



## 投訴表格

注意：1.填寫本表格前，請細閱本表格第二部份的「注意事項」

2.你是否同意監管局在處理你的投訴過程中，向被投訴人及／或有關人士披露你的身份？ 是 否  
(如答「否」，請參閱注意事項 9)

個案編號 (由監管局填寫) :

### 第一部份 — 投訴資料

#### 1. 投訴人資料 (請參閱注意事項 2)

姓名<sup>#</sup>：(先生／女士\*)  
(請用身份證明文件上的姓名) \_\_\_\_\_

身份：業主／租客／訪客／其他  
(請註明) \* \_\_\_\_\_

身份證號碼／護照號碼<sup>#</sup>：  
(英文字母及首三個數字) \_\_\_\_\_

電話號碼<sup>#</sup>：\_\_\_\_\_

通訊地址<sup>#</sup>：\_\_\_\_\_

電郵地址<sup>#</sup> (如有)：\_\_\_\_\_

註：本人明白，如本人未有在必須填寫的欄位內提供指明的資料，包括本人的全名、身份證／護照英文字母及首三個數字、通訊地址及電話號碼，監管局便會將本投訴視作匿名投訴處理，且可能不會給予本人任何回覆。

#### 2. 被投訴人的資料 (請參閱注意事項 3)

##### (a) 持牌物業管理公司

名稱：\_\_\_\_\_

牌照號碼：\_\_\_\_\_ 電話號碼：\_\_\_\_\_

##### (b) 持牌物業管理人

姓名：(先生／女士) \_\_\_\_\_ 職位：\_\_\_\_\_

牌照號碼：\_\_\_\_\_ 電話號碼：\_\_\_\_\_

所屬物業管理公司名稱：\_\_\_\_\_ 牌照號碼：\_\_\_\_\_

#### 3. 涉事的物業類別 (可選多項)

住宅  商場  辦公室  工業大廈  車位  
 會所  公用地方  其他(請註明) \_\_\_\_\_

物業地址<sup>#</sup>：\_\_\_\_\_

#### 4. 涉事物業的業主組織

業主立案法團  業主委員會  其他

組織名稱及地址：\_\_\_\_\_

#必須填寫

\*請刪去不適用者

### **5. 投訴詳情** (請參閱注意事項 4 及 5)

(請按時序詳細說明你的指控，包括日期、時間、涉及的物業、人士及物管公司。如空位不足，請另頁填寫。)

(附頁共\_\_\_\_\_張)

## 6. 相關資料 (如有)

- a. 你有否有其他資料（例如：文件、紀錄、人證、相片、錄影或錄音）支持本投訴？  
 有（請詳述有關資料）       無

(你應該提供足夠資料及證據以支持你的投訴，否則，監管局可能無法跟進你的投訴。)

- b. 你曾否向監管局作出與這宗個案有關的投訴？  
□ 是，對上一次投訴的日期（\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日）

檔案編號（如知悉）：

□ 否

- c.. 你曾否就投訴事宜向其他機構或政府部門作出投訴？

有  無

如有，機構／部門名稱：\_\_\_\_\_

投訴個案編號： 投訴日期：

負責處理投訴個案人員的姓名及聯絡電話：\_\_\_\_\_

- 如欲新設商店已發生超過十三個月，請說明為何現在才作出報新（請參閱這項申請書第 2 頁）。

#必須填寫

\*請刪去不適用者

## 第二部份 — 注意事項

1. 投訴人可對涉嫌干犯了違紀行為或不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則（違規事宜）的持牌人作出投訴。如監管局有合理因由懷疑違規事宜已發生，便可進行調查。
2. 投訴人必須向監管局提供其姓名，以及應提供身份證號碼／護照號碼、通訊地址及電話號碼，以便監管局聯絡。投訴人於投訴初期可選擇提供身份證號碼／護照號碼的部份資料（即身份證號碼／護照號碼的英文字母及首三個數字），然而，若監管局在調查較後期有需要的階段，例如需要發出傳票傳召投訴人出席聆訊或作出證供時，監管局則需要投訴人提供整個身份證號碼／護照號碼。
3. 監管局只能接受對有關人士在發生違規事宜時屬持牌人及以持牌人身份行事／執行職務的投訴。換言之，如果有關人士在發生違規事宜時不屬持牌人，監管局便不能進行調查。
4. 若因投訴人所提供的資料不全，以致未能確定有關投訴的內容，監管局可能不會跟進有關投訴。因此，投訴人應提供詳細資料，包括事件發生的日期、涉及的物業、人士及／或物業管理公司等。
5. 如投訴人就監管局委任的調查員作出的查詢而提供有關的資料、文件或回應在要項上屬虛假或具誤導性；及知道或罔顧有關的資料、文件或回應在要項上屬虛假或具誤導性，即屬犯罪。經定罪後，最高可處罰款\$200,000 及監禁一年。
6. 投訴人如在紀律聆訊中作出證供或提供任何資料或文件在要項上屬虛假或具誤導性；及知道或罔顧有關證供或資料或文件在要項上屬虛假或具誤導性，即屬犯罪。經定罪後，最高可處罰款\$200,000 及監禁一年。
7. 如監管局信納投訴是基於錯誤理解或缺乏實質內容（例如投訴純屬憑空猜測），可無須就投訴進行調查。另外，如屬以下情況，監管局可考慮不就投訴進行調查：(a) 投訴事宜並非屬監管局的職權範圍（例如投訴純屬合約糾紛）；(b) 投訴事宜已發生超過十二個月，而投訴人未能就延遲作出投訴提供合理解釋（註 1）；(c) 投訴人不願意就投訴出席紀律聆訊及／或不填寫指定表格及／或不出席會面以提供詳細陳述；或 (d) 個案已進入法律程序（註 2）。當監管局決定不進行或終止調查時，會在切實可行的範圍內，盡快以書面通知投訴人有關決定及理由。
8. 如屬匿名投訴或投訴人不同意向被投訴人或有關人士披露其身份，監管局可自行決定處理或不處理有關投訴，亦不會通知投訴人有關決定、調查進度及結果。
9. 投訴人提供的資料只會用於與處理投訴有關的用途，而有關個人資料可能會轉移給參與調查投訴的其他人士，或因處理投訴而接觸的人士或機構，包括被投訴人或其他有關人士或機構，或會因紀律聆訊、執法、起訴、覆檢決定，或監管局根據《物業管理服務條例》執行其職能的目的而向獲授權收取該資料的有關機構及人士披露。如投訴人不提供所需資料，監管局可能不能處理有關投訴。
10. 投訴人提交投訴前請先細閱監管局的《收集個人資料聲明》（見附件 1），請注意該聲明屬此投訴表格的一部分。

註 1：合理的解釋包括投訴人當時不在香港。

註 2：如個案已進入法律程序，監管局可暫緩處理，待有關法律程序完結後才恢復調查及／或跟進。

## 第三部份 — 投訴人聲明及簽署

本人已細閱及明白本表格的「注意事項」。本人在本表格內所填報的資料，據本人所知及所信，均屬真確無訛。如有關資料屬虛假資料，本人明白可能引致監管局及／或第三者採取法律行動及本人可能需承擔一切刑事及／或民事法律後果。

---

投訴人簽署<sup>#</sup>

日期

（註：如本投訴表格未經簽署，監管局可能無法處理你的投訴。）

<sup>#</sup>必須填寫

\*請刪去不適用者

## 收集個人資料聲明<sup>1</sup>

1. 所有提供的個人資料只會用於與本投訴直接有關的用途。
2. 你必須提供你的姓名。如你未能提供，監管局可自行決定處理或不處理有關投訴，亦不會通知你有關決定、調查進度及結果。
3. 所提供的電話號碼、通訊地址及電郵地址，是在處理投訴的過程中供監管局聯絡投訴人之用。監管局會透過你的通訊地址和電郵地址，適時向你交代調查進展，索取進一步的資料，以及告知調查結果及監管局的決定。如你未能提供這些聯絡資料，可能會影響監管局處理你的投訴的進度，甚或因未能向你索取與投訴的足夠資料而不能跟進你的投訴。
4. 你在投訴時，可以不提供你的整個身份證號碼／護照號碼。當有需要時，例如案件將進行紀律聆訊、監管局將發出傳票傳召投訴人出席聆訊或作出證供，監管局會要求你提供整個身份證號碼／護照號碼。
5. 你所提供的個人資料可能會轉移給其他執法機構，或因處理投訴而接觸的人士或機構，包括被投訴人或其他有關人士或機構，或會因紀律聆訊、執法、起訴、覆檢決定，或監管局根據《物業管理服務條例》（第 626 章）執行其職能的目的而向獲授權收取該資料的有關機構及人士披露。
6. 你有權查閱及更正監管局所持有你的個人資料。查閱或更正資料的要求應透過由個人資料私隱專員指明的查閱資料要求表格（表格 OPS003）向監管局的保障資料主任提出，填妥的表格應郵寄至：香港灣仔皇后大道東 248 號大新金融中心 8 樓 806-8 室。

---

<sup>1</sup> 此《收集個人資料聲明》將作為物業管理業監管局提供的「投訴表格」的一部分。