

一般操守守則 常見問題

本「常見問題」只供一般參考之用，其所載列之答案和建議的解決方法並非詳盡無遺，且不可視為法律或專業意見。物業管理業監管局（「監管局」）在考慮持牌人是否犯違紀行為時，會按個別具體情況作出決定。如有需要，應就相關法律條文的解釋及個別個案徵詢法律或專業意見。監管局並不會對本「常見問題」所提供的資料的完整性，或在任何特定情況下使用該等資料的合適性作任何保證。就任何人因使用、不當使用或依賴本「常見問題」所載的內容而引致的任何損失或損害，監管局概不承擔任何責任或後果。

1. 甚麼是操守守則？

答： 操守守則是監管局根據《物業管理服務條例》（《條例》）第 5 條而發出的，並載有監管局認為對施行《條例》第 4 條（違紀行為）屬適當的實務指引。

2. 甚麼是良好作業指南？

答： 良好作業指南是監管局根據《條例》第 44 條發出的，旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於操守守則的指引。

3. 沒有遵守操守守則及或良好作業指南可引致甚麼後果？

答： 根據《條例》第 5 條，持牌人不會僅因違反操守守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，操守守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反操守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。而未能遵從良好作業指南並不會被視為《條例》第 4 條所指的違紀行為，但監管局鼓勵持牌人盡力依循良好作業指南行事。

4. 一般操守守則（編號：C1/2020）中所述的「客戶」是指甚麼人士？

答： 「客戶」一詞的定義與《條例》第 16 條所述的「客戶」的定義相同，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」。