

新論壇對改善滲水投訴聯合辦事處之建議

2015 年 9 月 10 日

一・引言

由食物環境衛生署和屋宇署組成的滲水投訴聯合辦事處(聯辦處)，專責處理私人樓宇滲水的投訴。儘管有部份個案能在聯辦處的協助下得到有效處理，惟仍有不少的個案，被求助者認為處理時間過長，令他們長時間忍受樓宇滲漏的困擾，更有個案是以未能找到滲水源頭作結，讓投訴人求助無門，問題困擾著不少私人樓宇的居民。新論壇認為，目前聯辦處的服務存在以下問題。

二・現存問題

1. 聯辦處的效率偏低

聯辦處成立多年來，滲水投訴個案持續增加，2007 年有 17,405 宗舉報數字，到 2014 年增加至 27,896 宗，升幅高達約六成。惟在 2010-2014 年間，未能找出滲水源頭的個案佔完結個案由 2007 年的 5% 升至平均 19%；相反，確證滲水源頭個案佔完結個案百分比，卻由 2007 年的 49% 降至 2010-2014 年間平均 39.6%，聯辦處效率偏低的問題，令人關注。

2. 受理調查門檻高 問題被低估

現時聯辦處設定濕度讀數高於 35% 方會立案及跟進，可是在每個調查階段中，一些間歇性滲漏的個案可能因為天氣改變等等的因素，造成備案的位置濕度降低。一旦讀數低於 35%，聯辦處便會停止跟進，變相將一些間歇性滲漏的個案排除在外。但並非只有持續性的滲漏才會對樓宇結構造成損害或造成妨礙，下雨後相隔一段時間才滲入屋內的雨水，又或者因為用水習慣而造成的間歇性滲漏，都會對受影響單位造成莫大的困擾，以及損害建築物的牆身結構。

3. 解決問題時間太長

現時聯辦處進入疑似滲漏單位進行調查存在各種困難，不少個案因為相關單位業戶不配合，因而令調查無法展開。《審計署署長第五十九號報告書》中指出：「審計署審查了 10 宗屬較近期的滲水個案，其中有 8 宗在食環署的調查過程中長期沒有採取行動。個別個案沒有採取行動的期間由 14 至

57 個月不等，平均為 44 個月。」，而經過審計署去除因為紀錄管理未有及時更新的超逾目標完成日期個案中，更有達 14 宗為滲水個案是在目標完成日期後六個月以上完成，情況令人擔憂。

4. 色水測試程序 延誤調查

當局現時十分依賴色水測試方法作調查，並強調測試是確切找出滲水源頭之方法，然而，此測試必須得到懷疑滲水源頭之單位配合才能進行，往往帶來延誤。另外，如職員選擇錯誤源頭，色水測試會導致假陰性。至於紅外線探測器及微波探測儀等新技術，只需在受影響單位調查，不用其他住戶配合。不過，當局指出新技術只是有助於收窄懷疑滲水源頭，而無法直接找出源頭。儘管兩種方法各有限制，惟現時聯辦處處理個案時，是先進行色水測試，後才會引用紅外線探測器及微波探測儀等新技術來收窄範圍。這種先用色水找源頭，後用新技術收窄範圍的程序安排，可能是有資源上的考慮(色水測試成本較低且新技術未廣泛應用)有關，但此程序安排有點本末倒置，費時失事。

三·改善建議

就著以上聯辦處的問題，新論壇提出以下建議：

1 盡快將新技術引入作應用階段

早在 2006/2007 年度，屋宇署已表示購置一台紅外線熱能探測器。而在 2011 年，當局亦表示香港應用科技研究院已經就加強聯辦處調查滲／漏水的方法和儀器進行檢討和研究。而到今個財政年度，當局又在表示在 2014 年 10 月委聘顧問公司進行研究，探討外國的科技事宜及就最適合在私人樓宇使用的測試方法作出評估及建議。多年來，聯辦處已進行了不同的研究，但仍未進入廣泛應用階段。反觀澳門政府早在 2010 年已使用包括微波探測技術及紅外線成像測溫技術在內的檢測方法，相比之下，香港聯辦處在應用新科技上大大落後。

2. 改善流程 先收窄範圍 減少誤判

如上所述，現時聯辦處的色水測試方法往往受制於懷疑源頭單位是否配合，且很視乎職員是否準確判斷源頭。故此，我們建議當局更廣泛使用紅外線探測器及微波探測儀等新技術，讓新技術先幫助收窄範圍，特別在一些並非相鄰或上下的滲漏個案上，新技術更能發揮功用，可就傾倒色水的位置提供更多線索，之後才作色水或其他能確定滲水源頭之測試，避免聯

辦處人員在無關單位傾倒色水而導致無法顯現結果的情況，以提高調查的效率。

3. 更改立案，終止跟進標準

現時濕度讀數高於 35% 的分界標準稍微過高，標準過高既無助於確認間歇性的滲漏情況，亦令忍受滲漏問題困擾的市民投訴無門。另一方面，如滲水位置位於電源附近，即使未達到 35% 的濕度亦已足夠造成影響，譬如短路問題，所以在制定跟進指標時，應該同時考慮滲漏位置等相關因素。故此，我們建議將立案調查的濕度分界指標下調至 20%，並且取消往後濕度讀數不達標便停止跟進的做法，以及參考澳門方面的做法，按照風險管理訂出由高至低的級別。

4. 完善個案跟進制度及積極運用執法權力

聯辦處有權向疑似滲漏單位業主發出《擬進入處所通知書》、《擬申請進入處所的手令通知書》及向法庭申請《授權進入處所的手令》，以便進入懷疑滲水的單位進行調查，但處方卻有欠積極。前房屋署副署長鍾麗幗的疑似滲漏個案中，聯辦處一二年接獲投訴，惟鍾一直拒絕當局進入其單位進行滲水測試，直至一四年才向其發出《擬進入處所通知書》，反映處方並無妥善及靈活地運用法例賦予的權力。

對此，我們建議聯辦處應該建立個案跟進指標，因應新引入技術的檢測結果訂出對應的時間表，此舉可以令法庭更能信納進入有關處所是有合理理由。若相關單位業主在既定時間內，拒絕讓職員進入單位調查，對於這類不合作的個案，處方必須行使進入處所的執法權。行使法例賦予的權力，向法庭申請《授權進入處所的手令》，保障受影響業戶的權益。

--完--