

「物业管理服务协议」指引 (仅供参考之用)

前言

随着香港物业管理(「物管」)服务业的迅速发展,以及物管业发牌制度全面落实,物管服务与市民大众生活息息相关,物管业界提供专业优质物管服务至关重要。业主、业主组织(包括业主立案法团(「法团」))与物管公司之间的良好合作关系愈趋关键。为提升物管业的专业标准和运作透明度,减少避免争拗及纠纷,物业管理业监管局(「监管局」)制定本「物业管理服务协议」指引,以向业主、业主组织及物管公司就住宅物业的物管服务订立「物业管理服务协议」时提供相关参考指引。

2. 业主作为物业所在土地的其中一名拥有人,同时与其他业主共同拥有在物业范围内的公用地方设施,故负有妥善管理的责任,以确保物业常处于良好及安全的状况,因此业主、业主组织与物管公司订立一份全面、清晰、详细而严谨的「物业管理服务协议」至关重要。为此,本指引为业主、业主组织及物管公司在订立相关协议时提供实用的参考指引。

3. 本指引涵盖一般住宅物业的「物业管理服务协议」所牵涉的不同范畴。当中主要包括服务涵盖期限、物管公司的职责(例如协助业主举行会议、管理及保养维修物业公用设施、处理财务及采购事宜等)、物管公司收取酬金的方式,及协议终止时的交接责任等。此外,业主在服务协议下亦须承担相应责任(例如赋予物管公司适当的权利,以确保其能协助业主妥善管理物业等)。监管局希望藉本指引协助业主、业主组织及物管公司在签订「物业管理服务协议」时,清楚了解彼此的权利和责任、保障双方权益,促进双方更有效合作,从而提升物管公司的服务质素和专业水平、促进良好的物管服务、并减少双方之间不必要的争拗及纠纷。

4. 本指引只就一般住宅物业提供制定「物业管理服务协议」的参考指引。**本指引仅供参考之用,并非强制性要求将其任何内容纳入任何「物业管理服务协议」内**,业主及业主组织须因应其物业本身具体情况或所需服务的类别和需求,适度地参考本指引内容。若于订立协议时有任何疑问,应寻求独立法律意见及/或向相关专业人士寻求协助。监管局不会对指引的任何内容作出任何明示或隐含保证;任何人于使用指引时,如由于任何原因而招致任何损失或赔偿,监管局不会承担任何责任。

「物业管理服务协议」指引 (仅供参考之用)

背景

「物业管理服务协议」(「服务协议」)的内容因应不同物业规模和性质有所不同。一般而言,服务协议牵涉的范围主要包括服务涵盖期限、业主的职责、物业管理(「物管」)公司的职责(例如协助业主举行会议、管理及保养维修物业公用设施、保安清洁、处理财务及采购事宜等)、物管公司收取酬金的方式及协议终止时的交接责任等。物业管理业监管局(「监管局」)总结归纳有关服务协议不同方面的关注及争议,特别就以下范畴提供参考指引。

A. 服务涵盖期限

常见关注:如签订短期物管服务协议(例如只有数月),并设有自动续约条款,业主/业主组织应审慎考虑相关安排是否适合其物业的实际情况并能保障其权益。

参考指引	相关条文/守则	监管局提示
于服务协议内就协议的服务涵盖期限作出清晰规定。 A1. 协议期限		
A1.1. 最初管理期限: 如物管公司是物业的公契经理人 ¹ ,其最初管理期限不得超过自委任日期起计的两年。	• 地政总署「法律咨询及田土转易处通函」 ²	• 适用于未有成立法团的物业,特别是物管公司属公契经理人的情况。
A1.2. 一般服务协议期限及续期安排: 如物管公司并非物业的公契经理人,而是属「物管服务代理人»,在一般情况下,服务协议期限不应少于一年。	• 《建筑物管理条例》(344章)(《建管条例》)第28D至28F条、附表6A及附表7的相关规定,业主/业主组织在采购任何供应品、货品或服务方面其采购价值超过(或相当可能超过)\$200,000,必须以招标承投方式进行 ³ 。	• 业主/业主组织在考虑服务协议的管理期限及续期安排时,应审慎评估有关条款是否符合其物业的实际情况及需要。在一般情况下,协议期限不应过短(例如不应只有几个月)及不应就短期协议设立自动续期机制。业主应按《建管条例》相关

¹ 根据《建筑物管理条例》(第344章)第2(1)条,经理人就某建筑物而言,指一(a)公契经理人;或(b)当其时为执行公契而管理该建筑物的任何其他人士;而公契经理人指就某建筑物而言,有关公契指明为管理该建筑物的人。

² 参考地政总署「法律咨询及田土转易处通函」(LACO CM No. 79、79A及79B):
<https://www.landsd.gov.hk/tc/resources/practice-notes/laco.html#number>

³ 根据《建管条例》附表6A第5(1)段及附表7第20(1)段,就采购的招标的数目,若相关供应品、货品或服务的采购价值超过(或相当可能超过)\$200,000,须向至少5名潜在

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
	<ul style="list-style-type: none"> 根据《建管条例》附表 6A 第 5(4)段以及附表 7 第 20(4)段，就采购事宜的最低招标数目的规定，可藉管理委员会／法团／业主决议获豁免。 	<p>的采购规定拣选物管公司，而服务协议期满后应进行重新招标的程序（属可豁免招标的情况除外⁴），以助保障业主／业主组织的权益。</p> <ul style="list-style-type: none"> 上述可豁免招标的情况包括：如物业有法团，而相关供应品、货品或服务与某供货商当其时为该物业提供的供应品、货品或服务属同一种类及有法团决议，则为相关采购项目而进行招标的规定可获豁免⁵。

B. 物管公司的权利

背景

物管公司在执行其职务时，业主或业主组织须授予适当的权利，以让其能够有效并妥善地为物业提供物管服务。以下指引可便利物管公司履行其职责。

常见关注：物管公司除须获业主或业主组织授权以协助妥善管理物业的公用地方外，亦须在签订物管服务协议时，在合约清晰订明有关的物管服务酬金计算安排。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
<p>在不抵触物业地契、公契和相关法规的情况下，服务协议可就物管公司的权利作出清晰的规定。</p> <p>B1. 业主或业主组织应根据《建管条例》、物业地契、公契及有关法例条款的规定，授予物管公司可合法行使适当的权力。</p>		

供货商发出招标；若采购价值超过（或相当可能超过）\$10,000，但不超过（或相当不可能超过）\$200,000，须向至少 3 名潜在供货商发出招标。

⁴ 见《建管条例》第 28D(3)及 28E(3)条。

⁵ 见《建管条例》第 28D(3)及 28E(3)条。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
<p>B1.1. 在合理时间及给予合理通知的情况下（紧急情况除外），出入物业任何位置 and 任何部份，为物业作检查、修葺、维护、翻新、改善、清洁、油漆或装饰等。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《建管条例》第 40 条 • 物业公契(如适用) 	<ul style="list-style-type: none"> • 业主或业主组织可订定适当条文，授权物管公司按相关法例及公契等规定行使适当权力，确保物业维修保养工作顺利进行，以保障物业安全。
<p>B1.2. 对任何非经授权、非法阻塞或占用公共地方或通道的行为采取适当行动。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 物业公契(如适用) 	
<p>B1.3. 根据物业公契和其他有关法例对任何在物业的公用部份作出未经授权、违法建筑或非法改动行为（包括影响到公用部份或众业主的共同利益的私人改动），采取适当行动。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 物业公契(如适用) 	
<p>B2. 物管公司常见收取酬金的方式因应情况有不同的安排。</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 业主或业主组织须视乎所属物业的实际情况和需要，与物管公司协调选取合适的服务酬金计算安排。
<p>B2.1. 业主组织向物管公司每月支付「服务酬金」，例如一个指定金额，或以物业预算开支的某个百分比计算，另加「行政费用」等。</p>		
<p>B2.2. 服务费用亦可包含驻物业的员工薪酬。</p>		
<p>B2.3. 此外，亦有「包薪制／包账制」的支付方式（即物管公司收取一个固定金额，向物业提供一定数目的驻物业员工，而该金额包含员工薪金、强制性公积金、雇员保险等开支）。</p>		

C. 物管公司的职责

背景

物管公司的职责牵涉范围众多，亦因应不同物业规模和性质而有所不同。一般而言，物管公司的职责涵盖交接工作、保安及清洁、保养维修、委聘承建商、处理财务事宜、保险事宜、会议事宜、委聘物管人员、通道管理、处理业户投诉等。监管局总结归纳不同物管服务的争议和关注，特别就以下常见范畴提供指引。

C1. 业主大会事宜

常见关注：物管公司须协助业主定期举行业主会议、按时张贴有关会议通知和会议记录等。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
于服务协议内清晰规定协助举行业主大会的事宜。 C1.1. 须按相关规定协助业主召开和举行业主大会、提供相关字处理等协助及展示和保存会议记录（详见附录1）。	<ul style="list-style-type: none">《建管条例》第3条、附表2、附表3、附表7及附表8的相关规定（如适用）；监管局发出的《物业管理公司于《建筑物管理条例》下的责任操守守则》⁶；监管局发出的《处理委任代表的文书操守守则》⁷。 （其他相关条文／守则，详见附录1第1(A)及2(A)段）	<ul style="list-style-type: none">于订立相关条款时，合约双方须确保内容没有抵触物业地契、公契和相关法规的条文。订立适当条文，规定展示及保存会议记录的方式（详见附录1第2(B)段）。

C2. 采购供应品、货品或服务

背景

采购供应品、货品或服务是物业管理工作重要的一部分，其程序因应采购的金额而有所不同。一般而言，采购程序包括招标、利益申报、收集和比较标书、签订采购合同、监督承办商的服务及妥善保存采购文件等。

⁶ 见监管局发出的《物业管理公司于《建筑物管理条例》下的责任》操守守则（修订版，2025年7月13日生效）：

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

⁷ 见监管局发出的《处理委任代表的文书》操守守则（修订版，2025年7月13日生效）：

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

常见关注：物管公司须按照法例规定进行采购、协助业主参与相关的政府资助计划、签订维修工程合约、避免在维修保养合约加入「自动续约」条款、妥善保存相关招标和合约文件等。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
<p>于服务协议内就采购事宜作出清晰的规定，物管公司须就相关事宜提供协助（如适用）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 《建管条例》第 28A 至 28M 条、附表 6A、附表 6B、附表 6C 及附表 7； 民政及青年事务局局长根据《建管条例》发出的《供应品、货品及服务采购工作守则》（修订版）（《工作守则》）⁸的相关规定。 监管局发出的《代客户进行采购服务及防止围标操守守则》⁹。 	<ul style="list-style-type: none"> 于订立相关条款时，合约双方须确保内容没有抵触物业地契、公契和相关法规的条文。
<p>C2.1. 诚信条款</p> <p>C2.1.1. 采购原则：物管公司采购须具竞争性、公平及问责性。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 《竞争条例》（第 619 章）有关反竞争行为的条款； 监管局发出的《代客户进行采购服务及防止围标操守守则》第 A(1)段规定，物管公司为客户进行采购时须确保采购具竞争性、公平及问责性。 	
<p>C2.1.2. 防贪条款：在服务协议中须加入防贪的相关条款，禁止所雇用的物管人员、承办商、代理人索取或接受任何形式的馈赠或利益。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 《防止贿赂条例》（第 201 章）第 9 条 监管局发出的《防止贪污事宜操守守则》¹⁰第 D(1)段规定，物管公司所雇用的物管人 	<ul style="list-style-type: none"> 订立适当条文，规定物管公司应遵从的防贪规定，以防止发生贪污行为，当中可包括： <ul style="list-style-type: none"> (a) 物管公司雇用的物管人员为物业进行采购工作时，不得索

⁸ 《工作守则》是由民政及青年事务局局长根据《建管条例》第 44(1)(a)条发出。

⁹ 见监管局发出的《代客户进行采购服务及防止围标》操守守则（修订版，2025年7月13日生效）：

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

¹⁰ 见监管局发出的《防止贪污事宜》操守守则：

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

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
	<p>员于行事时须遵守诚信的要求。</p>	<p>取或接受任何贿赂或利益作为其行事时给予他人不当优待的报酬或诱因；亦不得向他人提供任何利益，以换取不正当的优待；</p> <p>(b) 应列明违反上述条款的相关后果，例如业主或业主组织可向物管公司追讨因相关贪污行为所引致的损失。</p>
<p>C2.1.3. 防止围标条款：可因应需要，在服务协议中加入适当条款，以及采取措施防止在采购过程中出现反竞争行为¹¹。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 监管局发出的《代客户进行采购服务及防止围标操守守则》第H(2)段规定，物管公司须在招标文件中加入诚信、不合谋及反围标条款，并要求投标者在提交标书时签署「不合谋投标确认书」。 	<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条文，规定物管公司应遵从有关诚信规定，以防止任何反竞争行为，当中可参考竞争事务委员会发出的「不合谋条款」和「不合谋投标确认书」模板，要求投标者避免反竞争行为，并列明违法后果。
<p>C2.2. 申报规定：物管公司须按相关法例法规的规定申报利益、关连及利害关系、并展示申报通知及提交申报文件（详见附录 2 第 1 段）。</p>	<p>相关条文／守则，详见附录 2 第 1(A)段</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条文，规定物管公司须遵从申报程序的具体规定，以确保申报过程妥善公正（详见附录 2 第 1(B)段）。
<p>C2.3. 保存和准许查阅采购文件：物管公司须自采购合约签订日起保存所有采购文件 6 年，并于不少于 5% 业主书面要求下，在 28 日内提供文件副本。</p>	<p>相关条文／守则，详见附录 2 第 2.1(A)及 2.2(A)段</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条文，规定物管公司应采用的文件保存方式、以及提供采购文件影印本予业主的方式（详见附录 2 第 2.1(B)及 2.2(B)段）。

¹¹ 在采购过程中，假如两个或以上本应互相竞争的投标者作出秘密协议，同意不会互相竞争以取得某特定项目，便属于围标。例如，他们或会协议由其中一名投标者中标，竞投的结果因而受到操控。围标在本质上属严重反竞争行为，务必严防以维护市场公平竞争。关于围标的解释是摘录自竞争事务委员会发出的《打击围标》小册子，亦与载于《竞争条例》（第 619 章）第 2 条的围标的定义相符。

C3. 财务事宜

背景

物业管理的财务事宜涵盖拟备预算草案、处理物业的收入和支出、管理物业基金、拟备财务报表、安排独立会计师进行核数及保存财务文件等。

常见关注：物管公司须为物业设立独立银行账户（并适当使用）、适时拟备财务报表、保存财务文件、安排进行核数、及适时将现金款项存入指定银行账户等。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
于服务协议内应就财务事宜作出清晰的规定。		<ul style="list-style-type: none"> 于订立相关条款时，合约双方须确保内容没有抵触物业地契、公契和相关法规的条文。
C3.1. 就厘定管理开支 ，须根据《建管条例》拟备年度预算草案，列明建议开支，管理费应与建议开支相符。若业主提出书面要求，须于 28 日内提供预算文件的副本（详见附录 3 第 1 至 2 段）。	相关条文／守则，详见附录 3 第 1(A) 及 2(A)段	<ul style="list-style-type: none"> 订立适当条文，规定物管公司提供预算文件予业主的方式（详见附录 3 第 2(B)段）。
C3.2. 拟备、保存及提供账目文件 ：物管公司须按规定拟备及签署账目文件及在物业的显眼处展示，并备存相关账目文件至少 6 年。如物业每年总收入或开支超过 \$500,000 元，相关财务报表须经审计。物管公司亦须让业主等指明人士于合理时间内查阅会计文件，并向其提供副本（详见附录 3 第 3 段）。	相关条文／守则，详见附录 3 第 3.1(A)、3.2(A)、3.3(A) 及 3.4(A)段	<ul style="list-style-type: none"> 订立适当条文，规定物管公司应采用的文件展示、保存及提供予业主的方式（详见附录 3 第 3.1(B)、3.3(B) 及 3.4(B)段）。
C3.3. 开立和维持银行账户 ：物管公司须按规定开立独立及有利息的银行账户，专用于物管相关事务，并于物业显眼处展示户口的证明文件（例如银行存折首页（只显示银行名称、户口持有人名称及户口号码）或银行发出的户口资料证明文件等）（详见附录 3 第 4 段）。	相关条文／守则，详见附录 3 第 4(A)、4.1(A)、4.2(A) 及 4.3(A)段	<ul style="list-style-type: none"> 订立适当条文，规定物管公司不应把不同物业的款项以同一银行账户处理，并须将指定户口只用于存取相关物业的款项；亦规定其应采用以展示户口证明文件的方式，及遵从的具体

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
		存款程序（详见附录3第4(B)、4.1(B)及4.2(B)段）。
C3.4. 有关设立特别基金、为特别基金开立银行账户、及管理特别基金的支出和收入等事宜，物管公司须按规定开立独立及有利息的银行账户，名为物业特别基金，并只用于相关事宜，亦须于紧急或业主组织批准的情况下，才可从特别基金支出款项（详见附录3第5段）。	相关条文／守则，详见附录3第5(A)、5.1(A)、5.2(A)及5.3(A)段	<ul style="list-style-type: none"> 订立适当条文，规定物管公司须将指定户口只用于存取就相关物业所收取特别基金的款项，并规定其须遵从的具体存款程序（详见附录3第5.1(B)及5.2(B)段）。
C3.5. 持牌物管公司须为物业制订一套妥善的机制，以处理代客户收取的款项，包括须尽快将代客户收取的款项存入指定户口。	<ul style="list-style-type: none"> 监管局发出的《物业管理公司处理代客户收取的款项操守守则》第E(1)段规定，物管公司须在合理及切实可行的范围内尽快将代客户收取的款项存入指定户口。 	<ul style="list-style-type: none"> 订立适当条文，规定物管公司须遵从的具体存款程序，以减低款项失窃或被盗用的风险，当中包括妥善记录收妥的款项、在收到款项的同日或不迟于下一工作日将款项存入指定户口等。

C4. 维修保养及委聘承建商

背景

维修保养工作包括定期检查和维修、处理紧急维修、委聘承建商、监督承建商的服务及妥善保存维修记录等。

常见关注：物管公司须为物业进行定期检查维修、妥善监察承建商、妥善保存维修手册纪录等。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
服务协议内应就维修保养事宜作出清晰的规定，包括物管公司应协助业主组织物色服务承建商，适当地处理有关事宜。		<ul style="list-style-type: none"> 于订立相关条款时，合约双方须确保内容没有抵触物业地契、公契和相关法规的条文。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
<p>C4.1. 定期视察和维修：物管公司须定期视察物业，并进行适时及妥善的维修保养，以确保物业所有结构和设施维持于良好状态，并达至相关法例的要求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《建筑物条例》第 123 章)(《建筑物条例》)的相关条文； • 监管局发出的《物业管理公司于《建筑物管理条例》下的责任操守守则》。 	<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条款要求物管公司妥善保存物业数据，包括物业整体图则、平面图、工程竣工图（如有）、设施装置系统原理图、设施装置示意图、各项设施的技术标准规格、操作与保养手册等，以方便制定维修保养计划。
<p>C4.2. 合规检查：如发现物业的任何部份（如外墙、天台）有违反物业公契、《建筑物条例》或其他相关法例的任何未获授权建筑物或附加物、或有任何非法改动的情况，须根据物业公契及其他相关法例对有关情况采取适当行动，以确保建筑物符合法例规定，并保障物业安全。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《建筑物条例》的相关条文； • 物业公契（如适用） 	
<p>C4.3. 如物管公司被委托处理物业公用部分维修保养事宜（包括屋宇署、消防处等）发出的命令，可考虑加入相关条款（详见附录 4）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《建筑物条例》第 24 条（即清拆令）、第 26 条（即楼宇修葺令）、第 26A 条（即楼宇勘测令）、第 27A 条（即斜坡修葺令）及第 28 条（即渠务修葺令／勘测令）等； • 监管局发出的《斜坡管理工作操守守则》¹²第 D(1)段； • 监管局发出的《处理渠务工作操守守则》¹³第 C(1)段。 <p>（其他相关条文／守则，详见附录 4 第 1(A)及 2.2(A)段）</p>	<p>详见附录 4 第 1(B)、2.2(B)及 2.4(B)段</p>

¹² 见监管局发出的《斜坡管理工作》操守守则：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

¹³ 见监管局发出的《处理渠务工作》操守守则：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

C5. 就物业的控制、管理或行政事宜配合政府主管当局或获授权人员

背景

就物业的控制、管理或行政事宜，物管公司须按相关法例的要求，配合有关政府主管当局或获授权人员，提供一切实际可行的协助及提交相关文件数据。

常见关注：物管公司须按法例要求，就物业的控制、管理或行政事宜配合政府主管当局或获授权人员。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
于服务协议内作出清晰的规定，物管公司须代表业主组织与政府主管当局或获授权人员商讨或处理物业的管理事宜，并作出配合，及提供一切实际可行的协助和提交相关文件数据。	<ul style="list-style-type: none">《建管条例》第 40A 条¹⁴；监管局发出的《物业管理公司于《建筑物管理条例》下的责任操守守则》。	<ul style="list-style-type: none">订立适当条文，规定物管公司配合政府主管当局或获授权人员。

D. 终止条款

背景

在服务协议中，清晰的终止条款十分重要。一般而言，终止条款包括终止协议的通知期、因违约而需终止合约时的处理程序及合约终止后双方的责任与义务等。妥善的终止条款有助保障合约双方的权益，并能避免未来不必要的争议。

常见关注：物管公司须给予合理的通知时间安排离场，并适时向有关承办商清缴欠款等。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
服务协议内应就终止条款作出清晰的规定。		<ul style="list-style-type: none">于订立相关条款时，合约双方须确保内容没有抵触物业

¹⁴ 就物业的控制、管理或行政事宜，如相关政府部门为确定物业的控制、管理或行政事宜的方式而：

- 进入及视察物业的任何公用部分；
 - 出席法团任何大会；
 - 要求法团或持牌物管公司提供指明与物业的控制、管理及行政事宜有关的而由法团或持牌物管公司所管有的该等资料；
 - 查阅相关备存的账簿或帐项纪录或其他纪录；及
 - 查阅法团所保存的与其职能、职责或权力有关的任何文件。
- 则物管公司须作出配合及如实提供有关资料（如适用）。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
		地契、公契和相关法规的条文。
<p>D1. 如因协议的其中一方违约而终止协议，或未能根据协议履行职责，可考虑加入以下条款：</p> <p>D1.1. 违约方为物管公司时的程序：如物管公司违反协议或未能履行其职责、其与债权人达成和解协议、清盘（除非是有偿付能力的架构重组或合并活动），或已委任接受人接管其资产和担保，业主组织有权以书面形式通知物管公司解除协议，以保障业主的合法权益。</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条款，规定发出通知的方式（例如当面送交对方、留在最后所知的对方的通讯地址或注册地址等），以确保对方能及时获悉相关事宜。
<p>D1.2. 违约方为业主组织时的程序：如业主组织一方违反协议或未能履行其职责，物管公司有权以书面形式通知对方解除协议，以保障物管公司的合法权益。</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条款，规定发出通知的方式（例如当面送交对方、留在最后所知的对方的通讯地址或注册地址等），以确保对方能及时获悉相关事宜。
<p>D1.3. 通知形式和期限：通知除应以书面形式外，并应给予合理的通知期限，以确保合约双方有充足的时间妥善处理过渡事宜。如通知期过短（例如不足3个月），则违约方需支付合理赔偿，金额应以合理的方式计算，以补偿因通知期过短而造成的损失。</p>		
<p>D1.4. 保障权益：终止协议时应确保无违约的一方的权益不受损害，包括其有权向违约方追讨已到期欠款或催收将到期的</p>		

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
<p>款项，以及其他合理赔偿。</p>		
<p>D2. 如因物管公司辞职而终止协议，可考虑加入以下条款：</p> <p>D2.1. 通知形式和期限：物管公司须给予不少于3个月书面通知，向业委会或每名业主发出，并在物业显眼处展示。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《建管条例》附表7第6(1)段规定，物管公司须按照以下方式给予不少于3个月的书面通知： <ul style="list-style-type: none"> (a) 向业委会送交通知；或 (b) 如无业委会，向每名业主发出通知，并将通知展示在物业的显眼处。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在通知期间内，物管公司仍须继续履行其在协议下的职责，以确保物管服务的连续性和质量水平； • 订立适当条文，规定须将物管公司辞职的通知展示在物业内容易被人注意到的位置（例如大堂、电梯大堂、公共走廊等），以确保相关通知可有效地传达给业主，让业主能及时了解相关内容。
<p>D2.2. 清缴责任及期限：合约双方须在协议期满或终结后的合理期限内清缴一切欠款（如有）予对方，所有相关款项须在规定的时间内完成清缴，以确保双方权益，并避免日后可能引发的争议。</p>		

E. 交接安排

背景

当业主组织转换物管公司时，妥善的交接安排十分重要。一般而言，交接工作包括现任物管公司与业主组织／接任的物管公司（如有）协调和沟通以安排交接工作、准备财务报告、盘点物业资产及移交动产和物业相关纪录等。

常见关注：物管公司须拟备交接清单、进行交接会议、按时向业主组织归还属于业主组织的资金、拟备财务报表、交代物业牵涉的诉讼（如有）详情等。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
服务协议应就交接安排作出清晰规定。		<ul style="list-style-type: none">于订立相关条款时，合约双方须确保内容没有抵触物业地契、公契和相关法规的条文。
E1. 在服务协议到期或提早终结时，物管公司须遵从《建管条例》附表 7 有关的规定及监管局发出的《物业管理公司就其委任的结束须履行的责任操守守则》 ¹⁵ 行事，以协助业主组织与接任的物管公司（如适用）进行交接工作，其中包括以下项目：	<ul style="list-style-type: none">《建管条例》附表 7 第 8 段监管局发出的《物业管理公司就其委任的结束须履行的责任操守守则》	
E1.1. 移交动产 ：离任的物管公司须尽快在 14 天内移交与物业管理相关的动产予业主组织或接任的物管公司。	<ul style="list-style-type: none">《建管条例》附表 7 第 8(1)段规定，离任的物管公司须在其委任结束后，在切实可行范围内尽快（但无论如何须在服务协议期满或提前终结的 14 天内）将属于业主，但在其保管或管有下而与物业的控制、管理及行政事宜有关的任何动产（例如物业的完整并显示最近期的管理纪录、会计及账目纪	<ul style="list-style-type: none">订立适当条文，规定物管公司须遵从有关移交动产的具体程序，以确保交接工作可妥善完成，当中可包括：<ul style="list-style-type: none">(a) 尽快与业主组织及接任的物管公司会面，商讨交接事宜，以减少对物管服务的影响；(b) 如有遗失须移交的动产，应通知业主组织，并商讨合适的补救方案；

¹⁵ 见监管局发出的《物业管理公司就其委任的结束须履行的责任》操守守则：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
	<p>录等)送交业主组织或接任的物管公司；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 监管局发出的《物业管理公司就其委任的结束须履行的责任操守守则》第 B(1)至 B(5)及 C(1)段。 	<p>(c) 除移交动产外,还应提供相关数据,如跟进中的法律行动、物业设施定期检查等的进展情况。</p>
<p>E1.2. 拟备财务报告：离任的物管公司须在其委任结束后的两个月内拟备收支表及资产负债表,并交由业主组织指定的会计师或独立核数师审计。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《建管条例》附表 7 第 8(2)(a)段规定,离任的物管公司须在其委任结束后的两个月内拟备收支表及资产负债表;及安排把该收支表及资产负债表交由有关业主组织所指定的会计师或其他独立核数师审计; • 监管局发出的《物业管理公司就其委任的结束须履行的责任操守守则》第 E(1)段。 	<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条文,规定物管公司须遵从有关准备财务报告的具体程序,以确保财务事宜能妥善并准确交接,当中包括物管公司应尽量提供数据及文件,以协助会计师或核数师完成审计等。
<p>E1.3. 移交相关纪录：离任的物管公司须将拟备收支表及资产负债表的相关文件交予业主组织或接任的物管公司。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《建管条例》附表 7 第 8(2)(b)段规定,将为了拟备收支表及资产负债表的账簿、帐项纪录、文据、文件及其他纪录送交业主组织(如有)或接任的物管公司; • 监管局发出的《物业管理公司就其委任的结束须履行的责任操守守则》第 C(2)段。 	<ul style="list-style-type: none"> • 订立适当条文,规定物管公司须遵从有关移交相关纪录的具体程序,以确保交接工作可妥善完成,当中可包括： <ul style="list-style-type: none"> (a) 尽快与业主组织及接任的物管公司会面,商讨交接事宜,以减少对物管服务的影响; (b) 如有遗失须移交的相关纪录,应通知业主组织,并商讨合适的补救方案。

F. 争议解决机制

背景

鼓励先采取调解方式作为有效的替代争议解决方法¹⁶，就物管服务争议解决的方法提供以下指引：

常见关注：由于诉讼程序费时及可能牵涉庞大的法律费用支出，且过程存在不确定性，应先以调解方式解决各方就物管事宜的争议。

参考指引	相关条文／守则	监管局提示
于服务协议内就协议的争议解决机制作出清晰的规定。		<ul style="list-style-type: none">于订立相关条款时，合约双方须确保内容与物业公契的条文一致。
F1. 调解： 就法律纠纷的解决方式和程序，合约双方在诉诸仲裁或诉讼前先使用调解作为争议解决途径，以处理及解决双方在协议执行过程中发生的争议。	<ul style="list-style-type: none">参考香港国际仲裁中心的拟议调解条款¹⁷	<ul style="list-style-type: none">在选择合适的条款和适用的法律时应寻求独立法律意见。

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 见律政司以下网页：

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

¹⁷ 见香港国际仲裁中心的拟议调解条款：

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

物管公司的职责（补充资料）

业主大会事宜

附录 1

1. 召开和举行业主大会

物管公司就召开和举行业主大会、展示和保存会议纪录的事宜须按物业公契及《建管条例》规定行事，并须就召开相关会议提供协助，如统筹及列席会议及就会议提供一切文书协助（包括拟备会议议程、会议纪录、分发文件及通告、提交工作报告等）。

(A) 相关条文／守则

- (a) 按物业公契规定，物管公司作为经理人须尽快召开第一次业主大会，但无论在任何情况下须于相关公契生效日期后的 9 个月内召开（并召开进一步后续会议（如需）），相关业主大会必须选出业主委员会主席及其成员，或必须选出管理委员会（「管委会」），根据《建管条例》成立业主立案法团¹⁸。
- (b) 《建管条例》附表 3 第 1(1)段（如有法团）规定，管委会须在法团注册成立日起计的 15 个月内召开第一次业主周年大会。其后，管委会须在每次业主周年大会后的 12 至 15 个月内，召开一次业主周年大会。

(B) 监管局提示

- 按物业的实际情况，订立召开业主大会的次数，以确保管委会和物管公司能及时处理各项物管事宜。

2. 展示和保存会议纪录：会议日期后，于合理的时限内将相关的会议纪录在物业的显眼处展示不少于 7 日。会议纪录须保存一段不少于 6 年的时间。

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 3 第 6(1)及 6(3)段（如有法团）、附表 7 第 40 段规定，业主大会会议日期后 28 日内，将相关的会议纪录在物业的显眼处展示至少连续 7 日；以及会议纪录须保存 6 年。

¹⁸ 参考地政总署「法律咨询及田土转易处通函」（LACO CM No. 79、79A 及 79B），Appendix II, Guideline No. 9：
<https://www.land.gov.hk/tc/resources/practice-notes/laco.html#number>

(B) 监管局提示

- 应订立条文，规定须将会议纪录展示在物业内容易被人注意到的位置（例如大堂、电梯大堂）。
- 应订立条文，以规定保存方式（例如将会议纪录存放在安全及清洁的地方、建立档案管理系统、限制未授权人士取得纪录等；如以电子方式保存，须设定访问权限、定期备份文件等），以避免纪录在保存期间内遭到损坏或丢失，并保障可供日后作出查阅及审核。

1. 申报规定

物管公司及其员工进行采购时，若与供货商或承办商有财务或个人关系，须在其所知及在可行范围内作出申报。

(A) 相关条文／守则

- (a) 就申报利益、关连及利害关系、展示申报通知及提交申报文件方面，物管公司须根据《建管条例》附表 6B 及附表 7 第 2 部的相关规定行事。
- (b) 监管局发出的《代客户进行采购服务及防止围标操守守则》第 A(2)段规定，物管公司为客户进行采购时，其（包括其雇员）与相关采购和参与竞投的货品供货商或服务承办商有任何财务（包括投资）或个人（包括家庭成员或亲属）关系，须尽其所知及在切实可行范围内申报利益。
- (c) 《物业管理服务条例》（第 626 章）（《物管条例》）第 16 条。
- (d) 《物业管理服务（发牌及相关事宜）规例》（第 626B 章）（《物管规例》）附表 3 第 1(a)及(b)段。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须遵从申报程序的具体规定，以确保申报过程妥善公正，当中可包括：
 - (i) 规定申报的时间（例如指明的日期及时间等）及提交申报的方式（例如书面等）；
 - (ii) 处理申报文件时，安排由指定人士（例如高级职员或业主或业主组织代表等）负责进行审核，确定是否存在利益冲突；及
 - (iii) 根据审核结果，采取适当跟进（如限制存在利益冲突的申报者参与相关工作等）。

2. 保存和准许查阅采购文件

2.1 保存文件

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 10 段规定，物管公司须在采购合约订立当日后的 6 年内，保存所有采购文件。

(b) 监管局发出的《代客户进行采购服务及防止围标操守守则》第 L(1)段。

(B) 监管局提示

- 订立条文，以规定保存方式（例如将文件存放在安全及清洁的地方、建立档案管理系统、限制未授权人士取得文件等；如以电子方式保存，须设定访问权限、定期备份文件等），以防止文件在保存期间内遭到损坏或丢失，并保障可供日后作出查阅及审核。

2.2 文件查阅

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 11 段规定，如有不少于 5%的业主提出书面要求，物管公司须在提出有关要求当日后的 28 日内，在收取合理的复印费后以影印本形式，或在不征收费用下以电子形式，向有关业主提供其按规定所保存的采购文件的副本。
- (b) 监管局发出的《代客户进行采购服务及防止围标操守守则》第 L(2)段。
- (c) 《物管规例》附表 3 第 1(a)及(b)段。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须向业主提供采购文件影印本的方式（例如当面送交业主、留在业主的单位或单位信箱等），以确保能有效并稳妥提供有关文件，让业主能及时了解相关采购内容。

1. 预算草案

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 1(1)及 1(2)段规定，物管公司须就每个财政年度拟备预算草案，列明有关财务年度的建议开支，业主应缴付的管理开支总额须为物管公司建议的开支总额。
- (b) 如有法团，物管公司须协助管委会按《建管条例》及公契等相关法例法规每年拟备法团预算，列明各项支出的预算，并厘定业主所需缴付的款额。

2. 业主要求文件副本

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 1(7)、(7A)及(7B)段规定，如有任何业主以书面要求物管公司提供任何预算草案、预算或修订预算的副本，则物管公司须在提出该要求当日后的 28 日内，在收取合理的复印费后以影印本形式，或在不征收费用下以电子形式，提供副本给有关业主。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须向业主提供预算草案、预算或修订预算的副本文件影印本的方式（例如当面送交业主、留在业主的单位或单位信箱等），以确保能有效并稳妥提供有关文件，让业主能及时了解相关预算的内容。

3. 拟备、保存及提供账目文件

3.1 拟备账目文件

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 2(2)段规定，每 3 个月（或物管公司选择的较短期间），物管公司须就有关期间拟备收支概算表及资产负债表，并在有关期间后的 1 个月内，在物业的显眼处至少连续 7 天展示该收支概算表及资产负债表的副本。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定须将收支概算表及资产负债表副本展示在物业内容易被人注意到的位置（例如大堂、电梯大堂、公共走廊等），以确保相关文件的内容可有效地向业主展示，让业主能及时了解物业的财务状况。

3.2 年度财务报表

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 2(3)、2(6)、2(6A)及 2(6B)段规定，就每个财务年度，拟备收支表及资产负债表（「财务报表」）。就有关财务报表，如物业的每年总收入或总开支（或两者）超过\$500,000元，则不论物业单位数目为何，均须按规定经妥善审计，并在合理地切实可行的范围内，尽快在物业的显眼处至少连续 7 天展示该等报表及会计师报告（如有）的副本。

3.3 保存账目文件

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 2(1)段规定，物管公司须备存以下账目文件最少 6 年：
- (i) 恰当的账簿或帐项纪录及财务纪录；及
 - (ii) 该等账簿或纪录所提述的一切单据、发票、凭单、收据及其他文件。

(B) 监管局提示

- 订立条文，以规定保存方式（例如将文件存放在安全及清洁的地方、建立档案管理系统、明确负责管理的人、限制未授权人士取得文件等；如以电子方式保存，须将档案加密储存、设定访问权限、定期备份文件等），以避免文件在保存期间内遭到损坏或丢失，并保障可供日后作出查阅及审核。

3.4 查阅和提供账目文件

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 2(6C)至(6F)及(8)段规定，物管公司须按规定准许指明人士（即业主、已登记承按人等）在任何合理时间，查阅任何会计文件，并按规定向指明人士提供副本。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须向业主提供账目文件的方式（例如当面送交业主、留在业主的单位或单位信箱等），以确保能有效并稳妥提供有关文件，让业主能及时了解相关账目资料。

4. 开立和维持银行户口

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 3(1)段规定，物管公司须开立和维持一个有利息的银行户口，并只将有关户口用于物管方面。

(B) 监管局提示

- 物管公司不应把不同物业的款项，以同一个银行户口综合处理。

4.1 独立户口

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 3(1A)段规定，如物业有法团，则物管公司须开立和维持一个或多个独立而有利息的户口，以持有其就物管而从法团或代法团收到的款项，而每个户口须指定为信托户口或客户户口。
- (b) 监管局发出的《物业管理公司处理代客户收取的款项操守守则》¹⁹第 B(1)至 B(2)段。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须将指定户口只用于存收或提取就相关物业所收取的款项。

4.2 展示户口证明

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 3(1B)段规定，物管公司须在物业的显眼处，展示一份臚列开立和维持的户口的证明文件。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定须将户口的证明文件展示在物业内容易被人注意到的位置（例如大堂、电梯大堂、公共走廊等），以便业主了解相关银行户口的资料。

4.3 存款入银行户口

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表 7 第 3(2)至 3(4)段规定，除另有规定外，物管公司就物管而收到的所有款项，须不延误地存入上述的银行户口。

¹⁹ 见监管局发出的《物业管理公司处理代客户收取的款项》操守守则：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

- (b) 监管局发出的《物业管理公司处理代客户收取的款项操守守则》第E(1)段。

5. 为特别基金开立和维持银行账户

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表7第4(1)段规定，物管公司须设立并维持一项特别基金，以备支付并非预期每年都需要支付的款项，例如大型维修工程的费用；其中附表7第4(3)段规定，物管公司须在银行开立和维持一个有利息的户口，户名须为物业的特别基金，并只将有关户口用于有关特别基金的事宜。

5.1 独立户口

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表7第4(3A)及4(3B)段规定，如物业有法团，则物管公司须开立和维持一个或多个独立而有利息的户口，以持有就特别基金所收到的款项，而每个户口须指定为信托户口或客户户口。物管公司须在物业的显眼处，展示一份列明开立和维持的户口的证明文件。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须将指定户口只用于存收或提取就相关物业所收取特别基金的款项。

5.2 存款入银行账户

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表7第4(4)段规定，物管公司就特别基金而收到的所有款项，必须不延误地存入上述的银行账户。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须遵从的具体存款程序，以减低款项失窃或被盗用的风险，当中包括妥善记录收妥的款项、在收到款项的同日或不迟于下一工作日将款项存入指定户口等。

5.3 支出限制：除非紧急或业委会批准，否则物管公司不得从特别基金支出款项。

(A) 相关条文／守则

- (a) 《建管条例》附表7第4(5)段规定，除非物管公司认为情况紧急或有关支出已藉业委会（如有）的决议批准，否则物管公司不得从特别基金付出任何款项。

如物管公司被委托处理物业公用部分维修保养事宜（包括屋宇署、消防处等）发出的命令，可考虑加入以下相关条款：

- 1. 处理标书及监察承建商：**根据法例规定制定标书，并进行招标程序。在招标程序完成后，物管公司须替业主或业主组织分析标书。在工程进行时，监察工程承建商或工程顾问的工程进度、工序、所有物料及工作安全等，以确保承建商或工程顾问能按标书内订明的内容完成工程或顾问服务。

(A) 相关条文／守则

- (a)** 监管局发出的《处理物业建筑工程操守守则》²⁰第 C(1)及 C(2)段规定，物管公司须监察物业内进行的建筑工程，记录相关数据，并在发现异常情况时通知业主进行跟进处理；及如发现违规工程，物管公司应指示或要求停止工程，并记录数据，向执法机构举报，并适时通知业主或业主组织。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须执行监察承建商的具体工作，当中包括：
 - (i)** 与各主要服务承建商的负责人进行定期会议；
 - (ii)** 建立业主或业主组织、物管公司及承建商之间的沟通机制；
 - (iii)** 制订各项外判服务记录，以便不时检讨及跟进，并确保承建商妥善履行其职责（例如在雨季及台风季节前的巡查后，作出相关记录），并妥善备存相关文件，以供业主或业主组织审阅；及
 - (iv)** 在工程进行期间，应适时巡查工程，确保安全，避免噪音及环境问题，并在发现违规时要求停止工程并通报相关政府部门，以确保工程合法进行且不影响物业运作。

- 2. 展开工程前的工作：**处理屋宇署发出的命令的工程前，物管公司须一

- 2.1 勘察和计划：**进行勘察，以识辨屋宇署命令所需工程，向业主或业主组织提交包含项目列表、预算及时间表的计划书，出席业主或业主组织会议，报告勘察结果及讲解计划书，以协助业主或业主组织确定最终方案。

- 2.2 准备招标文件：**为聘任工程承建商或顾问准备招标文件，包括广告、设计和工程规范；向合格者招标、接收和开启标书，及处理标书查询。

²⁰ 见监管局发出的《处理物业建筑工程》操守守则：
<https://www.pmsa.org.hk/tc/regulatory-framework/codes-of-conduct>

(A) 相关条文／守则

(a) 《建管条例》有关「大型维修工程采购²¹」的相关规定。

(B) 监管局提示

- 订立条文，规定物管公司须遵从有关招标的具体方式和程序，以便潜在投标者能充分了解招标承投的要求，并确保其能准确提交符合需求的投标方案，当中包括：

(i) **提供清晰的招标文件**：确保招标文件清晰完整，包含所有相关项目的必要数据，以便投标者准确提交投标方案；及

(ii) **适度的投标要求**：避免索取不必要的的数据，或作出不必要的技术要求。

2.3 分析和甄选标书：分析标书和向业主或业主组织提交建议报告，协助甄选工程承建商或顾问，安排及出席业主或业主组织会议（如需），讲解工程范围，回答招标的查询，协助业主选择合适的工程承建商或顾问。

2.4 合约通知和申请资助：代表业主或业主组织通知工程承建商或顾问合约的判授，并拟备相关文件。协助业主或业主组织向有关当局（如屋宇署或市区重建局等）申请资助或贷款（如需），及制备各业主需承担的费用清单。

—完—

²¹ 「大型维修工程采购」指采购项目主要是关乎修理、更换、保养或改善有关物业的任何公用部分，该工程项目的每个单位的平均采购价值超过或相当可能超过\$30,000元，及并非物业的清洁、保安或经理人提供的物管服务（详见《建管条例》第2E条）。