

機電工程署重複要求供應商提交 電氣產品的安全規格資料 調查報告

投訴人於 2022 年 10 月向本署投訴機電工程署（「機電署」）。

投訴內容

2. 投訴人的業務涉及銷售日式智能廁板。2021 年 6 月，投訴人在香港某展覽中心展出商品。其間，機電署到場巡查，要求投訴人提交兩個型號的智能廁板的檢測證書。投訴人於同年 8 月經電郵向該署職員甲提交資料。同年 9 月，該署職員乙聯絡投訴人，表示職員甲已退休但沒有詳細交代投訴人所提交的資料，要求投訴人再次提交有關資料。

3. 2022 年 10 月，投訴人接獲機電署要求提交四個型號的智能廁板的檢測證書。然而，該署職員於 2021 年調查時曾告知投訴人，其於 2021 年 7 月就其中兩個型號提交的證書已符合法例要求。此外，除尺寸外，其中兩個型號的規格分別與另外兩個型號相同，而有關資料已顯示於投訴人在 2021 年向該署提交的文件內。

4. 就以上所述，投訴人認為機電署內部工作交接不周、溝通不足和沒有先查看記錄，以致重複要求投訴人提交相同的資料，浪費其時間。

調查工作

5. 本署於 2022 年 10 月向機電署展開查訊。經審研涉案資料後，申訴專員於 2023 年 3 月決定對本案展開全面調查。2023 年 6 月，本署完成調查，結果如下。

本署調查所得

有關法例及規管機制

6. 在香港供應的家用電氣產品均受《電力條例》（「條例」）及其附屬規例－《電器產品（安全）規例》（「規例」）規管。規例第 4 條訂明，所有電氣產品均須符合指明的電氣產品基本安全規格。而根據規例第 7 條，除非電氣產品已獲發安全規格證明書，而該電氣產品亦符合適用的安全規格，否則任何人不得供應該電氣產品。

7. 為協助電氣產品供應商了解規例的規定，機電署與業界協作出版了《電氣產品（安全）規例指南》（「指南」），列出視作符合規例所載適用的安全規格的國際／國家安全標準。

主要事件經過

8. **2021 年 6 月 12 日**，機電署在香港某展覽中心舉辦的博覽活動進行執法行動（「行動甲」），以檢視參展商所供應的家用電氣產品是否符合條例及規例。機電署職員甲擔任行動主管，並安排職員乙巡查投訴人的攤位。巡查期間，投訴人未能就兩款智能廁板提交「符合安全規格證明書」，職員乙即時根據條例向投訴人發出「要求獲取資料」信，要求投訴人於十日內提交有關文件，信中列明任何人供應未獲發「符合安全規格證明書」的電氣產品，即屬違法。職員乙於巡查後將當日與投訴人代表錄取的資料交給職員甲跟進。

9. 6 月 30 日，該署向投訴人發出提醒通知書，表示該公司尚未提交事涉產品已獲發的「符合安全規格證明書」。

10. 7 月 2 日，職員甲電郵投訴人，表示已收到其提交的文件。

11. 7 月 7 日，職員甲電郵投訴人，列出該署 7 月 2 日收悉的文件中的不足之處。

12. 7 月 13 日，投訴人以電郵向職員甲提交補充文件。同日，職員甲以電郵回覆投訴人，指出其當日提交的文件之不足之處。

13. 7月19日，投訴人電郵職員甲，表示該公司正安排為其產品進行符合機電署要求的國際標準的測試，要求准許延至8月再提交資料。

14. 8月24日，投訴人以電郵向職員甲提交有關智能廁板於7月至8月期間進行檢測的報告。

15. 8月24日至9月10日期間，職員甲獲批准退休前休假，但在休假期間仍有處理公務。他審視投訴人提交的文件後，認為未能符合規例的要求，即「符合安全規格證明書」並未於供應日期前發出（即2021年6月12日的有關博覽活動前）。2021年9月10日，職員甲向職員乙交代其調查結果。職員乙覆檢相關文件後，確認欠缺有效的符合標準聲明及其中一份測試報告是於該博覽後才發出，因此向上司匯報，隨後獲指派為調查員，負責蒐證。

16. 9月13日至14日期間，職員乙致電投訴人，要求投訴人再次提交文件。

17. 9月14日，投訴人電郵職員乙，表示因獲通知職員甲已退休，故再次提交其於8月24日曾提交給職員甲的檢測報告。同日，職員乙電郵投訴人表示其提交的資料欠缺符合標準聲明，投訴人隨即遞交補充資料。

18. 9月16日，職員乙電郵投訴人說明其提交的符合標準聲明仍有不足之處。投訴人隨即再次遞交補充資料。

19. 9月21日，機電署向投訴人發出會面邀請信，就個案於9月28日錄取口供。同年12月，法庭向投訴人發出傳票，案件已於2022年1月審理。

20. **2022年9月**，機電署就消費者委員會（「消委會」）擬出版的《選擇月刊》內，一份有關電子廁板的市場調查報告，制定執法行動（「行動乙」），以檢視調查報告內提及的電子廁板供應商是否符合條例及規例。行動由職員丙擔任主管，涵蓋超過10個供應商所提供的共約50款產品。

21. 10月10日，職員丙因應行動乙要求投訴人就四款智能廁板提交「符合安全規格證明書」、使用說明書及其他資料。同日，職員丙收到投訴人回覆已於2021年向該署提交該四款產品的「符合安全規格證明書」。

投訴人就機電署回覆的回應

22. 在接獲機電署2022年12月應本署的初步查訊所作的覆函後，投訴人電郵本署，表達以下意見。

23. 投訴人指，職員乙於2021年9月14日致電投訴人代表時，表示早前負責該公司個案的職員甲已退休；該公司於2021年8月24日提交的證書，職員乙不清楚亦未曾見過；他無法開啟職員甲的電郵信箱，職員甲亦沒有詳細交代調查個案的內容。因此，投訴人於同日電郵職員乙，再次提交8月24日曾提交的證書。投訴人質疑職員甲在退休前並未將個案妥善與接任的職員乙交接，令職員乙需要重新了解個案，並質疑機電署指職員甲有在休假仍處理公務的說法。投訴人亦曾向職員乙查詢為何不將合格的電器型號刊登在機電署的網頁，職員乙覆稱智能廁板是新型電器產品，並不納入機電署網頁內的指定產品，如投訴人需要，便須向機電工程署署長申請。

24. 此外，就行動乙，投訴人指該公司於2021年8月已向機電署提交了符合電器安全規格的證書，而這些電器是以最新國際標準於2021年7月進行測試，並非舊有證書。投訴人質疑職員丙未有看清資料，或濫用職權。

25. 投訴人表示，該公司是一間電器產品進口商，並非生產商，故未能百分百掌握電器安全標準的專業內容。據他所知，機電署於行動甲中收到有人投訴該公司的產品，認為是同行競爭所致，相信日後會再有類似的投訴。投訴人重申不滿機電署沒有妥善記錄其提交的資料，令工作重複，浪費時間及擾民。

機電署就行動甲的進一步解釋

26. 機電署解釋，一般而言，於展開蒐證工作及進行檢控個案的程序時，職員不會於警誡會面、錄取警誡供詞前，向涉嫌違例

者透露詳細違規事項。因此該署職員於 2021 年 6 月 12 日至同年 9 月 27 日期間並未有向投訴人解釋事涉兩款產品的違規詳情。

27. 此外，職員甲於休假前已與同事進行工作交接；在休假期間，他確有協助署任其職位的人員處理行動甲的跟進工作。該署亦就投訴人所述與職員乙的 2021 年 9 月 14 日（該署記錄為 9 月 13 日）的電話內容作出調查。機電署解釋，職員乙聯絡投訴人，是為了要求投訴人提供於 2021 年 6 月 12 日前獲發出有效的「符合安全規格證明書」，與職員甲是否退休前休假無關。不過，由於職員不會於警誡會面或錄取警誡供詞前，向涉嫌違例者透露詳細違規事項，故職員乙在該通話中沒有明確要求投訴人提交 2021 年 6 月 12 日前發出的「符合安全規格證明書」。就有關談話的確切內容，職員乙已沒法記起。機電署認為，該署人員應合理地盡可能在電話對話中向投訴人陳述其曾經提交的文件未能被視為有效的「符合安全規格證明書」，並要求提交有效的「符合安全規格證明書」。機電署經審視有關證據及投訴人提供的資料後，認為職員乙如在該通話過程中作出不合適的回應，導致投訴人對該署的工作產生不滿，該署致以衷心歉意。該署已訓示所有相關職員，提醒他們在執行職務時必須對公眾作出合適的回應，避免公眾對該署的工作產生誤會。

機電署就行動乙的進一步解釋

28. 機電署表示，行動乙涵蓋超過 10 個供應商共約 50 款產品。職員丙是一視同仁地就消委會提供載有 50 款產品的清單，要求所有涉及的供應商（包括投訴人）提交資料。在行動前，他曾審視投訴人於 2021 年的檢控個案，並確認投訴人就事涉四款產品提交的安全測試報告均未按照當時適用的國際安全標準（IEC60335-2-84）的最新版本（出版日期為 2019 年 10 月 29 日），而是只按照 2013 年版本進行測試。為作進一步跟進及掌握事涉產品的最新資訊，職員丙於 2022 年 10 月 10 日發電郵要求投訴人就事涉四款產品提供包括「符合安全規格證明書」及產品說明書等資料。

29. 機電署解釋，根據業界慣例，即使產品為同一型號，負責任的生產商均會根據最新版本之國際安全標準檢視其生產之產品，以確認符合相關要求。除國際安全標準之新要求外，生產商亦會不時更新說明書，以讓消費者能更安全及更有效地使用產品。無

論生產商因任何原因更新其產品，更新後的產品均須獲發更新的「符合安全規格證明書」。因此，指南清晰列明供應商須向其供貨廠商索取證明文件，以證實有關電氣產品已按適用的國際標準測試，並已獲發「符合安全規格證明書」。另外，供應商亦可於供應家用電氣產品之前透過 24 小時公眾諮詢熱線 1823 或電郵向機電署查詢（例如適用的國際標準）。而供應商在進口電氣產品時要求生產商提供「符合安全規格證明書」為現行業界履行法定責任的最有效方法。

30. 該署認為，職員丙已按該署的既定機制就行動乙作出適當安排，惟要求投訴人提交資料時，可清楚及更詳細交代投訴人於 2021 年提交的文件有何不足之處，避免產生誤會。機電署表示，倘若其人員在行動過程中有任何令投訴人誤會或不便的地方，該署表示歉意。

機電署就相關安全標準的進一步解說

31. 機電署解釋，涉及事涉四款智能廁板的適用安全標準包括由國際電工委員會（IEC）發出的 IEC60335-1、IEC60335-2-84 及 IEC62233。有關 IEC60335-2-84 的要求詳列在指南第 C.1 節 1.2 項內。

32. IEC60335-2-84 最新標準的出版日期為 2019 年 10 月 29 日，而國際電工委員會建議各個國家／地區應按個別情況在上述標準出版後 12 至 36 個月（即 2020 年 10 月 29 日至 2022 年 10 月 29 日）內實施。按照國際電工委員會的建議，2019 年版本的 IEC60335-2-84 安全標準之生效日期為 2019 年 10 月 29 日，實施日期由 2020 年 10 月 29 日開始，而寬限期則為標準出版後的 36 個月（即 2022 年 10 月 28 日）。另外，指南內第 A.5 節的供應商須知亦清楚指出，「除非標準已指明有關的生效日期，否則當標準有新版本出版，便按指南建議的時期為出版後三年，就採用該新版本以達到最新的安全要求」，而當中提及三年建議時限則為寬限期。因此，於 2022 年 10 月 28 日後生產或進口本港的智能坐廁產品（包括事涉產品），供應商應確保其產品通過 2019 年版本的 IEC60335-2-84 安全標準測試。

33. 就供應商責任而言，指南第 B.7(1)段指出任何供應電氣產品的人士，應確保所有有關的電氣產品已獲發有效的「符合安全

規格證明書」及符合適用的安全規格。證明書應在機電署署長要求查閱時，在合理期間內出示。因此，供應商應保存相關「符合安全規格證明書」，並於該署要求時提供。指南第 B.7(9)段則指出，供應商必須確保其電氣產品符合指南內所詳述的最新安全標準。市場上某些電氣產品存貨的「符合安全規格證明書」所依據的安全標準，可能已經更新。就這些剩餘存貨，不論新或二手，除非對消費者構成不可接受的危險，否則為便利市民，其在新標準生效前獲發的「符合安全規格證明書」，可繼續獲該署接納。

34. 總括而言，供應商應在進口產品前向供貨廠商查證安全標準的最新版本。另外，供應商亦可於供應電氣產品前向機電署查詢相關安全標準的要求。

其他

35. 機電署指出，按法定要求，業界有責任確保其行為（例如進口、分銷及售賣家用電氣產品）並不違反本港法規要求。因此，投訴人有責任在供應前確認其供應之智能廁板符合相關法例要求。按機電署經驗，參加有關博覽活動的部分參展商有機會為新的供應商。雖然他們有責任了解相關法例要求，但該署為加深他們對相關法例要求及供應商責任的了解，於行動甲的巡查行動前，透過活動主辦單位向各參展商發放宣傳單張。宣傳單張內列明「符合安全規格證明書」之詳細要求及機電署的聯絡方式，亦明確指出有關詳情可參考指南。如參展商有任何疑問，可以透過電郵或電話聯絡該署查詢；該署亦於 2021 年 7 月 7 日再向投訴人發放同一份宣傳單張，以供其參考。

36. 就投訴人指機電署因收到有人投訴該公司產品，而巡查該公司於 2021 年 6 月 12 日在有關博覽活動內的攤位，並指有可靠消息知道有關投訴是同行競爭所致，機電署澄清，行動甲及行動乙均為機電署的大型執法行動，一視同仁地對涉及的所有供應電氣產品的公司執行。就投訴人認為機電署沒有妥善記錄該公司作為市民提交的資料，機電署重申，行動甲及行動乙均為執法行動，該公司提交「符合安全規格證明書」為其作為供應商的基本法定責任，該公司應責無旁貸地履行有關責任。

本署的評論

37. 根據投訴人提交本署的資料，其中的主要不滿是於 2021 年 8 月向機電署的職員甲提交文件後，於 2021 年 9 月接獲職員乙的電話，以職員甲已退休但沒有詳細向接手個案的職員交代投訴人之前所提交的資料為由，要求投訴人重複提交文件，令投訴人感到機電署處事不合理、職員交接不周。根據事情後來的發展，當時投訴人提交的文件確有不足。不過，問題的癥結是機電署職員在電話中有否要求投訴人重複提交已曾提交予另一職員的資料。雖然在欠缺客觀證據的情況下，本署無法得知投訴人與職員乙當時對話的內容。但留意到投訴人的代表於 2021 年 9 月 14 日致職員乙的電郵中，表示從與職員乙的通話中得悉職員甲已退休，故再次提交早前已電郵予職員甲的文件。由此可見，投訴人對當時對話的理解與其後來提出的投訴一致。至於機電署方面，本署審視了職員乙就 2021 年 9 月 13 日（投訴人指為 9 月 14 日）通話所作的書面記錄，發現只簡略記錄致電給投訴人的公司代表，而對方會提供資料，並無解釋職員乙致電投訴人的目的、對話內容的重點及投訴人需再提交甚麼資料。為處理這宗投訴，機電署有向職員乙了解他當時與投訴人的代表的談話內容，惟他已沒法記起。

38. 根據機電署的解釋，職員乙於 2021 年 9 月 13 日聯絡投訴人，是因為投訴人早前已提交給職員甲的資料不能證明事涉兩款智能廁板於 6 月 12 日前已獲發「符合安全規格證明書」，故希望投訴人提交補充資料，而非重複提交相同資料。不過，機電署同時強調，礙於蒐證及檢控工作的程序，職員不便向供應商透露個案之詳細違規事項，故職員乙沒有在該通話中明確要求投訴人提交 2021 年 6 月 12 日前發出的「符合安全規格證明書」。在此情況下，本署對機電署職員當時如何向投訴人表達其曾經提交的文件並非有效的「符合安全規格證明書」，以及應再提交何種文件，確實存疑。再者，本署經審閱機電署就行動甲與投訴人的往來書信，發現機電署早於 2021 年 6 月 12 日發予投訴人的「要求獲取資料」信中，已表明投訴人是因未能在該署當日巡查時提交有關產品的「符合安全規格證明書」，故需補交資料，而信中列明任何人供應未**獲發**「符合安全規格證明書」的電氣產品，即屬違法。因此，投訴人應早已知悉機電署是要求其證明事涉兩款智能廁板於 2021 年 6 月 12 日前已獲發「符合安全規格證明書」。在此情況下，機電署仍強調職員在 2021 年 9 月 13 或 14 日的通話中因未進行警誡會面或錄取警誡供詞所以沒有明確告知投訴人須提交的

是 2021 年 6 月 12 日前已獲發的「符合安全規格證明書」，實在令人費解。

39. 本署認同，供應商有責任主動了解並遵守適用的規管制度。但從以上種種來看，投訴人無法理解機電署職員於 2021 年 9 月中旬要求其提交的文件是 2021 年 6 月 12 日前獲發出的有效「符合安全規格證明書」，因而誤會機電署重複要求提交同樣資料，並非無因。本署認為，機電署在與投訴人的溝通方面確有不足之處。

40. 至於行動乙，機電署解釋投訴人就事涉四款產品於 2021 年 8 月提交的安全測試報告均未按照 IEC60335-2-84 的最新版本（即 2019 年版本），而是只按照該安全標準的 2013 年版本進行測試，職員丙遂於 2022 年 10 月聯絡投訴人作進一步跟進及了解事涉產品的最新資訊。機電署亦解釋，除國際安全標準之新要求外，生產商亦會不時更新說明書，以讓消費者能更安全及更有效使用產品。無論生產商因任何原因更新其產品，更新後的產品均須獲發更新的「符合安全規格證明書」。本署已審閱當時職員丙聯絡投訴人的電郵，當中並無明確提及其欲獲取事涉產品的最新資訊。本署認為，機電署就行動乙的其中一個出發點是欲獲取事涉產品的最新資訊，若職員丙當時有向投訴人作具體解說，應可避免投訴人認為職員丙未有了解其曾向機電署所提交的證明書等文件，而重複要求投訴人提交資料。就此，機電署亦有作出事後檢討，認為職員要求投訴人提交資料時，可清楚及更詳細交代投訴人於 2021 年提交的文件有何不足之處，避免產生誤會。

41. 最後，本署認為投訴人建議於機電署的網頁內刊登符合規格的智能廁板有其可取之處。機電署如認為合適，不妨作詳細考慮。

總結

42. 綜合上文第 37 至 40 段所述，申訴專員認為，投訴人對機電署的投訴部分成立。

建議

43. 申訴專員建議機電署提醒職員在向業界索取文件時，清晰解釋其欲索取的資料，以避免產生重複要求提交相同的資料的印象。

申訴專員公署

2023年6月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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