

物業管理公司協助下輕鬆解決滲水糾紛

熒幕蓋字： 主持人

主持人： 要徹底解決滲水問題
業主與住戶之間的合作至關重要
接下來，我們邀請了物業管理公司的負責人
與我們分享解決滲水問題的心得

熒幕蓋字： 物業管理公司的個案分享
主持人
訪問物業管理公司代表 問題 1

主持人： 一般而言，當物業管理公司接獲滲水投訴後，會如何處理？

熒幕蓋字： 物業管理公司代表

物業管理公司代表： 當我們收到投訴
會盡快安排同事到有關單位進行視察和檢查

熒幕蓋字： 初步檢查視察環境

物業管理公司代表： 亦會與樓上或隔離單位住戶反映有關單位滲水的問題
進行初步檢查，嘗試找出滲水源頭

熒幕蓋字： 主持人
訪問物業管理公司代表 問題 2

主持人： 物業管理公司會在受影響的單位進行哪些檢查？

物業管理公司代表： 除了向住戶查詢滲水情況的細節
我們亦會利用濕度探測儀器
初步檢測滲水範圍的濕度
並會即時拍下現場濕度以作紀錄

熒幕蓋字： 實地濕度探測

物業管理公司代表： 有時我們也會用水質試紙去測試滲水是淡水還是咸水
也可以幫助追查滲水源頭

熒幕蓋字： 咸淡水測試

熒幕蓋字： 主持人
訪問物業管理公司代表 問題 3

主持人： 當物業管理公司懷疑滲水源頭位於某單位時，會進行哪些檢查？

物業管理公司代表： 除了會向住戶查詢用水情況
我們亦會目測單位內懷疑滲水源頭
及範圍的來去水喉或渠管等設施
觀察有沒有出現明顯滲水情況

熒幕蓋字： 查詢住戶用水情況
找出單位滲水源頭

物業管理公司代表： 如果樓下單位住戶反映
每當下雨後的滲水情況更加嚴重
我們便會檢查公用地方
例如：大廈外牆位置，觀察有沒有破損

熒幕蓋字： 進行外牆檢查

熒幕蓋字： 主持人
訪問物業管理公司代表 問題 4

主持人： 我們經常聽到在處理滲水問題過程中，某些住戶不予合作，貴公司會如何應對？

物業管理公司代表： 我們明白當住戶面對滲水問題時
常常感到困擾，並覺得無從入手
所以在與上層單位住戶的溝通過程中
我們亦會盡量詳細解釋
下層單位的滲水情況及其所帶來的影響

熒幕蓋字： 與相關住戶對話

物業管理公司代表： 另外，我們也會分享同一屋苑其他單位相近的滲水情況

或過往處理相關位置滲水的經驗
希望能說服他們配合
盡快尋找合資格的承辦商進行檢查和維修

熒幕蓋字： 找合資格承辦商檢查及維修

物業管理公司代表： 如果上層單位住戶仍然不願意合作
我們會建議下層單位住戶諮詢建築專業人士和法律顧問
經專業測試和法律途徑解決相關的滲水問題

熒幕蓋字： 找專業人士及法律顧問

熒幕蓋字： 下層業主的個案分享
主持人
訪問下層業主 問題 1

主持人： 當你發現家中出現滲水情況時，物業管理公司提供了哪些協助？

熒幕蓋字： 下層業主

下層業主： 物業管理公司在收到我的投訴時反應非常迅速
當我向職員反映家中露台天花有滲水
他們立即派人到場進行視察
並前往樓上單位進行檢查

熒幕蓋字： 即時派人到場及樓上視察

下層業主： 他們迅速地對滲水的源頭作出初步評估
並向我解釋後續的跟進情況
和滲水源頭可能涉及洗衣機的排水喉
整個跟進過程我覺得他們非常專業

熒幕蓋字： 講解滲漏源頭

下層業主： 另外，物業管理公司要求上層住戶暫時停止使用露台上的洗衣機
以減少滲水帶來的滋擾和不便

熒幕蓋字： 要求上層住戶暫停相關用水

熒幕蓋字： 上層業主的個案分享
主持人
訪問上層業主 問題 1

主持人： 物業管理公司如何協助你找到滲水的源頭，並解決相關問題？

熒幕蓋字： 上層業主

上層業主： 物業管理公司的職員來到我單位視察時
檢查了各條喉管
並了解我們的用水習慣
最後推斷此次滲水源頭
是露台地台內連接洗衣機的排水喉出現破損

熒幕蓋字： 檢查各條喉管
排水喉出現破損

上層業主： 之後他們建議了可行的維修方法
並協助我找尋師傅進行下一步檢查和維修
物業管理公司亦提醒我有責任解決滲水問題
及時處理和維修可以減少因未進行維修而產生的費用
例如：樓下業主有機會從法律途徑提出索償相關費用

熒幕蓋字： 進一步檢查及維修
可能衍生費用
下層業主可能提出索償

熒幕蓋字： 主持人
訪問上層業主 問題 2

主持人： 你花了多少時間來完成相關的維修工作？

上層業主： 在師傅進行下一步檢查並找到滲水源頭後
並更換露台地台內的排水喉
僅用了兩天時間，比我預期快得多

熒幕蓋字： 師傅進行檢查
找出滲水源頭

更換排水喉

熒幕蓋字： 物業管理公司的滲水錦囊
主持人
訪問物業管理公司代表 問題 5

主持人： 你認為在處理滲水問題過程中，最困難的地方是甚麼？

物業管理公司代表： 最困難的部分在於處理單位住戶的憂慮情緒
和上層單位住戶的配合
下層單位住戶受滲水影響但束手無策
上層單位住戶即使願意配合
但有時也不知從何入手
所以我們會盡力協助
保持與住戶的緊密聯繫
幫助他們維持和睦的關係
共同解決滲水問題

熒幕蓋字： 下層住戶憂慮情緒
上層住戶無從入手
緊密聯繫住戶
解決問題關鍵

熒幕蓋字： 主持人
訪問物業管理公司代表 問題 6

主持人： 你們有甚麼建議給住戶，以減少滲水的機會？

物業管理公司代表： 我們會定期發放有關樓宇安全和滲水問題的資訊
例如裝修浴室和廚房時需要留意的地方
以及要求裝修師傅進行蓄水測試以確保防水層穩妥
我們還會透過專為大廈管理而推出的手機應用程式
向業戶推廣樓宇安全訊息

熒幕蓋字： 發放相關資訊
確保防水層穩妥
推廣樓宇安全訊息

主持人： 只要各業主和住戶通力合作

加上物業管理公司的專業知識和經驗
積極協助相關單位，並建立良好的溝通橋樑
樓宇滲水問題相信可以迎刃而解

熒幕蓋字：

本片是基於真實個案改編，資料由康業服務有限公司提供。