

審核 2011-12 年度
開支預算

答覆編號

DEVB(PL)090

問題編號

1478

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：

聯合辦事處在過去兩年處理的個案當中，有多少宗個案獲得妥善解決？對於無法解決滲水問題的投訴個案，當局如何提供進一步的協助？會否增撥人手加快個案處理？

提問人： 張學明議員

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。但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有關滲水的問題。

相關的統計數字表列如下：

個案數目	2009 年	2010 年
處理個案總數	18 237	22 971
甄別為不予調查的個案數目 ^註	8 115	11 051
完成調查的個案總數	10 122	11 920
– 在調查期間滲水情況終止的個案數目	3 876	4 861
– 已確證滲水源頭的個案數目	4 813	4 737
– 未能確證滲水源頭的個案數目	1 433	2 322

註：聯辦處對進行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，因此不屬於聯辦處有法定權力跟進的範圍；亦有部分個案涉及虛報、滲水情況終止或投訴人撤銷投訴等。聯辦處會把這類個案甄別為不予調查的個案，亦不會追查這類個案的滲水源頭。

驗證滲水源頭並不是一項簡單的工作，調查通常會因同一個案可能有多於一個滲水源頭而變得複雜；因此，聯辦處人員要成功入屋進行多項非破壞式測試，以確定滲水源頭，相關業主／住戶的合作至為重要。就未能確定滲水源頭的個案，聯辦處會保存個案的調查資料，以供日後參考。如投訴人發現情況有變，例如滲水範圍改變或再次出現滲水，可通知聯辦處要求覆檢有關個案。

聯辦處在過去數年一直透過檢討其運作模式、調查方法和資源情況，以期找出方法提升效率。例如，在 2009 年聯辦處曾進行兩輪環境滋擾調查員的招聘工作，藉此加強對聯辦處的人手支援。食物環境衛生署亦正着手安排，以衛生督察取代一些環境滋擾調查員；這些衛生督察為公務員（環境滋擾調查員則為非公務員合約僱員），並將由 2011 年 6 月中起調派至聯辦處。隨着這些衛生督察累積更多經驗，我們預期可加快處理滲水個案的速度，而調派衛生督察至聯辦處，亦有助減少聯辦處人手流失的情況。我們會繼續監察聯辦處的工作和人手情況。

我們一方面會繼續落實各項措施以提升聯辦處的效率，另一方面亦會檢討政府處理這類糾紛時所擔當的角色，並考慮採用其他處理糾紛的機制。例如，我們會探討可否鼓勵業主以調解的方式解決滲水問題引發的爭議，亦會研究以立法方式處理這類糾紛的好處。在考慮過程中，我們會參考海外規管機構的經驗。

簽署：	_____
姓名：	區載佳
職銜：	屋宇署署長
日期：	17.3.2011