

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。