

投诉人须知

一手住宅物业销售监管局(「销售监管局」)是施行《一手住宅物业销售条例》(《条例》)的执法机构。违反《条例》有关条文全属刑事罪行。因此,投诉人可能因为购买受《条例》规管的一手住宅物业而遭受伤害、损失或财物毁坏而成为刑事罪行的受害者。

作为投诉人,你有权知道在协助销售监管局调查你的投诉时你有的权利及责任,以及你预期所得到的服务标准。本须知订明投诉人的权利和责任。

权利:

- ◆ 受到礼貌和尊重的对待 – 销售监管局职员以礼貌、同情和细心的态度对待所有投诉人,并尊重他们的个人尊严和私隐。
- ◆ 投诉得到适当的处理 – 销售监管局须尽快处理投诉,对每宗与施行《条例》相关的投诉作出公平、缜密及专业的调查。
- ◆ 获告知处理有关投诉的资料 – 投诉人会获告知处理有关投诉的销售监管局职员的姓名和联络电话。如果投诉人曾进行会面并可能须要作为控方证人,投诉人可取得自己所作证词的副本。销售监管局职员应尽早通知投诉人,他可从哪些其他渠道取得协助或补救方法(例如其他处理投诉的机构及/或免费法律服务以提出民事诉讼)。
- ◆ 获告知投诉的进展及调查结果 – 投诉人会定期(即按月)获告知投诉的进展及调查结果。
- ◆ 获充份告知法庭程序 – 销售监管局职员会向出庭作证的投诉人充份解说法庭程序。
- ◆ 享有私隐权和保密权 – 销售监管局职员、律政司及司法机构人员会尊重投诉人的私隐和保密权。
- ◆ 尽早取回证物 – 在完成投诉的调查后,销售监管局职员会尽快归还由投诉人提供用作调查和检控用途的证物(例如文件、记录、相片)。

责任 :

- ◆ 保持合作 – 投诉人应协助向销售监管局职员提供和投诉相关的资料,包括与销售监管局职员会面。
- ◆ 提供真确性资料 – 投诉人应向销售监管局提供真确、事实性的资料和证据以作出调查。销售监管局不会处理恶意中伤的投诉。

- ◆ 准备作为证人 – 销售监管局是执法机构。如销售监管局根据投诉的调查结果须采取检控行动，即使在调查期间投诉人已作出书面证词，投诉人应准备在法庭作为控方证人。投诉人在法庭所作的证供对能成功检控违反《条例》的事项是至为重要。

运输及房屋局
一手住宅物业销售监管局
2019年4月

电话：2817 3313
电邮：enquiry_srpa@hd.gov.hk
传真：2219 2220