

物業管理業監管局

操守守則

向客戶提供訂明資料及財務文件

守則編號：[] 生效日期：[]年[]月[]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¹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

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²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 「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。

² 「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。

守則

提供與客戶之間利益衝突的資料

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³內向該客戶提供該資料的複本。

提供與物業管理有關的合約的資料

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⁴所包含的資料⁵。

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³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⁶。

³ 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。

⁴ 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。

⁵ 有關指引與《規例》附表3第1(b)(i)條的規定相符。

⁶ 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。

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。

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(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³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⁷。

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。

查閱財務文件及提供複本

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⁸；

(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⁹；及

⁷ 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。

⁸ 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。

⁹ 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¹⁰。

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¹¹。

查閱其他財務文件

E(1) 除有關物業已成立法團¹²外，持牌物管公司須在不少於有關物業5%的業主¹³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¹⁴。

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¹⁵。

— 完 —

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。

¹⁰ 有關指引與《建築物管理條例》附表7第1(7)段的要求相符。

¹¹ 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。

¹² 指依據《建築物管理條例》第8條註冊的法團。

¹³ 「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」。

¹⁴ 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。

¹⁵ 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。