

建議	香港申訴專員公署（公署） 建議內容	聯合辦事處（聯辦處）的跟進及已落實的建議
(1)	積極研究積壓個案原因，並採取有效行動清理個案；如有需要，政府應增撥資源予該辦，以便盡早清理積壓個案	<ul style="list-style-type: none"> (i) 二〇二〇年至二〇二一年相繼於香港、九龍、新界東及新界西區設立四個地區聯合辦公室，促進聯辦處內食物環境衛生署（食環署）及屋宇署人員的溝通並提升運作效率； (ii) 提升「滲水投訴管理系統」（「管理系統」），更有效地監察滲水個案的跟進工作及進度； (iii) 精簡工作程序，減少申請進入處所手令前的到訪次數至一次，以及統一申請手令的文件； (iv) 加強監察顧問公司的工作表現（見下文建議（6））； (v) 二〇二二年設立滲水事宜資源中心及顧客服務小組，協助公眾進一步了解樓宇滲水的一般原因、測試及維修方法，並就業主之間的爭議建議解決方法；以及 (vi) 聯辦處會繼續簡化工作流程及程序，以加快處理積壓個案的進度。

(2)	<p>檢討和改善業務流程：探討是否有空間縮短顧問公司由獲派個案至前往懷疑滲水單位進行調查的時間；在可行情況下先致電懷疑造成滲水單位的業主／住戶以約定初次到訪時間；定期函告舉報人個案進度；以及檢視由食環署職員就第三階段調查結果發出「妨擾事故通知」（「通知」）及提出檢控是否最能夠符合目標的做法</p>	<p>(i) 自二〇二三年九月中旬起，聯辦處在四個地區試行新的調查程序。在完成第一階段調查後，將會同步進行原本按序進行的第二階段基本調查及第三階段專業調查（註），測試是否可以將適用個案的目標所需調查時間由 90 個工作天縮減三成至約 60 個工作天。聯辦處會繼續完善及精簡工作程序，加快處理滲水個案；</p> <p>(ii) 聯辦處已經制定相關指引，如聯辦處取得懷疑滲水單位的業主或住戶的聯絡資料，聯辦處人員會在初次到訪前聯絡相關業主或住戶，以及適時通知舉報人個案進度。</p> <p>(iii) 在滲水調查中，屋宇署提供專業意見，讓食環署人員可根據《條例》發出「通知」及提出檢控。有關安排符合食環署執行條例處理公共衛生妨擾的目標。</p>
(3)	<p>徵詢律政司的意見，探討在不影響執法及檢控的情況下，簡化顧問公司的調查報告的可行性</p>	<p>(i) 聯辦處已自二〇二三年起，在負責第三階段的新聘外判顧問公司合約中提供範本，簡化顧問公司提交調查報告的格式，以縮短擬備報告所需時間。然而，有關報告進一步簡化的空間有限。這是由於聯辦處的調查和搜證工作須按執行刑事法例的嚴格標準進行，相關程序必須確保證據充份足以作為呈堂證據，並確立有充足理據及已考慮所有證據，以支持發出「通知」的執法行動。此外，</p>

		於發出「通知」後，相關單位的業主往往需要向聯辦處索取第三階段的滲水調查報告副本，用作安排維修以解決滲水問題的目的。若聯辦處未能提供詳細報告，亦會引致不必要的投訴或法律訴訟。
(4)	研究設立機制，了解需時較長(即超過 90 個工作天)才完成行動的原因並編制統計數據，以制訂個案管理策略，提升處理滲水舉報的效率，並就複雜的個案制訂可行的參考／表現指標	<p>(i) 聯辦處已提升「管理系統」，要求聯辦處人員輸入調查進度受制的因素，例如涉及多個滲水源頭、滲水重複或間斷出現、須多次測試才能確定源頭、業主或住戶未能配合調查等，以更有效地分析及監察滲水個案的跟進工作及進度；</p> <p>(ii) 為提高透明度，聯辦處自二〇二二年一月開始在滲水事宜專題網頁 (www.waterseepage.gov.hk) 公布每年調查樓宇滲水舉報個案的所需時間，供公眾參閱。在二〇二二年接獲的個案中，可於 90 個工作天內完成調查並告知舉報人調查結果的百分比為 68.5%。</p>
(5)	積極考慮把在試點地區使用新技術測試方法尋找滲水源頭的做法推展至其他地區	(i) 為提升找到滲水源頭成功率，自二〇一八年六月起，聯辦處按適用情況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。因應試用新測試技術所得的經驗和數據，截至二〇二三年十二月，聯辦處已將該等技術推展至合共14個地區使用；

		<p>(ii) 於非試點地區，若有較複雜的滲水個案，例如情況較嚴重、長時間重複出現滲水等，而傳統測試方法未能找到滲水源頭，聯辦處亦會利用新測試技術方法協助調查。使用新測試技術個案除了比傳統測試方法的成功率較高外，亦可減少進入懷疑處所進行測試所需的時間；</p> <p>(iii) 聯辦處一直密切監察新測試技術的成效，並會繼續有效運用新技術找出滲水源頭，而且會視乎市場上是否有相關服務提供者，將該等技術逐步推展至更多地區使用。</p>
(6)	滲水辦（屋宇署）加強對顧問公司的監察，並與所屬政策局商討加強對表現欠佳的顧問公司的罰則	<p>(i) 聯辦處一直緊密監察顧問的表現及其進行滲水調查的成效和進度，並會進行實地抽查，以確保顧問跟從合約的要求及相關技術指引進行滲水調查及測試；</p> <p>(ii) 聯辦處亦提升了「管理系統」，以更有效地監察滲水個案的跟進工作及進度，加強監察顧問公司的工作表現；</p> <p>(iii) 聯辦處人員亦會向有關業主或住戶進行問卷調查，以評估顧問公司的服務質素；</p> <p>(iv) 聯辦處人員亦會透過顧問公司提交的雙周報告，監察顧問公司處理個案的工作進度，要求顧問公司採取行動加快處理需時較長的個案，並視乎情況督導及參與加快解</p>

		決處理該些個案所遇到的困難和問題。此外，匯報及跟進需時較長個案亦是聯辦處人員與顧問公司舉行兩周一次的工作會議的常設議程。
(7)	積極考慮由一個部門擔綱主導部門、設立「個案經理」制度，並向「檢討小組」提出有關建議	<p>(i) 聯辦處現行的「專工專責」分工安排，最能善用兩署職員的專長及發揮最大的協同效應，實為有效處理滲水調查及執法工作的理想安排；</p> <p>(ii) 為進一步改善滲水個案的處理，一個由食物及衛生局、發展局、食環署、屋宇署和水務署代表組成的「專責檢討小組」於二〇一八年成立，全面檢討及精簡聯辦處人員在各個調查階段處理滲水投訴個案的程序，以減省不必要和繁複的工序，提升聯辦處的服務及效率。經審視有關建議後，認為鑑於兩者的專長和角色，如委任其中一個部門的人員為「個案經理」，可能會令監察進度的工作難以進行。事實上，相關工作及分工安排乃依據聯辦處的成立目的及合理基礎，由兩署共同協定。</p>
(8)	盡快落實由相關政策局及部門合組的「專責檢討小組」的各項中期建議，包括設立尚待成立的新界東聯合辦公室、與水務署進一步	<p>「專責檢討小組」全面檢討聯辦處的運作，包括精簡工作程序和繼續落實審計署二〇一六年報告的各項改善建議等。</p> <p>聯辦處近年已落實多項改善措施，例如：</p> <p>(i) 成立四個地區聯合辦公室，讓兩署人員於同一辦公室工</p>

	<p>商討把轉介舉報的安排恆常化、完善「管理系統」和定期公布服務表現、設立顧客服務小組及精簡工作程序，以及進一步研究推出針對滲水爭議的調解服務</p>	<p>作，方便就複雜個案即時進行面談以提升工作效率；</p> <p>(ii) 擴展至現時 14 個試點地區應用新測試科技（包括紅外線熱成像分析及微波斷層掃描），提升找到滲水源頭的成功率；</p> <p>(iii) 優化「管理系統」，以便有效監察滲水個案的調查進度及跟進情況（例如系統會就即將逾期個案發出警示，提醒負責人員即時跟進）；</p> <p>(iv) 於二〇二二年起公布調查樓宇滲水舉報個案的實際表現；</p> <p>(v) 加強監察顧問公司的表現；以及</p> <p>(vi) 提早向水務署轉介涉及供水管滲水問題的個案。</p> <p>「專責檢討小組」能增進部門之間的了解，小組除了檢討及改善聯辦處的現行的程序外，亦正繼續優化已落實的改善措施。</p>
--	---	--

註：第一階段的調查會確定滲水位置的濕度數值是否達百分之三十五或以上。聯辦處不會就濕度數值低於百分之三十五的滲水舉報進行調查。若濕度數值達百分之三十五或以上，將安排第二階段調查。第二階段為基本調查，包括排水管的色水測試、供水喉管的反向壓力測試和滲水位置的濕度監測等。

如未能找出滲水源頭，則會安排第三階段調查。第三階段為專業調查，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，以及於應用新科技測試的 14 個試點地區就合適個案使用的紅外線熱成像分析及微波斷層掃描等。