

物業管理業監管局

一般操守守則

守則編號：C1/2020

生效日期：2020年8月7日

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（「監管局」）根據《物業管理服務條例》（《物管條例》）第5條就施行第4條（違紀行為）而發出的。雖然持牌人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。

守則

- (1) 持牌人不得在專業方面，有失當或疏忽行為。
- (2) 持牌人須秉持誠實、忠誠和嚴正的態度向其客戶提供服務。
- (3) 持牌人須盡其所知提供準確及相關的資料或意見給予其客戶，以便其客戶根據已知情況作出判斷和決定。
- (4) 持牌人須設立妥善的程序及制度以管理和監督其提供的物業管理服務。
- (5) 持牌人在執業時須對其客戶及其他相關人士公平公正。
- (6) 持牌人應避免與其客戶涉及利益衝突。在有可能有或有潛在利益（不論是金錢或其他實益利益）衝突的情況下，持牌人

須在合理切實可行的範圍內盡快向其客戶詳盡披露有關利益。

- (7) 持牌人不得惡意損害其他提供物業管理服務的提供者的名聲或貶低其他提供物業管理服務的提供者的作業方式。
- (8) 持牌人不得作出可能損及物業管理服務專業的聲譽的行為。
- (9) 持牌人須在執業時遵守香港的法律。

註釋

- (1) 「持牌人」一詞是指 (a) 物業管理公司牌照；(b) 物業管理人 (第 1 級) 牌照；(c) 物業管理人 (第 2 級) 牌照；(d) 臨時物業管理人 (第 1 級) 牌照；或 (e) 臨時物業管理人 (第 2 級) 牌照的持有人。
- (2) 「客戶」一詞的定義與《物管條例》第 16 條所述的「客戶」相同。《物管條例》第 16 條訂明：「客戶 (*client*) 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。」
- (3) 在裁定某持牌人有否按照守則第 (3) 及 (4) 段行事時，監管局會考慮有關的持牌人與其客戶所訂立的合約的條款，以釐定該持牌人提供的物業管理服務範圍及其須履行的責任。

— 完 —