

持牌物業管理公司應如何

# 處理物業滲水情況



## 持牌物管公司一般責任

持牌物業管理（物管）公司應提醒業主或業主組織須妥善維修及保養物業，以防止發生滲水問題。如發現物業有滲水，業主或業主組織應及時作出跟進處理，以減少對其他人士及環境造成不良的影響。

如持牌物業管理公司接獲業戶投訴物業內有滲水情況，應提供適當協助，包括到受影響單位作簡單初步檢查、聯絡涉事單位的業戶及協助安排進行簡單測試，嘗試找出滲水源頭，並協助溝通及/ 或透過調解方式由相關業戶自行解決滲水問題。

## 《處理物業滲水情況》 良好作業指南

為配合《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）於 2025 年 8 月實施的修訂，物業管理業監管局根據食物環境衛生署（食環署）提供的資料，並參考相關法規守則，制定了《處理物業滲水情況》良好作業指南，以期更有效協助持牌物管公司和物管人員積極協助處理樓宇私人物業內的滲水問題。

《處理物業滲水情況》良好作業指南





# 持牌物管公司 處理滲水投訴的 程序流程圖

- 持牌物管公司向投訴人  
**確認滲水投訴**

- **現場檢查**：  
物管人員到訪  
受滲水影響的單位

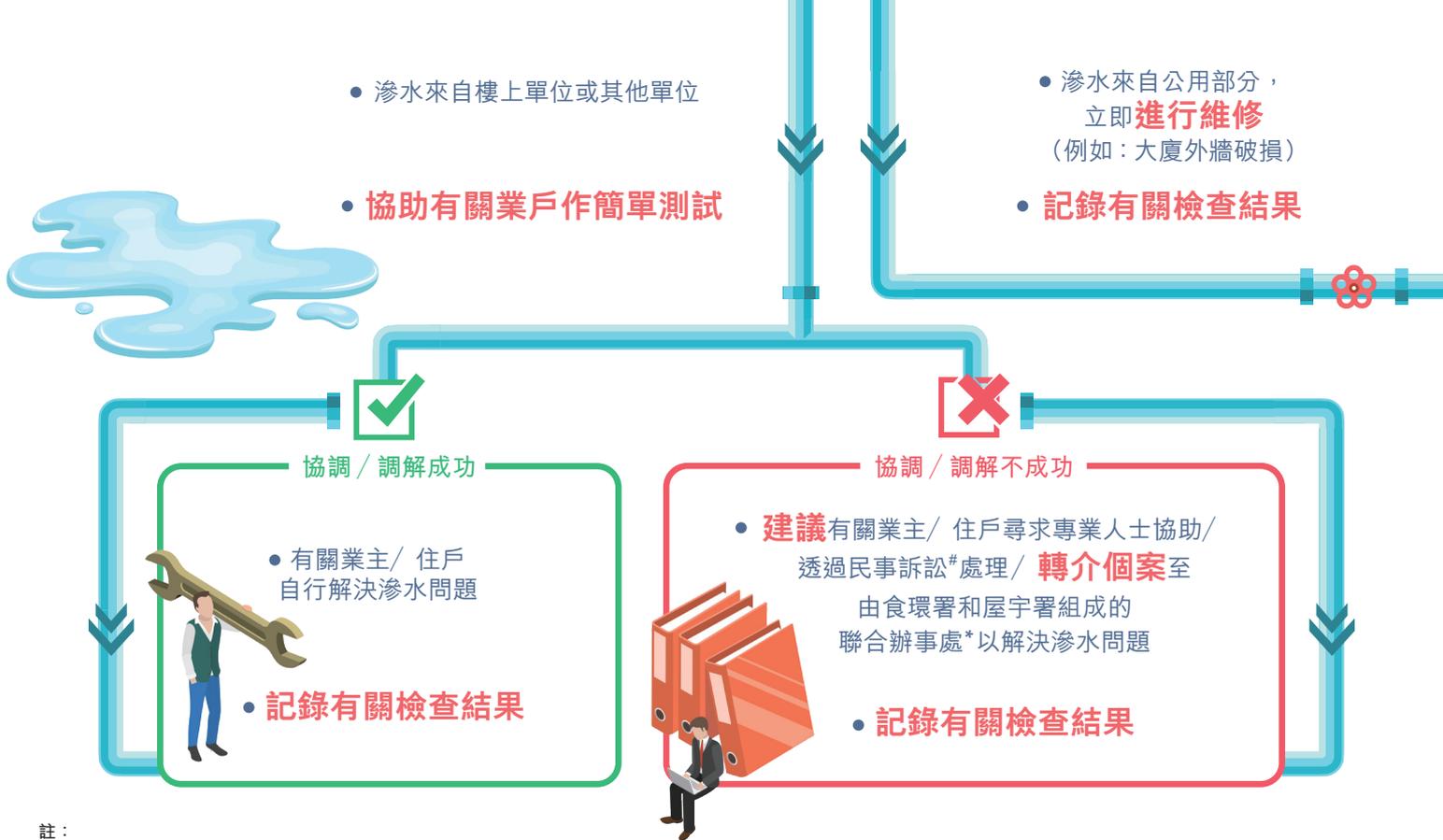
- 在單位內進行**檢查及量度**受影響位置的濕度/  
記錄單位滲水情況

- 濕度 **<35%** / 乾的水漬 /  
滲水源頭是**受滲水影響單位**  
的排水管或供水管等

- 通知有關業主/ 住戶檢查結果  
**(不作進一步調查)**

- **記錄有關檢查結果**

- 濕度 **≥35%** /  
懷疑單位有滲水情況  
(滲水源頭可能是來自其他單位/  
大廈公用地方)



註：

<sup>#</sup> 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。

## 物業管理公司協助處理 住宅樓宇滲水計劃

持牌物管公司應積極參與食物環境衛生署（食環署）推行的「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」，參與處理滲水舉報，協助找出滲水源頭。



食環署會優先安排到參與計劃的屋苑舉辦講座，向物業管理人員／居民介紹計劃詳情，講解物管公司、業主和住戶的責任及處理滲水事宜的最新資訊。有興趣參與上述計劃的物管公司，可與食環署轄下的顧客服務小組聯絡。

### 查詢

食物環境衛生署

✉ [enquiries@fehd.gov.hk](mailto:enquiries@fehd.gov.hk)

☎ (852) 2868 0000

物業管理業監管局

✉ [enquiry@pmsa.org.hk](mailto:enquiry@pmsa.org.hk)

☎ (852) 3696 1111



PMSA

