

物業管理業監管局

物業管理公司處理投訴的機制 — 「良好作業指南」

指南編號：B1/2021

生效日期：2021年1月8日

序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於2020年1月8日發出的「物業管理公司處理投訴的機制」的操守守則（守則編號：C2/2021）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（《條例》）第44條¹向持牌人²提供相關的「良好作業指南」（「指南」），旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引。監管局鼓勵持牌人盡力依循「指南」行事，但未能遵從並不會被視為《條例》第4條所指的違紀行為。

投訴程序及制度

守則：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³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⁴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：

¹ 《條例》第44條訂明：「監管局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情。」

² 「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。

³ 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，則毋須按守則或指南處理有關事宜。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。

⁴ 「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⁵；
- 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。

指南

- a(1) 守則第A(1)及A(2)段所述的告示的內容應包括**附錄 1**的範例內所載列的資料，而持牌物管公司應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。
- a(2) 守則第A(2)段述明，客戶可向持牌物管公司索取機制的詳情。除客戶外，持牌物管公司在有關物業的用戶或訪客要求下，亦應向有關用戶或訪客提供機制的詳情。
- a(3) 為更有效處理投訴，持牌物管公司應於機制述明投訴可能因延遲提出而不能處理。

委任負責人監察投訴的處理

守則：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。

⁵ 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。

指南

- b(1) 持牌物管公司按守則第 B(1)段的要求所委任的負責人可為持牌物業管理人（第 1 級）或持牌物業管理人（第 2 級）。
- b(2) 持牌物管公司應以清晰及大小合適的字體展示有關負責人的資料，並在合理及切實可行的範圍內，展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方。
- b(3) 如投訴對象及／或投訴事宜涉及負責人，則持牌物管公司應委任另一名負責人負責監察有關投訴的處理。如未能委任持牌物業管理人負責，則應安排一名董事或公司高級管理人員履行負責人的職務。

確認接獲及記錄投訴

守則：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⁶內，及向投訴人確認接獲其投訴並提供個案編號⁷。

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。

指南

- c(1) 負責人應於十天⁸或按與客戶協定的時限（以較短者為準）內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（見附錄 2 的範例）內及向投訴人確認接獲其投訴。如投訴人已

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。

提供聯絡資料，持牌物管公司可選擇以口頭、電話或書面（即信函或電郵）方式與投訴人聯絡，確認接獲其投訴並提供個案編號。

- c(2) 投訴登記冊除須載列投訴人的姓名／名稱（如有提供）、投訴事項及記錄日期外，亦應載列有關單位的資料（如有提供）及負責記錄投訴的人員的識別資料（例如員工姓名或編號）。

盡快處理投訴

守則：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⁹。

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。

指南

- d(1) 如有關投訴事宜由接獲日期起計已發生超過十二個月，持牌物管公司可不處理有關投訴。
- d(2) 在合理及切實可行的範圍內，持牌物管公司應委任調查員¹⁰負責調查有關投訴，並制訂有關匯報、保存及獲取有關投訴的資料及覆檢有關調查結果等的指引。
- d(3) 持牌物管公司如發現有實質證據支持投訴可能涉及貪污或其他違法行為，應在合理及切實可行的範圍內盡快向廉政公署或相關執法機構舉報，及避免作出不必要的調查，以免影響其後進行的刑事調查。

⁹ 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。

¹⁰ 雖然調查員不須持有物業管理人牌照，但須具備合適的經驗。

適時通知投訴人進度及結果

守則: 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。

指南

- e(1) 為符合第 E(1)段的要求，持牌物管公司應在合理及切實可行的範圍內定時（例如每一個星期、三個星期、一個月或三個月等，視乎投訴事宜的複雜性）通知投訴人有關跟進工作的進度。
- e(2) 如投訴人已提供相關的聯絡資料，而持牌物管公司按守則第 E(1)段規定，通知投訴人有關投訴的進度時，可選擇以口頭、電話或書面（即信函或電郵）方式。
- e(3) 如投訴人已提供相關的聯絡資料，而持牌物管公司按守則第 E(2)段的規定，在完成跟進工作後，應以書面形式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(4) 儘管持牌物管公司毋須按守則第 C(1)段、第 D(2)段、第 E(1)段及第 E(2)段的指引聯絡或通知非其客戶的投訴人，持牌物管公司仍應公平及公正地處理有關投訴。

妥善備存紀錄及提供投訴資料

守則: F(1) 持牌物管公司須妥善備存所有與投訴相關的資料¹¹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

¹¹ 相關資料包括與投訴人口頭及透過電話聯絡的紀錄。

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）。

指南

- f(1) 持牌物管公司擬備的統計資料應包括載列於**附錄3**的範例內的資料。
- f(2) 持牌物管公司提供的統計資料不應包括個人資料。

— 完 —

物業管理公司處理投訴的機制

物業名稱： _____

物業管理公司名稱： _____

負責人姓名： _____ 牌照號碼： _____

電話號碼／電郵地址： _____

1. 根據物業管理業監管局發出的指引，本公司已制定處理投訴的機制，並可在收取合理的複印費後，向客戶提供機制詳情的複本。
2. 投訴可按以下方法作出：
 - 致電管理處[電話號碼]；
 - 與當值職員或保安員聯絡；
 - 信函至[地址]或投入指定信箱；
 - 電郵至[電郵地址]；或
 - 指定電子方式（例如手機應用程式（如有））。
3. 有關處理投訴的機制，本公司已委任負責人，負責監察投訴的處理；負責人於接獲投訴後會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、向投訴人確認投訴及提供個案編號、確保投訴人的資料、投訴事項及記錄日期準確地列載於登記冊內，及如發現錯漏會在合理及切實可行的範圍內盡快作出或安排作出更正。本公司會按機制在合理及切實可行的範圍內盡快展開跟進工作。如有關投訴並非可由本公司處理，本公司會在投訴人同意下將有關投訴轉介至有關人士或組織或通知投訴人直接與有關人士或組織聯絡。本公司會適時通知投訴人有關投訴的進度及結果。本公司會備存所有有關投訴的資料及文件，為期不少於自接獲投訴起計三年的時間。

[註：持牌物管公司應在上述第 3 段載列會否及／或如何處理不具名的投訴、非客戶作出的投訴及在接獲有關投訴起計已發生超過十二個月的投訴]

4. 以下為本公司的收集個人資料聲明：

本公司收集的個人資料會用作跟進及處理有關投訴的用途。提供個人資料純屬自願性質。但如果投訴人沒有提供足夠資料，本公司可能無法跟進及處理有關投訴。投訴人可隨時通知本公司的個人資料私隱主任，要求本公司停止使用投訴人的個人資料。投訴人提供的個人資料可能會因本公司須遵從的法律規定，或香港特別行政區或其他司法區域的主管當局的命令而須轉移予其他人士。投訴人有權要求查閱及改正本公司所持有關於投訴人的個人資料，任何此等要求可向本公司的個人資料私隱主任提出，地址[]。

註：負責人指由本公司委任負責監察投訴處理的持牌物業管理人（第 1 級）或持牌物業管理人（第 2 級）。

範例（只供參考用）

附錄 2

投訴登記冊

物業名稱：_____ 物業管理公司名稱：_____

負責人姓名：_____ 牌照號碼：_____ 電話／電郵：_____

所屬處所：住宅／會所／商場／停車場／_____

投訴日期	投訴人 (姓名／名稱及單位(如有提供))	投訴個案編號	投訴撮要	記錄人 (員工姓名或編號)	記錄日期	完成跟進投訴及通知投訴人日期	備註	負責人查閱日期及簽署

註：負責人指由本公司委任負責監察投訴處理的持牌物業管理人（第 1 級）或持牌物業管理人（第 2 級）。

[202X]年度的投訴總計列表

日期：_____

物業名稱：_____

物業管理公司名稱：_____

投訴累計數量 (包括過往接獲 但尚未完成處 理的投訴)	投訴類別 (例如：清潔、保安、維修等)	完成處理的投訴	處理中的投訴
95 宗(5)	清潔: 50 宗 保安: 23 宗 維修: 22 宗	90 宗	清潔: 1 宗 維修: 4 宗

註：於括號內的數目是去年接獲但尚未完成處理的投訴