

## 投訴人須知

1. 物業管理業監管局(監管局)根據《物業管理服務條例》(第 626 章)(《條例》)第 18 條處理有關持牌物業管理公司或持牌物業管理人就發生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)的投訴。監管局不會就投訴人與持牌人之間的法律訴訟向任何一方提供法律意見。
2. 《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投訴根據《條例》進行調查。此外，監管局只可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《條例》進行調查。
3. 如於事發時相關物管公司或物管人並非持牌人，或有關投訴事宜於 2020 年 8 月 1 日前發生，則雖然監管局未能根據《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投訴人的關注，鼓勵其對有關事宜作出適當跟進及加強與投訴人的溝通，以釋除疑慮或謀求共識，解決投訴事宜。
4. 此外，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；
  - (d) 投訴人不願意就投訴出席紀律聆訊作供及／或不填寫指定表格及／或不出席與監管局會面以提供詳細陳述；及
  - (e) 個案已進入法律程序<sup>1</sup>。
5. 當監管局就投訴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。
6. 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，以便聯絡及在有需要時向投訴人發出傳票，以出席紀律聆訊作供。

---

<sup>1</sup> 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。

7. 投訴人可透過郵寄、電郵或傳真或親臨監管局辦事處（建議事前致電監管局預約以作出會面安排）作出投訴。投訴人應提供詳細資料，包括事件發生的日期、涉及的物業、人士及物業管理公司等。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。
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分，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。此外，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，會作出紀錄而一般不會作出進一步跟進。
9. 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作出該決定的理由。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。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。
10. 監管局收到的所有資料（不論是從投訴人、被投訴人或證人獲得的資料）將會保密。然而，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。
11. 監管局所處理的投訴，一般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及其後每一個月以書面或合適的方式通知投訴人相關進度。
12. 任何人就調查員根據《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，即屬犯罪。經定罪後，最高可處罰款\$200,000 及監禁一年。
13. 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《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。
14. 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作出該決定的理由。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 11 段所述的程序作出適當跟進處理。

15. 如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，即屬犯罪。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。

16. 任何人如在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，即屬犯罪。經定罪後，最高可處罰款\$200,000 及監禁一年。

17. 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，可提出上訴。上訴將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（[https://www.had.gov.hk/tc/public\\_services/property\\_management/appeal\\_panel.htm](https://www.had.gov.hk/tc/public_services/property_management/appeal_panel.htm)）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。