

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：

屋宇署與食物環境衛生署成立的聯合辦事處（聯辦處）專責處理大廈滲水投訴。根據聯辦處實施的工作指引，在接獲滲水投訴後 3 個工作天內認收有關投訴，並於 6 個工作天內聯絡投訴人及安排進行調查。如在接獲投訴後 3 星期內完成調查，便會給予投訴人詳盡答覆，否則會在認收投訴後 1 個月內及每隔一段適當時間再發出覆函，告知投訴人調查進展。就此，政府可否告知本會：過去三年，每年需要進行調查的滲水個案可以在接獲投訴後 3 星期內完成的百分比為何？

提問人： 李慧琼議員

答覆：

聯合辦事處（聯辦處）現正擬訂內部工作指引及指標，以監察各階段調查工作的進度。不過，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，有關人員或須進行一系列非破壞式測試，嘗試找出滲水源頭。這個過程需要有關各方，尤其是事涉單位的業主／住戶的時間和耐性。聯辦處人員要成功入屋進行多項測試，以確定滲水源頭，相關業主／住戶的合作至為重要。倘若得到各方充分合作，聯辦處一般可於約 130 天（90 個工作天）內完成調查。不過，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調查，則需要更長時間處理個案。聯辦處並沒有備存關於接獲投訴後 3 個星期內完成調查的個案所佔百分比的統計數字。

我們一直有透過檢討聯辦處的運作模式、調查方法和資源情況，探討各種方法以提升聯辦處的效率。例如，屋宇署在 2010 年批予外判顧問合約期較長的合約，以減少轉換外判顧問的影響和縮短其學習期。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 月中起被調派至聯辦處。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。

上述安排得以落實後，我們會繼續根據聯辦處的工作成果檢討其內部指標。我們的目標是把這些指標制訂為服務承諾，但聯辦處在現階段仍未訂立問題所提及的正式服務承諾，因此未有備存問題所提及的統計數字。

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