# 滲水個案處理問題

## 背景

我們經常接獲市民有關屋宇署及食物環境衛生署聯合辦事處(滲水辦)處理滲水個案的求助，指部門在處理個案時進度緩慢，若在勘察過程中發現與食水喉管有關，會轉交至其他部門跟進，惜個案轉交後有時會出現遲遲未能給予投訴人回覆情況。另外有部分個案會轉交至由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，有個案拖延一年多仍未有任何調查結果。

2. 此外，根據資料顯示 2023 年部門接獲 45,033 宗滲水個案，共處理 43,367 宗，其中 27,215 宗甄別為不予調查的個案，完成調查的個案總數為 16,152；共向 5,794 宗發出「妨擾事故通知」，較 2022 年發出「妨擾事故通知」的總數 4,587 宗，上升了 1,207 宗。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，除耗時較長及準確度較低外，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

3. 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？

4. 請問滲水辦，有何措施解決樓上單位不合作的問題？

5. 請問滲水辦，處理滲水個案有何服務承諾？

6. 請問滲水辦有否考慮加入水務署作為處理滲水問題的恆常性部門？如否，原因為何？

7. 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？

8. 請問滲水辦，會否引入坊間較先進的檢測方法，如紅外線掃瞄等，以提高檢測的效率及準確度？

## 建議

9. 建議將水務署加至聯合辦事處，並引入先進檢測滲水技術，加快及更有效跟進滲水個案。

## 文件提交人

楊學明 楊開永 葉亦楠 劉天正 施永泰 張嘉恩