

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)