

## 管制人員的答覆

(問題編號：1076)

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(許少偉)

局長： 發展局局長

問題：

由屋宇署和食環署成立專責處理有關大廈滲水投訴的聯合辦事處（聯辦處）：

1. 過去兩年共接獲多少宗滲水投訴及查詢，以及有多少宗尚未處理，可否以分區及樓宇類別（住宅、工業及商業樓宇）列出分項數字；
2. 最長的等候處理時間及有關個案需長時間等候的原因為何；平均每個個案所需的處理時間為何；當局會否檢討聯辦處的工作效率，並制訂有關的服務承諾；若否，原因為何；及
3. 當局表示會研究新技術方法以查證樓宇滲水源頭，該研究何時開展，涉及款項為何，預計何時有結果？

提問人：盧偉國議員(議員問題編號：20)答覆：

1. 聯合辦事處（聯辦處）並無備存按樓宇類別分類的滲水舉報統計數字。聯辦處在過去兩年接獲及已處理的滲水舉報數目，按 18 個區議會分區劃分如下：

區	接獲的舉報 <sup>(1)</sup>		已處理的舉報 <sup>(1)</sup>	
	2013	2014	2013	2014
中／西區	1 253	1 257	1 186	982
東區	3 469	3 173	3 556	1 875
南區	1 093	1 070	664	1 048
灣仔	987	985	974	708
九龍城	2 849	2 642	2 709	2 584

觀塘	2 123	1 948	2 179	2 147
深水埗	1 824	1 824	1 688	1 696
油尖旺	2 457	2 345	2 469	2 400
黃大仙	1 224	1 119	698	720
離島	135	156	128	134
葵青	1 714	1 658	1 116	859
北區	670	688	602	541
西貢	1 135	1 004	1 162	794
沙田	2 204	2 390	1 089	1 013
大埔	854	928	889	982
荃灣	1 662	1 927	1 229	1 054
屯門	2 162	2 130	2 090	1 925
元朗	689	652	428	594
總數	28 504	27 896	24 856	22 056

註<sup>(1)</sup>: 由於接獲舉報的時間與完成處理舉報的時間有差距，在 2013 年「接獲的舉報」個案未必是在該年「已處理的舉報」個案。這情況同樣適用於 2014 年的數字。

2. 聯辦處並無另行編製每宗滲水個案處理時間的統計數字。處理每宗滲水個案所需的時間不一，關乎多個因素，包括個案的性質和複雜程度，以及有關業主和佔用人是否合作。

聯辦處已實行多項措施，包括擬定及檢討調查工作的內部指引、制訂指標以監察各階段調查工作的進度和加強管理資訊，以提升處理滲水舉報的成效。由 2014 年 1 月起，聯辦處訂立了下列兩項服務承諾：

- (a) 在接獲滲水舉報後，於 6 個工作天內聯絡舉報人，以安排人員到有關處所調查；以及
- (b) 在核實滲水妨擾源頭的調查結果後，於 7 個工作天內發出妨擾事故通知。

3. 檢視可查證樓宇滲水源頭的最新科技方法的顧問研究於 2014 年 10 月展開，預計在 18 個月內完成。有關研究的預算總開支為 450 萬元。