

聯合辦事處的工作匯報



2

背景及成立目的

- 樓宇滲水因缺乏管理及適時保養，業主及住戶應先自行查明滲水原因，並協調及進行維修
- 聯辦處旨在以跨部門合作模式，為市民提供「一站式」服務以處理私人樓宇內部滲水舉報
- 透過相關部門協助，配合業主及住戶合作，聯辦處務求以有系統的測試方法，找出滲水源頭，若滲水源頭引致衛生妨擾，透過執行《公眾衛生及市政條例》（第132章），要求業主進行維修

處理滲水舉報



屋宇署
BUILDINGS
DEPARTMENT



香港特別行政區政府
食物環境衛生署

屋宇署及食環署聯合辦事處
《公眾衛生及市政條例》
滲水構成衛生妨擾

排水管
滲漏

室內地台
滲漏



水務署
Water Supplies Department

水務署
《水務設施條例》
浪費食水

供水喉
管滲漏

調查滲水舉報的程序

調查以「**非破壞式**」測試方法，分三個階段進行：

- **第一階段**：確定有滲水情況
- **第二階段**：基本調查及測試
- **第三階段**：專業調查及測試

主要滲水測試方法

第一階段

- 視察檢查及滲水位置的濕度監測

第二階段

- 滲水位置的濕度監測
- 排水管的色水測試
- 供水喉管的反向壓力測試

第三階段 (委聘合約顧問公司協助進行)

- 滲水位置的濕度監測
- 地台的蓄水測試
- 牆壁的灑水測試
- 紅外線熱成像分析及微波斷層掃描*

*新測試技術

傳統滲水測試方法

濕度儀測試



排水管色水測試



供水喉管 反向壓力測試

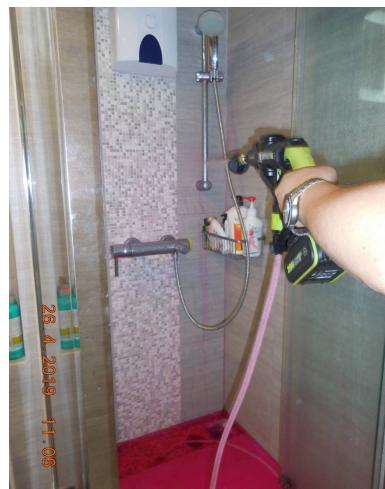


傳統滲水測試方法

地台蓄水測試



牆壁灑水測試

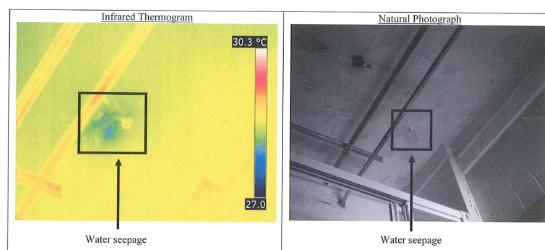


新測試技術

- 目的為**提升找到滲水源頭的成功率**
- 經考慮屋宇署委聘的顧問研究後，於第三階段專業調查應用**紅外線熱成像分析及微波斷層掃描**
- 於2018年6月先於**三個試點地區**(中西區、灣仔、九龍城)使用；並於2019年9月將其擴展至**另外五個試點地區**(深水埗、葵青、屯門、大埔和北區)
- 於其他地區的較複雜個案中採用
- 成功率較採用傳統測試方法為高

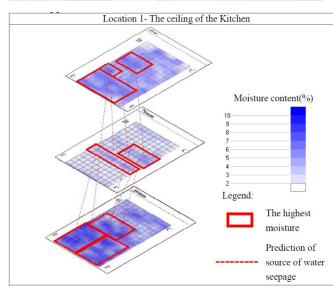
(1) 紅外線熱成像測試

- 檢測受滲水影響的範圍



(2) 微波斷層掃描

- 探測混凝土樓板內反映濕度的數據，從而推斷滲水水源頭



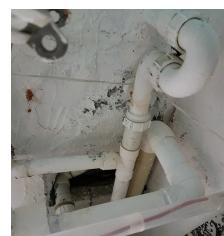
新測試技術的局限

- 以下情況無法有效使用新測試技術

混凝土天花剝落



喉管或其他設施阻礙



鋪置了磚瓦飾面



- 聯辦處須於該些個案繼續使用傳統測試方法

聯辦處處理滲水舉報的統計數字

	2018年	2019年 截至10月31日
(1) 接獲滲水舉報數目	36 684	29 786
(2) 已處理的舉報數目	28 221	22 761
(3) 甄別為不予調查的個案	14 571	11 498
(4) 予以調查的個案	13 650	11 263
(a) 找出滲水源頭	5 729	4 632
(b) 未能找出滲水源頭	3 164	2 293
(c) 調查期間滲水情況停止	4 757	4 338
(5) 予以調查的個案中找到滲水源頭的成功率 [(4)(a)/(4)]	42.0%	41.1%
(6) 完成調查個案中找到滲水源頭的成功率 [(4)(a)/((4)(a) + (4)(b))]	64.4%	66.9%
(7) 發出「妨擾事故通知」	5 110	4 076
(8) 法庭發出「妨擾事故命令」	34	41
(9) 檢控宗數	82	95

註：以上各項數字未必與同年接獲的舉報個案相關

專責檢討小組

- 處理懷疑涉及供水喉管的滲水個案
- 滲水投訴管理系統
- 成立顧客服務小組
- 精簡工作程序

處理懷疑涉及供水喉管的滲水個案

- 有少部分滲水個案與**供水喉管破損**有關(2017年有496宗；2018年有613宗)
- 該些個案往往出現**持續不斷及速度不變**的滴水
- 與水務署實行為期六個月的試行計劃
· 將懷疑涉及供水喉管破損的個案**同時交予水務署跟進**。試行計劃會於今年6月結束，之後進行檢討



滲水投訴管理系統

- 「滲水投訴管理系統」於**2018年3月起試用**，可為各階段的調查工作進行個案管理、發出提示和警示，以及監察聯辦處所委聘的顧問公司的表現
- 將進一步強化「滲水投訴管理系統」的功能，包括：
 - 編制統計報表
 - 制訂服務表現指標並定期公布表現
 - 撰寫及列印回覆函件及便箋範本



成立顧客服務小組

- **提升市民對樓宇滲水問題的認識**，妥善管理和維修保養樓宇，以解決滲水問題
- **協調涉及滲水樓層雙方解決糾紛**，並介紹現行可解決爭議的方法

精簡工作程序

- **全面檢視**現時工作流程，以統一調查工作和**精簡**不必要程序，務求**縮短處理時間**。例如 -
 - 統一各階段調查方法及要求
 - 統一向法庭申請「授權進入處所手令」前程序
 - 制訂提交法庭文件的參考範本
 - 理順兩署間檔案傳遞安排

設立地區聯合辦公室

- **為促進兩署人員溝通**，設立四個地區聯合辦公室：
 - 香港區 - 黃竹坑 (已於2020年1月初開始運作)
 - 九龍區 - 九龍灣
 - 新界西 - 荃灣
 - 新界東 - 即將確定選址
- 九龍、新界西和新界東聯合辦公室可於**2020-21財政年**內陸續開始運作



宣傳及教育

- 透過地區講座、工作坊和物業管理研討會等，向公眾宣傳處理樓宇滲水問題的責任及方法
- 印製處理滲水問題的小冊子，及製作電視宣傳短片，鼓勵公眾以睦鄰態度解決滲水問題和糾紛
- 繼續進行宣傳及教育的工作

- 完 -