

第 5 章

民政及青年事務局
民政事務總署
物業管理業監管局

物業管理業監管局

香港審計署
二零二五年十一月五日

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在1998年2月11日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第八十五號報告書》
共有8章，全部載於審計署網站
(網址：<https://www.aud.gov.hk>)。



審計署網站

香港
金鐘道66號
金鐘道政府合署
高座6樓
審計署

電話：(852) 2867 3423
傳真：(852) 2824 2087
電郵：enquiry@aud.gov.hk

物業管理業監管局

目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.26
審查工作	1.27
鳴謝	1.28
第 2 部分：牌照服務和專業發展	2.1
牌照服務	2.2 – 2.30
審計署的建議	2.31
物業管理業監管局的回應	2.32
監察無牌活動	2.33 – 2.42
審計署的建議	2.43 – 2.44
政府和物業管理業監管局的回應	2.45 – 2.46
專業發展	2.47 – 2.59
審計署的建議	2.60
物業管理業監管局的回應	2.61
第 3 部分：監察物業管理公司和物業管理人	3.1
監察變更通知	3.2 – 3.9
審計署的建議	3.10
物業管理業監管局的回應	3.11
監察合規情況和紀律行動	3.12 – 3.34
審計署的建議	3.35
物業管理業監管局的回應	3.36

	段數
處理投訴	3.37 – 3.46
審計署的建議	3.47
物業管理業監管局的回應	3.48
制定專業標準	3.49 – 3.53
審計署的建議	3.54
物業管理業監管局的回應	3.55
第 4 部分：其他相關事宜	4.1
行政事宜	4.2 – 4.18
審計署的建議	4.19 – 4.20
政府和物業管理業監管局的回應	4.21 – 4.22
機構管治	4.23 – 4.37
審計署的建議	4.38
物業管理業監管局的回應	4.39
宣傳和推廣工作	4.40 – 4.45
審計署的建議	4.46
物業管理業監管局的回應	4.47
供監察牌照和規管工作的管理資料和指引	4.48 – 4.50
審計署的建議	4.51
物業管理業監管局的回應	4.52
附錄	頁數
A：物業管理業監管局：組織架構圖(摘錄) (2025年4月30日)	75

物業管理業監管局

摘要

1. 物業管理公司(物管公司)和物業管理人(物管人)在協助業主妥善管理物業方面，擔當重要角色。《物業管理服務條例》(《物管條例》——第 626 章)訂明成立物業管理業監管局(物監局)，以及設立物管公司和物管人的發牌制度。物監局於 2016 年 12 月成立，主要職能為透過發牌照予物管公司及物管人，規管及管制物業管理(物管)服務的提供、推動物管業專業行事持正，並提高該專業的能力及專業性，以及維持和提升物管業專業的地位。

2. 根據《物管條例》，物監局的成員包括主席、副主席和不超過 18 名普通成員(下稱物監局成員)。物監局的行政辦事處由行政總裁領導，負責協助及支援物監局執行物管規管的工作，以及處理不同範疇的日常事務。民政事務總署(民政總署)是民政及青年事務局的執行部門，職責包括改善大廈管理和負責與物監局之間的政策協調。

3. 《物管條例》關於發牌制度的條文由 2020 年 8 月 1 日開始實施，經過三年過渡期後，發牌制度由 2023 年 8 月 1 日起全面實施。為物業(受公契規管，以及有兩層或以上，單位數目不限)提供七個訂明物管服務類別中多於一個類別的物管公司，必須持有牌照。只有在持牌物管公司中，就該公司提供的物管服務擔任管理或監督角色的物管人才須領牌。物監局以自負盈虧的方式運作，收入來自徵款及牌照費。在 2024-25 年度，物監局的收入和支出分別為 4,950 萬元和 3,880 萬元。截至 2025 年 4 月 30 日，行政辦事處有 40 名員工。審計署最近就物監局進行審查。

牌照服務和專業發展

4. **可改善處理牌照申請的適時程度** 根據《物管條例》，除非物監局信納申請人屬持有該牌照的合適人選、符合持有該牌照所須符合的所有訂明準則，並已繳付訂明費用，否則物監局不得發出牌照。根據物監局指引，在一般情況下，由收妥全部所需資料和費用後的下一個工作天起計，物管公司和物管人牌照申請的審批工作分別會在 25 個和 15 個工作天內完成(另見第 7 段)。審計署留

摘要

意到，截至 2025 年 8 月，收妥全部所需資料和費用的日期備存於個別的個案檔案中，但沒有為其備存現成的整合資料。物監局表示，如申請人未有提供全部所需資料，物監局會通知申請人。如物監局發出通知達三次，而申請人仍未能於指明限期前提供資料，物監局會考慮終止處理其申請。審計署留意到，截至 2025 年 8 月，物監局指引並沒有訂明跟進尚欠資料的時限。審計署審查了 10 宗在 2024 年和 2025 年(截至 4 月)完成的牌照申請記錄，留意到以下事宜：

- (a) **需要改善向牌照申請人跟進尚欠資料方面的適時程度** 就該 10 宗申請而言，審計署留意到，每次跟進(共 82 次跟進)之間相隔的時間介乎 1 至 325 個工作天不等(平均約為 46 個工作天)；及
- (b) **需要改善發出考慮終止處理申請通知書的適時程度** 在該 10 宗申請中，6 宗(60%)涉及由物監局採取四次或以上的跟進行動。就 4 宗申請而言，在發出考慮終止處理申請通知書前，每宗申請的跟進次數介乎 4 至 17 次不等(平均約為 8 次)。就 2 宗申請而言，雖然物監局跟進了 7 次和 11 次，但並沒有發出相關通知書(第 2.3 至 2.5、2.8 及 2.10 段)。

5. **需要加強監察牌照續期申請規定的遵從情況** 根據《物管條例》，物管公司牌照的續期申請須在牌照有效期屆滿前的 6 至 9 個月內向物監局提出，而物管人牌照的續期申請則須在牌照有效期屆滿前的 3 至 6 個月內提出。如申請在指明期間後但在該牌照的有效期屆滿前提出，物監局如認為有充分理由，可接受該申請。審計署留意到以下事宜：

- (a) **需要加強監察牌照續期法定時限的遵從情況** 在 2020 年 8 月至 2025 年 4 月期間提出的 228 宗物管公司牌照續期申請中，101 宗(44%)申請在牌照有效期屆滿前少於 6 個月內(即在指明期間後)提出。在同期提出的 4 518 宗物管人牌照續期申請中，1 536 宗(34%)申請在牌照有效期屆滿前少於 3 個月內(即在指明期間後)提出，67 宗(1%)申請在牌照有效期屆滿後約 1 天至 15 個月(平均約為 2 個月)提出。審計署審查了在指明期間後但在牌照有效期屆滿前提出的 10 宗續期申請，以及在牌照有效期屆滿後提出的 5 宗物管人牌照續期申請的記錄，留意到批准全部續期申請的理由均沒有記錄在案。截至 2025 年 8 月，物監局指引並沒有訂明負責接受這些申請的審批人員；及

摘要

(b) **沒有就遲交物管公司牌照續期申請的情況向業主發出通知** 根據《物管條例》，如持牌物管公司沒有在指明期間內申請將牌照續期，物監局須向由該物管公司提供物管服務的物業的業主或業主組織發出書面通知，將該事通知該業主或組織。審計署審查了 5 宗物管公司並非於指明期間內提出牌照續期申請的記錄，留意到物監局並沒有向相關業主或業主組織發出通知，有違法例規定。物監局表示，如經其評估後認為物管公司能在牌照有效期屆滿前完成續牌，則可能無須發出通知，以免引起公眾憂慮。然而，審計署留意到，截至 2025 年 8 月，物監局並沒有在其指引中訂明在何等情況下不會發出通知(第 2.11 至 2.16 段)。

6. **需要適時在發牌條件和操守守則中加入關於維護國家安全的條款** 《中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法》在 2020 年 6 月 30 日實施，而《維護國家安全條例》在 2024 年 3 月 23 日生效。物監局於 2025 年 10 月回應審計署的查詢時表示，把關於維護國家安全的條款列作物管公司和物管人的新牌照和牌照續期的訂明條件，以及把有關條款加入相關操守守則的安排仍在審議中，會在切實可行的情況下盡早實行(第 2.24 及 2.25 段)。

7. **可加強衡量和匯報服務表現的工作** 審計署留意到，截至 2025 年 8 月，雖然《物管條例》下的發牌制度已全面實施約兩年，但除了關於處理牌照申請時限的服務目標外，行政辦事處尚未制訂其他服務目標，供物監局成員討論和通過。此外，物監局沒有在其網頁公布處理牌照申請的服務目標方面的達標成果。就 2024-25 年度，行政辦事處向物監局成員匯報，處理牌照申請方面的服務目標達標成果為 100%。然而，審計署留意到，物監局並沒有備存達標成果的相關分項數字的現成資料(第 2.30 段)。

8. **偵測無牌活動方面有可予改善之處** 根據《物管條例》，任何人如無物管公司牌照或物管人牌照而作為物管公司或物管人行事，或聲稱是持牌物管公司或物管人，即屬違法。物監局備存了持牌物管公司名單，載有由該等公司管理的物業資料和物業的單位數目。另一方面，民政總署則備存了全港所有私人大廈的資料庫(即大廈管理資訊系統)，所載的資料包括大廈名稱、樓層和單位數目，以及大廈管理組織的資料。審計署留意到以下事宜：

摘要

- (a) **物監局和大廈管理資訊系統的記錄之間的大廈資料不能輕易配對** 審計署審查了物監局和大廈管理資訊系統截至 2025 年 4 月的記錄，留意到物管公司和大廈沒有獲編配於兩套記錄之間通用而獨有的參考編號，以致兩個資料庫中的資料不能輕易配對以確定持牌物管公司管理的大廈數目。另外，審計署對比了物監局和大廈管理資訊系統的記錄中 10 幢大廈的物管公司名稱，留意到就當中 5 幢(50%)大廈而言，物監局記錄與大廈管理資訊系統記錄所載的物管公司名稱並不相同；及
- (b) **需要善用大廈管理資訊系統記錄以偵測懷疑無牌物管公司** 在 2023 年 7 月中(三年過渡期結束前)，物監局根據不同來源的資料(包括截至 2022 年 9 月的大廈管理資訊系統記錄)編製了需要領牌和不需領牌的物管公司名單。審計署留意到，3 間物管公司於 2023 年被識別為不需領牌，但在截至 2025 年 6 月卻被物監局識別為懷疑無牌物管公司，當中有 1 間物管公司其後被斷定為無牌物管公司，而截至 2025 年 8 月，其餘 2 間物管公司的個案仍在處理中。另外，審計署對比了截至 2022 年 9 月和 2025 年 4 月的大廈管理資訊系統記錄，留意到有 7 間新的物管公司，當中有 5 間(71%)在截至 2025 年 4 月並未領有有效牌照。截至 2025 年 8 月，沒有文件記錄顯示物監局曾調查該 5 間新物管公司是否需要領牌。物監局在審計署查詢後，調查了該 5 間物管公司，發現根據《物管條例》，這些物管公司不需領牌(第 2.33 至 2.36 段)。

9. **可改善對培訓活動／課程進行認可的適時程度** 自 2023 年 8 月 1 日起，物監局分階段強制實施持續專業發展計劃。物管人牌照持有人可參與符合指定準則的培訓活動／課程，包括經持續專業發展計劃預先認可的活動／課程(例如經申請認可)。物監局表示，一般而言，由認可專業團體舉辦的培訓活動／課程的申請會在 14 個工作天內完成處理。然而，物監局既沒有在指引中訂明這個時限，也沒有為其他機構／院校的申請設下有關時限。就來自認可專業團體的申請而言，截至 2025 年 8 月，持續專業發展系統並沒有備存完成處理認可申請的日期，故不能輕易確定申請的處理時間。在 2024 年和 2025 年(截至 6 月)期間來自其他機構／院校的 83 宗申請(涉及 402 個活動／課程)中，有 3 宗(4%)申請(涉及 38 個活動／課程)由收到起計需時超過 14 個工作天至最長 23 個工作天(平均約為 20 個工作天)完成處理(第 2.47、2.49 及 2.53 段)。

監察物業管理公司和物業管理人

10. **需要加強監察通知規定的遵從情況和訂立相關指引** 根據《物管條例》和《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》(第 626B 章)，持牌人須將訂明事宜的任何變更，於變更發生後的 31 天內通知物監局。2024 年 9 月 10 日，物監局成員通過相關違規個案的分類機制，而在機制下，訂明事宜變更劃分為三類(即十分輕微、輕微或嚴重變更)，而就各類變更在通知上的延遲，須採取不同的跟進行動。舉例而言，就輕微變更在通知上的延遲，物監局會向持牌人發出行政勸諭函或備悉函件(如物管公司能提供合理理由解釋延誤原因)。然而，物監局並未為處理變更通知方面訂立指引(例如發出行政勸諭函或備悉函件的時限)。審計署亦留意到以下事宜：

- (a) **需要對違規情況適時採取跟進行動** 審計署審查了在 2024 年 9 月 11 日至 2025 年 4 月 30 日期間由 20 名持牌人提交的 51 份變更通知，留意到當中 15 份(29%)通知在提交上有延遲(介乎 3 至 196 天不等)。雖然該 15 份通知涉及輕微變更，但當中有 12 份(80%)通知在截至 2025 年 4 月已提交予物監局介乎 2 天至約 7.1 個月不等(平均約為 3.8 個月)，而物監局並沒有按照規定向持牌人發出行政勸諭函或備悉函件；及
- (b) **需要加強檢查由相關持牌物管公司提交的變更通知** 審計署審查了 10 名持牌物管人(先前受僱於 9 間持牌物管公司)在 2024 年 10 月提交關於其終止受僱的變更通知的記錄。截至 2025 年 4 月，在 9 間物管公司中，有 6 間(67%)並未提交相應的變更通知，亦沒有文件記錄顯示物監局對有關違規情況所採取的跟進行動(第 3.2、3.3、3.5、3.6 及 3.9 段)。

11. **合規巡查有可予改善之處** 自 2023 年 8 月起，物監局對持牌物管公司管理的物業進行合規巡查。2024 年 3 月，行政辦事處向物監局成員表示，計劃在 2024 年 7 月或之前就所有持牌物管公司完成一輪合規巡查。在 2023 年 8 月至 2025 年 4 月期間，物監局進行了 1 098 次合規巡查。審計署留意到以下事宜：

- (a) **合規巡查並不涵蓋所有物管公司** 在截至 2025 年 4 月的 815 間持牌物管公司中，物監局並未就 154 間(19%)物管公司管理的物業進行合規巡查。物監局表示，有 137 間物管公司符合訂明準則而獲豁免巡查，而截至 2025 年 6 月，只有 17 間物管公司經識別為需要進行合規巡查。然而，審計署留意到，豁免準則有四項，而截至 2025 年

摘要

8月，物監局並沒有就該 137 間物管公司各符合哪一項準則備存現成資料。另外，物監局指引並沒有訂明物管公司獲豁免合規巡查的準則；及

- (b) **指引沒有訂明選取物業進行合規巡查的準則和所需的巡查頻次** 在所管理物業曾接受合規巡查的 661 間物管公司當中，每間物管公司接受的物業巡查次數介乎 1 至 55 次不等(平均約為 2 次)。在所進行的 1 098 次巡查中，有 29 個和 1 040 個物業分別被巡查兩次和一次，而每月進行的巡查次數介乎 9 至 245 次不等(平均約為 52 次)。截至 2025 年 8 月，物監局並沒有在其指引中訂明選取物業和物管公司進行巡查的準則，以及所需的巡查頻次(第 3.12、3.13、3.15 至 3.19 段)。

12. **需要加強監察物管公司的人手比例** 持牌物管公司必須聘用一定數目的持牌物管人，而該數目須符合物監局指明的最低人手比例。審計署留意到以下事宜：

- (a) **需要對不符合人手比例規定的物管公司適時採取行動** 根據截至 2025 年 6 月 30 日的牌照系統記錄，有 14 間物管公司不符合人手比例的規定。就 7 宗個案，物監局發現違規情況的日期和 2025 年 6 月 30 日之間相隔的時間介乎約 1.1 個月至約 1.2 年不等(平均約為 7.9 個月)，而每次跟進行動(截至 2025 年 8 月共採取了 16 次行動)之間相隔的時間介乎同日至約 1.2 年不等(平均約為 3.8 個月)。就 4 宗個案，截至 2025 年 6 月 30 日，沒有文件記錄顯示物監局曾採取跟進行動，而物監局發現違規情況的日期和 2025 年 6 月 30 日之間相隔的時間介乎 9 天至約 1 年不等(平均約為 5.4 個月)。就其餘 3 宗個案，物監局表示，計及所涉物管公司管理的物業數目有所減少，或糾正於系統輸入資料時的錯誤後，該等物管公司在截至 2025 年 6 月 30 日實際符合人手比例的規定。審計署亦留意到，物監局沒有在其指引中訂明處理持牌物管公司就人手比例有關的違規個案的程序；及
- (b) **需要改善更新持牌人資料的準確和適時程度** 根據截至 2025 年 6 月 30 日的牌照系統記錄，有 45 名持牌物管人被記錄為同時在兩間持牌物管公司中全職工作，而截至 2025 年 8 月，沒有文件記錄顯示物監局曾因應重複的情況進行跟進。物監局表示，重複的情況可由幾個原因引致，包括資料輸入有誤和不同物監局員工同時更新資料。另

摘要

外，持牌物管公司並非經常遵從通知規定(見第 10(b)段)，或會影響物管公司符合人手比例的狀況(第 3.21 至 3.25 段)。

13. **記錄投訴資料方面和處理投訴的適時程度有可予改善之處** 物監局於合規與執行系統中記錄關於投訴的資料。審計署留意到以下事宜：

- (a) **需要改善投訴的分類** 物監局在其 2024-25 年度的周年報告中匯報，在 2024-25 年度收到 1 107 宗投訴。審計署審查了合規與執行系統的記錄，發現物監局在該段期間收到 657 宗公眾投訴。關於 450 宗個案的差異，有 109 宗個案在合規與執行系統中被記錄為“查詢”，有 341 宗個案是物監局自行發現關於違反發牌條件的違規個案和其他政府部門或執法機構的轉介個案，而處理投訴的時限(見下文(b)項)並不適用於這些個案。物監局表示，在物監局周年報告中匯報的數目是指物監局接獲和處理的投訴和懷疑違規個案的數目。然而，審計署留意到，周年報告沒有提供投訴數目的分項數字(例如按公眾投訴和內部發現個案來劃分)，而物監局指引亦沒有訂明投訴的定義；及
- (b) **可改善處理投訴的適時程度** 物監局表示，投訴個案一般在得到足夠的資料的情況下起計 6 個月內處理和完成。審計署留意到，截至 2025 年 8 月，物監局並沒有就投訴得到足夠資料的日期備存現成資料。根據合規與執行系統的記錄，物監局在 2020 年 8 月至 2025 年 4 月期間收到 2 667 宗公眾投訴。審計署亦留意到，截至 2025 年 4 月 30 日，就已完成處理的 2 206 宗投訴中的 237 宗(11%)而言，收到投訴和完成處理投訴之間相隔的時間介乎超過 6 個月至約 2.4 年不等(平均約為 10.5 個月)。另外，就正在處理中的 461 宗投訴而言，當中有 230 宗(50%)投訴在超過 6 個月前已收到，收到時間最長約 3.8 年(平均約為 1 年)(第 3.37、3.39 至 3.44 段)。

14. **檢視操守守則方面和合規巡查就操守守則的涵蓋程度有可予改善之處** 物監局可發出操守守則，守則須載有其認為適合用於裁斷持牌人在專業方面有否失當或疏忽行為的任何實務指引。截至 2025 年 8 月，物監局發出了 24 份操守守則。在已發出超過 1 年至最長約 5 年的 23 份操守守則中，有 7 份(31%)曾更新，1 份(4%)將於 2025 年第三季檢視和更新。沒有文件記錄顯示其餘 15 份(65%)曾受檢視。另外，物監局的合規巡查只涵蓋 24 份操守守則中的 2 份(8%)所載的

摘要

事項，而沒有文件記錄可解釋合規巡查只涵蓋所選守則的原因(第 3.49 至 3.52 段)。

其他相關事宜

15. **物業管理業界抗疫支援計劃(物管支援計劃)的行政工作有可予改善之處** 民政總署在 2020 年和 2022 年委託物監局負責執行政府防疫抗疫基金下的兩輪物管支援計劃，為合資格物業和其前線物管員工提供財政支援。物監局共收到政府撥款約 32.065 億元，以執行物管支援計劃。2023 年 2 月，民政總署向物監局發出電郵，提及物管支援計劃的未結餘額會繼續用作發放予前線物管員工的資助(如仍有需要)和繳付物管公司／業主組織的行政費用。審計署留意到，根據 2024 年 7 月提交予物監局成員(包括民政總署)的物監局 2023-24 年度經審核帳目所示，物管支援計劃的撥款結餘為 1.233 億元。審計署於 2025 年 5 月 15 日提出有關撥款結餘的查詢後，民政總署向物監局發出繳款通知書，物監局其後於 2025 年 6 月向民政總署退還 1.237 億元(包括利息)。審計署留意到，沒有文件記錄顯示在 2023 年 2 月後和審計署於 2025 年 5 月 15 日提出查詢前，民政總署和物監局曾討論關於物管支援計劃的餘額的安排(第 4.2 至 4.4 及 4.6 段)。

16. **採購物料和服務方面有可予改善之處** 審計署審查了在 2023-24 至 2025-26 年度(截至 6 月)期間 20 宗價值為 10 萬元或以上的採購個案的記錄，留意到以下事宜：

- (a) **需要取得指定職級人員的書面採購批准** 根據物監局的採購指引，如取得的書面報價數目不足，便須取得較高職級人員的批准。審計署留意到，在一宗個案中，雖然取得的報價數目不足，但並沒有按規定為該項採購取得較高職級人員的批准。在另一宗個案中，於採購價值的觸發下，需要進行招標並由物監局成員批准，而為該項採購給予批准的 12 名物監局成員中，6 名成員以電郵回應，其餘 6 名成員僅以電話回應；及
- (b) **需要在合約中加入一般合約條件** 自 2024 年起，物監局在其一般合約條件中加入了關於維護國家安全的特定條款。在該 20 宗採購個案中，17 宗採購於 2024 年至 2025 年(截至 6 月)期間進行。就這 17 宗個案中的 9 宗(53%)，沒有證據顯示物監局曾向供應商提供一般合約條件，包括關於維護國家安全的特定條款，供其留意和遵從。物監局表示，自 2025 年 5 月 1 日起實行了標準做法，向價值為 5 萬元或

摘要

以上合約的所有供應商提供一般合約條件。然而，截至 2025 年 8 月，物監局指引並沒有訂明這項規定(第 4.10、4.12 及 4.14 段)。

17. **需要加強物監局成員申報利害關係的程序** 根據《物管條例》，物監局成員須於首次獲委任為物監局成員時，以及在獲委任後的每個公曆年開始時，將其屬物監局決定的類別或種類的利害關係向物監局披露。在 2022 年 12 月 1 日至 2025 年 11 月 30 日為期三年的任期，物監局共有 20 名獲委任成員。秘書處(即行政辦事處)為成員提交利害關係申報方面設定了限期。就 18 名成員而言，當中 14 名(78%)各延遲申報 1 至 3 次。延遲介乎 1 至 111 天不等(平均約為 27 天)。其餘 2 名成員為政府官員。兩名政府官員於 2025 年 2 月首次獲委任為成員，並分別於獲委任後的第 3 天及第 111 天提交利害關係申報。從前獲委任為成員的政府官員的利害關係申報並沒有備存。另外，根據《物管條例》，物監局須就所作出的披露，備存一份登記冊，並須在物監局辦事處及透過互聯網提供登記冊，讓人查閱。截至 2025 年 8 月，物監局網站載有 18 名成員的利害關係申報，但並未載有於 2025 年獲委任的 2 名政府官員的申報(第 4.24 及 4.26 段)。

18. **需要加強管理資料以監察規管和行政工作** 審計署留意到，物監局沒有備存現成的或定期編彙部分管理資料(例如重點或摘要)，以監察物監局的牌照和規管工作，例如提交牌照續期申請和持牌人提交變更通知的指明時限的遵從情況。另外，雖然有向物監局成員匯報處理牌照申請方面的服務目標達標成果，但沒有備存達標成果的相關分項數字的現成資料(第 4.48 段)。

審計署的建議

19. 審計署的**建議**載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署**建議**物業管理業監管局行政總裁應：

牌照服務和專業發展

- (a) 加強指引，訂明向物管公司和物管人牌照申請人跟進尚欠資料的時限、負責接受於法定期間後提出的牌照續期申請的審批人員，以及如物管公司沒有在指明期間內提出牌照續期申請，在何等情況下不會向該公司管理的物業的業主或業主組織發出通知(第2.31(a)段)；

摘要

- (b) 加強監察提交物管公司和物管人牌照續期申請的法定時限的遵從情況(第2.31(b)段)；
- (c) 採取措施，確保在切實可行的情況下盡早把關於維護國家安全的條款列作物管公司牌照和物管人牌照的訂明條件，以及把有關條款加入相關操守守則(第2.31(e)段)；
- (d) 在切實可行的情況下盡早為物監局的牌照服務制訂服務目標，供物監局成員討論和通過(第2.31(g)段)；
- (e) 加強監察服務目標的達標成果，包括為所匯報的達標成果備存證明文件，並公布有關達標成果(第2.31(h)段)；
- (f) 加強偵測懷疑無牌活動，包括考慮重新檢視在2023年被識別為不需領牌的物管公司(第2.44(a)段)；
- (g) 為處理持續專業發展計劃下培訓活動／課程的認可申請的時限訂立指引，並加強監察處理這些申請的適時程度(第2.60(b)及(c)段)；

監察物管公司和物管人

- (h) 加強監察持牌物管公司和物管人提交變更通知法定時限的遵從情況，並按照分類機制，對違規情況適時採取跟進行動，以及為處理通知方面訂立指引(第3.10(a)、(b)及(d)段)；
- (i) 加強合規巡查的指引，加入選取物業和物管公司的準則以及巡查頻次，並採取措施，確保遵從指引(第3.35(a)段)；
- (j) 加強措施，確保合規巡查涵蓋所有持牌物管公司；如有豁免情況，須記錄理據(第3.35(b)段)；
- (k) 為處理持牌物管公司就人手比例有關的違規個案的程序訂立指引，並採取措施，改善對違規個案採取跟進行動的適時程度(第3.35(d)段)；
- (l) 採取措施，改善在牌照系統中更新持牌人資料的準確和適時程度(第3.35(e)段)；

摘要

- (m) 在物監局周年報告中提供投訴數目的分項數字，以提高透明度(第3.47(a)段)；
- (n) 在指引中清楚訂明投訴的定義，並加強措施，確保於合規與執行系統中把投訴個案正確分類和予以記錄(第3.47(b)段)；
- (o) 加強監察處理投訴指明時限的遵從情況(第3.47(d)段)；
- (p) 在指引中訂立檢視為物管業界發出的操守守則的規定，並檢視合規巡查就物管業界操守守則的涵蓋程度(第3.54(a)及(b)段)；

其他相關事宜

- (q) 檢視採購指引，訂明向指定價值的合約的所有供應商提供一般合約條件的規定(第4.20(b)段)；
- (r) 採取措施，確保取得指定職級人員的書面採購批准(第4.20(c)段)；
- (s) 加強措施，以利便所有物監局成員於首次獲委任時和每年適時申報利害關係，並按照《物管條例》的規定，公布所有相關申報(第4.38(a)段)；及
- (t) 定期編彙管理資料，以利便監察物監局履行職能的情況(第4.51(a)段)。

20. 審計署亦建議民政事務總署署長和物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 採取措施，以利便把大廈管理資訊系統和物監局的記錄中的物管公司和大廈資料進行配對，以期提升兩個資料庫中相關資料的準確程度，方便監察，並探討可否為物管公司和大廈編配通用而獨有的參考編號，使相關資料可共用(第2.43(a)段)；及
- (b) 考慮建立機制，共用物管公司和大廈的資料(例如新的物管公司)，以利便物監局識別懷疑無牌物管活動(第2.43(b)段)。

摘要

21. 審計署亦建議民政事務總署署長應在日後委託執行代理推行類似的資助計劃時，加強監察未用政府撥款的退還情況(第 4.19 段)。

政府和物業管理業監管局의 回應

22. 民政事務總署署長和物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議。

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的和範圍。

背景

1.2 物業管理公司(物管公司)和物業管理人(物管人)在協助業主妥善管理物業方面，擔當重要角色。物管公司和物管人如有違反專業道德或不當行為，均會影響樓宇的安全和衛生水平。政府認為，實施強制發牌制度，以訂定物管公司和物管人的最低資歷要求，既可提升專業水平，又可促使市民更加意識到聘用合資格物管公司的重要性，亦可令市民明白，樓宇只要管理得宜而且持之以恆，便可保障樓宇安全，並且維持樓宇價值。

1.3 《物業管理服務條例》(《物管條例》——第626章)於2016年5月獲立法會通過。《物管條例》訂明成立物業管理業監管局(物監局)，以及設立物管公司和物管人的發牌制度。物監局於2016年12月成立，主要職能為：

- (a) 透過發牌照予物管公司及物管人，規管及管制物業管理(物管)服務的提供；
- (b) 推動物管業專業行事持正，並提高該專業的能力及專業性；及
- (c) 維持和提升物管業專業的地位。

根據《物管條例》，物監局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，便可作出該事情。

1.4 物監局表示，其願景是致力提升香港物管業的專業和質素，使市民安居樂業。物監局透過三管齊下的策略(見圖一)，提升業界的專業水平和地位。

圖一

物監局三管齊下的策略



資料來源：物監局的記錄

管治和組織架構

1.5 **物監局** 根據《物管條例》，物監局的成員包括主席、副主席和不超過18名普通成員(下稱物監局成員)。物監局成員由中華人民共和國香港特別行政區行政長官從下列三個類別的個人中委任：

- (a) 從事物管服務的個人(第 I 類人士)；
- (b) 具備物管、一般行政或消費者事務相關方面經驗的個人(第 II 類人士)；及
- (c) 獲行政長官認為適合獲委任為成員的其他個人(第 III 類人士)。

截至2025年4月30日，物監局有20名成員(註 1)。

註 1：該20名成員獲委任的任期由2022年12月1日至2025年11月30日，為期三年。當中包括主席、副主席、5名第 I 類人士、4名第 II 類人士和9名第 III 類人士(包括民政事務總署署長或其代表和房屋署署長或其代表)。

1.6 **委員會** 物監局設立了五個委員會，即紀律委員會、財務及策略發展委員會、牌照委員會、實務及審核委員會和專業發展委員會，以助物監局履行職能。

1.7 **行政辦事處** 物監局的行政辦事處負責協助及支援物監局執行物管規管、宣傳業界優勢和推動行業專業化的工作，以及處理不同範疇的日常事務。行政辦事處由行政總裁領導，並由兩位總經理分別負責“規管事務”和“營運及服務”兩大方面的工作。截至2025年4月30日，行政辦事處有40名員工。物監局的組織架構圖摘錄(截至2025年4月30日)載於附錄A。

1.8 **政府的角色** 民政及青年事務局(民青局)的職責包括制訂和發展地區治理和大廈管理的政策。民政事務總署(民政總署)是民青局的執行部門，職責包括改善大廈管理和負責與物監局之間的政策協調。

發牌制度

1.9 《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》(第626B章)於2020年5月刊憲，訂明關於物管服務的管制和規管，以及物管公司和物管人的發牌事宜。《物管條例》關於發牌制度的條文由2020年8月1日開始實施，設有三年過渡期，讓物管公司和物管人申請相關牌照。《物管條例》訂明：

- (a) 就物管公司(即經營提供物管服務業務的業務實體)訂立單一級別的發牌制度(見第1.11段)；及
- (b) 就物管人訂立兩個級別的發牌制度(即物管人(第1級)牌照及物管人(第2級)牌照)(見第1.12段)。只有在持牌物管公司中，就該公司提供的物管服務擔任管理或監督角色的物管人才須領牌。

《物管條例》下的發牌制度由2023年8月1日起全面實施，此後，物管公司及相關物管人如無牌提供物管服務，即屬違法(註 2)。

註 2： 任何人如干犯有關罪行，一經循公訴程序定罪，可處罰款500,000元及監禁2年；或一經循簡易程序定罪，可處第6級罰款(即100,000元)及監禁6個月。

1.10 **物管服務** 在《物管條例》下，共有七個類別的訂明物管服務，即一般管理服務、環境管理、維修、保養及改善、財務及資產管理、設施管理、人力資源管理，以及法律服務。

1.11 **物管公司牌照** 為物業(受公契規管，以及有兩層或以上，單位(註 3)數目不限)提供多於一個類別的訂明物管服務的物管公司，必須按《物管條例》的規定持有牌照。如業主或業主組織“自管”1 500個或以上的單位，並提供多於一個類別的訂明物管服務，而該等服務超過業主或業主組織依據《建築物管理條例》(第344章)須履行的職責及責任，則該業主或業主組織便須持有牌照。持有物管公司牌照的準則如下：

- (a) 物管公司須聘用至少一名對該物管公司提供物管服務一事有實際控制權的持牌物管人(第1級)(可兼職或全職)；及
- (b) 物管公司須聘用一定數目的全職持牌物管人，而該數目須符合下述由物監局指明的最低人手比例：
 - (i) 為每3 000個單位或以下聘用至少一名持牌物管人(第1級)；及
 - (ii) 為每1 500個單位或以下聘用至少一名持牌物管人(第2級)。

截至2025年4月，共有815個物管公司牌照(全由物管公司持有(沒有業主組織持有)，而該等物管公司管理約9 000個私人物業)。

1.12 **物管人牌照** 在持牌物管公司中，就該公司提供的物管服務擔任管理或監督角色的物管人，必須按《物管條例》的規定持有牌照。物管人牌照分為兩級：

- (a) **物管人(第1級)牌照** 持牌人除了須持有學士學位(或以上)或同等學歷及相關物管工作經驗外，亦須擁有專業資格(即屬物監局認可專業團體的指明級別、類別、組別或專業領域的會員)；及
- (b) **物管人(第2級)牌照** 持牌人須擁有副學士、文憑(或以上)或同等學歷及相關物管工作經驗。

註 3： 單位指公契所提述建築物內的任何處所，不論公契以單位或其他名稱描述，也不論該處所乃用作居所、店鋪、廠房、辦公室或任何其他用途，而該處所的業主，相對於同一座建築物其他各個部分的業主或佔用人而言，乃有權享有該處所的獨有管有權者。

1.13 在三年過渡期(見第1.9段)內，物管人如在為物業提供物管服務方面具備擔任管理或監督角色的指定工作經驗，但未能符合學歷及／或專業資格的規定，可申請及獲發最長有效期為三年的臨時物管人牌照。如該物管人在臨時牌照的有效期內完成物監局指定的課程，可在無須符合學歷及／或專業資格規定的情況下，申請正式牌照。截至2025年4月，共有8 154個物管人(第1級)牌照(包括1 000個臨時牌照)和8 096個物管人(第2級)牌照(包括659個臨時牌照)。

1.14 **牌照費** 物監局自2020年8月起根據《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》向物管公司和物管人收取牌照費，詳情如下：

- (a) **物管公司牌照** 申請費(首次申請和續期申請費用相同)為500元，牌照費(為期36個月)為18,000元；及
- (b) **物管人牌照** 申請費(首次申請和續期申請費用相同)為100元，物管人(第1級)牌照和物管人(第2級)牌照的牌照費(為期36個月)分別為3,600元和1,200元。

專業發展

1.15 物監局於2022年年初推出自願參與性質的持續專業發展計劃，為物管人牌照持有人參與持續專業發展活動／課程釐定準則和要求。計劃旨在鼓勵持牌人參與物監局舉辦或認可的活動／課程，以學習新知識和技能，應付日常物管工作。

1.16 物管業發牌制度過渡期完結後(即自2023年8月1日起)，物監局開始分階段強制實施持續專業發展計劃。物管人(第1級)牌照和物管人(第2級)牌照的持有人分別由2024年1月1日和2025年1月1日起須參與持續專業發展計劃。在持牌人的新簽發或續期的牌照(有效期為三年)屆滿之年起計的上兩個持續專業發展計劃年度(即由1月1日至12月31日的完整曆年)內，持牌人在每個年度均須符合計劃的參與要求(即物管人(第1級)牌照和物管人(第2級)牌照的持有人的參與時數分別不少於12小時和6小時)。

規管制度

1.17 **操守守則** 物監局表示，其積極致力為物管業界制訂操守守則及良好作業指南(註 4)，就不同物管範疇提供實務指引，藉以提供一套服務標準，推動業界提升專業服務水平，同時亦增加業界工作規範的透明度及提高公眾對行業的認識，從而減少就物管服務的爭拗和投訴。在《物管條例》下，持牌人不會僅因違反操守守則的條文，而招致民事或刑事法律責任。然而，在任何法律程序(不論屬紀律處分、民事或刑事程序)中，如有關係文攸關該程序中受爭議的事宜的裁斷，則在該程序中，操守守則可獲接納為證據；而關於持牌人違反或沒有違反該等守則的條文的證明，可作為有助於確立或否定該事宜的依據。截至2025年4月，物監局發出了24份操守守則(例子見圖二)及相關良好作業指南。

圖二

操守守則



資料來源：物監局的記錄

1.18 **違紀行為** 在《物管條例》下，違紀行為包括在專業方面有失當或疏忽行為、違反施加於持牌人的牌照的條件、違反《物管條例》中適用於持牌人的規定(例如持牌人沒有把訂明事宜的變更通知物監局)、經法庭裁斷違反《建築物管理條例》或公契中適用於持牌人的規定，以及在香港或其他地方被裁定干犯刑事罪行，而該項罪行可能損及物管服務專業的聲譽及可處監禁(不論持牌人是否被判處監禁)。

註 4：為了讓持牌人更有效及專業地依循操守守則，物監局在良好作業指南中提供相關指引。物監局鼓勵持牌人盡力依循良好作業指南行事，但未能遵從指南並不會被視為違紀行為。

1.19 紀律行動 根據《物管條例》，物監局如有合理理由懷疑持牌人干犯違紀行為或不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則，可進行調查。在完成調查時，物監局如信納有證據傾向證明有關事宜，可決定進行聆訊。在聆訊完結時，物監局如信納有關事宜經證明，可對持牌人作出紀律制裁命令(包括口頭警告或書面譴責、施加罰款、施加／更改牌照條件，以及暫時吊銷／撤銷牌照)。在2024-25年度，物監局共就8宗個案進行紀律聆訊。

1.20 上訴 根據《物管條例》，任何人士如因物監局的決定(例如不發出牌照或不將牌照續期的決定、在紀律聆訊中所作的裁斷，以及作出的紀律制裁命令)感到受屈，而欲針對事宜提出上訴，可向民政及青年事務局局長提交書面通知。上訴將由上訴審裁小組聆訊，小組由民政及青年事務局局長委任的上訴委員團的委員組成。上訴審裁小組可維持、更改或推翻上訴所關乎的任何決定、裁斷或命令。在2024-25年度，並沒有任何上訴個案。

處理投訴

1.21 物監局表示，市民可對涉嫌干犯違紀行為或不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則的持牌人作出投訴。物監局會根據投訴人提供的資料作出初步評估。如投訴對象並非持牌人，物監局雖未能根據《物管條例》作出調查，但會致力向投訴人提供協助(例如向相關物管公司或物管人查詢及轉達投訴人的關注，並鼓勵其跟進相關事宜)。

財務安排

1.22 政府貸款 2017年11月，立法會財務委員會批准開立承擔額，從貸款基金撥出2,200萬元作為一筆過貸款予物監局，以應付物監局的成立開支及初期的營運經費。物監局由2023年4月起以每年繳付均等款額的方式，分5年償還貸款。截至2025年6月，尚待償還的貸款額為880萬元。

1.23 經費安排 物監局以自負盈虧的方式運作，收入來自徵款及牌照費。徵款自2018年7月起根據《物管條例》及《物業管理服務(徵款)規例》(第626A章)就可予徵收印花稅的不動產售賣轉易契而徵收(每份徵款適用文書為350元)；牌照費則自2020年8月起根據《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》向物管公司和物管人

收取(見第1.14段)。在2024-25年度，物監局的收入和支出分別為4,950萬元(註 5)和3,880萬元(註 6)。

1.24 政府監管 根據《物管條例》，物監局每年須向民政及青年事務局局長提交帳目報表、核數師報告及周年報告。民政及青年事務局局長會安排把收到的文件提交立法會省覽。

資訊系統

1.25 物監局開發了三個主要資訊系統，以支援其規管和行政職能，詳情如下：

- (a) **牌照系統** 牌照系統是用作管理新牌照和牌照續期申請的網上系統。系統下設有數個副系統，分別供公眾使用(例如提交電子申請)、只供登記持牌人使用(例如提交牌照續期申請)或只供物監局員工使用(例如管理發牌的整體工作流程)；
- (b) **持續專業發展系統** 持續專業發展系統是用作管理持續專業發展工作流程的網上系統。系統設有不同功能，分別供公眾使用(例如報讀由物監局舉辦的課程)、只供登記持牌人使用(例如更新持續專業發展記錄和所達參與時數(即電子紀錄系統))或只供物監局員工使用(例如管理持續專業發展課程的整體工作流程)；及
- (c) **合規與執行系統** 合規與執行系統是用作管理投訴和執法個案處理工作的網上系統，僅供物監局員工使用。

1.26 物監局表示已於2025年6月展開系統更新項目，把牌照系統和持續專業發展系統重新設計，整合為一個系統。項目預計於20個月內分階段完成。

註 5： 收入包括徵款(2,770萬元)、牌照費(1,830萬元)和其他收入(例如利息收入)(350萬元)。

註 6： 支出包括員工成本(2,670萬元)、折舊(530萬元)、辦公室及相關開支(190萬元)、傳訊及宣傳開支(180萬元)和其他開支(例如資訊科技開支)(310萬元)。

審查工作

1.27 2025年5月，審計署就物監局展開審查。審查工作集中於下列範疇：

- (a) 牌照服務和專業發展(第2部分)；
- (b) 監察物管公司和物管人(第3部分)；及
- (c) 其他相關事宜(第4部分)。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就相關事宜提出多項建議。

鳴謝

1.28 在審查工作期間，民政總署和物監局人員充分合作，審計署謹此致謝。

第 2 部分：牌照服務和專業發展

2.1 本部分探討與牌照服務和專業發展相關的事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 牌照服務(第2.2至2.32段)；
- (b) 監察無牌活動(第2.33至2.46段)；及
- (c) 專業發展(第2.47至2.61段)。

牌照服務

2.2 物監局負責實施《物管條例》下的發牌制度，而隨着過渡期完結，發牌制度由2023年8月起全面實施。

2.3 根據《物管條例》，除非符合以下情況，否則物監局不得發出牌照：

- (a) 物監局信納申請人：
 - (i) 屬持有該牌照的合適人選(註 7)；及
 - (ii) 符合持有該牌照所須符合的所有訂明準則(見第1.11及1.12段)；
及
- (b) 申請人已繳付就發出該牌照而訂明的費用(見第1.14段)。

註 7：就物管公司和物管人而言，物監局在斷定某物管公司或物管人是否合適持有牌照時，會考慮所有相關因素，例如該公司或個人曾否因刑事罪行及／或違紀行為被定罪。

可改善處理牌照申請的適時程度

2.4 物管公司或物管人牌照的申請人需要填寫申請表，並向物監局提交證明文件(註 8)。根據《物管條例》，物管公司牌照的續期申請須在牌照有效期屆滿前的6至9個月內向物監局提出，而物管人牌照的續期申請則須在牌照有效期屆滿前的3至6個月內提出。根據物監局指引，收到物管公司或物管人牌照的新申請或續期申請後，物監局員工會審核申請人遞交的申請表和文件。在一般情況下，由收妥牌照申請表(就新申請和續期申請)、所需費用、全部所需資料和文件後的下一個工作天起計，物管公司和物管人牌照申請的審批工作分別會在25個和15個工作天內完成。

2.5 審計署留意到，截至2025年8月，收妥牌照申請的全部所需資料和費用的日期備存於個別的個案檔案中，但沒有為其備存現成的整合資料。在2024年和2025年(截至4月)，物監局完成處理(即批准或拒絕)物管公司牌照的60宗新申請和96宗續期申請，以及物管人牌照的4 055宗新申請和3 165宗續期申請。審計署審查了申請日期(即由收到申請後的下一個工作天起計)和完成處理日期(即批准或拒絕日期)之間相隔的時間，留意到：

- (a) 就物管公司牌照申請而言，60宗新申請中的6宗(10%)和96宗續期申請中的61宗(64%)的處理工作需時超過25個工作天至最長329個工作天完成(平均約為75個工作天)；及
- (b) 就物管人牌照申請而言，4 055宗新申請中的2 037宗(50%)和3 165宗續期申請中的218宗(7%)的處理工作需時超過15個工作天至最長666個工作天完成(平均約為75個工作天)。

註 8：申請人須提供的資料和文件包括：

- (a) 就物管公司牌照而言：所聘用的持牌物管人、所管理的物業，以及用於斷定申請人是否屬持有牌照的合適人選的資料；
- (b) 就物管人牌照而言：學歷、專業資格(適用於物管人(第1級)牌照)、工作經驗，以及用於斷定申請人是否屬持有牌照的合適人選的資料；及
- (c) 所提供資料的證明文件(例如物管公司所管理物業的公契副本，以及物管人的學歷、專業資格和工作經驗的證明)。

至於續期申請，除了用於斷定申請人是否屬持有牌照的合適人選的資料外，一般只須就申請人自上次向物監局提交申請或作出通知後的變更提交資料和證明文件。

2.6 截至2025年4月30日，物管公司牌照方面有3宗新申請和112宗續期申請，以及物管人牌照方面有216宗新申請和234宗續期申請仍在處理中。審計署審查了申請日期(即由收到申請後的下一個工作天起計)和2025年4月30日之間相隔的時間，留意到：

- (a) 就物管公司牌照申請而言，3宗新申請中的1宗(33%)和112宗續期申請中的59宗(53%)已收到超過25個工作天至最長229個工作天(平均約為78個工作天)；及
- (b) 就物管人牌照申請而言，216宗新申請中的122宗(56%)和234宗續期申請中的95宗(41%)已收到超過15個工作天至最長754個工作天(平均約為57個工作天)。

2.7 物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 實際上，申請人提交牌照申請，不一定代表其符合所有發牌條件，以及已提交全部所需資料以供處理申請和即時發牌；
- (b) 就物管公司而言，公司有可能在申請之時未聘用到足夠數目的持牌物管人，或所聘用的從業員只持有臨時牌照。在此等情況下，物管公司需時招聘，或持有臨時牌照的從業員需時修畢指明課程再申請正式牌照，其後相關物管公司才可符合發牌條件，物監局方能完成處理申請。如物管公司董事有過往刑事記錄，個案須由牌照委員會審視，以考慮申請人是否屬持有牌照的合適人選，然後才可完成處理申請；
- (c) 就物管人而言，申請人可能是正在修讀物管課程的學生，而物監局須待其獲得所需學歷才可完成處理其申請。有部分申請人的學歷、工作經驗或過往刑事記錄或須經牌照委員會審視後，才可處理其申請。在部分個案中，申請人在網上提交申請，並已得到原則上批准獲發牌照，但他們必須親臨物監局辦事處進行核實證明文件手續，才可實際獲發牌照；
- (d) 就牌照續期申請而言，申請須於指明期間向物監局提出(見第2.4段)，所以申請可以在牌照有效期尚有長時間才屆滿前便提出。然而，申請不一定以先到先處理的形式審批，如相關牌照的有效期尚長，物監局會優先處理有效期即將屆滿的牌照申請，即使這些申

請可能較遲才提出。這個安排旨在確保牌照能在有效期屆滿前續期。在此情況下，這些較早提出的申請個案可能用了較長時間處理，引致所指的處理時間偏長情況；

(e) 具體而言：

(i) 就需時 329 個工作天完成處理的物管公司牌照申請(見第2.5(a)段)，相關物管公司需待有實際控制權者完成第1級持牌人需修讀的指明課程，再取得物管人(第1級)牌照，其申請方可獲處理；

(ii) 就需時 666 個工作天完成處理的物管人牌照申請(見第 2.5(b)段)，物監局先後要求申請人提供額外資料和前來領取牌照，而申請人很久才回應；

(iii) 就正在處理的物管公司牌照申請(見第2.6(a)段)，新申請涉及一間提供單一類別物管服務的公司(即根據法例不需領牌)，而該公司既未有提供全部所需文件，又長時間失去聯絡(上一次嘗試聯絡的時間為2025年7月，但物監局仍未能聯絡到該公司，其後物監局於2025年10月10日終止了該申請)。至於已收到229個工作天的申請為一間物管公司的牌照續期申請，而申請要待紀律委員會和牌照委員會的程序完成後才獲批；及

(iv) 就正在處理的物管人牌照申請(見第2.6(b)段)，已收到754個工作天的申請須暫停處理，原因是申請人懷疑提交偽造學歷。個案已轉交執法機構調查，而申請已排定於2025年10月由牌照委員會正式拒絕；及

(f) 如申請人未能符合全部持牌準則、提交全部所需文件和繳付費用，則物監局在法律上不能向其發出牌照。物監局在妥為履行法律所規定的法定責任(見第2.3段)。

2.8 雖然審計署備悉物監局的解釋，但留意到物監局在與牌照申請人跟進尚欠的資料方面有可予改善之處。物監局表示，如申請人未有提供全部所需資料及／或文件，物監局會以電郵／電話通知申請人。如物監局發出通知達三次，而申請人仍未能於指明限期前提供全部所需資料及／或文件，物監局會考慮終止處理其申請。有關程序有在物監局網站上公布，但沒有在物監局指引中訂明。審計署審

查了10宗已完成的牌照申請記錄(包括處理時間最長的5宗物管公司牌照申請(2宗新申請和3宗續期申請)和5宗物管人牌照申請(全為新申請)——見第2.5(a)及(b)段)，留意到以下事宜：

- (a) **需要改善向牌照申請人跟進尚欠資料方面的適時程度** 就該10宗申請而言，審計署留意到，每次跟進(共82次跟進)之間相隔的時間介乎1至325個工作天不等(平均約為46個工作天)，而沒有文件記錄顯示物監局在相隔期間採取的行動。在距離最後一次跟進後相隔了325個工作天才再採取跟進行動的個案中，物監局在所涉期間要求申請人就專業資格提交證明文件。物監局於2025年10月回應審計署的查詢時表示，專業資格是發牌的關鍵準則，而申請人用了10個月來申請有關資格；及
- (b) **需要改善發出考慮終止處理申請通知書的適時程度** 在該10宗申請中，6宗(60%)涉及由物監局採取四次或以上的跟進行動。審計署留意到：
 - (i) 就4宗申請而言，各宗申請中都有發出考慮終止處理申請通知書(下稱最後通知書)，而在發出通知書前，每宗申請的跟進次數介乎4至17次不等(平均約為8次)。在最後一次跟進和發出最後通知書日期之間相隔的時間介乎7至246個工作天不等(平均約為77個工作天)，而沒有文件記錄顯示物監局在相隔期間採取的行動。在最後一次跟進後的246個工作天才發出最後通知書的個案中，物監局在所涉期間要求申請人就工作經驗提交證明文件，而工作經驗是發牌的關鍵準則；及
 - (ii) 就2宗申請而言，雖然物監局跟進了7次和11次，但並沒有發出任何最後通知書。

2.9 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 物監局的政策是鼓勵領牌，使業界健康和持續發展。申請人有責任向物監局提交全部所需資料和文件，以供處理；及
- (b) 物監局盡可能採用寬鬆而便利申請人的做法處理所有申請，不會輕易終止申請，所以在通知安排上有相當彈性，同時亦會考慮個案量和其他工作的優次。

2.10 然而，審計署留意到，截至2025年8月，物監局指引並沒有訂明向物管公司和物管人牌照申請人跟進尚欠資料的時限(包括每次跟進、發出最後通知書和終止處理申請的時限)。

需要加強監察牌照續期申請規定的遵從情況

2.11 根據《物管條例》：

- (a) 物管公司牌照的續期申請須在牌照有效期屆滿前的6至9個月內向物監局提出，而物管人牌照的續期申請則須在牌照有效期屆滿前的3至6個月內提出；
- (b) 如牌照的續期申請，是在指明期間後但在該牌照的有效期屆滿前提出，物監局如認為有充分理由，可接受該申請，並可將該牌照的效力延長不超過6個月；及
- (c) 如持牌物管公司沒有在指明期間內申請將牌照續期，物監局須向由該物管公司提供物管服務的物業的業主或業主組織發出書面通知，將該事通知該業主或組織。

2.12 審計署留意到，截至2025年8月，物監局並沒有備存管理資料，以監察提交牌照續期申請的指明時限和規定的遵從情況(另見第4.48(a)(i)段)。根據物監局的記錄，在2020年8月(即發牌制度開始實施時——見第1.9段)至2025年4月期間，向物監局提出的物管公司和物管人牌照續期申請分別有228宗和4 518宗。審計署留意到：

- (a) 在228宗物管公司牌照續期申請中，101宗(44%)申請在牌照有效期屆滿前少於6個月內(即在指明期間後——見第2.11(a)段)提出；及

- (b) 在4 518宗物管人牌照續期申請中，1 536宗(34%)申請在牌照有效期屆滿前少於3個月內(即在指明期間後)提出，67宗(1%)申請在牌照有效期屆滿後約1天至15個月(平均約為2個月)提出(註 9)。

2.13 需要加強監察牌照續期法定時限的遵從情況 審計署審查了在牌照有效期屆滿前而最接近屆滿日期提出的10宗(包括5宗為物管公司牌照和5宗為物管人牌照)續期申請，以及在牌照有效期屆滿後過了最長時間提出的5宗物管人牌照續期申請(見第2.12(a)及(b)段)的記錄，留意到以下事宜：

- (a) **在指明期間後但在牌照有效期屆滿前提出的牌照續期申請** 審計署留意到，在指明期間後但在牌照有效期屆滿前提出(見第2.11(b)段)的全部10宗續期申請的批准理由均沒有記錄在案。物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示，物監局的政策是鼓勵領牌，使業界健康和持續發展，只要申請人符合發牌條件便可。訂立法定期限的目的是為了確保有足夠時間處理申請；若因續期申請在技術上並非於法定時期內提交便將之拒絕，理由並不充分。《物管條例》亦訂明，如有充分理由，可處理這類申請。物監局認為，善用發牌制度，盡量接受和認可更多的持牌人，實屬充分理由。此方針和立法原意一致，無須言明，所以物監局並沒有為每宗個案逐一記錄理據；及
- (b) **在牌照有效期屆滿後提出的牌照續期申請** 審計署審查了在牌照有效期屆滿後提出的5宗物管人牌照續期申請的記錄，留意到把這些申請視作續期申請的批准理由沒有記錄在案。物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示，根據《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》第7(1)(c)及(d)條和第8(1)(c)條，持有物管人(第1級)／(第2級)牌照所須符合的訂明準則包括持牌人須在緊接牌照申請日期前的3年內，持有物管人(第1級)／(第2級)牌照。上述條文適用於《物管條例》第10(2)(a)(ii)條關於牌照續期的申請，而根據這些條文，該5宗個案在法律上視作續期申請。有關立法原意是把這些申請視作續期申請，只要申請人符合法定準則便可，所以物監局認為不需要為這些情況記錄特定理據。

註 9： 物監局表示，在67宗續期申請中：(a)40宗(60%)於牌照有效期屆滿後少於1個月內提出、14宗(21%)於牌照有效期屆滿後1個月至少於3個月期間提出、7宗(10%)於牌照有效期屆滿後3至8個月期間提出，其餘6宗(9%)於牌照有效期屆滿後10至15個月期間提出；及(b)牌照隨後根據《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》第7(1)(c)及(d)條和第8(1)(c)條獲續期(見第2.13(b)段)。

2.14 然而，審計署留意到，截至2025年8月，物監局指引並沒有訂明負責接受於指明期間後提出的牌照續期申請的審批人員和物監局接受這些申請的理由(見第2.13段)。

2.15 **沒有就遲交物管公司牌照續期申請的情況向業主發出通知** 審計署審查了5宗物管公司並非於指明期間內提出牌照續期申請的記錄(見第2.13段)(即平均為指明期間後約5.4個月)，留意到物監局並沒有向由有關物管公司提供物管服務的物業的業主或業主組織發出通知，有違法例規定(見第2.11(c)段)。物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 物監局認為法例規定應靈活應用，不能過於僵化。技術上，如申請於指明期間過後一天提出，物監局理應向相關業主或業主組織發出通知，然而此舉可能引起憂慮，或與公眾利益不符。如物監局經評估後認為物管公司能在牌照有效期屆滿前完成續牌，則可能無須發出通知，以免引起公眾憂慮；及
- (b) 物監局建議法例規定應靈活應用，當中須考慮實際情況和公眾利益。

2.16 然而，審計署留意到，截至2025年8月，物監局並沒有在其指引中訂明如物管公司沒有在指明期間內提出牌照續期申請，在何等情況下不會向該公司管理的物業的業主或業主組織發出通知。

2.17 **需要按指明頻次向持牌人發出提示** 物監局表示，持牌人有責任遵從法例規定，適時提交牌照續期申請；而物監局並無法確保持牌人持續持有物監局發出的牌照。雖然如此，物監局亦會在牌照有效期屆滿前按指明頻次(註 10)向持牌人就牌照續期事宜發出提示。審計署審查了在牌照有效期屆滿前提交的10宗續期申

註 10：物監局表示：

- (a) 就物管公司牌照而言，由牌照有效期屆滿前的9個月開始，會每月發出提示，直至牌照有效期屆滿前的第2個月，然後由最後2個月至已提交續期申請或牌照有效期屆滿的期間，則每星期發出提示；及
- (b) 就物管人牌照而言，由牌照有效期屆滿前的6個月開始，會每月發出提示，直至牌照有效期屆滿前的第1個月，然後由最後1個月至已提交續期申請或牌照有效期屆滿的期間，則每星期發出提示。

請(見第2.13段)，留意到在全部10宗申請中，物監局均沒有按指明頻次發出提示。物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，漏發提示是由於牌照系統出現一項系統錯誤所致，將予處理。

2.18 需要加強監察牌照有效期 根據《物管條例》，新牌照／經續期牌照持續有效，直至該牌照指明的期間結束為止，而有關期間不得超過36個月。物監局可將牌照的效力延長不超過6個月(見第2.11(b)段)。審計署留意到：

- (a) **沒有備存關於延長牌照有效期的現成資料** 審計署留意到，就物管公司／物管人牌照的有效期曾否延長，物監局既沒有於牌照系統內備存有關資料，也沒有為其備存現成的整合資料。在2020年8月至2025年4月期間，有8個物管公司牌照的有效期超過正常的36個月，並獲延長至最長約42個月(即在牌照有效期屆滿後延長了最長6個月)。物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示，這些個案牽涉紀律程序，所以有需要把牌照的效力延長一段短時間，待紀律程序結束，物監局才可進一步考慮應否為牌照續期。雖沒有在牌照系統中記錄各個案的延長理由，但相關資料有載於個別個案檔案和委員會文件中。物監局是個規模相對較小的組織，員工約40人，而發牌制度仍處於實施初期。現行的資訊科技系統僅供應付即時的運作需要；及
- (b) **部分經續期牌照的生效日期早於批准日期** 物監局表示，牌照於申請獲批當日起生效。在牌照有效期屆滿前少於3個月內提出的1 536宗物管人牌照續期申請(見第2.12(b)段)中，15宗(1%)申請於牌照有效期屆滿後獲批，介乎屆滿後2至281天不等(平均約為60天)。然而，當中7個牌照經續期後的生效日期早於其批准日期1至18天(平均約為6天)，並緊接先前牌照的屆滿日期。物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，就這7宗個案而言，因為各個案在電腦試算表中輸入“有效期開始日期”時出錯，無意中導致這些個案的牌照有效期開始日期提前了數天。

2.19 雖然審計署備悉物監局的解釋，但認為物監局需要加強監察物管公司和物管人牌照的有效期，包括就牌照有效期曾否延長和延長原因備存管理資料(例如重點或摘要)，並採取措施，確保牌照的生效日期不會早於批准日期。

查核刑事定罪記錄方面有可予改善之處

2.20 根據《物管條例》，物監局須信納申請人屬持有該牌照的合適人選，方可向其發出牌照(見第2.3(a)(i)段)。物監局在斷定申請人是否屬持有該牌照的合適人選時，須考慮多個因素，包括申請人曾否因刑事罪行被定罪。申請人須在牌照申請表上聲明曾否因刑事罪行在香港或其他地方被定罪，並提供相關文件。物監局表示，申請人在法律上有責任向物監局就刑事定罪記錄作出聲明，亦須就牌照發出後的任何變更向物監局報告(見第3.2段)。雖然如此，物監局亦可能會聯絡相關第三方，以核實申請人提供的文件或資料(註 11)，而就刑事定罪記錄：

- (a) 在適當情況下，物監局會就物管人牌照申請人在申請表上關於刑事定罪記錄的聲明向香港警務處(警方)核實；及
- (b) 在2025年5月1日前，符合特定準則的申請人的資料會按照批准日期次序交予進行刑事記錄查核(下稱從前程序)。自2025年5月1日起，符合經修訂特定準則的申請人的資料則按照申請日期次序交予進行刑事記錄查核(下稱新程序)。

2.21 在2020年8月至2025年4月期間接獲而於截至2025年5月22日已獲批的物管人牌照申請當中，審計署審查了在截至2025年6月13日已交予警方以查核刑事記錄的申請人記錄，留意到：

- (a) **部分符合特定準則的申請人的資料尚未交予進行刑事記錄查核** 就符合特定準則而已獲發牌照的104名申請人，物監局在截至2025年6月13日尚未把其資料交予警方以進行刑事記錄查核，包括：
 - (i) 64名(62%)申請人在2025年5月1日前提出並獲批申請(即從前程序適用)。截至2025年6月13日，他們的申請已獲批了1個月至3.5年(平均約為3個月)；及
 - (ii) 40名(38%)申請人在2025年5月1日前提出申請，而申請於2025年5月1日或以後(截至2025年5月22日)獲批(即介乎從前和新程序之間)；及

註 11： 根據《物管條例》，任何人如在與申請牌照或牌照續期相關的情況下，向物監局提供在要項上屬虛假或具誤導性的任何資料或文件，即屬犯罪。

- (b) **需要訂明刑事記錄查核的涵蓋範圍** 同一名申請人可提出多於一宗物管人牌照新申請(例如提出臨時牌照申請再提出正式牌照申請，或提出物管人(第2級)牌照申請再提出物管人(第1級)牌照申請)。就符合特定準則而各提出和獲批2至4宗申請的457名申請人而言，物監局並沒有就他們最近的申請再次進行刑事記錄查核。就457宗申請中的242宗(53%)而言，最近一次要求進行刑事記錄查核的日期和最近一次申請的申請日期之間，相隔的時間由超過1年至最長約3.1年(平均約為1.8年)。

2.22 物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 在104宗物管人牌照申請(見第2.21(a)段)中，有部分申請或介乎從前和新程序之間，物監局會把這些申請轉交警方查核；及
- (b) 就第2.21(a)(i)段提及的64宗申請而言，當中2宗屬特殊個案，其中一宗的申請人病重，另一宗的申請人則牽涉一宗仍未完結的投訴個案。撇除這2宗特殊個案，截至2025年6月13日，其餘62宗申請已獲批了約1.5至3.5個月(平均約為1.8個月)。

2.23 然而，審計署留意到，截至2025年8月，物監局指引並沒有訂明刑事記錄查核的詳情，包括查核需涵蓋的牌照申請範疇(例如對於特殊個案或對於符合特定準則的同一申請人的所有申請會否查核和何時查核)。

需要適時在發牌條件和操守守則中加入關於維護國家安全的條款

2.24 《中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法》在2020年6月30日實施，訂明香港特別行政區負有維護國家安全的憲制責任。此外，《維護國家安全條例》在2024年3月23日生效，當中第8(3)條訂明，凡香港特別行政區的法律授予某人任何職能，該職能須理解為包括維護國家安全的責任；及據此，任何人在作出執行該職能上的任何決定時，須將國家安全視為最重要的因素，並據此給予適當的考慮。

2.25 物監局於2025年10月回應審計署的查詢時表示，把關於維護國家安全的條款列作物管公司和物管人的新牌照和牌照續期的訂明條件，以及把有關條款加入相關操守守則的安排仍在審議中，會在切實可行的情況下盡早實行。

更新持牌人登記冊方面有可予改善之處

2.26 根據《物管條例》，物監局須：

- (a) 備存物管公司登記冊、物管人(第1級)登記冊和物管人(第2級)登記冊。這些登記冊須載有指定資料(例如持牌人姓名或名稱、牌照號碼、所發牌照的有效期，以及與違紀行為或刑事罪行有關的定罪紀錄)；及
- (b) 於通常辦公時間內在物監局辦事處或透過互聯網提供持牌人登記冊讓人免費查閱。

2.27 物監局表示：

- (a) 會就物管人新牌照每星期更新登記冊(註 12)，另亦會就物管人牌照續期和物管公司新牌照／牌照續期在相關牌照的生效日期當天更新登記冊；及
- (b) 就紀律制裁命令的資料，會在上訴期屆滿後(即持牌人收到關於命令的通知的21天後)更新登記冊。

2.28 截至2025年8月，物監局指引並沒有訂明更新持牌人登記冊的時限。審計署審查了與更新登記冊相關的記錄，留意到：

- (a) **沒有適時更新持牌人登記冊** 審計署審查了在2024至2025年(截至4月)期間10宗涉及發出牌照或牌照續期的個案，以及全部8宗涉及施加於持牌人的紀律制裁命令的個案，留意到：

註 12：物監局表示，登記冊逢星期三更新，顯示截至上一個星期五的情況。

- (i) **發出牌照或牌照續期** 就該10宗個案中的5宗(50%)而言，按照物監局訂立的時限(見第2.27(a)段)計算，在更新登記冊方面有延遲，介乎1至6天不等(平均約為2.6天)；及
 - (ii) **施加於持牌人的紀律制裁命令** 就該8宗個案而言，按照物監局訂立的時限(見第2.27(b)段)計算，在更新登記冊方面有延遲，介乎6至24天不等(平均約為16.3天)；及
- (b) **沒有訂明就部分變更事項更新持牌人登記冊的時限** 審計署留意到，物監局並沒有就持牌人其他資料(例如持牌人姓名或名稱和持牌物管公司的登記地址)的變更訂明更新持牌人登記冊的時限。審計署審查了在2024至2025年(截至4月)期間5宗涉及持牌人姓名或名稱或持牌物管公司登記地址變更的個案的記錄，留意到持牌人登記冊在收到持牌人提供的資料後6至13天(平均約為10.8天)更新。

可加強衡量和匯報服務表現的工作

2.29 2020年6月，行政辦事處向物監局成員發出討論文件，建議引入數項服務目標。根據該文件：

- (a) 牌照委員會討論並通過了六項服務目標(註 13)。待發牌制度落實，處理牌照申請流程運作一段時間，累積一定運作經驗和數據後，行政辦事處會進一步制訂一套切實可行的發牌制度的服務目標，供牌照委員會討論；及
- (b) 待物監局成員就牌照申請流程和服務目標的建議作出決議後，行政辦事處會編寫處理牌照申請的內部指引，並進行其他配套工作(例如於物監局網頁公布有關資料)。

物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，在2020年6月舉行的會議中，只討論了關於處理物管人和物管公司牌照申請方面的服務目標(見第2.4段)，而目標最終獲通過採用。其他服務目標則未經討論和沒有任何決議。

註 13：該六項服務目標包括處理牌照申請(見第2.4段)、更新持牌人登記冊(例如就發出新牌照或牌照續期的資料在1個工作天內更新，施加於持牌人的紀律制裁命令的資料於10個工作天內更新)、於憲報刊登更新的持牌人名單(按季進行)、發出補領牌照(於10個工作天內)、提供持牌人登記冊副本(於5個工作天內)，以及回覆書面查詢(於10個工作天內)方面的目標。

2.30 審計署留意到，截至2025年8月：

- (a) 雖然《物管條例》下的發牌制度已全面實施約兩年，但除了關於處理牌照申請時限的服務目標外，行政辦事處尚未制訂其他服務目標，供牌照委員會和物監局成員討論和通過；
- (b) 物監局沒有在其網頁公布處理牌照申請的服務目標方面的達標成果；及
- (c) 行政辦事處每月向物監局成員匯報處理牌照申請方面的服務目標的達標成果。在2024-25年度，所匯報的達標成果為100%。然而，審計署留意到，物監局沒有備存達標成果的相關分項數字的現成資料。

審計署的建議

2.31 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 加強指引，在當中訂明：
 - (i) 向物管公司和物管人牌照申請人跟進尚欠資料的時限(包括每次跟進、發出考慮終止處理申請通知書和終止處理申請的時限)，並採取措施，確保遵從時限；
 - (ii) 負責接受於法定期間後提出的物管公司和物管人牌照續期申請的審批人員，並確保為相關審批工作妥為備存記錄為證；
 - (iii) 接受於法定期間後提出的物管公司和物管人牌照續期申請的理由；
 - (iv) 如物管公司沒有在指明期間內提出牌照續期申請，在何等情況下不會向該公司管理的物業的業主或業主組織發出通知，並採取措施，確保遵從指引；及
 - (v) 刑事記錄查核的詳情，包括查核需涵蓋的牌照申請範疇，並採取措施，確保遵從指引；

- (b) 加強監察提交物管公司和物管人牌照續期申請的法定時限的遵從情況；
- (c) 按指明頻次適時向持牌人就其物管公司或物管人牌照的續期事宜發出提示；
- (d) 加強監察物管公司和物管人牌照的有效期，包括就牌照有效期曾否延長和延長原因備存管理資料，並採取措施，確保牌照的生效日期不會早於批准日期；
- (e) 採取措施，確保在切實可行的情況下盡早把關於維護國家安全的條款列作物管公司牌照和物管人牌照的訂明條件，以及把有關條款加入相關操守守則；
- (f) 為更新持牌人登記冊上所有指定資料的時限訂立指引，並採取措施，確保遵從指引；
- (g) 在切實可行的情況下盡早為物監局的牌照服務制訂服務目標，供牌照委員會和物監局成員討論和通過；及
- (h) 加強監察服務目標的達標成果，包括為所匯報的達標成果備存證明文件，以便監察和核實，並公布有關達標成果。

物業管理業監管局的回應

2.32 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議。

監察無牌活動

2.33 根據《物管條例》，任何人如無物管公司牌照或物管人牌照而作為物管公司或物管人行事，或聲稱是持牌物管公司或物管人，即屬違法(見第1.9段)。行政辦事處識別到懷疑無牌個案後，會調查和評估有否合理原因懷疑有無牌活動發生，並向物監局成員建議可採取的行動(例如發出警告信或作出檢控行動)，供成員審議通過。物監局也會就建議的行動尋求法律意見。

偵測無牌活動方面有可予改善之處

2.34 *物監局和大廈管理資訊系統的記錄之間的大廈資料不能輕易配對* 物監局備存了持牌物管公司名單，載有由該等公司管理的物業資料(即物業名稱和物業的單位數目)。另一方面，民政總署則備存了全港所有私人大廈的資料庫(即大廈管理資訊系統)(註 14)，所載的資料包括大廈名稱、樓層和單位數目，以及大廈管理組織的資料(例如物管公司(如有)的名稱)。審計署審查了物監局和大廈管理資訊系統截至2025年4月的記錄，留意到：

- (a) 根據物監局記錄，共有815間持牌物管公司，管理8 592個私人物業(而每個物業或由多於一幢大廈組成)；而根據大廈管理資訊系統記錄，則有1 533間物管公司，管理28 347幢私人大廈。由於有些資料從缺，故出現下列情況：
 - (i) 在物監局和大廈管理資訊系統的記錄中，物管公司和大廈沒有獲編配於兩套記錄之間通用而獨有的參考編號，以致兩個資料庫中關於物管公司和大廈的資料不能輕易配對，故無法輕易確定持牌物管公司管理的大廈數目；及
 - (ii) 大廈管理資訊系統的記錄沒有資料說明大廈是否由公契規管，也沒有載述物管公司為各幢大廈提供的物管服務項目數目，因此無法輕易確定所涉物管公司是否受發牌制度規管；及
- (b) 審計署在815間持牌物管公司所管理的8 592個私人物業(見上文(a)項)中選取了10幢大廈，對比了物監局和大廈管理資訊系統的記錄中這些大廈的物管公司名稱，留意到就當中5幢(50%)大廈而言，物監局記錄與大廈管理資訊系統記錄所載的物管公司名稱並不相同。

2.35 *需要善用大廈管理資訊系統記錄以偵測懷疑無牌物管公司* 物監局表示，在2023年7月中(三年過渡期(見第1.9段)結束前)，其根據不同來源的資料(包括大廈管理資訊系統記錄)編製了需要領牌和不需領牌的物管公司名單。審計署留意到：

註 14：2010年7月和12月，在關於物業管理規管的討論中，民政總署向當時的立法會民政事務委員會表示，在40 000幢私人大廈中，約24 000幢由約800間物管公司管理，9 000幢由業主立案法團或其他形式的居民組織管理，餘下7 000幢為舊式樓宇，既沒有僱用物管公司，也沒有成立業主立案法團或任何形式的居民組織。

- (a) 根據2023年的名單，有591間物管公司被識別為不需領牌。另一方面，截至2025年6月，物監局識別到16宗懷疑無牌物管公司個案(見第2.40段)。審計署留意到，在該16宗個案中，3間(19%)物管公司於2023年被識別為不需領牌。該3間物管公司中，有1間在2023年被識別為不需領牌，原因為其並非從事提供物管服務業務的業務實體，但其後卻被識別(經該物管公司查詢後)和斷定為無牌物管公司(由2023年8月1日起需要領牌)。其餘2間則經傳媒報導和接獲投訴後被識別為懷疑無牌物管公司，截至2025年8月，個案仍在處理中；及
- (b) 在2023年識別需要領牌的物管公司的工作，乃根據截至2022年9月的大廈管理資訊系統記錄而進行。審計署對比了截至2022年9月和2025年4月的大廈管理資訊系統記錄，留意到有7間新的物管公司，當中有5間(71%)在截至2025年4月並未領有有效牌照。截至2025年8月，沒有文件記錄顯示物監局曾調查該5間新物管公司是否需要領牌。

2.36 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 最初於2023年，基於物管公司提供的資料，物監局備存了該3間物管公司不需領牌的記錄(見第2.35(a)段)。在過渡期後，物監局得到新資料，顯示該3間公司在《物管條例》下實需要領牌。其中一宗個案的情況已糾正，而另外兩宗則正在進行刑事調查；及
- (b) 對於在大廈管理資訊系統記錄中被識別為正在管理物業但沒持有物管公司牌照的5間物管公司(見第2.35(b)段)，物監局在審計署查詢後已採取行動，對其進行調查。在該5間物管公司中，有3間不存在於公司註冊處的記錄中，1間正在管理沒有公契的物業，其餘1間則只為受公契規管的大廈提供單一類別的訂明物管服務。根據《物管條例》，這些物管公司不需領牌。

2.37 審計署認為，民政總署和物監局需要採取措施，以便利把大廈管理資訊系統和物監局的記錄中的物管公司和大廈資料(例如物管公司和大廈的名稱)進行配對，以期提升兩個資料庫中相關資料的準確程度，方便監察，並探討可否為物管公司和大廈編配通用而獨有的參考編號，使相關資料可共用。民政總署和物監局亦需要考慮建立機制，共用物管公司和大廈的資料(例如新的物管公司)，以便利

物監局識別懷疑無牌物管活動。另外，物監局需要加強偵測懷疑無牌活動，包括考慮重新檢視在2023年被識別為不需領牌的物管公司。

2.38 需要為牌照有效期屆滿和續期之間的失效時期所需的跟進行動訂明程序
審計署審查了在2020年8月至2025年4月期間收到的物管人牌照申請，留意到有15宗申請於牌照有效期屆滿前少於3個月內提出，並在牌照有效期屆滿後獲批(見第2.18(b)段)。就這15宗申請中的8宗(53%)，先前牌照的有效期屆滿日期和經續期牌照的生效日期之間相隔的時間(即沒持有有效牌照的時期)介乎2至281天不等(平均約為106天)。審計署留意到，物監局並未與這些物管人或聘用這些物管人的持牌物管公司確認其在無牌期間是否擔任管理或監督角色，也沒有延長其先前牌照的有效期(見第2.18段)。物監局於2025年10月回應審計署的查詢時表示，在該8宗申請中：

- (a) 就4宗申請，物管人在星期五提交續期申請，而提交之時牌照還有1天或2天便屆滿(即會在周末屆滿)。物監局在隨後的工作天(即星期一和星期二)已在切實可行的情況下盡早完成處理申請，牌照失效時期僅為2至3天；
- (b) 就其餘4宗申請，相關物管人牽涉紀律程序(包括需時281天處理的個案)，而他們的牌照在紀律事宜處理後已在切實可行的情況下盡早續期。物監局已向有關物管人(3宗個案)或聘用有關物管人的持牌物管公司(1宗個案)發信，提醒他們在牌照失效期間(介乎39至281天不等，平均約為209天)勿於持牌物管公司內擔任管理或監督角色。審計署留意到，在2宗個案中，相關提示於物管人牌照有效期屆滿後的4天及36天才發出；及
- (c) 相關物管人或物管公司有責任確保自己遵從法律規定。

2.39 審計署亦留意到，截至2025年9月，物監局指引並沒有為牌照有效期屆滿和續期之間的失效時期所需的跟進行動訂明程序(例如需要發出提示信和確認相關物管人沒有在持牌物管公司內擔任管理或監督角色的情況和時限)。

需要確保適時處理懷疑無牌個案

2.40 物監局表示其主要透過處理查詢、投訴、傳媒報導和牌照申請來識別無牌物管公司或物管人。截至2025年6月，物監局識別到16宗懷疑無牌物管公司個案，其中11宗個案中，經尋求法律意見後發出警告信，並已結案；其餘5宗正在處理中。審計署審查了該16宗個案的記錄，留意到：

- (a) 就11宗已結案的個案而言，識別到懷疑違法情況和為建議行動展開尋求法律意見程序之間相隔的時間各異，介乎約1.5個月至約1.7年不等(平均約為6個月)；及
- (b) 就5宗正在處理中的個案而言，截至2025年6月，個案仍未被轉介以尋求法律意見，而所涉的懷疑違法情況已識別了約1.7至8.2個月(平均約為5個月)。

2.41 物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 物管發牌制度新近實施，涉事個案為過渡期結束後物監局處理的首批無牌物管公司個案。物監局以謹慎和認真的態度處理這些個案，過程中亦要與律政司磋商；對於這些個案，最終決定發出警告信而不提出起訴；及
- (b) 該11宗已結案的個案(見第2.40(a)段)當中，2宗為複雜個案。其中一宗所涉的物管公司進行業務重組，把資產轉移，以進行清盤；另一宗則涉及須解決《物管條例》的釋義和適用範圍的相關法律問題。撇除這2宗個案，物監局平均用了約3.5個月為其餘9宗個案尋求法律意見。

2.42 審計署留意到，截至2025年8月，物監局沒有在其指引中訂明處理懷疑無牌個案的時限。審計署認為，物監局需要訂立相關指引，並採取措施，確保遵從指引。

審計署的建議

2.43 審計署建議民政事務總署署長和物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 採取措施，以方便把大廈管理資訊系統和物監局的記錄中的物管公司和大廈資料(例如物管公司和大廈的名稱)進行配對，以期提升兩個資料庫中相關資料的準確程度，方便監察，並探討可否為物管公司和大廈編配通用而獨有的參考編號，使相關資料可共用；及
- (b) 考慮建立機制，共用物管公司和大廈的資料(例如新的物管公司)，以方便物監局識別懷疑無牌物管活動。

2.44 審計署亦建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 加強偵測懷疑無牌活動，包括考慮重新檢視在2023年被識別為不需領牌的物管公司；及
- (b) 為下列事項訂立指引：
 - (i) 在牌照有效期屆滿和續期之間的失效時期所需的跟進行動的程序(例如需要發出提示信和確認相關物管人沒有在持牌物管公司內擔任管理或監督角色的情況和時限)，並採取措施，確保遵從程序；及
 - (ii) 處理懷疑無牌個案的時限，並採取措施，確保遵從時限。

政府和物業管理業監管局的回應

2.45 民政事務總署署長和物業管理業監管局行政總裁同意載於第2.43段的審計署建議，並表示：

- (a) 民政總署和物監局已展開項目，利用共用空間單位識別碼，把大廈管理資訊系統和物監局的記錄中的資料校正，以提升兩個資料庫中相關資料的準確程度；及

- (b) 民政總署會繼續與物監局緊密聯繫，共用物管公司和大廈的資料，以便利物監局識別懷疑無牌物管活動。

2.46 物業管理業監管局行政總裁同意載於第2.44段的審計署建議。

專業發展

2.47 自2023年8月1日起，物監局分階段強制實施持續專業發展計劃。物管人(第1級)牌照和物管人(第2級)牌照的持有人分別由2024年1月1日和2025年1月1日起須參與持續專業發展計劃。物管人(第1級)牌照和物管人(第2級)牌照的持有人在每個持續專業發展計劃年度的參與時數須分別不少於12小時和6小時(見第1.16段)。持牌人可參與市場上符合指定準則(註15)的培訓活動／課程，包括：

- (a) 經持續專業發展計劃預先認可的活動／課程，包括自動獲認可(例如由物監局、政府和公營機構舉辦)或經申請而獲認可(例如由認可專業團體和其他機構／院校舉辦)的活動／課程；及
- (b) 符合指定準則但未申請受持續專業發展計劃認可的活動／課程。

物管人牌照持有人需要在電子紀錄系統(見第1.25(b)段)中記錄所達的持續專業發展計劃參與時數。

2.48 物監局表示，在2024持續專業發展計劃年度，有1 155名物管人(第1級)牌照持有人須強制參與持續專業發展計劃。截至2025年6月30日，1 072名(93%)持牌人達到持續專業發展計劃的參與要求，83名(7%)持牌人則沒有申報持續專業發展計劃參與時數或未能達到參與要求。物監局表示，若不達持續專業發展計劃參與要求，對其牌照續期或有影響。

註15：在持續專業發展計劃下，市場上的培訓活動／課程根據兩項準則作分類及認可。這兩項準則為相關活動／課程的“內容範疇”(再劃分為“核心”(例如與法例規管相關)或“非核心”(例如與發展技能相關))和“學習模式”(再劃分為“正式”(例如主辦機構會簽發證書)或“非正式”(例如不設出席記錄))。

可改善對培訓活動／課程進行認可的適時程度

2.49 物監局表示，機構／院校可為其舉辦的活動／課程提出認可申請。由認可專業團體舉辦而成功獲認可的活動／課程會被納入電子紀錄系統中的認可活動／課程清單，讓持牌人記錄所達的持續專業發展計劃參與時數。在2024年和2025年(截至6月)，關於培訓活動／課程的認可申請，物監局共收到來自認可專業團體的279宗申請(涉及279個活動／課程)和來自其他機構／院校的83宗申請(涉及402個活動／課程)。

2.50 **需要鼓勵適時提交培訓活動／課程的認可申請** 物監局表示，一般而言，由認可專業團體舉辦的培訓活動／課程的認可申請可於預定開始日期前最少一個月提交。然而，物監局既沒有在指引中訂明也沒有公布這個時限，亦沒有為其他機構／院校的申請設下有關時限。審計署留意到，在認可專業團體和其他機構／院校為681個活動／課程提出的申請中，為221個(32%)活動／課程提出的申請在預定開始日期前少於30天提交，為84個(12%)活動／課程提出的申請則在預定開始日期後的1天至約10.7個月之間(平均約為3.8個月)提交。

2.51 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 物監局只是鼓勵認可專業團體為其舉辦的培訓活動／課程向物監局申請認可，而非強制要求他們申請。物監局建議申請應在預定開始日期前最少一個月提交，此屬行政安排，旨在協助認可專業團體更有序地提交申請。至於其他機構／院校可隨意向物監局提出申請，物監局並沒有訂明任何提交時間表；及
- (b) 鑑於持續專業發展計劃於2024年才轉為強制性，故物監局採取了具彈性而利便申請人的方法，以期鼓勵市場上更多活動／課程申請和獲得持續專業發展計劃認可。這方針能促進持續學習的文化，切合持續專業發展計劃的宗旨。

2.52 審計署留意到，建議的提交時限屬行政安排，旨在協助認可專業團體更有序地提交申請(見第2.51(a)段)。雖然認可專業團體和其他機構／院校為其舉辦的培訓活動／課程向物監局申請認可並非強制要求，但預先認可的安排有助物管人牌照持有人選擇參與的活動／課程。審計署認為，物監局需要採取措施，鼓勵適

時提交持續專業發展計劃下培訓活動／課程的認可申請(例如在物監局網站公布相關時限規定)。

2.53 需要加強監察處理培訓活動／課程認可申請的適時程度 物監局表示，一般而言，由認可專業團體舉辦的培訓活動／課程的申請會在14個工作天內完成處理。然而，物監局既沒有在指引中訂明這個時限，也沒有為其他機構／院校的申請設下有關時限。審計署留意到：

- (a) 就來自認可專業團體的申請而言，根據持續專業發展系統(見第1.25(b)段)在截至2025年7月中的記錄，在279個活動／課程中，有253個(91%)獲批、2個(1%)被拒和24個(8%)被撤回。審計署留意到，截至2025年8月，持續專業發展系統並沒有備存完成處理認可申請的日期，故不能輕易確定申請的處理時間；及
- (b) 就來自其他機構／院校的申請而言，處理程序的資料以電腦試算表記錄。在83宗申請(涉及402個活動／課程)中，有3宗(4%)申請(涉及38個活動／課程)由收到起計需時超過14個工作天至最長23個工作天(平均約為20個工作天)完成處理。另外，有51宗申請所涉的97個活動／課程的提出申請日期為預定開始日期前的1至30天，當中4宗(8%)申請在所涉的12個活動／課程的預定開始日期後的2至20個工作天(平均約為13個工作天)才獲批。

2.54 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，於14個工作天內完成處理申請為大致上的預期目標，而非正式服務承諾。處理時間可因多個因素而異，包括申請的複雜程度(例如個別培訓活動／課程的性質和架構)、在一宗申請中提出供審批的活動／課程數目，以及申請所提供資料的齊全程度，如申請人提供的資料不足，便需要較長時間處理。

2.55 審計署認為，物監局需要為處理持續專業發展計劃下培訓活動／課程的認可申請的時限訂立指引。物監局亦需要加強監察處理持續專業發展計劃下培訓活動／課程的認可申請的適時程度。另外，物監局需要探討利用持續專業發展系統，記錄認可專業團體以外的機構／院校提出的培訓活動／課程認可申請的相關資料，以提升效率。

進行覆核審查方面有可予改善之處

2.56 物監局表示，會採用誠信制度接納物管人牌照持有人就其參與持續專業發展計劃申報有關培訓活動／課程的所有資料及所達的認可參與時數，但亦會作出抽查，以核實持牌人有否實際參與相關活動／課程及達到所申報的認可參與時數。2024年12月，行政辦事處向專業發展委員會和物監局成員表示，會在2024年須強制參與持續專業發展計劃的持牌人中抽選特定百分比的人在2025年下半年作覆核審查。2025年7月，行政辦事處向專業發展委員會表示，在覆核審查方面：

- (a) 會從強制參與持續專業發展計劃的持牌人當中，抽選特定百分比的人進行審查；
- (b) 亦會因應特別情況額外進行個別調查，例如持牌人申報所參與的活動／課程大部分均為未經計劃認可的活動／課程；及
- (c) 被抽選的持牌人會被要求在2025年8月就全部申報所參與的持續專業發展計劃活動／課程提交出席證明。覆核審查工作需約3個月完成(即約在2025年12月或之前)。

2.57 2025年7月14日，物監局抽選了60名須強制參與持續專業發展計劃的持牌人進行覆核審查。2025年8月22日，物監局因應特別情況(見第2.56(b)段)額外抽選了22名持牌人進行覆核審查，並向審計署表示，對於所參與的培訓活動／課程當中超過特定百分比為未經持續專業發展計劃認可活動／課程的持牌人，會從中抽選特定百分比的人進行覆核審查。審計署審查了相關記錄，留意到：

- (a) 額外抽選的22名持牌人當中，10名(45%)持牌人所參與的未經持續專業發展計劃認可活動／課程的百分比，較物監局指定的百分比低1至66(平均約為29)個百分點(即不符合物監局的抽選準則)；及
- (b) 在數算活動／課程數目時，物監局誤把部分經認可的活動／課程(例如由政府或公營機構舉辦)分類為未經認可類別。

2.58 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，有些本應自動獲計劃認可的活動／課程(例如由政府或公營機構舉辦)，因為系統錯誤而誤被分類為未經認可。物監局已糾正情況，因而符合特別情況準則而須被額外抽選進行覆核審查的

持牌人數目減少。從22名額外持牌人(見第2.57(a)段)減去因系統錯誤分類而影響抽選資格的10名持牌人後，尚有12名持牌人，而物監局仍能符合採樣要求。

2.59 雖然審計署備悉物監局的解釋，但留意到截至2025年8月，物監局指引並沒有訂明抽選持牌人以進行關於持續專業發展計劃參與規定遵從情況的覆核審查的準則(包括抽選額外個案的詳細準則)。

審計署的建議

2.60 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 採取措施，鼓勵適時提交持續專業發展計劃下培訓活動／課程的認可申請(例如在物監局網站公布相關時限規定)；
- (b) 為下列事項訂立指引：
 - (i) 處理持續專業發展計劃下培訓活動／課程的認可申請的時限；及
 - (ii) 抽選持牌人就持續專業發展計劃進行覆核審查的準則，並採取措施，確保按照準則抽選持牌人；
- (c) 加強監察處理持續專業發展計劃下培訓活動／課程的認可申請的適時程度，例如在持續專業發展系統內備存來自認可專業團體的申請的完成處理日期資料；及
- (d) 探討利用持續專業發展系統，記錄認可專業團體以外的機構／院校提出的培訓活動／課程認可申請的相關資料，以提升效率。

物業管理業監管局的回應

2.61 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議，並表示物監局：

- (a) 支持制訂措施以鼓勵適時提交培訓活動／課程的認可申請；

- (b) 支持為持續專業發展計劃就處理申請的時限和抽選持牌人進行覆核審查的相關準則方面訂立指引。新的持續專業發展系統(目前在開發中)會確保嚴格按照訂明的準則抽選持牌人；
- (c) 會加強監察處理申請的適時程度，因新的持續專業發展系統會增設功能，記錄處理認可專業團體和其他機構／院校提出的申請的完成日期；及
- (d) 會在新的持續專業發展系統中增設電子表格，供其他機構／院校提出培訓活動／課程的認可申請。

第 3 部分：監察物業管理公司和物業管理人

3.1 本部分探討與監察物管公司和物管人相關的事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 監察變更通知(第3.2至3.11段)；
- (b) 監察合規情況和紀律行動(第3.12至3.36段)；
- (c) 處理投訴(第3.37至3.48段)；及
- (d) 制定專業標準(第3.49至3.55段)。

監察變更通知

3.2 根據《物管條例》和《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》，如訂明事宜(註 16)有任何變更，持牌人須於變更發生後的31天內，以書面通知物監局。持牌人如沒有合理理由而沒有把訂明事宜的變更通知物監局，即屬干犯違紀行為。

3.3 2024年9月10日，物監局成員通過一份討論文件所載關於違反通知規定個案的分類機制。在機制下，訂明事宜變更劃分為三類，而就各類變更在通知上的延遲，相應的跟進行動如下：

- (a) **十分輕微變更** 這類變更對符合牌照準則不構成影響，無須作出跟進；
- (b) **輕微變更** 輕微變更的例子包括持牌物管公司管理的物業數目增加和聘用的物管人有所變更(如變更後仍然符合最低人手比例)。物監局會向持牌物管公司／物管人發出行政勸諭函，提醒其須嚴格遵守通知規定。自2024年12月10日起，如持牌物管公司能提供合理理由解釋延誤通知的原因，會向該公司發出備悉函件，代替行政勸諭

註 16：根據《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》，訂明事宜指在牌照申請表內提供的詳情(例如物管公司和物管人地址)，以及與遵守持牌準則及施加於牌照的條件相關的資料(例如持牌物管公司聘用的物管人詳情)。

函。如就輕微變更屢次(即超過訂明次數)違反通知規定，個案會提交予紀律委員會(註 17)，由其議決是否須進行紀律聆訊；及

- (c) **嚴重變更** 嚴重變更的例子包括持牌物管公司管理的物業數目增加和聘用的物管人有所變更(如變更後不再符合最低人手比例)。如違反通知規定，個案會提交予紀律委員會，由其議決是否須進行紀律聆訊。

需要加強監察通知規定的遵從情況

3.4 物監局表示，收到持牌人提交的變更通知後，會先檢查其是否遵從通知規定，再在牌照系統中更新變更事宜。

3.5 **需要加強監察提交變更通知法定時限的遵從情況和對違規情況適時採取跟進行動** 在2024年9月11日(即分類機制獲通過後——見第3.3段)至2025年4月30日期間，物監局收到1 309份變更通知(涉及分別由物管公司和物管人提交的963份和346份)。審計署審查了由20名持牌人(涉及15間物管公司和5名物管人)提交的變更通知，留意到就於該段期間提交的51份通知而言：

- (a) **需要對違規情況適時採取跟進行動** 在51份通知中，15份(29%)通知在變更生效日期後的34至227天提交(即超過31天法定時限3至196天)。雖然該15份通知涉及輕微變更，但就當中的12份(80%)通知，物監局並沒有按照規定向持牌人發出行政勸諭函或備悉函件(見第3.3(b)段)。截至2025年4月，該12份通知已提交予物監局介乎2天至約7.1個月不等(平均約為3.8個月)。物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，如物管公司的牌照即將屆滿，或個案涉及未能符合持牌準則的情況，則會優先就輕微變更採取跟進行動；
- (b) **沒有備存變更的生效日期** 物監局表示，變更通知表格自2024年1月起已經更新，加入變更事項的“生效日期”一欄。如所提交的為舊版本表格，物監局員工會以電話或書面向相關物管公司核實生效日期。就4份(8%)通知(包括2份以舊表格和2份以新表格提交)而言，提交的表格上沒有註明變更的生效日期，也沒有文件記錄顯示物監局

註 17：物監局成員已授權紀律委員會進行其認為合適的聆訊、行使其認為適當的權力及作出其認為適當的命令。

員工曾向相關物管公司核實生效日期，因此無法確定持牌人是否遵從提交通知的法定時限；及

- (c) **沒有為監察提交通知法定時限的遵從情況備存現成管理資料** 物監局表示有備存製作檔案，作為變更通知表格的登記記錄，亦可顯示在法定時限後向物監局提交變更通知的個案。然而，截至2025年8月，審計署留意到，物監局沒有為監察提交通知法定時限的遵從情況備存現成管理資料(例如重點和摘要)(另見第4.48(a)(iii)段)。

3.6 需要加強檢查由相關持牌物管公司提交的變更通知 審計署審查了10名持牌物管人在2024年10月提交關於其終止受僱的變更通知的記錄。在發生有關變更前，該10名物管人受僱於9間持牌物管公司；而因應變更，相關持牌物管公司應在變更發生後的31天內提交相應的變更通知。然而，審計署留意到，截至2025年4月，在9間物管公司中，有6間(67%)並未向物監局提交相應的變更通知，亦沒有文件記錄顯示物監局對有關違規情況所採取的跟進行動。

3.7 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，就物管人而言，物管人聘用上的變更屬十分輕微的變更(見第3.3(a)段)；而就相關物管公司而言，持牌人有責任和須遵守法定要求向物監局報告任何變更，而物監局在其後收到通知時便會採取跟進行動。然而，審計署留意到，雖然物管人數目減少或會影響物管公司在符合人手比例方面的狀況，但物監局在收到物管人關於終止受僱的通知後，並沒有主動與相關物管公司跟進，以要求其適時提交通知。

3.8 需要探討利用電腦系統提交和記錄變更通知 物監局表示，持牌人以紙本形式提交變更通知，再由物監局員工把變更事宜輸入牌照系統中。系統一經更新，先前版本的持牌人資料便會被取代；而系統並沒有備存系統活動記錄，以顯示曾作出哪些變更或物監局員工於何時更新變更事宜。就此，物監局以電腦試算表編彙了持牌人提交的變更通知清單，所記錄的詳情包括收到日期、持牌人資料(例如姓名或名稱和牌照號碼)，以及訂明事宜變更的分類。審計署留意到，截至2025年8月，變更的生效日期僅記錄於個別列印本表格上，而沒有備存於試算表中。

需要為處理變更通知方面訂立指引

3.9 審計署留意到，除了討論文件曾提及處理變更通知的程序(見第3.3段)外，物監局並未為有關程序訂立指引。行政辦事處表示會每兩個月向物監局成員匯報涉及輕微變更在通知方面的違規個案。在2024年9月至2025年4月期間，行政辦事處匯報就違規個案發出了35封行政勸諭函(涉及28間物管公司和7名物管人)。審計署審查了相關記錄，留意到下列情況：

- (a) **需要訂明發出行政勸諭函的時限** 審計署審查了10封行政勸諭函(涉及26份變更通知)的記錄，留意到收到變更通知和發出勸諭函之間相隔的時間介乎7天至約2.8年不等(平均約為9.6個月)。物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，持牌人可以循多個途徑(例如郵遞、傳真或親身)向物監局提交變更通知，而物監局需要靠人手處理這些行政工作，對相關方面進行檢查和核實。如物管公司的牌照有效期即將屆滿，相關的跟進工作會優先處理。然而，審計署留意到，物監局指引並沒有訂明發出行政勸諭函的時限；及
- (b) **發出備悉函件方面有可予改善之處** 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，持牌物管公司提供了多個“合理理由”解釋延誤提交變更通知的原因(見第3.3(b)段)，而物監局對於部分個案已發出備悉函件。然而，審計署留意到，物監局並沒有在其指引中訂明發出備悉函件的時限，以及何為延誤通知的“合理理由”，亦沒有就所發出的備悉函件數目備存資料。

審計署的建議

3.10 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 加強監察持牌物管公司和物管人提交變更通知法定時限的遵從情況(例如備存變更生效日期的資料，並加強檢查由相關持牌物管公司／物管人提交的變更通知)；
- (b) 按照分類機制，對持牌物管公司和物管人在提交變更通知方面的違規情況適時採取跟進行動；
- (c) 探討利用電腦系統提交和記錄持牌物管公司和物管人的變更通知，以提升效率和利便監察變更；及

- (d) 為處理持牌物管公司和物管人提交的變更通知方面訂立指引，包括分類機制、發出行政勸諭函和備悉函件的時限，以及何為發出備悉函件的合理理由，並採取措施，確保遵從指引。

物業管理業監管局的回應

3.11 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議。

監察合規情況和紀律行動

3.12 自2023年8月起(即過渡期後)，物監局對持牌物管公司管理的物業進行合規巡查。物監局表示，巡查基本上涵蓋物管公司在下列方面的合規情況：

- (a) 《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》第10條，標題為“物管公司牌照的訂明條件”，包括：
 - (i) 在每個物業的顯眼地方展示牌照的複本；
 - (ii) 指派一名物管人(第1級)管理每個物業，並在每個物業的顯眼地方展示該名物管人(第1級)的姓名及牌照號碼；
 - (iii) 在持牌人或代表持牌人發出的信件、帳目、收據及其他文件上，註明持牌人的姓名或名稱及牌照號碼；及
 - (iv) 不得以物管公司牌照所註明的持牌人姓名或名稱以外的姓名或名稱，經營提供物管服務的業務；及
- (b) “物管公司處理投訴的機制”操守守則關於為物業制定一套有效處理投訴的機制，包括於物業的顯眼地方展示下列資料：
 - (i) 處理投訴的流程；及
 - (ii) 負責監督投訴處理工作的人士的聯絡資料。

合規巡查有可予改善之處

3.13 根據物監局指引，會每月選取合規巡查的目標物業。在2023年8月至2025年4月期間，物監局進行了1 098次合規巡查。

3.14 **指引沒有反映合規巡查做法的變更** 根據物監局指引，巡查分為恒常巡查和突擊巡查兩類，恒常巡查在至少3個工作天前與物管公司作安排而進行，而突擊巡查則在沒有事先通知下進行。物監局在2025年7月和9月回應審計署的查詢時表示，在2025年3月前，物監局以進行恒常巡查為主，而突擊巡查只會按需要進行(即因應投訴進行)；自2025年3月起，突擊巡查成為常規做法，除非物業設有游泳池，或有未經事先通知不准進入的情況，則屬例外。另外，自2025年8月起，進行巡查前的事先通知期縮短至1個工作天(取代從前的至少3個工作天)。然而，審計署留意到，截至2025年8月，物監局指引並沒有反映上述合規巡查做法的變更。

3.15 **合規巡查並不涵蓋所有物管公司** 2024年3月，行政辦事處向物監局成員表示，計劃在2024年7月或之前就所有持牌物管公司完成一輪合規巡查。審計署審查了所進行的1 098次巡查的記錄，留意到在截至2025年4月的815間持牌物管公司中，物監局已就661間(81%)物管公司管理的物業進行合規巡查，而並未就其餘154間(19%)物管公司管理的物業進行巡查。物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 如物管公司只提供一個類別的物管服務(例如保安服務)、只向沒有公契的物業提供服務、只管理物業內個別單位，或公契經理人已外判物管服務予其他持牌物管公司，則豁免巡查。這些豁免準則自2024年6月起已向物監局成員匯報；及
- (b) 對未進行合規巡查的154間物管公司應用豁免準則(見上文(a)項)後，截至2025年6月，有17間正在管理7至5 017個單位(平均為759個單位)的物管公司經識別為需要進行合規巡查。計及2025年7月和8月進行的巡查後，仍有10間正在管理7至5 017個單位(平均為874個單位)的物管公司有待巡查。

3.16 物監局表示，有137間物管公司(即154間減去17間——見第3.15(b)段)符合豁免準則而沒有被選取進行合規巡查，如有需要，有關資料可隨時從個別記錄

中取得。然而，審計署留意到，豁免準則有四項(見第3.15(a)段)，而截至2025年8月，物監局並沒有就該137間物管公司各符合哪一項準則備存現成的整合資料。審計署亦留意到，物監局指引並沒有訂明物管公司獲豁免合規巡查的準則。

3.17 指引沒有訂明選取物業進行合規巡查的準則 物監局表示會根據不同因素選取目標物業進行合規巡查，例如物業所處地點、物業種類，以及曾否接獲與物業有關的投訴。審計署留意到：

- (a) 在所管理物業曾接受合規巡查的661間物管公司(見第3.15段)當中，每間物管公司接受的物業巡查次數介乎1至55次不等(平均約為2次)；及
- (b) 在所進行的1 098次巡查中，有29個物業被巡查兩次和1 040個物業被巡查一次。

3.18 物監局於2025年8月回應審計署的查詢時表示，對部分物管公司進行的巡查較頻密，是由於該等公司所管理的物業較多，而對部分物業進行兩次巡查，主要是由於在第一次巡查時發現有違規情況或要處理投訴。然而，截至2025年8月，物監局並沒有在其指引中訂明選取準則。

3.19 指引沒有訂明所需的合規巡查頻次 在所進行的1 098次巡查中，每月進行的巡查次數介乎9至245次不等(平均約為52次)。物監局於2025年8月回應審計署的查詢時表示，進行合規巡查須視乎人力資源是否足夠，而在2024年5月和6月進行的巡查次數較多，是為了達到在2024年7月或之前就所有持牌物管公司完成一輪合規巡查的目標(見第3.15段)。截至2025年8月，物監局並沒有在其指引中訂明所需的合規巡查頻次。

3.20 沒有備存現成管理資料以監察對違規情況所採取的跟進行動 在所進行的1 098次巡查中，有148次(13%)發現物管公司有違規情況(例如沒有在顯眼地方展示牌照的複本)。截至2025年4月，在其中8次巡查中發現的事宜尚未解決，而這些事宜主要與收到的投訴有關(例如懷疑無牌物管公司，而物監局表示，這些個案須循《物管條例》訂明的恰當程序處理——見第2.33段)。審計署留意到，截至2025年8月，就合規巡查的次數按恒常巡查和因應投訴而進行的巡查來劃分

的分項數字，物監局並沒有備存現成的整合資料。另外，違規情況的種類、所採取的跟進行動和糾正日期只記錄於個別合規巡查記錄中，因此沒有現成管理資料以監察對在合規巡查中發現的違規情況所採取的跟進行動。

需要加強監察物管公司的人手比例

3.21 根據《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》，要持有物管公司牌照，物管公司必須聘用至少一名對提供物管服務一事有實際控制權的持牌物管人(第1級)，並聘用一定數目的持牌物管人，而該數目須符合物監局不時指明的最低人手比例。物監局指明的最低人手比例為每3 000個單位或以下聘用至少一名持牌物管人(第1級)，以及為每1 500個單位或以下聘用至少一名持牌物管人(第2級)(見第1.11段)。

3.22 **需要對不符合人手比例規定的物管公司適時採取行動** 根據截至2025年6月30日的牌照系統記錄，有1間持牌物管公司沒有聘用至少一名對該物管公司提供物管服務一事有實際控制權的持牌物管人(第1級)，有13間持牌物管公司則不符合最低人手比例。審計署審查了這14宗個案的記錄，留意到物監局於2025年6月30日前已知悉當中12宗(86%)個案的違規情況(見下文(a)和(b)項)，而其餘2宗(14%)個案的情況(見下文(c)項)則直至2025年7月審計署查詢時才知悉：

- (a) 截至2025年6月30日不符合人手比例規定的11宗(79%)個案當中：
 - (i) 就7宗個案，物監局發現違規情況的日期和2025年6月30日之間相隔的時間介乎約1.1個月至約1.2年不等(平均約為7.9個月)。截至2025年8月，物監局對相關物管公司共採取了16次跟進行動(例如以電話或書信)，每次行動之間相隔的時間介乎同日至約1.2年不等(平均約為3.8個月)。物監局於2025年10月回應審計署的查詢時表示，就相隔時間為約1.2年的個案，於發現人手比例問題的第一天已與物管公司跟進，在相關期間採取過3次跟進行動；及
 - (ii) 就4宗個案，截至2025年6月30日，沒有文件記錄顯示物監局曾與相關物管公司採取跟進行動。物監局發現違規情況的日期和2025年6月30日之間相隔的時間介乎9天至約1年不等(平均約為5.4個月)。物監局於2025年10月回應審計署的查詢時表示，情況主要是由於要權衡工作的優次所致；

- (b) 就1宗(7%)個案，物監局表示，該物管公司管理的物業數目自2025年5月起有所減少，計及這個因素，該物管公司在截至2025年6月30日實際符合人手比例的規定。物監局已於2025年5月要求該物管公司提交相關變更通知，當收到其通知後，便會在牌照系統中更新相關記錄；及
- (c) 就2宗(14%)個案，物監局於2025年8月回應審計署的查詢時表示，在牌照系統中為物管公司輸入物管人數目時出錯。收到變更通知的日期和2025年6月30日之間相隔的時間為40天和約1.2年。糾正錯誤後，有關物管公司在截至2025年6月30日實際符合人手比例的規定。

3.23 審計署留意到，物監局沒有在其指引中訂明處理持牌物管公司就人手比例有關的違規個案的程序(例如採取跟進行動的時限)，亦沒有定期編彙管理資料以監察人手比例規定的符合情況(另見第4.48(a)(iv)段)。審計署認為，物監局需要為有關程序訂立指引，並採取措施，改善對違規個案採取跟進行動的適時程度。物監局亦需要採取措施，改善在牌照系統中更新持牌人資料的準確程度。

3.24 *需要改善更新持牌人資料的準確和適時程度以及在電腦系統中加入功能以便利查核程序* 物監局表示會在處理新牌照和牌照續期申請時，以及收到物管公司／物管人的變更通知時，查核其是否符合人手比例的規定。然而，審計署留意到：

- (a) 根據截至2025年6月30日的牌照系統記錄，有45名持牌物管人(包括24名物管人(第1級)和21名物管人(第2級))被記錄為同時在兩間持牌物管公司中全職工作。截至2025年8月，沒有文件記錄顯示物監局曾因應重複的情況進行跟進；
- (b) 持牌物管公司並非經常遵從通知規定(見第3.6段)，或會影響物管公司符合人手比例的狀況；及
- (c) 牌照系統並沒有查核監控功能，以在系統中更新相關記錄時查核持牌人是否同時於多於一間持牌物管公司中全職工作，或相關持牌物管公司／物管人是否已提交變更通知(見第3.6段)。

3.25 物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 有幾個原因可引致一名物管人顯示為同時於兩間物管公司中全職工作，包括資料輸入有誤(即本為兼職但在系統中錯誤輸入為全職)、兩名持牌人就物管人在兩間持牌物管公司之間的人員流動而在不同時間向物監局報告有關變更(導致只為其中一間物管公司更新，而另一間未更新)、物管公司的牌照續期申請表格上填寫的變更尚未於系統中反映(因為牌照續期過程可能仍在進行中)，以及不同物監局員工同時更新資料(就處理物管公司牌照的新申請和續期申請，以及物管公司提交的變更通知進行更新)；
- (b) 為保持正確和更新的記錄，物監局會每年要求物管公司持牌人提交申報以核實物監局所持的關鍵資料是否準確。過程中若發現任何違規事宜，物監局會盡職處理，所以違規情況總會被察覺。雖然申報安排訂為每年進行，但進行的時間因工作優次而異。下次年度申報的要求將於2025年11月發送予持牌物管公司；及
- (c) 於2025年年初展開了系統更新項目，重新設計牌照系統，以期處理第3.24段所述的事宜，而物監局於審計署進行審查前已自行發現到這些事宜。系統更新後，將設有加強的查核監控功能，以識別各物管公司有否同時聘用相同的全職人員，亦設有電子通知表格，利便物管公司適時提交準確資料，另也有經提升的功能以支持人手比例的監察。

3.26 審計署留意到，持牌物管公司於2024年4月首次被要求就先前提交予物監局的關鍵資料(例如關於物管公司管理的物業和聘用的持牌物管人的資料)是否有變更提交申報，而下次年度申報的要求將於2025年11月(即約1.5年後)發送予持牌物管公司。審計署認為，物監局需要適時要求持牌物管公司就關鍵資料提交年度申報，並按情況採取跟進行動。物監局亦需要採取措施，改善在牌照系統中更新持牌人資料的準確和適時程度，並採取措施，確保在電腦系統中加入功能，以利便查核程序。

3.27 **需要要求物管公司申報所提供的物管服務數目和類別** 為受公契規管的物業提供多於一個類別的訂明物管服務的物管公司，須按《物管條例》的規定持有牌照(見第1.11段)。物監局表示，如物管公司管理多個物業，在計算最低人手比例時，必須以由其管理的所有物業(受公契規管)中的單位總數計算，不論物

業所接受的是一個或多個類別的物管服務(註 18)。截至2025年8月，雖然持牌物管公司須向物監局申報由其管理的物業(受公契規管)(不論為這些物業提供的物管服務類別數目)，但並無須申報為每個物業提供的物管服務數目和類別。

紀律程序有可予改善之處

3.28 根據《物管條例》，物監局如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，可進行調查。如有證據傾向證明有關事宜，個案會提交紀律委員會，以決定是否進行聆訊。在聆訊完結時，紀律委員會可對持牌人作出紀律制裁命令(見第1.19段)。持牌人可在聆訊作出裁斷或收到紀律制裁命令的通知後的21天內，對聆訊所作的裁斷或命令提出上訴。

3.29 *需要訂明進行調查的時限* 由2023年3月(即進行首次紀律聆訊之時)至2025年4月，共就12宗個案(涉及7間物管公司和5名物管人)進行4次紀律聆訊。就該12宗個案而言，物監局發現違規情況和把個案提交紀律委員會的日期之間相隔的時間介乎約3.2個月至約2.3年不等(平均約為10.5個月)。審計署審查了調查時間最長的5宗個案的記錄，留意到：

- (a) 向相關持牌人共採取了12次跟進行動(例如要求持牌人提供資料或文件)。每次跟進行動之間相隔的時間介乎27天至約2年不等(平均約為6.4個月)；及
- (b) 沒有文件記錄顯示在每次跟進之間的時期不採取跟進行動的原因。

3.30 物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示，個案的調查時間因多個因素而異，包括個案的複雜程度、所涉答辯人的反應和合作性、其他工作的優次，以及需要搜集證據、核實文件和檢視法律和程序上的規定。關於兩次跟進行動之間相隔了約2年的個案(見第3.29(a)段)，違規情況於2022年3月被發現，而當時正值發牌制度的過渡期，工作以處理牌照申請為優先。然而，審計署留意到，物監局指引並沒有訂明進行調查的時限(例如每次跟進行動的時限)。

註 18：舉例而言，如一間持牌物管公司為一個物業(有1 000個單位)提供一個類別的物管服務，以及為另一物業(有1 200個單位)提供兩個類別的物管服務，該物管公司在計算最低人手比例時，便需要把兩個物業的單位數目(即2 200個單位)都計算在內。以上述情況為例，物管公司須至少聘用1名持牌物管人(第1級)和2名持牌物管人(第2級)(見第3.21段)。

3.31 需要訂明進行紀律聆訊的時限 物監局表示，紀律聆訊文件須於聆訊前至少21天送達答辯人。另外，進行歷來首次的紀律聆訊需時，原因是要尋求法律意見，以完善程序。審計署留意到，就其餘3次紀律聆訊中所安排的11宗個案而言，紀律委員會會議(即確定需要進行紀律聆訊)的日期和向答辯人送達聆訊文件的日期之間相隔的時間介乎約2.1至2.3個月不等(註 19)。

3.32 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，相隔的時間受多個因素影響，包括各次聆訊中所安排的個案數目(介乎1至4宗個案)和複雜程度、向答辯人收集額外資料和證據所需的時間，以及草擬、檢視和通過聆訊文件的嚴謹程序。然而，審計署留意到，物監局指引並沒有訂明進行紀律聆訊的時限。

3.33 需要訂明把紀律聆訊中所作的決定通知物監局成員和刊登關於紀律制裁命令的公告的時限 根據《物管條例》，物監局須就針對持牌人作出的紀律制裁命令於憲報刊登公告。2021年3月，行政辦事處向物監局成員表示，會即時把紀律委員會於紀律聆訊中所作的決定通知他們，而成員可在刊登有關決定前作出討論。審計署留意到：

- (a) 就所進行的4次紀律聆訊而言，紀律聆訊日期和通知物監局成員的日期之間相隔的時間介乎13至64天不等(平均為43天)；
- (b) 就該4次紀律聆訊所涉及的12宗個案而言，於憲報刊登關於紀律制裁命令的公告日期為上訴期結束後的7至25天(平均約為16天)；及
- (c) 物監局指引並沒有訂明把紀律聆訊中所作的決定通知物監局成員和刊登關於紀律制裁命令的公告的時限。

3.34 需要在切實可行的情況下盡早為進行紀律聆訊方面訂立服務目標和公布相關目標和達標成果 2020年10月，行政辦事處向物監局成員表示，會在累積經驗後為進行紀律聆訊方面訂立服務目標。審計署留意到，截至2025年9月(即首次紀律聆訊進行後約2.5年)，並未為進行紀律聆訊方面訂立服務目標。物監局於2025年10月回應審計署的查詢時表示，至今只進行了五次聆訊，有需要累積更多運作經驗，才可訂立服務目標。審計署認為物監局需要因應運作經驗，在

註 19：就首次紀律聆訊所涉及的個案而言，相隔的時間約為4.8個月。

切實可行的情況下盡早為進行紀律聆訊方面訂立服務目標和公布相關目標和達標成果。

審計署的建議

3.35 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 加強恒常巡查和突擊巡查的指引，加入巡查做法的變更、選取物業和物管公司的準則(包括豁免準則)，以及巡查頻次，並採取措施，確保遵從指引；
- (b) 加強措施，確保合規巡查涵蓋所有持牌物管公司；如有豁免情況，須記錄理據；
- (c) 編彙管理資料以監察對在合規巡查中發現的違規情況所採取的跟進行動，包括備存資料以便利區分恒常和因應投訴而進行的合規巡查；
- (d) 為下列事項訂立指引：
 - (i) 處理持牌物管公司就人手比例有關的違規個案的程序(例如採取跟進行動的時限)，並採取措施，改善對違規個案採取跟進行動的適時程度；及
 - (ii) 紀律程序的時限(包括進行調查和紀律聆訊、把紀律聆訊中所作的決定通知物監局成員和於憲報刊登關於紀律制裁命令的公告)，並採取措施，確保遵從時限；
- (e) 採取措施，改善在牌照系統中更新持牌人資料的準確和適時程度；
- (f) 適時要求持牌物管公司就關鍵資料提交年度申報，並按情況採取跟進行動；
- (g) 採取措施，確保在電腦系統中加入功能，以便利查核程序，包括在系統中更新相關記錄時查核持牌物管人是否同時於多於一間持牌物管公司中全職工作，以及相關持牌物管公司／物管人是否已提交變更通知；

- (h) 要求物管公司申報為每個物業提供的物管服務數目和類別，以供監察；及
- (i) 因應運作經驗，在切實可行的情況下盡早為進行紀律聆訊方面訂立服務目標和公布相關目標和達標成果。

物業管理業監管局的回應

3.36 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議。

處理投訴

3.37 物監局表示，市民可對涉嫌干犯違紀行為或不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則的持牌物管公司或持牌物管人作出投訴。物監局於合規與執行系統(見第1.25(c)段)中記錄關於投訴的資料。

記錄投訴資料方面有可予改善之處

3.38 **需要改善投訴的分類** 2022年9月，行政辦事處向物監局成員表示，涉及持牌人的投訴可歸納為三類，包括接獲的公眾投訴、認可專業團體就持牌人會籍被取消而發出的通知，以及行政辦事處透過處理牌照申請而發現的懷疑違規個案。會議上，物監局成員提出意見，指認可專業團體發出的通知和行政辦事處發現的個案不應歸類為投訴。

3.39 審計署留意到，物監局在其2024-25年度的周年報告中匯報，在2024-25年度收到1 107宗投訴。審計署審查了截至2025年7月15日的合規與執行系統的記錄，發現物監局在該段期間收到657宗公眾投訴。關於450宗個案的差異(即1 107宗減去657宗)：

- (a) 有109宗個案在合規與執行系統中被記錄為“查詢”。物監局表示，該109宗個案為公眾提出的查詢，而最終須由物監局把當中的關注事宜轉達予物管公司。然而，沒有文件記錄顯示為何這些個案在系統中被記錄為查詢而非投訴；

- (b) 雖然有341宗個案在合規與執行系統中被記錄為“投訴”，但其實這些個案是物監局自行發現的個案(例如內部發現關於違反發牌條件的違規個案，比如沒有在指明期間內通知訂明事宜的變更)(340宗)和其他政府部門或執法機構的轉介個案(1宗)；及
- (c) 處理投訴的時限(見第3.43段)並不適用於這些個案(見上文(a)和(b)項)。

3.40 物監局於2025年9月和10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 自物監局成員於2022年9月在會議上討論後(見第3.38段)，在行政辦事處提交予物監局成員的報告上有關“處理投訴”的資料已改為“處理懷疑違規個案”的資料，藉以更全面地闡明物監局收到和處理的個案工作量，而懷疑違規個案的數目亦包括公眾投訴、轉介和物監局自行發現的個案的分項數字；及
- (b) 在物監局周年報告中所匯報於2024-25年度收到的1 107宗投訴(見第3.39段)是指物監局接獲和處理的投訴和懷疑違規個案的數目，而此能更準確地反映物監局在處理這些個案上的工作量。

3.41 然而，審計署留意到，在物監局2024-25年度的周年報告中，物監局並沒有提及這1 107宗投訴的數字包括其自行發現的違規個案，也沒有提供投訴數目的分項數字(例如按公眾投訴和內部發現個案來劃分)。審計署亦留意到，物監局指引亦沒有訂明投訴的定義。

3.42 **需要改善系統中投訴資料的準確和完整程度** 根據截至2025年7月15日的合規與執行系統的記錄，物監局於2020年8月(即發牌制度開始實施時——見第1.9段)至2025年4月期間收到2 667宗公眾投訴。審計署留意到：

- (a) **沒有記錄投訴資料** 在2 667宗投訴中：
 - (i) 32宗(1%)投訴的“詳情”和“摘要”資料欄(用於記錄投訴的簡要)漏空；及

(ii) 2 547宗(96%)投訴屬物監局的職權範圍內(即與持牌物管公司或物管人有關)。就2 547宗投訴中的88宗(3%)而言，用於記錄持牌物管公司和物管人資料(即名稱或姓名和牌照號碼)的資料欄漏空；及

(b) **投訴資料不準確** 審計署留意到：

(i) 在2 667宗投訴中，21宗(1%)的完成日期早於各自的收到日期，介乎1天至約2年不等(平均約為3.8個月)；及

(ii) 就5宗被記錄為處理中而受審計署審查的投訴(見第3.46段)，有2宗(40%)個案於合規與執行系統中的記錄不準確。截至2025年4月30日，這些個案的狀態應被記錄為已完成。

物監局於2025年8月回應審計署的查詢時表示，這些錯誤是因為沒有正確輸入收到投訴及／或完成處理投訴的日期；已於合規與執行系統中糾正這些錯誤。

可改善處理投訴的適時程度

3.43 物監局表示，投訴個案一般在得到足夠的資料的情況下起計6個月內處理和完成。物監局會在首10個曆日內確認收到投訴，其後每一個月以書面通知投訴人相關進度。有關時限有在物監局網站上公布，但沒有在物監局指引中訂明。

3.44 審計署留意到，截至2025年8月，就投訴得到足夠資料的日期備存於個別個案檔案中，而物監局並沒有為其備存現成的整合資料。就2020年8月至2025年4月期間收到的2 667宗公眾投訴(見第3.42段)，審計署留意到，截至2025年4月30日：

(a) 2 206宗(83%)投訴已完成處理。就當中的237宗(11%)投訴而言，收到投訴和完成處理投訴之間相隔的時間介乎超過6個月至約2.4年不等(平均約為10.5個月)；及

(b) 461宗(17%)投訴正在處理中，當中有230宗(50%)投訴在超過6個月前已收到，收到時間最長約3.8年(平均約為1年)。

3.45 物監局於2025年8月至10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 投訴的處理時間超過6個月的原因包括個案複雜而涉及多項指控、投訴人不斷提供新資料並對處理投訴的方法不滿、須等待投訴人提交足夠資料、物管公司延遲回覆，以及內部的工作管理；
- (b) 關於已完成處理的投訴(見第3.44(a)段)，一宗處理時間約2.4年的個案的完成日期在合規與執行系統中的記錄不準確，經糾正後，處理時間只是約6個月。撇除這宗個案，處理時間最長的投訴處理了約1.9年(此個案性質複雜，涉及超過20名投訴人和多項指控)；及
- (c) 至於截至2025年4月30日正在處理中的投訴(見第3.44(b)段)，所涉時間最長而仍未完成處理的投訴(即時間約3.8年)涉及刑事訴訟程序，正由法庭處理。撇除這宗投訴，平均時間約為11.8個月。

3.46 雖然審計署備悉物監局的解釋，但留意到物監局沒有備存現成管理資料(例如重點或摘要)以監察處理投訴的指明時限的遵從情況(另見第4.48(a)(v)段)。截至2025年8月，確認收到投訴的日期和向投訴人提供進度報告(見第3.43段)的日期只備存於個別個案檔案中，而沒有備存於合規與執行系統中，亦沒有為其備存現成的整合資料。審計署審查了10宗投訴(包括處理時間最長而已完成處理的5宗投訴和處理時間最長而正在處理中的5宗投訴——見第3.44(a)和(b)段)的記錄，留意到：

- (a) **需要改善確認收到投訴的適時程度** 在3宗(30%)投訴中，確認收到投訴的工作不符合10天的指明時限，延遲介乎5至27天不等(平均為14天)；及
- (b) **向投訴人提供進度報告方面有可予改善之處** 物監局表示，所涉時間最長而仍未完成處理的投訴(見第3.45(c)段)的投訴人選擇不接收物監局的每月進度報告。撇除這宗投訴，審計署留意到，就這9宗投訴中的7宗(78%)，有部分向投訴人提供進度報告的時間不符合每月報告的指明時限。截至2025年4月，共向7宗投訴的投訴人提供了36次進度報告，當中：
 - (i) 24次(67%)報告相隔了超過1個月至最長約10.3個月(平均約為2.3個月)才提供(即不符合每月報告的指明時限)；及

- (ii) 32次(89%)報告的內容主要為標準回覆(例如表示物監局仍在處理事宜，會按照既定機制回覆)。

審計署的建議

3.47 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 在物監局周年報告中提供投訴數目的分項數字(例如按公眾投訴和內部發現個案來劃分)，以提高透明度；
- (b) 在指引中清楚訂明投訴的定義，並加強措施，確保於合規與執行系統中把投訴個案正確分類和予以記錄；
- (c) 改善合規與執行系統中投訴資料的準確和完整程度；
- (d) 加強監察處理投訴指明時限的遵從情況，包括備存處理投訴過程中的關鍵日期(例如得到足夠資料的日期)；
- (e) 為處理投訴方面訂立指引，並採取措施，確保遵從指引；及
- (f) 盡可能向投訴人提供更具體而切合個案情況的進度報告。

物業管理業監管局的回應

3.48 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議，並表示須特別一提物監局自2025年8月起已加強合規與執行系統的功能。經更新的系統增設新功能，例如能記錄確認收到投訴的日期、向投訴人發出進度報告的日期、就投訴得到足夠資料的日期，另亦設有利便監察六個月投訴處理時限的計時功能。

制定專業標準

3.49 根據《物管條例》，如持牌人在專業方面有失當或疏忽行為，即屬干犯違紀行為，而物監局可發出操守守則，守則須載有其認為適合用於裁斷持牌人有否失當或疏忽行為的任何實務指引。物監局須將有關操守守則，以及對該等守則的修訂，在憲報公布。

3.50 物監局表示，其積極致力為物管業界制訂操守守則和良好作業指南，就不同物管範疇提供實務指引(見第1.17段)。守則和指南經參考相關法例，並諮詢物管業界、認可專業團體、業主組織和相關政府部門而制訂。截至2025年8月，物監局發出了24份操守守則和相關良好作業指南。

檢視操守守則方面有可予改善之處

3.51 物監局表示，會持續檢視操守守則和良好作業指南，以反映法例變化、應對新的發展或提升物管運作。2022年3月，物監局成員建議行政辦事處為檢視和更新操守守則和良好作業指南制訂時間表。2025年2月，行政辦事處向實務及審核委員會表示，該24份操守守則已涵蓋主要的物管服務範疇，而行政辦事處正探討按實際運作需要更新和修訂操守守則，以更有效地配合物管業界的運作需求。審計署留意到，截至2025年8月：

- (a) 在已發出超過1年至最長約5年的23份操守守則中，有7份(31%)曾更新，1份(4%)將於2025年第三季檢視和更新。沒有文件記錄顯示其餘15份(65%)曾受檢視；及
- (b) 檢視和更新操守守則的時間表未能提供。

宜檢視合規巡查就操守守則的涵蓋程度

3.52 截至2025年8月，物監局的合規巡查只涵蓋2份(8%)操守守則(註 20)所載的事項。就沒有涵蓋的22份操守守則，審計署留意到13份(59%)守則規定持牌物管公司須為處理特定物管範疇(例如處理緊急事故)設立有效機制，以及12份(55%)守則規定在特定情況下須於物業的顯眼地方展示特定資料。這些規定與合規巡查所涵蓋的“物管公司處理投訴的機制”操守守則中的規定相似(另見第3.12(b)段)。然而，截至2025年8月，沒有文件記錄可解釋合規巡查只涵蓋所選守則的原因。

註 20：該2份操守守則為“牌照的訂明條件”(包括《物業管理服務(發牌及相關事宜)規例》的規定)和“物管公司處理投訴的機制”。

3.53 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，合規巡查涵蓋處理投訴的機制，是由於此機制與直接向公眾提供物管服務有密切關係，公眾需依靠這個機制向物管公司提出投訴。然而，審計署留意到，截至2025年8月，有關理由並沒有記錄在案。

審計署的建議

3.54 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 在指引中訂立檢視為物管業界發出的操守守則的規定(例如頻次)；
及
- (b) 檢視合規巡查就物管業界操守守則的涵蓋程度，並按情況採取跟進行動。

物業管理業監管局的回應

3.55 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議。

第 4 部分：其他相關事宜

4.1 本部分探討與物監局有關的其他事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 行政事宜(第4.2至4.22段)；
- (b) 機構管治(第4.23至4.39段)；
- (c) 宣傳和推廣工作(第4.40至4.47段)；及
- (d) 供監察牌照和規管工作的管理資料和指引(第4.48至4.52段)。

行政事宜

物業管理業界抗疫支援計劃(物管支援計劃)的行政工作有可予改善之處

4.2 民政總署在2020年和2022年委託物監局負責執行政府防疫抗疫基金下的兩輪物管支援計劃，為合資格物業和其前線物管員工(包括從事清潔和保安工作的員工)提供財政支援，齊心對抗2019年冠狀病毒病疫情。民政總署是物管支援計劃帳戶的管制人員，負責其整體監察工作，而物監局則負責物管支援計劃的行政工作(例如處理申請和向合資格申請人發放款項)，並需要向民政總署提交報告。

4.3 物監局共收到政府撥款約32.065億元，以執行兩輪物管支援計劃。截至2025年5月，在向物監局繳付共約2,650萬元的固定行政費用、向申請人發放約29.236億元的資助，以及向政府退還未用撥款約1.339億元後，餘額約為1.225億元。

4.4 *需要加強監察未用政府撥款的退還情況* 物監局分別在2022年1月和2022年11月向民政總署提交兩輪物管支援計劃的最終報告。2023年2月，民政總署向物監局發出電郵，提及物管支援計劃的未結餘額會繼續用作發放予前線物管員工的資助(如仍有需要)和繳付物管公司／業主組織的行政費用。審計署留意到，根據2024年7月提交予物監局成員(包括民政總署)的物監局2023-24年度經審核帳目所示，物管支援計劃的撥款結餘為1.233億元(包括利息)。審計署於

2025年5月15日(即於民政總署發出最後一封跟進電郵後超過兩年)提出有關撥款結餘的查詢後，民政總署在2025年5月16日和6月5日向物監局發出繳款通知書，物監局其後於2025年6月4日和12日向民政總署退還1.237億元(包括約120萬元利息)。

4.5 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 就2020年的物管支援計劃，約8,360萬元的餘額於2020年11月至2021年8月期間退還民政總署；就2022年的物管支援計劃，5,000萬元的餘額於2023年3月退還民政總署；及
- (b) 截至2023年3月，物監局仍在與申請人(包括物管公司、業主組織和公契經理人)結算行政費用。與此同時，物監局亦持續收到申請人的還款，退還原本發放予前線物管員工的資助。值得注意的是，在2025年1月之後仍繼續收到還款，最近一次在2025年9月22日收到。這些退還情況一般是由於原本資助未能成功發放(例如支票在限期屆滿前沒有兌現)，以及相應的行政費用因此而有所調整。鑑於這類交易持續進行，所以未有於較早時向民政總署退還撥款，以免因要多番追回撥款而重複與民政總署作行政上的協調。

4.6 然而，審計署留意到，沒有文件記錄顯示在2023年2月後和審計署於2025年5月15日提出查詢前(見第4.4段)，民政總署和物監局曾討論關於物管支援計劃的餘額的安排。另外，在2025年6月向民政總署退還1.237億元的未用撥款後，物管支援計劃下仍錄得交易(例如最近一次於2025年9月22日收到申請人10,500元的還款——見第4.5(b)段)，顯示可能需要繼續與民政總署結算有關款項。審計署認為，民政總署需要在日後委託執行代理推行類似的資助計劃時，加強監察未用政府撥款的退還情況(例如採取措施，確保執行代理在計劃大致完成後及早退還未用撥款)。

4.7 **需要繼續留意對懷疑詐騙個案的調查進展和按規定適時匯報個案** 秘書處(即行政辦事處)在2024年7月向物監局成員(包括民政總署)匯報，表示在第二輪物管支援計劃中有一宗懷疑詐騙個案(涉及向一間物管公司發放74,000元資助)，已入稟法庭提出申索並於2024年5月獲判勝訴。物監局於2024年7月向執法機構舉報個案。為結算防疫抗疫基金2024-25年度的帳目，決策局／部門須向防疫抗疫基金的受託人(即財政司司長法團，而財政司司長法團委任了庫務署署長就與

其他相關事宜

防疫抗疫基金相關的所有交易備存帳目及記錄)提交報表，包括在該決策局／部門的職權範疇下有否任何詐騙或懷疑詐騙個案。雖然物監局匯報了一宗懷疑詐騙個案，但審計署留意到，民政總署在2025年6月向防疫抗疫基金受託人匯報時，表示物管支援計劃下沒有詐騙或懷疑詐騙個案。

4.8 民政總署和物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，在兩輪物管支援計劃中，只有一宗因涉及開出空頭支票而仍在接受執法機構調查的懷疑詐騙個案。物監局會繼續留意調查進度，確保如有最新消息，會按照適用規定適時匯報。審計署認為，民政總署需要按照相關規定適時匯報在物管支援計劃中發現的懷疑詐騙個案。

採購物料和服務方面有可予改善之處

4.9 物監局發出了採購指引，當中包括採購的招標程序和審批人員。

4.10 **需要改善關於不邀請報價的原因的文件記錄** 根據物監局的採購指引，如採購價值為超過5萬元至最高30萬元，須取得不少於三個書面報價。物監局為採購不同類別的物料和服務備存了供應商名單。在2023-24至2025-26年度(截至6月)期間，物監局共進行了626項採購。審計署審查了20宗價值為10萬元或以上的採購個案的記錄，留意到：

- (a) 在2宗(10%)個案(採購價值約17萬元和21萬元)中，物監局沒有邀請報價而與當時的服務供應商續約，理據包括當時的供應商所提供的服務具質素而且穩定。就這方面，審計署留意到，供應商名單上分別有2個和4個供應商(包括當時的供應商)提供該兩項採購所涉的同類服務，但沒有文件記錄顯示曾按照服務表現評核或排除名單上的其他供應商；及
- (b) 上文(a)項兩宗個案中的審批人員，是獲指定為書面報價數目不足的採購作出審批的人員(見第4.12段)。然而，物監局沒有在其指引中訂明無須進行報價或招標程序而直接委聘供應商的準則和審批人員(另見第4.15(a)段)。

4.11 物監局在2025年9月回應審計署的查詢時表示，兩宗個案中，一宗涉及為物監局網際規約電話系統的保養服務合約續約，而為此服務無法取得其他報價；另一宗則涉及採購媒體監察服務，而在2020年至2023年期間，有關市場幾乎由單一服務提供者佔有。所以，該兩名服務提供者為該段期間唯一可行之選。然而，審計署留意到，沒有邀請名單上其他供應商報價的原因並沒有記錄在案。

4.12 **需要取得指定職級人員的書面採購批准** 根據物監局的採購指引，如取得的書面報價數目不足，便須取得較高職級人員的批准。就20宗採購個案(見第4.10段)，撇除沒有邀請報價的2宗個案(見第4.10(a)段)，審計署留意到：

- (a) 在一宗個案中，雖然取得的報價數目不足，但並沒有按採購指引規定為該項採購取得較高職級人員的批准；及
- (b) 在另一宗個案中，根據採購指引，於採購價值的觸發下，需要進行招標並由物監局成員批准。秘書處以電郵把標書評審結果告知物監局成員，並擬備了綱要，列出為採購取得批准而曾聯絡的成員。審計署留意到：
 - (i) 雖然秘書處有以電郵把招標結果知會物監局成員，但電郵並沒有明確提及需要批准；及
 - (ii) 根據綱要所記錄，12名物監局成員在物監局員工確認向供應商採購前給予了批准，當中6名成員以電郵回應，其餘6名成員僅以電話回應。

4.13 **需要利便採購人員申報利益衝突** 根據物監局的採購指引，如負責採購及物料供應職務的行政辦事處職員得知其本人或其家人現正或將會與供應商有密切的連繫，便須盡早作出書面申報利益衝突。審計署審查了20宗採購個案(見第4.10段)的記錄，留意到：

- (a) 採購申請表格上設有欄目供審批人員申報有否利益衝突，但並沒有供加簽人員(主要適用於取得的報價數目不足的個案)申報的欄目。在20宗個案中，3宗(15%)個案的審批人員沒有填寫該欄目，另外，全部加簽人員(涉及12宗個案)都沒有申報有否利益衝突；及

- (b) 在12宗個案中，27名人員涉及供應商的評審工作，當中7名(26%)申報與供應商沒有利益衝突，而20名(74%)則沒有作出任何申報。

4.14 **需要在合約中加入一般合約條件和關於維護國家安全的適用條款** 一般而言，在確認採購物料和服務時，物監局和供應商會簽訂合約，合約中會加入物監局的一般合約條件(包括供應商的責任和物監局的權利)。自2024年起，物監局在其一般合約條件中加入了關於維護國家安全的特定條款。在該20宗採購個案(見第4.10段)中，17宗採購於2024年至2025年(截至6月)期間進行。審計署審查了該17宗個案的記錄，留意到：

- (a) **部分採購個案沒有向供應商提供一般合約條件** 在9宗(53%)個案中，物監局透過簽訂由供應商提供的合約，確認採購物料和服務。然而，沒有證據顯示物監局曾向供應商提供一般合約條件，包括關於維護國家安全的特定條款，供其留意和遵從。物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，自2025年5月1日起實行了標準做法，向價值為5萬元或以上合約的所有供應商提供一般合約條件。然而，審計署留意到，截至2025年8月，物監局指引並沒有訂明這項規定(另見第4.15(b)段)；及
- (b) **需要在合約中加入關於維護國家安全的適用條款** 根據物監局的採購指引，為採購過程的不同階段皆設有關於維護國家安全的條款。其中一條條款供加入報價或招標文件之用，列明物監局有權基於國家安全而取消供應商的資格；另一條款則供加入合約之用，列明物監局有權在出現違反國家安全規定的情況時終止合約。在6宗(35%)個案中，雖然合約已加入一般合約條件，但物監局卻誤把適用於報價或招標文件的條款加入合約中。

4.15 **宜檢視採購指引** 物監局的採購指引於2017年6月經由財務及策略發展委員會討論和批准。物監局表示，指引經參考政府的《物料供應及採購規例》而編製。審計署留意到：

- (a) 物監局指引並沒有訂明無須進行報價或招標程序而直接委聘供應商的準則和審批人員(見第4.10(b)段)；
- (b) 物監局指引並沒有訂明向價值為5萬元或以上合約的所有供應商提供一般合約條件的標準做法(見第4.14(a)段)；及

- (c) 在2017年6月至2025年8月期間，政府的《物料供應及採購規例》曾7度修訂(例如修訂需要進行招標的採購門檻)。截至2025年8月，除了在採購指引中加入關於維護國家安全的規定(見第4.14(b)段)，沒有文件記錄顯示物監局自採購指引於2017年6月首次發出後曾檢視指引。

需要監察應對員工短缺和流失措施的成效

4.16 截至2025年3月31日，物監局行政辦事處的人手編制和實際員工人數分別為44人和36人。審計署分析了2022-23至2024-25年度期間物監局的員工空缺率和流失率，留意到：

- (a) 截至2022-23、2023-24和2024-25年度結束時，整體員工空缺率(註 21)分別為12%、9%和18%；
- (b) 2022-23、2023-24和2024-25年度的整體員工流失率(註 22)分別為49%、37%和47%；及
- (c) 部分職級的員工流失率持續偏高。舉例而言，2022-23至2024-25年度期間，高級主任職級的流失率介乎50%至78%不等，主任職級的流失率則介乎43%至71%不等。

4.17 物監局於2025年8月和9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 高級主任和主任職級流失率偏高的情況主要集中於投訴及執行部和牌照部。市場對具備相關技能和經驗的人員需求殷切，在從事的專業範疇雖然不同但工作性質相似的公營機構和組織之間，對於這類人員的競爭尤為劇烈；
- (b) 為了應對運作上的挑戰和市場上的人才限制，物監局採取務實而可行的方法，如物色到合適人選，會暫時聘用職級較低的現職員工填補較高職級的空缺；及

註 21：員工空缺率以截至年度結束時的空缺數目除以人手編制數目計算。

註 22：員工流失率以該年度內離開物監局的員工人數除以年度開始和結束時的平均員工人數計算。

其他相關事宜

- (c) 物監局已採取多項措施，應對員工空缺和流失的情況，包括聘用短期合約員工以處理即時的運作需要、重整職位架構以使人手更能切合工作量所需，以及定期檢視薪酬和附帶福利，藉此提升競爭力以吸引和留住員工。

4.18 審計署認為，物監局需要監察應對員工短缺和流失措施的成效，並按情況採取跟進行動。

審計署的建議

4.19 審計署建議民政事務總署署長應在日後委託執行代理推行類似的資助計劃時，加強監察未用政府撥款的退還情況，並按照相關規定適時匯報在物管支援計劃中發現的懷疑詐騙個案。

4.20 審計署亦建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 繼續留意對在物管支援計劃中發現到的懷疑詐騙個案的調查進度，並定期向民政總署匯報最新消息；
- (b) 檢視採購指引，以：
 - (i) 訂明無須進行報價或招標程序而直接委聘供應商的準則和審批人員，並改善關於不邀請報價的原因的文件記錄；
 - (ii) 訂明向指定價值的合約的所有供應商提供一般合約條件的規定；及
 - (iii) 因應新發展而更新內容(例如參考政府採購規例的修訂)；
- (c) 採取措施，確保取得指定職級人員的書面採購批准；
- (d) 採取措施，以利便採購人員申報利益衝突(例如在採購申請表格中加入欄目，供加簽人員申報利益衝突)；
- (e) 採取措施，在採購合約中加入關於維護國家安全的適用條款；及

- (f) 監察應對員工短缺和流失措施的成效，並按情況採取跟進行動。

政府和物業管理業監管局의 回應

4.21 民政事務總署署長同意載於第4.19段的審計署建議，並表示：

- (a) 物管業是人員流失率偏高的行業，當中以前線物管員工(即從事清潔和保安工作的員工)的流失情況尤為嚴重，而這類員工正是物管支援計劃的受惠者。關於未用的撥款：
- (i) 自2023年復常以後，有些申請了物管支援計劃資助的物管公司發現，基於員工流失，需要向物監局退還一些原本發放予前線員工的資助和相關行政費用。所涉及的物管公司(當中有些屬小型至中型規模)需要時間進行內部的行政和財政程序，才可向物監局退還款項；及
- (ii) 透過與物監局定期聯絡，民政總署一直跟進物監局與申請人之間處理物管支援計劃下尚待退還的資助和行政費用的持續工作。如第4.5(b)段所詳述，由於有關交易仍未完成，所以物監局未有於較早時向民政總署退還撥款，以免因要多番追回撥款，而招致民政總署重複的行政成本。

日後如須執行類似的資助計劃，民政總署會實行更妥善的文件記錄工作，以加強監察未用政府撥款的退還情況；及

- (b) 至於第4.7段所提及的匯報懷疑詐騙個案，遺漏向防疫抗疫基金受託人匯報此事，是由於誤以為只涵蓋由決策局／部門直接發放資助的詐騙個案，而不包括法定組織等第三者發放資助的個案。民政總署同意有可予改善之處，會確保更適時匯報所發現的懷疑詐騙個案。

4.22 物業管理業監管局行政總裁同意載於第4.20段的審計署建議，並表示物監局：

- (a) 會繼續留意物管支援計劃下的懷疑詐騙個案的調查進度，並適時向民政總署匯報最新消息；

其他相關事宜

- (b) 會更新物監局的採購指引，以訂明無須進行報價或招標程序而直接委聘供應商的準則和審批人員，亦會訂明向供應商提供一般合約條件的規定，並會參考政府採購規例的修訂，因應新發展而更新內容；
- (c) 會繼續確保取得指定職級人員的書面採購批准；
- (d) 已於2025年6月在採購申請表格中加入欄目，供加簽人員申報利益衝突；
- (e) 已於2025年9月在採購合約中加入關於維護國家安全的適用條款；及
- (f) 會繼續監察應對員工短缺和流失措施的成效，並會按情況採取跟進行動。

機構管治

4.23 物監局設立了五個委員會(見第1.6段)，而各委員會可另設工作小組，重點處理特定工作事宜。截至2025年6月，財務及策略發展委員會下設有兩個工作小組(即宣傳工作小組和人力資源小組委員會)。

需要加強物監局成員申報利害關係的程序

4.24 根據《物管條例》：

- (a) 物監局成員須於首次獲委任為物監局成員時，以及在獲委任後的每個公曆年開始時，將其屬物監局決定的類別或種類的利害關係向物監局披露；
- (b) 物監局須就上文(a)項規定須作出的披露，備存一份登記冊，並須於通常辦公時間內在物監局辦事處及透過互聯網或類似的電子網絡提供登記冊，讓人免費查閱；及
- (c) 如物監局成員在物監局會議所討論的任何事宜中，有應披露利害關係，則須在該會議上披露該利害關係的性質，及該項披露須記錄在會議紀錄內。

4.25 根據物監局的議事規則：

- (a) 如成員就任何議程或會議文件有應披露利害關係，則須於會議的兩個淨工作天(註 23)前將利害關係申報表交回秘書處；及
- (b) 在會議上審議事宜時，處理申報利害關係的安排(例如不就該事宜的決議投票或避席)按成員在相關機構擔任的職位(例如具實務或不具實務的職位)而定。所予披露的利害關係及會議主席的決定均須記錄在會議紀錄內。

4.26 **首次獲委任時和每年提交利害關係申報和披露利害關係方面有可予改善之處** 在2022年12月1日至2025年11月30日為期三年的任期，物監局共有20名獲委任成員。秘書處為成員提交利害關係申報方面設定了限期，限期分別適用於成員首次獲委任時的申報(即2022年12月9日或之前)和每年申報(即2024年1月31日和2025年1月28日或之前)。就該20名成員，審計署留意到：

- (a) 18名(90%)成員提交了申報，當中14名(78%)各延遲申報1至3次。延遲介乎1至111天不等(平均約為27天)；
- (b) 其餘2名(10%)成員為政府官員。兩名政府官員於2025年2月首次獲委任為成員，並分別於獲委任後的第3天及第111天提交利害關係申報。從前獲委任為成員的政府官員的利害關係申報並沒有備存；及
- (c) 截至2025年8月，物監局網站載有18名成員(見上文(a)項)的利害關係申報(見第4.24(b)段)，但並未載有於2025年獲委任的2名政府官員(見上文(b)項)的申報。

4.27 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 政府官員本身已受政府的申報規定所規管，而其隸屬的部門亦設有須遵從的合規程序；及
- (b) 作為審慎以及加強透明度和管治的措施，兩名身為政府官員的現任成員在2025年新獲委任時已提交利害關係申報。物監局會繼續沿用

註 23：淨工作天不包括星期六、星期日、公眾假期、發出會議通知當天和舉行會議當天。

其他相關事宜

此做法，並確保在其網站上提供利害關係申報予公眾閱覽，持續致力達到問責和良好管治。

4.28 在《物管條例》下，物監局成員須將其屬物監局決定的類別或種類的利害關係披露(見第4.24(a)段)。此外，審計署留意到，物監局對利害關係申報的規定包括須披露與物監局有關的利害關係(例如出任與物監局主要工作有關的機構的成員)，以及把登記冊提供予公眾查閱(見第4.24(b)段)；然而，兩名政府官員所須作出的內部申報，並沒有上述規定。另外，物監局成員須每年申報利害關係，然而兩名政府官員在政府的申報規定下則只須每兩年申報一次。

4.29 **需要加強就安排於會議上討論的事宜申報利害關係的程序** 審計署審查了在2022年12月至2025年6月期間舉行的58次會議(包括物監局成員、委員會和工作小組的會議)的記錄，發現到：

- (a) 成員作出了60項利害關係申報，當中分別有12項(20%)和48項(80%)於會議前和會議上作出。在會議前作出的12項申報中，有7項(58%)在少於會議兩個淨工作天前(見第4.25(a)段)提交；
- (b) 會議前，秘書處以電郵向成員告知會議詳情，包括需要在會議前或會議上披露利害關係。電郵並沒有提及在會議前提交利害關係申報的限期(即會議的兩個淨工作天前)。另外，雖然根據《物管條例》，成員可於會議上申報利害關係(即上文(a)項提及的48項申報)，但這個做法與物監局的議事規則所訂明的時限不符；及
- (c) 就60項利害關係申報中的12項(20%)，會議主席就處理申報安排的決定(見第4.25(b)段)並沒有記錄在會議紀錄內。

4.30 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示，就所提及的12宗個案(見第4.29(c)段)，在大部分的個案中，成員的“申報”主要都是在討論期間作一般發言時作出，而非就着有實際上或觀感上的利害關係而作出正式披露。所以，這些情況無須會議主席特別處理或作決定，因此也沒有在會議紀錄中正式記錄。然而，審計署留意到，這12宗個案相關的會議紀錄中，記錄了成員曾作出“申報”，而在其他正式披露利害關係而會議主席有相應作出決定的情況時，亦是用同一字眼。

部分物監局成員的出席率可予改善

4.31 根據《物管條例》，物監局會議的法定人數是半數成員。如某成員透過電話、視像會議或其他電子方式參與會議，只要符合特定條件，則須視為出席該會議。

4.32 五個委員會各有10名或11名成員，兩個工作小組則各有7名成員。在2022年12月至2025年6月期間，共舉行了58次會議，包括物監局成員、委員會和工作小組的會議，各舉行了介乎3至12次會議不等。審計署審查了物監局成員的出席記錄，留意到：

- (a) 有2名成員的會議出席率低於50%。舉例而言，成員A是物監局成員和三個委員會(共舉行了30次會議)的成員，而只出席了6次(20%)會議；及
- (b) 至於另外3名成員，雖然其整體會議出席率介乎50%至84%不等，但在個別委員會及／或工作小組會議的出席率則低於50%。

審計署認為，物監局需要制訂措施，進一步鼓勵和利便物監局成員出席會議。

需要就送交和批准會議文件予物監局成員方面檢視規定

4.33 根據物監局的議事規則，秘書處在取得主席批准後，須將已經批准的議程及有關文件，在會議的5個淨工作天前，送交所有成員。主席如認為恰當，可批准接納在會議的3個淨工作天內，發出議程及有關文件。

4.34 在2022年12月至2025年6月期間，秘書處於會議前分批向物監局成員送交議程及有關文件。審計署審查了記錄後，留意到：

- (a) 在該段期間召開的58次會議中，有40次(69%)會議的最後一批會議文件到了會議前的工作天或預先1至4個淨工作天才送交予成員；
- (b) 在出現會議文件延遲送交情況的40次會議中，有1次(3%)情況得到主席書面批准。物監局表示，有17次(42%)情況得到主席口頭批准，至於其餘22次(55%)情況，則透過電郵／電話訊息就向成員送交會議文

其他相關事宜

件的事宜尋求批准。然而，審計署留意到，在該22次情況中，相關電郵／電話訊息中沒有明確提及就延遲送交尋求批准；及

- (c) 議事規則並沒有訂明在4個淨工作天內送交會議文件是否需要主席批准(見第4.33段)。

4.35 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 在第4.34(a)段提及的所有情況中，只有最後一兩份討論文件是在臨近會議日期時送交。這情況主要是因為希望於文件中加入最新的資料、數字和事態發展，尤其是關於持續進行或時有變化的事宜的資訊。在很多情況下，這些文件的內容都須依據緊接於有關會議前舉行的委員會或小組委員會的會議結果而定；及
- (b) 除非獲有關主席豁免，否則所有物監局文件都要經主席通過才可送交成員。主席在批准送交遲發的文件時，所批准的除了包括可送出文件，也隱含地包括延遲送交文件。因此，在通訊中並沒有特別要求要明確表示批准，尤其是透過電郵／電話作簡短溝通時。會議主席之職屬義務性質，主席們奉獻寶貴的私人時間服務社羣，應為他們的工作提供便利，而不應以行政職務加重其負擔。

4.36 雖然備悉物監局的解釋，但其現行做法與議事規則不符。審計署認為，物監局需要檢視議事規則，當中應考慮送交和批准會議文件方面的現行做法，並採取措施，確保遵從規則。

需要在物監局成員行為守則中加入關於維護國家安全的條款

4.37 審計署留意到，物監局自2025年5月起於其行政辦事處僱員行為守則中加入了關於維護國家安全的特定條款。截至2025年8月，物監局成員行為守則中則沒有關於維護國家安全的特定條款。

審計署的建議

4.38 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 加強措施，以利便所有物監局成員於首次獲委任時和每年適時申報利害關係，並按照《物管條例》的規定，公布所有相關申報；
- (b) 就下列事項檢視議事規則：
 - (i) 物監局成員就安排於會議上討論的事宜提交利害關係申報的時限(例如是否應在會議前而非會議上提交)，並採取措施，確保遵從時限；及
 - (ii) 送交和批准會議文件的程序和時限，當中應考慮現行做法，並採取措施，確保遵從規則；
- (c) 改善會議紀錄的載錄事項，清楚列明需要由主席作決定的利害關係申報，並於會議紀錄中記錄有關決定；
- (d) 制訂措施，進一步鼓勵和利便物監局成員出席會議；及
- (e) 在物監局成員行為守則中加入關於維護國家安全的特定條款。

物業管理業監管局的回應

4.39 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議，並表示物監局：

- (a) 會利便所有成員於首次獲委任時和每年適時申報利害關係，並按照《物管條例》的規定，公布所有相關申報；
- (b) 會檢視議事規則，以更妥為反映運作的實際情況，令程序更為清晰，同時維持效率和問責性；
- (c) 會改善會議紀錄的載錄事項，清楚列明需要由主席作決定的利害關係申報，並於會議紀錄中記錄有關決定；

其他相關事宜

- (d) 會透過適時排期、發出提示和其他支援安排，繼續鼓勵和利便物監局成員出席會議；及
- (e) 已於2025年9月在物監局成員行為守則中加入關於維護國家安全的特定條款。

宣傳和推廣工作

4.40 物監局透過多個途徑進行宣傳和推廣工作，例如物監局的網站、網誌、流動應用程式，以及社交媒體的帖文和宣傳影片。

可加強推廣使用創新物管科技

4.41 物監局表示，其鼓勵物管業界在日常工作中廣泛採用創新科技(例如機械人科技——例子見照片一)，全面落實物管智能化，以提升服務水平。在2022年4月至2025年8月期間，物監局循多個途徑推廣創新科技，包括：

- (a) 製作了“智能物管”專題影片特輯，於2023年8月31日在國際物業管理及採購博覽中播出，而影片隨後亦連同一篇網誌文章在一個社交媒體平台上發布，以進一步強調資訊科技於物管業的應用；及
- (b) 發布了14篇相關網誌文章、舉辦了8個相關的持續專業發展計劃研討會／網上研討會，以及向物管業界發布了20封相關電郵訊息。

照片一

機械人科技：停車場巡邏機械人



資料來源：物監局的記錄

4.42 關於“智能物管”專題影片特輯(見第4.41(a)段)，審計署留意到，截至2025年8月，物監局共上載了10套影片。然而，該10套影片中，有9套(90%)在2023年9月上載(即影片特輯推出之時)，截至2025年5月，每套影片的觀看次數介乎177至944次不等(平均約為472次)，其餘1套(10%)影片則於2025年8月(即接近兩年後)上載。

需要就計劃終止流動應用程式服務一事適時通知所有持牌人和持份者

4.43 物監局的流動應用程式於2022年9月推出，以把已有的網站內容轉移到切合流動服務用戶需要的用戶介面上。截至2025年6月，應用程式的累計下載次數為11 307次。截至2025年8月，物監局流動應用程式上最新消息的日期為2023年11月13日，而物監局網站上最新消息的日期則為2025年8月28日。在這1.8年期間，在網站上共發布了70則消息，但在應用程式中則沒有相關資訊。

其他相關事宜

4.44 物監局於2025年9月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 流動應用程式的內容更新有延遲，主要是因為原本負責開發程式的承辦商於2022年年底停止營運，影響到物監局未能按原意維持和更新應用程式。物監局已委聘了新的承辦商，提供基本伺服器託管和後端保養服務，但更新的能力則有限；及
- (b) 在過去2.5年間，物監局一直積極鼓勵持牌人轉用物監局網站上的網上平台，而該平台能經流動電話輕易使用。2025年7月，專業發展委員會通過終止流動應用程式服務的建議，終止安排於2026年3月31日生效。物監局終會在終止前的三個月透過網站和正式書面通訊通知所有持牌人和持份者，亦會安排把應用程式從流動電話應用程式商店中下架。

4.45 審計署認為，物監局需要就計劃終止流動應用程式服務一事適時通知所有持牌人和持份者，並繼續鼓勵他們轉用其網站上的網上平台。

審計署的建議

4.46 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 加強推廣使用創新物管科技；及
- (b) 就計劃終止流動應用程式服務一事適時通知所有持牌人和持份者，並繼續鼓勵他們轉用物監局網站上的網上平台。

物業管理業監管局的回應

4.47 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議。

供監察牌照和規管工作的管理資料和指引

需要加強管理資料以監察規管和行政工作

4.48 正如第2和第3部分所載，審計署發現物監局有需要加強牌照服務和監察物管公司及物管人方面的工作，亦留意到：

- (a) 物監局沒有備存現成的或定期編彙部分管理資料(例如重點或摘要)，以監察物監局的牌照和規管工作，例如：
 - (i) 提交牌照續期申請的指明時限，以及就物管公司牌照續期申請沒有在指明期間內提出的情況向業主或業主組織發出通知的規定的遵從情況(見第2.12及2.15段)；
 - (ii) 更新持牌人登記冊的指明時限的遵從情況(見第2.28(a)段)；
 - (iii) 持牌人提交變更通知的法定時限的遵從情況(見第3.5(c)段)；
 - (iv) 物管公司就人手比例規定的符合情況(見第3.23段)；及
 - (v) 處理投訴的指明時限的遵從情況(見第3.46段)；及
- (b) 雖然有向物監局成員匯報處理牌照申請方面的服務目標達標成果，但沒有備存達標成果的相關分項數字的現成資料(見第2.30(c)段)。

4.49 物監局利用三個主要電腦系統(即牌照系統、持續專業發展系統和合規與執行系統)支援其規管和行政職能，而當中的牌照系統和持續專業發展系統會於2025年6月展開的系統更新項目中整合為一個系統(見第1.25及1.26段)。審計署認為，物監局需要定期編彙相關管理資料，以利便其監察工作。物監局亦需要確保在系統更新項目中為電腦系統加入功能，以盡可能處理本審計報告書中就其牌照和規管工作提出的事宜。

需要為監察牌照和規管工作訂立正式指引

4.50 審計署經審查發現，關於物管公司和物管人的牌照和規管工作方面，有部分主要程序欠缺既定指引。行政辦事處表示，部分程序已記錄於經物監局成員通過或在不同會議中批准的討論文件中。然而，這些討論文件並沒有載述物監局成員的意見，而部分經記錄的程序其後曾予修訂。舉例而言：

- (a) 關於持續專業發展計劃參與規定遵從情況的覆核審查的程序(見第2.59段)；
- (b) 處理物管公司和物管人所提交的變更通知的分類機制(見第3.9段)；及
- (c) 紀律行動和處理投訴的程序(見第3.30、3.32、3.33(c)及3.43段)。

審計署的建議

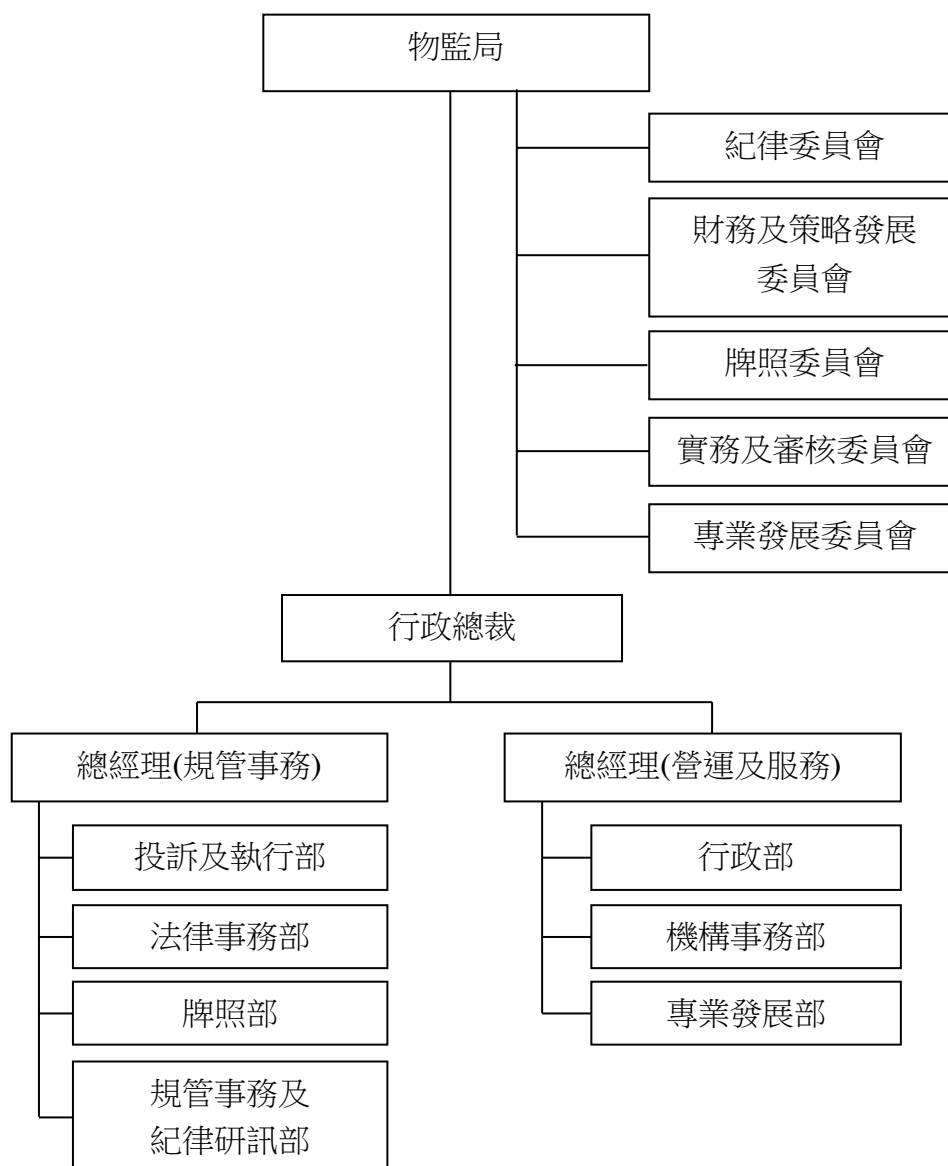
4.51 審計署建議物業管理業監管局行政總裁應：

- (a) 定期編彙管理資料，以利便監察物監局履行職能的情況；
- (b) 確保在系統更新項目中為電腦系統加入功能，以盡可能處理本審計報告書中就物監局牌照和規管工作提出的事宜；及
- (c) 採取措施，確保為管理物監局的牌照和規管工作的主要程序訂立正式指引，以利便員工了解相關規定和予以遵從。

物業管理業監管局的回應

4.52 物業管理業監管局行政總裁同意審計署的建議。

物業管理業監管局：
組織架構圖(摘錄)
(2025年4月30日)



資料來源：物監局的記錄