



專業管理惠民生
關愛共融建未來

OL/042/2207/25

申訴專員公署
信德中心招商局大廈 30 樓
香港干諾道中 168-200 號
申訴專員陳積志先生

(郵寄及電郵)

支持物業管理業監管局提升業界服務水平之努力

尊敬的陳申訴專員：

香港物業管理公司協會（「協會」）於 1990 年 1 月成立，擁有 112 名公司會員，業務覆蓋香港 70% 以上的聘任物管公司的住宅單位、各類工業和商業大廈、停車場和私人及政府設施。

協會謹藉此機會，表達對物業管理業監管局（「物監局」）的全力支持，並認同其一直以來在規管及提升香港物業管理業水平方面所作出的努力。

自物監局根據《物業管理服務條例》成立以來，業界包括本協會與物監局一直保持緊密合作，共同推動行業專業化、透明化及持續提升服務質素。物監局在監管要求與業界實際需要之間發揮了重要橋樑作用，確保持牌物管公司及從業員恪守法規標準。

積極推動業界發展

物監局始終展現其對處理業界挑戰的承擔，透過制訂操守守則及良好作業指南、及時發布特別指引、舉辦講座及研討會等，為持牌物管公司及從業員提供專業支援與實務守則。無論涉及樓宇安全、衛生標準或糾紛調解等問題，物監局均迅速向業界提供寶貴建議，這些工作對提升服務水平及公眾信心貢獻良多。

理解物業管理服務的複雜性

物業管理服務與香港市民日常生活息息相關，涵蓋範圍不僅包括維修保養、保安及清潔，更涉及多項社區及物業內的民生、鄰里工作。由於服務性質多元且隨著不同議題會出現多種變化，即使物管從業員盡心服務，偶爾仍可能出現未能完全滿足個別期望的情況。



專業管理惠民生
關愛共融建未來

本協會堅信物監局處理所有投訴及查詢時均秉持公正、審慎的態度，並以平衡各方利益及遵守法例法規為原則下尋求解決方案。儘管部分調查或因個案複雜性需時處理，我們理解物監局的機制旨在確保程序嚴謹，並持續優化服務。

對物監局處理投訴機制的信心

我們對物業管理監管局處理投訴的機制充滿信心。在提供物業管理服務的過程中，往往涉及多方持份者。物監局在處理投訴個案時，為求全面和公正，需向多位人士或機構進行查詢和調查，因此處理時間有時未必能完全符合投訴人的期望。儘管如此，我們充分理解物監局在監管執法與促進業界發展之間需要取得平衡，並認同其在運作上所面對的挑戰。本會支持物監局現行的處理程序，並感謝其一直與持份者保持透明和有效的溝通。如有改進空間，我們相信物監局必定會積極聽取建設性意見，進一步提升處理效率。

總結

本協會堅定支持物監局及其維護物管業專業水平的使命。我們促請申訴專員調查時充分考慮行業複雜性，以及物監局已採取的相關跟進工作。我們將繼續與物監局緊密合作，共同推動香港物管業向更專業、負責任及優質服務的方向發展。

如需進一步意見，我們樂意提供更多見解。歡迎隨時與本會秘書處聯絡。

此致

鄭錦華

會長
鄭錦華博士
香港物業管理公司協會

二零二五年七月二十三日