

向客戶提供訂明資料 及財務文件

良好作業指南

編號: G10/2022



物業管理業監管局

向客戶提供訂明資料及財務文件 — 「良好作業指南」

指南編號：G10/2022

生效日期：2022年1月21日

序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於2022年1月21日發出的「向客戶提供訂明資料及財務文件」的操守守則¹（守則編號：C10/2022）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（第626章）（《條例》）第44條²向持牌人³提供相關的「良好作業指南」（「指南」），旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於「守則」的指引。監管局鼓勵持牌人盡力依循「指南」行事，但未能遵從並不會被視為《條例》第4條所指的違紀行為。

背景

2. 《條例》第16(2)條訂明，持牌物業管理公司（持牌物管公司）須(a)就獲其提供物業管理服務的每一物業，準備訂明資料；及(b)就獲其提供物業管理服務的每一物業，以訂明方式，向其在該物業的客戶⁴提供關乎該物業的訂明資料。該等訂明資料及方式載於《物業管理服務（發牌及相關事宜）規例》（第626B章）（《規例》）第13條及附表3。須提供的資料為：持牌物管公司與客戶之間利益衝突的資料；與物業管理有關的合約的資料；及監管局不時指明的與物業管理有關的其他文件所包含的資料。如持牌物管公司違反《條例》第16(2)條，即屬《條例》第4條所指的違紀行為。

¹ 就監管局根據《條例》第5條就施行第4條（違紀行為）而發出載有實務指引的操守守則，雖然持牌人不會僅因違反操守守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，操守守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反操守守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。

² 《條例》第44條訂明：「監管局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情」。

³ 「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人（第1級）牌照；物業管理人（第2級）牌照；臨時物業管理人（第1級）牌照；或臨時物業管理人（第2級）牌照。

⁴ 「客戶」一詞的定義與《條例》第16條所述的「客戶」相同，即「就獲某持牌物業管理公司提供物業管理服務的物業而言，指—(a)該物業的業主組織；及(b)就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主」。在此定義下，租客不是客戶。

提供與客戶之間利益衝突的資料

守則：A(1) 持牌物管公司須向客戶提供在盡其所知及所信的情況下與其客戶之間利益衝突的資料。

A(2) 持牌物管公司向客戶提供守則第A(1)段所述的資料的方式是：

- (a) 在合理及切實可行的範圍內盡快送交業主組織或在有關物業內的顯眼地方展示該資料的複本；及
- (b) 在收到客戶要求及其繳付合理複印費後的31日⁵內向該客戶提供該資料的複本。

指南

- a(1) 守則第A(1)段所述的利益衝突包括金錢或其他實益利益的衝突，亦包括有可能或有潛在利益的衝突。
- a(2) 利益衝突包括但不限於以下情況：持牌物管公司為一物業提供物管服務，而由該持牌物管公司、其董事、股東或負責人（包括上述人等的直系親屬⁶）持有的公司擬向該物業供應物品或提供服務，並由該持牌物管公司負責處理有關合約事宜。
- a(3) 為依循守則第A(2)(a)段的有關指引，持牌物管公司如要展示有關資料時，應以清晰及大小合適的字體展示有關資料，並在合理及切實可行的範圍內，將有關資料展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方。持牌物管公司可參考載於**附錄**的範例向客戶提供有關資料。
- a(4) 除守則第A(1)段所述的資料是以展示的方式提供外，持牌物管公司應就向客戶提供守則第A(1)段所述的資料作出記錄（例如該等資料的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關資料，並備存該提供資料的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等資料起計3年的時間。

⁵ 以曆日計算，與《規例》附表3第1(a)(ii)(B)條及第1(b)(ii)(B)條相符。

⁶ 直系親屬指父母、配偶、子女、兄弟及姊妹。

提供與物業管理有關的合約的資料

守則：B(1) 持牌物管公司須向客戶提供為其客戶或代表其客戶就供應貨品或提供服務而訂立的合約⁷所包含的資料⁸。

B(2) 持牌物管公司向客戶提供守則第B(1)段所述的資料的方式是：

(a) 在合理及切實可行的範圍內盡快送交業主組織或在有關物業內的顯眼地方展示該資料的複本；及

(b) 在收到客戶要求及其繳付合理複印費後的31日⁵內向該客戶提供該資料的複本。

B(3) 為依循守則第B(1)段的指引，持牌物管公司須備存相關資料不少於6年的時間⁹。

B(4) 如守則第B(1)段所述的資料牽涉任何個人資料，持牌物管公司須按《個人資料（私隱）條例》（第486章）（《私隱條例》）處理。

指南

b(1) 就貨品合約而言，守則第B(1)段所述的資料應包括供應商名稱、貨品種類名稱、數量、單價及合約總金額。

b(2) 就服務合約而言：

(a) 如有關服務是由持牌物管公司聘用的員工提供及在不抵觸《私隱條例》的情況下，守則第B(1)段的資料應包括持牌物管公司於有關物業提供的服務：即服務的範圍、各職級相關

⁷ 由於「包賬式」服務合約（即客戶支付一筆定額費用以取得有關服務後，毋須就該服務支付任何額外費用，例如員工薪酬、清潔、保安、維修及保養費用等）所涉及的金額通常是整筆定額費用，個別業主可透過財務文件例如財政預算及收支表知悉有關資料；而「實報實銷」服務合約（即有關服務所涉及的每項費用均由客戶支付，亦並非定額）的總費用可能由不同項目組成，而個別項目的費用亦可能因應實際情況的轉變而有所調整，引致有關服務的每月費用會有差別，較「包賬式」服務合約複雜，亦不易於財政預算或收支表清楚顯示有關資料，因此守則規範持牌物管公司須提供為其客戶或代表該客戶就提供服務而訂立「實報實銷」的合約所包含的資料，但不包括「包賬式」服務合約的資料。

⁸ 有關指引與《規例》附表3第1(b)(i)條的規定相符。

⁹ 有關指引已參考《建築物管理條例》（第344章）第20A(4)條的相關要求。

員工數目、相關物業整體員工薪酬總數、相關福利安排（例如：強積金，醫療福利等）及職責等，以及持牌物管公司總部支援服務（如有）的資料。

- (b) 如有關服務是透過持牌物管公司的分判商提供，守則第B(1)段所述的資料應包括分判商名稱、服務所涉及的金額總數、服務範圍、各職級員工（如有）的數目及職責等。
- b(3) 為依循守則第B(2)(a)段的有關指引，持牌物管公司如要展示有關資料時，應以清晰及大小合適的字體展示有關資料，並在合理及切實可行的範圍內，將有關資料展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方。
- b(4) 除守則第B(1)段所述的資料是以展示的方式提供外，持牌物管公司應就向客戶提供守則第B(1)段所述的資料作出記錄（例如該等資料的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關資料，並備存該提供資料的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等資料起計3年的時間。

提供監管局不時指明的與管理有關物業相關的其他文件所包含的資料

守則：C(1) 持牌物管公司須向客戶提供監管局不時指明的與管理有關物業相關的其他文件所包含的資料。

C(2) 持牌物管公司向客戶提供守則第C(1)段所述的資料的方式是：

- (a) 在合理及切實可行的範圍內盡快送交業主組織或在有關物業內的顯眼地方展示該資料的複本；及
- (b) 在收到客戶要求及其繳付合理複印費後的31日⁵內向該客戶提供該資料的複本。

C(3) 為依循守則第C(1)段的指引，持牌物管公司須備存相關資料不少於6年的時間¹⁰。

¹⁰ 有關指引已參考《建築物管理條例》第20A(4)條、附表6第1段及附表7第2(1)段的相關要求。

C(4) 如守則第C(1)段所述的資料牽涉任何個人資料，持牌物管公司須按《私隱條例》處理。

指南

- c(1) 就守則第C(1)段所述的其他文件所包含的資料，持牌物管公司應留意監管局以不同形式（例如通告或透過監管局網頁發布的資訊）發出的有關通知。
- c(2) 為依循守則第C(2)(a)段的有關指引，持牌物管公司如要展示有關資料時，應以清晰及大小合適的字體展示有關資料，並在合理及切實可行的範圍內，將有關資料展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方。
- c(3) 除守則第C(1)段所述的資料是以展示的方式提供外，持牌物管公司應就向客戶提供守則第C(1)段所述的資料作出記錄（例如該等資料的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關資料，並備存該提供資料的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等資料起計3年的時間。

查閱財務文件及提供複本

守則：D(1) 在不抵觸《建築物管理條例》的情況下，除持牌物管公司與業主組織協議的工作範圍並不包括處理或管理財務文件外，持牌物管公司須就其提供物管服務的物業—

(a) 應客戶的要求—

- (i) 准許其在合理時間查閱有關物業的帳簿或帳項紀錄及任何收支表或資產負債表及審計報告¹¹；
- (ii) 在收到該客戶繳付合理複印費後向其提供守則第D(1)(a)(i)段所述的財務文件的複本¹²；及

¹¹ 有關指引與《建築物管理條例》附表7第2(5)(a)段及第2(6)(a)段的要求相符。

¹² 有關指引與《建築物管理條例》附表7第2(5)(b)段及第2(6)(b)段的要求相符。

(b) 在收到客戶的書面要求及其繳付合理複印費後向該客戶提供任何預算草案、預算或修訂預算的複本¹³。

D(2) 為依循守則第D(1)段的指引，持牌物管公司須備存守則第D(1)(a)(i)段及D(1)(b)段所述的財務文件不少於6年的時間¹⁴。

指南

d(1) 持牌物管公司應就向客戶提供守則第D(1)(a)(ii)及D(1)(b)段所述的財務文件的複本作出記錄（例如該等複本的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關複本，並備存該提供複本的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等複本起計3年的時間¹⁵。

查閱其他財務文件

守則：E(1) 除有關物業已成立法團¹⁶外，持牌物管公司須在不少於有關物業5%的業主¹⁷要求下，准許該等業主在合理時間查閱有關物業的帳簿、帳項紀錄及其他紀錄所提述的單據、發票、憑單、收據及其他文件¹⁸。

E(2) 為依循守則第E(1)段的指引，持牌物管公司須備存守則第E(1)段所述的有關單據、發票、憑單、收據及其他文件不少於6年的時間¹⁹。

¹³ 有關指引與《建築物管理條例》附表7第1(7)段的要求相符。

¹⁴ 有關指引已參考《建築物管理條例》第20A(4)條、附表6第1段及附表7第2(1)段的相關要求。

¹⁵ 指南第d(1)段並不妨礙《建築物管理條例》附表7第2(1)段關於經理人須備存財務紀錄最少6年的規定。

¹⁶ 指依據《建築物管理條例》第8條註冊的法團。

¹⁷ 「業主」一詞的定義與《建築物管理條例》第2條所述的「業主」相同，即「(a) 土地註冊處紀錄顯示，當其時擁有一幅上有建築物土地的一份不可分割份數的人；及(b) 管有該份數的已登記承按人」。

¹⁸ 有關指引與《建築物管理條例》附表6第1段及第1A段的要求相符。

¹⁹ 有關指引已參考《建築物管理條例》第20A(4)條、附表6第1段及附表7第2(1)段的相關要求。

指南

- e(1) 持牌物管公司在有關業主查閱相關文件後，應在合理及切實可行的範圍內要求有關業主以書面確認曾查閱相關文件，並妥善備存該書面確認為期不少於自接獲該書面確認3年的時間²⁰。

— 完 —

如本指南的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

²⁰ 指南第 e(1)段並不妨礙《建築物管理條例》附表 7 第 2(1)段關於經理人須備存財務紀錄最少 6 年的規定。

致：[業主組織名稱／業主姓名]

利益衝突資料

本公司現提供《物業管理服務（發牌及相關事宜）規例》（第 626B 章）附表 3 第 1(a)(i)條所述的利益衝突資料如下：

a) 與[本公司／本公司董事、股東或負責人（包括上述人等的直系親屬¹）]就本公司在[物業名稱]提供物業管理服務有事務往來的人士／公司

b) [本公司／本公司董事、股東或負責人（包括上述人等的直系親屬）]與上述人士／公司的關係（例：母公司／親屬）

c) [本公司／本公司董事、股東或負責人（包括上述人等的直系親屬）]與上述人士／公司有關的職務概要（例：處理招標事宜）

持牌物業管理公司名稱： _____

牌照號碼： _____

日期： _____

¹ 直系親屬指父母、配偶、子女、兄弟及姊妹。



相關《操守守則》

物業管理業監管局

📍 香港灣仔皇后大道東248號大新金融中心8樓806-8室

☎ (852) 3696 1111

🖨 (852) 3696 1100

@ enquiry@pmsa.org.hk

