



香港申诉专员公署



## 主动调查报告

### 政府部门如何处理冷气机滴水问题

报告完成日期：**2018年4月11日**

报告公布日期：**2018年4月17日**

# 目录

章节	段落
1 引言	
背景	1.1 – 1.2
调查过程	1.3 – 1.4
2 相关法例及工作指引	
《公众卫生及市政条例》	2.1
相关工作指引	2.2 – 2.12
3 个案研究	3.1
个案（一）：发出「妨碍事故通知」后，没有进入单位覆查冷气机情况	3.2 – 3.6
个案（二）：没有就冷气机测试应持续多久订定标准	3.7 – 3.10
个案（三）：没有按投诉人所提供滴水时段的资料集中进行巡查； 在发出「预约通知」后，没有按照工作指引跟进	3.11 – 3.14 3.15 – 3.17
个案（四）：没有妥善记录视察所得	3.18 – 3.20
4 装设大厦冷气机中央去水管的需要	4.1 – 4.5
5 本署的评论及建议	5.1 – 5.2
本署的建议	5.3
鸣谢	5.4

## 背景

**1.1** 香港高楼大厦林立。由于夏季天气炎热潮湿，几乎家家户户都装设冷气机。若安装或维修不妥善，冷气机往往有滴水问题，不单影响下层单位的住户和途经的行人，亦会造成环境卫生滋扰。在二〇一三年至二〇一七年期间，本署接获有关食物环境卫生署（「食环署」）没有妥善跟进冷气机滴水问题的投诉共 212 宗，平均每年 42 宗。在处理该些个案期间，本署留意到食环署的跟进行动有多项不足之处。

**1.2** 基于以上所述，申诉专员于二〇一七年九月十五日根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条展开主动调查，深入探究食环署跟进冷气机滴水问题的情况，以期更具体向该署提出改善建议。本署亦于是项主动调查研究屋宇署可否引入措施，促使或鼓励大厦在大维修时安装大厦冷气机中央去水管，以更彻底解决冷气机滴水问题。

## 调查过程

**1.3** 本署分别向食环署和屋宇署作出查讯及索取资料，并详细审研了多宗市民的冷气机滴水投诉个案。

**1.4** 二〇一八年二月九日，本署将调查报告的初稿送交食环署和屋宇署置评。经考虑该两个部门的意见后，本署于同年四月十一日完成这份报告。

# 2

## 相关法例及工作指引

### 《公众卫生及市政条例》

**2.1** 根据《公众卫生及市政条例》（「《条例》」）：

- (1) 任由冷气机滴水对别人做成滋扰，乃属违法；
- (2) 食环署有权进入任何处所，以确定该处所是否或曾否有冷气机滴水；
- (3) 在进行冷气机滴水调查或覆查期间，食环署若进入处所遇到困难，可向法庭申请进入有关处所的手令（下称「入屋令」）；
- (4) 如证实有滴水情况，食环署可发出「妨碍事故通知」，着令有关处所的业主 / 住户维修冷气机，使其停止滴水；
- (5) 若有关人士不遵办「妨碍事故通知」，该署可提出检控；被定罪者可被罚款最高 10,000 元，以及每日罚款 200 元。

### 相关工作指引

**2.2** 根据食环署的工作指引（「工作指引」），在接获有关冷气机滴水的投诉后，该署当区的环境卫生办事处（「环卫办」）须派员到场视察。

## **实地调查**

**2.3** 环卫办职员须尝试于不同时段到场调查（包括办公时间以外、周末及公众假期），并尽可能于投诉人所指滴水出现的时段到场调查。

**2.4** 环卫办职员到怀疑有冷气机滴水的单位调查时，如冷气机正在运作，职员会观察冷气机有否滴水。如冷气机不在运作，职员可根据《条例》赋予的权力开动冷气机进行测试。若未能进入单位测试冷气机，职员会在单位外围（包括事涉大厦地面）或从其他单位进行观察。

**2.5** 环卫办职员首次到怀疑有冷气机滴水的单位调查时，如单位无人应门，职员须将「预约通知」分别张贴于其门外显眼处，以及放入该单位的信箱，要求单位占用人与职员联络，让职员可于 4 个工作日内入内调查。

**2.6** 如占用人不作回应，职员须于发出「预约通知」后 7 个工作日再到访。

**2.7** 职员再到访时，如仍无人应门，或单位占用人拒绝让职员入内，职员须发出「拟进入处所通知书」，要求占用人联络职员，让职员可于 3 个工作日内入内调查。

**2.8** 如再到访时仍无人应门，职员应向大厦管理员求助，以了解占用人通常在其单位的时间，以便再安排到访。

**2.9** 如单位占用人对「拟进入处所通知书」不作回应，或拒绝职员入内，职员应发出「拟申请进入处所的手令通知书」。若仍未能进入单位，职员便须考虑向法庭申请「入屋令」（第 2.1(3)段）。

## **证实有冷气机滴水的个案**

**2.10** 若确定某单位的冷气机滴水，环卫办会发出「妨碍事故通知」（第 2.1(4)段），着令有关业主 / 占用人于期限前减除妨碍事故。

**2.11** 期限过后，环卫办职员会覆查确定「妨碍事故通知」是否已获遵办。如未能进入有关单位进行冷气机测试，职员会根据现场情况（例如：从外围（包括地面）或其他单位观察，或从投诉人所提供的资料）以确定「妨碍事故通知」是否已获遵办，以及有否足够理据向法庭申请「入屋令」。

### ***未能证实哪单位冷气机滴水的个案***

**2.12** 对于未能证实哪单位冷气机滴水的个案，环卫办可发劝谕信提示所有被怀疑单位的占用人：若其冷气机有滴水情况，须以妥善的方法把水滴排走，以免滋扰他人。

# 3

## 个案研究

**3.1** 本署每年均接获多宗有关冷气机滴水问题的投诉（第 1.1 段），以下四宗凸显了食环署在处理冷气机滴水问题方面之不足。

**个案（一）：** 发出「妨碍事故通知」后，没有进入单位覆查冷气机情况

**3.2** 二〇一六年七月，市民 A 女士投诉其住所对上的单位甲之冷气机滴水。环卫办经调查后确定有滴水情况，遂于九月上旬向单位甲的业主发出「妨碍事故通知」。同月下旬，A 女士指滴水问题持续。环卫办于其后至十一月间 4 次派员到单位甲拟作覆查，但均无人应门，遂留下「预约通知」。

**3.3** 其间，由于该办职员在事涉大厦地下及 A 女士的单位均未有见到单位甲的冷气机滴水，而九月和十月的平均气温分别仍为摄氏 27.9 度及 26.8 度，该办相信一般住户是依然会使用冷气机的，因而断定单位甲已把冷气机修理妥当，遵办了「妨碍事故通知」。基于这样的判断，该办认为再无需进入单位甲进行冷气机测试以作覆查，亦无需向法庭申请「入屋令」。

**3.4** 本署认为，环卫办以在单位甲外围观察不到该单位的冷气机有滴水，便断定单位甲已把冷气机修理妥当，未免不稳妥。倘若单位甲根本没有把冷气机修理妥当，而只是因为某些原故暂停使用冷气机，到翌年夏季来临，该冷气机便会重现滴水问题。

**3.5** 本署留意到，上述并非单一事件，食环署在处理一些同样是发生于夏末秋初的个案时亦犯了同一毛病：在调查 / 覆查冷气机滴水个案期间，天气转凉，该署便不进入有关单位进行冷气机测试，结果个案不了了之。最终是：在夏季再临时，冷气机滴水

问题又重现，投诉人须重新作出投诉，该署又须重头开始进行调查。

**3.6** 有投诉人指，如此情况周而复始，问题挥之不去，多年未获彻底解决。

### 个案（二）：没有就冷气机测试应持续多久订定标准

**3.7** 市民 B 先生向食环署投诉其单位对上的单位乙及单位丙之冷气机滴水。环卫办职员分别到单位乙及单位丙观察该两个单位的冷气机运作约 5 分钟，未有发现滴水。因此，该办断定该两部冷气机均没有滴水问题。

**3.8** 其后，B 先生向环卫办投诉冷气机滴水问题持续。在本署介入后，环卫办因应本署的建议，再派员到单位乙及单位丙进行冷气机测试约 30 至 40 分钟。结果是：单位丙的冷气机没有滴水，但单位乙的冷气机有滴水。

**3.9** 食环署表示，该署未有就冷气机测试应持续多久订定标准，理由如下：

- (1) 每宗冷气机滴水个案的情况不同，冷气机的型号、匹数、种类、是否有装置盛水盆及接驳排水喉管，以及进行测试时的空气湿度及相对湿度等，均可能影响冷气机在开动后多少时间才出现滴水；
- (2) 调查人员应根据现场实际情况（包括：滴水发生的时间、事涉冷气机的出水口位置、是否有接驳排水喉管及冷气机是否正在运作等），以决定调查工作的细节，以及测试时间应持续多久才算合理。

**3.10** 本署认为，冷气机测试所需的时间，或会因个案而异。若在测试开始后短时间内便出现滴水，测试自然无须继续。然而，若在测试开始后未有在短时间内出现滴水，食环署职员便理应继续测试，断不能如上述个案（二）一般，在测试 5 分钟后，便草率断定冷气机没有滴水问题。本署认为，该署应就测试时间多久订定合理标准：若在测试初时未见滴水，便应把测试持续至（比



如说) 30 分钟, 令测试结果较准确、更具说服力。职员如在评估个案的情况后, 认为需要多于 30 分钟的更长时间观察测试结果, 亦当然可按照其判断延长测试时间。

### 个案 (三): 没有按投诉人所提供滴水时段资料集中进行巡查

**3.11** 市民 C 先生的投诉个案涉及一幢旧式商住混合式唐楼。该大厦约 40 个面向行人路的单位装设了近 100 部冷气机。C 先生向食环署投诉: 他于早上约 6 时 45 分途经该大厦, 发现该大厦面向行人路的单位之冷气机滴水, 对途人造成滋扰。

**3.12** 虽然 C 先生所指的冷气机滴水情况是在清晨发生, 但环卫办到事涉大厦巡查的 19 次中, 只有 4 次在清晨、其余 3 次在傍晚, 以及共 12 次在上午稍后或在下午进行。

**3.13** 该办在清晨及傍晚的各次巡查皆有所发现: 共有 4 个单位的冷气机滴水, 另有 10 个单位的冷气机可能有滴水问题。该办在上午稍后及在下午的所有巡查皆未有发现冷气机滴水。

**3.14** 本署留意到, C 先生向食环署投诉时已明确指出冷气机滴水情况是在清晨时分出现 (第 3.11 段), 但环卫办大部分的巡查却是在其他的时段 (上午稍后及下午) 进行 (第 3.12 段), 结果当然是费时失事, 徒劳无功 (第 3.13 段)。

### 在发出「预约通知」后, 没有按照工作指引跟进

**3.15** 就个案 (三) 中 10 个怀疑有冷气机滴水的单位, 环卫办在巡查当日只成功进入其中一个单位调查。就余下未能入内的 9 个单位, 该办发出了「预约通知」(第 2.5 段)。但该办在发出「预约通知」后, 只重复从外围观察该些单位, 没有按照工作指引作出进一步跟进 (包括再到访有关单位, 以及在仍然未能进入单位的情况下向单位的占用人按序发出「拟进入处所通知书」、「拟申请进入处所的手令通知书」, 以及向法庭申请「入屋令」) (第 2.6 至 2.9 段)。

**3.16** 在发出「预约通知」两个月后，环卫办再作巡查。就上述 9 个已发出「预约通知」的单位之其中 3 个，该办继续怀疑其冷气机滴水；至此该办方作下一步的跟进：向该 3 个单位发出「拟进入处所通知书」（第 2.7 段）。最终，环卫办职员于一个月后成功进入该些单位调查。

**3.17** 环卫办不按照工作指引行事，没有在发出「预约通知」后适时作出跟进，亦没有尽快进入有关单位测试冷气机，以确定该些冷气机有否滴水。结果是：冷气机滴水问题迟迟未获彻底解决。

#### 个案（四）：没有妥善记录视察所得

**3.18** 市民 D 先生多次向食环署投诉其对上的单位丁之冷气机滴水。就该些投诉，环卫办职员到单位丁共调查了 9 次。然而，在其中 4 次调查中，该办竟无记录显示职员有否在单位内进行冷气机测试，而管理层对此亦好像视而不见。

**3.19** 本署认为，食环署职员每次到场视察后，均有责任妥善记录其所采取的行动及视察所得，以便日后翻查；否则该署日后便无法监察巡查有否適切地进行。此外，其上司或管理层亦不应容许职员外出巡查后，没有记录相关资料。

**3.20** 因应本署的建议，食环署表示会研究在其「投诉管理资讯系统」制备表格供职员记录视察所得，包括开动冷气机进行测试的时间，以及完成测试关掉冷气机的时间。

# 4

## 装设大厦冷气机 中央去水管的需要

**4.1** 如第 1.1 段所述，本港高楼大厦林立，几乎家家户户都装设冷气机，但较旧的大厦一般都没有冷气机中央去水管（「中央去水管」），让住户可把每一部冷气机以胶喉接驳至中央去水管，将冷气机的凝结水妥善排走。因此，无论食环署如何努力执法，其行动恐怕亦只能治标；大厦本身没有中央去水管，大厦单位的冷气机滴水问题便会容易出现，造成环境卫生滋扰。

**4.2** 目前，香港没有法例规定大厦必须装设中央去水管。有鉴于此，本署藉这项主动调查与屋宇署探讨，可否透过其他办法促使或鼓励大厦在大维修时安装中央去水管。

**4.3** 在屋宇署的「楼宇安全贷款计划」（「贷款计划」）下，业主可申请贷款，以便进行其楼宇（包括外墙饰面）的维修及修葺工程（不论有关工程是自愿或根据法定命令而进行）。本署询问屋宇署可否透过「贷款计划」促使或鼓励业主装设中央去水管。该署同意，在进行楼宇外墙维修时，安装中央去水管是合适的时机及合乎经济效益。该署同意更新「贷款计划」的网页内容及申请须知，鼓励大厦业主在大维修时，藉「贷款计划」的资助趁机装设中央去水管。

**4.4** 此外，屋宇署不时会就如何应用和执行《建筑物条例》及其附属规例的规定，以及其他有关施行《建筑物条例》的行政和建议事宜向业界发出《作业备考》。鉴于不少较旧的大厦会进行大维修（包括楼宇外墙工程），本署认为，屋宇署可透过发出《作

业备考》，提示认可人士在参与安排楼宇外墙维修工程时，建议业主乘机装设中央去水管。

**4.5** 食环署亦认同，大厦装设中央去水管，会有助更彻底解决冷气机滴水问题。该署本身会发信建议有冷气机滴水问题的大厦之业主立案法团（「法团」）装设中央去水管。此外，该署会与相关部门，包括民政事务总署及屋宇署合作推动业主装设中央去水管，以及提醒法团及物业管理公司定期检查及维修已装设的中央去水管。本署认为，食环署也可透过传媒向公众宣传装设中央去水管的好处。

# 5

## 本署的评论及建议

**5.1** 综合第 3 章所述，本署发现食环署在跟进有关冷气机滴水问题的投诉有五项不足之处：

- (1) 在调查 / 覆查冷气机滴水个案期间，一旦天气转凉，该署便不进入有关单位进行冷气机测试，个案不了了之，以致未能彻底解决滴水问题（个案（一），第 3.2 至 3.6 段）；
- (2) 没有就冷气机测试应持续多久订定合理标准，以致出现测试结果不稳妥的情况（个案（二），第 3.7 至 3.10 段）；
- (3) 没有按投诉人所提供滴水时段的资料集中进行巡查，结果事倍功半（个案（三），第 3.11 至 3.14 段）；
- (4) 没有按照工作指引彻底跟进冷气机滴水问题，致令问题迟迟未获彻底解决（个案（三），第 3.15 至 3.17 段）；
- (5) 没有妥善记录视察所得，管理层有责任监察巡查是否妥善地记录（个案（四），第 3.18 及 3.19 段）。

**5.2** 此外，如第 4.1 段所述，若大厦没有中央去水管，食环署对冷气机滴水问题的执法行动便只能治标。本署认为，屋宇署可透过「贷款计划」及发出《作业备考》，促使或鼓励大厦在大维修时安装中央去水管（第 4.3 及 4.4 段）。

## 本署的建议

**5.3** 基于以上的分析，申诉专员对食环署及屋宇署有以下建议：

### 食环署

- (1) 在调查 / 覆查冷气机滴水个案（包括已发出「妨碍事故通知」的个案）期间，除非在有关单位外围已清楚观察到该单位的冷气机滴水，否则务须进入有关单位进行冷气机测试，并在有需要时，向单位的业主 / 占用人发出进入单位的通知书，甚至向法庭申请「入屋令」（**第 5.1(1)段**）；
- (2) 就于夏末秋初仍未完成的个案，务须继续调查，以免在翌年夏季来临时投诉人须一再投诉以及该署须耗用资源就个案重新展开调查（**第 5.1(1)段**）；
- (3) 订定冷气机测试应持续多久的合理标准，让职员有所依循（**第 5.1(2)段**）；
- (4) 灵活调派人手，尽量于投诉人所指的滴水时段进行巡查，并提示职员须严格按照工作指引跟进冷气机滴水投诉（**第 5.1(3)及 5.1(4)段**）；
- (5) 在「投诉管理资讯系统」制备表格供职员记录视察所得，以及探讨透过该系统提升跟进冷气机滴水投诉的效率（**第 3.20 及 5.1(5)段**）；
- (6) 考虑透过传媒向公众宣传装设中央去水管的好处；如有需要，可就宣传内容征询屋宇署的意见（**第 4.5 段**）；

### 屋宇署

- (7) 透过「贷款计划」促使或鼓励大厦业主在大维修时安装中央去水管（**第 5.2 段**）；

- (8) 发出《作业备考》，提示认可人士在参与安排楼宇外墙维修工程时，建议业主乘机装设中央去水管（**第 5.2 段**）。

## 鸣谢

**5.4** 本署进行调查期间，获食环署及屋宇署全力配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案：**OMB/DI/414**

二〇一八年四月