

## 物业管理业监管局

## 处理物业渗水情况 — 「良好作业指南」

指南编号： G26/2025

生效日期：2025 年[ ]月[ ]日

## 序言

物业管理业监管局（「监管局」）根据《物业管理服务条例》（第626章）（《物管条例》）第44条<sup>1</sup>向持牌人<sup>2</sup>提供处理物业渗水情况的「良好作业指南」（「指南」），旨在提供实务指引，让持牌人更有效地协助处理物业内的渗水事宜。监管局鼓励持牌人尽力依循指南行事，但未能遵从并不会被视为《物管条例》第4条所指的违纪行为。

## 背景

2. 持牌物业管理公司（「物管公司」）为其客户<sup>3</sup>的物业提供物业管理服务（「物管服务」）时，会涉及处理物业渗水事宜。物业渗水不仅可能对其他业主 / 住户造成滋扰和不便，亦可能影响环境卫生，甚至损害建筑物结构和造成财物损失。本指南旨在让持牌物管公司及其辖下持牌物业管理人<sup>4</sup>（「物管人」）更有效及专业地协助处理物业渗水问题，以减低对其他人士及环境造成的影响。

---

<sup>1</sup> 《物管条例》第44条订明：「监管局如认为为执行其职能或就执行其职能作出任何事情，属适当之举，该局可作出该事情」。

<sup>2</sup> 「持牌人」一词是指以下牌照的持有人：物业管理公司牌照；物业管理人（第1级）牌照；物业管理人（第2级）牌照；临时物业管理人（第1级）牌照；或临时物业管理人（第2级）牌照。

<sup>3</sup> 「客户」一词的定义与《物管条例》第16条所述的「客户」相同，即「就获某持牌物业管理公司提供物业管理服务的物业而言，指—（a）该物业的业主组织；及（b）就该服务支付或有法律责任就该服务支付管理费的该物业的业主」。

<sup>4</sup> 根据《物管条例》第2条，持牌物业管理人指（a）持牌物业管理人（第1级）；或（b）持牌物业管理人（第2级）。

## 相关法例法规

### 《公众卫生及市政条例》(第132章)

3. 根据《公众卫生及市政条例》(第132章)(《公众卫生条例》)第12条(附录1)及第127条(附录2),如确定物业渗水的源头构成妨碍事项<sup>5</sup>,由食物环境卫生署(「食环署」)和屋宇署组成的联合办事处(「联办处」)<sup>6</sup>可向引致妨碍的人士发出「妨碍事故通知」<sup>7</sup>,规定在通知指明的期限内减除妨碍,否则有关人士可能会被判控。一经定罪,最高可判处罚款\$25,000;如持续违例,则每日加判罚款\$450<sup>8</sup>。除检控外,联办处亦可向法庭申请发出「妨碍事故命令」<sup>9</sup>,命令有关人士减除妨碍。如有关命令未获遵从,有关人士会被检控,最高可被判处罚款\$50,000;如持续违例,则每日可加判罚款\$600<sup>10</sup>。

4. 如在联办处进行调查的过程中,其人员被拒绝进入涉事渗水单位,联办处可根据《公众卫生条例》第126条(附录3)向法庭申请「授权进入处所的手令」,以进入有关单位展开调查和测试工作<sup>11</sup>。此外,根据《公众卫生条例》第126A条及150条,任何人士如无合理辩解而不遵从公职人员发出的「拟进入处所通知书」的规定,即属违法,最高可罚款港币5,000元。

### 普通法谨慎责任

5. 业主作为其物业的拥有人,须为其物业负有在普通法下的谨慎责任。如不履行相关谨慎责任而对第三者构成滋扰、人身伤亡及/或财物损毁,业主可能须负上相关法律责任。因此,业主须妥善保养其物业,预防因渗水问题而对其他人士造成妨碍。

---

<sup>5</sup> 有关「可循简易程序处理的妨碍」,见《公众卫生条例》第12条(附录1)。

<sup>6</sup> 联办处由食环署及屋宇署组成,负责处理楼宇渗水个案,其工作团队兼备有食环署的法定权力和屋宇署在楼宇测量方面的专业知识,为市民处理渗水的举报。有关详情,见联办处渗水事宜专题网页:

(<https://www.waterseepage.gov.hk/tc/home/index.html>)

<sup>7</sup> 见《公众卫生条例》第127(1)条

<sup>8</sup> 见《公众卫生条例》第127(3)及127(7)条及附表9

<sup>9</sup> 见《公众卫生条例》第127(4)条

<sup>10</sup> 见《公众卫生条例》第127(3)及127(7)条及附表9

<sup>11</sup> 根据现行《公众卫生条例》第126(5)条规定,可进入单位调查卫生妨碍的时段,由上午7时至下午10时。

## 《占用人法律责任条例》(第314章)<sup>12</sup>

6. 如因业主未有妥善管理及维修其物业而引致第三者伤亡，有关业主可能会因违反《占用人法律责任条例》的规定而须承担法律责任。因此，业主须遵守有关条例，确保其物业维持良好状况，以保障第三者的合理安全。

## 物业公契

7. 物业公契是一份具法律效力的文件，对所有有关物业的业主均有约束力，并清楚列明业主、物管公司等就物业内的私人地方、公用部分及设施等的监管、维修保养及管理方面的权利、权益及责任。

## 《建筑物条例》(第123章)

8. 屋宇署可按《建筑物条例》(第123章)，处理楼宇及排水渠管失修问题。

## 《水务设施条例》(第102章)

9. 水务署可按《水务设施条例》(第102章)，处理楼宇供水喉管失修引致浪费供水的情况。

## **业主的责任**

10. 业主作为物业所在土地的拥有人，拥有其物业所在土地的不可分割份数，亦同时与其他业主共同拥有在物业范围内的公用部分<sup>13</sup>，因此业主或业主立案法团<sup>14</sup>（「法团」）对所属物业的公用部分负有责任。业主或法团须妥善检查及维修物业的公用部分，确保其维持良好状况，以避免因保养不善而对他人及环境造成不良影响。

---

<sup>12</sup> 《占用人法律责任条例》规定处所占用人（即管有该处所的人士）对其访客负有责任，即采取在有关情况下属合理谨慎的措施，以保障访客为获准到处所的目的而使用该处所时是合理地安全。

<sup>13</sup> 参考《建筑物管理条例》(第344章)（《建管条例》）附表1「公用部分」。

<sup>14</sup> 法团是按照《建管条例》成立的法人团体，在法律上代表所有业主管理物业的公用部分。

## 持牌物管公司一般责任

11. 在正常情况下，如天雨经大厦天台、平台、露台、外墙或窗户所引致的渗漏，以及供水喉管破损引致渗水，皆不会构成公众卫生的妨碍，联办处不会引用《公众卫生及市政条例》（第132章）采取执法行动。物业业主、业主组织（包括业主立案法团）应聘请建筑专业人士检查其物业外墙或天台及聘请登记的承办商进行修葺工程。

12. 持牌物管公司就其提供物管服务的物业应提醒业主或业主组织须妥善维修及保养物业，以防止渗水问题。如发现物业存在渗水问题，业主或业主组织应及时处理，从而减少对其他人士及环境造成不良的影响。

13. 如持牌物管公司接获业户投诉其单位受渗水问题影响，应向相关业户提供适当协助，包括在业户同意下进入其单位进行简单初步检查，尝试找出渗水原因。如渗水源头可能是来自其他单位，持牌物管公司可联络有关单位的业户，协助其安排作简单测试。如推测有关单位为渗水源头，持牌物管公司应先协调双方沟通及 / 或透过调解方式，协助双方自行解决渗水问题。相关跟进处理程序如下（参考附录4流程图）：

### 第一步： 检查渗水事宜

14. 持牌物管公司接获业户投诉渗水问题后，应与相关业户确认受渗水影响的单位的地址及联络方式。如对数据有疑问，应及时核实并妥善记录。渗水检查开始时，持牌物管公司应在合理及切实可行的情况下指派一名持牌物管人（或一名合适人员）（「经办人员」）负责与相关业户联系，以取得渗水情况的最新信息。经办人员应详细记录包括怀疑渗水位置、发生时间、可能的渗水源头、渗水状况及其严重程度等资料。如有需要，经办人员亦应与相关业户协商确定现场检查的时间及安排。

### 第二步： 现场检查

15. 于现场检查期间，经办人员应对单位内受渗水影响的位置进行检查，并仔细记录有关情况，包括单位布局、用电子湿度测试仪（如有）于受影响位置所量度的湿度读数（Moisture Content）（「MC」）、滴水情况、颜色、渗水范围大小，并拍摄受影响位置的照片。

### 第三步： 跟进检查结果

16. 于现场检查后，经办人员应根据检查结果作相应跟进。详情可参考以下不同情况：

16(i) 如观察到干的水渍或 $MC < 35\%$  (只供参考)<sup>15</sup> 经办人员可建议受影响单位的业户持续留意渗水情况，若受影响位置的渗水情况有变，应再次通知经办人员。经办人员亦可鼓励受影响业户与怀疑渗水源头单位积极沟通，谋求共识，尽早审视渗水情况及解决有关事宜。

16(ii) 如检查显示受影响位置的 $MC \geq 35\%$ 或怀疑单位有渗水情况出现后，应作进一步审视。

16(iii) 如初步怀疑渗水来自楼上单位或其他单位，经办人员应联络怀疑渗水源头单位的业户，告知其渗水问题。如有需要，经相关业户同意后，经办人员应与其协商确定现场检查的时间。在现场检查期间，经办人员应详细检查包括单位布局、是否存在渗水痕迹、损坏的喉管 / 墙身 / 地台物料或密封喉管等，并拍摄怀疑渗水源头的照片。如有需要，经相关业户同意后，经办人员亦可在渗水源头单位及受影响单位协助进行简单测试<sup>16</sup>，以助判断渗水源头。测试可包括依据渗水的严重程度及持续性，作初步判断是否与供水喉有关，并可透过关闭单位的食水喉或咸水喉等措施作进一步检查，而受影响单位的渗水位置及受影响的时间、特征等亦有助判断。在综合检查结果后，经办人员应通知怀疑渗水单位的业户，协调委聘专业人士进行必要的检查和维修。

16(iv) 倘若渗水源头单位业户不欲配合现场检查的安排，或不作出具体响应，在切实可行的情况下，经办人员应联络该业户，并以「通知书」（见附录5）形式告知其单位涉嫌属渗水源头，以及若不合作处理的可能法律责任，并于投诉人同意后向联办处作出转

---

<sup>15</sup> 在正常情况下，混凝土或批荡的表面湿度会受环境相对湿度影响，于设有水源设施的房间的环境相对湿度一般亦会较高，因此混凝土或批荡表面的基本湿度水平亦会受到影响。参照经验，如混凝土或批荡表面的湿度水平并非明显高于该基本水平，便无法找出渗水源头。因此，联办处将湿度水平订于35%或以上作为展开调查的标准，以求有效运用资源。持牌物管公司亦可以此作参考。

<sup>16</sup> 有关资料，可参阅联办处发出的「家居渗水简易测试小册子」：  
([https://www.waterseepage.gov.hk/tc/water\\_seepage/common\\_causes.html](https://www.waterseepage.gov.hk/tc/water_seepage/common_causes.html))

介。

16(v) 除了记录受影响位置的湿度读数等数据外，经办人员亦应检查受影响位置附近的物业公用部分（例如外墙、平台、天台、公用雨水喉管、公用供水喉管或公用排污喉管）。如经办人员认为渗水源于物业公用部分，持牌物管公司在与业主 / 业主组织（包括法团）沟通后，应在切实及合理可行的范围内尽快安排维修。

16(vi) 倘若经办人员认为渗水来源于物业外墙裂缝或损坏而导致的雨水渗透，而外墙属物业公用部份，则持牌物管公司应尽快通知业主 / 业主组织（包括法团），在切实及合理可行的范围内尽快安排维修。

16(vii) 如初步怀疑渗水源自受影响业户自己的单位（包括但不限于内部隔墙漏水、其私人天台漏水等），经办人员应建议相关业户自行检查及维修。如相关单位的住户是租户，经办人员应建议其联络业主，按照租约条款处理维修事宜。

17. 经办人员应将上述检查及跟进的数据清楚记录于「渗水投诉检查记录」（见附录6），并妥善保存以备日后查阅。如相关业户要求取得有关纪录的副本，持牌物管公司可视乎具体实际情况作出安排<sup>17</sup>。

第四步：妥善记录及渗水未能解决时需作的跟进

18. 经办人员应妥善记录渗水检查及后续跟进的结果。

18(i) 如渗水问题在经办人员协调或调解下成功解决，经办人员应妥善保存相关纪录。如渗水问题未能解决，在切实可行的情况下，经办人员应持续关注渗水情况直至问题解决为止。

18(ii) 如渗水事宜未能解决，经办人员可建议相关业户寻求专业人士<sup>18</sup>协助，如委聘建筑专业人士、顾问公司、专业测量人员或持牌水喉匠（视乎需要而定）作进一步检查或考虑采用其他处理纠纷的机制（包括调解、仲裁及民事诉讼等），以解决渗水问题。

---

<sup>17</sup> 持牌物管公司视乎实际具体情况，并在遵守所有适用的法例法规（包括《个人资料（私隐）条例》（如纪录的内容涉及第三方私隐）等）的前题下，可考虑向提出要求的业户提供与调查相关的纪录。

<sup>18</sup> 有关资料，可参阅专业团体：  
([https://www.waterseepage.gov.hk/tc/professional/hire\\_professionals.html](https://www.waterseepage.gov.hk/tc/professional/hire_professionals.html))

18(iii) 如相关业户最终无法解决渗水问题，并同意将个案转介予联办处，持牌物管公司可向联办处寻求协助<sup>19</sup>。联办处接获渗水举报后，会展开调查。如渗水构成卫生妨碍，联办处会根据《公共卫生条例》的相关条文跟进处理。经办人员应将妥善备存的渗水检查纪录（见附录6）提供予联办处，以协助其进行后续调查。如有需要，联办处会按机制将个案转介予其他相关政府部门，根据适用法例继续跟进处理<sup>20</sup>。

## 物业管理公司协助处理住宅楼宇渗水计划

19. 关于处理渗水事宜，持牌物管公司应积极参与食环署推行的「物业管理公司协助处理住宅楼宇渗水计划」<sup>21,22</sup>。持牌物管公司人员对其管理物业的建筑布局及来去水管道等的分布熟悉，亦不时与业户沟通联系，于处理渗水问题时可担任各持份者的重要沟通桥梁，提升处理渗水问题的效率，并以较和谐的方式处理业户间因渗水问题而引致的争议。有兴趣参与该计划的持牌物管公司，可与食环署辖下的顾客服务小组联络<sup>23</sup>。

— 完 —

如本指南的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。

如本指南中涉及的任何法例或法规有任何修订，持牌人行事时须以该等修订的条文为准。

<sup>19</sup> 联办处在收到有关楼宇渗水的举报后，分区联合办公室会作出初步调查。联办处辖下4个分区联合办公室办公时间、地址、电邮地址、联络号码及传真号码：

([https://www.waterseepage.gov.hk/tc/about\\_us/joint\\_office.html](https://www.waterseepage.gov.hk/tc/about_us/joint_office.html))

<sup>20</sup> 如有需要，联办处会转介个案予屋宇署或水务署，作出相应跟进行动；例如屋宇署会按《建筑物条例》（第123章）处理楼宇及排水渠失修问题，而水务署则会按《水务设施条例》（第102章）处理供水喉管失修引致浪费供水的情况。

<sup>21</sup> 食环署实施「物业管理公司协助处理住宅楼宇渗水计划」，邀请私人屋苑的物业管理公司协助处理渗水事宜。有关计划的详情，见食环署以下网页：

([https://www.waterseepage.gov.hk/tc/property/scheme\\_pma.html](https://www.waterseepage.gov.hk/tc/property/scheme_pma.html))

<sup>22</sup> 为进一步推广「物业管理公司协助处理住宅楼宇渗水计划」，食环署会考虑优先到参与计划的屋苑举办讲座，为物管人员和居民讲解物业渗水的相关知识。

<sup>23</sup> 食环署辖下的顾客服务小组，详见以下网页：

([https://www.waterseepage.gov.hk/tc/about\\_us/customer\\_service.html](https://www.waterseepage.gov.hk/tc/about_us/customer_service.html))

《公共卫生及市政条例》(第 132 章)

12. 可循简易程序处理的妨碍

(1) 除下文另有规定外，下列事项属可根据第127条循简易程序处理的妨碍——

- (a) 任何处所(包括坟场)或船只，其状况足以构成妨碍，或足以损害或危害健康；
- (b) 任何水池、水井、沟渠、雨水渠、水道、排水渠、下水道、水箱或贮水器、污水池、池塘、地坑、卫生设施、粪渠、废水管或雨水管、垃圾桶或垃圾箱，或其他同类的地方或东西，其污秽程度或其状况足以构成妨碍，或足以损害或危害健康；
- (c) 任何构成妨碍或损害或危害健康的积聚物或弃置物(包括任何尸体)；
- (d) 任何动物或禽鸟，其饲养的地方或方式足以构成妨碍，或足以损害或危害健康；
- (e) 从任何处所发出尘埃、烟雾或臭气，其方式足以构成妨碍；
- (f) 从任何建造中或拆卸中的建筑物发出尘埃，其方式足以构成妨碍；
- (g) 从任何处所内的通风系统发出高于或低于室外气温的空气，或排放废水或其他类别的水，其方式足以构成妨碍。
- (h) (由1988年第75号第40条废除)

...

## 《公众卫生及市政条例》(第132章)

## 127. 确保减除可循简易程序处理的妨碍事故的条文

- (1) 主管当局如信纳有任何本条适用的妨碍事故存在，可安排将一份符合附表7表格C格式的通知(在本条中称为**妨碍事故通知**)，送达因其作为、失责或容受而令妨碍事故产生或继续存在的人，但如不能寻获该人，则可安排将上述通知送达有妨碍事故存在的处所或船只的占用人或拥有人，并规定上述获送达通知的人在通知所指明的期限内减除妨碍事故，并为达致该目的而作所需事情；主管当局如认为适当，通知亦可指明为达致上述目的而须进行的工作：

但如妨碍事故是因任何处所或船只在结构上的不足或缺点而引起，而该处所或船只只是无人占用的，则上述妨碍事故通知须送达该处所或船只的拥有人。

主管当局并可藉根据本款前述条文而发出的通知，或藉进一步发出的通知，规定获送达通知的人作出所需的事情，以防止通知所关乎的妨碍事故再次出现；主管当局如认为适宜，亦可指明为达致此目的而须进行的工作，而即使通知所关乎的妨碍事故当其时已被减除，如主管当局认为该妨碍事故相当可能同一处所或同一船只再次出现，则载有该项规定的通知仍可予送达。

- (2) 如下述的人不能寻获或其身分不能确定，则主管当局可减除有关的妨碍事故，以及作所需事情以防止其再次出现，并可向在此后被寻获或身分被确定的下述的人追讨有关费用——
- (a) 因其作为、失责或容受而令妨碍事故产生或继续存在的人；及
  - (b) 有妨碍事故存在的处所或船只的拥有人及占用人。
- (3) 凡妨碍事故通知已向任何人送达，在下述其中一种情况下，该人即属犯罪(不论是否已有就该人作出第(4)款条文所指的命令)——
- (a) 上述通知所关乎的妨碍事故，是因该人故意的作为或失责而产生的；或
  - (b) 该人没有在上述通知所指明的期限内，遵从该通知的任何规定。
- (4) 凡妨碍事故通知已向任何人送达，则在下述情况下，主管当局可向法庭提出申诉，而聆讯该项申诉的法庭则可作出一项符合附表7表格D格式的循简易程序作出命令(在本条中称为**妨碍事故命令**)——
- (a) 该人没有在上述通知所指明的期限内，遵从该通知的任何规定；或
  - (b) 上述命令所关乎的妨碍事故，虽已在该通知送达后被减除，但主管当局仍认为该等妨碍事故相当可能同一处所或船只再次出现。
- ...
- (7) (a) 任何人如无合理辩解而没有遵从妨碍事故命令，或明知而违反该命令，即属犯罪。

- (b) 在不损害(a)段条文的原则下，凡妨碍事故命令没有获遵从，主管当局可减除有关的妨碍事故，以及作出执行该命令所需的事情，并可向该命令所针对的人追讨因此而合理招致的开支。

附录 3

## 《公共卫生及市政条例》(第 132 章)

### 126. 进入有关地方的一般权力

- (1) 除本条条文另有规定外，获任何公职人员(在本条中称为**授权当局**)以书面授权之公职人员，在应要求(如有的话)时已出示妥为认证并显示其权限的文件后，均具有权利在上午7时至下午7时的时段内随时进入任何处所、车辆、船只或飞机；如属工场或作业务用途的处所或船只，则具有权利在进行工作或业务时随时进入该等工场、处所或船只，以——

- (a) 确定在该等处所、车辆、船只或飞机上或在与其相关的情况下，是否或曾否有任何本条例条文遭违反，而该等条文是由授权当局负责强制执行的；
- (b) 确定是否有任何情况存在以致会授权或规定授权当局根据本条例条文采取行动或进行工作；而为此目的，有关人员并可抽取和带走在有关的地方所发现的物品或东西(包括水)的样本；
- (c) 采取或进行任何本条例条文授权或规定授权当局采取的行动或进行的工作；
- (d) 进行任何根据本条例条文而获授权进行的测试；
- (e) 概括而言由授权当局履行其根据本条例条文而具有的职能：

但如有关的处所或船只并非作业务用途或用作工场，则除非已先向该等处所的占用人或掌管该等的船只的人发出不少于2小时通知期的拟进入该等地方的书面通知，或在上述的人不在场的情况下，已将该通知张贴于该等处所或船只(视属何情况而定)的显眼地方，否则并无当然权利要求进入该等处所或船只。

- (2) 如以经宣誓而作的书面告发向裁判官提出证明使其信纳——

- (a) 进入任何处所或船只的要求已遭拒绝或预料会遭拒绝，或该等处所无人占用或该等船只无人看顾(视属何情况而定)，或占用人或看顾人暂不在场，或情况紧急，或提出进入申请会破坏进入该等地方的目的，或在该个案情况下，在下午7时至上午7时的时段内进入该等地方就施行本条例而言是合理的；及
- (b) 为达致任何上述目的，进入该等处所或船只是有合理理由的，

该名裁判官可藉符合附表7表格B格式的手令，授权任何已获公职人员授权的公职人员进入该等地方，以及在有需要时使用武力进入该等地方；而上述作出授权的公职人员为达致其目的是有需要进入该等地方的：

...

- (3) 任何公职人员如凭借第(1)款条文，或凭借根据第(2)款发出的手令进入任何处所或船只，可带同所需的人，而在离开他凭借上述条文或上述手令所进入的任何无人占用

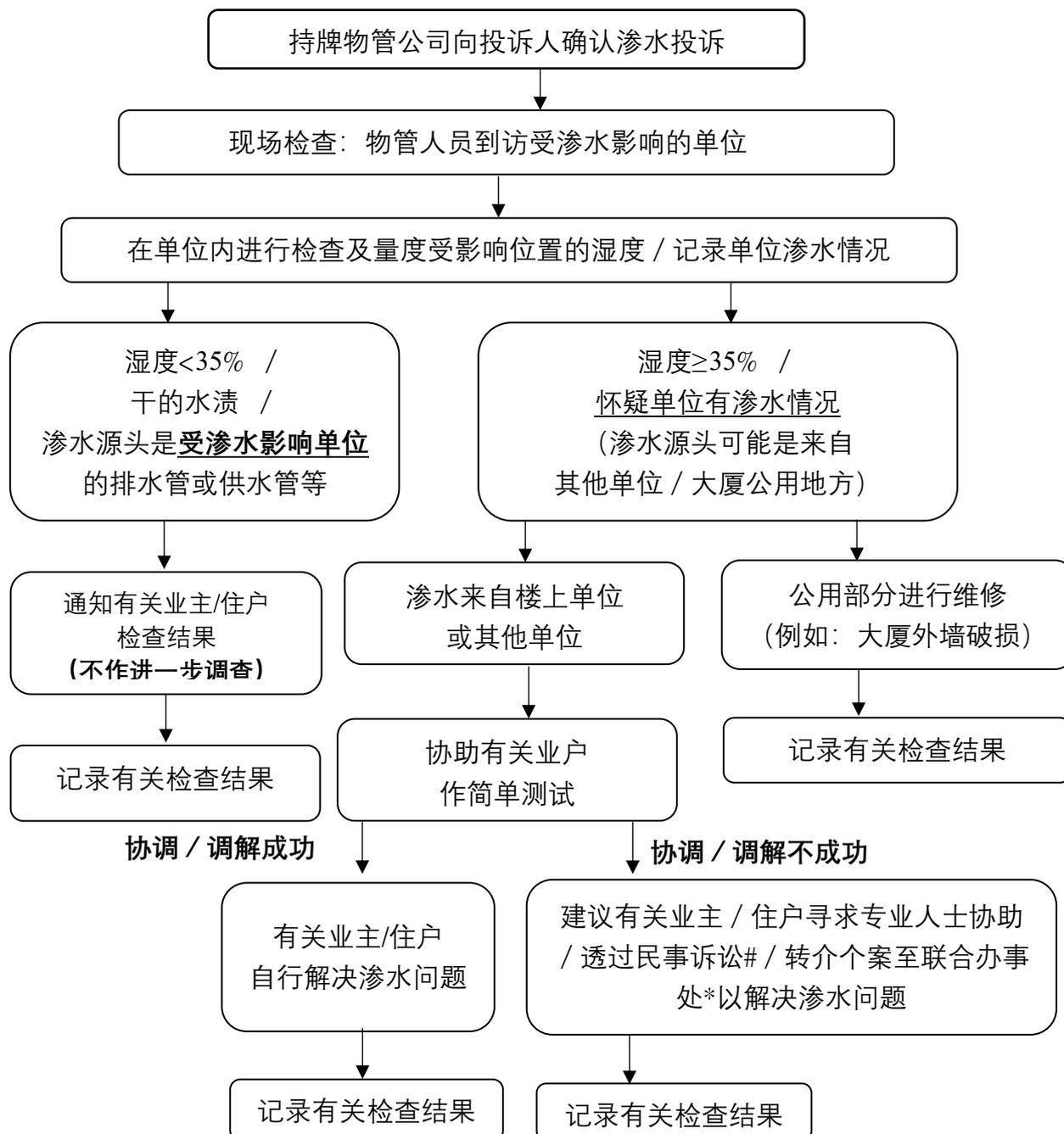
的处所或任何无人看顾的船只时，须令该等处所或船只所处状况能有效防御侵入者，一如他在进入时发现其所处的状况一样。

- (4) 每份根据第(2)款条文批出的手令，均保持有效，直至引致需要进入有关地方的目的已经达致为止。
- (5) 就本条而言，在食物环境卫生署署长是本条例有关条文的主管当局的范围內——
  - (a) 在第(1)款中，提述“上午7时至下午7时的时段”，须解释为提述“上午7时至下午10时的时段”；
  - (b) 在第(1)及(2)款中，提述任何处所的占用人，须解释为提述该处所的拥有人或占用人；及
  - (c) 在第(2)款中，提述“下午7时至上午7时的时段”，须解释为提述“下午10时至上午7时的时段”。

#### **126A. 不遵从某些进入处所的要求属罪行**

- (1) 如 ——
  - (a) 某人(指明人士)属某处所的拥有人或占用人，或属掌管某船只的人；
  - (b) 有公职人员根据第126(1)条要求进入该处所或船只；
  - (c) 该公职人员是获食物环境卫生署署长(署长)授权的公职人员；及
  - (d) 指明人士在以下期间内，无合理辩解而没有让该公职人员进入该处所或船只
    - (i) 以下日期后的14日
      - (A) 就任何作业务用途或用作工场的处所或船只而言——该公职人员拟进入该处所或船只的日期；或
      - (B) 就任何并非作业务用途或用作工场的处所或船只而言——拟进入该处所或船只的通知根据第126(1)条发出或张贴的日期；或
    - (ii) 如某期间根据第(2)(a)或(b)款延展——经如此延展的期间，指明人士即属犯罪。
- (2) 为施行第(1)(d)(ii)款，署长可应指明人士的申请，藉给予指明人士书面通知 ——
  - (a) 将第(1)(d)(i)款所述的期间，延展一段署长认为合适的期间；或
  - (b) 将任何根据(a)段或本段经延展的期间，进一步延展一段署长认为合适的期间。

持牌物管公司处理渗水投诉的程序流程图



## 注：

# 物业管理人員可向有关业戶就渗水事宜提供以下資料，以协助解决问题：

- 透过委聘专业人士 / 顾问公司 / 持牌水喉匠进行检查，寻找渗水源头，及进行所需的维修工作。
- 如有需要，业戶亦可考虑采用其他处理纠纷的机制，如透过专业调解或征询法律意见循民事诉讼方式，处理问题。

\* 持牌物管公司转介个案予联合办事处跟进时，可一并提交渗水投诉检查记录，及在被投诉单位和受影响单位业戶同意的情况下，协助联合办事处预约有关业戶到访有关单位，以加快调查进度及尽快协助业戶解决问题。

档号

(地址)

△先生/女士：

物业渗水问题

现谨通知 贵业主/住户，本公司于二零 XX 年 X 月 X 日接获投诉有关怀疑贵处所有渗水问题，影响其他单位。

2. 本公司曾于二零 XX 年 X 月 X 日联络贵业主 / 住户安排到贵处所检查渗水源头，但未能取得配合响应。

3. 由于上述渗水问题未能解决，本公司取得投诉人同意后会将此个案转介予由食物环境卫生署及屋宇署组成负责处理楼宇渗水问题的联合办事处（联办处），按《公众卫生及市政条例》（第 132 章）相关条文处理。

4. 如确定渗水源头构成妨碍，联办处可向引致妨碍的人士发出「妨碍事故通知」，规定在通知指明的期限内减除妨碍，否则有关人士可能会被检控。一经定罪，最高可判处罚款\$25,000；如持续违例，则每日加判罚款\$450。除检控外，联办处亦可向法庭申请发出「妨碍事故命令」，命令有关人士减除妨碍。如有关命令未获遵从，有关人士会被检控，最高可被处罚款\$50,000；如持续违例，则每日可加判罚款\$600。

5. 如在联办处进行调查的过程中，若相关单位的业主 / 住户拒绝合作，联办处会根据《公众卫生及市政条例》第 126(2)条的规定，向法庭申请手令进入有关单位，不再另行通知。而根据上述条例第 126A 及 150 条，任何人士如无合理辩解而不遵从由公职人员发出的「拟进入处所通知书」的规定，即属违法。为免违法，请及早配合调查。

6. 如对上述事宜有任何查询，请与本公司△△先生/女士（电话：\_\_\_\_\_）联络。

XX 物业管理公司  
(\_\_\_\_\_)

二零 XX 年 X 月 X 日

范例（只供参考用）
-----------

### 楼宇渗水 — 持牌物业管理公司渗水投诉检查记录

投诉人单位地址： \_\_\_\_\_

联络人及电话： \_\_\_\_\_

被投诉人单位地址： \_\_\_\_\_

联络人及电话： \_\_\_\_\_

投诉日期： \_\_\_\_\_

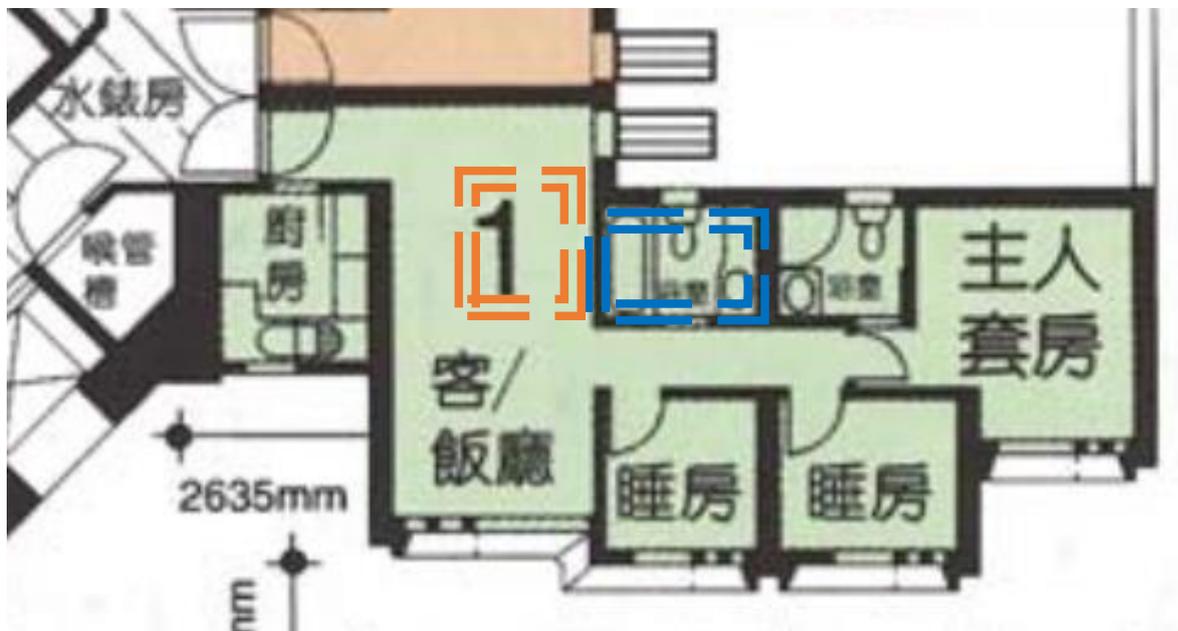
#### 第一部份： 投诉人提供初步信息（联络日期： \_\_\_\_\_）

1	<b>投诉人举报的怀疑渗水位置：</b> <b>室内间隔：</b> <input type="checkbox"/> 浴室 <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 客厅 <input type="checkbox"/> 房间 <input type="checkbox"/> 露台 <input type="checkbox"/> 其他： _____ <b>位置：</b> <input type="checkbox"/> 天花 <input type="checkbox"/> 外墙 <input type="checkbox"/> 与邻近单位相连的室内墙壁 <input type="checkbox"/> 单位内的分隔墙壁
2	<b>渗水问题出现时间：</b> 于 _____ 日/周/月前 <b>渗水征状及严重程度：</b> <input type="checkbox"/> 持续滴水 <input type="checkbox"/> 严重及大范围水渍 <input type="checkbox"/> 明显水渍 <input type="checkbox"/> 干的水渍 <b>怀疑渗水成因：</b> <input type="checkbox"/> 雨水 <input type="checkbox"/> 供水喉渗漏 <input type="checkbox"/> 排污渠渗漏 <input type="checkbox"/> 其他： _____

#### 第二部份： 于投诉人单位检查渗水情况的记录（检查日期： \_\_\_\_\_）

1	<b>怀疑渗水位置的室内间隔：</b> <input type="checkbox"/> 浴室 <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 客厅 <input type="checkbox"/> 房间 <input type="checkbox"/> 露台 其他： <input type="checkbox"/> _____ <b>位置：</b> <input type="checkbox"/> 天花 <input type="checkbox"/> 外墙 <input type="checkbox"/> 与邻近单位相连的室内墙壁 <input type="checkbox"/> 单位内的分隔墙壁
2	<b>渗水位置是否适合并无障碍物及能够检查：</b> <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否（原因： _____）
3	<b>渗水状况：</b> <input type="checkbox"/> 渗水情况全日大致不变 <input type="checkbox"/> 渗水情况于日间/夜间约 _____（时间）变得严重 <input type="checkbox"/> 渗水情况于雨天变得严重 <b>严重程度：</b> <input type="checkbox"/> 持续滴水 <input type="checkbox"/> 严重及大范围水渍 <input type="checkbox"/> 明显水渍 <input type="checkbox"/> 干的水渍 <b>渗水征象：</b> <input type="checkbox"/> 持续滴水 <input type="checkbox"/> 间歇性滴水 <input type="checkbox"/> 曾经出现滴水 <input type="checkbox"/> 没有滴水
4	<b>附有图片及注释的单位间格平面图：</b> <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否（原因： _____） 是否有改动室内间隔或洁具位置 <input type="checkbox"/> 是；（位置： _____） <input type="checkbox"/> 否
5	<b>怀疑渗水源头是否来自投诉人单位：</b> <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 怀疑源头是： _____

单位间格平面图：  
(图片例子)



注： 怀疑出现渗水位置  
(一)： 浴室1天花  
(二)： 客厅天花

颜色 / 位置标示：  
蓝色  
橙色

室内间隔或洁具位置的改动 (如有)： 原有浴缸更换为企缸



(图片例子)

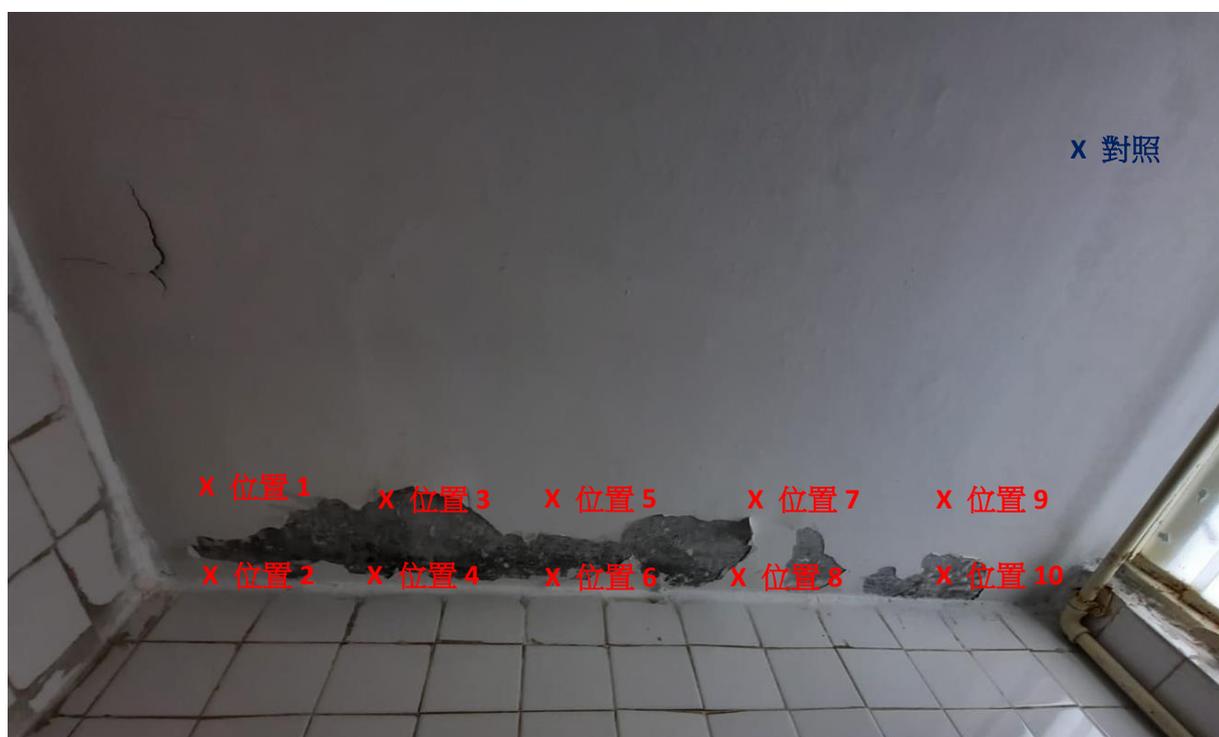
### 怀疑渗水位置的湿度纪录

档案编号： 香城大厦-001	
天气状况： 晴天	气温及相对湿度： 摄氏 21 度及 70%
之前两天的天气状况： 雨天（黑色暴雨警告）	
检查日期： 2025 年 4 月 1 日	检查时间： 下午 2 时 45 分
投诉人单位地址： 九龙 X X 道香城大厦 1 楼 20 室	

（注：天气状况，可注明为晴天/雨天/及其他特别天气状况，如非常潮湿，暴雨警告信号或热带气旋警告信号）

### 怀疑渗水位置（一）： 浴室 1 天花

（图片例子）



（注：在记录湿度时，应尽量平均覆盖所有可能受渗水影响的范围，并在不受渗水影响的位置进行记录，以作为对照比较。）

湿度位置	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	对照
湿度 (%)	26.8	40.3	98	86.9	92.3	96.7	96.8	98.3	98.6	88	15.2

怀疑渗水位置二): 客厅天花  
 (图片例子)

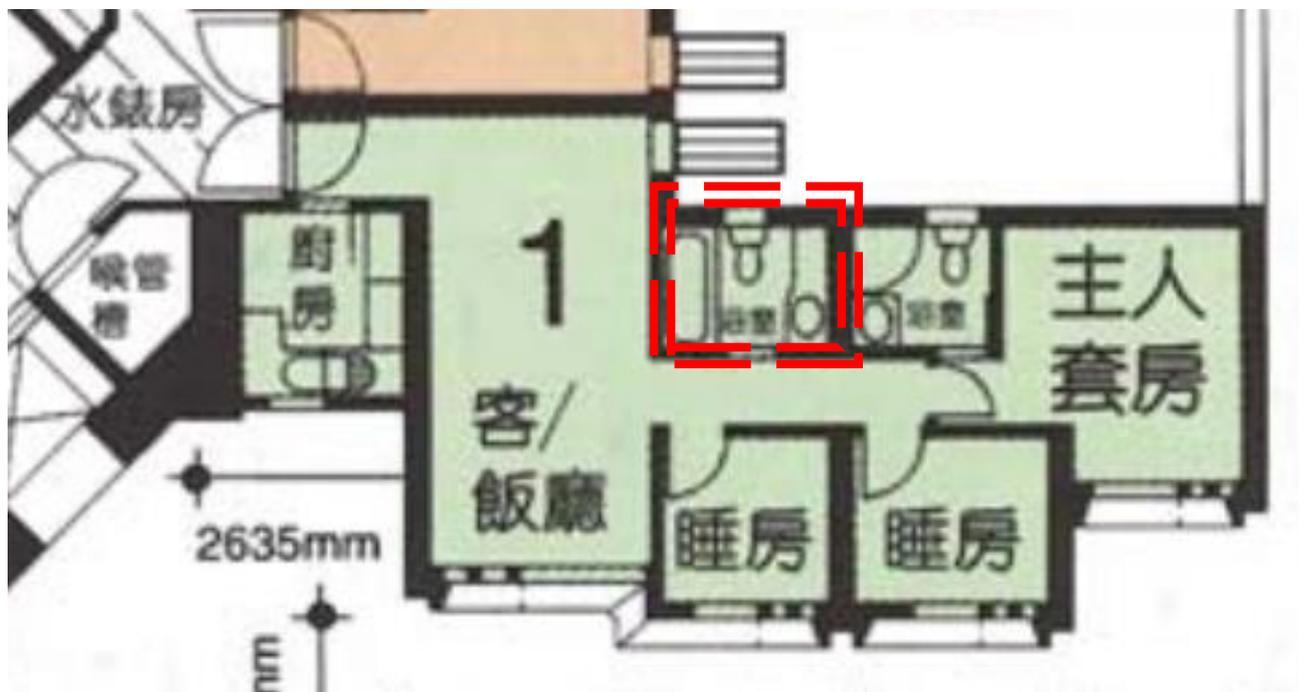


湿度位置	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	对照
湿度 (%)	26.8	40.3	98	86.9	92.3	96.7	96.8	98.3	98.6	88	15.2

第三部份 - 对被投诉单位/地点的检查记录 (检查日期: \_\_\_\_\_ 天气状况: \_\_\_\_\_)

1	<p>怀疑导致渗水问题的单位 / 地点是否位于投诉单位上层:</p> <p><input type="checkbox"/> 是 (于上层_____楼 _____室)</p> <p><input type="checkbox"/> 否 (请注明: _____)</p>
2	<p>于怀疑渗水位置正上方的间格:</p> <p><input type="checkbox"/> 浴室 (有浴缸或淋浴间) <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 客厅 <input type="checkbox"/> 房间 <input type="checkbox"/> 露台 <input type="checkbox"/> 平台 <input type="checkbox"/> 天台</p> <p><input type="checkbox"/> 其他: _____ 有 / 没有升高地台</p>
3	<p>于被投诉单位 / 地点进行的目视检测:</p> <p>是否发现任何形式的渗漏 / 水渍:</p> <p><input type="checkbox"/> 是 排污渠渗漏 / 食水喉渗漏 / 冲厕喉管渗漏 / 卫生设备欠妥情况</p> <p>其他: <input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> 否 大致干燥</p> <p>以下部份是否出现欠妥 / 失修的情况:</p> <p>(i) 地面:</p> <p><input type="checkbox"/> 是 (物理损坏 / 瓷砖安装欠妥 / 封边胶欠妥) <input type="checkbox"/> 否</p> <p>(ii) 浴室或淋浴间墙身:</p> <p><input type="checkbox"/> 是 (物理损坏 / 瓷砖安装欠妥 / 封边胶欠妥) <input type="checkbox"/> 否</p> <p>(iii) 浴缸 / 淋浴间及内墙或瓷砖间的封边胶欠妥:</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>(vi) 发现浴缸底漏水或积水:</p> <p><input type="checkbox"/> 是 (原因: 排污渠渗漏 / 供水喉渗漏 / 封边胶欠妥)</p> <p><input type="checkbox"/> 否 大致干燥</p> <p><input type="checkbox"/> 因浴缸的检查面板被围封而没有进行检查</p>
4	<p>于怀疑导致渗水问题的位置设有内藏喉管:</p> <p>(i) 藏于墙身或地板内的水管 (食水喉/咸水喉): <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>(ii) 藏于墙身内的公共管道间 (俗称「喉管槽」): <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>(iii) 藏于墙身或地板内的排污渠: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p>
5	<p>附有图片及注释的被投诉单位 / 地点的间格平面图:</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (原因: _____)</p> <p>是否有改动室内间隔或洁具位置 <input type="checkbox"/> 是 (位置: _____) <input type="checkbox"/> 否</p>

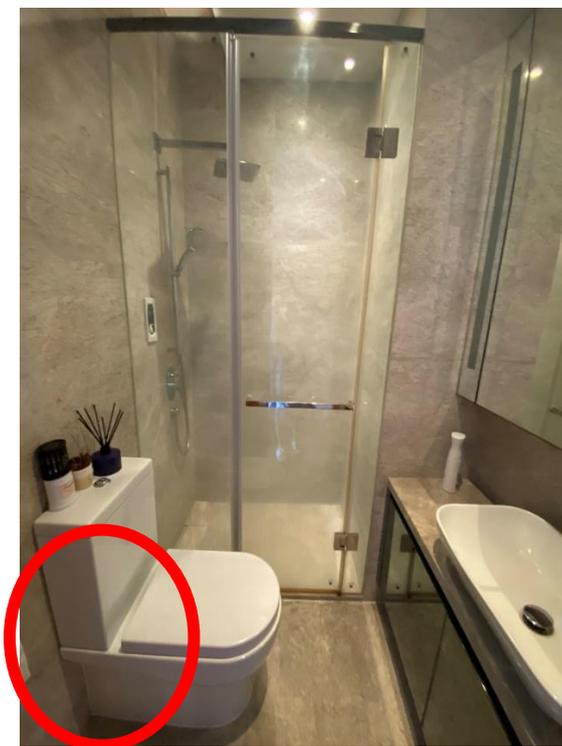
单位间格平面图：  
(图片例子)



注： 发现怀疑渗水源头  
(一)： 浴室1 马桶后有明显渗水

颜色 / 位置标示：  
红色

室内间隔或洁具位置的改动 / 发现问题 (图片如有):



(图片例子)

**第四部份 - 持牌物管专业人士（经办人员）的资料**

姓名（中文）： \_\_\_\_\_

牌照号码： \_\_\_\_\_

电话号码/电邮地址： \_\_\_\_\_

管理公司名称： \_\_\_\_\_

在管理公司的职位名称： \_\_\_\_\_

**第五部份 - 最后跟进结果及行动**

湿度已低于 35% / 干的水渍

渗水源头单位已进行维修（位置： \_\_\_\_\_）

公用部分已进行维修（位置： \_\_\_\_\_）

渗水已中止

湿度仍然高于 35%（怀疑渗水源头： \_\_\_\_\_）

有关业主/住户将寻求专业人士协助以民事方式解决渗水

转介个案至联合办事处

备注：请在适当空格□内加上✓号

**补充资料**

---

---

---

---

---

---

---

---

就本人所知所信，本人确认此检查记录所提供之数据均为真确无讹。

经办人员签署

管理公司印章

日期

## 附注

### 关于物业管理公司渗水投诉检查记录上所填报的个人资料

- (a) 如个案需要转介至联合办事处, 经办人员应将已妥善记录的渗水投诉检查记录提供给相关的分区联合办公室, 以便分区联合办公室人员进行后续调查。
- (b) 如联合办事处接纳本渗水投诉检查记录所提供的数据均为属实, 联合办事处会使用在上述渗水投诉检查记录所填报的个人资料及其他个案详情, 作为调查个案内所举报的违例事项。如证据及资料充足, 有机会根据《公众卫生及市政条例》(第 132 章) 的相关条文处理, 作出下一步跟进。你不应该向任何未获授权的人披露该等数据。
- (c) 在渗水投诉检查记录内所填报的个人资料及其他个案详情, 可能会交给法庭/其他政府部门及机构, 以达致上文 (b) 项所述的目的。但若资料不足, 则本处恐怕不能采取有关跟进行动。
- (d) 根据《个人资料 (私隐) 条例》第 18 和 22 条及附表 1 第 6 原则的规定, 你有权查阅及更改你在上述渗水投诉检查记录内所填报的个人资料。
- (e) 倘对经由上述渗水投诉检查记录取得的个人资料有任何疑问, 包括要求查阅及更改数据等, 可向本署的分区联合办公室提出。