

加強處理滲水辦滲水投訴個案的支援
研究新增外展服務形式跟進滲水投訴
多管齊下解決舊式樓宇滲水問題
九龍區聯合辦公室的回應

- 「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」及「滲漏糾紛義務網上調解服務」，在深水埗區的推行現況及成效。

聯合辦事處(聯辦處)一直積極優化處理樓宇滲水個案的工作流程，並透過轄下的顧客服務小組向市民和物業管理公司(物管公司)推廣關於樓宇滲水的知識，以及借助私人屋苑物管公司的力量處理滲水問題。

為加快處理樓宇滲水問題，聯辦處邀請私人屋苑物管公司參與處理樓宇滲水個案，加強物管公司的角色。由於物管公司人員熟悉其屋苑及單位的建築及來去水管道等的分佈，確實可以協助加強調查滲水源頭的成效及有助業主立案法團／管理公司安排儘快維修有關的大廈公共地方。物管公司亦可以協助相關業主或住戶進行協調、調解，並建議他們聘請專業人士或尋求相關意見，或進一步透過民事訴訟形式以解決滲水問題。

聯辦處會繼續在全港推行「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」(「物管計劃」)，參與的物管公司職員在處理滲水個案工作時，會協助有關樓宇單位找出滲水源頭，同時協調及建議有關住戶透過調解／民事方式處理有關問題。截至 2024 年 12 月底，參與計劃的 94 間物管公司接獲逾 5 500 宗滲水個案，當中逾 4 000 宗(約 7 成)已由物管公司通過協調、調解、進行改善工程或維修屋苑公用地方等途徑成功得到解決。

聯辦處亦鼓勵市民採用其他處理機制，如透過調解、仲裁或徵詢法律意見循民事訴訟方式解決滲水問題。為進一步鼓勵市民考慮採用調解方式，現時聯辦處在接獲滲水舉報後，向投訴人發出的確

認信內介紹載列於滲水事宜專題網頁上的調解服務資訊¹，以方便市民了解更多處理滲水糾紛的其他機制。

一邦網上仲調和義務工作發展局在 2024 年 12 月 2 日推出「滲漏糾紛義務網上調解服務」先導計劃，為期一年，為遇到滲水問題的住宅物業業主和住戶提供免費網上調解服務，促進有效和適時的糾紛解決。有關服務計劃得到聯辦處支持，務求實現鄰里和諧共融社區。聯辦處現正協助宣傳及向物業管理業界介紹有關服務計劃。

屋宇署及食物環境衛生署
九龍區聯合辦公室
2025 年 5 月

¹ 調解服務資訊: https://www.waterseepage.gov.hk/tc/professional/list_mediators.html。