

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》）成立的法定机构，肩负规管在香港提供物業管理（物管）服务的公司及从业员和推动业界专业化的责任。
2. 監管局接受公众对持牌物管公司／持牌物管人就其所提供物管服务的有关投訴。

作出投訴

3. 投訴人可透过邮寄、电邮、传真或亲临監管局办事处（建议事前致电監管局（电话号码：3696 1111）预约以作出会面安排）作出投訴。投訴人应提供详细资料，包括投訴事件发生的日期、涉及的物業、人士及物管公司等。为协助監管局更有效率处理投訴，監管局会邀请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，監管局可能需要较长时间才可跟进投訴。
4. 除非投訴人清楚说明要求監管局作出跟进，否则監管局对抄送的书面投訴，会作出记录而一般而言不会作出跟进。
5. 投訴人必须向監管局提供其姓名、身份证号码／护照号码、通讯地址及电话号码，以便联络。投訴人于投訴初期可选择提供身份证号码的部分资料（即身份证号码英文字母及首三个数字）。然而，監管局在处理投訴较后期的阶段，如有需要向投訴人索取证人供词或向其发出传票传召其出席聆讯等，则须要投訴人提供整个身份证号码。
6. 監管局在处理投訴过程中收到的所有资料（不论是从投訴人、被投訴人或相关人士获得的资料）将会保密。
7. 投訴人提供的资料只会用于与处理投訴有关的用途，而有关个人资料可能会转移给参与调查投訴的其他人士，或因处理投訴而接触的人士或机构，包括被投訴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，或監管局根据《物管條例》执行其职能的目的而向获授权收取该资料的有关机构或人士披露。

处理一般投诉

8. 监管局所处理的投诉，一般而言在收到足够资料的情况下起计六个月内完成，期间会在首十个历日内认收投诉及其后每一个月以书面或合适的方式向投诉人作出简覆，通知处理投诉相关进度。如投诉性质复杂（例如牵涉法律规定、公契争议、招标程序、司法或其他执法程序、违纪行为或纪律处分等），则可能需超过六个月时间处理，而处理期间如情况适当会向投诉人作出较具体的阶段性回覆。如属简单的投诉，会尽早回覆投诉人处理投诉结果。
9. 在收到投诉后，如投诉人再增加投诉事项或提供新资料，监管局会向投诉人确认收到新投诉事项或新资料，并会通知投诉人可能会因上述情况而需较长时间处理。
10. 如属以下的情况，监管局可考虑不就投诉进行调查：
 - (a) 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）；
 - (b) 投诉事宜并非属监管局的职权范围（例如投诉纯属合同纠纷）；
 - (c) 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；及
 - (d) 个案已进入法律程序¹。

如监管局决定不就投诉进行调查，会于作出决定后十个历日内通知投诉人有关决定及理由。
11. 此外，如投诉属匿名，监管局可决定处理或不处理有关投诉。监管局在无法回覆投诉人（或在不切实可行）的情况下，将不会通知投诉人有关决定、调查进度及结果。
12. 监管局会就投诉人提供的资料作初步评估。若经初步评估后认为所得的资料未足以支持对被投诉人的指称，监管局会终止处理该投诉，并以书面通知投诉人该决定及理由。如投诉人不满监管局的决定，可向监管局以书面提出，并提供进一步及／或新的资料以供监管局考虑。监管局会按上文第 8 – 9 段所述程序处理。
13. 为了有效处理投诉及符合对各方公平的原则，监管局可告知被投诉人有关投诉的详情，并在投诉人同意披露其身份的情况下，向相关人士作出适当披露。监管局一般会以书面向被投诉人阐明涉及的投诉，并要求被投诉人作出回应。

¹ 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。

处理违规投诉

14. 如投诉属《物管条例》第 4 条（注 1）所述的持牌物管公司或持牌物管人违纪行为或其不再符合持有牌照所须符合的任何订明准则（违规投诉），监管局会按《物管条例》处理，但不会就投诉人与持牌人之间的法律诉讼（如有）向任何一方提供法律意见。如投诉人不同意向被投诉人或有关人士披露其身份，监管局可决定处理或不处理有关投诉。如决定处理，监管局会通知投诉人有关决定、调查进度及结果。如决定不处理，监管局会在切实可行的情况下，尽快以书面通知投诉人有关决定及理由。
15. 《物管条例》有关纪律事宜的条文于 2020 年 8 月 1 日起开始实施，不具追溯力，因此监管局未能就发生于上述日期之前的违规事宜投诉根据《物管条例》进行调查。此外，监管局只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 / 执行职务的投诉按《物管条例》处理。换言之，如违规事宜于上述日期或之后发生，但有关人士不属持牌人，则监管局亦未能根据《物管条例》处理。
16. 如于违规事宜事发时相关物管公司或物管人并非持牌人，或有关违规事宜于 2020 年 8 月 1 日前发生，则虽然监管局未能根据《物管条例》作出调查或纪律处分，但监管局会视乎情况致力向投诉人提供协助，包括向有关物管公司或物管人查询及转达关注，鼓励其对有关事宜作出适当跟进及加强与相关人士沟通。
17. 当监管局就违规事宜投诉决定不进行或终止调查时，会于作出决定后十个历日内，以书面通知投诉人有关决定及理由。如监管局决定就投诉事宜展开调查，个案会交由监管局委任的调查员进行调查。监管局在考虑个别投诉的情况后，如有需要，会联络投诉人，索取进一步的资料。
18. 如属违规事宜投诉，但投诉人不愿意就投诉出席纪律聆讯作供及 / 或不填写指定投诉表格及 / 或不出席与监管局会面以提供详细陈述，监管局可考虑不就投诉进行调查。如监管局决定不进行调查，会于作出决定后十个历日内以书面通知投诉人有关决定及理由。
19. 如属违规事宜投诉，为了调查上的需要及符合对各方公平的原则，监管局可告知被投诉人和证人（如有）有关投诉的详情，并在投诉人同意披露其身份的情况下，向相关人士作出适当披露。调查员一般会以书面向被投诉人阐明涉及的投诉，并要求被投诉人作出回应。

20. 如属违规事宜投诉，任何人就调查员根据《物管条例》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，即属违法。经定罪后，最高可处罚\$200,000 及监禁一年。
21. 如属违规事宜投诉，若经调查后认为有表面证据支持投诉人对被投诉人的指称，监管局会考虑对违规事宜进行聆讯。若经调查后认为所得的资料未足以支持对被投诉人的指称，监管局会在不透露调查详情的情况下，以书面通知投诉人及被投诉人该决定及理由。如投诉人不满监管局的决定，可向监管局以书面提出，并提供进一步及／或新的资料以供监管局考虑，监管局会按上文第 8-9 段所述程序处理。

纪律聆讯

22. 如属违规事宜投诉，而监管局决定进行聆讯，可发出传票传召任何人以证人身份出席聆讯，作出证供及提供由该人管有或控制的任何资料或文件。任何人如无合理辩解而没有遵从该传票，即属违法。经定罪后，最高可处罚款\$200,000 及监禁一年。假若投诉人无法或拒绝出席聆讯，监管局可能没有足够证据继续处理有关个案。
23. 任何人如在《物管条例》下的聆讯中作出证供或提供任何资料或文件，而该证供、资料或文件在要项上属虚假或具误导性；及知道或罔顾该证供、资料或文件是否在要项上属虚假或具误导性，即属违法。经定罪后，最高可处罚款\$200,000 及监禁一年
24. 聆讯完结后，监管局会将聆讯结果以书面通知投诉人及被投诉人。任何人士如对监管局就聆讯作出的命令感到受屈，可向民政及青年事务局局长提出上诉。上诉会由上诉审裁小组聆讯，而该小组由民政及青年事务局局长委任的上诉委员团的委员组成。上诉审裁小组可维持、更改或推翻上诉所关乎的任何决定、裁断或命令。详情可见以下连结 -
(https://www.had.gov.hk/tc/public_services/property_management/appeal_panel.htm)

注 1: 《物业管理服务条例》(第 626 章) 第 4 条订明如下:

4. 违纪行为

就本条例而言, 持牌人如有以下情况, 即属犯违纪行为 ——

- (a) 该持牌人在专业方面, 有失当或疏忽行为;
- (b) 该持牌人违反施加于该人的牌照的条件;
- (c) 该持牌人违反本条例中适用于该人的规定;
- (d) 该持牌人无合理辩解而没有 ——
 - (i) 遵从第 21(2)条所指的通知的要求; 或
 - (ii) 遵从第 25(1)(b)或 37(1)(b)条所指的传票;
- (e) 法庭裁断该持牌人违反《建筑物管理条例》(第 344 章)或公契中适用于该人的规定; 或
- (f) 该持牌人在香港或其他地方, 被裁定犯刑事罪行, 而该项罪行 ——
 - (i) 可能损及物业管理服务专业的声誉; 及
 - (ii) 可处监禁(不论该人是否被判处监禁)。