

物业管理业监管局

操守守则

向客户提供订明资料及财务文件

守则编号：C10/2022

生效日期：2022 年 1 月 21 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》（第 626 章）（《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。

背景

2. 《条例》第 16(2)条订明，持牌物业管理公司（持牌物管公司）须 (a)就获其提供物业管理服务的每一物业，准备订明资料；及(b)就获其提供物业管理服务的每一物业，以订明方式，向其在该物业的客户²提供关乎该物业的订明资料。该等订明资料及方式载于《物业管理服务（发牌及相关事宜）规例》（第 626B章）（《规例》）第 13 条及附表 3。须提供的资料为：持牌物管公司与客户之间利益冲突的资料；与物业管理有关的合约的资料；及监管局不时指明的与物业管理有关的其他文件所包含的资料。如持牌物管公司违反《条例》第 16(2)条，即属《条例》第 4 条所指的违纪行为。

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。

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。

守则

提供与客户之间利益冲突的资料

- A(1) 持牌物管公司须向客户提供在尽其所知及所信的情况下与其客户之间利益冲突的资料。
- A(2) 持牌物管公司向客户提供守则第A(1)段所述的资料的方式是：
- (a) 在合理及切实可行的范围内尽快送交业主组织或在有关物业内的显眼地方展示该资料的复本；及
 - (b) 在收到客户要求及其缴付合理复印费后的31日³内向该客户提供该资料的复本。

提供与物业管理有关的合约的资料

- B(1) 持牌物管公司须向客户提供为其客户或代表其客户就供应货品或提供服务而订立的合约⁴所包含的资料⁵。
- B(2) 持牌物管公司向客户提供守则第B(1)段所述的资料的方式是：
- (a) 在合理及切实可行的范围内尽快送交业主组织或在有关物业内的显眼地方展示该资料的复本；及
 - (b) 在收到客户要求及其缴付合理复印费后的31日³内向该客户提供该资料的复本。
- B(3) 为依循守则第B(1)段的指引，持牌物管公司须备存相关资料不少

³ 以历日计算，与《规例》附表3第1(a)(ii)(B)条及第1(b)(ii)(B)条相符。

⁴ 由于「包账式」服务合约（即客户支付一笔定额费用以取得有关服务后，毋须就该服务支付任何额外费用，例如员工薪酬、清洁、保安、维修及保养费用等）所涉及的金额通常是整笔定额费用，个别业主可透过财务文件例如财政预算及收支表知悉有关资料；而「实报实销」服务合约（即有关服务所涉及的每项费用均由客户支付，亦并非定额）的总费用可能由不同项目组成，而个别项目的费用亦可能因应实际情况的转变而有所调整，引致有关服务的每月费用会有差别，较「包账式」服务合约复杂，亦不易于财政预算或收支表清楚显示有关资料，因此守则规范持牌物管公司须提供为其客户或代表该客户就提供服务而订立「实报实销」的合约所包含的资料，但不包括「包账式」服务合约的资料。

⁵ 有关指引与《规例》附表3第1(b)(i)条的规定相符。

于 6 年的时间⁶。

B(4) 如守则第B(1)段所述的资料牵涉任何个人资料，持牌物管公司须按《个人资料（私隐）条例》（第 486 章）（《私隐条例》）处理。

提供监管局不时指明的与管理有关物业相关的其他文件所包含的资料

C(1) 持牌物管公司须向客户提供监管局不时指明的与管理有关物业相关的其他文件所包含的资料。

C(2) 持牌物管公司向客户提供守则第C(1)段所述的资料的方式是：

(a) 在合理及切实可行的范围内尽快送交业主组织或在有关物业内的显眼地方展示该资料的复本；及

(b) 在收到客户要求及其缴付合理复印费后的31日³内向该客户提供该资料的复本。

C(3) 为依循守则第C(1)段的指引，持牌物管公司须备存相关资料不少于6年的时间⁷。

C(4) 如守则第C(1)段所述的资料牵涉任何个人资料，持牌物管公司须按《私隐条例》处理。

查阅财务文件及提供复本

D(1) 在不抵触《建筑物管理条例》的情况下，除持牌物管公司与业主组织协议的工作范围并不包括处理或管理财务文件外，持牌物管公司须就其提供物管服务的物业—

(a) 应客户的要求—

(i) 准许其在合理时间查阅有关物业的账簿或帐项纪录及任何收支表或资产负债表及审计报告⁸；

⁶ 有关指引已参考《建筑物管理条例》（第344章）第20A(4)条的相关要求。

⁷ 有关指引已参考《建筑物管理条例》第20A(4)条、附表6第1段及附表7第2(1)段的相关要求。

⁸ 有关指引与《建筑物管理条例》附表7第2(5)(a)段及第2(6)(a)段的要求相符。

(ii) 在收到该客户缴付合理复印费后向其提供守则第 D(1)(a)(i)段所述的财务文件的复本⁹；及

(b) 在收到客户的书面要求及其缴付合理复印费后向该客户提供任何预算草案、预算或修订预算的复本¹⁰。

D(2) 为依循守则第 D(1)段的指引，持牌物管公司须备存守则第 D(1)(a)(i)段及 D(1)(b)段所述的财务文件不少于6年的时间¹¹。

查阅其他财务文件

E(1) 除有关物业已成立法团¹²外，持牌物管公司须在不少于有关物业 5%的业主¹³要求下，准许该等业主在合理时间查阅有关物业的账簿、帐项纪录及其他纪录所提述的单据、发票、凭单、收据及其他文件¹⁴。

E(2) 为依循守则第 E(1)段的指引，持牌物管公司须备存守则第 E(1)段所述的有关单据、发票、凭单、收据及其他文件不少于6年的时间¹⁵。

— 完 —

如本守则的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。

⁹ 有关指引与《建筑物管理条例》附表 7 第 2(5)(b)段及第 2(6)(b)段的要求相符。

¹⁰ 有关指引与《建筑物管理条例》附表 7 第 1(7)段的要求相符。

¹¹ 有关指引已参考《建筑物管理条例》第 20A(4)条、附表 6 第 1 段及附表 7 第 2(1)段的相关要求。

¹² 指依据《建筑物管理条例》第 8 条注册的法团。

¹³ 「业主」一词的定义与《建筑物管理条例》第 2 条所述的「业主」相同，即「(a) 土地注册处纪录显示，当其时拥有一幅上有建筑物土地的一份不可分割份数的人；及 (b) 管有该份数的已登记承按人」。

¹⁴ 有关指引与《建筑物管理条例》附表 6 第 1 段及第 1A 段的要求相符。

¹⁵ 有关指引已参考《建筑物管理条例》第 20A(4)条、附表 6 第 1 段及附表 7 第 2(1)段的相关要求。