

物业管理业监管局

操守守则

物业管理公司处理投诉的机制

守则编号：C2/2021

生效日期：2021 年 1 月 8 日

序言

以下载有实务指引的《操守守则》（「守则」）乃物业管理业监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第 5 条就施行第 4 条（违纪行为）而发出的。虽然持牌人¹不会仅因违反守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反守则的有关条文的证明，可作为有助于确立或否定受争议的事实的依据。

守则

投诉程序及制度

A(1) 持牌物业管理公司（「持牌物管公司」）须就其提供物业管理服务（「物管服务」）的每一个物业制定一套有效处理投诉²的机制（「机制」），并于有关物业的显眼地方展示载有有关机制详情的告示，让客户³备悉有关详情。

A(2) 于守则第 A(1)段所述的告示除须载有有关机制的详情外，亦须载有以下内容：

¹ 「持牌人」一词是指持有以下牌照的人士：物业管理公司牌照；物业管理人（第 1 级）牌照；物业管理人（第 2 级）牌照；临时物业管理人（第 1 级）牌照；或临时物业管理人（第 2 级）牌照。

² 如持牌物管公司合理地相信有关人士就某事宜只是作出查询、提供意见或资料，而不是提出投诉，则毋须按守则处理有关事宜。投诉可由具名或不具名人士作出，而该等人士包括相关物业的客户、用户及访客。投诉可透过不同渠道提出，包括口头、电话、传真及电邮等。如持牌物管公司合理地相信根据投诉人提供的资料未能辨认投诉人的身份，则可将相关投诉当作不具名投诉处理。

³ 「客户」一词的定义与《条例》第 16 条所述的「客户」相同，即「就获某持牌物业管理公司提供物业管理服务的物业而言，指—（a）该物业的业主组织；及（b）就该服务支付或有法律责任就该服务支付管理费的该物业的业主」。在此定义下，租客不是客户。

- 投诉方法；
- 客户可索取机制的详情⁴；
- 收集个人资料声明；及
- 负责人的联络资料（见守则第 B(1)段）。

A(3) 机制须包括以下元素：

- 委任负责人监察投诉的处理；
- 确认接获及记录投诉；
- 尽快处理投诉；
- 适时通知投诉人进度及结果；及
- 妥善备存纪录及提供投诉资料。

委任负责人监察投诉的处理

B(1) 持牌物管公司须就其提供物管服务的每一个物业委任一名持牌物业管理人负责监察投诉的处理（「负责人」），并将负责人的姓名、牌照号码及电话号码及 / 或电邮地址展示于有关物业的显眼地方。

确认接获及记录投诉

C(1) 除守则第 E(3)段另有规定外，在接获投诉后，负责人须在合理及切实可行的范围内尽快安排编配个案编号予有关投诉、记录有关投诉的撮要于投诉登记册⁵内，及向投诉人确认接获其投诉并提供个案编号⁶。

C(2) 负责人须确保投诉登记册内载有以下的资料：投诉人的姓名 / 名称（如有提供）、投诉的撮要及记录日期。

C(3) 负责人须定时查阅载于投诉登记册的资料，如发现错漏，须在合理及切实可行的范围内尽快作出或安排作出更正。

⁴ 持牌物管公司可在收取合理的复印费后，提供机制详情的复本。

⁵ 登记册可以电子形式备存。持牌物管公司可就物业的不同的部份（例如住宅部份、会所部份等）设立独立的登记册。

⁶ 守则内提及持牌物管公司须与投诉人联络的指引只适用于投诉人有提供联络方法的情况。如投诉人没有提供任何联络方法，则载于守则第 C(1)段、第 D(2)段、第 E(1)段及第 E(2)段关乎与投诉人联络的指引并不适用。

尽快处理投诉

D(1) 持牌物管公司在接获投诉后须按机制在合理及切实可行的范围内尽快展开跟进工作。然而，持牌物管公司可不处理不具名的投诉⁷。

D(2) 除守则第E(3)段另有规定外，如投诉并非可由持牌物管公司处理（例如被投诉的对象并非持牌物管公司的员工或投诉的事宜并非属其提供的物管服务范围），持牌物管公司须在投诉人同意下将有关投诉转介至有关人士或组织（例如管理委员会或业主委员会）或通知投诉人直接与有关人士或组织联络。

适时通知投诉人进度及结果

E(1) 除守则第E(3)段另有规定外，持牌物管公司须适时通知投诉人跟进工作的进度。

E(2) 除守则第E(3)段另有规定外，在完成跟进工作后，持牌物管公司须通知投诉人有关结果，并说明有关跟进工作（如有）及有关原因（如适用）。

E(3) 如投诉人并非持牌物管公司的客户或属不具名的投诉人，持牌物管公司便毋须按守则第C(1)段、第D(2)段、第E(1)段及第E(2)段的指引联络或通知投诉人，但仍须按守则的其他指引行事。

妥善备存纪录及提供投诉资料

F(1) 持牌物管公司须妥善备存所有与投诉相关的资料⁸及文件，为期不少于自接获投诉起计三年的时间（不论投诉是否成立），并须按业主组织的书面要求（如有），提供年度性的投诉统计资料（包括投诉的性质、小计及总数）。

— 完 —

⁷ 虽然持牌物管公司可不处理不具名的投诉，但仍须按守则第C(1)段的规定记录不具名的投诉于投诉登记册内。

⁸ 相关资料包括与投诉人口头及透过电话联络的纪录。