

管制人員的答覆

(問題編號：3169)

總目： (49) 食物環境衛生署
分目： (-) 沒有指定
綱領： (2) 環境衛生及有關服務
管制人員： 食物環境衛生署署長(楊碧筠)
局長： 環境及生態局局長

問題：

就冷氣機滴水，當局可否告知本會：

1. 過去3年至今，食物環境衛生署(食環署)轄下19個分區環境衛生辦事處接獲的投訴數字、並就個案發出口頭警告、勸喻信、「妨擾事故通知」以及向法庭申請「妨擾事故命令」的數目；
2. 各分區來年處理冷氣機滴水所涉的衛生督察人員編制、處理冷氣機滴水專責小隊數目以及合約員工的人數；
3. 過去3年至今接獲個案平均、最長及最短的處理時間；
4. 當局現時於辦公時間及假期或非辦公時間的人手分佈為何；
5. 過去3年至今，當局就物業管理公司協助處理冷氣機滴水事故計劃的推展情況為何；
6. 因應冷氣機滴水通常在晚間發生，往往因為昏暗環境而影響判斷，就此現時應用科技的情況為何，是否已擴展至轄下19個分區環境衛生辦事處，並有否繼續引入更多先進設備協助執法；
7. 現時不少市民都會使用「1823」應用程式作舉報懷疑冷氣機滴水，可是當局往往需親自核實有關情況才會作出跟進，往往因此而拖延了處理的時間，就此當局會否研究容許接受公眾提供的影片作為跟進的證據，以加快處理流程，如有詳情為何，如否原因為何。

提問人：梁熙議員(立法會內部參考編號：67)

答覆：

1. 所需資料載於附件一。

2. 在2024-25年度，食物環境衛生署在19個分區環境衛生辦事處的衛生督察編制人員為337名，負責執行區內各項環境衛生工作，當中包括處理冷氣機滴水投訴。各分區編制載於附件二。冷氣機滴水引致的妨擾個案主要集中在夏季發生，為應付該段期間大幅增加的工作量，自2017年起，本署聘請合約員工組成專責小組，針對冷氣機滴水問題嚴重的大廈加強巡查、勸喻和教育工作，以及採取執法行動。在2023-24年度，該小組有29名合約員工，而2024-25年度合約員工數目視乎招聘情況而定。
3. 在接獲市民有關冷氣機滴水的投訴後，本署人員一般會在6個工作天內進行調查，並在10天內初步回覆投訴人。撇除涉及天氣轉涼而在下一年的夏季來臨前重啟調查的個案，過去3年至今已完成個案(在同一年內收到及完成)的平均所需時間載於附件三。本署並無備存其他分項數字。
4. 本署派駐各分區環境衛生辦事處的衛生督察除了在一般辦公時間處理冷氣機滴水投訴之外，如有需要，亦會於其他時間進行有關調查工作。至於上述專責處理冷氣機滴水的小隊，值勤時間則包括假期及非辦公時間，以便於不同時段，例如清晨及傍晚時分，針對滴水情況主動進行巡查和調查工作。
5. 截至2023年底，共有268個私人屋苑的物業管理公司參與「物業管理公司協助處理冷氣機滴水事故計劃」(計劃)。過去3年(2021年、2022年和2023年)分別有4 258宗、1 923宗和6 205宗冷氣機滴水的投訴個案經由此計劃的物業管理公司完成跟進和處理。為進一步推廣計劃，本署會考慮優先到參與此計劃的屋苑舉辦講座，為物業管理人員和居民講解冷氣機滴水的相關知識，就查找冷氣機滴水源頭可利用的方法及技術提供協助。本署網站亦已於2023年中增設有關於計劃的專頁，藉此進一步推廣並讓更多物業管理公司認識和參與此計劃。
6. 本署人員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，協助在晚間及光線不足的環境下觀察較遠距離的位置，從而更有效地找出冷氣機滴水的源頭。本署亦正探討利用5G技術在冷氣機滴水較嚴重的大廈外適合位置設置網絡攝像機及熱能感應錄像鏡頭，實時錄影水滴與外間溫度溫差以確定滴水源頭。
7. 在接獲市民有關冷氣機滴水的投訴後，本署人員一般會在6個工作天內進行調查，並在10天內初步回覆投訴人。若投訴人提供相關資料，包括錄影／照片等，本署會用作參考或協助搜證之用。如有需要，有關證人會被傳召出庭，就檢控個案作證。

各分區環境衛生辦事處接獲的投訴數字、
發出口頭警告、勸喻信、「妨擾事故通知」
以及向法庭申請「妨擾事故命令」的數目

分區	2021年				
	接獲投訴 個案數目	發出口頭警 告數目 ^註	發出勸喻信 數目 ^註	發出「妨 擾事故通 知」數目	向法庭申請 「妨擾事故命 令」數目
中西區	1 520	不適用		440	0
灣仔區	1 770	不適用		267	0
東區	3 592	不適用		325	0
南區	1 318	不適用		54	0
離島區	236	不適用		0	0
油尖區	1 341	不適用		351	0
旺角區	1 387	不適用		1 000	4
深水埗區	1 999	不適用		326	0
九龍城區	1 883	不適用		67	0
黃大仙區	1 150	不適用		30	0
觀塘區	2 363	不適用		257	0
葵青區	1 037	不適用		30	0
荃灣區	1 723	不適用		282	0
屯門區	2 283	不適用		32	0
元朗區	2 124	不適用		208	0
北區	987	不適用		7	0
大埔區	822	不適用		7	0
沙田區	2 351	不適用		24	0
西貢區	920	不適用		17	0
總數	30 806	不適用		3 724	4

註：本署沒有備存2021年發出口頭警告或勸喻信的分項數字。

分區	2022年				
	接獲投訴 個案數目	發出口頭 警告數目	發出勸喻 信數目	發出「妨擾 事故通知」 數目	向法庭申請 「妨擾事故命 令」數目
中西區	1 196	0	479	201	1
灣仔區	1 289	496	855	231	0
東區	3 062	7	696	202	0
南區	1 004	0	0	14	0
離島區	189	0	22	0	0
油尖區	1 199	0	233	462	0
旺角區	1 321	103	16	538	0
深水埗區	1 707	620	847	354	0
九龍城區	1 565	742	945	63	0
黃大仙區	826	0	881	10	0
觀塘區	1 851	787	911	289	0
葵青區	810	12	409	32	0
荃灣區	1 730	877	799	200	0
屯門區	1 750	84	718	10	0
元朗區	1 820	28	938	48	0
北區	762	65	113	6	0
大埔區	663	78	365	9	0
沙田區	2 283	153	1 231	16	0
西貢區	862	6	194	17	0
總數	25 889	4 058	10 652	2 702	1

分區	2023年				
	接獲投訴 個案數目	發出口頭 警告數目	發出勸喻 信數目	發出「妨擾 事故通知」 數目	向法庭申請 「妨擾事故命 令」數目
中西區	1 672	0	782	144	0
灣仔區	1 577	145	1 001	148	0
東區	3 475	57	810	420	0
南區	1 051	384	348	22	0
離島區	207	28	27	2	0
油尖區	1 719	240	880	377	0
旺角區	1 625	15	213	939	0
深水埗區	2 091	670	852	296	0
九龍城區	2 110	2 237	1 140	86	0
黃大仙區	1 126	1	443	29	0
觀塘區	2 417	13	90	49	0
葵青區	934	1	445	22	0
荃灣區	1 838	1 099	918	356	0
屯門區	1 924	0	614	17	0
元朗區	2 186	1	1 448	36	0
北區	1 000	14	186	36	0
大埔區	803	187	504	28	0
沙田區	2 474	235	1 110	14	0
西貢區	906	0	230	11	0
總數	31 135	5 327	12 041	3 032	0

2023-24年度各分區環境衛生辦事處衛生督察編制

分區	編制
中西區	23
灣仔區	24
東區	25
南區	10
離島區	11
油尖區	22
旺角區	18
深水埗區	21
九龍城區	24
黃大仙區	11
觀塘區	20
葵青區	14
荃灣區	17
屯門區	17
元朗區	22
北區	12
大埔區	12
沙田區	21
西貢區	13
總計	337

冷氣機滴水已完成個案的平均處理時間

年份	已完成個案(在同一年內收到及完成) 平均處理時間(日數)
2021	37.6
2022	34.4
2023	41.6

- 完 -