

物業管理業監管局

操守守則

物業管理公司處理投訴的機制

守則編號：C2/2021

生效日期：2021 年 1 月 8 日

修訂日期：2025 年 7 月 4 日

序言

以下載有實務指引的《操守守則》(「守則」)乃物業管理業監管局(「監管局」)根據《物業管理服務條例》(第 626 章)(《物管條例》)第 5 條就施行第 4 條(違紀行為)而發出的。雖然持牌人¹不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。

投訴程序及制度

守則： A(1) 持牌物業管理公司(「持牌物管公司」)須就其提供物業管理服務(「物管服務」)的物業因應實際情況制定一套有效處理客戶²投訴³的機制(「機制」)。

A(2) 持牌物管公司須於有關物業的顯眼地方展示有關機制的內容，讓客戶(及有關人士)備悉相關資料。

A(3) 於守則第 A(1)段所述的有關機制須包括以下元素：

¹ 「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人(第 1 級)牌照；物業管理人(第 2 級)牌照；臨時物業管理人(第 1 級)牌照；或臨時物業管理人(第 2 級)牌照。

² 有別於《物管條例》第 16 條中「客戶」一詞的定義，本守則所指的「客戶」，指就獲某持牌物管公司提供物業管理服務的物業而言，包括(a)該物業的業主組織；(b)就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主；及(c)租客。

³ 如持牌物管公司合理地相信有關人士就某事宜只是作出查詢、提供意見或資料，而不是提出投訴，則毋須按守則處理有關事宜。投訴可由具名或不具名人士作出，而該等人士包括相關物業的客戶及訪客。投訴可透過不同渠道提出，包括口頭、電話、傳真及電郵等。如持牌物管公司合理地相信根據投訴人提供的資料未能辨認投訴人的身份，則可將相關投訴當作不具名投訴處理。

- (a) 處理投訴的流程；
- (b) 處理投訴的負責人（見守則第B(1)段）；
- (c) 收集個人資料聲明；
- (d) 接獲投訴時作出記錄；
- (e) 妥善處理投訴；
- (f) 適時通知投訴人進度和結果；及
- (g) 妥善備存投訴紀錄。

委任負責人監察處理投訴

守則： B(1) 持牌物管公司須委任持牌物業管理人負責監察處理投訴（「負責人」），並將負責人的姓名、牌照號碼和電話號碼及／或電郵地址展示於有關物業的顯眼地方。

確認接獲及記錄投訴

守則： C(1) 除守則第E(3)段另有規定外，在接獲投訴後，持牌物管公司須在合理及切實可行的範圍內盡快以適當及能有效識別投訴個案的方式（例如安排編配個案編號）記錄有關投訴，並以有效方式向投訴人確認接獲其投訴。

C(2) 持牌物管公司須確保投訴個案的紀錄內載有以下資料：投訴人的姓名／名稱（如有提供）、投訴的撮要及記錄日期。

妥善處理投訴

守則： D(1) 持牌物管公司在接獲投訴後須按機制在合理及切實可行的範圍內盡快展開跟進工作。然而，持牌物管公司可不處理不具名的投訴⁴。

D(2) 除守則第E(3)段另有規定外，如投訴的性質不屬持牌物管公司可處理的範圍內（例如被投訴的對象並非持牌物管公司的員工、投訴的事宜並不屬其提供的物管服務範圍內、或投訴的事宜不屬違反《物管條例》而是違反其

⁴ 雖然持牌物管公司可不處理不具名的投訴，但仍須按守則第C(1)段的規定記錄不具名的投訴於投訴登記冊內。

他法律法規的情況等)，持牌物管公司須視乎實際情況並在投訴人的同意下（如適用）適時將有關投訴轉介至有關人士、組織（例如物業的管理委員會或業主委員會）、執法機構、或通知投訴人直接與有關人士、組織或執法機構聯絡。

- D(3) 持牌物管公司在合理及切實可行的範圍內須查核投訴的相關內容，以確保所收集的投訴資料的準確性和可靠性，並能有效處理相關投訴。

適時通知投訴人進度和結果

守則： E(1) 持牌物管公司須適時通知投訴人處理投訴的進度。

- E(2) 在完成處理投訴後，持牌物管公司須通知投訴人有關處理結果，並視乎實際情況及需要，向投訴人說明處理結果的有關原因（如適用）及提供相關跟進工作的資料（如有）。

- E(3) 如投訴人並非屬與持牌物管公司所管理的物業有關的客戶，持牌物管公司可考慮毋須按守則第 C(1)、D(2)、E(1) 及 E(2)段的指引聯絡或通知投訴人，但仍須按守則的其他指引行事。

妥善備存投訴紀錄及提供投訴資料

守則： F(1) 持牌物管公司須妥善備存所有與投訴相關的資料⁵及文件，為期不少於自接獲投訴起計 3 年的時間（不論投訴是否成立），並須按業主組織的書面要求（如有），提供年度性的投訴統計資料（包括投訴的性質、小計及總數）。

— 完 —

如本守則的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

如本守則中涉及的任何法例或法規有任何修訂，持牌人行事時須以該等修訂的條文為準。

⁵ 相關資料包括與投訴人口頭或透過電話聯絡的紀錄。