

物业管理业监管局

物业管理公司处理投诉的机制 — 「良好作业指南」

指南编号：G2/2021

生效日期：2021 年 1 月 8 日

序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于 2021 年 1 月 8 日发出的「物业管理公司处理投诉的机制」的操守守则（守则编号：C2/2021）（「守则」），监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第 44 条¹向持牌人²提供相关的「良好作业指南」（「指南」），旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于守则的指引。监管局鼓励持牌人尽力依循「指南」行事，但未能遵从并不会被视为《条例》第 4 条所指的违纪行为。

投诉程序及制度

守则：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³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⁴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 《条例》第 44 条订明：「监管局如认为为执行其职能或就执行其职能作出任何事情，属适当之举，该局可作出该事情。」

² 「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。

³ 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，则毋须按守则或指南处理有关事宜。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、传真及電郵等。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，则可將相關投訴當作不具名投訴處理。

⁴ 「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⁵；
- 收集个人资料声明；及
- 负责人的联络数据（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数据。

指南

- a(1) 守则第A(1)及A(2)段所述的告示的内容应包括**附录1**的范例内所载列的数据，而持牌物管公司应在合理及切实可行的范围内于有关物业的每一座大厦的显眼地方展示有关告示。
- a(2) 守则第A(2)段述明，客户可向持牌物管公司索取机制的详情。除客户外，持牌物管公司在有关物业的用户或访客要求下，亦应向有关用户或访客提供机制的详情。
- a(3) 为更有效处理投诉，持牌物管公司应于机制述明投诉可能因延迟提出而不能处理。

委任负责人监察投诉的处理

守则：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。

⁵ 持牌物管公司可在收取合理的复印费后，提供机制详情的複本。

指南

- b(1) 持牌物管公司按守则第B(1)段的要求所委任的负责人可为持牌物业管理人（第1级）或持牌物业管理人（第2级）。
- b(2) 持牌物管公司应以清晰及大小合适的字体展示有关负责人的数据，并在合理及切实可行的范围内，展示于有关物业的每一座大厦的显眼地方。
- b(3) 如投诉对象及 / 或投诉事宜涉及负责人，则持牌物管公司应委任另一名负责人负责监察有关投诉的处理。如未能委任持牌物业管理人负责，则应安排一名董事或公司高级管理人员履行负责人的职务。

确认接获及记录投诉

守则： 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⁶内，及向投诉人确认接获其投诉并提供个案编号⁷。

C(2) 负责人须确保投诉登记册内载有以下的数据：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。

指南

- c(1) 负责人应于十天⁸或按与客户协定的时限（以较短者为准）内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（见附录2的范例）内及向投诉人确认接获其投诉。如投诉人已

⁶ 登記冊可以電子形式備存。持牌物管公司可就物業的不同的部份（例如住宅部份、會所部份等）設立獨立的登記冊。

⁷ 守則內提及持牌物管公司須與投訴人聯絡的指引只適用於投訴人有提供聯絡方法的情況。如投訴人沒有提供任何聯絡方法，則載於守則第C(1)段、第D(2)段、第E(1)段及第E(2)段關乎與投訴人聯絡的指引並不適用。

⁸ 以曆日而非工作天計算。

提供联络数据，持牌物管公司可选择以口头、电话或书面（即信函或电邮）方式与投诉人联络，确认接获其投诉并提供个案编号。

- c(2) 投诉登记册除须载列投诉人的姓名 / 名称（如有提供）、投诉事项及记录日期外，亦应载列有关单位的数据（如有提供）及负责记录投诉的人员的识别数据（例如员工姓名或编号）。

尽快处理投诉

守则：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⁹。

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。

指南

- d(1) 如有关投诉事宜由接获日期起计已发生超过十二个月，持牌物管公司可不处理有关投诉。
- d(2) 在合理及切实可行的范围内，持牌物管公司应委任调查员¹⁰负责调查有关投诉，并制订有关汇报、保存及获取有关投诉的资料及覆检有关调查结果等的指引。
- d(3) 持牌物管公司如发现有实质证据支持投诉可能涉及贪污或其他违法行为，应在合理及切实可行的范围内尽快向廉政公署或相关执法机构举报，及避免作出不必要的调查，以免影响其后进行的刑事调查。

⁹ 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。

¹⁰ 虽然调查员不须持有物业管理人牌照，但须具备合适的经验。

适时通知投诉人进度及结果

守则：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。

指南

- e(1) 为符合守则第E(1)段的要求，持牌物管公司应在合理及切实可行的范围内定时（例如每一个星期、三个星期、一个月或三个月等，视乎投诉事宜的复杂性）通知投诉人有关跟进工作的进度。
- e(2) 如投诉人已提供相关的联络数据，而持牌物管公司按守则第E(1)段规定，通知投诉人有关投诉的进度时，可选择以口头、电话或书面（即信函或电邮）方式。
- e(3) 如投诉人已提供相关的联络数据，而持牌物管公司按守则第E(2)段的规定，在完成跟进工作后，应以书面形式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(4) 尽管持牌物管公司毋须按守则第C(1)段、第D(2)段、第E(1)段及第E(2)段的指引联络或通知非其客户的投诉人，持牌物管公司仍应公平及公正地处理有关投诉。

妥善备存纪录及提供投诉数据

守则：F(1) 持牌物管公司须妥善备存所有与投诉相关的数据¹¹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

¹¹ 相關資料包括與投訴人口頭及透過電話聯絡的紀錄。

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）。

指南

- f(1) 持牌物管公司拟备的统计资料应包括载列于**附录3**的范例内的数据。
- f(2) 持牌物管公司提供的统计资料不应包括个人资料。

— 完 —

物业管理公司处理投诉的机制

物业名称：_____

物业管理公司名称：_____

负责人姓名：_____ 牌照号码：_____

电话号码 / 电邮地址：_____

1. 根据物业管理业监管局发出的指引，本公司已制定处理投诉的机制，并可在收取合理的复印费后，向客户提供机制详情的复本。
2. 投诉可按以下方法作出：
 - 致电管理处[电话号码]；
 - 与当值职员或保安员联络；
 - 信函至[地址]或投入指定信箱；
 - 电邮至[电邮地址]；或
 - 指定电子方式（例如手机应用程序（如有））。
3. 有关处理投诉的机制，本公司已委任负责人，负责监察投诉的处理；负责人于接获投诉后会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、向投诉人确认投诉及提供个案编号、确保投诉人的数据、投诉事项及记录日期准确地刊载于登记册内，及如发现错漏会在合理及切实可行的范围内尽快作出或安排作出更正。本公司会按机制在合理及切实可行的范围内尽快展开跟进工作。如有关投诉并非可由本公司处理，本公司会在投诉人同意下将有关投诉转介至有关人士或组织或通知投诉人直接与有关人士或组织联络。本公司会适时通知投诉人有关投诉的进度及结果。本公司会备存所有有关投诉的资料及文件，为期不少于自接获投诉起计三年的时间。

[注：持牌物管公司应在上述第 3 段载列会否及 / 或如何处理不具名的投诉、非客户作出的投诉及在接获有关投诉起计已发生超过十二个月的投诉]

4. 以下为本公司的收集个人资料声明：

本公司收集的个人资料会用作跟进及处理有关投诉的用途。提供个人资料纯属自愿性质。但如果投诉人没有提供足够资料，本公司可能无法跟进及处理有关投诉。投诉人可随时通知本公司的个人资料私隐主任，要求本公司停止使用投诉人的个人资料。投诉人提供的个人资料可能会因本公司须遵从的法律规定，或香港特别行政区或其他司法区域的主管当局的命令而须转移予其他人士。投诉人有权要求查阅及改正本公司所持有有关投诉人的个人资料，任何此等要求可向本公司的个人资料私隐主任提出，地址[]。

注：负责人指由本公司委任负责监察投诉处理的持牌物业管理人（第 1 级）或持牌物业管理人（第 2 级）。

範例（只供參考用）

附錄 2

投诉登记册

物业名称：_____ 物业管理公司名称：_____

负责人姓名：_____ 牌照号码：_____ 电话 / 电邮：_____

所属处所：住宅 / 会所 / 商场 / 停车场 /_____

投诉日期	投诉人 (姓名 / 名称及单位(如有提供))	投诉个案编号	投诉撮要	记录人 (员工姓名或编号)	记录日期	完成跟进投诉及通知投诉人日期	备注	负责人查阅日期及签署

注：负责人指由本公司委任负责监察投诉处理的持牌物业管理人（第 1 级）或持牌物业管理人（第 2 级）。

[202X]年度的投诉总计列表

日期：_____

物业名称：_____

物业管理公司名称：_____

投诉累计数量 (包括过往接获 但尚未完成处 理的投诉)	投诉类别 (例如：清洁、保安、维修等)	完成处理的投诉	处理中的投诉
95 宗(5)	清洁: 50 宗 保安: 23 宗 维修: 22 宗	90 宗	清洁: 1 宗 维修: 4 宗

注：于括号内的数目是去年接获但尚未完成处理的投诉