

「物業管理公司須有效控制物業管理業務」操守守則及良好作業指南 常見問題

本「常見問題」只供一般參考之用，其所載列的答案和建議的解決方法並非詳盡無遺，亦不可視為法律或專業意見。物業管理業監管局（「監管局」）在考慮持牌人是否干犯違紀行為時，會按個別具體情況作出決定。如有需要，應就相關法律條文的解釋及個別個案徵詢法律或專業意見。就任何人因使用、不當使用或依賴本「常見問題」所載的內容而引致的任何損失或損害，監管局概不承擔任何責任或後果。

1. 甚麼是操守守則？

答： 操守守則是監管局根據《物業管理服務條例》（《條例》）第 5 條而發出的，並載有監管局認為對施行《條例》第 4 條（違紀行為）屬適當的實務指引。

2. 甚麼是良好作業指南？

答： 良好作業指南是監管局根據《條例》第 44 條而發出的，旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於操守守則的指引。

3. 沒有遵守操守守則及或良好作業指南可引致甚麼後果？

答： 根據《條例》第 5 條，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。未能遵從良好作業指南則不會被視為《條例》第 4 條所指的違紀行為，但監管局鼓勵持牌人盡力依循良好作業指南行事。

4. 操守守則（編號 C3/2021）（「守則」）及良好作業指南（編號 G3/2021）（「指南」）中所述的「客戶」是指甚麼人士？

答： 「客戶」一詞的定義與《條例》第 16 條所述的「客戶」的定義相同，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」。

5. 守則第B(1)段要求持牌物業管理公司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。該圖表所列的管理團隊架構是否只須包括在有關物業工作的管理員工？

答： 擬備管理團隊架構圖表的目的是讓員工知悉負責管理有關物業的員工，以助執行職務及匯報工作。因此，持牌物管公司應將所有為有關物業提供物管服務的員工載於有關管理團隊架構圖表內（不論有關員工是否於公司後勤辦公室工作或被派駐於有關物業工作）。

6. 上述第5題提及的團隊架構圖表是否需包括分判商的團隊架構圖表？

答： 是。

7. 如持牌物管公司已為其提供物管服務的業務設立一套控制機制（「該機制」），該機制是否可應用於由該持牌物管公司提供物管服務的每一個物業？

答： 如該機制適用於持牌物管公司提供物管服務的每一個物業，則該機制可應用於每一個物業，否則持牌物管公司應就個別物業設立一套有效控制的機制，以提供合適的物管服務。

8. 如持牌物管公司已為其提供物管服務的員工設立一套妥善的工作程序及清晰的指引（「該程序及指引」），該程序及指引是否可應用於由該持牌物管公司提供物管服務的每一個物業？

答： 如該程序及指引適用於持牌物管公司提供物管服務的每一個物業，則該程序及指引可應用於每一個物業，否則，持牌物管公司應就個別物業設立一套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。

9. 如有物管服務的合約是由業主組織與服務提供者訂立，持牌物管公司是否仍須按守則的指引對該服務提供者作出合適的監督？

答： 如持牌物管公司將其提供的物管服務分判給其他服務提供者，守則要求持牌物管公司對有關服務提供者作出合適的監督。如有關服務合約並非由持牌物管公司與其他服務提供者訂立，則持牌物管公司毋須監督有關服務提供者。然而，如持牌物管公司與其客戶訂立的協議是包括監督其他服務提供者，則持牌物管公司應按有關協議行事，監管有關服務提供者。

10. 材料供應商是否屬於守則內所指的分判商或服務提供者？

答： 否。若持牌物管公司將其全部或部份物管服務分判給分判商或服務提供者，才須按守則第 K(1)段監督有關分判商或服務提供者。供應材料本身並非物管服務。