)、(x)、(dd)

633. 房屋署在二零二四年十月二十八日開始使用新建立的打擊濫用公屋資訊電腦系統 Tenancy Abuse Information System (TAIS)，以儲存及追蹤每宗調查懷疑濫用公屋個案的流程及結果，以幫助監察個案進度及進行數據分析，從而檢視相關策略和優化措施的成效及工作流程。房屋署會繼續優化 TAIS 以提升工作效能。

634. 房協已於二零二五／二六年度財政預算中預留撥款，計劃增設一套統計及處理打擊濫用公屋個案的電腦系統，協助整理個案資料，支援前線工作需要。有關招標工作現已完成，預計可於二零二六年第一季投入使用。

建議(p)

635. 房屋署會按既定政策、指引及程序處理濫用公屋個案。雖然舉報者十分關注個案的調查情況及結果，但房屋署須保障個人資料私隱，由於調查過程及結果涉及別人的個人資料及私隱，故不會向舉報者透露個案詳情，但會告知舉報者房屋署會按政策及指引處理有關個案，例如跟進工作正在進行或已完成跟進等概括資料。

636. 由於調查涉及個人私隱及敏感資料，房協不會向舉報者透露調查的具體詳情或結果。然而，在不影響調查工作前提下，房協會盡量簡要地向舉報者交代個案正在跟進中或已作出適當處理，以提升透明度。

建議(q)、(ee)

637. 一直以來，房委會與房協就打擊濫用公屋的工作持續保持聯絡，進行交流和分享經驗。除了透過電話、電郵作出聯繫外，亦曾於二零二三年十二月三十日、二零二四年七月十七日舉行會議，分享有關優化富戶政策、利用科技進行打擊濫用公屋工作以及成立專案小組等經驗。於二零二五年三月十二日及七月十一日再次舉行分享會議，分享建立數據系統及最近打擊工作的經驗，以及「富戶政策」的執行要點等。

638. 房協與房委會善用公屋資源分組一直保持緊密聯繫及合作，並就打擊濫用公屋的工作建立溝通機制。過去一年，雙方透過多次不同形式的溝通及工作交流會議，分享經驗，加強協作，提升整體執行效能。最近一次會議於二零二五年七月十一日舉行，雙方就打濫工作進行深入交流。

建議(r)、(s)

639. 房屋署善資組會為前線員工定期提供培訓及分享有關打擊濫用公屋個案的資訊及技巧，當中包括於二零二四年八月六日及二零二

五年二月十一日每半年舉辦一次的課程，以及於二零二五年三月十二日每年舉辦一次的「富戶政策」簡介會，提醒職員在審核申報表資料時提高警覺，就可疑及未填妥之處作進一步跟進。

640. 此外。善資組於二零二三年七月成立了由前紀律部隊人員組成的專案小組，除處理懷疑濫用公屋個案外，亦從各濫用公屋的個案中整合經驗，制訂具針對性及有效的偵測調查手法，並將於二零二五年第四季舉辦兩場培訓課程，向前線屋邨管理人員介紹如何調查懷疑濫用公屋及虛報入息及資產個案，以及相關個案經驗分享。

641. 房屋署會靈活調配資源以提升打擊濫用公屋工作的成效，包括重整工作流程、重訂工作優次（例如前述檢視定期家訪的流程及策略；與其他打擊濫用公屋措施互相配合）、善用資訊科技（例如前述採用新建資訊電腦系統監察個案進度及進行數據分析以檢視策略成效），積極研究以新的方法及適切調配人力資源等，確保相關工作有效進行。

642. 房協將持續從濫用公屋個案中汲取經驗，並制定更具針對性及成效的調查方法。部分懷疑個案已轉交予專責隊伍「房屋資源管理及營運組」人員負責深入偵查。

643. 房協於二零二四年六月成立「房屋資源管理及營運組」，由具執法經驗的人員負責偵查工作。該等人員熟悉法例，對虛報或漏報情況具高度敏感度，能從租戶申報或提交的文件中發現可疑之處，有助及早識別問題個案，並具備外出搜證能力，提升調查準確性與效率。房協會按實際情況持續檢視資源安排，靈活調撥人手及調整工作流程，確保打擊濫用公屋的工作持續有效。

建議(v)

644. 房屋署若懷疑公屋申請者或租戶於海外擁有物業，在可行情況下，如有資料顯示或舉報人提供完整的海外物業資料／地址，房屋署會向相關國家認可房產登記機構發信或透過認可機構網絡系統，查

核公屋申請者或租戶是否擁有海外物業。

645. 如發現申請者或租戶虛報資料，會按情況取消該申請或發出遷出通知書終止其租約，及對相關人士作出檢控。

646. 房協理解追查公屋申請者及租戶在海外擁有物業的建議具有潛在成效，有助加強審查程序及防止濫用情況。但礙於涉及不同地區及國家的司法制度及個人資料保障規定，並須視乎個別地區的配合程度，相關安排在執行上存在一定挑戰，故房協會先集中推進及優化就內地及澳門物業的查核工作，再總結經驗，以研究進一步推進海外物業查核的可行性。

建議(w)

647. 房屋署在處理每宗檢控個案時，均會在法定檢控時效內根據調查所得資料，按照律政司的《檢控守則》考慮是否有充分證據支持提出檢控，並在有需要時尋求律政司的法律意見。

648. 為更有效地打擊濫用及增加阻嚇力，從而確保公營房屋資源得以善用，房屋局向立法會提交了《條例草案》，有關條例草案已於二零二五年六月十一日獲立法會通過，並將於二零二六年三月三十一日起正式生效。《條例草案》擴大了《房屋條例》第 25(4)條的適用範圍，使其不僅涵蓋租戶，還包括其家庭成員。在有關修訂後，房委會可以按《房屋條例》第 25(4)條向租戶發出「富戶政策」申報表，要求他們申報。

649. 就進行「富戶政策」申報時作虛假陳述的檢控時效會相應地延長，由「於犯罪後兩年內或於獲授權人員發現罪行之後六個月內，兩者之中以較先屆滿者為準」延長至「於犯罪後六年內或於獲授權人員發現罪行之後一年內，兩者之中以較先屆滿者為準」。如此，房委會有更充足的時間搜集證據，其阻嚇性亦防止居民以身試法。

建議(y)

650. 房協已完成全面推行「富戶政策」的研究，並諮詢法律意見，於二零二五年九月開始全面實施。房協會透過簡易程序，分階段向約 25 000 戶尚未納入「富戶政策」的租戶發出包含「富戶政策」條款的新租約，所有租戶均須納入安排，無人可獲豁免。預計今年第四季將有首批租戶在新安排下被納入「富戶政策」，全面實施工作預計於二零二六年年底前完成。房協推行此安排時動用大量人力、系統支援及跨部門協作，除向立法會／區議會議員及地區人士講解外，亦自二零二五年四月起舉辦近 200 場居民簡介會。房協將密切監察進度，按需要作出調整，確保政策順利落實及達致預期成效。

建議(z)

651. 此項建議已於二零二四年八月一日開始實施。房協現已採用兩級處理機制，按個案違反租約的嚴重程度採取相應行動。對於嚴重違反租約的租戶，房協不再給予警告，而是直接發出「遷出通知書」，以加強阻嚇力。房協亦已提醒屋邨辦事處人員嚴格遵守指引，並會適時檢視新機制的推行情況，確保執行成效及一致性。同時，房協已更新網站內容，列明對嚴重違規行為的處理方式，提升政策透明度及提醒租戶違規的後果。

建議(bb)

652. 此項建議已落實。房協已於二零二三年一月起獲水務署提供出租屋邨「用水量異常」單位的資料，並持續參考房委會做法，加強監察用水情況，及早識別潛在濫用個案。如發現異常情況，房協會即時展開調查，確保公共資源合理使用及租戶遵守租約條款。

建議(cc)

653. 房協已就「綜援長者廣東及福建省養老計劃」與社會福利署建立通報機制，並正協商探討建立更全面通報安排可行性，例如社署

以適當方式協助房協核實租戶是否仍需申請或居於房協轄下出租單位等。房協將繼續與社署保持溝通，研究相關安排可行性。

其他意見

654. 自今屆政府上任以來，房委會已展開一系列的檢視和探討方案，以優化打擊濫用公屋的措施、富戶政策及加戶政策，從而善用公屋資源。經新措施落實後，在打擊濫用公屋方面已有顯著的成效，收回被濫用公屋單位的數目亦較往年倍增。由本屆政府上任至今年五月，房委會共收回 8 700 個因租戶濫用公屋和違反租約條款或房屋政策的公屋單位。就每兩年申報一次居住情況及是否擁有香港住宅物業，在首三輪的申報周期（即二零二三年十月、二零二四年四月和二零二四年十月）審查約 478 000 住戶當中，合共有超過 8 900 個住戶（接近 1.9%），因不同原因主動交回或被收回單位；當中亦有作出虛假陳述的公屋住戶被法庭判監三十天。我們會繼續努力打擊濫用公屋，積極探討更多的可行措施，務求將偵測和調查的工作做得更精準、更有效和更全面。

房屋署及香港房屋協會

個案編號 DI/473 – 當局收回、翻新及重新編配公屋單位的安排

背景

655. 公共租住房屋（公屋）是社會寶貴資源，市民對公屋的需求十分殷切。今屆政府正努力不懈增加房屋供應，以滿足市民的住屋需要，其工作成效顯著有目共睹。公屋平均輪候時間亦已由今屆政府上任前的 6.1 年縮減至截至二零二四年十二月底的 5.3 年。公屋資源必須善用及合理編配給真正有需要的人。獲編配公屋的市民應履行租約規定的責任，不可隨意丟空或分租單位。

656. 除興建新屋邨增加供應外，房屋署持續將收回的單位翻新後重新編配予公屋申請者。過去五年，房屋署及香港房屋協會（房協）平均每年收回約 15 700 個公屋單位。房屋署及房協在收回單位後盡快進行翻新及安排編配，有助縮短公屋輪候冊申請者的輪候時間。

657. 自今屆政府著力打擊濫用公屋，加上公屋居民因購買資助出售單位而騰出其公屋單位的個案持續增加，房屋署已主動採取優化措施，加快回收單位翻新後重新編配予公屋申請者的過程。

658. 是次主動調查除詳細審研房屋署及房協翻新公屋單位以再作編配的具體工序，亦審視了收回單位的流程、就前租戶遺留在單位的物品的處理方法等。

申訴專員的觀察

(I) 須改善獨居租戶離世後收回單位的程序

659. 根據現行程序，在公屋獨居租戶離世後，房屋署及房協會先設法聯絡離世租戶的親屬，請他們代為處理單位內的物品及將單位騰空交回。如沒有親屬代為處理，房屋署及房協會發出「遷出通知書」

收回單位。申訴專員公署（公署）調查發現，現時房屋署及房協的相關工作指引並未為親屬定下交回單位的限期或在親屬失去聯絡的情況下訂定相應的跟進程序。

660. 有個案顯示，房屋署某屋邨的獨居租戶離世後，屋邨辦事處讓戶主女兒返回單位執拾物品，但未有告知可保留單位的期限及在期限過後房屋署會採取的行動（包括可能棄掉單位內遺留的物品），戶主女兒誤以為單位會一直保留直至她主動交還單位。其後屋邨辦事處多次致電聯絡戶主女兒不果，最終屋邨辦事處收回單位。在戶主女兒知悉事件之時，單位內的物品已被棄置。

661. 公署認為，屋邨辦事處給予戶主親屬時間處理單位內的物品，合情合理。然而，房屋署應修訂工作指引，向獨居租戶的親屬定下適當期限，並說明期限過後署方的跟進行動。這安排一方面能讓獨居租戶的親屬處理單位內的物品，另一方面，如房屋署其後未能聯繫親屬，亦可確保單位不會長期丟空。房協應借鑑房屋署的做法，檢視現時處理獨居租戶離世後收回單位的程序，並完善有關工作指引。

(II) 房協須檢視處理前租戶留在單位內物品的程序

662. 根據現行程序，經法律程序收回單位的個案中，房協職員聯同執達主任進入單位後會點算單位內的物品，並會在單位大門張貼告示，通知相關人士可於張貼通知日起七天內認領單位內物品。另外，就租戶被房協發出「遷出通知書」後自行遷出，只將單位鎖匙交還屋邨辦事處，而沒有清理單位內物品的情況，職員在完成點算單位內的物品後同樣會張貼告示，通知前戶主或相關人士在 14 天內到屋邨辦事處領回單位內的物品。在上述的七天及 14 天期間，房協會將有關物品保留在單位內，不會搬移至屋邨辦事處或其他地方存放。房協解釋，作出上述安排的原因是未能排除單位內有屬於其他人士的財產或物品。

663. 公署認為，上述安排可以處理得更理想。房協是經完成相關法律程序取回單位的管有權；而且根據房協與租戶簽訂的租約條款，

在取得管有權後遺留在單位內的物品均視為棄置物，房協並無責任保留有關物品。這做法更可能影響到翻新及重新編配回收單位的進度。

664. 房協應全面檢視處理租戶留在單位內物品的程序，如有需要應諮詢法律意見；若然檢視後仍認為有需要暫時保留單位內的物品，應考慮將物品搬移至其他地方存放，以免阻礙回收單位的流轉。

(III) 房協應更積極及果斷處理未有交還單位的個案

665. 有個案顯示，房協某屋邨的租戶於二零二一年三月委託代表收取其所購買的資助出售房屋單位的鎖匙，並聲稱因當時冠狀病毒疫情滯留外地，故未能根據相關規定於收取鎖匙後的兩個曆月的月底前，即二零二一年五月三十一日前，交還原居單位。然而，房協直至二零二一年十一月才收回該單位，耗時半年。期間，房協與租戶兒子多番就單位內的物品的處理來回溝通。公署認為，這種處理方式變相縱容相關租戶的行為。公屋資源應用得其所，房協應設立明確的期限，若租戶未能在限期前主動交回單位或提供合理解釋，便應迅速展開相關程序，果斷收回單位。

(IV) 房屋署須研究在「遷出通知書」發出後加快收回單位的可行性

666. 根據現行程序，如租戶在房屋署所發出的「遷出通知書」指明期限屆滿後仍未交回單位，房屋署會發出「給佔用者的通知書」和「逐出單位通知書」，給予租戶或單位佔用人在七天及 21 天內把單位騰空交回房屋署。在上述共 30 天的期限屆滿後，如佔用人仍沒有交回單位，房屋署會採取收回單位行動。

667. 有個案顯示，房屋署某租戶因非經常持續在單位居住，違反租約條款。二零二三年八月，房屋署發出「遷出通知書」終止事涉單位租約。房屋署調查亦發現戶主將單位作出租用途。單位戶主提出上訴。同年十一月，上訴委員會駁回上訴。房屋署恢復收回單位行動，先後發出上述兩封通知書，要求佔用人須於同年十二月二十八日或之前交回單位。種種跡象顯示，單位戶主在「遷出通知書」發出後至房

屋署的收回單位最後限期前，繼續違規將單位出租牟利。

668. 公署認為，房屋署應按每宗個案的實際情況（特別是租戶繼續進行濫用公屋的行為）作靈活而有效的處理，例如無須必定要完成發出上述通知書的程序才收回單位，或因應情況適當地訂出有關限期。房屋署應研究優化在「遷出通知書」所訂期限屆滿後，租戶仍沒有交回單位的處理程序，以及繼續與上訴委員會成員緊密溝通，積極考慮不同改進建議，以讓上訴審裁小組的裁決過程更暢順完成。

(V) 房協須檢視在收回單位後 14 天內發出翻新工程單的規定，並制定相關監察機制

669. 租戶遷出後，房屋署會在三天內檢查單位並向承辦商發出翻新單位工程單。房協過去則一直沒有相關規定，直至公署於二零二四年初展開主動調查行動後才作出檢視，並基於過去數年各屋邨辦事處一般在收回單位後 14 天內到單位檢查的工作模式，規定須在 14 天內發出工程單。

670. 公署認為，房協現時 14 天發出工程單的規定，或令市民質疑是否合理，亦有違公屋申請者認為當局會「提速、提效」加快公屋流轉的合理期望。房協應全面檢視現行安排，作出適當修訂以提升工作效率。此外，房協亦須制定監察機制，確保職員按有關規定執行工作。

(VI) 房屋署及房協研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標

671. 房屋署及房協在翻新工程進行期間，會同步將空置單位預先編配予合資格的公屋申請者，但並無制定內部指引或指標，規定職員須在單位回收後多少天內將單位編配。此外，房屋署電腦系統未有具備預設功能或選項，讓職員查核每個單位由收回至再作編配的所需時間，亦未有相關監察功能。

672. 公署認為，盡早編配單位可讓公屋申請者有更多時間準備遷入安排；如準租戶不接受編配，當局亦可及早將單位編配予下一名合資格申請者。房屋署及房協應研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標，以及須持續優化電腦系統以設立數據收集、統計及分析的功能，以提升日常管理效率。

(VII) 房協須研究縮減翻新單位時間的可行性

673. 現時，房協翻新一個空置單位的工作指標為 60 天。公署留意到，近年房協約 92% 的翻新工程（涉及 1 923 個單位）均於 60 日內完成；於 61 天至 90 天內完成翻新工程的單位數目，亦由二零二二年的 89 個減少至二零二四年的 27 個。公署認為，房協應秉持精益求精的精神，全面檢討處理翻新空置單位的流程及標準，加快工程進度，以縮減翻新單位時間。

674. 另一方面，房協應考慮效法房屋署，推出類似的空置單位翻新津貼計劃，以減少翻新工程的工序，讓房協更有效運用資源及減少浪費。

(VIII) 其他與收回單位工作有關的事宜及可改善之處

房協應效法房屋署，為因入住安老院舍及服刑而交還單位的租戶提供保證書

675. 有別於房屋署的安排，房協只為參與「綜援長者廣東及福建省養老計劃」、「廣東計劃」及「福建計劃」而退還單位的長者戶主提供保證書，讓他們日後返回香港定居而又符合當時的申請公屋資格時可獲編配合適單位，有關安排並不涵蓋因入住安老院舍或須服刑而遷出單位的租戶。

676. 長者戶主在考慮入住安老院舍時，或會因擔心未能適應院舍生活而卻步，當局為他們提供日後可重返公屋單位的安排，不但可讓他們安心入住安老院舍以得到適切照顧，亦能善用公屋資源，將單位

騰空再編配予其他有住屋需要的家庭。為服刑租戶提供相同的住屋保證，有助他們在獲釋後重新融入社會。

677. 公署認為，房協應積極考慮將提供保證書的適用範圍擴展至入住安老院舍及須服刑的租戶。

房協須檢視租戶在獲取其他形式的資助房屋後交還單位的安排

678. 現時，房協租戶如獲取房協或香港房屋委員會（房委會）轄下的其他資助房屋（例如購買資助出售房屋、調遷等），須於指定日期起計 60 天內交還單位。房屋署租戶可申請延期居留不超過 30 天，但期間須繳交佔用費。公署認為，此安排可防止這酌情安排被濫用。

679. 但與房屋署相比，房協租戶可申請延期交還單位的上限為 60 天，而且在延期居留期間無須額外繳交佔用費。公署認為，房協租戶可申請延期多 30 天，且在整個 60 天的延期居留期間無須繳交佔用費或其他額外費用，並不合理。在公平及須善用公共房屋資源的前提下，房協應就租戶申請延期居留，參考與房屋署統一有關規定。

須改善與租戶聯絡的安排，要求租戶提供電話以外的聯絡方法

680. 公署在個案研究中留意到，房屋署屋邨辦事處在收回公屋單位的過程中，多次致電聯絡租戶或租戶親屬但不果，因而未能適時跟進收回單位及處理單位內物品的事宜。

681. 為更有效聯絡租戶及其緊急聯絡人（適用於獨居租戶的情況），公署認為，房屋署及房協應作出改善，主動請租戶提供本人及其緊急聯絡人的電郵地址作為「電子聯絡方式」，以方便有需要時聯絡。

682. 公署建議房屋署 —

- (a) 改善獨居租戶離世後收回單位的程序，並修訂相關工作指引；

- (b) 加強職員就獨居租戶離世後收回單位的工作的培訓，讓職員了解修訂工作安排的流程；
- (c) 研究優化在「遷出通知書」所訂期限屆滿後單位仍未騰空交回的處理程序；
- (d) 繼續與上訴委員會成員緊密溝通，積極考慮不同改進建議，以讓上訴審裁小組的裁決過程更暢順完成；
- (e) 研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標；
- (f) 優化電腦系統以設立數據收集、統計及分析的功能，以提升處理翻新及編配回收單位的工作效率；以及
- (g) 改善與租戶及其緊急聯絡人聯絡的安排，要求租戶提供電郵地址以方便聯絡。

公署建議房協 一

- (h) 應借鑑房屋署處理獨居租戶離世後收回單位的程序，修訂相關工作指引；
- (i) 在修訂有關處理獨居租戶離世後的工作指引後，為職員安排培訓；
- (j) 檢視處理前租戶遺留在單位內物品的程序；
- (k) 更積極及果斷處理未有交還單位的個案；
- (l) 研究縮短現時收回單位後 14 天內發出翻新工程單的安排，作出適當修訂以提升效率，以及制定相關監察機制；

- (m) 檢視收回單位後的編配程序，研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標；
- (n) 改善電腦數據分析系統，以有效整合翻新及編配回收單位的數據，藉以強化工作效能；
- (o) 檢討處理翻新空置單位的流程及標準，加快工程進度，以縮短翻新單位時間；
- (p) 考慮效法房屋署，探討向租戶提供類似的空置單位翻新津貼的可行性；
- (q) 考慮效法房屋署，研究向因入住安老院舍及須服刑而交還單位的租戶發出將來可獲安排入住公屋的保證書；
- (r) 檢視在租戶獲取其他形式的資助房屋後交還單位的安排；以及
- (s) 要求租戶及其緊急聯絡人提供電郵地址以方便聯絡。

政府的回應

683. 房屋署及房協接納公署的建議，並已採取跟進行動。

建議(a)至(b)

684. 房屋署已研究（預計二零二五年八月完成）優化獨居租戶離世後收回單位的程序並將修訂相關工作指引。此外，房屋署定期舉辦不同培訓課程，以鞏固同事在工作範疇內的知識及工作技巧。房屋署在過去兩年已安排六次有關執行房屋條例和收回公屋單位的培訓，讓前線職員掌握政策背景、行動時需注意的地方和技巧。

685. 房屋署會繼續加強屋邨前線職員的培訓，以提升他們在掌握收回公屋單位的行動上更具技巧。

建議(c)

686. 由於每宗個案情況不同（例如在單位內的佔用人有可能是有逼切住屋需要或是需要被照顧的人士等），是否可以直接收回單位或需要向佔用人發出「給佔用者的通知書」和「逐出單位通知書」有多方面的考慮，需要一定的合理時間及程序小心謹慎地處理。如單位內仍有佔用人士，房屋署在收回單位的行動上會盡量避免以強行進入的方法取回單位，避免有任何衝突或不愉快事件發生，因此我們一方面參考執達事務組的執法程序，給予佔用人通知，可讓佔用人於居所有所安排，而另一方面，我們亦運用這通知期與其他部門聯繫，例如社會福利署或警方等，及安排臨時居所等。我們須保障被驅逐者的安全及居住需要，同時也須保障執法同事的人身安全。房屋署現正檢視及研究優化在「遷出通知書」所訂期限屆滿後單位仍未騰空交回的處理程序，包括遇到不同環境的跟進方式等。

建議(d)

687. 上訴委員會（房屋）秘書處於二零二五年四月七日舉行簡介及分享會，向委員講解最新的房屋政策方向，並解答他們查詢和聽取他們的意見，包括改善處理上訴的流程。上述簡介會為恆常安排，下一次簡介及分享會將安排於二零二五年十月／十一月舉行。

建議(e)

688. 房屋署已按公署建議進行有關檢視，並研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標。然而房屋署進行翻新工程的工作指標是平均在 44 天內完成，包括房屋署向承辦商發出工作單、承辦商進行翻新工程和房屋署驗收工程所需的時間。為加快公屋單位的編配，房屋署會同步將正進行翻新工程的空置單位，預先編配予合資格的公屋申請者，並於翻新工程單發出後向獲編配單位的申請者發出配房通知信。只要翻新工程一完成，公屋申請者便可馬上入住，故此單位回收後再編配予公屋申請者所需時間並不影響公屋申請者何時可入住公屋單位，房屋署會繼續加快改善翻新工程流程。由於

編配工作會配合翻新工程，並在工程進行期間內完成，故並不需要就單位收回後再編配予公屋申請者的日數另行訂定工作指標。房屋署會繼續按善用公屋資源的原則及既定公屋編配政策和程序，盡快將單位編配予合資格的公屋申請者。

建議(f)

689. 房屋署一直密切監察整體公屋的空置情況及編配進度，不時檢視電腦系統的相關資料，並定期透過制定報表監察單位的編配情況，以便盡快跟進尚待編配的個案；亦會適時優化電腦系統，提升編配效率，讓公屋申請者能盡快上樓。就優化電腦系統方面，房屋署計劃於二零二五年第四季完成優化有關電腦系統，以加強數據的處理及分析功能，包括預設功能或選項方便職員查核每個單位由收回至再作編配所需的時間，亦制定電腦報表加強相關的監察功能，以進一步提升編配效率。

建議(g)

690. 房屋署已在租戶辦理入伙手續的文件加入填寫電郵地址一欄作「電子聯絡方式」，同時會在租戶須定期填報的申報表上（例如每兩年申報一次的「富戶政策」和「居住情況」申報表等）加入相關欄目。此外，現時房屋署人員進行例行家訪時，職員會向租戶核對記錄中的聯絡資料，如租戶有更新或補充資料，包括聯絡電話及電郵地址，職員會予以更新。租戶在任何時間接觸屋邨辦事處時亦可更新其聯絡資料，在日後有需要時作聯絡用途。

建議(h)至(j)

691. 房協於二零二五年六月徵詢法律意見後，已修訂租約條款，列明房協有權在收回單位後移除及處置前租戶的遺留物品，並收取儲存及行政費用。該修訂條款於二零二五年九月，隨分階段全面實施「富戶政策」時，一併列入所更換的新租約內。

692. 房協在修訂有關工作指引的過程中，已同時制定培訓計劃，透過多元渠道向屋邨辦事處人員傳達已更新的工作指引，協助他們掌握執行細節及注意事項，以提升整體執行的一致性與效率。

693. 此外，房協正檢視現時處理前租戶遺留物品的程序，包括通知機制、物品保管安排及後續處理流程等。由於部分屋邨的貯物空間有限，房協正研究現時供前租戶或其家屬認領物品的 14 天期限是否可透過其他方法再縮短，以加快單位流轉速度。房協亦會安排單位翻新工程承辦商負責搬移及處理前租戶遺留物品，相關工作已納入合約範圍。上述安排有助減輕前線人員在收回單位過程中的工作負擔，並提升效率。

建議(k)及(r)

694. 房協已參考房屋署現行的安排，針對已購買資助出售房屋或私人住宅的租戶，制定新的交還單位安排，自二零二五年十月一日起實施。

695. 在新措施下，租戶若獲取資助出售房屋或私人住宅，須於指定日期起計兩個月內向房協交回原有出租屋邨單位。若因特殊原因需延長交回期限，租戶須事先向房協提出申請並獲批准，以及繳付相等於三倍租金作為額外佔用費，而寬限期最長不得超過一個月。新措施旨在鼓勵租戶按時遷出，加快單位流轉，確保資源有效運用。

建議(l)

696. 房協於二零二五年一月起，已將收回單位後 14 天內發出翻新工程單的時限，大幅縮短至七天，特殊情況除外。

697. 根據房協紀錄，二零二五年一月至六月約三百多個需要進行翻新工程的收回單位，其翻新工程單一般均可於七天內發出，反映新安排奏效。由於房協轄下的 21 個出租屋邨並非採用劃一標準設計，室內間隔及單位固定裝置各有不同，屋邨辦事處在制定翻新工程單

時，必須平衡這個實際情況，好讓工作人員有足夠時間處理。房協已加強監察機制，提醒屋邨管理人員進一步檢視未能按時發出工程單的個案，以便及時作出跟進。

建議(m)

698. 房協已按公署建議進行有關檢視，並研究在可行情況下為單位收回後至再推出編配的工作訂定目標。然而，要為單位收回後至再推出編配的日數硬性訂定劃一的工作目標，在執行上存在一定困難。部分個案（例如重建戶及調遷個案）涉及租戶的特殊需要，未必適合以一般標準程序作出統一安排；亦有個案需要房協跨部門協調以照顧租戶的特殊需要。

699. 儘管如此，房協會繼續致力提升編配效率，並持續監察單位空置情況，適時採取其他措施，例如為不受歡迎單位設租金優惠，以加快單位流轉，達致資源善用。

建議(n)

700. 房協現時的租戶管理、翻新單位工程及單位編配，均由不同的獨立電腦系統分別處理，在功能、運作模式及資料格式上各有不同。房協將按資源分配、部門實際需要及緩急先後，逐步優化相關電腦系統，並會適時檢討。

701. 此外，整合數據工作涉及房協整體系統架構及技術兼容性等多項因素，房協會進一步研究及測試，以確保方案可行。

建議(o)

702. 房協正試行將部分出租屋邨不同的定期建築維修合約（包括空置單位的翻新工程合約）合併，由同一承辦商統一管理屋邨內的臨時物料儲存安排，以提升倉存運作效率及靈活度。

703. 新合約亦訂明承辦商在接獲工作單後，須於下一個工作天內

安排門窗量度尺寸及訂購物料程序，以加快工程進度。上述安排會於兩個屋邨試行，新措施預計可將一般須於 60 天內完成的翻新工程縮短約七天時間。房協將檢視試行成效，以評估在其他轄下出租屋邨推行的可行性。

建議(p)

704. 房協於二零二五年五月八日到房屋署轄下的屋邨實地了解其執行提供空置單位翻新津貼的經驗，以作參考。鑑於房協轄下逾九成出租屋邨單位樓齡達 30 年或以上，並且剛遷離的住戶往往已居住十多年甚至 20 年或以上，因此大部分單位收回後需進行多項翻新工程，當中涉及的維修項目工序繁多且複雜，故房協推行類似津貼計劃在執行上存在一定困難，成效亦未必顯著。

705. 房協轄下大部分的出租屋邨規模相對較房屋署小，推行類似計劃所涉及的行政工作及資源或與成功縮短翻新單位的實際時間及成效不成正比，故房協須審慎評估有關津貼計劃的資源效益。儘管如此，如條件合適，房協會考慮先在個別屋邨試行，以收集實際數據檢視成效，作為日後能否在其他合適出租屋邨推行上述津貼計劃的參考依據。

建議(q)

706. 在房屋局協調下，房協已獲房屋署分享相關安排及支援詳情，了解房屋署與社會福利署及懲教署在此安排上的合作模式。房協將參考房屋署經驗，研究將保證書適用範圍擴展至因入住安老院舍或須服刑而交還單位租戶的可行性。相關因素包括房協須取得個人資料私隱專員公署同意，以及研究如何建立合適系統安排，以便與有關機構在符合相關法例法規的情況下轉移相關個人資料。房協將審慎考慮法律、行政及資源因素，以決定下一步推展方向。

建議(s)

707. 房協已優化相關電腦系統、更新租戶入伙時須填寫的表格，並會於家訪時核對現有租戶的緊急聯絡人資料，以收集或更新租戶及其緊急聯絡人等資料包括其電郵地址，並存於電子系統內，以便聯絡。

708. 房協自行研發的「家訪易」數碼平台亦設有特定欄目記錄租戶及其緊急聯絡人的電郵地址，方便聯絡。

地政總署及規劃署

個案編號 DI/470 – 規劃署和地政總署對土地違例發展的執管

背景

709. 土地是珍貴的社會資源，政府須審慎規劃土地運用以配合社會發展，亦須着力打擊違例發展以保護自然生態。現時，規劃署可依據《城市規劃條例》（《城規條例》），對發展審批地區內的新界鄉郊地方的違例發展採取執管行動。當個案涉及非法佔用政府土地或違反土地契約條款的私人土地時，地政總署亦有責任執管。

710. 多年來，《城規條例》未有賦權規劃署在先前未納入發展審批地區的鄉郊地區執法。經修訂的《城規條例》於二零二三年九月一日生效，發展局局長可將新界鄉郊地區正面臨發展壓力及環境破壞風險的具生態價值地區劃為「受規管地區」，令規劃署可就區內違例發展進行執管，以堵塞漏洞。

711. 當局固然有責任從嚴應對土地違例發展，但契約管制以至執法只屬事後補救，要有效防止違規行為，宣傳教育屬不可或缺。規劃署近年透過不同措施讓私人土地擁有人知悉其責任及該署會嚴加執管，同時加強公眾對該署執管工作的認識和支持。

712. 申訴專員公署（公署）在是次主動調查行動審視了規劃署和地政總署對土地違例發展的執管，包括兩署的權責和分工、對相關投訴和違規個案的處理，以及跨部門協作。

713. 整體而言，公署認為規劃署及地政總署已按其職能及法例賦予的權力跟進違例發展個案，但在執管流程和力度上仍有進步空間。公署欣悉，規劃署及地政總署對公署在主動調查行動期間，就跨部門協作方面的觀察和意見作出積極回應。

申訴專員的觀察

有關規劃署的執管工作

714. 現時，規劃署主要由其轄下的執行管制組，透過跟進投訴及進行主動巡查，揭發違例發展個案。若執行管制組經調查後確認有違例發展，規劃署會按照實際情況，並經由其地區執行管制會議⁶議決後，依據《城規條例》向相關土地業主、佔用人或場地負責人發出三類法定通知書（包括「強制執行通知書」、「停止發展通知書」及「恢復原狀通知書」），要求糾正違例事項，並在土地註冊處註冊。

715. 在二零一八至二零二三年期間，規劃署發現的違例發展個案共 2 549 宗，有下跌趨勢，由二零一八年的 522 宗跌至二零二三年的 367 宗，跌幅接近三成。規劃署按年經主動巡查發現的違規個案比率平均超過六成（約 67%），大幅高於調查投訴確認的個案比率（約 15%），顯示該署對發展審批地區的大範圍巡查，以至個別地點的針對性巡查，均能發揮監察效能。同時，該署發出的法定通知書大部分均獲得遵辦，遵辦比率按年介乎 69%至 88%，反映現時的執管對大部分違規者而言具有阻嚇力。

716. 對於餘下未有遵從法定通知書的個案，規劃署會在評估個案後，考慮向違規者提出檢控。在法定通知書逾期未獲遵辦的個案中，只有極少部分未有檢控，二零一八至二零二二年的平均比率只有 1.2%。由二零一八年至二零二三年，該署提出檢控的違例發展個案共 475 宗，當中 65 宗為重複檢控個案。

717. 公署曾審視兩宗涉及重複檢控的個案，留意到兩宗個案均是將私人土地違例用作貯物及停車場，所涉及的都是易於糾正或重犯的情況。兩宗個案的違規者皆在遵辦規劃署發出的「強制執行通知書」

⁶ 地區執行管制會議由規劃署的助理署長主持，成員包括總城市規劃師、高級城市規劃師及城市規劃師。

後再次違規，該署已按既定程序，將第二次及其後發出的「強制執行通知書」的遵辦期限，由一般的三個月縮減至一個月，相關土地擁有人亦因未有遵從「強制執行通知書」而被多次檢控，最終被法庭定罪及罰款。

718. 公署認同，縮短法定通知書的遵辦期限有助提升處理重犯個案的效率。現時，規劃署會視乎涉案土地是否完全與先前違例發展土地的範圍重疊及違規者是否在一年內重複違規，而釐定新法定通知書的遵辦期限，縮減至最短一個月。不過，著眼於違規者是否在一年內重複違規，可能對部分冥頑不靈的重犯者欠缺阻嚇力。有個案顯示，曾有人於數年內三次進行相同的違例發展，可見違規行為屬明知故犯。公署建議，對於重複違反《城規條例》的個案，規劃署應研究在釐定法定通知書的遵辦期限時納入更多考慮因素，以遞減方式縮短遵辦期限，藉此合乎比重地增加違規者的違規成本。

719. 規劃署的資料顯示，違例發展檢控個案的平均處理時間（即由確認違規、發出法定通知書至提出檢控的平均所需時間），由二零一八年的 17 個月下跌至二零二三年的 14 個月，顯示該署的工作效率有所提升。隨著更多地區被納入為發展審批地區及修訂後的《城規條例》新增由發展局局長指定的「受規管地區」，受規劃署執管的土地範圍預計會持續增加。公署欣悉，該署已修訂其執管程序，減少發出法定通知書後的跟進視察次數及縮短視察之間的間距時間，以加快處理違例發展個案。

720. 不過，規劃署負責處理違例發展個案的兩個組別（即執行管制組及檢控組）的總人手近年有下跌趨勢，與編制人手的差距亦按年擴大。公署認為，規劃署應檢視現時的人手狀況，並按需要透過內部調配填補空缺，以應付繁重的執管工作。

721. 公署亦認為，規劃署應改善涉及土地業權變動個案的處理方法，透過發出指引訂明涉及業權變動的違例發展個案的處理程序及指標時間，並定時向職員傳閱，以避免遺漏。

722. 另外，公署接獲公眾意見，認為規劃署在「恢復原狀通知書」所訂的要求不足以令被破壞的生態環境回復原貌。該署解釋，視乎個案的實際情況，該署會依據《城規條例》第 23(3)條的原則，考慮恢復原狀要求，並會在有需要時徵詢其他部門（例如漁農自然護理署（漁護署））的專業意見，確保所發出的通知書能平衡法例的要求及環境保育的需要。公署曾向漁護署查詢，知悉規劃署曾就不同個案徵詢其意見。漁護署亦表示，如何恢復受破壞的生態環境，視乎個案地點、範圍及附近環境而有所不同。根據該署的專業意見，將不屬於原來地點的廢棄物或填土物料（例如建築廢物）移除或直接填回泥土，再於原地栽種植物（包括種草），受破壞的生態環境在自然演替下可逐漸恢復原貌。

723. 公署留意到，根據《城規條例》，「恢復原狀通知書」除可要求違規者將土地恢復至發展審批圖則刊憲時的狀況外，亦可視乎實際情況，要求將土地恢復至規劃監督認為滿意及對相關人士而言較有利的狀況。公署認同，規劃署在敲定法定通知書的最終要求前，須考慮法例要求、個案性質及保護環境等多方面因素。但就名稱而言，「恢復原狀通知書」可能容易令公眾誤以為該通知書必然會要求收件人將土地徹底恢復原貌或原來的狀況。鑑此，公署建議規劃署透過部門網站等宣傳渠道，加強對「恢復原狀通知書」的解說，以避免公眾誤解。

724. 公署亦認為，規劃署應持續加強宣傳教育，令私人土地業主清楚了解其責任、違例發展活動對環境的破壞、該署的執管角色、違規者須付上的代價，以及《城規條例》的重點，以提高守法意識。

有關地政總署的執管工作

725. 對於違例發展個案，地政總署主要從非法佔用政府土地或私人土地違反地契條款的角度，採取執管行動。就私人土地而言，絕大部分的違例發展個案涉及私人農地。有關土地一般沒有用途限制，但不得搭建未經批准的構築物。因此，除了可暫准存在的一九八二年已登記的寮屋或事先獲批外，在農地上搭建構築物屬違反土地契約條

款，該署可就此採取契約管制行動。

726. 至於非法佔用政府土地，若地政總署調查屬實，便可援引《土地（雜項條文）條例》（《土地條例》）第 6(1)條，在現場張貼法定通知，飭令佔用人在指定限期前停止佔用政府土地，否則會採取進一步行動，包括清理及接管土地上的財產和構築物，並考慮提出檢控。由於每年接獲的非法佔用政府土地個案眾多，故該署已訂立指引，以風險為本的原則，考慮個案地點的面積、規劃用途及違規的嚴重程度，釐定處理優次。

727. 公署調查發現，當非法佔用政府土地的個案同時涉及優先和非優先處理類別時，如何判斷個案整體應屬優先還是非優先處理類別，現行指引欠清晰。公署建議地政總署全面檢視現行的指引，清晰訂明考慮個案是否屬於優先處理類別的各項因素，並附以實際個案，具體說明應如何作出考量，令職員有所依循。進一步而言，該署亦應設立監察機制，確保職員妥善為不同個案訂定跟進優次。

728. 另一方面，有個案顯示，地政總署未有適時完成屬優先處理類別的非法佔用政府土地個案。地政總署應加強培訓，確保職員清楚了解署方的執管角色，並按該署所訂的工作指標，適時跟進違規及違契個案。公署亦留意到，地政總署每年須處理大量非法佔用政府土地及違反地契條款的個案，該署宜同步檢視現有人手，並因應實際情況探討是否需要調撥甚至增撥資源，以應付執管工作。

有關規劃署和地政總署的跨部門協作

729. 規劃署和地政總署根據各自的職能和權責，跟進違例發展個案。現時，規劃署會將完全或大部分位於政府土地的違例發展個案，轉介地政總署跟進。公署理解，規劃署進行執管工作的先決條件是確認土地擁有人、佔用人或場地負責人的身份，以發出法定通知書，但對於非法佔用政府土地的個案而言，由於較難確認佔用人或負責人的身份，故由地政總署引用《土地條例》張貼法定通知、清理及接管土地上的財產和構築物，在實際執管上會較為可行。

730. 在是項主動調查行動進行初期，公署留意到，地政總署與規劃署在跨部門協作的效率方面，確有進一步提升的空間。公署樂見，經公署協調後，兩署對公署提出的觀察及意見從善如流，進一步加強協作。規劃署和地政總署已成立一個由兩署副署長共同主持的合作小組，並於二零二四年三月舉行首次會議，同時推出先導計劃，選定兩個涉及私人農地的大規模違例發展採取聯合執管行動。公署對兩署積極採取改善措施，表示讚賞。公署期望，兩署利用新建立的高層次溝通平台，深化協作，令雙方的執管工作產生協同效應。

731. 由於合作小組只是剛剛成立，公署建議，規劃署和地政總署考慮訂立檢討機制及時間表，適時檢視合作小組的工作方針和聯合執管行動先導計劃的成效，以確保新推出的措施能達致提升跨部門協作的目標。

732. 此外，規劃署和地政總署在備存涉及跨部門協作的數據方面，亦有可改進的空間。規劃署和地政總署應各自檢視現時所備存的跨部門違例發展個案及執管數據，並商討是否需要納入更多數據項目，為執管工作的監察和分析提供更精準及更全面的數據基礎。

733. 進一步而言，規劃署及地政總署應考慮為違例發展個案設立資料庫，以利便跨部門的情報分享和執管工作。兩署可利用資料庫，因應違規個案的嚴重性及是否涉及重複違規等因素，就高風險地點訂立針對性的措施，以防患於未然。

734. 隨著經修訂的《城規條例》於二零二三年九月生效後，規劃署可就被劃為「受規管地區」內的違例發展進行執管。在受規管的土地範圍持續增加的情況下，規劃署及地政總署應適時檢視執管流程和個案轉介程序，審視有否進一步精簡及整合的空間，冀能善用資源，以應對可能增加的執管工作量。

735. 展望將來，隨著今屆政府積極推展各項土地發展項目，新界鄉郊土地的運用將產生重大變化，違例發展活動的模式、規模等亦可能隨之有所改變。公署認為，規劃署和地政總署作為執管當局應在實

施上述各項改善措施後進行系統性檢討，並因時制宜，持續深化改革創新，完善執行機制和協作，不斷提高防止和應對違例發展的能力。

736. 申訴專員建議規劃署 —

- (a) 對於重複違反《城規條例》的個案，研究在釐定法定通知書的遵辦期限時納入更多考慮因素（包括重犯者的總違規次數、所涉地段的總面積、違規性質，對環境衛生的影響等），以遞減方式縮短遵辦期限，藉此合乎比重地增加違規者的違規成本；
- (b) 檢視負責處理違例發展個案的人手情況，並按需要透過內部調配補充空缺，以應付執管工作；
- (c) 以指引方式訂明涉及業權變動的違例發展個案的處理程序及指標時間，並定時向職員傳閱，以避免遺漏；
- (d) 透過部門網站等宣傳渠道，加強對「恢復原狀通知書」的解說，以提升公眾對該署執管工作的認識，避免誤解；
- (e) 持續加強宣傳教育，讓私人土地業主了解其責任、違例發展活動對環境的破壞、該署的執管角色、違規者須付上的代價，以及《城規條例》的重點，冀提高循規守法的意識；

申訴專員建議地政總署 —

- (f) 全面檢視現有指引，清晰訂明考慮個案是否屬於優先處理類別的各項因素，並以實際個案輔助，具體說明當個案同時涉及優先和非優先處理類別的情況時，應如何作出考量，令職員有所依循；
- (g) 設立監察機制，確保職員妥善為不同個案訂定跟進優次；

- (h) 加強培訓，確保職員清楚了解署方的執管角色，並按該署所訂的工作指標，適時跟進違規及違契個案；
- (i) 檢視現有人手，並因應實際情況探討是否需要透過內部人手調配甚或要求增撥資源，應付執管工作所需；

申訴專員建議規劃署和地政總署（跨部門協作）－

- (j) 考慮訂立檢討機制及時間表，適時檢視合作小組的工作方針，以確保新推出的措施能達致提升跨部門協作的目標；
- (k) 適時檢視聯合執管行動先導計劃的成效；
- (l) 各自檢視現時所備存的跨部門違例發展個案及執管數據，並商討是否需要納入更多數據項目，為執管工作的監察和分析提供更精準及更全面的數據基礎；
- (m) 考慮為違例發展個案設立資料庫，記錄違規者的身份、所涉地點、違規事項及跟進結果等資料，以利便跨部門的情報分享和執管工作；
- (n) 利用上述新設立的資料庫，因應違規個案的嚴重性及是否涉及重複違規等因素，就高風險地點訂立針對性的措施，以防患於未然；
- (o) 適時檢視執管流程和個案轉介程序，審視有否進一步精簡及整合的空間，冀能善用資源，以應對可能增加的執管工作量；以及
- (p) 在實施上述各項改善措施後進行系統性檢討，並因時制宜，持續深化改革創新，完善執行機制和協作，不斷提高防止和應對違例發展的能力。

政府的回應

737. 規劃署及地政總署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

738. 針對重複違反《城規條例》個案（重犯個案）所發出的「強制執行通知書」，規劃署已收緊遵辦期限，並於二零二四年十一月二十八日透過內部指引通知執管組的同事。經修訂的指引可涵蓋更多在短時間內重犯的個案，及位於與保育有關的用途地帶的重犯個案，並就這些個案訂立更嚴厲的遵辦期限。

建議(b)

739. 規劃署執管及檢控組截至二零二三年十二月三十一日的編制數目及實際總人手分別為 83 及 72（不包括一般行政及文書支援工作的職位）。規劃署已透過內部調配人手，以紓緩人手不足情況。截至二零二五年三月，實際總人手增至 79 人。規劃署會不時檢視人手情況，確保執管工作能有效進行。面對人手緊絀的挑戰，規劃署會善用應用科技（包括採用無人機幫助巡查和搜證）以提升效率，並按違例發展的性質、影響，以及所屬位置的用途地帶訂立處理個案的優次，以期在現有的人手資源下提升處理違例發展個案的效率。

建議(c)

740. 規劃署於二零二四年下半年已發出內部指引，訂明處理涉及聲稱有業權變動的違例發展個案的程序，並修訂相關指引要求在進行檢控評估前，主動進行額外的土地查冊，以確保法定通知書能發送予相關的土地擁有人及作出適當的跟進工作。

建議(d)

741. 現時規劃署的部門網站已設有專頁（https://www.pland.gov.hk/pland_tc/planning_e-p/index.html）向公眾發放有關違例發展及執管工作的資訊（包括按《城規條例》下執管工作的重點、違例發展對環境的影響、解說恢復原狀通知書、業主責任、檢控及懲處等資料）。

建議(e)

742. 規劃署自二零二四年八月起在部門的社交媒體，包括 Facebook（<https://www.facebook.com/plandgovhk/>）及 Instagram（<https://www.instagram.com/plandgovhk/>），發放一系列帖子/短片，就執管工作及違例發展（包括恢復土地原狀的要求等）提供更多實際個案和相關資訊。

743. 規劃署已安排自二零二四年十二月起一年內，在本地各電視台及電台播放宣傳短片／聲帶，提醒公眾違例發展的影響及針對違規人士的檢控及罰款。

744. 規劃署會繼續與相關持份者如鄉事委員會等保持溝通，以提升公眾對執管事宜的認識。

建議(f)，(h)及(i)

745. 繼地政總署自二零二三年四月將分區地政處執管工作作出整合，把土地執管工作（包括政府土地管制、寮屋管制及執行契約條款）撥歸同一支隊伍管轄，以統一處理土地執管個案的投訴／查詢／轉介，署方現正就所有土地違規及違契（包括不合法佔用政府土地、違規寮屋及違反地契條款）工作優次和巡查工作進行全面檢討，包括處理各違規及違契類別優次、執法的緩急先後、優次類別執管行動指標時間、考慮個案是否屬於優先處理類別的各項因素、資源調撥等，並檢視現有內部工作指引。檢討過程中，署方會繼續按「風險為本」

的務實方針，釐定優先處理類別，以應付大量非法佔用政府土地及違反地契條款的個案執管工作，並會在檢討後更新指引，更清晰訂明各類別執管工作的優次和工作流程（包括當個案同時涉及優先和非優先處理類別時的執管優次考量），令職員有所依循。有關檢討預計於本年第四季完成，其後亦會相應更新指引。署方亦會加強培訓，確保各分區的土地執管隊都能按總部訂定的機制處理土地執管工作，輔以分享具參考價值的實際個案形式，以助職員清楚了解署方的執管角色及適時跟進違規及違契個案。署方會持續檢視現有人手以應付日常執管工作所需。

建議(g)

746. 至於地政總署現正進行的內部土地執管數據系統改善工程，署方將加入監察機制，並納入多項相關數據（包括事涉土地的規劃用途、經由規劃署或其他政府部門轉介跟進的個案數字、跨部門協作或聯合行動記錄等）和檢討後的各類別執管工作的優次和工作流程，確保職員妥善為不同個案訂定跟進優次，以及適時按工作流程跟進違規及違契個案。系統改善工程已進入後期階段，預計於二零二五年第四季完成。

建議(j) 及(k)

747. 規劃署及地政總署兩個部門已建立兩層的溝通機制：由兩個部門助理署長主持的聯合執管行動工作小組（工作小組）就聯合執管行動建立和完善跨部門協作機制，而兩個部門專業職系同事則就個別聯合行動加強溝通協調。工作小組會定期召開會議以加強跨部門協作。首兩次工作小組會議已於二零二五年一月及八月舉行。

建議(l)

748. 因應公署留意到規劃署並無統計轉介予地政總署或其他部門的跨部門個案數據，規劃署已檢視及更新內部的規劃執管系統，把轉介予其他部門的個案及跨部門協作或聯合行動記錄的相關數據納入系

統內，以便作監察及分析。更新後的系統亦能儲存有關部門就規劃署轉介的個案作出跟進的數據等。規劃執管系統已於二零二五年二月十三日完成更新及推出供內部使用。

749. 另外，如上文建議(g)的回應所指，地政總署現正進行內部土地執管數據系統改善工程，將納入多項相關數據，以助執管工作的監察和分析，預計於二零二五年第四季完成。

建議(m)至(p)

750. 由兩個部門助理署長共同主持的工作小組，已於二零二五年一月舉行第一次會議。會上就合適作聯合執管行動個案的擬議篩選標準（例如個案是否涉及保育有關的用途地帶、個案面積、個案是否涉及構築物或政府土地等）、聯合執管行動個案的更新及匯報機制，以及訂定聯合執管行動個案的優次等作出討論。工作小組亦同意因應申訴專員建議而就合適作聯合執管行動的個案設立共同資料庫，以便作跨部門的情報分享和執管工作。上述建議於二零二五年三月第三次合作小組會議上匯報後，兩個部門已落實有關的篩選標準並篩選合適的個案作進一步考慮作聯合執管行動。篩選的個案亦已納入共同資料庫以定期更新個案的資料，並作分享。

751. 透過採用共同資料庫和篩選標準，可更有效提升兩個部門的情報交流和打擊違例發展的成效。

752. 透過上述兩層的會議機制（即合作小組會議及工作小組會議），可有效加強兩個部門的執管工作。

康樂及文化事務署

個案編號 DI/475 – 康文署處理單車租賃服務營辦商的單車阻塞通道問題

背景

753. 申訴專員公署（公署）接獲一宗對康樂及文化事務署（康文署）的投訴。投訴人指康文署轄下某公園提供單車租賃服務的營辦商，長期放置大量單車在營辦範圍以外，阻塞鄰近通道。投訴人指康文署對涉事營辦商監管不力，以致違規情況持續。

754. 公署在調查期間留意到，康文署轄下有其他康樂場地亦有由不同營辦商提供的單車租賃服務，營辦商違規佔用許可範圍以外的地方擺放單車，除會阻塞通道影響市民出入和使用康樂設施外，亦可能構成安全隱患，不容忽視。因此，公署詳細審研康文署就單車租賃服務營辦商展示及存放單車的管理安排，以及康文署就相關違規問題的執管機制。

申訴專員的觀察

(I) 須加強對單車租賃服務營辦商的監察

755. 康文署轄下共有 14 個康樂場地附設由康文署營辦商提供的單車租賃服務。康文署經公開招標程序批出單車租賃服務的業務許可證（許可證）。許可證的合約條款合約列明不可將單車及與租賃單車業務相關的物品存放在許可範圍外。

756. 公署的個案研究顯示，就涉事營辦商違規多年，康文署雖一直有跟進，但未有及時根據合約條款採取果斷的執管行動。此外，公署的多次實地視察發現，其他場地亦出現相同的違規問題，令人質疑康文署過去有否向營辦商作出提醒或採取執管行動。

757. 公署認為，康文署應加強對單車租賃服務營辦商的監察，對違規行為按合約條款採取果斷的執管行動。

(II) 須加強職員對執行許可證合約條款的培訓

758. 在公署所選研的個案中，康文署在跟進涉事營辦商違規將單車擺放在許可範圍外期間，先後兩次就執行相關許可證合約條款和程序等事情諮詢律政司的法律意見，並了解因早前向涉事營辦商所發出的勸諭信並沒有相關的警告字眼，故未能因應涉事營辦商的違規情況變得嚴重而採取進一步行動。

759. 公署認為，這或許反映康文署前線人員對許可證合約條款及相關合約管理工作的理解不足。康文署應加強在這方面的培訓。

(III) 執管機制欠缺系統及標準

760. 根據康文署相關指引，康文署人員會因應違規情況而向營辦商發出勸喻或警告，如營辦商的表現在發出第三封警告信後仍沒有改善，康文署可考慮暫停其業務或終止合約。然而，究竟發出多少次口頭及書面勸諭後才發出警告信，以及勸諭信及警告信是否有有效期，指引並沒有清楚訂明，主要靠個別職員按每宗個案的實際情況作出決定。

761. 公署認為，為更有效、更透明及更公平地進行執管工作，康文署應研究優化現行執管機制及相關指引，例如清楚訂明如在若干時期內累積發出多少次口頭勸諭或書面勸諭，康文署便會發出警告信，並且應公開發出警告信的標準。這有助康文署前線人員透過一致的標準進行執管工作。

(IV) 須檢視營辦商存放及展示單車的安排

762. 公署留意到，營辦商會展示不同類型的單車供市民選擇及試駕，讓市民選擇合適及安全操控的單車，這經營模式並非不合理，甚

至可說是有實際需要。公署認為，康文署須按許可證合約條款進行監管之同時，亦應檢視現時的規管會否對營辦商的經營造成掣肘。

763. 康文署應全面檢視轄下場地的單車租賃服務的運作情況，如認為單車亭的空間及或其所處的地理環境會令營辦商的經營遇上困難，應研究可否容許營辦商在符合相關規定的情況下使用許可範圍外的地方擺放單車。長遠而言，康文署應考慮日後擬備新的單車租賃服務合約時，適當地將場地部分地方納入為合約訂明的許可範圍，以完善管理。

764. 申訴專員建議康文署 —

- (a) 繼續密切對涉事營辦商作出監察，如仍有違規佔用許可範圍以外的地方，務須採取果斷的執管行動；
- (b) 加強對單車租賃服務營辦商的監察，對違規行為按合約條款採取果斷的執管行動；
- (c) 加強職員就許可證合約條款及執行政程序的培訓，確保他們嚴格、準確及有效地採取執管行動；
- (d) 研究優化現時執管機制及相關指引，以更有效率地及更公平地按一致的標準進行執管工作；
- (e) 全面檢視轄下場地的單車租賃服務的運作情況，研究透過管理上的安排或措施，容許營辦商在符合相關規定的情況下使用許可範圍外的地方擺放單車的可行性；
- (f) 考慮修訂日後的單車租賃服務許可證的合約條款，適當地將單車亭外的地方納入為合約所訂明的許可範圍，以完善管理；

- (g) 收集營辦商的表現，特別是違規行為，對遵辦勸諭和警告的態度等，以納入資料庫作為日後審批新許可證參考之用；以及
- (h) 加強宣傳鼓勵市民監察營辦商的表現，如發現有違規行為，即時向康文署反映。

政府的回應

765. 康文署接納申訴專員的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)及(b)

766. 康文署持續不懈地跟進，包括每天不時巡察涉事單車亭繼續嚴謹監管涉事營辦商的營運情況，並特別與涉事營辦商每月會議檢討其表現，明確表示如違規情況再出現會考慮終止其單車亭租賃合約，有關違規情況已顯著改善。康文署亦進一步與當區處理違規停泊單車小組緊密協作，參與二零二四年十二月十八日及二零二五年三月二十一日之跨部門聯合行動，取締違規行為。就此，直至二零二五年三月三十一日單車亭合約完結時，涉事營辦商沒有再出現違規情況。隨有關合約完結，康文署已安排將單車亭遷往屬康文署管理的公園範圍內，以便監管。

767. 康文署一向嚴謹監管所有單車亭營辦商的營運情況，管控營辦商的違規行為，並於需要時根據相關合約條款採取適當行動。如發現單車違泊等事宜，康文署會立即向有關營辦商發出口頭勸諭，要求其糾正違規行為，並根據實際需要採取進一步行動，包括發出書面勸諭或警告信等，提醒其違規行為將會導致終止合約的嚴重後果。

建議(c)及(d)

768. 康文署已優化「餐飲業務及其他收入類業務合約的監管指引」加強監管營辦商的表現，以及進一步特別新增「監管單車亭業務

許可證持有人表現參考指引」，並於新增指引內加入違規例子，以便執行人員更清晰及容易掌握處理違規事項的程序、援引合適條款、使用規管文件（包括勸諭信、警告信及終止合約通知書）等，協助執行人員更有效地處理相關事宜。

769. 在加強員工培訓方面，康文署已優化員工訓練課程，以上述指引佐以本個案作參考，融入合約管理課程的內容，提升各人員監管營辦商的知識及技巧，包括發出口頭勸諭、書面勸諭及警告信的準則和考慮因素等，確保各人員更嚴格、準確及有效地採取執管行動。康文署亦已安排將課程內容上載至康文署內聯網頁，以便所有人員隨時參考。

建議(e)及(f)

770. 康文署參考涉事單車亭位處獨特地理位置（涉事單車亭實際上是被緊緊夾於公眾行人通道及公共單車徑，並非康文署獲賦權可管轄的範圍）而引致監管困難的情況，已審視轄下其他單車亭所處位置。如單車亭置於康文署場地範圍內，康文署已與相關營辦商設定單車展示／擺放區以便營商安排。康文署亦提醒各地區管理人員，日後在擬備新單車租賃服務合約時，務必設定單車展示／擺放區，以便營商及康文署監管。

771. 就涉事單車亭位處獨特地理位置，康文署已安排將涉事單車亭遷往由康文署管理的公園範圍內，以便日後新單車亭合約許可範圍內加入單車展示／擺放區。

建議(g)

772. 康文署已優化原有的收集營辦商表現資料庫及相關程序，以便所有營辦商的表現評核報告上傳至康文署內聯網中央資料庫進行整理。康文署亦已舉辦簡介會向相關人員講解新安排及系統操作流程，以便日後在處理新招標工作時，可適時瀏覽資料庫以取得投標者過往表現的紀錄以作參考。

建議(h)

773. 康文署在轄下場地內已設置告示板，清晰提供場地資料及場地經理的聯絡電話號碼等，以便市民隨時提出意見。康文署將於單車亭合適位置加設相關告示，便利市民取得相關聯絡資料。市民亦可透過 1823 以電話或電郵等方式，或直接以電郵聯絡康文署。

運輸署

個案編號 DI/469 – 運輸署有關駕駛考試的安排

背景

774. 近年，市民對駕駛考試的需求不斷增加，而駕駛考試（特別是路試）的平均輪候時間亦極長，然而，運輸署提供路試時段的數量受不同因素影響，包括考試中心場地的客觀條件、鄰近地區的交通情況、各類車種的考試需求，以及運輸署人手等，以致多年來駕駛路試數量不足以滿足考試需求。在二零二零年至二零二二年爆發 2019 新型冠狀病毒病疫情（新冠疫情）期間，運輸署因應防疫及社交距離措施曾六度暫停駕駛考試服務，導致部分較熱門的非商用車輛駕駛考試項目的考試輪候時間曾長達接近一年。

775. 此外，駕駛考試路試的上訴個案數目近年呈上升趨勢，反映市民對運輸署路試安排的不滿有所增加；公署亦曾收到市民投訴，質疑運輸署禁止以考試車輛上的行車記錄儀記錄駕駛考試過程的決定和理據。

776. 因此，公署審研了運輸署駕駛考試服務的行政安排及管理、駕駛考試評核及上訴處理的機制，以至探討運輸署能否運用科技為駕駛考試作更客觀記錄。

申訴專員的觀察

(I) 積極研究改善駕駛考試服務及路試輪候時間

研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目

777. 過去 12 年間，駕駛路試申請數目及運輸署提供的路試數目均有所上升，然而，駕駛路試服務仍然供不應求。除非駕駛考試的需求持續地大幅下降，否則市民仍然要輪候多時才能進行路試；反之，若

將來再有更多市民申請參與駕駛路試，輪候時間只會再次上升，公署認為，情況並不理想。因此，運輸署應盡力提高路試的供應，以確保路試的輪候時間得以縮減。

778. 公署留意到，運輸署在疫情後已安排考牌主任額外工作，以增加路試數目；亦表示會物色合適用地設立駕駛考試中心。公署認同運輸署的上述措施，同時建議運輸署應更積極研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目；例如，考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步提供更多駕駛路試數目。此外，運輸署亦應研究在交通流量不太繁忙的地點（例如新界及離島等較遠離市中心或住宅區的地段）設立更多及分布更廣的駕駛考試中心以進行路試。長遠而言，倘若運輸署在設立新考試中心後成功縮短路試輪候時間，可考慮在可行情況下以新設立的駕駛考試中心取代現時置於市區交通繁忙地段的考試中心。

持續檢視及優化「報到值勤安排」以增加路試數目

779. 就有關考牌主任的「報到值勤安排」，所有考牌主任須在每個工作天早上八時前先到達九龍何文田總部進行電腦抽籤以決定他們需要負責的考場，其後才乘搭交通工具前往全港不同的駕駛考試中心執行考試職務。該安排令相關人員需額外花費更多交通時間，變相減少了考牌主任每天可進行駕駛路試的時間。

780. 公署欣悉運輸署於二零二三年底已再度完成「報到值勤安排」的檢視工作，並樂見運輸署因應公署的調查自二零二四年六月起在其中四個非商用車輛駕駛考試中心試行「直接報到安排」（即讓考牌主任由住所直接前往獲編配的駕駛考試中心開始考牌工作）。公署建議，運輸署應在四個考試中心落實試行「直接報到安排」一段時間後進行檢討；倘若試行效果及員工反應正面，運輸署應積極研究在可行情況下把「直接報到安排」推行至其他駕駛考試中心，增加路試數目。

重設非商用車輛路試的目標輪候時間及達標率

781. 以往運輸署就非商用車輛路試訂立了 82 天輪候日數的服務承諾，並制定了 95%達標率的目標，屬良好公共行政之表現。然而，運輸署因駕駛考試供求情況有所改變，於二零一六年取消了該服務承諾並不再預測達標率。公署認為，輪候時間除了是指標性的重要數據，亦是評估和改進部門服務營運、讓部門及市民監察其工作效率、協助部門調撥及優化資源分配的一項重要指標。公署建議，運輸署恢復為非商用車輛路試訂立達標率的做法，訂明其目標為在接獲非商用車輛駕駛執照申請後的特定天數內為考生安排路試。

(II) 優化駕駛考試的記錄評核安排

就即時撰寫備註的做法向考牌主任提供指引

782. 運輸署及交通審裁處（審裁處）近年處理的上訴及覆核個案數目有所增加。現時，運輸署及審裁處處理上訴及覆核個案時，主要是依賴考牌主任於進行路試期間即時撰寫的備註記錄。然而，公署審視了不同考牌主任在進行路試時的即時記錄，發現各考牌主任的記錄方式不一，記錄的事項及資料亦各有不同。公署認為，運輸署應就考牌主任於進行路試期間就記錄即時撰寫備註的工作制訂指引，讓各考牌主任能夠透過統一的標準以更有效及更準確地記錄駕駛路試的評核內容。

應試車輛內安裝攝錄裝置

783. 運輸署現時完全禁止考生於應試車輛內安裝攝錄裝置；在此情況下，當局處理上訴及覆核個案便只能依據考牌主任為駕駛路試後而即時撰寫的報告。經參考內地及其他地區就駕駛考試的行政安排後，公署留意到，內地及部分國家已運用攝錄裝置記錄駕駛考試過程，並讓考生申請翻看相關攝錄記錄以提出上訴；甚至已採用或計劃透過電子系統以評核駕駛考試。

784. 隨著安裝車輛攝錄裝置的做法日益普遍，加上科技發展迅速技術可靠，為應試車輛安裝行車記錄器或攝錄機是順應社會步伐大勢所趨，亦有一定實際好處。公署認為，運輸署必須認真檢討現時禁止駕駛考試路試進行攝錄的安排是否仍然恰當和合理。當局應考慮引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置。此項安排有助當局及考生蒐集路試期間的情況的數據和錄像，並便利考牌主任解釋其專業評核結果，同時亦可以提高當局處理考生的上訴及覆核的效率。公署認同保障個人私隱是非常重要的，除了攝錄安排，運輸署亦需一併研究如何妥善管理及保存相關錄影資料包括所涉的個人資料。署方亦應與相關持份者持續溝通，回應不同持份者的關注。公署欣悉運輸署已就為應試車輛安裝攝錄裝置進行可行性研究，長遠而言，公署建議當局應進一步考慮探討能否利用高科技（如電子考核系統）協助考牌主任評核考生的駕駛考試表現。

(III) 改善駕駛考試的相關安排

延長學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期

785. 近年，路試的需求和輪候時間均處於較高水平：現時考生一般最長需輪候約七至八個月；新冠疫情期間，更曾一度升至需輪候約一年時間。在此情況下，學習駕駛執照的 12 個月有效期及駕駛考試表格的 18 個月有效期並不切合實際情況。考生若路試不合格而需重新輪候尾期，其學習駕駛執照通常都已逾期而需再次申領。另外，若考生需要更改路試考期，在路試需求高以致輪候日數長的情況下，其駕駛考試表格仍有機會在不曾進行路試前已失效。

786. 公署認為，除非運輸署能在短期內縮減駕駛路試輪候時間至接近十年前的 82 日左右的水平，否則，就現時的路試輪候時間而言，現時學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期或會間接增加考生的時間和費用成本；同時，運輸署亦需投放相應資源處理該等考生的學習駕駛執照及駕駛考試表格的續期申請，變相增加其行政成本。因此，公署建議運輸署檢視學習執照及駕駛考試表格的有效期。

關於應試車輛登記

787. 對於有考生指，儘管已準時到達駕駛考試中心參與路試，卻因駕駛教師連同應試車輛缺席而受累未能應試。鑑於私人駕駛教師可同時教授多名考生，駕駛教師可能需要在一日內短時間穿梭不同的駕駛考試中心把應試車輛供同日應試的考生使用。運輸署現時只會要求考生出席駕駛路試時，提供其應試車輛的車牌號碼及其駕駛教師的資料。當發現同一車牌號碼的車輛被登記作相同時段的應試車輛時，運輸署只會讓首名登記的考生參與路試；其餘較後時間應考的考生則需即場安排另一輛合規格的應試車輛。

788. 倘若考生因其應試車輛被登記在相近的考試時段作應考因而未能趕及參與路試，除了對考生造成影響，要重新輪候路試，亦會浪費珍貴的考期。公署認為，運輸署可透過行政措施避免上述情形，以善用考試資源，及排除多名考生以同一輛車輛於相同時段報到駕駛考試路試的情況，避免令排在較後的考生因為沒有應試車輛而未能應考路試，浪費路試數目。

關於駕駛考試中心附近的「場務員」

789. 運輸署認為，由不同駕駛教師公會所聘任的「場務員」沒有影響到駕駛路試工作進行，運輸署亦已跟業界就此進行溝通。但據公署的觀察，該些人員實際上為考生在路試過程中提供不少協助，而且運輸署亦曾收到他們在考試場內收取費用的相關投訴。公署認為，運輸署應加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界保持溝通以助其監察該些人員的運作，確保路試是有序而公正公平地進行。

790. 公署建議運輸署 —

- (a) 更積極研究透過靈活調配人力資源，例如考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步增加駕駛考試的供應；

- (b) 積極研究透過增加考試場地，例如在遠離市中心及住宅區的合適地段設立更多及分布更廣的駕駛考試中心，以進一步增加駕駛考試的供應；
- (c) 著力檢視四個試行「直接報到安排」的考試中心的經驗；
- (d) 若上述試行安排反應正面，應積極研究在可行情況下擴展相關安排至其他考試中心；
- (e) 檢視並認真考慮恢復為非商用車輛路試訂定服務承諾，包括輪候日數的達標率；
- (f) 盡快為考牌主任於路試期間即時撰寫備註的工作制訂指引；
- (g) 檢討禁止路試進行攝錄的安排；
- (h) 若檢視後認為可以實行攝錄路試的安排，在引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置的過程中，應一併研究保障個人私隱的措施，並與相關持份者持續溝通；
- (i) 長遠而言，應進一步考慮探討能否利用高科技（如電子考核系統）協助考牌主任評核考生的駕駛考試路試表現；
- (j) 認真檢視學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期；
- (k) 盡快採取合適措施，避免私人駕駛教師因租借應試車輛的編排太過緊迫，而出現多於一名考生在同一個考試時段登記使用相同車輛參與駕駛路試的情況；以及
- (l) 加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界就其監察員工運作的工作保持溝通；確保駕駛路試有序而公正公平地進行。

政府的回應

791. 運輸署接納公署的建議，並已採取以下跟進行動。

建議(a)

792. 運輸署一直爭取資源開設考牌主任職位以及調撥資源以增加駕駛考試數目。最近一次考牌主任的招聘工作已於二零二四年完成，以填補空缺。所有新聘請的考牌主任經已完成訓練，亦已開始提供駕駛考試服務。

793. 另一方面，運輸署自二零二三年三月下旬起已安排考牌主任在周末期間額外工作，在二零二四年及二零二五年（截至六月）額外舉行了約 12 400 及 4 000 次駕駛考試。非指定駕駛學校非商用車輛的駕駛考試（合併試）輪候日數已由二零二四年一月的 257 日大幅下降至二零二五年六月的 151 日。運輸署會因應公眾對駕駛考試服務的需求以及部門人手，適時檢視繼續相關措施的需要。

建議(b)

794. 為應付駕駛考試服務需求，運輸署一直致力在全港物色合適用地設立更多和分布更廣的駕駛考試中心，以增加駕駛考試數目。相關地點必須適合進行駕駛考試，包括能測試考生是否掌握所需技巧完成法例規定的不同駕駛考試項目、有正常交通流量以觀察考生對不同交通情況的處理等。運輸署會繼續與規劃署保持緊密聯繫，以物色合適用地設立更多及分布更廣的駕駛考試中心。

建議(c)及(d)

795. 運輸署已檢視考牌主任及駕駛考試中心主任的上班報到安排，考慮了各駕駛考試中心的不同運作需要、附近交通情況及實際安排等因素後，已自二零二四年六月起於四個指定考試中心實行考牌主任及駕駛考試中心主任直接前往考試中心上班報到安排。

796. 考慮了各駕駛考試中心的不同運作需要、附近交通情況及實際安排等因素後，運輸署認為目前未有其他駕駛考試中心可實施直接報到安排，因此暫未有計劃把安排擴展至其他考試中心。

建議(e)

797. 運輸署現正檢視為應考非商用車輛路試訂定服務承諾，並會盡快作出公布。

建議(f)

798. 運輸署已更新修訂「路試期間即時撰寫備註的工作指引」，並於二零二五年一月把指引發布予所有考牌主任。

建議(g)至(i)

799. 運輸署已就錄影路試過程參考不同地方（包括內地）的做法，各地情況不盡相同。在內地，駕駛考試場地由政府提供，而考試車輛為政府擁有。反之，在香港，大部分路試均在公共道路進行，而考試車輛則為私人擁有。

800. 在考慮引入新科技時，署方需仔細考慮詳細運作及資源運用上的安排，諮詢持份者的意見，並於法例要求、考生私隱、成本效益等因素中取得平衡。署方會繼續留意各地在這方面的相關發展，適時考慮相關措施。

建議(j)

801. 就學習駕駛執照而言，除電單車外，駕駛考試申請人無須一併申請駕駛考試及學習駕駛執照。學習駕駛人士可在完成筆試（甲部試）後，先排期輪候路試（乙部及丙部試），並在路試日期臨近前，按實際需要申請學習駕駛執照及安排學習駕駛。

802. 就駕駛考試表格有效期方面，現時 18 個月（即約 540 天）有

效期已足夠應付絕大部份情況（包括疫情期間約 500 天輪候時間）。例如截至二零二五年六月底，非指定駕駛學校非商用車輛路試最長輪候時間約 154 天，18 個月有效期已足夠讓考生申請兩次延期。

803. 運輸署經檢視後認為現有安排已提供足夠彈性予學習駕駛人士，暫無需要延長學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期。

建議(k)

804. 運輸署已於二零二四年九月與駕駛教師業界舉行會議，提醒私人駕駛教師避免因租借應試車輛的編排太過緊迫，而出現多於一名考生在同一個考試時段登記使用相同車輛參與考試的情況。運輸署留意到有關情況已有改善並會繼續密切監察相關情況，並與業界保持溝通。

建議(l)

805. 運輸署已於二零二四年九月與駕駛教師業界舉行會議，要求妥善管理及監察駕駛教師公會所聘用的人員，以確保他們守法及不干擾路上行駛中的車輛，以免危及自身及其他道路使用者的安全。同時，運輸署亦已於二零二四年第四季更換駕駛考試中心的橫額，提示所有人士不能干擾考試、滋擾考生或妨礙其他道路使用者。