

回應二零零五年六月發表的

《香港申訴專員第十七期年報》的

政府覆文

政府總部

二零零五年十一月二日

目錄

	頁數
引言	1
<u>第一部分 一 已完成調查的個案</u>	
漁農自然護理署	2
屋宇署	5
土木工程拓展署	15
懲教署	17
機電工程署	18
食物環境衛生署	21
政府物流服務署	32
政府總部 - 公務員事務局	34
政府總部 - 教育統籌局	36
政府總部 - 效率促進組	37
政府總部 - 環境運輸及工務局	39
政府總部 - 衛生福利及食物局	41
路政署	42
民政事務總署	44
香港郵政	47
醫院管理局	49
房屋署	51
九廣鐵路公司	65
地政總署	66
法律援助署	76
康樂及文化事務署	78
破產管理署	82
個人資料私隱專員公署	85
差餉物業估價署	86
選舉事務處	87
社會福利署	88
影視及娛樂事務管理處	90
運輸署	93
水務署	94

第二部分 一 直接調查個案

為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先 聘用安排」	96
金塔墳場的管理情況	99
政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法 行動	103
政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程 所採取的執法行動	107
公眾泳池發現紅蟲事件	110

回應二零零五年六月發表的

《香港申訴專員第十七期年報》的政府覆文

引言

政務司司長在二零零五年六月二十二日立法會會議席上提交《香港申訴專員第十七期年報》。政府承諾會就這份年報擬備政府覆文。

2. 本覆文旨在陳述政府因應申訴專員在其調查報告中就各個案提出的建議所採取或打算採取的行動。載於覆文第一及第二部分的個案分別是年報附件 11 及附件 7 載述的個案。

第一部分

已完成調查的個案

漁農自然護理署(漁護署)

個案編號 2004/0530：(a)沒有進行足夠的宣傳，使飼養瀕危物種的人士知悉新的法例規定；以及(b)答覆電話查詢的職員態度欠佳。

3. 投訴人就擁有金錢龜的事宜，投訴漁護署。金錢龜於二零零二年二月列入《動植物(瀕危物種保護)條例》(該條例)的規管範圍。

4. 二零零三年一月，投訴人在公眾論壇得知由二零零二年二月起，淡水龜隻的主人必須向漁護署申領管有許可證，而現有龜隻主人則有三個月的寬限期以便申領許可證。

5. 根據投訴人所述，她其後致電漁護署的一般查詢熱線，以獲取更多有關發牌程序的資料。負責接聽熱線電話的職員 A 著她遞交許可證申請表，但卻無法提供有關寬限期的資料，於是建議她直接聯絡漁護署瀕危物種保護科(瀕危物種科)的職員 B。投訴人聯絡有關人員時，獲告知寬限期已過，署方可能會就遲交的申請進行調查。職員 B 又說有關法例修訂已在政府憲報刊登，而署方亦已通知所有有關的動物售賣商及本地環保團體。

6. 投訴人對於職員 B 所提供的資料並不滿意，要求對方進一步解釋為何並無就法例修訂一事另行通知私營獸醫診所及愛護動物協會。她與瀕危物種科行動組職員 C 聯絡。她聲稱職員 C 向她表示，署方並無另行通知愛護動物協會和私家獸醫，是因為有關龜隻甚少需要獸醫診治。投訴人之後與漁護署職員 D 聯絡，並聲稱職員 D 向她解釋，由於甚少獸醫飼養龜隻作為寵物，因此署方並無就法例修訂另行通知他們。

7. 二零零四年二月，亦即投訴人與多名漁護署人員聯絡後的一年多，投訴人向申訴專員公署投訴漁護署。她認為漁護署

就法例修訂宣傳不足，亦未能認識到私人飼養金錢龜的人士也受是次修例工作影響；又指稱漁護署職員態度欠佳，而且所提供給她的資料前後不一致。她又投訴根據該條例，不同品種有不同的申領許可證規定，她感到私人飼養金錢龜的人士遭受歧視。

8. 在修訂法例之前，漁護署已作廣泛諮詢，諮詢對象包括環保團體、業界代表，以及直接參與瀕危物種買賣或存護工作的其他有關方面。漁護署又發出通告予署方備存檔案紀錄上各有關的機構及人士，包括已知的飼養瀕危物種人士，以通知他們有關法例修訂一事；又安排了一系列的宣傳活動，例如記者招待會、電台宣傳聲帶及廣告，以知會市民該等法例修訂事項。基於這些原因，有關漁護署對法例修訂宣傳不足的投訴並不成立。

9. 該法例是用以實施《瀕危野生動植物種國際貿易公約》（《公約》），而《公約》的宗旨是藉規管某些瀕危物種的貿易而保護有關物種，令其不致絕種。凡進口、出口或管有該等瀕危物種，除非已獲豁免，否則都須領取由漁護署簽發的許可證。飼養金錢龜無論是作商業用途或作為私人寵物，均須申領管有許可證。此外，由於研究顯示香港可能是亞太區唯一可找到金錢龜健全種群的地方，因此保護這個本地野生品種的措施，有需要不同於對管有其他品種所實施的規管。因此，有關漁護署歧視私人飼養金錢龜的人士的投訴並不成立。

10. 至於投訴人指稱職員態度欠佳和提供的資料前後不一致，由於這宗投訴個案在投訴人與漁護署職員電話交談後超過一年才提出，所有涉及的職員均無法記得他們與投訴人的確實談話細節。申訴專員公署未能確定漁護署人員態度是否欠佳，但由於投訴人聲稱有關人員所提供的資料有時前後不一致，而申訴專員公署認為他們並無理由懷疑投訴人該等聲稱的準確性，因此有關漁護署職員態度欠佳和提供的資料前後不一致的投訴部分成立。

11. 漁護署接納並落實申訴專員的建議如下：

- (a) 有關擬對該條例作出的新法例修訂建議，漁護署已安排全面宣傳，在二零零四年五月至十一月期間，已經與業

界舉行 18 次諮詢會議，並就法例修訂舉辦大型公眾諮詢會。漁護署又在二零零四年十二月發出有關法例修訂的通函予署方郵寄名單上共 18,000 個別人士和業界；又在二零零五年四月修訂條例草案刊登憲報後，再度發出通函，並把條例草案上載漁護署網站；

- (b) 漁護署已把愛護動物協會和香港獸醫管理局名冊上的全體註冊獸醫列入其郵寄名單上；
- (c) 漁護署印製了一份通告，讓業界張貼於店舖內，提醒有意購買龜隻的人士須申請管有許可證。該份通告已於二零零四年十一月及二零零五年一月分發各寵物店及水族店；以及
- (d) 當新的修訂條例草案通過及生效時，漁護署會推行全面的宣傳工作，通知市民新的法例修訂內容，其中包括播放電視宣傳短片和電台宣傳聲帶、在地下鐵路及九廣鐵路的車廂和車站展示廣告、派發海報及小冊子、在商場及學校設置展板，以及發出通函等等。

屋宇署

個案編號 2003/3310：沒有妥善處理一宗關於非法佔用政府和私人土地，以及違例興建的「牌坊」的投訴。

12. 投訴人在新界購入一村屋後，發現屋旁的「牌坊」和圍牆有部分座落在她的地段，其餘部分則在未經批租的政府土地上。投訴人曾向屋宇署、地政總署及房屋署投訴，但對他們的處理手法感到不滿。

13. 二零零三年十一月，投訴人向申訴專員公署投訴下列事項：

- (a) 屋宇署沒有妥善處理一宗關於非法佔用政府和私人土地，以及違例興建的「牌坊」的投訴；
- (b) 地政總署沒有對非法佔用政府土地及違例興建的「牌坊」採取執法行動，反而接受違例者的短期租約申請；以及
- (c) 房屋署沒有對非法佔用政府土地及違例興建的「牌坊」採取執法行動。

14. 由於投訴人最初沒有提供足夠資料，屋宇署職員去錯了地方視察。後來屋宇署收到投訴人提供的草圖，便再派員前往涉事的地點視察。

15. 投訴人指屋宇署人員在勘察上述構築物時，只憑肉眼視察和拍照，因而質疑勘察的準確程度。她又多次以電郵向屋宇署查詢勘察結果，並要求該署澄清評定構築物是否安全的責任誰屬，以及構築物若倒塌而造成傷亡或損毀的賠償責任等問題。然而，屋宇署只致電回覆該等構築物「沒有即時危險」，並沒有答覆賠償責任的問題。

16. 屋宇署解釋，憑肉眼視察構築物是否安全，是該署人員常用的方法。該署人員在勘察後，已隨即口頭通知投訴人勘察結果，其後又再透過政府的綜合電話查詢中心，通知投訴人該

等構築物沒有即時的結構危險。由於勘察方法涉及專業判斷，故不屬於申訴專員可調查的範圍。

17. 然而，申訴專員認為，屋宇署在回覆方面確有不足之處。由於該署沒有清晰具體地以書面回覆投訴人，以致她要多次以電郵查詢。申訴專員明白，賠償責任涉及複雜的法律問題，但屋宇署不應採取迴避的態度，而應該按照內部指引，以書面回覆投訴人，清楚說明這不屬於該署的職責範圍，並建議投訴人徵詢法律意見。

18. 因此，有關屋宇署的投訴部分成立。

19. 投訴人曾發電郵向地政總署轄下的分區地政處(地政處)查詢構築物是否合法和安全。地政處表示從未向該等構築物發出任何牌照，並把查詢轉介房屋署(房署)轄下的寮屋管制辦事處(寮屋處)，以核實圍牆上的編號是否寮屋管制登記編號。

20. 構築物的物主其後向地政處申請短期租約，租用構築物所佔用的政府土地。投訴人指地政處接受該項申請，是偏袒物主。

21. 申訴專員認為，地政處等待寮屋處確定構築物是否已受寮屋管制後，才考慮採取進一步行動，是可以接受的，否則兩個部門的行動會不協調。

22. 問題的癥結是構築物非法佔用投訴人的土地，這必須由投訴人與物主協議解決。然而，地政處的責任只是處理構築物佔用政府土地的問題。申訴專員同意該處應採取果斷及有效的行動，以批出短期租約的方式規管被佔用的政府土地。這做法符合地政總署的政策，並非偏袒物主。

23. 因此，有關地政總署的投訴不成立。

24. 地政總署通知投訴人，該署須等候房署轄下的寮屋處核實寮屋管制記錄，而寮屋處又稱須等候地政總署審批構築物的物主申請短期租約的結果，投訴人因此感到十分不滿。

25. 房署表示，把在政府土地上的部分「牌坊」拆卸，技術上並不可行，因為會影響到私人土地上的另一部分「牌坊」，以至相連的圍牆。關於私人土地上的構築物的糾紛，應由投訴人和物主協議解決。為免兩個部門之間出現不協調的決定或行動，寮屋處須待地政總署審批物主申請的短期租約之後，才能決定是否清拆佔用政府土地的部分「牌坊」。

26. 申訴專員認為，房署等待地政總署審批短期租約及決定如何處理構築物後，才考慮是否採取清拆行動，是合理和負責任的做法。然而，對於房署解釋，由於員工忙於處理其他工作，加上部門當時正進行內部改組，以致花了三個月才能回覆構築物沒有寮屋管制登記編號，申訴專員認為房署在人手調配和監督程序上未盡完善，影響了寮屋處的服務。

27. 因此，有關房署的投訴部分成立。

28. 整體而言，這宗投訴部分成立。

29. 屋宇署、地政總署及房署接納申訴專員的建議，並實行了以下行動：

- (a) 屋宇署已於二零零四年五月，提醒各人員須謹慎處理和盡快及具體回覆市民的查詢及投訴。而現行的前線員工指引，亦已清楚及詳細列明有關的程序；
- (b) 屋宇署自二零零三年開始已按步應用樓宇狀況資訊系統，監察處理投訴個案的進度。該系統可列出所有仍未處理的「投訴個案」及「書面回覆」，以供監察，避免有所遺漏；
- (c) 有關電話查詢及投訴，如在特定時間內，屋宇署尚未回覆，現行綜合電話查詢中心的監察系統會把各逾期未處理的個案，經電郵通知員工的主管盡快跟進；
- (d) 地政總署已批出有關短期租約，並於二零零五年二月十五日簽立租賃協議。承租人必須遵守有關條例及規例的各項規定。該租約並不影響其他部門及相關人士就「牌坊」及圍牆採取的法律行動；

- (e) 房屋署已檢討人手調配、監督程序及工作交接的安排，以免某些服務受到忽略或阻延。房署行動組在二零零四年四月開始實施架構重組及精簡人手後，各前線主管已檢討了寮屋分佈及員工巡區的界線、巡邏次數、巡邏路線、巡邏時間等。此外，總部的管理人員亦定期與前線人員舉行工作會議，加強管理層和員工的溝通，以及協助前線人員解決他們面對的困難；
- (f) 房署於二零零三年八月已發出行動訓令，指令前線職員須每月匯報處理投訴的進度，及依照現行部門承諾按時通知投訴人個案的進展；以及
- (g) 為確保職員調職時，正在處理中的個案能清楚交接，以免引起延誤及影響對市民的服務，前線人員須填寫工作交接清單，並簽署作實。此外房署在二零零四年十月二十六日及二十七日為前線人員舉行經驗交流工作坊，專題分析市民提出的投訴個案、申訴專員的觀察及建議，讓前線員工汲取經驗，避免同類情況再次出現。

個案編號 2003/4277：延誤執行二十多年前發出一項清拆令。

30. 於二零零三年十二月，投訴人指屋宇署在二十多年前就其住所的違例建築物(違建物)發出清拆令，其後一直沒有跟進，令他誤以為清拆令已經取消。然而，在二零零三年年底，該署又再發出清拆令，以致他在遵從有關規定時遇到困難。

31. 投訴人的住所是一個閣樓單位，與地下單位原是上下相通的複式單位，但前業主把複式單位改建成閣樓和地下兩個獨立單位，分別售予投訴人的母親和另一名買家。投訴人的母親在二零零三年十月把閣樓單位轉售給投訴人。投訴人表示，若履行清拆令把樓宇恢復原狀，便要封閉其單位的出入口。

32. 屋宇署表示，自一九八二年發出清拆令至一九八六年期間，一直有跟進此事，但後來察覺到修復樓宇的工程需要閣樓單位和地下單位的業主共同合作，故此在一九八四年向兩個單位的業主發出新的取代命令。然而，該署自發出新的命令至一

九八六年七月，一直未能成功聯絡投訴人的母親。由於該署資源緊絀，要優先處理危險程度較高的違建物，故沒有再跟進該清拆令。該署曾於一九八七、一九九零及一九九一年重組，並且重新編排工作的優先次序，又於二零零零年成立專責小組，處理積壓的清拆令。二零零二年一月，該署職員再到上址視察，跟進有關情況。

33. 屋宇署解釋，該署職員曾多次造訪閣樓單位，但都無法進入，只好留下聯絡便條。投訴人如有疑問，應向該署查詢；假如他擔心履行清拆令須把其單位的出入口封閉，便應與地下單位業主磋商解決。由於清拆令已在土地註冊處登記，因此不會因時間的過去而無故取消。

34. 申訴專員認為，屋宇署對違例業主實在過於寬容，當業主不回應時並沒有採取果斷行動。倘若該署能切實執行清拆令，這宗個案其實早已完結。此外，該署向地下單位業主發出取代命令時，因沒有清楚核對命令的內容而要重新發出取代命令，進一步阻延處理這個案。

35. 另一方面，業主有責任履行清拆令和確保樓宇安全。投訴人的母親對屋宇署發出的清拆令、信件及聯絡便條均置之不理，而當該署重新跟進個案時，投訴人卻把不履行清拆令的責任歸咎於屋宇署監管不力，實在於理不合。投訴人或其母親早應聯絡該署，共商修復物業的可行方案。

36. 因此，整體而言，有關屋宇署的投訴成立。

37. 屋宇署已接納及落實申訴專員的所有建議，情況如下：

(a) 屋宇署為跟進長時期尚未遵從的清拆令的問題，已落實以下措施：

(i) 制定清理積壓個案的每年目標；

(ii) 密切監察所尚未遵從的清拆令的執行進度，採取積極行動，以確保盡快履行；

- (iii) 適時把執行進度資料輸入樓宇狀況資訊系統，以確保資料能反映現況，並定期向管理層提交遵從清拆令的最新數據，以便監察和跟進；以及
 - (iv) 透過屋宇署的網站，向公眾提供清拆令履行程度的資料和未履行個案的案齡分析，從而提高對公眾的問責性；
- (b) 屋宇署已成立專責工作小組，進行詳細研究，為制定長遠策略作出建議。在現階段，該署認為，根據上述第(a)段所述措施，並適當運用資源，料可在中短期內有效處理有關問題；
- (c) 對不遵從清拆令的業主，屋宇署已採取加強檢控行動。該署每年檢控不遵從清拆令的個案，由一九九九年的 213 宗增至二零零四年的 1664 宗，本年首五個月的檢控數字更高達 1308 宗。而該署今年的目標檢控個案為 3000 宗；以及
- (d) 屋宇署已提示有關人員，小心核對清拆令，以免日後需重發取代命令，增加不必要的工作量。

個案編號 2004/0385：沒有採取行動，跟進有關非法僭建物的多次投訴。

38. 投訴人指其樓下露台的違建物影響環境衛生。投訴人遂在二零零三年十一月中致電屋宇署熱線投訴。其後屋宇署在十二月一日覆電表示正在跟進他的投訴。在十二月八日及十九日，投訴人再度致電屋宇署熱線查詢該違建物。

39. 投訴人於二零零四年一月二日，在知悉屋宇署已就大廈內其他的違建物採取行動但唯獨該違建物幸免，遂再致電該熱線要求屋宇署跟進。至二零零四年一月下旬，投訴人發現屋宇署仍未就該違建物發出清拆令，認為屋宇署沒有跟進他的投訴，遂向申訴專員投訴。

40. 屋宇署表示，該署已於一九九七年就該違建物發出清拆令，但直至二零零二年七月十二日，卻沒有採取任何跟進行動。於二零零三年，屋宇署將該大廈列為大型清拆行動的目標樓宇，以清拆樓宇外牆的違建物，並聘用顧問公司對大廈進行勘察及對違建物採取行動。在事件中，顧問公司自二零零三年十一月已向投訴人提供了解釋，表示會向大廈有關業主發出清拆令。投訴人在二零零三年十二月期間的查詢，屋宇署亦已直接轉介予顧問公司跟進。然而，由於該投訴人的投訴先前已記錄在案，故顧問公司沒有再回覆。顧問公司亦於這期間忙於跟進該大廈的其他工作。

41. 屋宇署於二零零四年一月十四日致電投訴人解釋有關情況，並派員到現場視察及發出取代清拆令。

42. 申訴專員認為顧問公司沒有回覆投訴人，確是不當。另一方面，申訴專員認為屋宇署確實已跟進有關投訴，然而，顧問公司應通知投訴人最新情況，避免誤會。這宗投訴不成立。

43. 但是，申訴專員認為屋宇署在跟進清拆令的事情上確有延誤。整體而言，這宗投訴的投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處。

44. 屋宇署已接納及落實申訴專員的所建議，情況如下：

(a) 屋宇署為跟進長時期尚未遵從的清拆令的問題，已落實以下措施：

- (i) 制定清理積壓個案的每年目標；
- (ii) 密切監察所尚未遵從的清拆令的執行進度，採取積極行動，以確保盡快履行；
- (iii) 適時把執行進度資料輸入樓宇狀況資訊系統，以確保資料能反映現況，並定期向管理層提交遵從清拆令的最新數據，以便監察和跟進；以及

- (iv) 透過屋宇署的網站，向公眾提供清拆令履行程度的資料和未履行個案的案齡分析，從而提高對公眾的問責性；
- (b) 屋宇署已成立專責工作小組，進行詳細研究，為制定長遠策略作出建議。在現階段，該署認為，根據上述第(a)段所述措施，並適當運用資源，料可在中短期內有效處理有關問題；
- (c) 對不遵從清拆令的業主，屋宇署已採取加強檢控行動。該署每年檢控不遵從清拆令的個案，由一九九九年的 213 宗增至二零零四年的 1664 宗，本年首五個月的檢控數字更高達 1308 宗。而該署今年的目標檢控個案為 3000 宗；以及
- (d) 該違建物已於二零零五年四月清拆。

個案編號 2004/1140：疏忽職守及延誤處理一宗有關違例建築工程的投訴。

45. 於二零零三年四月十六日，屋宇署收到投訴人來信，投訴新界一屋苑某號屋（A 屋）有違例建築工程。屋宇署於二零零三年五月二十日到現場視察，並評估該獨立屋前面的僭建簷篷沒有即時危險；但礙於該屋苑的設計，當時未能從公眾地方視察到後花園的情況。其後屋宇署於二零零三年六月十九日應同一屋苑另一間屋（B 屋）業主的邀請，進入 B 屋內視察僭建物清拆後的情況。B 屋剛剛面對 A 屋的後花園。屋宇署亦對 A 屋後面的僭建物進行視察，並評估該僭建物沒有即時危險。

46. 由於投訴信內沒有提及僭建物是新建成的，及該屋苑大部份獨立屋均有類似的現存僭建物，因此屋宇署把這個案作為一般現存僭建物投訴處理。在完成視察報告後，屋宇署於二零零三年七月九日書面回覆投訴人有關屋宇署的執法政策及視察結果，並解釋屋宇署未能同時處理數十萬現存僭建物的原因，及建議投訴人將來對正在進行的僭建工程作出即時舉報，使屋宇署能更有效地打擊僭建物的增長。

47. 投訴人在收到屋宇署回覆後，於二零零三年七月十八日致電屋宇署，指出該僭建物是新建成的及 A 屋內也有僭建工程，因此屋宇署承諾會作進一步調查，例如參考地政總署於高空拍攝的照片。屋宇署根據高空拍攝的照片，證實該樓宇外部有些僭建物是新建成的，屬政府須優先採取執法行動的類別。屋宇署於二零零三年七月二十一日去信 A 屋的業主/佔用人，要求讓屋宇署人員進入屋內視察；並於八月六日把以上調查結果回覆了投訴人及發信勸喻 A 屋的業主/佔用人自行清拆該僭建物。

48. 屋宇署向土地註冊處查核 A 屋業主的資料後，於二零零三年十月十六日發出法定命令，令有關人仕採取措施，清拆僭建物。A 屋的業主於二零零三年十二月十九日去信屋宇署，要求多給予時間，以安排清拆。基於業主願意自行清拆僭建物，屋宇署於二零零四年一月二十八日回覆 A 屋的業主，約定於二零零四年三月十五日後再派員往上址視察。一名認可人士於二零零四年二月二十七日去信屋宇署，代表業主要求延期至二零零四年九月，屋宇署於三月十六日回覆該認可人士，拒絕其要求。

49. 屋宇署於二零零四年三月十八日再到現場視察，發現僭建物依然存在，因此在二零零四年三月二十五日向業主發出警告信。上述認可人士於二零零四年四月十五日再來信通知屋宇署，他已被業主正式聘用，統籌進行清拆違例建築工程，並以僭建物狀況安全為理由，再次代表業主要求把命令延期至二零零四年九月。基於業主願意清拆僭建物，及認可人士確認了僭建物狀況安全，因此屋宇署於二零零四年四月三十日回覆，會於二零零四年六月三十日後再派員往現場視察。

50. 屋宇署有目標每年對不遵從清拆令的業主提出的檢控數字大約 2000 宗，但由於要優先處理因“全城清潔行動”而產生的額外工作，因此未有向 A 屋業主提出檢控。

51. 直至二零零四年三月底，A 屋的違建物仍然存在，而鄰座的樓房亦依樣展開類似的違建工程，因此投訴人認為屋宇署沒有認真處理其舉報和執行相關的清拆令，因而助長違建之風，他遂於二零零四年四月向申訴專員投訴。這宗投訴成立。

52. 屋宇署接納並落實申設專員的建議，情況如下：

- (a) 屋宇署已提醒有關職員須與投訴人聯絡，以取得違建物的資料，包括其建造的日期，來決定進行適當的跟進工作；及確保屋宇署對違建物的政策載於給投訴人的回覆。屋宇署亦要求綜合電話查詢中心的職員向投訴人問及違建物的建造日期；以及
- (b) 屋宇署成立小組，檢討延期執行清拆令申請的處理程序。小組已完成檢討，現正根據律政司的法律意見，修改向有關職員發出的指引。屋宇署預計可於短期內推出經修訂的指引。

土木工程拓展署

個案編號 2003/3617：沒有就非法從河道挖走石頭進行基建工程一事採取適當行動，疏忽職守。

53. 二零零三年十二月，投訴人向申訴專員投訴，土木工程署(其後改稱為土木工程拓展署)在尋找東涌河天然巨礫，以用於竹篙灣發展計劃基建工程一事上，疏忽職守。投訴人明確指稱土木工程拓展署失職的事項如下：

- (a) 未能審慎、妥善確定巨礫來源的合法性；
- (b) 因採取不恰當的行動而表示了默許移走大量的河道巨礫；
- (c) 未能監管顧問和承建商尋找合法的巨礫供應來源；以及
- (d) 容許非法挖掘位於政府土地、具生態價值的東涌河，導致該河約 330 米範圍受到破壞。

54. 經調查後，申訴專員認為，投訴事項(a)和(c)部分成立；投訴事項(b)和(d)則不成立。整體而言，這宗投訴部分成立。

55. 為免重蹈覆轍，申訴專員建議，土木工程拓展署對於其監管的工程計劃，應加強與顧問溝通；對於須徵詢政府意見或可能對環境構成負面影響的事項，應擔當更積極的角色。

56. 土木工程拓展署在二零零四年九月七日及十月十三日致函申訴專員，表示該署勤於執行職務，並已採取合理的行動監管顧問的工作，認為投訴事項(a)和(c)並不成立。然而，該署得悉專員的建議，並已採取下列措施：

- (a) 二零零四年三月，土木工程拓展署專責事務處的職務已重新分配。負責各份建築合約的工程小組已經成立。工程小組的職責包括統籌合約內各種不同範疇(如工程、建築和環境美化)的工作。這樣將加強組員之間的溝通，並

提升該署在整體管理顧問工作表現和監察工程進度方面的效率和成效；

- (b) 土木工程拓展署與顧問舉行定期會議，如每月工程進度會議、每周建築及工地管理會議和特定的工作小組會議等，以密切監察工程進度和相關工作；以及
- (c) 土木工程拓展署已向其專責事務處所有專業人員和顧問發送申訴專員的調查報告，以供參考，並提醒他們提高警覺和採取積極的行動，以防類似的事件再度發生。

懲教署

個案編號 2003/3373：沒有按照既定程序執行監獄保安工作，以致投訴人在獄中遇襲受傷。

57. 投訴人是石壁監獄服刑人士。於二零零三年八月十七日傍晚，投訴人在一名懲教署職員監管下沐浴。當懲教署職員開鎖打開浴室閘門時，一名隸屬另一囚倉的服刑人士闖進浴室，然後用削尖的牙刷襲擊投訴人。投訴人身體受到刺傷和割傷。事件經警方調查後，施襲者被控以「有意圖而傷人」罪，其後被裁定罪名成立。二零零三年十一月，投訴人向申訴專員投訴懲教署沒有按照既定程序執行監獄保安工作。這宗投訴成立。

58. 在調查期間，申訴專員得悉，懲教署已汲取這宗事件的經驗，並已發出指引，要求職員在開關閘門前，須留意附近情況，以加強保安。

59. 懲教署已全面接受並落實申訴專員所提出的建議。石壁監獄採取的措施細節如下：

- (a) 加強職員在職訓練中關於現場危機管理和保安預防措施等有關方面的內容；
- (b) 增加突擊搜查的次數，防止服刑人士製造和管有武器；
- (c) 檢討及更改押送服刑人士路線，減低保安風險；
- (d) 檢討及增加押送服刑人士的人手調配及安排；以及
- (e) 發出內部指引，提醒職員在開關閘門時，必須提高警覺。

機電工程署 (機電署)

個案編號 2003/2294，2003/2314：火葬場操作程序出錯；以及沒有採取適當補救措施。

60. 於二零零三年三月，新型的自由沉降式火化爐於葵涌火葬場正式啓用，而該火化爐能同時於不同的燃燒室內分別處理兩副遺體，並能夠將骨灰分隔。

61. 二零零三年六月十一日，兩名投訴人的兩位先人之遺體在葵涌火葬場進行火化儀式。翌日，食物環境衛生署(食環署)職員致電投訴人，約定於二零零三年六月十四日會面。見面當日，食環署職員告知投訴人，因為火化儀器發生故障，兩位先人的骸體被混合。

62. 投訴人於二零零三年六月十九日與食環署職員會面，討論善後安排。期間食環署職員作口頭道歉，但強調事故乃因機器故障所引致。由於該署無法即時將混合的骸骨分開，兩名投訴人要求該署交出骸骨，待家屬聘請專家處理，費用由政府負責。經初步商討後，食環署口頭承諾依此要求行事。二零零三年六月二十六日，投訴人再次與食環署職員會面，呈交他們擬聘請的牙科法醫專家的履歷及報價單。

63. 在申訴專員調查期間，資料顯示此個案亦涉及機電署派駐該火葬場的職員。申訴專員在取得投訴人的同意後，將機電署一併列入有關調查中。這宗投訴部分成立。

64. 食環署和機電署全面接受和落實申訴專員的建議，情況如下：

- (a) 食環署於二零零五年一月二十七日以書面分別向兩名投訴人致歉；
- (b) 食環署於二零零五年三月七日發出內部通告，就「自由沉降式設計」火化爐運作的非技術層面，制訂和發出指引，包括發生緊急事故時的應變處理程序，讓職員遵從。有關通告亦同時訂定監察措施，管理級職員會以經常和

不定時的方式，巡查火葬場的運作，並以書面記錄巡查結果；

- (c) 在制訂和修改有關指引方面，機電署已採取措施：
- (i) 已檢討和修改有關進出控制室和操作火化爐電腦系統的保安措施的指引；
 - (ii) 機電署操作員工以彈性時間用膳，藉此配合火葬場的運作需要；
 - (iii) 已檢討和修訂「葵涌火葬場機電署員工須知事項」的指引，提示各員工在遇到困難時查閱「操作及維修手冊」；並在有需要時通知上司及尋求供應商的協助；以及
 - (iv) 機電署的駐場助理督察會定時在「工具箱訓練」例會中提示員工，以確保他們熟悉有關指引。此外，所有指引亦已張貼在場內，讓員工隨時查閱；
- (d) 在該事件發生後，機電署已主動約見負責設計火化爐的建築署及其承辦商表達有關該「自由沉降式」火化爐系統的潛在設計問題。建築署已檢討該火化爐設計，以避免發生類似事件，機電署於期間亦有提供適當的協助；
- (e) 於新近落成的富山火葬場，機電署已經與建築署及其承辦商加強溝通，並已就火化爐進行規格檢定及測試。
- 至於正在建造中的新鑽石山火葬場的工程項目，機電署已向建築署遞交有關日後操作及維修火化爐的建議，並會與建築署的工程小組保持緊密聯絡；
- (f) 機電署每月定期舉辦例行「工具箱訓練」，確保員工熟習操作火化爐系統的技術及指引；
 - (g) 機電署已制訂葵涌火葬場員工的工作計劃及規格；採取各項保安措施，如在控制室門上安裝密碼鎖；並設立個

人操作電腦系統的登入密碼和管理級職員作出不定時的巡查並以書面紀錄巡查結果；

- (h) 機電署已就事件進行紀律研訊，並向有關職員發出警告信或告誡信；以及
- (i) 機電署定期舉辦不同的演習，其中包括火化爐故障、火警、化學品泄漏和電力故障演習，以確保駐場員工能迅速處理緊急事故。而有關的通告及指引將會定期檢討和更新。

食物環境衛生署(食環署)

個案編號 2003/2020：延誤處理一宗在空置墓穴安葬先人骨殖的申請。

65. 投訴人留意到其先父金塔墓穴旁的一個金塔墓穴空置，因此打算申請在該墓穴安葬亡母。二零零二年四月及十月，他先後兩次到食環署轄下墳場及火葬場組某辦事處查詢，但所獲的口頭答覆是該墓穴並非空置。雖然投訴人認為該署職員提供錯誤的資料，可是，由於該辦事處並未備存事涉墳場的墓穴登記冊，他未能親自查核有關記錄。他其後再去信食環署查詢該墓穴的最新情況，二零零二年十二月獲書面回覆有關墓穴已空置，可接受申請。投訴人遂於同月按照該署發出的「申請舊金塔須知」，親身到該辦事處辦理申請。然而，直至二零零三年二月中，他仍沒有收到回音，於是致電食環署，得悉申請仍在審批中。

66. 二零零三年二月底，食環署通知投訴人已批准其申請，並要求他在 14 天內交費。他於二零零三年三月初到該辦事處辦理手續，但有關人員告知他，其申請檔案被遺失。由於他當天沒有帶備出生證明書，該署人員要求他宣誓聲明與先人的親屬關係，但他拒絕，並表示會向管理層投訴。翌日，他接到食環署電話，稱已尋回有關文件，並通知他往辦手續，他遂相應辦妥各項手續。

67. 二零零三年三月，投訴人向政府總部轄下的綜合電話查詢中心及某報章投訴墳場及火葬場組人員失職。二零零三年四月中，他以電郵向食環署查詢投訴進展，但未獲任何回覆。然而，他在翌日卻看到報章刊載食環署回覆其投訴個案，而他在兩星期後才收到該署的書面回覆。他指該署厚此薄彼，只重視報章傳媒而輕視投訴人。此外，他對食環署的答覆並不滿意。

68. 二零零三年七月，投訴人向申訴專員投訴食環署。這宗投訴部分成立。

69. 食環署已全面接受和落實執行申訴專員的建議如下：

- (a) 在參考過法律意見後，食環署已在五個沒有設置辦事處的公眾墳場內，安裝不銹鋼保管箱，在內存放墳墓登記名冊，以符合《公眾墳場規例》第 4 條的規定。該署亦已就有關公眾人士查閱墳墓登記冊的要求，訂定工作指引，供墳場員工遵守；
- (b) 食環署於二零零四年四月二十日去函投訴人，詳細解釋及致歉。食環署亦已指示員工須同步答覆投訴人和傳媒機構；
- (c) 食環署於二零零四年四月再提醒職員切實執行部門行政通告及服務承諾，並依時向投訴人發出所需的回覆；以及
- (d) 食環署已就口頭查詢和答覆訂定一套記錄措施，以備日後查核。該記錄措施，已於二零零四年六月二日開始落實執行。

個案編號 2003/2124，2003/2148：火葬場操作程序出錯；以及沒有採取適當補救措施。

70. 請參閱與機電工程署有關的個案(編號 2003/2294，2003/2314)。

個案編號 2003/2624：沒有迅速採取行動，處理一宗舉報亂拋垃圾的個案。

71. 投訴人指稱於二零零三年一月看見一輛小型客貨車的司機將一枚煙蒂扔到地上，於是填寫「從車上拋擲垃圾」舉報表格，並傳真至食環署。

72. 食環署一名衛生督察(督察 A)審研接到的資料後認為，涉案司機在扔掉煙蒂前已經下車，因此有關罪行並不是《公眾潔淨及防止妨擾規例》(規例)第 9A 條所述的「由指明車輛棄置廢物」，而是「在公眾地方拋棄垃圾」，應按規例第 4(1)條檢控。他向運輸署查證，運輸署於二零零三年三月十日回覆，表

示車主是一間有限公司。四月二十九日（即七個星期後），督察 A 去信公司註冊處，並在五月二十七日收到該公司的註冊資料。

73. 食環署於二零零三年六月十三日致函有關公司索取涉案司機的個人資料，但該公司沒有回應。八月三十日，督察 A 函覆投訴人，表示由於車主拒絕透露司機的身分，該署無法提出檢控。此外，由於舉報的罪行已相隔超過六個月，該署不能採取法律行動。投訴人對食環署處事草率的態度感到失望。

74. 規例第 4(1)條和第 9A 條均沒有訂明車輛的註冊車主須向食環署提供司機的資料。食環署亦沒有制訂特定指引或通函，讓職員就規例第 4(1)條和第 9A 條所述罪行的舉報進行查訊時依循。該署備有檢控記錄冊以便監察，職員在處理個案時均須注意六個月的法定時限。

75. 申訴專員知悉督察 A 在二零零三年三月十日至四月二十八日期間曾休假兩星期，他休假時沒有同事代他處理職務。其後，由於爆發嚴重急性呼吸系統綜合症，他的工作量驟增。由六月十三日食環署首次致函車主至八月底最後回覆投訴人這段期間，他並沒有向車主發出任何催辦函件，前後浪費了共四個月時間。

76. 申訴專員認為食環署遲至二零零三年二月二十五日才向投訴人發出認收函件，此舉已違反服務承諾。有關罪行於七月二十九日超逾法定檢控時限時，該署亦沒有立即通知投訴人。整體而言，這宗投訴成立。

77. 食環署已接受並落實執行申訴專員的建議如下：

- (a) 食環署已經以書面提醒員工須遵守部門的服務承諾，以及有關認收來信和發出簡覆的內部通告；
- (b) 食環署已在二零零四年六月至十月期間為員工開辦一連串有關相關法例的課程；
- (c) 食環署已於二零零四年八月發出附有詳細工作流程的修訂指引，並把該指引納入相關的工作守則；

- (d) 食環署已於二零零四年五月發出指引，確保員工因例假、受訓、調職或職務考察等理由缺勤時，並不會影響辦事處的運作；
- (e) 法律意見認為，食環署只能依靠登記車主合作，自願提供有關資料；
- (f) 「從車上拋擲垃圾」舉報表格已於二零零四年八月修訂，只供按規例第 9A 條舉報從車輛上拋垃圾個案時使用。至於有關規例第 4(1)條的執法行動，如獲授權人員目睹有人在公眾地方拋垃圾，會以傳票或定額罰款通知書檢控違例者，因此舉報表格並不適用；
- (g) 食環署已於二零零四年七月二十三日以書面向投訴人道歉；以及
- (h) 食環署已修訂指引，確保員工密切跟進每宗檢控個案。

78. 有關申訴專員建議食環署徵詢相關政策局，考慮是否需要修訂規例，強制車主提供資料的建議，食環署已徵詢衛生福利及食物局(衛福局)的意見。該局認為如有充分證據證明有人違例從指明車輛上棄置垃圾，而有關車主又未能提供抗辯理由，便須承擔法律責任。有關車主不能因拒絕提供司機資料而逃脫法律責任。有鑑於此，衛福局認為現行法例已經足夠。

79. 食環署已向申訴專員轉達衛福局的考慮。申訴專員已在二零零五年五月九日的函件中接納這觀點，同意未必有需要修訂有關法例。

個案編號 2003/3037：處理一宗撿拾骨殖申請時行政失當，導致安葬在墓穴內的骸骨不知所終。

80. 投訴人的母親於一九六四年身故，骸骨於一九七一年安葬在某金塔墳場。該墳場當時由前區域市政總署管轄，但於二零零零年一月由食環署接管。由於發現墓穴有部分損壞，投訴人在一九九三年重修墳墓，但並不知道墓內的骸骨早已被他人撿拾。

81. 二零零三年四月，投訴人的父親向食環署申請撿拾其亡妻骨殖，以便火化後安放到骨灰龕。食環署其時發現，一位 A 先生已於一九八五年獲批准撿拾有關骨殖，並將骸骨火化和帶走骨灰。食環署嘗試聯絡 A 先生，但毫無結果，而有關骨灰下落不明。二零零三年七月，該署在未有知會投訴人及其家人的情況下將墳墓拆掉。投訴人遂於二零零三年八月向申訴專員投訴。這宗投訴成立。

82. 投訴人又聲稱，她在一九九三年用了約 5,000 元重修墳墓，而在事件被揭發前又花了約 32,000 元為亡母購置私人骨灰龕靈位。她希望食環署能補償其損失。

83. 食環署已接受並落實執行申訴專員的建議如下：

- (a) 就沒有預先知會投訴人及其家人便將墳墓清拆一事，食環署已於二零零四年八月三十一日向投訴人書面致歉；
- (b) 食環署已於二零零四年十一月就處置或銷毀墳場及火葬場組保存的過時檔案及記錄制訂時間表；以及
- (c) 食環署已於二零零四年八月敦促前線人員，確保輸入電腦資料庫內的殮葬資料準確及完整。

84. 就申訴專員提議向投訴人作出恰當的補償，食環署在徵詢過律政司的法律意見及得到財經事務及庫務局的批准後，已於二零零五年一月發放特惠補償金予家屬代表。

85. 有關家屬其後已把金塔墓穴歸還政府，以供重新編配。

個案編號 2003/3192：沒有採取適當行動，處理多間食肆阻塞公眾地方的問題。

86. 投訴人居住的大廈有地下的食肆商舖經常佔用店外之公眾地方，非法隨處擺放檯凳營業，對行人和住客造成不便。由於該些店舖營業至凌晨，更產生噪音，打擾附近住客。

87. 投訴人曾於二零零二年底，致電食環署投訴。其後，食環署職員對他表示，會「盡量」跟進，但由於人手問題，不能保證任何時候都有職員巡邏該處。事後，投訴人留意到，情況於日間至晚上八時，略有改善。但晚上八時至凌晨三時，情況一如往日。投訴人見食環署未能解決問題，遂致電有關警署求助，警署派員到場巡察後，情況沒有改善。

88. 直至二零零三年秋季，投訴人再次致電食環署，並獲回覆其個案會轉介至該署有關地區的環境衛生辦事處跟進，但他指從未再接獲任何回覆。對此，投訴人感到不滿，並於二零零三年十一月向申訴專員投訴。這宗投訴不成立。

89. 食環署已全面接受並落實執行申訴專員的建議如下：

- (a) 食環署人員於二零零四年四月二十二日下午一時及同月三十日晚上十時往有關食肆巡查，並檢控該處非法佔用舖外公眾地方營業的食肆。在上述兩次的行動中，該署共分別檢控了四間及五間違例食肆；
- (b) 食環署已多次聯絡有關大廈的物業管理公司，商討解決食肆非法擴展營業範圍及阻塞公眾地方的問題。該管理公司已於二零零四年二月二十日至三月十五日期間先後向六間食肆的業主及負責人發出警告信件，表明根據該大廈公契，任何商戶均不可霸佔公共地方，並勸喻他們必須改善情況至指定的程度，否則會採取法律行動。此外，該管理公司亦分別於二零零四年三月二十六至二十八日向有關的違例食肆採取行動，著令食肆負責人把阻礙公眾地方的檯椅及雜物搬走。

此外，食環署把在執法行動所搜集的環境證據提供上述物業管理公司，以便該公司考慮是否向有關食肆業主／負責人採取法律行動；以及

- (c) 在食環署二零零四年四月三十日晚的行動中，警方亦有參與處理噪音問題。在是次行動中，該處的食肆並沒有產生過量的噪音問題。

個案編號 2004/1498, 2004/1499, 2004/1552, 2004/1553, 2004/1568 及其他：沒有為受暫停從內地輸入冰鮮／冷藏家禽政策影響的家禽業經營者提供特惠補助金。

90. 二零零四年一月下旬，內地多個省份發現疑似禽流感個案，衛福局及食環署遂暫停從內地進口活家禽及禽肉，家禽業經營者的生意頓受影響。

91. 同年二、三月間，政府向活家禽行業的經營者提供特惠補助，冰鮮／冷藏家禽業經營者不獲特惠補助。該批人士於二零零四年五月向申訴專員公署作下列投訴：

- (a) 衛福局及食環署處理事件的手法欠公允，祇向活雞行業的經營者提供特惠補助而沒有向他們提供補助；以及
- (b) 食環署失職，沒有及早與內地衛生檢疫局商討，如何統一中港兩地對冰鮮鴨鵝不同的檢疫規格，因而延誤內地冰鮮鴨鵝恢復入口本港市場。

投訴人士表示他們全是冰鮮／冷藏家禽（主要是冰鮮家禽）經營者，只經營從內地進口冰鮮／冷藏家禽，儘管他們各自領有可經營冰鮮／冷藏家禽及其他冰鮮／冷藏肉類批註的新鮮糧食店牌照。他們指出在內地禽流感爆發期間，鄰近地區也同是疫區，故未能輸入冰鮮／冷藏家禽。而歐美的雞種多為「白雞」，並非香港市民喜愛食用的「三黃雞」。

92. 衛福局與食環署指出，政府在決定是否發放特惠金予一個行業時考慮因素包括：

- (a) 有關行業的經營人士在暫時停止進口內地禽鳥及禽肉期間，是否受直接及嚴重影響；及
- (b) 他們在該期間能否轉為售賣其他貨品，以紓緩經營困難。

93. 考慮到活家禽零售店舖的格局和設施限制，經營人士難以將攤檔或店舖作大規模改變，以便售賣其他貨品，因此便向活家禽經營者提供特惠金。即使小部分活家禽經營者所持的新

鮮糧食店牌照包括了可售賣其他冰鮮及／或冷藏肉類的批註，但礙於上述的限制，其店舖空間已被放置活雞籠及屠宰設備，無法在短時間內轉型。此外，由於活雞經長途運送的死亡率很高，空運活雞費用亦高昂，因此，從較遠地方進口活雞到香港並不可行。至於活家禽運輸商，除非先拆除部分車輛裝置，否則不能改運其他貨品。此外，由於市民對禽流感存有戒心，即使他們願意轉運其他貨物，亦不一定為市民接受。

94. 反觀冰鮮／冷藏家禽業經營人士，他們可售賣其他冰鮮／冷藏肉類貨品，而售賣冰鮮家禽所需的設施，基本上與冰鮮／冷藏肉類相同。因此，他們可在無須對其攤檔／店舖格局和設施多作修改的情況下，改售或增售冰鮮／冷藏肉類。另外，運送冰鮮家禽的冷凍車輛改為運載其他冰鮮／冷藏肉類不會有技術困難。至於貨源，據食環署了解，美國和加拿大等地也有供應連頭的冰鮮黃油雞，業界人士可與出口商斟酌其需要產品的規格。

95. 申訴專員接受兩局署的上述解釋，並且同意經營任何行業都會有風險，如遇逆境，經營者均須另尋商機，以改善營商環境。如何逆境求存，屬商業決定，政府不應隨便以公帑補貼各行業在經營困難下的損失。

96. 然而，申訴專員認為，兩局署在事件上有其他處理不善之處。在二零零二年年底，當香港恢復內地進口冰鮮雞時，部分活家禽零售商也開始在其攤位／店舖兼營冰鮮雞作副業。換言之，擁有可售賣冰鮮／冷藏家禽新鮮糧食店牌照的活家禽零售商在進口禁制期間，可轉售冰鮮／冷藏家禽。申訴專員認為根據政府發放特惠金的準則，他們便不應獲發放特惠金；又或者雖獲發特惠金，款額也不應與只可售賣活家禽人士的相同。

97. 申訴專員認為第一部分的投訴部分成立。衛福局和食環署對申訴專員的結論有所保留，因為這結論與冰鮮家禽業經營者投訴政府沒有發放特惠金予冰鮮／冷藏家禽業經營者的投訴無關。

98. 衛福局和食環署認為他們並無偏離發放特惠金的原則，即向受持牌條件所限不能在暫停輸入活雞期間改售其他貨品的活家禽業持牌人發放特惠金。持有可售賣冰鮮家禽批註牌照的

活家禽經營者雖然表面上可售賣冰鮮家禽，但其業務已因暫停輸入措施而大受影響，因活家禽業務是其主要業務。由於售賣活家禽與售賣冰鮮家禽的作業模式截然不同，必須大規模改裝其店舖／攤檔布局才能改售冰鮮家禽產品，所以活家禽零售商並不能在短時間內改售冰鮮家禽。因此，衛福局和食環署均認為，即使活家禽業經營者持有可售賣冰鮮家禽的牌照，亦應向他們發放特惠金。

99. 衛福局和食環署已審慎考慮申訴專員的建議，即為持有只許售賣活家禽的經營者和可兼售活家禽和冰鮮家禽的經營者釐定不同特惠金款額，但認為此舉並不可行。自從香港在一九九七至九八年度首次爆發禽流感以來，政府一直向活家禽零售商發放相同款額的特惠金，並不會因店舖／攤檔面積大小或業務規模有別而釐定不同款額。由於發放特惠金屬緊急紓困措施，所以政府是在小心平衡如何協助經營者渡過難關及避免濫用公帑之後，才訂定出現時發放的金額。對於兼售冰鮮家禽牌照的活家禽業經營者而言，若調低其特惠金款額，便可能不能達到協助他們渡過難關的目的。我們亦可能製造機會讓經營者要求政府為規模較大及／或聘請較多活家禽工人的活家禽攤檔訂定更高的特惠金。再者，我們亦有困難訂定界線，解釋為何售活家禽經營者如兼售冰鮮家禽會被調低特惠金款額，但兼售其他濕貨(例如菜/生果/肉)或乾貨則不受影響。此外，當情況緊急需要紓困時，衛福局和食環署不會有餘暇為各類零售商分別釐定不同款額的特惠金。鑑於特惠金是因應緊急情況為紓困和補助而發放，加上上述技術因素，所以不宜為不同類別受助人釐定不同款額的特惠金。由於立法會已通過有關活家禽零售商的自願退還計劃，所以日後應無需再作出該項特惠金安排。申訴專員知悉上述考慮因素。

個案編號 2004/2007：沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。

100. 投訴人每天行經某行人通道，該處樹木夾道，環境優美。可惜，樹上和通道梯級的欄杆上經常掛滿衣物，破壞景致，有礙觀瞻。投訴人曾向房屋署、路政署及食環署投訴，但他們均表示「不屬其管轄範圍」。民政事務總署（民政總署）則表示問題需要多個政府部門合力處理。

101. 地政總署、民政總署、食環署、路政署、運輸署、建築署及警務處曾於二零零三年十一月中舉行跨部門會議，就街道管理的「灰色地帶」進行商討，包括市民在公眾地方晾曬衣物的問題。與會者均重申，所代表的部門未獲授權處理此問題。會議同意在路政署取得法律意見之前，如部門多次接到有關同一地區的投訴，可向該區的民政事務處（民政處）反映，由民政處勸諭區內居民合作。

102. 隨後，投訴人向申訴專員投訴。這宗投訴涉及六個政府部門：民政總署、食環署、地政總署、康樂及文化事務署(康文署)、路政署及運輸署。

103. 申訴專員認為，民政總署轄下的分區民政處在事件中恰如其分地積極協調各有關部門，致力解決地區性的問題。因此對該署的投訴不成立。

104. 其他五個部門，即地政總署、食環署、康文署、路政署及運輸署，聲稱本身未獲法例授權，清理晾曬在公眾地方的衣物。申訴專員認為五署均不願獨力承擔或帶頭解決問題。故此，對這五個部門而言，這宗投訴成立。

105. 申訴專員建議政府內部應達成協議，指派一個部門肩負起帶頭責任，以便在日常巡查時清理晾曬的衣物；此外，政府亦應徵詢法律意見，以便該五個部門獲得授權，在各自的職責範圍內採取執法行動，清理在公眾地方晾曬的衣物。當局或需修訂有關法例。

106. 應申訴專員的建議，政務司司長已責成民政總署全面檢討如何處理有關問題。該檢討已於二零零五年五月完成。檢討報告已提交申訴專員。檢討結果包括：

- (a) 根據法律意見，現行的成文法內並沒有條文授權當局即時處理於公眾地方晾曬衣物的問題，但是各部門可運用普通法所賦予的權力，消除在其土地及處所內對公眾有影響的滋擾，例如在公眾地方晾曬的衣物；

- (b) 有關部門在釐清其權責的前提下各自在其管轄範圍內處理晾曬的衣物，並輔以公眾教育；以及
- (c) 如果晾曬黑點並非由單一部門管轄，或區內的晾曬問題特別嚴重，當區民政事務專員亦會統籌聯合清理行動。

107. 檢討結果並不建議訂立新法例，以禁止在公眾地方晾曬衣物。雖然在公眾地方晾曬衣物或會影響居住環境的景致，但將於公眾地方晾曬衣物列為刑事罪行，會過於嚴苛。另外，經考慮執法權限、資源運用及人手安排等因素後，認為由單一部門全權負責晾曬衣物問題並不可行。

108. 根據民政總署的檢討，相關部門同意分工如下：

- (a) 康文署 — 負責清理公園及路旁休憩地方的樹木上的衣物；
- (b) 地政總署 — 負責清理該署轄下空置政府地的圍網上的衣物；
- (c) 房屋署 — 由於大部分的晾曬黑點在公共屋邨附近，該署會參與屋邨周遭的清理行動；
- (d) 路政署 — 若有需要，改建街道設施（例如路旁欄杆），防止晾曬，並參與清理欄杆的行動；以及
- (e) 食環署 — 提供收集箱擺放被清理的衣物，及移走無人認領的衣物。

109. 申訴專員在收到檢討報告後，已要求提供有關上述檢討工作的跟進情況。當局已於二零零五年九月三十日向申訴專員提交了有關資料。

政府物流服務署(物流服務署)

個案編號 2004/1110：在某招標項目的程序上處理失當，導致投訴人連同標書一併遞交的銀行本票遭遺失。

110. 在此個案中，競投政府產業署(產業署)招標項目的投標者須於二零零四年一月十四日正午十二時之前將標書投入物流服務署的投標箱內。根據招標公告，投標者須連同標書一併遞交一張金額相當於投標價三個月租金的銀行本票。投訴人的標書被產業署作廢，原因是該份標書沒有夾附銀行本票。其後，投訴人向申訴專員投訴，指稱物流服務署開標委員會(開標委員會)處理他的標書有失當之處，遺失了他聲稱已夾附在標書內的銀行本票。

111. 根據現行程序，投入物流服務署投標箱的標書會由開標委員會按照物流服務署開標程序處理。開標委員會由一名主席及兩名委員組成，物流服務署會從來自各政府決策局及部門合資格獲委任的物料供應職系人員之中，透過電腦隨機抽樣系統，選出有關人員擔任開標委員會成員。

112. 二零零四年一月十四日，開標委員會按照物流服務署開標程序，收集、開啓及確認透過物流服務署投標箱收集所得的標書。當日共有四項招標項目截標，當中包括有關的招標項目。

113. 就有關招標項目而言，共接獲三份標書。開標委員會由標書信封中取出標書，查核標書及確保標書信封內沒有遺下任何物件，在標書蓋上日戳、加上簡簽和核對正副本等之後，填妥了有關表格，並把三份標書的正本放入信封內密封，連同隨文便箋交回產業署進行標書評估。

114. 根據招標公告，政府只考慮符合招標公告所載全部條款及規定的標書。為確保公平，產業署得悉投訴人的標書沒有夾附銀行本票，在標書評估階段沒有要求投訴人補交銀行本票。

115. 二零零四年三月，投訴人向申訴專員投訴。這宗個案的關鍵，在於開標委員會有否遺失投訴人的銀行本票。

116. 經調查後，申訴專員認為開標程序非常嚴謹。由三人組成的開標委員會在開標時，已記錄投訴人的標書沒有夾附銀行本票，但確認另外兩份標書有夾附銀行本票。再者，該項招標所涉及的文件頗為簡單，因此開標委員會出錯的機會不大，而事後亦沒有尋獲本票待領的記錄。因此，申訴專員裁定該署並沒有足夠理由懷疑本票遭遺失，是開標委員會失誤所致。申訴專員指出投訴人的本票之所以失蹤可以有很多其他原因，實難以確定。

117. 申訴專員亦認為政府當局，在發現投訴人的標書沒有夾附銀行本票後，不通知投訴人補交本票，是合理且公正的做法。假如截標後仍容許個別投標者補交文件，不僅對在截標前已送交所有必需文件的投標者不公平，更會製造舞弊的機會，有損有關部門及政府的誠信。因此，現行有關處理標書的程序應該維持。

118. 綜觀以上所述，這宗投訴不成立。然而，申訴專員在細閱由產業署發出的招標公告後表示，若公告能預先列明“不會考慮不完整標書”的規定，這宗投訴或可避免。

119. 產業署接納並落實申訴專員的建議。由二零零四年十二月起，該署的招標公告內的有關條文已修改為“所有投標者必須在截標前提交所需的資料及文件，政府不會考慮或評估未能符合招標公告所載全部條款及規定的投標書”。

政府總部 — 公務員事務局

個案編號 2004/3845：延誤答覆一名市民的書面投訴。

120. 二零零四年九月，投訴人向申訴專員投訴，指公務員事務局沒有就其先前向該局提出的投訴作出回應，而且欠缺妥善的投訴處理程序，未能確保向該局提出的投訴獲得跟進。

121. 投訴人在二零零三年八月向公務員事務局提出原先的投訴。該局負責處理有關事宜的組別立即跟進，並先後在二零零三年八月和九月向投訴人發出簡覆。該局其後在二零零三年十月完成有關的跟進行動。但不幸地，由於個案案卷存放失誤，以致沒有向投訴人發出詳盡答覆。二零零四年九月，投訴人就公務員事務局沒有就其先前的投訴作出回應一事，向申訴專員投訴。

122. 在檢討有關個案後，公務員事務局承認有行政上的疏忽，而投訴處理的程序亦有不足之處，因此該局已採取積極措施，防止有關組別再出現類似事件。

123. 經調查後，申訴專員公署認為，雖然公務員事務局已立即採取行動，處理原先投訴所涉及的主要事宜，但由於該局沒有適時給予投訴人答覆，因此投訴成立。

124. 公務員事務局對於市民的投訴是否獲得妥善處理，一向十分重視。在這個案中，該局亦已針對原先投訴的主要事宜採取及時和適當的跟進行動。儘管如此，該局亦接納並落實申訴專員的建議，情況如下：

- (a) 提醒該局所有首長級人員(包括所有組別的主管)時刻緊記，在其工作崗位上有責任為全體公務員樹立榜樣；
- (b) 提醒該局所有組別必須遵守下列程序，確保所有投訴和查詢均獲得妥善處理：

- (i) 各組別應安排把有關如何處理投訴和查詢的最近期的公務員事務局內部通告作定期傳閱，以確保通告所列的程序得到嚴格遵行；
 - (ii) 各組別應委派一名指定人員，為收到的投訴備存登記冊，以作記錄和監察之用；
 - (iii) 負責人員把處理投訴的工作辦妥後，應通知該名指定記錄人員，以作記錄；
 - (iv) 如果在收到投訴後的兩個月仍未向投訴人發出詳盡答覆，指定記錄人員應向負責人員再次呈閱有關個案，藉此提醒負責人員，應盡量在收到投訴後的三個月內發出詳盡答覆；
 - (v) 指定記錄人員應每隔一個月向各負責人員呈閱尚未解決的個案，以確保各負責人員就個案處理的進度通知投訴人；以及
- (c) 公務員事務局會繼續檢討和改善有關的內部程序，以確保該局收到的所有投訴和查詢均獲得妥善處理。

政府總部 - 教育統籌局 (教統局)

個案編號 2004/0599：在評審一名教師的學歷資格事宜上處理不當。

125. 二零零二年一月，投訴人任教的學校致函教統局，要求為投訴人作學歷評審，以確定他是否具備與本地學位相等的資格。教統局在二零零二年二月，將有關學歷文件送交公務員事務局轄下的學歷評審組，要求協助評審投訴人的學歷資格。同年五月，公務員事務局正式回覆教統局有關學歷評審結果表示，投訴人的學歷不等同本地大學的學位資格。隨後，教統局發信通知學校校監有關學歷評審結果。可是，信中誤將投訴人的學歷寫成等同於本地大學的學位資格。

126. 二零零三年十月，教統局職員在處理另外一宗類似申請時，翻閱投訴人個案記錄作參考，才發現有錯。於是，教統局隨即通知學校更正評審結果，但信中卻無解釋原因。

127. 二零零四年二月，投訴人向申訴專員投訴教統局，過了近年半後才推翻原先的評審結果，此做法除前後矛盾外，亦嚴重影響他的進修計劃。

128. 這宗投訴成立。

129. 教育統籌局已全面接納並落實申訴專員的建議，情況如下：

- (a) 教統局已於二零零四年十一月向投訴人發出道歉信件，而教統局有關地區的學校發展組在二零零五年二月亦派員到學校探訪及跟進有關事宜；
- (b) 教統局將來會把公務員事務局的學歷評審結果，直接寄給申請人，免於出錯；以及
- (c) 已敦促員工（包括這個案的相關職員）務必謹慎處理每宗申請，避免出錯。

個案編號 2004/1041：沒有妥善跟進一宗有關道路工程後清理環境問題的投訴。

130. 投訴人在二零零三年十一月就道路工程後的環境狀況先向路政署發出電郵。路政署乃使用效率促進組綜合電話查詢中心（查詢中心）的十三個部門的其中之一，因此，有關路政署之投訴和查詢均由查詢中心統籌處理。

131. 查詢中心從路政署提供的資料庫得知有關路段應屬建築署管轄範圍。翌日，查詢中心將這宗投訴轉介給建築署跟進並通知投訴人。建築署經電郵回覆查詢中心（副本於同時發送給投訴人），表示曾有公用事業機構在該處進行掘路工程，而有關掘路許可証由路政署發出，要求查詢中心將個案轉介路政署跟進。在建築署給查詢中心的回覆中並未援引本來的個案編號，查詢中心只好向建築署進一步澄清以便跟進個案。

132. 在收到建築署的電郵後，投訴人認為路政署推卸責任，於是向申訴專員投訴。

133. 在覆檢這個案後，查詢中心發現建築署將與查詢中心的內部通訊電郵同時發送投訴人。由於投訴人未能全面知悉個案的發展，引致投訴人以為路政署試圖推卸責任。

134. 經調查後，申訴專員認為建築署與路政署皆曾派員實地視察以便跟進個案。路政署及查詢中心均已適當和積極地跟進此個案。因此，有關路政署和查詢中心的投訴不成立。查詢中心以路政署的名義回覆和處理此個案，引致投訴人誤會路政署。

135. 效率促進組、路政署及建築署已全面接納並落實推行申訴專員的投訴如下：

- (a) 由二零零四年六月開始，查詢中心已開始使用本身名義為十三個參與部門其中七個部門處理熱線服務。而自二零零四年七月起建築署及路政署亦已同意開始此安排。現時，除郵政署已得到申訴專員同意豁免外，查詢中心

已使用本身名義為十二個參與部門處理市民的查詢和投訴服務；

- (b) 二零零四年八月，建築署提示各員工在回覆查詢中心時必須援引檔號。未與有關部門取得共識前，不應將內部通訊發送給市民。建築署亦於二零零四年九月修訂有關品質管理手冊；
- (c) 每當事件涉及多個部門，查詢中心一直都負責協調各部門並統籌回覆市民；以及
- (d) 二零零四年十月，查詢中心經電郵提示參與部門在回覆查詢中心時須援引個案編號，及不應將內部通訊發送給投訴人。

案件編號 2003/0994：在處理吐露港公路裝設及拆卸隔音屏障一事上行政失當。

136. 投訴人指路政署、環境保護署(環保署)及環境運輸及工務局，在處理吐露港公路隔音屏障的安裝和拆除上涉行政失當，質疑有關部門事前已作環境影響評估(環評)，確認安裝隔音屏障的需要，其後卻拆卸屏障，浪費公帑。此外，隔音屏障色彩太豐富，亦影響駕駛安全。

137. 一九九八年十一月，環保署基於一九九七年完成的環評及路政署在一九九八年十月提交的補充資料，就吐露港公路擴闊工程(工程)發出環境許可證，訂明必須安裝隔音屏障，以保障現有及已計劃的噪音感應強的項目，免受交通噪音影響。有關工程主要涉及 A 區和 B 區的發展計劃。由於 B 區的發展項目沒有明確的發展時間表，路政署在工程合約內只訂明隔音屏障的地基工程，而隔音屏障上層結構的裝設則列為「備用項目」。由於 B 區在二零零四年之前並無確實的發展計劃，路政署在一九九九年九月確定不會進行該「備用項目」。

138. 二零零零年六月，城市規劃委員會因 A 區發展項目時間表有變，建議取消為該區裝設隔音屏障。路政署在環保署批准修改環境許可證的條件後，取消為 A 區裝設隔音屏障。二零零零年八月，路政署亦提出修改許可證的條件，以便延遲進行 B 區的隔音屏障工程。二零零一年一月，環保署通知路政署，須就改動進行新的環評及公眾諮詢。路政署憂慮有關改動如在環評完成後不獲環保署批准，隔音屏障工程便不能配合工程合約中的興建時間表，承建商或會提出申索，因此於二零零一年三月落實為 B 區安裝隔音屏障。

139. 二零零二年十一月，環境運輸及工務局向立法會交通事務委員簡報有關工程及裝設隔音屏障的事宜，並承諾檢討安裝隔音屏障的安排。局方於二零零三年一月，向立法會交通事務委員會及環境事務委員會，進一步闡釋政府興建隔音屏障的政策及原則。

140. 二零零三年四月，路政署向環保署提交詳盡的交通噪音資料，正式申請修改環境許可證的條件，以便拆除或改裝隔音屏障。環保署在二零零三年五月批准申請，但訂明路政署必須在 B 區和鄰近大學的發展項目落成之前，重新安裝隔音屏障。拆除及改裝隔音屏障工程於同一月份內完成，而被拆走的屏障則會用於其他項目上。

141. 經調查後，申訴專員認為投訴部分成立。隔音屏障採用的顏色，由於涉及專業判斷，不屬申訴專員可調查的範圍。

142. 應申訴專員建議環境運輸及工務局已採取下列措施：

- (a) 在規劃及進行工務工程時，按需要在適當的階段進行公眾諮詢以了解和平衡各方面的不同意見，是政府一貫的做法。而就吐露港公路興建隔音屏障的個案，局方曾先後兩度諮詢立法會交通事務委會，而相關區議會均有派代表出席或透過書面發表意見，路政署亦曾諮詢有關區議會的交通及運輸委員會。政府將會繼續貫徹這做法，確保各方意見都能得到適當的跟進和處理；以及
- (b) 環境運輸及工務局已於本年二零零五年四月一日，發出了相關的技術通告，要求負責工程的部門，應就政府未來的賣地計劃及任何涉及土地用途的轉變與地政總署及規劃署保持緊密聯繫，以決定合約中的隔音屏障工程是否需要繼續進行。任何涉及環評條例的環境許可證的工程項目，其落實計劃應對因更改一些規劃中會對環境造成影響的用途而引致的法定要求及程序，包括公眾諮詢，預留充裕的時間。一旦確定工程的環境許可證條件需作修改，負責部門有必要即時在首長級層面與環保署作緊密聯繫，以便環境許可證的修改申請可以盡快得到審批，以減少對工程項目的影響。

政府總部 - 衛生福利及食物局

個案編號 2004/3251, 2004/3252, 2004/3253, 2004/3254, 2004/3255 及其他：沒有為受暫停從內地輸入冰鮮／冷藏家禽政策影響的家禽業經營者提供特惠補助金。

143. 請參閱與食物環境衛生署有關的個案(2004/1498, 2004/1499, 2004/1552, 2004/1553, 2004/1568 及其他)。

路政署

個案編號 2003/3302：沒有妥善處理跟進一宗有關道路工程後清理環境問題的投訴。

144. 請參閱與政府總部 — 效率促進組有關的個案(編號 2004/1041)。

個案編號 2004/0829：沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。

145. 請參閱與食物環境衛生署有關的個案(編號 2004/2007)。

個案編號 2004/1935：在封路告示板上提供失實的資料，誤導駕車人士。

146. 二零零四年二月，投訴人向申訴專員提出以下投訴：

- (a) 九廣鐵路公司(九鐵)不必要及不適當地長期封閉一段新路段，引致對駕駛者構成不便及混亂；以及
- (b) 路政署對於臨時封閉路段一事監管不力，以致對駕駛者構成誤導。

147. 有關路政署的投訴不成立。有關九鐵的投訴事項不成立但有關機構另有行政失當之處。

148. 路政署及九鐵全面接納並落實申訴專員的建議如下：

- (a) 路政署已致函九鐵，並要求他們將合理的預算分段完工日期標示於工程告示板上；
- (b) 路政署已詳細檢討有關「供駕駛者觀看的工程告示板」的內部指引，並已於二零零五年六月頒佈更新的指引；

- (c) 路政署已要求交通諮詢委員會檢討工程告示板上顯示資料的規定。交通諮詢委員會維持有關規定，而申訴專員亦接受這意見；以及
- (d) 九鐵已於二零零五年一月向投訴人致歉。

民政事務總署（民政總署）

個案編號 2004/0059：沒有就運輸署批出新的「街渡」服務牌照進行適當的諮詢。

149. 二零零三年四月，運輸署接到一宗有關在星期六、日及公眾假期開辦來往觀塘／北角與蒲台島之間的新「街渡」服務的申請。運輸署認為，開辦新服務連同投訴人所提供來往觀塘／北角與蒲台島之間的現有服務，可造成協同效應，使有關街渡生意更為蓬勃。運輸署因而根據部門訓令的程序審批有關申請。

150. 運輸署要求民政總署轄下的相關民政事務處（民政處）就這個新的街渡服務，徵詢居民的意見。民政處口頭諮詢了相關的村代表及有關的鄉事委員會主席，他們兩人都沒有提出反對。

151. 二零零三年十月，該鄉事委員會主席通知運輸署，表示部分本地居民及一名街渡經營者對開辦新街渡服務的申請提出反對。其後，民政處也接獲一名街渡經營者對運輸署處理有關的申請所提出的投訴。民政處於二零零三年十月安排會議，讓該鄉事委員會主席與運輸署討論有關事宜。其後，鄉事委員會主席安排村民於二零零三年十一月與運輸署商討有關事宜。最後，運輸署批出營運牌照予渡輪公司，而新航線也於二零零四年二月一日開辦。

152. 投訴人向申訴專員投訴運輸署，指運輸署規定他在平日提供服務，但卻批准新服務只在假日營辦，對他並不公平。他進一步投訴運輸署未有就新街渡服務進行公開招標。投訴人亦投訴民政總署，沒有就這事宜進行適當的諮詢。

153. 申訴專員注意到，運輸署在八十年代初制訂的部門訓令並無提及如何確定有需要進行公開招標，亦無規定如何進行公眾諮詢。她認為，倘若有就新服務進行公開招標，讓投訴人有同等機會競投，就不會有任何人受到「不公平待遇」。因此，有關運輸署的投訴部分成立。

154. 此外，申訴專員認為如運輸署提供了更清晰的指示，民政處便可更全面地進行諮詢。因此，有關民政總署的投訴不成立。

155. 運輸署及民政總署全面接納申訴專員的建議，並推行下列措施：

- (a) 運輸署已於二零零五年二月修訂有關街渡服務的部門訓令，加入有關招標規定及諮詢安排的指引。署方並於二零零五年二月把部門訓令的經修訂部份送交申訴專員；以及
- (b) 二零零四年九月，民政總署向各區民政處發出便箋，提醒員工在收到各部門的諮詢要求時，如有不清楚的地方，應與有關部門澄清諮詢目的及範圍。

個案編號 2004/0713，2004/1365：錯誤向投訴人發出五封內容相同的覆函，有行政失當之嫌。

156. 民政總署轄下其中一個民政處曾就某一事項諮詢區內居民。其後，投訴人 A 先生及 B 先生各自收到五封內容完全相同的函件，通知他們有關的結果。投訴人認為民政處職員處事馬虎，浪費資源。

157. 在這宗個案中，民政處曾發出諮詢函件予某大廈的住戶，包括投訴人。其後，民政處發信通知曾提出反對意見的人士有關的結果。由於當中有四人填報了 A 先生居住的單位為其住址，加上民政處職員在文書處理工作上出錯，因此 A 先生一共收到五封相同的函件。另有五名提出意見的人士填報了 B 先生的地址為其住址，因此，他也收到五封相同的函件。此外，所有函件均沒有寫明收件人的姓名。

158. 申訴專員公署明白民政處是基於保障私隱而向每一名提出意見的人士發出函件，因此並不認為此舉是浪費資源，但民政處應在信封上正確地寫明收信人的姓名。因此，這宗投訴成立。

159. 應申請專員建議，民政總署已採取下列行動：

- (a) 民政總署承認，其職員在發信時沒有在信封上註明收件人的姓名，以及錯誤寄出其中一封函件，確有疏忽之處。民政總署現已落實有關的改善措施；
- (b) 民政總署已向各區民政處發出清晰的指引，提醒職員務須避免再發生類似的事件；以及
- (c) 民政總署已發信向兩名投訴人致歉。

個案編號 2004/2005：沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。

160. 請參閱與食物環境衛生署有關的個案(編號 2004/2007)。

香港郵政

個案編號 2003/4329: 郵政局職員在處理代收繳款的過程中出錯。

161. 投訴人在二零零三年十月十五日，前往某郵政局繳付兩張賬單(賬單 A 及賬單 B)。他指稱，當時櫃檯職員在處理他的繳款時，在賬單 A 上列印收款詳情，但他在二零零三年十一月二十日，竟收到有關機構(機構 A)的通知書，指他尚未繳清賬單 A 的費用。投訴人於是致電機構 A 查詢，向職員澄清他早已付清賬單 A，並在二零零三年十一月二十一日將有關單據傳真給機構 A 參考。

162. 二零零三年十二月四日，郵政署助理經理聯絡投訴人，表示收到由機構 A 轉介他的個案，並向投訴人解釋，有關的郵政局職員在電腦系統處理單據時出錯，誤將賬單 B 款項鍵入為投訴人繳付賬單 A 的金額。投訴人翻查後發現賬單 A 所示金額是賬單 B 的較小數目，而非他已繳付賬單 A 的數目。雖然郵政署助理經理表示會與機構 A 跟進此事，但投訴人聲稱，其後兩者一直沒有再給他進一步回覆。

163. 二零零三年十二月二十四日，投訴人向申訴專員投訴。

164. 郵政署經過調查後發現，由於櫃位職員錯誤地重覆輸入賬單 B 的繳費資料，因此列印在賬單 A 的銀碼，實際上是第二次繳付賬單 B 的記錄。換言之，投訴人繳付了兩次賬單 B，卻沒有繳付賬單 A。

165. 郵政署發現錯誤後，該署的助理經理隨即於二零零三年十二月四日，致電投訴人，解釋出錯原因及告之有關的跟進工作。

166. 郵政署現行的「郵繳通」繳費系統，是容許市民繳付多於賬單上的金額。此項設計旨在方便市民，使他們可以選擇預繳賬單。若有關職員依照既定程序來小心處理有關賬單，應可避免出現像本個案般的錯誤。

167. 二零零三年十二月八日，郵政署更正了電腦內有關投訴人繳付賬單 A 的資料。郵政署的助理經理當天曾致電投訴人，告知他該署會與機構 A 安排更正有關資料，並會取消有關附加費。

168. 二零零三年十二月九日，郵政署告知機構 A 有關調查結果，並要求取消投訴人的附加費。郵政署亦去信機構 B，解釋有關錯誤，並要求該公司在賬單 B 作適當的更正，和安排退回多付的費用。

169. 郵政署表示在當日結算的覆核工作中，有關的櫃位職員以及負責覆核的該局局長均沒有仔細進行核對，故沒有發現出錯。就此，郵政署深表歉意，並已對有關員工採取適當的紀律處分。

170. 郵政署已接納申訴專員所有建議，並採取下列行動：

- (a) 郵政署已於二零零四年九月二十日向投訴人正式書面道歉；
- (b) 郵政署已透過便箋和訓練課程，提醒所有櫃位職員和主管人員，必須嚴格遵照既定程序，處理繳費賬單和核對現金數額和存根數量；
- (c) 根據香港郵政規則，若有損失或多收現金的情況，而有關的差額可能涉及欺詐或超過 1,000 元，則櫃位職員必須報警和向財務總監報告。若差額是少於 250 元及不涉及欺詐，則須向上司報告。郵政署已於二零零四年十二月修訂規則，訂明當差額是介乎 250 元至 1,000 元而又不涉及欺詐時，櫃位職員亦必須向財務總監報告；
- (d) 郵政署已提醒所有經理在與有關部門或機構跟進有關賬單繳費的投訴時，除了電話溝通外，還須以便箋或電郵跟進事項；
- (e) 郵政署已檢討為其他部門的收費安排和程序，並作出上述(b)及(c)項的措施，防止錯誤重覆收取同一賬單或漏繳賬單，和確保儘早發現任何這類錯誤。

醫院管理局(醫管局)

個案編號 2004/0917：(a)醫院護士無理取走一名病人的召喚按鈕，導致病人其後昏迷及逝世；以及(b)更改病人醫療護理記錄，意圖隱瞞真相。

171. 投訴人的父親(病人)因大腦血管栓塞於二零零二年八月二十三日被轉送往醫院 A 接受復康治療。病人自二零零三年八月二十八日開始昏迷，延至二零零四年二月逝世。二零零三年九月十九日，投訴人的母親發現病人昏迷前手寫的兩封信件，內容提及醫院 A 內一名護士在某日凌晨 1 時許無理取去他的召喚鈴，直至同日上午 7 時才把召喚鈴歸還，期間沒有護士替他抽取痰液，令他感到很辛苦。投訴人懷疑病人的昏迷與護士取去召喚鈴有關，於二零零三年九月二十日向醫管局作出投訴。醫管局根據既定的投訴處理機制把個案先交由醫院 A 處理。投訴人因不滿院方的回覆，於二零零三年十月二十一日向醫管局公眾投訴委員會提出上訴。公眾投訴委員會於二零零四年一月九日回覆投訴人，內容包括交代二零零三年八月二十八日早上病人出現昏迷及接受搶救的情況，並裁定病人的昏迷與召喚鈴事件無關。

172. 投訴人於二零零四年三月向申訴專員投訴，並從醫院 A 取得一份病人由二零零三年七月至九月的醫療護理紀錄影印本。他發現其中多處被遮蓋或刪改(包括醫護人員名字及紀錄頁數)，更懷疑其中一頁曾被人蓄意掉換，故此認為院方有隱瞞事實之嫌。二零零四年三月二十二日及四月二日，投訴人分別與醫管局主席及醫院 A 職員會晤，質疑病人的醫療紀錄。其後院方展開調查，發現病人的護理紀錄中一頁確曾被掉換(即非當天的即時紀錄)。院方鑑於護理人員此舉屬程序上的嚴重過失，遂將此新發現知會醫管局總辦事處及公眾投訴委員會。醫管局其後於二零零四年四月十六日就此新發現通知投訴人，並將有關個案呈交警方及死因裁判庭處理。而公眾投訴委員會亦決定待有關的法律程序完結後重新審議該個案。

173. 經調查後，申訴專員得悉：

(a) 根據醫管局常規，任何人在任何情況下，均不可將病人

的召喚鈴拿走，而涉案護士亦否認曾於值夜期間取走病人的召喚鈴。申訴專員公署職員實地視察所見，病人所處病房的所有病床均設有召喚鈴。投訴人聲稱在他的母親發現兩封信件前，他和家人並不知道有人曾取去病人的召喚鈴，亦從未在病房內談論召喚鈴被取去一事。然而，一名長期住院病人(證人)向申訴專員作供時稱，病人家屬在病房內曾一至兩次質問為何病人的召喚鈴被人取去。由於投訴人與證人的供詞有明顯差異，申訴專員無法判斷病人入院至昏迷之間的一年多時間內，是否曾被人在某一夜取去召喚鈴；

- (b) 病人在二零零三年八月二十八日早上 6 時 50 分後一直昏迷，延至二零零四年二月逝世。從時間看來，即使醫護人員真的曾於凌晨取走召喚鈴和在早上 7 時歸還，亦不可能發生在病人昏迷當日。因此，病人信中所指事件即使屬實，理應與他的昏迷無直接關係；以及
- (c) 醫管局承認院方的護理人員曾掉換病人的護理紀錄的其中一頁。醫管局有既定指引，病人的醫療護理紀錄一經填寫，便不可修改，若有必要修改亦須按照既定指引的規定：先將需要修改部分以筆劃去，並在修訂後加簽確認，但決不可把有關紀錄移除後重寫。在此宗投訴個案中，雖然院方的調查結果顯示，有關職員純因希望補充資料以完整地陳述事實，所以於事後將紀錄重寫，但此舉在行政程序上確有不當。

174. 鑑於上述原因，申訴專員未能就投訴的第一部分是否成立作定論。投訴的第二部分則部分成立。

175. 醫管局已接納並落實申訴專員的建議如下：

- (a) 醫管局會在司法程序完成後，根據其人力資源政策，對不按既定程序修改醫療紀錄的員工採取適當處分；以及
- (b) 醫管局已提醒醫管局醫院的所有醫護人員在執行職務時，須遵守既定程序及醫療專業操守。

房屋署(房署)

個案編號 2003/1765：濫用職權，佔用某「租者置其屋」計劃屋邨的部分公共地方而沒有諮詢屋邨的業主立案法團。

176. 某「租者置其屋」計劃(租置計劃)屋邨的業主立案法團(法團)指稱，房署在未得全體業主同意下，佔用屋邨的部分公共地方達三年之久，用作管理屋邨事務的屋邨管業處及該署作為大業主處理公屋單位租售事宜的租約事務處。法團認為，房署佔用公共地方設立租約事務處，是侵佔屋邨業主共同擁有的地方，故要求該署解釋及按市值租金給予法團賠償。

177. 房署承認佔用上述地方，但拒絕按市值租金作出賠償。該署指出，由於上址不能用作商業用途，法團沒有因其被佔用而損失租金收入。該署是在別無選擇的情況下暫時使用上址，目的也是為方便邨內的公屋租戶和準業主，該署沒有獲取實質利益。除非法團能夠證明有所損失，否則該署不會考慮向法團作出補償。

178. 申訴專員指出根據大廈公契條款，房署作為屋邨管業經理人，可授權政府或任何人士佔用公共地方的任何部分。因此，房署把租約事務處設於上址，並非完全沒有法理依據。然而，該署這樣做可能已限制或妨礙了屋邨各業主共同擁有及使用該公共地方的權益。

179. 大廈公契又規定，屋邨管業經理人若使用公共地方，須經法團同意。在租置計劃推出初期，法團尚未成立，而房署又未能為租約事務處覓得其他合適地方，故此暫時將之設於上址。由於該署意識到此舉可能違反大廈公契，因此曾考慮把租約事務處遷往其轄下的邨內商場。然而，鑑於該署正計劃在他處成立地區性的租約事務辦事處，以取代在各個屋邨的租約事務處，遂擱置了搬遷計劃。

180. 申訴專員表示調查發現房署沒有作好妥善的長遠計劃，以致在別無選擇之下佔用屋邨的部分公共地方，其後又沒有及早搬遷租約事務處。再者，在法團成立後，該署亦沒有立即與法團磋商繼續使用上址。

181. 不過，申訴專員指出租約事務處乃是公開運作，法團理應知悉該辦事處早已存在，不應任由佔用情況持續三年之久。故此，法團亦應負上一定的責任。

182. 因此，此宗投訴部分成立。

183. 房署接納申訴專員的建議，並已採取以下有關措施：

(a) 房署於二零零四年五月十日去信向法團致歉；及

(b) 房署和法團已透過調解方式解決這個案。

個案編號 2003/3252：向選舉事務處提供不確實的資料，以致一名登記選民的地址被刪改。

184. 一名合資格登記為地方選區選民的人士，在申請登記時需向選舉事務處提供他的主要居住地址。根據這地址，他會被編配到一個合適選區，以便他在區議會或立法會選舉中投票。如果選民已搬遷到另一住址，他有責任通知選舉事務處，以便更新其登記記錄，並且就其新地址所在的位置編配合適的選區。雖然選舉事務處已經盡力宣傳，但並非所有已登記選民在搬遷後都按規定通知選舉事務處，致使選民登記冊上的資料，部份未能及時更新。

185. 在選民登記冊上保持選民最新的主要居住地址記錄是重要的。在編製臨時選民登記冊時，若選舉事務處發現某選民在選民登記冊上的住址已不再正確(例如：以往由選舉事務處寄予該選民的投票通知書因無法送遞而被郵政局退回選舉事務處)，選舉事務處將會根據法例規定展開查訊過程，最終可能會令該選民的名字被選舉事務處從選民登記冊上剔除。

186. 由於房署規定所有公屋居民必須在他們的公屋單位居住，選舉事務處認為房署是取得有關選民主要住址改動情況的一個有用資料來源，以更新選民登記冊上的記錄。在事先取得個人資料私隱專員批准的情況下，選舉事務處跟房署進行資料配對的工作，以便更新選民的地址。如需更新選民的地址，選

舉事務處會把兩封「更改地址通知書」分別寄往有關選民的原本登記住址及房署提供的新住址。該等通知告知有關選民，選舉事務處將會根據房署提供的資料更新選民的住址。除非選民在收到通知後，在限定時間內回覆選舉事務處，提出不應更新他的地址，否則選舉事務處便會自動更新該選民的記錄。

187. 投訴人婚前與家人同住於九龍某公屋單位，她在一九九九年結婚後搬到新界居住，而家人則於二零零二年遷往九龍一個居者有其屋(居屋)單位。二零零零年，她除了通知房署刪除公屋戶籍外，還通知選舉事務處更新住址資料。在二零零零年的立法會選舉中，她在新界的選區投票。

188. 房署按照選舉事務處的要求，每月向該處提供十八歲以上公屋租戶和居屋住戶變動的資料。房署職員為投訴人刪除公屋戶籍後，由於沒有按既定程序，把相關文件的影印本轉交居屋中心跟進，以致居屋中心未能更新記錄，因而把錯誤資料提供予選舉事務處。根據一貫做法，選舉事務處以平郵致函投訴人的居屋地址及新界地址，通知她選舉事務處已把她的登記地址改為居屋地址，如有更改，請她在一個月內通知選舉事務處。由於選舉事務處沒有收到投訴人的回應，遂以房署提供的居屋地址作為她的新地址。因此，在二零零三年區議會選舉時，選舉事務處把投訴人的選民登記地址改為其家人的居屋地址，並編配她在九龍的一個選區投票。

189. 房署強調，涉事職員只是一時疏忽，並非蓄意向選舉事務處提供不確實的資料。房署在知悉此事後，已從居屋記錄中刪除投訴人的名字，並且檢討有關的程序和採取改善措施。

190. 申訴專員認為，房署在處理投訴人刪除公屋戶籍的程序上，確有不當之處，而且沒有清楚記錄每月向選舉事務處提供的居民變動資料，以致無法查核有關記錄。

191. 因此，申訴專員認為此宗投訴成立。

192. 除了投訴房署提供不正確資料予選舉事務處外，投訴人亦聲稱從未有收過選舉事務處的「更改地址通知書」，她認為該處擅自更改她所屬的選區並不恰當。該處在接到投訴後，已在二零零四年把她的地址恢復為新界的地址。

193. 由於「更改地址通知書」並非以掛號信寄出，而該處又沒有把這類資料存檔，申訴專員無法查證該處有否寄出兩封通知書。申訴專員的看法是，即使該處確實寄出通知書往投訴人的新、舊地址，但該處因此斷定投訴人收到信件及知悉其內容，更假設是投訴人不回應，則有商榷之處。申訴專員認為，該處在更新投訴人的登記住址之前，大可先主動嘗試致電或以其他方式(例如傳真)向她查證。

194. 基於以上所述，申訴專員認為有關選舉事務處的投訴不成立，但選舉事務處沒有主動查證投訴人的住址，卻是另有行政失當之處。

195. 整體而言，這宗投訴部分成立。

196. 房署及選舉事務處接納申訴專員全部的建議，並已採取以下有關措施：

- (a) 房署已於二零零四年九月二十一日向投訴人發出道歉信；
- (b) 房署已於二零零四年五月十五日發出有關之屋邨管理訓令，以提醒前線人員在刪除公屋居民戶籍時，必須同時核對居民是否有居屋戶籍，並應在指定時間內盡快通知居屋中心跟進；
- (c) 自二零零五年一月三日開始，房署已把所有向選舉事務處提交的住戶資料，複製電子副本存檔，以供日後查核；
- (d) 選舉事務處在翻查了過往的記錄，發現在大部分個案中，選民並無回覆選舉事務處。只有少部份受影響的選民通知選舉事務處他們在選民登記冊上的記錄不應更改。有鑑於此，自二零零五年二月開始，選舉事務處以試驗性質修改了「更改地址通知書」的內容，表示在收到選民的書面確定他的地址應予更新後，才會更新其地址記錄。但由於在新安排下，部份選民若不向選舉事務處確認他們的新地址，可能導致日後喪失投票資格，因此選舉事務處會檢討有關安排，才決定是否長期採用有

關建議。選舉事務處亦會和房署研究，如何確保房署日後提供予選舉事務處的資料均屬正確。視乎檢討結果，如有關登記選民沒有就選舉事務處發出的「更改地址通知書」作出回覆，而房署確認就它所知該項地址變更的資料實屬正確，選舉事務處最終可能需要按照由房署提供的最新地址行事；

- (e) 選舉事務處正與其他部門/機構聯絡，研究獲得選民地址的可行性，以便更新他們的登記資料；以及
- (f) 選舉事務處將會在未來的選民登記運動加強宣傳，透過不同途徑包括海報、電台宣傳聲帶或電視宣傳片等，提醒選民應有的公民責任。

個案編號 2003/3312：沒有對非法佔用政府土地及違例興建的「牌坊」採取執法行動。

197. 請參閱與屋宇署有關的個案(編號 2003/3310)。

個案編號 2004/0788：延誤處理投訴人的綠表申請書，令她錯失申請「置業資助貸款」的機會。

198. 投訴人正輪候公屋。二零零三年七月十六日，她向房署申請領取綠表資格證明書(綠表)，以便申請置業資助貸款(置貸)。投訴人指稱，房署職員曾向她表示，該署在一個多月後即能發出綠表，而在收到她的綠表申請書後，便不會再編配公屋給她。

199. 然而，在寄出綠表申請書後約一星期，投訴人卻收到獲編配公屋的通知。兩天後，她致電該署表示拒絕接受編配。

200. 二零零三年十一月初，投訴人收到綠表，當中夾附一份補充資料，說明由於置貸申請數目已超出當年的限額，故此在十月或以後提出的申請將列作候補。房署職員並告訴投訴人，如候補不中，則其綠表資格會作廢，她不會再次獲簽發綠表。投訴人因此當時未有申請置貸。可是，香港房屋委員會(房委會)於二零零三年十一月二十六日決定，即時停止接受新的置貸申

請。投訴人認為，由於房署延誤處理其綠表申請書，以及沒有預早通知她置貸申請已超額並且即將停止接受新申請，以致她錯失了申請置貸的機會。

201. 房署表示通常不會接受公屋申請人透過電話拒絕接受公屋單位編配，而房署亦沒有投訴人曾致電拒絕接受編配的記錄。電話錄音顯示，房署職員並沒有說「一個多月」即能發出綠表，而是說需時兩至三個月。

202. 房署公屋編配小組(編配小組)其實在二零零三年七月二十三日已收到投訴人的綠表申請書，但未能及時將申請書存檔，以致職員仍繼續為投訴人編配公屋。結果，房署花了兩個多月時間處理投訴人的公屋編配及拒絕編配程序，直到十月二十九日才能發出綠表給她，前後共三個多月，略為超出房署職員的口頭承諾。

203. 房署發出綠表給申請人時，其實已夾附函件宣告置貸申請已超出限額。不過，由於情況罕有，房署職員可能並不了解有關細節安排，尤其是申請人其實可以申請延長綠表有效期。此外，綠表上亦沒有資料說明這項安排，否則投訴人當時大可放心入表申請置貸，而無須擔心其綠表資格會因此作廢。

204. 至於終止置貸計劃，則是房委會於十一月二十六日作出的決定，房署職員是無法預早通知投訴人的。

205. 因此，申訴專員認為此宗投訴部分成立。

206. 應申訴專員的建議，房署已採取以下措施：

- (a) 房署已於二零零四年九月二日去信向投訴人致歉；
- (b) 房署已檢討、簡化及改善有關處理綠表資格證書的程序；以及
- (c) 房署已於錄表上清楚說明有關延長證書有效期的資料。

個案編號 2004/2198：對外判物業服務公司監管不力，以致投訴人屋邨單位的維修工程遲遲未能完成。

207. 投訴人自一九九一年起租住九龍某公共屋邨的單位。二零零一年，該屋邨被納入租者置其屋計劃，而投訴人亦購入所居單位。房署在出售單位前曾進行修葺，包括更換水喉、維修坐廁和地台，及更換浴缸等，有關工程由房署的外判管理公司(管理公司)負責。

208. 在修葺工程完成後約一個月，投訴人發現單位內有滲水現象，並且影響到下層單位。管理公司重新維修有關項目。在維修工程完成後，投訴人發現浴缸底仍然漏水，並且令客廳的地板浸至變形和發黑。投訴人再向管理公司反映問題，但管理公司卻遲遲未有派人跟進，致使地板受損更甚。投訴人於是在二零零三年三月開始向房署投訴，同時向管理公司索償。

209. 房署解釋，早在二零零二年年中，已察覺到管理公司處理維修工作的整體表現差劣。雖然房署多次發出口頭警告及書面警告，但該公司仍無明顯改善。二零零三年三月，房署轄下外判物業服務公司檢討委員會(檢討委員會)對該公司進行聆訊，並給予警告，但房署並沒有進一步處分該管理公司。

210. 在投訴人堅持及房署施壓下，管理公司終把維修工程完成，但漏水情況仍反覆出現。投訴人於二零零三年一月至十二月期間不斷要求管理公司再進行維修，不過，管理公司在二零零三年十一月三十日已約滿，自此房署直接處理有關事宜。

211. 申訴專員認為，房署既然在二零零二年年中已察覺管理公司表現差劣，而且在處理投訴和監管工程方面都不理想，經多次警告無效，並要檢討委員會提訊和發出警告，房署理應更緊密地監察管理公司的工作。況且，房署屢次收到投訴人求助的信息，但只把投訴轉介予管理公司，除視察其匯報外，並無採取任何行動確保投訴人的問題得以解決。

212. 申訴專員同意在外判制度下，房署根據合約把投訴轉介管理公司處理是合理的。但外判管理公司只是房署的代理人，所有責任最終仍須由房署承擔。房署在這次事件中，並未充分履行其屋邨管理和監察代理人的職責。

213. 至於為投訴人修復地板的問題，申訴專員建議雙方盡快商討，早日達成共識，否則便應把問題交由法庭裁決。

214. 申訴專員認為房署雖然有留意管理公司的表現，但卻流於被動，未能有效監管。故此，申訴專員認為這宗投訴成立。

215. 房署接納申訴專員的各項建議，並採取下列措施：

- (a) 房署於二零零五年三月初為投訴人完成所有維修工程，當收到正式維修付款單後，會按管理合約條款向管理公司索回有關維修的費用；
- (b) 房署已為投訴人更換客廳受損的柚木地板；
- (c) 房署於二零零五年六月三日向前線經理發出指示，提醒他們在管理公司未能妥當完成維修工程時，須及早介入解決問題，並需按合約條款向管理公司收回有關費用；
- (d) 房署會加強監察現有的外判制度，以期為公屋租戶提供更有效率的服務；以及
- (e) 房署已於二零零四年十二月二十二日向投訴人發信致歉。

個案編號 2004/2395：沒有就一宗關於污水滲漏的投訴採取適當行動。

216. 一個宗教團體租用九龍區某屋邨地下幾個單位開設閱讀中心。房屋署(房署)在二零零三年三月九日晚上收到該座地下一位住戶就樓上單位滲漏污水的投訴，房署當值職員視察後，表示已將水掣關掉便離去，但滲漏並沒有停止。

217. 事發當晚閱讀中心職員不用上班，故此對滲漏事件不知情。直至翌日投訴人（即閱讀中心的負責人）發現滲漏後，即時致電房署投訴。房署工程人員查看後認為是塞渠導致滲漏，

經通渠後，滲漏情況才得以控制。投訴人不滿房署延誤至工程完竣後才清理積水。

218. 就滲漏造成的損失，投訴人曾向房署索取賠償。房署將個案轉介香港房屋委員會的公眾責任保險承保商的保險公證行(公證行)跟進。公證行表示房署在事件中已盡責處理，沒有過失，因此無須負上法律責任。投訴人不滿房署拒絕就滲漏作出賠償。

219. 房署解釋，事發當日接到住戶的投訴後，當值職員到場視察，已即時關掉鹹水掣緩和滲漏，並通知承辦商到場，嘗試維修。可是，維修工程必須在閱讀中心內進行，當時並非辦公時間，而該中心並無留下緊急聯絡電話，該職員無法與閱讀中心人員聯絡，唯有決定留待翌日再進行維修。

220. 申訴專員認為，當時滲漏的情況非常嚴重，職員亦因此多次致電承辦商到場處理，既然情況嚴重，房署理應即時維修，不應拖延。

221. 申訴專員不能接納房署指稱閱讀中心沒有提供緊急聯絡電話，申訴專員查閱該中心的檔案，發現中心的牧師曾於一九九七年九月及二零零三年五月就某些事務，兩次留下手提電話號碼及一個非閱讀中心辦公室的電話號碼給房署。申訴專員認為房署不是無法聯絡閱讀中心人員，只是有關職員根本上沒有嘗試聯絡，以致未能進入該中心維修。

222. 申訴專員亦認為房署職員錯誤判斷當時的情況，沒有就嚴重的滲漏事件請示上級，以作進一步維修或補救，這是引致延誤處理事件的源頭。然而，房署的指引不周全，以及緊急聯絡租戶的機制不妥善，也是導致前線管理人員未有適時把問題上報或解決的原因。

223. 房署沒有充分履行其管理職責妥善處理這次滲漏事件，申訴專員因此認為此宗投訴成立。

224. 應申訴專員的建議，房署已採取下列措施：

(a) 房署已於二零零五年一月十日發信向投訴人道歉；

- (b) 房署已在二零零五年一月七日發出內部指引，提醒所有前線員工在處理緊急事件時，如無法獨自解決，應盡快向上司請示；
- (c) 房署已求各屋邨物業管理辦事處制定緊急聯絡租戶的電話表，並放置於屋宇事務管理人員或護衛主管都可以方便存取的地方；以及
- (d) 房署已向公證行提供詳盡資料，以覆檢投訴人的索償個案，而有關索償申請現正在處理中。

個案編號 2004/2662：該署職員濫用權力，將投訴人公屋單位內的財物移走或據為己有。

225. 投訴人與家人原居於公屋單位。於二零零四年三月，他們遷離單位，租住私人樓宇，但沒有通知房署。投訴人的妻子繼而因病入院，其後被轉介往社會福利署(社署)轄下某綜合家庭服務中心(服務中心)。投訴人指稱，某社署職員曾向其妻子表示，房署在收回其公屋單位前，會先發信給社署了解情況，而該職員到時便會通知投訴人。

226. 由於事涉單位自二零零四年三月開始欠租，房署遂於二零零四年四月下旬發出「遷出通知書」，說明將於同年五月三十一日終止有關租約。二零零四年六月二十四日，鑑於上訴限期已過，房署屋邨辦事處遂採取行動，收回事涉單位。

227. 二零零四年六月，投訴人得悉房署把其公屋單位內的物品棄掉，只搬走數件電器留待拍賣以抵償欠租。投訴人聲稱，房署職員將單位內一些貴重物品和個人證件取走。他並且投訴有關社署職員沒有履行承諾，在房署收回單位前預先通知他。

228. 房署向申訴專員解釋，根據《房屋條例》和該署財務訓令的規定，房署可管有在收回單位內的物件，該署會在尋獲物件地點張貼告示，列出尋獲的物件項目。物主可於七天內索回。若物主不索回，房署會把財物拍賣，以拍賣所得抵償欠租。

229. 在收回單位當天，三名負責的房屋事務主任並無在單位內發現任何現金或貴重財物，只有四件電器。他們登記該四件電器及拍照後，根據指引接管了有關電器及貼上告示。基於衛生問題，他們指令工人棄掉屋內容易腐爛（例如橙）及明顯沒有價值的雜物。

230. 申訴專員認為三名房屋事務主任已按照署方的訓令，因此有關職員並無失當之處。

231. 申訴專員亦指出，雖然《房屋條例》授權房署可管有任何發現的財產，並容許物主在七天內索回有關物件，但沒有「貴重」或「不貴重」物件之分。因此，此宗投訴部分成立。

232. 至於投訴人指房署職員把他的貴重物品據為己有，這項指稱屬刑事指控，申訴專員不予置評。

233. 房署已接納申訴專員的建議。二零零五年三月十六日，房署已向職員發出新指引，清楚解釋棄掉「易腐壞」物品的程序，並已通知申訴專員有關事宜。

個案編號 2004/3055：(a)未能迅速把屋邨商場鋪位再次推出招標；以及(b)沒有回覆投訴人的查詢。

234. 投訴人分別於二零零二年九月及二零零三年九月競投租用房署轄下某屋邨的 A 鋪位及 B 鋪位，但均不成功。其後，兩個鋪位的中標者俱沒有承租；可是，房屋署逾半年後才把鋪位再次推出招標。於二零零四年五月，投訴人亦在 C 鋪位的競投中落敗。由於兩個月後仍未見新店開業，他遂向房署一名高級房屋事務經理查詢，但一直沒有收到回覆。

235. A 鋪位於二零零二年九月及二零零三年一月兩度因中標者的支票不能兌現而無法租出。關於支票不能兌現的問題，申訴專員認為，房署應要求投標者提交銀行本票或現金作為保證金，以免除風險。

236. 有關 B 鋪位，房署沒有嚴格執行《投標普通章程》(章程)的規定，於二零零三年十月至十二月期間多番容許 B 鋪位的中

標者延遲簽約，直到二零零四年二月才決定沒收其保證金。B 舖位重新招標後不久，該署即因一租戶反對而取消招標，可見事前沒有周詳考慮，令舖位長時間空置。

237. 在 C 舖位的中標者於二零零四年被取消資格後，房署應隨即邀請次高價的投標者承租，而不應再另行招標。

238. 綜觀以上所述，申訴專員認為第一部分的投訴成立。

239. 在處理投訴人的查詢方面，有關高級房屋事務經理於二零零四年七月接到投訴人的查詢後不久被調職，但他已告訴接任職員跟進。該職員於二零零四年八月初曾致電投訴人，而且在收到其兩份書面查詢後亦已回覆。因此，第二部分的投訴不成立。

240. 整體而言，這宗投訴部分成立。

241. 應申訴專員的建議，房署已落實下述措施：

- (a) 房署已向職員發出指引，嚴格執行章程中有關沒收投標按金的規定；
- (b) 房署已於二零零五年一月修改章程的規定如下：「……倘若投標者基於任何理由未能在指定時間內出席會晤或簽立租約，整筆按金即作為算定損害賠償而非罰款遭絕對沒收，不再另行通知。……」；以及
- (c) 房署已檢討招標程序，並重新訂定工作流程以減省處理時間。

242. 房署知悉有關只接納銀行本票或現金作為保證金的建議，是涉及房署「創業中心」的「即時競出租金投標」，而「創業中心」已於二零零五年五月停止運作。

243. 有關中標者被取消資格或沒有簽署租約，考慮由次高價的投標者承租舖位的建議，房署指出，一般而言，由兌現出價最高投標者的銀行支票或本票至實際與其簽定租約相距一段時間。在此期間，房署需約見中標者，查証及核實有關文件後才

能簽定租約。整個過程需時一至兩個月；至於快將落成的商場，則可能由於惡劣天氣、工程承建商的延誤等原因，使上述時間延長達六個月之久。如中標者因任何理由最終放棄簽署租約或被取消資格，一般已逾時數月。房署認為在此情況下自動邀約第二高標者簽約並不恰當，理由如下：

- (a) 在此期間，市場環境可能已經改變，租金估值亦可能過時，自動邀約第二高標者簽約，未必對房署最為有利；
- (b) 此舉可能被其他未成功投標者視作不公平，認為房署剝奪了他們重新競投該舖位的機會；及
- (c) 此舉可能誘發“串通投標(圍標)”問題，使不法之徒有機可乘。

244. 基於上述原因，房署認為重新招標是較恰當的處理方法，並已告知申訴專員上述考慮因素。

個案編號 2004/3854：在投訴人被拘留於精神病治療中心期間，沒有妥善為他處理繳付公屋租金事宜，以及無理收回他的公屋單位。

245. 投訴人原獨居於一個公共屋邨單位(單位)，並申領了綜合社會保障援助(綜援)，包括租金津貼。二零零四年五月，他因犯法而被判拘留於精神病治療中心，直至同年九月獲釋。

246. 投訴人的單位由二零零四年四月起欠繳租金，房署遂於二零零四年六月底發出「遷出通知書」，準備於二零零四年七月底終止租約。當房署知悉投訴人在精神病治療中心接受治療，遂於二零零四年七月派職員往中心與投訴人接觸，及後投訴人填交一份委託書，委托房署向社會福利署(社署)收取綜援租金津貼。但社署只向房署繳付了六月和七月兩個月的租金，因為該署已於較早前將四月及五月份的租金津貼轉帳給投訴人，故社署拒絕再次為他繳付同一時期的租金。

247. 至二零零四年七月底，投訴人仍欠繳兩個月租金，房署原訂於二零零四年八月初收回單位。不過，投訴人聲稱於二零

零四年七月初已提出上訴，房署於是延遲執行收回單位行動以待澄清事件。房署職員並繼續努力向投訴人追討欠租及租值補償金，但並不成功。當投訴人於二零零四年九月自精神病治療中心獲釋及清繳欠租及租值補償金後，房署於二零零四年十月重批租約給投訴人。

248. 申訴專員指出投訴人在收到租金津貼後並沒有依時繳交租金，是導致房署終止租約的主因。而社署為投訴人只繳付兩個月（六、七月）而非四個月的租金，是因為投訴人早已獲發其中兩個月（即四、五月）的租金津貼，但卻沒有向房署繳交租金。社署不重複發放租金津貼是絕對正確的。另一方面，房署則已盡了其作為委託人的責任，代投訴人向社署收取租金津貼，以繳付欠租。當知悉投訴人已收取了社署的租金津貼，但仍拒絕繳清欠租時，房署決定終止租約，正是理所當然。事實上，房署並無收回單位。該署於投訴人獲釋及繳清欠租後，最終重批租約給投訴人。

249. 申訴專員認為此宗投訴並不成立。

250. 然而，申訴專員觀察到投訴人授權房署代向社署收取租金津貼，所需填寫的委託機構代領款項書（委託書）上並無清楚列明是項委託的有效期，以致房署與社署對此有不同的理解。

251. 房署及社署接納申訴專員的建議，制訂一份新的委託書，並註明有效日期。新的委託書已於二零零五年六月起開始使用，兩署亦已就有關執行細節向前線員工發出指引。

九廣鐵路公司（九鐵）

個案編號 2004/0531：在封路告示板上提供失實的資料，誤導駕車人士。

252. 請參閱與路政署有關的個案(編號 2004/1935)。

地政總署

個案編號 2003/1498：延誤處理一宗政府土地短期租約申請，以及容許事涉政府土地被人非法佔用。

253. 二零零三年六月，有一群業主向申訴專員投訴地政總署(a)延誤辦理他們就租用一幅政府土地所提交的短期租約申請；以及(b)容許該幅政府土地被非法佔用及該非法佔用人士砍伐樹木。

254. 申訴專員就該等投訴事宜作出調查後，得悉佔用人事實上非法佔用了該土地兩年半。不過，沒有證據顯示地政總署准許非法佔用人砍伐樹木。

255. 因此；投訴的第一部分成立，而第二部分則部分成立。整體而言，這宗投訴部分成立。

256. 地政總署全面接納並落實申訴專員的建議如下：

- (a) 地政總署在二零零三年四月告知所有分區地政專員，假如仍未落實若干措施，以管制／消除拖欠租金／豁免限制費用的情況，便須採取該等措施。地政總署會不時檢討該等措施；
- (b) 當區的地政專員於二零零四年十月發出一份內部通告，指示屬下人員，倘他們已蒐集充份證據證明承租人把處所分租，而承租人亦沒有在合理期間內糾正該違例情況，或者毗鄰租約場地的住宅地段已售出，便須迅速行動以終止租約。所有新簽訂的花園租約均採用上述終止租約條款，現行的花園租約如未曾納入該條款，亦須於適當時候加入該條款。儘管要蒐集得明確證據，證明有分租情況，往往十分困難，但相信實施上述措施後，可減少短期租約承租人把處所分租的情況；
- (c) 地政總署已在二零零三年七月發出相關的技術通告，以改善審批短期租約申請的程序，通知申請人當局審批申請所需的時間，以及倘未能於合理期間內完成辦理有關

申請時，向申請人解釋延誤原因；以及

- (d) 有關的地政專員已就審批短期租約引入新的措施。對於簡單的短期花園租約個案，當局已建立一套電腦化記錄，以監察個案進度。對於複雜的個案，當區地政專員會每月主持會議，以檢討處理該等個案的工作進度。地政總署亦已指示其他分區地政專員檢討，仍在處理的短期租約申請，以確保沒有遺漏或延誤處理。

案件編號 2003/2644：沒有及時採取行動，延誤清拆非法佔用政府土地的僭建物。

257. 投訴人投訴地政總署轄下的分區地政處(地政處)拖延清拆行人道上的僭建物。

258. 地政處於二零零二年一月七日首次接到村代表提交的書面投訴。該處於同月十五日到現場視察後證實，政府土地遭人佔用。二零零二年十月八日，地政處根據《土地(雜項條文)條例》(第 28 章)(該條例)，在現場張貼通告。其後，地政處人員於二零零二年十二月六日再作巡查，發現僭建物的多道門已被拆去。不過，地政處人員於二零零三年三月二十六日再到現場巡查時，卻發現那些門又重新裝上。村代表前往地政處查詢事件進展。他留下電話號碼及通訊地址，並請該處通知他有關投訴的進展。地政處於二零零三年七月二十三日再次根據該條例於現場張貼通告，並於同日向佔用人發出警告信。其後，於二零零三年七月二十九日，該處發信通知村代表事件的最新情況。

259. 接到地政處二零零三年七月二十三日的警告信後，毗鄰地段地下的佔用人及業主於二零零三年七月三十日向地政處書面解釋他並無意圖非法佔用政府土地，並建議向政府租用有關土地。經考慮佔用人的建議後，地政處以該地點為公共通道為理由，拒絕了有關申請。

260. 申訴專員認為無論有否市民投訴，地政總署都有責任就政府土地被非法佔用採取土地管制行動。雖然投訴人只投訴行人道受阻，但地政處在發出第一次通告時，便應要求佔用人完全清拆玻璃屋，而且不應只因門扉被拆去便不再追究。由於地

政處未有貫徹執行土地管制行動，佔用人在拆除門扉不久之後又把門扉重新裝上。地政處因而需花更多資源繼續跟進此個案，以致需要較長時間才能解決投訴。

261. 此外，在根據該條例第 6(1)條發出的通告中，地政處已明確要求有關的佔用人在指定期限前停止佔用有關土地。考慮到相關的法律釋義，申訴專員認為即使上述玻璃屋的門扉被拆除，該玻璃屋仍應該構成「佔用土地」的情況，因此地政處應該貫徹執行第一次通告內「停止佔用」的規定，而無需留待發出第二次通告。

262. 再者，申訴專員認為由於地政總署未有就「停止佔用」(政府土地)制定任何準則，故任由個別地政處自行決定。在這個案中，地政處兩次發出有關要求停止佔用政府土地的通告。就第一次通告而言，拆去門扉已被視為遵從該通告的規定，但就第二次通告而言，佔用人卻須清拆整個構築物。這做法容易導致標準不一致，處事不公。

263. 申訴專員知悉除有一幅矮牆外，現場仍保留有一個支架及頂部的玻璃。地政總署應該根據該署所訂的準則，決定佔用人是否已經遵行第二次通告的規定。

264. 在處理此個案時，地政處從首次收到投訴至完成土地管制行動，需時達兩年之久。該處未能執行第一次通告的要求，因此需要發出第二次通告。此外，每當發現政府土地被非法佔用後，地政處均需多月才根據該條例發出通告。雖然地政處有許多其他個案需予處理，但此個案的處理進度實在過慢，難以令公眾接受，因此，這宗投訴成立。

265. 應申訴專員建議，地政總署已採取下列措施：

- (a) 地政總署已制定並發出部門指引，闡明如何界定根據該條例第 6(1)條發出的通告已妥為遵行；
- (b) 當初沒有拆除支架是因為行人道與行人道前的空置土地之間水平線不同。地政處拆除支架後，民政事務處已在有關地點設置欄杆。

至於短牆，地政處現正處理一項短期租約的申請；以及

- (c) 各區地政處已成立分區檢討委員會，監察土地管制個案的進展，包括根據該條例第 6(1)條張貼通告的工作進度。有關委員會定期進行會議，以監察工作進度及檢討現正處理個案的優先次序。

案件編號 2003/3311：沒有對非法佔用政府土地及違例興建的「牌坊」採取執法行動，反而接受違例者的短期租約申請。

266. 請參閱與屋宇署有關的個案(編號 2003/3310)。

個案編號 2003/3562：在處理投訴人興建小型屋宇的申請上行政失當。

267. A 村爲一九八一年一月二十三日清拆及遷置的四村之一，受清拆影響的合資格村民於一九八六年獲批遷置屋宇。A 村爲「一九四五年以後搬遷的鄉村」，根據小型屋宇政策，由於受影響的村民已獲政府提供優惠補償，他們及其後裔均不再享有由當局以私人協約方式批出政府土地作小型屋宇用途的權利。

268. 一九八一年九月，儘管經過上述清拆，投訴人仍向該區的地政處遞交申請，於 A 村興建小型屋宇。

269. 一九八七年十一月，有關地政處要求投訴人填妥及交回申請表格，以便進一步處理其申請。

270. 另外，在搬村談判當中，有關地政處、四村的村代表，以及有關的鄉事委員會從一九八七年開始，已就受影響村民遞交小型屋宇新申請的截止日期一事進行討論，而在截止日期後遞交的申請應不再獲得處理。一九九三年八月二日，有關地政處與各方同意把截止日期定爲一九八一年一月二十三日。因此，根據這項理解，有關地政處不會允准任何於該日後才收到的申請。可惜，有關地政處卻並未立刻通知投訴人其申請將不獲考慮。

271. 二零零零年十一月，投訴人及其他申請人去信有關地政處，要求加快處理他們的申請。然而，有關地政處於二零零一年十一月拒絕他們的申請時，卻仍然未有提及截止日期的存在。

272. 二零零三年十月及十一月，投訴人致函有關地政處，要求該處重新考慮他的申請。二零零三年十一月，有關地政處第一次指出，由於投訴人的申請是在截止日期後才遞交，所以不能予以考慮。該處亦就其一九八七年十一月的信件所引起的誤會向投訴人致歉。

273. 二零零三年十一月，投訴人向申訴專員公署作出投訴，指地政總署不當處理他於 A 村的小型屋宇申請。他投訴有關地政處於一九八七年十一月發出的信中要求他遞交申請以便作進一步考慮，而當時距離根據搬村安排遞交申請的截止日期已超過六年，故該信誤導他存有合理期望，以為自己符合小型屋宇批地資格。不過，與他的期望相反，有關地政處於二零零一年十一月(即他於一九八一年遞交申請逾二十年後)拒絕其申請。

274. 申訴專員認為此投訴成立。

275. 地政總署接納申訴專員的意見，並已再次提醒所有地政處的人員適時處理小型屋宇申請、盡快告知申請人其申請結果，以及清楚地解釋拒絕其申請的原因。

個案編號 2003/4265：在某大廈所處地段重建時沒有調整地稅，而要求現時的業主補交應由前業主繳付的地稅，對他們不公平。

276. 二零零四年一月，投訴人對地政總署及差餉物業估價署(差估署)(另有其他部門)作出投訴，指該等部門在有關地段於一九七八年及一九九三年兩度重建後並沒有調整有關地稅。二零零三年，地政總署才對有關地稅作出具有追溯力的調整，並要求現時業主繳付自一九七八年九月起計的欠款。投訴人認為這對現時業主來說並不公平，原因是部分欠款應由前業主繳付。

277. 一九七零年代，大批可續期政府租契的期限屆滿。租契持有人可為其租契再續期 75 年，但須繳付政府重新釐定的新地

稅。A 地段的業主當時申請為其租契續期，並獲政府於一九七三年五月五日以「代替續期換地條件」批租該地段，租期由一九零一年一月一日起生效，為期 150 年。有關的換地條件訂明由一九七三年一月一日至二零五零年十二月三十一日的地稅為每年 84,874 元。其後，由於 A 地段的土地交還政府，有關地稅由一九七七年一月十九日起調整至每年 82,840 元。

278. 在 A 地段的租契續期後不久，政府於一九七三年六月二十日宣布給予可續期租契的持有人地稅優惠，包括政府會為租契續期，但不會根據相關土地註冊處通函重新釐定地稅，而改為徵收有關地段應課差餉租值 3% 的金額作為新地稅。若地段重建，政府會按照新大廈的應課差餉租值計算地稅。

279. 根據有關通函，A 地段自一九七三年七月一日起的地稅應為租契所訂明的金額，或相等於 A 地段應課差餉租值 3% 的金額，以較低者為準。由於 A 地段當時的應課差餉租值頗低，其地稅減至每年 536 元，直至 A 地段重建為止。屆時當局便需對其應課差餉租值作出調整，並按此調整有關地稅。

280. 一九七八年，A 地段首次重建，其地稅應上調至每年 8,280 元。一九九三年，A 地段再重建，其地稅應再調整至每年 82,840 元。然而，庫務署一直只要求業主繳付每年 536 元的地稅，自一九七三年起並沒有作出任何調整。

281. 在二零零二年前，差估署沒有察覺事涉地段的地稅受通函所規管。因此，A 地段兩次重建後，差估署都沒有把新的應課差餉租值通知庫務署，庫務署亦因而沒有根據新的估價，要求業主繳付新調整的地稅。二零零二年六月，差估署在例行檢查租契記錄時，發現 A 地段已兩度重建。該署認為 A 地段重建後可能要調整地稅，並於二零零二年七月十七日把此事通知地政總署。地政總署與差估署舉行會議，並徵詢其法律諮詢及田土轉易處的法律意見後，決定 A 地段須根據通函繳交地稅。地政總署向差估署查詢 A 地段於第一及第二次重建後的應課差餉租值及其生效日期後，於二零零三年七月十七日向現時在 A 地段的樓宇的管理公司發出繳納地稅通知書，追收自一九七八年九月一日起少付的地稅合共 868,420.20 元。

282. 經調查後，申訴專員認為，A 地段於一九七八年及一九九三年重建時，差估署並沒有根據「官地續約政策及指引」通知庫務署新的應課差餉租值。因此，庫務署亦沒有要求業主繳付新地稅。另一方面，地政總署亦沒有通知差估署新落成大廈的名單。差估署及地政總署均沒有根據既定程序處理 A 地段兩次重建後的地稅事宜。因此，投訴人對該地政總署及差估署的投訴成立。

283. 地政總署有責任把新大廈的名單告知差估署，以便後者評估其應課差餉租值。然而，地政總署於一九九三年並沒有提醒差估署須為 A 地段新建成的發展項目重估差餉。儘管如此，地政總署認為 A 地段現時的業主在法律上有責任繳付地稅，包括一切欠繳的地稅。

284. 地政總署及差估署已接納並落實申訴專員的建議如下：

- (a) 由二零零四年十月起，地政總署已加強宣傳有關信息，提醒準買家在完成物業買賣前，必須透過其律師進行查核，以確保有關地稅已全數付清；以及
- (b) 地政總署與差估署已考慮可行的改善措施，以免類似事件再次發生。差估署已修訂有關的部門常務技術指令，並於二零零五年四月發出該指令。該指令闡述有關為重建大廈釐定地稅的程序，包括差估署及地政總署為重建大廈釐定地稅方面各自的職責。地政總署現正編製一份該通函適用土地的總目，以便差估署日後監察重新釐定地稅的工作。

個案編號 2004/0964，2004/0965：沒有澄清某停車場用地的業權，以及任由停車場在落成後空置多月。

285. 投訴人投訴，由於政府與一羣原居民就土地業權出現爭拗，以致該幅土地上的停車場自二零零三年七月落成後空置多月。他認為地政總署及運輸署在興建該停車場前理應先澄清土地業權。

286. 該停車場位於政府土地上，原為方便村民及訪客而設。雖然地政總署發出的「地政處指示」訂明由運輸署為該停車場裝設停車收費錶及負責管理，但村民強烈反對，並申請短期租約，以象徵式租金租用該停車場用地。地政總署則提出以市值租金批出短期租約的反建議，而地區地政會議及運輸署亦同意此項建議。

287. 地政總署在處理短期租約申請的同時，曾研究是否可以暫行開放停車場予公眾使用。不過，運輸署擔心日後停車場再行關閉，以便按短期租約方式出租供村民專用時，或會引起公眾不滿。分區民政事務處亦表示村民可能會持反對意見。地政總署遂把計劃擱置。為免停車場長期空置，地政總署於二〇〇四年六月促請村民在三個月內成立法定團體，以短期租約承租人的身分管理停車場。

288. 二零零四年三月，投訴人向申訴專員投訴。經調查後，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

289. 就申訴專員的建議，地政總署已跟進如下：

- (a) 地政總署正探討有關修訂「地政處指示」，使其更具彈性的建議；
- (b) 在地政總署促請下，村民在二零零四年八月成立法定團體，着手處理短期租約事宜；以及
- (c) 地政總署已於二零零五年三月一日批出短期租約，並通知村民。

290. 有關申訴專員提出在過渡期間開放停車場給公眾使用的建議，申訴專員知悉各方已就短期租約條款進行磋商，而大部分村民亦已接納小型屋宇批地，申訴專員撤回這項建議。

個案編號 2004/1938：延誤處理投訴人興建兩棟新界豁免管制屋宇的申請，以及處理欠妥善。

291. 投訴人是 A 及 B 兩個地段的業權人。一九九六年十一月，他向地政總署轄下的分區地政處(地政處)申請興建兩棟新界豁免管制屋宇。除了向地政處提供進一步資料外，他更曾與該處人員一同視察，並聘請專業測量師劃定兩個地段的地界。雖經他多番努力並多次口頭及書面催促，地政處至二零零四年五月仍未能就其申請作出決定。投訴人對該處的延誤感到不滿。

292. 土地註冊處並沒有關於 A 地段屬屋宇用地的記錄。投訴人於一九九七年十二月提供文件，指出 A 地段有 0.02 英畝土地可作興建屋宇之用。他其後再與地政處人員前往視察，並於一九九八年九月提交擬議平面圖。

293. 由於擬議中的兩棟新界豁免管制屋宇均位於 A 地段，故須從 B 地段轉移 390 平方呎屋宇用地以補不足。不過，根據地政總署的現行政策，屋地的樓面總面積不能轉移到另一幅屋地。在徵詢法律意見後，地政處在一九九九年十月通知投訴人，一旦證實 A 地段的屋宇用地只有 0.02 英畝，則該處不能接納其建議。

294. 二零零零年三月，投訴人應地政處的要求再次提交擬議平面圖。同年四月，地政處就 B 地段的發展條件徵詢法律意見，但由於找不到相關檔案或有關 B 地段的批地條件資料，故此未能確定 B 地段的發展條件。

295. 地政處於二零零二年十二月通知投訴人，鑑於現行政策不容許換地，加上有當地居民反對其建議，因此該處無法進一步處理其申請。地政處其後承諾會研究居民的反對意見，並通知他有關的情況。

296. 二零零四年三月，投訴人去信地政處，投訴處理申請進展緩慢，該處始發現主要檔案不知所終，須重新建立，但無法肯定該處應否按正常程序，要求民政事務處協助解決當地居民的反對意見。

297. 地政總署曾表示，假如投訴人打算把兩棟新界豁免管制屋宇均建於 A 地段，他應該申請換地，即先交回該兩個地段給政府，再由政府批出一個新地段。

298. 因此，這宗投訴部分成立。

299. 回應申訴專員的建議，地政總署已跟進如下：

- (a) 已於二零零四年十二月二日致函投訴人道歉；
- (b) 投訴人和反對人士仍然未能達成協議，以致阻延當局繼續處理這宗個案。據悉他們正商討遷移墓地的開支金額，投訴人亦打算向有關的鄉事委員會求助。

擬議發展的規劃許可已經期滿失效。當局已提醒投訴人爲該項許可辦理續期。

地政處將監察個案的進展；以及

- (c) 地政總署已經提醒地政處人員迅速處理類似個案，並已更新有關的地政處地政指示。

個案編號 2004/2006：沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。

300. 請參閱與食物環境衛生署有關的個案(編號 2004/2007)。

法律援助署(法援署)

個案編號 2004/0995：沒有按照投訴人的書面要求，更新她的通訊地址。

301. 投訴人曾到法援署申請法律援助(法援)，以辦理離婚手續。為免丈夫得悉她正在申請法援，投訴人在申請表格的「通訊地址」一欄填上她兄長的住址(C1 地址)，而在「住址」一欄則填上她與丈夫當時的居所地址(R 地址)。

302. 投訴人隨後致函法援署把通訊地址改為 C2 地址，更致電該署確定已收到有關函件。約一個月後，投訴人向該署查詢審批申請的進度，得悉該署已發信拒絕其申請。但是，她沒有收到有關信件，遂要求職員把信件再次寄給她，及後卻發現該署把信件寄往 R 地址。她致電質詢該署為何不把信件寄往 C2 地址，但該署職員卻回覆說這樣並不打緊，反正她的丈夫始終會知道。

303. 根據既定程序，法援申請人在申請表上填報的個人資料，包括任何通訊地址，都會輸入電腦，以便日後進行個案管理。

304. 投訴人初時只在申請表上填報了 R 地址，及後加入了 C1 地址為其通訊地址。但法援署只把 R 地址輸入電腦。其後投訴人通知法援署更改通訊地址為 C2 地址，同樣地，法援署並沒有更新。結果，法援署把拒絕投訴人的法援申請的信件寄到 R 地址。當投訴人查詢其申請進度時，法援署發覺到遺漏。該署立即把投訴人的通訊地址更新，並把拒絕法援申請的信件寄往 C2 地址。

305. 當投訴人後來致電法援署質詢其錯誤時，一名法援署職員向她解釋，法援受助人提出離婚訴訟的有關文件必須送達對訟一方，故對方必被知會。

306. 二零零四年三月，投訴人向申訴專員投訴，指法援署沒有把信件寄往其通訊地址。她亦不滿法援署職員對其質詢的回應。經調查後，申訴專員認為法援署一再遺漏更新投訴人的通

訊地址是有關職員疏忽所致。至於法援署職員對投訴人質詢的回應，申訴專員接受可能是言語間的誤會。

307. 法援署接納申訴專員的建議，已於二零零四年八月向投訴人書面致歉。

308. 此外，法援署亦採取下列措施，以防日後再發生同類事件：

- (a) 已發出通告，提醒員工要小心處理和更新申請人的個人資料；
- (b) 已訂立機制，由高級人員定期進行抽查，確保所有有關資料已及時和準確地輸入電腦；以及
- (c) 在最近舉辦的工作坊，已把有關個案列作研究個案之一，以期改善員工的工作表現和顧客服務。

康樂及文化事務署(康文署)

個案編號 2003/3067：處理中秋節期間有人在公園內「煲蠟」事件時濫用職權。

309. 二零零三年九月十一日（即中秋節）晚上，投訴人與家人到公園賞月。他們用月餅盒盛着蠟燭，燃點了約半小時。當時有康文署特別巡邏隊人員巡至，以口頭警告他們不要「煲蠟」，雙方發生爭執，該署職員致電報警求助。投訴人與家人於離開公園時，兩名隊員跟隨他們，其中一名隊員途中突然躺在地上，聲稱被人毆打受傷。警方到場調解，巡邏隊隊長要求該名報稱受的隊員不要追究，警方遂容許投訴人等離開。

310. 投訴人認為事涉人員不恰當地行使職權，遂於二零零三年九月十八日去信民政事務局、立法會議員、電台節目及康文署投訴此事，並把信件副本寄往申訴專員。康文署於完成調查後，於二零零三年十月二日以書面回覆投訴人，但投訴人不滿該署的答覆，認為該署草率處理，沒有深入調查。二零零三年十月，他向申訴專員投訴。

311. 經調查後，申訴專員認為雖然康文署職員沒有不恰當地行使職權，但在處理事方面確有未盡善之處。該隊長沒有就隊員因工受傷而根據相關政務通告的規定，向康文署呈交意外事件報告。此外，鑑於康文署在接獲投訴人的查詢和投訴後，已展開調查，向投訴人交代調查結果。申訴專員認為康文署在處理過程中沒有草率之處。

312. 總括而言，這宗投訴部分成立。

313. 康文署已接納並落實申訴專員的所有建議如下：

- (a) 康文署已於二零零四年六月發出便箋，規定督導人員/主管在職員因工遇襲受傷時，應就其受傷情況確保其獲得適當的醫療協助。如有需要或在受傷職員的要求下，必須將職員送往醫院治理。此外，督導人員/主管亦必須根據相關的政務通告的規定，向署方呈交意外事件報告；

- (b) 為提高職員的警覺性及避免他們在處理懷疑煲蠟事件時與市民發生衝突，康文署已於二零零四年九月向所有相關員工發給一份有關管制煲蠟活動的執法行動指引，以供他們於中秋節期間在康文署轄下公眾遊樂場地（包括泳灘）執行管制煲蠟行動時採用。此外，康文署於同年九月舉行工作簡布會，向各分區負責同事清楚講解具體安排及遇上不同情況時的適當處理方法，以便他們更有效執行職務。
- (c) 為加強督導人員的執法訓練，康文署已在執法課程內加入以下課題：
 - (i) 「在康文署轄下公眾遊樂場地及泳灘管制煲蠟活動」的執法指引；以及
 - (ii) 報告及處理員工在執行職務時受傷或死亡個案的程序。

康文署已於二零零四年八月和九月舉辦執法複修課程，讓員工溫故知新，分享經驗，藉此加強員工在執法時的信心；以及

- (d) 康文署已提醒該隊長無論員工在執行職務時所遇到的受傷程度是否嚴重，均須向署方呈交意外事件報告。該隊長明白未有就其隊員因工受傷一事提交意外事件報告有欠妥當，並已於二零零四年四月向署方補交意外事件報告。

個案編號 2004/0830：沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。

314. 請參閱與食物環境衛生署有關的個案(編號 2004/2007)。

個案編號 2004/2362：(a)在處理投訴人申辦音樂匯演事宜上欠缺透明度；以及(b)延誤處理該項申請。

315. 投訴人聲稱於二零零三年一月初致電康文署職員 A，查詢申辦音樂會事宜，於一月十七日，從廣州郵寄申辦音樂會建議書給康文署。其後，投訴人約於二月中致電職員 A，獲悉康文署並沒有收到該申辦書，遂於二月十四日在香港以平郵補寄。投訴人聲稱職員 A 於二月十八日在電話中向他表示，已收到該兩份資料。此後，康文署再沒有聯絡投訴人。直至五月底，投訴人收到康文署五月二十七日的覆函，指由於在康文署的節目編排上未能配合，因此，未能考慮其申請。

316. 投訴人於六月十三日及八月三十一日致函康文署，質疑其處理手法及解釋，獲答應覆檢其申請。投訴人於十一月二十六日再次遞交申辦建議書，期間，康文署曾要求投訴人提供補充資料。至二零零四年四月十六日獲康文署回覆，指未能接納其申請。投訴人認為，康文署處事欠缺公平及透明度，私相授受，又延誤審批，兼且無故扣起他的原建議書超過十五個月。他因而感到受屈，於二零零四年六月向申訴專員投訴。

317. 經調查後，申訴專員並沒有發現任何證據，證明康文署在處理申辦節目時，有「私相授受」。申訴專員認為康文署已按既定指引處理及審批投訴人的兩次申請。但康文署在回覆投訴人第一次申辦結果時，在公平、公開及透明的大原則下，康文署沒有據理如實告知投訴人不接納其申辦的理由，因而令投訴人懷疑康文署的審批程序及準則。因此，第一部分的投訴是部分成立。

318. 在考慮延誤處理第一份建議書的指稱，申訴專員公署接受康文署的解釋，以二零零三年三月中作為收到第一次申辦書的日期。在此情況下，康文署於二零零三年五月二十七日回覆投訴人申辦結果，處事並沒有延誤。

319. 至於康文署處理投訴人第二次申辦的過程，申訴專員認為，在諮詢顧問上，康文署的確是花上較長時間，在二零零四年四月份才通知投訴人。但考慮到該署一般處理時間是三個月，而部門當時並沒有這方面的服務承諾；因此，並不足以構成延誤。

320. 申訴專員知悉，康文署於二零零三年八月二十七日與投訴人開會後，於翌日發給投訴人的信件中確認，投訴人已親自點算早前該署退還給他的資料屬齊全無缺；投訴人提供予申訴專員的資料亦出現不一致的地方。鑑於上述情況，申訴專員認為該署並無扣起投訴人的原建議書多達十五個月。第二部分的投訴並不成立。

321. 整體而言，這宗投訴部分成立。

322. 康文署已接納並落實申訴專員公署的所有建議，詳情如下：

- (a) 康文署已於二零零四年十一月二十二日將審批節目申辦書所需的時間，上載其網頁中相關的指引，說明「資料完備的節目建議書一般需時約三個月方能完成有關審批程序，若資料不完整，則需更長時間以便澄清及處理。」。此外，寄給申請人的認收簡函內亦會說明這點；
- (b) 康文署在徵得有關顧問的同意下，已於二零零五年一月三十一日將二零零四至二零零六年度表演藝術顧問團全部顧問的名單上載康文署文化節目網頁，供市民瀏覽；及
- (c) 由二零零四年十二月中旬開始，康文署在回覆申請時會說明署方的考慮因素和不接納該宗申請的原因。

破產管理署

個案編號 2004/1109：沒有回覆投訴人多次的書面查詢。

323. 一九九八年七月，投訴人的其中一名客戶向法院提出清盤呈請，要求將一間公司清盤，獲得接納。二零零二年三月，破產管理署的個案主任 A 就投訴人提出的查詢，向投訴人提供若干有關清盤案的資料，並要求投訴人在六個月內再向該署查詢。該個案在二零零二年七月轉交個案主任 B 處理。

324. 二零零二年十月，投訴人去信個案主任 B，要求取得最新的資料，但卻不獲回覆。其後，投訴人在二零零三年二月至二零零四年三月期間先後發出共 13 封催辦函。不過，仍得不到個案主任 B 的回覆。投訴人感到受屈，並於二零零四年三月向申訴專員投訴。

325. 經調查後，申訴專員認為破產管理署缺乏一個有效的機制，監察個案的處理和確保來信得到及時回覆。因此，這宗投訴成立。

326. 破產管理署同意申訴專員的建議，並已採取下列措施：

- (a) 破產管理署已向投訴人作出書面道歉；同時，亦向有關人員發出書面警告；
- (b) 破產管理署已於二零零四年六月向全體人員發出便箋，提醒他們遵守一九九九年一月發給全體人員的相關總務通告所述的及時回覆來信的規定的重要性。此外，上述有關及時處理通訊的便箋及總務通告，每六個月會給全體破產管理署人員傳閱一次，以提醒他們須多加留意；以及
- (c) 破產管理署會在該署的網頁及宣傳資料重點簡介投訴渠道。如市民對該署的服務有任何不滿，可盡早向該署的管理層投訴。

個案編號 2004/1177：沒有及早跟進投訴人指某破產人隱瞞情況而向其借錢的舉報。

327. 二零零二年十一月，投訴人向破產管理署舉報，A 女士破在沒有透露其破產人身份的情況下向他借錢。

328. 其後，投訴人每兩個月致電破產管理署的個案主任，查詢調查進度，惟每次得到的都是“人手問題、個案繁多，仍在處理中”或類似答覆。

329. 當投訴人在二零零四年三月再致電破產管理署查詢進展時，獲悉該名個案主任已退休，而 A 女士已獲解除破產，如他想繼續追討債項，可針對 A 女士重新提出破產呈請。

330. 投訴人於二零零四年四月向申訴專員投訴，破產管理署在接獲其舉報 15 個月後仍未採取適當的行動。

331. 破產管理署的調查已證實，沒有足夠的證據就所指控的罪行起訴破產人。

332. 經調查後，申訴專員認為破產管理署欠缺有效的監察制度，以處理和監察有關破產罪行的舉報，特別是關於“非活躍”個案的舉報；以及缺乏清晰的內部指引，以確保能及時跟進舉報的個案，並作出調查。

333. 因此，這宗投訴成立。

334. 為了回應申訴專員所提出的建議，破產管理署已採取下列措施：

- (a) 破產管理署已引進了有關接獲無力償債罪行申訴或舉報的記錄冊；
- (b) 所有個案主任均須盡快把他們接獲的全部申訴或舉報記錄在記錄冊上。如果有關的申訴或舉報屬“毋須再跟進”個案，在適當的情況下，該個案應再轉為“活躍個案”，以作調查。記錄冊每月都會交予主管人員檢討進

展，直至有關的調查及行動完結。如舉報人對結果不滿，其個案將會轉交一名主管人員處理；以及

- (c) 上述的指引已於二零零五年四月發給所有的個案主任。

個人資料私隱專員公署(公署)

個案編號 2004/2320：延誤調查一宗針對某間公司的投訴，以及沒有告知投訴人有關調查工作的進展。

335. 投訴人在二零零一年七月向公署投訴某公司。公署在二零零三年五月二日完成調查工作，並要求該公司承諾，會遵照公署建議作出補救措施，包括制定指引確保資料的準確性。該公司在二零零三年五月二十三日作出有關書面承諾。

336. 收到該份承諾書後，負責這個案的調查主任的主管認為須待該公司提交有關指引後才終結此案。該公司直至二零零四年八月才提供要求的文件。由於調查主任的疏忽，再加上這個案於公署的處理投訴系統內被紀錄為「完結」，導致公署未有遵照內部要求，即每兩個月將調查進展告知投訴人，直至個案正式完結。

337. 這宗投訴成立。

338. 公署接納申訴專員的所有建議，並已推行下列措施：

(a) 公署於二零零四年十二月向投訴人作出書面道歉；以及

(b) 公署已更新處理投訴系統，包括改善依期呈閱的機制，以監察調查進度。

差餉物業估價署

個案編號 2004/3347：在某大廈所處地段重建時沒有調整地稅，而要求現時的業主補交應由前業主繳付的地稅，對他們不公平。

339. 請參閱與地政總署有關的個案(編號 2003/4265)。

選舉事務處

個案編號 2003/3253：沒有事先取得一名登記選民的同意，便擅自更改她的個人資料。

340. 請參閱與房屋署有關的個案(編號 2003/3252)。

社會福利署(社署)

個案編號 2004/2042：(a)沒有妥善跟進一宗詐騙租金津貼的舉報；以及(b)職員態度惡劣。

341. 投訴人把物業租予 A 先生，但在八個月後，A 先生再沒有繳交租金。投訴人曾向土地審裁處申請追討欠租，獲得勝訴。為協助社署調查 A 先生有否欺詐綜援租金津貼，投訴人向該署提供租約影印本。她又要求社署職員把 A 先生的租金津貼交給她，以抵銷所欠租金，但遭拒絕。她於是投訴社署沒有採取行動處理她的舉報，而且繼續向 A 先生發放租金津貼。

342. 社署的社會保障辦事處在接到這宗舉報後，已把個案轉交該署詐騙案調查隊跟進。在未有足夠證據證明 A 先生詐騙綜援之前，該署仍須繼續發放租金津貼給他。

343. 申訴專員認為，社署已迅速採取行動，把個案轉交詐騙案調查隊跟進。社署職員基於保障私隱的原因，不向投訴人透露調查的詳情，是合理的做法。至於追討欠租，則是業主(投訴人)與租客(A 先生)之間的民事糾紛，社署不介入是正確的。投訴人應透過民事程序追討欠租，絕不能要求社署把 A 先生的租金津貼交給她。因此，第一部分的投訴不成立。

344. 投訴人亦指出社署職員的態度惡劣，要她等候數小時。該署職員卻聲稱曾經呼傳她，但她沒有回應。

345. 雖然沒有客觀證據證明社署職員曾呼傳投訴人，但由於投訴人沒有預約，該署職員在會見所有已預約的市民後才接見投訴人，是公平和合理的。申訴專員認為沒有足夠證據證明社署職員態度惡劣。因此，第二部分的投訴不成立。

346. 總括而言，這宗投訴不成立。

347. 社署同意申訴專員的建議，並已落實下列措施；

- (a) 社署已提醒前線工作人員要經常以禮待人，避免與市民對立；以及

- (b) 社會亦已推薦其前線工作人員參加與顧客服務相關課程，提升員工的服務質素。

個案編號 2004/3853：在投訴人被拘留於精神病治療中心期間，沒有妥善為他處理繳付公屋租金事宜，以致房屋署無理收回他的公屋單位。

348. 請參閱與房屋署有關的個案(編號 2004/3854)。

影視及娛樂事務管理處

個案編號 2003/2650：沒有按照適當程序處理一宗經營遊戲機中心牌照的申請，因而延誤處理投訴人提出的申請及誤導其他申請人。

349. 投訴人向影視處申請牌照經營遊戲機中心，但影視處回覆投訴人表示已收到他人以同一舖址作出的「先前申請」，故暫不處理投訴人的申請。投訴人認為，影視處沒有按照程序核對清楚，便處理一份涉及偽造文件的「先前申請」，以致延誤處理投訴人的申請。投訴人曾查閱影視處的登記冊，但沒有發現「先前申請」的資料，故認為登記冊誤導申請人。

350. 事實上，經警方調查後，關於「先前申請」涉及偽造文件的指控不成立，故影視處並無因此延誤處理投訴人的申請。

351. 至於影視處沒有把「先前申請」存檔在登記冊，影視處在得悉這遺漏後第一時間承認錯誤並向投訴人致歉。影視處亦向投訴人保證該遺漏沒有對他的申請次序構成任何影響。影視處自發現登記冊有遺漏後已立即改善程序，包括訂定有效監察機制及發出內部指引。影視處基於事情發生的先後次序，相信該遺漏並沒有誤導投訴人作出申請。根據投訴人的信件，他祇是於二零零三年四月九日查驗過影視處的登記冊後才發現該錯誤。既然投訴人的申請是於二零零三年三月七日呈交，他被後來的日子才發現的錯誤所誤導是不可能的。影視處已向申訴專員報告該事實，並指出除投訴人外，影視處並未收到其他有關因該遺漏而受到誤導申請的投訴。影視處認為該遺漏誤導申請人的投訴不應成立。

352. 總括而言，這宗投訴部分成立。

353. 影視處接納申訴專員的全部建議，並已落實執行如下：

(a) 影視處已訂定有效監察機制及把如何處理和更新登記冊的資料納入其內部指引；以及

(b) 影視處會加緊跟進先前的申請，以求儘快處理輪候的申

請。

個案編號 2004/2582：延誤處理及回覆一宗投訴。

354. 二零零四年三月底，投訴人曾致電廣播事務管理局(廣管局)的行政機構影視處，投訴同年二月底在電視播出的某個問答比賽節目中，主持人裁判錯誤。影視處於四月二十日簡覆投訴人後，至六月四日才回覆他投訴不屬廣管局的職權範圍。投訴人不滿影視處花了一段長時間研究才得出這樣的結論。

355. 影視處表示，已依照服務承諾，於十五個工作天內通知投訴人調查的進度。但由於該處削減人手，又要處理急增的投訴，加上經初步研究後認為這宗投訴不在廣管局的職權範圍之內，故該處不予優先處理，結果花上 53 個工作天才回覆投訴人。

356. 影視處雖在簡覆中表示已就投訴展開調查，事實上卻沒有作出過任何調查行動。此外，服務承諾訂明「須在 15 個工作天內以書面通知投訴人調查的進度或結果」。可是，簡覆內並沒有提供準確細節，令人質疑該簡覆是否可以當作「以書面通知投訴人調查進度或結果」。若以六月四日的覆函計算，影視處回覆投訴人的時間則遠超過 15 個工作天的期限指標。

357. 再者，影視處職員應早就察覺到這宗投訴不在廣管局職權範圍之內。花上 53 個工作天才能確定這一點並通知投訴人，處理時間實嫌太久。

358. 申訴專員在調查過程中亦發現，儘管投訴人提供給申請專員的資料大致正確，但影視處卻錯誤地翻看在另一天播出的問答比賽節目，可見影視處在處理這宗投訴及申訴專員的調查時態度馬虎。

359. 申訴專員認為這宗投訴成立。

360. 影視處已全盤接納申訴專員的建議。至於有關影視處翻看錯誤的一集節目的指責，影視處希望澄清，這是由於投訴人投訴時向影視處提供錯誤的資料。影視處應申訴專員建議的跟進行動如下：

- (a) 影視處在二零零五年一月六日向投訴人發出道歉書；
- (b) 影視處已為職員提供指引，提醒各職員注意發給市民的書信必須提供正確資料；
- (c) 影視處已檢討處理廣播投訴的機制，並以三個新服務目標，取代以前的服務承諾。由二零零五年一月起，影視處的目標是在三星期內完成處理不需調查的投訴個案，並把結果通知投訴人；須要簡單調查程序的投訴，在八星期內完成整個處理過程；複雜的投訴個案，則在四個月內完成整個處理過程。在二零零五年的上半年(即一月至六月)，處理的投訴均在新定的服務時間目標內完成；以及
- (d) 經內部檢討後，影視處引進了一套簡化處理投訴制度，不會調查在廣管局管轄範圍以外的投訴。自引進簡化處理投訴機制後，處理在廣管局轄範圍以外的投訴目標時間，已由二零零四年平均需時 34 個工作天縮短至 21 天。

運輸署

個案編號 2003/4239：沒有經過適當諮詢和公開招標，便批出新的「街渡」服務牌照。

361. 請參閱與民政事務總署有關的個案(編號 2004/0059)。

個案編號 2004/0673：沒有採取行動，制止某區的居民公眾地方晾曬衣物，影響市容。

362. 請參閱與食物環境衛生署有關的個案(編號 2004/2007)。

水務署

個案編號 2004/1549：沒有回覆投訴人的書面查詢。

363. 一九九八年十二月，投訴人(民政事務總署的外判承辦商)在一條水管附近進行渠務改善工程。水務署發現水管損壞，懷疑是投訴人的工程所引致，於是在二零零零年三月發出一張初步繳款單，要求投訴人繳付估計元的修理費。

364. 二零零二年五月，水務署計算出實際的修理費，並指示該署的支出組向投訴人發出繳款單。然而，該署遺漏了發出這張繳款單予投訴人。該署表示由於電腦系統沒有提示職員發出繳款單，該署在事隔兩年後才發現此事，遂於是在二零零四年四月二日向投訴人發出繳款單。

365. 二零零四年四月十六日，投訴人去信水務署反對繳款，並要求該署回覆。然而，直至五月九日，水務署仍沒有回覆，投訴人遂向申訴專員投訴。

366. 二零零四年六月二十一日，水務署通知投訴人該署尚在考慮這宗個案，並就延誤了回覆向投訴人致歉。六月三十日，水務署通知投訴人經過詳細調查後，已取消該張繳款單。

367. 水務署承認由於該署內部組別間的誤會，在回覆投訴人方面確有延誤。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

368. 應申訴專員的建議，水務署已採取下列措施：

- (a) 水務署已檢討有關追討維修受損水務設施的費用的發單程序，並於二零零四年十二月向員工發出指引，清楚訂明就受損設施發出估計維修費及實際維修費的繳款單的時限。根據該指引，負責處理該等個案的員工須監察處理維修受損設施個案的進度，在適當的時間檢討有關個案。負責的員工須就長期未能解決的個案，向上級匯報及建議解決方案；以及
- (b) 水務署已加強了電腦系統的功能，使電腦能提供報告，

協助工作人員監察總結維修受損設施費用的進度，以確保適時發出繳款單。

第二部分

直接調查個案

教育統籌局(教統局)

為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先聘用安排」

369. 教統局於二零零三年為協助小學超額教師所作的優先聘用安排〔「二零零三年聘用安排」〕，對教育界持份者造成影響。申訴專員察覺到這項安排除了帶來即時影響，亦關係到中學甚至專上教育層面，因此決定主動展開直接調查。

370. 經調查後，申訴專員有以下的觀察所得及意見。

- (a) 教統局表示，「二零零三年聘用安排」的目的，在於留住經驗豐富及熱衷教學的教師，以免他們流失。但實際上，有關安排只是保留了超額教師，而不理會其教學表現的優劣。這直接影響到師資訓院校應屆畢業生的就業機會、妨礙學校選任教師、窒礙政府推廣的校本管理，而且打擊質優厚的年青人加入教師行列的意欲，最終將會損害學生的利益。而按照「二零零三年聘用安排」聘請「特設代課教師」，更須以公帑額外支付 968 萬元；
- (b) 對於教統局在解決超額教師問題上須擔當一定角色，申訴專員並無異議。政府有責任確保在這段過渡期間，學校的運作不會受到不必要的影響，並應權衡事涉各方的利益，為保留及招聘優秀的教師作好適當安排，以及避免浪費公共資源。然而，教統局不應直接介入「勸說」學校在「優先聘用期」只聘用超額教師；
- (c) 另一方面，教學專業亦應透過再培訓，精修課程及注入新血來做好準備，以應付教育不斷轉變的要求及維持教師的專業水平。以年資作為考慮聘用的條件，而無視個人的工作表現及專業成就，這做法對本港年青一代的教育、教師的水平，以至教學界的專業發展均會造成影響；

- (d) 政府、辦學團體、校長、教師、師資訓練院校及學生家長，在教育年青一代的工作上是合作夥伴，各方面都應該審慎地重新檢討本身的角色和責任，以培育香港的青少年，讓他們準備好迎接生命的挑戰，並為社會出貢獻；以及
- (e) 《小學資助則例》內關於校董會是否有權終止聘用教師的條文，有自相矛盾之處。

371. 申訴專員也作了多項建議，教統局採取了下列行動：

重新檢討為超額教師所作的安排

- (a) 教統局已於二零零五年停止為超額教師設立優先聘用期；
- (b) 在聘請未能獲取教席的超額教師為「特設代課教師」方面，教統局已於二零零四年改為以日薪計算薪酬，以善用公帑。教統局會根據教師最新的供求情況，檢討是否需要在二零零五年度繼續有關計劃；

學校須制訂恰當的考績制度

- (c) 教統局已派發及定時修訂《教師工作表現管理》小冊子，幫助學校訂定一個公平、公開及客觀的考績制度。學校發展主任亦不時向學校提供支援及指導，幫助學校成立及改善考績制度；
- (d) 由於觀課是評估教師考績的主要元素，教統局已為學校提供《觀課表樣本》，幫助學校評核教師的課堂表現；
- (e) 教師的考績制度是校外評核或質素保證視學其中的一個檢視和核實重點；

學校恰當地推行校本管理

- (f) 教育（修訂）條例已於二零零五年一月一日實施。教統局已安排有關的簡報會和研討會等，以協助辦學團體、學校、家長、家教會及公眾認識如何推行校本計劃；
- (g) 教統局會繼續監察資助小學內推行校本管理的進程及效能；

檢討資助則例

- (h) 教統局已就《資助則例》有關教師聘用和解僱的條文，完成檢討。有關的建議亦於二零零五／零六學年在部分學校試行，教統局會分期向試行學校收集意見，以進一步完善《資助則例》；

前瞻性策劃

- (i) 教統局已重新檢討批核資助小學的班級結構的過程，包括改善現行的行政程序，給予學校管理層兩星期的時間向教統局陳述學校的特別情況；以及
- (j) 教統局會經常檢討適齡學童人口下降對教師供求的影響，及考慮解決教師人力資源問題的措施。教統局亦檢視了教師培訓課程的供應情況。

食物環境衛生署(食環署)

金塔墳場的管理情況

372. 申訴專員曾經處理一宗投訴(傳媒亦有報導)，投訴人表示十幾年來一直到金塔墳場拜祭其亡妻，但後來才知悉多年來拜祭的竟是空墳。有鑑於此，申訴專員決定就金塔墳場的管理情況主動展開直接調查。

373. 經調查後，申訴專員以下的觀察所得及意見：

- (a) 金塔墳場面積廣闊，加上墓穴數目眾多，管理相當困難。然而，這絕不能作為監管不力的藉口；
- (b) 由於沒有一套完整和準確的金塔墓穴記錄，以致金塔墳場的管理欠缺效率和成效。申訴專員認為有必要進行全面勘查，亦應可以負擔有關的開支；
- (c) 現行針對非法殮葬及撿拾骨殖的措施全無系統，而且缺乏成效。食環署從未考慮提出檢控。對於已發現的違例個案，跟進行動一直緩慢和拖拖拉拉。申訴專員認為這種情況絕不理想，也不能接受；以及
- (d) 祭祀先人是我國的傳統文化風俗。可惜由於後人移民外國或感情淡薄，又或者因為沒有後嗣，這種習俗似乎漸被淡忘。政府應負起社會責任，提倡、鼓勵和繼承這種慎終追遠的傳統孝思。

374. 食環署已接納及落實執行申訴專員的建議如下：

職員態度

- (a) 食環署已安排定期傳閱《接待市民應有的禮貌》指引，供所有墳場職員參考，並定期為他們開辦客戶服務培訓班；

全面勘查

- (b) 食環署會全面勘查所有金塔墓穴，核實現存記錄內的資料。由於涉及的金塔墓穴數目眾多，食環署計劃分期進行勘查。第一期勘查已於最近展開，核實和合石墳場選定分段內大約 5,000 個金塔墓穴的記錄。勘查工作將於二零零五年底完成；
- (c) 食環署會借鑑第一期勘查所得的經驗，進行餘下階段的勘查工作，以便把所有已更新的資料輸入同一個電腦資料庫；
- (d) 待設立新的資料庫並經過充分測試後，舊有的電腦資料庫和手寫資料會予以取消；

長遠措施

- (e) 為遏止違法活動，食環署已加強巡查，要求墳場職員增加例行巡查的次數，同時每天巡邏和合石墳場各主要道路附近的特定範圍，並在主要地點設置四個護衛亭以加強監視；
- (f) 為配合《公眾墳場規例》第 4 條的規定，食環署已在沒有設立辦事處的墳場，安裝不銹鋼箱備存墳墓登記冊。該署已就處理公眾人士查閱登記冊的要求制定指引，供墳場職員遵行；

金塔墓穴的記錄

- (g) 食環署定期提醒所有墳場職員妥善修正現有的三個資料庫，以及確保合併的資料準確和適時更新；

金塔墓穴的編配

- (h) 食環署已把騰出的金塔墓穴編配處理時間，由三個星期縮短至兩個星期；

- (i) 待新的資料庫經過充分測試準備就緒後，食環署便會檢討是否需要進行實地視察；

殮葬及撿拾骨殖

- (j) 待金塔墓穴記錄的全面勘查工作完成後，食環署便會研究所需的進一步改善措施；
- (k) 自二零零四年十一月中起，食環署已在該署的網頁增加教育信息，提醒後人有責任修葺和保養先人墓穴，並應在殮葬或撿拾骨殖時在場見證。此外，該署亦已在殮葬／撿拾骨殖申請表附加上述信息，以提醒申請殮葬或撿拾骨殖許可證的後人及業界；

非法殮葬及撿拾骨殖

- (l) 食環署已在和合石墳場設置 50 個禁止非法殮葬／撿拾骨殖的警告牌，以及 160 個指示牌，方便後人尋找先人的金塔墓穴；
- (m) 自二零零五年三月起，食環署已為在公眾墳場提供撿拾骨殖、殮葬及築造墓穴地台／墓石服務的承辦商設立登記制度，規定所有承辦商必須先向食環署登記，才可進入該署轄下的墳場工作；
- (n) 食環署會向違反登記條件的承辦商發出警告信。如再犯一次，有關承辦商會被撤銷登記 12 個月。此外，如承辦商被發現非法殮葬／撿拾骨殖，食環署便會禁止該承辦商進入墳場，並提出檢控。一經定罪，該承辦商會被永久撤銷登記；
- (o) 食環署會定期為墳場職員安排檢控技巧培訓課程；
- (p) 食環署現正就被發現有問題的個案制訂跟進行動指引，供墳場職員遵行。
- (q) 至於五宗已發現有問題的過案，其中一宗個案已獲得解決，有關家屬其後已申請撿拾骨殖，並把空置地段歸還

政府，以供重新編配。食環署已積極跟進餘下四宗尚未完成的個案，包括為邀請相關人士提供資料而在墓穴上張貼告示，並再設法聯絡登記冊上已故者的後人及其他有關人士，藉以取得更多與這幾宗當時區域市政總署並無記錄的殮葬資料。待取得更多與這些個案相關的資料後，食環署會制訂具體計劃。這些個案涉及的金塔墓穴在約四十多年前編配，其內可能安放了先人遺骸，食環署會慎重處理，在決定所需行動時徵詢法律意見，並會顧及道德方面的考慮；

金塔墓穴的修葺

- (r) 食環署一直都有要求建築署協助為危險斜坡進行防護及修補工程，並已指示前線人員一旦發現懷疑有危險的斜坡，即向建築署報告以便跟進；以及
- (s) 食環署已就如何處理在公眾墳場發生的山泥傾瀉制定工作指引（當中包括知會有關後人的方法），供墳場職員遵行。

民政事務總署(民政總署)

政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動

375. 鑑於市民大眾相當關注，申訴專員進行了一項直接調查，審研民政事務局(民政局)和民政總署就《建築物管理條例》(條例)所採取的執法行動是否適切有效。

376. 經調查後，申訴專員有以下的觀察所得及意見：

- (a) 民政總署人員每年最少會探訪私人大廈一次，以便了解大廈的一般情況和業主立案法團(法團)／管理委員會(管委會)的運作，但並非爲了採取執法行動；
- (b) 市民要求檢控的個案，都由民政局／民政總署內職位較低的人員審查。他們並沒有獲民政局局長正式授權，也沒有就處理這些個案定期向民政局局長匯報。而且，當局在處理和回覆其中某些個案時，出現了嚴重的延誤；
- (c) 民政局／民政總署對明顯的違例個案都沒有嘗試提出檢控，對違例者採取了長期或甚至無限期寬容的態度。他在考慮應否建議提出檢控時，只側重證明不提出檢控的做法是合理的；
- (d) 民政總署有關檢控行動的指引並不足夠，當中沒有說明在甚麼情況下，應引用條例賦予民政局局長的視察權力；
- (e) 民政總署向法團推廣運用公司管治的概念，以及加強爲管委會提供的培訓，都有助減少有關大廈管理的投訴和糾紛；以及
- (f) 與法定途徑相比，調解方法有明顯的好處。然而，調解本身也不無限制，爭議各方必須自願接受調解。

377. 應申訴專員的建議，民政局和民政總署已採取下列行動：

執法行動

- (a) 民政局／民政總署現正參考申訴專員的建議和真實的投訴個案，並徵詢律政司的意見，以覆檢執行條例的政策和程序。一俟完成覆檢，當局會適當地修訂為聯絡主任編訂的指引和手冊；
- (b) 民政局／民政總署已在二零零五年四月二十七日向立法會提交《2005 年建築物管理(修訂)條例草案》(條例草案)。條例草案所載的多項建議旨在協助法團履行職責、使委出管委會的程序更加合理，以及為大廈業主的利益提供更大保障。這些修訂建議在相關的立法會工作小組委員會中已經過兩年多的詳細討論，並已有充分的公眾諮詢。立法會已成立法案委員會以審議條例草案。條例草案如獲通過，將為適用於法團的法律框架帶來重大的修改；
- (c) 為方便公眾理解修訂後的條例，民政局／民政總署會在條例草案獲通過後編印一份指南，闡釋其中的要點，以供公眾參考；
- (d) 申訴專員建議民政局／民政總署應適當地轉授權力，並定期向民政局局長匯報獲授權當局的行動。然而，民政局局長經詳細考慮此事後，選擇在目前繼續保留條例所賦予他的權力。這即是說，在條例下所有需要民政局局長行使權力的個案，須交由他本人親自決定。民政局／民政總署會繼續監察和檢討有關的事宜。

另一方面，為方便民政事務局局長日後轉授其法定權力，民政局／民政總署已建議修訂法例，容許民政局局長把條例賦予他的權力和職責，轉授給其他公職人員。有關的建議現已納入條例草案。申訴專員知悉上述修訂；

制度及程序

- (e) 在涉及大廈管理的事宜中，要求執行條例賦予的權力通常與個別投訴個案有關。民政總署已於相關常務通告臚列有關處理公眾投訴時所須依循的程序。民政局／民政

總署在處理有關按條例執法的要求時，會嚴守該常務通告所訂明的承諾；

調解服務

- (f) 在兩個專業調解組織的協助下，民政總署由二零零二年年中開始推行一項試驗計劃，為市民提供免費調解服務。這項計劃旨在評估可否通過設立非法定的調解機制，解決大廈管理糾紛，從而減少需要提交土地審裁處處理的個案。這兩個機構計劃就十宗個案提供免費調解服務，可是，即使經過多番宣傳推廣，目前只完成了五宗個案。其他建議的個案或因性質複雜，或因爭議各方不願進行調解而被拒絕。在五宗已進行調解的個案當中，有兩宗得以圓滿解決。

兩宗成功的個案涉及漏水和攤分維修及保養費事宜，其餘不成功的個案則與按照大廈公契的規定分擔維修和保養費有關。

當局遇到的最大困難，在於鼓勵爭議各方嘗試採用調解的方式解決糾紛。如果當局強制規定有關各方進行調解，這項計劃的參與率必然會更高。不過，專業調解組織認為，要調解成功，涉及糾紛的各方必須自願參與計劃。家庭糾紛調解試驗計劃所得的結論也是一樣。以調解方式解決家庭糾紛，似乎較容易成功；但對大廈管理糾紛來說，一些通常可以促成調解的因素，如爭議各方願意談判、有互信和溝通的經驗、爭議各方有互相影響的能力等等，似乎卻不適用。

兩個專業調解組織已同意延續試驗計劃，並在完成十宗個案後進行檢討；

- (g) 民政局／民政總署會繼續廣泛宣傳調解服務和留意有關的情況，並會在試驗計劃處理更多個案後，進一步評估調解方式能否有效解決大廈管理糾紛；
- (h) 除推行試驗計劃外，民政局／民政總署也通過調解方式來解決一個個案，當中的樓宇發生致命意外，而樓宇的

業主和法團須負上責任，向原告人作出賠償。在香港房屋協會的協助下，該樓字的所有業主都獲得特別免息貸款(還款期由一年至終生不等)，以應付有關的民事責任。此外，一個專業調解組織也免費提供調解服務，協助債權人(樓字的主要業權人)和小業主互相溝通，並就清還債務和解除業主法律責任的問題達成共識；

法定途徑

- (i) 民政局／民政總署已向立法會提交條例草案，改善某些條文，以保障法團和業主的權益。條例草案中的修訂建議已普遍獲得相關的立法會工作小組委員會的支持，當中有一些建議主要使業主大會的程序更為合理和完善；以及
- (j) 在二零零四年七月，房屋及規劃地政局收到一份有關設立樓宇事務審裁處(審裁處)的建議。審裁處可通過獨立的仲裁機制，處理業主之間、業主和法團之間、業主和管理公司或物業經理人之間有關樓宇管理及維修事宜的糾紛。初步的構思是由審裁處處理涉及漏水、收取和動用大廈管理／維修基金、移除公用地方內未獲批准的裝置(例如天台建築物、廣告招牌)等問題的糾紛。

設立審裁處的建議涉及不少複雜的政策和法律問題，包括審裁處的法律地位和體制安排；審裁處與現時同樣處理樓宇管理糾紛的土地審裁處的關係；相對於作為《建築物條例》下法定當局的屋宇署，審裁處有哪些司法管轄權；以及設立審裁處對政府資源造成的影響。政府會仔細研究有關建議，並在二零零五年年底進行公眾諮詢。

房屋及規劃地政局、屋宇署、地政總署及民政事務總署

政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動

378. 《建築物條例》(條例)規定，所有建築工程須事先獲屋宇署（作為建築事務監督）批准。在新界興建的村屋如符合相關的高度和大小限制，可獲豁免條例的部分規定。地政總署是負責審批這些新界豁免管制屋宇（簡稱新界村屋）的部門。

379. 未經屋宇署或地政總署（視乎情況）批准的建築工程，均屬違例建築工程（違建物）。最常見的例子有天台搭建物、簷篷、圍封的露台等，而較嚴重的是整棟村屋都未經審批。新界村屋違建物は存在已久的問題。

380. 一九九六年，申訴專員曾進行直接調查，向有關部門提出可更有效執法的建議措施。申訴專員於二零零三年十一月決定就新界村屋違建物的執法問題進行另一次直接調查。

381. 二零零一年，房屋及規劃地政局成立了內部工作小組，制定處理新界村屋違建物的策略。根據有關策略，屋宇署會優先打擊正在施工的個案（即正在興建中的違建物）；地政總署則按照各區地政專員的執行地契條款的計劃，處理其他個案。在這方面，地政總署會對嚴重違規的個案採取行動，並容忍輕微的違規情況。

382. 民政事務總署(民政總署)有權豁免原居村民繳納差餉，但有若干條件需要遵守，其中包括有關村屋必須沒有違建物。此舉有助阻嚇違建物的搭建。

383. 在是次調查中，申訴專員有以下觀察所得及意見：

- (a) 新界村屋是政府的「丁屋政策」不可或缺的一部分，這項政策已制定多年。由於新日益現代化，申訴專員認為當局應檢討這方面的政策；
- (b) 當局長期沒有採取適切的執法行動，導致業主和違例者藐視法規，不尊重執法當局；

- (c) 地政總署執行批約條款的個別措施有其本身的局限，以致遏止問題的成效不大；
- (d) 人手短缺問題會繼續影響執行批約條款行動；
- (e) 由於各分區地政處的做法不一，可能招致業主指責當局處事不公；
- (f) 地政總署有責任提供指引，協助地區人員應付執行批約條款行動時所遇到的困難；
- (g) 地政總署與屋宇署對正在施工的個案意見分歧，使他們未能在執法行動上取得協調，令市民覺得他們互相推卸責任；以及
- (h) 政府當局執法不嚴，令業主和村民一直以爲分區地政處會容忍違例建築工程，導致契約執行小組在行動中遭投訴和反對。

384. 房屋及規劃地政局、屋宇署、地政總署及民政總署已接納申訴專員的建議，並推行下述工作：

- (a) 爲了跟進申訴專員的建議，當局成立了規管新界豁免管制屋宇違例建築工程督導委員會（督導委員會），由房屋及規劃地政局常任秘書長（規劃及地政）擔任主席，成員包括屋宇署、地政總署及規劃署的三位署長；
- (b) 督導委員會檢討了新界村屋違建物的整體執行策略，並決定研究訂立一項計劃的可行性，以理順現存一些並無安全問題的違建物。我們的基本構思是容忍現時某些新界村屋的違建物，該些違建物擁有人必須同意加入由地政總署執行的豁免計劃，而那些違建物須達到安全要求及其他條件。由於這項建議複雜，也會牽涉不同利益，當局會就建議與有關人士進行全面而廣泛的諮詢，然後制定具體細節；

- (c) 爲了解違建物問題的性質與廣泛程度，地政總署於二零零四年底在超過 700 條新界鄉村進行了調查。有關調查已於二零零五年年初完成；
- (d) 政府也進行了一次電話調查，了解市民大眾對建議理順新界村屋違建物這個構思的意見；
- (e) 督導委員會認爲加強執行部門之間的協調十分重要，地政總署及屋宇署的助理署長組成了一個聯絡小組，協調兩個部門對正在施工個案的行動所出現的不同處理方式，以期儘早對那些個案採取有效行動；
- (f) 地政總署與民政總署加強聯繫，並設立了機制，地政總署若發現某新界村屋違建物擁有人獲得豁免差餉，會向民政事務總署匯報，採取行動；
- (g) 當局也正考慮成立一個聯合管制行動的聯繫平台，成員包括屋宇署、地政總署及規劃署的助理署長，確保針對新界村屋違建物的行動會更協調和有效；
- (h) 爲了簡化部門的執行工作的程序，增進效率，當局會建立一個共用的資料庫；以及
- (i) 當局也會成立巡查隊加強巡查正在施工的違建物。

385. 新界村屋違建物的問題複雜，且存在已久，故此當局需時制定切實可行的方案以解決這個問題，並取得公眾接納有關方案。在考慮過程中，各有關人士和社會大眾的意見十分重要。當局會在日後每半年提交一次的進展報告中，向申訴專員匯報最新情況。

公眾泳池發現紅蟲事件

386. 二零零四年八月初至九月初，多個公眾泳池發現紅蟲，引起傳媒高度關注。康文署在其他政府部門和獨立專家的協助下，就泳池發現紅蟲一事展開調查，以找出箇中原因。在調查期間，傳媒以大篇幅報道，指食環署的調查結果（內容並未公布）與康文署公開堅稱沒有足夠證據證明紅蟲在泳池滋生的言論互相矛盾。而且康文署與食環署的意見不一，亦令人對這兩個部門的協調工作產生疑問。基於上述事件，申訴專員主動展開直接調查。

387. 經調查後，申訴專員發覺康文署在調查紅蟲事件時未能作出客觀處理，而且只選擇性地聽取意見，但並無證據顯示有人員隱瞞或試圖毀滅證據。

388. 衛生情況方面，申訴專員發現康文署已就公眾衛生訂定了清晰的要求，亦有既定措施確保泳池水質符合標準。不過，清潔人員沒有足夠時間妥善清洗泳池四周、池身、嬉水遊樂設施和人工裝飾。

389. 康文署已接納申訴專員的所有建議，並採取下述行動：

- (a) 由二零零四年九月十三日起，康文署增加了抽取公眾泳池的水質樣本進行細菌化驗的次數，由每月一次增加至每周一次。水質樣本主要成分的化學測試，也由每泳季兩次增至每周一次。此外，並會每小時量度池水的游離氯剩餘量和酸鹼度；
- (b) 由二零零五年六月起，康文署已公布公眾泳池水質的最新資料。最新的水質測試結果現均張貼於全港 36 個公眾泳池，並同時上載康文署網頁，供市民查閱，以提高公眾泳池水質監察工作的透明度；
- (c) 爲了提升公眾泳池的衛生水平，康文署人員除了進行每天的一般清潔工作外，現時還會進行每周一次的泳池大

清洗行動。爲此，每個泳池每周會有半天實施關閉安排，由當天上午十時開始至下午第二節的開放時段結束爲止，以便進行大清洗，而泳池在清早和傍晚時段仍然開放。有關安排除獲市民歡迎外，亦得到各區議會和體育委員會轄下的社區體育事務委員會支持；

- (d) 康文署已發出公眾泳池的清潔指引，供泳池人員和清潔承辦商在進行清潔工作時遵守。有關指引列明泳池人員和清潔承辦商須就泳池池面、池水、泳池設施（包括遊樂設施）、機房、更衣室、廁所、大堂、觀眾席和泳池的周遭範圍進行的清潔工作項目；
- (e) 除了每天清潔泳池及其周遭範圍外，更輔以每周一次的徹底清潔工作。由二零零五年五月中起，泳池人員在每晚泳池關閉後也會留守泳池，馬上清潔泳池池邊和浮垢槽，作爲標準清潔常則。康文署亦已要求清潔承辦商在每周的泳池清潔日使用 1 比 99 稀釋度的漂白水清潔泳池設施；
- (f) 康文署與食環署在二零零四年泳季完成聯合實地視察後，已制定具體的檢查清單，以便泳池管理人員監察泳池的衛生和清潔情況。此外，康文署自二零零五年四月起，已實施一套由管理人員負責的覆核審查制度，進一步加強監察工作。地區總康樂事務經理、分區康樂事務經理、他們的副手及泳池管理人員均須執行檢查和實地視察，並作出詳盡記錄。泳池管理人員會每天視察泳池的衛生情況，而分區和地區的管理人員則會分別在每周和每月視察泳池。康文署並已把水質測試的有關數據及濾水和消毒系統的讀數包括在清單內，以便管理人員監察水質；
- (g) 康文署已在二零零四年九月與食環署進行聯合實地視察，以找出和清除所有公眾泳池內可能滋生紅蟲的地點。此外，食環署已同意爲康文署人員提供更多培訓，協助他們在進行巡查工作時，察覺泳池內可能滋生昆蟲的地點，並作出預防。在達成這項協議後，食環署防治蟲鼠主任已在二零零五年泳季開始前，爲泳池督導和管理人員舉行有關預防昆蟲滋生的講座。食環署代表亦列

席管理公眾游泳池督導委員會的會議，就環境衛生和防治蟲鼠事宜提供意見；

- (h) 康文署已在二零零四年十月至十二月期間，為泳池場地經理和康樂助理員舉辦一系列複修課程，內容有關濾水系統和泳池的運作，以及部門工作訓令的推行，同時也在二零零五年泳季開始前為這些人員舉行工作坊，收集他們對管理泳池政策和指引的意見，並讓他們互相分享這方面的經驗；

此外，管理公眾游泳池督導委員會轄下公眾游泳池人員培訓和工作表現管理工作小組已檢討並擴展所需的培訓課程和時間表，務求令公眾泳池的管理、督導和技術人員具備所需的管理、技術和運作知識；

- (i) 為方便康文署和泳會舉辦訓練活動，泳池會在兩節游泳時段之間的休息時間開放泳線給游泳訓練班使用。此舉是為滿足市民在這些特別時段對訓練的需求。為此，泳池管理人員會就泳池清潔程序作出特別安排，以確保整體的清潔工作不會受到影響。另外，公眾游泳池使用情況工作小組已就分配泳線以滿足不同組別使用者的需求一事作出檢討，並提出一些客觀措施。管理公眾游泳池督導委員會在其二零零五年三月的會議上亦已備悉有關安排；
- (j) 康文署已把所有公眾泳池的人造草皮以易於清潔和維修的磁磚代替。建築署也檢查了康文署泳池內的所有嬉水遊樂設施（279 套），其中 48 件因殘舊或維修問題已經拆除；另有 93 件則已作改善，把其底部密封，以避免積聚污水；或鑽孔或改用可拆卸的圍板，方便進行清潔工作。其餘的（138 件）設施情況良好。這些嬉水遊樂設施經清潔後已重新安裝在泳池內。康文署日後籌劃興建泳池時，會把這些問題納入考慮範圍之內；
- (k) 管理公眾游泳池督導委員會轄下的水質監管工作小組根據衛生署就公眾泳池衛生標準提出的意見，已制定多項供在泳池運作方面採用的指引。這些指引所針對的情況包括發現不尋常異物、泳池水質細菌化驗結果不理想，

以及池水發現糞便／嘔吐物。此外，康文署亦已提高所有泳池的游離氯剩餘量（無論是使用氯氣或臭氧消毒的泳池）至不少於 1 ppm（但不超過 3 ppm），以加強消毒效能；

- (l) 在二零零四年泳季結束後和二零零五年新泳季開始前舉辦了不同的工作坊，以加強康文署和前線人員之間的相互溝通，務求各方更了解泳池管理的概念和應優先處理的問題。經修訂的行動指引亦已於各簡介會上向前線人員清楚解釋。康文署亦巡視各泳池，向在場的泳池人員解釋指引所依據的概念，並按指引進行演習；
- (m) 康文署已加強向市民發布有關公眾泳池水質的消息，由二零零五年六月一日起在全港 36 個公眾泳池和康文署網頁展示最新的水質測試結果，以供市民查閱，藉此提高公眾泳池水質監管工作的透明度。如有泳池發生特別事故，泳池管理人員會立即在泳池外張貼有關該事故的告示，以知會市民事故詳情；
- (n) 康文署已委聘顧問為部門的高層管理人員和首長級人員舉辦策略性溝通工作坊。這些工作坊均有特定目標，包括加強員工對公眾觀感的了解；與公眾溝通的主要元素；以及處理緊急情況的策略；以及
- (o) 在二零零五年的新泳季，康文署已加強有關泳客個人衛生的措施。所有泳客在進入池面範圍前，必須經過水簾和洗腳池，以加有氯的清水由頭至腳徹底沖洗身體。署方已勸諭需要在池面穿着拖鞋的泳客，請他們帶清潔的拖鞋到泳池使用，並應先在更衣室清洗拖鞋，然後經過洗腳池，才可進入池面。泳客若希望穿着 T 恤游泳，應使用清潔的白色 T 恤。康文署已調派員工駐守洗腳池往池面範圍出口的地區，負責勸諭泳客嚴守這些規定。所有這些措施已通過在電視台和電台播放的宣傳短片／聲帶、海報和單張廣泛告知市民，以期教育他們有關的知識，同時呼籲他們支持，協助保持公眾泳池清潔衛生。康文署亦已聘請泳池清潔大使，以協助呼籲泳客遵守這些措施。

390. 除上述行動外，康文署亦已在二零零五年六月推行下列新措施：

- (a) 康文署已經與機電工程署(機電署)作出安排，定期檢查全港 36 個公眾泳池的濾水和消毒系統，並就這些系統的管理和維修工作徵詢該署的意見。機電署答應每月檢查各泳池一次，以確保濾水和消毒系統操作正常。康文署亦已備有記錄表，用作記錄有關的讀數，以便員工監督；以及
- (b) 二零零五年六月中起，康文署在所有公眾泳池進行為期四個月的泳客意見調查，藉以收集使用者對公眾泳池清潔衛生水平的意見。與此同時，亦已設立一條 24 小時電話熱線，讓市民就如何改善泳池的衛生向康文署提出建議；以及
- (c) 康文署也邀請了 18 區的區議會巡視其本區的公眾泳池，並向他們簡介有關泳池衛生標準的工作程序和監察措施。康文署希望得到市民大眾的參與，從而可以更了解泳客的意見和關注的問題，這會有助制定改善措施，以進一步提升泳池的清潔衛生水平。

