

第八章：有效管理地產代理業務和營業員

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

本章應連同第二章所述的監管事宜一併閱讀。

目錄

段落		頁
1 – 7	替代責任	128 - 129
8 – 14	僱傭法例	129 - 130
15 – 28	保障個人資料	130 - 133
29 – 72	遵守其他法例	134 - 142
73 – 80	物業資料的管理	142 - 143
81 – 84	投訴及爭議處理	143 - 144

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

替代責任

僱主與僱員的關係

1. 僱員是根據勞務合約受僱於他人的人士。勞務合約不應與服務合約混淆，服務合約是獨立承辦商與聘用方之間訂立的合約，根據該合約，獨立承辦商同意負責合約中指明的的工作。獨立承辦商有權控制該項工作，並可酌情決定如何進行承辦的工作。相反，僱員須持續地為僱主執行慣常的工作，從而獲取工資、其他薪酬及福利；僱主可以指示和控制工作進行的方式，而僱員必須遵循僱主就工作發出的所有合理指示。

僱主就僱員行為或不作為的責任

2. 僱員須就自己的不當行為或不作為負上個人責任。例如，受僱的地產代理如向客戶作出有關物業的失實陳述，或未能向客戶提供有關物業的資料，則須就客戶因其失實陳述或未有提供資料而蒙受的可預見損失及損害負上個人責任。
3. 在某些情況下，即使僱主本身並無過失，但仍須為其僱員的若干行為或不作為負上法律責任。在此情況下，僱主就是為僱員的行為及不作為負上「替代責任」。
4. 若僱員的不當行為或不作為是「在僱傭中」作出的，僱主便須承擔替代責任。在僱主承擔替代責任後，因僱員的不當行為或不作為而受害的人士便有權向僱主提出申索。（僱主一般較僱員擁有更多資源作出賠償。）
5. 一般而言，如果僱主授權作出某行為，或者僱主雖無明示或暗示授權作出該行為，但僱員是由於履行僱傭合約下的職責而作出該行為的，該行為就是「在僱傭中」作出的行為。例如，如果受僱的地產代理在商議物業買賣交易的過程中，向客戶作出有關物業的失實陳述，僱用此代理的地產代理公司即使並無授權僱員作出該失實陳述，而且事前亦不知道僱員會這樣做，但仍很可能須就客戶因失實陳述而導致的損失及損害負責。地產代理公司須要負上責任，是由於僱員在進行商議時，是在僱傭中履行職責，並且為僱主的業務利益而行事。
6. 地產代理公司與地產代理／營業員的關係，通常是僱主與僱員關係。一般而言，即使地產代理／營業員沒有底薪，僅收取佣金作為薪酬，雙方仍是僱主與僱員的關係。
7. 某些香港法例規定如僱員違反有關法例，僱主便須承擔「替代責任」。例如，《個人資料（私隱）條例》規定任何人在其受僱用中所作出的任何作為或所從事的任何行為，須視為由其僱主所作出或從事的，不論其僱主是否知悉或批准他作出該作為或從事該行為¹。

¹ 任何人在其受僱用中所作出的任何作為或所從事的任何行為，就本條例而言須視為亦是由其僱主所作出或從事的，不論其僱主是否知悉或批准他作出該作為或從事該行為。《個人資料（私隱）條例》第486章第65(1)條

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《種族歧視條例》亦有類似的規定²。

僱傭法例

遵守法例

8. 地產代理公司應設立機制，以確保所有地產代理及營業員均已領取牌照。在僱用及終止僱用任何持牌人時，均須按照法定表格要求向地產代理監管局（監管局）報告：請參閱第二章。
9. 在招聘從事地產代理工作的僱員時，地產代理公司必須在錄用應徵者之前，要求對方出示牌照，以便核對。地產代理公司應確保從事地產代理工作的僱員在《地產代理（發牌）規例》規定的期限屆滿前續領牌照，並要求該僱員出示續發的牌照，以便核對。公司應保留所有僱員的牌照副本。僱用任何非持牌地產代理或營業員人士從事地產代理工作屬刑事罪行，因此所有地產代理公司都應設有機制，監察從事地產代理工作的僱員的持牌狀況。

披露利益

10. 如果在代理人為委託人進行的工作中，代理人與委託人之間可能產生利益衝突，代理人則須就相關事實向委託人作出完整而坦誠的披露，這稱為代理人的披露責任。地產代理與客戶的關係是代理人與委託人的關係，因此地產代理有責任向客戶披露關於其本人利益與客戶利益的事實及事宜。
11. 《地產代理條例》第 36(1)(a)(vi) 及 (vii) 條規定，地產代理須就其已訂立地產代理協議的物業向客戶披露若干事宜，即：
 - 根據第 36(1)(a)(vi) 條，地產代理須向客戶披露以下全部詳情：該代理在有關物業所擁有的任何金錢或其他實益權益，以及該物業一旦出售，地產代理在該物業可得的任何利益，包括任何佣金或任何種類的權益（不論是金錢上的或是其他形式的）；及
 - 根據第 36(1)(a)(vii) 條，如就某項物業而言，地產代理同時為賣家及買家行事，則必須：

² 任何人在其受僱用中所作出的任何事情，就本條例而言須視為亦是由其僱主所作出的，不論其僱主是否知悉或批准他作出該事情。《性別歧視條例》第480章第46(1)條，亦請參照《殘疾歧視條例》第487章第48(1)條、《家庭崗位歧視條例》第527章第34(1)條、《種族歧視條例》第602章第47(1)條

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

- 告訴該等客戶其如此行事；及
 - 應其中一方客戶的要求，向該名客戶提供另一名客戶就有關物業提供的任何資料，除非該另一名客戶已明確指示地產代理不可這樣做。
12. 應注意的是，地產代理須披露的事項不僅限於《地產代理條例》、《地產代理常規(一般責任及香港住宅物業)條例》(《常規規例》)、《操守守則》所載的事項。例如，如果地產代理的親屬是物業的賣家或買家或在物業中擁有任何實益權益，地產代理則應向交易的另一方披露此事。

請參閱地產代理協議的指定表格 3、4、5 及 6 以及第二章。

13. 地產代理公司應確保僱員認識在《地產代理條例》及其附屬法例下的 *法定責任*，知道作為代理人的一般 *普通法責任*，並熟悉《常規規例》、《操守守則》以及監管局不時發出的通告所載的指引。地產代理公司可透過以下方式達到上述要求：
- 編製（並定期更新）載列該等事宜的 *僱員手冊、指引及／或通告*；
 - 就地產代理／營業員須遵循的事宜定期進行僱員培訓及提供指導，例如，舉辦管理層與員工之間的 *研討會及討論*；
 - 由管理層編製 *核對清單*，以確保公司在所有相關方面已遵守法例、《操守守則》及監管局通告所載的指引。在所有交易的各個階段，包括簽署臨時買賣協議時，經理或主管均應採用清單核對；及
 - 管理層對僱員 *持續監督*。

程序及制度

14. 持牌人應注意，根據《常規規例》第 15 條的規定，持牌地產代理須設立適當的程序或制度以監督和管理業務，確保其僱員或轄下的人員遵守《地產代理條例》及其附屬法例的規定。

保障個人資料

客戶的個人資料

15. 在《個人資料（私隱）條例》附表 1 的保障資料原則中，第 4 原則規定，須採取所有切實可行的步驟，以確保由資料使用者持有的個人資料受保障而不受未經授權或意外的查

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

閱、處理、刪除或用於其他用途。《個人資料（私隱）條例》已於2012年修訂，引入了新的保安措施以規管資料使用者將個人資料轉移至第三者資料使用者。如資料使用者聘用（不論是在香港或香港以外聘用）資料處理者，以代該資料使用者處理個人資料，該資料使用者須採取合約規範方法或其他方法，以防止轉移予該資料處理者作處理的個人資料未獲准許或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。³ 以下是一些有助保障個人資料的措施：

- 資料使用者應確保個人資料存放於安全穩妥的地方；
 - 只允許獲授權員工查閱紙張檔案；
 - 只允許獲授權員工使用密碼查閱電腦格式資料，密碼須定期更改且妥為保護；
 - 處理資料時，顯示器應擺放於能保障資料私隱的位置；
 - 已開啟的電腦設備不應無人看管；及
 - 保留及棄置資料時亦須實施安全措施。電腦列印資料及其他文件應妥為棄置或放入碎紙機（如適用）。
16. 在《個人資料（私隱）條例》的保障資料原則中，第 6 原則規定，資料當事人有權要求查閱由資料使用者持有的個人資料，並可要求改正該等資料。個人資料私隱專員已刊印「查閱資料要求表格」⁴，應在要求查閱個人資料時採用。該表格訂明資料使用者應遵照資料查閱的要求，但在下列情況下，資料使用者必須拒絕有關要求：
- 資料使用者未獲提供充分的資料，以識別資料當事人；或
 - 申請人要求查閱的個人資料包括另一人士的個人資料，以致無法在不披露第三方個人資料的情況下遵照該要求（除非該第三方同意披露）；或
 - 該要求被《個人資料（私隱）條例》或其他條例禁止。
17. 在下列情況下，資料使用者可以拒絕資料查閱的要求：
- 申請人並非採用中文或英文提出要求；
 - 申請人未獲得充足資料，以尋找所需資料；
 - 先前已有兩次或以上的類似要求；
 - 個人資料由另一方控制使用，禁止資料使用者遵照收到的要求；

³ 《個人資料（私隱）條例》附表1—保障資料第4原則第(2)段

⁴ 於「查閱資料要求表格」（表格：OPS003（9/2012修訂））的「致查閱資料要求者的重要通告」內列明：「本表格是個人資料私隱專員根據條例第67(1)條所指明的，其生效日期為2012年10月1日。如你不採用本表格來提出查閱資料要求，資料使用者可拒絕依從你的要求（見本條例第20(3)(e)條）」。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

- 申請人並未以個人資料私隱專員指定的表格提出要求；或
- 符合《個人資料（私隱）條例》或其他條例中的適用豁免情況，無須遵照資料查閱要求。

保密資料

18. 除遵守《個人資料（私隱）條例》外，持牌人亦須對客戶負責，未經客戶授權，不得披露從客戶取得的資料或以其他方式提供予持牌人的保密資料。
19. 有時候，特別是持牌人同時代表買賣雙方時，持牌人對其中一名客戶的保密責任（例如，將賣家提供的財務狀況資料保密的責任）與披露可影響另一名客戶利益的所有相關資料的責任（例如，代理在知道賣家的財務狀況後，或須告訴買家有關向賣家支付訂金的風險，以保障買家權益的責任）可能產生衝突。在這種情況下，持牌人應尋求法律意見。假如無法在無損雙方利益的情況下妥善解決衝突，持牌人則應停止代表客戶。

備存客戶帳目

20. 地產代理公司的管理層須確保遵照帳目規定：請參閱《常規規例》第 12 條。公司的會計師應完全熟悉《地產代理條例》及《常規規例》的相關條文。一般原則是，公司應指示持牌人要求客戶在支付訂金或按金時，向賣家／業主或其律師（視乎情況而定）而非地產代理公司開立支票。這表示，在一般情況下，地產代理公司都不必代客戶處理款項。在地產代理公司必須代客戶處理款項的特殊情況下，收取的款項必須經管理層批准，而款項必須存入在認可機構開立的信託帳戶：請參閱《常規規例》第 12 (3)、(4) 及 (5) 條。
21. 如果持牌人所收取的客戶款項，是由持牌地產代理以雙方保證金保管人身分持有的，則須清楚訂明保管保證金的條款，尤其是關於何時及在甚麼情況下向另一方發放款項，以及在雙方發生爭議的情況下如何處理所保管的款項。在保管保證金時，持牌地產代理亦應確保有條文訂明，在任何一方就交易提出任何申索時持牌地產代理將獲彌償保證，亦應就保管保證金事宜尋求法律意見。

直接促銷

22. 在《個人資料（私隱）條例》下，資料使用者在使用或轉移個人資料作直接促銷前，須向資料當事人提供訂明資訊及回應途徑，及向資料當事人取得所需的同意⁵。

⁵ 詳情可參閱《個人資料（私隱）條例》第6A部

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

23. 上述訂明資訊(須以易於理解和閱讀的方式呈示)，包含：
- 資料使用者擬將資料當事人的個人資料在直接促銷中使用；
 - 資料使用者須收到資料當事人對該擬進行的提供的同意，否則不得如此提供該資料；
 - 擬使用的個人資料的種類；
 - 該資料擬就甚麼類別的促銷標的而使用；及
 - 提供一個回應途徑，讓該資料當事人可在無需向該資料使用者繳費的情況下，透過該途徑以傳達該資料當事人對擬進行的使用的同意。
24. 資料使用者就使用個人資料作本身的直接促銷，可向資料當事人取得其書面或口頭的同意。如資料當事人給予口頭同意，資料使用者在收到該口頭同意後14日內須向該資料當事人發出書面確認。
25. 資料使用者在首次使用資料當事人的個人資料作直接促銷時，必須告知該資料當事人，他有權要求資料使用者停止使用其個人資料作直接促銷。資料當事人亦可隨時向資料使用者提出停止使用其個人資料作直接促銷的要求，無論有否在較早前已給予同意。資料使用者在收到要求後（無論該要求是以任何方式傳達，包括口頭或書面），必須在不收費的情況下停止使用有關的個人資料。
26. 從事直接促銷活動的地產代理公司應制訂足夠的政策或措施以符合《個人資料（私隱）條例》第VIA部的規定，並應備存一份所有已表示不希望再收到任何促銷服務的人士的名單（下稱「拒絕服務名單」）。「拒絕服務名單」應以最可行及快捷的方法（例如利用電腦網絡）分派予所有進行直接促銷活動的員工，而「拒絕服務名單」應在收到資料當事人要求停止使用其個人資料時更新。
27. 除了為符合《地產代理條例》及其附屬法例、監管局就防止洗黑錢活動發出對保存文件的指引或其他適用的法例規定而保存的個人資料或存有該等資料的文件外，當個別人士已選擇不希望再收到任何促銷服務的接洽，其個人資料應從地產代理公司的數據庫或其他記錄中刪除，以令該人的個人資料不能再被使用。
28. 地產代理監管局的執業通告(編號13-05(CR))載列了持牌人在使用個人資料作直接促銷時須注意的事項。

遵守其他法例

《公司條例》

29. 如果持牌人以有限公司形式經營業務，則應確保該公司遵守《公司條例》的條文。《公司條例》條文眾多，其中部分重要條文如下：
- 每間公司每年應舉行一次周年大會，而一次周年大會與下一次周年大會的日期相隔不得超過十五個月（第 111(1) 條）。然而，如果須在周年大會上作出之事，已藉有權出席會議並於會上表決的所有成員簽署決議案而作出，而且須在會議上提交公司省覽的每份文件均已提供予該等成員，則無須召開周年大會（第 111(6) 條）。
 - 召開周年大會時，應提前最少二十一天發出書面通知（第 114(1) 條），但有權出席會議並於會上表決的所有成員可議定較短的通知期（第 114(3) 條）。
 - 每間公司均須安排備存妥善的帳簿（第 121 條）。
 - 董事須於公司的周年大會上，將損益表提交公司省覽（第 122 條）。
 - 每間私人公司須有最少一名董事（第 153A 條），但只有一名董事的私人公司，其董事不得兼任該公司的秘書（第 154 條）。
30. 《公司條例》中有許多關於文件存檔的條文：請瀏覽 www.legislation.gov.hk/blis_ind.nsf/CurAllChinDoc?OpenView&Start=32&Count=30&Expand=32#32

《合夥條例》

31. 如果持牌人選擇以合夥方式經營業務，則須留意以下事宜：
- 合夥是指為牟利而共同經營業務的人之間所存在的關係。
 - 成立合夥商行所涉及的手續不多。在符合《地產代理條例》的規定（例如本指引第二章第26段所列的條件）的前提下，經營地產代理業務的合夥商行可於領取商業登記證後開業。
 - 合夥商行並非法人團體，並無與合夥人分開的獨立法人身分。合夥商行及其合夥人事實上同為一體，因此，每逢提述合夥商行，即提述該合夥的所有合夥人。
 - 合夥商行的主要缺點，是合夥人須就合夥商行的債務負上無限法律責任。根據《合夥條例》第 11 條，每一合夥人須與所有其他合夥人共同對合夥商行的所有債務負上法律責任。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

- 根據《合夥條例》第7條，就合夥商行的業務而言，每一合夥人都是合夥商行及其共同合夥人的代理人。這表示，每一合夥人只要在其權限之內行事，其訂立的每份合約對合夥商行均具有約束力。
- 在管理方面，根據《合夥條例》第26條，除非各合夥人另有協定，否則所有合夥人均可參與管理合夥業務；各合夥人均無權收取薪酬；未經全體合夥人同意，不可加入任何合夥人；一般事宜可由過半數的合夥人決定，但未經全體合夥人同意，不可改變合夥業務的性質。
- 合夥出現爭議是常見的事，因此有意成為合夥人的人士，應訂立詳細的書面合夥協議，以界定於合夥中的權利及責任。

《僱傭條例》

32. 地產代理公司應確保與僱員訂立符合《僱傭條例》的僱傭合約⁶。《僱傭條例》部分較重要的條文如下：

僱傭及工資記錄

33. 每一名僱主必須經常保存各僱員在過去十二個月僱傭期內的工資及僱傭記錄。
34. 僱主須備存僱員於工資期內的總工作時數(如適用)。

支付工資

35. 僱主應在切實可行的範圍內盡快向僱員支付工資，但無論如何不得遲於工資期末之後七日支付工資。

最低工資

36. 《最低工資條例》於2011年5月1日開始實施，除家庭傭工及學徒外，僱員可獲支付以時薪為單位的最低工資。

假日

37. 僱員有權根據《僱傭條例》的規定，享有休息日、法定假日及年假。

⁶ 有關詳情，可參閱勞工處的《僱傭條例簡明指南》(2013年2月)

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

休息日

38. 受僱於連續性合約的僱員，每七日有權享有不少於一日休息日。連續受僱於同一僱主四星期或以上、每星期工作至少十八小時的僱員，即被視為受僱於連續性合約的僱員。休息日是一段不少於二十四小時的連續期間，其間僱員有權無須為僱主工作。

休息日是否照付工資，取決於僱主與僱員之間的協議。

法定假日

39. 僱員於以下日子應獲僱主給予法定假日：

- 元旦
- 農曆年初一
- 農曆年初二
- 農曆年初三
- 清明節
- 勞動節（五月一日）
- 端午節
- 香港特別行政區成立紀念日（七月一日）
- 中秋節翌日
- 重陽節
- 國慶日（十月一日）
- 冬至或聖誕節（由僱主選擇）

40. 如果僱主要求僱員於法定假日工作，則應根據《僱傭條例》的規定為僱員另定假日。
41. 僱員如於緊接法定假日之前受僱於連續性合約不少於三個月，則有權享有假日薪酬。假日薪酬的金額相當於僱員在法定假日或假期的第一天前的12個月期間所賺取的平均每日工資。如果僱員受僱不足12個月，則以該段較短期間計算。
42. 不論僱員是否享有法定假日薪酬，僱主仍須讓僱員放取該法定假日，或安排「另定假日」、「代替假日」。僱主不得以款項代替發放假日。

年假

43. 僱員根據服務年期，受僱每十二個月即有權享有七日（如受僱滿一年）至十四日（如受僱滿九年或以上）不等的年假，亦有權享有年假薪酬，金額相等於在年假期間工作本應賺取的正常工資。年假薪酬的每日款額相等於僱員在年假前12個月內所賺取的每日平均工資。如僱員的受僱期不足12個月，則以該段較短期間計算。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

產假

44. 受僱於連續性合約的女性僱員有權享有以下產假：
- 一段連續十星期的時間；
 - 倘遲於預產期分娩，則延續一段相等於自預產日期後一日至實際分娩日期天數的期間；及
 - 以懷孕或分娩引起的疾病或殘疾為理由，額外不超過四星期的期間。
45. 僱員在下列情況下，符合資格領取產假薪酬：
- 於緊接預計產假開始之前已受僱於連續性合約不少於四十星期；
 - 已通知僱主其懷孕及表明休產假的意向；及
 - 已出示醫生證明書指明預產期（倘僱主要求）。
46. 產假薪酬的每日款額相等於僱員在緊接其「產假首天」前12個月期間內所賺取的工資的每日平均款額的五分之四。如僱員的受僱期不足12個月，則以該段較短期間計算。

年終酬金

47. 如僱員於整個酬金期一直受僱於連續性合約，即有權享有年終酬金。酬金期是僱傭合約中訂明的期間，如未訂明，則為一個農曆年。

年終酬金是指屬 *合約性質* 的任何每年酬金，不論稱為「雙薪」、「第十三個月酬金」、「年終花紅」或其他名稱，但 *不包括任何屬賞贈性質或由僱主酌情付給的酬金*。

48. 然而，根據《僱傭條例》第 11AA 條，除非合約中有相反的書面條款或條件，否則每年酬金或每年花紅須推定為不屬於賞贈性質，亦非僅由僱主酌情付給的。因此，如果僱主的本意是年終酬金屬於賞贈或酌情性質，則應在僱傭合約中書面明確註明，以推翻法律推定。

年終酬金是指根據僱傭合約訂明每年發放的酬金，如果沒有指定，則為年終酬金的「到期支付日」前12個月內僱員所賺取的每月平均工資。如僱員的受僱期不足12個月，則以該段較短期間計算。

終止僱傭合約

49. 僱主或僱員均可隨時透過給予通知或代通知金，終止僱傭合約。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

50. 試用期間，任何一方均可於首個月無須事先通知而終止合約，於首個月後則須給予至少七日通知而終止合約。完成試用期後（或在無試用期的情況下），任何一方可給予另一方一個月的通知終止合約；如果雙方已協定終止合約所需的通知期，通知期則以協定期間為準，但不得少於七日。
51. 僱傭合約的任何一方若同意向另一方支付僱員在指定通知期本應獲支付的工資金額，即可隨時終止合約而無須事先通知。
52. 僱員在與其僱傭有關的事宜上如有以下情況，僱主可終止僱傭合約而無須給予通知或代通知金：
- 故意不服從合法而合理命令；或
 - 行為不當；或
 - 犯有欺詐或不誠實行為；或
 - 慣常疏忽職責。
- 僱主亦可基於在普通法下可無須事先通知而終止合約的任何其他理由，終止僱傭合約。
53. 如有以下情況，僱員可終止其僱傭合約而無須給予通知或代通知金：
- 僱員合理地恐懼身體會遭受暴力或疾病危害；
 - 僱員已受僱不少於五年，並經註冊醫生或註冊中醫證明其永久不適宜擔任合約下的工種；
 - 僱員受僱主苛待；或
 - 基於任何其他理由而有權根據普通法無須給予通知而終止合約。
54. 香港有四條特別為了在僱傭及其他範疇提供平等機會的法例，分別是《殘疾歧視條例》、《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》。

《殘疾歧視條例》

55. 根據《殘疾歧視條例》，「殘疾」是指：
- 人的身體或心智方面的機能的全部或局部喪失，或全部或局部失去身體任何部分；
 - 體內存在有機體而引致疾病，或存在可引致疾病的有機體；

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

- 人的身體的任何部分的機能失常、畸形或毀損；
- 由於失調或機能失常引致人的學習情況與無此失調或機能失常情況的人的學習情況有所不同；或
- 影響任何人的思想過程、對現實情況的理解、情緒或判斷、或引致行為紊亂的任何失調或疾病。

56. 殘疾包括：

- 現存的殘疾；
- 曾經存在但已不再存在的殘疾；
- 在將來可能存在的殘疾；或
- 歸於任何人的殘疾（終生的殘疾）。

57. 歧視可分為直接或間接的歧視。

如任何人士給予殘疾人士的待遇差於給予非殘疾人士的待遇，即產生直接歧視。

當殘疾人士與非殘疾人士面對同樣要求或條件，而該要求或條件實際上對殘疾人士構成歧視時，即產生間接歧視。

58. 殘疾歧視還包括基於某人的「有聯繫人士」的殘疾而歧視該人。有聯繫人士是指配偶、親屬、照料者，或在真正的家庭基礎上共同生活或有業務、體育或消閒關係的另一人。

59. 根據《殘疾歧視條例》，歧視亦包括「使人受害的歧視」。任何人士（歧視者）如由於另一人（受害者）或第三方已作出、擬作出或被懷疑已作出或擬作出以下事情，而在同等情況下給予受害者或第三方較其他人士為差的待遇，即產生「使人受害的歧視」：

- 根據《殘疾歧視條例》對歧視者或任何其他人士提出法律程序；
- 在任何人士根據《殘疾歧視條例》對歧視者或任何其他人士提出的法律程序中，提供證據或資料；
- 就歧視者或任何其他人士而根據《殘疾歧視條例》或藉援引《殘疾歧視條例》作出任何其他事情；或
- 聲稱歧視者或任何其他人士作出了違反《殘疾歧視條例》的行為。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

60. 在僱傭範疇的殘疾歧視是違法的，產生歧視的情況如下：

- 歧視應徵者或僱員；
- 在由不少於六名合夥人組成的事務所中，歧視尋求成為合夥人的人士或現有合夥人；
- 歧視尋求成為工人、僱主或專業人士團體成員的人士或現有成員；
- 歧視尋求從有關部門或團體獲取特定職業或行業所需的授權或資格的人士；
- 歧視尋求或接受有助其適任任何工作的培訓的人士；
- 歧視獲職業介紹所提供服務的人士；及
- 歧視合約工作者或佣金經紀人。

61. 根據《殘疾歧視條例》，在僱傭範疇的騷擾亦屬違法。

任何人士如因被騷擾人的殘疾或因其有聯繫人士的殘疾而向被騷擾人作出不受歡迎的行徑，而一名合理的人應會預期被騷擾人在此情況下會因該行徑而感到受冒犯、侮辱或驚嚇，該人即對被騷擾人作出了騷擾。

62. 根據《殘疾歧視條例》，在僱傭範疇發生騷擾的情況如下：

- 僱主騷擾受僱於或欲受僱於他的人士；
- 一名僱員騷擾另一名僱員；
- 委託人騷擾合約工作者或佣金經紀人；
- 一名合約工作者或佣金經紀人騷擾另一名共事的合約工作者或佣金經紀人；
- 僱員騷擾僱主或準僱主；
- 一名合夥人騷擾另一名合夥人或尋求加入合夥的人士。這類騷擾亦適用於提議組成合夥的人士；
- 居住於任何處所的人士騷擾另一人士，而後者是受僱於另一人的，並且因工作關係須於該處所履行職責；
- 工人、僱主或專業人士團體的一名成員，騷擾尋求成為該團體成員的人士或另一成員；

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

- 尋求從有關部門或團體取得特定職業或行業所需授權或資格的人士或該組織或團體的成員，受該組織或團體的另一成員騷擾；
- 尋求或接受有助其適任工作的培訓的人士，受提供該培訓設施的人士騷擾；及
- 經營職業介紹所的人士或該介紹所的任何職員騷擾獲提供該介紹所服務的人士。

《性別歧視條例》

63. 《性別歧視條例》旨在消除以性別、婚姻狀況及懷孕為理由的歧視，及在僱傭及其他範疇的性騷擾，並提倡男女之間的平等機會。
64. 根據《性別歧視條例》在僱傭範疇中發生以性別、婚姻狀況及懷孕為理由的歧視的情況，與根據《殘疾歧視條例》發生歧視的情況相似。
65. 根據《性別歧視條例》，在下列情況下，騷擾人即對被騷擾人作出了性騷擾：
- 騷擾人 (A) 向被騷擾人提出不受歡迎的性要求或提出不受歡迎的獲取性方面的好處的要求，或 (B) 作出與被騷擾人有關的其他不受歡迎的涉及性的行徑；
 - 一名合理的人應會預期被騷擾人會感到受冒犯、侮辱或威嚇的情況；或
 - 騷擾人獨自或聯同其他人作出涉及性的行徑，而該行徑對該被騷擾人造成一個在性方面有敵意或具威嚇性的工作環境。
66. 根據《性別歧視條例》發生性騷擾的情況，亦與根據《殘疾歧視條例》發生騷擾的情況相似。

《家庭崗位歧視條例》

67. 《家庭崗位歧視條例》旨在消除以家庭崗位為理由的歧視，並為具有家庭崗位的人提供保障。根據《家庭崗位歧視條例》，家庭崗位是指負有照顧直系家庭成員的責任的崗位。直系家庭成員是指因血緣、婚姻、領養或姻親而與該人有關的任何人。
68. 根據《家庭崗位歧視條例》，在僱傭範疇中發生以家庭崗位為理由的歧視的情況，與根據《殘疾歧視條例》發生歧視的情況相似。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

《種族歧視條例》

69. 《種族歧視條例》於2008年7月制訂，目的是要保障所有人士不會因為他們的種族而遭受歧視、騷擾和中傷。根據條例規定，基於某人的種族而歧視、騷擾及中傷該人，即屬違法。《種族歧視條例》已於2009年7月10日起全面生效。
70. 一般而言，種族歧視是指基於他人的種族而給予該人較差的待遇。
71. 如因某人或其近親的種族而向該人作出不受歡迎、謾罵、侮辱或令人反感的行為，以致令該人感到受冒犯、羞辱或難堪，該種行為便是種族騷擾。
72. 種族中傷是指藉公開活動煽動大眾基於某人的種族而對該人產生仇恨、嚴重鄙視或強烈嘲諷⁷。

物業資料的管理

收集、更新及核實資料

73. 《地產代理條例》第 36 條規定，持牌地產代理須就其已訂立地產代理協議的住宅物業，管有《常規規例》的附表中表格 1 及表格 2 指明的物業資料，並須在合理的範圍內確保自己能信納其準確性。兩份表格 B 部所需資料的訂明來源為：

表格1	表格 2
<ul style="list-style-type: none">● 土地註冊處● 差餉物業估價署● 屋宇署	<ul style="list-style-type: none">● 土地註冊處● 差餉物業估價署● 香港房屋協會● 房屋署● 屋宇署

74. 持牌人須確保 B 部規定的資料是從上述來源獲取的，因為一旦有關資料不符合上述準確性要求，持牌地產代理如已倚賴來自訂明來源的資料，則可以「一切合理措施」及「盡職審查」為抗辯理由。

⁷ 平等機會委員會已出版《地產代理、業主、租客、置業人士應認識的香港反歧視條例》，詳情參閱www.eoc.org.hk/eoc。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

75. 自土地註冊處獲取的資料可透過更新有關土地查冊而更新。根據《常規規例》第13(4)條，於緊接住宅物業的買賣協議或租約訂立之前，代表賣家或業主行事的持牌人須安排就該物業進行土地查冊，並向買家或租客提供土地查冊結果的文本。
76. 有關土地註冊處、差餉物業估價署及屋宇署的資料，請參閱第四章及第五章。

物業資料

77. 由持牌人經手的物業及交易的相關資料，應受到充分保護。地產代理公司應建立及備存完整而準確的記錄，包括其經手物業及交易的所有相關文件。地產代理公司應設有程序，確保該等記錄不會被前僱員及其他未經授權人士暗中取去，並保存該等記錄的備份。物業資料須根據表格 1、2、3、4、5 及 6 中的規定發放。
78. 就表格 1 而言，持牌地產代理須在 (i) 與賣家訂立地產代理協議之前，或 (ii) 買賣雙方訂立該物業的買賣協議之前（由賣家選擇），向賣家提供已填妥表格的正本或副本。持牌地產代理亦須向買家提供已填妥表格的正本或副本，除非買家明確放棄收取的權利。
79. 就表格 2 而言，持牌地產代理須在 (i) 與業主訂立地產代理協議之前，或 (ii) 業主與租客訂立該物業的租約之前（由業主選擇），向物業的業主提供已填妥表格的正本或副本。持牌地產代理亦須向租客提供已填妥表格的正本或副本，除非租客明確放棄收取的權利。
80. 由2013年1月1日起，持牌人在處理銷售或出租二手住宅物業時須向客戶提供實用面積的資料。如廣告內載有物業的樓面面積資料，而該物業的實用面積可從差餉物業估價署或首次轉讓的買賣協議中取得，則持牌人必須在廣告內提供該物業的實用面積（即從差餉物業估價署或首次轉讓的買賣協議取得的實用面積，視乎情況而定）及在廣告內清楚述明所提供的樓面面積是該物業的實用面積。除了在發出廣告以外，如持牌人能從差餉物業估價署或首次轉讓的買賣協議中取得物業的實用面積，則持牌人在提供該物業的其他樓面面積資料前，必須先提供該物業的實用面積，並清楚述明所提供的樓面面積為該物業的實用面積。⁸

投訴及爭議處理

81. 地產代理公司應認真看待投訴事宜，因為假如客戶認為地產代理並未妥善處理投訴事宜，則很可能採取其他投訴途徑。

⁸ 詳情參閱執業通告編號12-02(CR)及上載於監管局網頁www.eaa.org.hk的「問與答」。

第八章： 有效管理地產代理業務和營業員

82. 地產代理公司應設立全面而妥善的投訴處理制度，並根據制度在合理時間內：(i) 接受投訴個案並展開調查，及 (ii) 調查後回覆客戶有關調查結果，以及公司擬採取的行動（如有）。
83. 地產代理公司對投訴個案應抱持正面的態度，瞭解妥善處理投訴個案能改善公司的形象及商譽，亦將為公司節省不少以其他途徑或法律程序進行抗辯所需的費用。
84. 如持牌人擬聘用收數公司追討佣金，則應符合地產代理監管局在執業通告編號08-04 (CR)中訂明的多項規定；其中一項規定，是持牌人指示收數公司向違約客戶追討欠款前，應考慮尋求法律意見以確定追討欠款仍屬有效。持牌人應留意，由於地產代理與收數公司的關係是委託人與受託人的關係，根據代理法的一般原則規定，地產代理可能需要就收數公司在其權力的範圍內所進行的侵權行為負上責任。此外，根據普通法，債權人聘用收數公司時，債權人對債務人而言，有責任小心地選擇收數公司。因此，持牌人應為如何揀選收數公司及監督收數公司的行為，訂立恰當程序。