

物業管理業監管局

操守守則

物業管理公司須有效控制物業管理業務

守則編號：C3/2021

生效日期：2021年1月8日

序言

以下載有實務指引的《操守守則》(「守則」)乃物業管理業監管局根據《物業管理服務條例》(《條例》)第5條就施行第4條(違紀行為)而發出的。雖然持牌人¹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。

守則

設立有效控制業務的機制

A(1) 持牌物業管理公司(「持牌物管公司」)須為其提供物業管理服務(「物管服務」)的業務設立有效控制的機制。該機制須包括以下元素：

- 建立管理團隊架構；
- 制定工作指引；
- 提供足夠人手；
- 提供足夠資源；
- 提供合適培訓；
- 有效監察；
- 定期評估；
- 適當跟進行動；
- 備存紀錄；及
- 監督分判商。

¹ 「持牌人」一詞是指持有以下牌照的人士：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。

建立管理團隊架構

B(1) 持牌物管公司須就每一個其提供物管服務的物業建立管理團隊架構並擬備一份管理團隊架構圖表，讓員工知悉其管理團隊架構，以助執行職務及匯報工作。

制定工作指引

C(1) 持牌物管公司須設立妥善的工作程序及清晰的指引讓員工提供物管服務時有所依循。持牌物管公司須定期檢視及／或更新有關程序及指引，以確保符合運作上的需要。

提供足夠人手

D(1) 持牌物管公司須與其客戶²訂立物管服務協議及根據有關協議安排足夠員工以提供物管服務。

提供足夠資源

E(1) 持牌物管公司須提供工作上所需及合適的物品及工具，讓員工可在安全的工作情況下有效地提供物管服務。

提供合適培訓

F(1) 持牌物管公司須向其提供物管服務的員工提供合適的培訓，讓員工能符合有關工作程序及指引執行職務，並對未能按有關工作程序及指引提供物管服務的員工加強培訓。

有效監察

G(1) 持牌物管公司須持續及有效地監察提供物管服務員工的工作和行為，並定時進行審查，以確保員工依循有關工作程序及指引行事。

定期評估

H(1) 持牌物管公司須定期對提供物管服務的員工的工作表現作出評核，以確定員工有否依循有關工作程序及指引行事，並考慮是否

² 「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。

需要加強培訓或提供進一步的指引。

適當跟進行動

I(1) 持牌物管公司須對沒有依循有關工作程序及指引行事的物管員工採取適當跟進行動。

備存紀錄

J(1) 持牌物管公司須就執行守則備存不少於三年的相關資料及文件。

監督分判商

K(1) 如持牌物管公司將全部或部份的物管服務分判給分判商或服務提供者，則該持牌物管公司須對有關分判商或服務提供者作出合適的監督，不論有關分判商或服務提供者是否持有物業管理公司牌照。

— 完 —