

處理物業滲水情況

良好作業指南

編號: G26/2025



序言 ●●●

物業管理業監管局（「監管局」）根據《物業管理服務條例》（第626章）（《物管條例》）第44條¹向持牌人²提供處理物業滲水情況的「良好作業指南」（「指南」），旨在提供實務指引，讓持牌人更有效地協助處理物業內的滲水事宜。監管局鼓勵持牌人盡力依循指南行事，但未能遵從並不會被視為《物管條例》第4條所指的違紀行為。

背景 ●●●

2. 持牌物業管理公司（「物管公司」）為其客戶³的物業提供物業管理服務（「物管服務」）時，會涉及處理物業滲水事宜。物業滲水不僅可能對其他業主／住戶造成滋擾和不便，亦可能影響環境衛生，甚至損害建築物結構和造成財物損失。本指南旨在讓持牌物管公司及其轄下持牌物業管理人⁴（「物管人」）更有效及專業地協助處理物業滲水問題，以減低對其他人士及環境造成的影響。

¹ 《物管條例》第44條訂明：「監管局如認為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情」。

² 「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人（第1級）牌照；物業管理人（第2級）牌照；臨時物業管理人（第1級）牌照；或臨時物業管理人（第2級）牌照。

³ 「客戶」一詞的定義與《物管條例》第16條所述的「客戶」相同，即「就獲某持牌物業管理公司提供物業管理服務的物業而言，指—(a)該物業的業主組織；及(b)就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主」。

⁴ 根據《物管條例》第2條，持牌物業管理人指(a)持牌物業管理人（第1級）；或(b)持牌物業管理人（第2級）。



相關法例法規

《公眾衛生及市政條例》(第132章)

3. 根據《公眾衛生及市政條例》(第132章)(《公眾衛生條例》)第12條(附錄1)及第127條(附錄2)，如確定物業滲水的源頭構成妨擾事項⁵，由食物環境衛生署(「食環署」)和屋宇署組成的聯合辦事處(「聯辦處」)⁶可向引致妨擾的人士發出「妨擾事故通知」⁷，規定在通知指明的期限內減除妨擾，否則有關人士可能會被檢控。一經定罪，最高可判處罰款\$25,000；如持續違例，則每日加判罰款\$450⁸。除檢控外，聯辦處亦可向法院申請發出「妨擾事故命令」⁹，命令有關人士減除妨擾。如有關命令未獲遵從，有關人士會被檢控，最高可被判處罰款\$50,000；如持續違例，則每日可加判罰款\$600¹⁰。
4. 如在聯辦處進行調查的過程中，其人員被拒絕進入涉事滲水單位，聯辦處可根據《公眾衛生條例》第126條(附錄3)向法院申請「授權進入處所的手令」，以進入有關單位展開調查和測試工作¹¹。此外，根據《公眾衛生條例》第126A條及150條，任何人士如無合理辯解而不遵從公職人員發出的「擬進入處所通知書」的規定，即屬違法，最高可罰款港幣5,000元。

⁵ 有關「可循簡易程序處理的妨擾」，見《公眾衛生條例》第12條(附錄1)。

⁶ 聯辦處由食環署及屋宇署組成，負責處理樓宇滲水個案，其工作團隊兼備有食環署的法定權力和屋宇署在樓宇測量方面的專業知識，為市民處理滲水的舉報。有關詳情，見聯辦處滲水事宜專題網頁：

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

⁷ 見《公眾衛生條例》第127(1)條。

⁸ 見《公眾衛生條例》第127(3)及127(7)條及附表9。

⁹ 見《公眾衛生條例》第127(4)條。

¹⁰ 見《公眾衛生條例》第127(3)及127(7)條及附表9。

¹¹ 根據現行《公眾衛生條例》第126(5)條規定，可進入單位調查衛生妨擾的時段，由上午7時至下午10時。

普通法謹慎責任

5. 業主作為其物業的擁有人，須為其物業負有在普通法下的謹慎責任。如不履行相關謹慎責任而對第三者構成滋擾、人身傷亡及／或財物損毀，業主可能須負上相關法律責任。因此，業主須妥善保養其物業，預防因滲水問題而對其他人士造成妨擾。

《佔用人法律責任條例》(第314章)¹²

6. 如因業主未有妥善管理及維修其物業而引致第三者傷亡，有關業主可能會因違反《佔用人法律責任條例》的規定而須承擔法律責任。因此，業主須遵守有關條例，確保其物業維持良好狀況，以保障第三者的合理安全。

物業公契

7. 物業公契是一份具法律效力的文件，對所有有關物業的業主均有約束力，並清楚列明業主、物管公司等就物業內的私人地方、公用部分及設施等的監管、維修保養及管理方面的權利、權益及責任。

《建築物條例》(第123章)

8. 屋宇署可按《建築物條例》(第123章)，處理樓宇及排水渠管失修問題。

《水務設施條例》(第102章)

9. 水務署可按《水務設施條例》(第102章)，處理樓宇供水喉管失修引致浪費供水的情況。

¹² 《佔用人法律責任條例》規定處所佔用人(即管有該處所的人士)對其訪客負有責任，即採取在有關情況下屬合理謹慎的措施，以保障訪客為獲准到處所的目的而使用該處所時是合理地安全。



業主的責任

10. 業主作為物業所在土地的擁有人，擁有其物業所在土地的不可分割份數，亦同時與其他業主共同擁有在物業範圍內的公用部分¹³，因此業主或業主立案法團¹⁴（「法團」）對所屬物業的公用部分負有責任。業主或法團須妥善檢查及維修物業的公用部分，確保其維持良好狀況，以避免因保養不善而對他人及環境造成不良影響。

持牌物管公司一般責任

11. 在正常情況下，如天雨經大廈天台、平台、露台、外牆或窗戶所引致的滲漏，以及供水喉管破損引致滲水，皆不會構成公眾衛生的妨擾，聯辦處不會引用《公眾衛生及市政條例》（第132章）採取執法行動。物業業主、業主組織（包括業主立案法團）應聘請建築專業人士檢查其物業外牆或天台及聘請登記的承辦商進行修葺工程。
12. 持牌物管公司就其提供物管服務的物業應提醒業主或業主組織須妥善維修及保養物業，以防止滲水問題。如發現物業存在滲水問題，業主或業主組織應及時處理，從而減少對其他人士及環境造成不良的影響。
13. 如持牌物管公司接獲業戶投訴其單位受滲水問題影響，應向相關業戶提供適當協助，包括在業戶同意下進入其單位進行簡單初步檢查，嘗試找出滲水原因。如滲水源頭可能是來自其他單位，持牌物管公司可聯絡有關單位的業戶，協助其安排作簡單測試。如推測有關單位為滲水源頭，持牌物管公司應先協調雙方溝通及／或透過調解方式，協助雙方自行解決滲水問題。相關跟進處理程序如下（參考附錄4流程圖）：

¹³ 參考《建築物管理條例》（第344章）（《建管條例》）附表1「公用部分」。

¹⁴ 法團是按照《建管條例》成立的法人團體，在法律上代表所有業主管理物業的公用部分。

第一步：檢查滲水事宜

14. 持牌物管公司接獲業戶投訴滲水問題後，應與相關業戶確認受滲水影響的單位的地址及聯絡方式。如對資料有疑問，應及時核實並妥善記錄。滲水檢查開始時，持牌物管公司應在合理及切實可行的情況下指派一名持牌物管人（或一名合適人員）（「經辦人員」）負責與相關業戶聯繫，以取得滲水情況的最新資訊。經辦人員應詳細記錄包括懷疑滲水位置、發生時間、可能的滲水源頭、滲水狀況及其嚴重程度等資料。如有需要，經辦人員亦應與相關業戶協商確定現場檢查的時間及安排。

第二步：現場檢查

15. 於現場檢查期間，經辦人員應對單位內受滲水影響的位置進行檢查，並仔細記錄有關情況，包括單位佈局、用電子濕度測試儀（如有）於受影響位置所量度的濕度讀數(Moisture Content)(「MC」)、滴水情況、顏色、滲水範圍大小，並拍攝受影響位置的照片。

第三步：跟進檢查結果

16. 於現場檢查後，經辦人員應根據檢查結果作相應跟進。詳情可參考以下不同情況：
 - 16(i) 如觀察到乾的水漬或 $MC < 35\%$ (只供參考)¹⁵經辦人員可建議受影響單位的業戶持續留意滲水情況，若受影響位置的滲水情況有變，應再次通知經辦人員。經辦人員亦可鼓勵受影響業戶與懷疑滲水源頭單位積極溝通，謀求共識，盡早審視滲水情況及解決有關事宜。
 - 16(ii) 如檢查顯示受影響位置的 $MC \geq 35\%$ 或懷疑單位有滲水情況出現後，應作進一步審視。

¹⁵ 在正常情況下，混凝土或批盪的表面濕度會受環境相對濕度影響，於設有水源設施的房間的環境相對濕度一般亦會較高，因此混凝土或批盪表面的基本濕度水平亦會受到影響。參照經驗，如混凝土或批盪表面的濕度水平並非明顯高於該基本水平，便無法找出滲水源頭。因此，聯辦處將濕度水平訂於35%或以上作為展開調查的標準，以求有效運用資源。持牌物管公司亦可以此作參考。



- 16(iii) 如初步懷疑滲水來自樓上單位或其他單位，經辦人員應聯絡懷疑滲水源頭單位的業戶，告知其滲水問題。如有需要，經相關業戶同意後，經辦人員應與其協商確定現場檢查的時間。在現場檢查期間，經辦人員應詳細檢查包括單位佈局、是否存在滲水痕跡、損壞的喉管／牆身／地台物料或密封喉管等，並拍攝懷疑滲水源頭的照片。如有需要，經相關業戶同意後，經辦人員亦可在滲水源頭單位及受影響單位協助進行簡單測試¹⁶，以助判斷滲水源頭。測試可包括依據滲水的嚴重程度及持續性，作初步判斷是否與供水喉有關，並可透過關閉單位的食水喉或鹹水喉等措施作進一步檢查，而受影響單位的滲水位置及受影響的時間、特徵等亦有助判斷。在綜合檢查結果後，經辦人員應通知懷疑滲水單位的業戶，協調委聘專業人士進行必要的檢查和維修。
- 16(iv) 倘若滲水源頭單位業戶不欲配合現場檢查的安排，或不作出具體回應，在合理及切實可行的情況下，經辦人員應聯絡該業戶，並以「通知書」(見附錄5)形式告知其單位涉嫌屬滲水源頭，以及若若不合處理的可能法律責任，並於投訴人同意後向聯辦處作出轉介。
- 16(v) 除了記錄受影響位置的濕度讀數等資料外，經辦人員亦應檢查受影響位置附近的物業公用部分(例如外牆、平台、天台、公用雨水喉管、公用供水喉管或公用排污喉管)。如經辦人員認為滲水源於物業公用部分，持牌物管公司在與業主／業主組織(包括法團)溝通後，應在切實及合理可行的範圍內盡快安排維修。
- 16(vi) 倘若經辦人員認為滲水來源於物業外牆裂縫或損壞而導致的雨水滲透，而外牆屬物業公用部份，則持牌物管公司應盡快通知業主／業主組織(包括法團)，在切實及合理可行的範圍內盡快安排維修。
- 16(vii) 如初步懷疑滲水源自受影響業戶自己的單位(包括但不限於內部隔牆漏水、其私人天台漏水等)，經辦人員應建議相關業戶自行檢查及維修。如相關單位的住戶是租戶，經辦人員應建議其聯絡業主，按照租約條款處理維修事宜。

¹⁶

有關資料，可參閱聯辦處發出的「家居滲水簡易測試小冊子」：

(https://www.waterseepage.gov.hk/tc/water_seepage/common_causes.html)

17. 經辦人員應將上述檢查及跟進的資料清楚記錄於「滲水投訴檢查記錄」(見附錄6)，並妥善保存以備日後查閱。如相關業戶要求取得有關紀錄的副本，持牌物管公司可視乎具體實際情況作出安排¹⁷。

第四步：妥善記錄及滲水未能解決時需作的跟進

18. 經辦人員應妥善記錄滲水檢查及後續跟進的結果。

18(i) 如滲水問題在經辦人員協調或調解下成功解決，經辦人員應妥善保存相關紀錄。如滲水問題未能解決，在合理及切實可行的情況下，經辦人員應持續關注滲水情況直至問題解決為止。

18(ii) 如滲水事宜未能解決，經辦人員可建議相關業戶尋求專業人士¹⁸協助，如委聘建築專業人士、顧問公司、專業測量人員或持牌水喉匠（視乎需要而定）作進一步檢查或考慮採用其他處理糾紛的機制（包括調解、仲裁及民事訴訟等），以解決滲水問題。

18(iii) 如相關業戶最終無法解決滲水問題，並同意將個案轉介予聯辦處，持牌物管公司可向聯辦處尋求協助¹⁹。聯辦處接獲滲水舉報後，會展開調查。如滲水構成衛生妨擾，聯辦處會根據《公眾衛生條例》的相關條文跟進處理。經辦人員應將妥善備存的滲水檢查紀錄（見附錄6）提供予聯辦處，以協助其進行後續調查。如有需要，聯辦處會按機制將個案轉介予其他相關政府部門，根據適用法例繼續跟進處理²⁰。

¹⁷ 持牌物管公司視乎實際具體情況，並在遵守所有適用的法例法規（包括《個人資料（私隱）條例》（如紀錄的內容涉及第三方私隱）等）的前題下，可考慮向提出要求的業戶提供與調查相關的紀錄。

¹⁸ 有關資料，可參閱專業團體：

(https://www.waterseepage.gov.hk/tc/professional/hire_professionals.html)

¹⁹ 聯辦處在收到有關樓宇滲水的舉報後，分區聯合辦公室會作出初步調查。聯辦處轄下4個分區聯合辦公室辦公時間、地址、電郵地址、聯絡號碼及傳真號碼：

(https://www.waterseepage.gov.hk/tc/about_us/joint_office.html)

²⁰ 如有需要，聯辦處會轉介個案予屋宇署或水務署，作出相應跟進行動；例如屋宇署會按《建築物條例》（第123章）處理樓宇及排水渠失修問題，而水務署則會按《水務設施條例》（第102章）處理供水喉管失修引致浪費供水的情況。



物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃

19. 關於處理滲水事宜，持牌物管公司應積極參與食環署推行的「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」^{21,22}。持牌物管公司人員對其管理物業的建築佈局及來去水管道等的分佈熟悉，亦不時與業戶溝通聯繫，於處理滲水問題時可擔任各持份者的重要溝通橋樑，提升處理滲水問題的效率，並以較和諧的方式處理業戶間因滲水問題而引致的爭議。有興趣參與該計劃的持牌物管公司，可與食環署轄下的顧客服務小組聯絡²³。

— 完 —

²¹ 食環署實施「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」，邀請私人屋苑的物業管理公司協助處理滲水事宜。有關計劃的詳情，見食環署以下網頁：
(https://www.waterseepage.gov.hk/tc/property/scheme_pma.html)

²² 為進一步推廣「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」，食環署會考慮優先到參與計劃的屋苑舉辦講座，為物管人員和居民講解物業滲水的相關知識。

²³ 食環署轄下的顧客服務小組，詳見以下網頁：
(https://www.waterseepage.gov.hk/tc/about_us/customer_service.html)

附錄1

《公眾衛生及市政條例》(第132章)

12. 可循簡易程序處理的妨擾

- (1) 除下文另有規定外，下列事項屬可根據第127條循簡易程序處理的妨擾——
- (a) 任何處所(包括墳場)或船隻，其狀況足以構成妨擾，或足以損害或危害健康；
 - (b) 任何水池、水井、溝渠、雨水渠、水道、排水渠、下水道、水箱或貯水器、污水池、池塘、地坑、衛生設施、糞渠、廢水管或雨水管、垃圾桶或垃圾箱，或其他同類的地方或東西，其污穢程度或其狀況足以構成妨擾，或足以損害或危害健康；
 - (c) 任何構成妨擾或損害或危害健康的積聚物或棄置物(包括任何屍體)；
 - (d) 任何動物或禽鳥，其飼養的地方或方式足以構成妨擾，或足以損害或危害健康；
 - (e) 從任何處所發出塵埃、煙霧或臭氣，其方式足以構成妨擾；
 - (f) 從任何建造中或拆卸中的建築物發出塵埃，其方式足以構成妨擾；
 - (g) 從任何處所內的通風系統發出高於或低於室外氣溫的空氣，或排放廢水或其他類別的水，其方式足以構成妨擾。
 - (h) (由1988年第75號第40條廢除)

...



附錄2

《公眾衛生及市政條例》(第132章)

127. 確保減除可循簡易程序處理的妨擾事故的條文

- (1) 主管當局如信納有任何本條適用的妨擾事故存在，可安排將一份符合附表7表格C格式的通知（在本條中稱為**妨擾事故通知**），送達因其作為、失責或容受而令妨擾事故產生或繼續存在的人，但如不能尋獲該人，則可安排將上述通知送達有妨擾事故存在的處所或船隻的佔用人或擁有人，並規定上述獲送達通知的人在通知所指明的期限內減除妨擾事故，並為達致該目的而作所需事情；主管當局如認為適當，通知亦可指明為達致上述目的而須進行的工作：

但如妨擾事故是因任何處所或船隻在結構上的不足或缺點而引起，而該處所或船隻是無人佔用的，則上述妨擾事故通知須送達該處所或船隻的擁有人。

主管當局並可藉根據本款前述條文而發出的通知，或藉進一步發出的通知，規定獲送達通知的人作出所需的事情，以防止通知所關乎的妨擾事故再次出現；主管當局如認為適宜，亦可指明為達致此目的而須進行的工作，而即使通知所關乎的妨擾事故當其時已被減除，如主管當局認為該妨擾事故相當可能在同一處所或同一船隻再次出現，則載有該項規定的通知仍可予送達。

- (2) 如下述的人不能尋獲或其身分不能確定，則主管當局可減除有關的妨擾事故，以及作所需事情以防止其再次出現，並可向在此後被尋獲或身分被確定的下述的人追討有關費用——
 - (a) 因其作為、失責或容受而令妨擾事故產生或繼續存在的人；及
 - (b) 有妨擾事故存在的處所或船隻的擁有人及佔用人。

(3) 凡妨擾事故通知已向任何人送達，在下述其中一種情況下，該人即屬犯罪（不論是否已有就該人作出第(4)款條文所指的命令）——

(a) 上述通知所關乎的妨擾事故，是因該人故意的作為或失責而產生的；
或

(b) 該人沒有在上述通知所指明的期限內，遵從該通知的任何規定。

(4) 凡妨擾事故通知已向任何人送達，則在下述情況下，主管當局可向法庭提出申訴，而聆訊該項申訴的法庭則可作出一項符合附表7表格D格式的循簡易程序作出命令（在本條中稱為**妨擾事故命令**）——

(a) 該人沒有在上述通知所指明的期限內，遵從該通知的任何規定；或

(b) 上述命令所關乎的妨擾事故，雖已在該通知送達後被減除，但主管當局仍認為該等妨擾事故相當可能在同一處所或船隻再次出現。

...

(7) (a) 任何人如無合理辯解而沒有遵從妨擾事故命令，或明知而違反該命令，即屬犯罪。

(b) 在不損害(a)段條文的原則下，凡妨擾事故命令沒有獲遵從，主管當局可減除有關的妨擾事故，以及作出執行該命令所需的事情，並可向該命令所針對的人追討因此而合理招致的開支。

...



附錄3

《公眾衛生及市政條例》(第132章)

126. 進入有關地方的一般權力

- (1) 除本條條文另有規定外，獲任何公職人員（在本條中稱為**授權當局**）以書面授權的公職人員，在應要求（如有的話）時已出示妥為認證並顯示其權限的文件後，均具有權利在上午7時至下午7時的時段內隨時進入任何處所、車輛、船隻或飛機；如屬工場或作業務用途的處所或船隻，則具有權利在進行工作或業務時隨時進入該等工場、處所或船隻，以——
- (a) 確定在該等處所、車輛、船隻或飛機上或在與其相關的情況下，是否或曾否有任何本條例條文遭違反，而該等條文是由授權當局負責強制執行的；
- (b) 確定是否有任何情況存在以致會授權或規定授權當局根據本條例條文採取行動或進行工作；而為此目的，有關人員並可抽取和帶走在有關的地方所發現的物品或東西（包括水）的樣本；
- (c) 採取或進行任何本條例條文授權或規定授權當局採取的行動或進行的工作；
- (d) 進行任何根據本條例條文而獲授權進行的測試；
- (e) 概括而言由授權當局履行其根據本條例條文而具有的職能：

但如有關的處所或船隻並非作業務用途或用作工場，則除非已先向該等處所的佔用人或掌管該等的船隻的人發出不少於2小時通知期的擬進入該等地方的書面通知，或在上述的人不在場的情況下，已將該通知張貼於該等處所或船隻（視屬何情況而定）的顯眼地方，否則並無當然權利要求進入該等處所或船隻。

(2) 如以經宣誓而作的書面告發向裁判官提出證明使其信納——

(a) 進入任何處所或船隻的要求已遭拒絕或預料會遭拒絕，或該等處所無人佔用或該等船隻無人看顧（視屬何情況而定），或佔用人或看顧人暫不在場，或情況緊急，或提出進入申請會破壞進入該等地方的目的，或在該個案情況下，在下午7時至上午7時的時段內進入該等地方就施行本條例而言是合理的；及

(b) 為達致任何上述目的，進入該等處所或船隻是有合理理由的，

該名裁判官可藉符合附表7表格B格式的手令，授權任何已獲公職人員授權的公職人員進入該等地方，以及在有需要時使用武力進入該等地方；而上述作出授權的公職人員為達致其目的是有需要進入該等地方的：

...

(3) 任何公職人員如憑藉第(1)款條文，或憑藉根據第(2)款發出的手令進入任何處所或船隻，可帶同所需的人，而在離開他憑藉上述條文或上述手令所進入的任何無人佔用的處所或任何無人看顧的船隻時，須令該等處所或船隻所處狀況能有效防禦侵入者，一如他在進入時發現其所處的狀況一樣。

(4) 每份根據第(2)款條文批出的手令，均保持有效，直至引致需要進入有關地方的目的已經達致為止。

(5) 就本條而言，在食物環境衛生署署長是本條例有關條文的主管當局的範圍內——

(a) 在第(1)款中，提述“上午7時至下午7時的時段”，須解釋為提述“上午7時至下午10時的時段”；

(b) 在第(1)及(2)款中，提述任何處所的佔用人，須解釋為提述該處所的擁有人或佔用人；及

(c) 在第(2)款中，提述“下午7時至上午7時的時段”，須解釋為提述“下午10時至上午7時的時段”。

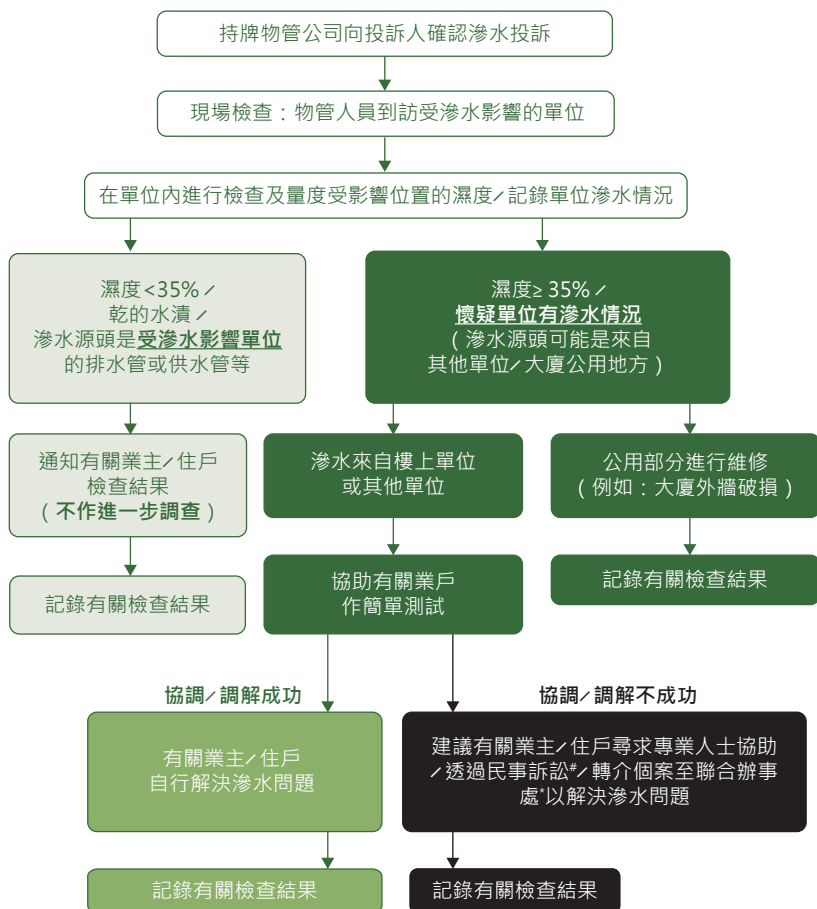


126A. 不遵從某些進入處所的要求屬罪行

- (1) 如——
 - (a) 某人（指明人士）屬某處所的擁有人或佔用人，或屬掌管某船隻的人；
 - (b) 有公職人員根據第126(1)條要求進入該處所或船隻；
 - (c) 該公職人員是獲食物環境衛生署署長（署長）授權的公職人員；及
 - (d) 指明人士在以下期間內，無合理辯解而沒有讓該公職人員進入該處所或船隻
 - (i) 以下日期後的14日
 - (A) 就任何作業用途或用作工場的處所或船隻而言——該公職人員擬進入該處所或船隻的日期；或
 - (B) 就任何並非作業用途或用作工場的處所或船隻而言——擬進入該處所或船隻的通知根據第126(1)條發出或張貼的日期；或
 - (ii) 如某期間根據第(2)(a)或(b)款延展—經如此延展的期間，指明人士即屬犯罪。
- (2) 為施行第(1)(d)(ii)款，署長可應指明人士的申請，藉給予指明人士書面通知——
 - (a) 將第(1)(d)(i)款所述的期間，延展一段署長認為合適的期間；或
 - (b) 將任何根據(a)段或本段經延展的期間，進一步延展一段署長認為合適的期間。

附錄4

持牌物管公司處理滲水投訴的程序流程圖





註：

物業管理人員可向有關業戶就滲水事宜提供以下資料，以協助解決問題：

- 透過委聘專業人士／顧問公司／持牌水喉匠進行檢查，尋找滲水源頭，及進行所需的維修工作。
- 如有需要，業戶亦可考慮採用其他處理糾紛的機制，如透過專業調解或徵詢法律意見循民事訴訟方式，處理問題。

* 持牌物管公司轉介個案予聯合辦事處跟進時，可一併提交滲水投訴檢查記錄，及在被投訴單位和受影響單位業戶同意的情況下，協助聯合辦事處預約有關業戶到訪有關單位，以加快調查進度及盡快協助業戶解決問題。

(地址)

物業滲水問題

本公司曾於二零XX年X月X日聯絡 貴業主／住戶安排到貴處所檢查滲水源頭，但未能取得配合回應。

由於上述滲水問題未能解決，本公司取得投訴人同意後會將此個案轉介予由食物環境衛生署及屋宇署組成負責處理樓宇滲水問題的聯合辦事處（聯辦處），按《公眾衛生及市政條例》（第132章）相關條文處理。

如確定滲水源頭構成妨擾，聯辦處可向引致妨擾的人士發出「妨擾事故通知」，規定在通知指明的期限內減除妨擾，否則有關人士可能會被檢控。一經定罪，最高可判處罰款\$25,000；如持續違例，則每日加判罰款\$450。除檢控外，聯辦處亦可向法院申請發出「妨擾事故命令」，命令有關人士減除妨擾。如有關命令未獲遵從，有關人士會被檢控，最高可被判處罰款\$50,000；如持續違例，則每日可加判罰款\$600。

如在聯辦處進行調查的過程中，若相關單位的業主／住戶拒絕合作，聯辦處會根據《公眾衛生及市政條例》第126(2)條的規定，向法院申請手令進入有關單位，不再另行通知。而根據上述條例第126A及150條，任何人士如無合理辯解而不遵從由公職人員發出的「擬進入處所通知書」的規定，即屬違法。為免違法，請及早配合調查。

如對上述事宜有任何查詢，請與本公司△△先生／女士（電話：_____）聯絡。

XX物業管理公司
()

二零XX年X月X日



附錄6

範例 (只供參考用)

樓宇滲水 – 持牌物業管理公司滲水投訴檢查記錄

投訴人單位地址：_____

聯絡人及電話：_____

被投訴人單位地址：_____

聯絡人及電話：_____

投訴日期：_____

第一部份：投訴人提供初步資訊 (聯絡日期：_____)

1 投訴人舉報的懷疑滲水位置：

室內間隔：

☐ 浴室 ☐ 廚房 ☐ 客廳 ☐ 房間 ☐ 露台 ☐ 其他：_____

位置：

☐ 天花 ☐ 外牆 ☐ 與鄰近單位相連的室內牆壁 ☐ 單位內的分隔牆壁

2 滲水問題出現時間：於_____日／週／月前

滲水徵狀及嚴重程度：

☐ 持續滴水 ☐ 嚴重及大範圍水漬 ☐ 明顯水漬 ☐ 乾的水漬

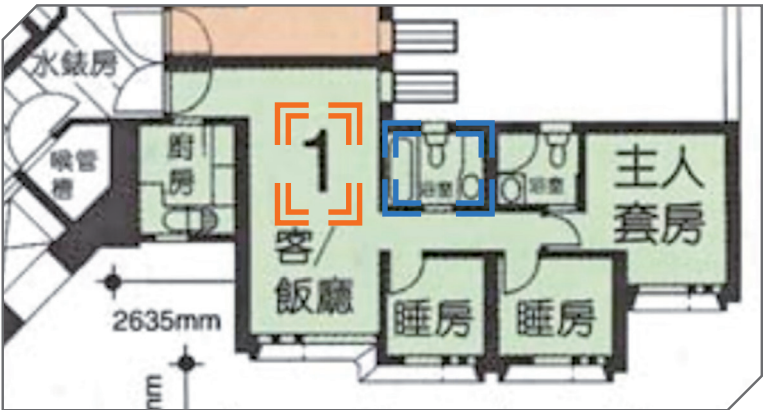
懷疑滲水成因： ☐ 雨水 ☐ 供水喉滲漏 ☐ 排污渠滲漏

☐ 其他：_____

第二部份：於投訴人單位檢查滲水情況的記錄 (檢查日期：_____)

1	懷疑滲水位置的室內間隔： ☐ 浴室 ☐ 廚房 ☐ 客廳 ☐ 房間 ☐ 露台 其他：☐ _____ 位置： ☐ 天花 ☐ 外牆 ☐ 與鄰近單位相連的室內牆壁 ☐ 單位內的分隔牆壁
2	滲水位置是否適合並無障礙物及能夠檢查： ☐ 是 ☐ 否 (原因：_____)
3	滲水狀況：☐ 滲水情況全日大致不變 ☐ 滲水情況於日間／夜間約_____ (時間) 變得嚴重 ☐ 滲水情況於雨天變得嚴重 嚴重程度：☐ 持續滴水 ☐ 嚴重及大範圍水漬 ☐ 明顯水漬 ☐ 乾的水漬 滲水徵象：☐ 持續滴水 ☐ 間歇性滴水 ☐ 曾經出現滴水 ☐ 沒有滴水
4	附有圖片及註釋的單位間格平面圖： ☐ 是 ☐ 否 (原因：_____) 是否有改動室內間隔或潔具位置 ☐ 是 ; (位置：_____) ☐ 否
5	懷疑滲水源頭是否來自投訴人單位： ☐ 否 ☐ 是 懷疑源頭是：_____

單位間格平面圖：
(圖片例子)



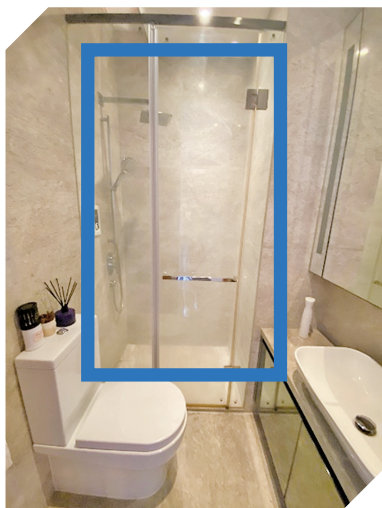


註： 懷疑出現滲水位置 顏色／位置標示：

(一)：浴室1天花 藍色

(二)：客廳天花 橙色

室內間隔或潔具位置的改動 (如有)：原有浴缸更換為企缸



(圖片例子)

懷疑滲水位置的濕度紀錄

檔案編號：香城大廈-001	
天氣狀況：晴天	氣溫及相對濕度：攝氏21度及70%
之前兩天的天氣狀況：雨天 (黑色暴雨警告)	
檢查日期：2025年4月1日	檢查時間：下午2時45分
投訴人單位地址：九龍XX道香城大廈1樓20室	

(註：天氣狀況，可註明為晴天／雨天／及其他特別天氣狀況，如非常潮濕，暴雨警告信號或熱帶氣旋警告信號)

懷疑滲水位置 (一): 浴室1天花

(圖片例子)



(註：在記錄濕度時，應盡量平均覆蓋所有可能受滲水影響的範圍，並在不受滲水影響的位置進行記錄，以作為對照比較。)

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



懷疑滲水位置 (二): 客廳天花

(圖片例子)



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

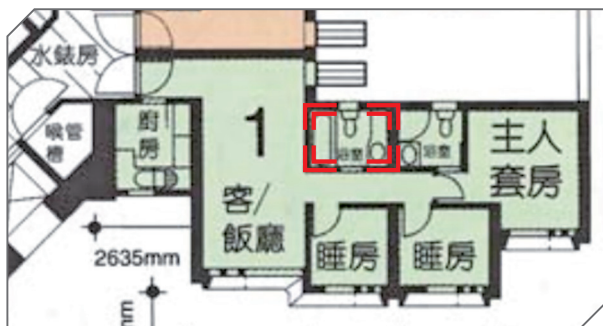
第三部份-對被投訴單位／地點的檢查記錄 (檢查日期：_____天氣狀況：_____)

1	懷疑導致滲水問題的單位／地點是否位於投訴單位上層： ☐ 是 (於上層_____樓_____室) ☐ 否 (請註明：_____)
2	於懷疑滲水位置正上方的間格： ☐ 浴室 (有浴缸或淋浴間) ☐ 廚房 ☐ 客廳 ☐ 房間 ☐ 露台 ☐ 平台 ☐ 天台 ☐ 其他：_____有／沒有升高地台
3	於被投訴單位／地點進行的目視檢測： 是否發現任何形式的滲漏／水漬： ☐ 是 排污渠滲漏／食水喉滲漏／沖廁喉管滲漏／衛生設備欠妥情況 其他：☐ _____ ☐ 否 大致乾燥 以下部份是否出現欠妥／失修的情況： (i) 地面： ☐ 是 (物理損壞／瓷磚安裝欠妥／封邊膠欠妥) ☐ 否 (ii) 浴室或淋浴間牆身： ☐ 是 (物理損壞／瓷磚安裝欠妥／封邊膠欠妥) ☐ 否 (iii) 浴缸／淋浴間及內牆或瓷磚間的封邊膠欠妥： ☐ 是 ☐ 否 (vi) 發現浴缸底漏水或積水： ☐ 是 (原因：排污渠滲漏／供水喉滲漏／封邊膠欠妥) ☐ 否 大致乾燥 ☐ 因浴缸的檢查面板被圍封而沒有進行檢查
4	於懷疑導致滲水問題的位置設有內藏喉管： (i) 藏於牆身或地板內的水管 (食水喉／鹹水喉)： ☐ 是 ☐ 否 (ii) 藏於牆身內的公共管道間 (俗稱「喉管槽」)： ☐ 是 ☐ 否 (iii) 藏於牆身或地板內的排污渠： ☐ 是 ☐ 否
5	附有圖片及註釋的被投訴單位／地點的間格平面圖： ☐ 是 ☐ 否 (原因：_____) 是否有改動室內間隔或潔具位置 ☐ 是 (位置：_____) ☐ 否



單位間格平面圖：

(圖片例子)



註：發現懷疑滲水源頭

顏色／位置標示：

(一)：浴室1馬桶後位置有明顯滲水

紅色

室內間隔或潔具位置的改動／發現問題 (圖片如有)：



(圖片例子)

第四部份-持牌物管專業人士（經辦人員）的資料

姓名（中文）：_____

牌照號碼：_____

電話號碼／電郵地址：_____

管理公司名稱：_____

在管理公司的職位名稱：_____

第五部份-最後跟進結果及行動

☐ 濕度已低於35%／乾的水漬

☐ 滲水源頭單位已進行維修（位置：_____）

☐ 公用部分已進行維修（位置：_____）

☐ 滲水已中止

☐ 濕度仍然高於35%（懷疑滲水源頭：_____）

☐ 有關業主／住戶將尋求專業人士協助以民事方式解決滲水

☐ 轉介個案至聯合辦事處

備註：請在適當空格□內加上✓號

補充資料

就本人所知所信，本人確認此檢查記錄所提供之資料均為真確無訛。

經辦人員簽署

管理公司印章

日期



附註

關於物業管理公司滲水投訴檢查記錄上所填報的個人資料

- (a) 如個案需要轉介至聯合辦事處，經辦人員應將已妥善記錄的滲水投訴檢查記錄提供給相關的分區聯合辦公室，以便分區聯合辦公室人員進行後續調查。
- (b) 如聯合辦事處接納本滲水投訴檢查記錄所提供的資料均為屬實，聯合辦事處會使用在上述滲水投訴檢查記錄所填報的個人資料及其他個案詳情，作為調查個案內所舉報的違例事項。如證據及資料充足，有機會根據《公眾衛生及市政條例》(第132章)的相關條文處理，作出下一步跟進。你不應該向任何未獲授權的人披露該等資料。
- (c) 在滲水投訴檢查記錄內所填報的個人資料及其他個案詳情，可能會交給法庭／其他政府部門及機構，以達致上文(b)項所述的目的。但若資料不足，則聯合辦事處恐怕不能採取有關跟進行動。
- (d) 根據《個人資料(私隱)條例》(第486章)第18和22條及附表1第6原則的規定，你有權查閱及更改你在上述滲水投訴檢查記錄內所填報的個人資料。
- (e) 倘對經由上述滲水投訴檢查記錄取得的個人資料有任何疑問，包括要求查閱及更改資料等，可向聯合辦事處的分區聯合辦公室提出。



如本指南的中文版本與英文版本有不一致之處，
以中文版本為準。

如本指南中涉及的任何法例或法規有任何修訂，
持牌人行事時須以該等修訂的條文為準。

物業管理業監管局

📍 香港灣仔皇后大道東 248 號大新金融中心 8 樓 806-8 室

☎ (852) 3696 1111

🖨 (852) 3696 1100

✉ enquiry@pmsa.org.hk

