

滲水個案處理問題

由食物環境衛生署及屋宇署組成的聯合辦事處（聯辦處）的回覆：

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？

過去 5 年，聯辦處每年接獲及處理(中西區)樓宇滲水個案的統計數字如下：

	2019	2020	2021	2022	2023
(i) 接獲滲水舉報數目	1 414	1 628	1 915	1 550	1 888
(ii) 已處理的舉報數目 <sup>1</sup>	1 120	1 540	1 870	1 660	1 746
(iii) 甄別為不予調查的個案 <sup>1, 2</sup>	618	919	1 210	1 102	1 248
(iv) 予以調查的個案 <sup>1</sup>	502	621	660	558	498
(a) 找出滲水源頭	321	334	290	160	107
(b) 未能找出滲水源頭並終止調查	49	103	141	170	125
(c) 調查期間滲水情況停止	132	184	229	228	266
(v) 法庭發出的進入處所手令	1	4	4	6	0
(vi) 發出「妨擾事故通知」 <sup>1</sup>	191	342	186	123	119

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。

另外，聯辦處沒有特別就收到投訴後未能於一年內完成調查備存相關數據。如被投訴單位住戶經勸喻及發信提出調查的要求後，仍不合作

讓聯辦處人員進入單位調查，聯辦處會向法院申請進「授權進入處所的手令」以作跟進個案。

4. 請問滲水辦，有何措施解決樓上單位不合作的問題？

倘若在調查過程中，聯辦處人員經勸喻及發信提出調查的要求後，被投訴單位住戶仍然拒絕聯辦處人員進入涉事單位調查，聯辦處會根據《公眾衛生及市政條例》(第132章)第126條向法院申請「授權進入處所的手令」，以便進入有關單位展開調查和測試工作。

5. 請問滲水辦，處理滲水個案有何服務承諾？

聯辦處在處理滲水投訴的服務承諾包括於收到投訴後6個工作天內聯絡投訴人，安排人員到有關處所調查，以及在核實滲水妨擾源頭的調查結果後，於7個工作天內向有關住戶發出妨擾事故通知。

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？

由食物環境衛生署及屋宇署組成的聯合辦事處（聯辦處），若在調查期間發現供水喉管失修引致浪費供水情況，聯辦處會將個案轉介水務署同步採取相應跟進及執法行動。為有效跟進個案，自2021年3月，聯辦處已就涉及持續滴水(滴水包括每分鐘20滴或以上的情況)或供水喉管明顯滲漏的滲水舉報轉介予水務署同步跟進。

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？

聯辦處人員會進行第一及第二階段調查，包括於排水管進行色水測試，以找出滲水源頭。如初步調查無法找出滲水源頭，則會在外判顧問公司的協助下進行第三階段專業調查（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、滲水位置的濕度監測，以及於試點地區就合適的個案全面使用的紅外線熱成像分析及微波斷層掃描等）。就一般簡單個案而言，聯辦處會於90個工作天內完成調查，並告知舉報人調查結果。

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？

自 2018 年 6 月起，聯辦處已於合適情況下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。按試用新測試技術期間所取得的經驗和數據，截至 2023 年 11 月，聯辦處已將該等技術推展至合共 14 個地區使用（包括中西區）。然而，若新測試技術因現場環境侷限而無法有效使用，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，以及天花鋪置了磚瓦飾面或其他如假天花或喉管等設施阻礙，聯辦處便須繼續使用傳統測試方法。聯辦處一直密切監察新測試技術的成效，並會繼續善用新技術協助偵測滲水源頭，而且會視乎市場上是否有相關服務提供者，陸續將該等技術推展至更多地區使用。

（二零二四年六月二十日收到）

中西區區議會秘書處

二零二四年六月