私樓滲水新程序初見成效 首階段調查完成率逾六成半

私人樓宇滲水長年困擾住戶，特區政府食物環境衞生署與屋宇署組成的滲水投訴調查聯合辦事處（聯辦處），自今年7月16日起推行私人樓宇滲水個案處理新程序，食環署助理署長（行動）溫智舜在接受香港文匯報專訪時表示，新程序推行首三個月，多項數據顯示改革初見成效，包括第一階段調查完成率逾六成半，部分個案由過往流程一般需時71個工作天，大幅壓縮至14個工作天內發出「建議維修通知書」。然而仍有少數個案的調查工作會面對挑戰，例如間歇性滲漏、多重源頭、公共部位責任不清，以及部分業主拒絕配合入屋檢測。

掃碼睇片

●文：香港文匯報記者 嚴少阡 圖：受訪者提供



●工作人員使用電子濕度儀量度天花滲水位置的濕度值。

科技檢測提速 追費機制增阻嚇



▶食環署助理署長(行動)溫智舜表示，私人樓宇滲水個案處理新程序推行逾三個月，取得顯著成效。 香港文匯報記者北山彥 攝

聯辦處對私人樓宇滲水個案處理推行的新程序，包括革新過往循序推進的調查模式，引入紅外線熱成像、微波斷層掃描等科技檢測工具，壓縮行政處理時間，並加入檢測費用追討機制。

建議維修通知由71工作天縮至14天內發出

溫智舜在接受香港文匯報專訪時透露，新舊程序最大不同處之一是加快向上層單位發出通知：在舊有程序下，簡單個案由接收投訴至完成調查後發出相關法定通知，一般需要71個工作天，新程序則目標於14個工作天內發出建議維修通知，現階段45.33%的通知可達到有關時限要求。

過往的調查流程大致分為三個階段，優化後則同步進行第二及第三階段，大幅壓縮調查時間。在第一階段已採用電子濕度儀及紅外線熱成像儀到場勘查，溫智舜介紹這兩種儀器同時配合使用，無需進入上層單位，便可初步判斷懷疑滲水位置。當度量出的濕度值等於或大於35%，便能確定滲水情況存在，有跡象顯示滲水由上層單位引致，會即日向有關業主發出「建議維修通知書」，盡量縮短行政處理時間。

若第一階段未能確定滲水情況，便同步進行第二第三階段測試，加強應用科技，包括全面使用微波斷層掃描，降低入屋勘查帶來的阻礙。在確認後，發出妨擾事故通知，並追討檢驗費用。

部門並已優化內部流程，聯辦處會向投訴人提供兩個上門檢查時段以供選擇，以確保能從投訴起計14個工作天內上門檢查漏水源。按照新程序規定，被投訴方接獲通知後，享有28個曆日的期限進行檢測及維修。

當局並訂定執法機制，一旦證實上層單位設施損毀造成衞生妨擾，除發出法定維修通知外，亦會向逾時檢測及維修的業主追討不少於17,000元的費用。首批《妨擾事故通知》預計於12月上旬陸續發出，檢驗費用繳款通知其後派發。

多階段並行處理逾期個案 加快調查節奏

截至10月22日，期限屆滿之通知書合計1,827宗，其中828宗已完成進度核實。在已核實的個案之中，51.21%已確認問題獲得解決；連同提交維修證明並申請維修延期的個案，合計54.7%個案已經解決或正進行維修工程。

與此同時，45.29%經核實的逾期個案，合共375宗，已經同步開展第二及第三階段調查，改變過往逐階推進的舊有模式，加快調查節奏。

溫智舜認為，數據印證透過並行經濟誘因與處罰機制，能一定程度上推動不少業主承擔應有的維修責任。

至於未能在限期內處理的個案，大多源於無法聯絡被投訴人，或是上門檢查的預約安排於較後的日子。此外，溫智舜坦言，目前的檢查技術仍有客觀限制，「社會大眾會抱有期望，認為引入新式的檢測儀器，便能夠直接確認滲水源頭，但實際個案在調查時存在諸多不確定因素。」

多源間歇滲水難測 複雜個案轉介處理

他回顧多宗前線接觸的複雜個案時指出，部分滲水屬間歇性發生，即並非持續滲漏，工作人員多次到場檢測，發現牆壁及天花已回復乾燥狀態，無法捕捉滲水發生的現場狀況；亦有個案同時存在多個滲水源頭，外牆結構、公共管道、單位內部設施及供水喉管相繼出現破損，多項問題互相交織，需要逐一排查排除。亦有部分業主拒絕開放單位供人員入內檢測，令調查程序花上更多時間。

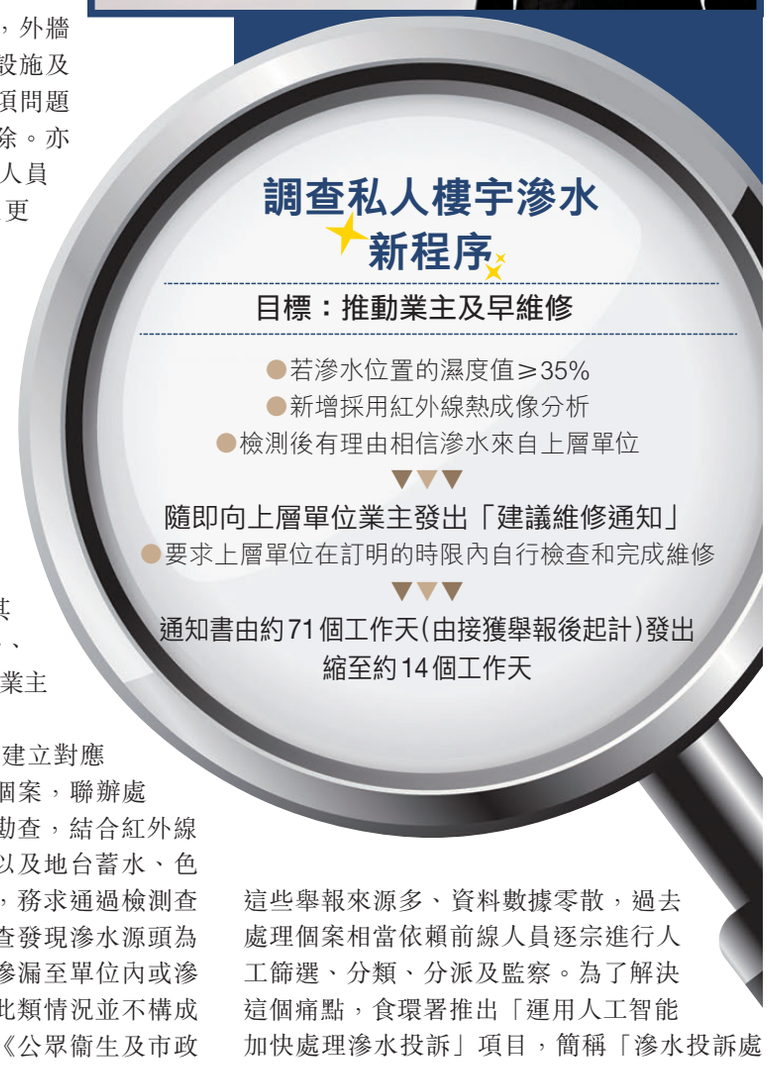
溫智舜歸納難以處理個案的四大核心癥結：其一，滲水牽涉多處源頭與位置，需要耗費大量時間逐項排查；其二，滲水情況斷續出現，並非每次到訪均可遇見滲水發生；其三，部分受影響位置濕度讀數未達35%之檢測門檻，縱使住戶感到滋擾，部門亦難以找尋到滲水源頭；其四，倘若滲水源自外牆、天台、窗戶或公共喉管，已超出個別業主室內設施的維修範疇。

對上述複雜個案，聯辦處建立對應處理機制。針對間歇性滲水個案，聯辦處只能多次安排不同時段上門勘查，結合紅外線熱成像儀、微波斷層掃描，以及地台蓄水、色水測試等傳統手段交叉比對，務求通過檢測查找到滲水的原因。倘若經調查發現滲水源頭為雨水，並且通過外牆或天台滲漏至單位內或滲漏的原因屬於供水管破損，此類情況並不構成衞生妨擾，聯辦處不能引用《公眾衞生及市政條例》採取執法行動。

遇上該類個案，聯辦處予以分流及轉介，交由屋宇署、水務署依據各自法例，跟進樓宇安全及食水浪費問題，同時勸喻業主立案法團安排檢測與修葺工作。

年接五萬宗滲水舉報 研用AI助分流

此外，聯辦處每年接獲約五萬宗滲水舉報。這些舉報來源多、資料數據零散，過去處理個案相當依賴前線人員逐宗進行人工篩選、分類、分派及監察。為了解決這個痛點，食環署推出「運用人工智能加快處理滲水投訴」項目，簡稱「滲水投訴處理快」，利用人工智能協助整理舉報資料、加快建立及分派個案，並加強監察各調查階段的處理時限，以便及早識別及跟進即將到期的個案，加快處理滲水投訴。相關功能亦可望協助人員更快整理調查結果，讓市民適時掌握調查進展。項目系統首階段建設已於2026年第三季開展，期望於2027年第一季度完成及投入運作。





●食環署人員利用紅外線熱成像儀比較滲水位置與周邊乾爽範圍的表面溫度差異，辨識受滲水影響的位置及範圍。



●聯辦處安排進行微波斷層掃描測試，利用微波頻率的電磁波，偵測混凝土中水分子的存在和分布，從而掌握混凝土樓板濕度。

聯辦處新舊調查程序對比

聯辦處現行滲水調查程序：三個階段

第一階段（食環署）
- 用濕度儀量度滲水情況
- 確定滲水情況存在（即濕度值≥35%）

第二階段（食環署）
- 排水管色水測試
- 滲水位置濕度監測

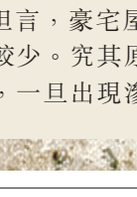
第三階段（屋宇署委聘合約顧問公司）
- 地台蓄水測試
- 牆壁灑水測試
- 供水喉管反向壓力測試（如適用）
- 紅外線熱成像分析和微波斷層掃描

聯辦處滲水調查新程序
- 第一階段同時使用電子濕度儀及紅外線熱成像儀
- 發出建議維修通知
- 第二第三階段測試同步進行，加強應用科技
- 發出妨擾事故通知/妨擾事故命令
- 追討檢驗費用，聯辦處積極利用科技及人工智能加快處理滲水投訴

資料來源：食環署
整理：香港文匯報記者 嚴少阡

三種科技助查私人樓宇滲水

私人樓宇滲水調查，已不再單靠肉眼看水漬、憑經驗估源頭。滲水投訴調查聯合辦事處現時主要借助三大查滲「武器」——電子濕度儀、紅外線熱成像儀及微波斷層掃描，分別用作確認濕度讀數、辨識受影響範圍，以及偵測混凝土內部水分分布。三者各有分工，既可加快初步篩查，亦有助在無須即時進入上層單位的情況下，為滲水源頭作出初步判斷。

檢測科技	原理	主要用途	優點
微波斷層掃描 	利用微波頻率的電磁波，偵測混凝土內水分子的存在和分布。由於水分子的介電常數較其他水泥質物料高，儀器可透過掃描數據反映混凝土樓板的濕度情況。	協助判斷樓板內是否有異常水分，並透過不同深度的掃描影像，推測水流路徑及滲水走向。	屬非破壞式測試，無需鑿開樓板；亦可在不進入懷疑引致滲水的上層處所下進行初步調查，較傳統方法省時。
紅外線熱成像分析儀 	透過比較滲水位置與周邊乾爽範圍的表面溫度差異，評估滲水情況。受潮位置與乾爽位置的熱反應不同，可在影像上呈現異常區域。	辨識受滲水影響的位置、範圍及較高濕度區域，協助前線人員就滲水源頭作初步判斷。	可快速掃描大範圍牆身或天花，無須即時進入上層單位，便可掌握懷疑滲水區域，有助加快第一階段調查。
電子濕度儀 	量度牆身、天花或其他受影響位置的濕度值，以客觀數據反映現場是否存在滲水跡象。	用作確認滲水情況是否存在，特別是判斷濕度值是否達到法定處理門檻，即濕度值達35%或以上。	操作直接，讀數清晰，可為是否啟動後續程序提供量化依據，是判斷滲水個案能否進一步跟進的重要基礎工具。

資料來源：食環署 整理：香港文匯報記者 嚴少阡

調解優先執法為後 物管助解滲水糾紛

香港文匯報訊 私人樓宇滲水問題的處理，並非完全依賴政府部門調查執法。食物環境衞生署助理署長(行動)溫智舜表示，聯辦處於新程序框架下，積極發揮物業管理公司的前線協調角色，透過專業培訓及專項計劃，鼓勵物管單位介入調解住戶糾紛，不少爭議於屋苑內部已經得到解決。當中一個值得留意的現象，就是在物管客戶服務得到讚賞的屋苑所出現的滲水問題，大多透過物管內部機制處理完結，鮮有個案流入聯辦處。

330屋苑物管參與 七成個案內部化解

聯辦處推行「社區調解先導計劃」，專為物業管理前線人員提供免費調解技巧培訓。截至10月22日，已有約310名物管從業員完成課程，政府將繼續開放250個培訓名額，強化前線人員處理住戶滲水爭議的能力。

此外，食環署自2022年7月推出「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」，現時全港共有330間屋苑的物管公司參與。數據顯示，參與計劃的屋苑當中，約七成滲水個案，經由物管公司居中協調便可化解，無須啟動政府正式調查程序，既節省公共資源，亦減少住戶之間的對立矛盾。

溫智舜坦言，豪宅屋苑提交至聯辦處的滲水投訴相對較少。究其原因，豪宅物管團隊資源較為充裕，一旦出現滲水跡象，管理處可即時安排專業人員檢測，協調上下層業主展開維修，大部分爭議於屋苑內部機制處理完畢，無需政府介入。物管公司的主動協調解決問題，其實間接地避免有關業主違反法例，引致被檢控。

溫智舜強調，物管所進行的調解僅屬協商性質，不具備法定強制效力；倘若協調未果，個案將退回聯辦處，按照新程序繼續跟進。政府會持續加強與業主立案法團、物管行業的協作，以調解作優先手段，執法作為最後保障，透過多元渠道處理樓宇滲水糾紛。