



物業管理業監管局
PROPERTY MANAGEMENT
SERVICES AUTHORITY

一般操守守則

操守守則

編號：C1/2020



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

修訂日期：2026年4月10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。
- (10) 儘管第(9)段另有規定，持牌人須遵守國家安全法律。
- (11) 持牌人（如該持牌人為物業管理公司，則包括該公司的相關人士），不得參與或涉及任何與牌照以任何方式有關的行為或活動，且該等行為或活動：
 - (a) 構成或導致發生危害國家安全罪行；
 - (b) 按監管局的合理意見，可能構成或導致發生危害國家安全罪行；或
 - (c) 按監管局的合理意見，屬不利於國家安全或香港的公眾利益。
- (12) 在本守則，除非本守則另有定義或文意另有所指：
 - (a) 本守則內的字詞涵義與《物管條例》所載的定義相同；
 - (b) 「國家安全」具有《維護國家安全條例》（2024 年第 6 號）所賦予的含意；
 - (c) 「國家安全法律」指任何不時於香港生效或實施與維護國家安全相關的法律，包括《中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法》（2020 年第 136 號法律公告）及《維護國家安全條例》；
 - (d) 「危害國家安全罪行」具有《維護國家安全條例》所賦予的含意；

- (e) 「相關人士」指股東、成員、董事、高級人員、僱員、代理人及承包商；及
- (f) 「參與」及「涉及」二詞及該等字詞的變異均包括協助、教唆、慫使、煽惑或促使等作為。

註釋

- (1) 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 —

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。

如本守則中涉及的任何法例或法規有任何修訂，持牌人行事時須以該等修訂的條文為準。