

## 「物業管理公司處理投訴的機制」操守守則及良好作業指南 常見問題

本「常見問題」只供一般參考之用，其所載列之答案和建議的解決方法並非詳盡無遺，且不可視為法律或專業意見。物業管理業監管局（「監管局」）在考慮持牌人是否犯違紀行為時，會按個別具體情況作出決定。如有需要，應就相關法律條文的解釋及個別個案徵詢法律或專業意見。監管局並不會對本「常見問題」所提供的資料的完整性，或在任何特定情況下使用該等資料的合適性作任何保證。就任何人因使用、不當使用或依賴本「常見問題」所載的內容而引致的任何損失或損害，監管局概不承擔任何責任或後果。

### 1. 甚麼是操守守則？

答： 操守守則是監管局根據《物業管理服務條例》（《條例》）第 5 條而發出的，並載有監管局認為對施行《條例》第 4 條（違紀行為）屬適當的實務指引。

### 2. 甚麼是良好作業指南？

答： 良好作業指南是監管局根據《條例》第 44 條發出的，旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於操守守則的指引。

### 3. 沒有遵守操守守則及或良好作業指南可引致甚麼後果？

答： 根據《條例》第 5 條，持牌人不會僅因違反操守守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，操守守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反操守守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。而未能遵從良好作業指南並不會被視為《條例》第 4 條所指的違紀行為，但監管局鼓勵持牌人盡力依循良好作業指南行事。

### 4. 良好作業指南（編號 G2/2021）（「指南」）建議持牌物管公司將載有處理投訴機制詳情的告示展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方，如物業由獨立屋群組成，應在甚麼地方展示有關告示？

答： 操守守則（編號 C2/2021）（「守則」）要求持牌物管公司將有關告示展示於物業的一個顯眼的地方，而指南則建議持牌物管公司在合理及切實可行的範圍內於有關物業的每一座大廈的顯眼地方展示有關告示。如物業由獨立屋群組成，持牌物管公司可於物業的顯眼地方（例如管理處或持

牌物管公司慣常展示與客戶溝通的告示的地方)展示有關告示而毋須於每一座獨立屋的顯眼地方展示有關告示。

5. 守則及指南中所述的「客戶」是指甚麼人士?

答：「客戶」一詞的定義與《條例》第 16 條所述的「客戶」的定義相同，即「就獲某持牌物業管理公司提供物業管理服務的物業而言，指—(a) 該物業的業主組織；及 (b) 就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主」。

6. 守則及指南中提及的「投訴」是指甚麼?

答：投訴的定義非常廣闊。投訴可由具名或不具名人士作出，而該等人士包括相關物業的客戶、用戶及訪客。投訴可透過不同渠道作出，包括口頭、電話、傳真及電郵等。如持牌物管公司合理地相信有關人士就某事宜只是作出查詢、提供意見或資料，而不是作出投訴，則毋須按守則或指南處理有關事宜。

7. 處理客戶及非客戶（例如租客或訪客）的投訴有何分別?

答：在客戶的要求下，持牌物管公司須提供處理投訴機制詳情的複本。另外，持牌物管公司須向客戶確認接獲其投訴、提供個案編號、通知其投訴的進度及結果等。然而，持牌物管公司毋須就非客戶作出的投訴依循該等指引，但仍須公平公正地處理有關投訴。

8. 甚麼是不具名投訴?

答：假如投訴人沒有提供其身份的資料或持牌物管公司合理地相信根據投訴人提供的資料未能辨認投訴人的身份，則持牌物管公司可視該名投訴人作出的投訴為不具名投訴。

9. 持牌物管公司如何處理不具名投訴?

答：持牌物管公司可不處理不具名投訴，但仍須記錄有關投訴的撮要於投訴登記冊內。若持牌物管公司選擇處理不具名投訴，可毋須向該不具名的投訴人確認接獲其投訴、提供個案編號、或通知其投訴的進度及結果。

10. 如投訴人透過口頭或電話作出投訴，而持牌物管公司亦透過口頭或電話通知投訴人有關投訴的進度或結果時，持牌物管公司是否仍須要記錄有關事宜？

答： 是。根據守則的指引，持牌物管公司須妥善備存所有與投訴相關的資料及文件為期不少於自接獲投訴起計三年的時間（不論投訴是否成立）。相關的資料包括與投訴人口頭或透過電話聯絡的紀錄。

11. 「負責人」是否需要親自處理投訴？

答： 否。守則只要求負責人監察投訴的處理，因此負責人可安排其他人士處理投訴。

12. 如投訴對象或投訴事宜涉及負責人，負責人是否仍可監察有關投訴的處理？

答： 如投訴對象或投訴事宜涉及負責人，該名負責人不宜繼續監察該投訴的處理，避免有利益衝突之嫌。在此情況下，持牌物管公司應委任另一名負責人監察有關投訴的處理。

13. 如負責人涉及某一宗投訴而不宜繼續監察該投訴的處理，該名負責人是否仍可監察其他投訴的處理？

答： 可以。