

# 物業管理業監管局

## 《物業管理服務條例》 投訴、紀律及操守守則

---

彭慧深女士 總經理（規管事務）

何世榮先生 經理（投訴及執行）



2022年8月4日

# 簡介內容

1. 背景
2. 違紀行為
3. 處理投訴
4. 紀律程序
5. 操守守則
6. 問與答

# 物業管理業監管局

- 根據《物業管理服務條例》（第626章）（《物管條例》）第42章成立
- 主要職能：
  - 透過發牌制度規管提供物業管理服務
  - 推動物管業專業行事持正
  - 提高物管業專業的能力及專業性
  - 提升物管業的專業地位

# 投訴及執行

- 處理查詢
- 處理投訴
- 合規巡查
- 進行調查
- 制訂操守守則及良好作業指南

# 監管措施

- 違紀行為
  - 持牌人在專業方面，有失當或疏忽行為
  - 持牌人違反施加於牌照的條件
- 處理投訴
  - 涉嫌干犯違紀行為、不再符合持有牌照所須符合的準則等
- 施加於牌照的訂明條件
- 制定操守守則

# 規管持牌人

- 如物業管理業監管局（監管局）有合理理由懷疑持牌人犯了違紀行為或不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則，監管局可對該持牌人進行調查
- 在完成調查後，監管局如信納，有證據傾向證明有關事宜，監管局可決定對該事宜進行聆訊。在聆訊完結後，監管局如信納有關事宜已被證實，便可作出紀律處分

# 違紀行為

# 違紀行為

- 持牌人在專業方面，有失當或疏忽行為
- 持牌人違反施加於牌照的條件
- 可施加於牌照的條件為
  - 繼續是持有牌照的合適人選
  - 繼續符合持有牌照的準則
  - 就監管局不時認可或指明的持續專業發展課程或活動，在監管局指明的日期當日或之前，完成監管局指明的出席或參與時數（在過渡期為自願參與）



- 如持牌人是持牌物管公司為符合施加於其牌照的有關條件而指派的人士，須在持牌人為其提供物管服務的相關物業的顯眼地方，展示持牌人的姓名及牌照號碼（只適用於物業管理人（第1級）牌照的持有人）
- 在持牌人或代表持牌人以任何形式以持牌人身分發出的任何名片、信件、帳目、收據、單張、小冊子、廣告及其他文件上，清楚顯明地註明持牌人的姓名／名稱及牌照號碼
- 在監管局指明的期間內，向監管局提交其可不時指明的資料及文件

# 違紀行為

- 持牌人違反《物管條例》中適用於該人的規定
  - 牌照申請表格內提供的詳情及與遵守持牌準則及施加於牌照的條件相關的資料變更後的31日內，採用監管局指明的表格以書面通知監管局
- 持牌人無合理辯解而沒有一
  - 遵從根據《物管條例》委任的調查員發出通知的要求；或
  - 遵從根據《物管條例》發出的傳票

# 違紀行為

- 法庭裁斷該持牌人違反《建築物管理條例》（第344章）或公契中適用於該人的規定；或
- 持牌人在香港或其他地方，被裁定犯刑事罪行，而該項罪行 —
  - 可能損及物業管理服務專業的聲譽；及
  - 可處監禁（不論該人是否被判處監禁）

# 處理投訴

# 處理投訴

- 可被調查的行為：
  - 涉嫌干犯違紀行為
  - 不再符合持有牌照所須符合的訂明準則
- 如監管局有合理因由懷疑有關行為已發生，便可進行調查（不論有否收到投訴）

# 不受理的投訴

- 如屬以下投訴，監管局可考慮不受理：
  - 基於錯誤理解或缺乏實質內容（例如投訴純屬憑空猜測）
  - 非屬監管局的職權範圍（例如投訴純屬合約糾紛或服務水平高低的爭議）
  - 事件已發生超過12個月，而投訴人未能就延遲作出合理解釋
  - 投訴人不願意就有關投訴出席紀律聆訊及／或不就投訴填寫指定表格或出席會面以提供詳細陳述
  - 匿名投訴

# 進行調查

# 進行調查

- 由監管局委任的調查員負責調查（《物管條例》第18及第20章）
- 調查員可向有關人士發出書面通知（《物管條例》第21章），要求該人—
  - 將調查員合理地相信攸關調查事宜（相干事宜）的資料及文件提供予調查員
  - 在指明時間及地點，面見調查員，並回答相干事宜的問題
  - 回應關乎相干事宜的書面問題
- 沒有合理辯解而沒有遵從上述書面通知的要求或提供虛假或誤導性的文件或資料等，即屬犯罪



# 紀律程序

# 紀律程序

- 如完成調查後，監管局信納有證據傾向證明有關違規，可決定進行聆訊
- 向被投訴人發出傳票（沒有合理辯解而沒有遵從傳票的要求屬刑事罪行）
- 聆訊由至少三名紀律委員會委員（非監管局職員，其中至少一名是物業管理業界人士）主持
- 可透過法律代表參與

# 紀律程序

- 在聆訊完結時，監管局如信納干犯違規行為，可作出以下命令：
  - 作出口頭警告或書面譴責
  - 施加罰款（款額不超過 \$ 300,000）
  - 對有關牌照施加條件或更改牌照條件
  - 在指明期間暫時吊銷牌照
  - 撤銷牌照

# 上訴機制及免責辯護

- 上訴機制（由民政事務局處理）
- 作為僱員的免責辯護：
  - 已採取一切合理步驟及作出一切應作出的努力，以避免犯該行為
  - 在其受僱期間，作出該作為或有該不作為
  - 在其受僱期間，按照其僱主或代表其僱主的人給予的指示，而作出該作為或有該不作為；及
  - 在作出該作為時或有該不作為時，其職分並不能作出或影響關乎該作為或該不作為的決定

# 操守守則

# 操守守則

- 就違紀行為發出載有實務指引的守則
- 持牌人不會僅因違反守則而招致民事或刑事法律責任
- 但在紀律處分程序中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反該等守則的條文的證明，可作為依據

# 良好作業指南

- 將屬參考、建議或指南性質的條文載列於良好作業指南
- 未能遵從指南並不會被視為觸犯違紀行為

# 操守守則（已發出）

- 一般操守守則
- 物管公司處理投訴機制
- 物管公司須有效控制物管業務
- 處理代客戶收取的款項
- 物管公司的委任結束後須履行的責任
- 防止貪污事宜
- 牌照的訂明條件
- 保障個人資料
- 處理代客戶或安排客戶支付款項
- 向客戶提供訂明資料及財務文件
- 代客戶進行採購及防止圍標
- 處理緊急事故
- 處理棚架工作



# 操守守則（將會發出）

- 處理吊船高空工作
- 處理外判物業管理服務

# 操守守則（將會草擬）

- 防止貪污事宜—財務管理；員工聘用及管理
- 於物業派發宣傳刊物的機制
- 處理委任代表的文書

# 牌照的訂明條件

# 背景

- 監管局可根據《物管條例》第9(3)條、10(3)條及附表4第2(5)條於有關持牌人的牌照施加其認為適當的條件，包括載於《物業管理服務（發牌及相關事宜）規例》（《規例》）第10條、11條及12條的訂明條件
- 此守則旨在就符合牌照的訂明條件向持牌人提供實務指引。根據《條例》第4條，持牌人違反施加於牌照的條件，即屬干犯違紀行為

# 須繼續是持有牌照的合適人選及 符合持有牌照的準則

訂明條件：

- (1) 持牌人須繼續是持有牌照的合適人選
- (2) 持牌人須繼續符合持有牌照的準則

守則：

- A(1) 須將與遵守持牌準則及施加於牌照的條件相關的資料的變更，在變更發生後的31日內以指明表格通知監管局

# 須繼續是持有牌照的合適人選及 符合持有牌照的準則

A(2) 持牌準則及施加於牌照的條件相關的資料包括—

- (a) 刑事定罪紀錄（適用於所有持牌人）
- (b) 是否破產人或與債權人訂立債務重整或債務償還安排（只適用於持牌物業管理公司（持牌物管公司）的董事／合夥人／獨資經營者）
- (c) 認可的專業團體會籍（只適用於持牌物管人（第1級））
- (d) 監管局指明的最低人手比例（只適用於持牌物管公司）
- (e) 對持牌物管公司提供物業管理服務（物管服務）一事有實際控制權的持牌物管人（第1級）（只適用於持牌物管公司）

# 須繼續是持有牌照的合適人選及 符合持有牌照的準則

指南：

a(1) 守則第 A(1) 段所述的指明表格可於監管局網頁  
[www.pmsa.org.hk](http://www.pmsa.org.hk) 下載

# 持牌物管公司須展示牌照的複本

訂明條件：持牌物管公司須在其提供物管服務的每個物業的顯眼地方，展示由監管局發出的牌照的複本

守則：

**B(1)** 須展示載有完整內容的牌照複本及其大小須不小於監管局發出有關牌照的大小

指南：

**b(1)** 應在合理及切實可行的範圍內，在其提供物管服務的物業的每一座大廈的顯眼地方展示有關牌照的複本



# 持牌物管公司指派持牌物管人（第1級）管理物業

訂明條件：持牌物管公司須就其提供物管服務的每一個物業指派至少一名持牌物管人（第1級）管理有關物業

守則：

C(1) 如指派一名持牌物管人（第1級）管理多於一個物業，須確保該人具有相關經驗，處理有關規模的管理工作

指南：

c(1) 如牽涉多於一個物業，應在合理及切實可行的範圍內，指派足夠具有相關經驗的持牌物管人（第1級）管理有關物業，處理有關規模的管理工作

# 於物業展示被指派的持牌物管人（第1級）的姓名及牌照號碼

訂明條件：

- (1) 持牌物管公司須在其提供物管服務的每一個物業的顯眼地方，展示其指派管理該物業的持牌物管人（第1級）的姓名及牌照號碼
- (2) 持牌物管人（第1級）獲持牌物管公司指派管理有關物業時，須在有關物業的顯眼地方，展示其姓名及牌照號碼

守則：

- D(1) 持牌物管公司及獲其指派的持牌物管人（第1級）須於有關物業的顯眼地方以清晰及大小合適的字體展示該名獲指派的持牌物管人（第1級）的姓名及牌照號碼

# 於物業展示被指派的持牌物管人（第1級）的姓名及牌照號碼

守則：

D(2) 如持牌物管公司更換D(1)段所述的持牌物管人（第1級），須在合理及切實可行的範圍內盡快於有關物業的顯眼地方以清晰及大小合適的字體展示新接任持牌物管人（第1級）的姓名及牌照號碼

指南：

d(1) 持牌物管公司及持牌物管人（第1級）應在合理及切實可行的範圍內，於有關物業的每一座大廈的顯眼地方展示有關持牌物管人（第1級）的姓名及牌照號碼

# 於物業展示被指派的持牌物管人（第1級）的 姓名及牌照號碼

- d(2) 如有關持牌物管公司已遵守上述訂明條件，則該訂明條件可被視為已獲有關持牌物管人（第1級）遵守。如有關持牌物管人（第1級）已遵守上述訂明條件，則該訂明條件可被視為已獲有關持牌物管公司遵守

# 持牌人在文件上註明姓名或名稱及牌照號碼

訂明條件：持牌人須在其或代表其以任何形式以持牌人身分發出的任何信件、帳目、收據、單張、小冊子、廣告及其他文件上，清楚明顯地註明持牌人的姓名或名稱及牌照號碼

守則：

E(1) 持牌人須以清晰及大小合適的字體註明其姓名或名稱及牌照號碼

# 持牌人在文件上註明姓名或名稱及牌照號碼

指南：

e(1) 可在有關文件採用以下的方式註明其牌照類別：

- (a) 持牌物業管理人／持牌物管人 (P1-XXXXXX)
- (b) 持牌物業管理人 (第1級)／持牌物管人 (第1級) (P1-XXXXXX)
- (c) 物業管理人牌照／物管人牌照 (P1-XXXXXX)
- (d) 物業管理人牌照 (第1級)／物管人牌照 (第1級) (P1-XXXXXX)
- (e) 持牌物業管理公司／持牌物管公司 (C-XXXXXX)
- (f) 物業管理公司牌照／物管公司牌照 (C-XXXXXX)

# 向客戶提供訂明資料及財務文件

# 背景

- 監管局可根據《物管條例》第16(2)條訂明，持牌物管公司須
  - 就其提供物業管理服務的每一物業，準備訂明資料；及
  - 就其提供物業管理服務的每一物業，以訂明方式，向該物業的客戶提供關乎該物業的訂明資料
- 相關須提供的資料為：
  - 持牌物管公司與客戶之間利益衝突的資料
  - 與物業管理有關的合約的資料；及
  - 監管局不時指明的與物業管理有關的其他文件所包含的資料
- 如持牌物管公司違反《條例》第16(2)條，即屬《條例》第4條所指的違紀行為



# 提供與客戶之間利益衝突的資料

守則：

- A(1) 持牌物管公司須向客戶提供在盡其所知及所信的情況下與其客戶之間利益衝突的資料
- A(2) 持牌物管公司向客戶提供守則第A(1)段所述的資料的方式是：
  - (a) 在合理及切實可行的範圍內盡快送交業主組織或在有關物業內的顯眼地方展示該資料的複本
  - (b) 在收到客戶要求及其繳付合理複印費後的31日內向該客戶提供該資料的複本

# 提供與客戶之間利益衝突的資料

指南：

- a(1) 守則第A(1)段所述的利益衝突包括金錢或其他實益利益的衝突，亦包括有可能或有潛在利益的衝突
- a(2) 利益衝突包括但不限於以下情況：持牌物管公司為一物業提供物管服務，而由該持牌物管公司、其董事、股東或負責人（包括上述人等的直系親屬）持有的公司擬向該物業供應物品或提供服務，並由該持牌物管公司負責處理有關合約事宜

# 提供與客戶之間利益衝突的資料

指南：

- a(3) 持牌物管公司如要展示有關資料時，應以清晰及大小合適的字體展示有關資料，並在合理及切實可行的範圍內，將有關資料展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方。
- a(4) 以展示的方式提供外，持牌物管公司應就向客戶提供守則第A(1)段所述的資料作出記錄（例如該等資料的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關資料，並備存該提供資料的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等資料起計3年的時間

# 提供與物業管理有關的合約的資料

守則：

- B(1) 持牌物管公司須向客戶提供為其客戶或代表其客戶就供應貨品或提供服務而訂立的合約（即「實報實銷」服務合約）所包含的資料
- B(2) 持牌物管公司向客戶提供守則第B(1)段所述的資料的方式是：
  - (a) 在合理及切實可行的範圍內盡快送交業主組織或在有關物業內的顯眼地方展示該資料的複本
  - (b) 在收到客戶要求及其繳付合理複印費後的31日內向該客戶提供該資料的複本

# 提供與物業管理有關的合約的資料

守則：

- B(3) 為依循守則第B(1)段的指引，持牌物管公司須備存相關資料不少於6年的時間
- B(4) 如守則第B(1)段所述的資料牽涉任何個人資料，持牌物管公司須按《個人資料（私隱）條例》（第486章）（《私隱條例》）處理

# 提供與物業管理有關的合約的資料

指南：

- b(1) 就貨品合約而言，守則第B(1)段所述的資料應包括供應商名稱、貨品種類名稱、數量、單價及合約總金額
- b(2) 就服務合約而言：
  - a) 如有關服務是由持牌物管公司聘用的員工提供及在不抵觸《私隱條例》的情況下，守則第B(1)段的資料應包括持牌物管公司於有關物業提供的服務：即服務的範圍、各職級相關員工數目、相關物業整體員工薪酬總數、相關福利安排（例如：強積金，醫療福利等）及職責等，以及持牌物管公司總部支援服務（如有）的資料
  - b) 如有關服務是透過持牌物管公司的分判商提供，守則第B(1)段所述的資料應包括分判商名稱、服務所涉及的金額總數、服務範圍、各職級員工（如有）的數目及職責等

# 提供與物業管理有關的合約的資料

指南：

- b(3) 持牌物管公司如要展示有關資料時，應以清晰及大小合適的字體展示有關資料，並在合理及切實可行的範圍內，將有關資料展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方
- b(4) 以展示的方式提供外，持牌物管公司應就向客戶提供守則第B(1)段所述的資料作出記錄（例如該等資料的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關資料，並備存該提供資料的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等資料起計3年的時間

# 提供監管局不時指明的與管理有關物業相關的其他文件所包含的資料

守則：

- C(1) 持牌物管公司須向客戶提供監管局不時指明的與管理有關物業相關的其他文件所包含的資料
  
- C(2) 持牌物管公司向客戶提供守則第C(1)段所述的資料的方式是：
  - (a) 盡快送交業主組織或在有關物業內的顯眼地方展示該資料的複本
  - (b) 在收到客戶要求及其繳付合理複印費後的31日內向該客戶提供該資料的複本



# 提供監管局不時指明的與管理有關物業相關的其他文件所包含的資料

守則：

C(3) 持牌物管公司須備存相關資料不少於6年的時間

C(4) 所述的資料牽涉任何個人資料，持牌物管公司須按《私隱條例》處理

# 提供監管局不時指明的與管理有關物業相關的其他文件所包含的資料

指南：

- c(1) 持牌物管公司應留意監管局以不同形式（例如通告或透過監管局網頁發布的資訊）發出的有關通知
  
- c(2) 持牌物管公司如要展示有關資料時，應以清晰及大小合適的字體展示有關資料，並在合理及切實可行的範圍內，將有關資料展示於有關物業的每一座大廈的顯眼地方

# 提供監管局不時指明的與管理有關物業相關的其他文件所包含的資料

指南：

- c(3) 以展示的方式提供外，持牌物管公司應就向客戶提供守則第C(1)段所述的資料作出記錄（例如該等資料的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關資料，並備存該提供資料的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等資料起計3年的時間

# 查閱財務文件及提供複本

守則：

- D(1) 在不抵觸《建築物管理條例》的情況下，除持牌物管公司與業主組織協議的工作範圍並不包括處理或管理財務文件外，持牌物管公司須就其提供物管服務的物業—
- (a) 應客戶的要求—
    - (i) 准許其在合理時間查閱有關物業的帳簿或帳項紀錄及任何收支表或資產負債表及審計報告
    - (ii) 在收到該客戶繳付合理複印費後向其提供守則第D(1)(a)(i)段所述的財務文件的複本；及
  - (b) 在收到客戶的書面要求及其繳付合理複印費後向該客戶提供任何預算草案、預算或修訂預算的複本

# 查閱財務文件及提供複本

守則：

D(2) 為依循守則第D(1)段的指引，持牌物管公司須備存守則第D(1)(a)(i)段及D(1)(b)段所述的財務文件不少於6年的時間

指南：

d(1) 持牌物管公司應就向客戶提供守則第D(1)(a)(ii)及D(1)(b)段所述的財務文件的複本作出記錄（例如該等複本的描述及提供日期等）及要求有關客戶簽署確認已收妥相關複本，並備存該提供複本的紀錄為期不少於自向有關客戶提供該等複本起計3年的時間

# 查閱其他財務文件

守則：

- E(1) 除有關物業已成立法團外，持牌物管公司須在不少於有關物業5%的業主要求下，准許該等業主在合理時間查閱有關物業的帳簿、帳項紀錄及其他紀錄所提述的單據、發票、憑單、收據及其他文件
  
- E(2) 為依循守則第E(1)段的指引，持牌物管公司須備存守則第E(1)段所述的有關單據、發票、憑單、收據及其他文件不少於6年的時間

# 查閱其他財務文件

指南：

- e(1) 持牌物管公司在有關業主查閱相關文件後，應在合理及切實可行的範圍內要求有關業主以書面確認曾查閱相關文件，並妥善備存該書面確認為期不少於自接獲該書面確認3年的時間

# 問與答



# 謝謝

[www.pmsa.org.hk](http://www.pmsa.org.hk)

