

物业管理业监管局

物业管理公司须有效控制物业管理业务 — 「良好作业指南」

指南编号：G3/2021

生效日期：2021 年 1 月 8 日

序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于 2021 年 1 月 8 日发出的「物业管理公司须有效控制物业管理业务」的操守守则（守则编号：C3/2021）（「守则」），监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第 44 条¹向持牌人²提供相关的「良好作业指南」（「指南」），旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于守则的指引。监管局鼓励持牌人尽力依循「指南」行事，但未能遵从并不会被视为《条例》第 4 条所指的违纪行为。

设立有效控制业务的机制

守则：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 《条例》第 44 条订明：「监管局如认为为执行其职能或就执行其职能作出任何事情，属适当之举，该局可作出该事情。」

² 「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。

指南

- a(1) 持牌物管公司须按守则第 A(1)段为其提供物管服务的业务设立有效控制的机制，该机制须包括载列于守则的各项元素。

建立管理团队架构

守则：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。

指南

- b(1) 持牌物管公司应向员工派发及解释管理团队架构图表，以助执行职务及汇报工作。

制定工作指引

守则：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。

指南

- c(1) 就设立妥善的工作程序及清晰的指引，持牌物管公司应：
- (a) 制定工作手册，刊载清晰的工作程序及指引，让员工提供物管服务时有所依循；
 - (b) 清晰列明每一名提供物管服务员工的工作范围，让员工知悉有关责任；及

- (c) 将具体的例子³载于指引，让员工知悉及避免可能涉及行贿或受贿的行为。

提供足够人手

守则：D(1) 持牌物管公司须与其客户⁴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。

指南

- d(1) 持牌物管公司须除按守则第D(1)段提供足够员工外，亦应按有关物业的实际情况（例如有突发事件），调派适当员工（例如专职处理突发事件的员工）以提供物管服务。
- d(2) 如有员工缺勤或离职但未能找到替补员工时，持牌物管公司应作出适当的人手及工作调配安排（例如：聘请临时或兼职员工），以减少对提供有关物业管理服务的影响。
- d(3) 持牌物管公司须确保符合监管局指明的持牌物业管理人最低人手比例。在可行的情况下，聘用的持牌物业管理人比例应高于监管局指明的比例，以便当持牌物业管理人有流失时，持牌物管公司仍能符合有关比例的要求。

提供足够资源

守则：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。

指南

- e(1) 如员工进行清洁、消毒或高空工作时，持牌物管公司应参考由劳工处及 / 或职业安全健康局发出的有关指引及遵从相关法例的

³ 例如向有关人士提供金钱或其他实益利益，要求该人士不要举报有关违纪行为或收受有关人士提供的金钱或其他实益利益以便该人士获得有关服务合约。

⁴ 「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。

要求，向员工提供足够的防护装备，例如手套、口罩、眼罩、合适的工作平台、安全帽、安全吊带等，让员工可在安全的情况下有效地工作。

提供合适培训

守则：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。

指南

f(1) 持牌物管公司须提供的培训应包括有关诚信的培训。持牌物管公司亦应定期安排简介会，向相关员工讲解最新的规例或守则。在可行的情况下，于每天开始工作前，持牌物管公司应向相关员工作出简报，并引用具体例子向员工阐释相关的规例或守则。

f(2) 持牌物管公司亦应尽量安排及鼓励相关员工持续进修以增加有关物管服务的知识。

有效监察

守则：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。

指南

g(1) 为持续及有效地监察员工，持牌物管公司应适时进行突击抽查和在可行的情况下，使用「神秘顾客」方式进行审查。如审查发现有不妥之处，持牌物管公司应作出合适的跟进行动，例如修订有关工作程序或指引，及向涉事员工加强培训等。

定期评估

守则：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。

指南

h(1) 在评核有关员工的工作表现时，持牌物管公司可参考有关业主组织的意见（如有），对相关员工的工作表现作出每年最少一次的书面评核。

适当跟进行动

守则：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工采取适当跟进行动。

指南

i(1) 持牌物管公司应就没有依循工作程序及指引的员工采取适当的跟进行动，包括提供及加强培训、作出定时提示、劝喻、口头 / 书面警告、调职及解雇等，以防止发生类同行为。

备存纪录

守则：J(1) 持牌物管公司须就执行守则备存不少于三年的相关数据及文件。

指南

j(1) 持牌物管公司须备存的相关资料及文件应包括有关的工作手册、培训纪录、评估及处分纪录等。

监督分判商

守则：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商，则该持牌物管公司须对有关分判商或服务提供商作出合适的监督，不论有关分判商或服务提供商是否持有物业管理公司牌照。

指南

- k(1) 持牌物管公司在可行的情况下应将守则的部份或全部有关指引及诚信条款（见**附录**）载列于与分判商或服务提供商订立的协议内。
- k(2) 为有效管理分判商或服务提供商，持牌物管公司应合理地处理与分判商或服务提供商的关系。

— 完 —

诚信条款范本

资料保密

- (1) 除为本合约目的外，分判商不得使用或泄露[物业管理公司的名称]（以下称为雇主）在本合约或任何随后通讯或文件中提供的任何数据。就本合约而言，向任何人士或代理人所披露的任何数据须严格保密，并须按「需要知情」的基准披露，且在为本合约的目的而必需的范围内披露。分判商须采取所有必要措施（包括在适当情况下透过纪律守则或合约条款），确保该等人士或代理人不会就本合约以外的目的而泄露该等数据。分判商须就其或其雇员或代理人违反前述保密条款而引致或与其有关而直接或相应引致雇主可能经受、蒙受或招致的所有任何性质的损失、债务、损害、费用、法律费、专业及其他开支，对雇主做出弥偿，并使雇主获得弥偿。

防止贿赂

- (2) 在开展与本合约有关的业务时，分判商须禁止其参与本合约的雇员及代理人提供、索取或接受《防止贿赂条例》（香港法例第 201 章）所定义的任何利益。

申报利益冲突

- (3) 分判商须要求其参与本合约的雇员及代理人以书面方式向分判商申报其个人 / 财务利益与他们在本合约有关的职责之间的任何冲突或潜在冲突。若该等冲突或潜在冲突已在申报中披露，则分判商须立即采取必要的合理措施，尽可能缓解或消除所申报的冲突或潜在冲突。
- (4) 分判商须禁止其参与本合约的雇员参与除履行本合约外的任何工程或工作（无论有无薪酬），而该等工程或工作会造成或可能引起其个人 / 财务利益与其职责间的冲突。分判商亦须要求其代理人以合约条款的方式对其雇员施加类似限制。
- (5) 分判商须采取所有必要措施（在适当情况下包括以纪律守则或合约条款的方式）确保其雇员及代理人了解本条款中的规限。