

屋宇署及食物環境衛生署 擴展聯合辦事處試驗計劃

屋宇署與食物環境衛生署(食環署)於 2004 年底在深水埗進行聯合辦事處試驗計劃，嘗試採用新的工作模式，處理私人樓宇的滲水投訴。這試驗計劃頗見成效，屋宇署及食環署已完成深水埗試驗計劃檢討，並建議擴展聯合辦事處試驗計劃至其他地區，為期 3 年。本文簡報試驗計劃的檢討結果。

背景

2. 全城清潔策劃小組於 2003 年 8 月出版的報告書中，建議食環署與屋宇署研究共同組織聯合辦事處的可行性，目的是更有效率地處理樓宇滲水的問題。經初步研究後，屋宇署與食環署揀選於深水埗區設立聯合辦事處，進行試驗計劃，深入探討由兩署組織聯合辦事處的發展方案。

滲水成因

3. 樓宇出現滲水的成因很多，常見的情況如單位內的排水渠管或供水喉管因老化而出現漏水問題、大廈天台或室內單位如廚房或浴室的樓板或防水層有破損情況、大廈外牆失修或安裝窗框欠妥而出現雨水滲漏問題、安裝或使用衛生設施不當等等。上述種種原因都會直接或間接構成樓宇出現滲水問題。

現行政府各部門處理滲水投訴的安排

4. 政府在處理私人大廈樓宇滲水的投訴，各有關部門主要是根據其授權的法例而履行職務。按現行工作程序的安排，滲水投訴分別會由食環署、屋宇署及水務署，依次跟進處理。

5. 食環署會擔任統籌角色及首先處理滲水投訴，該署職員會安排現場視察，按實際情況需要在有關的排水渠管進行色粉測試，嘗試尋找滲水源頭，待測試成功後，就根據《公眾衛生及市政條例》命令有關負責人制止滲水情況及進行所需維修工

程；如色粉測試未能確定滲水源頭，食環署會轉介個案與屋宇署及水務署，作進一步調查。屋宇署人員會根據《建築物條例》進行視察，評估滲水情況對樓宇安全的影響及大廈的排水系統有否欠妥；而水務署職員則按《水務設施條例》跟進滲水個案，偵查是否有出現浪費供水的情況。如上述所言，各部門都是按其職權而履行公眾服務，如對投訴個案未能舉證有違例情況，政府便不可能執行進一步的管制行動。

深水埗聯合辦事處試驗計劃

6. 深水埗聯合辦事處試驗計劃分別由屋宇署及食環署各調派適量人手組成，綜合食環署處理滋擾和屋宇署在樓宇勘測及維修方面的專業知識。聯合辦事處職員獲授權執行有關的《公眾衛生及市政條例》及《建築物條例》，安排『一站式』的服務，跟進處理區內私人大廈樓宇滲水投訴。如發現供水喉管滲漏，會轉交水務署跟進處理。

7. 聯合辦事處採用的調查程序，先作現場視察檢查，然後按實際需要，安排滲水測試。聯合辦事處職員會嘗試採用多種非破壞式的測試方法，配合新置的輔助儀器，如電子濕度錶、螢光色水及紫外光燈或快速紅外線溫度探測器等檢查滲水源頭，可望提高測試成功率。為使更有效率地處理滲水個案，辦事處職員會加強執法行動，應付採取不合作態度的業主或住客，申請法令進入有關單位進行滲水測試。

試驗計劃成效

8. 聯合辦事處於 2005 年在深水埗區共完成處理 970 餘宗滲水投訴。經檢查現場的滲水實況後，其中約有 570 宗個案須要進行滲水測試，能成功確認滲水源頭的比率約為 66%，比過往 14% 的成功率有顯著增加。而餘下未能確認的個案中，大多數為滲水問題已得業主自行解決，或滲水情況在測試期間經已停止，無需繼續跟進。事實上，在採用聯合辦事處的工作模式下，業主作出自行維修以解決滲水滋擾的個案亦有明顯增加。

試驗計劃擴展

9. 建基於深水埗試驗計劃的成效，屋宇署及食環署現正開始將聯合辦事處試驗計劃擴展至全港各區，為期 3 年。整個擴展計劃於數月內在各區正式推行，介時全港會採用聯合辦事處的「一站式」工作模式，處理所有私人樓宇的滲水投訴。現時接受滲水投訴熱綫電話地址將維持不變。

10. 聯合辦事處會分派前線人員駐守食環署各區的環境衛生辦事處，執行地區上的工作。聯合辦事處已採用外判合約方式，聘請私人顧問公司提供部份滲水調查服務。而區域/分區辦事處，負責統籌各區工作及外判服務。屋宇署將調派多達 48 名屋宇專業及技術人員以配合聯合辦事處的擴展計劃。

處理樓宇滲水問題的綜合指南

11. 眾所週知，大廈業主必須為其私人物業提供適當的維修及保養，這包括妥善處理樓宇滲水問題。為加強這方面的公民教育，聯合辦事處將會安排印製有關的綜合指南，使公眾更能了解樓宇的滲水問題及認識有效的處理方法。

屋宇署
食物環境衛生署
2006 年 6 月