



二零二四年七月十八日
討論文件

文件 HDPC 11/2024

沙田區議會
房屋及發展規劃委員會

林松茵女士提問

有關滲水聯合辦事處及引用新科技事宜

“隨着沙田區發展超過 40 年，區內個別區域的大廈樓齡也漸高，我們發現區內滲水個案也不斷增加。據悉，沙田區議會過去也曾向政府多個部門反映，要求引入新科技以支援業主及介入處理滲水困擾和問題。欣喜的是屋宇署及食物環境衛生署在二零二零至二零二一年間相繼成立分區聯合辦公室。鑑於有求助業主對於部門處理滲水個案的程序仍有不明白之處並指回覆緩慢，因此，本人對於這方面的支援提出以下提問，期望檢視部門提供的協助是否尚有改善空間：

- (a) 過去五年，分區聯合辦公室處理全港個案數量為何？沙田區的求助個案有多少？佔整體數量為何？可列表提供過去五年，在第一階段的個案數量及持續在第二及第三階段處理的個案數量、在 90 個工作天內完成調查的個案數量及未能於 90 個工作天內完成調查的個案數量，以及分區聯合辦公室須申請發出「授權進入處所的手令」個案數量及發出「妨擾事故通知」個案數量。

	2020				發出「授權進入處所的手令」個案數量	發出「妨擾事故通知」個案數量
	第一階段求助個案數量	第二及第三階段求助個案數量	90 個工作天內完成調查個案數量	未能於 90 個工作天內完成調查個案數量		
全港						
沙田						

	2021				發出「授權進入處所的手令」個案數量	發出「妨擾事故通知」個案數量
	第一階段求助個案數量	第二及第三階段求助個案數量	90 個工作天內完成調查個案數量	未能於 90 個工作天內完成調查個案數量		
全港						
沙田						

	2022				發出「授權進入處所的手令」個案數量	發出「妨擾事故通知」個案數量
	第一階段求助個案數量	第二及第三階段求助個案數量	90 個工作天內完成調查個案數量	未能於 90 個工作天內完成調查個案數量		
全港						
沙田						

	2023				發出「授權進入處所的手令」個案數量	發出「妨擾事故通知」個案數量
	第一階段求助個案數量	第二及第三階段求助個案數量	90 個工作天內完成調查個案數量	未能於 90 個工作天內完成調查個案數量		
全港						
沙田						

	2024(首季)				發出「授權進入處所的手令」個案數量	發出「妨擾事故通知」個案數量
	第一階段求助個案數量	第二及第三階段求助個案數量	90 個工作天內完成調查個案數量	未能於 90 個工作天內完成調查個案數量		
全港						
沙田						

(b) 新界東聯合辦公室的人手編配為何？負責沙田區的人手數目是多少？職級上是如何分配？職務及工作內容為何？哪個職級負責回覆舉報人？

(c) 有意見反映指，新界東聯合辦公室人員未能在接獲滲水舉報後的六個工作天內聯絡舉報人。新界東聯合辦公室人員在收集舉報人聯絡資料時可有主動要求什麼聯絡方式？聯絡後，又是否有提供跟進人員的資料以便舉報人可了解進展？如新界東聯合辦公室人員有更換時，可讓舉報人知悉安排嗎？

- (d) 當新界東聯合辦公室人員在第一階段到訪舉報人單位，並發現滲水位置的濕度低於35%而未能進入第二階段的工作時，人員是否可即時向舉報人回覆調查結果，並即時以書面形式讓舉報人知悉結果？如未能即時處理，原因為何？如能即時回覆，是以什麼形式讓舉報人知悉結果？
- (e) 新界東聯合辦公室在處理第二及第三階段的調查結果時，可有制定服務承諾，在多少工作天內將調查結果回覆舉報人？如在回覆期間，舉報人單位不幸地再受懷疑滲水單位因爆水管或新滲水源頭導致的新增滲水位置影響，新界東聯合辦公室會將其視作新個案處理嗎？分區聯合辦公室對遇上此等情況的舉報人有何建議？
- (f) 據悉，新界東聯合辦公室現正進行滲水測試的先導試驗計劃，在第三階段進行紅外線熱成像分析及微波斷層掃描等測試。可簡介有關先導試驗計劃內容以及何時完成嗎？現正計劃使用的測試方式可有計劃引入沙田區使用？
- (g) 房屋署會如何處理及跟進租置屋邨租戶遇到的滲水個案？”

屋宇署及食物環境衛生署新界東聯合辦公室的回覆

提問(a)

在 2020 年至 2024 年第一季期間，屋宇署及食物環境衛生署新界東聯合辦公室(聯辦處)每年處理樓宇滲水個案的統計數字資料表列如下：

	2020					獲法庭授予 「授權進入 處所手令」	發出妨擾事 故通知 (註 1)
	接獲投 訴個案	處理個 案總數 (註 1)	甄別為 不予調 查的個 案 (註 1、 註 2)	完成調 查的個 案總數 (註 1)	於 2020 年接獲的 個案中， 可於 90 個工作天 內完成調 查，並告 知舉報人 調查結果 的百分比 (註 3)		
全港	39 166	35 397	21 345	14 052	67%	67	5 926
沙田	3 166	2 914	1 570	1 344	N/A	7	352

	2021					獲法庭授予 「授權進入 處所手令」	發出妨擾事 故通知 (註 1)
	接獲投 訴個案	處理個 案總數 (註 1)	甄別為 不予調 查的個 案 (註 1、 註 2)	完成調 查的個 案總數 (註 1)	於 2021 年接獲的 個案中， 可於 90 個工作天 內完成調 查，並告 知舉報人 調查結果 的百分比 (註 3)		
全港	43 233	36 262	21 813	14 449	70%	87	5 281
沙田	3 532	3 016	1 833	1 183	N/A	9	416

	2022					獲法庭授予 「授權進入 處所手令」	發出妨擾事 故通知 (註 1)
	接獲投 訴個案	處理個 案總數 (註 1)	甄別為 不予調 查的個 案 (註 1、 註 2)	完成調 查的個 案總數 (註 1)	於 2022 年接獲的 個案中， 可於 90 個工作天 內完成調 查，並告 知舉報人 調查結果 的百分比 (註 3)		
全港	39 555	38 275	24 170	14 105	68.5%	45	4 587
沙田	3 330	3 463	1 988	1 475	N/A	6	415

	2023					獲法庭授予 「授權進入 處所手令」	發出妨擾事 故通知 (註 1)
	接獲投 訴個案	處理個 案總數 (註 1)	甄別為 不予調 查的個 案 (註 1、 註 2)	完成調 查的個 案總數 (註 1)	於 2023 年接獲的 個案中， 可於 90 個工作天 內完成調 查，並告 知舉報人 調查結果 的百分比 (註 3)		
全港	45 033	43 367	27 215	16 152	N/A	67	5 794
沙田	3 770	3 691	2 095	1 596	N/A	9	573

	2024(首季)					獲法庭授予 「授權進入 處所手令」	發出妨擾事 故通知 (註 1)
	接獲投 訴個案	處理個 案總數 (註 1)	甄別為 不予調 查的個 案 (註 1、 註 2)	完成調 查的個 案總數 (註 1)	於 2024 年接獲的 個案中， 可於 90 個工作天 內完成調 查，並告 知舉報人 調查結果 的百分比 (註 3)		
全港	11 287	11 032	7 407	3 625	N/A	8	1 122
沙田	963	952	676	276	N/A	0	63

註 1： 有關個案未必為同年接獲的舉報個案。

註 2： 聯辦處對滲水源頭調查有既定的標準及規定。部分接獲的滲水投訴個案的濕度讀數低於 35%、滲水源頭來自投訴人本身擁有的物業、個案性質不屬於滲水，以及投訴人撤銷投訴等會被甄別為聯辦處不予繼續調查的個案。

註 3： 調查進度受制於多項因素，包括：個案的複雜性，如涉及多於一個滲水源頭、重複或間斷性的滲水情況以致需多次進行測試；及業主或住戶是否合作。

提問(b)

於二零二三／二四財政年度，聯辦處負責沙田區的食物環境衛生署(食環署)人手編制分別為一名總監、一名衛生總督察、兩名高級衛生督察專職負責沙田區個案，其餘兩名高級衛生督察負責部份沙田區個案及十五名衛生督察。而屋宇署的人手編制則包括一名高級專業主任、五名專業主任(當中包括一名專責沙田區個案及兩名協助處理部分沙田區個案)、十八名測量主任(當中六名專責沙田區個案)及兩間外聘顧問公司(專責沙田區個案)負責處理第三階段專業調查的滲水報告。聯辦處會不時檢討人手配置，適當調整各區的人手數目。

聯辦處採取跨部門合作的模式，透過《公眾衛生及市政條例》(第132章)所賦予的權力和相關部門的專業知識，配合有關業主／住戶的合作，以有系統的測試方法，嘗試找出滲水的源頭，使有關業主進行維修，以解決由滲水引致的衛生妨擾情況。一般而言，聯辦處就滲水個案進行的調查分為三個階段。第一階段(確定有滲水情況)及第二階段(初步調查包括排水渠管色水測試或供水喉管的反向壓力測試)的工作均由聯辦處衛生督察負責進行。衛生督察的主要職責是負責個案調查，而高級衛生督察及以上職級則主要負責監察這些個案。倘未能在第二階段找出滲水源頭，便須由屋宇署專業主任及測量主任聯同顧問公司進行第三階段的專業調查(包括地台的蓄水測試、牆壁的灑水測試、供水喉管的反向壓力測試，以及於試點地區的合適個案及非試點地區的較複雜個案，採用紅外線熱成像分析和微波斷層掃描等新測試技術)，專業主任及測量主任負責監督及跟進顧問公司的調查工作及表現。在工作的同時，聯辦處人員會與相關政府部門和區議會等進行溝通，回答公眾的查詢和投訴。

提問(c)

在正常情況下，聯辦處會在收到個案舉報後的六個工作天內聯絡舉報人，並安排人員到現場進行調查。其次，在收集舉報人聯絡方式時，聯辦處人員主要會要求舉報人提供電話號碼或電子郵件，作為日後跟進和聯繫的渠道。同時，每當收到新的投訴個案，聯辦處都會向舉報人發出簡覆信，信件中會清楚列明負責調查的人員姓名及聯絡電話。這可以讓舉報人了解個案的進展情況。另外，由於調查人員會定期輪換，因此很難逐一通知所有舉報人。但如果舉報人致電聯辦處總務部電話熱線，只要提供投訴地址，職員就能夠告知舉報人其個案負責的調查人員的聯絡資料。如有需要，總務部職員亦可傳達舉報人訊息給負責其個案的調查人員。

提問(d)

當聯辦處人員到舉報人單位進行調查時，如果發現受滲水位置的濕度低於 35%，並未達到滲水的標準，聯辦處人員會立即告知舉報人此調查結果。除了即時口頭告知，聯辦處亦會隨後以書面形式再次回覆舉報人，詳細說明調查的具體發現。

提問(e)

聯辦處在處理第二及第三階段的調查結果時，未有制定回覆舉報人調查結果的服務承諾。但每當聯辦處得知調查結果後，會盡快以書面形式回覆舉報人。就可簡單處理的個案並且取得有關業主／住戶合作的情況下，聯辦處通常可於 90 個工作天內完成調查，並將結果通知舉報人。若未能於 90 個工作天內完成調查，聯辦處會適時告知舉報人調查的進展。同時，如果在任何調查階段，舉報人的單位不幸發現懷疑有新的滲水源頭，聯辦處會繼續嘗試找出新的滲水源頭所在。另外，舉報人在滲水個案調查中，滲水情況若有任何更改，均可通知聯辦處人員，聯辦處人員會根據相關資料協助舉報人作出相應調查。

提問(f)

自二零一八年六月起，聯辦處按適用情況在選定試點地區的專業調查中使用新測試技術，例如紅外線熱成像分析及微波斷層掃描。因應試用新測試技術所得的經驗和數據，截至二零二三年十一月，聯辦處已將該等技術推展至 14 個地區使用。然而，當遇上特殊情況，例如滲水位置面積細小、受滲水影響的天花位置有混凝土剝落，在天花鋪置了磚瓦飾面或其他設施(包括假天花或喉管等)阻礙測試，而無法有效使用該等測試技術時，外判顧問公司便須繼續使用傳統方法。

聯辦處會繼續有效運用新測試技術找出滲水源頭，並視乎市場上是否有相關服務提供者，將該等技術逐步推展至其他地區(包括沙田區)使用，並在有需要時按既定程序尋求增撥資源。

房屋署的回覆

提問(g)

房屋署在處理於租置屋邨的滲水個案時，須按《建築物管理條例》及大廈公契及滲漏源頭位置去釐定滲漏維修責任。業主立案法團(法團)及其委聘的管理公司負責日常管理和公用地方及設施的維修保養。若滲漏源頭是與大廈公用部份(例如共用喉管、天面及外牆)有關，法團及其所聘用的管理公司需負責跟進維修；若滲漏源頭是與業主單位有關，該業主需負責跟進維修；若滲漏源頭是與公屋租戶單位有關，房屋署會作為單位業主協調有關租戶盡快在該單位進行適當的防漏維修。如有需要，管理公司或房屋署會考慮將個案轉介聯辦處作出跟進調查。

沙田區議會秘書處

STDC 13/70/85

二零二四年七月