「物业管理公司须有效控制物业管理业务」操守守则及良好作业指南
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 条而发出的，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宜的依据。未能遵从良好作业指南则不会被视为《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. 操守守则（编号 C3/2021）（「守则」）及良好作业指南（编号 G3/2021）（「指南」）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*」。

5. 守则第B(1)段要求持牌物业管理公司就每一个其提供物管服务的物业建立管理团队架构并拟备一份管理团队架构图表。该图表所列的管理团队架构是否只须包括在有关物业工作的管理员工?

答： 拟备管理团队架构图表的目的是让员工知悉负责管理有关物业的员工，以助执行职务及汇报工作。因此，持牌物管公司应将所有为有关物业提供物管服务的员工载于有关管理团队架构图表内（不论有关员工是否于公司后勤办公室工作或被派驻于有关物业工作）。

6. 上述第5题提及的团队架构图表是否需包括分判商的团队架构图表?

答： 是。

7. 如持牌物管公司已为其提供物管服务的业务设立一套控制机制（「该机制」），该机制是否可应用于由该持牌物管公司提供物管服务的每一个物业?

答： 如该机制适用于持牌物管公司提供物管服务的每一个物业，则该机制可应用于每一个物业，否则持牌物管公司应就个别物业设立一套有效控制的机制，以提供合适的物管服务。

8. 如持牌物管公司已为其提供物管服务的员工设立一套妥善的工作程序及清晰的指引（「该程序及指引」），该程序及指引是否可应用于由该持牌物管公司提供物管服务的每一个物业?

答： 如该程序及指引适用于持牌物管公司提供物管服务的每一个物业，则该程序及指引可应用于每一个物业，否则，持牌物管公司应就个别物业设立一套妥善的工作程序及清晰的指引，让员工提供物管服务时有所依循。

9. 如有物管服务的合约是由业主组织与服务提供商订立，持牌物管公司是否仍须按守则的指引对该服务提供商作出合适的监督?

答： 如持牌物管公司将其提供的物管服务分判给其他服务提供商，守则要求持牌物管公司对有关服务提供商作出合适的监督。如有关服务合约并非由持牌物管公司与其他服务提供商订立，则持牌物管公司毋须监督有关服务提供商。然而，如持牌物管公司与其客户订立的协议是包括监督其他服务提供商，则持牌物管公司应按有关协议行事，监管有关服务提供商。

10. 材料供货商是否属于守则内所指的分判商或服务提供商?

答： 否。若持牌物管公司将其全部或部份物管服务分判给分判商或服务提供商，才须按守则第 K(1)段监督有关分判商或服务提供商。供应材料本身并非物管服务。