

# 就樓宇滲水問題採取的聯合行動

## 摘要

1. 樓宇滲水主要因供水喉管、衛生設備及排水管欠妥，以及地台、天台和外牆的防水層有缺損所致，此可造成妨擾、衛生和樓宇安全問題，有時更導致浪費供水的情況。除了滲水源頭單位外，這些問題可能影響毗鄰和下層單位。根據《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)，任何處所、排水渠或污水渠如其狀況足以構成妨擾，或足以損害或危害健康，食物環境衛生署(食環署)可就此發出妨擾事故通知，規定負責人在指明期限內採取行動減除滲水滋擾。

2. 受影響的業主一旦發現單位滲水，並懷疑滲水問題是源自上層或毗鄰單位，可聯絡有關單位業主，以便進行所需的調查和修葺工程，從而解決有關問題。受影響的業主也可就滲水個案向政府求助。食環署接報後或會進行調查，以追查滲水源頭，並在找到滲水源頭後發出妨擾事故通知(見第 1 段)。

3. 2006 年 7 月，食環署和屋宇署職員於食環署轄下 19 個分區辦事處組成聯合行動，以處理滲水個案。聯合行動旨在加強食環署職員與屋宇署職員於處理滲水個案時的協調。在這方面，食環署職員具有執行《公眾衛生及市政條例》的權力，而屋宇署職員則具備屋宇測量專業知識。聯合行動的主要目的是就市民舉報的滲水個案，縮短調查時間，並提高找到滲水源頭的成功率。審計署留意到，市民舉報的滲水個案數目，由 2007 年的 17 405 宗增加至 2015 年的 29 617 宗，增幅為 70%。

4. 在 2014–15 年度，聯合行動所涉及的總費用為 1.29 億元，包括職員費用 9,700 萬元及辦公室開支和委聘承辦商以進行滲水調查的費用共 3,200 萬元。截至 2016 年 3 月，參與聯合行動的人員有 274 人(包括 211 名食環署聯合行動職員和 63 名屋宇署聯合行動職員)。審計署最近進行了一項審查工作，檢視聯合行動在處理滲水個案時的運作效率和效益，以期找出可予改善之處。

### 調查工作及執法行動

5. 2006年，全部19個食環署分區均設立了聯合行動。截至2006年12月，未完成行動的滲水個案共有6 228宗。在2007年1月至2016年3月期間，聯合行動共接獲231 968宗滲水舉報(或相當於每月約2 100宗)。截至2016年3月，在238 196宗(6 228加231 968)個案中，196 926宗(83%)已完成行動，15 564宗(6%)的調查工作仍在進行中，而25 706宗(11%)是由於食環署投訴管理資訊系統所載的個案數字與食環署聯合行動每月報表和屋宇署聯合行動個案記錄所載的數字不符而出現的相差之數。在196 926宗已完成的個案中：(a) 97 296宗(49%)是因各種緣故(例如滲水的濕度未達門檻)而甄別為不予調查的個案；(b) 40 856宗(21%)是調查期間滲水情況已停止或舉報人撤銷舉報的個案；(c) 41 024宗(21%)是聯合行動成功找到滲水源頭的個案；及(d) 17 750宗(9%)是調查完成後仍找不到滲水源頭的個案。根據食環署及屋宇署所採用的計算算式，就2007年1月至2016年3月期間完成行動的滲水個案而言，找到滲水源頭成功率為41% ( $41\,024 \div (41\,024 + 17\,750 + 40\,856) \times 100\%$ ) (第1.17、2.3及2.10段)。

6. **找到滲水源頭成功率下降** 儘管聯合行動的主要目的之一是提高找到滲水源頭的成功率(見第3段)，但按食環署和屋宇署所採用的算式計算(見第5段)，予調查個案的成功率由2007年的46%逐漸下降至2015年的36%(第2.9及2.10段)。

7. **部分滲水個案處理需時甚久** 儘管聯合行動的一個主要目的是縮短滲水個案調查時間(見第3段)，但審計署的審查發現，聯合行動處理部分滲水個案需時甚久。就這方面，在2015年4月至2016年3月期間完成行動的28 332宗個案中，有9 710宗(34%)的完成時間超過由食環署及屋宇署所訂133日的參考時限，其中643宗(2%)更需時2.2至7.5年才完成。此外，截至2016年3月，在15 564宗尚未完成的個案中，有6 368宗(41%)超過133日仍未完成，其中1 046宗(7%)已花了2.2至8.3年處理(第1.9、2.17、2.18及2.22段)。

8. **把個案轉介屋宇署及水務署跟進的機制有不足之處** 在滲水個案調查期間，食環署聯合行動職員及／或屋宇署聯合行動職員會進行初步評估，把涉及樓宇安全問題和供水喉管滲漏的個案，分別轉介屋宇署及水務署，以便其分別根據《建築物條例》(第123章)及《水務設施條例》(第102章)作出調查和採取所需的執法行動。審計署的審查發現，雖然食環署的指引規定食環署聯合行動

## 摘要

職員須備存記錄表，記錄轉介屋宇署及水務署跟進的個案，但在 19 個分區中，有 8 個分區的聯合行動職員沒有備存相關記錄表。此外，雖然水務署在 2011 至 2015 年期間接獲 2 240 宗由聯合行動轉介跟進的個案，但聯合行動的記錄卻顯示該段期間轉介水務署跟進的個案只有 728 宗 (佔 2 240 宗的 33%) (第 2.28、2.29 及 2.31 段)。

9. **在調查和發出妨擾事故通知方面欠缺管制系統** 在 2011 至 2015 年期間，聯合行動為 22 439 宗滲水個案成功找到滲水源頭，並把 20 729 份妨擾事故通知送達有關負責人。食環署在 2008 年 3 月發出指示，要求 19 個分區的聯合行動職員，於每區使用電腦備存滲水個案監察資料庫 (監察資料庫)，以便監察每宗滲水個案的行動進展。監察資料庫載有的資料包括以下項目的日期：(a) 進行色水測試；(b) 檢視測試結果；(c) 發出妨擾事故通知及其指明的期限；及 (d) 就發出了妨擾事故通知進行合規視察。然而，食環署未能提供監察資料庫所載的資料予審計署審查。欠缺相關記錄和資料，不但阻礙了食環署監察和管理滲水個案的調查工作和發出妨擾事故通知的安排，同時也阻礙了審計署的審查工作，以審查有關行動是否妥善和適時進行 (第 2.42、2.46、2.47 及 2.49 段)。

10. **就妨擾事故通知的跟進行動欠缺管制系統** 根據食環署的指引，各分區聯合行動職員須備存妨擾事故通知監察記錄表 (通知監察記錄表)。然而，審計署的審查發現，在 19 個分區中，有 14 個分區的聯合行動職員沒有在通知監察記錄表內載錄以下一項或多於一項資料：(a) 妨擾事故通知的送達日期；(b) 妨擾事故通知所載完成修葺工作的期限；及 (c) 為查明有關方面是否已遵從妨擾事故通知規定而採取跟進視察的日期。此外，審計署留意到，19 個分區的通知監察記錄表全部均無載述合規視察的結果及把個案轉介食環署檢控組以採取執法行動的日期。欠缺相關記錄和資料，不但阻礙了食環署監察及管理就送達的妨擾事故通知的跟進行動，同時也阻礙了審計署的審查工作，以審查有關行動是否妥善和適時進行 (第 2.50 及 2.52 至 2.55 段)。

### 監察服務承辦商

11. 為補充人手，屋宇署聯合行動職員委聘服務承辦商協助調查滲水個案，並監察其工作。服務承辦商須每兩周向屋宇署聯合行動職員提交進度報告，交代每宗獲分派個案的行動進展。截至 2016 年 3 月，有 7 個服務承辦商按 9 份服務合約獲委聘為 19 個食環署分區提供滲水調查服務 (第 1.10 及 3.3 段)。

## 摘要

---

12. **對承辦商工作成效的監察和評估有不足之處** 委聘服務承辦商的主要目的，是由他們調查滲水個案，以找出滲水源頭。然而，在監察和評估每個承辦商的服務表現時，屋宇署聯合行動職員並沒有編制亦沒有參考承辦商為個案成功找到滲水源頭的比率。審計署的審查發現，就涵蓋 2014 年 4 月至 2015 年 4 月的 9 份合約而言，個別承辦商找到滲水源頭的成功率差距甚大，由 23% 至 67% 不等(第 3.6、3.7 及 3.9 段)。

13. **對需時甚久才完成調查的承辦商未有採取有效的行動** 審計署的審查發現，部分承辦商需時甚久才完成獲分派個案的調查工作。舉例說，截至 2016 年 4 月，在涵蓋 2014 年 4 月至 2015 年 4 月的 9 份合約中，有 8 327 宗個案的調查報告已提交給屋宇署聯合行動職員，其中有 281 宗(3%) 需時 1.1 至 1.9 年才完成處理。此外，根據合約訂定的目標時限，承辦商須在接獲分派個案後起計 30 日內，到受影響的處所視察和完成進行所需測試。然而，審計署的審查發現，截至 2016 年 4 月，在涵蓋 2014 年 4 月至 2015 年 4 月的合約中，到受影響處所視察和完成測試工作的個案有 5 457 宗，其中有 3 337 宗(61%) 需時超過 30 日的目標時限，有 85 宗(2%) 更需時 1.1 至 2.1 年才完成有關工作。然而，屋宇署在 2011 年 1 月至 2015 年 4 月期間並沒有向有關承辦商發出警告信或表現欠佳報告(第 3.13 至 3.15、3.18 及 3.21 段)。

### 管理資訊系統及服務表現匯報

14. **食環署聯合行動職員未有全面採用新的投訴管理資訊系統以記錄滲水個案資料** 2012 年 7 月，食環署委聘一個承辦商開發新的投訴管理資訊系統，所需費用為 730 萬元，以便捷處理所有有關食環署的查詢及投訴個案，包括滲水個案。新系統在 2014 年 12 月至 2015 年 12 月期間於 19 個分區分階段推出，並提供多項新功能，例如儲存個案文件的掃描副本、編制特別報告以標示違反時限規定的個案，以及就久未完成的個案編制案齡分析報告。然而，19 個分區的食環署聯合行動職員並未全面推行新系統，例如他們沒有把就滲水個案進行測試的日期、檢視測試結果的日期和發出妨擾事故通知的日期等資料輸入新系統內，此舉會導致管理層未能有效監察有關人員的表現及個案的進度(第 4.2、4.4 至 4.6 及 4.9 段)。

15. **須考慮增訂服務表現目標** 滲水個案的舉報人和市民大多關注聯合行動需時多久才找到滲水源頭和找到滲水源頭的成功率。然而，食環署和屋宇署並沒有就這兩方面制訂服務表現目標(第 4.22 段)。

### 審計署的建議

16. 審計署的各項建議載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議政府應：

#### *調查工作及執法行動*

- (a) 加強措施，確保聯合行動就滲水個案採取的行動適時完成(第 2.34(c) 段)；
- (b) 定期把轉介個案記錄表送交水務署及屋宇署，以作核對之用(第 2.34(e) 段)；
- (c) 採取措施，確保屋宇署聯合行動職員對尚未完成的個案適時採取行動(第 2.36(a) 段)；
- (d) 採取所需行動，確保聯合行動職員妥善備存監察資料庫(第 2.58(a) 段)；
- (e) 發出清晰指引，說明通知監察記錄表須載有的主要資料(第 2.58(b) 段)；

#### *監察服務承辦商*

- (f) 採取行動，確保承辦商適時完成滲水個案的調查工作，以及向表現欠佳的承辦商發出警告信和表現欠佳報告(第 3.33(a) 段)；

#### *管理資訊系統及服務表現匯報*

- (g) 採取措施，確保聯合行動適時和全面採用新投訴管理資訊系統的各项功能，以記錄滲水個案資料(第 4.13(a) 段)；及
- (h) 考慮定期公布聯合行動的表現指標(第 4.24 段)。

### 政府的回應

17. 政府同意審計署的建議。