

物业管理业监管局

操守守则

物业管理公司须有效控制物业管理业务

守则编号：C3/2021

生效日期：2021年1月8日

序言

以下载有实务指引的《操守守则》（「守则」）乃物业管理业监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第5条就施行第4条（违纪行为）而发出的。虽然持牌人¹不会仅因违反守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反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。

守则

设立有效控制业务的机制

A(1) 持牌物业管理公司（「持牌物管公司」）须为其提供物业管理服务（「物管服务」）的业务设立有效控制的机制。该机制须包括以下元素：

- 建立管理团队架构；
- 制定工作指引；
- 提供足够人手；
- 提供足够资源；
- 提供合适培训；
- 有效监察；
- 定期评估；
- 适当跟进行动；
- 备存纪录；及

¹ 「持牌人」一词是指持有以下牌照的人士：物业管理公司牌照；物业管理人（第1级）牌照；物业管理人（第2级）牌照；临时物业管理人（第1级）牌照；或临时物业管理人（第2级）牌照。

- 监督分判商。

建立管理团队架构

B(1) 持牌物管公司须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，让员工知悉其管理团队架构，以助执行职务及汇报工作。

制定工作指引

C(1) 持牌物管公司须设立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。持牌物管公司须定期检视及 / 或更新有关程序及指引，以确保符合运作上的需要。

提供足够人手

D(1) 持牌物管公司须与其客户²订立物管服务协议及根据有关协议安排足够员工以提供物管服务。

提供足够资源

E(1) 持牌物管公司须提供工作上所需及合适的物品及工具，让员工可在安全的工作情况下有效地提供物管服务。

提供合适培训

F(1) 持牌物管公司须向其提供物管服务的员工提供合适的培训，让员工能符合有关工作程序及指引执行职务，并对未能按有关工作程序及指引提供物管服务的员工加强培训。

有效监察

G(1) 持牌物管公司须持续及有效地监察提供物管服务员工的工作和行为，并定时进行审查，以确保员工依循有关工作程序及指引行事。

² 「客户」一词的定义与《条例》第 16 条所述的「客户」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」。在此定义下，租客不是客户。

定期评估

H(1) 持牌物管公司须定期对提供物管服务的员工的工作表现作出评核，以确定员工有否依循有关工作程序及指引行事，并考虑是否需要加强培训或提供进一步的指引。

适当跟进行动

I(1) 持牌物管公司须对没有依循有关工作程序及指引行事的物管员采取适当跟进行动。

备存纪录

J(1) 持牌物管公司须就执行守则备存不少于三年的相关资料及文件。

监督分判商

K(1) 如持牌物管公司将全部或部份的物管服务分判给分判商或服务提供者，则该持牌物管公司须对有关分判商或服务提供者作出合适的监督，不论有关分判商或服务提供者是否持有物业管理公司牌照。

— 完 —