

物业管理业监管局处理及回复市民投诉的程序和机制 调查报告

一名市民（「申诉人」）向公署提出对物业管理业监管局（「物监局」）的申诉。申诉人指物监局拖延处理及回复她的投诉。

申诉内容

2. 申诉人称，她是某商场铺位的业主，自 2024 年中向物监局投诉该商场的管理公司（「公司甲」）涉及违规事宜，包括没有按《建筑物管理条例》（「《建管条例》」）的规定因应业主的要求召开特别业主大会；拒绝提供与商场管理有关的合约等全部文件并滥收提供部分文件的费用；涉嫌冒认为该商场的管理人等。
3. 申诉人指，物监局在接获她的投诉后没有对公司甲采取行动（申诉点（1）），亦没有实质回复申诉人调查进展或结果，只重复地覆称正按程序跟进她的投诉（申诉点（2））。

公署调查所得

背景

物监局的职能

4. 物监局是根据《物业管理服务条例》（「《物管条例》」）成立的法定机构，主要职能是：透过发出牌照予物业管理公司（「物管公司」）及物业管理人，规管及管制物业管理服务；推动物业管理业专业行事持正，并提高该专业的能力及专业性；以及维持和提升物业管理业专业的地位。

5. 物管业的发牌制度由 2020 年 8 月 1 日起实施。根据《物管条例》第 4 条，物监局可对持牌物管公司及持牌物业管理人就涉嫌干犯违纪行为¹或不再符合持有牌照所须符合的任何订明准则的

¹ 根据《物管条例》第 4 条，就该条例而言，持牌人如有以下情况，即属犯违纪行为—

- (a) 该持牌人在专业方面，有失当或疏忽行为；
... ...
- (e) 法庭裁断该持牌人违反《建管条例》或公契中适用该人的规定；或
- (f) 该持牌人在香港或其他地方，被裁定犯刑事罪行，而该罪行—
 - (i) 可能损及物业管理服务专业的声誉；及
 - (ii) 可处监禁（不论该人是否被判处监禁）。

投诉进行调查。

6. 另一方面，物管公司一般而言按与客户订立的合约条款提供物管服务。如投诉事宜纯属服务水平的争议，或是涉及合约纠纷，视乎实际情况，则可能并非属物监局的监管职权范围，物监局不会就有关事宜按《物管条例》进行调查。

物监局处理物管服务投诉的程序和机制

7. 《物管条例》第 18(3)条规定，物监局如决定不就某投诉进行调查，在作出决定后，须在切实可行范围内，尽快以书面形式通知投诉人有关决定及理由²。

8. 在接获投诉人提供的资料后，物监局会进行初步评估，如决定就投诉事宜展开调查，个案会交由物监局委任的调查员进行调查。物监局所处理的投诉，一般在收到足够资料的情况下起计六个月内完成，期间会在首十个历日内认收及其后每一个月以书面或合适的方式通知投诉人相关进度。若经调查后认为有表面证据支持投诉人对被投诉人作出的指称，物监局会考虑对有关事宜进行纪律聆讯。物监局已将处理投诉的程序和机制载列于「投诉人须知」供投诉人参阅。

9. 物监局在认收个别投诉时，会在致投诉人的覆函中附上「投诉人须知」。「投诉人须知」亦已上载物监局网页。该局处理投诉的职员均须按照《物管条例》及「投诉人须知」所罗列的程序及时限处理投诉工作。

事件经过

10. 根据物监局的记录，申诉人在 2024 年 7 月下旬透过物监局网页的电子投诉表格，及其后向该局发送了 16 则电邮，提出对公司甲的投诉。物监局跟进及回复申诉人个案的主要经过如下：

² 根据《物管条例》第 18(3)条，物监局如决定不为处理某投诉而进行调查，在作出该决定后，须在切实可行的范围内，尽快藉向投诉人发出书面通知—

(a) 将该决定通知投诉人；及
(b) 说明作出该决定的理由。

	日期	事项
(1)	2024年7月下旬	申诉人向物监局投诉公司甲，投诉事项主要涉及商场管理事宜，包括冷气系统及电梯工程的招标程序。
(2)	8月上旬	物监局电邮申诉人认收投诉，表示该局「会按既定程序处理有关事宜及向你作出回复。详情请参阅夹附『投诉人须知』」。
(3)	8月下旬	物监局致电联络公司甲，跟进申诉人的投诉。
(4)	8月下旬及9月上旬	申诉人向物监局提供进一步资料，包括指称公司甲没有召开特别业主大会、拒绝提供部分文件、涉嫌滥收费用等。该局向申诉人发出简覆，表示「会按既定程序作出适当跟进处理」。
(5)	9月上旬	物监局向申诉人发出内容相若的简覆（上文第10(4)段）。
(6)	9月上旬	物监局致电及电邮公司甲跟进申诉人的投诉，及要求公司甲提供个案资料。
(7)	9月下旬	申诉人向物监局提供进一步资料。该局向申诉人发出内容相若的简覆（上文第10(4)段）。
(8)	9月下旬 - 10月下旬	物监局多次致电及电邮公司甲跟进申诉人的投诉，及要求公司甲提供个案资料。 公司甲向物监局提供个案资料。 物监局在10月上旬向申诉人发出内容相若的简覆（上文第10(4)段）。 申诉人在10月下旬向物监局提供进一步

		资料，包括怀疑公司甲冒认为商场管理人，该局则向申诉人发出内容相若的简覆（上文第 10(4)段）。
(9)	11 月 - 12 月	<p>物监局多次致电及电邮公司甲跟进投诉，及要求公司甲提供个案资料。</p> <p>公司甲向物监局提供个案资料。</p> <p>物监局在 11 月和 12 月向申诉人发出内容相若的简覆（上文第 10(4)段）。</p> <p>申诉人在 11 月中向物监局提供进一步资料，该局则向申诉人发出内容相若的简覆（上文第 10(4)段）。</p>
(10)	2025 年 1 月 - 3 月	<p>物监局多次致电及电邮公司甲跟进投诉，及要求公司甲提供个案资料。</p> <p>公司甲向物监局提供个案资料。</p> <p>物监局在 1 月、2 月和 3 月向申诉人发出内容相若的简覆（上文第 10(4)段）。</p> <p>申诉人在 1 月和 3 月向物监局表达有关其处理个案的意见及提供进一步资料，该局则向申诉人发出内容相若的简覆（上文第 10(4)段）。</p> <p>该局安排投诉及执行部经理在 3 月中和下旬致电申诉人解释个案的处理进度。</p>
(11)	4 月 - 6 月	物监局在 4 月、5 月及 6 月向申诉人发出内容相若的简覆（上文第 10(4)段）。其中，该局在 6 月下旬发出较具体的暂覆给申诉人，内容涵盖申诉人关注的商场管理及公司甲的服务合约等事宜。

		此外，4月至6月，该局进一步致函及致电要求公司甲提供资料。
(12)	7月 - 8月	物监局在接获公司甲提供的个案资料后，在8月向该公司发出「出席会见通知书」，要求该公司出席会面回答该局的进一步问题，以及提供资料。

物监局的回应

申诉点(1): 处理申诉人对公司甲的投诉

11. 物监局表示，仍正就申诉人提出对公司甲的各项投诉事宜进行调查，并无经初步评估后决定不展开调查的事宜。

12. 除在2024年7月下旬首次提出的投诉事宜，申诉人在投诉过程中继续向该局提出对公司甲的其他新投诉和关注事项（上文**第10(4)、第10(7)、第10(8)、第10(9)及第10(10)段**）。物监局表示，申诉人的投诉事项涉及多个复杂范畴，包括《建管条例》的规定、物业公契条文的诠释、招标程序、利益冲突、专业失当、涉嫌干犯违纪行为以至撤销牌照的要求等事宜，不属一般较为简单的投诉，因此物监局需要较长时间了解情况及处理。此外，申诉人在首次投诉后的不同阶段再提出新的投诉事项及提供新的补充资料（上文**第10段**），因此该局须持续向公司甲作出详细调查和索取大量资料。该局认为，不应以2024年7月下旬申诉人首次投诉日期计算六个月处理投诉的时间。

13. 物监局解释，该局一直有按既定程序和机制处理申诉人对公司甲的投诉。在处理的过程中，该局多次与公司甲以电邮及电话联络进行调查，而公司甲亦多次应该局的要求提供资料。因此，该局认为并没有延误处理申诉人对公司甲的投诉个案。

申诉点(2): 回复申诉人

14. 物监局表示，由于调查仍在进行中，该局只能向申诉人作出简覆，在完成调查前未能向她书面透露处理投诉的具体情况和相关行动，以免影响调查进度及结果。此外，该局得悉商场其他业主

与公司甲之间有申索诉讼，该局认为须小心谨慎回应申诉人，以免对司法程序构成任何影响。

15. 物监局明白申诉人期望接获较具体和切合案情而非简单的回复，因此除每月发出简覆外，该局不同职级人员在处理投诉期间（由 2024 年 7 月至 2025 年 3 月），共八次直接与申诉人电话沟通，口头告知投诉情况，并解释不宜透过书面提述个案处理过程的细节。

16. 因应申诉人对物监局个案主任的处理有意见，该局考虑到申诉人的感受，由 2025 年 3 月起安排该局负责处理投诉的「投诉及执行部」最高职级人员（即投诉及执行部经理）与申诉人直接沟通，并向她解释个案处理的进度（上文第 10(10)段）。此外，物监局明白须在考虑投诉人期望及避免影响调查两方面取得平衡，因此汲取本案经验，该局日后会尽量在不影响调查的情况下，向投诉人交代较具体的进度。就本案而言，在公署介入后，物监局已在 6 月下旬发出较具体的暂覆给申诉人，内容涵盖申诉人关注的商场管理及公司甲的服务合约等事宜（上文第 10(11)段）。

17. 物监局表示，该局全体成员和员工，一直尽心尽力，履行法定职能，落实物管业发牌制度，推动物管业提升专业水平地位，朝优质化专业化发展。该局致力精益求精，因应公署的全面调查，该局乐意推行更多优化改善措施。

公署的评论

申诉点(1): 处理申诉人对公司甲的投诉

18. 公署须指出，物监局经跟进个案后认为物管公司及物业管理人有否干犯《物管条例》订明的违纪行为，或会否对其采取进一步行动，牵涉该局的专业判断而非公署根据相关法例可处理的行政事宜，公署不会置评。物监局对物管公司和物业管理人的监管和调查工作，属该局职能的专责范畴，公署亦不会干预。

19. 就申诉人向物监局投诉公司甲，物监局在收到申诉人的投诉后，已持续联络公司甲作出调查和跟进，并因应申诉人多次提供的进一步投诉和补充资料，向公司甲索取更多资料（上文第 10 段），而申诉人的投诉涉及法例及公契条文的诠释、招标程序、利益冲突

和违纪行为等多个范畴（上文第 12 及第 13 段）。物监局因为案情复杂而需时向公司甲索取资料及作出调查，是可以理解的。

20. 公署已仔细审阅物监局提供的档案记录，包括该局与公司甲的文件往来和回复申诉人的认收函件和简覆等。从行政角度而言，公署认为，物监局已按现有的投诉处理程序和机制就申诉人对公司甲的投诉作出调查，并无证据显示该局行政失当。

21. 基于上文第 18 至第 20 段所述，公署认为，申诉点(1)不成立。

申诉点(2): 回复申诉人

22. 就申诉人 2024 年 7 月下旬对公司甲的投诉，物监局已作出认收。该局亦有按现有的投诉处理程序和机制，每月向申诉人发出简覆（上文第 10 段）。在公署介入后，物监局亦已在 2025 年 6 月下旬向申诉人发出较具体的暂覆（上文第 16 段）。

23. 然而，物监局在致申诉人的认收函件和简覆中，只重复地告知申诉人正按程序跟进她的投诉，并无实质交代个案进展。公署明白，物监局为免影响个案调查及相关诉讼故认为不宜过早向申诉人披露详情（上文第 14 段），然而多次机械式的简覆，无助申诉人明白情况。况且，该局最起码可以确立投诉事项及解释调查方向，这些应不会构成不良影响。虽然该局因个案复杂等因素而需较长时间处理申诉人的投诉个案（上文第 12 及第 13 段），但申诉人在物监局近一年（由 2024 年 7 月至 2025 年 6 月）调查期间只收到内容重复的简单讯息，在她而言，实难明白调查进展，甚至可能认为该局并没实质跟进行动，情况有欠理想。

24. 物监局职员虽然曾口头回复申诉人（上文第 15 段），但口头回复一般不及书面回复具体。事后看来，申诉人曾多次向物监局提供资料，若该局能够在接获申诉人的新增投诉事项和补充资料后，告知她评估结果和确认纳入该些事项作为调查范围，以及尽早向她发出如该局 2025 年 6 月下旬较具体的暂覆，或可改善双方沟通，避免她认为该局没有采取行动。

25. 基于上文第 22 至第 24 段所述，公署认为，申诉点(2)部分成立。

结语

26. 综合而言，申诉专员认为这宗申诉部分成立。

公署的建议

27. 公署欣悉物监局对公署的全面调查持正面态度，并就投诉处理主动提出措施以改善回复市民的程序和机制。公署已把该局的意见纳入本报告。综合而言，申诉专员对物监局有以下建议：

就此案而言

- (1) 继续紧密跟进及监察本案申诉人对公司甲的投诉个案的调查进度；
- (2) 承(1)，适时向申诉人作出较具体的暂覆及最终回复；
- (3) 将本案作为员工培训的参考教材，阐释其中可汲取的经验，从而提升处理投诉服务水平；

就一般投诉个案而言

- (4) 在收到投诉及其后新增的投诉事项和补充资料时，须尽早向投诉人确认投诉事项；
- (5) 在简覆适当地通知投诉人，如投诉复杂、投诉人新增投诉事项或补充资料，物监局可能需较长时间处理；
- (6) 承(5)，相应地更新「投诉人须知」的内容；
- (7) 承(5)，提供例子，解释何谓复杂个案，例如牵涉《建管条例》规定、物业公契争议、招标程序、司法或其他执法程序、违纪行为或纪律处分等；
- (8) 承(7)，考虑在该局网页或年报等公布投诉个案或个案摘录或改编个案，供公众和业界参考；

- (9) 综合法例规定及「投诉人须知」等参考指引，并总结过往处理投诉经验，制备一套更完善的内部投诉处理指引供员工遵照参考；
- (10) 考虑按个案的不同复杂程度修订和制订调查及回复投诉人的服务承诺，例如就简单或不作调查的个案在较短时间回复投诉人，而复杂个案则需较长时间处理和回复；
- (11) 承(10)，在修订和制订服务承诺后，向公众作出公布；
- (12) 考虑尽量以调解方式处理简单投诉，探讨可行的方案快速及平和地解决投诉；
- (13) 承(12)，考虑为职员提供调解培训，鼓励他们以调解方式处理投诉；以及
- (14) 承(12)，加强宣传和教育，让公众及业界了解调解的好处，鼓励他们自愿参与调解，达致双赢结果。

28. 物监局接纳本调查报告，并会落实公署上文第 27 段的各项建议。

申诉专员公署
2025 年 8 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)