



沙田區議會
發展及房屋委員會

龐愛蘭女士的提問

“樓宇滲漏問題非常複雜，在調查時需要樓上或毗鄰單位的住戶配合，以致食物環境衛生署和屋宇署所成立的滲水投訴調查聯合辦事處(聯辦處)跟進時面對不少困難。現時私人市場上有公證行採用各種檢測方法，只需進入受影響單位。雖然聯辦處將最後的專業調查程序外判予顧問公司，以便採用紅外線等檢測技術，但不少居民反映指等待時間過長。有關改善及加快調查樓宇滲漏的問題，希望聯辦處回應下列問題和建議：

問題

- (a) 聯辦處在沙田區的人手有多少？各區每名聯辦處職員負責的個案數量平均為多少？
- (b) 請用下表列出聯辦處自成立至今，在沙田區跟進的滲漏個案數量：

		個案數量
經篩選調查後而終止調查的個案		
經篩選調查後而需要調查的個案	確證滲漏源頭	
	未能確證滲漏源頭	
	調查期間停止跟進	
	尚在調查階段	

- (c) 承上題，在調查期間停止調查的個案有多少？停止調查的原因為何？
- (d) 沙田區的調查個案中，有多少宗是因為住戶不合作而無法

進入相關單位調查，以致調查時間拖長？

- (e) 據悉聯辦處在二零一四年年底委聘顧問進行研究，檢視樓宇滲漏的各種查證方法，以便制定技術指引，請問研究的進度如何？
- (f) 在二零零六/二零零七年度，屋宇署曾購置一台紅外線熱能探測器，現時在調查階段中的使用情況如何？
- (g) 坊間一些公證行會即場使用試紙等檢測方法來收窄滲水源頭，聯辦處有否使用這些可以即時得出結果的檢測方法？如否，是否有任何困難而不採用？

建議

- (1) 若聯辦處在沙田區的人手少於其他地區，導致案件積壓，請增加人手以免拖長調查時間，令居民長期受滲漏之苦。
- (2) 將紅外線檢測程序併入第一或第二階段調查，盡快收窄疑似滲漏源頭，加快調查進度及加強說服力。若聯辦處員工缺乏使用相關儀器的經驗，請考慮讓他們修讀培訓課程。
- (3) 對於時間拖延得較長的個案，可考慮為住戶轉介調解服務。

文件的呈交

此文件呈上沙田區議會發展及房屋委員會供全體委員於二零一六年五月五日討論，並邀請食物環境衛生署及屋宇署的代表出席會議以作回應。”

滲水投訴調查聯合辦事處(聯辦處)的回覆

提問(a)

聯辦處(沙田分區)現在共有 15 名人員負責跟進區內滲水個案。由於投訴數目及個案複雜性不同，每名人員負責的個案數量約為 170 至 200 宗不等。

提問(b)

由二零一五年四月至二零一六年三月，沙田分區跟進的滲漏個案數量為 2495 宗。

		個案數量
經篩選調查後而終止調查的個案		856
經篩選調查後而需要調查的個案	確證滲漏源頭	245
	未能確證滲漏源頭	303
	調查期間停止跟進	214
	尚在調查階段	877(第一、二、三階段)

提問(c)

在調查期間停止調查的原因，主要包括：投訴人要求取消/終止調查、在調查期間發現滲水情況停止及在調查期間發現滲水情況源自食水喉管破損、外牆/公眾設施破損或雨水滲入引致。而該些個案亦會根據相應部門職責而作出轉介，如水務署、屋宇署、房屋署及大廈管業處/業主立案法團。

提問(d)

一般而言，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（尤其是有關業主和住戶）的合作程度。由於每宗個案的情況不同，所涉及的調查程序和所需時間會有很大的差異。對於一些複雜的個案，如涉及多於一個滲水的源頭、重覆或間

斷性的滲水情況，調查人員須進行不同或重複的測試、或要持續進行調查及監察，以確定滲水的成因。由於測試需時，並要得到有關業主/住戶的充分合作，處理這類個案一般需要較長時間。如個案涉及不合作的業主/住戶，以致聯辦處需要向法庭申請手令進入有關單位進行調查，則處理有關個案會更費時。

提問(e)

該顧問研究現正進行實地測試，以評估顧問建議的測試方法是否可靠及實用，預計於二零一七年初完成。

提問(f)

聯辦處於二零一三年年底開始以試驗方式委聘顧問公司嘗試應用紅外線探測儀及微波探測儀技術，以調查較複雜的滲水個案，從而協助找出滲水源頭。

提問(g)

在第三階段的專業調查中，聯辦處委聘顧問公司的職員會評估滲水情況，以決定適合的測試方式。如有需要，聯辦處委聘顧問公司的職員會收集滲水位置的滴水樣本，從而量度滲水水樣本的鹽度，以尋找滲水源頭。

聯辦處對龐愛蘭女士建議的回應

建議(1)

因應各區人員處理的個案不同，聯辦處會利用現有資源、人手分配下儘快跟進每宗投訴個案。此外，聯辦處亦會不斷審視實際工作需要而適當調整人手安排。

建議(2)

聯辦處現進行的第一及二階段已有效地對初步的滲漏情況進行測試及評估。由於現階段紅外線探測技術仍處於研習階段，聯辦處會積極考慮及研究各方面的檢測方法，更有效地尋找滲漏源頭。

建議(3)

樓宇滲水一般是由於樓宇和設施破損及缺乏維修所致，而維修保養樓宇及保持環境衛生是業主及住戶的責任。要徹底解決滲水問題，是需要有關業主/住戶的合作。聯辦處歡迎相關業主/住戶向調解服務機構查詢並採用調解的方式，解決滲水問題引發的爭議。

沙田區議會秘書處
STDC 13/70/30

二零一六年四月