

投訴人須知

一手住宅物業銷售監管局(「銷售監管局」)是施行《一手住宅物業銷售條例》(《條例》)的執法機構。違反《條例》有關條文全屬刑事罪行。因此，投訴人可能因為購買受《條例》規管的一手住宅物業而遭受傷害、損失或財物毀壞而成為刑事罪行的受害者。

作為投訴人，你有權知道在協助銷售監管局調查你的投訴時你有的權利及責任，以及你預期所得到的服務標準。本須知訂明投訴人的權利和責任。

權利：

- ◆ 受到禮貌和尊重的對待 - 銷售監管局職員以禮貌、同情和細心的態度對待所有投訴人，並尊重他們的個人尊嚴和私隱。
- ◆ 投訴得到適當的處理 - 銷售監管局須盡快處理投訴，對每宗與施行《條例》相關的投訴作出公平、縝密及專業的調查。
- ◆ 獲告知處理有關投訴的資料 - 投訴人會獲告知處理有關投訴的銷售監管局職員的姓名和聯絡電話。如果投訴人曾進行會面並可能須要作為控方證人，投訴人可取得自己所作證詞的副本。銷售監管局職員應盡早通知投訴人，他可從哪些其他渠道取得協助或補救方法(例如其他處理投訴的機構及/或免費法律服務以提出民事訴訟)。
- ◆ 獲告知投訴的進展及調查結果 - 投訴人會定期(即按月)獲告知投訴的進展及調查結果。
- ◆ 獲充份告知法庭程序 - 銷售監管局職員會向出庭作證的投訴人充份解說法庭程序。
- ◆ 享有私隱權和保密權 - 銷售監管局職員、律政司及司法機構人員會尊重投訴人的私隱和保密權。
- ◆ 盡早取回證物 - 在完成投訴的調查後，銷售監管局職員會盡快歸還由投訴人提供用作調查和檢控用途的證物(例如文件、記錄、相片)。

責任：

- ◆ 保持合作 - 投訴人應協助向銷售監管局職員提供和投訴相關的資料，包括與銷售監管局職員會面。
- ◆ 提供真確性資料 - 投訴人應向銷售監管局提供真確、事實性的資料和證據以作出調查。銷售監管局不會處理惡意中傷的投訴。

- ◆ 準備作為證人 – 銷售監管局是執法機構。如銷售監管局根據投訴的調查結果須採取檢控行動，即使在調查期間投訴人已作出書面證詞，投訴人應準備在法庭作為控方證人。投訴人在法庭所作的證供對能成功檢控違反《條例》的事項是至為重要。

運輸及房屋局
一手住宅物業銷售監管局
2019年4月

電話：2817 3313
電郵：enquiry_srpa@hd.gov.hk
傳真：2219 2220