



香港金鐘道六十六號金鐘道政府合署四十五樓
45/F, Queensway Government Offices, 66 Queensway, Hong Kong

電話 Tel : 2867 5441

傳真 Fax : 2530 1368

貴署檔號 : CB4/PAC/R67
本署檔號 : FEHD Hy/34-105/5/4 C

郵寄及電郵

香港中環
立法會道 1 號
立法會綜合大樓
政府帳目委員會
(經辦人：朱漢儒先生)

電郵地址
ahychu@legco.gov.hk
kmho@legco.gov.hk
pkwlai@legco.gov.hk

朱先生：

政府帳目委員會

考慮審計署署長第六十七號報告書第 9 章

就樓宇滲水問題採取的聯合行動

謝謝你 2016 年 12 月 19 日的來函，本署現就來函提出的問題作出回應／提供資料（見附件）。

食物環境衛生署署長

(助理署長(行動)1 李家驥



代行)

連附件

副本送：屋宇署署長
財經事務及庫務局局長
審計署署長

(傳真號碼：2868 3248)
(傳真號碼：2147 5239)
(傳真號碼：2583 9063)

2017 年 1 月 9 日

就審計署署長第六十七號報告第 9 章
就樓宇滲水問題採取的聯合行動
提問及要求資料

食物環境衛生署就有關問題的回應

第 2 部分：調查工作及執法行動

轉介機制問題

1. 第 2.9 段指出，成立聯合行動的其中一個目的是就市民舉報的滲水個案提高找到滲水源頭的成功率，但從圖二顯示，找到滲水源頭的成功率由 2007 年的 46% 逐漸下降至 2015 年的 36%。政府當局是否同意，近年找到滲水源頭的成功率下降的情況值得關注？政府當局採取何等措施以改善並提高找到滲水源頭的成功率？

就審計報告中指出政府當局成立由食物環境衛生署(食環署)及屋宇署合組的聯合辦事處(聯辦處)後，找到滲水源頭的成功率，由 2007 年的 46% 逐漸下降至 2015 年的 36%，政府當局經審視後歸納其主要原因如下：

- (一) 由於市民近年對聯辦處提供的服務認知度有所提高，而市民對濕度較低的滲水個案容忍度亦有下降，因此對聯辦處服務的需求大幅上升。這點可從市民的舉報個案數字由 2007 年的 17 405 宗大幅上升至 2015 年的 29 617 宗中反映出來；及
- (二) 屋宇署一直定期檢討聯辦處處理滲水個案的成功率，並發現滲水位置濕度越高，成功個案就越多。此外，屋宇署最近篩選了約 100 宗於 2006 至 2016 年間完成的個案，進行小型抽樣調查，發現濕度低的個案（介乎 35% 至 50%）的比例由 2007 至 2009 年間的約 1:30，急增至 2009 年後的約 1:4，致令成功率下跌。

為應對處理低濕度滲水個案的挑戰，屋宇署已於 2014 年委聘顧問就找出樓宇滲水源頭的最新科技方法進行研究。該受聘顧問會就最合適的測試方法作出評估及建議，以及協助制訂技術指引，供聯辦處處理滲水個案之用。該項研究將於 2017 年完成。

2. 根據第 2.9 段，成立聯合行動的另一個目的，是縮短調查市民所舉報的滲水個案的時間。然而，第 2.17 及 2.18 段顯示，聯合行動在 2015 年 4 月至 2016 年 3 月期間完成了 28 332 宗個案的行動，當中有 9 710 宗(34%)的完成時間超過 133 日的總參考完工時限，而該 9 710 宗個案中更有 643 宗(2%)是用了 2.2 至 7.5 年的時間才完工。此外，截至 2016 年 3 月，在 15 564 宗行動尚未完成的個案中，有 6 368(41%)的處理時間超過 133 日的總參考完工時限，其中有 1 046 宗個案(7%)更已用 2.2 至 8.3 年去處理。政府當局是否認同，食物環境衛生署(食環署)及屋宇署聯合行動花費長時間處理部分滲水個案的情況未如理想，不但讓事涉市民持續受到滲水的滋擾，更令公眾質疑政府當局能否有效率和有效益地根據《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)就滲水問題採取執法行動？政府當局又會採取何等措施以改善有關情況？

近年，滲水舉報個案數字大幅增加，大大增加了聯辦處的工作量，亦因此要較長時間才能完成處理個案，特別是一些較為複雜的個案。此外，由於聯辦處在 2014 年 4 月恆常化之前，大部分屋宇署聯辦處職員是合約人員，由於前景不明朗，以致流失率偏高，大大影響工作效率及導致早期有大量個案積壓。此外，人手和職員的經驗在當時也欠理想。自 2014 年 4 月起，隨着聯辦處的人手漸趨穩定，聯辦處的服務表現也有所改善。

有關調查通常可於 90 個工作日(即約 133 曆日)內完成滲水個案的指引屬參考性質，適用於簡單和容易處理及得到有關業主／住戶的合作的個案(即這些個案不涉及調查人員無法進入有關處所的問題、在追查滲水源頭方面沒有困難、不涉及多個滲水源頭或多項測試，以及無須經由政府化驗所確認滲水源頭測試結果)。而複雜的個案(如有多個浴室或多處滲水地方)則須作多次到訪進行調查及測試。對於某些情況特殊的個案，聯辦處人員可能需要多次到訪投訴人單位，以觀察測試結果或監測滲

水情況的變化。完成處理個案實際所需的時間，視乎個案的複雜程度、使用的測試方法，以及聯辦處的工作量和人手情況而有所不同，如個案涉及樣本化驗、分間單位（俗稱「劏房」）或須要向法庭申請進入處所手令等，則需要較長時間處理。

政府認同審計報告中指出聯辦處花費長時間處理部分滲水舉報個案的情況未如理想及有可改善空間。面對近年不斷增加的樓宇滲水舉報個案，加上有部分被投訴的住戶採取不合作態度，拒絕聯辦處職員進入屋內調查，並提出各項不合理要求，結果增加了調查人員的工作量及處理文書工作上的時間，以致要用較長時間處理個案。儘管如此，如審計報告書第 2.15 及 2.16 段所述，聯辦處已就簡單和容易處理的個案制訂參考時限，以監察調查進度。

為提升聯辦處工作的成效和效率，食環署和屋宇署正採取措施優化投訴管理資訊系統，以改善聯辦處職員在監察調查進度和確保承辦商採取適時行動方面的表現。此外，聯辦處近年已積極爭取資源，把現時非公務員合約員工的職位改為公務員職位編制，以減低人手流失率及提高工作效率。另外，聯辦處已加強處理樓宇滲水的宣傳工作，讓市民清楚認識妥善管理和保養樓宇是每一位業主應有的責任。若樓宇出現滲水情況，業主應先自行安排檢查滲水原因，並與相關的住戶和業主協調，及早進行維修工程。

3. 第 2.13 段指出，對於不予調查的個案，食環署有制定完工時限，訂明在接獲市民舉報滲水個案後的 18 個工作日內給予舉報人最終回覆。但食環署的投訴管理資訊系統並沒有就不予調查的個案備存何時給予舉報人最終回覆的資料。食環署是否認同，欠缺有關資料，會對食環署監管有關個案，以及審計署檢視食環署是否及時和妥善就不予調查個案採取行動，造成障礙？食環署會如何改善有關情況？

目前，食環署的投訴管理資訊系統並沒有就不予調查個案備存給予舉報人最終回覆有否遵照訂明的 18 個工作日(即約 27 個曆日)內完成。一向以來，食環署行政通告《如何處理投訴》規定督導人員應監察其屬下人員處理投訴個案(包括滲水個案)的進度，並進行抽樣審查，確保有關人員適當地處理投訴

個案，以及把個案詳情妥善及適時地記錄在投訴管理資訊系統內。根據有關的行政通告，個案負責人向投訴人作出初步回覆後，應致力於接獲投訴後 30 個曆日內作出具體回覆。

政府當局認同審計報告中指出備存有關資料可有效幫助聯辦處監管此類個案的進展。為可適時處理及監察不予調查個案的進度，食環署現正檢討目前的滲水個案投訴管理資訊系統，並會考慮加入備存相關資料，使系統能記錄就不予調查個案給予舉報人最終回覆的時間資料。食環署亦會要求聯辦處職員把最終回覆舉報人的日期上載到投訴管理資訊系統作為紀錄。

4. 第 2.29 段提到，根據食環署指引，如將個案轉介另一部門，食環署聯合行動職員會向有關部門發出便箋及有關資料，並在轉介個案紀錄表上記錄。但審計署在調查食環署於 2015 年 1 月至 2016 年 3 月期間的轉介個案紀錄表時，食環署只能提供 11 個地區的轉介個案紀錄表，其餘 8 個沒有備存轉介個案紀錄表，包括：

九龍城、葵青、觀塘、西貢、荃灣、屯門、灣仔、黃大仙

食環署有沒有跟進上述分區未能執行指引的原因；如有，原因為何？食環署會否徹底檢討監督機制及進行改革，或是有其他改善措施？

5. 承上題，上述的食環署指引於何時生效？食環署在指引生效至今，有沒有定期監督指引的落實情況？上述 8 個分區仍有保留的紀錄的最後日期為何？為何在該日期後便沒有保留任何紀錄？食環署有沒有調查是否涉及行政失當？有沒有相關負責人員受懲罰？

4 及 5

根據食環署在 2006 年發出的工作指引，如將個案轉介另一部門，食環署聯辦處職員須向有關部門發出便箋及相關資料，並在轉發個案紀錄表上記錄。由於有關的工作指引並沒有列明紀錄表的特定形式和所需載有的資料，部分分區職員只將有關轉介其他部門的個案資料存放在個別紙本個案檔案內，因此，有關的 8 個分區辦事處未能即時向審計署提供有系統性的轉介個案紀錄表。此外，上述工作指引要求所屬分區職員備存有關資

料，主要作記錄用途，食環署並無定期抽查。就有關審計報告中指食環署／聯辦處把個案轉介其他部門跟進的機制有不足之處，政府表示同意修訂有關指引，訂明紀錄表的形式及需予列載的資料，並已再次提醒前線人員，必須按照部門指引備存相關轉介紀錄表。為了改善工作效率，食環署會設計相關的管理資訊系統，包括可以備存轉介其他部門的個案資料，除方便聯辦處職員更便捷地備存有關的轉介個案紀錄，亦可以讓聯辦處能直接從系統中檢索有關資料，以及定期列印轉介個案紀錄表給予相關部門以核對資料。

6. 報告第 2.31 段表三中，記錄了聯合行動下轉介屋宇署和水務署跟進的滲水個案數字，但第 2.31 段顯示，食環署及屋宇署於 2016 年 7 月表示未能向審計署提供在聯合行動下轉介屋宇署樓宇部的資料，聯合行動的紀錄亦與水務署的紀錄相差極大，根本不能用作互相核對個案進度。這是否造成聯合行動欠佳的原因？

聯辦處在調查期間如查明滲水情況已引起樓宇安全問題及／或滲水問題源自供水喉管滲漏，會透過跨部門安排將該等個案轉介負責的部門，以便各部門各司其職同步跟進。與此同時，聯辦處也會繼續根據《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）完成調查工作。相關部門在接獲聯辦處轉介後會跟進個案，並直接回覆舉報人及把副本送交聯辦處備考。因此，聯辦處可於檔案中查看個案跟進工作的進度。

7. 承上題，食環署備存轉介個案紀錄表的規定可時生效？食環署在紀錄表生效至今，有沒有作出定期監督？食環署仍有保留的紀錄的最後日期為何？為何在該日期後，食環署沒有保留任何紀錄？食環署有沒有調查是否涉及行政失當？有沒有相關負責人員受懲罰？

就樓宇滲水舉報個案，當有關滲水情況涉及樓宇結構安全風險或浪費供水，政府便會分別根據《建築物條例》（第123章）或《水務設施條例》（第102章）所賦予的權力，介入處理個案。

根據部門發出的工作指引，如需把涉及供水喉管滲漏的滲水個案轉介水務署處理，食環署聯辦處職員會把有關便箋直接送交

給水務署。至於轉介屋宇署樓宇部處理的個案，則需先交予屋宇署聯辦處職員審核，經他們確定理據充分後，才再由屋宇署聯辦處職員轉交屋宇署樓宇部跟進。工作指引並沒有列明轉介個案紀錄表的特定形式和所需載有的資料，亦未有要求職員適時將轉介個案紀錄表送交水務署及屋宇署樓宇部，以作核對之用。故此，部分分區職員只將有關轉介其他部門的個案資料存放在個別紙本個案檔案內。上述指引要求所屬分區職員備存有關資料，主要作紀錄用途，食環署並無定期抽查。

就聯辦處的轉介個案紀錄與水務署的紀錄相差極大的情況，原因是聯辦處與水務署就轉介個案所採用的分類基準並不一樣。根據聯辦處記錄的個案數字，是指已完成調查並找出滲水源頭為供水喉管的個案數字，這個數字不包括其他轉介水務署跟進的個案(例如不涉及供水喉管滲漏但舉報人要求轉介水務署跟進的個案)。

就有關審計報告中建議定期把轉介個案紀錄表送交水務署及屋宇署樓宇部作核對之用，政府表示同意。為了改善工作效率，食環署現正計劃更新相關的管理資訊系統，包括可以備存轉介水務署及屋宇署樓宇部的個案資料，除方便聯辦處職員更便捷地備存有關的轉介個案紀錄，亦可以直接從系統中檢索有關資料，及定期列印轉介個案紀錄表給予水務署及屋宇署樓宇部以核對資料。

滲水個案及妨擾事故通知的紀錄問題

8. 報告第 2.46 段中，提及食環署在 2008 年 3 月發出指示，要求 19 個分區的聯合行動職員，於每區電腦系統中備存滲水個案監察資料庫，以監察滲水個案的行動進展。但報告第 2.47 段中提到，食環署竟然未能向審計署提供資料庫的資料，原因為何？食環署是否認同，欠缺相關資訊將為署方監察及管理滲水個案的調查工作和發出妨擾事故通知的安排，以及審計檢視聯合行動是否適時和妥善進行調查工作和發出妨擾事故通知，造成障礙？食環署如何改善有關情況？

10. 承上題，根據報告第 4.4 段，新投訴管理資訊系統在 2014 年

12 月才開始分階段在各區推行。如食環署是因為新投訴管理資訊系統的推行而影響了監察資料庫的運作，為何不能提供 2008 年 3 月至 2014 年 12 月的紀錄？食環署有沒有調查是否涉及行政失當？有沒有相關負責人員受懲罰？

11. 2014 年 12 月之後，雖然食環署使用新投訴管理資訊系統遇上問題，但為甚麼會一併影響監察資料庫的運作，甚至失去紀錄？食環署能否詳細解釋？食環署有沒有調查是否涉及行政失當？有沒有相關負責人員受懲罰？

8, 10 及 11

根據在 2008 年初發出的指引，19 個分區的聯辦處職員須於每個分區的電腦系統中備存滲水個案監察資料庫，以監察滲水個案的行動進展。建立此電腦系統的主要目的是方便分區管理人員監察及管理各自分區內每個滲水個案的調查工作進展，由於當時的電腦系統在設計上只將資料備存於有關分區的單一獨立電腦系統內，有關分區的職員往往要排隊輪候把手上資料輸入系統內(即不能多於一名職員同時輸入資料，導致有部分職員未能適時把手上資料輸入系統內)，因而造成職員在使用有關系統上的障礙。另在上述期間，分區聯辦處職員主要是合約員工，他們的流失率大，容易影響工作上的延續性。此等原因亦造成職員沒有或未能適時輸入有關滲水個案的調查資料，某程度上亦影響了資料庫的完整性。由於以上各種原因，為能有效地記錄每一宗滲水個案的調查進展，以及能適時監察有關個案的跟進情況，有部分分區職員將上述指定表格修改為一報表，以建立一個更能配合實際需要或按需要的監察資料庫，並備存於工作電腦中，以方便查閱及向總部提交每月工作報表之用，以致有多個分區使用不同格式的監察資料庫備存滲水個案調查進度的資料，導致食環署未能應審計署要求提供完整及統一的滲水個案監察資料庫。

政府認同審計報告中指出每區電腦系統中備存滲水個案監察資料庫之不足。食環署已着手檢討署方在 2008 年 3 月就備存監察資料庫事宜發出的指引，並檢視監察資料庫是否完全依據署方指示備存，另會採取所需行動妥善備存監察資料庫。同

時，食環署也會採取措施，確保適時更新系統所載的所有相關資料。此外，食環署已着手研究採用更有效和技術上可行的方法，載錄用以監察滲水個案各項調查進展的資料。長遠而言，食環署現正研究提升現有投訴管理資訊系統，或設立一套新的資料庫系統，以載錄有關調查滲水個案的進程，包括發出妨擾事故通知的資料，以取代現時以不同的監察資料庫及轉介紀錄表等記錄滲水個案的相關資料，以減省前線人員進入不同系統載入與滲水個案相關資料的時間，確保資料的完整性的同時，亦能提高工作效率。

政府調查發現食環署聯辦處職員均各自備存有關處理滲水個案的資料，加上現時所有處理樓宇滲水個案的進程均清楚地記錄在紙本檔案中，因此，調查結果並未有發現聯辦處職員有違規而須接受懲處的情況。

9. 報告第2.48段中，食環署解釋已將監察資料庫的一些功能加入新的投訴管理資訊系統，但推行新投訴管理資訊系統時遇上困難，到底是甚麼困難？問題是否已經解決？

處理滲水個案的性質比其他投訴較為複雜，例如一宗個案可能同時涉及多個「劏房」單位，因此須備存多幅平面圖和每個單位內有可能涉及滲水位置在不同調查階段時的照片等。在處理個案時亦往往須同時參閱不同的平面圖和照片。

食環署在2014年12月開始分階段在19個分區推行新的投訴管理資訊系統。在推行期間，食環署前線職員向部門反映他們在使用新系統代替紙本檔案處理滲水個案時加重了工作負擔及耗費太多時間處理資料。前線職員需要用上相當多的時間掃描及上載文件，尤其是一些較大檔案的文件，嚴重影響處理個案的效率和成效。

處理個案的員工需要參考過往的報告及其他文件，翻閱電腦系統內的檔案並完全以新系統取代以文件檔案方式處理滲水個案的方式往往造成不便，亦影響工作效率。就個案的檢控行動

作準備時，須為檢控行動在有關紙本檔案中找出相關的文件正本。若沿用原來在開始處理個案時便開設的文件檔案，並以此進行內部處理個案的工序，會更為快捷及有效。

食環署在廣泛徵詢前線職員的意見，並全面檢討系統功能、有關工序、個案性質和運作需要後，在2015年7月中決定聯辦處會以紙本檔案處理及確保妥善跟進滲水個案，而投訴管理資訊系統則記錄處理滲水個案的主要進度和作出適當的監察。食環署認為，務實推行上述措施是適當的做法，既有助職員提高其處理滲水個案的效率和成效，同時又可透過新系統編制所需的管理資訊。

食環署現正着手研究採用更有效和技術上可行的方法，載錄可用以監察就滲水個案所採取的行動的資料庫。有關研究預計可於2017年內完成。

12. 在監察資料庫及新投訴管理資訊系統同時失效期間，食環署是如何確保妥善跟進滲水個案？

一向以來，食環署透過下述方法確保個案負責人妥善跟進投訴個案(包括滲水個案)：

食環署行政通告《如何處理投訴》規定督導人員應監察其屬下人員處理投訴個案的進度，並進行抽樣審查，確保有關人員適當地處理投訴個案，以及把個案詳情妥善及適時地記錄在投訴管理資訊系統內。

投訴管理組每月定期發出電郵，提醒員工須根據食環署指引在規定時限內處理投訴，並把個案資料及最新進展適時及準確記錄在投訴管理資訊系統內，並提醒督導人員應監察其屬下人員處理投訴個案的進度、善用逾期投訴個案的每月分析數據進行監察、查找逾期的原因，並向屬下人員提供所需指引／協助，以期盡快完成處理有關個案。

逾期投訴個案已納入為總部及分區辦事處管理會議的常設議程，以監察逾期個案的進度。

滲水逾期投訴個案每月報告內容有逾期個案的數字及詳細資料，包括逾期時間、個案編號、個案負責人姓名和職位及個案進度(即屬第一、二或第三階段調查)，以便督導人員能有效地監察及協助其下屬解決逾期個案。

因應新的投訴管理資訊系統在 2014 年 12 月分階段推行後，前線職員反映他們在使用新系統面對遇到的問題，署方決定聯辦處會以紙本檔案處理及確保妥善跟進滲水個案，而投訴管理資訊系統則記錄處理滲水個案的主要進度和作出適當的監察。投訴管理資訊系統會向個案負責人員及其上司發送每周簡報，提醒他們處理尚未解決的個案。該系統亦設置有警示功能。當個案未能依照既定回覆時間內回覆投訴人，系統會發出警示，適時提醒個案負責人及其上司有關尚待處理的個案內容及時限，如作出初步回覆或具體回覆的時限，以加強監察。

食環署行政通告《如何處理投訴》提醒員工及督導人員所有投訴個案檔案均應予以妥善備存和保管。有關文件正本，特別是可能呈堂作為證據的文件正本，應妥善保存在工作檔案內。

13. 食環署會否重新檢視整個處理滲水個案的監察制度，以及進行制度改革？

就有關審計報告中指處理滲水個案的監察制度有不足之處，食環署表示同意，並已着手檢討署方在2008年3月就備存監察資料庫事宜發出的指引，檢視監察資料庫是否適當備存。同時，食環署也會採取措施，確保適時更新系統所載的所有相關資料。此外，食環署已着手研究採用更有效和技術上可行的方法，載錄用以監察滲水個案各項行動進展的資料。

長遠而言，食環署現正研究提升現有投訴管理資訊系統，或設立一套新的資料庫系統，以供屋宇署及食環署聯辦處職員將滲

水個案各項調查進展的資料備存於投訴管理資訊系統或新的資料庫系統內，以便更妥善及更全面地監察滲水個案的調查進度及跟進情況。屋宇署及食環署管理層亦會繼續定期探討聯辦處制度上有否進一步可改善的空間，以提升處理滲水舉報的效率。預計有關檢討可於2017年內完成。

14. 第 2.52 段及第 2.53 段提到，食環署要求各分區聯合行動職員必須備存妨擾事故通知監察紀錄表，但 19 個分區中有 14 個沒有在紀錄表下載以下一項或多於一項紀錄，包括：

妨擾事故通知的送達日期；
妨擾事故通知的修葺期限；及
妨擾事故通知的跟進視察日期。

第2.53段表五列出，有10個分區更完全沒有上述的紀錄，到底是甚麼原因？食環署有沒有作出調查？有沒有人員被處分？

15. 承上題，食環署備存妨擾事故通知監察紀錄表的規定何時生效？食環署在紀錄表生效至今，有沒有作出定期監督？食環署仍有保留的紀錄的最後日期為何？為何有該日期後，食環署沒有保留任何紀錄？食環署有沒有調查是否涉及行政失當？有沒有相關負責人員受懲罰？
16. 另外，第 2.54 段提到，全部分區均沒有記載妨擾事故通知合規視察的結果，以及將個案轉介食環署檢控組以採取執法行動的日期。到底負責人員遇上甚麼困難，無法執行這項原因？食環署是否認同，欠缺有關資料，會對食環署有效監察有關妨擾事故通知的跟進行動，以及審計署審查食環署是否妥善和適時地執行這方面的職責，造成障礙？食環署會如何改善有關情況？

14、15及16

根據部門在2006年發出的指引，屬下各分區的聯辦處職員須備存妨擾事故通知監察紀錄表。由於指引並沒有列明紀錄表的特定形式和需載有的資料，部分分區職員將有關妨擾事故通知監察資料存放在個別紙本個案檔案內，故未能即時提供有系統性的妨擾事故通知監察紀錄表供審計署查閱。此外，上述指引要求所屬分區職員備存有關資料，主要作記錄用途，署方沒有作

定期抽查。

就有關審計報告中指食環署聯辦處職員備存妨擾事故通知監察紀錄表有不足之處，食環署表示同意。為了改善工作效率，食環署現正研究提升現有投訴管理資訊系統，或設立一套新的資料庫系統，以載錄有關發出妨擾事故通知的資料。

第 4 部分：管理資訊系統及服務表現匯報

管理資訊系統問題

17. 第4.4段提到，2012年7月，食環署花費730萬元，委託承辦商開發一個投訴管理資訊系統，但第4.9段顯示，聯合行動在新投訴管理資訊系統自2015年12月推出7個月後仍未全面採用新增功能，19個分區至2016年7月仍然只將新滲水個案的基本資料輸入新投訴管理資訊系統。食環署負責人員到底遇上甚麼困難，無法執行這項重要的行政工作？聯合行動的成效惡劣，是否因為這項原因？食環署是否認同，聯合行動在新系統推出後未有全面採用這些新增功能，導致署方的管理層未能有效監察有關人員的表現及個案的進度？食環署會採取何等措施以改善有關情況？承上題，在新投訴管理資訊系統的新增功能仍未被全面採用期間，食環署是如何保證滲水個案獲妥善跟進？食環署預算何時可全面採取新投訴管理資訊系統功能？

食環署現已大致在所有須處理投訴的個案推行了新的投訴管理資訊系統。這新系統涵蓋多種不同種類的投訴，而滲水個案只是其中一種投訴類別。由於不同投訴類別的性質和實際處理的運作需要不同，有需要因應不同投訴類別的實際情況去制定適切的流程和系統功能，以真正發揮協助職員有效率及具成效地處理投訴個案。

就食環署在推行新的有關投訴管理資訊系統遇上甚麼困難及採取何等措施以改善，請參考上文第9題食環署的回應。另外，就食環署如何保證滲水個案獲妥善跟進，請參考上文第12題食環署的回應。

- 18. 第4.12段提到，為了妥善備存和更新滲水個案數字及紀錄，審計署建議食環署及屋宇署須考慮推行綜合資料庫系統，並共用所有相關數據及文件掃描副本，兩個部門有沒有推行該建議的時間表？**

如審計報告書第 4.17 段指出，食環署會與屋宇署合作，共同提升投訴管理資訊系統，以設立綜合資料庫系統。食環署和屋宇署為落實有關計劃而成立的工作小組，現正擬定提升工作的細節以及訂立推行的時間表。

- 19. 根據第4.22段，食環署和屋宇署未有就聯合行動完成處理滲水個案的整體時限和找到滲水源頭的成功率制訂服務表現目標。食環署是否認同，舉報滲水個案的人士和公眾對聯合行動找到滲水源頭的時間及成功率尤為關注，而欠缺有關服務表現目標是未能符合公眾的期望？政府當區會否制定該等服務表現目標？**

由於完成處理個案所需的時間及找到滲水源頭的成功率須視乎個案情況及其他的外在因素而定，而這些情況亦並非聯辦處所能控制的範圍。一般簡單及容易處理的滲水調查個案通常可於90個工作日(即約133曆日)內完成。聯辦處目前並沒有就所有完成處理滲水個案的整體時限和找到滲水源頭的成功率制訂服務表現目標。審計署報告中指出沒有為這兩方面制訂服務表現目標，與公眾期望不符。食環署和屋宇署同意審計署的上述建議，應公開聯辦處的服務表現目標供市民參閱，以增加透明度，現正全面探討能否就處理滲水個案制訂表現目標，並定期向外公布的可行性。