



香港申訴專員公署



主動調查報告

政府部門如何處理冷氣機滴水問題

報告完成日期：2018年4月11日

報告公布日期：2018年4月17日

目錄

章節	段落
1 引言	
背景	1.1 – 1.2
調查過程	1.3 – 1.4
2 相關法例及工作指引	
《公眾衛生及市政條例》	2.1
相關工作指引	2.2 – 2.12
3 個案研究	3.1
個案(一)：發出「妨擾事故通知」後，沒有進入單位覆查冷氣機情況	3.2 – 3.6
個案(二)：沒有就冷氣機測試應持續多久訂定標準	3.7 – 3.10
個案(三)：沒有按投訴人所提供滴水時段的資料集中進行巡查； 在發出「預約通知」後，沒有按照工作指引跟進	3.11 – 3.14 3.15 – 3.17
個案(四)：沒有妥善記錄視察所得	3.18 – 3.20
4 裝設大廈冷氣機中央去水管的需要	4.1 – 4.5
5 本署的評論及建議	5.1 – 5.2
本署的建議	5.3
鳴謝	5.4

背景

1.1 香港高樓大廈林立。由於夏季天氣炎熱潮濕，幾乎家家戶戶都裝設冷氣機。若安裝或維修不妥善，冷氣機往往有滴水問題，不單影響下層單位的住戶和途經的行人，亦會造成環境衛生滋擾。在二〇一三年至二〇一七年期間，本署接獲有關食物環境衛生署（「食環署」）沒有妥善跟進冷氣機滴水問題的投訴共 212 宗，平均每年 42 宗。在處理該些個案期間，本署留意到食環署的跟進行動有多項不足之處。

1.2 基於以上所述，申訴專員於二〇一七年九月十五日根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條展開主動調查，深入探究食環署跟進冷氣機滴水問題的情況，以期更具體向該署提出改善建議。本署亦於是項主動調查研究屋宇署可否引入措施，促使或鼓勵大廈在大維修時安裝大廈冷氣機中央去水管，以更徹底解決冷氣機滴水問題。

調查過程

1.3 本署分別向食環署和屋宇署作出查訊及索取資料，並詳細審研了多宗市民的冷氣機滴水投訴個案。

1.4 二〇一八年二月九日，本署將調查報告的初稿送交食環署和屋宇署置評。經考慮該兩個部門的意見後，本署於同年四月十一日完成這份報告。

2

相關法例及工作指引

《公眾衛生及市政條例》

2.1 根據《公眾衛生及市政條例》（「《條例》」）：

- (1) 任由冷氣機滴水對別人做成滋擾，乃屬違法；
- (2) 食環署有權進入任何處所，以確定該處所是否或曾否有冷氣機滴水；
- (3) 在進行冷氣機滴水調查或覆查期間，食環署若進入處所遇到困難，可向法庭申請進入有關處所的手令（下稱「入屋令」）；
- (4) 如證實有滴水情況，食環署可發出「妨擾事故通知」，着令有關處所的業主／住戶維修冷氣機，使其停止滴水；
- (5) 若有關人士不遵辦「妨擾事故通知」，該署可提出檢控；被定罪者可被罰款最高 10,000 元，以及每日罰款 200 元。

相關工作指引

2.2 根據食環署的工作指引（「工作指引」），在接獲有關冷氣機滴水的投訴後，該署當區的環境衛生辦事處（「環衛辦」）須派員到場視察。

實地調查

2.3 環衛辦職員須嘗試於不同時段到場調查（包括辦公時間以外、週末及公眾假期），並盡可能於投訴人所指滴水出現的時段到場調查。

2.4 環衛辦職員到懷疑有冷氣機滴水的單位調查時，如冷氣機正在運作，職員會觀察冷氣機有否滴水。如冷氣機不在運作，職員可根據《條例》賦予的權力開動冷氣機進行測試。若未能進入單位測試冷氣機，職員會在單位外圍（包括事涉大廈地面）或從其他單位進行觀察。

2.5 環衛辦職員首次到懷疑有冷氣機滴水的單位調查時，如單位無人應門，職員須將「預約通知」分別張貼於其門外顯眼處，以及放入該單位的信箱，要求單位佔用人與職員聯絡，讓職員可於 4 個工作天內入內調查。

2.6 如佔用人不作回應，職員須於發出「預約通知」後 7 個工作天再到訪。

2.7 職員再到訪時，如仍無人應門，或單位佔用人拒絕讓職員入內，職員須發出「擬進入處所通知書」，要求佔用人聯絡職員，讓職員可於 3 個工作天內入內調查。

2.8 如再到訪時仍無人應門，職員應向大廈管理員求助，以了解佔用人通常在其單位的時間，以便再安排到訪。

2.9 如單位佔用人對「擬進入處所通知書」不作回應，或拒絕職員入內，職員應發出「擬申請進入處所的手令通知書」。若仍未能進入單位，職員便須考慮向法庭申請「入屋令」（**第 2.1(3)段**）。

證實有冷氣機滴水的個案

2.10 若確定某單位的冷氣機滴水，環衛辦會發出「妨擾事故通知」（**第 2.1(4)段**），着令有關業主／佔用人於期限前減除妨擾事故。

2.11 期限過後，環衛辦職員會覆查確定「妨擾事故通知」是否已獲遵辦。如未能進入有關單位進行冷氣機測試，職員會根據現場情況（例如：從外圍（包括地面）或其他單位觀察，或從投訴人所提供的資料）以確定「妨擾事故通知」是否已獲遵辦，以及有否足夠理據向法庭申請「入屋令」。

未能證實哪單位冷氣機滴水的個案

2.12 對於未能證實哪單位冷氣機滴水的個案，環衛辦可發勸諭信提示所有被懷疑單位的佔用人：若其冷氣機有滴水情況，須以妥善的方法把水滴排走，以免滋擾他人。

3

個案研究

3.1 本署每年均接獲多宗有關冷氣機滴水問題的投訴（第 1.1 段），以下四宗凸顯了食環署在處理冷氣機滴水問題方面之不足。

個案（一）：發出「妨擾事故通知」後，沒有進入單位覆查冷氣機情況

3.2 二〇一六年七月，市民 A 女士投訴其住所對上的單位甲之冷氣機滴水。環衛辦經調查後確定有滴水情況，遂於九月上旬向單位甲的業主發出「妨擾事故通知」。同月下旬，A 女士指滴水問題持續。環衛辦於其後至十一月間 4 次派員到單位甲擬作覆查，但均無人應門，遂留下「預約通知」。

3.3 其間，由於該辦職員在事涉大廈地下及 A 女士的單位均未有見到單位甲的冷氣機滴水，而九月和十月的平均氣溫分別仍為攝氏 27.9 度及 26.8 度，該辦相信一般住戶是依然會使用冷氣機的，因而斷定單位甲已把冷氣機修理妥當，遵辦了「妨擾事故通知」。基於這樣的判斷，該辦認為再無需進入單位甲進行冷氣機測試以作覆查，亦無需向法庭申請「入屋令」。

3.4 本署認為，環衛辦以在單位甲外圍觀察不到該單位的冷氣機有滴水，便斷定單位甲已把冷氣機修理妥當，未免不穩妥。倘若單位甲根本沒有把冷氣機修理妥當，而只是因為某些原故暫停使用冷氣機，到翌年夏季來臨，該冷氣機便會重現滴水問題。

3.5 本署留意到，上述並非單一事件，食環署在處理一些同樣是發生於夏末秋初的個案時亦犯了同一毛病：在調查／覆查冷氣機滴水個案期間，天氣轉涼，該署便不進入有關單位進行冷氣機

測試，結果個案不了了之。最終是：在夏季再臨時，冷氣機滴水問題又重現，投訴人須重新作出投訴，該署又須重頭開始進行調查。

3.6 有投訴人指，如此情況週而復始，問題揮之不去，多年未獲徹底解決。

個案 (二)：沒有就冷氣機測試應持續多久訂定標準

3.7 市民 B 先生向食環署投訴其單位對上的單位乙及單位丙之冷氣機滴水。環衛辦職員分別到單位乙及單位丙觀察該兩個單位的冷氣機運作約 5 分鐘，未有發現滴水。因此，該辦斷定該兩部冷氣機均沒有滴水問題。

3.8 其後，B 先生向環衛辦投訴冷氣機滴水問題持續。在本署介入後，環衛辦因應本署的建議，再派員到單位乙及單位丙進行冷氣機測試約 30 至 40 分鐘。結果是：單位丙的冷氣機沒有滴水，但單位乙的冷氣機有滴水。

3.9 食環署表示，該署未有就冷氣機測試應持續多久訂定標準，理由如下：

- (1) 每宗冷氣機滴水個案的情況不同，冷氣機的型號、匹數、種類、是否有裝置盛水盆及接駁排水喉管，以及進行測試時的空氣濕度及相對濕度等，均可能影響冷氣機在開動後多少時間才出現滴水；
- (2) 調查人員應根據現場實際情況（包括：滴水發生的時間、事涉冷氣機的出水口位置、是否有接駁排水喉管及冷氣機是否正在運作等），以決定調查工作的細節，以及測試時間應持續多久才算合理。

3.10 本署認為，冷氣機測試所需的時間，或會因個案而異。若在測試開始後短時間內便出現滴水，測試自然無須繼續。然而，若在測試開始後未有在短時間內出現滴水，食環署職員便理應繼續測試，斷不能如上述個案（二）一般，在測試 5 分鐘後，便草率斷定冷氣機沒有滴水問題。本署認為，該署應就測試時間多久

訂定合理標準：若在測試初時未見滴水，便應把測試持續至（比如說）30分鐘，令測試結果較準確、更具說服力。職員如在評估個案的情況後，認為需要多於30分鐘的更長時間觀察測試結果，亦當然可按照其判斷延長測試時間。

個案（三）：沒有按投訴人所提供滴水時段的資料集中進行巡查

3.11 市民C先生的投訴個案涉及一幢舊式商住混合式唐樓。該大廈約40個面向行人路的單位裝設了近100部冷氣機。C先生向食環署投訴：他於早上約6時45分路經該大廈，發現該大廈面向行人路的單位之冷氣機滴水，對途人造成滋擾。

3.12 雖然C先生所指的冷氣機滴水情況是在清晨發生，但環衛辦到事涉大廈巡查的19次中，只有4次在清晨、其餘3次在傍晚，以及共12次在上午稍後或在下午進行。

3.13 該辦在清晨及傍晚的各次巡查皆有所發現：共有4個單位的冷氣機滴水，另有10個單位的冷氣機可能有滴水問題。該辦在上午稍後及在下午的所有巡查皆未有發現冷氣機滴水。

3.14 本署留意到，C先生向食環署投訴時已明確指出冷氣機滴水情況是在清晨時分出現（**第3.11段**），但環衛辦大部分的巡查卻是在其他的時段（上午稍後及下午）進行（**第3.12段**），結果當然是費時失事，徒勞無功（**第3.13段**）。

在發出「預約通知」後，沒有按照工作指引跟進

3.15 就個案（三）中10個懷疑有冷氣機滴水的單位，環衛辦在巡查當日只成功進入其中一個單位調查。就餘下未能入內的9個單位，該辦發出了「預約通知」（**第2.5段**）。但該辦在發出「預約通知」後，只重複從外圍觀察該些單位，沒有按照工作指引作出進一步跟進（包括再到訪有關單位，以及在仍然未能進入單位的情況下向單位的佔用人按序發出「擬進入處所通知書」、「擬申請進入處所的手令通知書」，以及向法庭申請「入屋令」）（**第2.6至2.9段**）。

3.16 在發出「預約通知」兩個月後，環衛辦再作巡查。就上述 9 個已發出「預約通知」的單位之其中 3 個，該辦繼續懷疑其冷氣機滴水；至此該辦方作下一步的跟進：向該 3 個單位發出「擬進入處所通知書」（第 2.7 段）。最終，環衛辦職員於一個月後成功進入該些單位調查。

3.17 環衛辦不按照工作指引行事，沒有在發出「預約通知」後適時作出跟進，亦沒有盡快進入有關單位測試冷氣機，以確定該些冷氣機有否滴水。結果是：冷氣機滴水問題遲遲未獲徹底解決。

個案（四）：沒有妥善記錄視察所得

3.18 市民 D 先生多次向食環署投訴其對上的單位丁之冷氣機滴水。就該些投訴，環衛辦職員到單位丁共調查了 9 次。然而，在其中 4 次調查中，該辦竟無記錄顯示職員有否在單位內進行冷氣機測試，而管理層對此亦好像視而不見。

3.19 本署認為，食環署職員每次到場視察後，均有責任妥善記錄其所採取的行動及視察所得，以便日後翻查；否則該署日後便無法監察巡查有否適切地進行。此外，其上司或管理層亦不應容許職員外出巡查後，沒有記錄相關資料。

3.20 因應本署的建議，食環署表示會研究在其「投訴管理資訊系統」製備表格供職員記錄視察所得，包括開動冷氣機進行測試的時間，以及完成測試關掉冷氣機的時間。

4

裝設大廈冷氣機 中央去水管的需要

4.1 如第 1.1 段所述，本港高樓大廈林立，幾乎家家戶戶都裝設冷氣機，但較舊的大廈一般都沒有冷氣機中央去水管（「中央去水管」），讓住戶可把每一部冷氣機以膠喉接駁至中央去水管，將冷氣機的凝結水妥善排走。因此，無論食環署如何努力執法，其行動恐怕亦只能治標；大廈本身沒有中央去水管，大廈單位的冷氣機滴水問題便會容易出現，造成環境衛生滋擾。

4.2 目前，香港沒有法例規定大廈必須裝設中央去水管。有鑑於此，本署藉這項主動調查與屋宇署探討，可否透過其他辦法促使或鼓勵大廈在大維修時安裝中央去水管。

4.3 在屋宇署的「樓宇安全貸款計劃」（「貸款計劃」）下，業主可申請貸款，以便進行其樓宇（包括外牆飾面）的維修及修葺工程（不論有關工程是自願或根據法定命令而進行）。本署詢問屋宇署可否透過「貸款計劃」促使或鼓勵業主裝設中央去水管。該署同意，在進行樓宇外牆維修時，安裝中央去水管是合適的時機及合乎經濟效益。該署同意更新「貸款計劃」的網頁內容及申請須知，鼓勵大廈業主在大維修時，藉「貸款計劃」的資助趁機裝設中央去水管。

4.4 此外，屋宇署不時會就如何應用和執行《建築物條例》及其附屬規例的規定，以及其他有關施行《建築物條例》的行政和建議事宜向業界發出《作業備考》。鑑於不少較舊的大廈會進行大維修（包括樓宇外牆工程），本署認為，屋宇署可透過發出《作

業備考》, 提示認可人士在參與安排樓宇外牆維修工程時, 建議業主乘機裝設中央去水管。

4.5 食環署亦認同, 大廈裝設中央去水管, 會有助更徹底解決冷氣機滴水問題。該署本身會發信建議有冷氣機滴水問題的大廈之業主立案法團(「法團」)裝設中央去水管。此外, 該署會與相關部門, 包括民政事務總署及屋宇署合作推動業主裝設中央去水管, 以及提醒法團及物業管理公司定期檢查及維修已裝設的中央去水管。本署認為, 食環署也可透過傳媒向公眾宣傳裝設中央去水管的好處。

5

本署的評論及建議

5.1 綜合第 3 章所述，本署發現食環署在跟進有關冷氣機滴水問題的投訴有五項不足之處：

- (1) 在調查／覆查冷氣機滴水個案期間，一旦天氣轉涼，該署便不進入有關單位進行冷氣機測試，個案不了了之，以致未能徹底解決滴水問題（**個案（一），第 3.2 至 3.6 段**）；
- (2) 沒有就冷氣機測試應持續多久訂定合理標準，以致出現測試結果不穩妥的情況（**個案（二），第 3.7 至 3.10 段**）；
- (3) 沒有按投訴人所提供滴水時段的資料集中進行巡查，結果事倍功半（**個案（三），第 3.11 至 3.14 段**）；
- (4) 沒有按照工作指引徹底跟進冷氣機滴水問題，致令問題遲遲未獲徹底解決（**個案（三），第 3.15 至 3.17 段**）；
- (5) 沒有妥善記錄視察所得，管理層有責任監察巡查是否妥善地記錄（**個案（四），第 3.18 及 3.19 段**）。

5.2 此外，如第 4.1 段所述，若大廈沒有中央去水管，食環署對冷氣機滴水問題的執法行動便只能治標。本署認為，屋宇署可透過「貸款計劃」及發出《作業備考》，促使或鼓勵大廈在大維修時安裝中央去水管（**第 4.3 及 4.4 段**）。

本署的建議

5.3 基於以上的分析，申訴專員對食環署及屋宇署有以下建議：

食環署

- (1) 在調查／覆查冷氣機滴水個案（包括已發出「妨擾事故通知」的個案）期間，除非在有關單位外圍已清楚觀察到該單位的冷氣機滴水，否則務須進入有關單位進行冷氣機測試，並在有需要時，向單位的業主／佔用人發出進入單位的通知書，甚至向法庭申請「入屋令」（**第 5.1(1)段**）；
- (2) 就於夏末秋初仍未完成的個案，務須繼續調查，以免在翌年夏季來臨時投訴人須一再投訴以及該署須耗用資源就個案重新展開調查（**第 5.1(1)段**）；
- (3) 訂定冷氣機測試應持續多久的合理標準，讓職員有所依循（**第 5.1(2)段**）；
- (4) 靈活調派人手，盡量於投訴人所指的滴水時段進行巡查，並提示職員須嚴格按照工作指引跟進冷氣機滴水投訴（**第 5.1(3)及 5.1(4)段**）；
- (5) 在「投訴管理資訊系統」製備表格供職員記錄視察所得，以及探討透過該系統提升跟進冷氣機滴水投訴的效率（**第 3.20 及 5.1(5)段**）；
- (6) 考慮透過傳媒向公眾宣傳裝設中央去水管的好處；如有需要，可就宣傳內容徵詢屋宇署的意見（**第 4.5段**）；

屋宇署

- (7) 透過「貸款計劃」促使或鼓勵大廈業主在大維修時安裝中央去水管（**第 5.2 段**）；

- (8) 發出《作業備考》，提示認可人士在參與安排樓宇外牆維修工程時，建議業主乘機裝設中央去水管（**第 5.2 段**）。

鳴謝

5.4 本署進行調查期間，獲食環署及屋宇署全力配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案：OMB/DI/414

二〇一八年四月