

民生無小事 涓滴總關情

中訴專員公署昨日宣布完成公屋冷氣機滴水問題的主動調查行動，提出15條建議，獲得房屋署全部接納。從關注冷氣機滴水的這類「小事」，可以看到特區政府嚴謹、務實、求變的管治作風，這既是履行「切實排解民生憂難」的應有之義，也是不斷提升治理水平和成效的必要之舉，值得肯定。

全港有超過78萬住戶、約200萬居民居住於香港房屋委員會轄下的195個公共屋邨，屋邨的日常管理由房屋署或其聘任的外判服務承辦商負責，管理範疇衆多，其中一項是處理居民對冷氣機滴水的投訴。炎炎夏日加上極端天氣頻繁，冷氣機大派用場，滴水問題隨之上升，不僅會造成環境衛生問題，更可能引發鄰里糾紛，甚至影響樓宇結構安全。可見冷氣機滴水看似小事，實是影響居民生活質素和福祉的大事。

在房屋署等部門的努力之下，公屋冷氣機滴水問題明顯改善，相關投訴由2005年的18900宗減至近年的平均1300宗，降幅達93%。但問題並未得到徹底解決，每年一千多宗的投訴量並不算少。中訴專員主動調查發現，由外判商負責屋邨的相關滴水投訴，較由房屋署直接管理屋邨的投訴多出近倍，房屋署

直管的屋邨情況較佳的另一面，是外判商的管理並不理想。

現行機制下，冷氣機滴水屬先發警告後扣分的違規事項。進一步調查發現，外判商就每宗投訴個案平均發出兩封提示信，總數是房屋署直管屋邨的十倍，但未能有效令致違規租戶糾正冷氣機滴水問題。由於外判商未必向房屋署呈報提示信數量，房屋署蒙在鼓中，無法確定外判商是否濫發提示信，或者是否對投訴個案處理不當。問題的要害，在於房屋署的相關指引過分簡單，只列明執行扣分制程序，但未有詳述如何調查投訴、確定滴水源頭、測試冷氣機及所需時間，也沒有列明若租戶不合作應如何處理。在這種情況下，前線人員無所適從，執法大打折扣。

儘管屋邨管理已經外判，但房屋署責無旁貸。清晰工作指引，引入科技賦能，強化查找滴水源頭的能力，可謂當務之急。中訴專員公署為此提出15項改善建議，包括研究更有系統地記錄冷氣機滴水個案詳情及跟進行動、制定發出勸喻信和報告個案的監管舉措、優化處理投訴工作指引等。而房屋署同意公署提出的所有改善建議，令人看到了切實解決問題的態度和決心。

中訴專員公署主動調查，房屋署積極回應，這一案例印證「民生無小事」的理念。特區政府急民所急、想民所想，以民為本、細緻入微的工作作風，令人留下深刻印象。這樣的例子其實俯拾皆是，譬如港島南區早前有道路損毀，對車輛和行人構成風險，有關部門及時處理，半天之內就解決；又譬如近日長達11小時的黑雨期間，山洪暴發，險情處處，但幾乎一夜之間，香港就恢復了常態。因為山泥傾瀉而封閉的新娘潭路，昨日亦告重新開通。香港無論是應急處理還是善後都表現出高效率，有目共睹，不少內地遊客湧到社交平台上表達敬意。

從公屋冷氣機滴水到連泊，從滲水投訴到拓土建屋提速，從提前應對災情到「打風不停市」，這些看似「小事」的逐個解決，深刻影響着市民的生活和工作，讓大家感受到尊重和關懷，進而增強了對特區政府的信任和對社會的歸屬感。隨着香港社會的發展，市民對公共服務的需求日益多樣化，特區政府需要進一步提升工作效率，加強跨部門協作，擴大社會參與，更好兌現服務承諾，讓香港成為一個更加宜居和諧、活力充沛的城市。

香港浸會大學與相關機構合作發表《傳承與創新：解碼中醫藥科學發展軌跡》全球研究分析報告，通過數據反映全球中醫藥研究的快速發展、跨學科融合等特徵，同時也展示了香港在推動中醫藥標準化、現代化和國際化方面所扮演的重要角色。

該報告顯示，2014年至2023年間，188個國家和地區參與了中醫藥研究，累計發表超過20萬篇研究文獻，研究數量年複合增長率為10.6%，遠高於全球科研3.9%的增長率，中醫藥研究蓬勃發展由此可見一斑。

報告還顯示，在分析涵蓋的10年間，61.9%的中醫藥相關研究隸屬醫學領域，33.1%涉及生物化學、遺傳學及分子生物學，28.1%涵蓋藥理學、毒理學和藥劑學，足證中醫藥研究與其他多個學科的交叉和協同發展的蓬勃趨勢。

中醫藥是中華文明的瑰寶，也是中華文明對世界文明、人類福祉的貢獻。新冠疫情期間，全世界都看見了中醫藥「治未病」的古老智慧和獨特價值。「一國

兩制」下的香港，中西文化薈萃的特色也體現在西醫和中醫藥協同發展方面。十多年前，世衛組織已委任香港衛生署制定國際草藥藥典。去年，世衛組織又在香港舉行國際會議，討論及制訂國際草藥標準，可見香港在推動中醫藥標準化、現代化和國際化方面的努力得到國際認可。

隨着國家及香港特區政府相繼推出關於推動發展大灣區中醫藥產業的一系列新政策，中醫藥業發展迎來前所未有的新機遇。由浸會大學承辦的香港首間中醫醫院年底投入使用，將成為香港中醫藥臨床和研究基地，同時為其他院校的廣大中醫、中藥學生提供實習基地。

行政長官李家超在去年施政報告中提出，會把握香港在醫療體制、規管制度、標準制訂、臨床研究等優勢，將香港發展成中醫藥國際化的橋頭堡，今年內將出台《中醫藥發展藍圖》。香港中醫藥發展正進入快車道，各界要抓住機會齊心協力，把中醫藥樞紐的金字招牌擦亮！

屋邨冷氣頻滴水 外判物管「提示」了事

投訴個案三年升四成半 申訴署提15項改善建議



社區痛點①

夏日炎炎，家家戶戶都會開冷氣降溫，但冷氣機滴水問題帶來滋擾。大公報記者昨日走訪深水埗的公共屋邨，見到有住戶的冷氣機滴水，有居民表示對樓上滴水問題感到困擾。

中訴專員公署昨日公布調查報告，指房屋署處理公共屋邨冷氣機滴水問題的工作指引比較簡略，前線職員處理不一；過去三年，外判屋邨管理的承辦商，向冷氣機滴水住戶發出的「提示信」數目，超過房屋署直管邨10倍，卻未能有效令違規租戶糾正冷氣機滴水問題，投訴個案上升超過四成。公署認為，房署無法確定其外判服務承辦商有否濫發提示信，以及處理不一的情況並不理想，建議房署制訂監管措施。房署表示，會加強監管外判物業管理公司。



掃一掃有片睇



▲►大公報記者發現，深水埗區元州邨的元滿樓有冷氣機滴水情況。



**冷氣機滴水
近年統計數字**

年份	投訴 (宗數)
2021	30806
2022	25889
2023	31135
2024	34742
2025 (截至7月31日)	18480

資料來源:食物環境衛生署

大公報記者 易曉彤 (文) 麥潤田 (圖、攝錄) 融媒組 (製作)

大公報記者昨日實地走訪深水埗元州邨，該屋邨的物業管理是由外判服務承辦商承辦。記者發現，元滿樓、元慧樓各有一戶低層住戶的冷氣機滴水，其中一戶疑似是排水管漏水。元慧樓低層居民陳女士說，該大廈的冷氣機滴水情況時有發生，還有高空丟垃圾和潑水，低層住戶長期受滋擾，晾出窗台的衣物常被弄髒、弄濕。她曾向物管公司投訴，但職員指難以確定是哪一層住戶所為，滴水問題沒改善。

發「提示信」超直管邨10倍

深水埗大坑東邨也是外判物業管理，居民冼太太向大公報記者表示，過去邨內有住戶冷氣機滴水問題，但物管人員發現問題或接到投訴後，及時上門溝通，督促有關住戶盡快維修，問題很快得到解決，現時冷氣機滴水情況已減少。

房委會轄下的195個公共屋邨，約三分之二是由外判商承辦物業管理工作，其餘三分之一由房屋署直接管理。中訴公署表示，外判邨與直管邨於2022至2024年期間，分別接獲2826宗和1049宗冷氣機滴水投訴，外判邨的冷氣機滴水投訴個案上升45.5%，投訴升幅或重複投訴百分比，均較直管邨的表現稍遜。

報告指出，外判邨的承辦商就每宗投訴平均發出兩封提示信，數目超過直管邨的10倍。有個案顯示外判商多次發出提示信，但未能令違規租戶糾正滴水問題，由於外判商未必需向房署呈報提示信數目，房署無法確定外判商有否濫發提示信，或者有否對個案處理不當。

公署表示，房署對處理冷氣機滴水的工作指引較簡略，只列明執行扣分制程序，沒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、安排覆查等。

僅往天台視察 未入屋測試

公署引述有公屋居民指，外判保安員收到投訴後，往天台視察，見到涉事冷氣機沒滴水，辦事處認為個案已終結，惟之後樓下住戶再投訴。公署認為，欠缺適切指引下，前線職員或會處理不一，例如單以天台視察，未有入屋開動冷氣機進行測試，做法不夠穩妥。

公署向房屋署提出15項改善建議，包括研究制訂發出勸喻信和報告個案的監管措施、研究更有系統記錄投訴個案及跟進行動、優化工作指引、引入創新科技強化查找滴水源頭的能力等（詳見表）。

房署：限公屋租戶五天處理

房署回應表示，接納公署的建議，指去年12月起實施優化措施，包括一律給予5天限期處理，又推出「巡邏易」試驗計劃，讓前線人員透過手機程式，實時報告冷氣機滴水問題，以便迅速跟進。房署稱，冷氣機滴水投訴宗數已大減93%，由2005年約18900宗，降至2022至24年每年平均約1300宗，佔約80萬公屋租戶的0.16%。

立法會議員梁熙向《大公報》表示，冷氣機滴水問題並非只出現在公共屋邨，在私人屋苑特別是舊樓會特別嚴重。冷氣機滴水情況往往是晚上最嚴重，晚間光線不足難以即時觀察，管理處或相關部門或多數只在日間辦公，難以即時派人檢查。調查滴水的成效，取決於執法人員的能力及主動性，與證據相輔相成。他認為相關部門可以應用更多高科技協助調查滴水個案。

打擊黑點

冷氣機滴水的投訴個案近年呈上升趨勢，由2023年的31135宗，增至去年的34742宗，深水埗、油尖旺等舊區屬重災區。食物環境衛生署最近引入新科技，利用紅外線夜視鏡攝錄裝置，協助晚間追查滴水源頭，提高偵查效率。

油尖旺區議員陳少棠昨日回覆《大公報》查詢表示，區內人口密集，樓宇及設施老化，加上劏房和賓館相對密集，有較多單位屬非法改裝或改建，沿彌敦道一帶的商住大廈，常見到冷氣機滴水問題。他指出，不少冷氣機滴水的源頭非常隱蔽，若然在內街後巷，一般較少人投訴，但若在行人較多的路段，例如彌敦道一帶，當滴水問題出現於巴士站附近，往往有較多投訴。

現時食環署接獲市民投訴，或在日常巡查期間發現冷氣機滴水後，會進行實地調查，並派員於不同時段，包括清晨及傍晚時分，在不同地點及一些人流眾多的冷氣機滴水黑點，如路旁巴士站、小巴站及行人過路處等地方進行巡查行動。

覆蓋逾20層高大廈 提升效率

食環署昨日回覆《大公報》查詢表示，該署已改變過往以投訴為主導的模式，今年夏季開始主動打擊冷氣機滴水問題，除適當調配人手打擊全港多個冷氣機滴水地點，亦密集派員每周至少一次進行「洗樓式」巡查，打擊其中30個嚴重影響市民排隊候車的滴水黑點。

應用創新科技方面，食環署與創新科技署轄下「物流及供應鏈多元技術研發中心」合作研發的「冷氣機滴水調查系統」，配備紅外線夜視錄像功能，可在低光源環境下準確識別滴水源頭，大幅縮短調查時間，改善以往在晚間調查遇到的困難。透過使用該系統，前線人員無需進入住戶單位，即可完成初步判斷，該系統並配備雷射指示器及實時錄影功能，偵測範圍達60至70米，足以覆蓋約20層高的大廈，顯著提升工作效率。

現時，食環署各分區辦事處均已配備一套系統，為日常執法工作提供支持。該署最近更引入「第二代」系統，偵測距離提升至120米（遠至樓高40層），更有效協助前線人員搜尋大廈外牆更高的滴水位置。

大公報記者 賴振雄

公屋居民有Say



葉先生：屋邨內不時有冷氣機滴水情況，有時向物管投訴，他們會去下層單位查看上層的滴水情況，進行排查，處理都算快。



陳女士：我樓上的住戶曾有冷氣機滴水情況，不過最嚴重的是高空擲物與潑水問題，雖然有向物管投訴，但他們說難以找到是哪個住戶做的，問題始終未解決。

大公報記者 易曉彤

申訴署向房署提改善建議（部分）

問題：

- 外判服務承辦商多次發出提示信，未能有效令違規租戶糾正冷氣機滴水問題
- 房屋署有關處理冷氣機滴水個案的工作指引比較簡略，前線職員或會處理不一

公署建議：

- 研究制訂有關發出勸喻信和報告個案的監管措施，加強對外判服務承辦商監管
- 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
- 優化處理冷氣機滴水個案的工作指引
- 就處理未能鎖定滴水源頭的情況，訂立工作指引和制訂指定格式的通告文件
- 考慮要求由房屋署聘任的外判服務承辦商在每月報告標示發出勸喻信的數目，以及有否重複個案
- 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

資料來源：申訴專員公署