

討論文件

2020 年 1 月 20 日

立法會發展事務委員會及民政事務委員會 跟進舊樓重建、維修及管理事宜聯合小組委員會

滲水投訴調查聯合辦事處的工作匯報

目的

本文件旨在向委員報告由食物環境衛生署（食環署）及屋宇署人員組成的聯合辦事處（聯辦處）在處理滲水舉報的工作的最新進展。

背景

2. 妥善管理和維修保養樓宇，包括解決樓宇滲水問題，是樓宇業主責任。私人物業內部若出現滲水情況，業主應先自行查明原因，並視乎需要與其他業主及住戶協調並進行維修。若滲水情況構成衛生妨擾、樓宇結構安全風險或浪費供水，政府會分別根據《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）、《建築物條例》（第 123 章）或《水務設施條例》（第 102 章）執法。

3. 聯辦處按 2003 年《全城清潔策劃小組報告》的建議成立，旨在設立兼備有食環署根據《公眾衛生及市政條例》處理滲水妨擾事故的法定權力，以及屋宇署在屋宇測量方面的專業知識的工作團隊，發揮協同效應，進行調查以找出構成衛生妨擾的滲水源頭，並採取相應執法行動。聯辦處於 2006 年成立及投入服務，於 2007 年至 2018 年的 12 年期間，每年收到的滲水舉報大

幅上升（由 2007 年的 17 000 宗上升至 2018 年的 36 000 宗），同期資源亦有所增加（聯辦處同期食環署的人手編制由 81 人增至 227 人、屋宇署的人手編制則由 60 人增至 76 人，而委聘顧問協助進行第三階段調查工作（見下文第 4(c) 段）的年度開支亦由 750 萬上升至 3 670 萬）。

聯辦處調查及執法行動

4. 由於事涉私人物業，聯辦處在接獲樓宇滲水的舉報後，會採用非破壞性的調查及測試方法。聯辦處調查滲水個案一般分為三個下列階段：

- (a) 第一階段旨在確定有滲水情況；
- (b) 第二階段則為包括滲水位置的濕度監察、排水管的色水測試，以及供水喉管的反向壓力測試的基本調查，以及
- (c) 第三階段為包括進行滲水位置的濕度監察、地台的蓄水測試、牆壁的灑水測試、供水喉管的反向壓力測試等專業測試；於較複雜的個案和試點地區的合適個案中（詳情見第 7 至 8 段），會採用紅外線熱成像分析和微波斷層掃描等新測試技術。

第一及第二階段由聯辦處人員負責，而第三階段會由合約顧問公司協助進行。

5. 如在調查中可確定引致衛生妨擾的滲水源頭，聯辦處會根據《公眾衛生及市政條例》的相關條文，向有關人士發出「妨擾事故通知」，要求在指明期限內進行維修及減除衛生妨擾，並就不遵從「妨擾事故通知」的個案提出檢控。一經定罪，最高可處罰款港幣 10,000 元，另加每日罰款港幣 200 元。此外，聯辦處亦可向法庭申請「妨擾事故命令」，命令有關人士在指明期限

內減除妨擾。如有關人士沒有遵從法庭命令，會被檢控；一經定罪，最高可處罰款港幣 25,000 元，另加每日罰款港幣 450 元。聯辦處過去 5 年處理滲水舉報的相關統計數字載於附件一。

提升聯辦處效率

6. 聯辦處近年面對不少挑戰，包括持續增加的滲水舉報數字、在調查時未能得到業主或住戶的合作¹，以及測試方法各有其局限性。面對各項挑戰，聯辦處現正進行多項工作，包括在試點地區全面試用新測試技術以累積經驗逐步推展至全港各區使用、就聯辦處的運作進行全面檢討、籌備成立四個地區聯合辦公室以促進兩署人員溝通和提升工作效率，以及推廣宣傳及教育工作等。各項工作進展載列於下。

新測試技術

7. 現時聯辦處調查滲水的傳統測試方法主要包括在滲水位置作濕度監測、在排水渠管作色水測試、在地台及牆壁以色水作蓄水及灑水測試，以及為供水喉管作反向壓力測試。視乎滲水情況，每宗個案或涉及多於一項的測試方法。為進一步提升找到滲水源頭的成功率，屋宇署委聘顧問公司進行研究，探討使用最新非破壞性測試技術的可行性。經考慮顧問研究結果後，聯辦處自 2018 年 6 月下旬起於九龍城、灣仔及中西區的第三階段調查合適個案²中，全面應用紅外線熱成像分析（主要為檢測受滲水影響的範圍）以及微波斷層掃描（主要為探測混凝土樓板內反映濕度的數據，從而推斷滲水源頭）。

¹ 若未能進入有關處所進行調查，聯辦處需根據《公眾衛生及市政條例》向法庭申請「授權進入處所手令」方可進入處所展開調查。

² 新測試技術有其局限性，例如在受滲水影響的混凝土天花有剝落情況、有喉管或其他設施阻礙、在天花鋪置了磚瓦飾面等情況，紅外線熱成像分析及微波斷層掃描則無法有效使用，而須繼續使用傳統的測試方法。

8. 至今在採用新測試技術完成調查及分析的個案中，成功找到滲水源頭的比率約為百分之 78，比採用傳統技術約六成³為高。故此，聯辦處自 2019 年 9 月進一步推廣使用上述新測試技術至深水埗、葵青、屯門、大埔及北區五區。在非試點地區的較複雜而未能經傳統測試方法找到滲水源頭的個案，聯辦處會按個案情況考慮採用新技術。聯辦處現正完善使用有關測試技術的指引及程序，並計劃逐步推展至其他地區使用。除以上兩種新測試技術外，聯辦處現亦正就另一新測試技術—物質微譜分析⁴—於市場物色服務提供者，並籌備透過委聘顧問試行有關測試技術。

專責檢討小組

9. 為進一步改善滲水個案的處理，除積極探討使用新測試技術外，一個由發展局、食物及衛生局、食環署、屋宇署和水務署代表組成的專責檢討小組（檢討小組）已於 2018 年初成立，檢討工作的最新進展如下：

(a) 水務署及早介入調查持續滴水的舉報個案

現時，聯辦處於調查中若發現滲水涉及供水喉管滲漏，會將個案轉介水務署跟進。若個案涉及浪費供水，水務署會根據《水務設施條例》執法，要求維修及糾正有關滲漏情況。聯辦處在 2017 年及 2018 年轉介水務署跟進的滲水個案分別為 496 宗及 613 宗。

經分析後，持續滴水而滴水速度平均的舉報個案往往與供水喉管滲漏相關。故此，檢討小組已於 2019 年 12 月起進行一個為期半年的試行計劃，倘收到該些滲水舉報，會立即交予水務署及聯辦處同步跟進，以期盡早查明滲水源頭。檢討小組會在試行期完結後檢討有關安排並考慮將安排恆常化。

³ 成功率計算方法為在剔除期間停止調查個案後的予以調查的個案中可找出滲水源頭的個案百分比。

⁴ 物質微譜分析採用紅外線光譜、紫外線光譜、質量光譜的物料識別技術，以助識別在色水測試中所使用的色素。這項技術有較高靈敏度及可靠性。

(b) 滲水投訴管理系統

於 2016 年 10 月就聯辦處工作發表的審計報告中建議設立一系統專供處理及記錄滲水個案，以更有效地監察滲水個案的調查進度及跟進情況。有關資訊系統已於 2018 年 3 月推出試用，聯辦處一直密切監察其運作。資訊系統將為各階段的調查工作進行個案管理、發出提示和警示、監察顧問公司的表現等。聯辦處現正完善該系統，並將定期編制管理報表，以更有效監察滲水個案的跟進情況，以及記錄完成處理個案所需的時間。在收集及整理相關數據後，聯辦處擬就簡單個案制訂可行的表現指標，並定期公布服務表現。

(c) 設立顧客服務小組

檢討小組計劃於聯辦處設立顧客服務小組，主要服務範疇包括向樓層滲水糾紛雙方進行協調，並因應個案情況向他們介紹解決爭議的方法，以促使雙方更有效地解決滲水問題。顧客服務小組亦會就樓宇滲水問題對市民進行公眾教育。預期小組可於二〇二〇至二一財政年度內成立。

(d) 精簡工作程序

檢討小組正全面檢討聯辦處在各調查階段的程序，務求減省不必要的繁複工序。現階段已落實的措施包括統一各階段調查和測試的方法及規範；精簡申請進入處所手令的程序；制定法庭所需文件的參考範本，以及理順聯辦處兩署人員檔案傳送的流程等。

檢討小組的工作仍在進行中，預期於下年中完成。

設立地區聯合辦公室

10. 現時，聯辦處食環署人員於食環署轄下 19 個分區環境衛生辦事處工作；聯辦處屋宇署人員則主要派駐食環署位於旺角、九龍城、觀塘及柴灣的環境衛生辦事處。為促進聯辦處兩署人員溝通，聯辦處擬於香港、九龍、新界東及新界西各設一地區聯合辦公室，讓兩署駐聯辦處人員集中在同一辦公室工作，提升工作效率。香港區聯合辦公室位於黃竹坑，已於本年一月初開始運作；位於九龍及新界西的聯合辦公室將分別位於九龍灣及荃灣，籌備工作現正進行中；位於新界東的聯合辦公室選址亦將決定。預期餘下三個聯合辦公室可於二〇二〇至二一財政年度內陸續開始運作。

宣傳及教育

11. 聯辦處不時透過地區講座、物業管理公司或業主立案法團舉辦工作坊、物業管理研討會等，向公眾宣傳處理樓宇滲水問題的責任及方法。除小冊子外，聯辦處亦製作了電視宣傳短片，鼓勵公眾以睦鄰的態度解決滲水問題和糾紛。聯辦處會繼續推行宣傳及教育的工作。

發展局

食物及衛生局

2020 年 1 月

聯辦處處理滲水舉報的統計數字

	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年 截至 10 月 31 日
接獲滲水舉報數目	29 617	36 376	36 002	36 684	29 786
已處理的舉報數目 ¹	25 093	29 148	30 605	28 221	22 761
甄別為不予調查的個案 ^{1, 2}	12 000	13 196	14 732	14 571	11 498
予以調查的個案 ¹	13 093	15 952	15 873	13 650	11 263
(a) 找出滲水源頭	4 679	6 846	6 253	5 729	4 632
(b) 未能找出滲水源頭並終止調查	3 494	3 721	4 172	3 164	2 293
(c) 調查期間滲水情況停止	4 920	5 385	5 448	4 757	4 338
予以調查的個案中找到滲水源頭的成功率 [$\frac{(a)}{(a)+(b)+(c)} \times 100\%$]	35.7%	42.9%	39.4%	42%	41.1%
完成調查個案中找到滲水源頭的成功率 [$\frac{(a)}{(a)+(b)} \times 100\%$]	57.2%	64.8%	60.0%	64.4%	66.9%
發出「妨擾事故通知」 ¹	4 988	5 584	5 006	5 110	4 076
法庭發出「妨擾事故命令」 ¹	16	33	39	34	41
檢控宗數 ^{1, 3}	61	95	114	82	95
定罪個案數目	44	68	49	105	172
定罪個案罰款金額範圍	\$800-\$5,000	\$400-\$4,000	\$500-\$5,000	\$500-\$8,000	\$500-\$10,000

¹ 有關個案未必為同年接獲的舉報個案。

² 包括缺乏理據及舉報人撤回的個案，聯辦處不會就這些個案展開調查。

³ 包括就未獲遵從「妨擾事故通知」及「妨擾事故命令」的檢控個案。