

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(2)517/19-20(06)號文件

檔號：CB2/PS/4/16

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

立法會秘書處為 2020 年 1 月 20 日會議擬備的資料摘要

滲水投訴調查聯合辦事處的工作

食物及環境衛生署("食環署")和屋宇署於 2006 年 7 月設立滲水投訴調查聯合辦事處("聯辦處")，處理市民作出的滲水舉報。設立聯辦處的主要目的，是縮短就市民舉報的滲水個案作出的調查時間，並提高找出滲水源頭的成功率。

2. 聯辦處會分 3 個階段調查滲水個案。第一階段(確定有滲水情況)及第二階段(初步調查包括進行排水渠管色水測試或供水喉管的反向壓力測試)的工作均由聯辦處人員負責。倘未能在第二階段找出滲水源頭，便須進行第三階段的調查(專業調查)。在第三階段，聯辦處會外聘合約顧問公司協助進行詳細調查，包括進行滲水位置的濕度監察、地台蓄水測試、牆壁灑水測試，以及供水喉管的反向壓力測試，以找出滲水源頭。如可在任何階段的調查中找出滲水源頭，聯辦處會根據《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)向有關人士發出"妨擾事故通知"，要求有關人士在指明的期限內減除妨擾事故。

3. 審計署在 2016 年檢視聯辦處就處理滲水個案採取的聯合行動，並提出多項建議¹。申訴專員於 2018 年 11 月展開主動調查，審研聯辦處處理滲水投訴的成效。申訴專員的調查工作仍在進行中。

¹ 請參閱《審計署署長第六十七號報告書》第 9 章的衡工量值式審計的結果：
<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/counmtg/papers/cm20161123-sp028-c.pdf>。

4. 據政府當局所述，為進一步改善滲水個案的處理，當局於 2018 年年初成立了一個由食物及衛生局、發展局、食環署、屋宇署和水務署代表組成的專責檢討小組。該小組現正全面檢討聯辦處的運作，包括精簡工作程序和落實審計署就聯辦處的聯合行動提出的各項建議。檢討工作預期在 3 年內完成。

5. 自 2012-2013 年度會期以來，立法會相關事務委員會並無特別就聯辦處的工作進行討論。不過，有議員曾於 2018 年 5 月 16 日及 11 月 21 日的立法會會議上，就聯辦處的工作成效和表現提出質詢。議員提出的質詢和政府當局的答覆分別載於附錄 I 和 II。

6. 政府當局將於 2020 年 1 月 20 日的會議上，就聯辦處的工作向跟進舊樓重建、維修及管理事宜聯合小組委員會作出匯報。

立法會秘書處

議會事務部 2

2020 年 1 月 14 日

新聞公報

立法會一題：改善聯合辦事處處理滲水投訴工作的成效

以下是今日（五月十六日）在立法會會議上容海恩議員的提問和發展局局長黃偉綸的答覆：

問題：

屋宇署和食物環境衛生署（食環署）於二〇〇六年成立聯合辦事處（聯辦處），處理樓宇滲水的舉報。然而，審計署及申訴專員公署分別於二〇一六及二〇一八年發表報告，指出聯辦處的工作有若干不足之處。此外，本人近年不時接獲新界東居民和區議員的投訴，指稱聯辦處跟進滲水舉報的速度十分緩慢，令受滲水問題滋擾的居民苦不堪言。就此，政府可否告知本會：

（一）按區議會分區劃分的下述資料：過去三年，每年聯辦處接獲的舉報數目、聯辦處已處理舉報按處理結果分類的數目、法庭發出的進入處所手令數目，以及相關人士分別被檢控及定罪的個案宗數（按所涉法例逐一列出）；過去三年，每年已完成處理個案的平均和最長處理時間，以及屋宇署及食環署分別派駐聯辦處的人員數目為何；

（二）自聯辦處成立以來，發展局和食物及衛生局有否對聯辦處的工作表現進行衡工量值式評估；如有，評估所用準則及結果為何；如否，會否進行評估；當局會如何從聯辦處的人手、資源、個案處理程序、內部分工，以至執法權力等方面着手，提升聯辦處的工作表現；及

（三）聯辦處計劃設立的四個地區聯合辦公室的選址、啟用日期、派駐人數及每年預算開支為何；鑑於食環署計劃成立專責小組，全面檢討聯辦處的程序指引，並研究設立審裁處處理滲水個案的可行性，該專責小組的組成及運作等詳情，以及有關的可行性研究預計何時完成；屋宇署與食環署會如何互相配合，以提升聯辦處的表現？

答覆：

主席：

樓宇滲水一般是由於樓宇和設施破損及缺乏維修所致。妥善管理和維修保養樓宇，包括解決樓宇滲水的問題，是樓宇業主及住戶應有的責任，亦需要有關業主及住戶的合作。一般而言，如果私人物業內部出現滲水情況，業主應首先自行安排檢驗滲水原因，並視乎情況和需要與有關的住戶及其他業主協調，進行維修工程。

雖然如此，政府察悉到業主要處理樓宇滲水問題往往會遇到困難；而在聯合辦事處（聯辦處）成立前由部門就樓宇滲水各自進行調查和執法，亦因各有其政策重點及受其專業範疇限制，有時未能對市民提供更佳服務。故此，全城清潔策劃小組於二〇〇四年十二月提出建議，由食物環境衛生署（食環署）及屋宇署合組成立聯辦處，以改善跨部門合作、更快地有效地處理樓宇滲水問題，而聯辦處亦由二〇〇六年開始在全港透過19個分區為市民提供服務。

如果在調查中確定滲水來源涉及妨擾情況，聯辦處會根據《公眾衛生

及市政條例》(第132章)向有關人士發出「妨擾事故通知」,着令在所指明的期限內減除妨擾事故,並就不遵從「妨擾事故通知」的個案提出檢控。若在調查時發現樓宇安全問題,或供水喉管失修引致浪費供水情況,聯辦處亦會將個案轉介屋宇署及水務署,分別根據相關法例採取相應跟進及執法行動。

現時聯辦處面對不少挑戰,包括持續高企的滲水舉報數目、在調查時未能得到有關業主或住戶合作,以及測試方法面對的局限等。但我們並未卻步,一直尋求應對方法,主席,我將於稍後的回應,作出一一介紹。

就問題的三個部分,發展局及食物及衛生局(食衛局)的答覆如下:

(一)於二〇一五年至二〇一七年,聯辦處接獲的滲水舉報、已處理的舉報、調查結果和已採取的執法行動的分區統計數字載於附件一。總括而言,在過去三年,聯辦處平均每年收到約34 000宗滲水舉報、已處理及完成調查的個案約28 000宗,包括有部分個案因例如在調查期間滲水情況停止而無需進一步處理,同期聯辦處平均每年發出了5 200張「妨擾事故通知」,大部分「妨擾事故通知」亦已遵辦。同期聯辦處根據《公眾衛生及市政條例》亦作出了平均每年約90宗檢控。

聯辦處在過去三個財政年度的人手編制載於附件二。

一般而言,聯辦處人員在接獲滲水舉報後的六個工作天內,會聯絡舉報人,安排人員到有關樓宇進行視察檢查。倘若得到有關業主或住戶的合作,調查通常可於90個工作天內完成,聯辦處亦會將結果通知舉報人。若未能於90個工作天內完成調查,聯辦處會書面告知舉報人調查進展。

以上提及的只是一般的處理時間;處理每宗滲水個案所需的時間,很大程度視乎所涉個案的複雜性和事涉各方的合作程度。對於一些複雜的個案,如涉及多於一個滲水源頭、重複或間斷性的滲水情況,調查人員須進行不同、持續或重複的測試及監察。由於測試需時,並要得到有關業主或住戶的充分合作,處理這類個案一般需要較長時間。如個案涉及空置單位或不合作的業主或住戶,則會更費時。目前聯辦處並無就調查滲水個案所需時間編製統計數字。

(二)及(三)聯辦處的主要目標是成立一個工作團隊,兼備有食環署的法定權力和屋宇署在屋宇測量方面的專業知識,為市民提供一站式的服務。食環署及屋宇署早在聯辦處成立時已就處理滲水的調查、執法及檢控工作的程序及分工制定明確清晰的工作指引。

為加強內部協調和個案監察,食環署和屋宇署一直保持緊密聯繫,定期舉行各級會議,討論複雜個案的最佳處理方法,及檢討用以規管處理滲水舉報的指引和程序,以提升處理個案的效率和成效。為應付遞增的個案,聯辦處亦有增加人手編制。食環署人員的數目由二〇〇六年成立時的81名人員,遞增至現時224名人員。同期屋宇署人員的數目亦有所增加,而聘請顧問公司協助進行第三階段專業調查的開支,同期亦由140萬元增加至3,400萬元。此外,兩個部門大部分駐聯辦處的人員,亦由較早前屬非公務員合約員工,逐步轉為恆常的公務員編制員工。

審計署曾於二〇一六年就樓宇滲水問題採取的聯合行動進行衡工量值審查,並就聯辦處處理滲水問題作出一系列建議。食衛局及發展局一直緊密督促兩個部門積極跟進各項改善措施,以提升聯辦處的工作成效。

就聯辦處進行滲水調查所用的方法,屋宇署委聘的顧問公司,在檢視及研究最新的有關技術之後,已辨識多個查證滲水源頭的方法,並已進行

實地測試，目前正制訂詳細技術指引。聯辦處現正同步安排於試點地區全面使用新技術，在檢討成效後，我們會考慮是否將有關技術推廣至全港其他地區。我們期望，新技術除可增加找出滲水源頭的機會外，亦能適當紓緩前線人員的壓力。

為進一步改善滲水個案的處理，我們成立了一個專責檢討小組，分別由食環署的統籌主管和屋宇署的高級專業主任共同主持，全面檢討現時聯辦處的運作。食衛局及發展局會緊密督導有關檢討。

為促進聯辦處內兩個部門人員的溝通，並提升聯辦處整體效率，聯辦處已要求政府產業署協助物色合適的辦公室用地，以設立四個地區聯合辦公室，讓兩個部門的駐聯辦處人員可以集中在同一地點工作。按現時進度，我們估計四個地區聯合辦公室有望於二〇一九年下半年成立。聯辦處於二〇一八／一九年度的人手及預算開支載於附件三。

主席，我們希望透過以上種種措施，能夠有效提升聯辦處整體效率，讓我們為市民提供更佳服務。

完

2018年5月16日（星期三）
香港時間15時50分

新聞公報

立法會十七題：聯合辦事處的工作及表現

以下是今日（十一月二十一日）在立法會會議上謝偉俊議員的提問和發展局局長黃偉綸的書面答覆：

問題：

屋宇署和食物環境衛生署（食環署）於二〇〇六年成立聯合辦事處（聯辦處），專門處理樓宇滲水舉報。據悉，過去10多年，市民對聯辦處工作效率及成效批評不絕於耳。聯辦處官員應邀出席地區樓宇滲水問題講座時，均出現市民因不滿官員解說而圍着官員吐苦水及即場作出申訴的情況。儘管審計署及申訴專員公署曾主動調查聯辦處的工作並建議改善方案，市民對聯辦處表現不濟而產生的怨氣有增無減。最近更有食環署員工罕有地向本會公共申訴辦事處投訴聯辦處制度及行政欠佳導致效率偏低。二〇一六年至今年九月，申訴專員公署共收到360宗有關聯辦處未能妥善處理滲水問題的投訴；而聯辦處於二〇一五至二〇一七年接獲超過10萬宗舉報，但僅17%個案能夠確定滲水源頭。據了解，聯辦處主要依靠色水測試方法以確定滲水源頭但成效不彰，以致有個案拖延達10年仍未解決。聯辦處雖已知悉多項查證滲水源頭的科技、措施及方法，其工作效率至今未見改善。有不少市民認為，聯辦處表現非常差劣、運作成本高昂，並質疑政府為何不終止聯辦處的運作，將原撥作其營運開支的資金全數用作直接或津貼市民聘請私人滲水檢查公司負責有關工作。就此，政府可否告知本會：

（一）過去三年，聯辦處共接獲多少宗滲水舉報，並按處理該等個案時所採用的測試方法（即（i）色水測試、（ii）紅外線探測及（iii）微波探測）列出分項數字及百分比；

（二）上述三種測試方法平均每次成本分別為何；

（三）聯辦處的開支近年連年大增，二〇一八至二〇一九年度的預算開支更高達1.08億元，政府有否因應該情況，檢討為何在眾多市民批評聯辦處的工作效率而審計署及申訴專員公署亦對聯辦處的工作主動展開調查下，仍然大幅增加對聯辦處的開支預算；

（四）因應有食環署員工向本會公共申訴辦事處投訴聯辦處的制度及行政欠佳，本人得悉政府會成立一個高層次跨部門小組徹查有關情況，該項工作的進展為何；

（五）據報土瓜灣一個住宅單位經聯辦處以色水測試方法調查六年仍未能確定位於天花的滲水源頭，但該報館另找的私人滲水檢查公司利用紅外線探測儀及水質化驗方法僅需半小時便確定滲水源頭，政府會否因應該情況，向有關報館及住宅單位了解該個案，並研究聯辦處和私人滲水檢查公司的檢測效率何以出現如此巨大差別；及

（六）會否從成本效益、目標為本等角度考慮，有序地終止營運聯辦處，將原撥作其營運開支的資金用於聘請私人滲水檢查公司負責有關工作；如否，原因為何？

答覆：

主席：

妥善管理和維修樓宇，包括處理樓宇滲水的問題，是樓宇業主及住戶的責任。但當有關滲水情況構成衛生妨擾、樓宇結構安全風險或浪費供水，政府便會分別根據《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）所賦予的權力，介入處理個案。為加強處理樓宇滲水情況，政府於二〇〇四年成立了由食物及環境衛生署（食環署）及屋宇署組成的聯合辦事處（聯辦處），處理市民滲水舉報。

一般而言，聯辦處就滲水個案進行的調查分為三個階段。第一階段（確定有滲水情況）及第二階段（初步調查包括排水渠管色水測試或供水喉管的反向壓力測試）的工作均由聯辦處人員負責進行。倘未能在第二階段找出滲水源頭，便須進行第三階段的調查（專業調查）。在第三階段，聯辦處會委聘合約顧問公司協助進行詳細調查，包括進行滲水位置的濕度監察、地台蓄水測試、牆壁灑水測試及供水喉管的反向壓力測試，以查證滲水源頭。如在任何階段的調查中確定滲水的來源，聯辦處可根據《公眾衛生及市政條例》向有關人士發出「妨擾事故通知」，要求有關人士在指明的期限內減除妨擾事故。

聯辦處在近年面對不少挑戰，包括屢創新的滲水舉報數字、在調查時未能得到業主或住戶的合作，以及測試方法的局限性等。面對各項挑戰，聯辦處現正進行多項工作，包括就該處的運作進行全面檢討、在試點地區全面試用新測試技術以累積經驗推廣至全港各區使用、籌備成立四個地區聯合辦公室以理順工作流程及加強兩個部門人員的溝通等，務求能提升聯辦處整體效率，為市民提供更佳服務。

經徵詢食物及衛生局（食衛局）、食環署以及屋宇署後，發展局現就問題的六個部分綜合回覆如下。

（一）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，和為供水喉管作反向壓力測試。視乎滲水情況，每宗個案可能涉及上述一項或多項測試方法。

為提升找到滲水源頭的成功率，聯辦處自二〇一三年八月開始委聘顧問公司試用紅外線熱像分析及微波斷層掃描技術。這些新測試技術和傳統測試中以色水分別於地台及牆壁進行的蓄水和灑水測試的目的類同，主要適用於調查地台滲水的情況；然而，使用新測試技術的個案亦同時需進行傳統測試中的滲水位置濕度監測，以及按情況進行排水渠管的色水測試和供水喉管的反向壓力測試。於二〇一五至二〇一七年，聯辦處使用新測試技術的目的為確立其技術可行性，故此新測試技術在過往三年只有在小部分複雜個案中使用。

提問要求提供的統計數字如下：

個案數目（註一）	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年
（a）接獲的舉報	29 617	36 376	36 002
（b）已處理的舉報	25 093	29 148	30 605
（i）甄別為不予調查的個案（註二）	12 000	13 196	14 732
（ii）予以調查的個案	13 093	15 952	15 873

(所有均以「傳統測試」方式調查)			
- 曾利用「新技術測試」調查的個案	18	37	27
(c) 調查期間滲水情況停止	4 920	5 385	5 448
(d) 找出滲水源頭	4 679	6 846	6 253
(e) 未能找出滲水源頭並終止調查	3 494	3 721	4 172
(f) 予以調查個案中找出滲水源頭的成功率 [(d) / (b) (ii)]	36%	43%	39%
(g) 完成調查個案中找出滲水源頭的成功率 [(d) / ((d) + (e))]	57%	65%	60%

註一：(a) 至 (g) 項未必為同年接獲的舉報

註二：包括缺乏理據和撤回的個案

聯辦處自二〇一八年六月下旬開始，落實於三個試點地區（即九龍城、灣仔和中西區）的第三階段滲水調查全面使用新測試技術。雖然如此，新測試技術亦有其局限性，在某些情況下無法有效使用，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。在這些個案，聯辦處須繼續使用傳統測試。

由本年六月下旬至十月底，聯辦處一共於約70宗個案中使用新測試技術。透過於試點地區更廣泛使用新科技測試方法所取得的經驗和數據，聯辦處會檢討有關測試方法的成效，並完善使用有關測試方法的技術指引及程序，並會於二〇一九年第二季考慮是否將有關測試方法推廣至全港其他地區使用。

(二) 就第三階段調查而言，聯辦處會透過委聘合約顧問公司進行專業測試，以一般一廚一廁的住用單位間格為例，傳統測試每宗個案約需3,500元。同類個案以新測試技術則一般約需9,000元。有關測試費用並未計算食環署及屋宇署於聯辦處的人手和營運的整體開支。

(三) 至 (六) 自成立以來，聯辦處一直致力提升整體效率、提高調查的成功率，為市民提供更佳服務。而審計署於二〇一六年亦曾就聯辦處進行衡工量值審查，並提出一系列建議，發展局及食衛局一直跟進兩個部門積極落實各項改善的措施。

事實上，自聯辦處成立以來，調查的成功率亦有所改善。在聯辦處成立之前，食環署在二〇〇四年於深水埗區一共接獲609宗滲水舉報，當中甄別為不予調查的個案為97宗，在完成調查的512宗個案中，能確證滲水源頭個案僅為73宗，成功率為百分之十四；而聯辦處於二〇一七年在予以調查個案中找出滲水源頭的成功率為百分之三十九。

當局一直嚴格檢視聯辦處人手及開支的情況。為應付屢創新高的個案（由二〇〇七年的一萬七千多宗增加至二〇一七年的三萬六千多宗），聯辦處須增加人手編制，以及聘請顧問公司協助進行第三階段專業調查的開支。除此之外，我們希望指出，聯辦處除調查滲水源頭外，若能確定滲水來源涉及構成妨擾情況，亦會根據《公眾衛生及市政條例》向有關人士發出「妨擾事故通知」，並就不遵從「妨擾事故通知」的個案提出檢控。尚在調查過程中，聯辦處人員被拒絕進入事涉單位調查，聯辦處須根據有關

條例的規定及程序，方可進入有關單位展開調查。對於一些複雜的個案，調查人員亦須進行不同、持續或重複的測試及監察。處理個案所需的時間，視乎個案複雜性和事涉各方是否合作。

聯辦處的調查和搜證工作乃按執行刑事法例的標準進行（例如須確保證據足以作為呈堂證據），這與市民自行聘請私人顧問公司尋找滲水源頭以確定所需的維修工程或進行民事訴訟的滲水調查標準不同，兩者不可相提並論。

為進一步改善滲水個案的處理，除積極探討全面使用新測試技術外，一個由食衛局、發展局、食環署、屋宇署和水務署代表組成的專責檢討小組已於本年年初成立，小組由食環署及屋宇署管方共同主持，現正全面檢討聯辦處的運作，包括精簡工作程序和繼續落實審計署二〇一六年報告的各項改善建議等。我們預期檢討可於三年內完成。

完

2018年11月21日（星期三）
香港時間14時30分