

立會譴責暴力 傳達正面訊息

立法會保安事務委員會特別會議昨日通過譴責暴力動議。立法會今次超越黨派歧見，絕大多數議員支持和通過譴責暴力動議，向社會傳達了尊重法治、絕不容忍暴力的正面訊息，不僅表達了絕大多數港人的心聲，也維護了香港的核心價值，有助修補立法會過往容忍暴力的不良形象。香港的主流價值，是理性、持平、溫和、自由及進步。香港作為活躍的公民社會，港人既了解自己心所求的是什麼，亦能以理性溫和手法表達訴求，這種公民意識正是香港社會穩定的基石。港人一直奉行和平表達意見的方式，暴力文化不為港人所接受，應該受到譴責。

9月1日有示威人士暴力衝擊替補機制諮詢大會，直接損害本港社會治安秩序與理性和平的核心價值，激起社會公憤。社會各界予以嚴厲譴責，抨擊「暴民政治」危害和剝奪他人安全與權利。香港四個公務員工會「罕見地」發表聯合聲明，批評「部分人士及團體」以「暴力自由、強權民主」的違法行徑，肆意衝擊值勤的公務員，侮辱制定政策的官員，破壞社會秩序。社會各界並支持警方繼續維護市民的人權及本港社會的秩序。

(相關新聞刊A1版)

水務署須扭轉官僚習氣

中訴專員公署調查水務署的抄錶與發單程序後，估計水務署有14萬個水錶可能不準確，佔水錶總數的5%，並批評水務署對抄錶員的培訓及監察不足。中訴專員揭露的事實，不僅說明水務署管理混亂，而且顯示水務署官僚習氣嚴重，工作效率低下，對工作缺乏責任心。水務署必須吸取教訓，加強管理，並積極考慮將部分服務外判，提升本港供水服務的效益。

水務署用水管理漏洞百出，拖沓低效，被中訴專員公署揭發其抄錶與發單程序存有「7宗罪」，有抄錶員竟然要花逾兩年時間才能識別大廈的公用水錶損毀，而更換水錶、觀察新錶運作又要多花17個月，之後才向用戶追收欠款，不但沒有急市民所急，反而產生諸多不必要的滋擾。這當中牽涉的不僅是水務署員工培訓不足的問題，更反映出署方對前線員工的工作缺乏足夠的監督，不注重工作成效的檢查，導致未能及時發現問題、為市民提供完善服務。

水務署水錶管理混亂，早已劣跡斑斑。中訴專員公署過往曾發現，本港每年有逾百宗調亂水錶事件，引致每宗多收水費平均700多元，

而最離譜的個案是有住戶被調亂水錶13年始被發現。市民投訴水費單及水錶有問題的個案數字長期居高不下。市民生活離不開水，每家每戶都有水錶，水錶不準令市民多繳水費，增加基層市民的負擔。香港一向以提供優質高效的公用事業服務為榮，面對中訴專員公署一年復一年的批評及市民大量投訴，水務署為何遲遲不見改善，對水錶管理混亂的情況視若無睹，根本就是對市民不負責，這當中是否因為官僚習氣所致，值得署方認真反思。

目前本港的供水服務仍由政府經營。眾所周知，凡由政府運作的公用事業，往往因為架床疊屋，層層批核，效率不彰，且不注意成本效益，導致浪費大量資源。審計署報告曾指出，2009年由水務署管理的公共屋邨，因水管滲漏令政府白白流失近8,000萬元公帑。全港的水錶、水管數以百萬計，單靠水務署管理，難免有人手不足、成本過高的困難，署方應該切實考慮將部分工序外判，以提升效率、節省成本，當然署方仍要做好監管，保證服務的質量。

(相關新聞刊A6版)

重要新聞

2011年9月16日(星期五) 香港 文匯報 WEN WEI PO

A6 責任編輯：吳漢傑 版面設計：鄭世雄

申署批抄錶發單7不足 水務署允全速換舊錶

14萬隻水錶不準

投訴7千宗

香港文匯報訊(記者 羅敬文)上個財政年度水務署接獲7,359宗有關水費的投訴，不乏水錶失靈問題。申訴專員公署批評，署方抄錶程序及發單系統存有7大不足，抄錶員培訓不足，即使發現水錶不準，仍延誤維修，推算全港280萬個水錶中有5%、13.8萬個不準確。公署更發現有抄錶員花逾兩年始能識別一大廈的公用水錶損毀，相隔17個月始向法團追收2.5萬元的水費。申訴專員黎年表示，延遲追收金額，變相要新住戶承擔已遷出住戶的水費，要求水務署正視問題。水務署回應，接納公署所有建議，及全速推行「更換舊水錶計劃」。



申訴專員公署將就水務署多收水費投訴展開調查。資料圖片



黎年表示，水務署抽查結果顯示有5%經測試水錶準確度不達標，推算全港有138萬個水錶或欠準確。香港文匯報記者羅敬文攝

未測試即指錶壞 稽核粗疏挨批

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)申訴專員公署研究逾30宗向水務署投訴的個案，發現水務署的水錶稽核運作欠妥，且未有好好監察工作進度，更有個案揭示水務署竟未測試便指用戶水錶損壞，替其更換新錶，之後更向用戶發出「一式一樣」的信件，指「被換下的舊水錶經實驗測試後，證實已經失靈」。

混賬拖兩年半 不理6次低讀數

其中一宗個案指，甲先生2006年6月前，每季水費約為800元，但2006年3月至2008年8月，共只收到600元的水費單，與過去用水情況極不吻合。水務署在2009年6月要求甲先生解釋低用水量的原因，並在翌月向其發出的水費單上指，其水錶在2006年3月至2008年8月期間損壞，並已更換，又將該段期間的水費調整為5,500元。

甲先生認為，水務署處理時間太長，且涉及款額過高，亦沒有提供證據指水錶確有毀壞，遂作出投訴。申訴專員公署調查後發現，甲先生的水錶在2006年3月至2008年8月期間6次錄得低讀數，水務署卻沒有啟動任何系統稽核。2008年7月，抄錶員對甲先生的水錶輸入代碼「NR」，意指錶不轉動，但估計有用水，卻並無記錄估計原因。在電腦系統下，「NR」代表啟動更換水錶的指令，卻不包括測試水錶。

誤輸入代碼礙事 更換竟變抽查

另一個案則顯示，乙先生在2008年7月至2010年4月，無收到水費單。他在2010年5月接獲水務署通知，指已更換水錶及作測試，證實舊水錶損壞，並要求乙先生解釋該21個月錄得零用水量的原因，並估算水費單款額為1,700元。

公署發現，根據水務署電腦系統的其中一項稽核功能，若連續3次輸入代表錶不轉動，但沒有資料估計有否用水的代碼「ZX」，會自動發出更換及測試水錶的指令。乙先生的水錶先後在2008年12月、2009年4月及8月被記錄「ZX」，理應即時啟動更換及測試指令，卻延至同年12月第4次被記錄「ZX」時才啟動，原來因為第1次與第2次記錄為「ZX」期間，有職員抽查水錶並輸入代碼「SC」(抽查)，要從頭再計算3次。

規則監管欠妥 抄錶員宜增培訓

申訴專員黎年批評上述2宗個案反映水務署測試水錶的規則欠妥，無法證實水錶損壞，且在逾2年才發現水錶損壞，系統稽核不足，輸入代碼的運作亦須檢討，且對工作進度監察不足，同時亦顯示出辦事粗疏，沒有為用戶着想。他說：「追收款項是無可厚非，但不應太遲，部分抄錶員更對代碼不太了解，應多加培訓。」

水務署在2010/11年度的定期檢測計劃中，發現5%經測試水錶的準確度未達標，出現正負逾3%的誤差，期內收到7,359宗有關水費的投訴。申訴專員公署遂於去年底展開調查，昨日該署公布的《申報》引用有關數據推算，全港有13.8萬個不準確的水錶。

2發「0收費」帳單 抄錶員未盡責

有投訴個案揭示抄錶員未盡責，監察不足，要花逾兩年時間才識別水錶損毀。有關水錶是某大廈公用地方水錶，業主立案法團在2006年3月至2008年底收到8期用量不足、毋須繳費的帳單，2009年5月水務署函件指水錶損壞，經調整後追收2.5萬元水費。公署調查發現水務署在首6期帳單未發現水錶問題，2007年12月才發出更換水錶指令，但翌年9月才更換水錶，期間2期發出「0收費」帳單。

申訴專員黎年表示，有關抄錶員2007年12月已發現水錶問題，相隔9個月才更換水錶，再用上8個月觀察新水錶，至2009年5月才去信通知業主立案法團追收過去逾3年共2.5萬元的水費，做法未必公道，因為涉事大廈的新住戶變相要承擔已遷出住戶的公用地方水費。

報告又列舉水務署在抄錶程序及發單系統有7項不足，調整水費帳單需時過長，沒替用戶着想；亦反映抄錶員未能識別已損壞水錶，顯示員工培訓不足；個案又揭示署方對工作進度的監管不足，即使有更換水錶指令，在落實時仍有延誤，甚至要用上8個月觀察新

錶運作，才致函通知用戶追收款額。

電腦系統缺失 修正程式需一年

報告又指水務署電腦系統存在缺失，每次修正程式平均需時11個月，最長更達54個月；另有個案連續6次錄得低水量，但未能自動啟動稽核功能；啟動水錶測試的準則亦有缺陷，在沒有實質證據下，抄錶員記下「水錶不轉動(估計有用水)」的「NR」代碼；抄錶員亦對不同代碼有不同詮釋，反映指引欠清晰。

接納改善建議 優化「0讀數」處理

公署已向水務署提出12項建議，包括檢討系統稽核規則，加快修正系統缺失、改善監察工作及加強培訓員工等。黎年表示，水務署自2005年在抄錶工作上引入自動化系統，抄錶員巡視後會按指引識別，從61個代碼中選取作紀錄，但認為現時指引只有2頁紙的簡介，有需要完善，系統亦需要與人手配合。

根據水務署標準，許多或少超過3%的用水量，就是不合格。水務署發言人表示，水錶失準與長時間損耗有關，99%有問題水錶的用量用水量較實際用水量為少。該署又表示，2006年開始更換舊水錶，有關水費投訴與5年前相比少了一半，去年大約有7,000多宗。署方接納公署所有的建議，正作出研究及跟進，並已先後落實多項改善措施，包括優化出現「0讀數」的處理、收緊過高或過低用水量稽核、設定更換新水錶後的觀察期等。

水喉匠：熱水倒流損水錶

香港文匯報訊 協助水務署檢查水錶的公司表示，很多水錶使用超過10年，機件老化導致不準確。有水喉匠指，熱水爐安裝欠佳，令熱水倒流到水錶或者水不乾淨，都會令水錶不準。

10年水錶滾輪減慢 計少用水

現時使用的都是機械式水錶，內裡有滾輪，一打開水喉，滾輪就會轉動，量度用水量。有協助水務署檢查水錶的公司表示，香港水錶很多都使用超過10年，水錶的滾輪磨蝕了便會減慢轉動，所以會計少了用水。

香港持牌水喉匠協會技術主任威德明表示，熱水爐安裝欠佳，令熱水倒流到水錶或者水不乾淨，都會令水錶不準，「水缸或者很骯髒，有很多沙石，會沖落去水喉，會導致塞住水錶，妨礙了水錶的運作。」

10年交2保育圖則 規劃署被批進度慢

香港文匯報訊(記者 羅敬文)西貢大浪西灣去年中被揭發有人大興土木後，申訴專員公署收到近150宗相關投訴，經調查後發現政策局早於1999年要求規劃署優先制訂5幅相類似土地的法定圖則，但規劃署多年來以資源不足為由推拖，過去10年只就2幅用地制定圖則。申訴專員黎年形容工作進度緩慢，不可接受。

150宗投訴監管大浪西灣不力

西貢大浪西灣毗連西貢東郊野公園的16.55公頃用地(又稱：郊野公園「不包括土地」)，去年6月被發現有人大興土木。港府隨即在兩個月內就西貢大浪西灣發展審批地區草圖刊憲，保護自然景觀。申訴專員公署

收到近150宗投訴，指港府監管不力，遂主動展開調查，並於昨日透過《申報》公布結果。

報告指全港有77幅毗連郊野公園的「不包括土地」，未有任何法定圖則規管其用途，港府早於1994年就問題展開內部討論，環保署提出應透過法定圖則保護有關土地，地政總署亦認同建議，規劃環境地政局認同要把法定圖則涵蓋全港所有土地，但未訂出具體時間表，指執行時要考慮規劃署資源問題。

規劃環境地政局於1998年要求規劃署就需要優先保護的相關土地制定法定圖則，規劃署認為有需要就12幅土地制定圖則，但其後修訂建議提出為2幅制定圖則，餘下則以納入郊野公園等其他方式保護。不過，

規劃環境地政局指規劃署有關建議不可行，要求把12幅土地制定圖則，而規劃署回應稱會考慮。

申訴專員促政策局從速跟進

規劃署翌年要求押後制定有關圖則，欲在完成濕地補償研究後再行制訂，但規劃環境地政局指有關研究對制定圖則無參考價值，提出規劃署應在12幅中的5幅保育價值較高土地(不包括大浪西灣)，特別優先制定圖則，規劃署其後已完成有關圖則工作。不過，政策局至2000年改組後，有關當局已沒有再制訂相關政策方向。

2001至2010年間，規劃署在5幅選定土地中，只就西貢深涌及海下開展法定圖則的相關工作，現仍有3幅

用地尚未處理。申訴專員黎年表示，規劃署以人手不足解釋是「不可接受」，並斥發展局未有跟進工作，環境局又側重處理其他政策，或是造成大浪西灣事件的原因，認為政策局應從速跟進餘下工作。

發展局：料兩年內完成製圖

發展局發言人表示，大浪西灣事件發生前，在77幅相關土地中已有23幅由分區計劃大綱圖涵蓋，而規劃署過去1年已為17幅相關土地制定發展審批地區圖，並預期未來1至2年內為餘下多幅土地完成制定圖則。環境局發言人表示，當局已調整政策，以保育價值、景觀及康樂發展潛力，作為評定納入郊野公園的準則。