

**Mr. Keith Kwong,
Chairman of Chartered Institute of Housing Asian Pacific Branch:
Hold a property management mediation course to help resolve
disputes such as water leakage**

**特許房屋經理學會亞太分會主席鄭立信：
辦物管調解課程 助解決漏水等爭拗**



特許房屋經理學會亞太分會主席鄭立信在專訪中指出，該會與「香港調解仲裁中心」合作籌辦物業管理專項調解課程將於2026年1月開課，他鼓勵該會3000多名會員修讀該課程，以掌握基本調解技巧，幫助業主們調解漏水等糾紛。

（盧曼盈攝）

【明報專訊】根據屋宇署紀錄，截至去年底有8977幢私人住宅樓宇的樓齡為50年或以上（不包括新界豁免管制屋宇），由於這些樓宇內單位往往日久失修，漏水問題頻生，經常導致上下層業主就此爭拗，結果向政府「滲水辦」求助甚至訴諸法庭。特許房屋經理學會亞太分會主席鄭立信在專訪中指出，該會與「香港調解仲裁中心」合作籌辦物業管理專項調解課程將於2026年1月開課，他鼓勵該會3000多名會員修讀該課程，

以掌握基本調解技巧，幫助業主們調解漏水等糾紛；他續說，若「香港調解仲裁中心」的調解員讀完該課程及獲頒認證，更可獲「香港調解仲裁中心認可調解員（物業管理）」執業資格。

特許房屋經理學會亞太分會主席鄭立信在專訪中表示，特許房屋經理學會早於百多年前已在英國成立，其亞太分會則於1966年在本港成立，至今已有59年歷史，目前有約3000多名會員，當中，本港及內地各佔近3000名及數百名。他透露，按他的理解，該會的會員均是「房屋經理」，即是負責管理物業或房屋的專業人士，即使其職銜未必是經理，亦要具備上述能力。

鄭立信指出，特許房屋經理學會亞太分會早於1980年代初已開始與內地聯繫，首先是到上海及北京等大城市交流，今年更與深圳市物業經理人學會簽署會員資格互認備忘錄，促進大灣區內專業協作與交流：「政府鼓勵業界在大灣區發展，我們便配合此方向去行。」

倘成功調解漏水問題 免業主打官司

在本港物業管理業已有數以十年豐富經驗，鄭立信表示，從業員近年處理得最多的問題便是樓下單位業主就漏水向樓上單位業主投訴：「住宅單位一旦出現漏水問題，業主往往第一個聯絡的便是管理處，我們作為管理公司，當然希望調解樓下及樓上單位業主以達成一個和諧的方案，假如樓上單位真的漏水影響樓下單位，樓上單位業主便要履行維修的責任。但現實上問題並非如此簡單，例如涉嫌漏水的樓上單位業主可以不開門配合調查，這樣的話，我們作為『房屋經理』，便希望管理處同事有多些技巧及知識，可以做一個調解的角色，協調業主們解決紛爭，這樣便不需要投訴至政府『滲水辦』，更不需要打官司。」

40 小時物業管理專項調解課程

模組主題	內容重點	課時
調解核心技巧	溝通策略、情緒管理、利益協商框架	12小時
物業糾紛實務	噪音爭議處理（檢測標準、鄰里協調）、漏水責任釐定（技術鑑定、賠償協商）	10小時
管理費與維修	費用爭議調解、緊急維修責任劃分、業主委員會協商技巧	8小時
滋擾行為調解	寵物/衛生糾紛、公共空間佔用、法律紅線界定	6小時
模擬調解考核	角色演練、導師即時反饋	4小時
總計		40小時

資料來源：特許房屋經理學會亞太分會

基於上述背景，鄭立信指出，特許房屋經理學會亞太分會與「香港調解仲裁中心」合作籌辦物業管理專項調解課程將於 2026 年 1 月開課，40 小時課程專為物業管理從業員設計，涵蓋實務衝突場景，採用真實個案研習（見表），他鼓勵該會 3000 多名會員修讀該課程，會員專屬優惠費用為 8900 元，而完成課程獲頒「香港調解仲裁中心畢業證書」。

調解員獲「物業管理認證」利接洽物業調解案

鄭立信指出，樓下單位業主就漏水向樓上單位業主投訴後，若對管理處調解及「滲水辦」調查結果均不滿意，往往向法庭就樓上單位業主提出訴訟；他續說，在有關民事訴訟上法庭前，政府一貫鼓勵控辯雙方可經過「香港調解仲裁中心」的調解員進行調解，而目前調解員未必清楚知道物業管理行業的工作情況，故他同樣鼓勵調解員修讀上述物業管理專項調解課程，其獲頒認證後便可取得「香港調解仲裁中心認可調解員（物業管理）」專業資格，可接洽物業調解案件。

另外，鄭立信表示，特許房屋經理學會亞太分會會員獲得上述物業管理專項調解課程認證後，加報 2 個物業調解模擬考試後，再通過考核，亦同樣可獲頒「香港調解仲裁中心認可調解員（物業管理）」專業資格，而他本身亦計劃這樣做。

籲設「物業管理調解員名冊」以調解為先

鄭立信透露，除了漏水問題外，物業管理員日常亦往往要處理噪音及佔用公眾空間等投訴，認為物業管理員就此亦可扮演調解的角色，就「投訴人為何有此關注」及「被投訴人有何難處」幫助雙方溝通，希望最終「一人讓一步」解決問題，這亦是上述物業管理專項調解課程涉獵的範圍。

特許房屋經理學會亞太分會會員更倡議建立「物業管理調解員名冊」，以「調解為先」處理日常樓宇管理糾紛，因此該學會期望透過與律政司及民政事務總署於各區舉辦調解講座/ 工作坊，向關愛隊和市民推廣及宣傳調解知識，以促進社區和諧與居民幸福感。

發佈於以下網址（文章日期：2025 年 11 月 27 日）：

<https://finance.mingpao.com/fin/dailyp/20251127/1764177438886>