

## 聯合辦事處的工作匯報

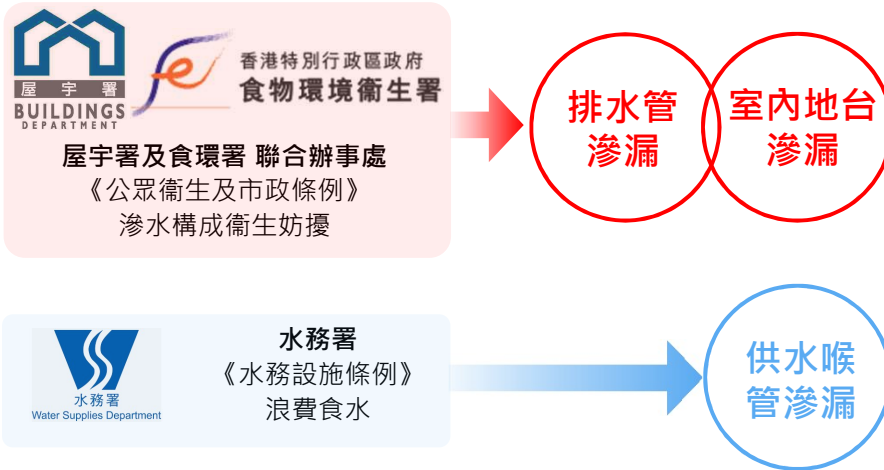


2

### 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



## 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

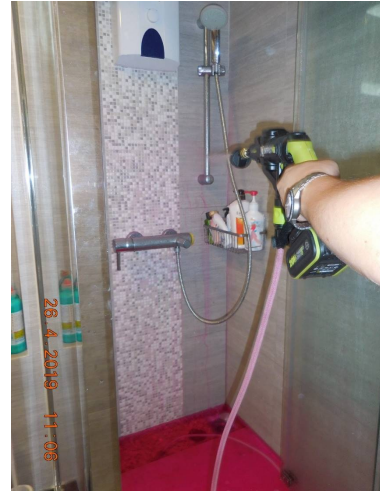


## 傳統滲水測試方法

地台蓄水測試



牆壁灑水測試

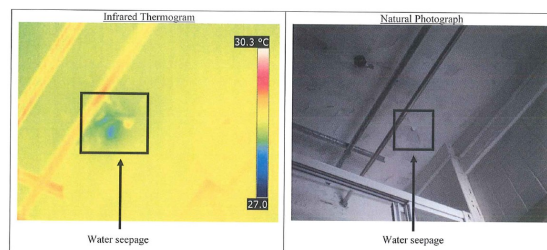


## 新測試技術

- 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

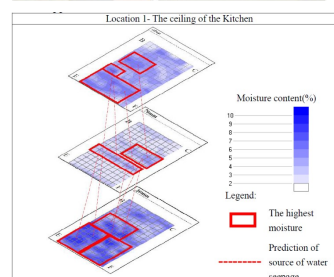
## (1) 紅外線熱成像測試

- 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



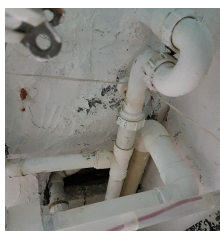
## 新測試技術的局限

- 以下情況無法有效使用新測試技術

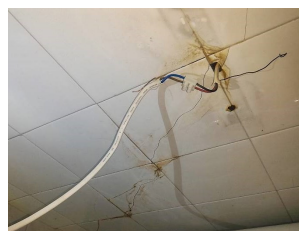
混凝土天花剝落



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 } (籌備工作現正進行中)
  - 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 -