

---

# 提出投訴

我們網站的這一部分向您介紹我們的投訴過程。

## 什麼是投訴？

本指南解釋與審裁庭工作人員和/或審裁庭成員處理您的個案有關的投訴。如果您對您的個案裁決以及審裁庭成員做出裁決的理由不滿意，您可通過下面的正式途徑上訴：

處理租金評核委員會（Rent Assessment Committee）個案和租金審裁庭（Rent Tribunal）個案的法庭；

如果個案處理涉及租用業權評估審裁庭（Leasehold Valuation Tribunals），則為土地審裁處（Lands Tribunal）。

## 提出投訴

如果您要投訴與您的個案有關的審裁委員會或審裁庭的成員們或某個具體成員，您應該寫信給該審裁庭的庭長，地址在網頁[our offices page](#)上可以找到。您可從所收到的關於您的個案的信箋抬頭找到哪一個是您應該聯絡的審裁庭。

如果您要投訴審裁庭工作人員處理您個案的方式，您應該寫信給該審裁庭的秘書，地址在網頁[our offices page](#)上可以找到。

如果您要投訴審裁庭庭長或副庭長的個人行為，您應該寫信給高級庭長，高級庭長屬於經營管理部（Corporate Unit），地址在網頁[our offices page](#)上可以找到。她將從住宅物業審裁服務處管理委員會（RPTS Management Board）中選出兩名或三名成員來處理您的上訴。

如果您要投訴審裁庭秘書的行為，您應該寫信給運作主任（Operations Director），運作主任屬於經營管理部（RPTS Corporate Unit），地址在網頁[our offices page](#)上可以找到。

如果您要投訴高級庭長的行為，您應該寫信給：

Head of Division  
Housing Private Sector Division  
Office of the Deputy Prime Minister  
Eland House  
Bressenden Place  
London SW1E 5DU

您的投訴必須採取書信的形式，盡可能準確詳細地說明投訴的理由和您認為被錯誤處理的

事情。您不必正式地提出投訴，但您的信中須包括：

- 來自有關審裁庭的信中使用的個案參考號；
- 進一步確認您的個案所涉物業的地址是否正確。

## 投訴後會發生什麼事情？

您的投訴將會得到緊急和認真的處理。在投訴被收到後的兩個工作日內，您會收到投訴收訖通知。接著在15個工作日內您會收到全面回復（或被告知爲了完成有關調查有必要延期）。

如果對一名審裁庭成員的投訴非常嚴重，且該投訴可能導致他或她被解雇，這時會需要一名法官對此進行獨立調查。有些情況下，由於調查沒有結束，您會再度得到延遲通知。

## 如果您對處理您的投訴不滿意，請上訴

如果您對審裁庭庭長處理您對審裁庭成員的投訴的方式不滿意，您應該寫信給經營管理部的高級庭長（Senior President），地址在網頁 [our offices page](#) 上可以找到。她將要求住宅物業審裁服務處管理委員會的兩到三名成員來處理您的個案。

如果您對審裁庭秘書處理您對審裁庭工作人員的投訴的方式不滿意，您應該寫信給經營管理部的運作主任，地址在網頁 [our offices page](#) 上可以找到。

如同您最初投訴時一樣，您不需要填寫表格或按規定格式上訴。但您若寫上您的個案參考號和所涉物業的地址（這是您的案件的主題），將會十分有用。

## 接下來會發生什麼事情？

仍如您最初投訴時一樣，在上訴被收到後的兩個工作日內，您會收到上訴收訖通知。接著在15個工作日內您會收到全面回復（或被告知爲了完成有關調查有必要延期）。

## 您與申訴專員

您還可以使用另外一個辦法提出對有關您的個案的行政處理的投訴。您有權透過您的國會議員（Member of Parliament）請求得到國會行政事務專員（申訴專員）（Parliamentary Commissioner for Administration (the Ombudsman)）的幫助。同樣地，對於這種上訴也沒有規定的格式要求，但您若寫上您的個案參考號和您的投訴詳細內容，將會十分有用。