

个案撮要

投诉水务署：没有妥善处理一宗有关投诉人住所水压的投诉，以及没有按照承诺，为投诉人住所更换街喉喉管，反而要她自行敷设喉管。

投诉

投诉人发觉她住所的水压微弱，于是她的哥哥便向水务署作出投诉。鉴于投诉人住所的街喉喉管已敷设接近三十年，并出现严重锈蚀，故此投诉人希望水务署能尽快更换该段街喉喉管。在接到有关投诉后，水务署曾多次派员到投诉人住所视察，并于一九九七年七月十一日回复投诉人的哥哥，要求他们自行聘请水喉匠更换水管。投诉人认为该段街喉管是属于政府维修的范围，所以水务署的要求并不合理。

观察及调查所得

2. 经调查后，本署发觉，根据香港法例第 102 章水务署设施条例第 17 项，若水管敷设在政府土地，水务署便会负起维修的责任，否则便需由水管所属的负责人来管理及维修。水务署在处理更换喉管的申请时，必须核实喉管所属地段的业权。然而，该署每天都会接获很多有关更换喉管和食水供应的申请，向地政总署查询有关地段业权的资料，往往需时 2 至 4 个月。为了尽快处理这些申请，一般而言，该署职员会根据现场视察所得的数据、内部记录及对当地环境的知识和经验作出判断；该署只会在对有关地段业权产生疑问，或个别申请人对该署的判断有怀疑时，才会向地政总署查询及索取详细数据。

3. 就这宗个案而言，水务署职员最初接到投诉人哥哥的投诉后，便翻查该署的分配系统记录，发现上址原来的二十毫米接驳

喉管并非由该署安装，而喉管又被混凝土覆盖，因此判断该段喉管所在为私人地段，遂通知投诉人的哥哥自行安排更换喉管。其后在投诉人的要求下，水务署覆检这宗个案，向地政总署详细查询有关地段的业权时，才发现该段喉管所在地段实为政府土地，而水务署也同意为投诉人更换有问题的喉管，以配合该署改善及扩展投诉人住所附近各村的供水分配系统的计划。至于涉事喉管为何位于政府土地而由负责用户敷设，水务署也无法查证，据该署表示，究其原因，可能是当时地界划分不大清楚所致。

4. 至于上述的供水分配系统改善计划，水务署已于一九九七年十月十三日展开了有关的工程，以改善该区的供水情况及防止水压减弱的情况再度出现。该项工程于十月三十一日完成，投诉人及附近用户的供水情况亦得以改善。

5. 总结上述情况，申诉专员认为这宗投诉是成立的。

结语

6. 申诉专员理解到，由于水务署每年均接获数千宗同类的申请，为尽快处理这些申请，该署并未能就每宗个案向地政总署查询有关业权的资料。就这宗个案而言，便是由于该署根据喉管敷设的记录而误以为水管所在地段为私人地段，引致这宗投诉。申诉专员欣悉，水务署在汲取这次教训后，已训示员工在处理同类事件时，要注意新界地权因年代不同而改变，以及地界划分不太清楚而可能产生的问题，有需要时便要向地政总署查证。水务署大致上接纳本报告的调查结果及结论。

申诉专员公署

档案编号：OMB 1997/1790

一九九八年四月