

# 處理分判物業 管理服務

良好作業指南

編號: G15/2023



# 物業管理業監管局

## 處理分判物業管理服務—「良好作業指南」

指南編號：G15/2023

生效日期：2023年4月28日

### 序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於2023年4月28日發出的「處理分判物業管理服務」的操守守則<sup>1</sup>（守則編號：C15/2023）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（第626章）（《條例》）第44條<sup>2</sup>向持牌人<sup>3</sup>提供相關的「良好作業指南」（「指南」），旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引。監管局鼓勵持牌人盡力依循「指南」行事，但未能遵從並不會被視為《條例》第4條所指的違紀行為。

### 背景

持牌物業管理公司（「持牌物管公司」）為物業提供物管服務時，或會將部份或全部的物管服務分判予其他分判商或服務提供者（以下統稱「服務承辦商」）。持牌物管公司與服務承辦商屬重要合作伙伴，為確保有效提供相關物管服務，互相須保持良好工作關係。監管局制定守則向持牌物管公司就分判物管服務事宜提供實務指引，而本指南旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引行事。

### 甄選服務承辦商

**守則：A(1)** 持牌物管公司須為其提供物管服務的物業制定甄選服務承辦商的機制（如沒有業主組織<sup>4</sup>）或與相關業主組織（如有）協定有關機制<sup>5</sup>，作為分判物管服務的指引。

<sup>1</sup> 就監管局根據《條例》第5條就施行第4條（違紀行為）而發出載有實務指引的守則，雖然持牌人不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。

<sup>2</sup> 《條例》第44條訂明：「監管局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情」。

<sup>3</sup> 「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人（第1級）牌照；物業管理人（第2級）牌照；臨時物業管理人（第1級）牌照；或臨時物業管理人（第2級）牌照。

<sup>4</sup> 「業主組織」一詞的定義與《條例》第2條所述的「業主組織」相同，即「就某物業而言，指獲授權代表該物業所有業主行事的組織（不論該組織是否根據《建築物管理條例》（第344章）（《建管條例》）或公契成立）」。

<sup>5</sup> 指引或指南不應影響持牌物管公司作為物業的經理人按《建管條例》或相關物業的公契行事。「經理人」一詞的定義與《建管條例》第34D條所述的「經理人」相同。

## 指南：

- a(1) 持牌物管公司在制定甄選服務承辦商的機制時，除須遵守相關法規<sup>6</sup>及守則<sup>7</sup>外，亦應考慮相關的指引<sup>8</sup>（例如應預先決定甄選服務承辦商的準則，包括承辦商的規模、專業知識、相關經驗及商譽等）。

## 擬備招標文件及與服務承辦商訂立合約

**守則： B(1)** 如沒有業主組織，持牌物管公司為其提供物管服務的物業分判部份或全部物管服務須自行擬備清晰的招標文件；而與相關服務承辦商訂立合約時，須清晰釐定合約要求。

**B(2)** 如有業主組織，持牌物管公司須提醒有關業主組織相關守則的要求（不論相關合約是由業主組織或持牌物管公司與相關服務承辦商所簽訂）。

## 指南：

- b(1) 有關招標文件／合約在切實可行範圍內應清晰列明以下內容：
- (i) 工作範圍（例如：服務所涵蓋物業的地方及設施，以及服務水平要求（如清潔工作的類型及須清除的垃圾種類和次數、保安人員須於崗位當值的時間要求、巡邏次數、處理投訴及工作時間等））；
  - (ii) 按物業的實際情況（例如物業的規模及單位的數量等）就工作範圍與人力及設備作出合適及相稱的要求（例如：各級員工的人數、經驗、資格及工作時數；服務承辦商

<sup>6</sup> 包括《建管條例》。

<sup>7</sup> 包括由民政事務局局長根據《建管條例》發出的《供應品、貨品及服務採購工作守則》（《工作守則》）

([https://www.buildingmgt.gov.hk/file\\_manager/tc/documents/code\\_of\\_practice/2018\\_code\\_of\\_practice\\_tc\\_plain.pdf](https://www.buildingmgt.gov.hk/file_manager/tc/documents/code_of_practice/2018_code_of_practice_tc_plain.pdf))及監管局發出守則編號 C11/2022 的「代客戶進行採購服務及防止圍標」操守守則(<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory/codes-of-conduct>)。

<sup>8</sup> 例如由廉政公署編制的《防貪錦囊—清潔及保安服務合約的外判》

([https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib\\_List?cate\\_id=3&id=197](https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib_List?cate_id=3&id=197))，以及由廉政公署、民政事務總署、香港房屋協會聯同香港律師會、香港測量師學會、香港房屋經理學會、房屋經理註冊管理局、英國特許房屋經理學會亞太分會及香港物業管理公司協會編制的《樓宇管理實務指南》中的第 5 至 7 章。

([https://bm.icac.hk/bm\\_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education\\_publicity/bm\\_kit\\_1901.pdf](https://bm.icac.hk/bm_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education_publicity/bm_kit_1901.pdf))

- 須向有關員工支付薪酬、提供制服（如適用）及提供工作所需用具（例如清潔用品、防護裝置或巡邏電子監察系統）（如適用）；
- (iii) 提交工作報告的要求（例如：要求服務承辦商保存及按要求提交有關員工的工作紀錄的每日報表）；
  - (iv) 變更或增減服務的安排（例如：持牌物管公司可按實際情況及需要增減工作項目或人手要求，惟合約應列明相關的收費安排及條款）；
  - (v) 就服務承辦商未能按合約條款履行責任及／或未能安排足夠員工履行服務或服務不足時的處理方式作出協定（如適用）（例如見指南第 d(1)段的跟進行動）；
  - (vi) 服務承辦商須按持牌物管公司的要求作出誠信聲明（包括禁止提供、索取或接受任何違法的利益；申報任何相關利益衝突或潛在利益衝突等）（可參考附錄 1 的範本）；
  - (vii) 合約付款安排及按合約條款申請支付款項所需提交的證明文件（例如：採用按月支付安排、提交員工出勤及缺勤的紀錄）；
  - (viii) 合約期限及提前終止合約（包括與未能履行合約方終止合約的條款）及／或續約的機制（如適用）；及
  - (ix) 投購有效保險的要求。

b(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司應提醒相關業主組織指南第 b(1)(i)至(ix)段的事宜。

### 監察服務承辦商

守則：C(1) 持牌物管公司為其提供物管服務的物業分判部份或全部物管服務予服務承辦商時須對該服務承辦商提供有關的服務作出適切監察。

C(2) 如守則第 C(1)段的物管服務由業主組織分判時，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則的相關要求。

## 指南：

### c(1) 持牌物管公司應：

- (i) 安排合適員工負責統籌及督導監察服務承辦商所提供的服務；
- (ii) 與服務承辦商保持溝通，進行定期會議檢討其所提供的服務，了解工作困難及提供協助；
- (iii) 適時隨機抽查服務承辦商員工的出勤記錄，或有關的工作記錄（例如清潔工作紀錄或保安巡邏紀錄）；
- (iv) 適時進行現場突擊檢查，以確認服務承辦商有按合約條款安排足夠員工在有關物業工作及提供有關服務；
- (v) 如發現服務承辦商沒有按合約條款行事（例如沒有安排足夠員工在場工作、沒有清理垃圾、沒有保安人員在崗位當值等），應即時作出紀錄及拍照（如適用）作為紀錄，並在合理及切實可行範圍內要求服務承辦商簽署確認有關事宜；
- (vi) 如進行突擊檢查時或有資料顯示（例如接獲客戶<sup>9</sup>或有關住戶或商戶投訴）服務承辦商沒有按合約條款行事，應按合約的規定跟進處理；及
- (vii) 根據《職業安全及健康條例》（第 509 章）的相關要求，確保相關工作處所在合理及切實可行範圍內是安全和不曾危害員工健康。

c(2) 如有關服務合約是由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司應提醒有關業主組織指南第 c(1)(i)至(vii)段的事宜。

## 適當跟進行動

**守則：D(1)** 持牌物管公司須對沒有按合約條款行事的服務承辦商採取適當跟進行動。

**D(2)** 如持牌物管公司需要提前終止與服務承辦商訂立的合約，須按合約訂明的相關條款行事及處理。

<sup>9</sup> 「客戶」一詞的定義與《條例》第 16 條所述的「客戶」相同，即「就獲某持牌物業管理公司提供物業管理服務的物業而言，指—(a) 該物業的業主組織；及 (b) 就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主」。在此定義下，租客不是客戶。

D(3) 如有關合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則第 D(1)段及 D(2)段的要求。

**指南：**

- d(1) 持牌物管公司對沒有按合約條款行事的服務承辦商可採取的跟進行動包括提示、勸喻、口頭／書面警告、扣減款項、終止合約等。
- d(2) 如需要提前終止與服務承辦商訂立的合約時，持牌物管公司應以書面終止有關合約，並應在切實可行的範圍內以書面向服務承辦商清楚說明提前終止合約的原因。
- d(3) 如需要提前終止與服務承辦商訂立的合約或更換服務承辦商時，持牌物管公司應採取一切切實可行的處理方案，以避免影響向客戶所提供的物管服務。
- d(4) 持牌物管公司應適時向業主組織（如有）匯報相關服務承辦商沒有按合約條款行事的事宜及所採取的跟進行動和原因。
- d(5) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司應提醒有關業主組織指南第 d(1)段至 d(3)段的事宜。

**與服務承辦商保持良好工作伙伴關係**

**守則：** E(1) 持牌物管公司須與服務承辦商保持緊密溝通及良好工作伙伴關係，透過有效的合約管理和監察，確保服務承辦商為客戶提供所需服務。

E(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織遵守第 E(1)段的要求。

**指南：**

- e(1) 持牌物管公司應：
  - (i) 保持與服務承辦商溝通，此舉可幫助雙方如遇有問題，可及早釋除兩者之間的疑慮及就有爭議的事宜謀求共識；
  - (ii) 向服務承辦商提供適當的資料及文件，使其有效履行合約條款，提供相關物管服務；及
  - (iii) 透過招標進行採購時，避免向服務承辦商收取不合理的行政

費用，以免打擊其就提供相關物管服務參與投標的意願<sup>10</sup>。

- e(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司應提醒有關業主組織指南第 e(1)(i)至(iii)段的事宜。

### **處理向服務承辦商支付款項**

**守則：** F(1) 持牌物管公司須按合約條款向服務承辦商就其提供的服務支付相關款項。

F(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則第 F(1)段的要求。

### **指南：**

f(1) 持牌物管公司應：

- (i) 要求服務承辦商在申請支付款項時，一併提交相關發票及證明文件（例如相關員工的值勤及工作紀錄）；
- (ii) 如需要根據合約向服務承辦商扣減款項，應以書面說明扣減有關款項的原因及具體計算方法；及
- (iii) 在服務承辦商根據合約要求完成所需服務並獲得接納後，按合約條款向服務承辦商支付款項。

f(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司應提醒有關業主組織指南第 f(1)(i)至(iii)段的事宜。

### **備存紀錄**

**守則：** G(1) 持牌物管公司就其與服務承辦商訂立的合約及相關的文件須妥善備存不少於 6 年<sup>11</sup>。

G(2) 如有關服務合約由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司須提醒有關業主組織守則第 G(1)段的要求。

<sup>10</sup> 詳情請參閱《樓宇管理實務指南》中第 4.6.4 節 ([https://bm.icac.hk/bm\\_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education\\_publicity/bm\\_kit\\_1901.pdf](https://bm.icac.hk/bm_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education_publicity/bm_kit_1901.pdf))。

<sup>11</sup> 有關指引是參考《建管條例》第 20A(4)條作出。

**指南：**

**g(1)** 持牌物管公司應：

- (i) 確保有關紀錄包括作出紀錄僱員的姓名、職位、簽署及日期，以便有需要時查核及作出跟進；及
- (ii) 妥善備存有關紀錄、文件（包括招標文件）及資料於合適的地方。

**g(2)** 如有關服務由業主組織與服務承辦商訂立，持牌物管公司應提醒有關業主組織指南第 **g(1)(i)**至**(ii)**段的事宜。

完

如本指南的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

服務承辦商誠信的聲明

致：業主立案法團／持牌物管公司

合約編號：.....

合約標題：.....

(1) 本公司確認已遵守以下條款，並確保本公司的董事、僱員及代理人遵守以下條款：

- a) 除獲得業主立案法團（法團）／持牌物管公司的書面許可外，禁止參與本合約的董事、僱員及代理人就法團／持牌物管公司的業務提供、索取或接受任何《防止賄賂條例》（香港法例第 201 章）所定義的利益；
- b) 要求參與本合約相關事宜的董事、僱員及代理人，以書面方式向其所屬機構的管理層申報其個人／財務利益與其在執行與本合約有關的職責所牽涉的任何衝突或潛在衝突。如果該等衝突或潛在衝突已獲披露，本公司將採取必要的合理措施，盡可能緩解或消除所披露的衝突或潛在衝突；
- c) 禁止參與本合約相關事宜的董事及僱員（包括本公司的代理人）從事履行本合約以外的任何工作（無論有無薪酬），而該等工作涉嫌造成或可能引起其個人／財務利益與其職責間的衝突；及
- d) 採取所有必要措施，確保由法團或代表法團託付予本公司的任何機密／有特權的資料或數據，不會作出任何不恰當的披露。

（簽署及服務承辦商印章） .....

（服務承辦商名稱） .....

（簽署人姓名） .....

（簽署人職位） .....

（日期） .....



相關《操守守則》

## 物業管理業監管局

📍 香港灣仔皇后大道東248號大新金融中心8樓806-8室

☎ (852) 3696 1111

📄 (852) 3696 1100

@ enquiry@pmsa.org.hk

