

物业管理业监管局

处理分判物业管理服务—「良好作业指南」

指南编号：G15/2023

生效日期：2023 年 4 月 28 日

序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于 2023 年 4 月 28 日发出的「处理分判物业管理服务」的操守守则¹（守则编号：C15/2023）（「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

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，而本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行事。

甄选服务承办商

守则：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⁴）或与相关业主组织（如有）协定有关机制⁵，作为分判物管服务的指引。

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守则，虽然持牌人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。

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 「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）」。

⁵ 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。

指南：

- a(1) 持牌物管公司在制定甄选服务承办商的机制时，除须遵守相关法规⁶及守则⁷外，亦应考虑相关的指引⁸（例如应预先决定甄选服务承办商的准则，包括承办商的规模、专业知识、相关经验及商誉等）。

拟备招标文件及服务承办商订立合约

守则： 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）。

指南：

- b(1) 有关招标文件 / 合约在切实可行范围内应清晰列明以下内容：
- (i) 工作范围（例如：服务所涵盖物业的地方及设施，以及服务水平要求（如清洁工作的类型及须清除的垃圾种类和次数、保安人员须于岗位当值的时间要求、巡逻次数、处理投诉及工作时间等））；
 - (ii) 按物业的实际情况（例如物业的规模及单位的数量等）就工作范围与人力及设备作出合适及相称的要求（例如：各级员工的人数、经验、资格及工作时数；服务承办商

⁶ 包括《建管条例》。

⁷ 包括由民政事务局局长根据《建管条例》发出的《供应品、货品及服务采购工作守则》（《工作守则》）

(https://www.buildingmgt.gov.hk/file_manager/tc/documents/code_of_practice/2018_code_of_practice_tc_plain.pdf)及监管局发出守则编号 C11/2022 的「代客户进行采购服务及防止围标」操守守则(<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory/codes-of-conduct>)。

⁸ 例如由廉政公署编制的《防贪锦囊—清洁及保安服务合约的外判》

(https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib_List?cate_id=3&id=197)，以及由廉政公署、民政事务总署、香港房屋协会连同香港律师会、香港测量师学会、香港房屋经理学会、房屋经理注册管理局、英国特许房屋经理学会亚太分会及香港物业管理公司协会编制的《楼宇管理实务指南》中的第 5 至 7 章。

(https://bm.icac.hk/bm_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education_publicity/bm_kit_1901.pdf)

须向有关员工支付薪酬、提供制服（如适用）及提供工作所需用具（例如清洁用品、防护装置或巡逻电子监察系统）（如适用）；

- (iii) 提交工作报告的要求（例如：要求服务承办商保存及按要求提交有关员工的工作纪录的每日报表）；
- (iv) 变更或增减服务的安排（例如：持牌物管公司可按实际情况及需要增减工作项目或人手要求，惟合约应列明相关的收费安排及条款）；
- (v) 就服务承办商未能按合约条款履行责任及 / 或未能安排足够员工履行服务或服务不足时的处理方式作出协定（如适用）（例如见指南第 d(1)段的跟进行动）；
- (vi) 服务承办商须按持牌物管公司的要求作出诚信声明（包括禁止提供、索取或接受任何违法的利益；申报任何相关利益冲突或潜在利益冲突等）（可参考附录 1 的范本）；
- (vii) 合约付款安排及按合约条款申请支付款项所需提交的证明文件（例如：采用按月支付安排、提交员工出勤及缺勤的纪录）；
- (viii) 合约期限及提前终止合约（包括与未能履行合约方终止合约的条款）及 / 或续约的机制（如适用）；及
- (ix) 投购有效保险的要求。

b(2) 如有关服务合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司应提醒相关业主组织指南第 b(1)(i)至(ix)段的事宜。

监察服务承办商

守则： 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适切监察。

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。

指南：

c(1) 持牌物管公司应：

- (i) 安排合适员工负责统筹及督导监察服务承办商所提供的服务；
- (ii) 与服务承办商保持沟通，进行定期会议检讨其所提供的服务，了解工作困难及提供协助；
- (iii) 适时随机抽查服务承办商员工的出勤记录，或有关的工作记录（例如清洁工作纪录或保安巡逻纪录）；
- (iv) 适时进行现场突击检查，以确认服务承办商有按合约条款安排足够员工在有关物业工作及提供有关服务；
- (v) 如发现服务承办商没有按合约条款行事（例如没有安排足够员工在场工作、没有清理垃圾、没有保安人员在岗位当值等），应即时作出纪录及拍照（如适用）作为纪录，并在合理及切实可行范围内要求服务承办商签署确认有关事宜；
- (vi) 如进行突击检查时或有资料显示（例如接获客户⁹或有关住户或商户投诉）服务承办商没有按合约条款行事，应按合约的规定跟进处理；及
- (vii) 根据《职业安全及健康条例》（第 509 章）的相关要求，确保相关工作处所在合理及切实可行范围内是安全和不会危害员工健康。

c(2) 如有关服务合约是由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司应提醒有关业主组织指南第 c(1)(i)至(vii)段的事宜。

适当跟进行动

守则： 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。

⁹ 「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。

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。

指南：

- d(1) 持牌物管公司对没有按合约条款行事的服务承办商可采取的跟进行动包括提示、劝喻、口头 / 书面警告、扣减款项、终止合约等。
- d(2) 如需要提前终止与服务承办商订立的合约时，持牌物管公司应以书面终止有关合约，并应在切实可行的范围内以书面向服务承办商清楚说明提前终止合约的原因。
- d(3) 如需要提前终止与服务承办商订立的合约或更换服务承办商时，持牌物管公司应采取一切切实可行的处理方案，以避免影响向客户所提供的物管服务。
- d(4) 持牌物管公司应适时向业主组织（如有）汇报相关服务承办商没有按合约条款行事的事宜及所采取的跟进行动和原因。
- d(5) 如有关服务合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司应提醒有关业主组织指南第 d(1)段至 d(3)段的事宜。

与服务承办商保持良好工作伙伴关系

守则： 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。

指南：

e(1) 持牌物管公司应：

- (i) 保持与服务承办商沟通，此举可帮助双方如遇有问题，可及早释除两者之间的疑虑及就有争议的事宜谋求共识；
- (ii) 向服务承办商提供适当的资料及文件，使其有效履行合约条款，提供相关物管服务；及
- (iii) 透过招标进行采购时，避免向服务承办商收取不合理的行政

费用，以免打击其就提供相关物管服务参与投标的意愿¹⁰。

e(2) 如有关服务合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司应提醒有关业主组织指南第 e(1)(i)至(iii)段的事宜。

处理向服务承办商支付款项

守则： 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。

指南：

f(1) 持牌物管公司应：

- (i) 要求服务承办商在申请支付款项时，一并提交相关发票及证明文件（例如相关员工的值勤及工作纪录）；
- (ii) 如需要根据合约向服务承办商扣减款项，应以书面说明扣减有关款项的原因及具体计算方法；及
- (iii) 在服务承办商根据合约要求完成所需服务并获得接纳后，按合约条款向服务承办商支付款项。

f(2) 如有关服务合约由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司应提醒有关业主组织指南第 f(1)(i)至(iii)段的事宜。

备存纪录

守则： 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¹¹。

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。

¹⁰ 详情请参阅《楼宇管理实务指南》中第 4.6.4 节 (https://bm.icac.hk/bm_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education_publicity/bm_kit_1901.pdf)。

¹¹ 有关指引是参考《建管条例》第 20A(4)条作出。

指南：

g(1) 持牌物管公司应：

- (i) 确保有关纪录包括作出纪录雇员的姓名、职位、签署及日期，以便有需要时查核及作出跟进；及
- (ii) 妥善备存有关纪录、文件（包括招标文件）及资料于合适的地方。

g(2) 如有关服务由业主组织与服务承办商订立，持牌物管公司应提醒有关业主组织指南第 **g(1)(i)**至**(ii)**段的事宜。

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。

服务承办商诚信的声明

致：业主立案法团 / 持牌物管公司

合约编号：

合约标题：

(1) 本公司确认已遵守以下条款，并确保本公司的董事、雇员及代理人遵守以下条款：

- a) 除获得业主立案法团（法团） / 持牌物管公司的书面许可外，禁止参与本合约的董事、雇员及代理人就法团 / 持牌物管公司的业务提供、索取或接受任何《防止贿赂条例》（香港法例第 201 章）所定义的利益；
- b) 要求参与本合约相关事宜的董事、雇员及代理人，以书面方式向其所属机构的管理层申报其个人 / 财务利益与其在执行与本合约有关的职责所牵涉的任何冲突或潜在冲突。如果该等冲突或潜在冲突已获披露，本公司将采取必要的合理措施，尽可能缓解或消除所披露的冲突或潜在冲突；
- c) 禁止参与本合约相关事宜的董事及雇员（包括本公司的代理人）从事履行本合约以外的任何工作（无论有无薪酬），而该等工作涉嫌造成或可能引起其个人 / 财务利益与其职责间的冲突； 及
- d) 采取所有必要措施，确保由法团或代表法团托付予本公司的任何机密 / 有特权的资料或数据，不会作出任何不恰当的披露。

（签署及服务承办商印章）

（服务承办商名称）

（签署人姓名）

（签署人职位）

（日期）