

一般操守守则 常见问题

本「常见问题」只供一般参考之用，其所载列的答案和建议的解决方法并非详尽无遗，亦不可视为法律或专业意见。物业管理业监管局（「监管局」）在考虑持牌人是否干犯违纪行为时，会按个别具体情况作出决定。如有需要，应就相关法律条文的解释及个别个案征询法律或专业意见。就任何人因使用、不当使用或依赖本「常见问题」所载的内容而引致的任何损失或损害，监管局概不承担任何责任或后果。

1. 甚么是操守守则？

答： 操守守则是监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第 5 条而发出的，并载有监管局认为对施行《条例》第 4 条（违纪行为）属适当的实务指引。

2. 甚么是良好作业指南？

答： 良好作业指南是监管局根据《条例》第 44 条发出的，旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于操守守则的指引。

3. 没有遵守操守守则及或良好作业指南可引致甚么后果？

答： 根据《条例》第 5 条，持牌人不会仅因违反操守守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，操守守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反操守守则的有关条文的证明，可作为有助于确立或否定受争议的事实的依据。未能遵从良好作业指南则不会被视作《条例》第 4 条所指的违纪行为，但监管局鼓励持牌人尽力依循良好作业指南行事。

4. 一般操守守则（编号：C1/2020）中所述的「客户」是指甚么人士？

答： 「客户」一词的定义与《条例》第 16 条所述的「客户」的定义相同，即「就获某持牌物业管理公司提供物业管理服务的物业而言，指—（a）该物业的业主组织；及（b）就该服务支付或有法律责任就该服务支付管理费的该物业的业主」。