

管制人員的答覆

(問題編號：1482)

總目： (82) 屋宇署
分目： (-) 沒有指定
綱領： (1) 樓宇及建築工程
管制人員： 屋宇署署長 (區載佳)
局長： 發展局局長

問題 (議員問題編號：48)：

本人東九龍地區辦事處經常接獲涉及滲水辦效率低、投訴多年無法解決滲水問題、甚至無法找出滲水源頭。

滲水辦公室 2013-2014 接到多少宗求助、投訴個案？成功、無法處理個案數目為何？長期積壓（投訴 3 年、5 年仍無法處理）個案數目為何？

提問人：謝偉俊議員

答覆：

私人物業出現滲水情況，主要屬業主須負責處理的樓宇管理和保養方面的事宜。不過，當滲水問題造成公眾衛生滋擾、樓宇結構安全風險或浪費供水，政府便會考慮行使有關法例賦予的權力，介入處理個案。為方便進行工作，食物環境衛生署和屋宇署自 2006 年起成立聯合辦事處（聯辦處），以統籌滲水舉報個案的調查工作和所採取的執法行動。鑑於市民對聯辦處的服務有持續需求，在 2014-15 年度，聯辦處的運作將會恆常化。

聯辦處進行不同測試，查證滲水的原因和源頭。然而，樓宇滲水的原因很多，有些個案即使已進行多種可行的測試，仍無法確立滲水原因和源頭，尤其是那些涉及不明顯或只間歇性出現滲水情況的個案。如沒有充分證據證明滲水問題構成違反相關條例的情況，聯辦處不能就有關個案採取進一步執法或跟進行動。

由於聯辦處並無備存處理滲水舉報所需時間的統計數字，我們無法提供長期積壓個案的數目。聯辦處在 2013 年接獲的滲水舉報數目、已處理的舉報數目、已找出滲水源頭的個案數目，以及未能找出滲水源頭並終止調查的個案數目，表列如下：

	2013
接獲的舉報數目 ^{註 1}	28 504
已處理的舉報數目	24 856
• 甄別為不予調查的個案 ^{註 2}	13 062
• 完成調查的個案	11 794
- 調查期間滲水情況停止	4 766
- 找出滲水源頭	4 692
- 未能找出滲水源頭並終止調查	2 336

- 註 1：由於接獲舉報的時間與完成處理舉報的時間有差距，在某年所處理的舉報個案未必是在該年所接獲的舉報個案。
- 註 2：有些個案不在聯辦處可根據法定權限採取跟進行動的範圍內，包括缺乏理據的個案和舉報人撤回的個案，因此不會予以調查。