

物业管理业监管局

操守守则

处理分判物业管理服务

守则编号：C15/2023

生效日期：2023 年 4 月 28 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. 持牌物业管理公司（「持牌物管公司」）为物业提供物管服务时，或会将部份或全部的物管服务分判予其他分判商或服务提供者（以下统称「服务承办商」）。持牌物管公司与服务承办商属重要合作伙伴，为确保有效提供相关物管服务，互相须保持良好工作关系。监管局制定守则向持牌物管公司就分判物管服务事宜提供实务指引。

守则

甄选服务承办商

A(1) 持牌物管公司须为其提供物管服务的物业制定甄选服务承办商的机制（如没有业主组织²）或与相关业主组织（如有）协定有关机制³，作为分判物管服务的指引。

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 「业主组织」一词的定义与《条例》第 2 条所述的「业主组织」相同，即「就某物业而言，指获授权代表该物业所有业主行事的组织（不论该组织是否根据《建筑物管理条例》（第 344 章）（《建管条例》）或公契成立）」。

³ 指引或指南不应影响持牌物管公司作为物业的经理人按《建管条例》或相关物业的公契行事。「经理人」一词的定义与《建管条例》第 34D 条所述的「经理人」相同。

拟备招标文件及服务承办商订立合约

- B(1) 如没有业主组织，持牌物管公司为其提供物管服务的物业分判部份或全部物管服务须自行拟备清晰的招标文件；而与相关服务承办商订立合约时，须清晰厘定合约要求。
- B(2) 如有业主组织，持牌物管公司须提醒有关业主组织相关守则的要求（不论相关合约是由业主组织或持牌物管公司与相关服务承办商所签订）。

监察服务承办商

- C(1) 持牌物管公司为其提供物管服务的物业分判部份或全部物管服务予服务承办商时须对该服务承办商提供有关的服务作出適切监察。
- C(2) 如守则第 C(1)段的物管服务由业主组织分判时，持牌物管公司须提醒有关业主组织守则的相关要求。

适当跟进行动

- D(1) 持牌物管公司须对没有按合约条款行事的服务承办商采取适当跟进行动。
- D(2) 如持牌物管公司需要提前终止与服务承办商订立的合约，须按合约订明的相关条款行事及处理。
- D(3) 如有关合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司须提醒有关业主组织守则第 D(1)段及 D(2)段的要求。

与服务承办商保持良好工作伙伴关系

- E(1) 持牌物管公司须与服务承办商保持紧密沟通及良好工作伙伴关系，透过有效的合约管理和监察，确保服务承办商为客户提供所

需服务。

E(2) 如有关服务合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司须提醒有关业主组织遵守第 E(1)段的要求。

处理向服务承办商支付款项

F(1) 持牌物管公司须按合约条款向服务承办商就其提供的服务支付相关款项。

F(2) 如有关服务合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司须提醒有关业主组织守则第F(1)段的要求。

备存纪录

G(1) 持牌物管公司就其与服务承办商订立的合约及相关的文件须妥善备存不少于6年⁴。

G(2) 如有关服务合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司须提醒有关业主组织守则第G(1)段的要求。

— 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。

⁴ 有关指引是参考《建管条例》第 20A(4)条作出。