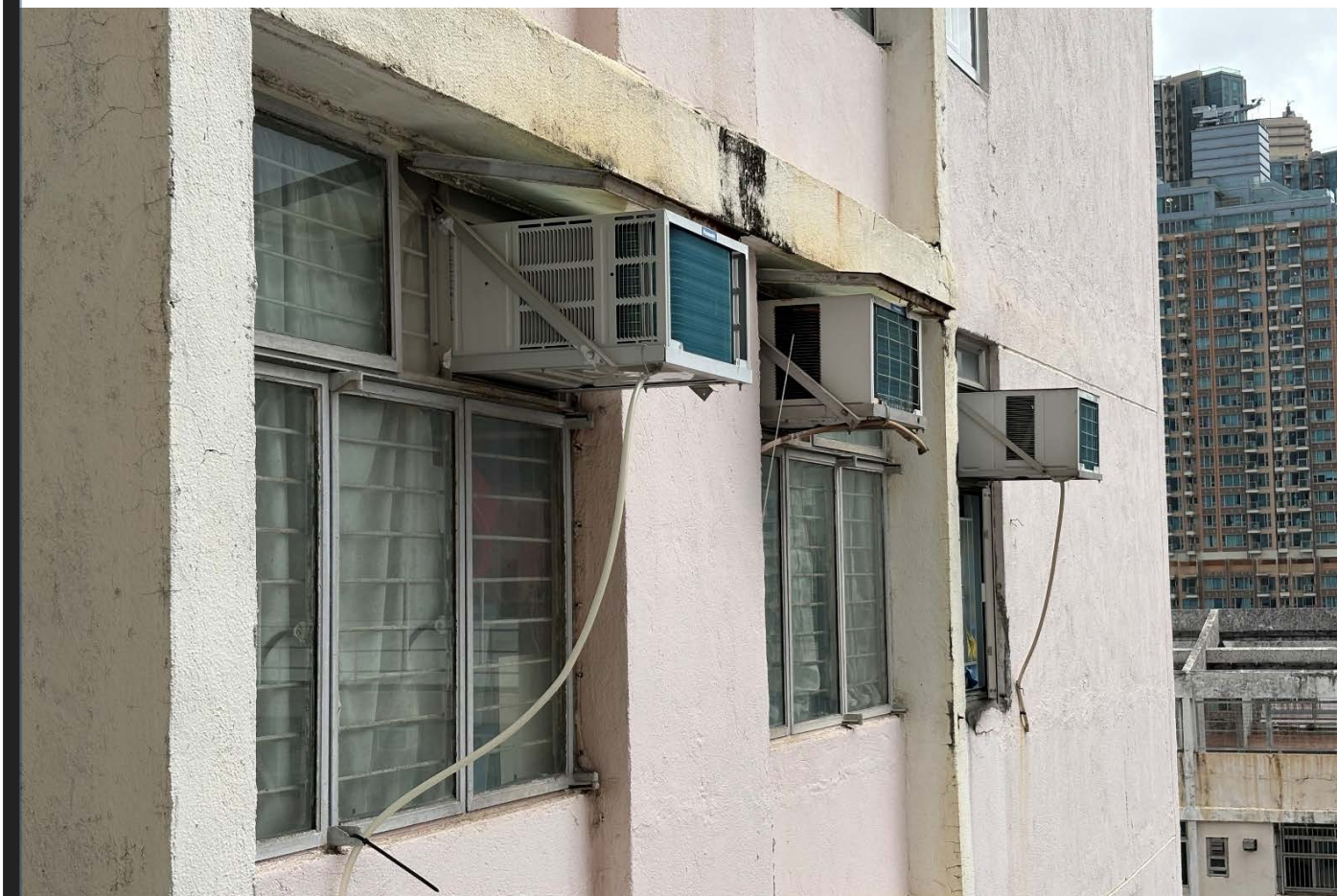


申诉专员公署
Office of The Ombudsman



主动调查行动报告
Direct Investigation Operation Report

房屋署对公共屋邨的管理：冷气机滴水
**Housing Department's Management of
Public Housing Estates: Air-conditioner Dripping**

报告完成日期：2025 年 8 月 1 日
Completion Date: 1 August 2025

报告公布日期：2025 年 8 月 7 日
Announcement Date: 7 August 2025

目录

报告摘要

章节	段落
1 引言	
背景	1.1 - 1.3
调查范围	1.4
调查过程	1.5
2 房屋署就冷气机滴水个案的处理及执管行动	
屋邨管理模式	2.1 - 2.4
冷气机滴水投诉个案数字	2.5 - 2.6
冷气机滴水投诉的执管	2.7 - 2.22
定期巡查	2.23 - 2.25
对外判物业管理公司的监管	2.26 - 2.31
调查冷气机滴水源头的技术运用	2.32
与食环署的协作	2.33 - 2.34
宣传及教育	2.35 - 2.36
安装冷气机去水喉	2.37 - 2.38
房屋署的意见	2.39
3 个案研究	3.1
个案（一）：没有进行冷气机测试便终结个案，亦没有按指引执行扣分制（外判邨）	3.2 - 3.10
个案（二）：重复作出口头及书面劝谕，没有按指引执行扣分制（外判邨）	3.11 - 3.16
个案（三）：测试及覆查冷气机滴水程序不一（直管邨）	3.17 - 3.24

个案（四）：妥善执行扣分制，滴水问题 迅速解决（外判邨）	3.25 – 3.28
---------------------------------	-------------

4 公署的评论及建议

整体评论	4.1 – 4.3
（一）提升对外判物业管理公司运作的监管	4.4 – 4.13
（二）房屋署工作指引应予加强	4.14 – 4.17
（三）提示信及劝谕信	4.18 – 4.21
（四）检查冷气机滴水方式的局限	4.22 – 4.25
（五）加强职员培训	4.26
（六）加强宣传教育	4.27 – 4.29
建议	4.30
鸣谢	4.31

附录：食环署就冷气机滴水个案的处理

房屋署对公共屋邨的管理：冷气机滴水 主动调查行动报告摘要

引言

公营房屋为众多基层市民提供安乐窝，现时，超过 78 万租户（约 200 万居民）居住在由房屋署管理的 195 条公共租住屋邨。屋邨日常管理范畴众多，公屋管理是否妥善，属重要民生事宜。

2. 这项主动调查行动审研的范围集中于公共租住屋邨有关冷气机滴水问题的处理和执管工作，当中包括房屋署如何处理冷气机滴水的投诉、所采取的执管行动、对外判物业管理公司的监管，以及与食物环境卫生署（「食环署」）的协作。

3. 民生无小事，小小水滴的滋扰会令人困扰，实不容忽视。正因如此，房屋署多年来做了大量工作，透过推行冷气机去水管安装计划以及将冷气机滴水不当行为纳入扣分制，成功将冷气机滴水的问题大幅改善。虽然公屋户数目不断增加，但房屋署所收到的投诉，由 2005 年的约 18,900 宗下降至近三年（即 2022 至 2024 年）每年平均约 1,300 宗，亦即平均每年每个屋邨七宗，下降幅度高达 93%，工作成果值得肯定和赞赏。

4. 尽管如此，冷气机滴水滋扰始终是每年夏天的常见问题，房屋署有责任更妥善处理，进一步为居民缔造优质及卫生的居住环境。事实上，既然相关投诉数字已大幅下降，房屋署于处理每宗投诉时，可以有空间改善跟进流程。综合而言，公署就房屋署对公共租住屋邨冷气机滴水问题的执管，有以下评论及建议。

公署调查所得及评论

（一）提升对外判物业管理公司运作的监管

5. 由房屋署管理的公共屋邨当中，约三分之二的物业管理工作，由外判公司承办（「外判邨」），约三分之一由房屋署直接管理（「直管邨」）。

6. 外判邨与直管邨于 2022 至 2024 年期间，分别接获 2,826 宗和 1,049 宗冷气机滴水投诉。外判邨的冷气机滴水投诉个案数字从 2022 年至 2024 年上升 45.5%，而直管邨的冷气机滴水投诉个案数字则上升 20.1%。于 2024 年，外判邨的重复投诉占 10.6%，而直管邨则为 6.3%。这些数字均显示直管邨情况较佳，而外判邨的物业管理公司表现，无论于投诉升幅或重复投诉上，均表现稍逊。

7. 同期，外判物业管理公司于外判邨及房屋署于直管邨分别发出 6,307 和 170 张提示信。换言之，于外判邨接获的投诉当中，平均每宗投诉外判物业管理公司会发出两张提示信，数目超过直管邨的十倍。

8. 公署认为，首先，冷气机滴水属于扣分制下的违规行为，扣分制已经设有警告和扣分的执管方法按情况应用，但当中并无提示信的选项。房屋署在公署查讯及调查初期未就发出提示信订立指引，发出提示信亦未必须向该署呈报。

9. 有个案显示，外判物业管理公司多次发出提示信，滴水问题仍出现。即使房屋署设有机制监管管理公司的工作，但该署还是较为被动，因无法确定外判物业管理公司有否滥发提示信，故难以判断管理公司对冷气机滴水个案有否处理不当。

10. 公署欣悉，房屋署在 2024 年 12 月实施了扣分制加强措施，其中包括制定统一式样的劝谕信、给予一律 5 天的宽限期，以及提醒不纠正会被扣分甚或终止租约的后果等。

11. 公署建议，房屋署应研究制订有关发出劝谕信和报告个案的监管措施，加强对外判物业管理公司的监管。该署亦应研究如何更有系统记录冷气机滴水投诉个案的详情及跟进行动，以便利该署监管。

（二）房屋署工作指引应予加强

12. 公署发现，房屋署有关处理冷气机滴水个案的工作指引比较简略，只列明执行扣分制的程序，未有详述前线人员应如何调查投诉、确定滴水源头、测试冷气机及所需时间、处理租户不合作的情况、安排冷气机覆查等。

13. 公署认为，在欠缺適切指引下，前线职员或会处理不一。有个案显示，保安员单以天台视察结果，而非入屋开动冷气机进行测试，便决定终结个案，做法未够稳妥。再者，事涉租户多次表示无法安排入屋测试冷气机，但屋邨办事处似乎未能有效应对。亦有个案显示，保安员虽然有尝试地面观察或入屋测试，但未见保安员有系统地进行覆查。

14. 公署建议，房屋署应按个别屋邨的不同情况和根据屋邨管理的经验，考虑优化处理冷气机滴水个案的工作指引，让前线屋邨管理人员可更清晰及有效工作。工作指引应涵盖处理程序上的不同环节，包括如何应对不合作租户、调查滴水源头、如何测试冷气机及进行覆查等流程。

（三）提示信及劝谕信

15. 公署理解，房屋署对冷气机滴水个案抱持情理兼备的执管原则。然而，公署审研的个案显示，尽管屋邨办事处已确定滴水源头，但办事处只重复发出口头劝谕及提示信，迟迟未有启动扣分制。事实上，提示信只属劝谕性质，「违例事项通知书」才是扣分制下的执管工具，两者的作用具有重大差异。若发出提示信没有适当指引，则有机会出现处理不一的情况。

16. 此外，公署留意到，房屋署以至外判物业管理公司发出的提示信，不论内容及信中向租户订明的要求均有差异。公署欣悉，房屋署早前已统一提示信的式样及将其改称为劝谕信，并给予违规租户一律 5 天的宽限期纠正。虽然如此，公署认为劝谕信是针对已锁定冷气机滴水源头的个案，对于处理怀疑或未锁定单位的个案，则可进一步订立指引。

17. 公署建议，房屋署应就处理未能锁定滴水源头的情况，订立工作指引和制定指定格式的通告文件，呼吁冷气机滴水的租户自行检查冷气机及采取适当的维修行动。

（四）检查冷气机滴水方式的局限

18. 房屋署表示，在大多数投诉个案，执行人员均能进入单位检查或在单位外视察，因此一般透过目测并辅以望远镜确认滴水源头。

19. 公署认为，以目测的方式观察冷气机滴水做法始终有诸多局限，公署审研的个案亦显示，若大厦有多个滴水源头，仅以地面目测，即使配合望远镜，仍难以找到源头。公署建议，房屋署加快及继续引入创新科技，强化查找冷气机滴水源头的能力。

（五）加强职员培训

20. 公署欣悉，自 2024 年 12 月实施扣分制加强措施后，房屋署已更新相关工作手册及为前线屋邨人员提供一系列的培训。在授权护卫监督及楼宇监督执行扣分制方面，该署亦优化了「违例事项通知书」和制作简易版的工作手册，便利前线人员执行职务。公署建议，基于员工时有流转，房屋署持续加强职员在执行扣分制的措施，特别针对处理冷气机滴水方面的培训，以提升执管效率。

（六）加强宣传教育

21. 要妥善处理屋邨的冷气机滴水问题，固然房屋署须积极跟进投诉，对违规租户采取适当的执管行动，但亦有赖租户本身的自律性。公署建议，房屋署应持续加强对居民的宣传教育，尤其强调冷气机滴水会导致扣分、一发现问题便须从速维修妥当的讯息。

22. 食环署在 2024 年夏季，在部分地区展开代号「晴天」的先导行动，除了主动巡查区内的冷气机滴水黑点外，亦大力加强宣传教育。公署认为，这种大规模的巡查行动及宣传教育活动，应能提升执管成效及市民大众的循规意识。

23. 公署建议，房屋署可考虑与其他政府部门协作（例如食环署），探讨可否配合进行大规模的巡查行动及宣传教育活动，藉以增加回响，提升市民妥善维修保养冷气机的意识和鼓励受冷气机滴水滋扰的租户携手合作找出滴水源头。

公署的建议

24. 综合而言，公署对房屋署有以下建议：

- (1) 规定管理公司就发出劝谕信及「违例事项通知书」后仍未能解决问题的个案，必须向房屋署汇报；
- (2) 研究制订有关发出劝谕信和报告个案的监管措施，加强对外判物业管理公司的监管；
- (3) 研究如何更有系统记录冷气机滴水投诉个案的详情及跟进行动，以便利监管；
- (4) 考虑与其他政府部门协作（例如食环署），就如何作系统性分析及针对性地安排巡查作交流；
- (5) 考虑与其他部门（例如食环署）协作，交流冷气机滴水个案的记录表格内容，以便利跟进及监察；
- (6) 考虑优化处理冷气机滴水个案的工作指引，让屋邨管理人员可更清晰及有效工作；
- (7) 于工作指引明确订明前线人员应如何调查滴水源头，包括在没有其他方式核实的情况下，例如当无法从外观察确定滴水源头，尽可能进入怀疑滴水的单位测试冷气机，并订定冷气机测试的时间标准，以及找不到滴水源头的话，其后续跟进的程序；
- (8) 考虑于工作指引中要求前线人员务须就确定滴水的冷气机进行覆查，确保有妥善维修；
- (9) 工作指引应特别涵盖不合作租户的处理，如何有效有力地应对不合作租户；
- (10) 就处理未能锁定滴水源头的情况，订立工作指引和制定指定格式的通告文件；
- (11) 考虑要求管理公司在每月报告标示发出劝谕信的数目，以及有否重复个案，以便该署较易察觉问题及跟进；
- (12) 加快及继续引入创新科技，强化查找冷气机滴水源头的的能力；

- (13) 持续加强职员在执行扣分制的措施，特别针对处理冷气机滴水方面的培训，以提升执管效率；
- (14) 在夏季来临前及期间，持续加强对居民的宣传教育，尤其强调冷气机滴水会导致扣分、一旦发现问题便须从速维修妥当的讯息；以及
- (15) 考虑与其他政府部门协作（例如食环署），探讨可否配合进行大规模的巡查行动及宣传教育活动，藉以增加回响，提升市民妥善维修保养冷气机的意识。

申诉专员公署

2025 年 8 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)

Executive Summary

Direct Investigation Operation Report

Housing Department's Management of Public Housing Estates: Air-conditioner Dripping

Introduction

Public housing provides homes for the grassroots. Currently, over 780,000 households, comprising nearly 2 million residents, live in 195 public rental housing ("PRH") estates managed by the Housing Department ("HD"). The daily management of PRH estates involves an extensive range of areas, and proper management of public housing is an important issue affecting people's livelihoods.

2. This direct investigation operation focuses on handling and enforcement of air-conditioner water dripping of PRH estates, examining HD's handling of complaints about air-conditioner dripping, enforcement actions, monitoring of property services agents ("PSAs"), and collaboration with the Food and Environmental Hygiene Department ("FEHD").

3. Nothing about people's livelihoods is trivial. The nuisance caused by air-conditioner dripping should not be overlooked. Over the years, HD has made extensive efforts to tackle this problem including the implementation of the air-conditioner drain-pipe installation programme and the classification of air-conditioner dripping as a misdeed under the Marking Scheme for Estate Management Enforcement ("Marking Scheme"). With HD's continuous efforts, the problem of air-conditioner dripping has been significantly alleviated. Despite the growth of PRH population, the number of complaints received by HD dropped by 93% from around 18,900 in 2005 to an average of around 1,300 in recent three years (i.e. 2022 to 2024), or only seven complaints annually per estate. This remarkable accomplishment merits recognition and appreciation.

4. However, air-conditioner dripping nuisance remains a typical problem every summer. HD bears the responsibility to enhance its handling to further ensure a quality and hygienic environment for residents. With the sharp decline in complaint cases, there should be rooms for further enhancement on HD's workflow in handling each complaint. Overall, the Office has the following comments and recommendations concerning HD's enforcement against air-conditioner dripping in PRH estates.

Our Findings and Comments

(I) Monitoring of PSAs to be Strengthened

5. Among the PRH estates managed by HD, around two-thirds are "outsourced

estates” with the property management outsourced to PSAs, while one-third are directly managed by HD (“directly-managed estates”).

6. Between 2022 and 2024, outsourced and directly-managed estates respectively received 2,826 and 1,049 complaints about air-conditioner dripping. During those years, related complaints rose by 45.5% in outsourced estates and 20.1% in directly-managed estates. In 2024, 10.6% of the complaints in outsourced estates were repeated complaints, compared to 6.3% in directly-managed estates. These figures reflect that directly-managed estates outperformed outsourced estates, where outsourced estates had a higher increase in number of complaints and more repeated complaints.

7. Over the same period, PSAs issued 6,307 letters of reminder in outsourced estates, while HD issued 170 reminder letters in directly-managed estates. On average, PSAs issued two reminder letters per complaint received in outsourced estates, which was tenfold of those issued in directly-managed estates.

8. The Office notes that air-conditioner dripping constitutes a misdeed under the Marking Scheme, where such enforcement measures as issuance of warnings and allotment of penalty points are applicable according to circumstances. However, the Marking Scheme does not include an option of issuing reminder letters. During our inquiry and investigation, initially HD had not yet formulated guidelines for issuing reminder letters, nor were PSAs required to report the issuance of reminder letters to the Department.

9. There were cases revealing that despite of repeated issuance of reminder letters dripping problem still occurred. Even though it has a mechanism in place to monitor the performance of PSAs, HD remains at a relatively passive position as it can hardly ensure whether PSAs are issuing too many reminder letters and determine whether there is any mishandling of air-conditioner dripping cases.

10. The Office is pleased to note that HD introduced in December 2024 enhancement measures under the Marking Scheme, including launching standardised “advisory letters”, granting a uniform grace period of five days, and reminding tenants of the consequences of not rectifying the problem, such as allotment of penalty points or even termination of the tenancy.

11. The Office recommends that HD explore the formulation of measures for monitoring the issuance of advisory letters and case reporting to strengthen its supervision of PSAs. To facilitate monitoring, HD should also explore ways to record the details and follow-up of dripping complaints more systematically.

(II) HD’s Operational Guidelines to be Enhanced

12. The Office finds HD’s operational guidelines for handling air-conditioner dripping cases rather brief, with only the procedures for enforcing the Marking Scheme. No detailed instructions are given to frontline staff on such aspects as complaint

investigation, source detection, air-conditioner testing (including its duration), dealing with uncooperative tenants, and arranging follow-up inspections.

13. In our view, without appropriate guidance, frontline staff may handle cases inconsistently. A case showed that security staff closed the case solely based on the rooftop inspection without entering the flat in question to switch on and test the air-conditioner, which was not quite prudent. Moreover, the estate management office failed to effectively deal with the tenant's repeated refusals for indoor testing. In another case, we note that security staff attempted ground-level observation and indoor testing, but no follow-up inspection has been carried out in a systematic manner.

14. The Office recommends that HD consider enhancing its operational guidelines for handling air-conditioner dripping cases based on the specific circumstances of PRH estates and its estate management experience, enabling frontline management staff to work in clarity and effectively. The guidelines should cover procedures involved in different stages of handling, including how to tackle with uncooperative tenants, detection of dripping sources, testing of air-conditioners and follow-up inspections etc.

(III) Reminder Letters and Advisory Letters

15. The Office understands that HD adopts an enforcement approach with a balance between reason and compassion against air-conditioner dripping cases. Nevertheless, in certain cases we examined, although the estate management office had identified the source of dripping, it only gave verbal advice and issued reminder letters repeatedly without activating the Marking Scheme. While reminder letter is advisory in nature, a Notification Slip is an enforcement tool under the Marking Scheme. They have fundamentally distinct functions. Without proper guidelines on the issuance of reminder letters, disparity in treatment may occur.

16. Moreover, the Office notes that the reminder letters issued by HD and PSAs vary in both content and the specific requirements imposed on tenants. Given the inconsistent formats of reminder letters, we are pleased to learn that HD has standardised the format of reminder letters, renamed them "advisory letters", and given a uniform grace period of five days for tenants to make rectification. Nevertheless, since advisory letters are issued in cases with the source of dripping already confirmed, we consider further guidelines desirable for handling suspected or uncertain cases.

17. The Office recommends that HD draw up operational guidelines and notices in designated format for cases where the source of dripping has not been determined, admonishing tenants to take the initiative to check their dripping air-conditioners and carry out proper maintenance.

(IV) Limitations of the Method for Identifying Dripping Air-Conditioners

18. According to HD, in most complaint cases, enforcement staff are able to enter the flats concerned for inspection or observe from outside the flats. As such, the usual

approach is to visually identify the source of dripping with the aid of binoculars.

19. The Office considers that visual observation has significant limitations. A case we examined showed that when a building has multiple sources of dripping, it was difficult to accurately identify the sources solely by ground-level visual observation, even with the aid of binoculars. The Office recommends that HD expedite and broaden the adoption of innovative technologies to strengthen its ability to detect dripping air-conditioners.

(V) Enhancing Staff Training

20. The Office is pleased to note that since the implementation of enhancement measures under the Marking Scheme in December 2024, HD has updated the relevant operational manual and provided a series of training for frontline staff. Regarding the authorisation of security supervisors and building supervisors to enforce the Marking Scheme, HD has also optimised the Notification Slip and produced a simplified version of the operational manual to facilitate frontline staff's performance of duties. Given the turnover of staff, we recommend that HD continue to strengthen staff training on enforcing the Marking Scheme, particularly on handling air-conditioner dripping, to enhance enforcement efficiency.

(VI) Stepping Up Publicity and Education

21. To properly address the issue of air-conditioner dripping in PRH estates, HD bears the responsibility to follow up on complaints proactively and take appropriate enforcement actions against non-compliant tenants. However, tenants' self-discipline is also crucial. We recommend that HD continue to step up publicity and education for PRH residents, particularly emphasising that air-conditioner dripping will incur penalty points and must be promptly rectified upon detection.

22. During the summer of 2024, FEHD launched a pilot operation codenamed "CLEARSKY" in selected districts. In addition to proactive inspections of air-conditioner dripping blackspots, FEHD also stepped up publicity and education. We consider these large-scale inspections and outreach initiatives conducive to enhancing enforcement effectiveness and raising public awareness of compliance.

23. The Office recommends that HD consider collaborating with other government departments (such as FEHD) to explore opportunities of conducting large-scale inspections as well as publicity and education campaigns, with a view to increasing public engagement, boosting awareness of proper air-conditioner maintenance, and encouraging tenants affected by dripping air conditioners to join efforts in detecting the source.

Our Recommendations

24. Overall, we recommend that HD:

- (1) require PSAs to report to HD cases where problems remain unresolved after issuing advisory letters and the Notification Slip;
- (2) explore the formulation of measures for monitoring the issuance of advisory letters and case reporting to strengthen its supervision of PSAs;
- (3) explore how to record the details and follow-up of dripping complaints more systematically to facilitate monitoring;
- (4) consider collaborating with other government departments (such as FEHD) to exchange views on how to conduct systematic analysis and arrange targeted inspections;
- (5) consider collaboration with other government departments (such as FEHD) to exchange views on the template for recording air-conditioner dripping cases to facilitate follow-up and monitoring;
- (6) consider enhancing its operational guidelines for handling air-conditioner dripping cases, enabling estate management staff to work in clarity and effectively;
- (7) beef up the operational guidelines with clear procedures for frontline staff to investigate the source of dripping, including making every effort to enter suspected flats for air-conditioner testing where there is no other way to verify the source of dripping, for example, when the source cannot be determined through external observation, standardising the durations for testing, and specifying follow-up actions when the source remains unidentified;
- (8) consider stipulating in the operational guidelines that frontline staff must conduct follow-up inspections to ensure dripping air-conditioners are properly repaired;
- (9) elaborate in the operational guidelines on how to deal with uncooperative tenants effectively and firmly;
- (10) draw up operational guidelines and notices in designated format for cases where the source of dripping has not been determined;
- (11) consider requiring PSAs to include in their monthly reports the number of advisory letters issued and any repeated cases to facilitate problem detection and follow-up;

- (12) expedite and broaden the adoption of innovative technologies to strengthen its ability to detect dripping air-conditioners;
- (13) continuously strengthen staff training on enforcing the Marking Scheme, particularly on handling air-conditioner dripping cases, to improve enforcement efficiency;
- (14) continuously step up publicity and education for PRH residents before and during summer, emphasising that air-conditioner dripping will incur penalty points and must be promptly rectified upon detection; and
- (15) consider collaborating with other government departments (such as FEHD) to explore opportunities of conducting large-scale inspections as well as publicity and education campaigns, with a view to increasing public engagement and boosting awareness of proper air-conditioner maintenance.

Office of The Ombudsman
August 2025

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.



Facebook.com/Ombudsman.HK



Instagram.com/Ombudsman_HK

背景

1.1 公营房屋为众多基层市民提供安乐窝。屋邨日常管理范畴众多，公屋管理是否妥善，属重要民生事宜。因此，公署会就当中不同课题作深入研究，是项主动调查行动处理的，是关乎由房屋署管理的 195 条公共屋邨（约 200 万居民）就冷气机滴水个案的处理及执管。

1.2 在「屋邨管理扣分制」（「扣分制」）下，冷气机滴水属不当行为。公署过往不时收到有关公共屋邨冷气机滴水的申诉。由 2020 年至 2024 年这 5 年间，公署共接获约 75 宗有关公共屋邨冷气机滴水的申诉。冷气机滴水可能造成环境卫生滋扰，亦有机会产生噪音。

1.3 有鉴于此，申诉专员于 2025 年 3 月 19 日通知房屋署，公署根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条展开这项主动调查行动，审研房屋署对公共屋邨冷气机滴水问题的执管，并在有需要时提出适切的改善建议¹。

调查范围

1.4 这项主动调查行动审研的范围集中于公共租住屋邨，当中包括房屋署如何处理冷气机滴水的投诉、所采取的执管行动、对外判物业管理公司的监管，以及与其他政府部门例如食物环境卫生署（「食环署」）的交流及协作。

¹ 公署亦曾于 2018 年 4 月完成「政府部门如何处理冷气机滴水问题」的主动调查行动，该项行动审研食环署对私人楼宇冷气机滴水的执管。

调查过程

1.5 2025 年 6 月 4 日，公署将调查行动报告草拟本送交房屋署及食环署评论，并于 6 月 18 日及 7 月 14 日获部门回复。经考虑及适当纳入相关部门的意见后，公署于 8 月 1 日完成这份报告。

2

房屋署就冷气机滴水个案的处理及执管行动

屋邨管理模式

2.1 由于公屋单位数量庞大，房屋署将部分公屋的物业管理工作外判予物业管理服务公司。由房屋署管理的公共屋邨当中，目前约三分之二（132 条屋邨涉及约 47 万户）的物业管理工作，由外判公司承办（「外判邨」）。其余三分之一（59 条屋邨涉及约 28 万户）由房屋署直接管理（「直管邨」）²。

2.2 外判邨方面，房屋署透过合约采购屋邨物业管理服务。受委聘的物业管理公司（「管理公司」）须负责日常屋邨管理（当中包括处理冷气机滴水问题）、维修工程管理、前线租务管理服务、处理居民查询及投诉等。如管理公司接获冷气机滴水的投诉，管理公司的保安员会初步调查和找出冷气机滴水的源头单位，并向管理公司报告及安排适当的跟进行动。而房屋署亦会在区域及总部层面透过监察机制定期评核管理公司的表现。

2.3 至于直管邨，房屋署透过合约采购，将屋邨的洁净和护卫服务外判予服务承办商。如接获冷气机滴水的投诉，护卫服务承办商的保安员会初步调查滴水源头，并向房屋署提交报告，以便署方跟进。房屋署亦同样会在区域及总部层面透过监察机制定期评核服务承办商的表现。

² 另有 4 条由房屋署及外判物业管理公司共同管理的屋邨。

2.4 直管邨及外判邨在收到冷气机滴水的投诉后，均会透过不同方式（例如家访、电话预约、致函等）联络相关租户，以入屋观察或其他方式（例如在楼宇外视察，或在其他租户单位观察）确认滴水来源。

冷气机滴水投诉个案数字

2.5 房屋署 2022 年至 2024 年接获的冷气机滴水投诉个案数字，见表 1（外判邨）及表 2（直管邨）：

表 1：公共租住屋邨冷气机滴水投诉（外判邨）

年份	外判邨 租户 总数 (约)	房屋署 接获的 投诉宗数*	平均 处理 时间 # (日)	30 天内 完成 跟进的 投诉 (宗)	1 至 3 个 月内完 成跟进 的 投诉 (宗)	超过 3 个月仍 未完成 跟进的 投诉 (宗)
2022 年	458,000	770 (56)	12.58	736	34	0
2023 年	458,000	936 (93)	14.80	874	62	0
2024 年	467,000	1,120 (119)	14.08	1060	60	0

*2022 年、2023 年及 2024 年接获投诉的宗数占当时户数的百分比分别是 0.17%、0.20%和 0.24%。

()为重复投诉的个案数字。

#「处理时间」是指由接获投诉开始、经过屋邨管理人员跟进至向投诉人发出具体回复的时间。

表 2：公共租住屋邨冷气机滴水投诉（直管邨）

年份	直管邨 租户 总数 (约)	房屋署 接获的 投诉宗数*	平均 处理 时间 # (日)	30 天内 完成跟 进的投 诉 (宗)	1 至 3 个 月内完 成跟进 的投 诉 (宗)	超过 3 个月仍 未完成的 跟进的 投诉 (宗)
2022 年	278,000	328 (29)	11.38	310	18	0
2023 年	278,000	327 (28)	13.88	295	32	0
2024 年	279,000	394 (25)	11.16	381	13	0

*2022 年、2023 年及 2024 年接获投诉的宗数占当时户数的百分比是 0.12%、0.12% 和 0.14%。

() 为重复投诉的个案数字。

#「处理时间」是指由接获投诉开始、经过屋邨管理人员跟进至向投诉人发出具体回复的时间。

2.6 根据表 1 及表 2 数字进一步分析，从 2022 年至 2024 年，外判邨的冷气机滴水投诉个案数字上升 45.5%，而直管邨的冷气机滴水投诉个案数字则上升 20.1%。于 2024 年，外判邨的重复投诉占 10.6%，而直管邨则为 6.3%。若以投诉占外判邨或直管邨户数计算，外判邨的冷气机滴水投诉个案数字，于 2022 年、2023 年及 2024 年占当时户数 0.17%、0.20% 和 0.24%；而直管邨于该三年接获投诉的宗数占当时户数的 0.12%、0.12% 和 0.14%。

冷气机滴水投诉的执管

屋邨扣分制

2.7 扣分制下，冷气机滴水属不当行为，租户如干犯可被扣 5 分。

在 2024 年 12 月扣分制加强措施实施前的执行方式

2.8 根据 2024 年 12 月前适用的「屋邨管理扣分制工作手册」（「扣分制工作手册」），房屋署会向初犯的违规租户发出「纠正违

例事项通知书」³，通知他们于指明时限内作出纠正，并会向租户发出**警告信**，通知租户如果再犯便会直接扣分。在 2024 年 12 月之前，纠正期一般会给予 5 天，遇上较复杂的情况，例如涉及更换底盘甚至更换整部冷气机，屋邨经理级职员可酌情延长纠正期至不超过 14 天。至于具充分理由的困难个案，例如全长者户或行动不便的人士需要寻求其他人士的协助，则可批准进一步延长纠正期。

2.9 如警告无效，或租户日后再重犯此不当行为，房屋署亦会发出「**纠正违例事项通知书**」，而且租户会在收到「纠正违例事项通知书」后直接被发「**扣分通知书**」（扣 5 分）。虽然重犯个案不会再予警告而直接扣分，但基于冷气机的设计及安装位置等问题，租户或难以察觉冷气机出现滴水。因此，屋邨管理人员如认为情况合理，在执行扣分制前可酌情给予 5 天宽限期，如之后仍未纠正，租户会被扣分。当租户在两年内被扣有效分数达 16 分，房屋署会向租户发出《迁出通知书》终止租约。

2.10 房屋署表示，直管邨及外判邨处理冷气机滴水投诉及执管的程序大体一致，唯一分别只是外判物业管理公司在向租户发出「纠正违例事项通知书」后，须于指定期限内向房屋署负责的分区租约事务管理处（「租管处」）报告，再由租管处向租户发出警告信或「扣分通知书」。

在 2024 年 12 月扣分制加强措施实施后的执行方式

2.11 香港房屋委员会（「房委会」）于 2024 年 7 月 19 日检讨扣分制及通过实施加强措施，并优化扣分制的执行模式，当中包括处理冷气机滴水的程序。有关措施由 2024 年 12 月 1 日开始实施。房屋署更新了「扣分制工作手册」，适用于处理冷气机滴水个案的修订包括：

- (1) 基于冷气机滴水并非租户蓄意干犯，而租户本身亦未必察觉，因此该署采用较人性化的方式处理，在执行扣分制之前，违规租户会先获发要求纠正冷气机滴水的**劝谕信**（不论初犯或重犯个案），他们须于 5 天的宽限期内纠正。就初犯者，宽限期过后，如冷气机滴水持续，该署会同时发出「**违例事项通知书**」（2024 年 12 月 1 日起的

³ 2024 年 12 月 1 日起改称为「违例事项通知书」。

新名称)及「**书面警告**」,要求租户在14天内纠正,否则扣分。就重犯者,在5天宽限期过后仍未纠正,他们会被同时发出「**违例事项通知书**」及「**扣分通知书**」,直接被扣分。

- (2) 就5天宽限期的安排,该署制订了劝谕信的范本供前线屋邨管理人员使用。劝谕信的内容包括通知租户须于发出日期起计**5天**内作出纠正,否则该署将按扣分制采取行动,以及提示租户如在两年内累计有效分数达16分,其租约会被终止。
- (3) 过往外判公司的护卫职员不能向违规租户发出纠正通知,须搜证后交回物业主任处理及签发通知书,过程一般需要1到2天左右。为加快处理有关问题,在新的优化制度下,房屋署扩阔执管人员的范畴,将屋邨的护卫监督加为执管人员并获授权向违规租户即场发出「**违例事项通知书**」,而房屋署各分区的物业服务管理小组(「**物管组**」)则负责监察护卫监督的工作及管理公司的表现,确保护卫监督按扣分制工作手册的要求处理冷气机滴水问题。

2.12 房屋署表示,当接获冷气机滴水投诉后,便会即时派员尽量查找及确定哪个单位的冷气机滴水和作出跟进。由于冷气机滴水并非租户蓄意干犯,而租户本身亦未必察觉,加上可能涉及不同的原因引致滴水(例如去水软管老化、去水位或喉管被尘埃沙石等阻塞,去水软管未有牢固插入外墙的冷气机去水管而引致松脱、需要搭建棚架更换冷气机等情况)或受其他外来因素影响(例如台风或强风令喉管接驳位松脱等),而需要稍长时间处理,因此房屋署一直采用情理兼备的方式处理个案,首先发出提示信,提醒租户主动解决冷气机滴水问题,了解当中困难,并为有需要或值得体恤的租户,例如长者户或健康有问题的住户,提供适当的协助,包括技术支援。对于屡劝不改的违规租户,该署会根据上述「**扣分制工作手册**」处理冷气机滴水投诉。房屋署表示,不论外判邨或直管邨,所有个案平均能在约两星期内完成,而四分之一个案更于7天内完成。

2.13 有关房屋署就冷气机滴水个案的执管行动数据,见表3(外判邨)及表4(直管邨):

表 3：冷气机滴水个案的执管行动（外判邨）

年份	接获的 投诉宗数	发出 「纠正违 例事项通 知书」 [#]	发出 警告信	扣分	对扣分 提出的 上诉
2022 年	770 (56)	18 (1)	17 (0)	2 (0)	0 (0)
2023 年	936 (93)	23 (1)	21 (0)	4 (1)	0 (0)
2024 年	1,120 (119)	58 (6)	48 (0)	11 (2)	0 (0)

初犯（警告）或重犯（扣分）的租户均会获发「纠正违例事项通知书」，因此「纠正违例事项通知书」的数目应是「警告信」及「扣分」宗数的总和。上表有 4 宗扣分个案，外判物业管理公司没有向相关租户发出范本的「纠正违例事项通知书」。
()为重复投诉、重复执管或上诉的个案数字。

表 4：冷气机滴水个案的执管行动（直管邨）

年份	接获的 投诉宗数	发出 「纠正违 例事项通 知书」 [#]	发出 警告信	扣分	对扣分 提出的 上诉
2022 年	328 (29)	6 (0)	6 (0)	3(0)	0 (0)
2023 年	327 (28)	17 (1)	16 (0)	7 (0)	0 (0)
2024 年	394 (25)	28 (3)	25 (0)	5 (0)	0 (0)

初犯（警告）或重犯（扣分）的租户均会获发「纠正违例事项通知书」，因此「纠正违例事项通知书」的数目应是「警告信」及「扣分」宗数的总和。上表有 11 宗扣分个案，房屋署屋邨管理办事处没有向相关租户发出范本的「纠正违例事项通知书」。
()为重复投诉、重复执管或上诉的个案数字。

2024 年 12 月前的「提示信」

(包括在未能确定滴水单位时发出不同形式的提示信)

2.14 房屋署表示，在 2024 年 12 月前「扣分制工作手册」内扣分制的执管行动未有提及提示信。屋邨管理人员收到冷气机滴水的投诉后，会谨慎追踪哪个单位的冷气机滴水，并发出提示信。但亦可能受限于客观条件，例如晚间光线不足、观察位置的限制等，人员或难以即时确定滴水源头。为尽快停止滋扰，人员会先向相关楼层可能有关的单位发出信件，劝谕居民及早检查冷气机有否滴水，并作出所需维修。信件的形式包括「滴水通知书」、「温馨提示」及「滴水便条」。相关的例子可见图 1 至图 4。及后，在 2024 年 12 月后，房屋署已统一这些不同形式的提示信的格式和内容，并称为「劝谕信」，以及就劝谕信的发出及跟进行动订立指引。

图 1：外判管理公司的提示信范例

致：[REDACTED]

• 检查及维修冷气机滴水问题

本處收到樓下單位住戶投訴，指經常受到樓上單位冷氣機滴水的滋擾。經調查及跟進後，本處發現/懷疑(請用圈號表示)源頭是由貴單位的大廳/主人房/中房/細房(請用圈號表示)的冷氣機出現滴水情況所引致。

現本處促請貴單位住戶於此通知書發出日期起計五天內，自行檢查及維修冷氣機，以免對下層單位的住戶造成滴水滋擾。如有需要，請為冷氣機安裝接水盤或更換去水喉及將去水喉接駁到外牆的喉管。

如貴住戶完成維修或有任何查詢，請致電 [REDACTED] 與本處職員聯絡。根據「屋邨管理扣分制」，如住戶有冷氣機滴水情況可被扣 5 分，若所扣之分數累積至 16 分，租約會被終止。

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

图 2：外判管理公司的提示信范例

■ 先生/女士：

有關單位冷氣機滴水事宜

本處近日巡查時，發現閣下單位的冷氣機出現滴水滋擾情況，懷疑為冷氣機引水喉安裝不妥引致。請將冷氣機所排出的冷凝水引入露台，以器皿裝載或再引導至室內渠口。而根據屋邨管理扣分制 B13 項：「冷氣機滴水」會被扣 5 分，因此，請閣下注意，閣下必須於 2020 年 8 月 25 日或之前 安排合資格承辦商將冷氣機的底盤及膠喉妥善接駁，避免冷氣機滴水對下層住戶或途人造成滋擾。

若閣下單位的冷氣機底盤及膠喉已經妥善接駁，閣下可於完成工程後，致電與本處職員相約勘察時間，以確認冷氣機滴水問題已經停止。

如對上述事宜有任何疑問，請致電 ■ 與本處職員聯絡。

■

2020 年 8 月 17 日

图 3：直管邨的提示信范例

■

有關冷氣機滴水問題

本處近日接到居民投訴上層單位冷氣機滴水，經初步調查發現是 貴戶房間的冷氣機機底滴水，請你儘快檢查及維修(如有需要)。本處亦希望與你商談，進一步了解情況及提供協助，請你於辦公時間 致電 ■ 與本署 ■ 小姐聯絡。

根據屋邨管理扣分制，冷氣機滴水可被扣 5 分。為保持屋邨清潔衛生，讓住戶享有一個舒適的居住環境，有賴各居民合作。

■

■

图 4：直管邨的提示信范例

(此部份為辦事處記錄)
請留意或改善
冷氣機滴水的問題

時間：07233 位置：大廈

本處接獲住戶投訴，他們被樓上冷氣機滴水問題所滋擾，為他人着想，請貴戶查看室內冷氣機的安裝，若確有滴水問題，請盡快修理妥當。多謝合作。請注意：冷氣機滴水已納入「屋邨管理扣分制」，違者扣 5 分。如租戶的有效分數累積至 16 分，有關的租約將被終止。如有任何查詢，請致電 [REDACTED] 與本處職員聯絡。

(註：若已修理妥當，則無須理會此通告)

職員：[REDACTED]
備註：[REDACTED]

2.15 从上述各个范例可见，当时采用的提示信各有不同形式，就情况说明（例如具体位置、所发现或怀疑的问题）、租户须采取行动纠正的期限（例如有否订下期限；如有的话，可容许的期限）等，或有差异。

2.16 房屋署经综合屋邨个案记录，整理有关提示信数据。房屋署及外判物业管理公司在 2024 年 12 月实施扣分制优化措施前因冷气机滴水问题向租户发出提示信的数目如下（表 5 和表 6）：

**表 5：外判物业管理公司因冷气机滴水问题
向租户发出提示信的数目**

年份	外判邨租户总数 (约)	外判邨提示信数目*
2022 年	458,000	1,751 (2)
2023 年	458,000	2,355 (2)
2024 年 #	467,000	2,201 (38)

* 2022 年、2023 年及 2024 年因冷气机滴水问题向租户发出提示信的数目占当时租户的百分比分别是 0.38%、0.51% 和 0.47%。

()为重复执管的个案数字。

房屋署在 2024 年 12 月已实施扣分制加强措施，优化了处理冷气机滴水不当行为的工作流程，制定统一式样的劝谕信和给予一律 5 天的宽限期。

**表 6：房屋署直管邨因冷气机滴水问题
向租户发出提示信的数目**

年份	直管邨租户总数 (约)	直管邨提示信数目*
2022 年	278,000	45 (1)
2023 年	278,000	85 (1)
2024 年	279,000	40 (3)

* 2022 年、2023 年及 2024 年因冷气机滴水问题向租户发出提示信的数目占当时租户的百分比分别是 0.02%、0.03% 和 0.01%。

()为重复执管的个案数字。

房屋署在 2024 年 12 月已实施扣分制加强措施，优化了处理冷气机滴水不当行为的工作流程，制定统一式样的劝谕信和给予一律 5 天的宽限期。

2.17 就外判邨发出的提示信远多于直管邨，房屋署解释，在 2024 年 12 月扣分制的优化措施实施前，有别于直管邨，外判邨的保安员未获授权于现场向住户发出扣分制的「纠正违例事项通知书」。为处理冷气机滴水问题，管理公司便采用提示信方式去查找滴水单位或提醒违规租户，有时亦会包括附近的怀疑个案，因此引致外判邨发出的提示信多于直管邨。此外，基于外判邨较多为高层

公屋大厦，会较难由外面观察确定滴水单位，管理公司因而须发出提示信给上层多个有可能滴水的单位，外判邨发出提示信的数目难免会较多。尽管如此，外判公司也尽力寻找源头。房屋署表示，不论外判邨或直管邨，发提示信的目的是在情理兼备的前提下，希望尽快解决滴水问题。

2.18 比例上来说，外判物业管理公司发出的提示信占整体冷气机滴水问题向租户发出劝谕信的数目，于 2022、2023 及 2024 年，分别为 97.5%、96.5% 及 98.2%，而直管邨发出的劝谕信占整体冷气机滴水问题向租户发出劝谕信的数目，于 2022、2023 及 2024 年，分别为 2.5%、3.5% 及 1.8%。即使房屋署解释提示信的数目受屋邨环境及其他因素影响，但公署认为这些个案不至于引致直管邨与外判邨的提示信情况出现重大差异。外判邨物业管理公司仍发出数量与直管邨比较悬殊的劝谕信，情况令人疑惑。

2.19 就此，公署将表 1 及表 2 的投诉总数，与表 5 及表 6 的提示信数字作对比。

表 7：投诉宗数与提示信相对比例（外判邨）

年份	房屋署接获的投诉宗数 (a)	外判物业管理公司因冷气机滴水问题向租户发出提示信的数目 (b)	平均每宗投诉产生的提示信数目 (b) / (a)
2022	770	1,751	2.27
2023	936	2,355	2.52
2024 [#]	1,120	2,201	1.97

[#] 房屋署在 2024 年 12 月已实施扣分制加强措施，优化了处理冷气机滴水不当行为的工作流程，制定统一式样的劝谕信和给予一律 5 天的宽限期。

表 8：投诉宗数与提示信相对比例（直管邨）

年份	房屋署 接获的 投诉宗数 (a)	因冷气机 滴水问题 向租户发出 提示信的数目 (b)	平均每宗 投诉产生的 提示信数目 (b) / (a)
2022	328	45	0.14
2023	327	85	0.26
2024 [#]	394	40	0.10

[#] 房屋署在 2024 年 12 月已实施扣分制加强措施，优化了处理冷气机滴水不当行为的工作流程，制定统一式样的劝谕信和给予一律 5 天的宽限期。

2.20 表 7 及表 8 显示，在外判邨，平均每宗冷气机滴水的投诉，产生约 1.97 至 2.52 封提示信；对比在直管邨，平均每宗冷气机滴水的投诉，只产生约 0.10 至 0.26 封提示信。由此可见，两者常用处理手法差异相当大，而值得注意的是，提示信并非扣分制下的要求，而扣分制本身已经设有警告制度。

2.21 数字亦显示，外判邨的物业管理公司，似乎发出多于一次的提示信。反观直管邨，普遍并不需要透过提示信去跟进冷气机滴水问题。

2.22 无论如何，公署欣悉，房屋署已重新检视处理冷气机滴水个案的工作流程，包括统整相关的提示信件为标准的劝谕信，以及就劝谕信的发出及跟进订立指引等（上文第 2.11 段）。

定期巡查

2.23 房屋署及外判邨的物业管理公司的护卫服务承办商前线员工除了须处理投诉外，每日须巡查屋邨的公众地方，检查各种公共设施、卫生环境等，当中包括留意有否冷气机滴水问题。

2.24 此外，房屋署亦会派遣特别护卫服务行动小组（「特遣队」），轮流调配到各屋邨（包括外判邨），监察和侦查扣分制下各种不当行为。如在巡查时发现冷气机滴水的情况，特遣队会初步

调查滴水来源，并将调查结果及行动记录交予屋邨办事处跟进。

2.25 2024 年 3 月起，房屋署于 10 个试点公共屋邨推出「巡逻易」试验计划，前线屋邨管理人员（包括保安员、楼宇监督和护卫监督等）可透过专用手机以「巡逻易」流动應用程式，实时报告巡逻时发现的情况（包括冷气机滴水），以便迅速安排跟进行动，从而提升管理效率，例如当保安员在巡逻时发现某单位的冷气机滴水，他们可透过专用手机记录当时情况，并将相片及相关资料上传至系统，让管理人员可即时到场处理。该署已计划将「巡逻易」逐步推展至全港其他屋邨使用。

对外判物业管理公司的监管

2.26 房委会通过合约委聘专业的持牌物业管理公司管理外判公共屋邨，这些被委聘的管理公司须依照房屋署的内部指引及服务合约规定执行日常屋邨管理工作，包括处理冷气机滴水投诉。与此同时，房屋署设有相关的合约管理及评核机制，全面监察管理公司在各范畴的工作表现，确保其履行合约责任，并就其表现作出评分。该署各分区设有物管组负责监察管理公司切实地履行合约要求和妥善执行管理工作。房屋署多方面监察管理公司的工作表现，例如审阅管理公司每月呈交的屋邨管理报告、每月到屋邨实地视察、每月评分等。

2.27 外判物业管理公司须每月向房屋署提交屋邨管理报告，内容包括管理公司于该月处理各类投诉及采取执管行动的概况。有关冷气机滴水的投诉，相关内容亦会在报告呈现，内容举例如下（图 5 至图 7）：

屋邨管理报告范例

图 5

7. Enforcement Action
<div style="background-color: black; height: 80px; width: 100%;"></div>
A special squad against noise nuisance complaints & water dripping from air-conditioners conducted inspection at <div style="background-color: black; width: 200px; height: 1.2em;"></div> <u>No noise nuisance and water dripping case was detected.</u>

图 6

9. Complaints
Complaints received during the current month:
Verbal & Written <div style="background-color: black; width: 250px; height: 1.2em;"></div>
Complaints handled:
Verbal & Written <div style="background-color: black; width: 250px; height: 1.2em;"></div>
Accumulative outstanding complaint case:
Verbal & Written <div style="background-color: black; width: 250px; height: 1.2em;"></div>
During the month, 8 cases of water dripping from air-conditioner were received and rectified. Nil NR was issued.

图 7

A7 TENANCY ENFORCEMENT ACTION	
No. of cases dealt with and settled in the month	
- <div style="background-color: black; width: 280px; height: 1.2em;"></div>	<u>Nil</u>
- <div style="background-color: black; width: 380px; height: 1.2em;"></div>	<u>Nil</u>
- <u>dripping water from air-conditioners</u>	<u>Nil</u>
- <div style="background-color: black; width: 280px; height: 1.2em;"></div>	<u>Nil</u>

2.28 就房屋署职员每月实地巡查，该署会评核管理公司的工作表现，评核包括有关处理投诉、保安服务及执行扣分制的情况等。当中保安巡查工作包括需要观察大厦冷气机滴水情况。实地巡查有助该署有效监察管理公司的管理工作执行情况和服务表现。至于每月评分方面，房屋署会根据屋邨管理、建筑工程及屋宇装备三方面对管理公司进行每月评估。

2.29 在处理冷气机滴水个案方面，管理公司除因执行扣分制采取管制行动而向房屋署作出呈报外，管理公司也会根据其专业判断，就个别较难处理的滴水及投诉个案，在有需要时主动向房屋署物管组请示处理方案，并按指示交代处理进度。除审阅管理公司每月提交的报告外（上文**第 2.27 段**），房屋署总部及各分区物管组亦会透过以下机制知悉并跟进冷气机滴水事件及投诉个案的情况：

- (1) 投诉管理系统：房屋署设有综合电脑平台「投诉及查询管理系统」，将滴水投诉转介至相关区域的物管组，再转介至管理公司跟进；
- (2) 突击巡查：各区物业服务经理及高级物业服务经理会不定期到屋邨实地巡查，直接监察管理公司的工作表现；
- (3) 主动介入：若发现滴水问题频发或长期未解决而引致重复投诉，物管组会要求管理公司进一步厘清情况，并在有需要时介入处理；及
- (4) 工程协调：如涉及工程问题，例如需要在外墙搭建棚架更换冷气机或维修个别单位的去水管，管理公司会主动向物管组寻求进一步指示。

2.30 外判物业管理公司须呈报个别在扣分制下采取行动的冷气机滴水个案（上文**第 2.10 段**）。房屋署表示，在 2022 年至 2024 年期间，未有资料显示所上呈的个案，因处理程序不当而导致房屋署未能发出警告信或「扣分通知书」。

2.31 外判物业管理公司会于每月向物管组所提交的屋邨管理报告中，汇报冷气机滴水的相关投诉及数字，房屋署可透过现存的监管机制及渠道（上文**第 2.29 段**）知悉细节。

调查冷气机滴水源头的技术运用

2.32 在大多数投诉个案，执行人员均能进入单位检查或在单位外视察，因此一般透过目测并辅以望远镜确认滴水源头。房屋署近年全力推动智慧屋邨管理，自 2024 年夏天起试用手提式专业级别红外线热像仪，轮流调配到各屋邨，协助屋邨管理人员查找怀疑外

墙冷气机滴水的源头。房屋署表示，会于 2025 年夏天再度试用该技术并评估成效，同时亦会就前线管理人员反映的试用体验，积极探讨使用其他较轻巧及具成本效益的专业科技器材协助查找滴水源头的可行性。

与食环署的协作

2.33 根据房屋署与食环署的协作机制，房屋署会处理所有公屋租户有关冷气机滴水的投诉个案，而食环署会将这些投诉个案转介房屋署跟进。如果确认投诉属实但房屋署跟进无效，房屋署会将个案转介至食环署，以根据《公共卫生及市政条例》采取执管行动（见附录的食环署就冷气机滴水个案的处理简介）。

2.34 在 2022 年至 2024 年期间，房屋署已适时处理接获的冷气机滴水投诉，所以不须将个案转介至食环署根据法例作执管行动。

宣传及教育

2.35 每年在夏季来临前及期间，房屋署透过不同渠道，例如向每个租户派发屋邨通讯、在公屋各座地下大堂张贴通告，同时在大堂的电子通告板上载通告播放、在「房署资讯通」應用程式加插相关信息等，提醒租户要定期保养和维修冷气机。

2.36 房屋署已于 2024 年 12 月向前线屋邨管理人员提供专题培训，并制备简化版的流程表，方便屋邨的护卫监督和直管邨的楼宇监督了解执行细节和执行相关的工作。此外，该署会于 2025 年 7 月推出教学短片，让护卫监督和楼宇监督更易熟悉如何有效地采取扣分制的执管行动。

安装冷气机去水喉

2.37 在处理冷气机滴水个案方面，房屋署实施了多项措施，包括于 2006 年推行冷气机去水管安装计划，为公屋单位装置冷气机去水管；自 2008 年起将冷气机滴水纳入扣分制的规管，并透过宣传及教育让公屋租户留意自身冷气机滴水的问题和妥善保养及主

动维修冷气机的责任。在 1996 年以后落成的公屋大厦已设有冷凝水去水管，租户在安装冷气机时，很容易便可把冷气机接驳到这些去水管，只要租户定期留意状况，便可避免出现冷气机滴水造成的滋扰。至于 1996 年以前落成的公屋大厦，房屋署表示，若单位客饭厅侧设有露台或外廊的楼宇，冷凝水可经由露台或外廊现有的排水系统排走。因此，这类大厦无需加装冷凝水去水管。

2.38 房屋署指，租户安装去水软胶喉将冷气机冷凝水引返屋内或采用「无需排水」冷气机，均可有效防止冷气机滴水问题。针对因单位没有露台或外廊，以及全部或部分单位的露台或外廊与客饭厅之间被厨房、厕所或实心墙分隔的楼宇，由于冷气机须安装在外墙的窗口，要妥善处理冷凝水较为复杂。部分租户用喉管把冷凝水引出大厦外墙，因而令外墙出现水渍。房屋署已于 2006 年推行计划，在这些大厦装设冷凝水去水管，方便租户将冷气机冷凝水排走，并于 2010 年全部完成。自此，所有公屋租户皆可透过上述设施直接及便捷地处理本身冷气机滴水的问题。

房屋署的意见

2.39 房屋署表示，冷气机滴水与其他扣分制下不当行为有不同之处。考虑到冷气机滴水未必源于租户蓄意干犯，而是涉及多种外来因素或不可预期的原因，例如台风或强风有可能令喉管接驳位松脱、软喉管老化、冷凝水管因积聚尘埃淤塞等，碍于其安装位置及客观环境，房屋署于执管时必须情理兼备。

3

个案研究

3.1 公署抽选并审研了以下个案（包括直管邨及外判邨）作详细分析：

个案（一）：没有进行冷气机测试便终结个案，亦没有按指引执行扣分制（外判邨）

3.2 2023年9月初，居住在某外判邨的甲先生向保安控制室投诉楼上有冷气机滴水。保安员到场视察，发现甲先生对上两层的单位的冷气机滴水，于是向其租户（「事涉租户」）发出「冷气机滴水通知书」，要求于5天内纠正问题。

3.3 6天后，屋邨办事处⁴职员致电事涉租户，相约进行冷气机测试。该租户表示已维修冷气机，但未能安排时间进行测试。保安员到天台视察，确认事涉冷气机没有滴水。7天后，屋邨办事处职员再度致电事涉租户，相约进行冷气机测试，该租户再次表示未能安排时间进行测试。保安员又到天台视察，发现事涉冷气机没有滴水。办事处认为，个案已终结。

3.4 两天后，甲先生再次向办事处投诉滴水，保安员到场视察，再度发现事涉单位的冷气机滴水，于是向该租户发出「滴水通知书」，要求于5天内纠正问题。其后，保安员尝试联络事涉租户跟进但不成功。就办事处向该租户发出催办信，促请其纠正问题，该租户表示会遵办。8天后，办事处职员致电事涉租户跟进，要求进行冷气机测试，该租户表示未能安排时间进行测试。

⁴ 办事处由香港房屋委员会委聘的某物业管理公司负责。

3.5 2023 年 10 月，市民甲先生再度向办事处投诉楼上冷气机滴水，保安员到天台视察，确定滴水问题持续，遂向事涉租户发出「滴水通知书」，要求于 5 天内纠正问题。同时，办事处职员亦有致电该租户及发出催办信。

3.6 其后，应办事处职员的来电，事涉租户两度表示未能安排时间进行冷气机测试，期间保安员曾两度到天台视察，确认事涉冷气机没有滴水。及至 10 月底，保安员发现滴水问题持续，于是再次向事涉租户发出「滴水通知书」，要求于 5 天内纠正问题。

3.7 然而，在公署介入这宗个案后，办事处考虑到已先后三次给予事涉租户充足时间纠正问题，但该租户维修冷气机后，滴水问题又再发生。办事处认为该租户的维修工作不够妥善，为彻底解决滴水问题，向该租户发出「纠正违例事项通知书」，要求在 4 天内作出纠正。两天后，房屋署及办事处到事涉租户进行冷气机测试，确定没有滴水，而市民甲先生同意滴水问题已获解决。

公署的分析

3.8 公署认为，在首次发现滴水问题时，办事处向事涉租户发出「冷气机滴水通知书」后，有适时相约该租户进行冷气机测试。在该租户未能安排时间进行冷气机测试的情况下，保安员到天台观察事涉冷气机有否滴水的做法可以理解，但单以天台视察结果便决定终结个案未必稳妥，因为若果该租户并没有维修该冷气机，只是在视察时没有使用该冷气机，保安员便不能发现是否仍有滴水问题。事实上，保安员于天台进行了 5 次视察，其中 4 次未发现滴水问题，但市民反映该问题仍然持续。由此可见，较稳妥的做法是开动事涉冷气机进行测试。

3.9 此外，「扣分制工作手册」已列明扣分制的执管行动（上文第 2.8 至 2.9 段），但办事处四度发出只属劝谕性质的「滴水通知书」，而在第四次发现事涉租户的冷气机滴水后，才发出扣分制下的「纠正违例事项通知书」，反映办事处未按指引办事。在接获「纠正违例事项通知书」后，该租户迅速处理，滴水问题于两天内解决。

3.10 在房屋署于 2024 年 12 月加强及优化扣分制后，公署期望该署人员及外判管理公司可以更有效地管制冷气机滴水的个案。

个案(二): 重复作出口头及书面劝谕, 没有按指引执行扣分制(外判邨)

3.11 2020年6月初, 居住在某外判邨的乙女士向办事处⁵投诉楼上某单位(「事涉单位」)的冷气机滴水。保安员即时跟进, 经入内调查, 确定事涉单位的冷气机有树叶及沙石阻塞底盘去水位而造成滴水。该租户即时清理, 保安员确认没有滴水后离开单位。

3.12 及至2020年7月上旬, 乙女士再次向办事处投诉事涉单位的冷气机滴水。保安员即时跟进, 发现事涉单位的冷气机去水喉于露台上的末端松脱外露, 以致滴水。该租户即时将去水胶喉的末端放回露台内。两星期后, 办事处发出提示信提醒事涉单位的租户于8天内纠正问题。

3.13 2020年8月上旬, 乙女士向办事处投诉事涉单位的冷气机仍有滴水。保安员跟进后发现, 事涉单位的冷气机去水喉再次松脱伸出露台外, 经提醒后, 该租户即时将去水喉末端放回露台内。保安员确认没有滴水后离开。

3.14 其后乙女士仍继续受事涉单位的冷气机滴水滋扰, 并多次向办事处投诉。保安员每次跟进时, 都发现受事涉单位的冷气机去水喉松脱并伸出露台外。办事处两度发出提示信, 提醒事涉租户于指明期限内纠正问题。

3.15 2020年9月, 事涉租户最终接纳办事处的建议, 用绳固定去水喉的末端于露台内, 滴水滋扰才告终结。

公署的分析

3.16 上述个案显示, 每次接获投诉后, 保安员及办事处均有尽快跟进, 但经多番口头及书面提醒, 事涉单位冷气机的去水喉仍迟迟没有系稳于室内, 因而屡次造成滴水滋扰, 滴水问题持续了三个月。外判物业管理公司未有按扣分制发出「纠正违例事项通知书」或书面警告, 以及跟进扣分, 处理过于宽松。

⁵ 办事处由香港房屋委员会委聘的某物业管理公司负责。

个案（三）：测试及覆查冷气机滴水程序不一（直管邨）

3.17 2023 年 5 月，居住在某直管邨的丙先生向办事处投诉楼上单位的冷气机滴水。同月下旬至 6 月中旬期间，保安员从地面观察，由于怀疑滴水源头太高，未能确定滴水源头。办事处向 A、B、C 及 D 单位发出便条，请有关单位留意及跟进。

3.18 2023 年 6 月下旬，丙先生再向办事处反映主人房位置有冷气机滴水。职员借用某一单位观察，怀疑 E 单位的冷气机滴水。办事处于是向 E 单位租户发出便条，请该租户跟进。办事处职员亦致电 E 单位租户，要求该租户检查冷气机有否滴水，但 E 单位租户表现不合作。2023 年 7 月上旬，保安员及房屋事务主任在地面用望远镜观察，怀疑 E 单位的冷气机滴水，但未能进入该单位确认。办事处再次向该租户发出便条。职员亦致电联络该租户，但未能成功。另外，保安员曾怀疑 F 单位滴水，其后于地面观察却没有发现。

3.19 2023 年 7 月中旬，丙先生继续向办事处反映主人房位置有冷气机滴水问题。保安员及房屋事务主任借用某单位观察，拍照证实 E 单位主人房的冷气机滴水。考虑到已给予足够时间让 E 单位租户检查，但该租户未有纠正，而由于该租户不是初犯个案，房屋署根据扣分制向该租户扣 5 分。7 月下旬，该租户表示已完成主人房的冷气机维修，而保安员及房屋事务主任在地面用望远镜多次视察，并没有发现事涉冷气机滴水。

3.20 2023 年 7 月下旬及 8 月期间，丙先生多次向办事处表示冷气机滴水问题仍未解决，保安员在地面观察，怀疑 A、B、C、D、G、H、I 及 J 单位或有冷气机滴水，并向各单位发出便条要求跟进。除了 A、C、H 及 J 单位能够安排入屋测试冷气机外，其余单位需要在地面观察。

3.21 2023 年 9 月，丙先生仍表示主人房及细房位置有冷气机滴水，职员于是到 B、D、E、F、G、H、I 及 K 单位进行覆检，发现 B、F、H、I 及 K 的冷气机没有滴水；但 D 及 G 单位无人应门；而 E 单位则因有幼儿在家不便让职员入内检查，保安员及房屋事务主任在地面观察，未有发现滴水。

3.22 2023 年 10 月上旬，职员再次在地面观察，怀疑 C 单位的冷气机滴水。及后入屋测试，终确认其冷气机滴水，于是向 C 单位发出「纠正违例事项通知书」及书面警告。

公署的分析

3.23 这宗个案涉及的怀疑滴水源头，多达 11 层的单位，的确属复杂的情况。公署认为，屋邨办事处职员每次收到投诉后，均有适时跟进，而就确定有滴水的单位，亦有较果断执行扣分制行动，值得肯定。

3.24 虽然如此，公署留意到，保安员测试冷气机滴水方式不一，一时地面观察，一时入屋测试，亦未见有系统地进行覆检，以排除及收窄滴水源头，这些情况应可改善。

个案（四）：妥善执行扣分制，滴水问题迅速解决（外判邨）

3.25 2023 年 9 月下旬，居住于某外判邨的丁居民向屋邨办事处⁶投诉受到冷气机滴水滋扰。办事处职员随即巡查，并发现某单位（「事涉单位」）的冷气机滴水。办事处于确认滴水源头当日，按指引向事涉租户发出「纠正违例事项通知书」。

3.26 2023 年 10 月上旬，租管处收到办事处上呈的文件后，根据扣分制向事涉单位发出书面警告。宽限期过后，办事处职员巡查事涉租户，并无再发现滴水情况。

公署的分析

3.27 公署欣赏屋邨办事处迅速跟进投诉及按扣分制指引办事，在确认滴水源头后向事涉租户发出「纠正违例事项通知书」。结果，滴水问题获迅速解决。

3.28 将上述各个案合并观察，便会发现不同的屋邨办事处在处理冷气机滴水投诉及采取执管行动时，准则宽紧不一，程序或依从指引行事的程度亦不一致，或会引致不公的情况及不必要的处理时间。

⁶ 办事处由香港房屋委员会委聘的某物业管理公司负责。

4

公署的评论及建议

整体评论

4.1 在香港，绝大部分单位都有安装冷气机，但若清洁维修欠妥或检查不足而引致滴水，便会对楼下或邻近居民以至途人带来滋扰。就公共租住屋邨方面，房屋署多年来做了大量工作，透过推行冷气机去水管安装计划及将冷气机滴水不当行为纳入扣分制，成功将冷气机滴水的问题大幅改善。然而，公署每年都会收到来自公屋居民就冷气机滴水问题的申诉，指房屋署未有妥善跟进处理他们有关楼上单位冷气机滴水的投诉。

4.2 民生无小事，小小水滴的滋扰也会令人困扰，实不容忽视。虽然公屋户数目不断增加，但房屋署所收到的投诉，由 2005 年的约 18,900 宗下降至近三年（即 2022 至 2024 年）每年平均约 1,300 宗，亦即平均每年每个屋邨 7 宗，下降幅度高达 93%，工作成果值得肯定和赞赏。

4.3 尽管如此，冷气机滴水滋扰始终是每年夏天的常见问题，房屋署有责任更妥善处理，进一步为居民缔造优质及卫生的居住环境。事实上，既然相关投诉数字已大幅下降，房屋署于处理每宗投诉时，可有空间改善跟进流程。然而，上文第 3 章的真实个案显示，不同的屋邨办事处在处理冷气机滴水投诉及采取执管行动时，准则、程序或依从指引行事的程度不一，或会引致不公的情况及不必要的处理时间。食环署是另一个专责处理冷气机滴水个案的政府部门，房屋署可考虑与该署进行交流，促进经验分享。有关食环署对冷气机滴水的处理，公署已将资料收录在附录以供参考。公署欣悉，房屋署已于 2024 年 12 月实施扣分制加强措施，提升执管效能。综合而言，公署就房屋署对公共租住屋邨冷气机滴水问题的执管，有以下评论及建议。

（一）提升对外判物业管理公司运作的监管

4.4 公署留意到，外判邨与直管邨于 2022 至 2024 年期间，分别接获 2,826 宗和 1,049 宗冷气机滴水投诉（表 1 及表 2）。外判邨的冷气机滴水投诉个案数字从 2022 年至 2024 年上升 45.5%，而直管邨的冷气机滴水投诉个案数字则上升 20.1%。于 2024 年，外判邨的重复投诉占 10.6%，而直管邨则为 6.3%。这些数字均显示直管邨情况较佳，而外判邨的物业管理公司表现，无论于投诉升幅或重复投诉上，均表现稍逊。房屋署解释，一直在区域及总部层面透过监察机制评核管理公司的表现。然而，冷气机滴水成因和问题较为复杂，不宜单靠投诉个案的多少评核工作表现。该署亦承诺会加强对外判公司的监督及管理，包括加强各分区对外判公司的突击巡查和主动介入等。

4.5 在 2022 至 2024 的三年期间，外判物业管理公司于外判邨及房屋署于直管邨分别发出 6,307 和 170 张提示信（表 5 及表 6）。从统计上，于外判邨接获的投诉当中，平均每宗投诉外判物业管理公司会发出两封提示信，数目超过直管邨的十倍（表 7 及表 8）。数字显示直管邨需要用提示信的方式去处理滴水投诉的比例，比外判邨少很多，反映直管邨表现较佳。房屋署在上文第 2.17 段就外判邨发出较多提示信作解释。

4.6 公署认为，首先，冷气机滴水属于扣分制下的违规项目，扣分制已经设有警告和扣分的执管方法按情况应用，但当中并无提示信的选项，在公署查讯及调查初期，房屋署亦未就发出提示信订立指引。若外判邨提示信数量较多的其中一个原因是外判邨保安不能即场发出「纠正违例事项通知书」而要发出提示信，则显示相关机制本身设计有欠理想，未能让管理公司人员有效及妥善履行职务。

4.7 进一步而言，若管理公司执行扣分制的行动，管理公司须向房屋署物管组及租管处呈报。提示信不属扣分制的行动，因此，若管理公司只透过发出提示信而非「违例事项通知书」，他们未必须向房屋署呈报。管理公司只针对屡劝不改的违规租户，才会发出「违例事项通知书」。因此，即使房屋署设有机制监管管理公司的工作（包括突击抽查方式）和知悉在处理上遇到困难和严重个案（上文第 2.29 段），房屋署还是较为被动，难以有效监管管理公司在处理整个投诉的过程有否按扣分制办事。

4.8 从**个案一**及**个案二**的例子可见，外判物业管理公司多次发出提示信提醒及重复劝谕有冷气机滴水的租户。虽然租户亦作出跟进行动暂时解决滴水滋扰，但却未能根治滴水问题。在扣分制以外使用提示信，纵使该等提示信（甚至多于一次发出提示信）能促使违规租户自行处理滴水问题，但在整个过程中或会延长滴水滋扰的时间。

4.9 就房屋署介入管理公司的滴水处理，该署回应指，不时会就个别的发现或投诉个案作出介入，与管理公司共商处理。公署认为，若该署仅介入复杂或重复投诉个案而未有确保管理公司按扣分制适时处理及汇报，该署便不能有效解决问题。该署应规定管理公司就发出劝谕信及「违例事项通知书」后仍未能解决问题的个案，必须向房屋署汇报。

4.10 冷气机滴水属扣分制下的违规项目，应予规范处理。从**图 5**、**图 6**及**图 7**可见，不同的管理公司均会记录每月有否收到冷气机滴水的投诉，但内容仅限于投诉总数及已处理的个案数目，亦不会提及曾发出多少封提示信或反映滴水投诉在每次纠正后继续或再次出现的情况。

4.11 即使房屋署指未有资料显示上呈个案因处理程序不当而导致房屋署未发出「违例事项通知书」或「扣分通知书」（见**第 2.30 段**），但就适用于公署的审研个案的机制下，房屋署无法确定有否滥发提示信的情况，亦难以判断管理公司对冷气机滴水个案有否处理不当。从屋邨管理角度而言，房屋署有责任果断执行扣分制，尽早解决及遏止冷气机滴水问题。若部分屋邨办事处尽职按扣分制行事（例如**个案四**），但部分在处理违规事项上有欠妥之处，确有可能造成不公。

4.12 针对以上情况，公署欣悉，房屋署在 2024 年 12 月起实施了扣分制加强措施，其中包括优化处理冷气机滴水的工作流程和统整发出提示信件的流程，包括制定统一式样的劝谕信、给予一律 5 天的宽限期，以及提醒不纠正会被扣分甚或终止租约的后果等，以理顺及加强管理公司的执管工作。然而，对于监管管理公司是否按指引发出劝谕信和报告个案方面，仍有改善空间。公署建议，房屋署研究制订有关发出劝谕信和报告个案的监管措施，加强对外判物业管理公司的监管。

4.13 公署认为，房屋署应研究如何更有系统记录冷气机滴水投诉个案的详情及跟进行动，以便利该署监管。公署亦注意到，食环署「晴天」的先导行动，在巡查冷气机滴水和宣传方面可能有值得借镜的地方。公署建议，房屋署可留意其他政府部门（包括食环署）的经验的可取之处以作参考；考虑与其他政府部门协作（例如食环署），就如何作系统性分析，如何针对性地安排巡查作交流。公署亦建议，房屋署考虑与其他部门（例如食环署）协作，交流冷气机滴水个案的记录表格内容，以便利跟进及监察。

（二）房屋署工作指引应予加强

4.14 公署发现，房屋署有关处理冷气机滴水个案的工作指引比较简略，只列明执行扣分制的程序，未有详述前线人员应如何调查投诉、确定滴水源头、测试冷气机及所需时间、处理租户不合作的情况、安排冷气机覆查等。

4.15 公署认为，在欠缺適切指引下，前线职员或会处理不一。**个案一**显示，保安员单以天台视察结果便决定终结个案，做法未够稳妥。再者，事涉租户多次表示无法安排保安员入屋测试冷气机，但屋邨办事处似乎未能有效应对，只是反复指派保安员到天台视察及发出提示信。在**个案三**，保安员虽然有尝试地面观察或入屋测试，但就保安员进行覆查方面仍有可改善之处。

4.16 就应对不合作的租户，房屋署表示，屋邨管理人员（包括保安员）会在可行情况下采用其他方法搜证，例如在地面或其他单位观察，如未能成功确认滴水源头，会根据租约条款，要求进入怀疑滴水的单位视察及搜证。**个案一**及**个案三**显示，租户多番声称未能安排时间进行测试，且该署未能确认有关单位的冷气机是否滴水的情况下，该署仍没有有效地要求事涉租户容许屋邨管理人员进入单位视察。

4.17 公署建议，房屋署应按个别屋邨的不同情况和根据屋邨管理的经验，考虑优化处理冷气机滴水个案的工作指引，让前线屋邨管理人员可更清晰及有效工作。工作指引应涵盖处理程序上的不同环节，尤其当未能从外观察找寻及确定滴水源头，而遇上不合作的怀疑干犯不当行为的租户时，屋邨管理人员可援引租约内的哪些条文，要求进行事涉单位视察，以迅速确认单位内的冷气机是否

滴水，以及有效有力地应对不合作租户。相关指引亦应包括如何调查滴水源头、如何测试冷气机及进行覆查等流程。

（三）提示信及劝谕信

4.18 就屋邨管理人员向事涉冷气机滴水租户发出提示信，公署理解房屋署抱持情理兼备的执管原则。然而，**个案一**及**个案二**均显示，尽管屋邨办事处已确定滴水源头，滴水问题亦已持续多月，但办事处只重复发出口头劝谕及提示信。虽然，给予租户的提示信已明确写明其单位出现冷气机滴水，但屋邨办事处迟迟未有启动扣分制的执管行动（包括发出「违例事项通知书」），最终只是徒添跟进个案的时间，而未能达到所需成效。事实上，提示信只属劝谕性质；「违例事项通知书」则是扣分制下的执管工具，两者的作用具有重大差异。若发出提示信没有适当指引，则有机会出现处理不一的情况。

4.19 另外，公署留意到，房屋署以至外判物业管理公司辖下的屋邨办事处所发出的提示信，不论内容及信中向租户订明的要求均有差异。

4.20 公署欣悉，房屋署在 2024 年 12 月已实施扣分制加强措施，制定统一式样的劝谕信和给予一律 5 天的宽限期等。公署理解房屋署已优化相关机制，但劝谕信是针对已锁定冷气机滴水源头的个案，对于处理怀疑或未锁定单位的个案，该署则可进一步订立指引。

4.21 公署建议，房屋署应就处理未能锁定滴水源头的情况，订立工作指引和制定指定格式的通告文件，呼吁冷气机滴水的租户自行检查冷气机及进行适当维修，以及提醒他们租户的责任及违反扣分制的后果。房屋署亦应考虑要求管理公司在每月报告中，标示发出劝谕信的数目，以及有否重复投诉的个案，令该署较易察觉问题及跟进。

（四）检查冷气机滴水方式的局限

4.22 房屋署表示，在大多数投诉个案，执行人员均能进入单位检查或在单位外视察，因此一般透过目测并辅以望远镜确认滴水源头（上文第 2.32 段）。

4.23 公署认为，以目测的方式观察冷气机滴水做法始终有诸多局限，例如位置所限、光度、楼宇高度等。个案三显示，如大厦有多个滴水源头，仅以地面目测，即使已使用望远镜，仍难以找到源头。

4.24 公署欣悉，房屋署自 2024 年夏天起试用手提式专业级别红外线热像仪，轮流调配到各屋邨，协助屋邨管理人员查找怀疑外墙冷气机滴水的源头。该署会于 2025 年夏天再度试用该技术并评估成效，同时亦会就前线管理人员反映的试用体验，积极探讨使用其他较轻巧及具成本效益的专业科技器材协助查找滴水源头的可行性。

4.25 公署建议，房屋署加快及继续引入创新科技，强化查找冷气机滴水源头的的能力。

（五）加强职员培训

4.26 公署欣悉，自 2024 年 12 月实施扣分制加强措施后，房屋署已更新相关工作手册及为前线屋邨人员提供一系列的培训，包括专题讲座。在授权护卫监督及楼宇监督执行扣分制方面，该署亦优化了有关的「违例事项通知书」和制作简易版的工作手册，方便他们执行职务。房屋署亦设立恒常机制在区域及总部层面监察管理公司的表现。此外，该署亦会于 2025 年 7 月推出有关的教学短片，让护卫监督和楼宇监督更熟识如何有效地采取扣分制的执管行动。公署建议，基于员工时有流转，房屋署持续加强职员在执行扣分制的措施，特别针对处理冷气机滴水方面的培训，以提升执管效率。

（六）加强宣传教育

4.27 要妥善处理屋邨的冷气机滴水问题，固然房屋署须积极跟进投诉，对违规租户采取适当的执管行动，但亦有赖租户本身的自律性，以及受冷气机滴水滋扰的人士的配合，协助提供证据。现时，房屋署会在夏季来临前及期间，透过不同渠道提醒租户要定期保养和维修冷气机（上文**第 2.35 段**）。公署建议，房屋署应持续加强对居民的宣传教育，尤其强调冷气机滴水会导致扣分、一旦发现问题便须从速维修妥当的讯息。

4.28 另一方面，公署留意到食环署在 2024 年夏季，在部分地区展开代号「晴天」的先导行动（见**附录第 11 段**），除了主动巡查区内的冷气机滴水黑点外，亦大力加强宣传教育，提高市民对冷气机滴水问题的认知及责任感（见**附录第 12 段**）。公署认为，这种大规模的巡查行动及宣传教育活动，应能提升执管成效及市民大众的循规意识。

4.29 公署建议，房屋署可考虑与其他政府部门协作（例如食环署），探讨可否配合进行大规模的巡查行动及宣传教育活动，藉以增加回响，提升市民妥善维修保养冷气机的意识和鼓励受冷气机滴水滋扰的租户携手合作找出滴水源头。

建议

4.30 综合而言，公署对房屋署有以下建议：

- (1) 规定管理公司就发出劝谕信及「违例事项通知书」后仍未能解决问题的个案，必须向房屋署汇报（上文**第 4.9 段**）；
- (2) 研究制订有关发出劝谕信和报告个案的监管措施，加强对外判物业管理公司的监管（上文**第 4.12 段**）；
- (3) 研究如何更有系统记录冷气机滴水投诉个案的详情及跟进行动，以便利监管（上文**第 4.13 段**）；

- (4) 考虑与其他政府部门协作（例如食环署），就如何作系统性分析及针对性地安排巡查作交流（上文第 **4.13** 段）；
- (5) 考虑与其他部门（例如食环署）协作，交流冷气机滴水个案的记录表格内容，以便利跟进及监察（上文第 **4.13** 段）；
- (6) 考虑优化处理冷气机滴水个案的工作指引，让屋邨管理人员可更清晰及有效工作（上文第 **4.17** 段）；
- (7) 于工作指引明确订明前线人员应如何调查滴水源头，包括在没有其他方式核实的情况下，例如当无法从外观察确定滴水源头，尽可能进入怀疑滴水的单位测试冷气机，并订定冷气机测试的时间标准，以及找不到滴水源头的话，其后续跟进的程序（上文第 **4.17** 段）；
- (8) 考虑于工作指引中要求前线人员务须就确定滴水的冷气机进行覆查，确保有妥善维修（上文第 **4.17** 段）；
- (9) 工作指引应特别涵盖不合作租户的处理，如何有效有力地应对不合作租户（上文第 **4.17** 段）；
- (10) 就处理未能锁定滴水源头的情况，订立工作指引和制定指定格式的通告文件（上文第 **4.21** 段）；
- (11) 考虑要求管理公司在每月报告标示发出劝谕信的数目，以及有否重复个案，以便该署较易察觉问题及跟进（上文第 **4.21** 段）；
- (12) 加快及继续引入创新科技，强化查找冷气机滴水源头的的能力（上文第 **4.25** 段）；
- (13) 持续加强职员在执行扣分制的措施，特别针对处理冷气机滴水方面的培训，以提升执管效率（上文第 **4.26** 段）；

- (14) 在夏季来临前及期间，持续加强对居民的宣传教育，尤其强调冷气机滴水会导致扣分、一旦发现问题便须从速维修妥当的讯息（上文第 4.27 段）；以及
- (15) 考虑与其他政府部门协作（例如食环署），探讨可否配合进行大规模的巡查行动及宣传教育活动，藉以增加回响，提升市民妥善维修保养冷气机的意识（上文第 4.29 段）。

鸣谢

4.31 公署调查期间，房屋署及食环署予以配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案编号：DI/481

2025 年 8 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



Instagram.com/Ombudsman_HK

图表目录

图 / 表	标题	页 数
图 1	外判管理公司的提示信范例	9
图 2	外判管理公司的提示信范例	10
图 3	直管邨的提示信范例	10
图 4	直管邨的提示信范例	11
图 5	屋邨管理报告范例	16
图 6	屋邨管理报告范例	16
图 7	屋邨管理报告范例	16
表 1	公共租住屋邨冷气机滴水投诉（外判邨）	4
表 2	公共租住屋邨冷气机滴水投诉（直管邨）	5
表 3	冷气机滴水个案的执管行动（外判邨）	8
表 4	冷气机滴水个案的执管行动（直管邨）	8
表 5	外判物业管理公司因冷气机滴水问题向租户发出提示信的数目	12
表 6	房屋署直管邨因冷气机滴水问题向租户发出提示信的数目	12
表 7	投诉宗数与提示信相对比例（外判邨）	13
表 8	投诉宗数与提示信相对比例（直管邨）	14

附录

食环署就冷气机滴水个案的处理

根据《公众卫生及市政条例》（香港法例第 132 章）（《条例》）第 12(1)(g)条，如任何处所内的通风系统排放废水或其他类别的水，其方式足以构成妨碍，食物环境卫生署（「食环署」）人员可根据《条例》循简易程序处理该妨碍事故。

调查冷气机滴水投诉的时间及方式

2. 食环署表示，根据服务承诺，该署接获有关冷气机滴水的投诉后，会于 6 个工作日内进行调查。若 10 个历日内未能具体回应，该署会在 10 个历日内初步回复投诉人，并于 30 个历日具体回应。

3. 食环署的内部工作指引订明，职员应尽可能按投诉人所指的滴水时段到场调查；此外，除非于大厦外围检查时已发现足够证据确定冷气机滴水的源头，否则职员必须进入怀疑滴水的单位，并启动怀疑滴水的冷气机进行 20 分钟测试，以确定投诉是否成立。

进入单位及应对不合作市民的程序

4. 《2025 年公共卫生及市政（修订）条例》（「《修订条例》」）已于 2025 年 5 月 16 日刊宪，并将于 2025 年 8 月 17 日正式生效。新法例加强食环署人员进入处所调查的法定权力。如处所拥有人或占用人在「拟进入处所通知书」发出后的 14 日内，无合理辩解而没有让食环署人员进入即属犯罪，可被处以最高第 2 级罚款（5,000 元）。

5. 对应不合作的市民而未能进入单位作出调查，食环署备有一系列的行动措施，并为前线人员制定详尽的内部指引，订明跟进行动的每个步骤及时序。过程中会向涉事单位发出「预约通知」要求单位占用人 与职员联络；若未得到回应会发出「拟进入处所通知书」订明到访单位的日期及时间。

6. 如再到访时仍无人应门，食环署职员会向大厦管理员求助，以了解占用人通常在其单位出现的时间，以便再安排到访。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，职员会发出「拟申请进入处所的手令通知书」（「入屋令」）。若仍未能进入单位，职

员便会考虑根据《条例》向法庭申请「入屋令」。

执管

7. 根据工作指引，如实地调查时未能确定滴水源头，食环署职员会向怀疑滴水单位的业主或占用人发出劝谕信，劝其尽快检查冷气机。如能确定某单位的冷气机造成滴水滋扰，食环署便会根据《条例》发出「妨碍事故通知」，着令有关业主或占用人于期限前¹减除妨碍事故。如有关人士没有遵办「妨碍事故通知」，食环署会提出检控。

系统记录

8. 食环署的「投诉管理资讯系统」就冷气机滴水个案设有记录表格，调查人员须记录发生滴水时间及完结个案时结束调查的原因。调查人员亦会将调查时的发现及采取的跟进行动，记录在该表格。有关记录表格设有多个项目，详细记录投诉内容，例如冷气机滴水时间仔细分为「上午 8 时至下午 6 时前」、「下午 6 时至凌晨 2 时前」、「凌晨 2 时至上午 8 时前」及「全日」。至于跟进行动，则分为口头警告、劝谕信、发出「妨碍事故通知」等，而调查人员亦要填写跟进行动的执行次数。此外，调查人员亦须填写有否启动冷气机进行测试。另外，若调查人员未能于设定的限期前输入初步回复及具体回复投诉人的日期，资讯系统会分阶段发出提示及警示。资讯系统同时备有地理空间数据记录投诉地点功能，可透过统计投诉地点提高跟进效率，例如在夏季来临前于冷气机滴水黑点进行宣传教育及主动巡查。

9. 此外，食环署于 2025 年初启用全新「部门数据分析平台」。在处理冷气机滴水投诉方面发挥显著成效。该平台透过整合全港投诉数据，分析冷气机滴水黑点的分布模式及季节性趋势，并于地图显示。该平台能协助食环署精准调配巡查人手，同时预测未来可能出现的投诉高峰，让食环署能提前部署资源。

¹ 简单个案为三天；复杂个案为 14 天。

检查冷气机滴水的工具

10. 食环署现时会利用数码相机、高清望远镜、可伸缩及调校角度及备有发光二极管的检视镜头连摄录机等工具，找出冷气机滴水的源头。该署亦有善用科技，以冷气机滴水调查系统配备红外线夜视录象机在低光环境或与滴水源头有一定距离的复杂环境下，协助调查人员有效确认冷气机滴水源头，有关系统已在 2025 年在全港各区全面应用。

主动巡查冷气机滴水大厦

11. 有别于过往以跟进投诉为主的行动模式，食环署在 2024 年 5 月至 10 月期间，在东区、中西区、油尖区、深水埗区、荃湾区和元朗区展开代号「晴天」的先导行动，对投诉数据作系统性分析，锁定出现冷气机滴水的大厦，调配人手加强巡查。行动中，食环署人员向单位业主或占用人等共发出 1,505 张「妨碍事故通知」，要求他们在指定限期内解决其冷气机滴水的情况，与 2023 年同期相比增加了超过 1.2 倍。绝大部分「妨碍事故通知」已获遵办，而食环署会向未有遵办「妨碍事故通知」的人士提出检控。

12. 此外，食环署亦在全港各区加强宣传教育，包括与物业管理公司及地区人士合作，通过宣传单张、海报及横额，并播放电视宣传短片及电台宣传声带、在公共交通工具展示广告、网上平台发放资讯及推出专题网页等，提高市民对冷气机滴水问题的认知及责任感。食环署会检讨行动的成效，考虑将行动扩展至其他地区。

13. 参考在 2024 年的行动经验，食环署在 2025 年 5 月至 9 月（即整个夏季）采用「晴天」行动的模式，针对冷气机滴水滋扰候车市民的黑点采取多管齐下的行动，包括每周巡查黑点一次，以洗楼形式针对性地对黑点楼宇内多个出现冷气机滴水的单位同步采取执法行动，并联动地区人士加强向住户进行宣传教育，提醒他们妥善维修冷气机。

法例修订

14. 为加强执法效率和阻吓力，环境及生态局于 2024 年 12 月向立法会提交《2024 年公共卫生及市政（修订）条例草案》（「《条例草案》」），《条例草案》已于 2025 年 5 月 8 日获立法会通过。《修订

条例》已于 5 月 16 日刊登宪报，并将于 2025 年 8 月 17 日生效。

15. 正如上述第 4 段提及为让调查人员可尽快进入涉嫌构成妨碍源头的单位，有效处理冷气机滴水问题，《修订条例》将没有合理辩解而不遵从「拟进入处所通知书」订为违法行为，最高罚则为第 2 级（5,000 元）。同时，延长可登门调查的时段，由现时上午 7 时至下午 7 时延长至上午 7 时至下午 10 时，以配合市民现今的作息時間。

16. 《修订条例》亦会提高不遵从「妨碍事故通知」及「妨碍事故命令」可判处的最高罚则，前者由第 3 级罚款（10,000 元）及每日 200 元调高至第 4 级罚款（25,000 元）及每日 450 元，后者则由第 4 级罚款（25,000 元）及每日 450 元调高至第 5 级罚款（50,000 元）及每日 600 元，以确保卫生妨碍问题得以尽快解决。