

審核 2010-11 年度  
開支預算

答覆編號

**DEVB(PL)102**

問題編號

0493

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：

就當局與食物環境衛生署以試驗形式成立的聯合辦事處，請告知：

- (a) 該聯合辦事處的服務承諾及服務指標；
- (b) 列出並解釋過去 3 年(即 2007-08 至 2009-10 年度)處理投訴的情況：包括接獲的投訴、成功處理的個案、不獲處理的個案、不獲處理原因統計、仍待處理的個案、處理個案需時平均值；及
- (c) 該聯合辦事處過去 3 年(即 2007-08 至 2009-10 年度)所獲撥款，及 2010-11 年度預算撥款為何？預計可處理投訴數量及人手編制如何配合運作？預算撥款是否包括落實早前將聯合辦事處擴展至其他地區的建議，如有，請舉列詳情，如無，原因為何？

提問人： 李鳳英議員

答覆：

在私人物業出現滲水情況，基本上是樓宇管理和維修問題，主要應由業主負責。然而，若滲水問題造成公眾衛生滋擾、樓宇結構安全風險或浪費食水，政府便會考慮行使有關法例下的權力，介入處理個案。基於上述原則，食物環境衛生署和屋宇署自 2006 年起以試驗計劃模式成立聯合辦事處(聯辦處)，以協助市民解決部分滲水問題。

- (a) 聯辦處現正制訂內部工作指引和指標，以監察各階段調查工作的進度。倘若得到有關各方的充分合作，聯辦處一般可於約 130 天(或 90 個工作天)內完成調查。聯辦處一直致力完善這些內部指標，目標是把這些指標制訂為服務承諾。
- (b) 聯辦處於 2007、2008 及 2009 年接獲的滲水投訴分別為 17 405、21 717 及 21 769 宗。聯辦處在接獲投訴後，會聯絡事涉各方，以進行調查。驗證滲水源頭並不是一項簡單的工作，由於在同一個案中可能有不只一個滲水源頭，調查會因而變得複雜。有關人員須進行一系列所需的非破壞式測試，嘗試確定滲水源頭，這對有關各方，不僅是聯辦處人員，還有事涉單位的業主／住戶而言，都是耗費

大量時間和需要耐性的事情。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。正如上文(a)段所述，倘若得到有關各方的充分合作，聯辦處一般可於約 130 天(或 90 個工作天)內完成調查。不過，有很多個案都需要多次與投訴人安排實地視察的時間，還要取得被投訴住戶同意多次入屋進行檢查。假如聯辦處須向法庭申請手令以進入有關處所作調查，則需更長時間處理個案。由接獲投訴至完成調查，平均約需時 170 天。

聯辦處於 2007、2008 及 2009 年所處理個案(不論是甄別為不予調查或已完成調查的個案)的統計數字，表列如下。只有在調查期間滲水情況終止、已確證滲水源頭或經過適當調查仍不能確定源頭的情況下，聯辦處才會把個案終結。由於從接獲投訴至完成處理個案之間，會相隔一段時間，因此在某年所處理的投訴未必與在該年所接獲的投訴相符。聯辦處正跟進餘下個案，並已展開不同階段的調查工作。

個案數目	2007 年	2008 年	2009 年
處理個案總數	13 375	16 708	18 237
甄別為不予調查的個案數目 <sup>註</sup>	6 350	7 144	8 115
完成調查的個案總數	7 025	9 564	10 122
– 在調查期間滲水情況終止的個案數目	3 452	4 102	3 876
– 已確證滲水源頭的個案數目	3 246	4 476	4 813
– 不能確證滲水源頭而滲水情況持續的個案數目	327	986	1 433

<sup>註</sup> 聯辦處對滲水源頭調查有既定的標準及規定。部分接獲的滲水投訴個案由於不涉及公眾衛生滋擾、樓宇結構安全風險或浪費食水，因此不屬於聯辦處法定權力跟進的範圍；亦有部分個案涉及虛報或投訴人撤銷投訴，因此聯辦處不會繼續調查工作。

(c) 就聯辦處的運作，屋宇署於 2007-08 和 2008-09 年度均獲得撥款 2,648.8 萬元，並於 2009-10 年度獲得撥款 2,911.4 萬元。在 2010-11 年度，屋宇署就聯辦處的運作將獲得撥款 2,911.4 萬元。

當局正檢討聯辦處的角色和組織，並研究處理滲水問題的最恰當安排。當局進行檢討時，會包括考慮申訴專員較早前在其直接調查報告所提出的建議、聯辦處的中期檢討結果，以及持份者的意見。

自 2006 年年中開始，聯辦處的服務已擴展至全港各區。

簽署： \_\_\_\_\_  
 姓名： 區載佳  
 職銜： 屋宇署署長  
 日期： 19.3.2010