



香港物業管理聯會



物業管理業監管局
PROPERTY MANAGEMENT
SERVICES AUTHORITY

持續專業發展 (CPD)專業實務課程

主題-專業處理日常物管投訴

2023年4月27日

此活動屬物業管理業監管局「持續專業發展計劃」下專業實務內容範疇內有關專業處理日常物管投訴的正式學習活動，物管人牌照持有人可藉參與網上研討會而獲取最多2小時的認可持續專業發展時數。

講師陳兆鴻先生資歷

深港專業管理學會物管組主席

香港物業管理聯會副培訓組主席

香港物業管理經理學會外事務委員會主席

英國特許房屋經理學會資深會員

註冊經理

房協自僱評審計劃評審員

保安導師

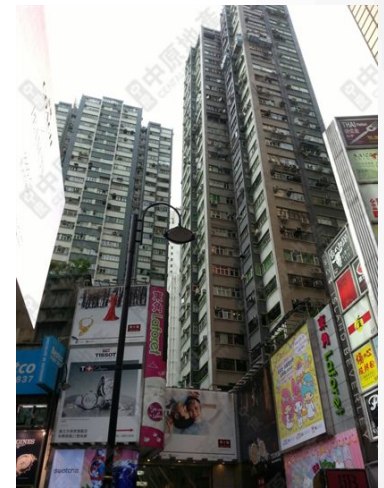
調解公會理事長

物業管理42年經驗



課程內容

- 物業管理主任規範
- 如何有效處理冷氣機漏水投訴
- 天花滲水的原因及處理方法
- 如何處理燥音投訴
- 如何滅絕蚊患
- 如何處理養狗投訴
- 保安員應注意的緊急事變
- 管理費的處理模式
- 管理委員會/法團會議
- 通告分類



物業管理主任及副主任規範

- 整齊
- 禮貌
- 善用魔術語



如何有效地處理冷氣機滴水投訴

1. 冷氣機滴水原因

- 冷氣機去水喉問題
- 冷氣機去水喉的損壞甩離、褶曲、移位：都會引致滴水



如何有效地處理冷氣機滴水投訴

- 2. 冷氣機盛水盆的問題
 - 冷氣機底的盛水盆穿或淤塞，
盛水盆出水位與去水喉甩離，
盛水盆移位或傾斜，
無盛水盆



處理冷氣機滴水方法

上層冷氣機滴水，水向低流，高層冷氣機滴水，引致低層住戶受害

- 1. 盡快到投訴者家中**查看**
 - 辦事處同事接獲冷氣機滴水投訴後，立即約同投訴住戶及樓上懷疑滴水住戶，帶同保安員，電筒等，約定時間到住戶家中調查。

處理冷氣機滴水方法



2. 管理處職員向樓上發信

- 物業主任應向投訴冷氣機滴水的住戶上層發信，勸喻各住戶檢查冷氣機喉及盛水盆，切勿指定業戶冷氣機滴水(除非有足夠調查)。內容應提及衛生問題，冷氣盛水盆積水所引致的蚊患問題，法律問題等。

處理冷氣機滴水方法

3. 大堂入口貼通告

- 在大廈大堂貼上勸喻及發通告，勸喻住戶檢查冷氣機。



處理冷氣機滴水方法

4. 出信及致電通知冷氣機滴水客戶

- 經調查後，若發現某客戶家中冷氣機滴水，立即致電該客戶，並盡力提供協助。若客戶修理日期困難，應盡力提供協助。
- 若客戶修理日期困難，應盡力提供協助。

處理冷氣機滴水方法

5. 檢控

- 經調查証明後，若冷氣機滴水住戶仍不合作，不修理冷氣機滴水源頭，辦事處職員可發最後警告信，若該客戶仍然不合作，個案宜轉交食環署提出檢控。



如何處理 客戶天花滲水投訴



天花漏水原因

- 浴室地台 防漏層 失效
- 浴缸邊的 膠邊 老化
- 浴室牆身 瓷磚有破損 滲水
- 水箱 過刮 長期滴水
- 坐廁 尾喉 滲水
- 浴缸 漏水
- 浴缸底 隔氣接駁位 漏水
- 地台 去水位 滲漏

找尋天花滲水原因

1. 約住戶

- 辦事處工程組同事應與主任聯絡、約定投訴客戶及上層單位客戶進行檢查。

2. 上層單位檢查方法

- 在上層單位浴室試水，在下層單位觀察，留意U型隔氣週圍有否滲水，留意住客投訴指定的位置。

找尋天花滲水原因

3. 天花滲水

- 用乾的紙巾在下層懷疑滲水的位置抹抹，看看是否有水漬。

4. 紅外線測試

- 利用紅外線儀器測試水氣滲水位置。



物業主任如何處理單
幢大廈浴室天花滲水
投訴?

解決方法

- 確定滲水時間
- 預約檢查
- 滲水程度
 - 不停滲水
 - 天花顏色有異樣



檢查

- 浴室**地面** - 目視是否有磁磚爆裂，若然浴室有多處裂痕，建議業戶修補地台，若地台去水位有異樣亦要通知業戶修理。



檢查

- **浴缸** - 目視浴缸邊玻璃膠是否老化，甩離，浴缸底是否有積水，去水喉管是否爆裂或駁口滲水，浴室牆身是否有裂痕，磁磚離位等，若有發現，即建議業戶修補。



檢查

- 坐廁尾喉漏水 - 拉水看坐廁尾喉是否滲水，地面是否有水漬，若發現滲水，通知業戶修理。



檢查

- 水箱**過刮** - 很多的業戶沒有留意沖廁水箱過刮，不停滲水，亦有機會引至下層天花滲水，建議業戶調教水箱。



檢查

- 滲水“辦會用營發擾”光現事“色粉”試層知、 “電方滲知子法水上濕查，層度出該業探滲處戶水會修
- 滲測源發葺，然“住層上妨戶業層擾亦戶住事可及戶故引追不命用討理令”民層，聯檢事天合控訴花辦上訟修事層”葺處業方費會戶法用發。檢。下控

檢查

- 滲水位置近外牆 - 有需要通知聯合辦事處協助查出水源。
- 若是食水喉 - 通知業戶更換水喉，否則會被水務局檢控浪費食水。
- 不知原因 - 建議通知聯合辦事處協助找出源頭。

如何處理燥音投訴





投訴噪音原因

1. 小孩玩耍

- 樓上客戶小孩玩耍，有硬物跌在上，引致下層有聲響。

2. 樓上住客經常煲藥

- 因煲藥需要，樓上住客把藥物斬碎，發出聲響。

投訴噪音原因

3. 樓下住客對**聲音敏感**

- 樓下住客可能生活無倚靠時，又間中聽到樓上聲響，從而產生對聲音過度敏感。



4. 樓上住客**不正常**

- 樓上住客因病或有神經失常或有燥狂症，因而經常發出聲響。

處理方法



1. 耐心聆聽

- 耐心聆聽投訴者的內容，耐心分析噪音來源。

2. 勸喻

若是上層小孩子，玩耍發出噪音，宜
探訪上層小客戶，勸喻上層膠套無效，盡
減輕聲量，或若戶發聲，客膠是經理
在枱量該，客膠是經理

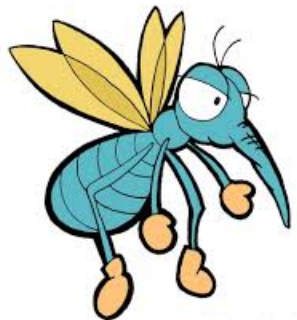
處理方法

3. 住戶問題

- 若發現是上層住戶問題，我們應拜訪上層住戶，勸喻合作，減低聲浪。

4. 勸喻客戶分散注意力

- 曾受噪音滋擾的住戶，他們對任何聲響都會留意，勸喻他們尋找其他活動，不要過份留意噪音。



如何滅絕蚊患



1. 找積水位置，下蚊油 (七天內)
2. 在圖上畫出積水位置
3. 噴殺蚊噴霧
4. 定期做落蚊油報告
5. 貼通告及海報宣傳



養狗

1. 滅聲器
2. 清除便溺
3. 以BB車，袋運送
4. 噴漂白水於便溺地方



處理緊急事故

1. 爆喉處理 -

保安員要知那裏關沖廁水、食水、
消防水掣

2. 停警鐘

3. 手動水泵

4. 塞渠處理

5. 巡樓46味

管理費處理

1. 入數
2. 收支票、現金
3. 自動轉帳
4. 上樓收
5. 電子系統



法團會議

- 管理委員會
 - 7天前出通告，
 - 議決要過半數委員同意
- 業主大會
 - 14天前通知所有業主，
 - 超過20萬或財政預算案20%都要
 - 業主大會通過
 - 授權書，授權信

通告分類

1. 重要
2. 法團
3. 管理公司
4. 議員
5. 其他團體



多謝！