

**申訴專員公署**  
**Office of The Ombudsman**



**主動調查行動報告**  
**Direct Investigation Operation Report**

**房屋署對公共屋邨的管理：冷氣機滴水**  
**Housing Department's Management of**  
**Public Housing Estates: Air-conditioner Dripping**

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

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

# 目錄

## 報告摘要

### 章節

### 段落

## 1 引言

### 背景

1.1 - 1.3

### 調查範圍

1.4

### 調查過程

1.5

## 2 房屋署就冷氣機滴水個案的處理及執管行動

### 屋邨管理模式

2.1 - 2.4

### 冷氣機滴水投訴個案數字

2.5 - 2.6

### 冷氣機滴水投訴的執管

2.7 - 2.22

### 定期巡查

2.23 - 2.25

### 對外判物業管理公司的監管

2.26 - 2.31

### 調查冷氣機滴水源頭的技術運用

2.32

### 與食環署的協作

2.33 - 2.34

### 宣傳及教育

2.35 - 2.36

### 安裝冷氣機去水喉

2.37 - 2.38

### 房屋署的意見

2.39

## 3 個案研究

3.1

### 個案（一）：沒有進行冷氣機測試便終結

3.2 - 3.10

個案，亦沒有按指引執行扣分制（外判邨）

### 個案（二）：重複作出口頭及書面勸諭，

3.11 - 3.16

沒有按指引執行扣分制（外判邨）

### 個案（三）：測試及覆查冷氣機滴水程序

3.17 - 3.24

不一（直管邨）

個案 ( 四 ) : 妥善執行扣分制 · 滴水問題 迅速解決 ( 外判邨 )	3.25 – 3.28
---	-------------

#### 4 公署的評論及建議

整體評論	4.1 – 4.3
( 一 ) 提升對外判物業管理公司運作的監管	4.4 – 4.13
( 二 ) 房屋署工作指引應予加強	4.14 – 4.17
( 三 ) 提示信及勸諭信	4.18 – 4.21
( 四 ) 檢查冷氣機滴水方式的局限	4.22 – 4.25
( 五 ) 加強職員培訓	4.26
( 六 ) 加強宣傳教育	4.27 – 4.29
建議	4.30
鳴謝	4.31

#### 附錄：食環署就冷氣機滴水個案的處理

# 房屋署對公共屋邨的管理：冷氣機滴水 主動調查行動報告摘要

## 引言

公營房屋為眾多基層市民提供安樂窩，現時，超過 78 萬租戶（約 200 萬居民）居住在由房屋署管理的 195 條公共租住屋邨。屋邨日常管理範疇眾多，公屋管理是否妥善，屬重要民生事宜。

2. 這項主動調查行動審研的範圍集中於公共租住屋邨有關冷氣機滴水問題的處理和執管工作，當中包括房屋署如何處理冷氣機滴水的投訴、所採取的執管行動、對外判物業管理公司的監管，以及與食物環境衛生署（「食環署」）的協作。

3. 民生無小事，小小水滴的滋擾會令人困擾，實不容忽視。正因如此，房屋署多年來做了大量工作，透過推行冷氣機去水管安裝計劃以及將冷氣機滴水不當行為納入扣分制，成功將冷氣機滴水的問題大幅改善。雖然公屋戶數目不斷增加，但房屋署所收到的投訴，由 2005 年的約 18,900 宗下降至近三年（即 2022 至 2024 年）每年平均約 1,300 宗，亦即平均每年每個屋邨七宗，下降幅度高達 93%，工作成果值得肯定和讚賞。

4. 儘管如此，冷氣機滴水滋擾始終是每年夏天的常見問題，房屋署有責任更妥善處理，進一步為居民締造優質及衛生的居住環境。事實上，既然相關投訴數字已大幅下降，房屋署於處理每宗投訴時，可以有空間改善跟進流程。綜合而言，公署就房屋署對公共租住屋邨冷氣機滴水問題的執管，有以下評論及建議。

## 公署調查所得及評論

### （一）提升對外判物業管理公司運作的監管

5. 由房屋署管理的公共屋邨當中，約三分之二的物業管理工作，由外判公司承辦（「外判邨」），約三分之一由房屋署直接管理（「直管邨」）。

6. 外判邨與直管邨於 2022 至 2024 年期間，分別接獲 2,826 宗和 1,049 宗冷氣機滴水投訴。外判邨的冷氣機滴水投訴個案數字從 2022 年至 2024 年上升 45.5%，而直管邨的冷氣機滴水投訴個案數字則上升 20.1%。於 2024 年，外判邨的重複投訴佔 10.6%，而直管邨則為 6.3%。這些數字均顯示直管邨情況較佳，而外判邨的物業管理公司表現，無論於投訴升幅或重複投訴上，均表現稍遜。

7. 同期，外判物業管理公司於外判邨及房屋署於直管邨分別發出 6,307 和 170 張提示信。換言之，於外判邨接獲的投訴當中，平均每宗投訴外判物業管理公司會發出兩張提示信，數目超過直管邨的十倍。

8. 公署認為，首先，冷氣機滴水屬於扣分制下的違規行為，扣分制已經設有警告和扣分的執管方法按情況應用，但當中並無提示信的選項。房屋署在公署查訊及調查初期未就發出提示信訂立指引，發出提示信亦未必須向該署呈報。

9. 有個案顯示，外判物業管理公司多次發出提示信，滴水問題仍出現。即使房屋署設有機制監管管理公司的工作，但該署還是較為被動，因無法確定外判物業管理公司有否濫發提示信，故難以判斷管理公司對冷氣機滴水個案有否處理不當。

10. 公署欣悉，房屋署在 2024 年 12 月實施了扣分制加強措施，其中包括制定統一式樣的勸諭信、給予一律 5 天的寬限期，以及提醒不糾正會被扣分甚或終止租約的後果等。

11. 公署建議，房屋署應研究制訂有關發出勸諭信和報告個案的監管措施，加強對外判物業管理公司的監管。該署亦應研究如何更有系統記錄冷氣機滴水投訴個案的詳情及跟進行動，以便利該署監管。

## **（二）房屋署工作指引應予加強**

12. 公署發現，房屋署有關處理冷氣機滴水個案的工作指引比較簡略，只列明執行扣分制的程序，未有詳述前線人員應如何調查投訴、確定滴水源頭、測試冷氣機及所需時間、處理租戶不合作的情況、安排冷氣機覆查等。

13. 公署認為，在欠缺適切指引下，前線職員或會處理不一。有個案顯示，保安員單以天台視察結果，而非入屋開動冷氣機進行測試，便決定終結個案，做法未夠穩妥。再者，事涉租戶多次表示無法安排入屋測試冷氣機，但屋邨辦事處似乎未能有效應對。亦有個案顯示，保安員雖然有嘗試地面觀察或入屋測試，但未見保安員有系統地進行覆查。

14. 公署建議，房屋署應按個別屋邨的不同情況和根據屋邨管理的經驗，考慮優化處理冷氣機滴水個案的工作指引，讓前線屋邨管理人員可更清晰及有效工作。工作指引應涵蓋處理程序上的不同環節，包括如何應對不合作租戶、調查滴水源頭、如何測試冷氣機及進行覆查等流程。

### **(三) 提示信及勸諭信**

15. 公署理解，房屋署對冷氣機滴水個案抱持情理兼備的執管原則。然而，公署審研的個案顯示，儘管屋邨辦事處已確定滴水源頭，但辦事處只重複發出口頭勸諭及提示信，遲遲未有啟動扣分制。事實上，提示信只屬勸諭性質，「違例事項通知書」才是扣分制下的執管工具，兩者的作用具有重大差異。若發出提示信沒有適當指引，則有機會出現處理不一的情況。

16. 此外，公署留意到，房屋署以至外判物業管理公司發出的提示信，不論內容及信中向租戶訂明的要求均有差異。公署欣悉，房屋署早前已統一提示信的式樣及將其改稱為勸諭信，並給予違規租戶一律 5 天的寬限期糾正。雖然如此，公署認為勸諭信是針對已鎖定冷氣機滴水源頭的個案，對於處理懷疑或未鎖定單位的個案，則可進一步訂立指引。

17. 公署建議，房屋署應就處理未能鎖定滴水源頭的情況，訂立工作指引和制定指定格式的通告文件，呼籲冷氣機滴水的租戶自行檢查冷氣機及採取適當的維修行動。

### **(四) 檢查冷氣機滴水方式的局限**

18. 房屋署表示，在大多數投訴個案，執行人員均能進入單位檢查或在單位外視察，因此一般透過目測並輔以望遠鏡確認滴水源頭。

19. 公署認為，以目測的方式觀察冷氣機滴水做法始終有諸多局限，公署審研的個案亦顯示，若大廈有多個滴水源頭，僅以地面目測，即使配合望遠鏡，仍難以找到源頭。公署建議，房屋署加快及繼續引入創新科技，強化查找冷氣機滴水源頭的能力。

## **（五）加強職員培訓**

20. 公署欣悉，自 2024 年 12 月實施扣分制加強措施後，房屋署已更新相關工作手冊及為前線屋邨人員提供一系列的培訓。在授權護衛監督及樓宇監督執行扣分制方面，該署亦優化了「違例事項通知書」和製作簡易版的工作手冊，便利前線人員執行職務。公署建議，基於員工時有流轉，房屋署持續加強職員在執行扣分制的措施，特別針對處理冷氣機滴水方面的培訓，以提升執管效率。

## **（六）加強宣傳教育**

21. 要妥善處理屋邨的冷氣機滴水問題，固然房屋署須積極跟進投訴，對違規租戶採取適當的執管行動，但亦有賴租戶本身的自律性。公署建議，房屋署應持續加強對居民的宣傳教育，尤其強調冷氣機滴水會導致扣分、一發現問題便須從速維修妥當的訊息。

22. 食環署在 2024 年夏季，在部分地區展開代號「晴天」的先導行動，除了主動巡查區內的冷氣機滴水黑點外，亦大力加強宣傳教育。公署認為，這種大規模的巡查行動及宣傳教育活動，應能提升執管成效及市民大眾的循規意識。

23. 公署建議，房屋署可考慮與其他政府部門協作（例如食環署），探討可否配合進行大規模的巡查行動及宣傳教育活動，藉以增加迴響，提升市民妥善維修保養冷氣機的意識和鼓勵受冷氣機滴水滋擾的租戶攜手合作找出滴水源頭。

## **公署的建議**

24. 綜合而言，公署對房屋署有以下建議：

- (1) 規定管理公司就發出勸諭信及「違例事項通知書」後仍未能解決問題的個案，必須向房屋署匯報；
- (2) 研究制訂有關發出勸諭信和報告個案的監管措施，加強對外判物業管理公司的監管；
- (3) 研究如何更有系統記錄冷氣機滴水投訴個案的詳情及跟進行動，以便利監管；
- (4) 考慮與其他政府部門協作（例如食環署），就如何作系統性分析及針對性地安排巡查作交流；
- (5) 考慮與其他部門（例如食環署）協作，交流冷氣機滴水個案的記錄表格內容，以便利跟進及監察；
- (6) 考慮優化處理冷氣機滴水個案的工作指引，讓屋邨管理人員可更清晰及有效工作；
- (7) 於工作指引明確訂明前線人員應如何調查滴水源頭，包括在沒有其他方式核實的情況下，例如當無法從外觀觀察確定滴水源頭，盡可能進入懷疑滴水的單位測試冷氣機，並訂定冷氣機測試的時間標準，以及找不到滴水源頭的話，其後續跟進的程序；
- (8) 考慮於工作指引中要求前線人員務須就確定滴水的冷氣機進行覆查，確保有妥善維修；
- (9) 工作指引應特別涵蓋不合作租戶的處理，如何有效有力地應對不合作租戶；
- (10) 就處理未能鎖定滴水源頭的情況，訂立工作指引和制定指定格式的通告文件；
- (11) 考慮要求管理公司在每月報告標示發出勸諭信的數目，以及有否重複個案，以便該署較易察覺問題及跟進；
- (12) 加快及繼續引入創新科技，強化查找冷氣機滴水源頭的能力；



- (13) 持續加強職員在執行扣分制的措施，特別針對處理冷氣機滴水方面的培訓，以提升執管效率；
- (14) 在夏季來臨前及期間，持續加強對居民的宣傳教育，尤其強調冷氣機滴水會導致扣分、一旦發現問題便須從速維修妥當的訊息；以及
- (15) 考慮與其他政府部門協作（例如食環署），探討可否配合進行大規模的巡查行動及宣傳教育活動，藉以增加迴響，提升市民妥善維修保養冷氣機的意識。

申訴專員公署

2025 年 8 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)

## **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** 公營房屋為眾多基層市民提供安樂窩。屋邨日常管理範疇眾多，公屋管理是否妥善，屬重要民生事宜。因此，公署會就當中不同課題作深入研究，是項主動調查行動處理的，是關乎由房屋署管理的 195 條公共屋邨（約 200 萬居民）就冷氣機滴水個案的處理及執管。

**1.2** 在「屋邨管理扣分制」（「扣分制」）下，冷氣機滴水屬不當行為。公署過往不時收到有關公共屋邨冷氣機滴水的申訴。由 2020 年至 2024 年這 5 年間，公署共接獲約 75 宗有關公共屋邨冷氣機滴水的申訴。冷氣機滴水可能造成環境衛生滋擾，亦有機會產生噪音。

**1.3** 有鑑於此，申訴專員於 2025 年 3 月 19 日通知房屋署，公署根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條展開這項主動調查行動，審研房屋署對公共屋邨冷氣機滴水問題的執管，並在有需要時提出適切的改善建議<sup>1</sup>。

## 調查範圍

**1.4** 這項主動調查行動審研的範圍集中於公共租住屋邨，當中包括房屋署如何處理冷氣機滴水的投訴、所採取的執管行動、對外判物業管理公司的監管，以及與其他政府部門例如食物環境衛生署（「食環署」）的交流及協作。

---

<sup>1</sup> 公署亦曾於 2018 年 4 月完成「政府部門如何處理冷氣機滴水問題」的主動調查行動，該項行動審研食環署對私人樓宇冷氣機滴水的執管。



## 調查過程

**1.5** 2025 年 6 月 4 日，公署將調查行動報告草擬本送交房屋署及食環署評論，並於 6 月 18 日及 7 月 14 日獲部門回覆。經考慮及適當納入相關部門的意見後，公署於 8 月 1 日完成這份報告。

## 2

# 房屋署就冷氣機滴水個案 的處理及執管行動

### 屋邨管理模式

**2.1** 由於公屋單位數量龐大，房屋署將部分公屋的物業管理工作外判予物業管理服務公司。由房屋署管理的公共屋邨當中，目前約三分之二（132 條屋邨涉及約 47 萬戶）的物業管理工作，由外判公司承辦（「外判邨」）。其餘三分之一（59 條屋邨涉及約 28 萬戶）由房屋署直接管理（「直管邨」）<sup>2</sup>。

**2.2** 外判邨方面，房屋署透過合約採購屋邨物業管理服務。受委聘的物業管理公司（「管理公司」）須負責日常屋邨管理（當中包括處理冷氣機滴水問題）、維修工程管理、前線租務管理服務、處理居民查詢及投訴等。如管理公司接獲冷氣機滴水的投訴，管理公司的保安員會初步調查和找出冷氣機滴水的源頭單位，並向管理公司報告及安排適當的跟進行動。而房屋署亦會在區域及總部層面透過監察機制定期評核管理公司的表現。

**2.3** 至於直管邨，房屋署透過合約採購，將屋邨的潔淨和護衛服務外判予服務承辦商。如接獲冷氣機滴水的投訴，護衛服務承辦商的保安員會初步調查滴水源頭，並向房屋署提交報告，以便署方跟進。房屋署亦同樣會在區域及總部層面透過監察機制定期評核服務承辦商的表現。

---

<sup>2</sup> 另有 4 條由房屋署及外判物業管理公司共同管理的屋邨。

**2.4** 直管邨及外判邨在收到冷氣機滴水的投訴後，均會透過不同方式（例如家訪、電話預約、致函等）聯絡相關租戶，以入屋觀察或其他方式（例如在樓宇外視察，或在其他租戶單位觀察）確認滴水來源。

## 冷氣機滴水投訴個案數字

**2.5** 房屋署 2022 年至 2024 年接獲的冷氣機滴水投訴個案數字，見表 1（外判邨）及表 2（直管邨）：

表 1：公共租住屋邨冷氣機滴水投訴（外判邨）

年份	外判邨 租戶 總數 (約)	房屋署 接獲的 投訴宗數*	平均 處理 時間 # (日)	30 天內 完成 跟進的 投訴 (宗)	1 至 3 個 月內完成 跟進的 投訴 (宗)	超過 3 個 月仍未完 成跟進的 投訴 (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 年接獲投訴的宗數佔當時戶數的百分比分別是 0.17%、0.20% 和 0.24%。

( ) 為重複投訴的個案數字。

#「處理時間」是指由接獲投訴開始、經過屋邨管理人員跟進至向投訴人發出具體回覆的時間。

表 2：公共租住屋邨冷氣機滴水投訴（直管邨）

年份	直管邨 租戶 總數 (約)	房屋署 接獲的 投訴宗數*	平均 處理 時間 <sup>#</sup> (日)	30 天內 完成跟進 的投訴 (宗)	1 至 3 個 月內完成 跟進的 投訴 (宗)	超過 3 個 月仍未完 成跟進的 投訴 (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 年接獲投訴的宗數佔當時戶數的百分比是 0.12%、0.12%和 0.14%。  
( )為重複投訴的個案數字。

<sup>#</sup>「處理時間」是指由接獲投訴開始、經過屋邨管理人員跟進至向投訴人發出具體回覆的時間。

**2.6** 根據表 1 及表 2 數字進一步分析，從 2022 年至 2024 年，外判邨的冷氣機滴水投訴個案數字上升 45.5%，而直管邨的冷氣機滴水投訴個案數字則上升 20.1%。於 2024 年，外判邨的重複投訴佔 10.6%，而直管邨則為 6.3%。若以投訴佔外判邨或直管邨戶數計算，外判邨的冷氣機滴水投訴個案數字，於 2022 年、2023 年及 2024 年佔當時戶數 0.17%、0.20%和 0.24%；而直管邨於該三年接獲投訴的宗數佔當時戶數的 0.12%、0.12%和 0.14%。

## 冷氣機滴水投訴的執管

### 屋邨扣分制

**2.7** 扣分制下，冷氣機滴水屬不當行為，租戶如干犯可被扣 5 分。

#### 在 2024 年 12 月扣分制加強措施實施前的執行方式

**2.8** 根據 2024 年 12 月前適用的「屋邨管理扣分制工作手冊」（「扣分制工作手冊」），房屋署會向初犯的違規租戶發出「糾正違

**例事項通知書」**<sup>3</sup>，通知他們於指明時限內作出糾正，並會向租戶發出**警告信**，通知租戶如果再犯便會直接扣分。在 2024 年 12 月之前，糾正期一般會給予 5 天，遇上較複雜的情況，例如涉及更換底盤甚至更換整部冷氣機，屋邨經理級職員可酌情延長糾正期至不超過 14 天。至於具充分理由的困難個案，例如全長者戶或行動不便的人士需要尋求其他人士的協助，則可批准進一步延長糾正期。

**2.9** 如警告無效，或租戶日後再重犯此不當行為，房屋署亦會發出「**糾正違例事項通知書**」，而且租戶會在收到「糾正違例事項通知書」後直接被發「**扣分通知書**」(扣 5 分)。雖然重犯個案不會再予警告而直接扣分，但基於冷氣機的設計及安裝位置等問題，租戶或難以察覺冷氣機出現滴水。因此，屋邨管理人員如認為情況合理，在執行扣分制前可酌情給予 5 天寬限期，如之後仍未糾正，租戶會被扣分。當租戶在兩年內被扣有效分數達 16 分，房屋署會向租戶發出《遷出通知書》終止租約。

**2.10** 房屋署表示，直管邨及外判邨處理冷氣機滴水投訴及執管的程序大體一致，唯一分別只是外判物業管理公司在向租戶發出「糾正違例事項通知書」後，須於指定期限內向房屋署負責的分區租約事務管理處(「租管處」)報告，再由租管處向租戶發出警告信或「扣分通知書」。

### 在 2024 年 12 月扣分制加強措施**實施後**的執行方式

**2.11** 香港房屋委員會(「房委會」)於 2024 年 7 月 19 日檢討扣分制及通過實施加強措施，並優化扣分制的執行模式，當中包括處理冷氣機滴水的程序。有關措施由 2024 年 12 月 1 日開始實施。房屋署更新了「扣分制工作手冊」，適用於處理冷氣機滴水個案的修訂包括：

- (1) 基於冷氣機滴水並非租戶蓄意干犯，而租戶本身亦未必察覺，因此該署採用較人性化的方式處理，在執行扣分制之前，違規租戶會先獲發要求糾正冷氣機滴水的**勸諭信**(不論初犯或重犯個案)，他們須於 5 天的寬限期內糾正。就初犯者，寬限期過後，如冷氣機滴水持續，該署會同時發出「**違例事項通知書**」(2024 年 12 月 1 日起的

---

<sup>3</sup> 2024 年 12 月 1 日起改稱為「違例事項通知書」。

新名稱)及「**書面警告**」,要求租戶在 14 天內糾正,否則扣分。就重犯者,在 5 天寬限期過後仍未糾正,他們會被同時發出「**違例事項通知書**」及「**扣分通知書**」,直接被扣分。

- (2) 就 5 天寬限期的安排,該署制訂了勸諭信的範本供前線屋邨管理人員使用。勸諭信的內容包括通知租戶須於發出日期起計 **5 天**內作出糾正,否則該署將按扣分制採取行動,以及提示租戶如在兩年內累計有效分數達 16 分,其租約會被終止。
- (3) 過往外判公司的護衛職員不能向違規租戶發出糾正通知,須搜證後交回物業主任處理及簽發通知書,過程一般需要 1 到 2 天左右。為加快處理有關問題,在新的優化制度下,房屋署擴闊執管人員的範疇,將屋邨的護衛監督加為執管人員並獲授權向違規租戶即場發出「**違例事項通知書**」,而房屋署各分區的物業服務管理小組(「**物管組**」)則負責監察護衛監督的工作及管理公司的表現,確保護衛監督按扣分制工作手冊的要求處理冷氣機滴水問題。

**2.12** 房屋署表示,當接獲冷氣機滴水投訴後,便會即時派員盡量查找及確定哪個單位的冷氣機滴水和作出跟進。由於冷氣機滴水並非租戶蓄意干犯,而租戶本身亦未必察覺,加上可能涉及不同的原因引致滴水(例如去水軟喉老化、去水位或喉管被塵埃沙石等阻塞,去水軟喉未有牢固插入外牆的冷氣機去水管而引致鬆脫、需要搭建棚架更換冷氣機等情況)或受其他外來因素影響(例如颱風或強風令喉管接駁位鬆脫等),而需要稍長時間處理,因此房屋署一直採用情理兼備的方式處理個案,首先發出提示信,提醒租戶主動解決冷氣機滴水問題,了解當中困難,並為有需要或值得體恤的租戶,例如長者戶或健康有問題的住戶,提供適當的協助,包括技術支援。對於屢勸不改的違規租戶,該署會根據上述「**扣分制工作手冊**」處理冷氣機滴水投訴。房屋署表示,不論外判邨或直管邨,所有個案平均能在約兩星期內完成,而四分之一個案更於 7 天內完成。

**2.13** 有關房屋署就冷氣機滴水個案的執管行動數據,見**表 3 (外判邨)**及**表 4 (直管邨)**:

表 3：冷氣機滴水個案的執管行動（外判邨）

年份	接獲的投訴宗數	發出「糾正違例事項通知書」 <sup>#</sup>	發出警告信	扣分	對扣分提出的上訴
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）的租戶均會獲發「糾正違例事項通知書」，因此「糾正違例事項通知書」的數目應是「警告信」及「扣分」宗數的總和。上表有 4 宗扣分個案，外判物業管理公司沒有向相關租戶發出範本的「糾正違例事項通知書」。  
( ) 為重複投訴、重複執管或上訴的個案數字。

表 4：冷氣機滴水個案的執管行動（直管邨）

年份	接獲的投訴宗數	發出「糾正違例事項通知書」 <sup>#</sup>	發出警告信	扣分	對扣分提出的上訴
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）的租戶均會獲發「糾正違例事項通知書」，因此「糾正違例事項通知書」的數目應是「警告信」及「扣分」宗數的總和。上表有 11 宗扣分個案，房屋署屋邨管理辦事處沒有向相關租戶發出範本的「糾正違例事項通知書」。  
( ) 為重複投訴、重複執管或上訴的個案數字。

## 2024 年 12 月前的「提示信」

(包括在未能確定滴水單位時發出不同形式的提示信)

**2.14** 房屋署表示，在 2024 年 12 月前「扣分制工作手冊」內扣分制的執管行動未有提及提示信。屋邨管理人員收到冷氣機滴水的投訴後，會謹慎追蹤哪個單位的冷氣機滴水，並發出提示信。但亦可能受限於客觀條件，例如晚間光線不足、觀察位置的限制等，人員或難以即時確定滴水源頭。為盡快停止滋擾，人員會先向相關樓層可能有關的單位發出信件，勸諭居民及早檢查冷氣機有否滴水，並作出所需維修。信件的形式包括「滴水通知書」、「溫馨提示」及「滴水便條」。相關的例子可見圖 1 至圖 4。及後，在 2024 年 12 月後，房屋署已統一這些不同形式的提示信的格式和內容，並稱為「勸諭信」，以及就勸諭信的發出及跟進行動訂立指引。

圖 1：外判管理公司的提示信範例

致：[REDACTED]

• 檢查及維修冷氣機滴水問題

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]



圖 2：外判管理公司的提示信範例

■ 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

圖 3：直管邨的提示信範例

■

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。

■

■

圖 4：直管邨的提示信範例

(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：0723 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]

楊門鍾區人應門✓

**2.15** 從上述各個範例可見，當時採用的提示信各有不同形式，就情況說明（例如具體位置、所發現或懷疑的問題）、租戶須採取行動糾正的期限（例如有否訂下期限；如有的話，可容許的期限）等，或有差異。

**2.16** 房屋署經綜合屋邨個案記錄，整理有關提示信數據。房屋署及外判物業管理公司在 2024 年 12 月實施扣分制優化措施前因冷氣機滴水問題向租戶發出提示信的數目如下（表 5 和表 6）：

**表 5：外判物業管理公司因冷氣機滴水問題  
向租戶發出提示信的數目**

年 份	外判邨租戶總數 ( 約 )	外判邨提示信數目 *
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 年因冷氣機滴水問題向租戶發出提示信的數目佔當時租戶的百分比分別是 0.38%、0.51% 和 0.47%。

( ) 為重複執管的個案數字。

# 房屋署在 2024 年 12 月已實施扣分制加強措施，優化了處理冷氣機滴水不當行為的工作流程，制定統一式樣的勸諭信和給予一律 5 天的寬限期。

**表 6：房屋署直管邨因冷氣機滴水問題  
向租戶發出提示信的數目**

年 份	直管邨租戶總數 ( 約 )	直管邨提示信數目 *
2022 年	278,000	45 (1)
2023 年	278,000	85 (1)
2024 年	279,000	40 (3)

\* 2022 年、2023 年及 2024 年因冷氣機滴水問題向租戶發出提示信的數目佔當時租戶的百分比分別是 0.02%、0.03% 和 0.01%。

( ) 為重複執管的個案數字。

# 房屋署在 2024 年 12 月已實施扣分制加強措施，優化了處理冷氣機滴水不當行為的工作流程，制定統一式樣的勸諭信和給予一律 5 天的寬限期。

**2.17** 就外判邨發出的提示信遠多於直管邨，房屋署解釋，在 2024 年 12 月扣分制的優化措施實施前，有別於直管邨，外判邨的保安員未獲授權於現場向住戶發出扣分制的「糾正違例事項通知書」。為處理冷氣機滴水問題，管理公司便採用提示信方式去查找滴水單位或提醒違規租戶，有時亦會包括附近的懷疑個案，因此引致外判邨發出的提示信多於直管邨。此外，基於外判邨較為高層

公屋大廈，會較難由外面觀察確定滴水單位，管理公司因而須發出提示信給上層多個有可能滴水的單位，外判邨發出提示信的數目難免會較多。儘管如此，外判公司也盡力尋找源頭。房屋署表示，不論外判邨或直管邨，發提示信的目的是在情理兼備的前提下，希望盡快解決滴水問題。

**2.18** 比例上來說，外判物業管理公司發出的提示信佔整體冷氣機滴水問題向租戶發出勸諭信的數目，於 2022、2023 及 2024 年，分別為 97.5%、96.5% 及 98.2%，而直管邨發出的勸諭信佔整體冷氣機滴水問題向租戶發出勸諭信的數目，於 2022、2023 及 2024 年，分別為 2.5%、3.5% 及 1.8%。即使房屋署解釋提示信的數目受屋邨環境及其他因素影響，但公署認為這些個案不至於引致直管邨與外判邨的提示信情況出現重大差異。外判邨物業管理公司仍發出數量與直管邨比較懸殊的勸諭信，情況令人疑惑。

**2.19** 就此，公署將表 1 及表 2 的投訴總數，與表 5 及表 6 的提示信數字作對比。

**表 7：投訴宗數與提示信相對比例（外判邨）**

年份	房屋署 接獲的 投訴宗數 (a)	外判物業管理 公司因冷氣機 滴水問題 向租戶發出 提示信的數目 (b)	平均每宗 投訴產生的 提示信數目 (b) / (a)
2022	770	1,751	2.27
2023	936	2,355	2.52
2024 <sup>#</sup>	1,120	2,201	1.97

<sup>#</sup> 房屋署在 2024 年 12 月已實施扣分制加強措施，優化了處理冷氣機滴水不當行為的工作流程，制定統一式樣的勸諭信和給予一律 5 天的寬限期。

**表 8：投訴宗數與提示信相對比例（直管邨）**

年 份	房 屋 署 接 獲 的 投 訴 宗 數 (a)	因 冷 氣 機 滴 水 問 題 向 租 戶 發 出 提 示 信 的 數 目 (b)	平 均 每 宗 投 訴 產 生 的 提 示 信 數 目 (b) / (a)
2022	328	45	0.14
2023	327	85	0.26
2024 <sup>#</sup>	394	40	0.10

# 房屋署在 2024 年 12 月已實施扣分制加強措施，優化了處理冷氣機滴水不當行為的工作流程，制定統一式樣的勸諭信和給予一律 5 天的寬限期。

**2.20** 表 7 及表 8 顯示，在外判邨，平均每宗冷氣機滴水的投訴，產生約 1.97 至 2.52 封提示信；對比在直管邨，平均每宗冷氣機滴水的投訴，只產生約 0.10 至 0.26 封提示信。由此可見，兩者常用處理手法差異相當大，而值得注意的是，提示信並非扣分制下的要求，而扣分制本身已經設有警告制度。

**2.21** 數字亦顯示，外判邨的物業管理公司，似乎發出多於一次的提示信。反觀直管邨，普遍並不需要透過提示信去跟進冷氣機滴水問題。

**2.22** 無論如何，公署欣悉，房屋署已重新檢視處理冷氣機滴水個案的工作流程，包括統整相關的提示信件為標準的勸諭信，以及就勸諭信的發出及跟進訂立指引等（上文第 2.11 段）。

## 定期巡查

**2.23** 房屋署及外判邨的物業管理公司的護衛服務承辦商前線員工除了須處理投訴外，每日須巡查屋邨的公眾地方，檢查各種公共設施、衛生環境等，當中包括留意有否冷氣機滴水問題。

**2.24** 此外，房屋署亦會派遣特別護衛服務行動小組（「特遣隊」），輪流調配到各屋邨（包括外判邨），監察和偵查扣分制下各種不當行為。如在巡查時發現有冷氣機滴水的情況，特遣隊會初步

調查滴水來源，並將調查結果及行動記錄交予屋邨辦事處跟進。

**2.25** 2024 年 3 月起，房屋署於 10 個試點公共屋邨推出「巡邏易」試驗計劃，前線屋邨管理人員（包括保安員、樓宇監督和護衛監督等）可透過專用手機以「巡邏易」流動應用程式，實時報告巡邏時發現的情況（包括冷氣機滴水），以便迅速安排跟進行動，從而提升管理效率，例如當保安員在巡邏時發現某單位的冷氣機滴水，他們可透過專用手機記錄當時情況，並將相片及相關資料上傳至系統，讓管理人員可即時到場處理。該署已計劃將「巡邏易」逐步推展至全港其他屋邨使用。

## **對外判物業管理公司的監管**

**2.26** 房委會通過合約委聘專業的持牌物業管理公司管理外判公共屋邨，這些被委聘的管理公司須依照房屋署的內部指引及服務合約規定執行日常屋邨管理工作，包括處理冷氣機滴水投訴。與此同時，房屋署設有相關的合約管理及評核機制，全面監察管理公司在各範疇的工作表現，確保其履行合約責任，並就其表現作出評分。該署各分區設有物管組負責監察管理公司切實地履行合約要求和妥善執行管理工作。房屋署多方面監察管理公司的工作表現，例如審閱管理公司每月呈交的屋邨管理報告、每月到屋邨實地視察、每月評分等。

**2.27** 外判物業管理公司須每月向房屋署提交屋邨管理報告，內容包括管理公司於該月處理各類投訴及採取執管行動的概況。有關冷氣機滴水的投訴，相關內容亦會在報告呈現，內容舉例如下（圖 5 至圖 7）：

## 屋邨管理報告範例

圖 5

<b>7. Enforcement Action</b>
<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>

圖 6

<b>9. Complaints</b>
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.

圖 7

<b>A7 TENANCY ENFORCEMENT ACTION</b>	
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** 就房屋署職員每月實地巡查，該署會評核管理公司的工作表現，評核包括有關處理投訴、保安服務及執行扣分制的情況等。當中保安巡查工作包括需要觀察大廈冷氣機滴水情況。實地巡查有助該署有效監察管理公司的管理工作執行情況和服務表現。至於每月評分方面，房屋署會根據屋邨管理、建築工程及屋宇裝備三方面對管理公司進行每月評估。



**2.29** 在處理冷氣機滴水個案方面，管理公司除因執行扣分制採取管制行動而向房屋署作出呈報外，管理公司也會根據其專業判斷，就個別較難處理的滴水及投訴個案，在有需要時主動向房屋署物管組請示處理方案，並按指示交代處理進度。除審閱管理公司每月提交的報告外（上文**第 2.27 段**），房屋署總部及各分區物管組亦會透過以下機制知悉並跟進冷氣機滴水事件及投訴個案的情況：

- (1) 投訴管理系統：房屋署設有綜合電腦平台「投訴及查詢管理系統」，將滴水投訴轉介至相關區域的物管組，再轉介至管理公司跟進；
- (2) 突擊巡查：各區物業服務經理及高級物業服務經理會不定期到屋邨實地巡查，直接監察管理公司的工作表現；
- (3) 主動介入：若發現滴水問題頻發或長期未解決而引致重複投訴，物管組會要求管理公司進一步釐清情況，並在有需要時介入處理；及
- (4) 工程協調：如涉及工程問題，例如需要在外牆搭建棚架更換冷氣機或維修個別單位的去水管，管理公司會主動向物管組尋求進一步指示。

**2.30** 外判物業管理公司須呈報個別在扣分制下採取行動的冷氣機滴水個案（上文**第 2.10 段**）。房屋署表示，在 2022 年至 2024 年期間，未有資料顯示所上呈的個案，因處理程序不當而導致房屋署未能發出警告信或「扣分通知書」。

**2.31** 外判物業管理公司會於每月向物管組所提交的屋邨管理報告中，匯報冷氣機滴水的相關投訴及數字，房屋署可透過現存的監管機制及渠道（上文**第 2.29 段**）知悉細節。

## 調查冷氣機滴水源頭的技術運用

**2.32** 在大多數投訴個案，執行人員均能進入單位檢查或在單位外視察，因此一般透過目測並輔以望遠鏡確認滴水源頭。房屋署近年全力推動智慧屋邨管理，自 2024 年夏天起試用手提式專業級別紅外線熱像儀，輪流調配到各屋邨，協助屋邨管理人員查找懷疑外



牆冷氣機滴水的源頭。房屋署表示，會於 2025 年夏天再度試用該技術並評估成效，同時亦會就前線管理人員反映的試用體驗，積極探討使用其他較輕巧及具成本效益的專業科技器材協助查找滴水源頭的可行性。

## **與食環署的協作**

**2.33** 根據房屋署與食環署的協作機制，房屋署會處理所有公屋租戶有關冷氣機滴水的投訴個案，而食環署會將這些投訴個案轉介房屋署跟進。如果確認投訴屬實但房屋署跟進無效，房屋署會將個案轉介至食環署，以根據《公眾衛生及市政條例》採取執管行動（見**附錄**的食環署就冷氣機滴水個案的處理簡介）。

**2.34** 在 2022 年至 2024 年期間，房屋署已適時處理接獲的冷氣機滴水投訴，所以不須將個案轉介至食環署根據法例作執管行動。

## **宣傳及教育**

**2.35** 每年在夏季來臨前及期間，房屋署透過不同渠道，例如向每個租戶派發屋邨通訊、在公屋各座地下大堂張貼通告，同時在大堂的電子通告板上載通告播放、在「房署資訊通」應用程式加插相關信息等，提醒租戶要定期保養和維修冷氣機。

**2.36** 房屋署已於 2024 年 12 月向前線屋邨管理人員提供專題培訓，並製備簡化版的流程表，方便屋邨的護衛監督和直管邨的樓宇監督了解執行細節和執行相關的工作。此外，該署會於 2025 年 7 月推出教學短片，讓護衛監督和樓宇監督更易熟悉如何有效地採取扣分制的執管行動。

## **安裝冷氣機去水喉**

**2.37** 在處理冷氣機滴水個案方面，房屋署實施了多項措施，包括於 2006 年推行冷氣機去水管安裝計劃，為公屋單位裝置冷氣機去水管；自 2008 年起將冷氣機滴水納入扣分制的規管，並透過宣傳及教育讓公屋租戶留意自身冷氣機滴水的問題和妥善保養及主

動維修冷氣機的責任。在 1996 年以後落成的公屋大廈已設有冷凝水去水管，租戶在安裝冷氣機時，很容易便可把冷氣機接駁到這些去水管，只要租戶定期留意狀況，便可避免出現冷氣機滴水造成的滋擾。至於 1996 年以前落成的公屋大廈，房屋署表示，若單位客飯廳側設有露台或外廊的樓宇，冷凝水可經由露台或外廊現有的排水系統排走。因此，這類大廈無需加裝冷凝水去水管。

**2.38** 房屋署指，租戶安裝去水軟膠喉將冷氣機冷凝水引返屋內或採用「無需排水」冷氣機，均可有效防止冷氣機滴水問題。針對因單位沒有露台或外廊，以及全部或部分單位的露台或外廊與客飯廳之間被廚房、廁所或實心牆分隔的樓宇，由於冷氣機須安裝在外牆的窗口，要妥善處理冷凝水較為複雜。部分租戶用喉管把冷凝水引出大廈外牆，因而令外牆出現水漬。房屋署已於 2006 年推行計劃，在這些大廈裝設冷凝水去水管，方便租戶將冷氣機冷凝水排走，並於 2010 年全部完成。自此，所有公屋租戶皆可透過上述設施直接及便捷地處理本身冷氣機滴水的問題。

## **房屋署的意見**

**2.39** 房屋署表示，冷氣機滴水與其他扣分制下不當行為有不同之處。考慮到冷氣機滴水未必源於租戶蓄意干犯，而是涉及多種外來因素或不可預期的原因，例如颱風或強風有可能令喉管接駁位鬆脫、軟喉管老化、冷凝水管因積聚塵埃淤塞等，礙於其安裝位置及客觀環境，房屋署於執管時必須情理兼備。

# 3

## 個案研究

**3.1** 公署抽選並審研了以下個案（包括直管邨及外判邨）作詳細分析：

**個案（一）：沒有進行冷氣機測試便終結個案，亦沒有按指引執行扣分制（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訴樓上有冷氣機滴水。保安員到場視察，發現甲先生對上兩層的單位的冷氣機滴水，於是向其租戶（「事涉租戶」）發出「冷氣機滴水通知書」，要求於 5 天內糾正問題。

**3.3** 6 天後，屋邨辦事處<sup>4</sup>職員致電事涉租戶，相約進行冷氣機測試。該租戶表示已維修冷氣機，但未能安排時間進行測試。保安員到天台視察，確認事涉冷氣機沒有滴水。7 天後，屋邨辦事處職員再度致電事涉租戶，相約進行冷氣機測試，該租戶再次表示未能安排時間進行測試。保安員又到天台視察，發現事涉冷氣機沒有滴水。辦事處認為，個案已終結。

**3.4** 兩天後，甲先生再次向辦事處投訴滴水，保安員到場視察，再度發現事涉單位的冷氣機滴水，於是向該租戶發出「滴水通知書」，要求於 5 天內糾正問題。其後，保安員嘗試聯絡事涉租戶跟進但不成功。就辦事處向該租戶發出催辦信，促請其糾正問題，該租戶表示會遵辦。8 天後，辦事處職員致電事涉租戶跟進，要求進行冷氣機測試，該租戶表示未能安排時間進行測試。

---

<sup>4</sup> 辦事處由香港房屋委員會委聘的某物業管理公司負責。

**3.5** 2023 年 10 月，市民甲先生再度向辦事處投訴樓上冷氣機滴水，保安員到天台視察，確定滴水問題持續，遂向事涉租戶發出「滴水通知書」，要求於 5 天內糾正問題。同時，辦事處職員亦有致電該租戶及發出催辦信。

**3.6** 其後，應辦事處職員的來電，事涉租戶兩度表示未能安排時間進行冷氣機測試，期間保安員曾兩度到天台視察，確認事涉冷氣機沒有滴水。及至 10 月底，保安員發現滴水問題持續，於是再次向事涉租戶發出「滴水通知書」，要求於 5 天內糾正問題。

**3.7** 然而，在公署介入這宗個案後，辦事處考慮到已先後三次給予事涉租戶充足時間糾正問題，但該租戶維修冷氣機後，滴水問題又再發生。辦事處認為該租戶的維修工作不夠妥善，為徹底解決滴水問題，向該租戶發出「糾正違例事項通知書」，要求在 4 天內作出糾正。兩天後，房屋署及辦事處到事涉租戶進行冷氣機測試，確定沒有滴水，而市民甲先生同意滴水問題已獲解決。

### **公署的分析**

**3.8** 公署認為，在首次發現滴水問題時，辦事處向事涉租戶發出「冷氣機滴水通知書」後，有適時相約該租戶進行冷氣機測試。在該租戶未能安排時間進行冷氣機測試的情況下，保安員到天台觀察事涉冷氣機有否滴水的做法可以理解，但單以天台視察結果便決定終結個案未必穩妥，因為若果該租戶並沒有維修該冷氣機，只是在視察時沒有使用該冷氣機，保安員便不能發現是否仍有滴水問題。事實上，保安員於天台進行了 5 次視察，其中 4 次無發現滴水問題，但市民反映該問題仍然持續。由此可見，較穩妥的做法是開動事涉冷氣機進行測試。

**3.9** 此外，「扣分制工作手冊」已列明扣分制的執管行動（上文第 2.8 至 2.9 段），但辦事處四度發出只屬勸諭性質的「滴水通知書」，而在第四次發現事涉租戶的冷氣機滴水後，才發出扣分制下的「糾正違例事項通知書」，反映辦事處未按指引辦事。在接獲「糾正違例事項通知書」後，該租戶迅速處理，滴水問題於兩天內解決。

**3.10** 在房屋署於 2024 年 12 月加強及優化扣分制後，公署期望該署人員及外判管理公司可以更有效地管制冷氣機滴水的個案。

## **個案(二): 重複作出口頭及書面勸諭，沒有按指引執行扣分制(外判邨)**

**3.11** 2020年6月初，居住在某外判邨的乙女士向辦事處<sup>5</sup>投訴樓上某單位(「事涉單位」)的冷氣機滴水。保安員即時跟進，經入內調查，確定事涉單位的冷氣機有樹葉及沙石阻塞底盤去水位而造成滴水。該租戶即時清理，保安員確認沒有滴水後離開單位。

**3.12** 及至2020年7月上旬，乙女士再次向辦事處投訴事涉單位的冷氣機滴水。保安員即時跟進，發現事涉單位的冷氣機去水喉於露台上的末端鬆脫外露，以致滴水。該租戶即時將去水膠喉的末端放回露台內。兩星期後，辦事處發出提示信提醒事涉單位的租戶於8天內糾正問題。

**3.13** 2020年8月上旬，乙女士向辦事處投訴事涉單位的冷氣機仍有滴水。保安員跟進後發現，事涉單位的冷氣機去水喉再次鬆脫伸出露台外，經提醒後，該租戶即時將去水喉末端放回露台內。保安員確認沒有滴水後離開。

**3.14** 其後乙女士仍繼續受事涉單位的冷氣機滴水滋擾，並多次向辦事處投訴。保安員每次跟進時，都發現受事涉單位的冷氣機去水喉鬆脫並伸出露台外。辦事處兩度發出提示信，提醒事涉租戶於指明期限內糾正問題。

**3.15** 2020年9月，事涉租戶最終接納辦事處的建議，用繩固定去水喉的末端於露台內，滴水滋擾才告終結。

### **公署的分析**

**3.16** 上述個案顯示，每次接獲投訴後，保安員及辦事處均有盡快跟進，但經多番口頭及書面提醒，事涉單位冷氣機的去水喉仍遲遲沒有繫穩於室內，因而屢次造成滴水滋擾，滴水問題持續了三個月。外判物業管理公司未有按扣分制發出「糾正違例事項通知書」或書面警告，以及跟進扣分，處理過於寬鬆。

---

<sup>5</sup> 辦事處由香港房屋委員會委聘的某物業管理公司負責。

### 個案 ( 三 ) : 測試及覆查冷氣機滴水程序不一 ( 直管邨 )

**3.17** 2023 年 5 月，居住在某直管邨的丙先生向辦事處投訴樓上單位的冷氣機滴水。同月下旬至 6 月中旬期間，保安員從地面觀察，由於懷疑滴水源頭太高，未能確定滴水源頭。辦事處向 A、B、C 及 D 單位發出便條，請有關單位留意及跟進。

**3.18** 2023 年 6 月下旬，丙先生再向辦事處反映主人房位置有冷氣機滴水。職員借用某一單位觀察，懷疑 E 單位的冷氣機滴水。辦事處於是向 E 單位租戶發出便條，請該租戶跟進。辦事處職員亦致電 E 單位租戶，要求該租戶檢查冷氣機有否滴水，但 E 單位租戶表現不合作。2023 年 7 月上旬，保安員及房屋事務主任在地面用望遠鏡觀察，懷疑 E 單位的冷氣機滴水，但未能進入該單位確認。辦事處再次向該租戶發出便條。職員亦致電聯絡該租戶，但未能成功。另外，保安員曾懷疑 F 單位滴水，其後於地面觀察卻沒有發現。

**3.19** 2023 年 7 月中旬，丙先生繼續向辦事處反映主人房位置有冷氣機滴水問題。保安員及房屋事務主任借用某單位觀察，拍照證實 E 單位主人房的冷氣機滴水。考慮到已給予足夠時間讓 E 單位租戶檢查，但該租戶未有糾正，而由於該租戶不是初犯個案，房屋署根據扣分制向該租戶扣 5 分。7 月下旬，該租戶表示已完成主人房的冷氣機維修，而保安員及房屋事務主任在地面用望遠鏡多次視察，並沒有發現事涉冷氣機滴水。

**3.20** 2023 年 7 月下旬及 8 月期間，丙先生多次向辦事處表示冷氣機滴水問題仍未解決，保安員在地面觀察，懷疑 A、B、C、D、G、H、I 及 J 單位或有冷氣機滴水，並向各單位發出便條要求跟進。除了 A、C、H 及 J 單位能夠安排入屋測試冷氣機外，其餘單位需要在地面觀察。

**3.21** 2023 年 9 月，丙先生仍表示主人房及細房位置有冷氣機滴水，職員於是到 B、D、E、F、G、H、I 及 K 單位進行覆檢，發現 B、F、H、I 及 K 的冷氣機沒有滴水；但 D 及 G 單位無人應門；而 E 單位則因有幼兒在家不便讓職員入內檢查，保安員及房屋事務主任在地面觀察，未有發現滴水。

**3.22** 2023 年 10 月上旬，職員再次在地面觀察，懷疑 C 單位的冷氣機滴水。及後入屋測試，終確認其冷氣機滴水，於是向 C 單位發出「糾正違例事項通知書」及書面警告。

### **公署的分析**

**3.23** 這宗個案涉及的懷疑滴水源頭，多達 11 層的單位，的確屬複雜的情況。公署認為，屋邨辦事處職員每次收到投訴後，均有適時跟進，而就確定有滴水的單位，亦有較果斷執行扣分制行動，值得肯定。

**3.24** 雖然如此，公署留意到，保安員測試冷氣機滴水方式不一，一時地面觀察，一時入屋測試，亦未見有系統地進行覆檢，以排除及收窄滴水源頭，這些情況應可改善。

### **個案（四）：妥善執行扣分制，滴水問題迅速解決（外判邨）**

**3.25** 2023 年 9 月下旬，居住於某外判邨的丁居民向屋邨辦事處<sup>6</sup>投訴受到冷氣機滴水滋擾。辦事處職員隨即巡查，並發現某單位（「事涉單位」）的冷氣機滴水。辦事處於確認滴水源頭當日，按指引向事涉租戶發出「糾正違例事項通知書」。

**3.26** 2023 年 10 月上旬，租管處收到辦事處上呈的文件後，根據扣分制向事涉單位發出書面警告。寬限期過後，辦事處職員巡查事涉租戶，並無再發現滴水情況。

### **公署的分析**

**3.27** 公署欣賞屋邨辦事處迅速跟進投訴及按扣分制指引辦事，在確認滴水源頭後向事涉租戶發出「糾正違例事項通知書」。結果，滴水問題獲迅速解決。

**3.28** 將上述各個案合併觀察，便會發現不同的屋邨辦事處在處理冷氣機滴水投訴及採取執管行動時，準則寬緊不一，程序或依從指引行事的程度亦不一致，或會引致不公的情況及不必要的處理時間。

---

<sup>6</sup> 辦事處由香港房屋委員會委聘的某物業管理公司負責。

# 4

## 公署的評論及建議

### 整體評論

**4.1** 在香港，絕大部分單位都有安裝冷氣機，但若清潔維修欠妥或檢查不足而引致滴水，便會對樓下或鄰近居民以至途人帶來滋擾。就公共租住屋邨方面，房屋署多年來做了大量工作，透過推行冷氣機去水管安裝計劃及將冷氣機滴水不當行為納入扣分制，成功將冷氣機滴水的問題大幅改善。然而，公署每年都會收到來自公屋居民就冷氣機滴水問題的申訴，指房屋署未有妥善跟進處理他們有關樓上單位冷氣機滴水的投訴。

**4.2** 民生無小事，小小水滴的滋擾也會令人困擾，實不容忽視。雖然公屋戶數目不斷增加，但房屋署所收到的投訴，由 2005 年的約 18,900 宗下降至近三年（即 2022 至 2024 年）每年平均約 1,300 宗，亦即平均每年每個屋邨 7 宗，下降幅度高達 93%，工作成果值得肯定和讚賞。

**4.3** 儘管如此，冷氣機滴水滋擾始終是每年夏天的常見問題，房屋署有責任更妥善處理，進一步為居民締造優質及衛生的居住環境。事實上，既然相關投訴數字已大幅下降，房屋署於處理每宗投訴時，可有空間改善跟進流程。然而，上文**第 3 章**的真實個案顯示，不同的屋邨辦事處在處理冷氣機滴水投訴及採取執管行動時，準則、程序或依從指引行事的程度不一，或會引致不公的情況及不必要的處理時間。食環署是另一個專責處理冷氣機滴水個案的政府部門，房屋署可考慮與該署進行交流，促進經驗分享。有關食環署對冷氣機滴水的處理，公署已將資料收錄在附錄以供參考。公署欣悉，房屋署已於 2024 年 12 月實施扣分制加強措施，提升執管效能。綜合而言，公署就房屋署對公共租住屋邨冷氣機滴水問題的執管，有以下評論及建議。



## **(一) 提升對外判物業管理公司運作的監管**

**4.4** 公署留意到，外判邨與直管邨於 2022 至 2024 年期間，分別接獲 2,826 宗和 1,049 宗冷氣機滴水投訴（**表 1** 及 **表 2**）。外判邨的冷氣機滴水投訴個案數字從 2022 年至 2024 年上升 45.5%，而直管邨的冷氣機滴水投訴個案數字則上升 20.1%。於 2024 年，外判邨的重複投訴佔 10.6%，而直管邨則為 6.3%。這些數字均顯示直管邨情況較佳，而外判邨的物業管理公司表現，無論於投訴升幅或重複投訴上，均表現稍遜。房屋署解釋，一直在區域及總部層面透過監察機制評核管理公司的表現。然而，冷氣機滴水成因和問題較為複雜，不宜單靠投訴個案的多少評核工作表現。該署亦承諾會加強對外判公司的監督及管理，包括加強各分區對外判公司的突擊巡查和主動介入等。

**4.5** 在 2022 至 2024 的三年期間，外判物業管理公司於外判邨及房屋署於直管邨分別發出 6,307 和 170 張提示信（**表 5** 及 **表 6**）。從統計上，於外判邨接獲的投訴當中，平均每宗投訴外判物業管理公司會發出兩封提示信，數目超過直管邨的十倍（**表 7** 及 **表 8**）。數字顯示直管邨需要用提示信的方式去處理滴水投訴的比例，比外判邨少很多，反映直管邨表現較佳。房屋署在上文**第 2.17 段**就外判邨發出較多提示信作解釋。

**4.6** 公署認為，首先，冷氣機滴水屬於扣分制下的違規項目，扣分制已經設有警告和扣分的執管方法按情況應用，但當中並無提示信的選項，在公署查訊及調查初期，房屋署亦未就發出提示信訂立指引。若外判邨提示信數量較多的其中一個原因是外判邨保安不能即場發出「糾正違例事項通知書」而要發出提示信，則顯示相關機制本身設計有欠理想，未能讓管理公司人員有效及妥善履行職務。

**4.7** 進一步而言，若管理公司執行扣分制的行動，管理公司須向房屋署物管組及租管處呈報。提示信不屬扣分制的行動，因此，若管理公司只透過發出提示信而非「違例事項通知書」，他們未必須向房屋署呈報。管理公司只針對屢勸不改的違規租戶，才會發出「違例事項通知書」。因此，即使房屋署設有機制監管管理公司的工作（包括突擊抽查方式）和知悉在處理上遇到困難和嚴重個案（上文**第 2.29 段**），房屋署還是較為被動，難以有效監管管理公司在處理整個投訴的過程有否按扣分制辦事。

**4.8** 從**個案一**及**個案二**的例子可見，外判物業管理公司多次發出提示信提醒及重複勸諭有冷氣機滴水的租戶。雖然租戶亦作出跟進行動暫時解決滴水滋擾，但卻未能根治滴水問題。在扣分制以外使用提示信，縱使該等提示信（甚至多於一次發出提示信）能促使違規租戶自行處理滴水問題，但在整個過程中或會延長滴水滋擾的時間。

**4.9** 就房屋署介入管理公司的滴水處理，該署回應指，不時會就個別的發現或投訴個案作出介入，與管理公司共商處理。公署認為，若該署僅介入複雜或重複投訴個案而未有確保管理公司按扣分制適時處理及匯報，該署便不能有效解決問題。該署應規定管理公司就發出勸諭信及「違例事項通知書」後仍未能解決問題的個案，必須向房屋署匯報。

**4.10** 冷氣機滴水屬扣分制下的違規項目，應予規範處理。從**圖 5**、**圖 6**及**圖 7**可見，不同的管理公司均會記錄每月有否收到冷氣機滴水的投訴，但內容僅限於投訴總數及已處理的個案數目，亦不會提及曾發出多少封提示信或反映滴水投訴在每次糾正後繼續或再次出現的情況。

**4.11** 即使房屋署指未有資料顯示上呈個案因處理程序不當而導致房屋署未發出「違例事項通知書」或「扣分通知書」（見**第 2.30 段**），但就適用於公署的審研個案的機制下，房屋署無法確定有否濫發提示信的情況，亦難以判斷管理公司對冷氣機滴水個案有否處理不當。從屋邨管理角度而言，房屋署有責任果斷執行扣分制，盡早解決及遏止冷氣機滴水問題。若部分屋邨辦事處盡職按扣分制行事（例如**個案四**），但部分在處理違規事項上有欠妥之處，確有可能造成不公。

**4.12** 針對以上情況，公署欣悉，房屋署在 2024 年 12 月起實施了扣分制加強措施，其中包括優化處理冷氣機滴水的工作流程和統整發出提示信件的流程，包括制定統一式樣的勸諭信、給予一律 5 天的寬限期，以及提醒不糾正會被扣分甚或終止租約的後果等，以理順及加強管理公司的執管工作。然而，對於監管管理公司是否按指引發出勸諭信和報告個案方面，仍有改善空間。公署建議，房屋署研究制訂有關發出勸諭信和報告個案的監管措施，加強對外判物業管理公司的監管。

**4.13** 公署認為，房屋署應研究如何更有系統記錄冷氣機滴水投訴個案的詳情及跟進行動，以便利該署監管。公署亦注意到，食環署「晴天」的先導行動，在巡查冷氣機滴水和宣傳方面可能有值得借鏡的地方。公署建議，房屋署可留意其他政府部門（包括食環署）的經驗的可取之處以作參考；考慮與其他政府部門協作（例如食環署），就如何作系統性分析，如何針對性地安排巡查作交流。公署亦建議，房屋署考慮與其他部門（例如食環署）協作，交流冷氣機滴水個案的記錄表格內容，以便利跟進及監察。

## **（二）房屋署工作指引應予加強**

**4.14** 公署發現，房屋署有關處理冷氣機滴水個案的工作指引比較簡略，只列明執行扣分制的程序，未有詳述前線人員應如何調查投訴、確定滴水源頭、測試冷氣機及所需時間、處理租戶不合作的情況、安排冷氣機覆查等。

**4.15** 公署認為，在欠缺適切指引下，前線職員或會處理不一。**個案一**顯示，保安員單以天台視察結果便決定終結個案，做法未夠穩妥。再者，事涉租戶多次表示無法安排保安員入屋測試冷氣機，但屋邨辦事處似乎未能有效應對，只是反覆指派保安員到天台視察及發出提示信。在**個案三**，保安員雖然有嘗試地面觀察或入屋測試，但就保安員進行覆查方面仍有可改善之處。

**4.16** 就應對不合作的租戶，房屋署表示，屋邨管理人員（包括保安員）會在可行情況下採用其他方法搜證，例如在地面或其他單位觀察，如未能成功確認滴水源頭，會根據租約條款，要求進入懷疑滴水的單位視察及搜證。**個案一**及**個案三**顯示，租戶多番聲稱未能安排時間進行測試，且該署未能確認有關單位的冷氣機是否滴水的情況下，該署仍沒有有效地要求事涉租戶容許屋邨管理人員進入單位視察。

**4.17** 公署建議，房屋署應按個別屋邨的不同情況和根據屋邨管理的經驗，考慮優化處理冷氣機滴水個案的工作指引，讓前線屋邨管理人員可更清晰及有效工作。工作指引應涵蓋處理程序上的不同環節，尤其當未能從外觀觀察找尋及確定滴水源頭，而遇上不合作的懷疑干犯不當行為的租戶時，屋邨管理人員可援引租約內的哪些條文，要求進行事涉單位視察，以迅速確認單位內的冷氣機是否

滴水，以及有效有力地應對不合作租戶。相關指引亦應包括如何調查滴水源頭、如何測試冷氣機及進行覆查等流程。

### **(三) 提示信及勸諭信**

**4.18** 就屋邨管理人員向事涉冷氣機滴水租戶發出提示信，公署理解房屋署抱持情理兼備的執管原則。然而，**個案一**及**個案二**均顯示，儘管屋邨辦事處已確定滴水源頭，滴水問題亦已持續多月，但辦事處只重複發出口頭勸諭及提示信。雖然，給予租戶的提示信已明確寫明其單位出現冷氣機滴水，但屋邨辦事處遲遲未有啟動扣分制的執管行動（包括發出「違例事項通知書」），最終只是徒添跟進個案的時間，而未能達到所需成效。事實上，提示信只屬勸諭性質；「違例事項通知書」則是扣分制下的執管工具，兩者的作用具有重大差異。若發出提示信沒有適當指引，則有機會出現處理不一的情況。

**4.19** 另外，公署留意到，房屋署以至外判物業管理公司轄下的屋邨辦事處所發出的提示信，不論內容及信中向租戶訂明的要求均有差異。

**4.20** 公署欣悉，房屋署在 2024 年 12 月已實施扣分制加強措施，制定統一式樣的勸諭信和給予一律 5 天的寬限期等。公署理解房屋署已優化相關機制，但勸諭信是針對已鎖定冷氣機滴水源頭的個案，對於處理懷疑或未鎖定單位的個案，該署則可進一步訂立指引。

**4.21** 公署建議，房屋署應就處理未能鎖定滴水源頭的情況，訂立工作指引和制定指定格式的通告文件，呼籲冷氣機滴水的租戶自行檢查冷氣機及進行適當維修，以及提醒他們租戶的責任及違反扣分制的後果。房屋署亦應考慮要求管理公司在每月報告中，標示發出勸諭信的數目，以及有否重複投訴的個案，令該署較易察覺問題及跟進。

#### ( 四 ) 檢查冷氣機滴水方式的局限

**4.22** 房屋署表示，在大多數投訴個案，執行人員均能進入單位檢查或在單位外視察，因此一般透過目測並輔以望遠鏡確認滴水源頭（上文第 2.32 段）。

**4.23** 公署認為，以目測的方式觀察冷氣機滴水做法始終有諸多局限，例如位置所限、光度、樓宇高度等。**個案三**顯示，如大廈有多個滴水源頭，僅以地面目測，即使已使用望遠鏡，仍難以找到源頭。

**4.24** 公署欣悉，房屋署自 2024 年夏天起試用手提式專業級別紅外線熱像儀，輪流調配到各屋邨，協助屋邨管理人員查找懷疑外牆冷氣機滴水的源頭。該署會於 2025 年夏天再度試用該技術並評估成效，同時亦會就前線管理人員反映的試用體驗，積極探討使用其他較輕巧及具成本效益的專業科技器材協助查找滴水源頭的可行性。

**4.25** 公署建議，房屋署加快及繼續引入創新科技，強化查找冷氣機滴水源頭的能力。

#### ( 五 ) 加強職員培訓

**4.26** 公署欣悉，自 2024 年 12 月實施扣分制加強措施後，房屋署已更新相關工作手冊及為前線屋邨人員提供一系列的培訓，包括專題講座。在授權護衛監督及樓宇監督執行扣分制方面，該署亦優化了有關的「違例事項通知書」和製作簡易版的工作手冊，方便他們執行職務。房屋署亦設立恆常機制在區域及總部層面監察管理公司的表現。此外，該署亦會於 2025 年 7 月推出有關的教學短片，讓護衛監督和樓宇監督更熟識如何有效地採取扣分制的執管行動。公署建議，基於員工時有流轉，房屋署持續加強職員在執行扣分制的措施，特別針對處理冷氣機滴水方面的培訓，以提升執管效率。

## (六) 加強宣傳教育

**4.27** 要妥善處理屋邨的冷氣機滴水問題，固然房屋署須積極跟進投訴，對違規租戶採取適當的執管行動，但亦有賴租戶本身的自律性，以及受冷氣機滴水滋擾的人士的配合，協助提供證據。現時，房屋署會在夏季來臨前及期間，透過不同渠道提醒租戶要定期保養和維修冷氣機（上文**第 2.35 段**）。公署建議，房屋署應持續加強對居民的宣傳教育，尤其強調冷氣機滴水會導致扣分、一旦發現問題便須從速維修妥當的訊息。

**4.28** 另一方面，公署留意到食環署在 2024 年夏季，在部分地區展開代號「晴天」的先導行動（見**附錄第 11 段**），除了主動巡查區內的冷氣機滴水黑點外，亦大力加強宣傳教育，提高市民對冷氣機滴水問題的認知及責任感（見**附錄第 12 段**）。公署認為，這種大規模的巡查行動及宣傳教育活動，應能提升執管成效及市民大眾的循規意識。

**4.29** 公署建議，房屋署可考慮與其他政府部門協作（例如食環署），探討可否配合進行大規模的巡查行動及宣傳教育活動，藉以增加迴響，提升市民妥善維修保養冷氣機的意識和鼓勵受冷氣機滴水滋擾的租戶攜手合作找出滴水源頭。

## 建議

**4.30** 綜合而言，公署對房屋署有以下建議：

- (1) 規定管理公司就發出勸諭信及「違例事項通知書」後仍未能解決問題的個案，必須向房屋署匯報（上文**第 4.9 段**）；
- (2) 研究制訂有關發出勸諭信和報告個案的監管措施，加強對外判物業管理公司的監管（上文**第 4.12 段**）；
- (3) 研究如何更有系統記錄冷氣機滴水投訴個案的詳情及跟進行動，以便利監管（上文**第 4.13 段**）；

- (4) 考慮與其他政府部門協作（例如食環署），就如何作系統性分析及針對性地安排巡查作交流(上文**第 4.13 段**)；
- (5) 考慮與其他部門（例如食環署）協作，交流冷氣機滴水個案的記錄表格內容，以便利跟進及監察（上文**第 4.13 段**）；
- (6) 考慮優化處理冷氣機滴水個案的工作指引，讓屋邨管理人員可更清晰及有效工作（上文**第 4.17 段**）；
- (7) 於工作指引明確訂明前線人員應如何調查滴水源頭，包括在沒有其他方式核實的情況下，例如當無法從外觀觀察確定滴水源頭，盡可能進入懷疑滴水的單位測試冷氣機，並訂定冷氣機測試的時間標準，以及找不到滴水源頭的話，其後續跟進的程序(上文**第 4.17 段**)；
- (8) 考慮於工作指引中要求前線人員務須就確定滴水的冷氣機進行覆查，確保有妥善維修(上文**第 4.17 段**)；
- (9) 工作指引應特別涵蓋不合作租戶的處理，如何有效有力地應對不合作租戶（上文**第 4.17 段**）；
- (10) 就處理未能鎖定滴水源頭的情況，訂立工作指引和制定指定格式的通告文件（上文**第 4.21 段**）；
- (11) 考慮要求管理公司在每月報告標示發出勸諭信的數目，以及有否重複個案，以便該署較易察覺問題及跟進（上文**第 4.21 段**）；
- (12) 加快及繼續引入創新科技，強化查找冷氣機滴水源頭的能力（上文**第 4.25 段**）；
- (13) 持續加強職員在執行扣分制的措施，特別針對處理冷氣機滴水方面的培訓，以提升執管效率（上文**第 4.26 段**）；

- (14) 在夏季來臨前及期間，持續加強對居民的宣傳教育，尤其強調冷氣機滴水會導致扣分、一旦發現問題便須從速維修妥當的訊息（上文**第 4.27 段**）；以及
- (15) 考慮與其他政府部門協作（例如食環署），探討可否配合進行大規模的巡查行動及宣傳教育活動，藉以增加迴響，提升市民妥善維修保養冷氣機的意識（上文**第 4.29 段**）。

## 鳴謝

**4.31** 公署調查期間，房屋署及食環署予以配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案編號：DI/481

2025 年 8 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)



## 圖表目錄

圖 / 表	標題	頁數
圖 1	外判管理公司的提示信範例	9
圖 2	外判管理公司的提示信範例	10
圖 3	直管邨的提示信範例	10
圖 4	直管邨的提示信範例	11
圖 5	屋邨管理報告範例	16
圖 6	屋邨管理報告範例	16
圖 7	屋邨管理報告範例	16
表 1	公共租住屋邨冷氣機滴水投訴（外判邨）	4
表 2	公共租住屋邨冷氣機滴水投訴（直管邨）	5
表 3	冷氣機滴水個案的執管行動（外判邨）	8
表 4	冷氣機滴水個案的執管行動（直管邨）	8
表 5	外判物業管理公司因冷氣機滴水問題向租戶發出提示信的數目	12
表 6	房屋署直管邨因冷氣機滴水問題向租戶發出提示信的數目	12
表 7	投訴宗數與提示信相對比例（外判邨）	13
表 8	投訴宗數與提示信相對比例（直管邨）	14

# 附 錄

## 食環署就冷氣機滴水個案的處理

根據《公眾衛生及市政條例》（香港法例第 132 章）（《條例》）第 12(1)(g)條，如任何處所內的通風系統排放廢水或其他類別的水，其方式足以構成妨擾，食物環境衛生署（「食環署」）人員可根據《條例》循簡易程序處理該妨擾事故。

### 調查冷氣機滴水投訴的時間及方式

2. 食環署表示，根據服務承諾，該署接獲有關冷氣機滴水的投訴後，會於 6 個工作天內進行調查。若 10 個曆日內未能具體回應，該署會在 10 個曆日內初步回覆投訴人，並於 30 個曆日具體回應。

3. 食環署的內部工作指引訂明，職員應盡可能按投訴人所指的滴水時段到場調查；此外，除非於大廈外圍檢查時已發現足夠證據確定冷氣機滴水的源頭，否則職員必須進入懷疑滴水的單位，並啟動懷疑滴水的冷氣機進行 20 分鐘測試，以確定投訴是否成立。

### 進入單位及應對不合作市民的程序

4. 《2025 年公共衛生及市政（修訂）條例》（「《修訂條例》」）已於 2025 年 5 月 16 日刊憲，並將於 2025 年 8 月 17 日正式生效。新法例加強食環署人員進入處所調查的法定權力。如處所擁有人或佔用人不在「擬進入處所通知書」發出後的 14 日內，無合理辯解而沒有讓食環署人員進入即屬犯罪，可被處以最高第 2 級罰款（5,000 元）。

5. 對應不合作的市民而未能進入單位作出調查，食環署備有一系列的行動措施，並為前線人員制定詳盡的內部指引，訂明跟進行動的每個步驟及時序。過程中會向涉事單位發出「預約通知」要求單位佔用人與職員聯絡；若未得到回應會發出「擬進入處所通知書」訂明到訪單位的日期及時間。

6. 如再到訪時仍無人應門，食環署職員會向大廈管理員求助，以了解佔用人通常在其單位出現的時間，以便再安排到訪。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，職員會發出「擬申請進入處所的手令通知書」（「入屋令」）。若仍未能進入單位，職

員便會考慮根據《條例》向法庭申請「入屋令」。

### 執管

7. 根據工作指引，如實地調查時未能確定滴水源頭，食環署職員會向懷疑滴水單位的業主或佔用人發出勸諭信，勸其盡快檢查冷氣機。如能確定某單位的冷氣機造成滴水滋擾，食環署便會根據《條例》發出「妨擾事故通知」，着令有關業主或佔用人於期限前<sup>1</sup>減除妨擾事故。如有關人士沒有遵辦「妨擾事故通知」，食環署會提出檢控。

### 系統記錄

8. 食環署的「投訴管理資訊系統」就冷氣機滴水個案設有記錄表格，調查人員須記錄發生滴水時間及完結個案時結束調查的原因。調查人員亦會將調查時的發現及採取的跟進行動，記錄在該表格。有關記錄表格設有多個項目，詳細記錄投訴內容，例如冷氣機滴水時間仔細分為「上午 8 時至下午 6 時前」、「下午 6 時至凌晨 2 時前」、「凌晨 2 時至上午 8 時前」及「全日」。至於跟進行動，則分為口頭警告、勸諭信、發出「妨擾事故通知」等，而調查人員亦要填寫跟進行動的執行次數。此外，調查人員亦須填寫有否啟動冷氣機進行測試。另外，若調查人員未能於設定的限期前輸入初步回覆及具體回覆投訴人的日期，資訊系統會分階段發出提示及警示。資訊系統同時備有地理空間數據記錄投訴地點功能，可透過統計投訴地點提高跟進效率，例如在夏季來臨前於冷氣機滴水黑點進行宣傳教育及主動巡查。

9. 此外，食環署於 2025 年初啟用全新「部門數據分析平台」。在處理冷氣機滴水投訴方面發揮顯著成效。該平台透過整合全港投訴數據，分析冷氣機滴水黑點的分佈模式及季節性趨勢，並於地圖顯示。該平台能協助食環署精準調配巡查人手，同時預測未來可能出現的投訴高峰，讓食環署能提前部署資源。

---

<sup>1</sup> 簡單個案為三天；複雜個案為 14 天。

## 檢查冷氣機滴水的工具

10. 食環署現時會利用數碼相機、高清望遠鏡、可伸縮及調校角度及備有發光二極管的檢視鏡頭連攝錄機等工具，找出冷氣機滴水的源頭。該署亦有善用科技，以冷氣機滴水調查系統配備紅外線夜視錄像機在低光環境或與滴水源頭有一定距離的複雜環境下，協助調查人員有效確認冷氣機滴水源頭，有關系統已在 2025 年在全港各區全面應用。

## 主動巡查冷氣機滴水大廈

11. 有別於過往以跟進投訴為主的行動模式，食環署在 2024 年 5 月至 10 月期間，在東區、中西區、油尖區、深水埗區、荃灣區和元朗區展開代號「晴天」的先導行動，對投訴數據作系統性分析，鎖定出現冷氣機滴水的大廈，調配人手加強巡查。行動中，食環署人員向單位業主或佔用人等共發出 1,505 張「妨擾事故通知」，要求他們在指定限期內解決其冷氣機滴水的情況，與 2023 年同期相比增加了超過 1.2 倍。絕大部分「妨擾事故通知」已獲遵辦，而食環署會向未有遵辦「妨擾事故通知」的人士提出檢控。

12. 此外，食環署亦在全港各區加強宣傳教育，包括與物業管理公司及地區人士合作，通過宣傳單張、海報及橫額，並播放電視宣傳短片及電台宣傳聲帶、在公共交通工具展示廣告、網上平台發放資訊及推出專題網頁等，提高市民對冷氣機滴水問題的認知及責任感。食環署會檢討行動的成效，考慮將行動擴展至其他地區。

13. 參考在 2024 年的行動經驗，食環署在 2025 年 5 月至 9 月（即整個夏季）採用「晴天」行動的模式，針對冷氣機滴水滋擾候車市民的黑點採取多管齊下的行動，包括每周巡查黑點一次，以洗樓形式針對性地對黑點樓宇內多個出現冷氣機滴水的單位同步採取執法行動，並聯同地區人士加強向住戶進行宣傳教育，提醒他們妥善維修冷氣機。

## 法例修訂

14. 為加強執法效率和阻嚇力，環境及生態局於 2024 年 12 月向立法會提交《2024 年公眾衛生及市政（修訂）條例草案》（「《條例草案》」），《條例草案》已於 2025 年 5 月 8 日獲立法會通過。《修訂

條例》已於 5 月 16 日刊登憲報，並將於 2025 年 8 月 17 日生效。

15. 正如上述第 4 段提及為讓調查人員可盡快進入涉嫌構成妨擾源頭的單位，有效處理冷氣機滴水問題，《修訂條例》將沒有合理辯解而不遵從「擬進入處所通知書」訂為違法行為，最高罰則為第 2 級（5,000 元）。同時，延長可登門調查的時段，由現時上午 7 時至下午 7 時延長至上午 7 時至下午 10 時，以配合市民現今的作息時間。

16. 《修訂條例》亦會提高不遵從「妨擾事故通知」及「妨擾事故命令」可判處的最高罰則，前者由第 3 級罰款（10,000 元）及每日 200 元調高至第 4 級罰款（25,000 元）及每日 450 元，後者則由第 4 級罰款（25,000 元）及每日 450 元調高至第 5 級罰款（50,000 元）及每日 600 元，以確保衛生妨擾問題得以盡快解決。