

我們也許可以幫助你……

……如果你要向房屋署屬下部門的工作進行投訴。

這本小冊子將向你解釋如何向房屋投訴署的服務進行投訴。

我們針對屬下部門收到的投訴提供自由而獨立的處理方式，如果你對房屋管理問題需要投訴，經我們審核後可以幫你獲得賠償。如果我們認定向你提供的服務存在過失，我們可以介入，保證工作得以改進。我們將告訴你哪些是我們的屬下部門，請致電 **08457 125 973**，或訪問我們的互動網站 **www.ihos.org.uk**，或給我們發電子郵件：**ombudsman@ihos.org.uk**。



Housing
Ombudsman
Service

房屋投訴署的服務包括獨立住房投訴服務，獨立住房投訴 (IHO) 解決方案和由 IHO 有限公司管理的其他解決爭執的措施。

其他形式和語言

如果你需要非印刷品形式的資料（盲文或錄音磁帶）或另外一種語言形式的資料，我們也可以為你效勞。我們還可以使用聾啞人士專用電話和文字電話為你服務。如果你有其他需要我們幫助解決的投訴問題，或是無能力解決的投訴問題，請告訴我們。

哪些是屬下部門？

如果你的房屋由房屋投訴署屬下部門所有或管理，或你已通過我們的屬下部門申請住房，你將有權力進行投訴。

根據法律規定，所有註冊過的社區的房東都是投訴署的成員，但公屋的房東除外。因此議會所建房屋的房客和住房申請人，必須向當地政府的投訴署進行投訴。

住房投訴署還包括一些自願加入的私人房東和管理代理人。

在哪方面我可以投訴？

如果你認為你住房的所有方或管理方的做法有問題，並對你有所影響，你可以提出投訴。

投訴署對一些問題不予考慮，這些問題包括：對租金、服務收費或其他即將在法庭上（或已經在法庭上）解決的投訴問題。

如果你在決定投訴前需要更多建議，請聯繫我們。

我們將仔細調查屬下部門對你投訴方面的做法，以斷定我們是否應該要求他們進行糾正。例如，他們如果已經承認有錯並在我們看來已經對你進行了合理賠償，我們將不會進行干涉。但是如果我們發現有未解決的問題，我們將會介入，即使屬下部門認為已經最大限度履行了他們應該做的。

我們不處理超出我們管理範圍外的問題和向你提供私人住房方面的建議。

我何時可以投訴？

我們的規定要求你必須先通過我們屬下部門自己的投訴程式，這樣使得他們可以直接知道問題所在，並糾正偏誤。據我們觀察，很多投訴都是通過這個程式解決。所有的屬下部門都必須有正規的處理投訴的程式，你可以從他們的辦事處獲得有關的材料，如果他們拒絕提供，請告訴我們。

在聯繫我們之前，你必須正式通過屬下部門的投訴程式。我們只有在屬下部門未履行自己的程式或處理時間過長的時候才接受你的投訴。我們有一份投訴的輪候名單，因此你越早通過屬下部門，將會越早得到解決。

請注意，一些屬下部門的投訴期限可能較短，如果你錯過了，我們將無法幫助你。因此一旦發現問題，你應立即處理，這對你來說很重要。

如何投訴？

如果你認為投訴可以送至住房投訴署解決，請給我們寫信。請務必隨信附上填寫好的投訴表，這使我們可以更快地處理你的投訴。如果可以，請劃上勾號在投訴表上允許我們使用你提供資訊一項，否則我們將不能全面考察你的投訴。如果你自己不能進行投訴，你可以請朋友或顧問幫助或替你投訴。如果你已經授權另外一個人替你投訴，你必須告訴我們，表格上已經留有空白可以對此進行說明。

我們如何處理你的投訴？

我們收到你的投訴後會決定我們是否按規定有權進行處理。如果無權處理，我們會向你解釋理由。我們尤其會調查你是否已經完成了向屬下部門的投訴程式，因此請附上一份屬下部門最終決定的副本。

如果我們同意的確有未被解決的問題，首先我們將嘗試通過非正式方式進行解決，例如寫信或電話建議合適的解決方式。我們可能會建議你和屬下部門進行調解或在我們的幫助下，以其他方式解決投訴，我們將向你提供更多相關資訊。只有在你和屬下部門一致同意下，才可進行調解。

如果我們決定進行裁決或通過調查做出最終判定，我們通常會把投訴內容的副本送至屬下部門處詢問意見，我們可能會向你或該部門、甚至從其他知情機構處詢問更多有關資訊，如果你希望提交支持資訊，請不要包括需要我們秘密解決的問題，因為我們可能無法將之作為證據。

我們將首先確定已發生的情況，然後做出決定，這時我們會致信給你和屬下部門。我們在信中會解釋我們的調查結果，並說明我們認為應該解決問題的正確做法。這可能包括對你的補償，但是投訴署更多關注的是屬下部門的偏誤是否能夠得到有效處理。這可能需要具體的工作，來改進他們的政策或程式，或通過更好地培訓員工而得到實現。

我們不對屬下部門進行處罰，換言之，我們只要求他們通過必要手段，讓人們能夠恢復在謬誤發生前的權力，並保證我們發現的問題不再發生。當然，有時候這種辦法實施不了，我們即採取其他辦法，以求得到公平的解決。

處理投訴需要時間和對所有相關事實認真的考慮。我們通常會儘快完成工作，但請你對我們保持耐心，因為你對我們的嚴格要求將使我們不得不花時間來做出一個最終決定。

如果我不同意投訴署的決定怎麼辦？

我們根據規定來決定該接受何種投訴和該如何處理。我們是完全獨立的，正如你如果將投訴送諸法院，法官所做的事情一樣。

投訴署將根據自己的意見，基於對各種情況的公平考慮來做出決定。你無權對決定提出反對意見。但是，如果你認為我們在處理你的投訴方面的管理有問題，從而影響了我們的判決，你可以運用我們的一項處理程式，我們未曾接觸過你的投訴問題的某位管理人員將對你的意見進行考慮。你不能因為對我們處理投訴的方式不滿而求助於這個程式，相反，你必須指出你認為我們處理的具體不當之處，以及這個錯誤可能如何影響我們的判定。

投訴表

如果你認為可以向住房投訴署進行投訴，你可以使用投訴表格。請確認你已在授權我們使用你提供的資訊一欄劃上勾號，否則我們將無法全面考慮問題。如果你不能親自致信給我們，你可以請一位朋友或顧問代你完成投訴。你必須告訴我們是否另外一個人已經得到了你的完全授權允許，表格上有進行相應說明的空白處。

投訴表

稱呼（先生，夫人，小姐，女士等） 名字

姓氏

地址

日間電話

手機

電子郵件地址

我所投訴部門的名稱

我的投訴內容（請另附紙張繼續填寫）

根據參考的條款，我同意授權房屋投訴署，從我的房東處獲得資訊，
並參考使用我提供的資訊和解決投訴必需的關於我的其他資訊。

請在下欄
劃上勾號

你希望投訴署與代你出面的人直接溝通處理問題嗎？

如果這樣，請在下面填寫他／她的具體情況。請務必在表格上簽名，沒有你的簽名，
我們將無法處理你的投訴。

我授權代理人的具體情況

姓名

地址

電話

代理人簽名

日期

投訴人簽名

日期



Housing Ombudsman Service

Norman House
105-109 Strand
London WC2R 0AA (倫敦)

電話： 020 7836 3630

傳真： 020 7836 3900

本地電話：0845 7125 973

文字電話：020 7240 6776

電子郵件：

ombudsman@ihos.org.uk

網址：www.ihos.org.uk