



申訴專員公署



主動調查報告

差餉物業估價署

對樓宇標示門牌號數的規管

二〇一五年五月二十八日

差餉物業估價署對樓宇標示門牌號數的規管

主動調查報告摘要

背景

根據《建築物條例》，差餉物業估價署（「差估署」）署長獲授權編配門牌號數。若發現樓宇沒有標示獲編配的門牌號數，該署可向業主發出「標示命令」。任何人若無合理辯解而沒有遵從「標示命令」，即屬違法。

2. 然而，本署留意到，本港頗多樓宇沒有標示門牌號數，對市民及遊客均造成不便，甚或會影響公務人員（例如：警察、消防員、救護員、郵差）執行職務，而該署卻從未向沒有為樓宇標示門牌號數的人士，採取檢控行動。

3. 鑑於以上所述，申訴專員作出主動調查，審研差估署對樓宇標示門牌號數的規管工作，以尋找可改善之處。

調查所得

4. 本署的調查發現，差估署未有盡力確保本港樓宇標示正確門牌號數。該署在以下各方面須作出改善。

不重視偵測違規情況

5. 目前，差估署職員只是在外勤時或會一併留意附近樓宇的門牌，署方並未責成他們必須監察樓宇有否標示準確的門牌號數。本署認為，差估署有必要制訂巡查制度，要求職員必須執行該項職務，並將巡查結果作清楚記錄及有系統地存檔。

6. 差估署自一九九二年推行「全港性」的「門牌號數展示運動」（「展示運動」），巡查樓宇／地舖，並向居民及商舖負責人作出有關的警告／勸諭。然而，該類運動所涵蓋的樓宇／地舖散佈各地，巡查欠缺深度。為令巡查更深入、聚焦，以及爭取區議會及地區人士的支持，該署在二〇一三年開始集中在一些地區作較有系統的巡查工作，本署對此舉予以肯定。然而，

該類較有系統的地區性「展示運動」至今只舉行過兩次，次數不夠頻密，進度緩慢，並且忽略了會較多出現問題的舊樓及翻新樓宇的地區（例如深水埗）。本署認為，差估署理應增加地區性「展示運動」的頻次及地區，以提高該類運動之成效。

執法工作程序鬆散

7. 差估署並沒有工作指引，註明就樓宇沒有標示門牌號數的個案，職員應發出多少次警告，以及應在何時作出跟進巡查、發出「標示命令」及採取檢控行動等。差估署對於這些關乎執法力度的決定均缺乏程序規範，制度非常鬆散。

側重警告，過份容忍違規情況

8. 差估署的執法個案顯示，具法律效力的「標示命令」是非常有效的執法工具。違規者一旦收到「標示命令」，便會迅速作出糾正，故該署根本上無須使出終極的檢控一招。但該署卻鮮有發出「標示命令」，而是只會發出業主大多不遵從的警告／勸喻信，在過去 6 年所發出的警告達 8,540 宗，但「標示命令」則只發出了 28 張。本署認為，差估署實應檢討其執法策略；遇到業主不合作的情況時，便應盡早發出「標示命令」，以提升執法效率。

應重點鼓勵舊樓標示門牌號數

9. 現存樓宇（尤其是在舊區的樓宇）以及進行過大廈外牆維修／翻新工程的樓宇沒有標示門牌號數的問題，相信是較為嚴重。本署認為，差估署可向專責地區事務及協助大廈業主履行管理大廈責任之民政事務總署尋求協助，請該署提醒樓宇的業主立案法團、業主委員會或管理人，務須履行標示樓宇門牌號數的法律責任，而對於沒有上述組織或管理人的樓宇更加要向眾業主提供意見／協助。

10. 市區重建局現時向參與「樓宇更新大行動」進行翻新工程的樓宇，免費提供印上正確號數的門牌，無疑是便民之舉。本署相信，製作門牌的成本不高。差估署可考慮向更多樓宇提供此項免費服務。

應加強宣傳教育

11. 對於樓宇業主有法律責任在其樓宇標示正確門牌號數，一般市民的認知並不足夠。他們更未必知道，差估署對於門牌式樣的要求其實頗為簡單；要履行該項法律責任是所費無幾且惠己利人。本署認為，差估署可考慮製作政府宣傳短片／電台廣播，向公眾廣泛宣傳上述信息。

建議

12. 基於上述調查所得，申訴專員敦促差估署：

- (1) 將監察樓宇標示門牌號數的巡查工作列作職員必須執行之職務，並就每次巡查所得作有系統的記錄及分析；
- (2) 增加地區性「展示運動」的頻次及地區；
- (3) 為跟進樓宇沒有標示門牌號數的個案的執法步驟，制訂詳細的工作指引，以免再現延誤執法的情況；
- (4) 檢討執法策略，盡早發出「標示命令」，以提升執法效率；
- (5) 向民政事務總署尋求協助，加強對舊樓的宣傳教育工作，並在有需要時請該署從中協調；
- (6) 考慮向更多樓宇免費提供有正確號數的門牌；
- (7) 考慮製作政府宣傳短片／電台廣播，讓樓宇業主知悉其標示門牌號數的法律責任，以及可如何履行。

申訴專員公署

二〇一五年五月

Executive Summary

Direct Investigation into Rating and Valuation Department's regulation of display of building numbers

Background

The Buildings Ordinance empowers the Commissioner of Rating and Valuation to allocate building numbers. If a building number thus allocated is not displayed, the Rating and Valuation Department ("RVD") can serve a Display Order on the owner of the building. It is an offence for any person, without reasonable excuse, to fail to comply with a Display Order.

2. However, this Office notes that it is not uncommon for buildings in Hong Kong not to display their building numbers. That not only causes inconvenience to citizens and tourists, but also affects the discharge of public duties, police operations and ambulance, fire and postal services. Nonetheless, RVD has never instituted any prosecution against those who fail to display their building numbers.

3. The Ombudsman has, therefore, conducted this direct investigation into RVD's practice in regulating the display of building numbers. The aim is to identify areas for improvement.

Our Findings

4. Our investigation reveals that RVD has not been diligent enough to ensure that all buildings in the territory display their correct numbers. RVD should make improvements in the following areas.

Inadequate Monitoring

5. Currently, RVD officers may, when performing outdoor duties, spot irregularities in the display of building numbers in the vicinity. However, the Department has not made it their duty to monitor the proper display of building numbers. We think that RVD should establish an inspection regime requiring its officers to discharge the duty, as well as to record the inspection results systematically.

6. Since 1992, RVD had conducted a number of territory-wide Building Numbering Campaigns involving inspections of buildings/shops and issuance of warning/advisory letters to local residents and shop operators. However, such inspections lacked intensity as the buildings/shops inspected were scattered all over the territory. To make the inspections more focused and in-depth, and to enlist the support of District Boards and other local people, the Department has since 2013 focused on selected districts for more systematic inspections. We appreciate RVD's efforts in this

regard. However, only 2 such district-based Campaigns have been conducted, which was sparse and slow in progress, failing to cover those problematic districts made up mostly of old or renovated tenement buildings (e.g. Sham Shui Po). We consider that RVD should run such Campaigns more frequently and in more districts to increase its effectiveness.

Lax Enforcement Procedures

7. RVD does not have any guidelines for its officers specifying the procedures for taking actions against failure to display building numbers, e.g. the number of prior warnings to be issued and the timeframes for conducting follow-up inspections, issuing a Display Order and instituting prosecution. RVD has set no rules governing such essential decisions which have a bearing on the effectiveness of enforcement action. The system is indeed very lax.

Reliance on Warnings and Too Much Tolerance

8. RVD's enforcement cases show that the statutory Display Order is a very effective enforcement tool. Any building owner in receipt of a Display Order would promptly take rectification measures, without any need for RVD to resort to the ultimate step of prosecution. However, RVD seldom issues Display Orders. It just keeps on issuing warning/advisory letters, which are more often than not ignored by building owners. Over the past six years, RVD has issued only 28 Display Orders, compared with the 8,540 warning letters dished out. Surely, RVD should review its enforcement strategy. In any case of uncooperative building owner, it should issue a Display Order as soon as possible, so as to enhance its efficiency of enforcement.

Need for More Encouragement to Old Buildings

9. Understandably, the problem of failure to display building numbers is more serious with existing buildings (especially in the older districts) and those buildings which have undergone renovation works or repairs to their external walls. We think that RVD could enlist the help of the Home Affairs Department ("HAD"), which is responsible for managing district affairs and assisting building owners to discharge their building management responsibility. In particular, RVD could request HAD to remind the owners' corporations, owners' committees or management agents of buildings of their statutory duty to display their building numbers. HAD should offer advice/assistance to owners of buildings that do not have an owners' corporation or management agent.

10. Currently, the Urban Renewal Authority provides doorplates with correct building numbers free of charge to those buildings participating in renovation projects under Operation Building Bright, which is a good service. As such doorplates presumably do not cost much to produce, we hope that RVD would consider providing this free service to more buildings.

Need for More Publicity and Public Education

11. Most members of the public do not know much about building owners' statutory duty to display correct building numbers. And they may not realise that RVD's requirements for display of building numbers are in fact quite simple. Actually, the statutory duty can easily be discharged at a low cost and to everyone's benefit. We are of the view that RVD should consider making Announcements in the Public Interests on radio and television for wide dissemination of the above messages.

Recommendations

12. In the light of the above, The Ombudsman urges RVD to:

- (1) require its officers to monitor the display of building numbers when performing outdoor duties and to systematically record and analyse their findings in each inspection;
- (2) conduct more district-based Building Numbering Campaigns and in more districts;
- (3) devise detailed guidelines on enforcement procedures for actions on cases of failure to display building numbers, so as to avoid delay in enforcement in future;
- (4) review its enforcement strategy and issue Display Orders as soon as possible to enhance its effectiveness of enforcement;
- (5) enlist the help of HAD with a view to stepping up publicity and public education to owners of old tenement buildings, and request HAD to act as an intermediary where necessary;
- (6) consider providing more buildings free of charge with doorplates showing correct building numbers; and
- (7) consider making Announcements in the Public Interests on radio and television to educate building owners on their statutory duty to display building numbers and on how to discharge that duty.

**Office of The Ombudsman
May 2015**

目錄

報告摘要

章節	段落
1 引言	
背景	1.1 – 1.3
調查過程	1.4 – 1.5
2 門牌號碼之編配	
相關法例	2.1 – 2.2
「執行守則」	2.3 – 2.7
編配門牌號數的程序	2.8 – 2.9
3 執法及推廣工作	
一般巡查	3.1
市民舉報	3.2
執法工作	3.3 – 3.4
「門牌號數展示運動」	3.5 – 3.7
執法行動數字	3.8 – 3.9
免費提供樓宇門牌	3.10
4 個案研討	
個案 A	4.1 – 4.2 4.3 – 4.5
5 評論及建議	
樓宇沒有標示門牌號數所帶來的後果	5.1 – 5.2
本署的評論	5.3 – 5.11
建議	5.12 – 5.13
鳴謝	5.14

1

引言

背景

1.1 差餉物業估價署（「差估署」）負責編配門牌號數及確保樓宇標示正確門牌號數。

1.2 本署留意到，本港頗多樓宇沒有標示門牌號數，對市民及遊客均造成不便，甚或會影響公務人員（例如：警察、消防員、救護員、郵差）執行職務。差估署雖有提醒地舖業主或使用人、大廈業主立案法團等須標示門牌，但成效不大。另外，該署從未向沒有為樓宇標示門牌號數的人士採取檢控行動，該署有否盡力履行職責因而備受質疑。

1.3 鑑於以上所述，申訴專員於二〇一四年八月七日決定根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條展開主動調查，審研差估署對樓宇標示門牌號數的規管工作，以尋找可改善之處。

調查過程

1.4 本署細閱了差估署所提供的文件、檔案及統計數據，並曾與該署的管理層會面，以了解有關工作的詳情。

1.5 二〇一五年四月十三日，本署將調查報告的初稿送交差估署，請其置評。經考慮其意見後，本署於二〇一五年五月二十二日完成這份報告。

2

門牌號碼之編配

相關法例

2.1 根據《建築物條例》第 32(3)條，差估署署長獲授權編配門牌號數。若發現樓宇沒有標示獲編配的門牌號數，該署可向業主發出「標示命令」。

2.2 任何人若無合理辯解而沒有遵從「標示命令」，即屬違法，一經定罪，可被罰款 2,000 元及監禁六個月。

「執行守則」

2.3 二〇〇七年一月，差估署發出「執行守則」，當中訂明為在香港、九龍及新界的已都市化地區的新建樓宇編配門牌號數的原則，以及標示門牌號數的格式規範。訂立該守則主要是為了方便：

- (1) 發展商和認可人士（包括建築師、工程師及測量師）在設計樓宇階段一併考慮編配門牌號數的原則；
- (2) 店舖或樓宇業主、物業管理人等正確標示門牌號數。

2.4 為配合上文第 2.3(1)段所述的目的，屋宇署在其編製的《認可人士及註冊結構工程師作業備考（ADV-16 街道名稱及建築物編號）》，提醒該些建築業人士為新建及現存建築物標示清楚門牌號數的重要性。

編配門牌號數的原則

2.5 根據「執行守則」，差估署編配門牌號數的**一般原則**是：按地政總署發出的刊憲街道名稱公告和土地註冊處出版的《街道、樓宇門牌號數及地段索引》所訂明的街道起點和走向，位於街道左邊的門牌號數為單數，位於右邊的為雙數。此外，街道兩邊單、雙數的門牌號數應適當地對稱分配。

2.6 雖然「執行守則」並不適用於新界村屋（**第 2.3 段**），但差估署亦會盡量按上段所述大原則為新界村屋編配門牌號數。不過，由於新界個別村落在地理上發展得不規則，村路縱橫交錯，因此該署為新建村屋編配門牌號數時未必能完全遵照該原則進行。

標示門牌號數的式樣

2.7 對於樓宇門牌號數的式樣，差估署在「執行守則」中列出以下建議：

- (1) 門牌號數應清楚地標示在樓宇入口處的上方或兩旁；
- (2) 門牌上號數的每位數字及英文字母最少要 50 毫米高和 40 毫米闊；
- (3) 門牌號數或門牌本身的顏色應與背景成明顯的對比。

編配門牌號數的程序

2.8 差估署制訂了名為「部門常務技術訓令第 101 號－樓宇門牌號數」的指引，詳述編配新樓宇的門牌號數之程序，其重點如下：

- (1) 為便利地產商或樓宇業主／住戶可早日申請使用水、電供應等公共設施以及在土地註冊處註冊，差估署會於收到有關地產商或其認可人士就樓宇門牌號數編配的申請時，先給予樓宇一個臨時門牌號數。
- (2) 樓宇入伙紙一旦獲批出，差估署會與地產商確認其申請沒有其他改變（如樓宇入口改設在另一條街道），並讓

已編配的臨時門牌號數成為正式的門牌號數。

- (3) 在樓宇落成及佔用後，差估署會進行巡查，以確定獲編配的門牌號數已正確標示。

2.9 差估署每月向各有關政府部門及公共機構發放所有於上一個月內處理過的樓宇門牌號數資料，讓他們可使用正確的門牌號數與市民通信。該些資料包括：

- 獲編配的臨時及正式門牌號數；
- 因樓宇拆卸而被註銷的門牌號數；
- 被更改的樓宇門牌號數。

差估署會將該些資料送至：郵政署、屋宇署、地政總署、消防處、土地註冊處、水務署及警務署。

3

執法及推廣工作

一般巡查

3.1 差估署職員在出外視察物業以執行差餉估價職務時，有時會一併檢視工作地點及附近樓宇的門牌，若發現有樓宇或店舖沒有正確標示門牌號數時，會作出跟進。因為這項巡查工作並非定期及有系統地進行，所以該署未有相關的整全統計數字，包括反映各區樓宇門牌號數標示情況的數字。

市民舉報

3.2 市民若發現有樓宇沒有正確標示門牌號數，可用差估署的特定表格作出舉報。該署亦接受市民以電話或信件作出舉報。

執法工作

3.3 不論是從一般巡查（**第 3.1 段**）抑或是市民舉報（**第 3.2 段**）得知有樓宇並無正確標示門牌號數，差估署在確定事情屬實後，會先向樓宇佔用人發出警告信，通常三封。如樓宇佔用人仍未積極回應，該署會查核業主的身份，然後向業主發出「標示命令」及考慮向其提出檢控（**第 2.1 段**）。

3.4 就跟進樓宇沒有正確標示門牌號數的個案，差估署並無制訂明確內部指引以註明須發出多少次警告、每封警告信須相隔多久發出等與執法力度有關的規範。

「門牌號數展示運動」

3.5 由於人手問題，差估署就樓宇門牌號數標示問題而進行的一般巡查工作十分有限（**第 3.1 段**）。在一九九二年至二〇一〇年期間，該署進行了七次「全港性」的「門牌號數展示運動」（「展示運動」），每次巡查了約 2,000 至 13,000 樓宇／地舖，並向居民及商舖負責人發出勸諭信件，傳播標示正確門牌號數的信息。然而，由於所涵蓋的樓宇／地舖散佈各地，巡查欠缺深度，該些「全港性」的「展示運動」效用有限。

3.6 為令巡查更深入、聚焦，以及爭取地區人士的支持，該署在二〇一三年初於灣仔區首次進行地區性的「展示運動」，由承辦商進行巡查工作。運動展開前，該署職員向區議會介紹運動詳情，並請議員協助推廣正確標示門牌號數的信息。若發現樓宇地下單位沒有標示門牌號數，該署會向佔用人發出警告信，要求佔用人標示門牌號數；每封警告信均要求違規者在 21 日內標示門牌號數，該署每次發出警告信後進行跟進巡查。若多次警告無效，該署便會發出「標示命令」，要求有關業主在 30 日內遵辦，否則會考慮作出檢控。

3.7 在二〇一〇年至二〇一五年期間，差估署在「展示運動」中所得出的標示門牌號數合格率及相關資料見**表一**。

表一

年份	地區	巡查樓宇 / 地舖數目	合格率			
			第 1 次 巡查	第 2 次 巡查	第 3 次 巡查	第 4 次 巡查
2010	「全港性」	超過 10,000	90%	95%	98.3%	99.4%
2013	灣仔區	約 3,500	78.7%	84%	90%	90.5%
2015	中西區	約 4,000	尚未有結果			

執法行動數字

3.8 二〇〇九至二〇一四年差估署進行巡查、發出警告／勸諭信以及「標示命令」的數字^註見**表二**。

^註 包括從一般巡查的部分發現、市民舉報以及「展示運動」所引發之執法行動的數字。

表二

年份	巡查樓宇 / 地舖數目	發出警告 / 勸諭信 數目	「標示命令」	檢控
2009	975	134	22	0
2010	16,791	4,059	6	0
2011	1,757	506	0	0
2012	3,576	1,405	0	0
2013	6,107	1,636	0	0
2014	2,456	800	0	0
總數	31,662	8,540	28	0

3.9 在發出「標示命令」前，差估署職員會設法與業主聯絡和溝通，鼓勵他們正確標示門牌。就何以一直以來都沒有提出檢控，差估署解釋，在發出「標示命令」後，有關業主均遵從命令，在樓宇標示獲編配的門牌號數，或事涉樓宇因拆卸而被註銷其門牌號數，所以從來沒有檢控的需要。

免費提供樓宇門牌

3.10 為鼓勵樓宇展示門牌號數，市區重建局（「市建局」）向參與「樓宇更新大行動」的舊樓樓宇／地舖業主免費提供印上正確號數的樓宇／地舖門牌，期望他們在翻新其樓宇／舖面之後重新展示門牌號數。該項計劃的申請人，須承諾在領取免費門牌日期起計 1 個月內自行將門牌裝妥。

4

個案研討

4.1 為了解差估署對樓宇沒有標示門牌號數的執法工作之情況，本署向該署抽樣索取了三宗在二〇一三年進行的「展示運動」（第 3.6 段）中涉及發出「標示命令」的個案之檔案記錄以進行審研。

4.2 本署留意到，在該三宗個案中，差估署由發現該三幢樓宇沒有標示門牌號數到最終向業主發出「標示命令」，均相隔 19 個月之久，以下是其中一宗個案（「個案 A」）的詳情。

個案 A

4.3 差估署於二〇一三年在灣仔區進行「展示運動」。七月三十一日，該署從承辦商巡查所得知悉，莊士頓道某幢樓宇沒有標示門牌號數，從該日起計的個案跟進發展（包括向有關業主發出警告信、進行跟進巡查，以及最終發出「標示命令」）的日期及相關細節見表三。

表三

	巡查日期	警告信日期	「標示命令」日期
(1)	2013 年 7 月 31 日	—	—
(2)	—	第一封警告信： 2013 年 9 月 17 日 （業主須於 21 日 內（即 2013 年 10 月 8 日前）標示門	—

		牌號數)	
(3)	2013 年 11 月 28 日	—	—
(4)	—	第二封警告信： 2013 年 12 月 19 日 (業主須於 21 日內(即 2014 年 1 月 9 日前)標示門牌號數)	—
(5)	2014 年 4 月 14 日	—	—
(6)	—	第三封警告信： 2014 年 5 月 15 日 (業主須於 21 日內(即 2014 年 6 月 5 日期)標示門牌號數)	—
(7)	2014 年 11 月 4 日	—	—
(8)	—	第四封警告信： 2015 年 1 月 16 日 (業主須於 21 日內(即 2015 年 2 月 6 日前)標示門牌號數)	—
(9)	—	—	2015 年 2 月 16 日
(10)	2015 年 3 月 12 日 職員發現業主已在樓宇標示正確門牌號數。		

4.4 表三顯示，差估署的執法工作未夠嚴謹積極：

- (1) 差估署進行了共 3 次跟進巡查(第(3)、(5)、(7)項)，但進度緩慢，往往耽誤數月。
- (2) 差估署發出了共 4 封警告信(第(2)、(4)、(6)、(8)項)，每次均完全無效。及至該署發出具法律效力的「標示命令」(第(9)項)，違規者方作出糾正(第(10)項)。可見該署側重警告的執法策略費時失事。
- (3) 差估署由發現事涉樓宇沒有標示門牌(第(1)項)至最終向違規者發出「標示命令」(第(9)項)，竟長達 19 個月，該署容讓問題長期持續的執法態度，令人失望。

4.5 對於該署職員未有適時作跟進巡查(第 4.4(1)段),差估署解釋,該署須因應多項職務的性質和重要性訂定其工作的先後次序;須優先處理的工作包括為數以百萬計的物業重估差餉、處理反對估值的個案、每月編制廣受關注的物業租金/售價等。就個案 A 而言,事涉期間職員須擔當其他更迫切的工作,包括二〇一五/一六年度差餉重估工作,所以未能在警告期限之後即時作跟進巡查。

5

評論及建議

樓宇沒有標示門牌號數所帶來的後果

5.1 本港市區的建築物密集，而且人口活動及交往頻繁，樓宇必須清楚標示門牌號數，方能便利市民及旅客。此外，樓宇若沒有標示門牌號數，不但可能導致郵遞延誤，更可能阻延警察、消防員、救護員、郵差等執行職務。

5.2 差估署有責任確保樓宇標示正確門牌號數，並有法定權力對沒有遵從「標示命令」的樓宇業主提出檢控。然而，本署調查發現，差估署對此職責並不重視，忽略了樓宇沒有標示門牌號數可導致的問題，以致在偵測違規情況、跟進違規個案以至宣傳教育各方面均有不足。

本署的評論

不重視偵測違規情況

5.3 目前，差估署並無有系統的制度以定期巡查樓宇有否標示準確門牌號數。雖然職員在外勤時或會一併留意附近樓宇的門牌，但署方並未責成他們必須執行該項職務，因此該署根本上是未能掌握本港各區樓宇標示門牌號數的情況（**第 3.1 段**）。本署認為，差估署有必要將巡查樓宇門牌號數標示情況正規化，要求職員必須執行該項職務，並將巡查結果作清楚記錄及有系統地存檔。

5.4 差估署推行「展示運動」，在近年更集中在一些地區作較有系統和較深入的巡查工作，並請當區區議會協助推廣運動的

信息，引進了持份者的參與（**第 3.5 至 3.6 段**），本署對此舉予以肯定。然而，該類較有系統的地區性「展示運動」只舉行過兩次（分別在二〇一三年及二〇一五年），次數不夠頻密，進度緩慢，況且只局限於較多新落成樓宇或商業發展的地區（**第 3.7 段表一**），忽略了會較多出現問題的舊樓及翻新樓宇的地區（例如深水埗）；很多舊樓從來沒有標示門牌號數，而有些樓宇在外牆維修／翻新工程後亦可能會忘記重新標示門牌號數。因此，本署認為，差估署理應增加地區性「展示運動」的頻次及地區數目，以提高該類運動之成效。

執法工作程序鬆散

5.5 差估署對規管樓宇標示門牌號數工作輕忽的態度（**第 5.3 段**），同樣反映於對違規個案的執法工作上。

5.6 目前，差估署並沒有工作指引，註明就樓宇沒有標示門牌號數的個案，職員應發出多少次警告，以及應在何時作出跟進巡查、發出「標示命令」及採取檢控行動等。差估署對於這些關乎執法力度的決定均缺乏程序規範，制度非常鬆散，以致出現了如**個案 A** 中的延誤跟進巡查（**第 4.4(1)段**），以及沒有標示門牌號數的問題被耽誤多時的情況（**第 4.4(3)段**）。這難免令人覺得該署執法決心不足。

側重警告，過份容忍違規情況

5.7 差估署的執法個案顯示，具法律效力的「標示命令」是非常有效的執法工具（**第 3.9 段**），但該署卻鮮有運用，反而偏重發警告／勸諭信，在過去六年，該署只發出了 28 張「標示命令」（**表二**），而警告則達 8,540 宗。上述**個案 A** 顯示（**第 4.4(2)段**），該署雖多番警告，並給予違規者充足時間以作糾正，結果仍是徒勞無功，而違規者一旦收到「標示命令」，便會迅速作出糾正。由此看來，差估署實應檢討其執法策略；遇到業主不合作的情況時，便應盡早發出「標示命令」，以提升執法效率。

應重點鼓勵舊樓標示門牌號數

5.8 對於新建／重建樓宇，差估署已有一套頗周詳的制度，

以確保獲編配門牌號數盡量合理有序（**第 2.5 至 2.6 段**），以及該些樓宇標示獲編配的門牌號數（**第 2.8(3)段**）。

5.9 然而，現存樓宇（尤其是在舊區的樓宇）以及進行過大廈外牆維修／翻新工程的樓宇沒有標示門牌號數的問題相信是較為嚴重。本署認為，差估署可向專責地區事務及協助大廈業主履行管理大廈責任之民政事務總署尋求協助，請該署提醒樓宇的業主立案法團、業主委員會或管理人，務須履行標示樓宇門牌號數的法律責任，而對於沒有上述組織或管理人的樓宇更加要向眾業主提供意見／協助。

5.10 市建局現時向進行翻新工程的樓宇免費提供印上正確號數的門牌（**第 3.10 段**），無疑是便民之舉。惟該項鼓勵標示門牌號數計劃只惠及參與該局「樓宇更新大行動」之樓宇，覆蓋面未夠廣泛。本署相信，製作門牌的成本不高，但可為住客、行人、旅客及公務人員所帶來的便利實在不少。差估署可考慮向更多樓宇免費提供有正確號數的門牌。

應加強宣傳教育

5.11 事實上，對於樓宇業主有法律責任在其樓宇標示正確門牌號數，一般市民的認知並不足夠，更未必知道差估署對於門牌式樣的要求其實頗為簡單（**第 2.7 段**），對門牌的物料亦無特別要求；履行該項法律責任其實不但所費無幾、輕而易舉，更可惠己利人。本署認為，差估署可考慮製作政府宣傳短片／電台廣播，向公眾廣泛宣傳上述信息。

建議

5.12 基於上述調查所得，申訴專員敦促差估署：

- (1) 將監察樓宇標示門牌號數的巡查工作列作職員必須執行之職務，並就每次巡查所得作有系統的記錄及分析（**第 5.3 段**）；
- (2) 增加地區性「展示運動」的頻次及地區（**第 5.4 段**）；

- (3) 為跟進樓宇沒有標示門牌號數的個案的執法步驟制訂詳細工作指引，以免再現延誤執法的情況（**第 5.6 段**）；
- (4) 檢討執法策略，盡早發出「標示命令」，以提升執法效率（**第 5.7 段**）；
- (5) 向民政事務總署尋求協助，加強對舊樓的宣傳教育工作，並在有需要時請該署從中協調（**第 5.9 段**）；
- (6) 考慮向更多樓宇免費提供有正確號數的門牌（**第 5.10 段**）；
- (7) 考慮製作政府宣傳短片／電台廣播，讓樓宇業主知悉其標示門牌號數的法律責任，以及可如何履行。（**第 5.11 段**）。

5.13 差估署大致上接納上述建議。

鳴謝

5.14 本署在進行調查期間，得到差估署的通力合作，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案：OMB/DI/367

二〇一五年五月