

投诉表格

注意：1.填写本表格前，请细阅本表格第二部份的「注意事项」

2.你是否同意监管局在处理你的投诉过程中，向被投诉人及／或有关人士披露你的身份？ ☐是 ☐否
(如答「否」，请参阅注意事项 9)

个案编号 (由监管局填写)：	
----------------	--

第一部份 — 投诉资料

1. 投诉人资料 (请参阅注意事项 2)

姓名[#]：(先生／女士*)
(请用身份证明文件上的姓名)

身份：业主／租客／访客／其他
(请注明)*

身份证号码／护照号码[#]：
(英文字母及首三个数字)

电话号码[#]：

通讯地址[#]：

电邮地址[#] (如有)：

注：本人明白，如本人未有在必须填写的栏位内提供指明的资料，包括本人的全名、身份证／护照英文字母及首三个数字、通讯地址及电话号码，监管局便会将本投诉视作匿名投诉处理，且可能不会给予本人任何回覆。

2. 被投诉人的资料 (请参阅注意事项 3)

(a)持牌物业管理公司

名称：

牌照号码：

电话号码：

(b)持牌物业管理人

姓名：(先生／女士)

职位：

牌照号码：

电话号码：

所属物业管理公司名称：

牌照号码：

3. 涉事的物业类别 (可选多项)

☐ 住宅

☐ 商场

☐ 办公室

☐ 工业大厦

☐ 车位

☐ 会所

☐ 公用地方

☐ 其他(请注明)

物业地址[#]：

4. 涉事物业的业主组织

☐ 业主立案法团

☐ 业主委员会

☐ 其他

组织名称及地址：

#必须填写

*请删去不适用者

5. 投诉详情 (请参阅注意事项 4 及 5)

(请按时序详细说明你的指控,包括日期、时间、涉及的物业、人士及物管公司。如空位不足,请另页填写。)

[illegible]

(附页共 张)

6. 相关资料 (如有)

- a. 你有否有其他资料（例如：文件、纪录、人证、相片、录影或录音）支持本投诉？

☐ 有 (请详述有关资料) ☐ 无

(你应该提供足够资料及证据以支持你的投诉, 否则, 监管局可能无法跟进你的投诉。)

- b 你曾否向监管局作出与这宗个案有关的投诉？

☐ 是，对上一次投诉的日期（_____ 年 _____ 月 _____ 日）

档案编号（如知悉）：

☐ 否

- c.. 你曾否就投诉事宜向其他机构或政府部门作出投诉？

☐ 有 ☐ 无

如有，机构/部门名称：

投诉个案编号：

投诉日期：

负责处理投诉个案人员的姓名及联络电话：

结果：

- d. 如投诉事宜已发生超过十二个月，请说明为何现在才作出投诉（请参阅注意事项 8）？

#必须填写

*请删去不适用者

第二部份 — 注意事项

1. 投诉人可对涉嫌干犯了违纪行为或不再符合持有牌照所须符合的任何订明准则（违规事宜）的持牌人作出投诉。如监管局有合理理由怀疑违规事宜已发生，便可进行调查。
2. 投诉人必须向监管局提供其姓名，以及应提供身份证号码／护照号码、通讯地址及电话号码，以便监管局联络。投诉人于投诉初期可选择提供身份证号码／护照号码的部份资料（即身份证号码／护照号码的英文字母及首三个数字），然而，若监管局在调查较后期有需要的阶段，例如需要发出传票传召投诉人出席聆讯或作出证供时，监管局则需要投诉人提供整个身份证号码／护照号码。
3. 监管局只能接受对有关人士在发生违规事宜时属持牌人及以持牌人身份行事／执行职务的投诉。换言之，如果有关人士在发生违规事宜时不属持牌人，监管局便不能进行调查。
4. 若因投诉人所提供的资料不全，以致未能确定有关投诉的内容，监管局可能不会跟进有关投诉。因此，投诉人应提供详细资料，包括事件发生的日期、涉及的物业、人士及／或物业管理公司等。
5. 如投诉人就监管局委任的调查员作出的查询而提供有关的资料、文件或回应要在要项上属虚假或具误导性；及知道或罔顾有关的资料、文件或回应要在要项上属虚假或具误导性，即属犯罪。经定罪后，最高可处罚款\$200,000 及监禁一年。
6. 投诉人如在纪律聆讯中作出证供或提供任何资料或文件要在要项上属虚假或具误导性；及知道或罔顾有关证供或资料或文件要在要项上属虚假或具误导性，即属犯罪。经定罪后，最高可处罚款\$200,000 及监禁一年。
7. 如监管局信纳投诉是基于错误理解或缺乏实质内容（例如投诉纯属凭空猜测），可无须就投诉进行调查。另外，如属以下情况，监管局可考虑不就投诉进行调查：(a) 投诉事宜并非属监管局的职权范围（例如投诉纯属合约纠纷）；(b) 投诉事宜已发生超过十二个月，而投诉人未能就延迟作出投诉提供合理解释^{注1}；(c) 投诉人不愿意就投诉出席纪律聆讯及／或不填写指定表格及／或不出席会面以提供详细陈述；或 (d) 个案已进入法律程序^{注2}。当监管局决定不进行或终止调查时，会在切实可行的范围内，尽快以书面通知投诉人有关决定及理由。
8. 如属匿名投诉或投诉人不同意向被投诉人或有关人士披露其身份，监管局可自行决定处理或不处理有关投诉，亦不会通知投诉人有关决定、调查进度及结果。
9. 投诉人提供的资料只会用于与处理投诉有关的用途，而有关个人资料可能会转移给参与调查投诉的其他人士，或因处理投诉而接触的人士或机构，包括被投诉人或其他有关人士或机构，或会因纪律聆讯、执法、起诉、覆检决定，或监管局根据《物业管理服务条例》执行其职能的目的而向获授权收取该资料的有关机构及人士披露。如投诉人不提供所需资料，监管局可能不能处理有关投诉。
10. 投诉人提交投诉前请先细阅监管局的《收集个人资料声明》（见附件 1），请注意该声明属此投诉表格的一部分。

注 1：合理的解释包括投诉人当时不在香港。

注 2：如个案已进入法律程序，监管局可暂缓处理，待有关法律程序完结后才恢复调查及／或跟进。

第三部份 — 投诉人声明及签署

本人已细阅及明白本表格的「注意事项」。本人在本表格内所填报的资料，据本人所知及所信，均属真确无讹。如有相关资料属虚假资料，本人明白可能引致监管局及／或第三者采取法律行动及本人可能需承担一切刑事及／或民事法律后果。

投诉人签署[#]

日期

（注：如本投诉表格未经签署，监管局可能无法处理你的投诉。）

[#]必须填写

*请删去不适用者

香港湾仔皇后大道东 248 号大新金融中心 8 楼 806-8 室 电话：3696 1111 传真：3696 1100 电邮：complaints@pmsa.org.hk
C-FORM (12/2025)

收集个人资料声明¹

1. 所有提供的个人资料只会用于与本投诉直接有关的用途。
2. 你必须提供你的姓名。如你未能提供，监管局可自行决定处理或不处理有关投诉，亦不会通知你有关决定、调查进度及结果。
3. 所提供的电话号码、通讯地址及电邮地址，是在处理投诉的过程中供监管局联络投诉人之用。监管局会透过你的通讯地址和电邮地址，适时向你交代调查进展，索取进一步的资料，以及告知调查结果及监管局的决定。如你未能提供这些联络资料，可能会影响监管局处理你的投诉的进度，甚或因未能向你索取与投诉的足够资料而不能跟进你的投诉。
4. 你在投诉时，可以不提供你的整个身份证号码 / 护照号码。当有需要时，例如案件将进行纪律聆讯、监管局将发出传票传召投诉人出席聆讯或作出证供，监管局会要求你提供整个身份证号码 / 护照号码。
5. 你所提供的个人资料可能会转移给其他执法机构，或因处理投诉而接触的人士或机构，包括被投诉人或其他有关人士或机构，或会因纪律聆讯、执法、起诉、覆检决定，或监管局根据《物业管理服务条例》（第 626 章）执行其职能的目的而向获授权收取该资料的有关机构及人士披露。
6. 你有权查阅及更正监管局所持有你的个人资料。查阅或更正资料的要求应透过由个人资料私隐专员指明的查阅资料要求表格（表格 OPS003）向监管局的保障资料主任提出，填妥的表格应邮寄至：香港湾仔皇后大道东 248 号大新金融中心 8 楼 806-8 室。

¹ 此《收集个人资料声明》将作为物业管理业监管局提供的「投诉表格」的一部分。