

## 個案撮要

投訴水務署：沒有妥善處理一宗有關投訴人住所水壓的投訴，以及沒有按照承諾，為投訴人住所更換街喉喉管，反而要她自行敷設喉管。

### 投訴

投訴人發覺她住所的水壓微弱，於是她的哥哥便向水務署作出投訴。鑑於投訴人住所的街喉喉管已敷設接近三十年，並出現嚴重銹蝕，故此投訴人希望水務署能盡快更換該段街喉喉管。在接到有關投訴後，水務署曾多次派員到投訴人住所視察，並於一九九七年七月十一日回覆投訴人的哥哥，要求他們自行聘請水喉匠更換水管。投訴人認為該段街喉管是屬於政府維修的範圍，所以水務署的要求並不合理。

### 觀察及調查所得

2. 經調查後，本署發覺，根據香港法例第 102 章水務署設施條例第 17 項，若水管敷設在政府土地，水務署便會負起維修的責任，否則便需由水管所屬的負責人來管理及維修。水務署在處理更換喉管的申請時，必須核實喉管所屬地段的業權。然而，該署每天都會接獲很多有關更換喉管和食水供應的申請，向地政總署查詢有關地段業權的資料，往往需時 2 至 4 個月。為了盡快處理這些申請，一般而言，該署職員會根據現場視察所得的資料、內部記錄及對當地環境的知識和經驗作出判斷；該署只會在對有關地段業權產生疑問，或個別申請人對該署的判斷有懷疑時，才會向地政總署查詢及索取詳細資料。

3. 就這宗個案而言，水務署職員最初接到投訴人哥哥的投訴後，便翻查該署的分配系統記錄，發現上址原來的二十毫米接駁

喉管並非由該署安裝，而喉管又被混凝土覆蓋，因此判斷該段喉管所在為私人地段，遂通知投訴人的哥哥自行安排更換喉管。其後在投訴人的要求下，水務署覆檢這宗個案，向地政總署詳細查詢有關地段的業權時，才發現該段喉管所在地段實為政府土地，而水務署也同意為投訴人更換有問題的喉管，以配合該署改善及擴展投訴人住所附近各村的供水分配系統的計劃。至於涉事喉管為何位於政府土地而由負責用戶敷設，水務署也無法查證，據該署表示，究其原因，可能是當時地界劃分不大清楚所致。

4. 至於上述的供水分配系統改善計劃，水務署已於一九九七年十月十三日展開了有關的工程，以改善該區的供水情況及防止水壓減弱的情況再度出現。該項工程於十月三十一日完成，投訴人及附近用戶的供水情況亦得以改善。

5. 總結上述情況，申訴專員認為這宗投訴是成立的。

#### 結語

6. 申訴專員理解到，由於水務署每年均接獲數千宗同類的申請，為盡快處理這些申請，該署並未能就每宗個案向地政總署查詢有關業權的資料。就這宗個案而言，便是由於該署根據喉管敷設的記錄而誤以為水管所在地段為私人地段，引致這宗投訴。申訴專員欣悉，水務署在汲取這次教訓後，已訓示員工在處理同類事件時，要注意新界地權因年代不同而改變，以及地界劃分不太清楚而可能產生的問題，有需要時便要向地政總署查證。水務署大致上接納本報告的調查結果及結論。

申訴專員公署

檔案編號：OMB 1997/1790

一九九八年四月