

## 物業管理業監管局處理及回覆市民投訴的程序和機制 調查報告

一名市民(「申訴人」)向公署提出對物業管理業監管局(「物監局」)的申訴。申訴人指物監局拖延處理及回覆她的投訴。

### 申訴內容

2. 申訴人稱，她是某商場鋪位的業主，自 2024 年中向物監局投訴該商場的管理公司(「公司甲」)涉及違規事宜，包括沒有按《建築物管理條例》(「《建管條例》」)的規定因應業主的的要求召開特別業主大會；拒絕提供與商場管理有關的合約等全部文件並濫收提供部分文件的費用；涉嫌冒認為該商場的管理人等。

3. 申訴人指，物監局在接獲她的投訴後沒有對公司甲採取行動(申訴點(1))，亦沒有實質回覆申訴人調查進展或結果，只重複地覆稱正按程序跟進她的投訴(申訴點(2))。

### 公署調查所得

### 背景

#### 物監局的職能

4. 物監局是根據《物業管理服務條例》(「《物管條例》」)成立的法定機構，主要職能是：透過發出牌照予物業管理公司(「物管公司」)及物業管理人，規管及管制物業管理服務；推動物業管理業專業行事持正，並提高該專業的能力及專業性；以及維持和提升物業管理業專業的地位。

5. 物管業的發牌制度由 2020 年 8 月 1 日起實施。根據《物管條例》第 4 條，物監局可對持牌物管公司及持牌物業管理人就涉嫌干犯違紀行為<sup>1</sup>或不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則的

---

<sup>1</sup> 根據《物管條例》第 4 條，就該條例而言，持牌人如有以下情況，即屬犯違紀行為—

(a) 該持牌人在專業方面，有失當或疏忽行為；

... ..

(e) 法庭裁斷該持牌人違反《建管條例》或公契中適用該人的規定；或

(f) 該持牌人在香港或其他地方，被裁定犯刑事罪行，而該罪行—

(i) 可能損及物業管理服務專業的聲譽；及

(ii) 可處監禁(不論該人是否被判處監禁)。

投訴進行調查。

6. 另一方面，物管公司一般而言按與客戶訂立的合約條款提供物管服務。如投訴事宜純屬服務水平的爭議，或是涉及合約糾紛，視乎實際情況，則可能並非屬物監局的監管職權範圍，物監局不會就有關事宜按《物管條例》進行調查。

### 物監局處理物管服務投訴的程序和機制

7. 《物管條例》第 18(3)條規定，物監局如決定不就某投訴進行調查，在作出決定後，須在切實可行範圍內，盡快以書面形式通知投訴人有關決定及理由<sup>2</sup>。

8. 在接獲投訴人提供的資料後，物監局會進行初步評估，如決定就投訴事宜展開調查，個案會交由物監局委任的調查員進行調查。物監局所處理的投訴，一般在收到足夠資料的情況下起計六個月內完成，期間會在首十個曆日內認收及其後每一個月以書面或合適的方式通知投訴人相關進度。若經調查後認為有表面證據支持投訴人對被投訴人作出的指稱，物監局會考慮對有關事宜進行紀律聆訊。物監局已將處理投訴的程序和機制載列於「投訴人須知」供投訴人參閱。

9. 物監局在認收個別投訴時，會在致投訴人的覆函中附上「投訴人須知」。「投訴人須知」亦已上載物監局網頁。該局處理投訴的職員均須按照《物管條例》及「投訴人須知」所羅列的程序及時限處理投訴工作。

### **事件經過**

10. 根據物監局的記錄，申訴人在 2024 年 7 月下旬透過物監局網頁的電子投訴表格，及其後向該局發送了 16 則電郵，提出對公司甲的投訴。物監局跟進及回覆申訴人個案的主要經過如下：

---

<sup>2</sup> 根據《物管條例》第 18(3)條，物監局如決定不為處理某投訴而進行調查，在作出該決定後，須在切實可行的範圍內，盡快藉向投訴人發出書面通知—

(a) 將該決定通知投訴人；及

(b) 說明作出該決定的理由。

	日期	事項
(1)	2024 年 7 月下旬	申訴人向物監局投訴公司甲，投訴事項主要涉及商場管理事宜，包括冷氣系統及電梯工程的招標程序。
(2)	8 月上旬	物監局電郵申訴人認收投訴，表示該局「會按既定程序處理有關事宜及向你作出回覆。詳情請參閱夾附『投訴人須知』」。
(3)	8 月下旬	物監局致電聯絡公司甲，跟進申訴人的投訴。
(4)	8 月下旬及 9 月上旬	申訴人向物監局提供進一步資料，包括指稱公司甲沒有召開特別業主大會、拒絕提供部分文件、涉嫌濫收費用等。該局向申訴人發出簡覆，表示「會按既定程序作出適當跟進處理」。
(5)	9 月上旬	物監局向申訴人發出內容相若的簡覆（上文 <b>第 10(4)段</b> ）。
(6)	9 月上旬	物監局致電及電郵公司甲跟進申訴人的投訴，及要求公司甲提供個案資料。
(7)	9 月下旬	申訴人向物監局提供進一步資料。該局向申訴人發出內容相若的簡覆（上文 <b>第 10(4)段</b> ）。
(8)	9 月下旬 – 10 月下旬	<p>物監局多次致電及電郵公司甲跟進申訴人的投訴，及要求公司甲提供個案資料。</p> <p>公司甲向物監局提供個案資料。</p> <p>物監局在 10 月上旬向申訴人發出內容相若的簡覆（上文<b>第 10(4)段</b>）。</p> <p>申訴人在 10 月下旬向物監局提供進一步</p>

		資料，包括懷疑公司甲冒認為商場管理人，該局則向申訴人發出內容相若的簡覆（上文 <b>第 10(4)段</b> ）。
(9)	11 月 – 12 月	<p>物監局多次致電及電郵公司甲跟進投訴，及要求公司甲提供個案資料。</p> <p>公司甲向物監局提供個案資料。</p> <p>物監局在 11 月和 12 月向申訴人發出內容相若的簡覆（上文<b>第 10(4)段</b>）。</p> <p>申訴人在 11 月中向物監局提供進一步資料，該局則向申訴人發出內容相若的簡覆（上文<b>第 10(4)段</b>）。</p>
(10)	2025 年 1 月 – 3 月	<p>物監局多次致電及電郵公司甲跟進投訴，及要求公司甲提供個案資料。</p> <p>公司甲向物監局提供個案資料。</p> <p>物監局在 1 月、2 月和 3 月向申訴人發出內容相若的簡覆（上文<b>第 10(4)段</b>）。</p> <p>申訴人在 1 月和 3 月向物監局表達有關其處理個案的意見及提供進一步資料，該局則向申訴人發出內容相若的簡覆（上文<b>第 10(4)段</b>）。</p> <p>該局安排投訴及執行部經理在 3 月中和下旬致電申訴人解釋個案的處理進度。</p>
(11)	4 月 – 6 月	物監局在 4 月、5 月及 6 月向申訴人發出內容相若的簡覆(上文 <b>第 10(4)段</b> )。其中，該局在 6 月下旬發出較具體的暫覆給申訴人，內容涵蓋申訴人關注的商場管理及公司甲的服務合約等事宜。

		此外，4 月至 6 月，該局進一步致函及致電要求公司甲提供資料。
(12)	7 月 – 8 月	物監局在接獲公司甲提供的個案資料後，在 8 月向該公司發出「出席會見通知書」，要求該公司出席會面回答該局的進一步問題，以及提供資料。

## 物監局的回應

### 申訴點(1)：處理申訴人對公司甲的投訴

11. 物監局表示，仍正就申訴人提出對公司甲的各項投訴事宜進行調查，並無經初步評估後決定不展開調查的事宜。

12. 除在 2024 年 7 月下旬首次提出的投訴事宜，申訴人在投訴過程中繼續向該局提出對公司甲的其他新投訴和關注事項（上文**第 10(4)、第 10(7)、第 10(8)、第 10(9)及第 10(10)段**）。物監局表示，申訴人的投訴事項涉及多個複雜範疇，包括《建管條例》的規定、物業公契條文的詮釋、招標程序、利益衝突、專業失當、涉嫌干犯違紀行為以至撤銷牌照的要求等事宜，不屬一般較為簡單的投訴，因此物監局需要較長時間了解情況及處理。此外，申訴人在首次投訴後的不同階段再提出新的投訴事項及提供新的補充資料（上文**第 10 段**），因此該局須持續向公司甲作出詳細調查和索取大量資料。該局認為，不應以 2024 年 7 月下旬申訴人首次投訴日期計算六個月處理投訴的時間。

13. 物監局解釋，該局一直有按既定程序和機制處理申訴人對公司甲的投訴。在處理的過程中，該局多次與公司甲以電郵及電話聯絡進行調查，而公司甲亦多次應該局的要求提供資料。因此，該局認為並沒有延誤處理申訴人對公司甲的投訴個案。

### 申訴點(2)：回覆申訴人

14. 物監局表示，由於調查仍在進行中，該局只能向申訴人作出簡覆，在完成調查前未能向她書面透露處理投訴的具體情況和相關行動，以免影響調查進度及結果。此外，該局得悉商場其他業主

與公司甲之間有申索訴訟，該局認為須小心謹慎回應申訴人，以免對司法程序構成任何影響。

15. 物監局明白申訴人期望接獲較具體和切合案情而非簡單的回覆，因此除每月發出簡覆外，該局不同職級人員在處理投訴期間（由 2024 年 7 月至 2025 年 3 月），共八次直接與申訴人電話溝通，口頭告知投訴情況，並解釋不宜透過書面提述個案處理過程的細節。

16. 因應申訴人對物監局個案主任的處理有意見，該局考慮到申訴人的感受，由 2025 年 3 月起安排該局負責處理投訴的「投訴及執行部」最高職級人員（即投訴及執行部經理）與申訴人直接溝通，並向她解釋個案處理的進度（上文**第 10(10)段**）。此外，物監局明白須在考慮投訴人期望及避免影響調查兩方面取得平衡，因此汲取本案經驗，該局日後會盡量在不影響調查的情況下，向投訴人交代較具體的進度。就本案而言，在公署介入後，物監局已在 6 月下旬發出較具體的暫覆給申訴人，內容涵蓋申訴人關注的商場管理及公司甲的服務合約等事宜（上文**第 10(11)段**）。

17. 物監局表示，該局全體成員和員工，一直盡心盡力，履行法定職能，落實物管業發牌制度，推動物管業提升專業水平地位，朝優質化專業化發展。該局致力精益求精，因應公署的全面調查，該局樂意推行更多優化改善措施。

## 公署的評論

### **申訴點(1)：處理申訴人對公司甲的投訴**

18. 公署須指出，物監局經跟進個案後認為物管公司及物業管理人有否干犯《物管條例》訂明的違紀行為，或會否對其採取進一步行動，牽涉該局的專業判斷而非公署根據相關法例可處理的行政事宜，公署不會置評。物監局對物管公司和物業管理人的監管和調查工作，屬該局職能的專責範疇，公署亦不會干預。

19. 就申訴人向物監局投訴公司甲，物監局在收到申訴人的投訴後，已持續聯絡公司甲作出調查和跟進，並因應申訴人多次提供的進一步投訴和補充資料，向公司甲索取更多資料(上文**第 10 段**)，而申訴人的投訴涉及法例及公契條文的詮釋、招標程序、利益衝突

和違紀行為等多個範疇（上文**第 12 及第 13 段**）。物監局因為案情複雜而需時向公司甲索取資料及作出調查，是可以理解的。

20. 公署已仔細審閱物監局提供的檔案記錄，包括該局與公司甲的文件往來和回覆申訴人的認收函件和簡覆等。從行政角度而言，公署認為，物監局已按現有的投訴處理程序和機制就申訴人對公司甲的投訴作出調查，並無證據顯示該局行政失當。

21. 基於上文**第 18 至第 20 段**所述，公署認為，**申訴點(1)不成立**。

### **申訴點(2)：回覆申訴人**

22. 就申訴人 2024 年 7 月下旬對公司甲的投訴，物監局已作出認收。該局亦有按現有的投訴處理程序和機制，每月向申訴人發出簡覆（上文**第 10 段**）。在公署介入後，物監局亦已在 2025 年 6 月下旬向申訴人發出較具體的暫覆（上文**第 16 段**）。

23. 然而，物監局在致申訴人的認收函件和簡覆中，只重複地告知申訴人正按程序跟進她的投訴，並無實質交代個案進展。公署明白，物監局為免影響個案調查及相關訴訟故認為不宜過早向申訴人披露詳情（上文**第 14 段**），然而多次機械式的簡覆，無助申訴人明白情況。況且，該局最起碼可以確立投訴事項及解釋調查方向，這些應不會構成不良影響。雖然該局因個案複雜等因素而需較長時間處理申訴人的投訴個案（上文**第 12 及第 13 段**），但申訴人在物監局近一年（由 2024 年 7 月至 2025 年 6 月）調查期間只收到內容重複的簡單訊息，在她而言，實難明白調查進展，甚至可能認為該局並沒實質跟進行動，情況有欠理想。

24. 物監局職員雖然曾口頭回覆申訴人（上文**第 15 段**），但口頭回覆一般不及書面回覆具體。事後看來，申訴人曾多次向物監局提供資料，若該局能夠在接獲申訴人的新增投訴事項和補充資料後，告知她評估結果和確認納入該些事項作為調查範圍，以及盡早向她發出如該局 2025 年 6 月下旬較具體的暫覆，或可改善雙方溝通，避免她認為該局沒有採取行動。

25. 基於上文**第 22 至第 24 段**所述，公署認為，**申訴點(2)部分成立**。

## 結語

26. 綜合而言，申訴專員認為這宗申訴**部分成立**。

## 公署的建議

27. 公署欣悉物監局對公署的全面調查持正面態度，並就投訴處理主動提出措施以改善回覆市民的程序和機制。公署已把該局的意見納入本報告。綜合而言，申訴專員對物監局有以下建議：

### **就此案而言**

- (1) 繼續緊密跟進及監察本案申訴人對公司甲的投訴個案的調查進度；
- (2) 承(1)，適時向申訴人作出較具體的暫覆及最終回覆；
- (3) 將本案作為員工培訓的參考教材，闡釋其中可汲取的經驗，從而提升處理投訴服務水平；

### **就一般投訴個案而言**

- (4) 在收到投訴及其後新增的投訴事項和補充資料時，須盡早向投訴人確認投訴事項；
- (5) 在簡覆適當地通知投訴人，如投訴複雜、投訴人新增投訴事項或補充資料，物監局可能需較長時間處理；
- (6) 承(5)，相應地更新「投訴人須知」的內容；
- (7) 承(5)，提供例子，解釋何謂複雜個案，例如牽涉《建管條例》規定、物業公契爭議、招標程序、司法或其他執法程序、違紀行為或紀律處分等；
- (8) 承(7)，考慮在該局網頁或年報等公布投訴個案或個案摘錄或改編個案，供公眾和業界參考；



- (9) 綜合法例規定及「投訴人須知」等參考指引，並總結過往處理投訴經驗，製備一套更完善的內部投訴處理指引供員工遵照參考；
- (10) 考慮按個案的不同複雜程度修訂和制訂調查及回覆投訴人的服務承諾，例如就簡單或不作調查的個案在較短時間回覆投訴人，而複雜個案則需較長時間處理和回覆；
- (11) 承(10)，在修訂和制訂服務承諾後，向公眾作出公布；
- (12) 考慮盡量以調解方式處理簡單投訴，探討可行的方案快速及平和地解決投訴；
- (13) 承(12)，考慮為職員提供調解培訓，鼓勵他們以調解方式處理投訴；以及
- (14) 承(12)，加強宣傳和教育，讓公眾及業界了解調解的好處，鼓勵他們自願參與調解，達致雙贏結果。

28. 物監局接納本調查報告，並會落實公署上文**第 27 段**的各項建議。

申訴專員公署

2025 年 8 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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