

「物業管理服務協議」指引 (僅供參考之用)

前言

隨著香港物業管理(「物管」)服務業的迅速發展，以及物管業發牌制度全面落實，物管服務與市民大眾生活息息相關，物管業界提供專業優質物管服務至關重要。業主、業主組織(包括業主立案法團(「法團」))與物管公司之間的良好合作關係愈趨關鍵。為提升物管業的專業標準和運作透明度，減少避免爭拗及糾紛，物業管理業監管局(「監管局」)制定本「物業管理服務協議」指引，以向業主、業主組織及物管公司就住宅物業的物管服務訂立「物業管理服務協議」時提供相關參考指引。

2. 業主作為物業所在土地的其中一名擁有人，同時與其他業主共同擁有在物業範圍內的公用地方設施，故負有妥善管理的責任，以確保物業常處於良好及安全的狀況，因此業主、業主組織與物管公司訂立一份全面、清晰、詳細而嚴謹的「物業管理服務協議」至關重要。為此，本指引為業主、業主組織及物管公司在訂立相關協議時提供實用的參考指引。

3. 本指引涵蓋一般住宅物業的「物業管理服務協議」所牽涉的不同範疇。當中主要包括服務涵蓋期限、物管公司的職責(例如協助業主舉行會議、管理及保養維修物業公用設施、處理財務及採購事宜等)、物管公司收取酬金的方式，及協議終止時的交接責任等。此外，業主在服務協議下亦須承擔相應責任(例如賦予物管公司適當的權利，以確保其能協助業主妥善管理物業等)。監管局希望藉本指引協助業主、業主組織及物管公司在簽訂「物業管理服務協議」時，清楚了解彼此的權利和責任、保障雙方權益，促進雙方更有效合作，從而提升物管公司的服務質素和專業水平、促進良好的物管服務、並減少雙方之間不必要的爭拗及糾紛。

4. 本指引只就一般住宅物業提供制定「物業管理服務協議」的參考指引。**本指引僅供參考之用，並非強制性要求將其任何內容納入任何「物業管理服務協議」內**，業主及業主組織須因應其物業本身具體情況或所需服務的類別和需求，適度地參考本指引內容。若於訂立協議時有任何疑問，應尋求獨立法律意見及／或向相關專業人士尋求協助。監管局不會對指引的任何內容作出任何明示或隱含保證；任何人於使用指引時，如由於任何原因而招致任何損失或賠償，監管局不會承擔任何責任。

「物業管理服務協議」指引 (僅供參考之用)

背景

「物業管理服務協議」(「服務協議」)的內容因應不同物業規模和性質有所不同。一般而言，服務協議牽涉的範圍主要包括服務涵蓋期限、業主的職責、物業管理(「物管」)公司的職責(例如協助業主舉行會議、管理及保養維修物業公用設施、保安清潔、處理財務及採購事宜等)、物管公司收取酬金的方式及協議終止時的交接責任等。物業管理業監管局(「監管局」)總結歸納有關服務協議不同方面的關注及爭議，特別就以下範疇提供參考指引。

A. 服務涵蓋期限

常見關注：如簽訂短期物管服務協議(例如只有數個月)，並設有自動續約條款，業主／業主組織應審慎考慮相關安排是否適合其物業的實際情況並能保障其權益。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
於服務協議內就協議的服務涵蓋期限作出清晰規定。		
A1. 協議期限		
A1.1. 最初管理期限： 如物管公司是物業的公契經理人 ¹ ，其最初管理期限不得超過自委任日期起計的兩年。	• 地政總署「法律諮詢及田土轉易處通函」 ²	• 適用於未有成立法團的物業，特別是物管公司屬公契經理人的情況。
A1.2. 一般服務協議期限及續期安排： 如物管公司並非物業的公契經理人，而是屬「物管服務代理人」，在一般情況下，服務協議期限不應少於一年。	• 《建築物管理條例》(344章)(《建管條例》)第28D至28F條、附表6A及附表7的相關規定，業主／業主組織在採購任何供應品、貨品或服務方面其採購價值超過(或相當可能超過)\$200,000，必須以招標承投方式進行 ³ 。	• 業主／業主組織在考慮服務協議的管理期限及續期安排時，應審慎評估有關係款是否符合其物業的實際情況及需要。在一般情況下，協議期限不應過短(例如不應只有幾個月)及不應就短期協議設立自動續期機制。業主應按《建管條例》相關

¹ 根據《建築物管理條例》(第344章)第2(1)條，經理人就某建築物而言，指—(a)公契經理人；或(b)當其時為執行公契而管理該建築物的任何其他人士；而公契經理人指就某建築物而言，有關公契指明為管理該建築物的人。

² 參考地政總署「法律諮詢及田土轉易處通函」(LACO CM No. 79、79A及79B)：
<https://www.landsd.gov.hk/tc/resources/practice-notes/laco.html#number>

³ 根據《建管條例》附表6A第5(1)段及附表7第20(1)段，就採購的招標的數目，若相關供應品、貨品或服務的採購價值超過(或相當可能超過)\$200,000，須向至少5名潛

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
	根據《建管條例》附表 6A 第 5(4)段以及附表 7 第 20(4)段，就採購事宜的最低招標數目的規定，可藉管理委員會／法團／業主決議獲豁免。	的採購規定揀選物管公司，而服務協議期滿後應進行重新招標的程序（屬可豁免招標的情況除外⁴），以助保障業主／業主組織的權益。 上述可豁免招標的情況包括：如物業有法團，而相關供應品、貨品或服務與某供應商當其時為該物業提供的供應品、貨品或服務屬同一種類及有法團決議，則為相關採購項目而進行招標的規定可獲豁免⁵。

B. 物管公司的權利

背景

物管公司在執行其職務時，業主或業主組織須授予適當的權利，以讓其能夠有效並妥善地為物業提供物管服務。以下指引可便利物管公司履行其職責。

常見關注：物管公司除須獲業主或業主組織授權以協助妥善管理物業的公用地方外，亦須在簽訂物管服務協議時，在合約清晰訂明有關的物管服務酬金計算安排。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
在不抵觸物業地契、公契和相關法規的情況下，服務協議可就物管公司的權利作出清晰的規定。 B1. 業主或業主組織應根據《建管條例》、物業地契、公契及有關法例條款的規定，授予物管公司可合法行使適當的權力。		

在供應商發出招標；若採購價值超過（或相當可能超過）\$10,000，但不超過（或相當不可能超過）\$200,000，須向至少 3 名潛在供應商發出招標。

⁴ 見《建管條例》第 28D(3)及 28E(3)條。

⁵ 見《建管條例》第 28D(3)及 28E(3)條。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
B1.1. 在合理時間及給予合理通知的情況下（緊急情況除外），出入物業任何位置 and 任何部份，為物業作檢查、修葺、維護、翻新、改善、清潔、油漆或裝飾等。	• 《建管條例》第40條 • 物業公契（如適用）	• 業主或業主組織可訂定適當條文，授權物管公司按相關法例及公契等規定行使適當權力，確保物業維修保養工作順利進行，以保障物業安全。
B1.2. 對任何非經授權、非法阻塞或佔用公共地方或通道的行為採取適當行動。	• 物業公契（如適用）	
B1.3. 根據物業公契和其他有關法例對任何在物業的公用部份作出未經授權、違法建築或非法改動行為（包括影響到公用部份或眾業主的共同利益的私人改動），採取適當行動。	• 物業公契（如適用）	
B2. 物管公司常見收取酬金的方式因應情況有不同的安排。		• 業主或業主組織須視乎所屬物業的實際情況和需要，與物管公司協調選取合適的服務酬金計算安排。
B2.1. 業主組織向物管公司每月支付「服務酬金」，例如一個指定金額，或以物業預算開支的某個百分比計算，另加「行政費用」等。		
B2.2. 服務費用亦可包含駐物業的員工薪酬。		
B2.3. 此外，亦有「包薪制／包賬制」的支付方式（即物管公司收取一個固定金額，向物業提供一定數目的駐物業員工，而該金額包含員工薪金、強制性公積金、僱員保險等開支）。		

C. 物管公司的職責

背景

物管公司的職責牽涉範圍眾多，亦因應不同物業規模和性質而有所不同。一般而言，物管公司的職責涵蓋交接工作、保安及清潔、保養維修、委聘承建商、處理財務事宜、保險事宜、會議事宜、委聘物管人員、通道管理、處理業戶投訴等。監管局總結歸納不同物管服務的爭議和關注，特別就以下常見範疇提供指引。

C1. 業主大會事宜

常見關注：物管公司須協助業主定期舉行業主會議、按時張貼有關會議通知和會議記錄等。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
於服務協議內清晰規定協助舉行業主大會的事宜。 C1.1. 須按相關規定協助業主召開和舉行業主大會、提供相關文書處理等協助及展示和保存會議紀錄（詳見附錄 1）。	• 《建管條例》第 3 條、附表 2、附表 3、附表 7 及附表 8 的相關規定(如適用)； • 監管局發出的《物業管理公司於《建築物管理條例》下的責任操守守則》⁶； • 監管局發出的《處理委任代表的文書操守守則》⁷。（其他相關條文／守則，詳見附錄 1 第 1(A)及 2(A)段）	• 於訂立相關條款時，合約雙方須確保內容沒有抵觸物業地契、公契和相關法規的條文。 • 訂立適當條文，規定展示及保存會議紀錄的方式(詳見附錄 1 第 2(B)段)。

C2. 採購供應品、貨品或服務

背景

採購供應品、貨品或服務是物業管理工作重要的一部分，其程序因應採購的金額而有所不同。一般而言，採購程序包括招標、利益申報、收集和比較標書、簽訂採購合同、監督承辦商的服務及妥善保存採購文件等。

⁶ 見監管局發出的《物業管理公司於《建築物管理條例》下的責任》操守守則（修訂版，2025年7月13日生效）：

<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

⁷ 見監管局發出的《處理委任代表的文書》操守守則（修訂版，2025年7月13日生效）：

<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

常見關注：物管公司須按照法例規定進行採購、協助業主參與相關的政府資助計劃、簽訂維修工程合約、避免在維修保養合約加入「自動續約」條款、妥善保存相關招標和合約文件等。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
於服務協議內就採購事宜作出清晰的規定，物管公司須就相關事宜提供協助（如適用）。	• 《建管條例》第 28A 至 28M 條、附表 6A、附表 6B、附表 6C 及附表 7； • 民政及青年事務局局長根據《建管條例》發出的《供應品、貨品及服務採購工作守則》（修訂版）（《工作守則》）⁸的相關規定。 • 監管局發出的《代客戶進行採購服務及防止圍標操守守則》⁹。	• 於訂立相關條款時，合約雙方須確保內容沒有抵觸物業地契、公契和相關法規的條文。
C2.1. 誠信條款		
C2.1.1. 採購原則： 物管公司採購須具競爭性、公平及問責性。	• 《競爭條例》（第 619 章）有關反競爭行為的條款； • 監管局發出的《代客戶進行採購服務及防止圍標操守守則》第 A(1)段規定，物管公司為客戶進行採購時須確保採購具競爭性、公平及問責性。	
C2.1.2. 防貪條款： 在服務協議中須加入防貪的相關條款，禁止所僱用的物管人員、承辦商、代理人索取或接受任何形式的饋贈或利益。	• 《防止賄賂條例》（第 201 章）第 9 條 • 監管局發出的《防止貪污事宜操守守則》¹⁰第 D(1)段規定，物管公司所僱用的物管人員	• 訂立適當條文，規定物管公司應遵從的防貪規定，以防止發生貪污行為，當中可包括： (a) 物管公司僱用的物管人員為物業進行採購工作時，不得索

⁸ 《工作守則》是由民政及青年事務局局長根據《建管條例》第 44(1)(a)條發出。

⁹ 見監管局發出的《代客戶進行採購服務及防止圍標》操守守則（修訂版，2025年7月13日生效）：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

¹⁰ 見監管局發出的《防止貪污事宜》操守守則：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
	於行事時須遵守誠信的要求。	取或接受任何賄賂或利益作為其行事時給予他人不當優待的報酬或誘因；亦不得向他人提供任何利益，以換取不正當的優待； (b) 應列明違反上述條款的相關後果，例如業主或業主組織可向物管公司追討因相關貪污行為所引致的損失。
C2.1.3. 防止圍標條款：可因應需要，在服務協議中加入適當條款，以及採取措施防止在採購過程中出現反競爭行為 ¹¹ 。	監管局發出的《代客戶進行採購服務及防止圍標操守守則》第H(2)段規定，物管公司須在招標文件中加入誠信、不合謀及反圍標條款，並要求投標者在提交標書時簽署「不合謀投標確認書」。	訂立適當條文，規定物管公司應遵從有關誠信規定，以防止任何反競爭行為，當中可參考競爭事務委員會發出的「不合謀條款」和「不合謀投標確認書」範本，要求投標者避免反競爭行為，並列明違法後果。
C2.2. 申報規定：物管公司須按相關法例法規的規定申報利益、關連及利害關係、並展示申報通知及提交申報文件（詳見附錄 2 第 1 段）。	相關條文／守則，詳見附錄 2 第 1(A)段	訂立適當條文，規定物管公司須遵從申報程序的具體規定，以確保申報過程妥善公正（詳見附錄 2 第 1(B)段）。
C2.3. 保存和准許查閱採購文件：物管公司須自採購合約簽訂日起保存所有採購文件 6 年，並於不少於 5% 業主書面要求下，在 28 日內提供文件副本。	相關條文／守則，詳見附錄 2 第 2.1(A) 及 2.2(A)段	訂立適當條文，規定物管公司應採用的文件保存方式、以及提供採購文件影印本予業主的方式（詳見附錄 2 第 2.1(B)及 2.2(B)段）。

¹¹ 在採購過程中，假如兩個或以上本應互相競爭的投標者作出秘密協議，同意不會互相競爭以取得某特定項目，便屬於圍標。例如，他們或會協定由其中一名投標者中標，競投的結果因而受到操控。圍標在本質上屬嚴重反競爭行為，務必嚴防以維護市場公平競爭。關於圍標的解釋是摘錄自競爭事務委員會發出的《打擊圍標》小冊子，亦與載於《競爭條例》（第 619 章）第 2 條的圍標的定義相符。

C3. 財務事宜

背景

物業管理的財務事宜涵蓋擬備預算草案、處理物業的收入和支出、管理物業基金、擬備財務報表、安排獨立會計師進行核數及保存財務文件等。

常見關注：物管公司須為物業設立獨立銀行戶口（並適當使用）、適時擬備財務報表、保存財務文件、安排進行核數、及適時將現金款項存入指定銀行戶口等。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
於服務協議內應就財務事宜作出清晰的規定。		於訂立相關條款時，合約雙方須確保內容沒有抵觸物業地契、公契和相關法規的條文。
C3.1. 就釐定管理開支，須根據《建管條例》擬備年度預算草案，列明建議開支，管理費應與建議開支相符。若業主提出書面要求，須於 28 日內提供預算文件的副本（詳見附錄 3 第 1 至 2 段）。	相關條文／守則，詳見附錄 3 第 1(A) 及 2(A)段	訂立適當條文，規定物管公司提供預算文件予業主的方式（詳見附錄 3 第 2(B)段）。
C3.2. 擬備、保存及提供帳目文件：物管公司須按規定擬備及簽署帳目文件及在物業的顯眼處展示，並備存相關帳目文件至少 6 年。如物業每年總收入或開支超過 \$500,000 元，相關財務報表須經審計。物管公司亦須讓業主等指明人士於合理時間內查閱會計文件，並向其提供副本（詳見附錄 3 第 3 段）。	相關條文／守則，詳見附錄 3 第 3.1(A)、3.2(A)、3.3(A) 及 3.4(A)段	訂立適當條文，規定物管公司應採用的文件展示、保存及提供予業主的方式（詳見附錄 3 第 3.1(B)、3.3(B) 及 3.4(B)段）。
C3.3. 開立和維持銀行戶口：物管公司須按規定開立獨立及有利息的銀行戶口，專用於物管相關事務，並於物業顯眼處展示戶口的證明文件（例如銀行存摺首頁（只顯示銀行名稱、戶口持有人名稱及戶口號碼）或銀行發出的戶口資料證明文件等）（詳見附錄 3 第 4 段）。	相關條文／守則，詳見附錄 3 第 4(A)、4.1(A)、4.2(A)及 4.3(A)段	訂立適當條文，規定物管公司不應把不同物業的款項以同一銀行戶口處理，並須將指定戶口只用於存取相關物業的款項；亦規定其應採用以展示戶口證明文件的方式，及遵從的具體

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
		存款程序（詳見附錄 3 第 4(B)、4.1(B) 及 4.2(B) 段）。
C3.4. 有關設立特別基金、為特別基金開立銀行戶口、及管理特別基金的支出和收入等事宜，物管公司須按規定開立獨立及有利息的銀行戶口，名為物業特別基金，並只用於相關事宜，亦須於緊急或業主組織批准的情況下，才可從特別基金支出款項（詳見附錄 3 第 5 段）。	相關條文／守則，詳見附錄 3 第 5(A)、5.1(A)、5.2(A) 及 5.3(A) 段	訂立適當條文，規定物管公司須將指定戶口只用於存取就相關物業所收取特別基金的款項，並規定其須遵從的具體存款程序（詳見附錄 3 第 5.1(B) 及 5.2(B) 段）。
C3.5. 持牌物管公司須為物業制訂一套妥善的機制，以處理代客戶收取的款項，包括須盡快將代客戶收取的款項存入指定戶口。	監管局發出的《物業管理公司處理代客戶收取的款項操守守則》第 E(1) 段規定，物管公司須在合理及切實可行的範圍內盡快將代客戶收取的款項存入指定戶口。	訂立適當條文，規定物管公司須遵從的具體存款程序，以減低款項失竊或被盜用的風險，當中包括妥善記錄收妥的款項、在收到款項的同日或不遲於下一工作日將款項存入指定戶口等。

C4. 維修保養及委聘承建商

背景

維修保養工作包括定期檢查和維修、處理緊急維修、委聘承建商、監督承建商的服務及妥善保存維修記錄等。

常見關注：物管公司須為物業進行定期檢查維修、妥善監察承建商、妥善保存維修手冊紀錄等。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
服務協議內應就維修保養事宜作出清晰的規定，包括物管公司應協助業主組織物色服務承建商，適當地處理有關事宜。		於訂立相關條款時，合約雙方須確保內容沒有抵觸物業地契、公契和相關法規的條文。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
C4.1. 定期視察和維修： 物管公司須定期視察物業，並進行適時及妥善的維修保養，以確保物業所有結構和設施維持於良好狀態，並達至相關法例的要求。	• 《建築物條例》(第 123 章)(《建築物條例》)的相關條文； • 監管局發出的《物業管理公司於《建築物管理條例》下的責任操守守則》。	• 訂立適當條款要求物管公司妥善保存物業資料，包括物業整體圖則、平面圖、工程竣工圖(如有)、設施裝置系統原理圖、設施裝置示意圖、各項設施的技術標準規格、操作與保養手冊等，以方便制定維修保養計劃。
C4.2. 合規檢查： 如發現物業的任何部份(如外牆、天台)有違反物業公契、《建築物條例》或其他相關法例的任何未獲授權建築物或附加物、或有任何非法改動的情況，須根據物業公契及其他相關法例對有關情況採取適當行動，以確保建築物符合法例規定，並保障物業安全。	• 《建築物條例》的相關條文； • 物業公契(如適用)	
C4.3. 如物管公司被委託處理物業公用部分維修保養事宜(包括屋宇署、消防處等)發出的命令，可考慮加入相關條款(詳見附錄 4)。	• 《建築物條例》第 24 條(即清拆令)、第 26 條(即樓宇修葺令)、第 26A 條(即樓宇勘測令)、第 27A 條(即斜坡修葺令)及第 28 條(即渠務修葺令／勘測令)等； • 監管局發出的《斜坡管理工作操守守則》¹²第 D(1)段； • 監管局發出的《處理渠務工作操守守則》¹³第 C(1)段。 (其他相關條文／守則，詳見附錄 4 第 1(A)及 2.2(A)段)	詳見附錄 4 第 1(B)、2.2(B)及 2.4(B)段

¹² 見監管局發出的《斜坡管理工作》操守守則：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

¹³ 見監管局發出的《處理渠務工作》操守守則：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

C5. 就物業的控制、管理或行政事宜配合政府主管當局或獲授權人員

背景

就物業的控制、管理或行政事宜，物管公司須按相關法例的要求，配合有關政府主管當局或獲授權人員，提供一切實際可行的協助及提交相關文件資料。

常見關注：物管公司須按法例要求，就物業的控制、管理或行政事宜配合政府主管當局或獲授權人員。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
於服務協議內作出清晰的規定，物管公司須代表業主組織與政府主管當局或獲授權人員商討或處理物業的管理事宜，並作出配合，及提供一切實際可行的協助和提交相關文件資料。	《建管條例》第 40A 條¹⁴； - 監管局發出的《物業管理公司於《建築物管理條例》下的責任操守則》。	訂立適當條文，規定物管公司配合政府主管當局或獲授權人員。

D. 終止條款

背景

在服務協議中，清晰的終止條款十分重要。一般而言，終止條款包括終止協議的通知期、因違約而需終止合約時的處理程序及合約終止後雙方的責任與義務等。妥善的終止條款有助保障合約雙方的權益，並能避免未來不必要的爭議。

常見關注：物管公司須給予合理的通知時間安排離場，並適時向有關承辦商清繳欠款等。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
服務協議內應就終止條款作出清晰的規定。		於訂立相關條款時，合約雙方須確保內容沒有抵觸物業

¹⁴ 就物業的控制、管理或行政事宜，如相關政府部門為確定物業的控制、管理或行政事宜的方式而：

- 進入及視察物業的任何公用部分；
 - 出席法團任何大會；
 - 要求法團或持牌物管公司提供指明與物業的控制、管理及行政事宜有關的而由法團或持牌物管公司所管有的該等資料；
 - 查閱相關備存的帳簿或帳項紀錄或其他紀錄；及
 - 查閱法團所保存的與其職能、職責或權力有關的任何文件。
- 則物管公司須作出配合及如實提供有關資料（如適用）。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
		地契、公契和相關法規的條文。
D1. 如因協議的其中一方違約而終止協議，或未能根據協議履行職責，可考慮加入以下條款： D1.1. 違約方為物管公司時的程序：如物管公司違反協議或未能履行其職責、其與債權人達成和解協議、清盤（除非是有償付能力的架構重組或合併活動），或已委任接受人接管其資產和擔保，業主組織有權以書面形式通知物管公司解除協議，以保障業主的合法權益。		訂立適當條款，規定發出通知的方式（例如當面送交對方、留在最後所知的對方的通訊地址或註冊地址等），以確保對方能及時獲悉相關事宜。
D1.2. 違約方為業主組織時的程序：如業主組織一方違反協議或未能履行其職責，物管公司有權以書面形式通知對方解除協議，以保障物管公司的合法權益。		訂立適當條款，規定發出通知的方式（例如當面送交對方、留在最後所知的對方的通訊地址或註冊地址等），以確保對方能及時獲悉相關事宜。
D1.3. 通知形式和期限：通知除應以書面形式外，並應給予合理的通知期限，以確保合約雙方有充足的時間妥善處理過渡事宜。如通知期過短（例如不足3個月），則違約方需支付合理賠償，金額應以合理的方式計算，以補償因通知期過短而造成的損失。		
D1.4. 保障權益：終止協議時應確保無違約的一方的權益不受損害，包括其有權向違約方追討已到期欠款或催收將到期的		

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
款項，以及其他合理賠償。		
D2. 如因物管公司辭職而終止協議，可考慮加入以下條款： D2.1. 通知形式和期限：物管公司須給予不少於 3 個月書面通知，向業委會或每名業主發出，並在物業顯眼處展示。	• 《建管條例》附表 7 第 6(1)段規定，物管公司須按照以下方式給予不少於 3 個月的書面通知： (a) 向業委會送交通知；或 (b) 如無業委會，向每名業主發出通知，並將通知展示在物業的顯眼處。	• 在通知期間內，物管公司仍須繼續履行其在協議下的職責，以確保物管服務的連續性和質量水平； • 訂立適當條文，規定須將物管公司辭職的通知展示在物業內容易被人注意到的位置（例如大堂、電梯大堂、公共走廊等），以確保相關通知可有效地傳達給業主，讓業主能及時了解相關內容。
D2.2. 清繳責任及期限：合約雙方須在協議期滿或終結後的合理期限內清繳一切欠款（如有）予對方，所有相關款項須在規定的時間內完成清繳，以確保雙方權益，並避免日後可能引發的爭議。		

E. 交接安排

背景

當業主組織轉換物管公司時，妥善的交接安排十分重要。一般而言，交接工作包括現任物管公司與業主組織／接任的物管公司（如有）協調和溝通以安排交接工作、準備財務報告、盤點物業資產及移交動產和物業相關紀錄等。

常見關注：物管公司須擬備交接清單、進行交接會議、按時向業主組織歸還屬於業主組織的資金、擬備財務報表、交代物業牽涉的訴訟（如有）詳情等。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
服務協議應就交接安排作出清晰規定。		於訂立相關條款時，合約雙方須確保內容沒有抵觸物業地契、公契和相關法規的條文。
E1. 在服務協議到期或提早終結時，物管公司須遵從《建管條例》附表 7 有關的規定及監管局發出的《物業管理公司就其委任的結束須履行的責任操守守則》 ¹⁵ 行事，以協助業主組織與接任的物管公司（如適用）進行交接工作，其中包括以下項目：	《建管條例》附表 7 第 8 段 - 監管局發出的《物業管理公司就其委任的結束須履行的責任操守守則》	
E1.1. 移交動產： 離任的物管公司須盡快在 14 天內移交與物業管理相關的動產予業主組織或接任的物管公司。	《建管條例》附表 7 第 8(1)段規定，離任的物管公司須在其委任結束後，在切實可行範圍內盡快（但無論如何須在服務協議期滿或提前終結的 14 天內）將屬於業主，但在其保管或管有下而與物業的控制、管理及行政事宜有關的任何動產（例如物業的完整並顯示最近期的管理紀錄、會計及帳目紀錄	- 訂立適當條文，規定物管公司須遵從有關移交動產的具體程序，以確保交接工作可妥善完成，當中可包括： (a) 盡快與業主組織及接任的物管公司會面，商討交接事宜，以減少對物管服務的影響； (b) 如有遺失須移交的動產，應通知業主組織，並商討合適的補救方案；

¹⁵ 見監管局發出的《物業管理公司就其委任的結束須履行的責任》操守守則：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
	等) 送交業主組織或接 任的物管公司； • 監管局發出的《物業管理公司就其委任的結束須履行的責任操守守則》第 B(1)至 B(5)及 C(1)段。	(c) 除移交動產外，還應提供相關資料，如跟進中的法律行動、物業設施定期檢查等的進展情況。
E1.2. 擬備財務報告：離任的物管公司須在其委任結束後的兩個月內擬備收支表及資產負債表，並交由業主組織指定的會計師或獨立核數師審計。	• 《建管條例》附表 7 第 8(2)(a)段規定，離任的物管公司須在其委任結束後的兩個月內擬備收支表及資產負債表；及安排把該收支表及資產負債表交由有關業主組織所指定的會計師或其他獨立核數師審計； • 監管局發出的《物業管理公司就其委任的結束須履行的責任操守守則》第 E(1)段。	• 訂立適當條文，規定物管公司須遵從有關準備財務報告的具體程序，以確保財務事宜能妥善並準確交接，當中包括物管公司應盡量提供資料及文件，以協助會計師或核數師完成審計等。
E1.3. 移交相關紀錄：離任的物管公司須將擬備收支表及資產負債表的相關文件交予業主組織或接 任的物管公司。	• 《建管條例》附表 7 第 8(2)(b)段規定，將為了擬備收支表及資產負債表的帳簿、帳項紀錄、文據、文件及其他紀錄送交業主組織(如有)或接 任的物管公司； • 監管局發出的《物業管理公司就其委任的結束須履行的責任操守守則》第 C(2)段。	• 訂立適當條文，規定物管公司須遵從有關移交相關紀錄的具體程序，以確保交接工作可妥善完成，當中可包括： (a) 盡快與業主組織及接 任的物管公司會面，商 討交接事宜，以減少對 物管服務的影響； (b) 如有遺失須移交的相 關紀錄，應通知業主組 織，並商討合適的補救 方案。

F. 爭議解決機制

背景

鼓勵先採取調解方式作為有效的替代爭議解決方法¹⁶，就物管服務爭議解決的方法提供以下指引：

常見關注：由於訴訟程序費時及可能牽涉龐大的法律費用支出，且過程存在不確定性，應先以調解方式解決各方就物管事宜的爭議。

參考指引	相關條文／守則	監管局提示
於服務協議內就協議的爭議解決機制作出清晰的規定。		於訂立相關條款時，合約雙方須確保內容與物業公契的條文一致。
F1. 調解： 就法律糾紛的解決方式和程序，合約雙方在訴諸仲裁或訴訟前先使用調解作為爭議解決途徑，以處理及解決雙方在協議執行過程中發生的爭議。	參考香港國際仲裁中心的擬議調解條款¹⁷	在選擇合適的條款和適用的法律時應尋求獨立法律意見。

如本指引的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

如本指引中涉及的任何法例或法規有任何修訂，持牌人行事時須以該等修訂的條文為準。

¹⁶ 見律政司以下網頁：

https://www.doj.gov.hk/tc/legal_dispute/legal_enhancement_and_development_office.html

¹⁷ 見香港國際仲裁中心的擬議調解條款：

<https://www.hkiac.org/zh-hant/mediation/rules/hkiac-mediation-rules>

物管公司的職責（補充資料）

業主大會事宜

附錄 1

1. 召開和舉行業主大會

物管公司就召開和舉行業主大會、展示和保存會議紀錄的事宜須按物業公契及《建管條例》規定行事，並須就召開相關會議提供協助，如統籌及列席會議及就會議提供一切文書協助（包括擬備會議議程、會議紀錄、分發文件及通告、提交工作報告等）。

(A) 相關條文／守則

- (a) 按物業公契規定，物管公司作為經理人須盡快召開第一次業主大會，但無論在任何情況下須於相關公契生效日期後的 9 個月內召開（並召開進一步後續會議（如需）），相關業主大會必須選出業主委員會主席及其成員，或必須選出管理委員會（「管委會」），根據《建管條例》成立業主立案法團¹⁸。
- (b) 《建管條例》附表 3 第 1(1)段（如有法團）規定，管委會須在法團註冊成立日起計的 15 個月內召開第一次業主周年大會。其後，管委會須在每次業主周年大會後的 12 至 15 個月內，召開一次業主周年大會。

(B) 監管局提示

- 按物業的實際情況，訂立召開業主大會的次數，以確保管委會和物管公司能及時處理各項物管事宜。

2. **展示和保存會議紀錄：**會議日期後，於合理的時限內將相關的會議紀錄在物業的顯眼處展示不少於 7 日。會議紀錄須保存一段不少於 6 年的時間。

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 3 第 6(1)及 6(3)段（如有法團）、附表 7 第 40 段規定，業主大會會議日期後 28 日內，將相關的會議紀錄在物業的顯眼處展示至少連續 7 日；以及會議紀錄須保存 6 年。

¹⁸ 參考地政總署「法律諮詢及田土轉易處通函」（LACO CM No. 79、79A 及 79B），Appendix II, Guideline No. 9：
<https://www.landsd.gov.hk/tc/resources/practice-notes/laco.html#number>

(B) 監管局提示

- 應訂立條文，規定須將會議紀錄展示在物業內容易被注意到位置（例如大堂、電梯大堂）。
- 應訂立條文，以規定保存方式（例如將會議紀錄存放在安全及清潔的地方、建立檔案管理系統、限制未授權人士取得紀錄等；如以電子方式保存，須設定存取權限、定期備份檔案等），以避免紀錄在保存期間內遭到損壞或丟失，並保障可供日後作出查閱及審核。

1. 申報規定

物管公司及其員工進行採購時，若與供應商或承辦商有財務或個人關係，須在其所知及在可行範圍內作出申報。

(A) 相關條文／守則

- (a) 就申報利益、關連及利害關係、展示申報通知及提交申報文件方面，物管公司須根據《建管條例》附表 6B 及附表 7 第 2 部的相關規定行事。
- (b) 監管局發出的《代客戶進行採購服務及防止圍標操守守則》第 A(2)段規定，物管公司為客戶進行採購時，其（包括其僱員）與相關採購和參與競投的貨品供應商或服務承辦商有任何財務（包括投資）或個人（包括家庭成員或親屬）關係，須盡其所知及在切實可行範圍內申報利益。
- (c) 《物業管理服務條例》（第 626 章）（《物管條例》）第 16 條。
- (d) 《物業管理服務（發牌及相關事宜）規例》（第 626B 章）（《物管規例》）附表 3 第 1(a)及(b)段。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須遵從申報程序的具體規定，以確保申報過程妥善公正，當中可包括：
 - (i) 規定申報的時間（例如指明的日期及時間等）及提交申報的方式（例如書面等）；
 - (ii) 處理申報文件時，安排由指定人士（例如高級職員或業主或業主組織代表等）負責進行審核，確定是否存在利益衝突；及
 - (iii) 根據審核結果，採取適當跟進（如限制存在利益衝突的申報者參與相關工作等）。

2. 保存和准許查閱採購文件

2.1 保存文件

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 10 段規定，物管公司須在採購合約訂立當日後的 6 年內，保存所有採購文件。

- (b) 監管局發出的《代客戶進行採購服務及防止圍標操守守則》第 L(1) 段。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，以規定保存方式（例如將文件存放在安全及清潔的地方、建立檔案管理系統、限制未授權人士取得文件等；如以電子方式保存，須設定存取權限、定期備份檔案等），以防止文件在保存期間內遭到損壞或丟失，並保障可供日後作出查閱及審核。

2.2 文件查閱

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 11 段規定，如有不少於 5% 的業主提出書面要求，物管公司須在提出有關要求當日後的 28 日內，在收取合理的複印費後以影印本形式，或在不徵收費用下以電子形式，向有關業主提供其按規定所保存的採購文件的副本。
- (b) 監管局發出的《代客戶進行採購服務及防止圍標操守守則》第 L(2) 段。
- (c) 《物管規例》附表 3 第 1(a) 及 (b) 段。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須向業主提供採購文件影印本的方式（例如當面送交業主、留在業主的單位或單位信箱等），以確保能有效並穩妥提供有關文件，讓業主能及時了解相關採購內容。

1. 預算草案

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 1(1)及 1(2)段規定，物管公司須就每個財政年度擬備預算草案，列明有關財務年度的建議開支，業主應繳付的管理開支總額須為物管公司建議的開支總額。
- (b) 如有法團，物管公司須協助管委會按《建管條例》及公契等相關法例法規每年擬備法團預算，列明各項支出的預算，並釐定業主所需繳付的款額。

2. 業主要求文件副本

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 1(7)、(7A)及(7B)段規定，如有任何業主以書面要求物管公司提供任何預算草案、預算或修訂預算的副本，則物管公司須在提出該要求當日後的 28 日內，在收取合理的複印費後以影印本形式，或在不徵收費用下以電子形式，提供副本給有關業主。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須向業主提供預算草案、預算或修訂預算的副本文件影印本的方式（例如當面送交業主、留在業主的單位或單位信箱等），以確保能有效並穩妥提供有關文件，讓業主能及時了解相關預算的內容。

3. 擬備、保存及提供帳目文件

3.1 擬備帳目文件

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 2(2)段規定，每 3 個月（或物管公司選擇的較短期間），物管公司須就有關期間擬備收支概算表及資產負債表，並在有關期間後的 1 個月內，在物業的顯眼處至少連續 7 天展示該收支概算表及資產負債表的副本。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定須將收支概算表及資產負債表副本展示在物業內容易被人注意到的位置（例如大堂、電梯大堂、公共走廊等），以確保相關文件的內容可有效地向業主展示，讓業主能及時了解物業的財務狀況。

3.2 年度財務報表

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 2(3)、2(6)、2(6A)及 2(6B)段規定，就每個財務年度，擬備收支表及資產負債表（「財務報表」）。就有關財務報表，如物業的每年總收入或總開支（或兩者）超過\$500,000 元，則不論物業單位數目為何，均須按規定經妥善審計，並在合理地切實可行的範圍內，盡快在物業的顯眼處至少連續 7 天展示該等報表及會計師報告（如有）的副本。

3.3 保存帳目文件

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 2(1)段規定，物管公司須備存以下帳目文件最少 6 年：
- (i) 恰當的帳簿或帳項紀錄及財務紀錄；及
 - (ii) 該等帳簿或紀錄所提述的一切單據、發票、憑單、收據及其他文件。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，以規定保存方式（例如將文件存放在安全及清潔的地方、建立檔案管理系統、明確負責管理的人、限制未授權人士取得文件等；如以電子方式保存，須將檔案加密儲存、設定存取權限、定期備份檔案等），以避免文件在保存期間內遭到損壞或丟失，並保障可供日後作出查閱及審核。

3.4 查閱和提供帳目文件

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 2(6C)至(6F)及(8)段規定，物管公司須按規定准許指明人士（即業主、已登記承按人等）在任何合理時間，查閱任何會計文件，並按規定向指明人士提供副本。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須向業主提供帳目文件的方式（例如當面送交業主、留在業主的單位或單位信箱等），以確保能有效並穩妥提供有關文件，讓業主能及時了解相關帳目資料。

4. 開立和維持銀行戶口

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 3(1)段規定，物管公司須開立和維持一個有利息的銀行戶口，並只將有關戶口用於物管方面。

(B) 監管局提示

- 物管公司不應把不同物業的款項，以同一個銀行戶口綜合處理。

4.1 獨立戶口

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 3(1A)段規定，如物業有法團，則物管公司須開立和維持一個或多於一個獨立而有利息的戶口，以持有其就物管而從法團或代法團收到的款項，而每個戶口須指定為信託戶口或客戶戶口。
- (b) 監管局發出的《物業管理公司處理代客戶收取的款項操守守則》¹⁹第 B(1)至 B(2)段。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須將指定戶口只用於存收或提取就相關物業所收取的款項。

4.2 展示戶口證明

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 3(1B)段規定，物管公司須在物業的顯眼處，展示一份臚列開立和維持的戶口的證明文件。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定須將戶口的證明文件展示在物業內容易被人注意到的位置（例如大堂、電梯大堂、公共走廊等），以便業主了解相關銀行戶口的資料。

4.3 存款入銀行戶口

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 3(2)至 3(4)段規定，除另有規定外，物管公司就物管而收到的所有款項，須不延誤地存入上述的銀行戶口。

¹⁹ 見監管局發出的《物業管理公司處理代客戶收取的款項》操守守則：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

- (b) 監管局發出的《物業管理公司處理代客戶收取的款項操守守則》第E(1)段。

5. 為特別基金開立和維持銀行戶口

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 4(1)段規定，物管公司須設立並維持一項特別基金，以備支付並非預期每年都需要支付的款項，例如大型維修工程的費用；其中附表 7 第 4(3)段規定，物管公司須在銀行開立和維持一個有利息的戶口，戶名須為物業的特別基金，並只將有關戶口用於有關特別基金的事宜。

5.1 獨立戶口

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 4(3A)及 4(3B)段規定，如物業有法團，則物管公司須開立和維持一個或多於一個獨立而有利息的戶口，以持有就特別基金所收到的款項，而每個戶口須指定為信託戶口或客戶戶口。物管公司須在物業的顯眼處，展示一份臚列開立和維持的戶口的證明文件。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須將指定戶口只用於存收或提取就相關物業所收取特別基金的款項。

5.2 存款入銀行戶口

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 4(4)段規定，物管公司就特別基金而收到的所有款項，必須不延誤地存入上述的銀行戶口。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須遵從的具體存款程序，以減低款項失竊或被盜用的風險，當中包括妥善記錄收妥的款項、在收到款項的同日或不遲於下一工作日將款項存入指定戶口等。

5.3 支出限制：除非緊急或業委會批准，否則物管公司不得從特別基金支出款項。

(A) 相關條文／守則

- (a) 《建管條例》附表 7 第 4(5)段規定，除非物管公司認為情況緊急或有關支出已藉業委會（如有）的決議批准，否則物管公司不得從特別基金付出任何款項。

如物管公司被委託處理物業公用部分維修保養事宜（包括屋宇署、消防處等）發出的命令，可考慮加入以下相關條款：

1. **處理標書及監察承建商**：根據法例規定制定標書，並進行招標程序。在招標程序完成後，物管公司須替業主或業主組織分析標書。在工程進行時，監察工程承建商或工程顧問的工程進度、工序、所有物料及工作安全等，以確保承建商或工程顧問能按標書內訂明的內容完成工程或顧問服務。

(A) 相關條文／守則

- (a) 監管局發出的《處理物業建築工程操守守則》²⁰第 C(1)及 C(2)段規定，物管公司須監察物業內進行的建築工程，記錄相關資料，並在發現異常情況時通知業主進行跟進處理；及如發現違規工程，物管公司應指示或要求停止工程，並記錄資料，向執法機構舉報，並適時通知業主或業主組織。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須執行監察承建商的具體工作，當中包括：
 - (i) 與各主要服務承建商的負責人進行定期會議；
 - (ii) 建立業主或業主組織、物管公司及承建商之間的溝通機制；
 - (iii) 制訂各項外判服務記錄，以便不時檢討及跟進，並確保承建商妥善履行其職責（例如在雨季及颱風季節前的巡查後，作出相關記錄），並妥善備存相關文件，以供業主或業主組織審閱；及
 - (iv) 在工程進行期間，應適時巡查工程，確保安全，避免噪音及環境問題，並在發現違規時要求停止工程並通報相關政府部門，以確保工程合法進行且不影響物業運作。

2. **展開工程前的工作**：處理屋宇署發出的命令的工程前，物管公司須一

- 2.1 **勘察和計劃**：進行勘察，以識辨屋宇署命令所需工程，向業主或業主組織提交包含項目清單、預算及時間表的計劃書，出席業主或業主組織會議，報告勘察結果及講解計劃書，以協助業主或業主組織確定最終方案。
- 2.2 **準備招標文件**：為聘任工程承建商或顧問準備招標文件，包括廣告、設計和工程規範；向合資格者招標、接收和開啟標書，及處理標書查詢。

²⁰ 見監管局發出的《處理物業建築工程》操守守則：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

(A) 相關條文／守則

(a) 《建管條例》有關「大型維修工程採購²¹」的相關規定。

(B) 監管局提示

- 訂立條文，規定物管公司須遵從有關招標的具體方式和程序，以便潛在投標者能充分了解招標承投的要求，並確保其能準確提交符合需求的投標方案，當中包括：

(i) **提供清晰的招標文件：**確保招標文件清晰完整，包含所有相關項目的必要資料，以便投標者準確提交投標方案；及

(ii) **適度的投標要求：**避免索取不必要的資料，或作出不必要的技術要求。

2.3 分析和甄選標書：分析標書和向業主或業主組織提交建議報告，協助甄選工程承建商或顧問，安排及出席業主或業主組織會議（如需），講解工程範圍，回答招標的查詢，協助業主選擇合適的工程承建商或顧問。

2.4 合約通知和申請資助：代表業主或業主組織通知工程承建商或顧問合約的判授，並擬備相關文件。協助業主或業主組織向有關當局（如屋宇署或市區重建局等）申請資助或貸款（如需），及製備各業主需承擔的費用清單。

— 完 —

²¹ 「大型維修工程採購」指採購項目主要是關乎修理、更換、保養或改善有關物業的任何公用部分，該工程項目的每個單位的平均採購價值超過或相當可能超過\$30,000元，及並非物業的清潔、保安或經理人提供的物管服務（詳見《建管條例》第2E條）。