

即時發布

物業管理業監管局制訂《物業管理公司處理投訴的機制》及 《物業管理公司須有效控制物業管理業務》《操守守則》及 相關《良好作業指南》

(香港·2020年12月30日)物業管理業監管局(監管局)今天公布根據《物業管理服務條例》(第626章)(《物管條例》)第5(1)條制訂的兩份《操守守則》的草擬本,包括《物業管理公司處理投訴的機制》守則及《物業管理公司須有效控制物業管理業務》守則。而為了讓物業管理(物管)公司及物管人牌照持有人更有效及專業地依循《操守守則》內所列明的各項指引,監管局同時制訂相關的《良好作業指南》供牌照持有人依循行事。以上兩項《操守守則》將於一月初刊憲生效。

《物業管理公司處理投訴的機制》守則

為讓物管公司及物管人牌照持有人更有效地處理物管服務的投訴,此《操守守則》提供了以下處理投訴的指引,包括:

1. 投訴程序及制度;
2. 委任負責人監察投訴的處理;
3. 確認接獲及記錄投訴;
4. 盡快處理投訴;
5. 適時通知投訴人進度及結果,以及
6. 妥善備存紀錄及提供投訴資訊。

《物業管理公司須有效控制物業管理業務》守則

為提升物管服務的質素及優化物管公司的管理和運作,此《操守守則》提供了有關控制物管業務的指引,包括:

1. 設立有效控制業務的機制;
2. 建立管理團隊架構;
3. 制定工作指引;
4. 提供足夠人手;
5. 提供足夠資源;

6. 提供合適培訓；
7. 有效監察；
8. 定期評估；
9. 適當跟進行動；
10. 備存紀錄，以及
11. 監督分判商。

監管局主席謝偉銓表示：「有關《操守守則》及《良好作業指南》為物管公司及從業員在處理投訴及公司運作的各項事宜方面提供了實務指引，目的是優化業界運作，鼓勵業界更有效地為公眾提供優質的物管服務。我在此呼籲業界積極支持及依循相關守則指南，攜手推動業界朝着優質化及專業化發展。」

監管局制訂上述守則指南時，已諮詢物管業界及業主組織意見，包括於 12 月 4 日舉行網上聚焦小組會議，聽取 13 個業界團體共 20 多位代表意見。有關業界及業主組織意見已適當於守則指南內反映。

有關《操守守則》及《良好作業指南》可於監管局網頁下載：

<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory/regulating-licensees#reg-04>

監管局於物管業發牌制度今年 8 月推出時，已發出供持牌人遵守的《一般操守守則》。有關守則可於監管局網頁下載：

<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory/regulating-licensees#reg-04>

監管局隨後會就其他物管範疇陸續發出不同的《操守守則》及《良好作業指南》，供業界作指引，包括：

1. 處理代客戶收取的款項；
2. 物管公司的委任結束後須履行的責任；
3. 就業主／法團會議委任代表的文書的處理；
4. 向客戶提供訂明資料及財務文件；
5. 防止貪污事宜；
6. 應付緊急事故；
7. 保障個人資料；
8. 於物業進行棚架相關工作的管理；
9. 代客戶進行採購服務，以及
10. 於物業派發宣傳刊物的管理等。

謝主席補充：「發牌制度自今年 8 月實施後，業界反映正面，截至昨日（12 月 29 日），監管局已共發出超過 1,300 個物業管理人及物管公司牌照。」

關於物業管理業監管局

物業管理業監管局（監管局）是根據《物業管理服務條例》（第 626 章）（《物管條例》）成立的法定機構，肩負規管在香港提供物業管理服務的公司及從業員和推動業界專業化的責任。監管局的目標是透過制訂與執行一套符合香港情況的發牌規管制度及其他相應配套措施，鼓勵和協助物業管理行業及其從業員朝着優質化與專業化發展。

如欲查詢更多有關物業管理業監管局的資料，請瀏覽 www.pmsa.org.hk。

傳媒查詢

物業管理業監管局

機構傳訊組

電話：(852) 3696 1180 / 1181

傳真：(852) 3696 1100

電郵：corpcomm@pmsa.org.hk

- 完 -