

物業管理業監管局

物業管理公司須有效控制物業管理業務 — 「良好作業指南」

指南編號：B2/2021

生效日期：2021年1月8日

序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於2020年1月8日發出的「物業管理公司須有效控制物業管理業務」的操守守則（守則編號：C3/2021）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（《條例》）第44條¹向持牌人²提供「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。

設立有效控制業務的機制

守則：A(1) 持牌物業管理公司（「持牌物管公司」）須為其提供物業管理服務（「物管服務」）的業務設立有效控制的機制。該機制須包括以下元素：

- 建立管理團隊架構；
- 制定工作指引；
- 提供足夠人手；
- 提供足夠資源；
- 提供合適培訓；
- 有效監察；
- 定期評估；
- 適當跟進行動；
- 備存紀錄；及
- 監督分判商。

¹ 《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。」

² 「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。

指南

- a(1) 持牌物管公司須按守則第A(1)段為其提供物管服務的業務設立有效控制的機制，該機制須包括載列於守則的各項元素。

建立管理團隊架構

守則：B(1) 持牌物管公司須就每一個其提供物管服務的物業建立管理團隊架構並擬備一份管理團隊架構圖表，讓員工知悉其管理團隊架構，以助執行職務及匯報工作。

指南

- b(1) 持牌物管公司應向員工派發及解釋管理團隊架構圖表，以助執行職務及匯報工作。

制定工作指引

守則：C(1) 持牌物管公司須設立妥善的工作程序及清晰的指引讓員工提供物管服務時有所依循。持牌物管公司須定期檢視及／或更新有關程序及指引，以確保符合運作上的需要。

指南

- c(1) 就設立妥善的工作程序及清晰的指引，持牌物管公司應：
- (a) 制定工作手冊，列載清晰的工作程序及指引，讓員工提供物管服務時有所依循；
 - (b) 清晰列明每一名提供物管服務員工的工作範圍，讓員工知悉有關責任；及
 - (c) 將具體的例子³載於指引，讓員工知悉及避免可能涉及行賄或受賄的行為。

³ 例如向有關人士提供金錢或其他實益利益，要求該人士不要舉報有關違紀行為或收受有關人士提供的金錢或其他實益利益以便該人士獲得有關服務合約。

提供足夠人手

守則：D(1) 持牌物管公司須與其客戶⁴訂立物管服務協議及根據有關協議安排足夠員工以提供物管服務。

指南

- d(1) 持牌物管公司須除按守則第 D(1)段提供足夠員工外，亦應按有關物業的實際情況（例如有突發事故），調派適當員工（例如專職處理突發事故的員工）以提供物管服務。
- d(2) 如有員工缺勤或離職但未能找到替補員工時，持牌物管公司應作出適當的人手及工作調配安排（例如：聘請臨時或兼職員工），以減少對提供有關物業管理服務的影響。
- d(3) 持牌物管公司須確保符合監管局指明的持牌物業管理人最低人手比例。在可行的情況下，聘用的持牌物業管理人人手比例應高於監管局指明的比例，以便當持牌物業管理人有流失時，持牌物管公司仍能符合有關比例的要求。

提供足夠資源

守則：E(1) 持牌物管公司須提供工作上所需及合適的物品及工具，讓員工可在安全的工作情況下有效地提供物管服務。

指南

- e(1) 如員工進行清潔、消毒或高空工作時，持牌物管公司應參考由勞工處及／或職業安全健康局發出的有關指引及遵從相關法例的要求，向員工提供足夠的防護裝備，例如手套、口罩、眼罩、合適的工作平台、安全帽、安全吊帶等，讓員工可在安全的情況下有效地工作。

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。

提供合適培訓

守則：F(1) 持牌物管公司須向其提供物管服務的員工提供合適的培訓，讓員工能符合有關工作程序及指引執行職務，並對未能按有關工作程序及指引提供物管服務的員工加強培訓。

指南

- f(1) 持牌物管公司須提供的培訓應包括有關誠信的培訓。持牌物管公司亦應定期安排簡介會，向相關員工講解最新的規例或守則。在可行的情況下，於每天開始工作前，持牌物管公司應向相關員工作出簡報，並引用具體例子向員工闡釋相關的規例或守則。
- f(2) 持牌物管公司亦應盡量安排及鼓勵相關員工持續進修以增加有關物管服務的知識。

有效監察

守則：G(1) 持牌物管公司須持續及有效地監察提供物管服務員工的工作和行為，並定時進行審查，以確保員工依循有關工作程序及指引行事。

指南

- g(1) 為持續及有效地監察員工，持牌物管公司應適時進行突擊抽查和在可行的情況下，使用「神秘顧客」方式進行審查。如審查發現有不妥之處，持牌物管公司應作出合適的跟進行動，例如修訂有關工作程序或指引，及向涉事員工加強培訓等。

定期評估

守則：H(1) 持牌物管公司須定期對提供物管服務的員工的工作表現作出評核，以確定員工有否依循有關工作程序及指引行事，並考慮是否需要加強培訓或提供進一步的指引。

指南

h(1) 在評核有關員工的工作表現時，持牌物管公司可參考有關業主組織的意見(如有)，對相關員工的工作表現作出每年最少一次的書面評核。

適當跟進行動

守則：I(1) 持牌物管公司須對沒有依循有關工作程序及指引行事的物管員工採取適當跟進行動。

指南

i(1) 持牌物管公司應就沒有依循工作程序及指引的的員工採取適當的跟進行動，包括提供及加強培訓、作出定時提示、勸喻、口頭／書面警告、調職及解僱等，以防止發生類同行為。

備存紀錄

守則：J(1) 持牌物管公司須就執行守則備存不少於三年的相關資料及文件。

指南

j(1) 持牌物管公司須備存的相關資料及文件應包括有關的工作手冊、培訓紀錄、評估及處分紀錄等。

監督分判商

守則：K(1) 如持牌物管公司將全部或部份的物管服務分判給分判商或服務提供者，則該持牌物管公司須對有關分判商或服務提供者作出合適的監督，不論有關分判商或服務提供者是否持有物業管理公司牌照。

指南

k(1) 持牌物管公司在可行的情況下應將守則的部份或全部有關指引

及誠信條款（見**附錄**）載列於與分判商或服務提供者訂立的協議內。

- k(2) 為有效管理分判商或服務提供者，持牌物管公司應合理地處理與分判商或服務提供者的關係。

— 完 —

誠信條款範本

資料保密

- (1) 除為本合約目的外，分判商不得使用或洩露[物業管理公司的名稱](以下稱為僱主)在本合約或任何隨後通訊或文件中提供的任何資料。就本合約而言，向任何人士或代理人所披露的任何資料須嚴格保密，並須按「需要知情」的基準披露，且在為本合約的目的而必需的範圍內披露。分判商須採取所有必要措施（包括在適當情況下透過紀律守則或合約條款），確保該等人士或代理人不會就本合約以外的目的而洩露該等資料。分判商須就其或其僱員或代理人違反前述保密條款而引致或與其有關而直接或相應引致僱主可能經受、蒙受或招致的所有任何性質的損失、債務、損害、費用、法律費、專業及其他開支，對僱主做出彌償，並使僱主獲得彌償。

防止賄賂

- (2) 在開展與本合約有關的業務時，分判商須禁止其參與本合約的僱員及代理人提供、索取或接受《防止賄賂條例》（香港法例第 201 章）所定義的任何利益。

申報利益衝突

- (3) 分判商須要求其參與本合約的僱員及代理人以書面方式向分判商申報其個人／財務利益與他們在本合約有關的職責之間的任何衝突或潛在衝突。若該等衝突或潛在衝突已在申報中披露，則分判商須立即採取必要的合理措施，盡可能緩解或消除所申報的衝突或潛在衝突。
- (4) 分判商須禁止其參與本合約的僱員參與除履行本合約外的任何工程或工作（無論有無薪酬），而該等工程或工作會造成或可能引起其個人／財務利益與其職責間的衝突。分判商亦須要求其代理人以合約條款的方式對其僱員施加類似限制。
- (5) 分判商須採取所有必要措施（在適當情況下包括以紀律守則或合約條款的方式）確保其僱員及代理人了解本條款中的規限。