



投訴人須知

物業管理服務投訴

1. 物業管理業監管局（監管局）是根據《物業管理服務條例》（第 626 章）（《物管條例》）成立的法定機構，肩負規管在香港提供物業管理（物管）服務的公司及從業員和推動業界專業化的責任。
2. 監管局接受公眾對持牌物管公司／持牌物管人就其所提供物管服務的有關投訴。

作出投訴

3. 投訴人可透過郵寄、電郵、傳真或親臨監管局辦事處（建議事前致電監管局（電話號碼：3696 1111）預約以作出會面安排）作出投訴。投訴人應提供詳細資料，包括投訴事件發生的日期、涉及的物業、人士及物管公司等。為協助監管局更有效率處理投訴，監管局會邀請投訴人**填妥及提交投訴表格**。如投訴人未能填妥及提交投訴表格，監管局可能需要較長時間才可跟進投訴。
4. 除非投訴人清楚述明要求監管局作出跟進，否則監管局對抄送的書面投訴，會作出記錄而一般而言不會作出跟進。
5. 投訴人必須向監管局提供其姓名、身份證號碼／護照號碼、通訊地址及電話號碼，以便聯絡。投訴人於投訴初期可選擇提供身份證號碼的部份資料（即身份證號碼英文字母及首三個數字）。然而，監管局在處理投訴較後期的階段，如有需要向投訴人索取證人供詞或向其發出傳票傳召其出席聆訊等，則須要投訴人提供整個身份證號碼。
6. 監管局在處理投訴過程中收到的所有資料（不論是從投訴人、被投訴人或相關人士獲得的資料）將會保密。
7. 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《物管條例》執行其職能的目的而向獲授權收取該資料的有關機構或人士披露。

處理一般投訴

8. 監管局所處理的投訴，一般而言在收到足夠資料的情況下起計六個月內完成，期間會在首十個曆日內認收投訴及其後每一個月以書面或合適的方式向投訴人作出簡覆，通知處理投訴相關進度。如投訴性質複雜（例如牽涉法律規定、公契爭議、招標程序、司法或其他執法程序、違紀行為或紀律處分等），則可能需超過六個月時間處理，而處理期間如情況適當會向投訴人作出較具體的階段性回覆。如屬簡單的投訴，會盡早回覆投訴人處理投訴結果。
9. 在收到投訴後，如投訴人再增加投訴事項或提供新資料，監管局會向投訴人確認收到新投訴事項或新資料，並會通知投訴人可能會因上述情況而需較長時間處理。
10. 如屬以下的情況，監管局可考慮不就投訴進行調查：
 - (a) 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）；
 - (b) 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）；
 - (c) 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；及
 - (d) 個案已進入法律程序¹。

如監管局決定不就投訴進行調查，會於作出決定後十個曆日內通知投訴人有關決定及理由。

11. 此外，如投訴屬匿名，監管局可決定處理或不處理有關投訴。監管局在無法回覆投訴人（或在不切實可行）的情況下，將不會通知投訴人有關決定、調查進度及結果。
12. 監管局會就投訴人提供的資料作初步評估。若經初步評估後認為所得的資料未足以支持對被投訴人的指稱，監管局會終止處理該投訴，並以書面通知投訴人該決定及理由。如投訴人不滿監管局的決定，可向監管局以書面提出，並提供進一步及／或新的資料以供監管局考慮。監管局會按上文第 8 – 9 段所述程序處理。
13. 為了有效處理投訴及符合對各方公平的原則，監管局可告知被投訴人有關投訴的詳情，並在投訴人同意披露其身份的情況下，向相關人士作出適當披露。監

¹ 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。

管局一般會以書面向被投訴人闡明涉及的投訴，並要求被投訴人作出回應。

處理違規投訴

14. 如投訴屬《物管條例》第 4 條（註 1）所述的持牌物管公司或持牌物管人違紀行為或其不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則（違規投訴），監管局會按《物管條例》處理，但不會就投訴人與持牌人之間的法律訴訟（如有）向任何一方提供法律意見。如投訴人不同意向被投訴人或有關人士披露其身份，監管局可決定處理或不處理有關投訴。如決定處理，監管局會通知投訴人有關決定、調查進度及結果。如決定不處理，監管局會在切實可行的情況下，盡快以書面通知投訴人有關決定及理由。
15. 《物管條例》有關紀律事宜的條文於 2020 年 8 月 1 日起開始實施，不具追溯力，因此監管局未能就發生於上述日期之前的違規事宜投訴根據《物管條例》進行調查。此外，監管局只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／執行職務的投訴按《物管條例》處理。換言之，如違規事宜於上述日期或之後發生，但有關人士不屬持牌人，則監管局亦未能根據《物管條例》處理。
16. 如於違規事宜事發時相關物管公司或物管人並非持牌人，或有關違規事宜於 2020 年 8 月 1 日前發生，則雖然監管局未能根據《物管條例》作出調查或紀律處分，但監管局會視乎情況致力向投訴人提供協助，包括向有關物管公司或物管人查詢及轉達關注，鼓勵其對有關事宜作出適當跟進及加強與相關人士溝通。
17. 當監管局就違規事宜投訴決定不進行或終止調查時，會於作出決定後十個曆日內，以書面通知投訴人有關決定及理由。如監管局決定就投訴事宜展開調查，個案會交由監管局委任的調查員進行調查。監管局在考慮個別投訴的情況後，如有需要，會聯絡投訴人，索取進一步的資料。
18. 如屬違規事宜投訴，但投訴人不願意就投訴出席紀律聆訊作供及／或不填寫指定投訴表格及／或不出席與監管局會面以提供詳細陳述，監管局可考慮不就投訴進行調查。如監管局決定不進行調查，會於作出決定後十個曆日內以書面通知投訴人有關決定及理由。
19. 如屬違規事宜投訴，為了調查上的需要及符合對各方公平的原則，監管局可告知被投訴人和證人（如有）有關投訴的詳情，並在投訴人同意披露其身份的情況下，向相關人士作出適當披露。調查員一般會以書面向被投訴人闡明涉及的投訴，並要求被投訴人作出回應。

20. 如屬違規事宜投訴，任何人就調查員根據《物管條例》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，即屬違法。經定罪後，最高可處罰 \$200,000 及監禁一年。
21. 如屬違規事宜投訴，若經調查後認為有表面證據支持投訴人對被投訴人的指稱，監管局會考慮對違規事宜進行聆訊。若經調查後認為所得的資料未足以支持對被投訴人的指稱，監管局會在不透露調查詳情的情況下，以書面通知投訴人及被投訴人該決定及理由。如投訴人不滿監管局的決定，可向監管局以書面提出，並提供進一步及／或新的資料以供監管局考慮，監管局會按上文第 8 - 9 段所述程序處理。

紀律聆訊

22. 如屬違規事宜投訴，而監管局決定進行聆訊，可發出傳票傳召任何人以證人身份出席聆訊，作出證供及提供由該人管有或控制的任何資料或文件。任何人如無合理辯解而沒有遵從該傳票，即屬違法。經定罪後，最高可處罰款 \$200,000 及監禁一年。假若投訴人無法或拒絕出席聆訊，監管局可能沒有足夠證據繼續處理有關個案。
23. 任何人如在《物管條例》下的聆訊中作出證供或提供任何資料或文件，而該證供、資料或文件在要項上屬虛假或具誤導性；及知道或罔顧該證供、資料或文件是否在要項上屬虛假或具誤導性，即屬違法。經定罪後，最高可處罰款 \$200,000 及監禁一年。
24. 聆訊完結後，監管局會將聆訊結果以書面通知投訴人及被投訴人。任何人士如對監管局就聆訊作出的命令感到受屈，可向民政及青年事務局局長提出上訴。上訴會由上訴審裁小組聆訊，而該小組由民政及青年事務局局長委任的上訴委員團的委員組成。上訴審裁小組可維持、更改或推翻上訴所關乎的任何決定、裁斷或命令。詳情可見以下連結 -

(https://www.had.gov.hk/tc/public_services/property_management/appeal_panel.htm)

註 1：《物業管理服務條例》(第 626 章) 第 4 條訂明如下：

4. 違紀行為

就本條例而言，持牌人如有以下情況，即屬犯違紀行為 ——

- (a) 該持牌人在專業方面，有失當或疏忽行為；
- (b) 該持牌人違反施加於該人的牌照的條件；
- (c) 該持牌人違反本條例中適用於該人的規定；
- (d) 該持牌人無合理辯解而沒有 ——
 - (i) 遵從第 21(2)條所指的通知的要求；或
 - (ii) 遵從第 25(1)(b)或 37(1)(b)條所指的傳票；
- (e) 法庭裁斷該持牌人違反《建築物管理條例》(第 344 章)或公契中適用於該人的規定；或
- (f) 該持牌人在香港或其他地方，被裁定犯刑事罪行，而該項罪行 ——
 - (i) 可能損及物業管理服務專業的聲譽；及
 - (ii) 可處監禁 (不論該人是否被判處監禁)。