

物业管理公司协助下轻松解决渗水纠纷

荧幕盖字：主持人

主持人：要彻底解决渗水问题
业主与住户之间的合作至关重要
接下来，我们邀请了物业管理公司的负责人
与我们分享解决渗水问题的心得

荧幕盖字：物业管理公司的个案分享
主持人
访问物业管理公司代表问题 1

主持人：一般而言，当物业管理公司接获渗水投诉后，会如何处理？

荧幕盖字：物业管理公司代表

物业管理公司代表：当我们收到投诉
会尽快安排同事到有关单位进行视察和检查

荧幕盖字：初步检查视察环境

物业管理公司代表：亦会与楼上或隔离单位住户反映有关单位渗水的问题
进行初步检查，尝试找出渗水源头

荧幕盖字：主持人
访问物业管理公司代表问题 2

主持人：物业管理公司会在受影向的单位进行哪些检查？

物业管理公司代表：除了向住户查询渗水情况的细节
我们亦会利用湿度探测仪器
初步检测渗水范围的湿度
并会即时拍下现场湿度以作纪录

荧幕盖字：实地湿度探测

物业管理公司代表：有时我们也会用水质试纸去测试渗水是淡水还是咸水
也可以帮助追查渗水源头

荧幕盖字： 咸淡水测试

荧幕盖字： 主持人
访问物业管理公司代表问题 3

主持人： 当物业管理公司怀疑渗水源头位于某单位时，会进行哪些检查？

物业管理公司代表： 除了会向住户查询用水情况
我们亦会目测单位内怀疑渗水源头
及范围的来去水喉或渠管等设施
观察有没有出现明显渗水情况

荧幕盖字： 查询住户用水情况
找出单位渗水源头

物业管理公司代表： 如果楼下单位住户反映
每当下雨后的渗水情况更加严重
我们便会检查公用地方
例如：大厦外墙位置，观察有没有破损

荧幕盖字： 进行外墙检查

荧幕盖字： 主持人
访问物业管理公司代表问题 4

主持人： 我们经常听到在处理渗水问题过程中，某些住户不予合作，贵公司会如何应对？

物业管理公司代表： 我们明白当住户面对渗水问题时
常常感到困扰，并觉得无从入手
所以在与上层单位住户的沟通过程中
我们亦会尽量详细解释
下层单位的渗水情况及其所带来的影响

荧幕盖字： 与相关住户对话

物业管理公司代表： 另外，我们也会分享同一屋苑其他单位相近的渗水情况

或过往处理相关位置渗水的经验
希望能说服他们配合
尽快寻找合格的承办商进行检查和维修

荧幕盖字： 找合格承办商检查及维修

物业管理公司代表： 如果上层单位住户仍然不愿意合作
我们会建议下层单位住户咨询建筑专业人士和法律顾问
经专业测试和法律途径解决相关的渗水问题

荧幕盖字： 找专业人士及法律顾问

荧幕盖字： 下層業主的個案分享
主持人
访问下层业主 问题 1

主持人： 当你发现家中出现渗水情况时，物业管理公司提供了哪些协助？

荧幕盖字： 下層業主

下層業主： 物业管理公司在收到我的投訴時反應非常迅速
当我向职员反映家中露台天花有渗水
他们立即派人到场进行视察
并前往楼上单位进行检查

荧幕盖字： 即时派人到场及楼上视察

下层业主： 他们迅速地對渗水的源头作出初步评估
并向我解释后续的跟进情况
和渗水源头可能涉及洗衣机的排水喉
整个跟进过程我觉得他们非常专业

荧幕盖字： 讲解渗漏源头

下層業主： 另外，物业管理公司要求上層住户暂时停止使用露台上的洗衣機
以减少渗水带来的滋扰和不便

荧幕盖字： 要求上层住户暂停相关用水

荧幕盖字： 上層業主的個案分享
主持人
访问上层业主问题 1

主持人： 物业管理公司如何协助你找到渗水的源头，并解决相关问题？

荧幕盖字： 上層業主

上层业主： 物业管理公司的职员来到我单位视察时
检查了各条喉管
并了解我们的用水习惯
最后推断此次渗水源头
是露台地台内连接洗衣机的排水喉出现破损

荧幕盖字： 检查各条喉管
排水喉出现破损

上层业主： 之后他们建议了可行的维修方法
并协助我找寻师傅进行下一步检查和维修
物业管理公司亦提醒我有责任解决渗水问题
及时处理和维修可以减少因未进行维修而产生的费用
例如：楼下业主有机会从法律途径提出索偿相关费用

荧幕盖字： 进一步检查及维修
可能衍生费用
下层业主可能提出索偿

荧幕盖字： 主持人
访问上层业主问题 2

主持人： 你花了多少时间来完成相关的维修工作？

上层业主： 在师傅进行下一步检查并找到渗水源头后
并更换露台地台内的排水喉
仅用了两天时间，比我预期快得多

荧幕盖字： 师傅进行检查
找出渗水源头

更换排水喉

荧幕盖字： 物业管理公司的渗水锦囊
主持人
访问物业管理公司代表问题 5

主持人： 你认为在处理渗水问题过程中，最困难的地方是什么？

物业管理公司代表： 最困难的部分在于处理单位住户的忧虑情绪
和上层单位住户的配合
下层单位住户受渗水影响但束手无策
上层单位住户即使愿意配合
但有时也不知从何入手
所以我们会尽力协助
保持与住户的紧密联系
帮助他们维持和睦的关系
共同解决渗流问题

荧幕盖字： 下层住户忧虑情绪
上层住户无从入手
紧密联系住户
解决问题关键

荧幕盖字： 主持人
访问物业管理公司代表问题 6

主持人： 你们有什么建议给住户，以减少渗水的机会？

物业管理公司代表： 我们会定期发放有关楼宇安全和渗水问题的信息
例如装修浴室和厨房时需要留意的地方
以及要求装修师傅进行蓄水测试以确保防水层稳妥
我们还会通过专为大厦管理而推出的手机应用程序
向业户推广楼宇安全讯息

荧幕盖字： 发放相关信息
确保防水层稳妥
推广楼宇安全讯息

主持人： 只要各业主和住户通力合作

加上物业管理公司的专业知识和经验
积极协助相关单位，并建立良好的沟通桥梁
楼宇渗水问题相信可以迎刃而解

荧幕盖字：

本片是基于真实个案改编，资料由康业服务有限公司提供。