

「物业管理公司处理投诉的机制」操守守则及良好作业指南 常见问题

本「常见问题」只供一般参考之用，其所载列的答案和建议的解决方法并非详尽无遗，亦不可视为法律或专业意见。物业管理业监管局（「监管局」）在考虑持牌人是否干犯违纪行为时，会按个别具体情况作出决定。如有需要，应就相关法律条文的解释及个别个案征询法律或专业意见。就任何人因使用、不当使用或依赖本「常见问题」所载的内容而引致的任何损失或损害，监管局概不承担任何责任或后果。

1. 甚么是操守守则？

答：操守守则是监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第 5 条而发出的，并载有监管局认为对施行《条例》第 4 条（违纪行为）属适当的实务指引。

2. 甚么是良好作业指南？

答：良好作业指南是监管局根据《条例》第 44 条发出的，旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于操守守则的指引。

3. 没有遵守操守守则及或良好作业指南可引致甚么后果？

答：根据《条例》第 5 条，持牌人不会仅因违反操守守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，操守守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反操守守则的有关条文的证明，可作为有助于确立或否定受争议的事实的依据。未能遵从良好作业指南则不会被视作《条例》第 4 条所指的违纪行为，但监管局鼓励持牌人尽力依循良好作业指南行事。

4. 良好作业指南（编号 G2/2021）（「指南」）建议持牌物管公司将载有处理投诉机制详情的告示展示于有关物业的每一座大厦的显眼地方，如物业由独立屋群组成，应在甚么地方展示有关告示？

答：操守守则（编号 C2/2021）（「守则」）要求持牌物管公司将有关告示展示于物业的一个显眼的地方，而指南则建议持牌物管公司在合理及切实可行的范围内于有关物业的每一座大厦的显眼地方展示有关告示。如物业由独立屋群组成，持牌物管公司可于物业的显眼地方（例如管理处或持牌物管公司惯常展示与客户沟通的告示的地方）展示有关告示而毋须于每一座独立屋的显眼地方展示有关告示。

5. 守则及指南中所述的「客户」是指甚么人士？

答：「客户」一词的定义与《条例》第 16 条所述的「客户」的定义相同，即「就获某持牌物业管理公司提供物业管理服务的物业而言，指— (a) 该物业的业主组织；及 (b) 就该服务支付或有法律责任就该服务支付管理费的该物业的业主」。

6. 守则及指南中提及的「投诉」是指甚么？

答：投诉的定义非常广阔。投诉可由具名或不具名人士作出，而该等人士包括相关物业的客户、用户及访客。投诉可透过不同渠道作出，包括口头、电话、传真及电邮等。如持牌物管公司合理地相信有关人士就某事宜只是作出查询、提供意见或数据，而不是作出投诉，则毋须按守则或指南处理有关事宜。

7. 处理客户及非客户（例如租客或访客）的投诉有何分别？

答：在客户的要求下，持牌物管公司须提供处理投诉机制详情的复本。另外，持牌物管公司须向客户确认接获其投诉、提供个案编号、通知其投诉的进度及结果等。然而，持牌物管公司毋须就非客户作出的投诉依循该等指引，但仍须公平公正地处理有关投诉。

8. 甚么是不具名投诉？

答：假如投诉人没有提供其身份的资料或持牌物管公司合理地相信根据投诉人提供的资料未能辨认投诉人的身份，则持牌物管公司可视该名投诉人作出的投诉为不具名投诉。

9. 持牌物管公司如何处理不具名投诉？

答：持牌物管公司可不处理不具名投诉，但仍须记录有关投诉的撮要于投诉登记册内。若持牌物管公司选择处理不具名投诉，可毋须向该不具名的投诉人确认接获其投诉、提供个案编号、或通知其投诉的进度及结果。

10. 如投诉人透过口头或电话作出投诉，而持牌物管公司亦透过口头或电话通知投诉人有关投诉的进度或结果时，持牌物管公司是否仍须要记录有关事宜？

答：是。根据守则的指引，持牌物管公司须妥善备存所有与投诉相关的数据

及文件为期不少于自接获投诉起计三年的时间（不论投诉是否成立）。
相关的数据报括与投诉人口头或透过电话联络的纪录。

11. 「负责人」是否需要亲自处理投诉？

答： 否。守则只要求负责人监察投诉的处理，因此负责人可安排其他人士处理投诉。

12. 如投诉对象或投诉事宜涉及负责人，负责人是否仍可监察有关投诉的处理？

答： 如投诉对象或投诉事宜涉及负责人，该名负责人不宜继续监察该投诉的处理，避免有利益冲突之嫌。在此情况下，持牌物管公司应委任另一名负责人监察有关投诉的处理。

13. 如负责人涉及某一宗投诉而不宜继续监察该投诉的处理，该名负责人是否仍可监察其他投诉的处理？

答： 可以。