

黃主席:

就將發出的「物業管理服務協議」指引及
「物業管理公司處理投訴的機制」—「良好作業指南」提出意見

多謝 貴局邀請本會對上述指引及指南提供意見。本會衷心感謝物業管理業監管局一直以來對物業管理業界發展的貢獻，以及在推動專業化及提升服務質素方面的不懈努力。新指南草擬本的推出，充分體現了監管局對行業標準化、透明化及公平性的重視，並能進一步保障客戶之權益，顯示了監管局對物業管理服務需求的前瞻性。

新指南在多方面都顯示出進步，本會建議進一步完善之處，以避免執行中的困難，甚至大量增加客戶向貴局求助之情況。以下是詳細建議：

1. 將租客納入「客戶」定義

物管公司與業主或業主立案法團之法律關係來自公契及物業管理服務協議，但如租客的權益納入「客戶」定義 [守則 A1.2 註 3]，其與物管公司之間的法律關係並不明確；而且，一旦出現租客與業主利益衝突時，可能有損業主之權益，亦令物管公司難於處理。再者，一些租置計劃屋邨內的公屋租戶，亦會納入「客戶」定義，亦會造成溝通及程式之混亂。故此，本會建議應先澄清更明確租客的投訴權利及物管公司對租客的法律義務，並規定租客投訴處理的具體流程，避免與業主或業主組織的權益產生衝突。

2. 不具名投訴的處理

新指南 [指南 d(1)] 規定可根據投訴性質涉及「較嚴重或特殊的情況」，選擇是否處理不具名投訴。但對於哪些情況需必須處理，缺乏明確界定。本會建議可明確規定必須處理的情況，例如涉及違法行為或物業重大損失的不具名投訴。

www.cih.org.hk

Chartered Institute of Housing
Asian Pacific Branch

Units 2008-2010, Telford House,
16 Wang Hoi Road, Kowloon Bay, Kowloon, Hong Kong.

T (852) 2356 8680 F (852) 2356 7332
E apb@cih.org.hk

Incorporated by Royal Charter Registered Charity no. 244 067/R

Learn with us. Improve with us. Influence with us.



本會期待 貴局能考慮上述建議，進一步細化指引內容，為物業管理業界提供更清晰和具體的操作框架。我們將繼續支持監管局的工作，並與業界共同努力，推動物業管理行業邁向更高的專業水準。

此致



特許房屋經理學會亞太分會
主席 鄭立信

2025 年 5 月 23 日