

# 机电工程署重复要求供应商提交 电气产品的安全规格资料 调查报告

投诉人于 2022 年 10 月向本署投诉机电工程署（「机电署」）。

## 投诉内容

2. 投诉人的业务涉及销售日式智能厕板。2021 年 6 月，投诉人在香港某展览中心展出商品。其间，机电署到场巡查，要求投诉人提交两个型号的智能厕板的检测证书。投诉人于同年 8 月经电邮向该署职员甲提交资料。同年 9 月，该署职员乙联络投诉人，表示职员甲已退休但没有详细交代投诉人所提交的资料，要求投诉人再次提交有关资料。

3. 2022 年 10 月，投诉人接获机电署要求提交四个型号的智能厕板的检测证书。然而，该署职员于 2021 年调查时曾告知投诉人，其于 2021 年 7 月就其中两个型号提交的证书已符合法例要求。此外，除尺寸外，其中两个型号的规格分别与另外两个型号相同，而有关资料已显示于投诉人在 2021 年向该署提交的文件内。

4. 就以上所述，投诉人认为机电署内部工作交接不周、沟通不足和没有先查看记录，以致重复要求投诉人提交相同的资料，浪费其时间。

## 调查工作

5. 本署于 2022 年 10 月向机电署展开查讯。经审研涉案资料后，申诉专员于 2023 年 3 月决定对本案展开全面调查。2023 年 6 月，本署完成调查，结果如下。

## 本署调查所得

### *有关法例及规管机制*

6. 在香港供应的家用电气产品均受《电力条例》（「条例」）及其附属规例－《电器产品（安全）规例》（「规例」）规管。规例第 4 条订明，所有电气产品均须符合指明的电气产品基本安全规格。而根据规例第 7 条，除非电气产品已获发安全规格证明书，而该电气产品亦符合适用的安全规格，否则任何人不得供应该电气产品。

7. 为协助电气产品供应商了解规例的规定，机电署与业界协作用出版了《电气产品（安全）规例指南》（「指南」），列出视作符合规例所载适用的安全规格的国际 / 国家安全标准。

### *主要事件经过*

8. **2021 年 6 月 12 日**，机电署在香港某展览中心举办的博览活动进行执法行动（「行动甲」），以检视参展商所供应的家用电气产品是否符合条例及规例。机电署职员甲担任行动主管，并安排职员乙巡查投诉人的摊位。巡查期间，投诉人未能就两款智能厕板提交「符合安全规格证明书」，职员乙即时根据条例向投诉人发出「要求获取资料」信，要求投诉人于十日内提交有关文件，信中列明任何人供应未获发「符合安全规格证明书」的电气产品，即属违法。职员乙于巡查后将当日与投诉人代表录取的资料交给职员甲跟进。

9. 6 月 30 日，该署向投诉人发出提醒通知书，表示该公司尚未提交事涉产品已获发的「符合安全规格证明书」。

10. 7 月 2 日，职员甲电邮投诉人，表示已收到其提交的文件。

11. 7 月 7 日，职员甲电邮投诉人，列出该署 7 月 2 日收悉的文件中的不足之处。

12. 7 月 13 日，投诉人以电邮向职员甲提交补充文件。同日，职员甲以电邮回复投诉人，指出其当日提交的文件不足之处。

13. 7月19日，投诉人电邮职员甲，表示该公司正安排为其产品进行符合机电署要求的国际标准的测试，要求准许延至8月再提交资料。

14. 8月24日，投诉人以电邮向职员甲提交有关智能厕板于7月至8月期间进行检测的报告。

15. 8月24日至9月10日期间，职员甲获批准退休前休假，但在休假期间仍有处理公务。他审视投诉人提交的文件后，认为未能符合规例的要求，即「符合安全规格证明书」并未于供应日期前发出（即2021年6月12日的有关博览活动前）。2021年9月10日，职员甲向职员乙交代其调查结果。职员乙覆检相关文件后，确认欠缺有效的符合标准声明及其中一份测试报告是于该博览后才发出，因此向上司汇报，随后获指派为调查员，负责搜证。

16. 9月13日至14日期间，职员乙致电投诉人，要求投诉人再次提交文件。

17. 9月14日，投诉人电邮职员乙，表示因获通知职员甲已退休，故再次提交其于8月24日曾提交给职员甲的检测报告。同日，职员乙电邮投诉人表示其提交的资料欠缺符合标准声明，投诉人随即递交补充资料。

18. 9月16日，职员乙电邮投诉人说明其提交的符合标准声明仍有不足之处。投诉人随即再次递交补充资料。

19. 9月21日，机电署向投诉人发出会面邀请信，就个案于9月28日录取口供。同年12月，法庭向投诉人发出传票，案件已于2022年1月审理。

20. **2022年9月**，机电署就消费者委员会（「消委会」）拟出版的《选择月刊》内，一份有关电子厕板的市场调查报告，制定执法行动（「行动乙」），以检视调查报告内提及的电子厕板供应商是否符合条例及规例。行动由职员丙担任主管，涵盖超过10个供应商所提供的共约50款产品。

21. 10月10日，职员丙因应行动乙要求投诉人就四款智能厕板提交「符合安全规格证明书」、使用说明书及其他资料。同日，职员丙收到投诉人回复已于2021年向该署提交该四款产品的「符合安全规格证明书」。

### **投诉人就机电署回复的回应**

22. 在接获机电署2022年12月应本署的初步查讯所作的复函后，投诉人电邮本署，表达以下意见。

23. 投诉人指，职员乙于2021年9月14日致电投诉人代表时，表示早前负责该公司个案的职员甲已退休；该公司于2021年8月24日提交的证书，职员乙不清楚亦未曾见过；他无法开启职员甲的电邮信箱，职员甲亦没有详细交代调查个案的内容。因此，投诉人于同日电邮职员乙，再次提交8月24日曾提交的证书。投诉人质疑职员甲在退休前并未将个案妥善与接任的职员乙交接，令职员乙需要重新了解个案，并质疑机电署指职员甲有在休假仍处理公务的说法。投诉人亦曾向职员乙查询为何不将合格的电器型号刊登在机电署的网页，职员乙复称智能厕板是新型电器产品，并不纳入机电署网页内的指定产品，如投诉人需要，便须向机电工程署署长申请。

24. 此外，就行动乙，投诉人指该公司于2021年8月已向机电署提交了符合电器安全规格的证书，而该些电器是以最新国际标准于2021年7月进行测试，并非旧有证书。投诉人质疑职员丙未有看清资料，或滥用职权。

25. 投诉人表示，该公司是一间电器产品进口商，并非生产商，故未能百分百掌握电器安全标准的专业内容。据他所知，机电署于行动甲中收到有人投诉该公司的产品，认为是同行竞争所致，相信日后会再有类似的投诉。投诉人重申不满机电署没有妥善记录其提交的资料，令工作重复，浪费时间及扰民。

### **机电署就行动甲的进一步解释**

26. 机电署解释，一般而言，于展开搜证工作及进行检控个案的程序时，职员不会于警诫会面、录取警诫供词前，向涉嫌违例

者透露详细违规事项。因此该署职员于 2021 年 6 月 12 日至同年 9 月 27 日期间并未有向投诉人解释事涉两款产品的违规详情。

27. 此外，职员甲于休假前已与同事进行工作交接；在休假期间，他确有协助署任其职位的人员处理行动甲的跟进工作。该署亦就投诉人所述与职员乙的 2021 年 9 月 14 日（该署记录为 9 月 13 日）的电话内容作出调查。机电署解释，职员乙联络投诉人，是为了要求投诉人提供于 2021 年 6 月 12 日前获发出有效的「符合安全规格证明书」，与职员甲是否退休前休假无关。不过，由于职员不会于警诫会面或录取警诫供词前，向涉嫌违例者透露详细违规事项，故职员乙在该通话中没有明确要求投诉人提交 2021 年 6 月 12 日前发出的「符合安全规格证明书」。就有关谈话的确切内容，职员乙已没法记起。机电署认为，该署人员应合理地尽可能在电话对话中向投诉人陈述其曾经提交的文件未能被视为有效的「符合安全规格证明书」，并要求提交有效的「符合安全规格证明书」。机电署经审视有关证据及投诉人提供的资料后，认为职员乙如在该通话过程中作出不合适的回应，导致投诉人对该署的工作产生不满，该署致以衷心歉意。该署已训示所有相关职员，提醒他们在执行职务时必须对公众作出合适的回应，避免公众对该署的工作产生误会。

### **机电署就行动乙的进一步解释**

28. 机电署表示，行动乙涵盖超过 10 个供应商共约 50 款产品。职员丙是一视同仁地就消委会提供载有 50 款产品的清单，要求所有涉及的供应商（包括投诉人）提交资料。在行动前，他曾审视投诉人于 2021 年的检控个案，并确认投诉人就事涉四款产品提交的安全测试报告均未按照当时适用的国际安全标准（IEC60335-2-84）的最新版本（出版日期为 2019 年 10 月 29 日），而是只按照 2013 年版本进行测试。为作进一步跟进及掌握事涉产品的最新资讯，职员丙于 2022 年 10 月 10 日发电邮要求投诉人就事涉四款产品提供包括「符合安全规格证明书」及产品说明书等资料。

29. 机电署解释，根据业界惯例，即使产品为同一型号，负责的生产商均会根据最新版本之国际安全标准检视其生产之产品，以确认符合相关要求。除国际安全标准之新要求外，生产商亦会不时更新说明书，以让消费者能更安全及更有效地使用产品。无

论生产商因任何原因更新其产品，更新后的产品均须获发更新的「符合安全规格证明书」。因此，指南清晰列明供应商须向其供货厂商索取证明文件，以证实有关电气产品已按适用的国际标准测试，并已获发「符合安全规格证明书」。另外，供应商亦可于供应家用电气产品之前透过 24 小时公众咨询热线 1823 或电邮向机电署查询（例如适用的国际标准）。而供应商在进口电气产品时要求生产商提供「符合安全规格证明书」为现行业界履行法定责任的最有效方法。

30. 该署认为，职员丙已按该署的既定机制就行动乙作出适当安排，惟要求投诉人提交资料时，可清楚及更详细交代投诉人于 2021 年提交的文件有何不足之处，避免产生误会。机电署表示，倘若其人员在行动过程中有任何令投诉人误会或不便的地方，该署表示歉意。

### ***机电署就相关安全标准的进一步解说***

31. 机电署解释，涉及事涉四款智能厕板的适用安全标准包括由国际电工委员会（IEC）发出的 IEC60335-1、IEC60335-2-84 及 IEC62233。有关 IEC60335-2-84 的要求详列在指南第 C.1 节 1.2 项内。

32. IEC60335-2-84 最新标准的出版日期为 2019 年 10 月 29 日，而国际电工委员会建议各个国家 / 地区应按个别情况在上述标准出版后 12 至 36 个月（即 2020 年 10 月 29 日至 2022 年 10 月 29 日）内实施。按照国际电工委员会的建议，2019 年版本的 IEC60335-2-84 安全标准之生效日期为 2019 年 10 月 29 日，实施日期由 2020 年 10 月 29 日开始，而宽限期则为标准出版后的 36 个月（即 2022 年 10 月 28 日）。另外，指南内第 A.5 节的供应商须知亦清楚指出，「除非标准已指明有关的生效日期，否则当标准有新版本出版，便按指南建议的时期为出版后三年，就采用该新版本以达到最新的安全要求」，而当中提及三年建议时限则为宽限期。因此，于 2022 年 10 月 28 日后生产或进口本港的智能坐厕产品（包括事涉产品），供应商应确保其产品通过 2019 年版本的 IEC60335-2-84 安全标准测试。

33. 就供应商责任而言，指南第 B.7(1)段指出任何供应电气产品的人士，应确保所有有关的电气产品已获发有效的「符合安全

规格证明书」及符合适用的安全规格。证明书应在机电署署长要求查阅时，在合理期间内出示。因此，供应商应保存相关「符合安全规格证明书」，并于该署要求时提供。指南第 B.7(9)段则指出，供应商必须确保其电气产品符合指南内所详述的最新安全标准。市场上某些电气产品存货的「符合安全规格证明书」所依据的安全标准，可能已经更新。就这些剩余存货，不论新或二手，除非对消费者构成不可接受的危险，否则为便利市民，其在新标准生效前获发的「符合安全规格证明书」，可继续获该署接纳。

34. 总括而言，供应商应在进口产品前向供货厂商查证安全标准的最新版本。另外，供应商亦可于供应电气产品前向机电署查询相关安全标准的要求。

### 其他

35. 机电署指出，按法定要求，业界有责任确保其行为（例如进口、分销及售卖家用电气产品）并不违反本港法规要求。因此，投诉人有责任在供应前确认其供应之智能厕板符合相关法例要求。按机电署经验，参加有关博览活动的部分参展商有机会为新的供应商。虽然他们有责任了解相关法例要求，但该署为加深他们对相关法例要求及供应商责任的了解，于行动甲的巡查行动前，透过活动主办单位向各参展商发放宣传单张。宣传单张内列明「符合安全规格证明书」之详细要求及机电署的联络方式，亦明确指出有关详情可参考指南。如参展商有任何疑问，可以透过电邮或电话联络该署查询；该署亦于 2021 年 7 月 7 日再向投诉人发放同一份宣传单张，以供其参考。

36. 就投诉人指机电署因收到有人投诉该公司产品，而巡查该公司于 2021 年 6 月 12 日在有关博览活动内的摊位，并指有可靠消息知道有关投诉是同行竞争所致，机电署澄清，行动甲及行动乙均为机电署的大型执法行动，一视同仁地对涉及的所有供应电气产品的公司执行。就投诉人认为机电署没有妥善记录该公司作为市民提交的资料，机电署重申，行动甲及行动乙均为执法行动，该公司提交「符合安全规格证明书」为其作为供应商的基本法定责任，该公司应责无旁贷地履行有关责任。

## 本署的评论

37. 根据投诉人提交本署的资料，其中的主要不满是于 2021 年 8 月向机电署的职员甲提交文件后，于 2021 年 9 月接获职员乙的电话，以职员甲已退休但没有详细向接手个案的职员交代投诉人之前所提交的资料为由，要求投诉人重复提交文件，令投诉人感到机电署处事不合理、职员交接不周。根据事情后来的发展，当时投诉人提交的文件确有不足。不过，问题的症结是机电署职员在电话中有否要求投诉人重复提交已曾提交予另一职员的资料。虽然在欠缺客观证据的情况下，本署无法得知投诉人与职员乙当时对话的内容。但留意到投诉人的代表于 2021 年 9 月 14 日致职员乙的电邮中，表示从与职员乙的通话中得悉职员甲已退休，故再次提交早前已电邮予职员甲的文件。由此可见，投诉人对当时对话的理解与其后来提出的投诉一致。至于机电署方面，本署审视了职员乙就 2021 年 9 月 13 日（投诉人指为 9 月 14 日）通话所作的书面记录，发现只简略记录致电给投诉人的公司代表，而对方会提供资料，并无解释职员乙致电投诉人的目的、对话内容的重点及投诉人需再提交甚么资料。为处理这宗投诉，机电署有向职员乙了解他当时与投诉人的代表的谈话内容，惟他已没法记起。

38. 根据机电署的解释，职员乙于 2021 年 9 月 13 日联络投诉人，是因为投诉人早前已提交给职员甲的资料不能证明事涉两款智能厕板于 6 月 12 日前已获发「符合安全规格证明书」，故希望投诉人提交补充资料，而非重复提交相同资料。不过，机电署同时强调，碍于搜证及检控工作的程序，职员不便向供应商透露个案之详细违规事项，故职员乙没有在该通话中明确要求投诉人提交 2021 年 6 月 12 日前发出的「符合安全规格证明书」。在此情况下，本署对机电署职员当时如何向投诉人表达其曾经提交的文件并非有效的「符合安全规格证明书」，以及应再提交何种文件，确实存疑。再者，本署经审阅机电署就行动甲与投诉人的往来书信，发现机电署早于 2021 年 6 月 12 日发予投诉人的「要求获取资料」信中，已表明投诉人是因未能在该署当日巡查时提交有关产品的「符合安全规格证明书」，故需补交资料，而信中列明任何人供应未获发「符合安全规格证明书」的电气产品，即属违法。因此，投诉人应早已知悉机电署是要求其证明事涉两款智能厕板于 2021 年 6 月 12 日前已获发「符合安全规格证明书」。在此情况下，机电署仍强调职员在 2021 年 9 月 13 或 14 日的通话中因未进行警诫会面或录取警诫供词所以没有明确告知投诉人须提交的



是 2021 年 6 月 12 日前已获发的「符合安全规格证明书」，实在令人费解。

39. 本署认同，供应商有责任主动了解并遵守适用的规管制度。但从以上种种来看，投诉人无法理解机电署职员于 2021 年 9 月中旬要求其提交的文件是 2021 年 6 月 12 日前获发出的有效「符合安全规格证明书」，因而误会机电署重复要求提交同样资料，并非无因。本署认为，机电署在与投诉人的沟通方面确有不足之处。

40. 至于行动乙，机电署解释投诉人就事涉四款产品于 2021 年 8 月提交的安全测试报告均未按照 IEC60335-2-84 的最新版本（即 2019 年版本），而是只按照该安全标准的 2013 年版本进行测试，职员丙遂于 2022 年 10 月联络投诉人作进一步跟进及了解事涉产品的最新资讯。机电署亦解释，除国际安全标准之新要求外，生产商亦会不时更新说明书，以让消费者能更安全及更有效使用产品。无论生产商因任何原因更新其产品，更新后的产品均须获发更新的「符合安全规格证明书」。本署已审阅当时职员丙联络投诉人的电邮，当中并无明确提及其欲获取事涉产品的最新资讯。本署认为，机电署就行动乙的其中一个出发点是欲获取事涉产品的最新资讯，若职员丙当时有向投诉人作具体解说，应可避免投诉人认为职员丙未有了解其曾向机电署所提交的证明书等文件，而重复要求投诉人提交资料。就此，机电署亦有作出事后检讨，认为职员要求投诉人提交资料时，可清楚及更详细交代投诉人于 2021 年提交的文件有何不足之处，避免产生误会。

41. 最后，本署认为投诉人建议于机电署的网页内刊登符合规格的智能厕板有其可取之处。机电署如认为合适，不妨作详细考虑。

## 总结

42. 综合上文第 37 至 40 段所述，申诉专员认为，投诉人对机电署的投诉部分成立。

## 建议

43. 申诉专员建议机电署提醒职员在向业界索取文件时，清晰解释其欲索取的资料，以避免产生重复要求提交相同的资料的印象。

申诉专员公署

2023年6月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman\\_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)