審計署進行了一項審查工作，檢視食物環境衛生署("食環署")和屋宇署組成的聯合行動處理滲水個案的效率和效益。

2. 為令食環署職員與屋宇署職員於處理市民舉報的滲水個案時更加協調有度、縮短調查滲水個案的時間，以及提高找到滲水源頭的成功率，食環署和屋宇署職員於 2006 年 7 月在食環署轄下 19 個分區辦事處組成聯合行動。食環署職員具有執行《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)的權力，而屋宇署職員則具備屋宇測量專業知識。在 2007 年 1 月至 2016 年 3 月期間，聯合行動共完成了 196 926 宗滲水個案(平均每年完成約 21 000 宗)。在這些已完成的個案中，49%是經甄別為不予調查的個案而無須追查滲水源頭；21%是舉報人撤銷舉報或滲水情況在調查期間停止的個案；9%是調查完成後未能成功找到滲水源頭的個案；21%是成功找到滲水源頭的個案。截至 2016 年 3 月，參與聯合行動的人員包括 211 名食環署聯合行動職員和 63 名屋宇署聯合行動職員。在 2014-2015 年度，聯合行動所涉及的總費用為 1 億 2,900 萬元。

3. 委員會知悉審計署署長報告書所載的以下審查結果：

— 找到滲水源頭的成功率由 2007 年的 46%下降至 2015 年的 36%；

— 在 2015 年 4 月至 2016 年 3 月期間完成行動的 28 332 宗個案中，有 9 710 宗(34%)的完成時間超過食環署及屋宇署所訂的 133 日整體參考時限。截至 2016 年 3 月，有 643 宗(2%)個案需時 2.2 年至 7.5 年才完成，而在 15 564 宗尚未完成的個案中，有 6 368 宗(41%)超過 133 日仍未完成；

— 在滲水個案調查期間，食環署聯合行動職員及/或屋宇署聯合行動職員會初步評估滲水問題是否可能因樓宇損破或供水喉管滲漏而導致，並把有關個案分別轉介予屋宇署樓宇部及水務署跟進。審計署發現，雖然食環署的指引規定食環署聯合行動職員須備存記錄表，記錄轉介予屋宇署及水務署跟進的個案，但有 8 個分區辦事處沒有備存相關記錄表。與此同時，食

環署及屋宇署均未能向審計署提供 2011 年至 2015 年間由聯合行動轉介予屋宇署樓宇部的個案數字。審計署亦留意到，在聯合行動下轉介予水務署跟進的滲水個案數字，與水務署接獲及記錄的個案數字不符；

— 食環署要求 19 個分區辦事處的聯合行動職員，於每區備存滲水個案監察資料庫及妨擾事故通知監察記錄表。然而，審計署發現，部分分區辦事處並沒有備存原應透過資料庫/監察記錄表收集的以下資料：

(a) 進行色水測試[1]及檢視測試結果的日期；

(b) 發出妨擾事故通知的日期及其指明期限；

(c) 把個案轉介予食環署檢控組處理的日期；及

(d) 相關的跟進行動及結果；

— 食環署並設立了一套投訴管理資訊系統，以記錄市民就食環署的服務及運作提出各項查詢和投訴的資料，包括滲水舉報的資料。2012 年 7 月，食環署委聘一個承辦商開發新的投訴管理資訊系統，所需費用為 730 萬元。在 2014 年 12 月至 2015 年 12 月期間，新系統於 19 個食環署分區辦事處分階段推行。然而，食環署聯合行動職員未有全面採用新的投訴管理資訊系統，而且其新增功能一直沒有全面付諸實施，以致管理層未能有效監察有關人員的表現及個案的進度；

— 食環署和屋宇署各自設有用來監察滲水個案的電腦系統；及

[1] 如懷疑滲水問題是源自破損的排水管或污水管，調查人員會把色水倒進排水渠口和污水渠口，然後觀察受影響位置是否有色水滲出。

— 屋宇署聯合行動職員將滲水個案第三階段調查工作[2]外判予服務承辦商。然而，該等合約沒有提供誘因，鼓勵承辦商提高找到滲水源頭的成功率。屋宇署聯合行動職員並沒有編製亦無從參考承辦商成功找到獲分派個案的滲水源頭的比率。在 2014 年 4 月至 2015 年 4 月，所涉 9 份合約找到滲水源頭的成功率由 23%至 67%不等。部分承辦商需時甚久才完成調查。截至 2016 年 4 月，在涵蓋 2014 年 4 月至 2015 年 4 月合約的 5 457 宗個案中，有 3 337 宗(61%)進行測試所需的時間超過 30 日目標時限，當中 85 宗(2%)需時 1.1 年至 2.1 年才完成有關工作。然而，屋宇署並沒有向有關承辦商發出警告信或表現欠佳報告。

4. 委員會並無就此事舉行公開聆訊，但要求當局就下述事宜作出書面回應：食環署及屋宇署處理滲水個案的監察機制，以及聯合行動的成效。**食物環境衛生署署長**及**屋宇署署長**的回覆分別載於***附錄 40*** 及***附錄 41***。

5. 委員會希望政府當局繼續向其報告落實審計署各項建議的進展。

---

[2] 因應市民的滲水舉報，有關的食環署聯合行動職員會到受影響的處所視察，檢查滲水情況是否可能違反《公眾衛生及市政條例》、《建築物條例》(第 123 章)及《水務設施條例》(第 102 章)的任何規定，以及滲水位置的濕度是否達 35%或以上(即第一階段調查)。如第一階段調查發現滲水情況可能違反《公眾衛生及市政條例》，而滲水位置的濕度又在 35%或以上，食環署聯合行動職員便會進行測試，以追查滲水源頭(即第二階段調查)。如第二階段調查找不到滲水源頭，個案便會轉交屋宇署聯合行動職員作進一步測試，以追查滲水源頭(即第三階段調查)。