

水务署就水表错调个案的处理 调查报告

申诉内容

申诉人称，她于2022年6月迁离旧居（「A室」），并向水务署申请终结帐户，获该署确认终止其用户注册，并发出终结单和退回水费按金。然而，申诉人在2023年9月收到水务署的通知，表示由于该署在2019年错调她和隔邻单位的水表，故需向她追收数千元的调整水费。就以上所述，申诉人对水务署作出以下申诉：

- (1) 错调水表问题发生于2019年11月，而该署在2021年6月已发现水表记录错误，却没有即时通知她。此外，她在2022年6月已搬离事涉单位及成功终结帐户，但该署逾一年后才向她追讨费用。上述情况导致她无法及时就水表度数或数据或收费事宜提出覆核要求，并错失查证的机会和权利。她认为水务署处理失当，对其不公。
- (2) 该署拖延多时没有计算有关调整费用，却在发出帐单后只给予她一个月时间缴款，做法不合理。她因投诉时身处外地工作，故要求该署暂缓有关个案，待她在2023年12月底回港后亲自联络该署以解决事件。但该署没有回应其要求，只是要求她按照帐单缴付调整水费。

公署调查所得

水务署就水表错调个案的处理

2. 水务署已制订内部指引处理因水表错调而须调整水费及排污费的个案（包括确认水表错调个案、调整水费及排污费帐款原则，以及有效追溯期等）。根据有关指引，水务署在调整水表错调个案的水费及排污费前，有关个案必须先经所属分区的用户服

务督察作实地视察，以确认水表错调涉及的水表号码及用水楼宇单位。

3. 水务署内的客户帐务组会审视督察的视察报告和水表、比对有关单位的过往用水记录，以及用户提供的资料等，以确认水表错调结果，期间或需与督察跟进视察报告的资料。在厘定水费及排污费的调整时段和款额，以及更正电脑系统内的水表记录和调整帐款后，负责职员会发信通知所有相关注册用户，以告知更正后的水表号码、水费及排污费调整款额。

4. 基于水表错调个案牵涉多于一个单位，水务署需派员到每个相关单位实地视察，并比对各单位的水表和过往用水记录，以及参考用户提供的资料（如用水人数曾否变更）。由于水表错调个案的调查和处理较其他水费争议个案复杂及需时，故水务署并没有就个案的处理时间设限。

水务署就终结帐户申请的处理

5. 当收到注册用户的结束帐户申请后，水务署会在电脑系统内输入指示进行终结帐户程序，而电脑系统会自动向注册用户发出终结单，藉此告知注册用户相关帐户已终结，有关用户无需就该用水楼宇单位在终结日之后的供水承担任何法律责任。此外，如帐户内有因错调水表而未调整及未收取的水费，在收到结束帐户申请时，职员会随即另行发信通知用户水表错调情况，让用户知悉帐户内仍有待处理或调整的帐项。

水务署的回应

申诉点(1)

6. 一般而言，水务署人员须按部门指引的规定，在个案完成调查、更正电脑系统内的水表记录及完成有关水费及排污费调整计算后，才发信通知有关用户更正后的水表号码和水费及排污费调整款额（上文**第3段**）。该署认为，这是为确保向用户提供的资料完整及准确无误，属谨慎之举。

7. 根据《水务设施条例》（「《条例》」）第20条的规定，

所有与供水有关或因供水而引起的收费，均须由用户缴付。由于此案主要涉及水表错置而非水表失灵或运作异常，故用户须按法例缴付由水表所录得的耗水量的全部费用。在 2021 年 6 月证实水表错调后，水务署覆查事涉两个单位的用水记录，认为水表错调始于 2019 年 11 月的水表更换工程。就此，该署按既定指引，由 2019 年 11 月起调整有关帐户的水费及排污费。因应水表记录错调，该署电脑系统在 2021 年 5 月发出帐单（注：涵盖用水期由 2020 年 3 月至 2021 年 3 月）后，已暂停向申诉人发出帐单。在完成调查后，水务署在 2023 年 8 月发信通知申诉人水表记录已更正。为方便申诉人了解 A 室在更正水表记录后的用水情况，该署另于 2023 年 10 月的复函中，提供了 A 室在水表更换工程前和后的水表读数、每日平均用水量，以及水费和排污费等数据（注：涵盖用水期由 2017 年 3 月至 2022 年 6 月帐户终结日）供申诉人参考。

8. 在收到申诉人结束帐户的申请后，即使有关帐户内仍有未发出的水费及排污费帐单和错调水表引起的调整费用，水务署的电脑系统仍自动向她发出终结单以告知她无须就用水楼宇单位在终结日之后的供水承担任何法律责任。虽然如此，有关水费按金仍被保留在该帐户内，用以抵销其后发出的调整单内的应缴款额。如上文**第 5 段**所述，在收到结束帐户申请时，个案职员应随即另行发信通知用户错调水表的情况，让用户知悉帐户内仍有待处理或调整的帐项。但是次个案发生在疫情期间，水务署在维持日常运作上面面对不少挑战（详见下文**第 9 段**），有关职员未及适时跟进并在终结帐户时向申诉人发出有关通知。

9. 在疫情期间，各政府部门包括水务署均需参与协助社区抗疫工作，以及实施特别工作安排，以减低疫情传播风险。当中有职员或其家人因染疫而需按法例要求接受强制隔离，以致水务署人手不足。为确保市民有稳定及安全食水可用，水务署须优先处理有关承接或结束帐户申请，因此未能及时处理部分非紧急个案。另外，在疫情期间为减低传播风险，水务署减少抄表员外出工作，故令水费需依靠估算处理。加上市民的用水习惯在疫情下有所改变，该署因而收到大量要求调整水费的个案（逾五万宗），令有关组别人员疲于奔命。就此个案，负责职员在疫情期间除需处理大量调整水费个案外，亦需全力协助处理承接或结束帐户申请，并安排其小组的人手调配，以替补小组内的职缺和因

特别工作安排或强制隔离而未能返回岗位的职员，因而未能及时审视相关资料和向上级汇报个案，导致处理时间过长，未能在申诉人终结帐户时反映相关帐款的调整。

10. 总括而言，经检视个案，水务署认同该署在处理个案上有不理想之处，已就事件多次向申诉人致歉；与负责职员详细检讨水表错调个案的处理；并向有关职员作口头劝诫和记录在案。此外，水务署亦已改善跟进投诉个案的机制，并指示所有职员必须及时跟进个案，避免同类事件再次发生。

申诉点(2)

11. 如上文所述，由于疫情关系，水务署未能适时计算因水表错调而须调整的水费及排污费，以致对申诉人造成困扰。为方便申诉人了解更正水表记录后的用水情况，以及翻查账单和相关缴款记录，水务署在复函中已详细向申诉人提供水表读数、每日平均用水量和水费及排污费等数据，以及电脑系统内的帐单和缴款记录供她参阅。另外，水务署在收到申诉人对水表错调和调整帐单的查询及考虑到她身处海外后，多次冻结帐单和延迟缴款限期。由于调整款额较大，该署亦多次向申诉人提供分期方式缴付帐款的选项。

水务署的总结回应

12. 如上文所述，由于此案发生在疫情期间，水务署在协助抗疫工作及维持日常运作上面对不少挑战，职员疲于奔命。尽管如此，有关职员在处理个案的疏漏导致处理时间过长，对用户造成困扰，实也难辞其咎。水务署已检讨此个案并汲取教训，重新指示职员必须及时跟进个案及改善跟进处理投诉个案的机制。除现有发单系统报表外，为了更有效监察各投诉个案的情况，该署客户帐务组已要求各职员每月向单位主管汇报所有自己负责个案的进度，而单位主管亦需每季度向组别主管上报仍未完成处理的个案，以便主管能及时对有需要的个案作出指示。至于错调水表一事，水务署曾于2022年1月向相关职员发出部门指引，旨在更换水表后，加强相关文件的查核，以进一步加强监察。

公署的评论

13. 水务署已解释该署在处理水表错调个案及终结帐户的程序，跟进申诉人的个案的经过，以及用上较长时间通知申诉人有关水费及排污费的调整款项的原因。经审研与个案相关的资料，包括水务署的内部指引及工作记录，公署的评论如下。

申诉点(1)

14. 就水表错调个案，水务署的现行程序只会在个案完成调查、更正电脑系统内的水表记录及计算须调整的水费及排污费后，才通知受影响用户更正后的水表号码和水费及排污费调整款额（上文**第 3 及 6 段**）。换言之，水务署在确认事涉水表错调后，未有即时通知相关用户（包括申诉人）有关情况，做法并没有违反既定程序和指引。

15. 水务署按《条例》向申诉人（作为 A 室的注册用户）收取所有与供水有关或因供水而引起的收费，包括因水表错调而引起的调整款项，亦属责之所在。公署知悉，水务署基于水表错调个案的调查和处理较其他水费争议个案复杂及需时，故没有就个案的处理时间设限。公署亦理解，在疫情期间，各政府部门的工作无可避免地受到影响而出现延误。水务署因此需要较长时间处理因水表错调而须调整水费及排污费的个案，属无可厚非。

16. 不过，公署在审阅与个案相关的资料后，认为事件涉及水表错调和帐户跟进两方面的失误，加上受不可控制的因素（即疫情导致人手紧绌及须按优次处理工作）影响，结果引致这宗申诉。事件始于水务署在 2019 年 11 月进行更换水表工程时，错调事涉两个单位的水表。直至接获下层住户提出的渗水投诉，水务署才于 2021 年 6 月初确认水表错调，但当时正值疫情期间，该署因此用上更长时间调查及调整相关水费及排污费。当申诉人在 2022 年 6 月申请终止用水帐户（即确认水表错调情况后约一年）时，水务署其时同样受疫情影响而仍未完成计算相关调整帐项，职员亦没有按既定程序随即发信通知申诉人水表错调的情况及帐户内仍有待调整的帐项（上文**第 5、8 及 9 段**），有关处理确欠理想。最终，水务署在 2023 年 8 月中才首次通知申诉人有关水表错调的情况及调整帐单，以及要求她缴付经调整后的款项。由确认错调水

表至水务署通知申诉人有关情况，历时逾两年两个月。即使水务署其时受疫情影响，以致人手有限并需按缓急先后处理工作，有关处理时间仍属过长。申诉人因水务署事隔多时才通知她水表错调情况及向其追收款项感到不满，公署完全可以理解。

17. 总括而言，公署认为水务署就此案的处理有疏漏之处（上文第 16 段）。事后看来，即使水务署因疫情期间的特殊情况而需要更长时间处理有关个案，较理想的做法应是先向受影响用户交代水表错调的情况，以及该署其后（如在疫情缓和后）会逐步及按序通知相关用户更正水表后的调整帐项，以免他们事隔多时后接获调整帐单时感到措手不及和不满。

18. 公署欣悉，水务署已就负责职员的疏漏采取跟进及补救措施，并改善跟进处理投诉个案的监管机制；就错调水表的问题，水务署已发出部门指引，要求职员在更换水表后加强查核相关文件，以进一步提升监察成效（上文第 10 及 12 段）。另外，虽然公署并不否定水务署现行处理水表错调个案的做法（即在个案完成调查及计算有关调整款项后才通知受影响用户）可确保向用户提供准确资料，但同时认为该署实有责任尽早通知受影响用户有水表错调的情况，尤其是有关错误确是因该署出错而引起。因此，公署认为水务署有需要检讨现行程序和指引，考虑是否为确认水表错调情况后最迟须于何时通知受影响用户设下时限，以免类似本案的情况再现。

19. 综合以上分析，公署认为，申诉点(1)部分成立。

申诉点(2)

20. 经审研调查所得资料，包括个案的事件经过及水务署的工作记录等，公署认为，该署在得知申诉人对有关调整帐单的疑问及不满后，已向申诉人多番解释，包括向申诉人提供更换水表工程前及后的水表读数、用水量，以及水费和排污费数据；并因应她在投诉期间身处外地而暂时冻结帐单及延长缴款限期。不过，公署留意到，水务署在回复申诉人的查询或投诉时只强调她应按 2023 年 10 月初（注：缴款限期为同年 10 月下旬）的帐单缴款。公署相信，这或令申诉人误会水务署没有考虑其暂缓缴款和处理个案的要求。直至申诉人向公署提出申

诉后，水务署才明确表示将缴款限期分别延后至 2024 年 1 月及 2 月。

21. 基于以上分析，公署认为，申诉点(2)不成立，但水务署另有缺失。

总结

22. 根据上文第 14 至 21 段所述，申诉专员认为，申诉人对水务署的申诉部分成立。

建议

23. 公署建议水务署：

- (1) 考虑修订部门指引，订明须于确认水表错调个案后的指定时限内以书面通知受影响用户有关情况，包括该署将暂停发出水费单及会于完成计算经修订的水费及排污费后向有关用户发出有关调整帐款的通知。
- (2) 提醒职员需谨慎处理注册用户有关帐户的查询或投诉，并尽快提供清晰的回复。

结语

24. 公署欣喜，水务署接纳公署上文第 23 段的建议。公署会继续与水务署跟进，直至有关建议得到全面落实。

申诉专员公署
2024 年 7 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)