討論文件 中西區環工會文件第 10/2017 號

關注滲水辦理滲水個案效率低下問題

背景:

我們經常接獲市民有關屋宇署及食物環境衞生署聯合辦事處(滲水辦)處理滲水個案的投訴，指滲水辦處理個案效率低下，遲遲未能給予投訴人回覆。另外有部分個案會轉交予滲水辦聘用的顧問公司進行更專業的調查。然而顧問公司調查緩慢，有個案拖延半年仍未有任何調查結果。最終，部分個案拖延超過一年仍未完成調查，給予投訴人最終回覆。

此外，有部分個案經過一系列測試，最終仍未能找出滲水原因。據了解，現時滲水辦仍然使用色水測試等較舊式的測試方法。除了耗時較長及準確度解低外，更需要樓上單位合作才能進行有關測試。現時坊間普遍使用更先進的檢測方法，如紅外線掃瞄等，不單準確度較高，而且效率亦較快，然而滲水辦卻一直未有採用。

問題:

1. 請滲水辦提交過去 5 年區內的滲水個案數字。當中有多少個案未能於一年內完成調查，給予投訴人最終回覆？多少個案未能找出滲水源頭？多少個案因樓上單位不合作而未能找出滲水源頭？
2. 請問滲水辦，有何措施解決樓上單位不合作的問題？
3. 請問滲水辦，處理滲水個案有何服務承諾？
4. 請問滲水辦，以何準則將個案轉介至聘用的顧問公司？有否要求顧問公司於限定時間內回覆有關個案？
5. 請問滲水辦，會否引入坊間的檢測方法，如紅外線掃瞄等，以提高檢測的效率及準確度？

文件提交人

楊學明 盧懿杏 張國鈞 陳學鋒 蕭嘉怡 楊開永 李偉強 黃世傑 鄭志成

二零一七年一月六日
(秘書處於二零一七年一月九日收到)