



香港申诉专员公署
Office of The Ombudsman, Hong Kong



主动调查报告
Direct Investigation Report

渗水投诉调查联合办事处处理渗水举报的成效
Effectiveness of Joint Office for Investigation of Water
Seepage Complaints in Handling Water Seepage Reports

报告完成日期：2020年12月14日
Completion Date: 14 December 2020

报告公布日期：2020年12月17日
Announcement Date: 17 December 2020

目录

报告摘要

章节

段落

1 引言

背景 1.1 – 1.3

调查范围及过程 1.4 – 1.6

2 渗水办的成立和分工及工作指引

成立和分工 2.1 – 2.2

《公众卫生及市政条例》 2.3

工作指引 2.4 – 2.13

3 渗水办的监察机制

自我监察机制 3.1 – 3.6

对顾问公司的监察机制 3.7 – 3.12

4 渗水办的工作量及调查和执法情况

统计分析 4.1 – 4.8

使用新技术测试方法寻找渗水源头 4.9 – 4.16

执法情况 4.17 – 4.20

5 个案研究 5.1–5.2

个案（一）：需时 17 个月才成功进入单位作进一步调查 5.3 – 5.4

个案（二）：顾问公司未有适时启动申请「入屋令」的程序；渗水办未有迅速审核调查报告 5.5 – 5.7

个案（三）：顾问公司延误提交调查报告；渗水办未有适时回复举报人调查进度	5.8 – 5.9
个案（四）：顾问公司延误提交确证测试覆检补充报告；渗水办没有适时告知举报人调查进度	5.10 – 5.11
个案（五）：顾问公司未有妥善保存调查资料	5.12
个案（六）：顾问公司须多次更正调查报告的错漏之处	5.13 – 5.14
 6 检讨渗水办运作的专责检讨小组	 6.1 – 6.2
 7 公众意见	
本署接获的公众意见	7.1 – 7.2
渗水办的回应	7.3 – 7.10
 8 本署的评论及建议	
序言	8.1 – 8.2
处理举报的效能	8.3 – 8.15
使用新技术测试方法的效能	8.16 – 8.17
监察效能	8.18 – 8.23
其他方面	8.25 – 8.34
建议	8.35
鸣谢	8.36

渗水投诉调查联合办事处处理渗水举报的成效 主动调查报告摘要

引言

渗水投诉调查联合办事处（「渗水办」）是由食物环境卫生署（「食环署」）及屋宇署组成，专责进行调查以找出造成卫生妨碍的渗水源头，并采取相应执法行动。本署于 2008 年就同一课题完成主动调查后，仍继续接到市民对渗水办的投诉，主要指该办往往用很长时间进行测试，但仍找不到渗水源头，以及依靠色水测试来确定渗水源头的做法落后。本署亦注意到，该办使用较新技术（例如红外线热成像分析、微波断层扫描）协助追查渗水源头的情况并不普遍、调查需时甚长并有大量积压个案。

本署调查所得

2. 综合本案调查所得，本署就渗水办处理渗水举报的成效问题，有以下评论。

处理举报的效能

(I) 个案积压问题严重

3. 在 2018 及 2019 年，渗水办分别有 13,889 及 17,034 宗未完成行动的个案，个案积压情况严重。截至 2020 年 6 月，渗水办共有 23,403 宗未完成行动的个案，当中 8,437 宗属 2019 年或以前接获。本署认为，渗水办须积极研究积压个案原因，并采取有效行动清理个案；如有需要，政府应增拨资源予该办，以便尽早清理积压个案。

(II) 需时较长（即超过 90 个工作日）才完成调查情况普遍

4. 根据渗水办的工作指引，就简单容易处理并得到有关业主 / 住户配合的个案，渗水办一般可于 90 个工作日内完成调查，以及告知举报人调查结果。以渗水办于 2019 年完成行动的 30,910 宗个案为例，在 90 个工作日内完成的个案占 64%；超过 90 个工作

天完成的个案占 36%。就完成调查的 8,605 宗个案，有 31%是在 90 个工作日内完成；69%的完成时间超过 90 个工作日，41%更需上述处理时间两倍或以上的时间才能完成。上述数据显示，渗水办需超过 90 个工作日才完成行动的个案为数实在不少，需时逾 90 个工作日才完成调查的个案更是十分普遍。本署认为，渗水办应为需时较长的个案研究制订可行的参考 / 表现指标，以及须全面探讨需时较长才完成行动的原因，并制订改善措施。另一方面，本署建议，渗水办检讨业务流程，探讨缩短顾问公司在接获个案后 20 个工作日内前往怀疑渗水单位调查的时间的可行性，以加快个案流转。

(III) 未有分析需时较长（超过 90 个工作日）才完成行动的原因及编制相关统计数据

5. 渗水办解释，由于每宗个案的复杂情况不尽相同，该办未能把引致需时较长才完成行动的原因分类，因而没有编制相关统计数据。本署认为，渗水办需要处理大量个案，该办须编制相关统计数据，以有系统方式了解需时较长才完成行动的不同原因，制订对应方法。本署知悉，截至 2020 年 11 月，就渗水办运作进行检讨的专责检讨小组（「检讨小组」）已落实数项精简工序的措施。本署建议，渗水办根据累积所得的经验，就有关问题制订个案管理策略，以提升处理渗水举报的效率。

(IV) 应修订工作指引，在初次到访怀疑渗水单位前，致电与单位业主 / 住户安排到访时间

6. 渗水办（食环署）的工作指引并无要求职员初次到怀疑渗水单位调查前，致电单位业主 / 住户安排到访时间，故该办职员不一定能成功进入单位调查。本署建议渗水办修订相关工作指引，订明若举报资料已包括怀疑造成渗水单位的业主 / 住户的联络电话，职员便可于初次到访有关单位前，致电与单位业主 / 住户约定到访时间，以便善用调查资源。

(V) 未有在第三阶段调查及确证测试调查期间定期告知举报人调查进度

7. 关于在第三阶段调查期间遇到困难的个案，在 2019 年 9 月前，渗水办不会定期告知举报人调查进度。自 2019 年 9 月起，

顾问公司仅会在到访受渗水影响单位日期起计的 20 至 35 个工作日内函告举报人调查进度。若调查再有延误，顾问公司不会再函告举报人调查进度。渗水办计划在 2021 年第一季起批出的顾问合约订明顾问公司如未能于获指派个案的 20 个工作日内到怀疑渗水单位进行调查，便须于此 20 个工作日内函告举报人有关调查进度及解释未能展开调查的原因。如情况持续，顾问公司须每 20 个工作日函告举报人调查进度。本署建议，在实施有关安排前，就顾问公司已函告举报人而延误情况持续的个案，渗水办应定期函告举报人调查进度。就需进行确证测试的个案，该办亦应定期函告举报人调查进度。

(VI) 研究简化调查报告，加快完成第三阶段调查

8. 在 2017 至 2019 年 10 月，渗水办因业主 / 住户不遵从「妨碍事故通知」（「通知」）或「妨碍事故命令」而要提出检控的个案平均每年约 100 宗；顾问公司在上述年份每年向该办提交的调查报告约 10,000 份。换言之，只有极少数的调查报告会呈上法庭。本署明白，调查报告对渗水个案十分重要，渗水办须在证据充足的情况下才可发出「通知」，惟该办亦应考虑如何可以更加善用资源。因此，本署建议渗水办征询律政司的意见，探讨在不影响执法及检控的情况下，按行动需要简化调查报告的可行性，以便善用资源及加快完成第三阶段调查。

使用新技术测试方法的效能

(VII) 新技术测试方法寻找渗水源头的成功率较高

9. 以 2019 年为例，渗水办使用新技术测试方法（包括红外线热成像分析及微波断层扫描）找到渗水源头的成功率是 76%。该办在「试点地区」使用新技术测试方法寻找渗水源头的成功率较使用传统色水测试方法高 32 个百分点，显示新技术测试方法较传统色水测试方法更有效找到渗水源头。此外，使用新技术测试方法能即时收集调查数据，故较使用传统色水测试方法更能提升渗水调查的效率。本署建议，渗水办积极考虑把在八个「试点地区」使用新技术测试方法寻找渗水源头的做法推展至其他地区，为更多个案找到渗水源头。

監察效能

(VIII) 在使用「渗水投诉管理系统」逾两年半后仍未能使用该系统编制各项统计及管理报表

10. 「渗水投诉管理系统」可编制完成各阶段调查和完成行动所需时间的数据，对监察渗水办职员及顾问公司的工作有重要作用。本署难以理解为何渗水办自 2018 年 3 月起已使用该系统，但及至 2020 年 11 月才完成把该办在 2018 至 2020 年 6 月处理的个案的资料输入该系统，为相关资料进行核对，以及测试系统编制统计及管理报表的功能及准确性，并开始定期编制管理报告。本署促请渗水办汲取经验，避免上述情况再次发生。

(IX) 对顾问公司监察力度不足

11. 调查报告第五章的个案显示，顾问公司处理渗水举报的不足之处包括未有及早启动申请进入处所的手令的程序、延误提交调查报告、未有妥善保存调查资料及须多次更正调查报告的错漏。虽然顾问公司最终已就其疏漏作出更正或采取补救行动，但个案进度已被拖慢，对有关单位业主 / 住户亦造成不便。本署认为，渗水办须加强对顾问公司的监察力度。另一方面，有个案显示，有顾问公司因延误展开调查及延误提交调查报告，被该办发警告信及连续给予两份不合格表现评核报告，惟仅被禁止竞投屋宇署的顾问合约三个月，惩罚的阻吓力成疑，未必可以改善顾问公司的表现。本署建议渗水办（屋宇署）与所属政策局商讨加强对表现欠佳的顾问公司的罚则，以收阻吓作用。

(X) 制订参考 / 表现指标

12. 因应「检讨小组」的建议，渗水办拟就简单容易处理的个案制订可行的表现指标，并定期公布服务表现。本署建议，该办就较复杂的个案同样地制订可行的参考 / 表现指标，让公众知悉及让职员遵循和让该办作出内部监察，以免调查良久仍未有进展。

其他方面

(XI) 展开调查的湿度标准

13. 在本署接获的公众意见中，有指渗水办就确定有否渗水情况所订立的标准过高，渗水办解释，混凝土和批荡的表面容易受周围环境的相对湿度影响。根据该办处理个案的经验和数据，混凝土和批荡表面的湿度水平若低于 35%，便难以找出渗水源头。因此，该办将湿度水平订于 35%或以上作为展开调查的标准，旨在有效运用资源。渗水办以哪一个湿度水平作为展开调查的标准，是该办的专业判断，本署不拟置评。

(XII) 有关在第三阶段调查发出「通知」及提出检控的安排

14. 对于有意见指由渗水办（食环署）职员就第三阶段调查的结果发出「通知」，以及向不遵从「通知」的业主提出检控的做法欠缺效率，本署认为，渗水问题所造成的妨碍本质上属环境卫生滋扰，食环署既是负责执行《公众卫生及市政条例》的政府部门，由该署职员执行上述两项工作，并非不合理。对市民大众来说，不论执行上述两项工作的是来自哪个部门的人员，有效率地执行有关工作才是最重要。本署认为，渗水办可检视现行安排是否达至上述目标的最佳做法；否则该办应探讨个中原因，改善现行做法。

(XIII) 由一个主导部门统筹及监督渗水办的运作并设立「个案经理」制度

15. 渗水办由食环署和屋宇署共同运作，可能会出现权责分散的情况。本署从所接获的公众意见注意到，有渗水办职员认为两署在该办的分工不合理，而该办欠缺主导部门的架构亦造成来自不同专业背景的职员出现争拗和磨擦。本署关注，两署职员若在管理架构上没有从属关系，可能容易出现「各自为政」的心态，协调度欠理想，以及对解决问题欠决心。渗水办处理渗水举报的一些不足之处，包括调查时间冗长及对顾问公司监管不足的问题多年来挥之不去，可见该办应由一个主导部门统筹及监督其运作，以及对其表现问责。设立地区联合办公室确有助促进渗水办两署职员的沟通，惟不足以彻底解决上述问题。本署建议，渗水办尽快探讨并落实由一个主导部门统筹及监督其运作。本署虽认同渗水办两署現時的工作安排确能产生协同效应，但考虑到切合市民早日解决渗

水问题的期望及持续多时的结构问题，本署认为由一个主导部门统筹及监督渗水办的运作，可让该办两署的协同效应有更大发挥。此外，渗水办现时并无「个案经理」的制度。本署认为，设立有关制度有助该办更密切监察个案进度，以及便利市民透过单一联络人了解个案的情况。追本溯源，政府介入处理渗水问题，出发点是处理卫生妨碍，以保障公众卫生。本署建议渗水办积极考虑由一个部门担纲主导部门及设立「个案经理」制度，并向「检讨小组」提出有关建议，让该组考虑。

(XIV) 水务署应否纳入渗水办的架构

16. 至于有意见认为应把水务署纳入渗水办的架构，本署认为，渗水办成立的目的是要找出构成妨碍的渗水源头，并采取相应的执法行动。由于供水喉管渗漏的食水并非不洁水，在一般情况下不会构成环境卫生妨碍，故当局没有把水务署纳入渗水办的架构，有其道理。但对市民而言，天花渗水无论是否源自食水，所造成的妨碍都不相伯仲，市民期望称为渗水办的部门解决问题，实属合理。事实上，渗水办每年有把数百宗怀疑涉及供水喉管渗漏的渗水个案转介予水务署跟进。本署认为，水务署能否及早介入该些个案，较是否把该署纳入渗水办的问题更重要。本署欣悉，渗水办会与水务署商讨把持续滴水而滴水速度平均的渗水举报转介安排恒常化，让该署及早介入。

(XV) 处理由僭建物造成的渗水问题

17. 就有意见指屋宇署对渗水办（屋宇署）把由僭建物造成的渗水个案转介至该署本部表现不积极，以及就违规分间单位造成的渗水问题，只要求业主处理渗水问题，而非纠正僭建问题，本署认为，决定渗水问题是否因僭建物造成及须否优先取缔，属屋宇署的专业判断，本署不拟置评。至于业主应先处理渗水还是僭建问题，本署认为，若有关僭建物は屋宇署对僭建物的执法政策下须优先取缔的类别，该署便须向有关业主发出清拆令，取缔有关僭建物。否则，渗水办便应向有关业主发出「通知」，解决渗水所构成的环境卫生滋扰问题，而屋宇署应按序取缔有关僭建物。

(XVI) 以调解方式解决渗水争议

18. 渗水办在 2018 至 2020 年 6 月完成行动的个案中，每年有约 14 至 17% 的个案是在调查期间因渗水情况停止 / 举报人撤销举报而终止跟进。本署不排除，部分个案的渗水情况停止是由于该办介入后，有渗水单位的业主 / 住户主动进行所需维修。本署建议渗水办参考民政事务总署的「大厦管理义务专业调解服务试验计划」，研究推出调解服务，让业主寻求解决渗水争议的双赢方法，以及加强彼此的沟通，修补邻舍关系。

建议

19. 综合以上评论，申诉专员建议渗水办：

- (1) 积极研究积压个案原因，并采取有效行动清理个案；如有需要，政府应增拨资源予该办；
- (2) 检讨和改善业务流程：探讨是否有空间缩短顾问公司由获派个案至前往怀疑渗水单位进行调查的时间；在可行情况下先致电怀疑造成渗水单位的业主 / 住户以约定初次到访时间；定期函告举报人个案进度；以及检视由食环署职员就第三阶段调查结果发出「通知」及提出检控是否最能够符合目标的做法；
- (3) 征询律政司的意见，探讨在不影响执法及检控的情况下，简化顾问公司的调查报告的可行性；
- (4) 研究设立机制，了解需时较长（超过 90 个工作天）才完成行动的原因并编制统计数据，以制订个案管理策略，提升处理渗水举报的效率，并就复杂的个案制订可行的参考 / 表现指标；
- (5) 积极考虑把在「试点地区」使用新技术测试方法寻找渗水源头的做法推展至其他地区；
- (6) 渗水办（屋宇署）加强对顾问公司的监察，并与所属政策局商讨加强对表现欠佳的顾问公司的罚则；

- (7) 积极考虑由一个部门担纲主导部门、设立「个案经理」制度，并向「检讨小组」提出有关建议；以及
- (8) 尽快落实由相关政策局及部门合组的「专责检讨小组」的各项中期建议，包括设立尚待成立的新界东联合办公室、与水务署进一步商讨把转介举报的安排恒常化、完善「管理系统」和定期公布服务表现、设立顾客服务小组及精简工作程序，以及进一步研究推出针对渗水争议的调解服务。

申诉专员公署

2020 年 12 月

Executive Summary

Direct Investigation Report

Effectiveness of Joint Office for Investigation of Water Seepage Complaints in Handling Water Seepage Reports

Introduction

The Joint Office for Investigation of Water Seepage Complaints (“JO”), which comprises staff from the Food and Environmental Hygiene Department (“FEHD”) and Buildings Department (“BD”), is responsible for conducting investigation to identify the source of water seepage that causes hygiene nuisance and taking necessary enforcement action. Since our last direct investigation of the same topic in 2008, this Office has received complaints from members of the public against JO continuously. The main allegations of those complaints included JO’s failure to identify the source of water seepage despite the lengthy tests of various kinds conducted, and its heavy reliance on the old colour water tests to confirm the source. We also noticed that new testing technologies such as infrared thermography and microwave tomography to identify the source of water seepage have not been widely used by JO, and that its prolonged investigation has led to a huge backlog of cases.

Our Findings

2. In view of our findings, we have the following comments on the effectiveness of JO’s handling of water seepage reports.

Effectiveness of Handling of Water Seepage Reports

(I) Huge Backlog of Cases

3. In 2018 and 2019, JO had 13,889 and 17,034 uncompleted cases respectively. The backlog was huge. As at June 2020, JO had 23,403 active cases, 8,437 cases of which were received in or before 2019. In our view, JO should proactively examine the reasons for having backlog and take effective action to clear it. The Government should consider allocating more resources to JO, if necessary, so that JO can clear the backlog as early as possible.

(II) Many Cases Require More Than 90 Working Days to Complete Investigation

4. According to JO's operational guidelines, JO can usually complete its investigation into a case and inform the informant of the findings within 90 working days if it is straightforward and the owner/occupant concerned is cooperative. Take 2019, in which JO completed its actions in 30,910 cases, as an example, 64% of the cases were completed within 90 working days while 36% required more than 90 working days to complete. Of the 8,605 cases that JO completed its investigation, 31% were completed within 90 working days while 69% required more than 90 working days, with 41% requiring more than twice the aforesaid processing time. These statistical figures show that many cases (including those where investigation had or had not been conducted) required more than 90 working days to complete actions and it was also common to complete investigations beyond 90 working days. We consider that JO should explore devising practicable reference/performance indicators, examine thoroughly the reasons why some cases required prolonged time to complete actions and formulate improvement measures. Besides, we recommend that JO review its workflow and explore the feasibility of shortening the 20-working-day time-frame for consultants to visit the suspected premises upon case assignment so as to expedite the processing of cases.

(III) Failure to Analyse the Reasons for Prolonged Time (More Than 90 Working Days) to Complete Actions and Compile Relevant Statistics

5. JO explained that as special circumstances might vary in different cases, it could not categorise the reasons why it needed prolonged time to complete actions for some cases, hence no compilation and analysis of relevant statistics. We consider that given the huge number of cases to be handled, JO should compile relevant statistics to examine in a systematic manner the various reasons for taking prolonged time to complete its actions so that it can formulate coping strategies. We understand that as at November 2020 the Review Task Force that was formed to review JO's operation has implemented some measures to streamline the work procedures. We recommend that JO refer to its experience gained in handling cases and devise a case management strategy to enhance the efficiency of handling water seepage reports.

(IV) Operational Guidelines Should Be Revised to Require That Staff Call Owner/Occupant Concerned to Arrange First Visit to Suspected Premises

6. According to JO(FEHD)'s operational guidelines, staff are not required to call the owner/occupant of the suspected premises to arrange the first visit. As a result, they may not be able to gain entry for investigation. We recommend that JO revise the relevant guidelines to state clearly that staff can make good use of investigation resources and call the owner/occupant concerned to arrange the first visit if the informant has provided, among others, the contact telephone number of the owner/occupant of the suspected premises.

(V) Failure to Update Informants Regularly on Investigation Progress during Stage III Investigation and When Conducting Confirmatory Test

7. Prior to September 2019, JO would not update the informants regularly on the progress of investigation when encountering difficulty during Stage III investigation. From September 2019 onwards, the consultants will only update the informants on the progress in writing within 20 to 35 working days after visiting the affected premises, but they will not write to the informants with updates again in case the delay dragged on. JO has planned to revise the terms of contracts offered to its consultants from the first quarter of March 2021 to stipulate that if the consultants cannot visit the suspected premises within 20 working days upon case assignment, they should update the informant in writing on the progress and explain the reasons for not initiating investigation within these 20 working days. If the situation persists, the consultant should update the informant on the progress every 20 working days. We recommend that before introducing this arrangement, JO regularly update the informant on the progress of cases where the consultant has written to the informant and further delays happen. Where it is necessary to conduct confirmatory tests, JO should also write to the informant regularly to provide updates.

(VI) Explore Simplification of Investigation Reports to Expedite Completion of Stage III Investigation

8. Between 2017 and October 2019, there were about 100 cases on average each year where JO instituted prosecution against the owner/occupant concerned for non-compliance with the Nuisance Notice ("Notice") or Nuisance Order. In the same years, the consultants submitted about 10,000 investigation reports to JO each year. In other words, only a small fraction of investigation reports JO received was produced to the

Court. We understand that investigation reports are crucial to water seepage cases and JO should not issue a Notice unless there has been sufficient evidence. However, JO should also consider how to optimise resource utilisation. In this regard, we recommend that JO seek advice from the Department of Justice (“DoJ”) and explore the feasibility of simplifying investigation reports without compromising its enforcement actions so that resources can be better utilised and Stage III investigation can be expedited.

Effectiveness of Use of New Testing Technologies

(VII) Higher Success Rate of New Testing Technologies in Identifying Source of Water Seepage

9. In 2019, JO achieved a success rate of 76% in identifying the source of water seepage by using new testing technologies including infrared thermography and microwave tomography. On application of new testing technologies in pilot districts, JO’s success rate in identifying the source of water seepage was 32 percentage points higher than that of the conventional colour water tests. This shows that new testing technologies are more effective than the conventional colour water tests in identifying the source of water seepage. Moreover, compared with the conventional colour water tests, the new testing technologies allow the investigator to collect data instantly, hence more effective in improving the efficiency of water seepage investigation. We recommend that JO proactively consider extending the use of the new testing technologies used in the eight pilot districts to other districts for identifying the source of water seepage for more cases.

Effectiveness of Monitoring

(VIII) Failure to Use Water Seepage Complaint Management System to Compile Statistics and Management Reports Though The System Has Been in Place for More Than Two-and-A-Half Years

10. The Water Seepage Complaint Management System (“WSCMS”) can compile data on the time required for completing different investigation stages and actions, which are crucial in monitoring the work of JO’s staff and the consultants. Given that the WSCMS has been in place since March 2018, we find it difficult to understand why it was not until November 2020 that JO completed inputting and checking the information of cases handled between 2018 and June 2020, tested the function and

accuracy of the WSCMS in compiling statistics and management returns, and started preparing management reports regularly. We urge JO to learn from experience so that it would not face the same situation again.

(IX) Ineffective Monitoring of Consultants

11. The case studies in Chapter 5 of our investigation report reflect the inadequacies of the consultants in handling water seepage reports, which include failure to activate early the application procedures for the Warrant of Entry, late submission of investigation reports, failure to keep properly investigation information and making multiple corrections to investigation reports. Although the consultants concerned eventually rectified their mistakes or implemented remedial measures, the investigation had been delayed, causing inconvenience to the owner/occupant concerned. We consider it necessary for JO to step up its monitoring of consultants. On the other hand, a case showed that JO issued warning letters and adverse reports to a consultant that had delays in initiating investigation and submitting the investigation report. The consultant was subsequently debarred from the tender for providing consultancy service for BD for three months only. We doubt the deterrent effect of the penalty and whether it can improve the consultant's performance. We recommend that JO(BD) discuss with its bureau on enhancing penalty for consultants with poor performance so as to create deterrent effect.

(X) Devising Reference/Performance Indicators

12. JO intends to act on the Review Task Force's recommendation and formulate practicable performance indicators for straightforward cases, and to publish regularly its service performance. We recommend that JO devise practicable reference/performance indicators for complicated cases as well so that the public will be informed of, and its staff will abide by, such indicators, and JO will have benchmarks for internal monitoring, thereby avoiding prolonged investigation and slow progress.

Other Aspects

(XI) Moisture-content Threshold for Initiating Investigations

13. Among the public views we received, some consider the threshold of investigation set by JO to substantiate the presence of water seepage condition too high. JO explained that concrete and the surface of plaster are susceptible to the relative

humidity of the surroundings. Based on its experience in handling water seepage cases and relevant data, it is difficult to identify the source of water seepage if the moisture content of concrete and the surface of plaster is below 35%. Hence, JO has set the moisture-content threshold at 35% or above to ensure effective use of resources. We refrain from commenting on JO's threshold of investigation regarding moisture content because it is a professional judgement of JO.

(XII) Issuing Notices and Instituting Prosecutions during Stage III Investigation

14. Regarding the public view that the practices of having JO(FEHD) staff issue Notices according to the results of Stage III investigation and instituting prosecutions against owners failing to comply with the Notices are inefficient, we are of the view that the nuisance caused by water seepage is essentially related to environmental hygiene. Given that FEHD is the department enforcing the Public Health and Municipal Services Ordinance, it is not unreasonable for its staff to take up the two tasks. What members of the public are most concerned about is the efficiency of enforcement action rather than which department should undertake those tasks. We consider that JO should review the existing arrangements and decide whether they are the best way to ensure efficiency. Otherwise, it should look into the reasons and make improvement.

(XIII) Appoint a Lead Department to Coordinate and Monitor JO's Operation and Establish a "Case Manager" System

15. JO is jointly operated by FEHD and BD, and this mode of operation may cause the enforcement responsibilities to split up. We learn from the public views that some JO staff consider the division of labour between the two departments unreasonable while others find that the absence of a lead department has caused conflicts and disputes among staff of different professional backgrounds. We are concerned that staff from FEHD and BD may work in silos, lack coordination and lack determination to resolve problems in the absence of a coherent management structure overseeing JO's operation. The inadequacies in JO's handling of water seepage reports including prolonged investigation and ineffective monitoring of consultants have persisted for many years. Hence, it is necessary for JO to have a lead department coordinate and monitor its operation and be accountable for its performance. The setting up of regional joint offices has helped improve the communication between JO staff from FEHD and BD, but it is insufficient for tackling the said problems. We recommend that JO promptly explore and confirm the designation of a lead department so that the lead department will coordinate and monitor JO's operation. While we agree that the current work

arrangement of JO could achieve synergy between the two departments, we are of the view that appointing a lead department would enhance the synergy between the two departments, given the public's expectation of resolving water seepage problems early and JO's prolonged structural problem. Currently, JO does not have a "case manager" system. We consider establishing a "case manager" system would facilitate close monitoring of case progress and provide members of the public with a single contact point to enquire about case progress. The Government's intervention of water seepage problems is fundamentally to deal with hygiene nuisance and safeguard public health. We recommend that JO proactively consider appointing a lead department and establishing a "case manager" system, and putting forward this recommendation to the Review Task Force for consideration.

(XIV) Whether Composition of JO Should Include the Water Supplies Department

16. Some are of the view that the Water Supplies Department ("WSD") should be included in the composition of JO. In our opinion, the establishment of JO aimed at identifying the source of water seepage that causes nuisance and taking necessary enforcement action. Normally, leakage of fresh water mains does not constitute environmental hygiene nuisance as the water seepage is not caused by unclean water. It is, therefore, justifiable not to include WSD in the composition of JO. For members of the public, nuisance arising from water seepage at the ceiling will always be disturbing regardless of the source of seepage being fresh water or otherwise, and they certainly have a reasonable expectation that JO would resolve the problem for them. In fact, every year JO refers to WSD several hundred water seepage cases allegedly caused by leakage of fresh water mains for follow-up action. We consider it more important to have WSD's early involvement than having the Department itself included in the composition of JO. We are pleased to note that JO will discuss with WSD about making it a regular arrangement to refer water seepage reports involving continuous dripping at a steady rate to WSD for early intervention.

(XV) Handling Water Seepage Caused by Unauthorised Building Works

17. There are views that BD lacks initiative in handling cases referred to its headquarters by JO(BD), which involve water seepage caused by unauthorised building works ("UBWs"), and simply requests that the owner of premises with unauthorised subdivided flats, which causes water seepage, resolve the seepage problem instead of eradicating the UBWs. In our opinion, it is BD's professional judgement to determine whether the UBWs have caused the water seepage and whether the UBWs should be

eradicated, hence we will not comment on this. As to whether the owner concerned should handle the problem of water seepage or UBWs first, we consider that if the UBWs in question fall into the priority categories of actionable cases, BD should issue a removal order to demand the owner concerned to eradicate the structures. Otherwise, JO should issue a Notice to the owner concerned to resolve the environmental hygiene nuisance caused by water seepage and BD should take enforcement action against the UBWs in accordance with its enforcement priorities.

(XVI) Resolving Water Seepage Disputes by Way of Mediation

18. Among those cases where actions were completed between 2018 and June 2020, JO discontinued its follow-up in around 14% to 17% of them during investigation each year either because the water seepage had stopped or the informant had withdrawn the report. We believe it is possible that in some cases the water seepage stopped because the owner/occupant of the premises that have water seepage made the necessary repairs after JO's intervention. We recommend that JO refer to the Free Mediation Service Scheme for Building Management offered by the Home Affairs Department and explore the introduction of mediation services to help owners find win-win solutions for disputes over water seepage and improve communication and mend fences between neighbours.

Recommendations

19. In the light of the above, The Ombudsman has made the following recommendations to JO:

- (1) proactively identify causes of and devise strategies to clear the backlog. Where necessary, the Government should consider allocating more resources to JO;
- (2) review and improve its workflow: explore shortening the time-frame for consultants' visits to the suspected premises upon case assignment; call the owner/occupant of the suspected premises to arrange the first visit where possible; update the informant on the case progress regularly; review whether the practice of having FEHD staff issue the Notice according to the results of Stage III investigation and institute prosecutions against owners are the best way to achieve the aim;

- (3) explore, in consultation with DoJ, the feasibility of simplifying investigation reports without compromising its enforcement actions;
- (4) explore the setting up of a mechanism for finding the reasons for prolonged time (more than 90 working days) needed to complete actions and compiling statistics so as to devise a case management strategy to enhance the efficiency of handling water seepage reports, and devise practicable reference/performance indicators for handling complicated cases;
- (5) proactively consider extending the initiative of using new testing technologies in the pilot districts to other districts for identifying the source of water seepage;
- (6) JO(BD) to step up monitoring of its consultants, and discuss with its bureau on enhancing penalty for consultants with poor performance;
- (7) proactively consider restructuring its setup so as to put itself under a lead department and establishing a “case manager” system; and
- (8) implement as early as possible the interim recommendations made by the Review Task Force formed by the relevant bureaux and departments, including setting up the New Territories East Regional Joint Office as planned, discussing with WSD the regularisation of JO’s referral of water seepage reports, enhancing the WSCMS and publishing its performance results regularly, setting up a customer service team and streamlining work procedures, and explore introducing mediation service to resolve disputes over water seepage.

Office of The Ombudsman
December 2020

背景

1.1 本港高楼大厦林立，大厦上层单位的喉管或地台防水设施失修，往往导致下层单位出现渗水情况，造成环境卫生滋扰。在收到渗水举报后，由食物环境卫生署（「食环署」）及屋宇署所组成的渗水投诉调查联合办事处（「渗水办」）会进行调查。若调查结果显示上层单位是渗水源头，渗水办可发出妨碍事故通知（「通知」），饬令该单位进行所需维修。

1.2 2008年，本署完成一项有关食环署、屋宇署及水务署处理渗水投诉的主动调查，审研以渗水办模式处理渗水投诉的成效，并提出若干项建议，包括检讨进入处所的工作指引、确立在有需要时向共有业权的业主采取执法行动，以及建立解决食环署、屋宇署及水务署对执法权责歧见的机制。

1.3 在完成上述主动调查后，本署仍继续接到对渗水办的投诉。有不少市民投诉，渗水办往往用很长时间进行测试，但仍找不到渗水源头。亦有市民投诉，该办仍主要依靠色水测试来确定渗水源头，调查方法落后。本署亦注意到，该办虽然亦间有委聘顾问公司就复杂的个案使用较新技术（例如红外线热成像分析、微波断层扫描）协助追查渗水源头，但使用新技术的情况并不普遍，难以全面提升该办寻找渗水源头的成效。此外，该办调查需时甚长并有大量积压个案。

调查范围及过程

1.4 有见及此，申诉专员于 2018 年 11 月 5 日，根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条展开主动调查，审研渗水办处理渗水举报的成效，以及探究有否可改善之处。

1.5 在调查期间，本署曾：

- (1) 邀请公众人士提供意见，以及审研随后收到的 50 份意见（第 7 章）；
- (2) 审研本署接获有关渗水的投诉个案；
- (3) 审研渗水办提供的资料；以及
- (4) 与渗水办管理层会面，深入讨论个案。

1.6 2020 年 11 月 13 日，本署将调查报告草拟本送交渗水办置评。经考虑该办的意见后，本署于 2020 年 12 月 14 日完成这份报告。

2

渗水办的成立和分工 及工作指引

成立和分工

2.1 全城清洁策划小组（「策划小组」）^{註 1}在 2003 年发表的《全城清洁策划小组报告》指出，楼宇渗水问题相当复杂，往往由多种难以追查的原因造成。食环署、屋宇署及水务署的调查需时，但大部分个案皆未能找到渗水源头。因此，「策划小组」建议设立兼备有食环署根据《公众卫生及市政条例》（「《条例》」）处理渗水妨碍事故的法定权力，以及屋宇署在屋宇测量方面的专业知识的工作团队，以便发挥协同效应，更有效地进行调查以找出造成卫生妨碍的渗水源头，并采取相应执法行动。由食环署及屋宇署组成的渗水办于 2006 年正式成立及投入服务。截至 2020 年 11 月，渗水办共设有三个地区联合办公室（分别为香港区联合办公室、九龙区联合办公室及新界西联合办公室）及四个分区办事处^{註 2}。

2.2 渗水办的工作安排由食环署和屋宇署共同协定，其管理、运作及工作表现受该两署共同监管。渗水办的食环署职员主要负责第一及第二阶段的渗水调查（**第 2.5 段，图 1**），以及执行《条例》的相关条文，就楼宇渗水引致的妨碍事故采取行动，包括向业主发出「通知」，着令业主在指明的期限内减除妨碍事故，并将个案交予该署检控组，以便向不遵从「通知」的人士采取检控行动。渗水办的屋宇署职员主要是以屋宇测量方面的专业知识，就复杂的个案进行第三阶段渗水调查（**第 2.5 段，图 1**），以协助找出渗水源头，并将已确立的个案交回渗水办的食环署职员按《条例》执法。在有需要时，他们亦会以控方证人身份出席法庭的检控聆讯。

^{註 1} 「策划小组」的主席是政务司司长，成员包括多个决策局的常任秘书或部门首长。

^{註 2} 四个分区办事处分别为大埔区、沙田区、西贡区及北区办事处。

为方便识别，在以下章节本署会以「渗水办（食环署）」及「渗水办（屋宇署）」分别代表两个部门在渗水办内的所属组别。

《公共卫生及市政条例》

2.3 《条例》的相关条文如下：

- (1) 第 12(1)(a)条：任何处所或排水渠等，其状况足以构成妨碍，或足以损害或危害健康，主管当局^{註 3}可根据第 127 条向有关人士发出「通知」，规定有关人士在指明的期限内减除渗水滋扰，否则可被检控。
- (2) 第 126 条：获「授权当局」^{註 4}以书面授权之公职人员，可在指定时间内进入任何处所，以进行任何获授权进行的测试。若进入处所的要求遭拒绝或预料会遭拒绝，裁判官可签发进入有关处所的手令（「入屋令」），授权任何公职人员进入该等地方，以及在有需要时使用武力进入该等地方。
- (3) 第 127(1)条：主管当局如信纳有任何《条例》适用的妨碍事故存在，可向有关人士发出「通知」，饬令其在限期内作出维修，以减除妨碍，否则即属违法。
- (4) 第 127(3)(b)条：任何人没有在「通知」所指明的期限内，遵从该通知的任何规定，即属犯罪。
- (5) 第 127(4)(a)条：任何人没有在「通知」所指明的期限内，遵从该通知的任何规定，主管当局可向法庭提出申诉，而聆讯该项申诉的法庭则可作出「妨碍事故命令」（「命令」）。
- (6) 第 127(7)(a)条：任何人如无合理辩解而没有遵从「命令」，或明知而违反该命令，即属犯罪。
- (7) 附件 9：任何人如不遵从「通知」可被罚款最高 10,000 元，以及每日罚款 200 元；不遵照「命令」可被罚款

^{註 3} 「主管当局」是指为施行《条例》附表 3 第 1 栏所指明的条文，于该附表第 2 栏与该等条文相对之处所指明的公职人员。

^{註 4} 「授权当局」是指任何获授权负责强制执行《条例》的公职人员。

最高 25,000 元，以及每日罚款 450 元。

工作指引

到访怀疑渗水单位

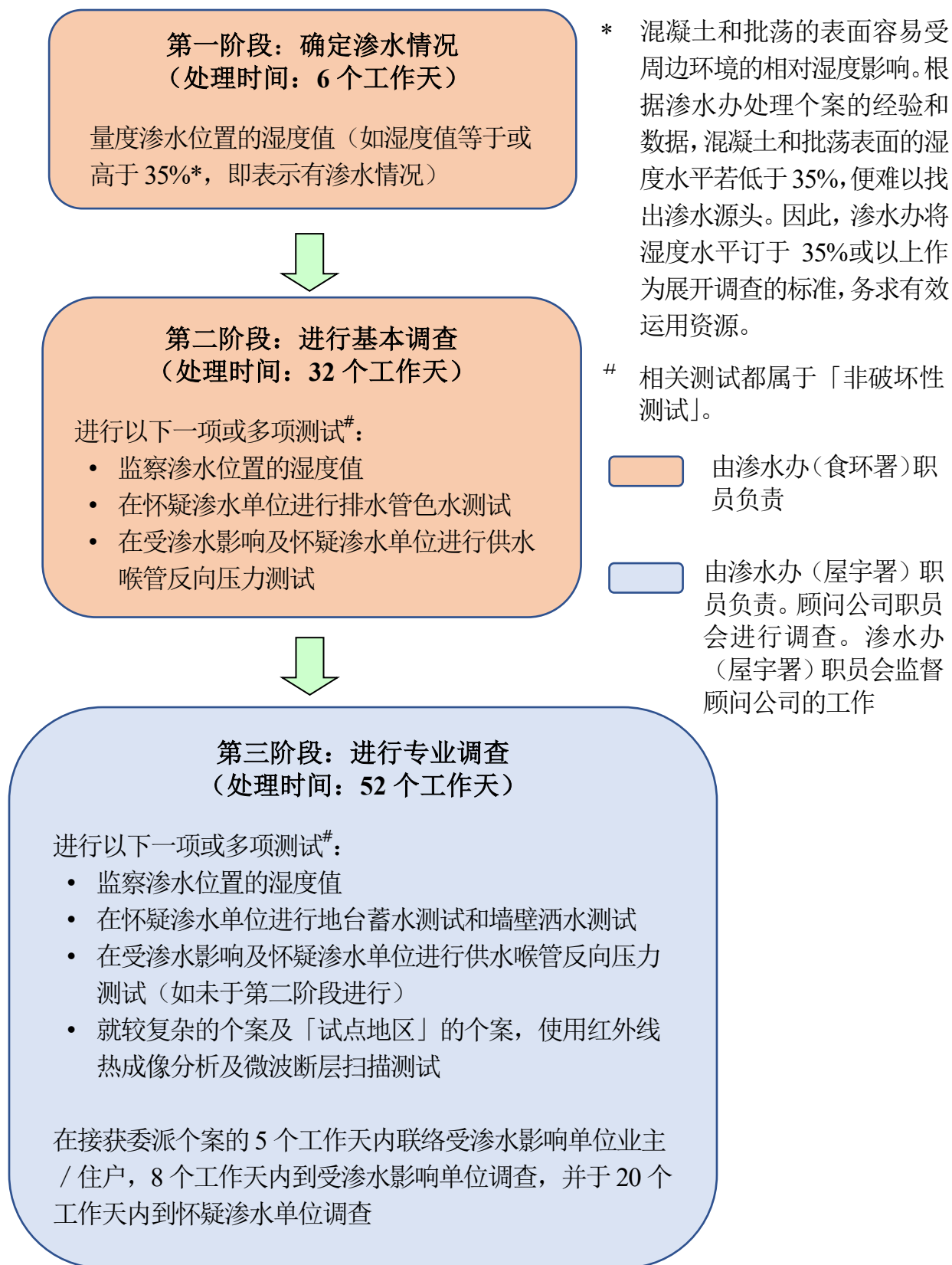
2.4 渗水办和该办所委聘的顾问公司（「顾问公司」）职员会到怀疑渗水单位进行调查。如无人应门，会按以下步骤处理：

- (1) 发出「预约通知」；
- (2) 若不获回应，于「预约通知」发出后七个工作日内尝试联络怀疑渗水单位的业主 / 住户以安排进行调查；
- (3) 若仍然未能成功与怀疑渗水单位的业主 / 住户预约到访进行调查，安排发出「拟进入处所通知书」，并列明再到访的日期和时间；
- (4) 若在「拟进入处所通知书」所示的日期和时间到访而仍然无人应门，发出「拟申请进入处所的手令通知书」；以及
- (5) 若在一星期后仍未获任何回应，考虑向法庭申请「入屋令」。

调查程序及处理简单容易个案的一般时间

2.5 调查渗水个案一般分为三个阶段。就简单容易处理并得到有关业主 / 住户配合调查的个案，渗水办一般可于 90 个工作日内完成调查，以及告知举报人调查结果。相关主要调查程序及处理简单容易个案的一般时间，见图 1。渗水办表示，上述处理时间属参考性质，适用于简单和容易处理的个案（即该些个案不涉及调查人员无法进入有关处所的问题、在追查渗水源头方面没有困难、不涉及多个渗水源头或多项测试，以及无须经由政府化验所确认渗水源头测试结果）。完成处理个案实际所需的时间，视乎个案的复杂程度、使用的测试方法，以及渗水办的工作量和人手情况而有所不同。如个案涉及样本化验、分间单位或向法庭申请「入屋令」，则有可能需要较长时间处理。

图 1：主要调查程序及处理简单容易个案的一般时间



2.6 渗水办表示，该办的调查和搜证工作须按执行刑事法例的严格标准进行，相关程序必须确保证据足以作为呈堂证据。决定发出「通知」前须确保调查及测试妥善进行，并确立有充份理据及证据，以支持发出「通知」的执法行动。因此，在决定发出「通知」前，该办职员须仔细审核顾问公司所提交的报告，包括测试的范围、程序、时间及结果等，以确保其准确性。

2.7 若经上述「非破坏性测试」（第 2.5 段，图 1，注#）（「非破坏性测试」是指有关测试不会破坏受渗水影响单位或怀疑渗水单位的现有状况，包括该些单位内的卫生设备、排水系统、墙身饰面或地台饰面等）仍然未能找到渗水源头，由于别无他法，即使渗水情况持续，渗水办亦会终止调查。

2.8 若遇到困难以致未能顺利完成调查，就第二阶段调查而言，渗水办（食环署）职员会在接获举报后的每 30 个历日告知举报人调查进度及个案职员的联络方法。至于第三阶段调查，自 2019 年 9 月起，渗水办（屋宇署）要求新一批顾问公司在到访受渗水影响的单位后的 20 至 35 个工作天内，函告举报人调查进度。该办 2019 年 9 月前的顾问合约并无此要求。渗水办（屋宇署）拟于 2021 年第一季起批出的顾问合约修订相关条款，订明顾问公司如未能于渗水办指派其进行第三阶段调查的 20 个工作天内到怀疑渗水单位进行调查，便须于此 20 个工作天内函告举报人有关调查进度及解释未能展开调查的原因。如顾问公司未能于发出上述信函的 20 个工作天内到怀疑渗水单位进行调查，便须于此 20 个工作天内，再次函告举报人有关调查进度及解释未能展开调查之原因，如此类推，直至成功进入怀疑渗水单位进行调查。

调查记录

2.9 在 2000 年 11 月至 2018 年 2 月期间，渗水办（食环署）一直使用该署的「投诉管理资讯系统」（「资讯系统」）记录调查资料。顾问公司不会把调查资料记录在「资讯系统」，但会将调查资料详列在一份向渗水办（屋宇署）提交称为「双周报告」的 Excel 报表。

2.10 「资讯系统」的主要功能是记事。该系统设有发出提示和警示功能，提醒渗水办（食环署）职员向举报人发出中期及具体回

复，以及计算已完成行动个案所需的时间，但并未设有计算完成各阶段调查所需时间的功能。

2.11 审计署在 2016 年发表审计报告，建议渗水办设立一个专供处理及记录渗水个案的系统。其后，渗水办设立了「渗水投诉管理系统」（「管理系统」）。自 2018 年 3 月起，渗水办把调查资料记录在「管理系统」，亦一同把该办接获渗水举报的日期及举报人的联络资料记录在该系统。顾问公司依然会把调查资料记录在「双周报告」，以便渗水办（屋宇署）职员把「双周报告」上载至「管理系统」。

2.12 「管理系统」可对各阶段的调查工作进行个案管理，包括就完成各阶段调查和完成所有行动所需时间进行统计分析，以及就延误的个案发出提示和警示。

2.13 自 2018 年 3 月起使用「管理系统」，渗水办把该办在同年 1 月起仍在处理的个案的资料一同输入该系统。至于在 2018 年前完成行动的个案，渗水办并无将该些个案的资料输入「管理系统」。在输入后，渗水办须核对「管理系统」的资料，以及就已输入的资料测试系统编制统计及管理报表的功能及准确性。为进一步完善该系统的功能及输入资料的准确性，渗水办自 2018 年 6 月与系统承办商举行多次工作会议，以解决在运作系统过程中遇到的问题，同时提升系统的功能。该办并定时对系统进行测试以确保新增的功能达到预期效果。及至 2020 年 11 月，渗水办完成把该办在 2018 至 2020 年 6 月处理的个案的资料输入「管理系统」、核对已输入的资料，以及测试系统编制统计及管理报表的功能及准确性，并可就已输入的个案编制完成各阶段调查的统计分析。

3

渗水办的监察机制

自我监察机制

渗水办（食环署）

3.1 2015 年 2 月，食环署向渗水办（食环署）职员发出更新行政通告，指示职员及督导人员必须按既定的工作程序、时限和优次处理举报个案，并把个案资料适时及妥善输入「资讯系统」。督导人员在监察属下人员处理举报个案时，应利用超过 90 个工作日（「需时较长」）尚未完成行动的个案的每月分析进行监察，查找对需时较长个案不采取行动的原因，并向属下人员提供指引或协助。为加快处理个案，需时较长和重复举报个案已纳入食环署环境卫生部总部科和各区环境卫生办事处（「环卫办」）每两至三个月所举行的管理会议的常设议程。

3.2 自 2006 年 1 月，食环署投诉管理组每月以电邮把需时较长个案总数送交各环卫办主管以供参考。及至 2011 年 7 月，上述每月报告已加入需时较长个案的详情，供食环署及屋宇署主管参考和加强监察。食环署总部卫生组管理人员若从每月报告发现分区有不寻常的需时较长个案积压，会要求渗水办（食环署）职员加快处理。

渗水办（屋宇署）

3.3 渗水办（屋宇署）分区主管人员会透过每月食环署投诉管理组送交的需时较长个案报告，以及顾问公司所提交的「双周报告」，监察负责个案职员及顾问公司处理该些个案的工作进度，要求相关职员及顾问公司采取行动加快处理调查工作，并视乎情况督导及参与加快解决处理该些个案所遇到的困难和问题。此外，汇报及跟进需时较长个案亦是屋宇署职员与顾问公司举行两周一次的工作会议的常设议程。

3.4 就整体个案进度而言，屋宇署的分区主管人员除了跟进个案进度外，亦需按部门监察及管理顾问公司表现的既定机制，向相关顾问公司适时作出提示及警告，要求顾问公司加快调查进度，并向上级汇报顾问公司的工作表现及呈交季度表现评核报告，以反映需时较长个案的情况。就表现欠佳（包括处理个案的整体进度欠佳）的顾问公司，屋宇署的首长级人员会与有关顾问公司的项目总监会面，责成顾问公司纠正表现欠佳之处，包括采取改善措施加快处理需时较长个案。该人员会检视相关情况，以确定是否给予不合格表现评核报告。

3.5 若顾问公司在同一份合约中连续接获两份或三份不合格表现评核报告，屋宇署会于部门常设的顾问检讨委员会要求顾问公司解释及采取积极行动改善工作表现及服务，并会按既定机制暂停其竞投同类工作的资格，为期分别最少 3 或 12 个月。顾问公司过去三年的所有合约的评核报告会影响其于日后竞投屋宇署的新顾问合约的评分及成功投得顾问合约的机会。

3.6 此外，自 2009 年 11 月起，屋宇署会与渗水办（屋宇署）职员约两个月一次举行由助理署长级人员主持的会议，检讨及监察渗水办的整体运作及处理渗水调查的工作表现和进度，包括检视严重延误的个案，督导渗水办（屋宇署）职员加快处理需时较长个案，及对表现欠佳的顾问公司适时采取行动，改善有关情况。

对顾问公司的监察机制

3.7 根据自 2017 年 5 月起签订的合约，顾问公司提交的「双周报告」须按渗水办（屋宇署）的规格，采用可标示需时超过合约所定时限的功能，以助渗水办（屋宇署）更有效监察顾问公司的工作表现。自 2017 年 7 月起，渗水办（屋宇署）根据顾问公司提交的进度报告进行程序审查，监察顾问公司有否跟从合约订明的期限进行调查，统计数字包括有否跟从合约订明的期限内视察受渗水影响单位，到怀疑渗水单位进行测试，于测试后到受渗水影响单位覆检测试结果，于完成覆检测试结果程序后提交测试报告等，并就所需时间作统计分析及相关跟进。

3.8 渗水办（屋宇署）会与顾问公司举行双周会议。顾问公司须于会议前向渗水办（屋宇署）提交「双周报告」（第 2.9 段）。汇报及跟进需时较长（超过 90 个工作日）个案是双周会议的常设议程（第 3.3 段）。

3.9 根据屋宇署监察及管理顾问公司表现的既定机制，渗水办（屋宇署）的分区主管人员需要每三个月按顾问公司的工作表现呈交季度表现评核报告。渗水办（屋宇署）职员每个季度都需要检视顾问公司的工作表现，并适时向表现欠佳的顾问公司发出提示、警告及不合格表现评核报告（第 3.4 段）。

3.10 自 2017 年 7 月起，渗水办（屋宇署）采取措施，包括抽样进行突击实地审查，以及向业主 / 住户进行问卷调查，以加强监察顾问公司进行渗水调查的成效和进度。渗水办（屋宇署）的专业主任会根据顾问公司提交的进度或预约报告，每月抽样进行最少两次的突击实地审查，以监察顾问公司有否跟从合约要求及相关技术指引进行调查及测试。如审查时发现顾问公司未有跟从合约要求或技术指引进行调查及测试，该办会于下一个月对该顾问公司的审查次数加倍，直至顾问公司改善其表现为止。渗水办（屋宇署）职员一般会于抽样作实地突击审查期间同时进行问卷调查，向所到访单位的业主 / 住户派发问卷，以助监察顾问公司的服务质素。业主 / 住户会就顾问公司有否主动联络及预约业主 / 住户进行测试、有否向业主 / 住户解释第三阶段调查的目的、测试程序及细节、有否解释测试后的调查跟进事宜，以及是否满意顾问公司的表现等提供意见。就问卷调查发现有问题的个案，渗水办（屋宇署）职员会跟进及要求顾问公司改善。

3.11 有关渗水办在 2018 至 2020 年 6 月的抽样实地审查个案数目，以及向进度或表现欠佳的顾问公司所采取的行动，见表 1。

表 1：渗水办抽样实地审查及向表现欠佳的顾问公司所采取的行动

	年份		
	2018	2019	2020 (截至 6 月)
顾问公司委派进行第三阶段调查的个案（宗）(a)	11,103	12,135	4,528
抽样实地审查（宗） (b) = (d) + (e)	179	233	66
审查率 $((c) = \frac{(b)}{(a)} \times 100\%)$	1.6%	1.9%	1.5%

顾问公司有否跟从合约要求及相关技术指引进行调查	有（宗）(d)	178	232	66
	否（宗）(e)	1	1	0
向进度或表现欠佳的顾问公司采取行动（以最严厉跟进行动计算）*	发警告信（封）(f)	4	13	6
	给予不合格表现评核报告（份）(g)	3	6	2
	禁止竞投新顾问合约（宗）(h)	1	0	1

* 包括没有获抽样实地审查个案。

3.12 有关渗水办在 2018 至 2020 年 6 月就顾问公司跟进的个案向业主 / 住户进行问卷调查的情况，见表 2。

表 2：渗水办就顾问公司跟进的个案进行问卷调查的情况

年份	顾问公司委派进行第三阶段调查的个案（宗）(a)	渗水办收回的问卷（份）(b)	业主 / 住户对顾问公司满意及不满意的比例		没有意见 / 没有在问卷就此项目作出回应 (e)
			满意 (c)	不满意 (d)	
2018	11,103	149	99% (100)	1% (1)	48
2019	12,135	267	97% (152)	3.2% (5)	110
2020 (截至 6 月)	4,528	80	100% (64)	0	16

4

渗水办的工作量 及调查和执法情况

统计分析

接获、完成及未完成行动个案数目

4.1 有关渗水办在 2018 至 2020 年 6 月的工作量（包括在该年度所接获的渗水举报及在上年度未完成行动并在该年度转入的渗水举报）、完成及未完成行动个案数目，见表 3。

表 3：渗水办接获、完成及未完成行动个案数目

	年份	接获 的举报 (宗) (a)	由上年度 转入的个案 (宗) (b)	总数 (宗) ((c)= (a)+(b))	完成行动 的个案 (宗) (d)	未完成 行动的 个案 (宗) ((e)= (c)-(d))
(1)	2018	34,220	10,077#	44,297	30,408	13,889
(2)	2019	34,055	13,889	47,944	30,910	17,034
(3)	2020 (截至 6 月)	20,212	17,034	37,246	13,843	23,403

渗水办表示，有关数字可能与实际情况有差异。

完成行动个案

4.2 有关渗水办在 2018 至 2020 年 6 月完成行动个案的统计数据，见表 4。

表 4：渗水办完成行动个案统计数据

		年份		
		2018 (a)	2019 (b)	2020 (截至 6 月) (c)
(1)	接获的举报 (宗) (i)	34,220	34,055	20,212
(2)	由上年度转入的个案 (宗) (ii)	10,077	13,889	17,034
(3)	甄别为不予调查的个案^ (宗) (iii)	16,888 (56%)*	17,186 (56%)*	8,302 (60%)*
(4)	调查期间因渗水情况停止 / 举报人 撤销举报而终止跟进的个案 (宗) # (iv)	4,419 (15%)*	5,119 (17%)*	1,941 (14%)*
(5)	找到渗水源头的个案 (宗) (v)	6,264	6,017	2,875
(6)	找不到渗水源头的个案 (宗) (vi)	2,837	2,588	725
(7)	完成调查个案总数 (宗) ((vii)=(v)+(vi))	9,101 (30%)*	8,605 (28%)*	3,600 (26%)*
(8)	找到渗水源头个案比例 (%) $((viii) = \frac{(v)}{(vii)} \times 100\%)$	69%	70%	80%
(9)	找不到渗水源头个案比例 (%) $((ix) = \frac{(vi)}{(vii)} \times 100\%)$	31%	30%	20%
(10)	完成行动个案总数 (宗) ((x)=(iii)+(iv)+(v)+(vi))	30,408	30,910	13,843

(11)	转入下年度的个案（宗） $((xi)=(i)+(ii)-(x))$	13,889	17,034	不适用
------	--------------------------------------	--------	--------	-----

^ 甄别为不予调查的个案包括：有关举报的性质不属渗水问题、渗水问题源自举报人自己的处所范围内、举报人撤回举报、渗水位置的湿度值低于 35%，以及受渗水影响的部分为僭建物。

该些个案为渗水办在第二或第三阶段已进行测试，但渗水情况停止 / 举报人撤销举报的个案。

* 括号内的数字为有关个案数目占完成行动的个案数目（第(10)行）的百分比。

调查时遇到的困难

4.3 渗水办表示，该办须在怀疑渗水单位有系统地进行「非破坏性测试」（第 2.7 段），以确定渗水源头。调查的进度会受多种因素影响，包括渗水位置的湿度、渗水来自多少个源头、建筑物料的特性、楼宇及管槽的设计和建造、喉 / 渠管的位置、渗水位置有否其他设施遮挡、上层单位的用水情况，以及怀疑渗水单位的业主 / 住户是否合作等。该些因素并非渗水办可控制，但却影响该办寻找渗水源头的成功率及完成行动所需的时间（第 4.2 段，表 4，第 (8) 行及第 4.7 段，表 5，第 (5) 至 (8) 行）。

4.4 截至 2020 年 6 月，该办共有 23,403 宗尚未完成行动的个案，当中 8,437 宗是在 2019 年或之前所接获。就何以该办有不少积压个案，渗水办解释，这是由于该办所接获的渗水举报大幅上升，而该办的工作面对多项挑战，包括调查时未能顺利联络相关处所的业主 / 住户或取得他们的合作，以及测试方法的局限性。若在调查过程中，该办或顾问公司职员被拒绝进入事涉单位调查，该办须根据《条例》的规定及程序向法庭申请「入屋令」（第 2.4(5) 段），方可进入有关单位调查。此外，该办的调查和搜证工作须按执行刑事法例的严格标准进行，相关程序必须确保证据足以作为呈堂证据。对于一些复杂的个案，调查人员须进行不同、持续或重复的测试及监察。该些因素均影响进行调查个案所需的时间。

完成行动个案所需时间

4.5 就简单容易处理并得到有关业主 / 住户配合的个案，渗水办一般可于 90 个工作日内完成调查，以及告知举报人调查结果（第 2.5 段）。

4.6 自 2018 年 3 月起使用「管理系统」后，渗水办只将该办自 2018 年处理的个案的资料输入该系统，并无将该办在 2018 年前完成行动的个案的资料输入该系统（第 2.13 段）。故此，就年度数据而言，「管理系统」只备存了渗水办自 2018 年起完成行动的个案的资料。及至 2020 年 11 月，渗水办完成把该办在 2018 至 2020 年 6 月处理的个案的资料输入「管理系统」、核对已输入的资料，以及测试系统编制统计及管理报表的功能及准确性，并可就已输入的个案编制完成各阶段调查的统计分析（第 2.13 段）。

4.7 有关渗水办在 2018 至 2020 年 6 月完成行动的个案（不论行动结果）所需的时间，见表 5。至于完成需进行调查个案所需的时间，见表 6。

表 5：渗水办完成行动个案所需时间

		年份		
		2018 (x)	2019 (y)	2020 (截至 6 月) (z)
(1)	接获的举报（宗）(a)	34,220	34,055	20,212
(2)	由上年度转入的个案（宗）(b)	10,077	13,889	17,034
(3)	完成行动的个案（宗） ((c)=(e)+(f)+(g)+(h))	30,408	30,910	13,843
(4)	完成行动个案比例(%) $((d)=\frac{(c)}{(a)+(b)} \times 100\%)$	69%	64%	37%
(5)	个案完成时间 (工作天)	≤90 (e)		
		19,770 (65%) [△]	19,689 (64%) [△]	9,561 (69%) [△]

(6)	91-180 (f)	5,280 (17%) [△]	5,201 (17%) [△]	1,995 (14%) [△]
(7)	181-270 (g)	3,376 (11%) [△]	3,410 (11%) [△]	1,470 (11%) [△]
(8)	≥271 (h)	2,054 (7%) [△]	2,610 (8%) [△]	817 (6%) [△]

[△] 括号内的数字为有关个案数目占完成行动个案总数（第(3)行）的百分比。

表 6：渗水办完成需进行调查个案时间

		年份		
		2018 (x)	2019 (y)	2020 (截至 6 月) (z)
(1)	完成调查的个案（宗） ((a)=(d)+(e)+(f)+(g))	9,101	8,605	3,600
(2)	完成行动的个案（宗）(b)	30,408	30,910	13,843
(3)	完成调查个案占完成 行动个案比例(%) ((c)= $\frac{(a)}{(b)} \times 100\%$)	30%	28%	26%
(4)	个案完成时间 (工作天)	≤90 (d)	2,862 (31%) [△]	2,638 (31%) [△]
(5)		91-180 (e)	2,904 (32%) [△]	2,450 (28%) [△]
(6)		181-270 (f)	2,128 (23%) [△]	2,127 (25%) [△]
(7)		≥271 (g)	1,207 (13%) [△]	1,390 (16%) [△]
			353 (10%) [△]	

[△] 括号内的数字为有关个案数目占完成调查个案总数（第(1)行）的百分比。

4.8 渗水办表示，未有分析需时较长才完成行动的个案的原因及编制相关统计数据，因为每宗个案的复杂性不一。对于一些复杂的个案，如涉及多于一个渗水源头、重复或间断性的渗水情况，调查人员须进行不同、持续或重复的测试及监察。由于测试需时亦要得到有关业主 / 住户的充分合作，处理该类个案一般需要较长时间。如个案涉及不合作的业主 / 住户则会更费时，原因是该办有可能要根据《条例》的规定及程序向法庭申请「入屋令」，方能进入有关单位调查及测试。由于每宗个案的渗水情况及源头、涉及的范围或房间、业主 / 住户的合作情况及预约时间，遇到的困难均不尽相同，渗水办未能就不同引致个案需时较长才完成的原因分类及编制统计数据。

使用新技术测试方法寻找渗水源头

4.9 自 2013 年起，渗水办委聘顾问公司，就严重或复杂的渗水个案，例如涉及受渗水影响多时而湿度数值监测显示湿度持续偏高的个案、长时间受渗水影响位置有恶化迹象的个案、多次完成调查后重新出现渗水，而传统测试方法未能找到渗水源头的个案，使用红外线热成像分析及微波断层扫描进行调查，以协助进一步追查及分析渗水源头。

4.10 红外线热成像分析及微波断层扫描在某些情况下无法有效使用，例如混凝土天花有剥落情况、渗水位置面积过小、喉管或其他设施的阻碍、天花铺设了砖瓦饰面等。因此，渗水办须审视个案的现场环境，才能决定是否适合使用有关测试技术。

顾问研究

4.11 为提高调查渗水成因工作的成效，渗水办于 2014 年底委聘顾问进行研究（「顾问研究」），检视可查证楼宇渗水源头的新技术测试方法。该研究亦就最适合在私人楼宇使用的测试方法作出评估及建议，以及为渗水办制订技术指引。有关研究于 2018 年底完成。

4.12 顾问研究报告建议渗水办于第三阶段调查使用的新技术测试方法包括红外线热成像分析、微波断层扫描、物质微谱分析、

雷达扫描及静态水压测试（「新技术测试方法」）。各新技术测试方法的仪器外观，见图 2。这些测试方法的基本原理简述如下：

- (1) 红外线热成像分析：透过使用红外线仪器侦测及量度楼板 / 墙壁表面温度的变化及差异。楼板 / 墙壁的含水量越高，其表面温度会越低，从而判断渗水位置及范围。
- (2) 微波断层扫描：透过使用微波探测仪量度混凝土楼板内不同深度所反映的湿度数据。透过分析不同位置及断层的数据，并考虑现场情况，包括怀疑渗水单位供水及排水设施的位置及受渗水影响单位的渗水位置及范围等，从而推断渗水的途径及源头。
- (3) 物质微谱分析：采用红外线光谱、紫外线光谱及质谱的物料识别技术，检验从渗水位置所收集的批荡样本是否含有色水测试中使用的色素，以确定有关色水测试的结果。此项技术比传统化学分析批荡样本有较高灵敏度。
- (4) 雷达扫描：透过使用雷达仪量度混凝土结构内不同物质对电磁波的不同反射信号，从而寻找埋藏于楼板或墙身内的供水 / 排水喉管或相关设施的位置及其分布，用以协助分析其他渗水测试所得的结果以查找渗水源头。
- (5) 静态水压测试：使用量度水压的仪器量度供水喉管内的水压变化，从而判断渗水情况是否因供水喉管渗漏引致。

图 2：渗水办新技术测试方法仪器
(图片来源：渗水办)



红外线探测仪



微波探测仪



光谱仪 / 质谱仪



雷达仪



水压量度仪

在「试点地区」使用「新技术测试方法」进行调查

4.13 2018年6月，渗水办开始于三个「试点地区」，包括九龙城、湾仔及中西区的第三阶段调查使用新技术测试方法（主要是红外线热成像分析及微波断层扫描）进行调查。若受渗水影响的地方符合进行有关测试要求，渗水办会先行采用新技术测试方法取代蓄水及洒水测试。若现场环境不适合，渗水办会继续使用蓄水及洒水测试进行调查。及至2019年9月，「试点地区」已进一步包括深水埗、葵青、屯门、大埔及北区。

4.14 除「试点地区」外，渗水办会就其他地区的一些较复杂渗水个案（第4.9段），继续使用红外线热成像分析及微波断层扫描进行调查。

4.15 有关渗水办于2018至2020年6月使用新技术测试方法寻找渗水源头的结果，见表7。

表 7：渗水办使用新技术测试方法*
寻找渗水源头的结果

	年份	完成测试 及分析的 个案 (宗) $((a) = (b) + (c))$	找到 渗水源头 的个案 (宗) (b)	找不到 渗水源头 的个案 (宗) (c)	找到 渗水源头 个案比例 $((d) = \frac{(b)}{(a)} \times 100\%)$	找不到 渗水源头 个案比例 $((e) = \frac{(c)}{(a)} \times 100\%)$
(1)	2018	92	72	20	78%	22%
(2)	2019	620	473	147	76%	24%
(3)	2020 (截至 6月)	950	736	214	77%	23%

* 只包括使用红外线热成像分析及微波断层扫描的个案。

4.16 有关渗水办于 2018 年 6 月至 2020 年 6 月在「试点地区」的第三阶段调查使用新技术测试方法及传统色水方法寻找渗水源头的结果，见表 8。

**表 8：渗水办在「试点地区」#的第三阶段调查
使用新技术测试方法*及传统色水测试方法@
寻找渗水源头的结果**

	年份	测试方法	完成 测试 及分析 的个案 (宗) $((a)=(b)+(c))$	找到 渗水 源头的 个案 (宗) (b)	找不到 渗水 源头的 个案 (宗) (c)	找到 渗水源头 个案比例 $((d)=\frac{(b)}{(a)} \times 100\%)$	找不到 渗水源头 个案比例 $((e)=\frac{(c)}{(a)} \times 100\%)$
(1)	2018 (由 6 月起)	新技术	56	47	9	84%	16%
(2)		传统色水	176	68	108	39%	61%
(3)	2019	新技术	534	413	121	77%	23%
(4)		传统色水	426	193	233	45%	55%
(5)	2020 (截至 6 月)	新技术	893	694	199	78%	22%
(6)		传统色水	262	114	148	44%	56%

由 2018 年 6 月起，「试点地区」包括九龙城、湾仔及中西区。及至 2019 年 9 月，「试点地区」进一步包括深水埗、葵青、屯门、大埔及北区。

* 只包括使用红外线热成像分析及微波断层扫描的个案。

@ 只包括使用蓄水及墙壁洒水测试的个案。

执法情况

「通知」的发出及遵从情况

4.17 在找到引致卫生妨碍的渗水源头，渗水办可向有关人士发出「通知」，饬令其在限期内作出维修，以减除妨碍，否则即属违法（第 2.3(3)段）。

4.18 有关渗水办在 2017 至 2020 年 6 月就找到渗水源头的个案发出的「通知」数目，以及该些「通知」的遵从情况，见表 9。

表 9：「通知」的发出及遵从情况

	年份	发出的 「通知」 (份) (a)	(a)栏「通知」在期限 届满时已获遵从		(a)栏「通知」在期限 届满时未获遵从	
			数目 (份) (b)	遵从率 (%) $((c) = \frac{(b)}{(a)} \times 100\%)$	数目 (份) (d)	未遵从率 (%) $((e) = \frac{(d)}{(a)} \times 100\%)$
(1)	2017	5,006	4,903	98%	103	2%
(2)	2018	5,110	5,007	98%	103	2%
(3)	2019	4,941	4,826	98%	115	2%
(4)	2020 (截至 6 月)	3,197*	2,986	93%	93	3%

* 包括 118 张限期未届满的「通知」，故第(4)行，(b)及(d)栏总和并不等于(a)栏。

对未有遵从「通知」的业主所采取的行动

4.19 任何人如不遵从「通知」可被罚款最高 10,000 元，以及每日罚款 200 元；不遵照「命令」可被罚款最高 25,000 元，以及每日罚款 450 元（第 2.3(7)段）。

4.20 就渗水办于 2017 至 2020 年 6 月所发出，期限已届满但未获遵从的「通知」，食环署向有关业主提出检控及向法庭申请「命令」的情况，见表 10。

表 10：食环署向未获遵从「通知」的业主提出检控及向法庭申请「命令」的情况

	渗水办的跟进行动		数目
(1)	于 2017 年至 2020 年 6 月所发出并期限已届满的「通知」(份)		18,136
(2)	就行(1)个案，在期限届满时仍未获遵从的「通知」(份)		414
(3)	就行(2)个案，向业主提出检控的情况	检控宗数 (宗)	414
(4)		定罪宗数 (宗)	350#
(5)		业主被定罪后获遵从的「通知」(份)	191
(6)		业主被定罪后仍不获遵从的「通知」(份)	159
(7)	就行(6)个案，向法庭申请「命令」的情况	申请宗数 (宗)	159
(8)		获批宗数 (宗)	158
(9)		业主在接获「命令」后获遵从的「通知」(份)	136*
(10)		业主在接获「命令」后仍不获遵从的「通知」(份)	13
(11)	行(10)个案的检控情况	检控宗数 (宗)	13
(12)		定罪宗数 (宗)	12^@

定罪罚款金额范围为 500-6,000 元。

* 另有 9 张「命令」期限未届满。

^ 1 张「命令」尚在排期聆讯。

@ 定罪罚款金额范围为 1,600-10,000 元。

5

个案研究

5.1 根据渗水办的工作指引，就简单容易处理并得到有关业主 / 住户配合的个案，渗水办一般可于 90 个工作日内完成调查，以及告知举报人调查结果（第 2.5 段）。就一些较复杂或未能取得有关业主 / 住户配合的个案，渗水办一般需要较长时间完成调查（第 4.8 段）。

5.2 本署不时接获有关渗水办未有妥善跟进渗水个案的投诉（第 1.3 段），以下六宗凸显了该办在跟进渗水个案方面之不足。

个案（一）：需时 17 个月才成功进入单位作进一步调查

5.3 2016 年 1 月，市民甲女士向渗水办举报其位于商住大厦阁楼的住所墙身有渗水情况。

5.4 同月，渗水办到怀疑渗水单位（「单位 A」）进行第二阶段调查，但找不到渗水源头。同年 2 月，该办委派顾问公司进行第三阶段调查。2016 年 4 月至 2017 年 1 月，渗水办及顾问公司多次到访单位 A，皆未能成功入内调查。其间，渗水办先后向单位 A 发出「预约通知」、「拟进入处所通知书」及「拟申请进入处所的手令通知书」。及至 2017 年 5 月，该办取得「入屋令」，并于 6 月（渗水办完成第二阶段调查 17 个月后）成功进入单位 A 进行测试。

个案（二）： 顾问公司未有适时启动申请「入屋令」的程序；渗水办未有迅速审核调查报告

5.5 2017 年 2 月，市民乙先生向渗水办举报其住宅单位露台天花有渗水情况。

5.6 同年 7 月，渗水办委派顾问公司进行第三阶段调查。同月至 10 月，顾问公司及渗水办多次致电及到访乙先生住所对上单位（「单位 B」）的业主，皆未能成功联络他或与他商定进行测试的日期。11 月，渗水办函告乙先生：该办考虑启动相关程序，向法庭申请「入屋令」，进入单位 B 展开调查。顾问公司最终于 12 月（第三阶段调查开始五个月后）成功进入单位 B 进行调查。

5.7 2018 年 1 月，顾问公司向渗水办提交调查报告。同年 3 月（两个月后），该办完成审核该报告，结论是：单位 B 浴室地台防水设施欠妥，导致渗水。4 月，渗水办向单位 B 业主发出「通知」。

个案（三）： 顾问公司延误提交调查报告；渗水办未有适时回复举报人调查进度

5.8 2018 年 3 月，市民丙先生向渗水办举报其住宅单位厨房天花有渗水情况。

5.9 同年 10 至 12 月，渗水办委派的顾问公司到怀疑渗水单位（「单位 C」）进行第三阶段测试及到丙先生的单位覆查，结果显示：单位 C 浴室淋浴间地台防水设施欠妥，导致渗水。经渗水办多番催促，顾问公司于 2019 年 3 月（三个月后）向该办提交调查报告。其间，丙先生于 2019 年 2 月向渗水办查询调查进度，该办于顾问公司提交调查报告当日才回复丙先生。

个案（四）： 顾问公司延误提交确证测试覆检补充报告；渗水办没有适时告知举报人调查进度

5.10 2018 年 5 月，市民丁先生向渗水办举报其住宅单位厨房天花有渗水情况。同月，渗水办到丁先生的单位进行第一阶段调查，

发现有渗水情况的是该单位的露台天花。

5.11 由于第三阶段调查结果显示丁先生住所对上的单位（「单位 D」）浴室淋浴间是渗水源头，渗水办向该单位业主发出「通知」。渗水办于其后的覆查中，发现丁先生单位露台天花仍有渗水情况。2019 年 4 月，渗水办及顾问公司到单位 D 进行确证测试。同年 5 月，顾问公司向渗水办提交确证测试报告。7 月，丁先生告知渗水办其单位露台天花呈现怀疑是确证测试所使用的色水。顾问公司遂到丁先生的单位覆查。经渗水办多番催促，顾问公司于 12 月（五个月后）才向该办提交确证测试的覆检补充报告。2020 年 1 月，渗水办函告丁先生覆检测试结果。

个案（五）：顾问公司未有妥善保存调查资料

5.12 2019 年 5 月，市民戊先生接获渗水办通知，指其住宅单位对下的单位（「单位 E」）举报他的单位渗水。同年 10 月，顾问公司到戊先生的单位进行第三阶段调查。2020 年 1 及 3 月，顾问公司联络戊先生，要求重新到他的单位调查。理由是：该公司的电脑出现故障，因而未能读取存有调查资料的电子档案。同年 4 月，顾问公司成功读取有关电子档案，无须再到戊先生的单位调查。

个案（六）：顾问公司须多次更正调查报告的错漏之处

5.13 2019 年 1 月，市民己女士向渗水办举报其住宅单位对上的单位（「单位 F」）渗水。

5.14 顾问公司于同年 8 月到己女士的单位进行第三阶段调查。其后，由于顾问公司向渗水办所提交的调查报告有错漏，该办须多次要求该公司更正。及至 2020 年 3 月（七个月后），渗水办函告己女士：根据已更正的调查报告，单位 F 是渗水源头。该办会向该单位的业主发出「通知」。

6

检讨渗水办运作的 专责检讨小组

6.1 2018年2月，食环署设立一个联合办事处专责小组（「专责小组」），全面检讨渗水办的运作。为进一步改善处理渗水个案、精简工作程序及跟进审计署在2016年报告中提出的各项改善建议，一个由食物及卫生局、发展局、食环署（人员主要来自「专责小组」）、屋宇署和水务署代表组成的「专责检讨小组」（「检讨小组」）于2018年5月成立，并展开上述检讨工作。截至2020年11月，「检讨小组」的检讨工作仍在进行中，预计可于2021年底前完成检讨工作及相关检讨报告。

6.2 截至2020年11月，「检讨小组」已就改善渗水个案的处理作出若干项中期建议，有关建议的原因及落实情况如下：

(1) 设立地区联合办公室

在香港、九龙、新界东及新界西各设立一个地区联合办公室，让渗水办的食环署及屋宇署职员集中在同一个地点工作，促进他们的沟通及提升渗水办的整体效率。2020年1、6及10月，香港区联合办公室、九龙区联合办公室及新界西联合办公室先后开始运作。新界东的联合办公室预期可于2021年中开始运作。

(2) 水务署及早介入调查持续滴水的举报个案

持续滴水而滴水速度平均的举报个案往往与供水喉管渗漏相关。就此，「检讨小组」于2019年12月起展开一个为期至2020年6月的试验计划，倘收到持

续滴水而滴水速度平均的渗水举报，会由水务署及渗水办同步跟进，以尽早找到渗水源头。其间，「检讨小组」把计划延长至 2020 年 11 月，并建议该类渗水举报应先由渗水办核实持续滴水情况，然后才把个案交予水务署跟进。渗水办及水务署会于计划完成后进一步商讨把有关安排恒常化。

(3) 完善「管理系统」和定期公布服务表现

渗水办正完善「管理系统」，并将定期编制管理报表，以更有效监察渗水个案的跟进情况，以及记录完成处理个案所需的时间。在收集及整理相关数据后，渗水办拟就简单容易处理的个案制订可行的表现指标，并定期公布服务表现。

(4) 设立顾客服务小组

「检讨小组」计划于渗水办设立顾客服务小组，主要服务范畴包括向楼层渗水纠纷双方进行协调，并因应个案情况向他们介绍解决争议的方法，以促使双方更有效地解决渗水问题。顾客服务小组亦会就楼宇渗水问题对市民进行公众教育。该小组预期可随着新界东联合办公室于 2021 年中成立时一并投入服务。

(5) 精简工作程序

「检讨小组」就渗水办各调查阶段的程序进行全面检讨，以减省不必要和简化繁复的工序。已落实的措施包括按「顾问研究」报告（**第 4.11 段**）内所制订的技术指引统一各阶段调查和测试的方法及规范、精简申请「入屋令」的程序、制定法庭所需文件的参考范本，以及理顺渗水办的食环署及屋宇署职员档案传送的流程等。

公众意见

本署接获的公众意见

7.1 在调查期间，本署共接获 50 份公众意见（第 1.5(1)段）。有意见指：渗水办使用色水测试的方法寻找渗水源头，做法未够先进；渗水办调查渗水源头不力，调查需时甚长；渗水办就确定有否渗水情况所订立的标准过高（即渗水位置的湿度须等于或高于 35%）；以及渗水办对顾问公司管理不善。

7.2 在调查期间，本署亦接获以下意见：

- (1) 渗水办（屋宇署）职员已获授权根据《条例》就渗水个案进行调查及采取相关执法行动，不过，该署职员在第三阶段调查找到渗水源头后，会把发出「通知」及提出检控的工作交回渗水办（食环署）职员跟进，做法欠效率；
- (2) 渗水办没有主导部门，除影响其运作成效外，亦令该办内来自不同专业背景的职员间有不少磨擦，故该办应由一个政府部门负责或主导其运作；
- (3) 部分渗水滋扰是由供水喉管渗漏造成，渗水办的架构应包括水务署；以及
- (4) 屋宇署对渗水办（屋宇署）把由僭建物造成的渗水个案转介至该署本部表现不积极；就违规分间单位造成的渗水问题，只要求业主处理渗水问题，而非纠正僭建问题。

渗水办的回应

7.3 就上述意见(1)至(4)，本署要求渗水办作出回应。该办的回应如下：

意见(1)：由渗水办（食环署）就第三阶段调查结果发出「通知」及提出检控

7.4 渗水办的工作安排是由食环署及屋宇署共同协定（**第 2.2 段**），该办是透过明确分工提升两署职员的工作效率。在 2019 / 20 财政年度，渗水办（食环署）及渗水办（屋宇署）职员的编制分别为 236 名调查及联络人员及 82 名专业及技术职系人员。有关编制是按该办两署现时在调查及执法方面的分工而订定。

7.5 渗水办内两署职员均获食环署署长授权行使《条例》以处理渗水个案，包括发出「通知」，但渗水办（屋宇署）职员并无获授权根据《条例》就不遵从「通知」或「命令」处理检控工作。有关工作一直不属渗水办（屋宇署）职员的工作及专业范畴，《条例》的检控工作是由食环署的检控组（该组并非渗水办内组织 / 单位）负责。

7.6 至于由渗水办（屋宇署）职员就第三阶段调查发出「通知」及提出检控是否可行，以及会对该办的运作有何影响，渗水办表示，根据《条例》附表 3，执行《条例》第 127 条就发出「通知」（**第 2.3(3)段**）、要求有关人士进行所需维修以减除卫生妨碍，以及相关检控工作的「指定主管当局」为食环署署长。《条例》的实际执行、检控等事宜由食环署职员负责，该署亦按工作量获分配人手。

7.7 若将由食环署职员执行《条例》法定权力的工作交由渗水办（屋宇署）职员处理，除会加重渗水办（屋宇署）职员的工作负担，削弱第三阶段调查的效率外，亦会影响执法效率及执行《条例》的一致性，故有关安排亦非有效善用人力资源之举。渗水办现行的分工安排，最能善用两署职员的专长及发挥最大的协同效应，实为有效处理渗水调查及执法工作的最佳安排。事实上，相关工作及分工安排乃依据渗水办的成立目的及合理基础，由两署共同协定。

意见(2)：渗水办应设有主导部门

7.8 为促进渗水办（食环署）及渗水办（屋宇署）职员的沟通，并提升该办整体效率，该办分别于香港、九龙、新界东及新界西各设立一个地区联合办公室，让该办两署职员集中在同一地点工作。根据在 2020 年 1 月成立的香港区联合办公室的初步运作经验，渗水办认为，成立联合办公室可从以下各方面提升处理渗水举报的工作效率：

- (1) 所有负责处理该区的渗水举报个案的两署职员可于同一办公室工作，加强同一部门职员以至两署职员的沟通、资源共享，以及运作上的一致性；
- (2) 食环署的总监及屋宇署的高级专业主任派驻于同一办公室，直接监督其下属的工作，从而更紧密地监察工作进度，以及更有效及快速地指导处理较复杂的个案；
- (3) 两署各级职员由于可以直接讨论个案的调查及跟进工作，加快了解个案的详情及跟进安排，并可在有需要时直接澄清不同阶段调查工作的细节，以及就较复杂的个案共同商讨及寻找解决方案等，加速跟进个案的工作效率；以及
- (4) 两署传递一般档案的时间由以往约五个工作天缩短至约一至两个工作天。

意见(3)：把水务署纳入渗水办的架构

7.9 在 2017、2018 及 2019 年，渗水办分别转介 496、613 及 514 宗怀疑涉及供水喉管渗漏的渗水个案予水务署跟进。若证实浪费供水，该署会根据《水务设施条例》执法，要求有关住户维修及纠正浪费供水情况。渗水办及水务署会于「检讨小组」建议的试行计划（**第 6.2(2)段**）完成后进一步商讨把持续滴水而滴水速度平均的渗水举报由渗水办转介水务署的安排恒常化。

意见(4)：处理由僭建物造成的渗水问题

7.10 渗水办在处理渗水个案时若怀疑渗水源头涉及须予以取缔的僭建物，该处会将个案转介予非派驻渗水办的屋宇署人员，按《建筑物条例》及现行针对僭建物的执法政策采取相应跟进行动。不论僭建物是否属须予以取缔类别，有关渗水造成的卫生妨碍问题理应即时根据《条例》采取相应执法行动，以减除卫生妨碍，否则难以向受渗水困扰的住户解释。此外，清拆僭建物仍不可能解决因防水设施欠妥而引致渗水的卫生妨碍情况。屋宇署一直以「风险为本」的原则厘订针对僭建物执法行动的缓急先后次序。具体而言，该署会根据现行僭建物执法政策对须予以取缔类别的僭建物发出清拆令，要求有关业主清拆僭建物。该署在接获有关僭建物的举报或部门（包括渗水办）的转介个案后，会根据《建筑物条例》及现行针对僭建物的执法政策采取跟进行动，包括对有须予以取缔的僭建物采取执法行动，向有关业主发出法定命令，要求纠正违规之处，并检控未有履行法定命令的业主。

8

本署的评论及建议

序言

8.1 专责处理渗水举报的渗水办是按政府的政策决定而成立（第 2.1 段），每年需处理大量渗水个案（第 4.1 段，表 3，(c) 栏）。若个案性质复杂或业主 / 住户不合作（第 4.8 段），该办或需较长时间才能完成调查。由于要进行不同的测试，该办的调查或会对事涉业主 / 住户造成一定不便，若因种种原因未能成功找到渗水源头，更可能引致投诉。本署认为，渗水办要快捷、有效地完成调查以找出构成卫生妨碍的渗水源头，殊不容易。

8.2 综合这项主动调查所得，本署就渗水办处理渗水举报的成效问题，有以下评论。

处理举报的效能

8.3 本署注意到，渗水办出现个案积压问题，主要是因为该办每年都接获大量渗水举报（第 4.1 段，表 3，(a) 栏）。其他原因则包括：该办及顾问公司的工作欠成效（第 8.7 段）；未有全面探讨需时较长才完成行动个案的问题（第 8.10 至 8.11 段）并加以改善；以及对顾问公司监察力度不足（第 8.21 至 8.22 段）。

(I) 个案积压问题严重

8.4 在 2018 及 2019 年，渗水办每年完成行动的举报个案数目，皆少于同一年接获的举报个案数目（未计于上年度未完成及转入的个案数目），两者相差分别为 2018 年的 3,812 宗和 2019 年的 3,145 宗（第 4.1 段，表 3，第 (1) 至 (2) 行），个案积压情况严重。截至 2020 年 6 月，渗水办尚有 23,403 宗个案仍在跟进中，当中 8,437 宗属 2019 年或以前接获，但仍在跟进中的个案（第 4.4 段）。

本署认为，渗水办须积极研究积压个案原因，并采取有效行动清理个案；如有需要，政府应增拨资源予该办，以便尽早清理积压个案。

(II) 需时较长（即超过 90 个工作日）才完成调查情况普遍

8.5 就简单容易处理并得到有关业主 / 住户配合调查的个案，渗水办一般可于 90 个工作日内完成调查，以及告知举报人调查结果（第 2.5 段）。

8.6 以渗水办于 2019 年完成 30,910 宗个案（第 4.7 段，表 5，第(3)行，(y)栏）为例，在该 30,910 宗个案中，有 19,689 宗个案（64%）是在 90 个工作日内完成（表 5，第(5)行，(y)栏）；余下 11,221 宗个案（36%）的完成时间则超出上述处理时间（表 5，第(6)至(8)行，(y)栏），当中 6,020 宗个案（19%）更需上述处理时间两倍以上的完成时间才能完成（表 5，第(7)至(8)行，(y)栏）。至于需进行调查的个案，渗水办在 2019 年完成了 8,605 宗个案（第 4.7 段，表 6，第(1)行，(y)栏）。在该 8,605 宗个案中，有 2,638 宗个案（31%）是在 90 个工作日内完成（表 6，第(4)行，(y)栏）；余下 5,967 宗个案（69%）的完成时间需超过 90 个工作日（表 6，第(5)至(7)行，(y)栏），当中 3,517 宗个案（41%）更需上述处理时间两倍以上的完成时间才能完成（表 6，第(6)至(7)行，(y)栏）。上述数据显示，渗水办需超过 90 个工作日才完成行动的个案为数实在不少，需时逾 90 个工作日才完成调查的个案更是十分普遍。

8.7 个案（一）至（四）皆显示渗水办及 / 或顾问公司的工作有延误。该些个案的跟进时间皆多于 90 个工作日。在个案（一），渗水办完成第二阶段调查后，需时 17 个月始能进入怀疑渗水单位进行第三阶段调查（第 5.4 段）。在个案（二），顾问公司需时 5 个月才能进入怀疑渗水单位调查（第 5.6 段）；渗水办需时 2 个月才完成审核顾问公司所提交的调查报告（第 5.7 段）。在个案（三），顾问公司完成覆查后，需时 3 个月始向渗水办提交调查报告（第 5.9 段）。在个案（四），顾问公司覆查确证测试结果 5 个月后，才向渗水办提交确证测试的覆检补充报告（第 5.11 段）。

8.8 本署及审计署于 2008 及 2016 年发表对渗水办的调查报告同样地指出，该办的调查需时甚长，有必要作出改善，以提高服务质量。以 2019 年为例，渗水办需超过 90 个工作日完成行动及完成调查的个案分别有 11,221 宗（占该年完成行动个案 36%）及 5,967 宗（占该年完成调查个案 69%）（第 8.6 段），数量不少。

渗水办现时并无就需时较长（即超过 90 个工作天）才完成行动的个案制订指标处理时间。本署认为，渗水办应研究制订可行的参考 / 表现指标，以及须全面探讨需时较长才完成行动的原因，并制订改善措施（**第 8.10 至 8.11 段**）。若该办发现顾问公司屡次延误跟进获委派的个案，便须检讨对顾问公司的监察机制是否运作得宜。

8.9 另一方面，本署注意到，在接获渗水办所委派的个案后，顾问公司须在 20 个工作天内到怀疑渗水单位调查（**第 2.5 段，图 1**）。本署明白，怀疑渗水单位的业主 / 住户不一定会让顾问公司进入其单位调查。在这情况下，调查时间延长更是不可避免。因此，顾问公司应争取时间，尽快展开调查。本署建议，渗水办检讨业务流程，探讨缩短顾问公司在接获个案至前往怀疑渗水单位调查的时间的可行性，以加快个案流转。

(III) 未有分析需时较长（超过 90 个工作天）才完成行动的原因及编制相关统计数据

8.10 渗水办的个案积压问题严重（**第 8.4 段**），完成行动时间多于 90 个工作天的个案为数实在不少，需时逾 90 个工作天才完成调查的个案更是十分普遍（**第 8.6 段**）。就有否编制相关统计数据及分析需时较长才完成行动的原因，渗水办解释，处理每宗个案的时间须视乎其复杂性和事涉各方的合作程度。处理复杂个案一般需时较长，如遇上不合作的业主 / 住户则会更费时。由于每宗个案的复杂情况不尽相同，该办未能把引致需时较长才完成行动的原因分类，因而没有编制相关统计数据（**第 4.8 段**）。

8.11 本署认为，渗水办需处理大量个案（**第 4.1 段，表 3，第 (1)至(3)行，(c)栏**），该办有必要编制相关统计数据，以有系统方式了解需时较长才完成行动的不同原因，制订对应方法。本署知悉，截至 2020 年 11 月，「检讨小组」的检讨工作仍在进行（**第 6.1 段**），并已落实数项精简工序的措施，包括统一各阶段调查和测试的方法及规范、精简申请「入屋令」的程序等（**第 6.2(5)段**）。本署建议，渗水办根据累积所得的经验，就有关问题制订个案管理策略，以提升处理渗水举报的效率。

(IV) 应修订工作指引，在初次到访怀疑渗水单位前，致电与单位业主 / 住户安排到访时间

8.12 本署留意到，渗水办（食环署）的工作指引并无要求职员初次到怀疑渗水单位调查前，致电单位业主 / 住户安排到访时间，故该办职员不一定能成功进入单位调查。本署建议渗水办修订相关工作指引，订明若举报资料已包括怀疑造成渗水单位的业主 / 住户的联络电话，职员便可于初次到访有关单位前，致电与单位业主 / 住户约定到访时间，以便善用调查资源。

(V) 未有在第三阶段调查及确证测试调查期间定期告知举报人调查进度

8.13 关于在调查期间遇到困难的个案，渗水办在第二阶段调查会每隔 30 个历日告知举报人调查进度。在 2019 年 9 月前，渗水办在第三阶段调查不会定期告知举报人调查进度（**第 2.8 段**）。虽然渗水办自 2019 年 9 月起已要求顾问公司就调查期间遇到困难的个案，在到访受渗水影响单位日期起计的 20 至 35 个工作日内，函告举报人调查进度（**第 2.8 段**），但此安排仅属「一次性」。若调查再有延误，顾问公司不会再函告举报人调查进度。

8.14 本署知悉，渗水办计划于在 2021 年第一季起批出的顾问合约修订相关合约条款，订明顾问公司如未能于获指派个案的 20 个工作日内到怀疑渗水单位进行调查，便须于此 20 个工作日内函告举报人有关调查进度及解释未能展开调查的原因。如情况持续，顾问公司须每 20 个工作日函告举报人调查进度（**第 2.8 段**）。本署建议，在实施有关安排前，就顾问公司已函告举报人调查有延误而延误情况持续的个案，渗水办便应定期函告举报人调查进度。此外，就需进行确证测试的个案，渗水办亦应定期函告举报人调查进度，让举报人知悉跟进情况。

(VI) 研究简化调查报告，加快完成第三阶段调查

8.15 根据渗水办向立法会提供的资料，从 2017 至 2019 年 10 月，该办因业主 / 住户不遵从「通知」或「命令」而要提出检控的个案共 291 宗，即平均每年约 100 宗。然而，在 2017 至 2019 年，顾问公司每年向渗水办提交的调查报告多达约 10,000 份。换言之，在这大约 10,000 份调查报告中，只有极少数会呈上法庭。本署明白，调查报告对渗水个案十分重要，渗水办须在证据充足的情况下才可发出「通知」，惟该办亦应考虑如何可以更加善用资源。因此，

本署建议渗水办征询律政司的意见，探讨在不影响执法及检控的情况下，按行动需要简化调查报告的可行性，例如在完成调查后，顾问公司只需提交简单但足以让该办决定是否发出「通知」的报告；直至须提出检控，顾问公司才撰写详细报告，以便善用资源及加快完成第三阶段调查。

使用新技术测试方法的效能

(VII) 新技术测试方式寻找渗水源头的成功率较高

8.16 在 2018 至 2020 年 6 月，渗水办使用新技术测试方法（包括红外线热成像分析及微波断层扫描）找到渗水源头的个案明显较找不到渗水源头的个案多（第 4.15 段，表 7，第(1)至(3)行，(b)至(c)栏），成功率分别是 78%（2018 年）、76%（2019 年）及 77%（2020 年（截至 6 月））（表 7，第(1)至(3)行，(d)栏）。另一方面，在 2018 至 2020 年 6 月，渗水办在「试点地区」使用新技术测试方法寻找渗水源头的成功率较使用传统色水测试方法高，分别高 45（2018 年）、32（2019 年）及 34（2020 年（截至 6 月））个百分点（第 4.16 段，表 8，第(1)至(6)行，(d)栏）。上述数据显示，新技术测试方法较传统色水测试方法更有效找到渗水源头。此外，使用新技术测试方法能即时收集调查数据，而传统色水测试方法则需时让色素渗透混凝土和批荡罅隙，才能提供执法的证据。因此，新技术测试方法更能提升渗水调查的效率。

8.17 截至 2020 年 11 月，渗水办在八个「试点地区」的第三阶段调查使用新技术测试方法寻找渗水源头（第 4.13 段）。基于新技术测试方法在寻找渗水源头方面的显著成效（第 8.16 段），本署建议，渗水办积极考虑把在「试点地区」使用新技术测试方法寻找渗水源头的做法推展至其他地区。若现场环境合适，该办便以新技术测试方法调查，为更多个案找到渗水源头。

监察效能

(VIII) 在使用「管理系统」逾两年半后仍未能使用该系统编制各项统计及管理报表

8.18 「管理系统」可编制完成各阶段调查和完成行动所需时间的数据（第 2.12 段），对监察渗水办职员及顾问公司的工作有重

要作用。然而，本署难以理解为何渗水办自 2018 年 3 月起已使用「管理系统」，但及至 2020 年 11 月（即「管理系统」启用逾两年半后）才完成把由 2018 至 2020 年 6 月处理的个案的资料输入「管理系统」，为相关资料进行核对，以及测试系统编制统计及管理报表的功能及准确性，并开始定期编制管理报告（第 2.13 段）。本署促请渗水办汲取经验，避免上述情况再次发生。

(IX) 对顾问公司监察力度不足

8.19 本署及审计署分别于 2008 及 2016 年发表对渗水办的调查报告皆指出该办对顾问公司监管不足。

8.20 2020 年 12 月，屋宇署向本署表示，渗水办（屋宇署）一直按部门监察及管理顾问公司表现的既定机制，监察及督促顾问公司的调查进度，并对表现欠佳的顾问公司采取一系列措施，包括适时发出提示、警告及不合格表现评核报告，以及禁止持续表现欠佳的顾问公司竞投同类工作合约，促使有关顾问公司改善工作表现及加快调查进度（第 3.3 至 3.9 段）。

8.21 个案（二）至（六）显示顾问公司的不足之处，包括未有及早启动申请「入屋令」的程序（个案（二））（第 5.6 段）、延误提交调查报告（个案（三）及（四））（第 5.9 及 5.11 段）、未有妥善保存调查资料（个案（五））（第 5.12 段）及须多次更正调查报告的错漏（个案（六））（第 5.14 段）。在个案（三），及（四），渗水办需多番催促，顾问公司才提交调查报告（第 5.9 段）及确证测试的覆检补充报告（第 5.11 段）。上述个案显示，渗水办虽有监察顾问公司的工作进度，惟顾问公司需多番催促后才采取进一步行动，显示该办的监察力度不足。

8.22 在上述各个案中，虽然顾问公司最终已就其疏漏作出更正或采取补救行动，但个案进度已被拖慢，对有关单位业主／住户亦造成不便。本署认为，渗水办须加强对顾问公司的监察力度。2020 年 12 月，渗水办告知本署，该办已加强监察顾问公司的措施，惟有关措施的落实进度因 2019 冠状病毒病的疫情而大受影响。

8.23 另一方面，本署从渗水办所处理的一宗个案留意到，有关顾问公司因表现欠佳，包括多次经办水办催促仍未展开调查及提交调查报告，被该办发警告信及连续给予两份不合格表现评核报告，惟该公司仅被禁止竞投屋宇署的顾问合约三个月，惩罚的阻吓力成疑，未必可以改善顾问公司的表现。本署从渗水办知悉，相关

罚则属政策所订的合约条款，故建议渗水办（屋宇署）与所属政策局商讨加强对表现欠佳的顾问公司的罚则，以收阻吓作用。

(X) 制订参考／表现指标

8.24 本署欣悉，因应「检讨小组」的建议，渗水办拟就简单容易处理的个案制订可行的表现指标，并定期公布服务表现（**第 6.2(3)段**）。本署建议，除就简单容易处理的个案制订表现指标外，该办就较复杂的个案同样地制订可行的参考／表现指标，让公众知悉及让职员遵循和让该办作出内部监察，以免调查良久仍未有进展。

其他方面

(XI) 展开调查的湿度标准

8.25 在本署接获的公众意见中，有指渗水办就确定有否渗水情况所订立的标准过高（**第 7.1 段**）。渗水办解释，混凝土和批荡的表面容易受周边环境的相对湿度影响。根据该办处理个案的经验和数据，混凝土和批荡表面的湿度水平若低于 35%，便难以找出渗水源头。因此，该办将湿度水平订于 35%或以上作为展开调查的标准，旨在有效运用资源（**第 2.5 段，图 1，注***）。渗水办以哪一个湿度水平作为展开调查的标准，是该办的专业判断，本署不拟置评。

(XII) 有关在第三阶段调查发出「通知」及提出检控的安排

8.26 对于有意见指由渗水办（食环署）职员就第三阶段调查的结果发出「通知」，以及向不遵从「通知」的业主提出检控的做法欠缺效率（**第 7.2(1)段**），本署认为，渗水问题所造成的妨碍本质上属环境卫生滋扰，食环署既是负责执行《条例》的政府部门，由该署职员执行上述两项工作，并非不合理。对市民大众来说，不论执行上述两项工作的是来自哪个部门的人员，有效率地执行有关工作才是最重要。本署认为，渗水办可检视现行安排是否达至上述目标的最佳做法；否则该办应探讨个中原因，改善现行做法。

(XIII) 由一个主导部门统筹及监督渗水办的运作并设立「个案经理」制度

8.27 渗水办的工作安排是由食环署和屋宇署共同协定，其管理、运作及工作表现受该两署共同监管（**第 2.2 段**），可能会出现权责分散的情况。本署从所接获的公众意见注意到，有渗水办职员认为两署在该办的分工不合理（**第 7.2(1)段**），而该办欠缺主导部门的架构亦造成来自不同专业背景的职员出现争拗和磨擦（**第 7.2(2)段**）。本署关注，来自两个部门不同专业背景的职员若在管理架构上没有从属关系，可能容易出现「各自为政」的心态，协调度欠理想，以及对解决问题欠决心。就渗水办处理渗水举报的一些不足之处，包括调查时间冗长及对顾问公司监管不足，本署及审计署分别于 2008 及 2016 年发表对该办的调查报告内亦载有相同观察（**第 8.8 及 8.19 段**）。换言之，该些问题多年来挥之不去，可见渗水办应由一个主导部门统筹及监督渗水办的运作，以及对其表现问责。

8.28 本署认同，设立地区联合办公室（**第 6.2(1)段**）确有助促进渗水办两署职员的沟通，惟不足以彻底解决前段所述的问题。本署建议，渗水办尽快探讨并落实由一个主导部门统筹及监督其运作，而各地区联合办公室的主管须负责统管办公室的所有事务（包括工作安排、人事管理、监察处理渗水举报的整体进度及个案管理等）；若遇到职员有分歧，则主管可作出裁决，尽快解决问题。本署虽认同渗水办两署现时的工作安排确能产生协同效应，但考虑到切合市民早日解决渗水问题的期望及持续多时的结构问题，本署认为由一个主导部门统筹及监督渗水办的运作，可让该办两署的协同效应有更大发挥。

8.29 此外，本署注意到，渗水办现时并无「个案经理」的制度。渗水办（食环署）职员把个案转交渗水办（屋宇署）进行第三阶段调查后，便无须继续监察个案进度。本署认为，设立「个案经理」制度有助该办更密切监察个案进度，以及便利市民透过单一联络人了解个案的情况。个案经理应纵观个案的处理周期，直至个案完结为止。若举报人的查询超出个案经理的专业范畴，个案经理可为举报人安排相关职员直接回答其查询。从协调分工角度而言，并非困难。

8.30 追本溯源，政府介入处理渗水问题，出发点是处理卫生妨碍，以保障公众卫生。本署留意到，「检讨小组」的工作仍在进行中（**第 6.1 段**）。本署建议渗水办积极考虑由一个部门担纲主导部

门及设立「个案经理」制度，并向「检讨小组」提出有关建议，让该组考虑。

(XIV) 水务署应否纳入渗水办的架构

8.31 至于有意见认为应把水务署纳入渗水办的架构（第 7.2(3) 段），本署认为，渗水办成立的目的是要找出构成妨碍的渗水源头，并采取相应的执法行动（第 2.1 段）。由于供水喉管渗漏的食水并非不洁水，在一般情况下不会构成环境卫生妨碍，故当局没有把水务署纳入渗水办的架构，有其道理。但对市民而言，天花渗水无论是否源自食水，所造成的妨碍都不相伯仲，市民期望称为渗水办的部门解决问题，实属合理。事实上，渗水办每年有把数百宗怀疑涉及供水喉管渗漏的渗水个案转介予水务署跟进（第 7.9 段）。本署认为，水务署能否及早介入该些个案，较是否把该署纳入渗水办的问题更重要。本署欣悉，渗水办会与水务署商讨把持续滴水而滴水速度平均的渗水举报转介安排恒常化，让该署及早介入（第 6.2(2) 段）。

(XV) 处理由僭建物造成的渗水问题

8.32 就有意见指屋宇署对渗水办（屋宇署）把由僭建物造成的渗水个案转介至该署本部表现不积极，以及就违规分间单位造成的渗水问题，只要求业主处理渗水问题，而非纠正僭建问题（第 7.2(4) 段），本署认为，决定渗水问题是否因僭建物造成及须否优先取缔属屋宇署的专业判断，本署不拟置评。至于业主应先处理渗水还是僭建问题，本署认为，若有关僭建物は屋宇署对僭建物的执法政策下须优先取缔的类别，该署便须向有关业主发出清拆令，取缔有关僭建物。否则，渗水办便应向有关业主发出「通知」，解决渗水所构成的环境卫生滋扰问题，而屋宇署应按序取缔有关僭建物。

(XVI) 以调解方式解决渗水争议

8.33 本署留意到，渗水办在 2018 至 2020 年 6 月完成行动的个案中，每年有约 14 至 17% 的个案是在调查期间因渗水情况停止 / 举报人撤销举报而终止跟进（第 4.2 段，表 4，第 (4) 行，(a) 至 (c) 栏）。本署不排除，部分个案的渗水情况停止是由于渗水办介入后，有渗水单位的业主 / 住户主动进行所需维修。

8.34 若业主 / 住户愿意主动进行所需维修，渗水问题其实可透过业主间的协商方式解决，而无需单靠渗水办采取执法行动。相反，若业主 / 住户不愿意进行维修，即使渗水办采取执法行动，渗水问题仍可能会拖拉一段时间才能解决。本署欣悉，渗水办正筹备设立的顾客服务小组会提供服务，向楼层渗水纠纷双方进行协调，并因应个案情况向他们介绍解决争议的方法，以促使双方更有效地解决渗水问题（**第 6.2(4)段**）。本署建议渗水办参考民政事务总署的「大厦管理义务专业调解服务试验计划」，研究推出调解服务，让业主寻求解决渗水争议的双赢方法，以及加强彼此的沟通，修补邻舍关系。

建议

8.35 综合以上评论，申诉专员建议渗水办：

- (1) 积极研究积压个案原因，并采取有效行动清理个案；如有需要，政府应增拨资源予该办，以便尽早清理积压个案（**第 8.4 段**）；
- (2) 检讨和改善业务流程：探讨是否有空间缩短顾问公司由获派个案至前往怀疑渗水单位进行调查的时间（**第 8.9 段**）；在可行情况下先致电怀疑造成渗水单位的业主 / 住户以约定初次到访时间（**第 8.12 段**）；定期函告举报人个案进度（**第 8.14 段**）；以及检视由食环署职员就第三阶段调查结果发出「通知」及提出检控是否最能够符合目标的做法（**第 8.26 段**）；
- (3) 征询律政司的意见，探讨在不影响执法及检控的情况下，简化顾问公司的调查报告的可行性（**第 8.15 段**）；
- (4) 研究设立机制，了解需时较长（即超过 90 个工作日）才完成行动的原因并编制统计数据，以制订个案管理策略，提升处理渗水举报的效率（**第 8.11 段**），并就复杂的个案制订可行的参考 / 表现指标（**第 8.24 段**）；
- (5) 积极考虑把在「试点地区」使用新技术测试方法寻找渗水源头的做法推展至其他地区（**第 8.17 段**）；

- (6) 渗水办（屋宇署）加强对顾问公司的监察（第 8.21 至 8.22 段），并与所属政策局商讨加强对表现欠佳的顾问公司的罚则（第 8.23 段）；
- (7) 积极考虑由一个部门担纲主导部门、设立「个案经理」制度，并向「检讨小组」提出有关建议（第 8.27 至 8.30 段）；以及
- (8) 尽快落实由相关政策局及部门合组的「专责检讨小组」的各项中期建议，包括设立尚待成立的新界东联合办公室、与水务署进一步商讨把转介举报的安排恒常化、完善「管理系统」和定期公布服务表现、设立顾客服务小组及精简工作程序（第 6.2(1)至(5)段），以及进一步研究推出针对渗水争议的调解服务（第 8.34 段）。

鸣谢

8.36 本署进行调查期间，获渗水办全力配合，并获热心市民提交意见，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案：OMB/DI/428

2020 年 12 月

公署会不时在面书上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署面书粉丝专页，以获取最新资讯：

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

