

水務署處理樓宇滲水投訴的方法

有關處理樓宇滲水投訴的背景

1. 樓宇天花板滲水的投訴，可能是下列其中一個或多個常見原因導致：
 - (i) 樓上/毗鄰單位的排水或廢水管漏水；
 - (ii) 樓上/毗鄰單位的供水管(即水務設施條例所稱的內部供水系統)漏水；
 - (iii) 雨水經由外牆滲入；
 - (iv) 樓宇各部分(如排水槽、地台和浴缸或洗滌盆的封邊等)的防水功能失效。
2. 就各種導致樓宇滲水的情況，可按下列法例採取行動：
 - (i) 食物環境衛生署執行的公眾衛生及市政條例；
 - (ii) 屋宇署執行的建築物條例；及
 - (iii) 水務署執行的水務設施條例。

因此，樓宇滲水投訴主要由上述三個政府部門處理。

跨部門處理滲水投訴的程序

3. 由三個部門組成的跨部門工作小組在 1998 年 4 月採用了一套議定程序來處理滲水投訴。根據這套議定程序，所有滲水投訴會首先交由食物環境衛生署展開初步調查，因為根據過往經驗，大部分的投訴均與供水管或樓宇結構無關。在接到投訴後，食物環境衛生署人員會到現場進行目視檢查及色粉測試。如懷疑個案與供水管損壞或其他樓宇毛病有關，該署便會將個案轉介給水務署或屋宇署，以便按照有關情況，根據水務設施條例或建築物條例進行調查。

水務署根據水務設施條例所採取的行動

4. 由食物環境衛生署轉介的個案，水務署會查看該單位的過往用水記錄，以找出供水管漏水是否滲水的可能原因。如最近一次的用水量較平均用水量大幅增加(如增加了百分之十)，水務署便會進行實地視察及「流量檢查」，以確定供水管有否嚴重漏水。在進行「流量檢查」時，所有取水龍頭均須關緊，然後觀察水錶至少 30 分鐘，以察看水錶有否繼續記錄用水。如證實供水管確有漏水，根據水務設施條例，可對有關個案採取行動。水務署會根據水務設施條例第 16(1)(a) 條¹的規定發出修理通知書，要求用戶進行修理，以制止漏水。

¹ 如水務監督信納消防供水系統或內部供水系統，是處於已出現浪費供水或污染供水的狀況，或處於相當可能導致浪費供水或污染供水的狀況，可藉通知書規定用戶就該消防供水系統或內部供水系統進行通知書內指明的修理或其他工程。

5. 若用戶未有按通知書的規定進行修理，水務署可根據水務設施條例第 10(e) 條²的規定，安排截斷供水。

調查的局限

6. 我們僅能在蒐集得供水管漏水的證據後，方可按水務設施條例的規定採取行動。

7. 倘若目視檢查或流量檢查均無法確實水管漏水，則滲水可能並非因供水管損毀而致的，又或是漏水的供水管是藏於牆身或地台內的，但是不能以無損毀調查方式驗證。若屬此兩類情況，均不足以引用水務設施條例作出檢舉行動。如此，涉及的業主/住戶可直接處理有關問題，又或經大廈管理處的協助下作磋商，以議定一個雙方均可接納的解決方法。

改善辦法

8. 鑑於現時調查滲水的方法有其限制，當局有意探討採用新技術的可行性，並且委託顧問就找出樓宇滲水原因進行視察和調查的範圍、類別和方法訂出技術指引。屋宇署、水務署、食物環境衛生署及房屋署等多個部門現正擬定對該項研究的要求。有關研究可望在本年展開，以期在 2002 年完成。

9. 顧問研究所擬定或確定的技術指引和試驗(無損毀的)方法，將為各政府部門採用，最終且會成為視察樓宇滲水及調查有關投訴的通用標準。

客戶服務及發單系統可提供的幫助

10. 擬議的客戶服務及發單系統令檢索資料的工作更方便容易，所提供的資料包括懷疑引致滲水單位的用水和投訴記錄，以及已發出的修理通知書。各前線員工可透過該系統隨時取得有關資料，令回應投訴的時間得以縮短。由於該系統儲存了用戶的聯絡電話號碼，需要時可更容易地與有關單位的用戶聯絡，以便安排實地視察。此外，該系統亦可就滲水個案印發標準及跟進的信件。遇到有關調查進度的查詢時，前線員工亦可利用系統內儲存的資料，即時把最新的情況告知查詢者。

水務署
2001 年 2 月

² 水務監督可截斷消防供水系統或內部供水系統的供應，如用戶或代理人收到根據第 16 條發出的通知書但並無進行通知書內指明的修理或其他工程。