

六月七日黑雨後一片泥濘

背景： 六月七日下大雨後皇后大道西，德輔道西及干諾道西一片泥濘有如"沙漠"，風一起市民都要掩眼及口，非常狼狽。泥沙也不便市民出入。

問題：

1. 泥沙何來？
2. 1823 熱線為什麼整天不通？
3. 山道與大道西交界的地面也被水冲起，原因為何？如何避免再發生？
4. 日後黑雨時會否立刻成立「協調」小組

動議： 政府部門應汲取六月七日黑雨後的水浸教訓、檢討熱線服務、清理街道和各部門之間協調等的工作，使災情減到最低。

陳財喜

二〇〇八年六月十一日

中西區區議會文件第 84/2008 號附件一

中西區區議會文件第 87/2008 號附件四

中西區區議會文件第 89/2008 號附件三

六月七日黑雨後一片泥濘

6月7日黑色暴雨令上環成爲水浸重災區 強烈要求政府立刻改善上環水浸問題
政府如何改善中西區對於水浸的「預防及防禦」、「預警及通報」、「應急及善後」

綜合電話查詢中心的綜合回覆：

前言

二零零八年六月七日，香港的天氣異常惡劣，清晨五時十五分起，短短約一個半小時內，天文台迅速把暴雨警告信號由黃色改發至黑色。由於突如其來的暴雨、水浸、山泥傾瀉及交通擠塞，致電綜合電話查詢中心（查詢中心）的市民驟增，查詢中心的服務水平因而受到影響。就事件對市民引起的不便，查詢中心表示衷心歉意。效率促進組對事件亦高度關注，並於事件後首個工作天（六月十日），展開內部檢討，務求從中汲取經驗，制訂改善方案，以便將來能更有效處理同類的突發事件，爲市民提供更優質服務。

簡報

查詢中心現爲 20 個政府部門接聽熱線（包括渠務署（渠務投訴熱線）、路政署、土木工程拓展署（斜坡安全熱線）、運輸署、勞工處等），向市民提供二十四小時一站式服務。現有全職客戶服務主任 200 人，兼職客戶服務主任約 100 人，二十四小時輪班運作。人手編配根據來電分布量制訂。一般情況下，周一至周五的

辦公時間人手較多，周六、日、公眾假期、平日的晚上及深宵時份因來電量減少而編排較少人手當值。

六月七日清晨五時十五分，天文台因天氣惡劣，發出黃色暴雨警告。根據查詢中心的記錄，來電量於六時起逐漸增加，六時至七時的一個小時來電量達 289 個，為周六平時的相同時段約 10 個來電量的二十多倍。查詢主要關於黑色暴雨警告下上班安排及水浸投訴。由於該時段為清晨時份，全中心只有七位客戶服務主任當值，當值經理除了不斷提醒各客戶服務主任加快處理來電外，亦致電要求其他當值早班的客戶服務主任提早上班。惟因黑色暴雨關係，交通受阻，造成人手調動困難。

及後來電數量持續增加，七時至八時來電數目為 1,467 個，較周六平時的相同時段 30 至 40 個來電量超出三十多倍。雖然有七名早班的員工於七時五十分起陸續上班，相對來電量來說，依然應接不暇。

早上八時至中午十二時為全日來電量的高峰期，四小時內的來電數目達 11,978 個，為周六平時的相同時段 1,800 至 1,900 個來電的六倍有餘。來電除了查詢黑色暴雨警告下的上班安排及水浸投訴外，亦查詢關於交通擠塞、當天車牌拍賣、各區郵局的開放時間、康樂及文化事務署場地及活動的安排，以及黑色暴雨警告除下後的上班安排等。由於來電量激增，加上集中在這四小時接獲，以周六平時早班僅 80 人的人手，實在難以應付。有鑑於情況嚴重，查詢中心立即調配人手及工作，安排如下：

- i) 指示主管聯絡各下午班／放假的員工，希望他們可以提早上班／取消休假／超時工作；
- ii) 所有客戶服務主任取消早上的小休，以便全力接聽來電；
- iii) 負責處理電郵、傳真個案的後勤客戶服務主任全部調配至前線協助接聽來電；
- iv) 向全部客戶服務主任分發勞工處關於黑色暴雨警告下的上班安排指引，以便更有效地解答有關查詢；
- v) 調動全中心的客戶服務主任接聽渠務署渠務投訴熱線；
- vi) 客戶服務主任只負責接聽渠務署所有渠務投訴來電，個案轉介則交由小組主管專責處理，縮短客戶服務主任處理來電的時間，以便可接聽更多來電；
- vii) 所有留言／未能即時解答的查詢均交由小組主管處理，盡量騰出客務服務主任接聽來電；以及
- viii) 盡量以手機短訊形式回覆留言／未能即時解答的查詢，加快處理積壓的工作。

在人手及工作分配安排完成後，來電量仍然高企，中午十二時至下午一時的來電量仍達 2,195 個。雖然下午一時開始來電逐漸減少，由每小時 1,000 多個減至晚上十時每小時 200 多個，但比周六平時的相同時段下午每小時 200 多個、晚上每小時約 30 個，工作量仍然多出數倍。

當天有相當多來電是由於市民發現線路繁忙，重複致電本中心，因此實際個案未如來電數目般多。再者，及後查詢中心發現，很多來電都是投訴同一個案，例如有關永樂街及干諾道西的渠務投訴。故此，雖然市民來電可能未獲接聽，個案因有其他市民投

訴而得到跟進。

面對當天異常惡劣的環境及有限資源，查詢中心的職員透過調配人手及工作安排，成功處理達 6,190 個來電、753 個留言，較周六平時所處理約 4,800 個來電、70 個留言，總共多出 43%。效率促進組經詳細研究數據後，相信查詢中心當天已竭盡所能，為市民服務。然而，查詢中心會繼續研究工作流程、系統應用及人手編制等各方面，務求透過各項改善措施，日後能夠更有效地應付惡劣天氣／來電量突增的情況。

總結

對於六月七日因惡劣天氣引致來電量於某幾小時內激增，影響查詢中心的服務水平，效率促進組及查詢中心均表示衷心歉意。我們希望透過改善措施，提升服務水平，為市民提供更優質服務。

(二〇〇八年六月二十三日收到)

中西區區議會秘書處

二〇〇八年六月

六月七日黑雨後一片泥濘

路政署的回覆:

問題 1: 泥沙何來?

回覆 1: 街道上出現沙泥堆積的情況，主要由於多處發生斜坡塌下，以致雨水連同沙泥沖下馬路及行人路。

問題 3: 山道與大道西交界的地面也被水沖起，原因為何？如何避免再發生？

回覆 3: 因當天雨量非常高，形成瀑布似的急流並夾附沙石沖擦路面，導致馬路損毀。

(二〇〇八年六月二十三日收到)

中西區區議會秘書處

二〇〇八年六月

中西區區議會文件第 83/2008 號附件八
中西區區議會文件第 84/2008 號附件三
中西區區議會文件第 85/2008 號附件三
中西區區議會文件第 87/2008 號附件八
中西區區議會文件第 89/2008 號附件七

黑色暴雨下的居民慘況，滿目瘡痍的中西區

六月七日黑雨後一片泥濘

何時解決中西區受暴風雨引致水浸的問題

6月7日黑色暴雨令上環成爲水浸重災區 強烈要求政府立刻改善上環水浸問題
政府如何改善中西區對於水浸的「預防及防禦」、「預警及通報」、「應急及善後」

中西區民政事務處的回覆：

中西區區議會文件第 83/2008 號

問題 2: 政府是否有統計過是次暴雨導致區內多少幢大廈出現
停水停電的情況？

中西區區議會文件第 89/2008 號

問題 9: 於 6 月 7 日當日，政府各部門一共接獲多少宗中西區區
內的水浸、山泥傾瀉、停電、停水、困電梯、道路及交
通設施損毀的投訴及要求提供協助？

中西區民政處就上述問題的綜合回覆：

1. 中西區民政事務處根據與各有關部門及機構聯絡得悉，在 6 月 7 日暴雨水浸期間，中西區內有 11 座大廈停水(附錄一)，及 51 座大廈停電(附錄二)。
2. 至於美新樓的情況，本處已於得悉事件後，聯絡有關法團，並得知情況已經改善，如法團需要進一步的協助，本處將盡力提供。

* * * * *

中西區區議會文件第 84/2008 號

問題 4: 日後黑雨時會否立刻成立「協調」小組？

中西區區議會文件第 85/2008 號

建議(ii): 提升跨部門的協調工作，當水浸情況發生時即成立指揮中心，預早通知上環商戶及市民有關水浸資訊的最新情況，及早清理排水道及渠口等淤塞物。

中西區區議會文件第 89/2008 號

問題 11: 有很多市民於水浸當日遲遲未能接通多個政府部門的電話要求提供協助，例如：民政署、渠務署、1823 等？

建議(3): 政府應立即設立協調指揮中心，於水浸時協調政府各部門，為市民提供應急的協助。及設立應急電話專線，方便市民於水浸發生時尋求協助。

中西區民政事務處就上述問題的綜合回覆

1. 現時，民政事務總署及中西區民政事務處的緊急事故協調中心會在下列情況下開始運作：

民政事務總署緊急事故協調中心	天文台懸掛一號或更高熱帶氣旋警告及發出山泥傾瀉、紅色或黑色暴雨警告
中西區民政事務處緊急事故協調中心	天文台懸掛八號或更高熱帶氣旋警告及發出山泥傾瀉、紅色或黑色暴雨警告

2. 民政事務總署及中西區民政事務處的緊急事故協調中心均各自設有熱線電話接受市民致電查詢及求助，市民可於中西區民政事務處諮詢服務中心，取得印有民政事務總署及中西區民政事務處緊急事故協調中心服務及熱線電話號碼的單張(見附錄三)。中心會與相關部門合作跟進區內緊急事件，在接獲市民查詢及求助後，會要求有關部門提供協助，並作出跟進聯絡，確定市民的查詢或求助得到妥善處理。如有需要，中心亦會聯絡志願團體為市民提供各種協助。此外，中西區民政事務處亦會開放位於高街的西營盤社區會堂，作臨

時庇護中心，讓有需要的市民入住，並提供飲用水及飯盒/乾糧予有需要的市民。

3. 根據中西區民政事務處緊急事故協調中心的運作紀錄，於六月七日早上二時十五分至六月八日下午一時中心運作期間，共接獲市民四次電話查詢，熱線電話於其餘時間維持接通狀態。

* * * * *

中西區區議會文件第 85/2008 號

問題 5(ii): 受影響人士是否可向政府索取恩恤補償，或政府會否提供適當渠道予商戶或受影響大廈的法人代表申請索償或資助？

中西區區議會文件第 87/2008 號

問題 9: 水浸令商戶貨物損壞，也令部份大廈電梯或電力損壞，政府應有責任賠償。

中西區區議會文件第 89/2008 號

問題 15: 受影響的居民及商戶可否向政府索取恩恤補償或申請賠償索償？

中西區民政處就上述問題的綜合回覆：

1. 中西區民政事務處十分關注是次暴雨及水浸對商戶及居民帶來的影響，如受影響人士的經濟能力並不足以自行應付事故所帶來的困難，而因此需款項應急，並且無法從其他方面獲得援助，本處願意盡力協助有關人士申請「華人慈善基金」，最高的緊急援助金為 HK\$8,000。
2. 另一方面，受影響的商戶及居民如認為有人引致他們受傷或財物損失，可考慮循法律途徑索償；如他們需要這方面資料，本處可以協助安排會見當值律師，提供免費法律指導。

(二〇〇八年六月二十四日收到)

中西區區議會秘書處
二〇〇八年六月

因 2008 年 6 月 7 日黑雨於中西區內停水之的大廈：

	地址	大廈名稱
1	薄扶林道 84 A - H 號	富林苑
2	薄扶林道 86A - D 號	樸園
3	薄扶林道 86 號	嘉瑜園
4	薄扶林道 88 號	錦棠小築
5	薄扶林道 88 A - C 號	
6	薄扶林道 89 號	第一、二、三、五、六、八座
7	薄扶林道 90 號	翠林苑
8	薄扶林道 92 號	A, B, C, D 座
9	薄扶林道 92A-C 號	林泉
10	薄扶林道 94 號	A, B, C, D 座
11	薄扶林道 94B 號	碧林大廈

因 2008 年 6 月 7 日黑雨引致停電的大廈：

	地址	大廈名稱
1	干諾道西 120 號	
2	干諾道西 130 號	
3	文咸西 28 街號	
4	德輔道西 317 號	
5	德輔道西 329 號	
6	孖沙街 4 號	
7	孖沙街 8-10 號	
8	德輔道中 243-247 號	德祐大廈
9	干諾道西 141 號	保柏中心
10	永樂街 33 號	中遠大廈
11	干諾道西 168 號	豐盛大廈
12	山市街 1 號	海怡花園
13	吉席街 2 號	海怡花園
14	德輔道中 267-265 號	龍記大廈
15	德輔道中 25-27A 號	安樂園大廈
16	干諾道西 122 號	確利達中心
17	蘇杭街 3-5 號	榮發樓
18	德輔道西 129 號	
19	德輔道西 175 號	
20	德輔道西 177 號	
21	德輔道西 288 號	
22	德輔道西 290 號	
23	德輔道西 307 號	
24	德輔道西 309 號	
25	德輔道西 311 號	

26	德輔道西 313 號	
27	德輔道西 315 號	
28	德輔道西 319 號	
29	德輔道西 323 號	
30	德輔道西 325 號	
31	德輔道西 327 號	
32	德輔道西 33 號	
33	德輔道西 41-45 號	
34	德輔道西 47 號	
35	德輔道西 49 號	
36	孖沙街 6 號	
37	德輔道西 260-264 號	正德大廈
38	德輔道西 347-349 號	豐業大廈
39	德輔道西 63-65 號	嘉裕樓
40	德輔道西 59-61 號	甘泉大廈
41	德輔道中 285 號	錦康樓
42	德輔道西 351-351C 號	光前大廈
43	德輔道西 187-189 號	高陞大廈
44	德輔道西 35-39 號	聯興發大廈
45	德輔道西 268-270 號	明興樓
46	德輔道西 51-57 號	海外信託銀行大廈
47	干諾道西 165-166 號	偉景閣
48	卑路乍街 103 號	
49	文咸西街 30 號	廣利大廈
50	皇后大道中 255 號	MANHATTAN AVENUE
51	永樂街 12-16 號	永昇商業中心



緊急支援服務

在八號或更高熱帶氣旋警告、山泥傾瀉警告、紅色或黑色暴雨警告生效後，民政事務總署和各區民政事務處的緊急事故協調中心便會開始運作，全日二十四小時為市民提供最新的天氣資料和緊急支援服務。各區民政事務專員也會因應情況開放區內的臨時庇護中心，供市民使用，並會在電視、電台和報章上作出報道。山邊斜坡寮屋的居民或受暴雨、颱風影響的市民可前往就近的臨時庇護中心暫避，以策安全。

市民如有任何查詢，可向民政事務總署或區內的民政事務處提出。

民政事務總署
二零零七年四月

民政事務總署中央電話諮詢中心	電話： 2835 2500 (辦公時間)
民政事務總署緊急事故協調中心	電話： 2835 1473 (在一號或更高熱帶氣旋警告、山泥傾瀉、紅色或黑暴雨警告發出後開始運作)
中西區民政事務處	地址： 香港統一碼頭道 38 號海港政府大樓 11 樓 電話： 2852 3496 或 2852 3497
中西區民政事務處緊急事故協調中心	電話： 2549 3596 (在八號或更高熱帶氣旋警告、山泥傾瀉、紅色或黑色暴雨警告發出後開始運作)
中西區臨時庇護中心	地址
西營盤社區會堂	香港西營盤高街 2 號西營盤社區綜合大樓 3 樓

中西區區議會文件第 83/2008 號附件十
中西區區議會文件第 84/2008 號附件四
中西區區議會文件第 85/2008 號附件六
中西區區議會文件第 86/2008 號附件五
中西區區議會文件第 87/2008 號附件十二
中西區區議會文件第 88/2008 號附件五
中西區區議會文件第 89/2008 號附件十

黑色暴雨下的居民慘況 滿目瘡痍的中西區

六月七日黑雨後一片泥濘

何時解決中西區受暴風雨引致水浸的問題

6 月 7 日香港「水災」

6 月 7 日黑色暴雨令上環成爲水浸重災區 強烈要求政府立刻改善上環水浸問題

政府如何改善中西區對於水浸的預防及防禦、預警及通報、應急及善後

2008 年 6 月 7 日的暴雨造成廣泛損毀的成因爲何？

地政總署港島西及南區地政處的綜合回覆:

就有關中西區區議會第三次特別會議的討論文件第 83/2008 號 至 第 89/2008 號 及 石塘咀及堅尼地城分區委員會提交之文件事宜，現回覆如下：

有關討論文件第 83/2008 號問題 1，本處在六月七日並沒有收到有關中西區的山泥傾瀉、水浸及道路出現損毀的投訴。本處相信由於該類投訴並不屬本處職能範圍，投訴人士應已直接向土木工程拓展署、路政署及渠務署投訴。其實，若本處收到有關沙泥傾瀉、水浸或道路出現損毀的投訴，本處會即時轉介至有關部門包括土木工程拓展署、路政署及渠務署等作出跟進。另外，如有關部門需要核實土地業權，本處會根據地段索引圖儘快提供有關資料。假如投訴涉及在未批出及未撥出和沒有政府部門管轄的政府土地上有沙泥堆積及樹木倒下，本處會安排承辦商即時處理。至於就文件第 83/2008 號餘下問題 2 至 11、討論文件第 84/2008 號 至 第 87/2008 號 及 第 89/2008 號的有關問題因不屬於本處職能範圍內，故本處並沒有任何回應。

此外，就討論文件第 88/2008 號提及香港大學的百年擴展計劃事宜。其實，在香港大學的百年擴展計劃的批地事宜尚未完成。因此，該發展項目的建築工程仍未進行。然而，本處知悉水務署正在碧珊徑

附近的山坡進行水務設施重置工程及山坡礮察工程，故本處相信土木工程拓展署及水務署能就該文件的內容及問題作出回應。

最後，就石塘咀及堅尼地城分區委員會提交文件中所提及的事宜，由於不屬於本處職能範圍內，本處並沒有任何回應。

(二〇〇八年六月二十五日收到)

中西區區議會秘書處

二〇〇八年六月