



# 新鐵路綫工程涉及的 投訴及補償申索的處理機制

## The Mechanism for Handling Complaints and Compensation Claims Concerning the Construction of New Railway Projects

2012年4月23日

# 現正進行的新鐵路項目

## New Railway Projects in Progress

	目前施工工地數目 Current Works Sites
西港島綫 West Island Line	26
廣深港高速鐵路香港段（高鐵香港段） Hong Kong Section of Guangzhou-Shenzhen-Hong Kong Express Rail Link (Express Rail Link)	40
南港島綫（東段） South Island Line (East)	23
觀塘綫延綫 Kwun Tong Line Extension	7

# 西港島綫 West Island Line

- 隧道鑽挖工程進度 (2012年3月31日)  
Progress updates of TBM boring (31 Mar 2012)

圖例

- 現有上環站及隧道
- 已完成的隧道段--以隧道鑽挖機建造
- 將進行鑽挖的隧道段
- 以其他方法建造的隧道段

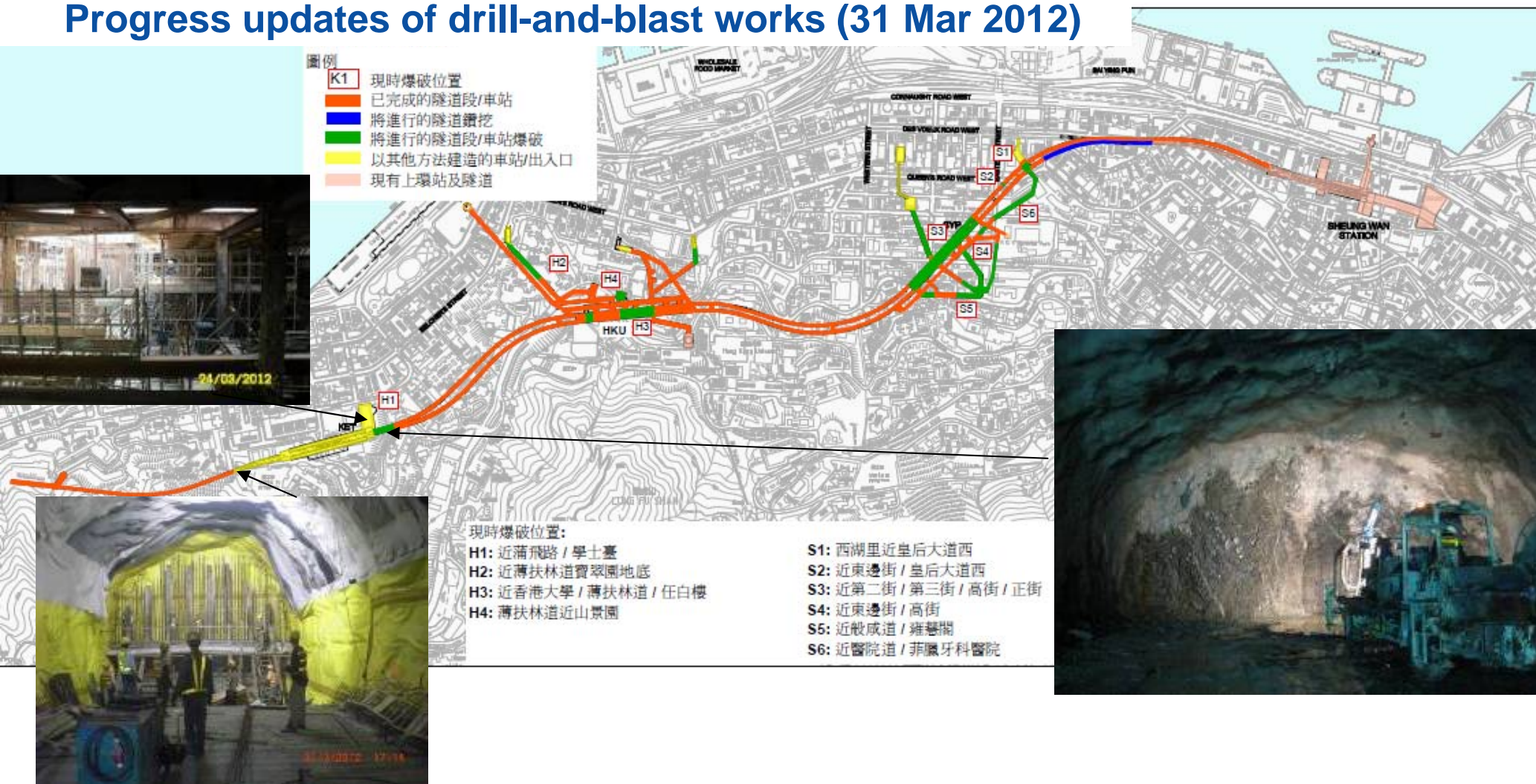




# 西港島綫 West Island Line

## 鑽爆進度 (2012年3月31日)

## Progress updates of drill-and-blast works (31 Mar 2012)





# 高鐵香港段 Express Rail Link



已建造之隧道 Completed tunnels





# 南港島綫（東段） South Island Line (East)





# 觀塘綫延綫 Kwun Tong Line Extension



加強溝通 尋求理解 減少投訴  
**Seek Understanding**  
**Address Concerns Proactively**



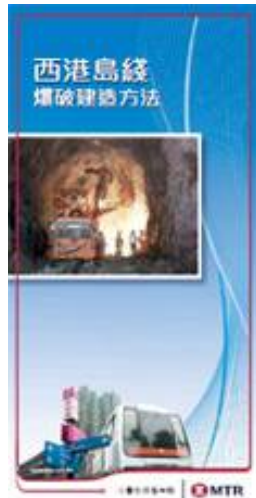
# 向居民及地區人士講解建造方法 Briefings on Construction Methods

地區人士實地考察及居民會議  
Site visits and resident meetings



# 定期匯報工程進展

## Keep Public Informed of Progress Updates





# 工地緩解措施 Mitigation Measures



交通大使  
Traffic ambassadors



隔音屏障  
Noise barriers



加強整理工地環境  
Site housekeeping



臨時指示牌  
Temporary Signage



# 監控措施 Control Measures



施工前樓宇狀況勘察  
Pre-construction condition surveys



工程監察點  
Monitoring points



# 施工前樓宇狀況勘察

## Pre-construction Condition Survey

- 制定工程期間最適當的施工方法及防護工序

**For formulating the most suitable construction methods and preventive procedures for implementation during the works**

- 保障業主及住客的權益

**To safeguard the interests of the owners and occupiers**



# 施工前樓宇狀況勘察

## Pre-construction Condition Survey

在工程開展前發信予相關樓宇業戶  
Issue letters to relevant owners/occupiers

須獲得業主和住戶同意  
Prior consent of relevant owners and occupiers should be obtained

盡量配合住戶建議的勘察日期和時間  
Conducted on the dates and at the times proposed

MTR Corporation Limited  
香港鐵路有限公司  
www.mtr.com.hk

本函編號: XRL/2010/0140

敬啟者:

廣深港高速鐵路(高鐵)香港段的興建,港鐵公司在工程展開前,已委託高區建築顧問有限公司對毗鄰工程範圍的所有樓宇進行樓宇勘察。測量師會以目視方法,勘察樓宇所有公共及私人地方,並拍攝相片作記錄用途。有關測量師將會配戴身份證及名牌(如下圖),以資識別。

Photo

Name: <Full Name>  
Office: <Staff No>  
Department: <Department Name>  
Position: <Position>

Construction Manager

請 貴大廈支持是次樓宇勘察,准許有關工作人員進入 貴單位/大廈的範圍內進行樓宇勘察工作。如有任何查詢,請致電有關的社區聯絡主任,詳情如下:

油尖旺區	周	小姐	(電話: )
深水埗及葵青區	林	小姐	(電話: )
荃灣區	方	姐	(電話: )
元朗區	梁	小姐	(電話: )

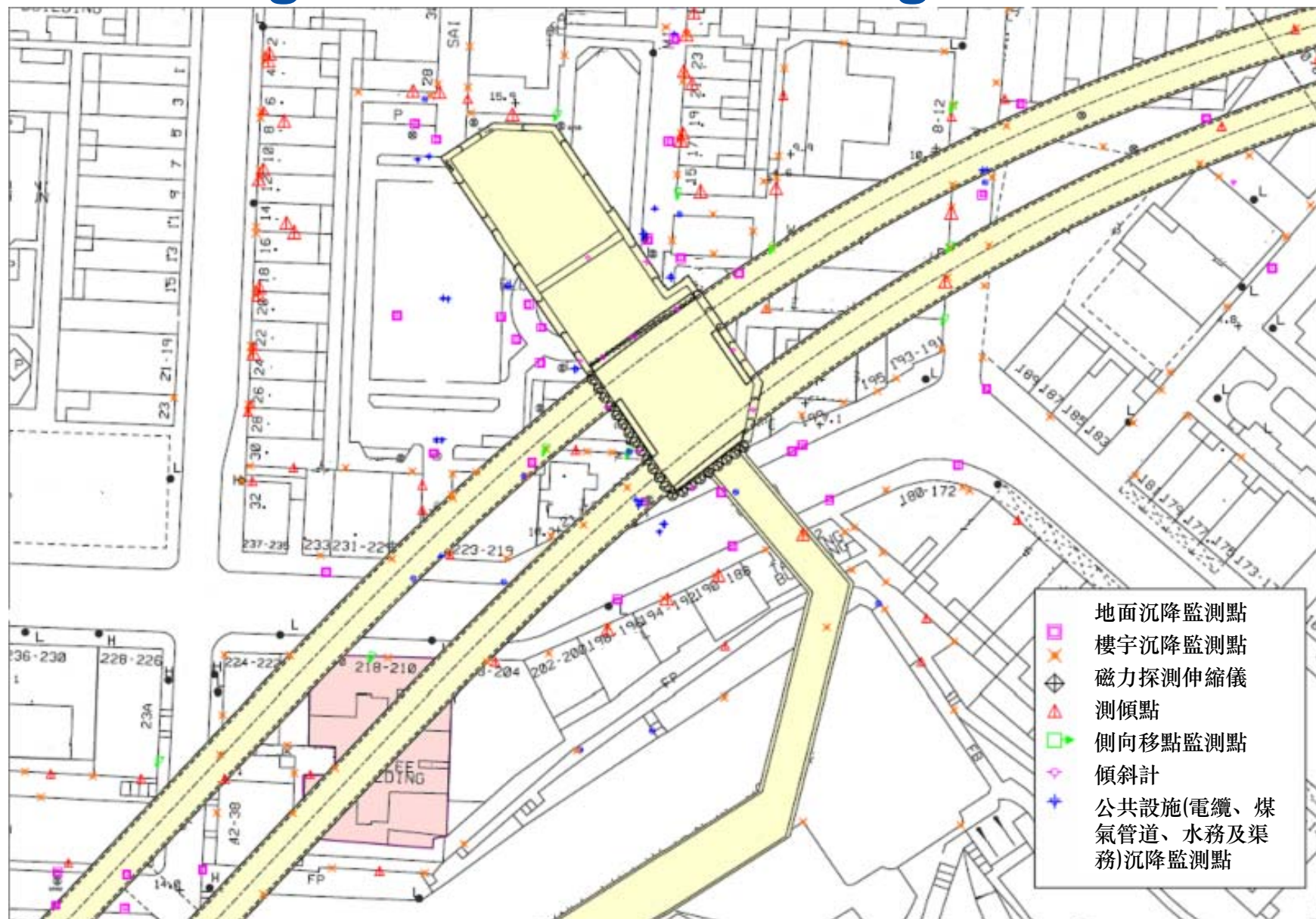
項目傳訊經理  
譚錦儀  
譚錦儀

二零一零年五月十日



# 隧道工程監測點

## Monitoring Points for Tunnelling



# 施工前裝設監測點

## Monitoring Points Installation

- 一般用於監測鑽爆及其他工程包括明挖回填、隧道鑽挖、地基及結構工程等

**General monitoring points for drill-and-blast, open-cut, tunnel-boring, foundation and structural works, etc.**



樓宇傾斜監測點

**For monitoring building tilt**



地面沉降監測點

**For monitoring ground settlement**



樓宇沉降監測點

**For monitoring building settlement**



- 僅用於監測隧道鑽爆

**For drill-and-blast only**

震動監測儀器

**For monitoring vibrations**



# 施工前裝設監測點

## Monitoring Points Installation

### Automation Deformation Monitoring System 自動感應監測系統

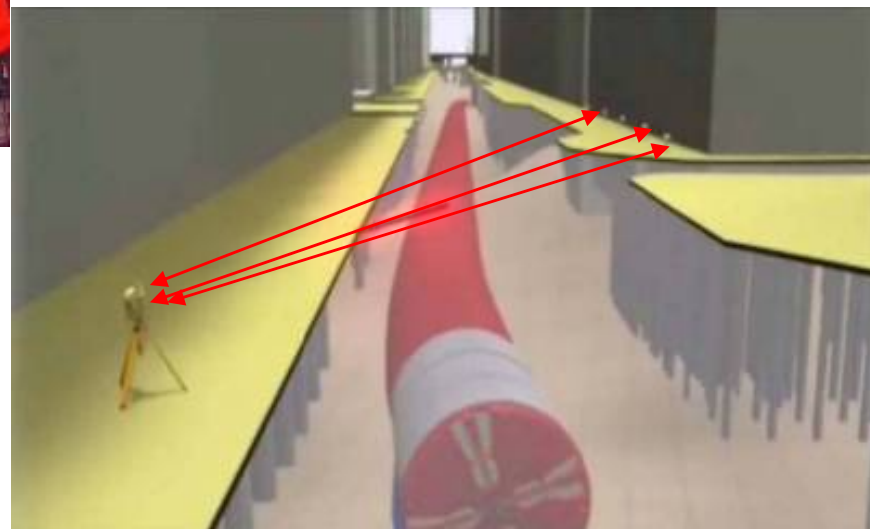
- 用於監察隧道鑽挖工程及凍土法  
For tunnel boring and ground freezing method
- 監測樓宇的狀況  
Monitoring condition of buildings
- 密集式覆蓋監測範圍  
Densely-distributed monitoring points



# 施工前裝設監測點 Monitoring Points Installation



## Automation Deformation Monitoring System 自動感應監測系統





# 施工前裝設監測點

## Monitoring Points Installation



如有需要，港鐵公司須立即採取適當行動

**The MTRCL will take immediate and appropriate actions if needed**

所有監測點錄得之數據均在容許數值範圍內

**Data collected at all monitoring points is within the expected limits**

# 處理申索的機制 Handling Claims



# 補償申索的處理機制

## Mechanism for Handling Compensation Claims

收到懷疑樓宇損毀的個案 **Receiving a building damage complaint**



港鐵公司工程人員首先會與居民作初步檢查  
**Preliminary inspection by MTRCL's project team**

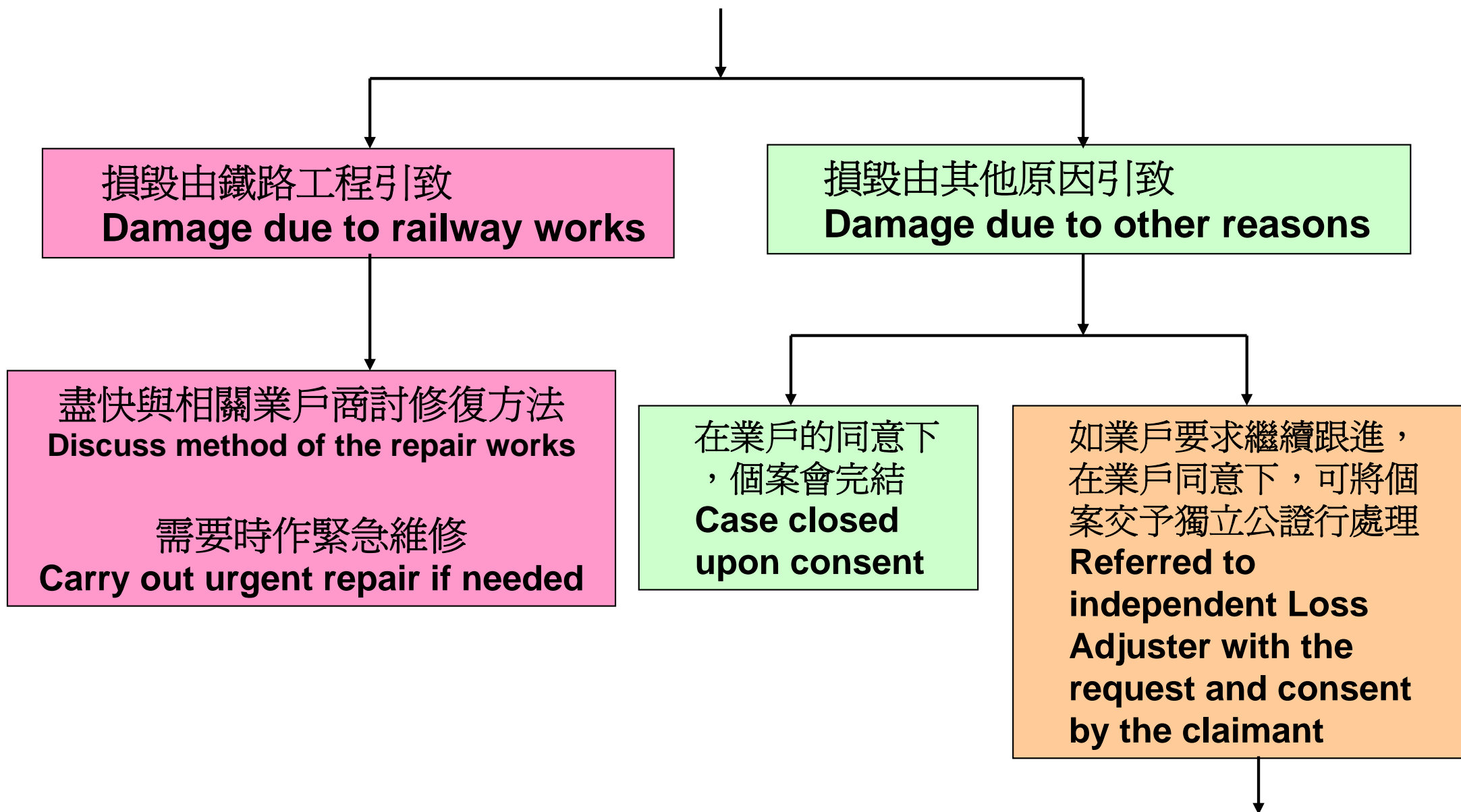


確定相關的損毀情況及可能導致損毀的原因後，通知有關業戶檢查結果  
**Confirm the details and the possible causes of the damage, and inform the claimant of the results**



# 補償申索的處理機制

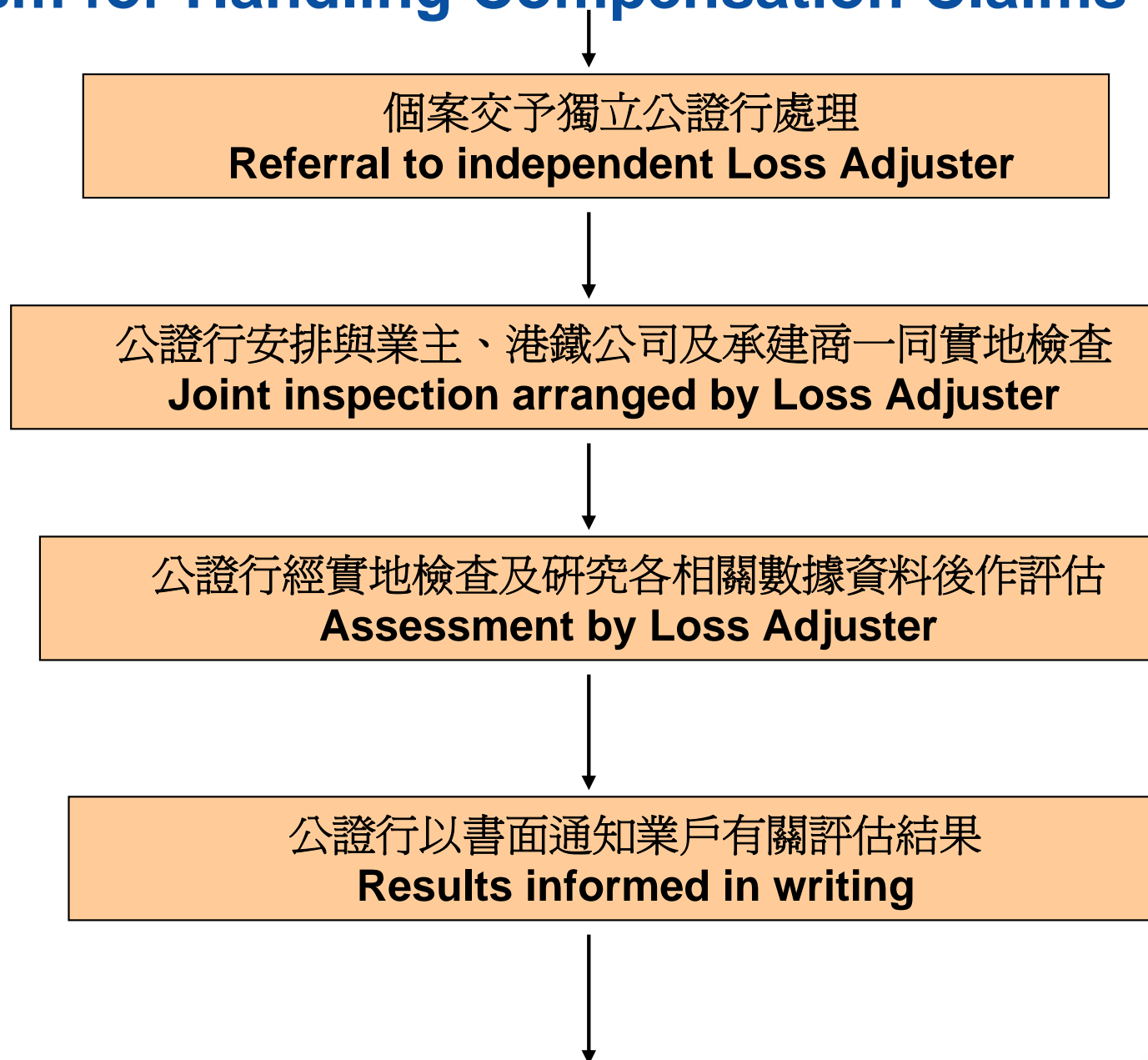
## Mechanism for Handling Compensation Claims





# 補償申索的處理機制

## Mechanism for Handling Compensation Claims

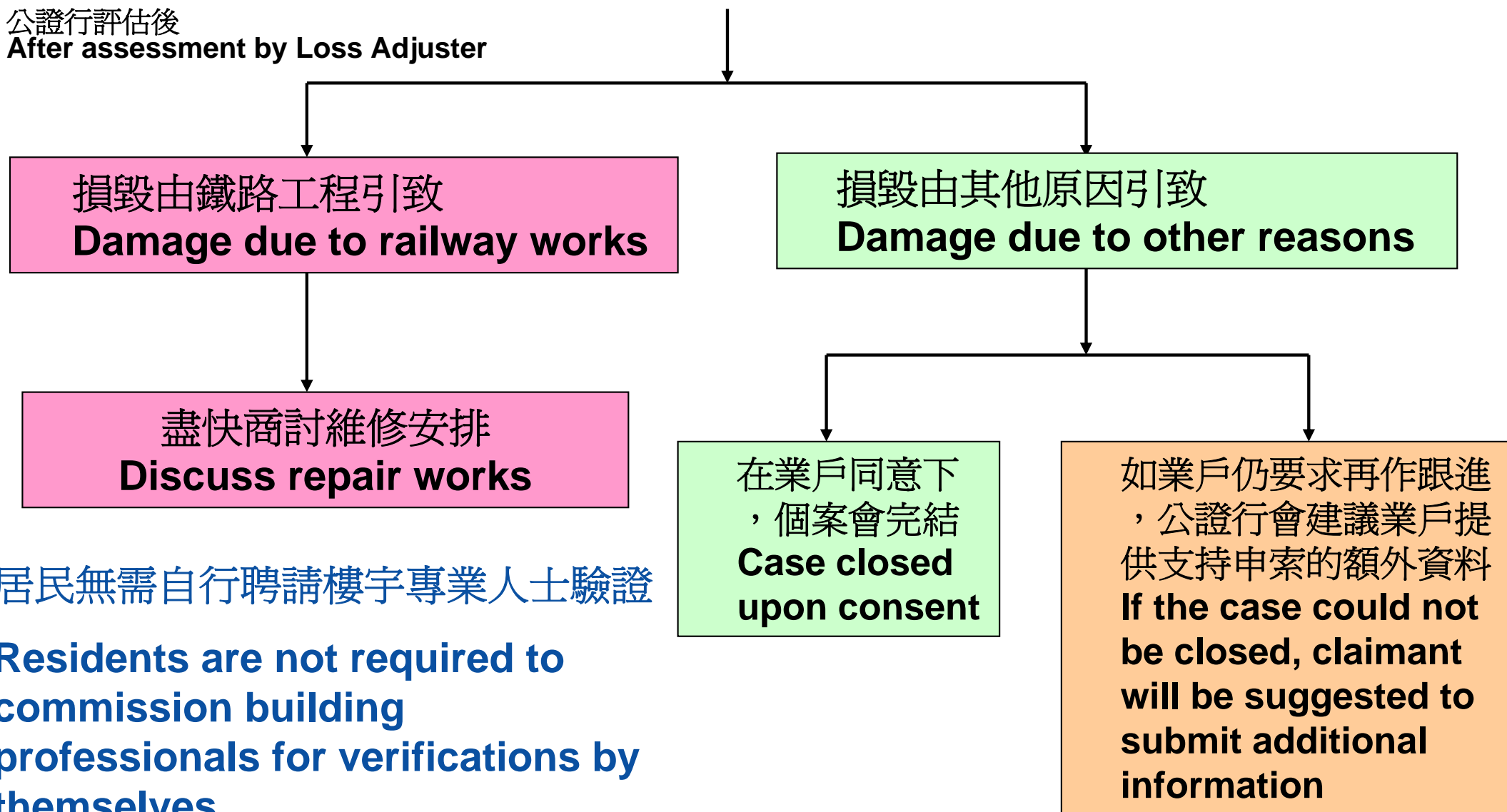


# 補償申索的處理機制

## Mechanism for Handling Compensation Claims

公證行評估後

After assessment by Loss Adjuster



居民無需自行聘請樓宇專業人士驗證

Residents are not required to commission building professionals for verifications by themselves



# 補償申索的處理機制

## Mechanism for Handling Compensation Claims



### 新鐵路項目之懷疑樓宇損毀報告統計（截至2012年2月） Statistics of Suspected Building Damage Cases Concerning New Railway Works (by Feb 2012)

接獲樓宇損毀報告個案（宗數） Building damage cases received	222
已轉介予公證行之樓宇損毀報告個案（宗數） Building damage cases referred to loss adjuster	119

## 實地檢查與早前勘察圖片比較

### Compare Record from Condition Survey



施工前樓宇狀況勘察 (2010)  
Pre-construction condition survey



接獲樓宇損毀報告後實地檢查 (2011)  
Site inspection for building  
damage complaint



# 公證行評估結果

## Assessment by the Loss Adjuster

- 基於現場監察數據
- 合理探討成因

根據本公司在**2011年x月x日**，於**xxx**現場視察，知悉以下損壞：

根據**2009年9月**之視察報告，該等**裂縫於題述工程開始前已存在**。

(畧去部份)

在**1/F**樓梯平台之石屎柱上，發現數條**0.5至1.1**米長之縱向裂縫，並發現多處批盪鬆散/石屎剝落現象，一塊**150mm闊x 300mm長x 40mm厚**之 **石屎保護層連批盪已剝落**，並發現內裡之鋼筋出現嚴重銹蝕，初步懷疑與自然老化及保養問題有關。

## Assessment by the Loss Adjuster

- 基於現場監察數據
- 合理探討成因

根據本公司在**2010年x月x日**當天的現場檢測，我司知悉 貴戶以下損壞：

(畧去部份)

在工程開展之始，港鐵公司之承辦商已於工地**15**米以外安裝大廈沉降監察儀器，並定期讀取數據以進行監察。本公司在其後取得之監察記錄中，發現由**工程開展至2010年8月底**的沉降監察數值，沉降情況不明顯，最高只有**2mm**的數值，而貴大廈位處工地**50**米以外，沉降情況對貴大廈的影響十分輕微。



# 修補損毀 Damage Repair



接獲損毀報告後  
After complaint received

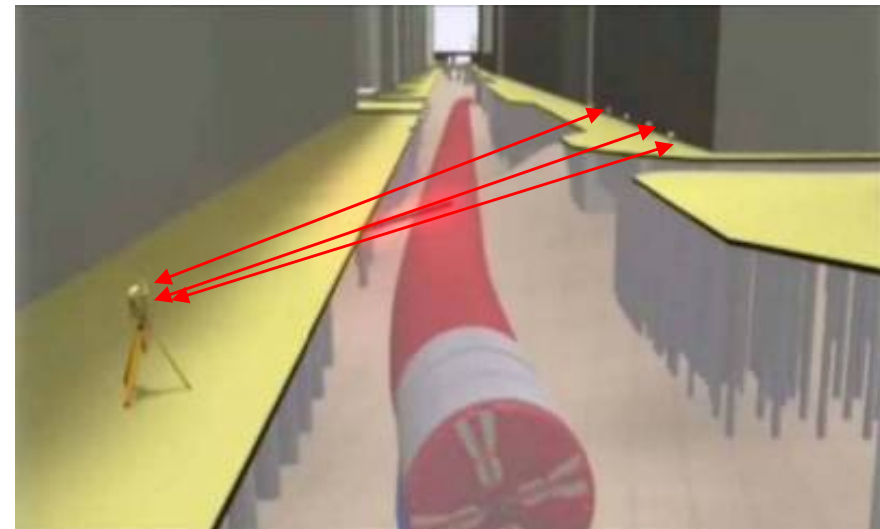


進行復修工程  
Repair works

安排復修      Repair works arranged

有效防止水土流失

**Effective Prevention of Loss of Underground Water and Soil**





通力合作 保障社區 減少影響

## Enhancing Co-operation with the Community

