

物业管理业监管局

向客户提供订明资料及财务文件 — 「良好作业指南」

指南编号：G10/2022

生效日期：2022 年 1 月 21 日

序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于 2022 年 1 月 21 日发出的「向客户提供订明资料及财务文件」的操守守则¹（守则编号：C10/2022）（「守则」），监管局根据《物业管理服务条例》（第 626 章）（《条例》）第 44 条²向持牌人³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。

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⁴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 就监管局根据《条例》第 5 条就施行第 4 条（违纪行为）而发出载有实务指引的操守守则，虽然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实的依据。

² 《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」。

³ 「持牌人」一词是指以下牌照的持有人：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。

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。

提供与客户之间利益冲突的资料

守则： 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⁵内向该客户提供该资料的复本。

指南

- a(1) 守则第 A(1)段所述的利益冲突包括金钱或其他实益利益的冲突，亦包括有可能或有潜在利益的冲突。
- a(2) 利益冲突包括但不限于以下情况：持牌物管公司为一物业提供物管服务，而由该持牌物管公司、其董事、股东或负责人（包括上述人等的直系亲属⁶）持有的公司拟向该物业供应物品或提供服务，并由该持牌物管公司负责处理有关合约事宜。
- a(3) 为依循守则第 A(2)(a)段的有关指引，持牌物管公司如要展示有关资料时，应以清晰及大小合适的字体展示有关资料，并在合理及切实可行的范围内，将有关资料展示于有关物业的每一座大厦的显眼地方。持牌物管公司可参考载于**附录**的范例向客户提供有关资料。
- a(4) 除守则第 A(1)段所述的资料是以展示的方式提供外，持牌物管公司应就向客户提供守则第 A(1)段所述的资料作出记录（例如该等资料的描述及提供日期等）及要求有关客户签署确认已收妥相关资料，并备存该提供资料的纪录为期不少于自向有关客户提供该等资料起计3年的时间。

⁵ 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。

⁶ 直系亲属指父母、配偶、子女、兄弟及姊妹。

提供与物业管理有关的合约的资料

守则： 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⁷所包含的资料⁸。

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⁵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于6年的时间⁹。

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。

指南

b(1) 就货品合约而言，守则第B(1)段所述的资料应包括供货商名称、货品种类名称、数量、单价及合约总金额。

b(2) 就服务合约而言：

(a) 如有关服务是由持牌物管公司聘用的员工提供及在不抵触

⁷ 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）所涉及的金額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。

⁸ 有关指引与《规例》附表3第1(b)(i)条的规定相符。

⁹ 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。

《私隐条例》的情况下，守则第B(1)段的资料应包括持牌物管公司于有关物业提供的服务：即服务的范围、各职级相关员工数目、相关物业整体员工薪酬总数、相关福利安排（例如：强积金，医疗福利等）及职责等，以及持牌物管公司总部支持服务（如有）的资料。

- (b) 如有关服务是透过持牌物管公司的分判商提供，守则第B(1)段所述的资料应包括分判商名称、服务所涉及的金额总数、服务范围、各职级员工（如有）的数目及职责等。
- b(3) 为依循守则第B(2)(a)段的有关指引，持牌物管公司如要展示有关资料时，应以清晰及大小合适的字体展示有关资料，并在合理及切实可行的范围内，将有关资料展示于有关物业的每一座大厦的显眼地方。
- b(4) 除守则第B(1)段所述的资料是以展示的方式提供外，持牌物管公司应就向客户提供守则第B(1)段所述的资料作出记录（例如该等资料的描述及提供日期等）及要求有关客户签署确认已收妥相关资料，并备存该提供资料的纪录为期不少于自向有关客户提供该等资料起计3年的时间。

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

守则： 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⁵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¹⁰。

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。

指南

- c(1) 就守则第C(1)段所述的其他文件所包含的资料，持牌物管公司应留意监管局以不同形式（例如通告或透过监管局网页发布的信息）发出的有关通知。
- c(2) 为依循守则第C(2)(a)段的有关指引，持牌物管公司如要展示有关资料时，应以清晰及大小合适的字体展示有关资料，并在合理及切实可行的范围内，将有关资料展示于有关物业的每一座大厦的显眼地方。
- c(3) 除守则第C(1)段所述的资料是以展示的方式提供外，持牌物管公司应就向客户提供守则第C(1)段所述的资料作出记录（例如该等资料的描述及提供日期等）及要求有关客户签署确认已收妥相关资料，并备存该提供资料的纪录为期不少于自向有关客户提供该等资料起计3年的时间。

查阅财务文件及提供复本

守则：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¹¹；

¹⁰ 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。

¹¹ 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¹²；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¹³。

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¹⁴。

指南

d(1) 持牌物管公司应就向客户提供守则第D(1)(a)(ii)及D(1)(b)段所述的财务文件的复本作出记录（例如该等复本的描述及提供日期等）及要求有关客户签署确认已收妥相关复本，并备存该提供复本的纪录为期不少于自向有关客户提供该等复本起计3年的时间¹⁵。

查阅其他财务文件

守则： E(1) 除有关物业已成立法团¹⁶外，持牌物管公司须在不少于有关物业5%的业主¹⁷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

¹² 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。

¹³ 有关指引与《建筑物管理条例》附表7第1(7)段的要求相符。

¹⁴ 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。

¹⁵ 指南第d(1)段并不妨碍《建筑物管理条例》附表7第2(1)段关于经理人须备存财务纪录最少6年的规定。

¹⁶ 指依据《建筑物管理条例》第8条注册的法团。

¹⁷ 「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接人」。

票、凭单、收据及其他文件¹⁸。

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¹⁹。

指南

e(1) 持牌物管公司在有关业主查阅相关文件后，应在合理及切实可行的范围内要求有关业主以书面确认曾查阅相关文件，并妥善备存该书面确认为期不少于自接获该书面确认3年的时间²⁰。

— 完 —

如本指南的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。

¹⁸ 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。

¹⁹ 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。

²⁰ 指南第 e(1)段并不妨碍《建筑物管理条例》附表 7 第 2(1)段关于经理人须备存财务纪录最少 6 年的规定。

致：[业主组织名称 / 业主姓名]

利益冲突资料

本公司现提供《物业管理服务（发牌及相关事宜）规例》（第 626B 章）附表 3 第 1(a)(i)条所述的利益冲突资料如下：

- a) 与[本公司 / 本公司董事、股东或负责人（包括上述人等的直系亲属¹）]就本公司在[物业名称]提供物业管理服务有事务往来的人士 / 公司
-
- b) [本公司 / 本公司董事、股东或负责人（包括上述人等的直系亲属）]与上述人士 / 公司的关系（例：母公司 / 亲属）
-
- c) [本公司 / 本公司董事、股东或负责人（包括上述人等的直系亲属）]与上述人士 / 公司有关的职务概要（例：处理招标事宜）
-

持牌物业管理公司名称：_____

牌照号码：_____

日期：_____

¹ 直系亲属指父母、配偶、子女、兄弟及姊妹。