物業管理業監管局
PROPERTY MANAGEMENT SERVICES AUTHORITY

物業管理公司處理投訴的機制（修訂）

良好作業指南

編號：G2/2021

生效日期：2025年7月4日

www.pmsa.org.hk

物業管理業監管局

物業管理公司處理投訴的機制 —「良好作業指南」

指南編號：G2/2021 **生效日期：2021 年 1 月 8 日**

修訂日期：2025 年 7 月 4 日

序言

就物業管理業監管局(「監管局」)於 2021 年 1 月 8 日發出的「物業管理公司處理投訴的機制」的操守守則 (守則編號：C2/2021)(「守則」),監管局於 2025 年 7 月 4 日作出修訂，並根據《物業管理服務條例》(第 626 章)(《物管條例》) 第 44 條[1]向持牌人[2]提供相關的「良好作業指南」(「指南」),旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引。監管局鼓勵持牌人盡力依循「指南」行事，但未能遵從並不會被視為《物管條例》第 4 條所指的違紀行為。

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[3]投訴[4]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

---

[1] 《物管條例》第 44 條訂明：「監管局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情。」

[2] 「持牌人」一詞是指持有以下牌照的人士：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。

[3] 有別於《物管條例》第 16 條中「客戶」一詞的定義，本指南所指的「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。

[4] 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，則毋須按守則或指南處理有關事宜。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。

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：

(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。

指南：

a(1) 守則第A(2)段所述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，相關內容見**附錄 1** 的範例。持牌物管公司應在合理及切實可行的範圍內按物業的具體情況及在取得業主組織（如適用）的同意後，在物業不同的適當顯眼地方（例如在物業管理處或物業大堂的告示板）以清晰及大小合適的字體展示有關機制的內容。

a(2) 客戶可向持牌物管公司索取有關機制的資料。除客戶外，持牌物管公司在有關物業的訪客要求下，亦應向其提供有關機制的資料。

a(3) 為更有效處理投訴，持牌物管公司應於機制述明投訴可能因延遲提出而不能處理。

<u>委任負責人監察處理投訴</u>

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。

指南：

b(1) 持牌物管公司按守則第 B(1)段的要求所委任的負責人可為持牌物業管理人（第 1 級）或持牌物業管理人（第 2 級）。

b(2) 持牌物管公司應以清晰及大小合適的字體展示有關資訊，並在合理及切實可行的範圍內，於有關物業的顯眼地方（例如在物業管理處或物業大堂的告示板）展示。

b(3) 如投訴對象及／或投訴事宜針對上述第 B(1)段所指的負責人，則持牌物管公司應委任另一名負責人負責監察處理有關投訴。如未能委任持牌物業管理人負責，則應安排一名合適的主管級人員作為負責人。

<u>確認接獲及記錄投訴</u>

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。

指南：

c(1) 持牌物管公司應盡快記錄有關投訴的撮要於投訴登記冊（見**附錄 2** 的範例）內及以適當的方式向投訴人確認接獲其投訴。如投訴人已提供聯絡資料，持牌物管公司可選擇以口頭、電話或書面（即電郵或信函）方式與投訴人聯絡，確認接獲其投訴。

c(2) 投訴登記冊（不論以電子形式或紙本形式）除應載列投訴人的姓名／名稱（如有提供）、投訴撮要及記錄日期外，亦應載列有關單位的資料（如有提供）及負責記錄投訴的人員的識別資料（例如員工姓名或編號等）。

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[5]。

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。

指南：

d(1) 視乎投訴事宜的性質（例如相關事宜不涉及違反物業公契、《物管條例》或《建築物管理條例》（第 344 章）等），如有關投訴事宜自接獲日期起計已發生超過 12 個月，持牌物管公司可不處理有關投訴。倘若投訴事宜的性質涉及較嚴重或特殊的情況，則持牌物管公司應視乎具體情況考慮是否須處理有關投訴。

d(2) 在合理及切實可行的範圍內，持牌物管公司應委任合適人選負責處理有關投訴，並制訂有關滙報、保存及獲取有關投訴資料及覆檢有關處理結果的指引。

d(3) 持牌物管公司應定時查閱載於投訴登記冊的資料，如發現錯漏，應在合理及切實可行的範圍內盡快作出或安排作出更正。

[5] 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。

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。

指南：

e(1) 如投訴人已提供相關的聯絡資料，持牌物管公司可選擇以適當的方式通知投訴人有關投訴的進度，並應在完成處理投訴後，在合理及切實可行的範圍內，以適當的方式通知投訴人有關處理結果，並視乎投訴事宜的性質及投訴人有否提出要求，向投訴人說明處理結果的有關原因（如適用）及後續的跟進工作（如有）。

e(2) 儘管持牌物管公司毋須按守則第 C(1)、D(2)、E(1)及 E(2)段的指引聯絡或通知並非其客戶的投訴人，持牌物管公司仍應適當地跟進有關投訴。

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[6]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）。

[6] 相關資料包括與投訴人口頭或透過電話聯絡的紀錄。

指南：

f(1) 持牌物管公司應以合適的方式保存與投訴相關的資料及文件（例如將資料及文件存放在安全及清潔的地方、建立檔案管理系統、清晰委派負責檔案管理人員、限制未授權人士取得相關資料或文件等；如以電子方式保存，應將檔案加密儲存、設定存取權限、定期備份檔案等），以避免資料及文件在保存期間內遭到損壞或丟失，並保障可供日後作出查閱及審核。

— 完 —

如本指南的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

如本指南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。

範例（只供參考用）

附錄 1

物業管理公司處理投訴的機制

物業名稱：_____

物業管理公司名稱：_____

負責人姓名：_____ 牌照號碼：_____

電話號碼／電郵地址：_____

1. 根據物業管理業監管局發出的指引，本公司已制定處理投訴的機制，並可在收取合理的複印費後，向客戶及訪客提供機制詳情的複本。

2. 投訴可按以下方法作出：
   - 致電管理處[電話號碼]；
   - 與當值職員或保安員聯絡；
   - 信函至[地址]或投入指定信箱；
   - 電郵至[電郵地址]；或
   - 指定電子方式（例如手機應用程式（如有））。

3. 有關處理投訴的機制，本公司已委任負責人，負責監察處理投訴；負責人於接獲投訴後會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記錄有關投訴、向投訴人確認接獲其投訴、將有關投訴的撮要記錄於登記冊內，及如發現記錄錯漏會在合理及切實可行的範圍內盡快作出或安排作出更正。本公司會按機制在合理及切實可行的範圍內盡快展開跟進工作。如有關投訴的性質不屬持牌物管公司可處理的範圍，本公司會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、組織或執法機構，或通知投訴人直接與有關人士、組織或執法機構聯絡。本公司會適時通知投訴人有關投訴的進度及結果。本公司會備存所有有關投訴的資料及文件，為期不少於自接獲投訴起計 3 年的時間。

   [註：持牌物管公司應在上述第 3 段載列會否及／或如何處理不具名的投訴、非客戶作出的投訴及在接獲有關投訴起計已發生超過 12 個月的投訴。]

4. 以下為本公司的收集個人資料聲明：

   本公司收集的個人資料會用作跟進及處理有關投訴的用途。提供個人資料純屬自願性質，但如果投訴人沒有提供足夠資料，本公司可能無法跟進及處理有關投訴。投訴人可隨時通知本公司的個人資料私隱主任，要求本公司停止使用投訴人的個人資料。投訴人提供的個人資料可能會因本公司須遵從的法律規定，或香港特別行政區或其他司法區域的主管當局的命令而須轉移予其他人士。投訴人有權要求查閱及改正本公司所持有關於投訴人的個人資料，任何此等要求可向本公司的個人資料私隱主任提出，地址[ ]。

註：負責人指由本公司委任負責監察處理投訴的持牌物業管理人（第 1 級）、持牌物業管理人（第 2 級）或主管級人員。

範例（只供參考用）

附錄 2

投訴登記冊

物業名稱：_____ 物業管理公司名稱：_____

負責人姓名：_____ 職員編號／牌照號碼（如適用）：_____ 電話：_____

所屬處所：住宅／會所／商場／停車場／_____ 電郵：_____

編號	投訴日期	投訴人（姓名／名稱及單位(如有提供)）	投訴撮要	記錄人（員工姓名或編號）	記錄日期	完成跟進投訴及通知投訴人日期	備註	負責人查閱日期及簽署

註：負責人指由本公司委任負責監察投訴處理的持牌物業管理人（第 1 級）、持牌物業管理人（第 2 級）或主管級人員。

相關《操守守則》

物業管理業監管局

香港灣仔皇后大道東248號大新金融中心8樓806-8室

(852) 3696 1111

(852) 3696 1100

enquiry@pmsa.org.hk

2025年7月修訂版