

## 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》（《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 日起開始實施而且不具追溯力，因此監管局不能就發生於該日期之前的投訴進行調查。此外，監管局只能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，即使違規事宜於該日期或之後發生，但若有關人士不屬持牌人，監管局不能進行調查。
3. 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<sup>1</sup>；
  - (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／或不出席會面以提供詳細陳述；及
  - (e) 個案已進入法律程序<sup>2</sup>。
4. 當監管局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。
5. 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。
6. 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以便作出會面安排）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。為協助監管局對投訴作出初步評估，監管局鼓勵投訴人填妥投訴表格。

---

<sup>1</sup> 合理的解釋包括投訴人當時不在香港。

<sup>2</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. 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，亦不會通投訴人有關決定、調查進度及結果。
8. 監管局會就投訴人提供的資料作初步評估，如投訴事宜屬監管局的管轄範圍，個案會交由監管局委任的調查員進行調查。在收到有關投訴後的十個工作天內，監管局會邀請投訴人親臨監管局辦事處作出一份詳細的陳述。
9. 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，監管局可在投訴人同意下披露投訴人的身分並告知被投訴人和證人（如有）有關投訴的詳情。調查員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。
10. 在不透露任何調查所得資料的情況下，調查員在調查期間每三個月以書面通知投訴人調查進度。
11. 任何人就調查員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。
12. 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。
13. 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，監管局將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，便會在不透露任何調查詳情的情況下，以書面通知投訴人及被投訴人作出該決定的理由。
14. 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。
15. 任何人如在聆訊中作出證供或提供任何資料或文件在要項上屬虛假或具誤導性；及知道或罔顧有關證供或資料或文件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。
16. 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。