

# 物業管理業監管局

## 操守守則

### 物業管理公司處理投訴的機制

守則編號：C2/2021

生效日期：2021年1月8日

#### 序言

以下載有實務指引的《操守守則》(「守則」)乃物業管理業監管局根據《物業管理服務條例》(《條例》)第5條就施行第4條(違紀行為)而發出的。雖然持牌人<sup>1</sup>不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反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。

#### 守則

#### 投訴程序及制度

A(1) 持牌物業管理公司(「持牌物管公司」)須就其提供物業管理服務(「物管服務」)的每一個物業制定一套有效處理投訴<sup>2</sup>的機制(「機制」)，並於有關物業的顯眼地方展示載有有關機制詳情的告示，讓客戶<sup>3</sup>備悉有關詳情。

A(2) 於守則第A(1)段所述的告示除須載有有關機制的詳情外，亦須載有以下內容：

---

<sup>1</sup> 「持牌人」一詞是指持有以下牌照的人士：物業管理公司牌照；物業管理人(第1級)牌照；物業管理人(第2級)牌照；臨時物業管理人(第1級)牌照；或臨時物業管理人(第2級)牌照。

<sup>2</sup> 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，而不是提出投訴，則毋須按守則處理有關事宜。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提出，包括口頭、電話、傳真及電郵等。如持牌物管公司合理地相信根據投訴人提供的資料未能辨認投訴人的身份，則可將相關投訴當作不具名投訴處理。

<sup>3</sup> 「客戶」一詞的定義與《條例》第16條所述的「客戶」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」。在此定義下，租客不是客戶。

- 投訴方法；
- 客戶可索取機制的詳情<sup>4</sup>；
- 收集個人資料聲明；及
- 負責人的聯絡資料（見守則第B(1)段）。

A(3) 機制須包括以下元素：

- 委任負責人監察投訴的處理；
- 確認接獲及記錄投訴；
- 盡快處理投訴；
- 適時通知投訴人進度及結果；及
- 妥善備存紀錄及提供投訴資料。

### 委任負責人監察投訴的處理

B(1) 持牌物管公司須就其提供物管服務的每一個物業委任一名持牌物業管理人負責監察投訴的處理（「負責人」），並將負責人的姓名、牌照號碼及電話號碼及／或電郵地址展示於有關物業的顯眼地方。

### 確認接獲及記錄投訴

C(1) 除守則第E(3)段另有規定外，在接獲投訴後，負責人須在合理及切實可行的範圍內盡快安排編配個案編號予有關投訴、記錄有關投訴的撮要於投訴登記冊<sup>5</sup>內，及向投訴人確認接獲其投訴並提供個案編號<sup>6</sup>。

C(2) 負責人須確保投訴登記冊內載有以下的資料：投訴人的姓名／名稱（如有提供）、投訴的撮要及記錄日期。

C(3) 負責人須定時查閱載於投訴登記冊的資料，如發現錯漏，須在合理及切實可行的範圍內盡快作出或安排作出更正。

---

<sup>4</sup> 持牌物管公司可在收取合理的複印費後，提供機制詳情的複本。

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 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。

## 盡快處理投訴

- D(1) 持牌物管公司在接獲投訴後須按機制在合理及切實可行的範圍內盡快展開跟進工作。然而，持牌物管公司可不處理不具名的投訴<sup>7</sup>。
- D(2) 除守則第E(3)段另有規定外，如投訴並非可由持牌物管公司處理（例如被投訴的對象並非持牌物管公司的員工或投訴的事宜並非屬其提供的物管服務範圍），持牌物管公司須在投訴人同意下將有關投訴轉介至有關人士或組織（例如管理委員會或業主委員會）或通知投訴人直接與有關人士或組織聯絡。

## 適時通知投訴人進度及結果

- E(1) 除守則第E(3)段另有規定外，持牌物管公司須適時通知投訴人跟進工作的進度。
- E(2) 除守則第E(3)段另有規定外，在完成跟進工作後，持牌物管公司須通知投訴人有關結果，並說明有關跟進工作（如有）及有關原因（如適用）。
- E(3) 如投訴人並非持牌物管公司的客戶或屬不具名的投訴人，持牌物管公司便毋須按守則第C(1)段、第D(2)段、第E(1)段及第E(2)段的指引聯絡或通知投訴人，但仍須按守則的其他指引行事。

## 妥善備存紀錄及提供投訴資料

- F(1) 持牌物管公司須妥善備存所有與投訴相關的資料<sup>8</sup>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），並須按業主組織的書面要求（如有），提供年度性的投訴統計資料（包括投訴的性質、小計及總數）。

— 完 —

---

<sup>7</sup> 雖然持牌物管公司可不處理不具名的投訴，但仍須按守則第C(1)段的規定記錄不具名的投訴於投訴登記冊內。

<sup>8</sup> 相關資料包括與投訴人口頭及透過電話聯絡的紀錄。