

申诉专员主动调查当局对水表及用户帐目的管理

申诉专员决定根据《申诉专员条例》(第 397 章) 第 7(1)(a)(ii)条展开主动调查, 审研水务署在管理水表及用户帐目方面的安排。

水务署通常每四个月进行一轮抄表工作。如果有不正常情况出现, 例如水表损坏或受阻等原因, 以致未能抄录实际或准确读数, 该署便会暂停发出水费单或根据估计的用水量发出水费单。当不正常情况获得解决, 例如已清除障碍物或更换损坏的水表后, 即可恢复抄录准确读数。水务署会观察数据一段时间, 并在有需要时适当调整以往的水费单。

过去三年, 本署每年接到逾 100 宗有关水务署的投诉, 当中有不少是指该署在不正常情况存在数年后, 才向用户发出经调整的水费单。用户虽然不满该署对有关调整所作的解释, 但由于事隔多年, 往往难以提出足够证据抗辩, 结果须缴付经调整的水费单, 因而感到受屈。至于其它的投诉则涉及该署就抄表、更换和测试水表, 以及与用户沟通等方面的安排。

申诉专员黎年先生今天(十一月十日)表示:「水务署在管理水表及用户帐目方面的安排, 看来有行政体制上的问题, 而且就公平对待用户而言, 该署的读表和发单安排亦需要改善。因此, 本署决定就这个课题展开主动调查, 藉此找出问题的成因, 并提出改善建议。」

这次主动调查将会审研:

- (a) 水务署在抄表、更换和测试水表, 以及发出和调整水费单等方面的行事方式及程序; 以及
- (b) 各项改善措施。

申诉专员欢迎市民提出意见。请于二零一零年十二月十三日或之前, 以下列途径把意见送达申诉专员公署:

地址: 香港干诺道中 168-200 号
信德中心招商局大厦 30 楼

传真: 2882 8149

电邮: complaints@omb.gov.hk

传媒如有查询，请联络：

高级行政主任（外务）陈锡霞女士（电话：2629 0565）

申诉专员公署

二零一零年十一月十日