

2012年6月11日
討論文件

立法會
發展事務委員會
樓宇安全及相關事宜小組委員會

屋宇署就失修樓宇的執法程序及運作模式的檢討
及
獨立專家的意見

目的

本文件闡述屋宇署就失修樓宇的執法程序及運作模式的檢討結果及建議，以及由發展局局長委任負責審核屋宇署檢討結果的獨立專家的意見。

背景

2. 2010年1月，馬頭圍道45號J一幢樓宇倒塌，奪去四人生命，另有兩名住客嚴重受傷。死因裁判官其後就這宗造成四人死亡的案件進行死因研訊，並於2011年8月16日宣布裁斷。死因裁判官就屋宇署執法行動的運作模式提出意見，並就屋宇署應如何處理涉及失修樓宇的個案提出以下建議：

- (a) 所有關乎樓宇的緊急事故(屋宇署的服務承諾是三小時內派員視察)及關乎樓宇失修的非緊急事項舉報(屋宇署的服務承諾是十天內派員視察)，應由一名屋宇測量師聯同一名結構工程師共同進行視察工作；
- (b) 在視察後如認為樓宇有危險或可變得危險，屋宇署應立即發出修葺令而不應先發出勸諭信；以及
- (c) 屋宇署應通過密切監察糾正工程的進度(例如每兩周一次的定期巡查)，確保修葺令獲得遵從。

3. 在本小組委員會於 2011 年 8 月 26 日舉行的會議上，我們向委員提供我們就死因裁判官的裁斷及建議作出的初步回應，並向委員簡介屋宇署就失修樓宇的執法程序及運作模式進行全面檢討的計劃（請參閱立法會文件 CB(1)2930/10-11(01)號）。發展局局長亦宣布，她會委任獨立專家審核屋宇署的檢討結果。她其後於 2012 年 2 月委任高贊明教授和林濬先生負責有關工作，高教授和林先生分別是結構工程和建築測量方面的專家。發展局就委任兩位獨立專家發出的新聞公報載於附件 A。

屋宇署的檢討

檢討範圍

4. 屋宇署的檢討工作由專責工作小組進行，該小組由該署兩個專業職系（即屋宇測量師及結構工程師職系）的富經驗專業人員組成。該檢討著重探討死因裁判官的建議及該署就失修樓宇的執法程序。屋宇署檢討的詳細範圍如下：

- (a) 實地視察的進行和緊急個案的處理；
- (b) 是否有需要派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍，以處理市民就樓宇欠妥之處／失修的舉報；
- (c) 屋宇測量師及結構工程師為進行跨專業意見徵詢所作的個案轉介及相應的職責劃分；
- (d) 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前發出勸諭信的做法；
- (e) 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前須考慮的因素，以及發出命令的時間安排；
- (f) 就接獲的投訴個案和發出的勘測令／修葺令／拆卸令所作出的跟進行動；以及
- (g) 對為沒有遵從屋宇署勘測令／修葺令／拆卸令的失責業主進行勘測和補救工程的政府顧問及承建商的管理和監察。

檢討結果及建議

5. 在審視屋宇署就上述七個範疇的內部手冊和指引，以及考慮屋宇署的運作經驗後，工作小組已向發展局提交其檢討結果及建議（見附件 B）。下文各段重點提述由工作小組提出的主要建議。工作小組的建議已獲屋宇署管理層的認可。

實地視察的程序

6. 實地視察是屋宇署就失修樓宇進行執法工作的重要一環，因為實地視察能提供資訊，讓屋宇署決定該署和樓宇業主應否及需採取何種跟進行動。因此，工作小組已就屋宇署實地視察的現行運作程序及配備的器材進行深入研究，並提出以下涵蓋屋宇署人員在實地視察前、實地視察期間及實地視察後的工作中，可採取的改善措施：

- (a) **視察前的案頭研究**：屋宇署人員一般的做法，是會視乎需要，在進行實地視察前就有關樓宇進行案頭研究。案頭研究一般涵蓋有關樓宇的結構類型、重要結構構件（例如結構樑及柱）的類別和詳細資料，以及樓宇曾進行的加建及改建工程的記錄等。這做法的重要性在於能提示屋宇署人員在實地視察期間可能需要注意的事項。因此，工作小組建議這做法應正式納入屋宇署所有個案（除那些只涉及輕微欠妥之處的個案外）的視察程序內。該署亦應就如何進行案頭研究制訂指引；
- (b) **實地視察的程序及工具**：根據屋宇署的執法經驗，一些樓宇常見的結構構件經常會被牆紙等裝飾物料或其他裝置物覆蓋。如須對失修樓宇的結構完整性進行全面評估，一般須要清拆這些裝飾物料。為了讓屋宇署人員在決定是否須要清拆有關裝飾物料時獲得更佳指導，工作小組已建議屋宇署制訂清晰指引，以供該署人員參考。此外，在清點可用的視察工具後，工作小組亦建議應為所有視察人員配備標準的「視察工具包」¹，當中載有例如裂縫量度尺、平水尺和小型敲擊錘等器材。工作小組建議該署應成立統籌小組，負責

¹ 有關工具和器材包括電筒、平水尺、裂縫探測儀、相機、雙筒望遠鏡、小型敲擊錘和拉尺／電子測距儀。

有關器材的保養、採購及更換事宜，以及定期審視是否有需要在標準工具包內添置新種類的器材；以及

- (c) **視察報告及跟進行動的建議**：屋宇署現時向該署人員提供一套全面指引，訂明如何按樓宇失修個案中樓宇欠妥之處的嚴重程度進行分類。具體來說，屋宇署人員現時須使用共有四個評級²的嚴重程度指數，就樓宇的外部及內部結構構件的整體失修情況作出評估。該指數每個級別都有一系列供視察人員考慮採取的具體跟進行動。工作小組注意到，安排政府承建商進行緊急補救工程，只列作「第 IV 級－惡劣」評級個案的其中一項建議跟進行動。為更清楚區分那些須立即進行緊急補救工程和那些只在樓宇業主未有進行所需修葺的情況下才須進行緊急補救工程的個案，工作小組建議在嚴重程度指數加入新的「第 V 級－嚴重」評級。對於屬這個新級別的個案，視察人員必須考慮是否須要就有關樓宇進行緊急補救工程，以及有關情況是否須要發出封閉令或拆卸令。屋宇署會向該署人員提供清晰指引，並會以評級屬「第 V 級－嚴重」的典型事例的相片作輔助說明。

跨專業意見徵詢

7. 根據現行安排，屋宇署會派出屋宇測量師、結構工程師、以及適當職級的測量主任與技術主任進行實地視察。雖然這些人員均具備就樓宇失修個案進行視察及就跟進行動作出建議所需的資歷及經驗，但在某些情況³下仍需要具特定範疇專業知識的人員提供協助。舉例來說，複雜的消防安全及樓宇規劃事宜一般需要屋宇測量師的專業意見，而對樓宇結構完整性的深入評估一般需要結構工程師的專業意見。屋宇署備有一套關於樓宇安全職務的內部跨專業意見徵詢（包括消防安全及樓宇結構事宜的意見徵詢）指引，當中訂明在何時及如何進行意見徵詢及提供意見。

² 該四個評級分別為：「第 I 級－可接受」、「第 II 級－中等」、「第 III 級－有局部差異」及「第 IV 級－惡劣」。

³ 根據屋宇署的經驗，需要跨專業意見徵詢的個案並不常見。就樓宇失修個案而言，屋宇署通常可依據在視察期間所發現的樓宇欠妥之處，決定屋宇署須採取的跟進行動（例如就緊急個案進行即時補救工程，以及就非緊急個案發出勸諭信／法定命令），以及業主須採取的跟進行動（例如進一步勘測及／或進行修葺工程）。只有少數個案須要進行詳細結構計算。

8. 工作小組認為，雖然現行指引已提供有效機制以獲取特定範疇的專業知識，但如有關指引能明確界定哪些個案需要經過這個程序，則可進一步優化有關安排。鑑於樓宇的欠妥之處及整體失修情況主要會依據該等欠妥之處所構成的結構風險而按嚴重程度指數作分類，工作小組建議在考慮是否需要尋求跨專業意見徵詢時可依據嚴重程度指數的評級作出決定。具體來說，工作小組建議應就指數達「第 IV 級－惡劣」或「第 V 級－嚴重」的個案進行深入的結構評估。

就樓宇失修個案送達命令及採取跟進行動

9. 檢討的另一主要範疇，是屋宇署如何跟進視察結果及如何監察跟進行動的進度。一般來說，就非緊急個案⁴而言，在完成實地視察後，屋宇署人員會擬備報告。有關報告會包括所發現欠妥之處的摘要、就該等欠妥之處的嚴重程度及樓宇整體失修情況的評估⁵，以及有關該個案應採取的跟進行動⁶的建議。在一名高級職員同意該份視察報告後，該署人員便會擬備勸諭信及／或法定命令。由於法定命令屬法律文件，屋宇署在發出有關命令時必須小心謹慎，因此該署人員須要在發出有關命令前查核樓宇業權。工作小組已提出多項改善措施，加強上述程序及屋宇署隨後的跟進及內部監察工作的效率和成效：

- (a) **送達法定命令的時間：**屋宇署現行的手冊和指引未有訂定發出法定命令的時間安排。為了給予該署人員更明確的指導，工作小組建議修訂有關指引，加入應在實地視察後一個月內提交視察報告以供批核的規定。此外，該署人員應在獲取有關樓宇的業權資料後一個月內發出法定命令，並且在任何情況下均不可遲於高級職員同意該份視察報告後的三個月發出法定命令；
- (b) **再次視察樓宇的安排：**對於涉及法定命令的個案，屋宇署人員會在遵從該命令的期限屆滿後進行進一步視察，以確定該命令是否已獲遵從。視乎情況，該署人

⁴ 就緊急個案而言，屋宇署會立即採取跟進行動，例如安排政府承建商進行所需的補救工程，並會考慮是否須要發出封閉令甚或拆卸令。該署就該等個案採取的跟進行動的程序和時間安排，會視乎個別個案的特殊情況而靈活調整。

⁵ 一如上文第 6(c)段所述，屋宇署現時備有有關如何評估樓宇欠妥及整體失修情況的詳細指引。該指引亦備有一系列相應的適當跟進行動供該署人員參考。

⁶ 就非緊急個案而言，跟進行動一般包括發出勸諭信、勘測令及／或修葺令。

員亦可能會在命令遵從期內安排進行額外的視察，以確認該樓宇的情況自上次視察後有否重大改變，並因此而需要不同的跟進措施。工作小組認為，如在決定是否須要及應進行多少次額外視察時，能顧及該署高級職員的意見，將有利該署的運作。為此，工作小組建議，進行額外視察的時間安排應包括在視察報告內，並應交由該署高級職員作批核；

- (c) **監察樓宇失修個案的進度：**屋宇署已實施多項機制，監察未完成個案的進度及政府顧問和承建商的表現。工作小組建議加強現行機制，確保所有命令未獲遵從的個案會轉交組別監督委員會，使相關的總專業主任（總專業主任為屋宇署的首長級人員）能親自察悉這些個案的進度。屋宇署亦正考慮落實多項措施，協助並加強監察該署顧問和承建商的工作；以及
- (d) **程序審核：**工作小組注意到，屋宇署非常重視工作質素，並已因此而設立內部匯報及監察制度。不過，同樣重要的是屋宇署應確保其手冊和指引在過程中得到適當遵從。工作小組建議，該署應為此而就視察報告的擬備設立程序審核機制。

死因裁判官提出的建議

10. 檢討的其中一個主要目的，是要充分考慮死因裁判官就屋宇署針對失修樓宇的執法工作所提出的三項建議。工作小組的結論如下：

- (a) **屋宇署是否應確保所有視察工作都由屋宇測量師聯同結構工程師共同進行：**工作小組認為，要求在每宗涉及某些類別的危險樓宇的舉報個案都派遣聯合視察隊伍的建議，可能並非有效調配資源的方法，因為大部分個案的視察工作均可由一名屋宇署人員獨自妥善處理。至於那些較為罕見，需要某些人員在特定專業範疇的知識的個案，屋宇已設立內部跨專業意見徵詢機制，以確保屋宇署人員能適時尋求專業意見。一如上文第 8 段所述，屋宇署會致力進一步加強跨專業意見徵詢方面的指引，令該署人員能獲得更好的參考；

- (b) 如認為樓宇有危險或可變得危險，屋宇署是否應直接發出修葺令而非先發出勸諭信：工作小組注意到，無論隨後會否送達法定命令，發出勸諭信是屋宇署的一貫做法。當屋宇署在視察樓宇的過程中發現有欠妥之處，便會採取此做法以提醒業主須為其物業承擔應負的責任。一如上文第 9 段所述，由於法定命令屬法律文件，該署需要時間查核樓宇業權並擬備有關命令。因此，在現行做法下，對於屋宇署決定發出法定命令的個案，該署會先向業主發出勸諭信，告知其樓宇的失修狀況及向其通知署方將於短期內送達法定命令、並勸諭他盡早開始安排維修工程。工作小組亦注意到，由於發出勸諭信和擬備法定命令同步進行，因此發出勸諭信無論如何也不會影響到屋宇署的執法工作進度；以及
- (c) 屋宇署應否密切監察糾正工程的進度，以確保修葺令獲得遵從：工作小組同意，監察糾正工程的進度以確保修葺令獲得遵從是有必要和至為重要的。為此，工作小組建議，屋宇署的組別監督委員會應定期檢討所有未完成的個案。

獨立專家的審核

審核的範圍及方法

11. 發展局局長委任獨立專家的目的是要研究屋宇署的檢討結果和建議。因此，專家的審核範圍亦與上文第 4 段所列的範圍相同。在研究屋宇署檢討報告的過程中，兩位專家已全面研究屋宇署的相關內部手冊和指引、聯同屋宇署人員實地視察兩宗與失修樓宇有關的個案，並會見了屋宇署的前線人員、擬備屋宇署檢討報告的工作小組、屋宇署的高層管理人員以及香港建築師學會、香港工程師學會和香港測量師學會的代表。

建議及屋宇署的回應

12. 獨立專家審核了屋宇署的檢討報告並作出了一些建議。專家提出的觀察和建議載列於附件 C的專家報告摘要，而屋宇署對專家的意見和建議的回應則載於附件 D。詳細的專家報告（只備有英文版）已存放於立法會秘書處，並上載至發展

局的網站⁷。下文各段重點提述專家提出的部分觀察和建議以及屋宇署的回應：

- (a) **屋宇署的員工培訓政策**：兩位專家建議，屋宇署應確保備有一套員工培訓政策，並為其員工（特別是新聘員工）加強培訓。屋宇署認同專家的意見，並會繼續在其「培訓與發展大綱」下為其員工提供有系統及定期的培訓。屋宇署亦會繼續探討向新加入該署的員工提供培訓的最佳模式；
- (b) **為屋宇署的視察工作添置新器材**：專家建議，屋宇署應考慮在其行動中使用更先進的器材。其中，專家建議，對於認為有需要的個案，屋宇署可考慮使用能經互聯網操作的感應系統遠程監察樓宇的失修情況。其中一位專家亦建議，屋宇署應提供器材，讓正就緊急個案進行實地視察的人員，可遙距檢索儲存於屋宇署電腦資料庫內的相關技術資料。屋宇署同意有關建議，並會着手研究引入可協助屋宇署人員進行視察的器材的可行性；
- (c) **屋宇署在公眾教育和宣傳方面的工作**：專家建議，屋宇署應與政府以外團體（包括相關專業機構、區議會、香港房屋協會和市區重建局）合作，以加強其公眾教育和宣傳工作。屋宇署同意這項建議，並會考慮如何加強該署與上述團體的合作；
- (d) **專責處理市民的查詢和投訴的隊伍**：在審核期間，專家留意到屋宇署的專業和技術人員經常須要處理市民的查詢和投訴。因此，他們建議屋宇署應考慮成立善於與市民溝通的隊伍，以處理並不涉及專業或技術事宜的查詢和投訴。屋宇署認同這原則，並指出該署一直透過 1823 電話中心（該電話中心由曾接受客戶服務專業培訓的人員營運）的協助，處理市民的一般查詢及投訴。因應專家提出的建議，屋宇署會定期與 1823 電話中心聯繫並檢視向其提供的資料，以期令 1823 電話中心可更妥善處理有關屋宇署工作的一般查詢及投訴；

⁷ 專家報告可於 www.devb.gov.hk/tc/publications_and_press_releases/studies_and_reports/index.html 下載。

- (e) **檢討人力需求及人手安排**：除檢討本身的執法程序及運作模式外，專家認為同樣重要的是，屋宇署應定期根據其工作量和服務目標檢討其人力需求。專家亦促請屋宇署考慮微調其人手安排，特別是探討在同一隊伍內同時設有屋宇測量師和結構工程師的可行性，讓兩個專業職系的人員在單一隊伍工作，發揮協同效應。屋宇署同意專家的建議，並承諾定期檢討其人力需求及考慮在下一次架構檢討中採用兩位專家建議的人手安排的可行性；以及
- (f) **死因裁判官的建議**：專家認為，儘管上文第 10 段所提到的屋宇署的回應合理，但死因裁判官的各項建議在如何提升屋宇署的執法程序和指引方面確實有其參考價值。在安排屋宇測量職系及結構工程職系的人員一同進行視察方面，專家察悉屋宇署會根據其現行做法在有需時安排進行聯合視察，並因此建議屋宇署就何時須進行聯合視察制訂清晰指引。至於發出勸諭信的做法，專家建議屋宇署就如何區分緊急及非緊急個案制訂清晰指引，因為屋宇署會就前者採取即時跟進行動，而不會發出勸諭信。至於死因裁判官提出要密切監察樓宇失修個案的修葺工程進度的建議，工作小組提議：對於已獲發法定命令的失修樓宇，屋宇署人員須訂明再次進行視察的周期。專家同意這建議，並提醒屋宇署需要就新措施制訂清晰指引。屋宇署對專家的意見和建議表示歡迎，並會相應修訂其手冊和指引。

推行改善措施

13. 為推行工作小組和獨立專家就屋宇署的執法程序及運作模式提出的建議，屋宇署會在一個月內成立專責小組，因應技術、人力及財政資源方面的影響，全面考慮應如何推行各項建議。發展局會向屋宇署提供所需的政策督導與支援，例如在有需要時確保該署能獲得額外的人力和財政資源以推行各項建議。

徵詢意見

14. 請委員備悉由屋宇署和獨立專家進行的檢討的結果和建議，以及屋宇署成立專責小組監督有關建議的推行的計劃，並提出意見。

發展局
屋宇署
2012年6月



新聞公報

發展局局長委任獨立專家審核屋宇署有關樓宇安全的執法程序及運作模式

發展局局長林鄭月娥已委任兩位獨立專家審核屋宇署就該部門有關樓宇安全的執法程序及運作模式所作的報告。該報告是因應死因裁判官在二〇一一年八月，針對二〇一〇年一月馬頭圍道45J樓宇倒塌事件所作的建議而制訂的。

屋宇署在二〇一一年八月十六日接到死因裁判法庭（死因庭）的建議後，成立了一個專責工作小組，研究死因庭的意見。該小組由署內兩個專業職系，即屋宇測量師及結構工程師職系的富經驗專業人員組成，小組除考慮有關建議外，亦全面檢視屋宇署現時在樓宇安全執法行動的工作程序及運作模式。經檢視的項目包括檢驗樓宇的程序、方法及器材，以及部門發出法定命令及通知時的考慮因素。屋宇署已向發展局提交工作小組的報告。

發展局發言人說：「我們極為重視樓宇安全。在二〇一〇年一月發生馬頭圍道45J樓宇倒塌事件後，屋宇署隨即巡查全港近4,000幢樓齡達五十年或以上的樓宇，以確保這些樓宇的安全，有關工作已於二〇一〇年二月完成。屋宇署這次進行的檢視旨在進一步改善在樓宇安全方面的工作流程。」

發展局局長已委任兩位獨立專家審核屋宇署所作的報告。他們分別為香港理工大學（理工大學）前副校長高贊明教授和香港測量師學會前會長林濬。目前為理工大學榮休教授（結構工程）的高贊明教授以其「結構健康監測系統」之研究著稱於國際；而目前為市區重建局非執行董事的林濬則在建築測量方面具有豐富經驗。

發言人補充：「兩位專家在結構工程與建築測量方面的知識和經驗，將有助我們審視樓宇安全方面的執法程序及運作模式，從而進一步提高執法工作的成效。預期整項工作可在約三個月內完成。發展局會向公眾及立法會的相關委員會發布有關結果。」

發言人強調，在當局致力提升有關改善樓宇安全措施的同時，業主亦須肩負起保障其物業安全的基本責任。故此，業主應定期檢查及維修其樓宇，以確保樓宇安全而穩固。

完

2012年2月8日（星期三）
香港時間 17時38分

**檢討樓宇安全執法程序及運作模式工作小組
就檢討結果及建議呈交的報告**

目的

1. 因應死因裁判官就馬頭圍道 45J 號樓宇倒塌事件所提出的建議，屋宇署已全面檢討其樓宇安全執法程序及運作模式（是次檢討），包括有關樓宇視察的內部手冊和指引；發出法定勘測令、修葺令及拆卸令的工作；以及監察隨後的跟進行動進展。本報告旨在匯報是次檢討的範圍、所得結果及建議。

背景

2. 在 2011 年 8 月 8 日至 16 日期間，死因裁判法庭就 2010 年 1 月 29 日馬頭圍道 45J 號樓宇倒塌事件造成 4 人死亡的案件進行死因研訊。死因裁判官於 2011 年 8 月 16 日宣讀裁斷，並提出多項關於這次塌樓事件的觀點，其中下列觀點與屋宇署有關：

- (a) 所有關乎樓宇的緊急事故（屋宇署的服務承諾是 3 小時內派員視察）及關乎樓宇失修的非緊急事項舉報（屋宇署的服務承諾是 10 天內派員視察），應由一名屋宇測量師聯同一名結構工程師共同進行視察工作；
- (b) 在視察後如認為樓宇有危險或可變得危險，屋宇署應立即發出修葺令而不應先發出勸諭信；以及
- (c) 屋宇署應通過例如每兩周一次的定期巡查，密切監察糾正工程的進度，以確保修葺令獲得遵從。

3. 屋宇署已於 2011 年 8 月 26 日在立法會發展事務委員會的樓宇安全及相關事宜小組委員會會議上，就死因裁判官提出的觀點作初步回應，並表示會根據死因裁判官的觀點，就有關樓宇安全執法行動的內部手冊和指令進行全面檢討，研究有關的指引是否清楚實用，以供屋宇署人員參考，以及是否能配合

現今情況的需要。

4. 爲此，屋宇署成立了工作小組以進行是次檢討。工作小組的職權範圍和成員名單載於**附錄 I**。

檢討範圍

5. 工作小組舉行了 5 次會議，就死因裁判官所提出的建議進行檢討，並檢視有關樓宇欠妥、失修或危險的視察及執法行動相關的事宜，以期改善關於這方面的員工實務規則、指引及指令。

6. 工作小組集中探討屋宇署進行樓宇安全視察及執法行動的整個程序和其中的各個階段，並特別就下列範疇進行檢討：

- (a) 實地視察的進行和緊急個案的處理；
- (b) 是否有需要因應市民就樓宇欠妥之處／失修的舉報派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍；
- (c) 屋宇測量師及結構工程師爲進行跨專業意見徵詢所作的個案轉介及相應的職責劃分；
- (d) 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前發出勸諭信的做法；
- (e) 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前須考慮的因素和準則，以及訂定命令的限期；
- (f) 就接獲的投訴個案和發出的勘測令／修葺令／拆卸令後的跟進行動；及
- (g) 有關行政管理及監察政府承建商及顧問就未獲遵從的勘測令／修葺令／拆卸令所進行的工程的表現。

7. 工作小組亦檢討是否有需要引入相關器材，以輔助屋宇署人員進行樓宇安全視察的目測工作。

根據《建築物條例》進行的樓宇安全執法工作

8. 屋宇署透過執行《建築物條例》，為市民提供監管樓宇及建築安全的服務。署方對現存私人樓宇的監管，由兩個樓宇部和一個強制驗樓部負責。兩個樓宇部的各個地區組別分別負責管理本港 6 個地理區域，每組由一名屬總屋宇測量師或總結構工程師職級的總專業主任掌管，並由一組專業人員和技術人員支援。由總屋宇測量師掌管的組別，支援人員由屋宇測量師和測量主任（屋宇）組成；由總結構工程師掌管的組別，支援人員主要是結構工程師和技術主任（結構）。強制驗樓部有兩個組別，主要職責是處理預算於 2012 年第二季實施的強制驗樓計劃下被揀選樓宇的事宜；該兩個組別分別由一名總屋宇測量師和一名總結構工程師掌管。

9. 就全港的現存私人樓宇，屋宇署提供 24 小時緊急服務，並承諾於 1.5 小時至 3 小時內（視乎舉報的事故地點而定）處理所有緊急事故舉報。屋宇署提供的緊急服務分為 3 類，即辦公時間內的服務、於辦公時間外運作的無線電傳呼系統服務，以及於颱風、暴雨或其他重大緊急事故期間啟動的緊急輪班制度服務。處理個案的前線視察人員為署內的專業人員（屋宇測量師或結構工程師）或技術人員；技術人員包括總測量主任、總技術主任、首席測量主任或首席技術主任。如有需要，前線的視察人員可向值班候命的高級專業人員徵詢意見。

10. 屋宇署亦承諾，於 10 天內處理所有關乎樓宇失修、招牌及斜坡的非緊急事項舉報。實地視察主要由上文第 9 段所述的署內人員或屋宇署委任的外判顧問進行。

11. 保持樓宇安全是業主的責任，因此業主須為樓宇進行定期檢驗及適時的保養和維修。屋宇署就上文第 9 和 10 段所提及的舉報個案進行視察，主要目的是評估樓宇的狀況，以及樓宇損毀／失修的程度或嚴重性，以決定是否需要進行緊急工程及／或發出勘測令、修葺令或拆卸令。

是次檢討

12. 檢討工作包括探討下列就樓宇安全執法程序及作業模

式為屋宇署職員提供參考的內部手冊和指令¹：

(a) 屋宇署《緊急事故工作手冊》(只有英文本)	
A 部第 1 至 6 條	
(b) 《樓宇部手冊》第 I 部第 3 條(只有英文本)	
第 5 號指令	<ul style="list-style-type: none"> ● 屋宇測量師及結構工程師之間的跨專業意見徵詢 [Cross Discipline consultation between BS and SE]
(c) 《樓宇部手冊》第 III 部第 3 條(只有英文本)	
(i) 第 1 號指令	<ul style="list-style-type: none"> ● 視察樓宇欠妥之處及根據第 26 條發出修葺令或拆卸令 [Inspection of Building Defects and Issue of Orders for Repair or Demolition under s26 of the Buildings Ordinance (BO)] ● 《建築物的視察、評估和修葺手冊》 [Manual for Inspection, Assessment and Repair of Buildings]
(ii) 第 2 號指令	<ul style="list-style-type: none"> ● 《建築物條例》第 26(4)、27(6)(b)、28(8)條和《公眾衛生及市政條例》第 105 條所指的緊急工程 [Emergency Works under s26(4), 27(6)(b) and 28(8) of the BO and s105 of the Public Health & Municipal Services Ordinance]
(iii) 第 6 號指令	<ul style="list-style-type: none"> ● 外牆的維修責任：就樓宇欠妥向業主及住戶發出勸諭信 [Maintenance Responsibility of External Walls issuing Advisory Letters to Owners and Occupiers]

¹ 發展局註：工作小組曾參考的內部文件已另行向獨立專家提供。

	about Building Defects]
(d) 《樓宇部手冊》第 III 部第 4 條(只有英文本)	
第 1 號指令	● 封閉危險樓宇 [Closure of Dangerous Buildings]
(e) 《樓宇部手冊》第 III 部第 5 條(只有英文本)	
(i) 第 1 號指令	● 勘測令及修葺令 [Investigation and Repair Orders]
(ii) 第 3 號指令	● 對鋼筋混凝土樓宇的結構欠妥之處的勘測 [Investigation of Structural Defects in Reinforced Concrete Buildings]
(f) 《樓宇部手冊》第 IV 部第 1 條(只有英文本)	
第 19 號指令	● 失責工程定期顧問合約 [Default Works Term Consultancy]
(g) 《樓宇部手冊》第 IV 部第 3 條(只有英文本)	
(i) 第 1 號指令	● 工程的視察 [Inspection of Works]
(ii) 第 5 號指令	● 拆卸危險建築物 [Demolition of Dangerous Buildings]
(h) 《合約管理小組手冊》(只有英文本)	
(i) 第 5.02 號 作業備考	● 顧問合約的管理 [Management of Consultancy Agreement]
(ii) 第 5.04 號 作業備考	● 屋宇署定期顧問合約的管理 [Administration of BD Term Consultancy]

檢討結果及建議

13. 檢討的結果及建議載於附錄 II，而建議的重點撮錄於下段，以供便覽。

(I) 實地視察的進行和緊急個案的處理

(a) 由屋宇署人員處理的緊急個案

現時的《緊急事故工作手冊》[Emergency Handbook (只有英文本)]為屋宇署人員處理緊急個案提供了指引及指令。工作小組認為，現時關於處理緊急個案的指引及程序是足夠的。

(b) 由屋宇署人員進行的實地視察

- (i) 工作小組認為，現行的實務手冊、指令及指引已為進行實地視察的人員，提供足夠的行政指導。
- (ii) 工作小組建議進行實地視察的人員應配備標準的「視察工具包」，方便執行職務。該工具包應載有電筒、平水尺、裂縫量度尺、相機、雙筒望遠鏡、小型敲擊錘、拉尺和電子測距儀。
- (iii) 工作小組建議在屋宇署內成立統籌小組，負責有關儀器的存貨記錄、保養、採購及更換事宜。

(c) 技術評估及報告

- (i) 工作小組建議就須打開樓宇內密封的重要結構構件，包括被裝飾物料密封的構件，以及須進一步視察其他個別單位才能評估涉事欠妥樓宇整體結構完整性的情況，提供有關的指引。
- (ii) 工作小組建議簡化及統一不同形式的視察報告表格，並把視察時對重要結構構件及非結構構件應作出觀察的項目和所用時間，納入視察報告之內。
- (iii) 工作小組建議，除性質明顯屬於輕微的個案外，

在視察前應先進行案頭研究。案頭研究應涵蓋有關樓宇的結構類型、重要構件的類別和詳細資料、建築物料，以及樓宇曾進行改動的記錄。工作小組建議補充這方面的指引。

- (iv) 工作小組建議在《建築物的視察、評估和修葺手冊》[The Manual for Inspection, Assessment and Repair of Buildings (只有英文本)]的表 3 及 4 內加入新的「第 V 級 - 嚴重」[“V - Severe”]，以反映樓宇嚴重失修的情況，並據此考慮是否需要就有關情況安排屋宇署承建商進行緊急工程、申請封閉令或送達拆卸令的行動。
- (v) 工作小組建議由屋宇署的內部審核小組對視察報告所涉及的各项程序進行審核。
- (vi) 工作小組建議檢討和更新《建築物的視察、評估和修葺手冊》，使之涵蓋屋宇署的新近架構重組和關於落實此檢討所提各項建議的情況。

(II) 是否有需要因應市民就樓宇欠妥之處／失修的舉報派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍

- (a) 工作小組檢視了 2008 年至 2010 年間屋宇署曾處理關乎樓宇欠妥／失修的市民舉報個案數目及性質。2008 年的個案數目為 11 337 宗、2009 年為 11 389 宗，而 2010 年為 14 111 宗。舉報個案包括各類性質，由對結構事宜的關注（例如結構構件欠妥、沉降等）以至對公眾安全構成危險的非結構事宜（例如外牆飾面剝落、批盪鬆脫、欠妥渠管、危險廣告招牌等）。
- (b) 工作小組亦注意到，2008 年的緊急個案數目為 1 222 宗、2009 年為 971 宗，以及 2010 年為 1 033 宗。根據現行的制度，視察人員除屋宇測量師及結構工程師外，還包括技術職系人員，即總測量主任、總技術主任、首席測量主任及首席技術主任。

每名視察人員必須獨立進行視察，對本身的職責負上個人責任。工作小組認為，所有上述人員均符合資格處理市民就樓宇欠妥／失修所作出的舉報。如視察人員須徵詢其他專業人士的意見或是關於結構或規劃方面（例如走火通道）的進一步意見，屋宇署有既定機制能適時提供有關意見。這個機制是實用可行和有效的。

- (c) 工作小組徹底檢討了現行的制度、舉報個案性質、工作量及資源運用等，建議維持既定的機制，並認為從專業能力和才能的角度來說，就每宗個案都派遣由屋宇測量師和結構工程師組成的聯合視察隊伍是不必要的，這亦並非有效率和具效益的運用人力資源安排。這做法可能會衍生出視察人員失職的情況。

(III) 屋宇測量師及結構工程師為進行跨專業意見徵詢所作的個案轉介及相應的職責劃分

(a) 向結構工程師徵詢意見

- (i) 工作小組認為《建築物的視察、評估和修葺手冊》所訂的「嚴重程度指數」[Severity Indices]及「樓宇整體失修情況級別」[Classification of overall dilapidated condition of the building]具有良好的指標作用，讓視察人員可據之決定在什麼情況下須進行深入的結構分析。
- (ii) 工作小組建議把上述兩個指標與徵詢結構方面的意見關連起來。評估結果如顯示樓宇的整體失修情況屬「嚴重程度指數 4」或「第 IV 級」，便有需要進行深入的結構分析，並為此目的徵詢結構方面的意見。

(b) 向屋宇測量師徵詢意見

就「樓宇失修」的工作而言，工作小組認為，現行針對複雜的消防安全事宜或關乎規劃的樓宇安全

事宜的諮詢機制已經足夠。

(IV) 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前發出勸諭信的做法

- (a) 工作小組認為，發出勸諭信的目的是通知業主其樓宇有欠妥之處，使業主可盡早安排所需維修工作和知悉其樓宇的狀況。發出勸諭信並非維修進度中的關鍵環節，在任何情況下，發出勸諭信應不會影響維修計劃。
- (b) 建議維持向業主發出勸諭信的做法。

(V) 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前須考慮的因素和有關送達命令的時間

- (a) 工作小組強調，任何勘測令、修葺令或拆卸令的送達均須基於專業判斷而作出，而現行的實務手冊已提供送達勘測令及修葺令時須考慮的準則，但至於在什麼情況下應發出拆卸令還是修葺令，現行的指引仍有改善空間。
- (b) 工作小組建議，一般情況下，在土地註冊處提供業權資料後 1 個月內，應送達有關的法定命令。對於非緊急個案，在高級專業主任同意送達命令的建議後 3 個月內，應發出有關的命令。
- (c) 工作小組亦建議，在《建築物的視察、評估和修葺手冊》的表 5 內加入新的「第 V 級 – 嚴重」[“V – Severe”]，以反映樓宇嚴重失修的情況。就第 V 級的個案，須考慮採取緊急行動，例如需要由屋宇署的承建商進行緊急工程、申請封閉令或送達拆卸令。

(VI) 就接獲的市民舉報個案和發出的勘測令／修葺令／拆卸令後作出跟進行動

(a) 監察市民舉報個案的跟進行動

- (i) 工作小組認為，屋宇署就欠妥／危險樓宇的市民舉報個案而進行視察的服務承諾（即緊急個案為 3 小時，非緊急個案為 10 天），已非常清晰並獲得妥善監察。
- (ii) 工作小組建議就提交視察報告的時限作出指引，認為在視察後 1 個月內提交視察報告是合理的，而報告內容應包括建議下次進行視察的周期。
- (iii) 工作小組建議在發出命令後隨即展開下次視察周期的監察工作。高級專業主任應監察和確保獲同意進行的下次視察周期妥善跟進。

(b) 監察維修工程的進度

- (i) 工作小組建議，由各組的總專業主任在其主持的組別項目統籌會議中監察所有未獲遵從的命令。
- (ii) 工作小組建議，由屋宇署署長所主持、旨在監督樓宇部執法工作的進度監察委員會，繼續處理長期未獲遵從命令的監察工作。

(VII) 有關行政管理及監察政府承建商和顧問就未獲遵從的勘測令／修葺令／拆卸令所進行的工程的表現

(a) 對顧問的管理

工作小組認為這方面的現行指引已經足夠。

(b) 對屋宇署承建商的管理

工作小組建議通過由總專業主任主持的組別項目統籌會議，加強監察屋宇署承建商的表現及地盤工程的進度。

結語

14. 本報告已概述對屋宇署現行關乎樓宇欠妥／失修／危險的執法程序和運作模式的檢討，包括檢視所選 7 項有關屋宇署既定運作模式的事宜，以確定處理樓宇安全事務的實務指引及指令是否足夠。

15. 工作小組同意，屋宇署有關樓宇安全視察和隨後執法行動的現行實務指引及指令，基本上是足夠的；然而，工作小組認為可加強某些關於樓宇安全的視察和報告、發出法定命令及隨後監察的工作，以改善整體工作流程的效率和效能。根據檢討結果，工作小組建議修訂和更新相關的手冊，以收納所提的改善事項。

16. 工作小組已審慎探討上文第 2(a)至(c)段所述死因裁判官提出的建議。現報告檢討結果如下：

- (a) 就每宗某級別失修／危險樓宇的舉報個案都派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍進行視察，可能不利於辦事效率和效能，還可能衍生出視察人員失職的情況。工作小組已徹底討論有關現行制度、個案性質、工作量與資源運用等，得出的結論是在每宗個案都動員兩名不同界別的專業人員進行視察，就資源及實際情況而言是不必要和不可行的。然而，工作小組認為，屋宇署現時讓員工就關乎結構和規劃的安全事宜可即時尋求意見的跨專業意見徵詢機制，是實用而有效的。工作小組根據檢討結果，還建議修訂相關的手冊，以收納質性評估方面的指標，從而提示員工應在適當時候啟動跨專業意見徵詢。
- (b) 工作小組認為，勸諭信的目的是盡早知會業主有關樓宇欠妥之處。發出勸諭信並非維修進度中的關鍵環節，應不會影響維修計劃。工作小組建議，在發出法定命令前發出勸諭信的做法應予保留。
- (c) 工作小組同意，監察糾正工程的進度以確保修葺令獲得遵從是有必要和至為重要的。然而，工作小組認為，下次視察的周期應根據每宗個案所評估的樓宇情況而定。在這方面，工作小組建議，各組掌管並監察組內所

有未獲遵從勘測令／修葺令／拆卸令的總專業主任，應為此而定期主持組別項目統籌會議。

17. 此外，工作小組以《建築物條例》的目標及屋宇署的角色為前提，就屋宇署人員視察樓宇的目的進行討論。工作小組認同屋宇署的角色是監察業主履行其確保樓宇安全的責任，以保障全港私人樓宇的整體安全，並為此而找出失修／危險的樓宇，送達法定命令及隨後監察遵從命令的進度，以促使業主負責其樓宇所需的勘測、修葺或拆卸事宜。

18. 工作小組認同樓宇業主有基本責任保持其樓宇安全，並為此而定期檢驗和適時保養維修其樓宇。一般而言，樓宇是由大量結構及非結構構件建成的，若把勘測失修樓宇的責任推給政府並由公眾承擔費用，實在不合邏輯。因此，屋宇署人員就上文第 17 段所述目的而視察樓宇時須負責的事項，在一般情況下不應包括詳細勘測及深入分析有關樓宇的欠妥／失修之處。

未來路向

19. 各項建議如獲高層管理人員同意通過，有關的手冊和指令會作出相應修訂。

屋宇署

檢討樓宇安全執法程序及運作模式工作小組

2011 年 12 月

檢討樓宇安全執法程序及運作模式工作小組

職權範圍

工作小組負責

(A) 考慮死因裁判官的下述建議：

- (a) 由屋宇測量師及結構工程師共同進行關乎樓宇的緊急個案及關乎樓宇失修的非緊急事項舉報的視察工作；
- (b) 停止向業主發出勸諭信；以及
- (c) 在修葺令發出後進行定期監察。

(B) 全面檢討關乎樓宇安全的執法程序及運作模式，包括屋宇署人員視察樓宇所參考的手冊及指引，以及發出勘測令／修葺令及拆卸令的事宜。

(C) 在完成上文第(A)及(B)段所述的檢討並得出結果後，向屋宇署署長呈交建議。

成員名單¹

聯合主席	李潤財先生	總結構工程師／C	屋宇署
	區永雄先生	總屋宇測量師／D	屋宇署
成員	鄧國權先生	高級結構工程師／C1	屋宇署
	曾寶琮女士	高級屋宇測量師／D2	屋宇署
	康為謙先生	屋宇測量師／D2-2	屋宇署
秘書	陸文傑先生	結構工程師／C5-1	屋宇署

¹ 發展局註：在職級後的英文字母為有關人員所屬的地區組別。

檢討樓宇安全執法程序及運作模式工作小組
檢討結果及建議紀要

(I) 實地視察的進行和緊急個案的處理

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
(A) 由屋宇署人員處理的 緊急個案			
(a) 屋宇署《緊急事故工 作手冊》A 部第 4 條	(i) 在緊急情況下須採取 的行動	(i) 該指令為員工處理緊 急個案提供了指導， 亦訂明處理緊急個案 的目標、現場視察人 員的職責，以及須採 取的跟進行動。工作 小組認為，現時的程 序是足夠的，而且切 合所需。	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
<p>(b) 《樓宇部手冊》第 III 部第 3 條第 2 號指令</p> <p>《建築物條例》第 26(4)、27(6)(b)、28(8) 條和《公眾衛生及市政條例》第 105 條所指的緊急工程</p>		<p>(ii) 該指令就有關緊急個案現場施工、與屋宇署承建商的協調、追收工程費用等事項，訂明行政程序。工作小組認為，現時的程序是足夠的，而且切合所需。</p>	
<p>(B) 由屋宇署人員進行的實地視察</p>			
<p>(a) 《建築物的視察、評估和修葺手冊》</p>	<p>(i) 第 2.3 段 - 視察方法</p>	<p>(i) 這手冊為視察人員提供指引，訂明視察人員在視察危險／失修的鋼筋混凝土樓宇及木結構的戰前樓宇時，應視察的項目及如何視察。</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
	<p>(ii) 第 2.4 段 - 視察範圍</p>	<p>(ii) 工作小組認為，為評估欠妥樓宇的整體結構完整性，應就須打開樓宇內密封的重要結構構件，包括被裝飾物料密封的構件，以及需進一步視察其他個別單位的情況（尤其是主要結構構件被視為是樓宇公用部分的個案），提供有關的指引。</p> <p>(iii) 經點算樓宇部各組別的現有視察儀器後，發現可供樓宇部人員使用的儀器只有相機、拉尺、雙筒望遠鏡和電筒而已。有關人員如須使用其他儀器，例如保護層厚測</p>	<p>(i) 工作小組建議，就須打開樓宇內密封的重要結構構件，包括被裝飾物料密封的構件，以及進一步視察其他個別單位才能評估有關欠妥樓宇整體結構完整性的情況，提供有關的指引。</p> <p>(ii) 工作小組建議進行實地視察的人員應配備標準的「視察工具包」，方便執行職務。</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
		<p>定儀、含水量測定儀等，則須向其他組別借用。工作小組認為如能為進行視察的樓宇部人員配備標準的「視察工具包」，會有助改善情況。建議工具包應包括的手提工具例子如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 電筒 - 平水尺（以量度結構構件的垂直度） - 裂縫量度尺（以量度裂縫的尺寸） - 相機 - 雙筒望遠鏡 - 小型敲擊錘（以測試可接觸範圍內混凝土剝落的程度） - 拉尺／電子測距儀 	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
<p>(b) 《樓宇部手冊》第 III 部第 5 條第 1 號指令</p> <p>勘測令及修葺令</p>	<p>(i) 第 3 段 - 就樓宇的全面調查而進行視察的範圍</p>	<p>(i) 該指令對就失修樓宇 (第 26A 條所指的命令) 及失修 / 欠妥渠管 (第 28 條所指的命令) 發出勘測令 / 渠管修葺令訂出指引。</p> <p>(ii) 視察範圍包括所有外部及內部飾面、結構構件、非結構構件、水箱、渠管及所有附加裝置連同附建物。檢查範圍廣泛，當有需要進行全面調查時可為員工提供指導。有關檢查範圍亦與《建築物的視察、評估和修葺手冊》的要求一致。</p> <p>(iii) 工作小組察悉，屋宇</p>	<p>(i) 工作小組建議在屋宇</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
		<p>署並無成立負責處理有關儀器的存貨記錄、保養、採購及更換事宜的統籌小組。</p> <p>(iv) 工作小組同意樓宇業主有最終責任為其樓宇進行詳細勘測。然而，為了緊貼詳細勘察和分析樓宇欠妥／失修情況的最新技術，以及讓員工隨時準備開展特別個案的調查工作，屋宇署應研究有關新技術／儀器的使用，並在有需要時考慮採購。</p>	<p>署成立統籌小組，負責有關儀器的存貨記錄、保養、採購及更換事宜。</p>
(c) 《樓宇部手冊》第 III 部第 5 條第 3 號指令	(i) 對鋼筋混凝土樓宇的結構欠妥之處的勘測	(i) 該指令就關於鋼筋混凝土樓宇結構欠妥之	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
對鋼筋混凝土樓宇的 結構欠妥之處的勘測		處所作的深入勘測， 為處理人員提供指 引。有關勘測應在特 殊情況下(例如死因 研訊、收集證據以考 慮作出檢控或紀律處 分)，經樓宇部的助理 署長同意才可進行。 該指令訂明進行詳細 勘測時採用的方法， 包括鑽芯取樣、化學 分析、雕鏤、拉力測 試等。工作小組認為， 現時的程序是足夠的。	
(C) 評估及報告			
(a) 《建築物的視察、評 估和修葺手冊》	(i) 第 2.5 段 - 樓宇欠妥的級別		

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 表 1 – 內部結構構件的嚴重程度指數 ◆ 表 2 – 樓宇外部的嚴重程度指數 <p>(ii) 第 2.6 段 - 樓宇整體情況的級別</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 表 3 – 樓宇外部整體失修情況的不同級別 ◆ 表 4 – 樓宇內部公用地方及內部單位整體失修情況的不同級別 	<p>(i) 表 1 及 2 以定量形式顯示樓宇欠妥的範圍及嚴重程度，以便進行有關整體樓宇失修情況的定質評估。</p> <p>(ii) 表 3 及 4 提供整體樓宇失修的情況</p> <p>(iii) 樓宇整體情況的分級採用定質評估方法，及就個別結構構件欠妥之處的數量、種類、位置、範圍、分布情況及風險所作的專業判斷為依據。</p> <p>(iv) 樓宇整體失修情況分為 4 個級別，分別為第 I 級 – 可接受、第 II 級 – 中等、第 III</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
		<p>級 - 有局部差異及第 IV 級 - 惡劣。</p> <p>(v) 工作小組建議，在表 3 及 4 內加入一個新的級別，例如「第 V 級 - 嚴重」[“Category V - Severe”]，以反映樓宇嚴重失修的情況。就第 V 級的個案，須考慮採取緊急行動，例如需要由屋宇署的承建商進行緊急工程、送達封閉令及／或拆卸令。</p> <p>(vi) 工作小組認為，除性質明顯屬於輕微的個案外，在視察前有需要先進行初步案頭研</p>	<p>(i) 工作小組建議在表 3 及 4 內加入「第 V 級 - 嚴重」[“Category V - Severe”] 的級別，以反映樓宇嚴重失修的情況，並據此考慮是否需要安排屋宇署承建商進行緊急工程、送達封閉令及／或拆卸令的行動。</p> <p>(ii) 工作小組建議，應在視察前先進行案頭研究，以及制定標準視察報告格式。視察報</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
	<p>(iii) 第 2.8 段 - 視察報告格式</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 視察所得結果的表述 ◆ 欠妥／失修之處的定質評估 ◆ 結論及跟進行動的建議 	<p>究。</p> <p>(vii) 案頭研究應包括檢視有關樓宇的結構類型、重要構件的類別和詳細資料、建築物料及樓宇曾進行改動的記錄。</p> <p>(viii) 這手冊在 2000 年 2 月發出。工作小組認為該手冊須予檢討和更新，使之涵蓋屋宇署在 2011 年 4 月進行的架構重組和關於落實檢討所提各項建議的情況。</p>	<p>告應載述事實資料，例如裂縫的尺寸、性質和圖案，混凝土剝落的程度及外露鋼筋的情況。</p> <p>(iii) 檢討和更新《建築物的視察、評估和修葺手冊》。</p>
(b) 《樓宇部手冊》第 III 部第 3 條第 1 號指令	(i) 附錄 1(a)及 1(b)分別載述有關鋁窗脫落事	(i) 該指令的附錄 1(a)及 1(b)分別載述有關鋁	(i) 工作小組建議檢討及統一不同格式的視察

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
樓宇欠妥之處的視察和根據第 26 條發出修葺令或拆卸令	故和全面樓宇調查所採用的視察報告格式	<p>窗脫落事故和全面樓宇調查所採用的視察報告格式。《建築物的視察、評估和修葺手冊》亦載有各種報告格式。工作小組察悉，視察人員和顧問公司採用不同的視察報告格式。工作小組認為應採用統一的報告格式。</p> <p>(ii) 工作小組成員認為，員工應採用標準視察報告格式(最低程度就例行個案採用標準格式)，以劃一不同隊伍的視察標準。為監察質素及確保一致，內部審核小組可每年選取一些個案作程序</p>	<p>報告，並把視察時應對重要結構構件及非結構構件作觀察的項目，和視察所用時間等，納入視察報告之內。</p> <p>(ii) 工作小組建議由屋宇署的內部審核小組對視察報告所涉及的各项程序進行審核。</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的考慮	工作小組的建議
		<p>審核之用，而技術審核則屬各組別的高級專業主任和總專業主任的職責。</p> <p>(iii) 工作小組察悉，現時的視察報告並無註明視察所用時間，建議在視察報告提供該項資料，讓人更能理解所進行視察的範圍和程度。工作小組認為應為每次視察提供足夠時間。</p>	<p>(iii) 工作小組建議在視察報告內記錄視察所用時間。</p>

(II) 是否有需要因應市民就樓宇欠妥／失修的舉報派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
(a) 無	(i) 因應市民就樓宇欠妥／失修的舉報派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍	<p>(i) <u>服務承諾</u> 工作小組已研究屋宇署的服務承諾。工作小組得悉，屋宇署提供 24 小時緊急服務，承諾於 1.5 小時至 3 小時內（視乎舉報的事故地點而定）處理所有緊急事故舉報。至於關乎樓宇、招牌及斜坡失修的非緊急事項舉報，屋宇署承諾在 10 天內派員視察。</p> <p>(ii) <u>舉報的性質</u> 公眾作出有關樓宇欠妥／失修的舉報種類各異。就這項檢討而</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>言，舉報可分為以下級別：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 級別 I： 結構構件有嚴重欠妥之處及／或出現樓宇移動、震動或沉降，因而令人關注其結構安全。 - 級別 II： 非結構構件有嚴重欠妥之處(例如鬆脫混凝土、鬆脫批盪、鬆脫外牆飾面磚、欠妥突簷、欠妥窗簷或窗戶構件等)，因而令人關注會否高空墮物，危害公眾安全。 	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>- 級別 III： 存在倒塌風險，或令人關注是否存在墮下風險的危險附加物(例如冷氣機支架、廣告招牌、棚架／圍板)。</p> <p>- 級別 IV： 屬其他的樓宇欠妥／失修種類而在範圍或性質上較輕微，但業主／佔用人關注及向屋宇署作出舉報，例如渠管滲漏。</p> <p>(iii) <u>舉報數字</u> 從《管制人員報告》得悉，由 2008 至 2010 年，屋宇署分別處理</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>11 337 、 11 389 和 14 111 宗關於樓宇欠妥／失修的市民舉報個案。</p> <p>工作小組察悉，屋宇署於 2008、2009 和 2010 年分別接獲 1 222、971 和 1 033 宗緊急個案的舉報。</p> <p>(iv) <u>視察人員</u> 在現行制度下，視察人員不只包括屋宇測量師及結構工程師，還包括技術職系的人員，即總測量主任、首席測量主任、總技術主任和首席技術主任。每名視察人員必須獨立進行視察，對</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>本身的職責負上全部責任。工作小組認為，上述人員均合資格處理市民就樓宇欠妥／失修所作出的舉報。如有關人員須就結構或防火／規劃相關的安全事宜(例如走火通道)尋求其他專業人士的見解或意見，屋宇署有既定機制，能適時提供有關意見。這個機制對於應對市民就樓宇欠妥／失修所作的舉報，已證實是實際可行及有效的。</p> <p>(v) 工作小組建議採用既定機制，並認為就每宗個案都由屋宇測量</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>師和結構工程師聯合進行視察是不必要和不實際的，這亦並非有效率和具效益的運用人力資源安排，這做法可能會衍生出視察人員失職的情況。</p> <p>(vi) 工作小組已徹底討論有關現行制度、市民舉報個案的性質、工作量與資源運用，得出的結論是在每宗個案都動員兩名專業人員進行視察，就資源及實際情況而言，是不必要和不可行的。</p>	

(III) 屋宇測量師及結構工程師之間跨專業意見徵詢的個案轉介及相應的職責劃分

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
(A) 向結構工程師徵詢意見			
(a) 《樓宇部手冊》第 I 部第 3 條第 5 號指令 屋宇測量師及結構工程師之間的跨專業意見徵詢	(i) 附錄 A ¹ 工作項目 (iv) – 投訴個案及有關修葺／勘測失修樓宇的大規模行動 - 作出結構評估／就結構穩定性提供意見及／或作出執法行動的建議 - 就複雜的消防安全和規劃事宜徵詢意見	(i) 結構工程師適時介入樓宇安全的視察工作，至關重要，尤其樓宇失修程度已達至相當，以致須作深入結構評估，以決定該樓宇是否已危險至須進行豎設金屬支架的緊急工程及／或緊急拆卸。 (ii) 屋宇測量師適時介入，就複雜的消防安	

¹ 發展局註：有關專業意見徵詢的手冊的內文闡明了設立徵詢機制的背景，以及某些屋宇署人員在程序上須注意的事項。附錄 A 列出了一系列建議進行專業意見徵詢的項目(在手冊內被稱為「工作項目」)，以及每個「工作項目」的詳細說明、常見例子及相關手冊的文件編號。

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>全和規劃事宜提供意見，同樣重要。最近涉及分間樓宇單位造成逃生途徑阻塞的慘劇，正好揭示這方面意見的重要性。</p> <p>(iii) 現時已備有一般指引，就屋宇測量師和結構工程師在什麼情況下真正需要徵詢對方專業意見而作出規範。工作小組認為，有關指引應詳加闡述，使能在樓宇安全視察過程中的適當時候啓動跨專業意見徵詢。</p> <p>(iv) 工作小組建議參考《建築物的視察、評</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>估和修葺手冊》，這手冊就評估樓宇狀況，以定量和定性形式提供明確指引。下文(b)項將作進一步闡述。</p>	
<p>(b) 《建築物的視察、評估和修葺手冊》</p>	<p>(i) 第 2.5、2.6 及 2.7 段</p> <p>- 表 1 及 2： 以樓宇內部結構構件及外部的嚴重程度指數為樓宇欠妥情況作出分級</p> <p>- 表 3： 樓宇外部的整體失修情況的級別</p> <p>- 表 4： 樓宇室內公用地方及</p>	<p>(i) 已給視察人員提供技術指引，就視察危險或失修樓宇時應檢查的項目及如何檢查，作出指引。</p> <p>(ii) 這手冊就如何在進行視察時為樓宇失修(不論是內部結構構件或是樓宇整體失修情況)作出分級，訂立系統性的方法。</p> <p>(iii) 整體而言，現時採用</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	內部單位的整體失修情況的級別	<p>兩個指標，即「嚴重程度指數」及「整體樓宇的失修情況級別」。</p> <p>(iv) 一般而言，嚴重程度指數 1 至 3，以及整體失修情況級別的第 I 至 III 級，均代表欠妥／失修情況相對不嚴重。如兩項指標達嚴重程度指數 4 及第 IV 級，顯示樓宇欠妥／失修情況明顯。</p> <p>(v) 工作小組認為，視察人員在決定何時作出深入的結構分析／評估，以判斷該樓宇是否危險得須進行豎設金屬支架的緊急工程</p>	<p>(i) 以初步視察的評估結果顯示樓宇的整體失修情況達「嚴重程度指數 4」或「第 IV 級」，作為進行深入結構分析／評估及屋宇測量師向結構工</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		及／或緊急拆卸時，這些指標可提供有用的參考。工作小組認為應制訂指引，將這些指標和作深入結構分析／評估的需要關連起來。	程師徵詢意見的啓動水平，是合理的做法。
(B) 向屋宇測量師徵詢意見			
(a) 《樓宇部手冊》第 I 部第 3 條第 5 號指令 屋宇測量師及結構工程師之間的跨專業意見徵詢	(i) 附錄 A 工作項目(i) 針對違例建築工程的投訴個案及大規模行動 - 對違例建築工程進行評估或就執法行動提出建議	(i) 工作小組已檢視該項在 2011 年 9 月發出的指令。該指令涵蓋在日常工作中就例如防火間隔、出口路線及其他規劃事宜須徵詢屋宇測量師意見的各種情況。	(i) 考慮到最近涉及分間樓宇單位而造成逃生途徑阻塞的慘劇，工作小組建議為視察人員的視察工作提供更多指引。如有需要，應按既定機制適時徵詢屋宇測量師的意見。

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	(ii) 附錄 A 工作項目(ii) - 審核關於認可人士／註冊結構工程師／顧問就勸諭信、法定命令、通告、小型工程監管制度、強制驗樓計劃、強制驗窗計劃等呈交的文件	(ii) 工作小組認為，就這項檢討中「樓宇失修」的視察工作而言，現行的屋宇測量師意見徵詢機制是足夠的。	

(IV) 在送達勸諭令／修葺令／拆卸令前發出勸諭信的做法

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
<p>(a) 《樓宇部手冊》第 III 部第 3 條第 6 號指令</p> <p>外牆的維修責任就樓宇欠妥向業主及住戶發出勸諭信</p>	<p>(i) 死因裁判官的其中一個建議是在視察後如認為樓宇有危險或可變得危險，屋宇署應立即發出修葺令而不應先發出勸諭信。</p>	<p>(i) 發出勸諭信的目的是通知業主其樓宇有欠妥之處，使業主可盡早安排所需維修工作和及早知悉其樓宇的狀況。</p> <p>(ii) 工作小組知悉，由於從土地註冊處索取業權記錄以確定欠妥之處的維修責任誰屬，以及準備修葺令的工作需時(一般需 1 至 3 個月，視乎業權的複雜程度而定)，必須確定被送達法定命令的人的正確身分才可發出命令，尤其是當並非位於個別私人處所</p>	<p>(i) 向業主發出勸諭信的做法應予保留。</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>內的樓宇部分（如外牆）可能由個別業主擁有，而非由業主共同擁有或由樓宇的業主立案法團擁有的情況。</p> <p>(iii) 勸諭信一律是寄給樓宇的業主／住戶的，但不會提及他們的名字；因此，發出勸諭信不會令發出修葺令的工作受到拖延。簡言之，發出修葺令和發出勸諭信是兩回事，目的各有不同。況且，發出勸諭信並非發出法定修葺令的關鍵環節。</p>	

(V) 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前須考慮的因素和有關送達命令的時間

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
<p>(a) 《樓宇部手冊》第 III 部第 3 條第 1 號指令</p> <p>視察樓宇欠妥之處及根據第 26 條發出修葺令或拆卸令</p>	<p>(i) 第 4 至 8 段 - 樓宇修葺令或拆卸令</p> <p>(ii) 第 38、45 至 48 段 - 拆卸危險建築物</p> <p>(iii) 第 15 至 21 段 - 送達命令</p>	<p>(i) 有關指引涵蓋發出修葺令和拆卸令的行政程序。</p> <p>(ii) 現行指令並未界定應在甚麼情況下送達拆卸令。建議當樓宇組件，例如屋頂、樓層、樓板、牆或柱有大部分已倒塌或嚴重失修，程度達至已損害樓宇結構的完整性，以致對住客或公眾構成威脅時，便應慎重考慮申請封閉令及送達拆卸令。</p> <p>(iii) 有關指引涵蓋送達修葺令／拆卸令的一般</p>	<p>(i) 建議提供關於考慮發出拆卸令的指引。</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>程序。不過，工作小組認為有需要訂明發出命令的時限。</p> <p>(iv) 為免送達命令有不必要的延誤，工作小組認為修葺令應在土地註冊處提供業權資料後 1 個月內送達。對於非緊急個案，預期發出命令的時間不應超過高級專業主任同意有關送達建議後 3 個月。</p> <p>(v) 工作小組強調必須時刻運用專業判斷以決定何時發出修葺令。發出命令的時間可因應情況需要而縮短。</p>	<p>(ii) 建議修葺令應在土地註冊處提供業權資料後 1 個月內送達。</p> <p>(iii) 對於非緊急個案，命令應在高級專業主任同意有關送達建議後 3 個月內發出。</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	<p>(iv) 第 14 段 - 遵從命令期限</p>	<p>(vi) 工作小組認為，將遵從命令期限訂為最長 6 個月，在正常情況下是合理做法，以給予業主足夠時間互相協調，並委任認可人士、註冊結構工程師和註冊承建商完成所規定的糾正工程。不過，一般做法是員工須按每宗個案的實際情況作出判斷。對於會構成較高危險的個案，便應考慮較短的遵從命令期限，例如 2 至 3 個月，視乎有關的危險程度及個案的複雜性而定。</p> <p>(vii) 工作小組同意，逾 6 個月的遵從期限，應</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		獲組別主管同意。	
(b) 《建築物的視察、評估和修葺手冊》	<p>(i) 第 2.7 段 - 視察樓宇後的跟進行動</p> <p>(ii) 表 5 - 因應不同級別的樓宇狀況所採取的跟進行動</p>	<p>(i) 提供技術準則，以根據視察或結構評估的結果而決定發出適當的勘測令或修葺令。</p> <p>(ii) 表 5 按不同的級別提供跟進行動(包括送達命令)的指引。在一般情況下，如樓宇屬第 III 級或以上的情況，署方會發出修葺令或勘測令。</p> <p>(iii) 工作小組建議，在表 3 及 4 內加入一個新的級別，例如「第 V 級 - 嚴重」 [“Category V - Severe”]</p>	<p>(i) 在表 3 及 4 內加入「第 V 級 - 嚴重」 [“Category V - Severe”] 的級別，以反映樓宇嚴重失修的</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	(iii) 第 3 段 - 根據《建築物條例》 第 26、26A 和 28 條 發出勘測令及修葺令	Severe”],以反映樓宇 嚴重失修的情況。就 第 V 級的個案,須考 慮採取緊急行動,例 如視乎情況需要而由 屋宇署的承建商進行 緊急工程、送達封閉 令及／或拆卸令。 (iv) 這手冊提供了送達第 26、26A 和 28 條所述 命令的準則。工作小 組認為準則對決定送 達哪一種命令,甚具 參考價值。	情況,並據此考慮是 否需要就有關情況採 取要求屋宇署承建商 進行緊急工程、送達 封閉令及／或拆卸令 的行動。
(c) 《樓宇部手冊》第 III 部第 5 條第 1 號指令 勘測令及修葺令	(i) 第 2 段 - 第 26A 和 28(3)條所 述命令的定義	(i) 該指令就失修樓宇 (第 26A 條所述命 令)和失修／欠妥渠 管(第 28 條所述命	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	<p>(ii) 第 3 段 - 視察範圍</p> <p>(iii) 第 4 至 5 段 - 遵從期限</p>	<p>令) 而發出勘測令提供指引。</p> <p>(ii) 爲了統一做法，工作小組認爲有關視察範圍的指引應參考《建築物的視察、評估和修葺手冊》第 2.4 段。</p> <p>(iii) 工作小組認爲，將遵從命令期限訂爲最長 6 個月，在正常情況下是合理做法，以給予業主足夠時間互相協調，並委聘認可人士／註冊結構工程師／註冊承建商完成所規定的勘測／糾正工程。</p> <p>(iv) 工作小組同意，逾 6</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	(iv) 第 6 段 - 勘測令及修葺令的送達	<p>個月的遵從期限，應獲屬總屋宇測量師／總結構工程師職級的組別主管同意。</p> (v) 同樣地，工作小組建議應就發出 勘測令 訂明時限。工作小組建議，勘測令應在土地註冊處提供業權資料後 1 個月內送達。至於發出命令合共所需的時間，則由高級專業主任同意有關送達建議的時間起計，不應多於 3 個月。	(i) 勘測令 應在土地註冊處提供業權資料後 1 個月內送達。 (ii) 命令應在高級專業主任同意有關送達建議後 3 個月內發出。
(d) 《樓宇部手冊》第 III 部第 4 條第 1 號指令	(i) 第 2 至 7 段 - 決定封閉危險樓宇的指引	(i) 現時已就須封閉危險樓宇的情況，備有指引。總專業主任須親自	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
封閉危險樓宇	(ii) 第 8 至 20 段 - 送達封閉令的程序	處理有關個案。至於是否封閉事涉樓宇，會在有關組別的總專業主任聯同樓宇部的另一名總專業主任進行視察後作出最終決定。上述的視察程序應在屋宇署人員進行初步視察後 4 星期內 完成。在處理所有可能須封閉樓宇的個案時，屋宇署人員均須小心謹慎、盡其所能，而且以着緊的態度處理。工作小組認為有關封閉危險樓宇的指引清晰而且足夠。 (ii) 工作小組認為關於送達封閉令行政程序的指引是足夠的。	

(VI) 就接獲的投訴個案和發出的勘測令／修葺令／拆卸令作出跟進行動

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
(A) 監察投訴個案的跟進行動			
(a) 無	(i) 監察關於樓宇欠妥／失修的市民舉報個案	<p>(i) 工作小組認為，屋宇署就欠妥／危險樓宇的市民舉報個案而進行視察的服務承諾（即緊急個案為 3 小時，非緊急個案為 10 天），已清晰列明並獲得妥善監察。</p> <p>(ii) 工作小組認為，應在視察後，盡快完成有關視察結果和相關建議的報告，並將報告提交高級專業主任審批。工作小組認為應</p>	(i) 工作小組建議就提交視察報告的時限作出指引，而報告內容應包括建議下次進行視察的周期。

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>就提交視察報告的時限作出指引。就那些須發出修葺令／勘測令／拆卸令的個案而言，報告內容應包括命令限期屆滿前，下次進行視察的建議周期。高級專業主任負責確保獲同意進行的下次視察周期妥獲遵從。</p> <p>(iii) 工作小組進一步建議在發出命令後隨即展開下次視察周期的監察工作。</p>	<p>(ii) 工作小組建議下次視察周期的監察工作應由高級專業主任負責。</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
(B) 監察維修工程的進度			
<p>(a) 《樓宇部手冊》第 III 部第 3 條第 1 號指令</p> <p>視察樓宇欠妥之處及根據第 26 條發出修葺令或拆卸令</p>	<p>(i) 第 25 至 31 段 - 命令的監察</p>	<p>(i) 該指令就根據《建築物條例》第 26 條發出而未獲遵從的修葺令／勘測令／拆卸令的監察工作，作出一般指引。</p> <p>(ii) 當命令限期屆滿時，屋宇署人員須於一定時間內進行視察，確定命令是否已獲遵從，而進行視察的限期最長為遵從期限的兩倍，但不能多於 6 個月。</p> <p>(iii) 爲了進行監察工作，每月編製逾期個案的</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>列表；整體的監察工作由總專業主任負責。</p> <p>(iv) 工作小組認為，可通過組別項目統籌會議強化現時的監察機制(在下文標題(VII)項下會作進一步闡述)。該會議有助總專業主任監察所有未獲遵從的個案，包括監察政府承建商和顧問就未獲遵從的命令所進行的工程的表現。</p> <p>(v) 工作小組認為，為履行監察的目的，應視乎個別樓宇的情況而訂立下次視察周期。</p>	<p>(i) 工作小組建議通過組別項目統籌會議監察所有未獲遵從的命令。</p>

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>視察報告應就個別個案提出適當的下次視察周期，而組別項目統籌會議應負責監察的工作。</p> <p>(vi) 目前，屋宇署署長每兩個月主持進度監察委員會一次，以監督樓宇部的執法工作。會議目的之一，就是監察長期未獲遵從的法定命令。工作小組認為，應維持上述的監察機制。</p>	<p>(ii) 工作小組建議，由屋宇署署長所主持的旨在監督樓宇部執法工作的進度監察委員會，應繼續處理長期未獲遵從命令的監察工作。</p>
<p>(b) 《樓宇部手冊》第 IV 部第 3 條第 5 號指令</p> <p>危險樓宇的拆卸工程</p>	<p>(i) 第 5 至 7 段 - 優先處理</p> <p>(ii) 第 10 至 12 段</p>	<p>(i) 屋宇署備有指引，指示轄下人員須最優先處理拆卸工程。</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	<ul style="list-style-type: none"> - 拆卸前的調查 (iii) 第 15 至 19 段 - 預防措施 (iv) 第 20 至 30 段 - 地盤安全監督工作 (v) 第 35 至 37 段 - 竣工 	<p>(ii) 爲了監察進度，屋宇署人員須每星期向高級專業主任報告屋宇署承建商所進行的工程。高級專業主任會每月向總專業主任提交報告，報告拆卸個案的情況。</p> <p>(iii) 工作小組認爲，有關未履行拆卸工程和監察進度的指引是清晰和足夠的。</p>	

(VII) 有關行政管理及監察政府承建商和顧問就未獲遵從的勘測令／修葺令／拆卸令所進行的工程的表現

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
(A) 對處理未獲遵從的 命令的工程的顧問 的管理			
(a) 《樓宇部手冊》第 IV 部第 1 條第 19 號指令 未獲遵從的命令的工 程的定期顧問合約	對處理未獲遵從的命令的 工程的顧問的管理	該指令應與下文(b)項所述 的「《合約管理小組手冊》 第 5.04 號作業備考-屋宇署 定期顧問合約的管理」一併 閱讀。	
(b) 《合約管理小組手 冊》第 5.04 號作業 備考 屋宇署定期顧問合約 的管理	(i) 第 4 段 - 給顧問的資料 (ii) 第 5 段 - 顧問報告 (iii) 第 7 段 - 實地視察	(i) 工作小組同意委聘顧 問處理未獲遵從的命 令的工程是要解決內 部欠缺資源的問題。 處理未獲遵從命令 的工程的顧問是屋宇 署的專業代理人，有 能力進行命令所指明	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
		<p>的工程。工作小組認為過份控制處理未獲遵從命令的工程的問題會有違原本委聘顧問的目的，故應避免。</p> <p>(ii) 工作小組同意，要屋宇署人員詳細查核顧問的專業工作或接替顧問的職責，均不是顧問合約管理原則的原意。</p> <p>(iii) 手冊內載有關於處理未獲遵從命令的工程的問題管理的指引。工作小組認為指引清晰足夠。</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
<p>(c) 《合約管理小組手冊》第 5.02 號作業備考</p> <p>顧問合約的管理</p>	<p>(i) 第 4 段及附錄 A - 顧問專業工作的監管及查核</p> <p>(ii) 第 9 段 - 顧問表現的報告</p> <p>(iii) 第 5.3(b)段 - 屋宇署、顧問及承建商之間的協調</p> <p>(iv) 第 7 段 - 行動計劃</p>	<p>(i) 工作小組認為專業工作的質素及對工地進度嚴密監察，是處理未獲遵從命令的工程顧問管理工作的其中一項要素。</p> <p>(ii) 關於處理未獲遵從命令的工程顧問專業工作的質素：依據顧問管理的原則，工作小組認為，就有關查核顧問的工作及報告顧問表現的機制而言，這手冊所提供的指引清晰而且足夠。</p> <p>(iii) 監察地盤工程進度：關於召開組別項目統籌會議以監察地盤工</p>	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	(v) 第 8 段 - 進度報告	程進度方面，已備有 指引。 (iv) 工作小組認為，就檢 查顧問的工作質素及 監察地盤工程進度的 目的而言，現時手冊 所提供的指引清晰而 且足夠。	
(B) 對屋宇署承建商的管理			
(a) 《樓宇部手冊》第 IV 部第 3 條第 1 號指令 工程的視察	(i) 第 5 至 11 段 - 與承建商進行聯合視 察 (ii) 第 12 至 13 段 - 施工中工程的視察	(i) 已就動員屋宇署承建 商為未遵從第 26 及 28 條所指命令的業主 進行工程，已備有指 引。至於未有聘用處 理處理未獲遵從命 令的工程顧問的個	

相關的樓宇部 指令／手冊	關注事項	工作小組的檢視內容	工作小組的建議
	(iii) 第 14 至 19 段 - 監察	<p>案，屋宇署人員會負責項目的管理，以及監察屋宇署承辦商的工作，包括進行實地視察、監察進度，以及妥為記錄檔案。</p> <p>(ii) 工作小組認為，有需要採用與組別項目統籌會議相同的形式，以監察屋宇署承建商的表現及地盤工程的進度。為方便起見，工作小組建議可於組別項目統籌會議監察屋宇署承建商的表現。</p>	<p>(i) 工作小組建議，通過組別項目統籌會議，監察屋宇署承建商的表現及地盤工程的進度。</p>

獨立專家就屋宇署有關失修樓宇的
執法程序及運作模式的審核結果

報告摘要

2012 年 5 月

引言

背景

在 2010 年 1 月 29 日馬頭圍道 45J 號發生樓宇倒塌事件後，死因裁判官於 2011 年 8 月就這宗造成四人死亡的案件進行死因研訊。在立法會發展事務委員會轄下的樓宇安全及相關事宜小組委員會於同月舉行的會議上，屋宇署就死因裁判官提出的觀點作初步回應，並承諾會全面檢討有關樓宇安全執法行動的內部指引，以及考慮死因裁判官提出的建議。屋宇署擬備的檢討報告（下稱「屋宇署的報告」），已於 2011 年 12 月呈交發展局。

2. 發展局局長林鄭月娥女士其後委任兩位獨立專家 – 高贊明教授及林濬先生 – 審核屋宇署的報告，希望借助他們在結構工程及建築測量方面的專業知識和經驗，就報告的內容提供意見，並協助政府進一步提升屋宇署有關失修樓宇安全的執法行動的成效。兩位獨立專家已於 2012 年 5 月初向發展局提交其審核報告。

獨立專家的審核範圍

3. 獨立專家應邀研究屋宇署的報告內各項檢討結果和建議是否恰當。屋宇署的報告涵蓋該署進行失修樓宇執法工作的七個主要範疇 –

- 實地視察的進行和緊急個案的處理；
- 是否有需要派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍，以處理市民就樓宇欠妥之處／失修的舉報；
- 屋宇測量師及結構工程師為進行跨專業意見徵詢所作的個案轉介及相應的職責劃分；
- 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前發出勸諭信的做法；
- 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前須考慮的因素，以及發出命令的時間安排；
- 就接獲的投訴個案和發出的勘測令／修葺令／拆卸令所作出

的跟進行動；以及

- 對為沒有遵從屋宇署勘測令／修葺令／拆卸令的失責業主進行勘測和補救工程的政府顧問及承建商的管理和監察。

審核的方法

4. 為研究屋宇署的報告，兩位專家已全面研究屋宇署的相關內部手冊和指引、聯同屋宇署人員實地視察兩宗與失修樓宇有關的個案，並會見了屋宇署的前線人員、擬備屋宇署檢討報告的工作小組、屋宇署的高層管理人員以及香港建築師學會、香港工程師學會和香港測量師學會的代表。。

觀察和建議

5. 獨立專家大致上認同屋宇署的報告所提出的建議。兩位獨立專家的其他主要觀察和建議，摘錄如下：

1. 實地視察的進行和緊急個案的處理

觀察

- 屋宇署的報告並無提及署方有否就視察所需的器材進行定期檢視和更新，亦無提及有否考慮引入更多先進的檢測器材（高教授）。

建議

- 成立專責小組，由熟悉較精密器材的人士擔任小組成員，並加入來自業界和學術界的外間顧問成員（兩位專家）；
- 確保備有員工培訓政策，並為員工（特別是新聘員工）加強培訓（兩位專家）；
- 在屋宇署有關樓宇欠妥之處和失修情況分級的內部指引中加入相片記錄，並將有關指引儲存於電子數據庫內，以方便屋宇署人員參考（高教授）；以及
- 提供相關的設備（例如特別車輛），讓屋宇署人員在處理緊急個案時可遙距檢索技術資料（林先生）。

II. 是否有需要派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍，以處理市民就樓宇欠妥之處／失修的舉報

建議

- 雖然並非每宗個案都要進行聯合視察，但屋宇署應制定清晰指引，以就有需要和沒有需要進行聯合視察的個案作出區分（兩位專家）。

III. 屋宇測量師及結構工程師為進行跨專業意見徵詢所作的個案轉介及相應的職責劃分

觀察

- 屋宇署人員在完成實地視察後，須要就在有關樓宇所發現的欠妥之處及整體失修情況的嚴重程度進行分級。屋宇署建議把樓宇欠妥和失修情況的分級與跨專業意見徵詢的需要關連起來，這做法值得歡迎。然而，由於屋宇署人員在視察過程中須要作出專業判斷，因此該署仍須確保為他們提供足夠的培訓（高教授）；
- 根據屋宇署現行的組織結構，在六個負責就樓宇安全事宜採取執法行動的地區組別中，每組均只有屋宇測量師或結構工程師。此安排令進行跨專業意見徵詢變得有需要（兩位專家）；
- 進行跨專業意見徵詢是可行的做法，可以確保在有需要時能獲得在屋宇測量和結構工程方面的專門意見。然而，較佳的安排是成立同時由屋宇測量師和結構工程師組成的隊伍。（兩位專家）。

建議

- 探討將來在每個地區組別均派駐屋宇測量師和結構工程師的可行性（兩位專家）。

IV. 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前發出勸諭信的做法

觀察

- 屋宇署無須就所有個案都停止發出勸諭信，因為：
 - 發出勸諭信和擬備法定命令可同時進行（林先生）；以及
 - 死因裁判官在建議停止發出勸諭信時，只着眼於緊急個案（高教授）。

建議

- 制訂清晰指引，以區分適宜發出勸諭信的個案及須立即採取嚴厲跟進行動的個案（高教授）；以及
- 把「勸諭信」(advisory letter) 改稱為「命令前函件」(pre-order letter)，以促使業主更主動地對已發現的樓宇欠妥之處採取跟進行動（林先生）。

V. 在送達勘測令／修葺令／拆卸令前須考慮的因素，以及發出命令的時間安排

觀察

- 根據現行做法，法定命令一般會於實地視察完成後一段時間才發出。這表示有關人員在發出法定命令前或須翻閱視察報告和個案資料以重新了解個案的情況。因此，如能加快發出法定命令的程序，或可提升屋宇署的運作效率。（高教授）；以及
- 屋宇署建議在樓宇整體失修情況的級別中，加入「第 V 級 - 嚴重」的新級別。這是可取的做法，因為這會使屋宇署人員衡量是否有需要就個案採取迫切行動（例如進行緊急工程）。屋宇署應向其員工提供清晰的參考指引，讓他們明瞭如何分辨新級別與另外四個現有級別的情況（高教授）。

建議

- 與土地註冊處商討，縮短在發出法定命令前查核業權所需的時間（林先生）。

VI. 就接獲的投訴個案和發出的勘測令／修葺令／拆卸令所作出的跟進行動

觀察

- 屋宇署在其報告中建議，視察人員應在進行實地視察後一個月內提交視察報告，而該報告應包括進行下次視察的建議時間。這兩項建議均為可取的做法。屋宇署亦應就如何決定進行下次視察的時間，為員工提供清晰指引，以供參考。（高教授）；以及
- 因應死因裁判官建議應密切監察樓宇失修個案的修葺工程進度，屋宇署提出根據每宗個案的情況決定再次進行視察的周期。專家對此表示支持，因為這樣做將可確保有關個案均獲得定期監察（兩位專家）。

建議

- 在被認為有需要的個案，考慮使用可透過互聯網操作的感應系統進行遙距監察（兩位專家）；以及
- 訂立明確原則，闡明如何處理關乎未獲遵從命令的個案（高教授）。

VII. 對為沒有遵從屋宇署勘測令／修葺令／拆卸令的失責業主進行勘測和補救工程的政府顧問及承建商的管理和監察

- 沒有特別提出觀察和建議。

VIII. 其他觀察和建議

觀察

- 屋宇署的專業和技術人員經常要處理一些無需他們專門知識的公眾查詢，這可能會對員工士氣帶來負面影響。（兩位專家）

建議

- 加強宣傳及公眾教育的工作，並考慮與相關專業團體、區議會、香港房屋協會和市區重建局合作。其中一個主要目標是確保業主認識到他們在保持樓宇安全方面的責任（兩位專家）；
- 根據屋宇署的工作量和服務目標，檢討其人力需求（兩位專家）；
- 以書面文件等形式，確保屋宇署的制度內存有質素保證機制（兩位專家）；
- 設立專責隊伍，處理無需專業或技術知識也可應對的公眾投訴個案（兩位專家）；
- 定期檢視屋宇署的內部手冊和指引，並徵詢屋宇署人員和外判顧問的意見（高教授）；以及
- 推廣致力為市民提供優質服務的機構文化（高教授）。

屋宇署對獨立專家的觀察及建議的回應

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
(I) 實地視察的進行和緊急個案的處理		
屋宇署的報告並無提及署方有否就視察所需的器材進行定期檢視和更新，亦無提及有否考慮引入更多先進的檢測器材。	高教授	屋宇署備悉專家的建議。屋宇署已在其報告中建議設立統籌小組，以持續就屋宇署的工具及器材作保養、採購及在有需要時更換。統籌小組會在過程中積極考慮引入新器材的需要。
成立專責小組，由熟悉較精密器材的人士擔任小組成員，並加入來自業界和學術界的外間顧問成員。	兩位專家	屋宇署從專家的報告得悉，工作小組的設立旨在為屋宇署員工提供接觸到市場上的新科技的渠道。就此，屋宇署一直有並會繼續採取措施，確保屋宇署員工能接觸到最新的科技及勘測方法。例如，屋宇署目前會為其員工提供一系列的培訓課程、講座及研討會，當中不少都是由外界人士（包括相關範疇的專業團體及專家）舉辦/主持，並與市場上的各種勘測科技有關。此外，因應專家的建議，屋宇署會考慮可否透過其現有的諮詢平台，定期向業界專家及學術界收集意見。
確保備有員工培訓政策，並為員工（特別是新聘員工）加強培訓。	兩位專家	屋宇署認同專家的意見，並會繼續在其「培訓與發展大綱」下為其員工提供有系統及定期的培訓。屋宇署亦會探討向新加入該署的員工提供培訓的最佳模式。

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
<p>在屋宇署有關樓宇欠妥之處和失修情況分級的內部<u>指引</u>中加入<u>相片記錄</u>，並將有關指引儲存於<u>電子數據庫</u>內，以方便屋宇署人員參考。</p>	高教授	<p>屋宇署認同專家的意見，並會修訂其手冊和指引，以加入合適的相片和例證。屋宇署亦會繼續透過其知識共享系統以電子方式向其員工發放有關手冊及指引。</p>
<p>提供相關的設備（例如特別車輛），讓屋宇署人員在處理<u>緊急個案</u>時可<u>遙距檢索</u>技術資料。</p>	林先生	<p>屋宇署認同專家的建議，並會考慮引入類似設備的可行性。</p>
<p>(II) 是否有需要派遣由屋宇測量師及結構工程師組成的聯合視察隊伍處理市民就樓宇的欠妥之處／失修的舉報</p>		
<p>雖然並非每宗個案都要進行聯合視察，但屋宇署應制定<u>清晰指引</u>，以就有需要和沒有需要進行<u>聯合視察</u>的個案作出區分。</p>	兩位專家	<p>屋宇署認同專家的建議。屋宇署已在其檢討報告中建議，在經修訂的指引和手冊中清楚表述：當樓宇的狀況在嚴重程度指數上達至某一級別，或根據其整體失修情況屬於某一類別的樓宇，屋宇署人員便須啓動跨專業意見徵詢機制，即有關樓宇的狀況須同時由屋宇測量師及結構工程師作評估。此外，屋宇署亦將會透過加入相片以優化其書面指引，以在判斷樓宇的欠妥之處／失修的嚴重程序方面為其員工提供進一步的參考資料。屋宇署因此有信心能夠為其員工提供充分而清晰的指引。</p>

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
(III) 屋宇測量師及結構工程師為進行跨專業意見徵詢所作的個案轉介及相應的職責劃分		
<p>進行跨專業意見徵詢是可行的做法，可以確保在有需要時能獲得在屋宇測量和結構工程方面的專門意見。然而，<u>較佳的安排是成立同時由屋宇測量師和結構工程師組成的隊伍。</u></p>	兩位專家	<p>為使其運作更為順暢及使其人手安排更為妥善，屋宇署曾於2011年進行重組。在為進行重組而與屋宇署員工進行諮詢期間，屋宇署亦曾經探討在同一隊伍內同時設有屋宇測量師和結構工程師的安排，當時的結論是進行跨專業意見徵詢仍然是合適的安排。</p> <p>然而，屋宇署歡迎專案的建議，並會在下一次的屋宇署架構檢討中考慮該項有關微調人手安排的建議。</p>
(IV) 在送達勸測令／修葺令／拆卸令前發出勸諭信的做法		
<p>屋宇署<u>無須</u>就所有個案都停止發出勸諭信，因為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>發出勸諭信</u>和擬備法定命令可<u>同時進行</u>（林先生）；以及 • 死因裁判官在建議停止發出勸諭信時，<u>只着眼於緊急個案</u>（高教授）。 	兩位專家	屋宇署認同兩位專家的觀察。

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
<p>制訂<u>清晰指引</u>，以<u>區分</u>適宜發出勸諭信的個案及<u>須立即採取嚴厲跟進行動的個案</u>。</p>	高教授	<p>有關建議將被採納。事實上，對於須立即採取嚴厲跟進行動的個案，屋宇署現行的指引已訂明屋宇署員工須安排政府承建商即時進行所需的加固／維修工程，而無須發出勸諭信。屋宇署已在其報告中建議在有關樓宇失修情況的分類的嚴重程度指數增設一個新級別（即「第 V 級 – 嚴重」）。除現時已存在的「第 IV 級 – 惡劣」外，若樓宇屬於這個新設的級別，屋宇署員工亦須考慮採取即時的跟進行動。屋宇署更會在其指引和手冊中，加入相片和例證以供屋宇署人員參考。</p>
<p>把「<u>勸諭信</u>」(<u>advisory letter</u>) 改稱為「<u>命令前函件</u>」 (<u>pre-order letter</u>)，以促使業主更主動地對已發現的樓宇欠妥之處採取跟進行動。</p>	林先生	<p>對於有需要發出法定命令的個案，屋宇署會立即致函有關業主，告知屋宇署將於稍後發出法定命令的計劃。屋宇署會根據其執法經驗繼續審視有關信函的行文，並會按情況需要研究該信函如何可以更清晰地表達屋宇署的意圖。</p>
<p>(V) 送達勸測令／修葺令／拆卸令前須考慮的因素，以及發出命令的時間安排</p>		
<p>根據現行做法，法定命令一般會於實地視察完成後一段時間才發出。這表示<u>有關人員</u>在發出法定命令前<u>或須翻閱視察報告</u>和個案資料以<u>重新了解個案</u>的情況。因此，如能<u>加快</u>發出法定命令的<u>程序</u>，或可提升屋宇署的<u>運作效率</u>。</p>	高教授	<p>在完成實地視察後，視察人員須擬備並向其上司提交視察報告，以供批核。有關報告須就視察結果作總結，以及就個案的跟進行動作建議。由於這些視察報告已包括所有重要事實的文字及相片記錄，因此即使日後再就個案進行討論，亦不會因記憶不清晰而出現問題。屋宇署備悉專家的建議，並會（正如在屋宇署的報告中所述）要求視察人員在視察後一個月內完成並提交有關視察報告予其上司作批核。</p>

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
<p>屋宇署建議在樓宇整體失修情況的級別中，加入「<u>第 V 級 – 嚴重</u>」的新級別。這是可取的做法，因為這會使屋宇署人員衡量是否有需要就個案採取迫切行動（例如進行緊急工程）。屋宇署應向其員工<u>提供清晰的參考指引</u>，讓他們明瞭如何分辨新級別與另外四個現有級別的情況。</p>	<p>高教授</p>	<p>屋宇署認同專家的意見。屋宇署會確保其指引能以最清晰的方式編寫，並會在其書面指引中加入相片和例證。</p>
<p>與土地註冊處商討，<u>縮短</u>在發出法定命令前<u>查核業權所需的時間</u>。</p>	<p>林先生</p>	<p>屋宇署過往一直有就查核業權的程序與土地註冊處保持緊密聯繫，並會繼續與土地註冊處溝通和商討，以探討可進一步改善現有安排的方法。值得一提的是，根據屋宇署的一般程序，該署會優先處理緊急個案，而若情況須要，有關這類個案的法定命令可於數天內發出。</p>
<p>(VI) 就接獲的投訴個案和發出的勘測令／修葺令／拆卸令所作出的跟進行動</p>		
<p>屋宇署在其報告中建議，視察人員應在進行實地視察後<u>一個月內提交視察報告</u>，而該報告應<u>包括進行下次視察的建議時間</u>。這兩項建議均為<u>可取的做法</u>。屋宇署亦應就如何決定進</p>	<p>高教授</p>	<p>屋宇署認同專家的意見。屋宇署會確保其指引能以最清晰的方式編寫。</p>

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
行下次視察的時間，為員工提供清晰指引，以供參考。		
因應死因裁判官建議應密切監察樓宇失修個案的修葺工程進度，屋宇署提出根據每宗個案的情況決定再次進行視察的周期。專家對此表示支持，因為這樣做將可確保有關個案均獲得定期監察。	兩位專家	屋宇署歡迎專家的意見，並會盡快落實有關建議。
在被認為有需要的個案，考慮使用可透過互聯網操作的感應系統進行遙距監察。	兩位專家	屋宇署備悉專家的建議，並認同使用先進科技有其優點。因應在私人處所裝設遙距監察系統的成本，以及可能牽涉的法律及技術考慮，屋宇署將須要就這些設備進行可行性研究。建議設立的統籌小組會全面地考慮上述事宜。
訂立明確原則，闡明如何處理關乎未獲遵從命令的個案。	高教授	屋宇署目前設有多項機制監察未完成個案的進度。根據屋宇署過往經驗，令某些法定命令長時間都未獲遵從的原因往往十分複雜。因此，屋宇署會在定期舉行的組別及部門會議上，按個別情況處理這些個案。在這些會議中就如何處理這類個案所確立的原則會被納入屋宇署的手冊和指引。有關這些原則的資料亦會透過定期的分部及組別會議向屋宇署員工發放。

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
(VII) 對為沒有遵從屋宇署勸測令／修葺令／拆卸令的失責業主進行勸測和補救工程的政府顧問及承建商的管理和監察		
沒有特別提出觀察和建議。	不適用	不適用。
(VIII) 其他觀察和建議		
加強宣傳及公眾教育的工作 ，並考慮與相關專業團體、區議會、香港房屋協會和市區重建局 合作 。其中一個主要目標是確保業主認識到他們在保持樓宇安全方面的責任。	兩位專家	屋宇署認同專家的建議，並會考慮屋宇署可如何與提及的機構加強合作。
根據屋宇署的工作量和服務目標， 檢討其人力需求 。	兩位專家	屋宇署認同專家的建議，並會繼續每年檢視屋宇署的人力需求。如有需要，屋宇署會透過發展局的協助，在現行適用於所有政策局和部門的既定程序，提出增撥資源的申請。
以 書面文件 等形式，確保屋宇署的制度內存有 質素保證機制 。	兩位專家	專家認為質素審核與程序審核同樣重要，屋宇署對此表示認同。就此，屋宇署所有員工均由其上司負責監督。某些決定及建議亦須要經由較高級的職員批核。這些質素保證措施已被涵蓋於屋宇署的內部手冊及指引內。屋宇署會進一步考慮如何可以在其內部文件內更清晰地表達出有關事宜的重要性。

觀察/建議	提出者	屋宇署的回應
<p>屋宇署的專業和技術人員經常要處理一些無需運用他們專門知識的公眾查詢，這可能會對員工士氣帶來負面影響。屋宇署應設立<u>專責隊伍</u>，處理無需專業或技術知識也可應對的公眾<u>投訴個案</u>。</p>	<p>兩位專家</p>	<p>專家認為有關屋宇署工作的一般問題可由專責隊伍處理，令屋宇署的專業及技術人員可集中處理須要他們專業知識的工作，屋宇署對此表示認同。自 2001 年起，屋宇署一直朝上述方向邁進，並已邀請專責處理市民的一般查詢與投訴的 1823 電話中心提供協助。現時，1823 電話中心每年會為屋宇署處理約 100,000 個查詢／投訴，並已顯著減輕屋宇署的工作量。餘下的主要為涉及個別個案及／或技術事宜的查詢；由熟悉有關個案最新進展並曾經親身到現場的員工處理這類查詢是最有效率的安排。</p> <p>屋宇署會定期與 1823 電話中心聯絡，並檢視向其提供的資料，以期令 1823 電話中心可更妥善處理有關屋宇署工作的查詢及投訴。</p>
<p><u>定期檢視屋宇署的內部手冊和指引</u>，並<u>徵詢屋宇署人員</u>和外判顧問的意見。</p>	<p>高教授</p>	<p>屋宇署認同不斷定期檢視其內部手冊和指引的價值，並了解其員工及其他持份者能在這方面提供寶貴的意見。目前，前線員工及他們從外判顧問獲得的意見會在定期舉行的小組、組別及分部會議上討論。屋宇署會繼續在檢視其內部手冊和指引時參考其員工及其他持份者的意見。</p>
<p>推廣致力為市民提供<u>優質服務</u>的<u>機構文化</u>。</p>	<p>高教授</p>	<p>屋宇署歡迎並會考慮落實專家建議的最佳方式。</p>