

管制人員的答覆

總目： 82 屋宇署

分目：

綱領： 樓宇及建築工程

管制人員： 屋宇署署長

局長： 發展局局長

問題：

處理滲水問題的聯合辦事處自 2006 年年中成立，至今運作 2 年多，共處理多少宗市民投訴大廈滲水問題，表現成效如何？分區共處理多少宗投訴？請列出有多少宗投訴分別於一個月或以下，一個月以上至三個月或以下，三個月以上至半年或以下，半年以上至一年或以下，一年以上可找出滲水原因及完全解決滲水問題。當局何時完成檢討報告？

提問人： 涂謹申議員

答覆：

聯合辦事處(聯辦處)由 2006 年 7 月至 2008 年 12 月所接獲投訴及工作成果的統計數字如下：

接獲投訴個案數目	香港	12 468
	九龍	19 394
	新界	15 894
	總計	47 756
甄別為須予調查並已完結的個案數目		19 170 ^註
甄別為須予調查並已驗證滲水源頭的個案數目(成功率)		9 222 (48.11%)

^註 截至 2008 年 12 月底，共有 16 406 宗個案甄別為不予調查，以及 12 180 宗個案仍然在甄別或繼續調查階段。

聯辦處並沒有備存甄別為須予調查個案的進一步分項統計數字。聯辦處對滲水源頭調查有既定的標準和規定。部分接獲的滲水投訴由於不涉及公眾衛生滋擾、樓宇安全風險或浪費食水，並不屬於聯辦處法定權力的範圍。亦有部分投訴證實為虛報個案、滲水已經停止或投訴人撤銷投訴等，因此聯辦處不會繼續調查工作。聯辦處會把這些個案甄別為不予調查的類別。

驗證滲水源頭並不是一項簡單的工作，由於在一個個案中可能有超逾一個滲水源頭，調查會因而變得複雜。為確定滲水源頭，當局須要進行一系列“非破壞性”的測試，這對事涉各方，不僅是聯辦處人員，還有有關業主／住戶而言，都是需要時間和耐性的工作。聯辦處人員要成功入屋進行多項測試，以確定滲水源頭，有關業主／住戶的合作至為重要。倘若得到有關人士的充分合作，聯辦處一般可於約 130 天(90 個工作天)內完成調查。不過，由於就很多個案須反覆與投訴人安排時間實地視察，以及取得被投訴住戶同意入屋作多次檢查，故由接獲投訴至成功證實滲水源頭，平均需時 168 天。聯辦處會加強宣傳教育，希望得到更多業主／住戶的合作，令該處可迅速完成調查行動。滲水源頭一經確定，聯辦處的組成部門，包括食物環境衛生署、屋宇署及水務署，會根據各自的法定權力採取執法行動。

聯辦處已就 3 年試驗計劃首 18 個月的運作完成中期檢討。就研究聯辦處運作模式而進行的中期檢討的結果，以及申訴專員在 2008 年年初發表的直接調查報告的建議，聯辦處已推行多項改善措施，包括為調查工作發出更清晰的內部指引、為各階段調查工作訂定指標以監察調查進度、就決定是否根據《公眾衛生及市政條例》行使進入有關地方的權力發出更清晰的內部指示、加強聯辦處各單位之間的訊息處理和溝通等。聯辦處亦已對其聘用的顧問公司發出更清晰的工作指引及指標，並統一文件格式。聯辦處亦會就其取代顧問公司以接手嚴重延誤個案的調查工作擬訂準則和指引。這些措施將會進一步提升聯辦處的效率。此外，當局會檢討聯辦處長遠的角色及組織，並研究處理滲水問題的最恰當安排。

簽署：	_____
姓名：	區載佳
職銜：	屋宇署署長
日期：	17.3.2009