



YOUR REF 來函檔號： CB4/PAC/R67
OUR REF 本署檔號： L/M(8) to BD CR/4-35/2 C
FAX 圖文傳真： 2625 0324
TEL 電話： 2626 1131

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)

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，來函要求的回應／資料，謹臚列如下：

找到滲水源頭的成功率（成功率）（問題 1）

2. 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）和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：

- (a) 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

- (b) 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。

3. 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。

處理滲水個案的效率和成效（問題 2）

4. 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，大部份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亦欠理想。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。

5. 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。

6. 政府當局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。

7. 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。

樓宇安全問題及浪費供水情況的轉介個案（問題 3）

8. 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。

承辦商的成功率（問題 4）

9. 如上文第 2 段所解釋，個案的成功率受濕度影響，因此以成功率評估承辦商的表現並不恰當。舉例來說，審計報告書表 6 顯示承辦商 F 在 2014 年獲批兩份合約，但其中一份合約的成功率比另一份低 9%。屋宇署一直有留意承辦商是否依照合約所

定期限適時完成調查工作及合約工作成果的質素，作為評估承辦商表現的參考。

監察承辦商表現（問題 5、問題 6及問題 7）

10. 如上文第4段所解釋，承辦商處理複雜個案，以及在進入處所方面遇到問題的個案，或需較長時間進行調查。為密切監察承辦商的表現，承辦商須提交雙周進度報告，以及每兩周與聯辦處進行協調會議，以便聯辦處定期監察個案進度，找出延誤的原因。

11. 如承辦商未能對延誤提供合理原因，屋宇署可發出警告信。在合約期內，屋宇署就承辦商的表現發出季度評核報告，並在合約完成後發出最後表現評核報告。屋宇署可向已接獲警告信的承辦商發出表現欠佳報告。在同一份合約下，連續接獲多於一份表現欠佳報告的承辦商，須在某限期內被暫時禁止競投屋宇署合約。過去10年，屋宇署共發出28封警告信及3份表現欠佳季度報告。

12. 屋宇署除了向表現欠佳的承辦商施以處罰外，亦正着手探討提供適當誘因，以鼓勵承辦商提升表現，例如加緊提交工作成果。為此，屋宇署正研究是否適宜採用“新工程合約”，特點包括分擔超支／攤分節省工程費用的機制，以及在合約關係中加入夥伴關係等。“新工程合約”模式在工務工程項目日趨普遍，發展局工務科現正向建築業界推廣這種模式。

13. 為更有效監察承辦商的表現，投訴管理資訊系統將提升至包括第三階段調查工作的個案管理、提示、警示及統計報表的功能。

承辦商的雙周進度報告（問題 8）

14. 如審計報告書第3.27(a)段所解釋，承辦商的雙周進度報告屬參考性質，讓署方在雙周統籌會議上，參考其所載資料監察

有關工作進度和承辦商的服務表現。這些雙周報告是工作摘要，用以暫時載述工作進度，報告內的有關資料會輸入屋宇署聯合行動個案記錄。因此，當合約的工作全部完成後，相關進度報告便沒有用途，也無須加以保存。

屋宇署聯合行動個案記錄（問題 9）

15. 這些以合約為基礎的試算表形式記錄，由屋宇署聯合行動職員備存，以便監察各承辦商的個案進度。當合約的工作全部完成後，相關的個案記錄便沒有用途，也無須保留。為改善監察這些個案的成效，投訴管理資訊系統將會提升，以收納這些個案記錄。

投訴管理資訊系統（問題 10）

16. 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。

服務表現匯報（問 11）

17. 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。

18. 如有任何疑問，請致電2626 1131與下方簽署人聯絡。

屋宇署署長

(助理署長／樓宇(2)余德祥  代行)

副本送：食物環境衛生署署長 (傳真：2524 1977)

財經事務及庫務局局長 (傳真：2147 5239)

審計署署長 (傳真：2583 9063)

2017 年 1 月 9 日