

# 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)