

# 處理分判物業 管理服務

操守守則

編號: C15/2023



## 序言

以下載有實務指引的《操守守則》（「守則」）乃物業管理業監管局根據《物業管理服務條例》（第626章）（《條例》）第5條就施行第4條（違紀行為）而發出的。雖然持牌人<sup>1</sup>不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反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。

## 背景

持牌物業管理公司（「持牌物管公司」）為物業提供物管服務時，或會將部份或全部的物管服務分判予其他分判商或服務提供者（以下統稱「服務承辦商」）。持牌物管公司與服務承辦商屬重要合作伙伴，為確保有效提供相關物管服務，互相須保持良好工作關係。監管局制定守則向持牌物管公司就分判物管服務事宜提供實務指引。

### 甄選服務承辦商

**守則：** A(1) 持牌物管公司須為其提供物管服務的物業制定甄選服務承辦商的機制（如沒有業主組織<sup>2</sup>）或與相關業主組織（如有）協定有關機制<sup>3</sup>，作為分判物管服務的指引。

<sup>1</sup>「持牌人」一詞是指持有以下牌照的人士：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。

<sup>2</sup>「業主組織」一詞的定義與《條例》第2條所述的「業主組織」相同，即「就某物業而言，指獲授權代表該物業所有業主行事的組織（不論該組織是否根據《建築物管理條例》（第344章）（《建管條例》）或公契成立）」。

<sup>3</sup>指引或指南不應影響持牌物管公司作為物業的經理人按《建管條例》或相關物業的公契行事。「經理人」一詞的定義與《建管條例》第34D條所述的「經理人」相同。



## 擬備招標文件及與服務承辦商訂立合約

- 守則：** B(1) 如沒有業主組織，持牌物管公司為其提供物管服務的物業分判部份或全部物管服務須自行擬備清晰的招標文件；而與相關服務承辦商訂立合約時，須清晰釐定合約要求。
- B(2) 如有業主組織，持牌物管公司須提醒有關業主組織相關守則的要求（不論相關合約是由業主組織或持牌物管公司與相關服務承辦商所簽訂）。

## 監察服務承辦商

- 守則：** C(1) 持牌物管公司為其提供物管服務的物業分判部份或全部物管服務予服務承辦商時須對該服務承辦商提供有關的服務作出適切監察。
- C(2) 如守則第C(1)段的物管服務由業主組織分判時，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則的相關要求。

## 適當跟進行動

- 守則：** D(1) 持牌物管公司須對沒有按合約條款行事的服務承辦商採取適當跟進行動。
- D(2) 如持牌物管公司需要提前終止與服務承辦商訂立的合約，須按合約訂明的相關條款行事及處理。
- D(3) 如有關合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則第D(1)段及D(2)段的要求。

## 與服務承辦商保持良好工作伙伴關係

- 守則：** E(1) 持牌物管公司須與服務承辦商保持緊密溝通及良好工作伙伴關係，透過有效的合約管理和監察，確保服務承辦商為客戶提供所需服務。
- E(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織遵守第E(1)段的要求。

## 處理向服務承辦商支付款項

**守則：** F(1) 持牌物管公司須按合約條款向服務承辦商就其提供的服務支付相關款項。

F(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則第F(1)段的要求。

## 備存紀錄

**守則：** G(1) 持牌物管公司就其與服務承辦商訂立的合約及相關的文件須妥善備存不少於6年<sup>4</sup>。

G(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則第G(1)段的要求。

<sup>4</sup> 有關指引是參考《建管條例》第20A(4)條作出。

如本守則的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。



相關《良好作業指南》

## 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

