

優質執業手冊



地產代理公司的管治與 內部監控



地產代理監管局
ESTATE AGENTS AUTHORITY



防止貪污處
Corruption Prevention Department

引言

在香港，由於大部分物業的交易都是透過地產代理公司所聘用的地產代理和營業員（以下統稱兩者為「代理」）所促成，而買賣交易所涉及的款項也可能是買方或賣方的畢生積蓄，故此，地產代理公司所提供的服務，與公眾利益息息相關。儘管地產代理公司之間可能存在激烈競爭，地產代理公司和代理的首要任務，必須是以誠實、謹慎和關懷的態度執業，保障客戶的最佳利益。有見及此，地產代理監管局（以下簡稱「監管局」）與廉政公署防止貪污處（以下簡稱「防貪處」）合作編制了這套《優質執業手冊》¹，供地產代理公司、代理參考及使用。本《手冊》提供簡便實用的指引，協助地產代理公司推行良好管治，提醒從業員在處理物業交易時要以正當手法及合乎道德操守的原則行事，以及實施有效的內部監控以防止貪污及其他舞弊行為。

《優質執業手冊》的內容涵蓋多個範疇。第一、二章分別闡釋專業地產代理從業員須遵從的法律及道德要求；第三章列出地產代理公司管理層的責任。第四章為前線從業員提供日常地產代理工作的實用指引。第五章及第六章則就地產代理公司的內部行政作出建議。

目的

《優質執業手冊》的目的是提升地產代理行業的專業操守及服務水平，本《手冊》建議的最佳執業方式（即符合高度專業水平和操守的工作程序和手法）並非強制或具約束性的規條，而是協助地產代理從業員持續優化其服務水平的建議。因此，持牌人應盡可能跟從《手冊》內的建議，而個別地產代理公司則可因應本身的需要和資源，適當地採納《手冊》內的執業程序和標準。

此外，持牌人必須緊記時刻遵守法例，尤其是《地產代理條例》及其附屬法例、操守守則及由監管局發出的執業通告的規定。

¹ 此《優質執業手冊》取代監管局於2010年3月出版的《香港地產代理從業員執業手冊》。

鳴謝

為編製本《優質執業手冊》，編輯小組曾參考過去的廉政公署案例及監管局的紀律研訊案件。另外，本《手冊》部份指引及良好執業方式是依據英國皇家特許測量師學會編制的《RICS 房地產代理及經紀標準》²的資料及提供的意見而制訂的。最後，編輯小組亦曾向多名地產代理從業員、業內各商會的理事、英國皇家特許測量師學會及香港理工大學許智文教授諮詢意見。對於他們的大力襄助，編輯小組謹此致以萬分謝意。

免責聲明

《優質執業手冊》旨在就地產代理的運作提供一般指引，而不會對特定情況下可能出現的事宜或問題提供處理方法。使用者在引用本《手冊》時若有疑問，尤其就法律條文的理解方面，應徵詢法律或專業意見。除非在《優質執業手冊》中有特別聲明，本《手冊》內容描述的是 2011 年 12 月時的法律和執業情況。我們已盡力確保《優質執業手冊》內的資料正確，但不會對該等資料的準確性或完整性，或任何特定情況下使用的合適性，作出任何明示或隱含的陳述、申述、保證或擔保。對於任何人士因使用本《手冊》或其文內的建議，或依據本《手冊》內的資料而引致的任何損失或後果，廉政公署和監管局概不承擔任何責任。

在《優質執業手冊》中，代名詞「他」同時包括男性和女性，並沒有任何性別歧視的含義。

版權

本刊物（摘錄自《RICS 房地產代理及經紀標準》的指引除外）的版權歸廉政公署和監管局所有。有興趣的人士可翻印作非牟利用途，惟須註明出處。

² 《優質執業手冊》編輯小組鼓勵使用者參閱上載於監管局網頁 (www.eaa.org.hk) 電子服務內的 RICS《房地產代理及經紀標準》的全文。

廉政公署防貪處轄下的私營機構顧問組會因應地產代理公司的要求，提供免費、保密及度身訂造的防貪建議。該組亦會就如何實施《優質執業手冊》內的防貪措施提供意見。如需要更多資料，請以下列方法與私營機構顧問組聯絡：

電話：2526 6363

傳真：2522 0505

電郵：asg@cpd.icac.org.hk

如何使用【優質執業手冊】

為提供簡便快捷的參照，本《優質執業手冊》運用以下標記，方便使用者找出所需資料：



參考指引 – 標準的紀律守則、程序指引或工作手冊以便參考



表格範本 – 範本以供採用（如適用）



法例 – 節錄相關法例



指針 – 交互參照《優質執業手冊》內的其他章節

目錄

	頁數
引言	i
目的	i
鳴謝	ii
免責聲明	ii
版權	ii
如何使用【優質執業手冊】	iii
第一章 – 法規與行業指引	
1.1 引言	1
1.2 法例	1
1.3 地產代理監管局發出的指引及通告	2
1.4 操守守則	3
1.5 英國皇家特許測量師學會 – 房地產代理規範	3
第二章 – 誠信管理	
2.1 引言	5
2.2 紀律守則	5
2.3 地產代理從業員的操守要求	5
2.3.1 收受利益	5
2.3.2 接受款待	6
2.3.3 提供利益	6
2.3.4 利益衝突	6
2.3.5 處理機密資料	8
2.3.6 外間工作	9
2.3.7 與其他人士或公司的關係	9
2.4 發布紀律守則	9
第三章 – 良好管治與內部監控	
3.1 引言	10
3.2 清晰的政策與工作程序	10

	頁數
3.3 公司管理層責任	12
3.4 監察與制衡	13
3.5 督導人員責任承擔	13
3.6 發牌管制	13
3.7 資料保護	15
3.8 資訊科技系統保安	16
3.9 保護資料私隱	17
3.10 培訓及進修	20
3.11 投訴及收集意見的渠道	21
3.12 檢舉文化	21
3.13 舉報懷疑貪污或其他罪行	22
3.14 弱勢客戶	22
3.15 保險及專業彌償	22
3.16 謹慎責任	23
3.17 內部審計	23

第四章 –物業買賣及租賃

4.1 引言	24
4.2 接受及獲取客戶的指示	24
4.3 直接促銷	25
4.4 取得訂明的物業資料	27
4.5 關於物業的陳述	30
4.6 廣告和宣傳品	30
4.7 地產代理協議	32
4.8 向客戶提供資料及建議	35
4.9 優惠計劃	39
4.10 物業鎖匙	40
4.11 視察及查看物業	40
4.12 分租物業	42
4.13 一手住宅樓盤	43
4.14 以確認人轉讓物業事宜	53
4.15 以轉讓股權形式買賣物業	54
4.16 經營業務或物業租用權的轉讓	54
4.17 收購舊樓單位作為重建用途	55
4.18 處理要約及商議出售及租賃條件	57

4.19	臨時買賣或租賃合約	60
4.20	客戶的身分	63
4.21	合作協議	65
4.22	物業交易訂金	65
4.23	向客戶收取佣金	67
4.24	追收欠款	69
4.25	轉介業務	70
4.26	與客戶的售後接觸	71
4.27	結束指示	72
4.28	處理客戶投訴	72
4.29	防止洗黑錢活動	73
4.30	平等機會	75
4.31	公平競爭	75

第五章 – 會計管理

5.1	引言	76
5.2	一般管制措施	76
5.3	處理客戶款項	77
5.4	與員工攤分佣金	78
5.5	發還開支	78
5.6	付款程序	79
5.7	外部審計	81

第六章 – 人事管理

6.1	引言	82
6.2	政策與指引	82
6.3	員工招聘	82
6.4	薪酬與員工福利	84
6.5	一般監控與員工監察	85
6.6	監察員工考勤情況	86
6.7	工作表現評核	86
6.8	員工晉升	87
6.9	紀律處分	87
6.10	處理員工投訴	88

附錄

一	《地產代理條例》及附屬法例節錄（第 1.2 章）	89
二	《防止賄賂條例》節錄（第 1.2 章）	105
三	相關法例（第 1.2 章）	108
四	操守守則（第 1.4 章）	112
五	紀律守則範本（第 2.2 章）	114
	附件 1 - 《防止賄賂條例》節錄	119
	附件 2 - 接受禮物申報表	120
	附件 3 - 利益衝突申報書	121
六	員工可能發生違規行為的一些徵兆（第 3.5 章）	122
七	聘任員工的面試評審表格範本（第 6.3 章）	123
八	員工工作表現評核表格範本（第 6.7 章）	124

1.1 引言

地產代理公司（以下簡稱「公司」），不論其規模大小，必須在業務過程中遵守相關法例和地產代理監管局（以下簡稱「監管局」）的規定。守法循規和恪守誠信，是營商致勝之道，因此所有公司均應採取措施確保其員工，包括地產代理及營業員（以下統稱兩者為「代理」），在提供服務予客戶時，熟悉一切法律和執業規定。

1.2 法例

□ 規定員工（特別是持有營業員牌照或地產代理（個人）牌照的員工）須熟悉及遵守香港的法例，包括但不限於下列條例：

✓ ✓

- 《地產代理條例》（第 511 章）及其附屬法例（附錄一），即：
 - 《地產代理（發牌）規例》（第 511A 章）（以下簡稱《發牌規例》）；
 - 《地產代理（豁免領牌）令》（第 511 B 章）；
 - 《地產代理常規（一般責任及香港住宅物業）規例》（第 511 C 章）（以下簡稱《常規規例》）；
 - 《地產代理（裁定佣金爭議）規例》（第 511 D 章）；及
 - 《地產代理（登記載定及上訴）規例》（第 511 E 章）。

公司 員工

- 《防止賄賂條例》（第 201 章）（附錄二）
 - 第 4(1)條：向公職人員（即政府部門或其他公共機構的人員）提供利益
 - 第 9(1)及(2)條：代理人³索取或接受利益，或其他人向代理人提供利益
 - 第 9(3)條：使用虛假或誤導性文件、收據或帳目，以欺騙其主事人⁴
- 《盜竊罪條例》（第 210 章）（附錄三）
 - 第 16A 條：欺詐罪
 - 第 17 條：以欺騙手段取得財產
- 《刑事罪行條例》（第 200 章）（附錄三）
 - 第 161 條：有犯罪或不誠實意圖而取用電腦
- 普通法
 - 串謀詐騙；及
- 《個人資料（私穩）條例》（第 486 章）（附錄三）。

- 向員工提供培訓，協助他們認識相關法律規定。
（第 3.10 章）

✓

（其他相關法例詳見附錄三）

1.3 地產代理監管局發出的指引及通告

- 制定一套制度及程序，以確保員工恪守監管局發出的指引，包括但不限於以下各項：
- 操守守則（第 1.4 章）；
 - 執業通告；

✓

³根據《防止賄賂條例》，「代理人」包括任何受僱於主事人或代主事人辦事的人。

⁴代理人的主事人包括僱主（即公司）和客戶。

公司 員工

- 成交與誠信；
 - 地產代理妥善處理客戶個人資料；及
 - 地產代理資訊保安及私隱保護政策與指引。
- 向員工提供培訓，協助他們瞭解上述指引及通告的內容。(➡第3.10章) ✓
- 確保妥善保存檔案紀錄，證明所有員工已接受適當的指引及培訓，以遵守相關法規及由監管局和公司訂定的其他標準。 ✓

1.4 操守守則

- 規定員工須熟悉，並按照監管局制定的操守守則行事，包括以下各方面： ✓ ✓
- 遵守法例；
 - 具備所需的專業知識及能力；
 - 執業時秉持操守及道德標準；
 - 保障及促進客戶利益；
 - 盡一切應盡的努力；
 - 避免利益衝突；及
 - 保護地產代理行業的專業形象。

(操守守則的全文見 ㊦附錄四)

1.5 英國皇家特許測量師學會 - 房地產代理規範

- 遵守英國皇家特許測量師學會（以下簡稱「英測量會」）所制定的《房地產代理規範》，當中包括以下原則： ✓ ✓
- 以誠實、公平、透明、專業的方式開展業務；
 - 具備相應的工作技能，以認真勤勉的態度對待自己的工作，確保下屬工作人員具備相應的工作技能；

公司 員工

- 與客戶達成的代理協議應公平、明確；向客戶詳細告知公司的申訴處理程序；如公司建立了糾錯機制的，應同時向其告知適當的糾錯辦法；
- 盡力避免利益衝突，發生利益衝突時，應本着公開公平的原則迅速解決；
- 在業務活動中不得有任何歧視行為；
- 在業務活動中應本着公平、明確、及時、透明的原則與客戶溝通；
- 保證所有的廣告和營銷資料誠實、得體、真實；
- 向客戶收取的任何款項都不得與其他款項相混淆，並對其投保必要的保險；
- 投保適當的行業性賠償責任保險／錯誤或疏失責任保險，以避免客戶因代理人的過失而遭受損失；
- 向有關各方說明代理對每一方的責任範圍；
- 根據目前的市場條件和個人的專業判斷對有關房地產的出售、購買、租賃價格或住居期間的相關費用向客戶提供切合實際的評估。
- 保證按照客戶的意願對相應的房產進行實地查看，保障有關各方的安全，包括其人身安全。

2.1 引言

公司必須確保所有員工（包括董事）在專業水平、服務質素以及誠信操守方面，力求臻善，以維持業務的持續發展。本章重點闡述在公司內培養誠信文化及廉潔操守的主要元素。

2.2 紀律守則

- 制定紀律守則，訂明員工在履行業務職責上所須恪守的誠信及行為標準，規定員工遵守（紀律守則範本見 [附錄五](#)）。 ✓

2.3 地產代理從業員的操守要求

2.3.1 收受利益⁵

- 禁止員工向任何客戶、商業夥伴或與公司有業務往來的人士或公司，索取或收受任何利益。 ✓ ✓
- 容許員工只可接受（但不准索取）下列由饋贈人自願送贈的利益： ✓ ✓
 受制於公司政策
 - 只具象徵價值的宣傳品、推廣禮物或紀念品；
 - 傳統節日或特別場合中的饋贈，惟價值不得超過公司規定的金額；或
 - 任何人士或公司給予的折扣或其他優惠，而相同的條款及條件亦適用於其他顧客。
- 如禮物或紀念品的價值超過規定金額，訂明員工申請接受該禮物／紀念品的程序、獲授權批准有關申請的人員職級，以及處置禮物／紀念品的方法。 ✓ ✓

⁵ 根據《防止賄賂條例》，「利益」指任何饋贈、貸款、佣金、受僱工作、合約、服務等。

	公司	員工
❑ 提醒員工免費旅程或交通服務是屬於《防止賄賂條例》所規管的利益，而非「款待」。員工如未得主事人（即公司及／或其代表的客戶）事先批准，不能收受這種利益。	✓	✓
❑ 告知客戶公司的政策是禁止員工在未經授權下向客戶索取或收受利益（例如在地產代理協議以外的佣金），而提供這些利益可能會觸犯《防止賄賂條例》；並可將有關政策列明於公司的廣告單張和宣傳品內。	✓	✓

2.3.2 接受款待⁶

❑ 禁止員工向有業務往來的人士索取款待。	✓	✓
❑ 規定員工須避免接受與公司有業務往來的人士或下屬所提供的過分奢華或頻密的款待，以免對提供款待者欠下恩惠。	✓	✓

2.3.3 提供利益

❑ 禁止員工向與公司有業務往來的人士提供利益，以影響該人士在其職務上的決定，以免觸犯《防止賄賂條例》。	✓	✓
--	---	---

2.3.4 利益衝突⁷

❑ 規定員工須避免任何利益衝突或可能被視為利益衝突的情況，及在出現利益衝突時向公司作出書面申報；亦應定期（例如每三至六個月）提醒員工就利益衝突作出申報。	✓	✓
---	---	---

⁶ 根據《防止賄賂條例》，「款待」指供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。

⁷ 利益衝突是指員工的「私人利益」與公司或其職務的利益有所抵觸。「私人利益」包括員工本身、其親屬、私交友好、所屬會所及協會、與其有私人或社交聯繫的其他人士或其欠下恩惠或人情的任何人士的任何財務利益或其他利益。

	公司	員工
❑ 列舉一些與地產代理業務有關的利益衝突情況，供員工參考，例如處理一宗物業交易時，代理本人、其代名人、其同事或公司的大股東／合夥人／董事等在該物業擁有金錢或其他實質權益。	✓	
❑ 擬備一份利益申報表格，供員工使用（表格範本見📄附錄五的附件3）。	✓	
❑ 制定處理利益衝突的程序，包括匯報渠道、就已申報的衝突採取的跟進行動、記錄保存等。	✓	
❑ 要求代理切勿處理其本人為有利害關係的一方（即賣方、買方、業主或租客）的物業交易，除非他已向客戶全面披露有關事實，並在客戶知情及書面同意的情況下，才可處理該宗交易（📄監管局執業通告編號 08-03(CR)）。	✓	✓
❑ 如代理獲准處理和他有利益衝突的交易，則須在地產代理協議上作詳細記錄。	✓	✓
❑ 如涉及雙邊代理，規定代理要： - 向客戶進一步披露在交易中向另一方所收取的佣金數額或收費率；及 - 在接受雙方的指示之前，獲得雙方的明確書面同意，表示願意由該代理同時代表另一方行事（📄英測量會《房地產代理及經紀標準》（以下簡稱英測量會房地產代理標準）第二章）。	✓	✓
❑ 如已向客戶披露利益衝突的情況，但仍不能避免利益衝突，須停止一切涉及有關客戶的活動（📄英測量會房地產代理標準第一章）。	✓	✓

	公司	員工
❑ 如同時代表數位準買家／準租客尋找類似物業，要以每位客戶的最佳利益行事；而為個別客戶行事時，不可對其他客戶造成損害（英測量會房地產代理標準第五章）。	✓	✓
❑ 就有關的利益衝突，把與客戶的討論和其指示的所有記錄存檔（英測量會房地產代理標準第一章）。	✓	✓
❑ 設立內部監察系統，並定期進行抽查，以確保員工遵守各項有關利益衝突的規定。	✓	

2.3.5 處理機密資料

❑ 採取保安措施以保管所有限閱資料，包括員工記錄、客戶的個人及物業資料，只准獲授權人士查閱這些資料。	✓	✓
❑ 要求員工對業務工作中獲取的資料保密（英測量會房地產代理標準第七章）。	✓	✓
❑ 要求員工要事先獲得管理層的批准或授權，才可向第三者透露限閱資料（例如放盤物業詳情、準買家／租客的個人資料）。	✓	✓
❑ 禁止員工利用執行職務期間所獲得的資料謀取利益，或讓任何未獲授權人士獲益。	✓	✓
❑ 提醒員工，如未經授權而把公司的限閱資料（例如客戶個人資料）轉讓或出售，或濫用該些資料以謀取私利，可能會干犯刑事罪行，並違反《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）（附錄三）。（第 3.7 章）	✓	✓

公司 員工

2.3.6 外間工作

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 規定員工兼任公司以外的工作前，不論是固定職務或屬顧問性質，須先獲取指定核准人員的書面批准。 | ✓ | ✓ |
| ☐ 要求核准人員考慮員工所申請的外間工作會否與其在公司的職務或對公司構成利益衝突。 | ✓ | ✓ |

2.3.7 與其他人士或公司的關係**賭博活動**

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 指示員工不可與公司有業務往來的客戶和人士，進行頻密的賭博活動（例如搓麻將）。 | ✓ | ✓ |
|---|---|---|

投資

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 規定員工如作出與職務有利益衝突的任何投資（例如與客戶共同購買物業），須向公司申報。 | ✓ | ✓ |
|--|---|---|

貸款

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 指示員工不可擔任與公司有業務往來的人士的貸款擔保人、或向其提供貸款、接受其貸款、或由其協助獲得貸款；惟一般的銀行貸款則不受限制。 | ✓ | ✓ |
|---|---|---|

2.4 發布紀律守則

- | | |
|--|---|
| ☐ 向剛獲聘任的員工發出紀律守則，並定期傳閱守則，以提醒他們遵守。 | ✓ |
| ☐ 為新入職及現職員工舉辦誠信管理工作坊，以提升他們遵守有關道德要求的能力；如有需要，可要求廉政公署提供協助。 | ✓ |

( 第 3.10 章)

3.1 引言

良好管治和有效的內部監控，不但對保障客戶利益、提供優質服務及堵塞貪污舞弊等漏洞至為重要，亦有助增強客戶信心及提升公司的競爭力。本章闡述良好管治和有效的內部監控的主要元素。

3.2 清晰的政策與工作程序

- 就下列各項制定政策及適當程序，並建立有效系統：✓
 - 重要的業務運作；
 - 內部行政（例如人事管理）（➡第 6 章）；及
 - 操守事宜（例如申報及管理利益衝突情況）（➡第 2 章）。
- 就有關程序發出指引，協助員工遵守。✓
- 上述之重要業務運作包括但不限於以下情況：✓
 - 處理客戶就出售、出租、購買或租賃物業而作出的指示（➡第 4.2 章）；
 - 備存一份「拒絕服務名單」，載有不希望收到電話促銷的人士的姓名及電話號碼，並設立機制，確保員工不會向在「拒絕服務名單」內的人士進行電話促銷活動（➡第 4.3 章）；
 - 發放廣告或宣傳品，包括要求代理須就廣告或宣傳品內的錯誤資料負上責任，及考慮在有需要時採取紀律處分（➡第 4.6 章）；
 - 與客戶簽訂地產代理協議（➡第 4.7 章）；
 - 向客戶提供有關一手住宅樓盤的「優惠計劃」及密切監督有關計劃的安排（➡第 4.9 章）；

公司 員工

- 確保員工的工作安全，包括建議代理採取適當措施，以保障他們在陪同客戶查察物業時的自身和客戶安全（➡第 4.11 章）；
- 處理一手住宅樓盤的銷售（➡第 4.13 章）；
- 處理以確認人轉讓物業事宜（➡第 4.14 章）；
- 處理收購舊樓單位事宜（➡第 4.17 章）；
- 與另一公司簽訂「合作協議」，包括批核協議的指定人員（➡第 4.21 章）；
- 處理訂金支付事宜，包括（甲）代客戶收取或保管款項、（乙）轉付款項予賣方／業主、（丙）發還款項予買方／租客，及（丁）於週末或公眾假期收取的款項（而未能即時存入信託帳戶）（➡第 4.22 章）；
- 處理客戶繳付（尤其是以現金支付）的佣金，其中包括：
 - 與客戶商議佣金（例如佣金數額或收費率、佣金減免等），及指定批核人員的職級（如適用）；
 - 向客戶收取佣金（例如支付方式，處理於週末及公眾假期收取的款項）；
 - 公司與員工的佣金拆賬安排，包括給予客戶的贈品、折扣或優惠對拆賬安排所造成的影響，以免任何爭議（➡第 4.9 章）；
 （➡第 4.23 章）
- 是否准許員工就轉介業務予銀行及裝修承辦商等而收受任何利益（➡第 4.25 章）；及
- 如准許代理就轉介業務予第三者而收受利益，代理須獲得公司及相關客戶批准，方可接受該等利益。如不准許代理就轉介業務而收受利益，提醒他們就轉介而收受未經批准的利益會觸犯《防止賄賂條例》（➡第 4.25 章）。

公司 員工

- 設立妥善及有效的程序或制度以確保員工或其轄下的人士遵守《地產代理條例》、其附屬條例及地產代理監管局所發出的指引。 ✓
- 根據風險評估而制定防止洗黑錢活動的程序，以識別及匯報懷疑洗黑錢的交易，並定期檢討有關程序（第4.29章）。 ✓
- 透過內部通告、簡介會及培訓，確保有關員工（包括新聘用員工）知悉及明白有關政策及程序。 ✓
- 建立妥善系統及制定措施，以確保員工遵守既定的工作程序（例如進行定期抽查）。 ✓
- 定期更新有關政策及程序，以符合需求及法規的改變。 ✓

3.3 公司管理層責任

- 清晰釐定各級員工的角色與職責，以加強問責。 ✓
- 指明對特殊情況（例如核准佣金豁免）有權批核的人員。 ✓
- 只允許適當職級的員工行使酌情權。 ✓
- 採取必要的措施，以免員工及客戶承受本來可以避免的危險威脅（英測量會房地產代理標準第七章）。 ✓
- 採取必要的預防措施，以確保員工及客戶的人身安全，並指示員工於外出工作時作出危機評估（例如在不同辦公室工作、視察或查看物業）（英測量會房地產代理標準第七章）。 ✓ ✓

公司 員工

3.4 監察與制衡

- | | | |
|---|---|-----------|
| <p>❑ 盡可能把重要的工作程序（例如向客戶收取佣金及向客戶發出收據）分派給不同員工負責。</p> | ✓ | |
| <p>❑ 對員工的工作進行抽查（尤其是由一名員工單獨進行的工作），以確保遵守法例及監管局的規定，及採用本《優質執業手冊》所建議的工作常規。</p> | ✓ | ✓
督導人員 |
| <p>❑ 如資源許可，對公司各項主要業務進行內部審計，包括查核有否符合相關法例規定、監管局的行政規定，及公司的政策和程序。</p> | ✓ | |

3.5 督導人員責任承擔

- | | | |
|--|---|-----------|
| <p>❑ 要求督導人員須就物業交易的各項主要程序進行抽查（例如已簽妥的臨時買賣合約），以偵察及防止違規行為。</p> | ✓ | ✓
督導人員 |
| <p>❑ 要求督導人員在發現違規行為和值得注意的情況（例如客戶拖欠大量佣金、下屬有財困或負債跡象等）時，須向高層管理人員匯報，以便監察。</p> | ✓ | ✓
督導人員 |
| <p>❑ 要求督導人員須定期提交管理資料（例如客戶繳付佣金的統計分析報告），供高層管理人員檢視。</p> | ✓ | ✓
督導人員 |
| <p>❑ 提醒督導人員對下屬的行為保持警惕，特別關注一些可能違規行為的徵兆，並及早向有關下屬提供指導、意見或警告（可能發生違規行為的一些徵兆載於📌附錄六）。</p> | ✓ | ✓
督導人員 |

3.6 發牌管制

公司

- | | |
|-------------------------|---|
| <p>❑ 確保公司持有有效商業登記證。</p> | ✓ |
|-------------------------|---|

公司 員工

- 如公司是有限公司，確保（《地產代理條例》
第20條，《發牌規例》第8條）： ✓
- 公司最少有一名董事持有由監管局發出的地產代理牌照。如公司的唯一一名持有地產代理牌照的董事將會離職，在該名董事離任前，委任另一名地產代理牌照持有人擔任公司的董事；及
 - 任何從事地產代理工作的董事均持有地產代理牌照。
- 委任一名持有地產代理（個人）牌照的人士作為公司每一所分行的經理。於該名經理離任或調往其他分行前，委任另一名持有地產代理（個人）牌照的人士接任經理職位（《地產代理條例》第38條）。 ✓
- 於經營地產代理業務前，為每一個營業地點申領有效的「營業詳情說明書」，並把它展示在營業地點的當眼處（《發牌規例》第10及14條）。 ✓
- 清楚訂明非持牌人士（例如「地產代理見習生」）可擔任及不可擔任的職務。並只委派持牌人士擔任地產代理職務，亦確保非持牌人士（包括「地產代理見習生」）不會擔任該等職務。 ✓

代理

- 規定代理須申請監管局的地產代理證，並在進行地產代理工作時隨身攜帶，並在有需要時向客戶出示該證。 ✓ ✓
- 要求代理採用的名片，其姓名及牌照號碼必須與牌照中所載相同，並印有所屬公司的名稱及牌照號碼。如有職員證，亦建議代理隨身攜帶。 ✓ ✓

公司 員工

3.7 資料保護

- 設立一套有效的檔案系統，以妥善保存及處理有關員工、客戶、物業及交易的資料及記錄。 ✓
- 將不同資料按性質分類為「限閱」或「非限閱」資料（例如將客戶資料分類作限閱資料），並公布保護限閱資料的政策，禁止員工將該等資料向未獲授權人士披露。 ✓
- 只准許獲授權員工查閱限閱資料，並要求員工防止資料外洩或遭人竄改（例如將並非使用中的限閱文件鎖好）。 ✓
- 於電腦系統中設立特定的資料保安措施（➡第 3.8 章）。 ✓

偷盤行為（⚠️ 監管局執業通告編號 03-10(CR)及 07-02(CR)）

- 於紀律守則中（➡第 2.2 章）表明，禁止員工未經授權而向任何人士或公司轉移或出售客戶或物業的資料（包括放盤資料），並提醒員工違反此規定可能觸犯下列法例或守則：
 - 如員工未經授權而轉移資料並獲得利益，或意圖欺騙主事人使用在要項上載有任何虛假、錯誤或欠妥的陳述的任何收據、帳目或其他文件，可能觸犯《防止賄賂條例》（⚠️《防止賄賂條例》）；
 - 如代理未得僱主的允許，把屬於僱主的客戶或放盤資料轉移至另一家地產代理公司，不論該公司是否由該代理擁有，可能觸犯《盜竊罪條例》；
 - 如代理出於犯罪或不誠實的意圖，取用公司電腦資料，即屬觸犯《刑事罪行條例》；

公司 員工

- 如未獲客戶同意而將客戶的個人資料轉移，可能違反《個人資料（私隱）條例》下使用個人資料的原則；及
 - 監管局的《操守守則》（附錄四）。
- ☐ 提醒員工在普通法下應對其僱主忠誠及誠實。若違反該等責任，員工可能會被僱主起訴，追討損失。
 ✓ ✓

3.8 資訊科技系統保安 (監管局執業通告編號09-10(CR))

實體保安

- ☐ 所有資訊系統須置於安全環境中，以防未經授權者查閱。
 ✓

查閱管制

- ☐ 按各職級員工的需要，設定他們可查閱電腦資料庫（或資料庫的某些範疇）的權限。
 ✓
- ☐ 廢除從電腦系統中複製資料到任何移除式儲存裝備（例如記憶棒）的功能。
 ✓
- ☐ 禁止代理查閱公司在其他地區分行內所保存的資料。
 ✓
- ☐ 要求每名員工以獨有的用戶編號和個人密碼登入公司的資訊系統，並須定期更改密碼（如每隔三個月）。
 ✓ ✓
- ☐ 確保員工在離開工作位置時，其電腦系統受到保護，防止有人未經授權進入。
 ✓ ✓

系統保安

- ☐ 設立登入密碼的基本要求，包括字數、字母組合和密碼使用週期。
 ✓

	公司	員工
☐ 提醒員工不要於登入公司的電腦系統後並在無人看管的情況下離開其工作位置，及不要與他人共用帳戶或向他人披露其登入密碼。	✓	✓
☐ 訂立清晰指引，禁止員工未獲管理層批准而複製公司的限閱資料，或把資料下載到其個人儲存裝置內。	✓	✓
☐ 規定員工只能利用公司內有限數量的指定打印機列印客戶或物業資料，並把打印機放置在特定位置，以方便經理監察。	✓	
☐ 在個別員工被解僱、辭職或調職時，盡快終止或暫停其系統使用者身分。	✓	
☐ 於系統安裝防毒或防惡意程式軟件、防火牆等，以加強保安，並確保定期更新及保存系統備份。	✓	

監察資訊的使用

☐ 在資訊系統內安裝審計追蹤功能，並保存所有查閱及活動紀錄，以供審核之用。	✓	
☐ 在資訊系統內設置編制異常情況報告的功能，以提高管理層異常行為的警覺性（例如代理於短時間內不合理地檢索大量客戶資料）。	✓	

3.9 保護資料私隱 (📌 監管局執業通告編號11-04(CR))

收集個人資料

☐ 只向客戶收集用以向其提供地產代理服務所必需的個人資料，避免收集過量資料。	✓	✓
---	---	---

公司 員工

- | | | |
|--|-------------------|-------------------|
| <p>❑ 在收集個人資料前，例如在簽署地產代理協議時，向客戶提供一份「收集個人資料聲明」(以下簡稱「該聲明」)，清楚述明收集資料的目的、可能將資料轉移給那些類別的人士及未能提供資料的後果及查閱資料的權利。在擬備該聲明時，可參閱個人資料私隱專員公署(以下簡稱「私隱公署」)發出及可在其網站(http://www.pcpd.org.hk)下載的「擬備網上收集個人資料聲明及私隱政策聲明」單張(以下簡稱「單張」)內的指引，及在有需要時尋求法律意見。</p> <p>❑ 根據《常規規例》第 13(3)條收集賣方的身分證號碼及身分證明文件的副本(以下簡稱「該副本」)時，遵守私隱公署發出的「身分證號碼及其他身分代號實務守則」內的指引，而有關守則可在私隱公署的網站下載。告知賣方收集資料的目的，採取所有切實可行的步驟確保該副本得到妥善的存放，及在完成收取該副本的使用目的後(例如在交易完成時)，銷毀該副本。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> |
|--|-------------------|-------------------|

使用個人資料

- | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <p>❑ 從客戶收集的個人資料，只可用於對其履行地產代理責任的目的。</p> <p>❑ 除非客戶自願及明確地同意，否則不可將客戶的個人資料披露予另一地產代理公司或將該等資料用作私人用途。</p> <p>❑ 除非已事先獲得客戶書面及自願的同意，不可將個人資料售予或轉移給第三者以獲取金錢上或類同或其他的利益;並事先以書面通知客戶被出售或轉移的個人資料類別，及將會出售或轉移資料給那些類別的人士。</p> <p>❑ 向客戶介紹其他服務(例如法律及按揭服務)時，先取得該客戶的明確及自願的同意，方可把他的個人資料轉移給服務提供者如律師事務所或財務機構。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|

公司 員工

- | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| <p>❑ 提醒員工除由個別人士直接收集個人資料外，當從其他途徑收集個人資料時（例如從土地註冊處取得某些物業的註冊業主的個人資料），注意資料的來源可能已訂明個人資料可作之目的，把如此取得的個人資料用作訂明的目的以外的用途，可能違反《個人資料（私穩）條例》。</p> <p>❑ 向客戶提供書面的「私隱政策聲明」，述明持有的個人資料類別，個人資料的主要使用目的及有關實務（例如資料的保留期間及保安措施）。</p> <p>❑ 在制定「私隱政策聲明」時，參考單張內的指引及在有需要時尋求法律意見。「私隱政策聲明」及私隱實務須在一般情況下提供予客戶查閱（例如在公司的網頁上展示該聲明）。</p> <p>❑ 就公司保障個人資料私隱的政策及實務以及就有關機構最新發出的規定及指引，為員工提供培訓。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p></p> |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|

處理個人資料

- | | | |
|--|----------------------------|---------------------------|
| <p>❑ 採取所有切實可行的步驟，確保載有個人資料的文件存放在安全穩妥的地方，以免被沒有關連的人士看到或取得。有關步驟可包括限制該等文件只供有需要知悉該文件的人士查閱，並採取足夠的資訊科技保安措施，保障以電子形式儲存的個人資料不會被洩漏（➡第3.8章）。</p> <p>❑ 制定政策，述明個人資料的保留期，而有關政策應根據法定要求及監管局發出的執業通告而制定，例如須備存一份載錄其所收取的所有住宅物業放盤的記錄，並須備存所有就住宅物業而訂立的地產代理協議的文本，為期不少於3年，由該代理收取有關放盤後或自有關協議訂立後起計。</p> <p>❑ 當有需要將載有個人資料的文件（例如臨時買賣協議）帶離辦公室，採取所有切實可行的步驟保管這些文件以防遺失或被未獲授權的第三者查閱。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p></p> <p>✓</p> |
|--|----------------------------|---------------------------|

	公司	員工
☐ 確保在為客戶履行的地產代理工作完成後，將所收集的個人資料刪除及不會再被使用，而仍存放在電腦內的個人資料亦應徹底刪除。	✓	✓
☐ 不應隨便棄置載有個人資料的文件，例如將從土地註冊處取得的查冊文本遺留在公眾地方。	✓	✓
☐ 當向客戶提供土地的查冊文本時，提醒他們由於土地查冊紀錄可能載有個人資料，故須妥為處理及在使用後將之妥善處置。	✓	✓

其他

☐ 如客戶要求查閱或更改其個人資料，應盡快處理。	✓	✓
☐ 根據公司因經營環境而面對的特定風險及可運用的資源，並參考監管局《資訊保安及私隱保護政策》所載的最低要求（有關政策載於 http://www.eaa.org.hk/publications/ispppgea.pdf ），制定公司政策。	✓	
☐ 確保資訊科技服務供應商注意並遵守監管局向代理發出的《資訊保安及私隱保護政策》及有關當局頒佈的資訊保安要求。	✓	

3.10 培訓及進修 (🔄 第1.2章)

☐ 投入資源提供培訓，以提升員工的專業知識及誠信意識。	✓	
☐ 要求代理就對其工作有影響的事項，掌握其最新發展，包括法律、規例、政策、地產市場及整體經濟形勢、物業價格、利息及貸款利率（  英瀚量會房地產代理標準第八章）。	✓	✓
☐ 為員工安排工作坊、簡介會或會議，以提高他們對道德操守和良好工作常規的認識，並讓他們分享知識與經驗。	✓	

公司 員工

- 鼓勵代理參加監管局持續專業進修計劃下的培訓活動，和由監管局舉辦的其他培訓活動。

✓

✓

3.11 投訴及收集意見的渠道 (🔄第4.28及6.10章)

- 設立有效及透明的機制，公平公正地處理客戶的投訴，並以書面方式列明投訴處理程序，包括向公司的高級管理人員或指定的投訴處理人員作出投訴的渠道 (🏠英測量會房地產代理標準第八章)。
- 設立簡易渠道，供員工和客戶向公司管理層提出意見。
- 迅速處理建議及投訴，以顯示管理層改善或解決問題的決心。
- 指派獨立及適當職級的員工，對投訴或懷疑違規行為作出調查。
- 會見即將離任的員工，以確定他們是否有需要向管理層匯報問題 (例如公司內的舞弊行為)。

✓

✓

✓

✓

✓

3.12 檢舉文化

- 發出公司聲明，鼓勵員工檢舉違規情況，並承諾會保護檢舉者的身分。
- 設立渠道，讓員工以保密的方式向指定的高級人員舉報違規和舞弊行為。
- 向員工提供應予舉報的舞弊或不當行為之例子，以作參考。
- 說明作出虛假或惡意舉報的後果。
- 設立檢舉高級員工的渠道。
- 制定處理及調查舉報的程序。

✓

✓

✓

✓

✓

✓

公司 員工

3.13 舉報懷疑貪污或其他罪行

- 制定程序，以迅速地向廉政公署舉報任何懷疑貪污個案，並向警方舉報其他刑事罪行（例如詐騙）。 ✓

3.14 弱勢客戶

- 制定適當程序及向員工提供相關培訓，以處理潛在弱勢客戶，該等客戶可能因身體、心理、情緒障礙或其他因素而需要特別處理。 ✓
- 要求員工不得就客戶的知識程度作出假設，而務必充分準備所需資料，並解釋員工和其他人士（例如律師、銀行）將會進行的程序（ 英測量會房地產代理標準第一章）。 ✓ ✓
- 如客戶作出任何可能有法律含意的決定，提醒員工建議客戶就有關事宜徵詢法律意見（ 英測量會房地產代理標準第一章）。 ✓ ✓

3.15 保險及專業彌償

- 確保已為業務購買一切所需要的保險（ 英測量會房地產代理標準第八章）。 ✓
- 確保公司及所有員工的專業工作均受到足夠及合適的專業彌償保險涵蓋。此等保險將為公司／員工因任何疏忽行為、錯誤、遺漏或違反專業責任而須向第三者支付賠償的法律責任提供保障，以及為客戶因公司／員工未能支付客戶所蒙受的經濟損失提供保障（ 英測量會房地產代理標準-房地產代理規範及第八章）。 ✓
- 確保客戶的款項受到足夠的保險涵蓋（ 英測量會房地產代理標準-房地產代理規範 第 8 點（第 3 頁））。 ✓ ✓

公司 員工

3.16 謹慎責任 (🚧 英測量會房地產代理標準第一章)

- ❑ 提醒員工於客戶給予指示的整段期間，須對客戶負起謹慎的責任。

✓

✓

3.17 內部審計

- ❑ 視乎公司規模及在資源允許的情況下，就有關公司核心業務及容易被操縱的程序（例如收取客戶佣金）進行內部審計，以偵察及阻嚇不符合規定的情況，並確保員工遵從既定程序、法律及地產代理監管局的規定。
- ❑ 指派未有參與有關業務運作的獨立員工進行內部審計。
- ❑ 就審計結果和建議採取跟進行動，並將行動記錄在案。
- ❑ 就大型地產代理公司而言，設立審計委員會以監督所有審計活動，委員會委員應由具有專業會計或審計資格的人士擔任。

✓

✓

✓

✓

4.1 引言

從過往的檢控及紀律研訊案件顯示，處理物業交易的過程存在不少貪污或舞弊的風險，例如代理收受利益以作為優待客戶或洩露客戶資料的報酬，或向客戶提供誤導性的資料。本章按處理物業交易流程中的不同環節，建議代理採取適當措施，以避免貪污舞弊及其他不當行為，並提高業界的專業水平。

4.2 接受及獲取客戶的指示

- | | | |
|--|---|---|
| <p>❑ 接受客戶的指示前，查核自己與客戶是否有利益衝突（ 第 2.3.4 章）（ 英測量會房地產代理標準第二章）。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 在公司的系統（例如電腦系統）中，妥善地記錄所有放售或放租的物業。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 如物業屬香港住宅物業，須與客戶訂立《常規規例》內訂明的地產代理協議；如物業屬非住宅物業，填寫一份「睇樓紙」、「放盤紙」或類似的文件（以下統稱為「地產代理協議」）（ 第 4.7 章）。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 如知悉賣方／業主與另一間代理就有關物業已訂立獨家代理協議，除非該賣方／業主已獲書面告知，倘若與其訂立有關該物業的第二份地產代理協議，他可能須繳付額外的佣金，否則，不應向賣方／業主索取任何指示。（ 《常規規例》第 8 條）。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 就如何達致合適的建議售價／租金保存完整及詳細的相關證據（ 英測量會房地產代理標準第三章）。</p> | ✓ | ✓ |

	公司	員工
❑ 以書面形式告知客戶他們在那些情況下可能需要向代理及另一家地產代理公司的代理繳付費（英測量會房地產代理標準第二章）。	✓	✓
❑ 於確認地產代理協議的條款前，與客戶詳細溝通及討論，以了解其要求及訂立該等要求的原因，並本著本身擔任代理的經驗、知識及能力，滿足客戶的要求（英測量會房地產代理標準第二章）。	✓	✓
❑ 如欲委託分銷代理，必須先取得客戶的授權，並確保該分銷代理已購置足夠的相關保險（英測量會房地產代理標準第二章）。	✓	✓
❑ 與客戶議定他希望獲得資訊的詳細程度，了解客戶是否希望獲取代理由其推介的所有物業的詳情，或只需提供一份經挑選的物業名單（英測量會房地產代理標準第二章）。	✓	✓
❑ 考慮客戶是否願意與代理實地視察物業，或希望通過其他方式視察物業（例如錄影、相片）（英測量會房地產代理標準第二章）。	✓	✓
❑ 如屬單邊代理，交易費用（例如：佣金）的釐定方法應能提供高透明度的證據，顯示代理會為客戶達成最佳的交易（英測量會房地產代理標準第二章）。	✓	✓
❑ 若留意到另一名代理沒有記錄客戶售賣或出租其物業的放盤指示，應向主管或管理層報告（第 3.12 章）。		✓

4.3 直接促銷（監管局執業通告編號11-04(CR)）

- | | | |
|--|---|---|
| <p>❑ 在使用個人資料作直接促銷用途時，須遵從《個人資料（私隱）條例》的規定，尤其是第 34 條（第 3.9 章）。</p> | ✓ | ✓ |
|--|---|---|

	公司	員工
❑ 若首次使用個人資料作直接促銷時，告知接聽電話的人士（資料當事人），他可要求停止使用其個人資料。如該接聽電話人士作此要求，代理應停止如此使用有關資料。	✓	✓
❑ 制定足夠的政策或措施以符合《個人資料（私隱）條例》第 34 條的規定，並應備存一份列有已選擇不希望再收到地產代理公司及其員工的任何促銷服務的人士的名單（「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。	✓	✓
❑ 當個別人士已選擇不希望再收到任何直接促銷接洽，該人士的個人資料（除了為遵從《地產代理條例》及其附屬法例、監管局就有關防止洗黑錢活動發出對保存文件的指引及其他適用的法例規定而保存的該等資料或存有該等資料的文件）亦應從地產代理公司的數據庫及記錄中刪除，以令該人的個人資料不能再被使用。	✓	✓
❑ 如地產代理公司設有分行，則每一間分行應備存本身的「拒絕服務名單」。	✓	
❑ 地產代理公司應就員工進行直接促銷活動制定有關指引，並應就如何進行正確促銷及電話直銷以符合《個人資料（私隱）條例》第 34 條的規定為員工提供培訓。	✓	
❑ 在進行電話直銷時，遵守以下各項： ● 致電前先核對「拒絕服務名單」，以確定所撥的電話號碼不在名單之內； ● 通電話時讓接聽電話的人士知道，他可以選擇拒絕接收促銷服務；	✓	✓

公司 員工

- 如接聽電話的人士選擇不希望再收到促銷電話，記錄有關的要求並更新「拒絕服務名單」。
- 遵守及實行私隱公署在「收集及使用個人資料作直接促銷指引」內述明的指引及其不時為此而發出的指引。該指引可在私隱公署的網站下載（www.pcpd.org.hk）。 ✓ ✓

4.4 取得訂明的物業資料（俗稱「開門七件事」）（僅適用於住宅物業）

- 為賣方／業主行事的代理，在代賣方／業主行事的整段期間（自訂立相關地產代理協議當日起），就有關的物業管有或控制表格 1 或表格 2 訂明的資料（ 《地產代理條例》第 36 條）。 ✓ ✓
- 按照表格列明的指示及指引，填妥「物業資料表格」（表格 1）（倘屬買賣物業的情況），或「出租資料表格」（表格 2）（倘屬出租物業的情況）（ 《常規規例》第 3 條）。 ✓ ✓
- 填寫表格 1 或表格 2 時（ 《常規規例》第 3 條， 監管局執業通告編號 11-01(CR)）：
 - 於訂立地產代理協議當日，就物業進行土地查冊，及於差餉物業估價署的網上服務進行查冊或從其他訂明來源獲取有關的訂明資料；
 - 妥善保管各相關查冊記錄的副本；
 - 隨「表格 1」附上有關物業的土地查冊副本；
 - 小心填寫資料，並於填寫表格後再三核對資料；及
 - 清楚向客戶解釋表格內所填寫的資料。
- 促請賣方客戶提供「表格 1」第 2 部分有關物業在任何結構上的加建或改建的資料，以便確定物業是否附有違例建築工程（ 監管局執業通告編號 11-01(CR)）。 ✓ ✓

	公司	員工
□ 促請賣方客戶提供「表格 1」第 2 部分有關物業在任何結構上的加建或改建的資料，以便確定物業是否附有違例建築工程（ 監管局執業通告編號 11-01(CR)）。	✓	✓
□ 按賣方（或業主）的選擇，於就物業與賣方（或業主）訂立「表格 3」（或「表格 5」）之前，或於賣方（或業主）與買方（或租客）就物業訂立買賣協議（或租約）之前，向賣方（或業主）提供一份已填妥的「表格 1」（或「表格 2」）的正本或副本。	✓	✓
□ 向買方（或租客）提供一份已填妥的「表格 1」（或表格 2）的正本或副本，除非買方（或租客）明確表示放棄收取有關正本或副本的權利。（ 《常規規例》第 3 條， 監管局執業通告編號 11-01(CR)）。	✓	✓

土地查冊

□ 在緊接買賣協議（或租約）訂立之前，就物業進行土地查冊，並向買方（或租客）提供該土地查冊結果的文本。（ 《常規規例》第 13 條）。	✓	✓
□ 於進行土地查冊時遵守以下各項（ 《常規規例》第 13 條， 監管局執業通告編號 11-01(CR)）： • 即使臨時買賣協議（或臨時租賃協議）於深夜訂立，仍須於緊接合約訂立之前而非翌日進行土地查冊，並於同日而非翌日向買方（或租客）提供該土地查冊的文本； • 倘若代表賣方（或業主）行事，須就所有相關的物業進行土地查冊，不論買方（或租客）是否於交易中有委託其個別的代理行事。這要求同樣適用於只為賣方（或業主）行事或同時為賣方（或業主）及買方（或租客）行事的物業交易；及	✓	✓

公司 員工

- 倘若代表業主行事，須就所承租的住宅單位進行土地查冊，並向租客提供該土地查冊結果的文本。此責任同樣適用於出租住宅單位內的房間。在後者的情況下，必須就該房間所在的單位進行土地查冊。
- 要求客戶書面確認收妥土地查冊的副本（ **監管局執業通告編號 11-01 (CR)**）。
- 倘若有關物業的土地查冊顯示有一項要求拆卸／改動違例建築工程（「違建工程」）的建築命令登記在土地查冊；或土地查冊中並無任何針對該物業的建築命令，但代理知悉該物業附有違建工程（ **監管局執業通告編號 07-05 (CR) 及 10-01 (CR)**）：
 - 告知客戶（即物業擁有人／業主，準買家／租客）該物業附有違建工程；
 - 提醒他們違建工程所涉及的風險（例如政府可行使收回土地權、物業內的安全問題，及物業可能被封閉）；
 - 提醒客戶在進行該物業買賣交易前徵詢法律意見；及
 - 如準買家／租客在知悉有關物業附有違建工程及在代理已提醒其該違建工程所涉及的風險的情況下，仍然決定繼續進行該物業的交易，則宜向客戶取得一份書面確認，說明(i)客戶已知悉物業附有違建工程及所涉及的風險；(ii)代理已告知所涉及的風險或客戶已徵詢法律意見；及(iii)客戶決定繼續進行該交易。

有效的產權負擔

- 提醒買方注意任何現時仍然有效的產權負擔及所涉及的風險，並建議他們若有需要應尋求獨立法律意見，以保障他們的權益。此等產權負擔包括

公司 員工

但不限於：

- 法庭命令；
- 建築命令、違例建築工程或改動；
- 斜坡維修命令；
- 按揭；
- 傳訊令狀；及
- 法定押記。

4.5 關於物業的陳述

- | | | |
|--|---|---|
| <p>❑ 查核及核對佔用許可證（即「入伙紙」）中所述物業的用途限制（例如住宅、商業或工業用途）。該等限制應於表格 1 及表格 2 中清楚列明。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 如物業的土地查冊結果顯示死亡證的登記資料，向賣方／業主及大廈管理公司作出有關查詢，以確保向客戶所提供的資料正確無誤，並妥善保存查詢的記錄。</p> | ✓ | ✓ |

4.6 廣告和宣傳品

- | | | |
|---|---|---|
| <p>❑ 與賣方／業主議定適當的物業推廣策略，並向其解釋推薦有關策略的原因，並與客戶定期檢討策略（ 英測量會房地產代理標準第三章）。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 確保有關物業的廣告及宣傳品的內容（例如物業價格、租金、租期及條款、賣方移民、獨家代理、銀主盤等）（ 《常規規例》第 9 條， 監管局執業通告編號 02-05(CR) 及 03-05(CR)）：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準確無誤及不載有任何虛假或誤導陳述（例如，代理不應私自定下「可試價」，並以此作宣傳之用）； • 有事實根據；及 • 不會有別於客戶的指示。 | ✓ | ✓ |

	公司	員工
❑ 在發放新聞稿、廣告或宣傳品前，先安排管理人員核實其內容和相關資料（例如物業的描述及相片），確保準確無誤。	✓	✓
❑ 於推廣物業前，向相關客戶提供有關廣告和宣傳品詳情的草稿以供批准及核實其準確性（ 英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 定期更新廣告及宣傳品內的資料，並確保任何視察物業或作出要約的有興趣人士及準買家／準租客，於資料更新之後均得到更正及最新的推銷詳情及資料（ 英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 分租物業的廣告及宣傳品須述明有關物業是作分租之用（ 《常規規例》第9條）（ 第4.12章）。	✓	✓
❑ 在建議放售價格（或租金）以作推銷物業之用時，代理要對市場有透徹認識時才向客戶提供有關適當價格（或租金）的建議，及告知賣方（或業主）這只是預期價格（或租金）的估計，而並非正式物業估價（ 英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 確保於推銷物業之前，應準備好一切必備的文件（例如能源效益表現）（ 英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 於發出物業的任何廣告（包括網上廣告）或宣傳品前，先取得賣方或業主的書面同意（通過與其訂立地產代理協議）（ 《常規規例》第9條）。	✓	✓
❑ 清楚指明負責向傳媒發放資料的員工及界定有關員工的權限，以免產生混亂。	✓	✓

	公司	員工
❑ 確保所有發出的廣告內載有「營業詳情說明書」內述明的營業名稱及牌照號碼或營業詳情說明書號碼。如廣告以單張或小冊子發放，須載有公司的營業地點（《發牌規例》第14條）。	✓	✓
❑ 除非取得業主／佔用人或相關政府部門的書面准許，否則不可在私人地方（例如舖面）或政府土地張貼街招或海報（監管局執業通告編號09-04(CR)）。	✓	✓
❑ 於豎立廣告標誌／廣告板前，告知賣方／業主該標誌／板的尺寸及設計，並與其議定該標誌／板的擺放位置（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 不要把宣傳物品（例如海報、單張、宣傳板等）放在行人路、欄杆、巴士站、燈柱或任何不屬於店舖範圍內的地方。	✓	✓
❑ 當有關物業不再供出售或出租，或在有關物業的地產代理協議終止後（兩者之中以較早者為準），須盡快移去所有的廣告（包括網上和店舖櫥窗上的廣告），及停止發放該物業的相片或資料（《常規規例》第9條）。	✓	✓
❑ 如委託外判服務商以推銷物業，應列明繳付款項給他們的方式（英測量會房地產代理標準第二章）。	✓	✓

4.7 地產代理協議

- | | | |
|--|---|---|
| ❑ 與客戶訂立地產代理協議，以確定其委託出售、購買、出租或租用物業的指示，並遵守以下各項（  英測量會房地產代理標準第二章）： | ✓ | ✓ |
|--|---|---|

公司 員工

- 如物業屬香港住宅物業，須在《常規規例》所訂明的時間內⁸與客戶訂立訂明的地產代理協議（《常規規例》第6條）。
- 不可將額外條款預先印在訂明的地產代理協議上，以免誤導客戶認為該等額外條款為訂明協議的一部分（監管局執業通告編號 00-04(CR)）。
- 於地產代理協議的條款中，清楚訂明代理的業務範圍（英測量會房地產代理標準第二章）。
- 未經客戶同意，不可於地產代理協議中加入任何額外條款，亦不可在某些供客戶選擇的選項方格內預先印上或填上“✓”號，或改動地產代理協議內的條款。確保任何改動、刪減或增補必須經客戶同意，並簽名作實。
- 地產代理協議的有效期為協議的重要條款，故此，與客戶簽訂地產代理協議時，須清楚以年月日界定有效期的開始與屆滿日期（監管局執業通告編號 01-07(CR)）。
- 於地產代理協議中列明公司將應客戶的要求提供其投訴處理程序（英測量會房地產代理標準第二章）。
- 向客戶解釋地產代理協議的每一條款及條件，如客戶不明白協議內的任何條款，建議他們徵詢法律意見，以確保他們明白自己的權利與責任（《常規規例》第6條）。向客戶解釋的內容包括但不限於：

⁸ 與賣方/業主訂立的地產代理協議須於（甲）在接受出售/出租物業的指示後七個工作日內；（乙）就物業作廣告宣傳之前；或（丙）簽署買賣協議或租約之前簽訂，三者之中以最早者為準。與準買家／租客訂立的地產代理協議須於（甲）安排視察物業之前；或（乙）簽署買賣協議或租約之前簽訂，二者之中以較早者為準。

公司 員工

- 不同類別的代理委託（例如獨家代理）；
- 地產代理協議的有效期；
- 支付予公司的佣金數額及支付時間；
- 如屬獨家代理，客戶如就同一物業與另一家地產代理訂立地產代理協議，須支付額外佣金；及
- 涉及的任何利益衝突（➡第 2.3.4 章）。
- 除《常規規例》所規定外，如使用地產代理協議的標準條款，給予客戶商討個別條款的機會（📌英測量會房地產代理標準第二章）。
- 在簽訂地產代理協議之前，核實客戶的身分，例如要求客戶出示身分證（📌監管局執業通告編號 09-08(CR)）（➡第 4.20 章）。
- 向客戶提供一份已簽訂的地產代理協議的副本，以及協議中提到的文件（📌《地產代理條例》第 48 條）。
- 不可要求客戶簽訂任何空白或填上倒簽日期的地產代理協議，或在要項（例如有效期）上漏空的地產代理協議。
- 於地產代理協議中披露以下詳情（甲）如代理於交易中屬雙邊代理；或（乙）以下各方於物業所擁有的金錢或實益權益（📌《常規規例》第 3 條，📌監管局執業通告編號 08-03(CR)）：
 - 該代理或其代名人；
 - 該代理的親屬（指配偶、父母、子女、兄弟或姊妹）或該等親屬的代名人；及
 - 該代理所屬的公司；或該公司的任何僱員／大股東（指股東大會上，有權行使或控制百分之十或以上的投票權的人）／合夥人／董事。

公司 員工

- | | | |
|---|-------------------|------------------|
| <p>❑ 調查代理涉嫌違反簽訂地產代理協議的規定（例如代理在公司知悉其安排客戶視察物業的情況下，故意於視察物業後不與客戶訂立地產代理協議），並向監管局舉報重複違規的個案。</p> <p>❑ 保存所有已簽訂的地產代理協議，由接獲放盤指示日期或訂立地產代理協議日期起計最少三年。對於已完成的交易，備存所有地產代理協議，由訂立臨時買賣合約起計最少五年（《常規規例》第8條，監管局執業通告編號 08-05(CR)）。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> | <p></p> <p>✓</p> |
|---|-------------------|------------------|

4.8 向客戶提供資料及建議

- | | | |
|---|----------|----------|
| <p>❑ 向客戶提供有關物業的任何陳述，必須準確無誤及有事實根據，當中包括以下陳述：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 最近同類或相類物業的成交； • 物業的環境，物業周圍的未來發展，及土地用途（例如將會興建的項目、項目的規模及高度，和預計落成日期）； • 交通配套（例如屋邨巴士的班次、路線、收費）； • 放盤數目及價錢； • 物業的估值； • 代理知悉的物業內或其附近曾發生的悲劇事件，例如凶宅。當客戶詢問時，亦應作出查詢，並向客戶報告查詢結果以供其考慮等； • 物業是否屬負資產；及 • 按揭及各式供款計劃。 | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
|---|----------|----------|

	公司	員工
□ 就物業的可能售價／租金向客戶提供建議之前： • 對物業進行全面檢查（英測量會房地產代理標準第三章）； • 確保銷售或出租的資料內載有量度面積的方法（例如實用面積）（英測量會房地產代理標準第三章）； • 查看該物業的總體狀況（英測量會房地產代理標準第三章）； • 考慮目前的市場條件、可比較數據、該區類似物業的銷售／出租詳情，以及價格／租金是否在上升或下降，並確保用作比較的物業交易沒有受任何特殊因素所影響（例如一個特殊的買方有特別需要購買某一特定的物業，或賣方需要盡快出售其物業）（英測量會房地產代理標準第三章）；及 • 保存有關視察物業及所採取的量度方法（如有）之完整記錄（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
□ 即使已經獲得客戶的口頭確認，亦以書面確認建議的價格／租金、條款及估計完成交易的時間（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
□ 除《地產代理條例》規定外，通知客戶有關物業任何潛在的實質問題，不得延誤（英測量會房地產代理標準第五章）。	✓	✓
□ 不應就買方可獲得的按揭貸款額或貸款條件作任何保證，亦不應就物業的未來升值潛力作任何估計或假設。	✓	✓
□ 不可發布未經證實的物業交易資料，及應告知客戶所引述的交易資料之來源。	✓	✓

	公司	員工
❑ 在回答客戶提出的問題時，告知其所有相關事項，而所提供的資料不得有重大遺漏（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 公司應確保只有對有關物業有親身了解的員工，方可提供在物業書面資料以外的資料（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	
❑ 如沒有客戶要求的資料，盡一切努力查核有關資料後才答覆客戶。若未能提供有關資料，應該如實向客戶表明。	✓	✓
❑ 物業於放盤／出租期間，如發生任何變動，應立即告知客戶，並向他們披露任何可能影響他們的指示的重要信息（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 當受買方／租客委託時，定期向他們提供物色物業的最新情況，包括含有合理細節及適量次數的報告（英測量會房地產代理標準第五章）。	✓	✓

村屋

❑ 在處理未建成的村屋交易時，盡量小心和採取合理步驟（例如向買方解釋村屋買賣的複雜性及當中所涉及的風險，並建議他們有需要時徵詢法律意見），特別是在以下情況： • 完成規定事項證明書／不反對入伙通知書／容忍輕微差異通知書／豁免證明書尚未批出； • 未補付地價；或 • 存在違反土地契約的情況。	✓	✓
--	---	---

公司 員工

送贈契

- | | | |
|---|---|---|
| <p>❑ 如物業涉及「送贈契」，告知買方此事；並提醒客戶購入此類物業的潛在風險及後果，建議客戶若有需要應徵詢法律意見。</p> | ✓ | ✓ |
|---|---|---|

土地用途限制

- | | | |
|--|---|---|
| <p>❑ 檢查和告知買方或租客任何施加於物業或土地的限制（例如入伙紙所訂明之用途）。</p> | ✓ | ✓ |
|--|---|---|

負資產物業（ 監管局執業通告編號 99-01(CR)及 01-10(CR)）

- | | | |
|--|---|---|
| <p>❑ 在處理可能已成為負資產的物業、或業主還款贖樓能力成疑的物業時，要格外謹慎。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 於處理負資產物業時，採取以下程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 倘若在查冊記錄中留意到有關物業上一次成交的成交價高於現有業主叫價，並有按給銀行的話，提醒準買家有關物業可能是負資產； • 建議準買家與業主協定把訂金託管在律師行； • 向準買家清楚解釋如不安排託管訂金，業主一旦無力成交的風險； • 保留已向準買家作出上述託管建議並解釋風險的書面記錄； • 如準買家選擇不將訂金託管，要求準買家以書面確認代理曾作出有關建議及解釋； • 建議準買家在臨時買賣合約載有條款，訂明合約的有效性受制於業主在成交日或之前能否解除所有按揭／押記，並要求律師在草擬正式買賣合約時採取適當步驟以保障買方的利益；及 | ✓ | ✓ |

公司 員工

- 獲業主委託的代理亦應促請業主提供按揭還款証明，以便交易能順利進行。

其他服務

- | | | |
|---|-------------------|-------------------|
| <p>□ 以書面形式向客戶（如賣方）提供其或任何與其／公司相關連的人士可能擬提供服務予交易的另一方（例如買方或租客）的服務之詳情（ 英測量會房地產代理標準第二章）。</p> <p>□ 如代理或任何關連人士意圖在任何階段向交易的另一方提供服務，應取得客戶的書面同意（ 英測量會房地產代理標準第二章）。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> |
|---|-------------------|-------------------|

4.9 優惠計劃

- | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <p>□ 向買方清晰解釋提供給他們的優惠計劃的詳情（例如回贈、折扣、送贈等），包括優惠是否由一手樓盤的發展商或由代理所屬的公司提供（ 監管局執業通告編號 11-02 (CR)）。</p> <p>□ 以書面形式列出對客戶作出的優惠，具體列明優惠的條款及形式以提高透明度及避免不必要的爭議。提供優惠的要約可於地產代理協議中以額外條款列出，或另行訂立一份協議（ 監管局執業通告編號 11-02(CR)）。</p> <p>□ 如接受優惠的人是某客戶的員工或代理人，提供利益前須確保接受者已獲得其主事人的批准，否則或會觸犯《防止賄賂條例》（ 《防止賄賂條例》）。</p> <p>□ 向公職人員提供利益（不論在香港或其他地方），以影響公職人員辦理與其政府部門／公共機構有關的事務，可能會觸犯《防止賄賂條例》（ 《防止賄賂條例》）。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|

公司 員工

- ❑ 如任何向客戶提供的送贈、折扣或優惠會影響公司與員工之間的佣金拆帳，要留意公司的有關程序，以免引起勞資糾紛（第 5.4 章）。

4.10 物業鎖匙

- ❑ 如客戶給予鎖匙作安排準買家或準租客視察物業之用，應向該客戶發出收據。 ✓ ✓
- ❑ 設立適當的制度，確保妥善保管物業鎖匙。 ✓ ✓
- ❑ 確保由客戶提供的鎖匙均編上號碼並妥善保管（英測量會房地產代理標準第三章）。 ✓ ✓
- ❑ 未經客戶同意，不得：
- 複製鎖匙；
 - 不按照委託的條款使用物業；或
 - 把鎖匙交給另一家公司。
- ✓ ✓
- ❑ 如需將鎖匙交給其他人（例如同事）時，要作出書面記錄，並妥善保存該記錄。 ✓ ✓
- ❑ 不可使用客戶交託的鎖匙作為安排準買家或準租客視察物業以外的用途。不可擅自更換物業的門鎖或加裝額外門鎖。 ✓ ✓
- ❑ 在物業出售或出租後，或於委託期完結後，盡快交還鎖匙給客戶。 ✓ ✓
- ❑ 在交還鎖匙給客戶之前，核實客戶的身分。 ✓ ✓

4.11 視察及查看物業

- ❑ 除非準買家或準租客另有指示，安排及陪同準買家及準租客視察或查看物業（包括停車位及公共地方）（《常規規例》第 10 條）。 ✓ ✓

	公司	員工
❑ 安排準買家或準租客視察或查看物業之前，應取得賣方或業主的同意（《常規規例》第10條）。	✓	✓
❑ 如物業由客戶以外的其他人佔用，在安排視察物業之前，盡可能事先取得佔用者的同意（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 遵守物業管理處就非住戶進入屋苑／大廈的規定（例如向管理員作出登記）。假若管理員／保安員要求出示地產代理證或職員證，應盡量配合。	✓	✓
❑ 清楚地向準買家或準租客介紹物業的設施、使用設施的收費及周邊環境。如沒有相關的資料，應如實告知客戶。	✓	✓
❑ 向賣方／業主查詢，並建議賣方／業主詳細披露，以及提醒準買家或準租客在視察或查看物業期間需要注意的事項，包括但不限於： • 有否任何損毀、漏水或違例建築工程，及由誰負責還原該等違建工程及支付有關費用；及 • 大廈是否鄰近斜坡或位於私家道路，及任何未來所需的維修費用及維修責任（如有）。	✓	✓
❑ 留意張貼於大廈大堂的通告，查看有否關於大廈公共地方維修、斜坡修葺令等的通知。如有任何該等通告，向準買家／準租客作詳細披露。	✓	✓
❑ 如物業將連同傢俬和電器一起出售／出租，安排買方或租客檢查該等傢俬及電器，及向買方或租客提供一份該等傢俬／電器的詳細清單。	✓	✓

	公司	員工
❑ 除非物業是連租約出售，否則鼓勵客戶及盡可能安排他們在不同時段（白天及晚上）視察物業，讓客戶清楚了解物業及其周圍環境。	✓	✓
❑ 盡可能安排準買家／準租客於訂立買賣／租賃協議之前和緊接完成交易前再一次視察物業。	✓	✓
❑ 確保在查看物業之後，物業仍然處於安全狀態，或至少與查看之前一樣安全（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 把所有視察物業的記錄存檔（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 為賣方／業主行事時，告知其以下事項： - 於合理時間內（一般為視察物業後三個工作日內），告知賣方／業主有關視察和查看物業的詳情及收到的回應（英測量會房地產代理標準第三章）；及 - 於跟進所有物業視察後，告知賣方／業主有關準買家／準租客不打算購買／承租物業的原因（英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓
❑ 遵照公司的程序或制度以確保工作期間的安全，並採取適當措施以保障帶領客戶視察物業時的自身安全和客戶的安全。		✓

4.12 分租物業

- | | | |
|--|---|---|
| <p>❑ 應取得物業的註冊擁有人（俗稱「大業主」）與二房東之間的租約，並審視有否分租限制，或是否須要預先取得大業主同意才可分租（監管局執業通告編號 01-09(CR)）。</p> | ✓ | ✓ |
|--|---|---|

	公司	員工
☐ 如需要大業主的同意，但卻未取得有關同意，告知客戶所涉及的風險及在有需要時徵詢法律意見。	✓	✓
☐ 留意二房東與三房客之間的分租租約條款不得與大業主與二房東之間的租約條款有所衝突（  監管局執業通告編號 01-09(CR) ）。	✓	✓
☐ 確保分租租期不可超過二房東與業主之租約的租期（  監管局執業通告編號 01-09(CR) ）。	✓	✓
☐ 在適用於住宅物業的訂明「出租資料表格」（表格 2）C 部，填寫二房東與業主簽訂之租約的資料（例如租約立約人，租約有效期及擬分租物業的面積等。）（  監管局執業通告編號 01-09(CR) ）。	✓	✓
☐ 分租物業的廣告須述明有關物業是作分租之用（  《常規規例》第 9 條 ）。	✓	✓

4.13 一手住宅樓盤

發展商委託

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 與委託其銷售物業單位的發展商簽訂書面協議，並釐清雙方權責。 | ✓ | |
| ☐ 向準買家清楚說明公司是否只代表發展商行事，或只代表買方行事，或同時代表發展商及買方，及是否會於其後同時代表買方及發展商行事。此通知須以書面形式作出，並向準買家提供一份該書面通知的副本（  監管局執業通告編號 11-02(CR) ）。 | ✓ | ✓ |

買方委託

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 如代表買方，與買方簽訂協議，以釐清雙方權責。 | ✓ | ✓ |
|---|---|---|

公司 員工

於銷售地點派駐工作人員 (🇭🇰 監管局執業通告編號 10-02(CR))

- | | | |
|---|--|---|
| <p>❑ 僅調派持有地產代理牌照或營業員牌照的員工在一手樓盤銷售點，以進行地產代理工作。</p> <p>❑ 委任一名持有地產代理牌照的員工為「員工監督」，以監督所有派往一手樓盤銷售點工作的員工和所有有關銷售活動的操守事項；並盡快向監管局提供該名員工監督的姓名及牌照號碼。</p> <p>❑ 編制一份被調派往一手樓盤銷售點的員工名單，並在一手樓盤銷售開始前至少一天，向監管局提供此份名單。該名單須載有（甲）員工姓名及地產代理／管業員牌照號碼／員工號碼；（乙）員工任職辦事處的名稱；（丙）員工上司的姓名；（丁）員工工作的位置（例如樓盤的銷售辦事處）；及（戊）員工的工作時段。</p> <p>❑ 備存一份每日在一手樓盤銷售點上班的員工的記錄，並將此份記錄呈交監管局。記錄須列出上述員工名單所需的五項內容。</p> <p>❑ 確保調派往一手樓盤銷售點的員工數目並不超過發展商定下的數目。</p> <p>❑ 以專業的方式行事，並避免做出任何可能會令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為。</p> <p>❑ 迅速處理投訴並就維持一手樓盤銷售點的秩序事宜與監管局職員合作。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>✓</p> <p>✓</p> |
|---|--|---|

對銷售地點員工的要求 (🇭🇰 監管局執業通告編號 10-02(CR))

- | | | |
|--|----------|----------|
| <p>❑ 遵守發展商發出的指引，及其員工所給予的合法及合理的指示，並作出配合，以保持銷售地點的秩序。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
|--|----------|----------|

	公司	員工
❑ 要求所有在銷售點的員工佩戴地產代理證及／或職員證。	✓	✓
❑ 與監管局人員充分合作，遵從監管局人員的所有合理指示，並在監管局人員要求時出示其地產代理證／職員證以供查核。	✓	✓

銷售前簡介會 (📌 監管局執業通告編號11-02(CR))

❑ 就每個樓盤向將參與促銷該樓盤單位推廣活動的員工提供或安排樓盤銷售前簡介會(以下簡稱「簡介會」)後，方可讓員工進行相關的推廣活動。	✓	
❑ 確保簡介會包括介紹樓盤資料及監管局執業通告所載列有關一手住宅樓盤銷售活動的指引。	✓	
❑ 確保參與銷售推廣活動的員工已出席簡介會及妥善保存簡介會的記錄(例如相關員工的出席記錄)，並須應監管局的要求呈交有關紀錄。	✓	✓

質素控制 (📌 監管局執業通告編號 11-02(CR))

❑ 確保參與樓盤銷售推廣活動的員工依從簡介會所提供的指引，按照法例及監管局頒佈的指引進行推廣活動。	✓	✓
---	---	---

推廣物品 (📌 監管局執業通告編號 11-02(CR))

❑ 須獲得發展商的書面同意及與發展商核實將發出的資料的準確性，方可為新樓盤推出廣告，或任何形式的宣傳品。另外，除非地政總署已就樓盤(如該樓盤屬地政總署的預售樓花同意書方案(「同意方案」)下的樓盤)的單位銷售批准展開推廣活動，以及在有關的宣傳或廣告中已聲明該樓盤並未獲發給預售樓花同意書，以及該樓盤已完全符合所有其他有關批准展開推廣活動的附帶條件，否則在地政總署未發出預售樓花同意書之前，不得宣傳或推廣銷售該樓盤的單位。	✓	✓
---	---	---

公司 員工

- | | | |
|--|-------------------|-------------------|
| <p>❑ 在編制宣傳物品如廣告、宣傳海報、告示、小冊子、單張以協助發展商推廣樓盤時，核實該等宣傳物品所載資料的準確性，並取得發展商的書面同意以証明宣傳物品所載的資料（例如物業的內部間隔及實用率）的準確性。宣傳材料須清晰地述明發展商提供樓盤座落的地點及地址的資料。</p> <p>❑ 不可在廣告中就樓盤的周圍環境作出誤導性陳述（例如在廣告中將樓盤附近的樓宇畫成為草地，不顯示附近樓宇或設施，或大幅改低附近樓宇的高度）。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> |
|--|-------------------|-------------------|

售樓書及價目表（ 監管局執業通告編號 11-02(CR)）

- | | | |
|--|----------|----------|
| <p>❑ 對於不受地政總署的預售樓花同意方案（以下簡稱「同意方案」）規管的樓盤，以書面形式建議發展商按法律諮詢及田土轉易處不時對「同意方案」規管範圍下的樓盤的要求提供售樓說明書，及建議發展商如發布宣傳物品亦應依循法律諮詢及田土轉易處的相關規定。</p> | <p>✓</p> | |
| <p>❑ 向準買家提供的售樓書、價目表及單位列表要與從發展商取得的相同，並不應收費或附加任何限制或條件。不得自行編制另一份價格有別於發展商的訂價的價目表。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 如沒有向準買家提供售樓書及價目表，建議準買家在發展商安排的售樓處或網站索取有關資料。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 建議準買家在作出任何購買決定之前，細閱售樓書及價目表中的資料。對於受「同意方案」規管的樓盤，告知準買家售樓書包含「同意方案」下所要求的所有資料，及任何其他宣傳材料並不構成售樓書的一部分。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |

	公司	員工
❑ 向準買家提供發展商的價目表內所列載有關物業面積及物業以「實用面積」計算的每平方呎或每平方米的資料。	✓	✓
❑ 於推廣活動中使用發展商的售樓書及價目表，並應避免另行編制該等材料，以減少可能出現的錯誤。	✓	✓

向買方提供的資料

❑ 向準買家提供的樓盤資料（例如位置圖、樓面平面圖、裝置及建築材料、預期落成日期、康樂設備或設施管理及詳情、周圍環境、附近一帶未來的發展，及／或銷售條款），必須準確（  監管局執業通告編號 11-02(CR) ）。	✓	✓
❑ 確保提供給準買家的樓盤資料僅基於發展商所提供的售樓書及文件所載資料而制定，並已採取一切合理步驟及盡一切努力核實該等資料（  監管局執業通告編號 11-02(CR) ）。	✓	✓
❑ 提醒準買家／單位視察者，留意售樓書所述單位的實際面積，並且不要倚賴從觀看示範單位所得的單位面積的觀感（  監管局執業通告編號 11-02(CR) ）。	✓	✓
❑ 盡力向發展商取得準買家要求的資料。如未能提供準買家所索取的資料，或建議他們向發展商直接查詢。	✓	✓
❑ 若公司同時代表發展商和買方，須向買方披露從發展商所收取的佣金／利益，否則或會觸犯《防止賄賂條例》第 9(1)條（  《防止賄賂條例》 ）。	✓	✓
❑ 確保向準買家提供付款方式或按揭計劃等資料必須準確，並採取一切合理步驟及盡一切努力核實該等資料。	✓	✓

公司 員工

- ❑ 當提供呎價時，提醒準買家留意實用及建築面積的計算方法，並向準買家提供由發展商提供的價目表上所列以「實用面積」計算的呎價（ **監管局執業通告編號 10-04(CR)**）。如準買家有疑問，建議他諮詢測量師或律師，或向發展商查詢。

✓

✓

訂金

- ❑ 在未得到發展商授權前，不得向準買家索取或接受準買家的任何款項（不論該款是否稱為訂金）（ **監管局執業通告編號 11-02(CR)**）。

✓

✓

- ❑ 僅於取得發展商授權及地政總署同意發展商銷售後方能接受或收取買方的訂金、留位費或其他任何代價（ **監管局執業通告編號 11-02(CR)**）。

✓

✓

- ❑ 如樓盤屬地政總署的同意方案，倘若公司獲得發展商授權收取訂金，確保從買方所收到訂金的金額，應與政府的同意書中所規定應付予發展商的臨時訂金一致（ **監管局執業通告編號 11-02(CR)**）。

✓

✓

- ❑ 如可能的話，建議客戶向負責託管買方就樓盤所作的款項的律師行交付訂金。

✓

✓

- ❑ 先取得買方／視察單位人士的書面同意，才安排他們以信用卡支付訂金（ **監管局執業通告編號 11-02(CR)**）。

✓

✓

公司 員工

準買家的身分證明文件及／或信用卡（ 監管局執業通告編號 11-02(CR)）

- | | | |
|---|---|---|
| <p>❑ 除非發展商特別規定，不得要求準買家或視察單位人士交出身分證明文件，例如身分證、護照及／或信用卡，不論是作安排視察單位及／或交付購買物業的有關款項或任何其他用途。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 倘在發展商的要求下，向準買家／視察單位人士提出交出其身分證明文件及／或信用卡的要求，須以書面形式清楚說明索取有關身分證明文件／信用卡的用途及有關要求是發展商提出的。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 須先取得準買家／視察單位人士的授權，才保存其身分證明文件作擬備臨時買賣協議時核實身分之用。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 在作出以信用卡交付訂金或其他任何款項的任何安排前，須特別取得準買家／視察單位人士的書面同意。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 倘向準買家／視察單位人士索取的身分證明文件及／或信用卡已不需再作原先所述用途或已作有關用途，須向準買家／視察單位人士及早交還該等證件。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 在準買家／視察單位人士要求下須從速交還其身分證明文件及／或信用卡，不論該等證件是否仍需作原先所述用途。</p> | ✓ | ✓ |
| <p>❑ 提醒員工，根據《人事登記條例》第 7A(1A)條和 7A(2) 條，任何人士無合法權限或合理辯解而保管或管有他人身分證，即屬違法。</p> | ✓ | ✓ |

公司 員工

貸款 (📌 監管局執業通告編號 11-02(CR))

- ❑ 不得向準買家／視察單位人士提供貸款或提出提供貸款的建議，即使在以下情況：
- 該準買家／視察單位人士沒有足夠金錢即場交付訂金；
 - 為游說準買家／視察單位人士簽訂臨時買賣協議或作任何其他用途；或
 - 準買家／視察單位人士要求代理向其提供貸款。

✓ ✓

按揭及貸款計劃 (📌 監管局執業通告編號 11-02(CR))

- ❑ 有關按揭及貸款計劃的資料一般可在銷售處取得，代理沒有責任主動向準買家解說該等資料。如主動作出解說，有關解說須完全根據有關銀行及財務公司或發展商提供的資料。
- ❑ 不得向準買家聲稱可保證其將成功取得購買有關物業的按揭貸款，亦不得聲稱可就按揭貸款的條款向準買家作出任何保證，並應建議準買家直接向有關銀行及財務公司或發展商查詢條款。

✓ ✓

✓ ✓

公佈銷售資料 (📌 監管局執業通告編號 11-02(CR))

- ❑ 不可公佈或發放銷售數據或銷售成績的資料，除非發展商已明確作出授權，及代理已採取一切合理步驟核實該等資料的準確性。
- ❑ 如公佈或發放銷售數據或銷售成績的資料，須指出該等資料的時間性，及盡量提供最新的資料。

✓ ✓

✓ ✓

公司 員工

- 當告知準買家物業某層、某座或某面積的單位已售罄時，須清楚指出是否該層、該座或該面積的所有單位都已售罄，還是只是其所屬的地產代理公司獲發展商分配銷售的同類單位已售罄。

✓ ✓

未建成物業 (🚧 監管局執業通告編號 10-04(CR))

- 有關「同意方案」規管範圍下的樓花銷售，要留意：

✓ ✓

- 「實用面積」是指單位圍牆以內的樓面面積（包括任何露台、工作平台和騎樓的樓面面積），但不包括「其他面積」（指閣樓、窗台、車位、天井、陽台、花園、平台、天台和冷氣機房的面積）。
- 樓花發展商發出的價目表，包括價目中載有以單位的「實用面積」及「建築面積」計算的每平方呎或平方米的價格。
- 須向準買家提供由發展商提供的價目表及可供出售單位資料，或提醒準買家在簽訂任何買賣協議之前（包括物業出售及購置合約、臨時買賣協議、售樓意向書等），可在發展商售樓處取得該等資料。
- 以有別於發展商所指示的價格宣傳有關物業，將會違反《常規規例》第 9(3)條。

- 注意就「同意方案」、有關預售樓花同意書及地產建設商會指引（按情況而定）所規定提供的所有資料，應列載於名為「售樓說明書」的冊子內。「售樓說明書」不得載含任何宣傳資料，包括畫家筆下的圖片或圖像。

✓ ✓

- 公司須採取合理步驟，包括召開員工簡報會以確保員工知悉發展商印發的售樓說明書所載有的資料。

✓ ✓

	公司	員工
❑ 提醒準買家在簽訂任何買賣合約前查閱有關物業的價目表、售樓說明書、大廈公契草擬本及政府租契。	✓	✓
員工行為 (🚫 監管局執業通告編號 10-02(CR))		
❑ 在一手樓盤銷售點進行銷售活動時，要保持秩序，包括但不僅限於下列各項： • 不得在地鐵／火車站（包括車站出入口及入閘範圍內）；或（除非獲有關商場或屋苑管理處的准許）於商場或屋苑內或入口，進行任何生意招攬活動（包括攔截途人或派發單張）。 • 不得妨礙／干擾其他人（例如站在行車道上），行為不可過分（例如在行人已表明無意購買後仍然不斷游說），或作出任何可能干擾前往或路經一手樓盤銷售點的駕駛人士的行為（例如拍打或阻礙車輛）。 • 確保展示的宣傳物品並不妨礙交通或危及交通安全。不得把摺合式枱凳、太陽傘等擺放於行人路上、只限行人使用的街道上及其他公共地方。	✓	✓
❑ 須以專業的方式行事，不得以惡劣的態度對待拒絕接受推銷的行人。	✓	✓
❑ 不得與其他代理或行人爭吵或打架。	✓	✓
其他事項		
❑ 如有任何優惠計劃提供予買方，應遵守🔵第 4.9 章的指引。	✓	✓
❑ 在銷售點和售樓處附近從事銷售活動時，遵守法律、規章及規例，例如《道路交通條例》、《香港鐵路附例》和《香港鐵路（西北鐵路）附例》等 (🚫 監管局執業通告編號 10-02(CR))。	✓	✓

公司 員工

4.14 以確認人轉讓物業事宜⁹ (🚧 監管局執業通告編號 01-08(CR))

- | | |
|--|-------------------|
| <p>□ 提醒確認人以下事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 查閱他與業主所簽訂的買賣協議內是否有條款禁止他將物業轉售予第三者；及 • 倘若轉購人未能完成該轉購交易，確認人便應作好準備以完成購入物業的手續，否則便會違反與業主達成的買賣協議。 | <p>✓</p> <p>✓</p> |
| <p>□ 提醒轉購人在轉售物業中所涉及的風險，包括但
不限於以下各項：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如確認人不能完成交易，買賣便會受到影響而須延期完成，甚至令交易告吹，轉購人不但不能如期購買物業，更有可能須訴諸法律方可取回已付的訂金或得到賠償。 • 轉購人可要求確認人簽署一份不可反悔的授權書（irrevocable power of attorney），以保障轉購人在確認人不能完成交易的情況下，亦可以其授權人身分簽署樓契以完成買賣。轉購人就這方面亦應諮詢法律意見。 • 在一般情況下，轉購人在簽訂轉售協議前沒有機會視察物業，而轉購人可能須承擔有關風險。但代理仍應盡量安排轉購人在成交前視察物業。 • 轉售協議條款一般是受到確認人與業主簽訂的買賣協議約束（例如受確認人與業主協議內接受結構性改動的約束）。 | <p>✓</p> <p>✓</p> |
| <p>□ 留意轉購人須付的樓價餘款是否足夠支付確認人須付予業主的樓價餘款。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> |

⁹ 亦稱「轉售」，是指當買方與業主簽訂買賣協議，但在完成轉讓之前將物業轉售予另一名買方（轉購人）；而原買方被稱為「確認人」。

公司 員工

- | | 公司 | 員工 |
|--|----|----|
| ❑ 在物業成交時，若確認人須將轉購人所繳付之樓價餘款轉交予業主，為確保確認人有充裕時間遞送該樓價餘款，應建議確認人與轉購人協定的成交時間早於確認人與業主的成交時間。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 在與確認人及轉購人訂立轉售協議前，須就有關物業進行土地查冊，以確保確認人有權轉售物業；並審視確認人與業主所簽訂的買賣協議的條款（包括有否轉售限制）。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 於簽訂轉售協議前，向轉購人提供業主與確認人所簽訂的買賣協議副本，以作參考。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 代理如代表確認人與業主雙方，然後再代表確認人及轉售人雙方，須向所有客戶披露從其他客戶收取的佣金，包括向業主披露會向確認人與轉購人收取佣金的數額。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 注意若代理本人或相關人士欺詐性地參與以確認人轉讓物業的事宜，除牽涉嚴重利益衝突外，亦可能觸犯《盜竊罪條例》的欺詐罪行或其他罪行。 | ✓ | ✓ |

4.15 以轉讓股權形式買賣物業（ 監管局執業通告編號 05-08(CR)）

- | | | |
|---|---|---|
| ❑ 安排客戶進行涉及股權轉讓的物業交易前，須先徵詢法律意見。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 要留意股權轉讓協議是一份複雜的法律文件，買方有可能無意識地接管了與轉讓股權及該有限公司的業務有關的債務和責任，亦從而可能增加在購買時融資的複雜性。 | ✓ | ✓ |

4.16 經營業務或物業租用權的轉讓（ 監管局執業通告編號 05-02(CR)）

- | | | |
|---|---|---|
| ❑ 留意任何經營業務及租用權的轉讓都可能很複雜，為有效保障各方利益，一般有必要採用詳盡的法律文件；僅一份標準格式的租約是不足夠的。 | ✓ | ✓ |
|---|---|---|

公司 員工

- ❑ 在租用權／經營業務的轉讓過程中，除涉及簽訂新租約的部分外，其餘部分已可能超出地產代理的正常工作範圍。如客戶表示有意進行經營業務／租用權的轉讓，應建議客戶在轉讓前，徵詢律師的意見。

✓ ✓

4.17 收購舊樓單位作為重建用途 (🚧 監管局執業通告編號 10-05(CR))

- ❑ 盡快向賣方清楚表明自己只代表賣方、只代表買方、或同時代表買賣雙方行事。

✓ ✓

- ❑ 如單位為住宅物業，與客戶訂立地產代理協議。

✓ ✓

- ❑ 向賣方披露任何存在或潛在的利益衝突，包括但不限於以下各項：

✓ ✓

- 買方為：
 - 代理本人或其代名人(無論是代理自己本人或代表主事人購買單位)；
 - 代理所任職的地產代理公司(無論是該公司本身或代表主事人購買單位)；或
 - 代理或其代名人(或代理所任職的地產代理公司，或該公司的董事或股東)擁有實益權益的公司。
- 代理(或代理所任職的地產代理公司，或該公司的董事或股東)可能於該物業的任何轉售中獲得的金錢實益權益。

- ❑ 確保向賣方提供的資料均為準確及最新的，包括：

✓ ✓

- 其他單位的收購價；
- 其他單位的賣方於收購事項中的立場；
- 與其他單位的賣方的收購商議進展；
- 買方在有關樓宇已成功收購單位所佔的樓宇擁有權的百分比；或
- 鄰近的政府工程或其他發展項目對該樓宇的影響等。

	公司	員工
❑ 在進行商議時，遵守以下事項： • 不得對賣方施加任何不當影響或使用任何不當手段（例如在不合理時間不斷致電煩擾賣方），亦不得騷擾或煩擾賣方（例如即使賣方無意出售其物業，仍不斷進行游說）。 • 如賣方為長者，建議（口頭及書面）他在進行商議出售單位時由家人或近親陪同。除非長者賣方已表明毋須在其家人或近親的陪同下進行商議，否則不得與長者賣方進行任何商議。	✓	✓
❑ 向賣方清楚解釋有關其物業的買賣所有擬訂條款及條件。	✓	✓
❑ 不應安排賣方授權代理或準買家為其處理其物業的出售事宜。如賣方表明有意委任其他人士代為處理其物業的出售事宜，則建議賣方尋求法律意見。	✓	✓
❑ 安排賣方簽署臨時買賣合約或任何其他文件前，向賣方清楚解釋有關文件的所有條款，並建議賣方尋求獨立法律意見。	✓	✓
❑ 確保臨時買賣合約中用以列明物業、訂約方、價格、收購條款、買方的簽署、交易日期等資料的全部空格均已填寫，並不留空白項目。	✓	✓
❑ 在賣方已簽署有關買賣其單位的臨時買賣合約或任何其他合約上註明日期，並不可把日期項目留空。而臨時買賣合約及任何其他文件所載日期必須是賣方簽署的日期。	✓	✓
❑ 確保購買價是真實代價，並無誇大其他款項（例如搬遷津貼）以減低真實代價。	✓	✓
❑ 在賣方簽署臨時買賣合約及其他相關文件後，盡快向賣方提供有關文件的副本。	✓	✓

	公司	員工
☐ 在取得賣方和該樓宇其他業主書面許可之後，才可在樓宇張貼任何橫額或宣傳物品。	✓	✓
☐ 聘用並非公司員工的人士進行游說活動時，確保該等人士為持牌人，並與該等人士簽署書面聘用合約。	✓	✓
☐ 在上述與非公司員工人士訂立的聘用合約中，包括以下條款： • 遵守所有的法律及道德要求，其要求與公司員工須遵守的要求一致； • 不得向賣方作出虛假或誤導性陳述； • 遵守本條中的規定； • 不會將游說活動再外判予其他人士；及 • 只會委派持有牌照的公司員工進行游說活動。	✓	✓
☐ 密切監察所聘用人士進行游說活動時的行為，確保該人士嚴格遵守本條的規定，並為其聘用從事游說活動的人士的不當行為負責。	✓	✓
☐ 如懷疑其聘用進行游說活動的人士可能在游說活動中使用不法手段，向警方舉報。	✓	✓
☐ 注意如代理協助、鼓勵或促致任何人士在進行游說活動中觸犯刑事罪行，則代理或會就相同罪行負上刑事責任。	✓	✓

4.18 處理要約及商議出售及租賃條件

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 除非已經就有關物業簽訂臨時買賣／租賃協議，否則在切實可行的範圍內，盡快將所有要約(包括那些低於賣方／業主指定底價或高於準買家／準租客上限的要約)告知物業交易的另一方(或該另一方的代理)（  《常規規例》第 11 條）。 | ✓ | ✓ |
|---|---|---|

	公司	員工
□ 以書面形式確認已轉達給客戶的要約（ 英測量會房地產代理標準第四章）。	✓	✓
□ 以書面形式確認買方向賣方提出的任何要約／進一步要約，並於要約中載有代理受客戶委託的證據，並向客戶提供一份確認要約的副本（ 英測量會房地產代理標準第五章）。	✓	✓
□ 按照接獲要約的次序，如實通知客戶（ 《常規規例》第 11 條）。	✓	✓
□ 向客戶提供充分的信息，以便他對收到的所有要約及其優點及不足作出明智的判斷，並在提供該等資料時考慮到賣方／業主目前的情況（ 英測量會房地產代理標準第四章）。	✓	✓
□ 避免任何誤導性的陳述，向客戶提供正確資料，包括樓價及租金，供客戶作參考或比較。在任何情況下，代理不可向客戶提出並不存在的要約（ 《常規規例》第 11 條）。	✓	✓
□ 將所有口頭及書面提出的要約（包括提出的日期和時間）盡快記錄下來，以防爭拗或混亂（ 《常規規例》第 11 條）。	✓	✓
□ 把準買家／準租客提出的要約通知賣方／業主後，向買方／租客以書面形式確認該通知、要約金額及附加條件（ 英測量會房地產代理標準第四章）。	✓	✓
□ 在商議過程中，不時向賣方／業主報告情況，並持續尋求其指示（ 英測量會房地產代理標準第四章）。	✓	✓

	公司	員工
❑ 如要約被賣方／業主接受，應要求賣方／業主以書面確認，並將其副本發送給買方／租客（英測量會房地產代理標準第五章）。	✓	✓
❑ 事先取得客戶的同意，才可將有關其個人或財務狀況的資料發放予交易的另一方（英測量會房地產代理標準第五章）。	✓	✓
❑ 不得對客戶施加任何不當影響或強迫，以誘使其簽訂物業買賣／租賃協議（《常規規例》第11條）。	✓	✓
❑ 只有在確知在自己的能力範圍內及可履行的情況下，才向客戶作出承諾（例如協助買方或租客開立一個水、電或煤氣供應的賬戶）或提供任何優惠（例如現金回贈）。一旦作出承諾或提供優惠，必須履行。所有承諾／優惠須以書面形式記錄，並向客戶提供該等書面紀錄以增強其信心。	✓	✓
❑ 如賣方／業主接受要約及任何相關條件，將其準確並詳盡地記錄下來，並通知買方／租客。此通知須以書面形式向雙方確認（英測量會房地產代理標準第四章）。	✓	✓
❑ 在商議過程中，與客戶保持定期接觸，並定期向另一方報告進展（英測量會房地產代理標準第四章）。	✓	✓
❑ 如買方／租客於完成交易之前，向代理申請任何額外的服務，應及時向賣方／業主提供一份所申請的服務項目的清單（英測量會房地產代理標準第四章）。	✓	✓

公司 員工

- ❑ 如未取得交易各方的事先同意向客戶索取或接受列明在地產代理協議以外的其他額外利益（包括茶錢），以協助他們進行商議（例如游說買方提高買價），可能會觸犯《防止賄賂條例》（《防止賄賂條例》）。

✓

✓

4.19 臨時買賣或租賃合約

- ❑ 臨時買賣合約是具有法律效力的文件，所以在草擬這些文件時，須非常小心謹慎避免填寫錯誤資料，並遵照客戶的指示。如在草擬過程中有任何疑問，應徵詢法律意見。

✓

✓

- ❑ 於簽訂臨時買賣合約前一刻，採取以下措施：

✓

✓

- 從土地註冊處取得最新的土地查冊結果，而不依賴之前取得的土地查冊結果（《常規規例》第13條）；
- 向買方／租客清楚解釋土地查冊內的資料（例如業權人及產權負擔等）；及
- 向買方／租客提供一份最新取得的土地查冊結果的文本，並要求其簽收並妥善保存該份收據（《常規規例》第13條）。

- ❑ 向客戶解釋臨時買賣／租賃合約上的每項條文，並促使他們注意其中重要條款及條文的涵義，並建議他們如不明白合約的任何部分，應尋求法律意見。（《常規規例》第13條）。

✓

✓

- ❑ 確保臨時買賣／租賃合約上任何條款的修訂，須得到雙方的同意、完全明白及於修訂地方旁邊加簽確認，並向雙方解釋修訂的含意。

✓

✓

- ❑ 確保合約上的物業地址是按照土地查冊上的物業地址填寫（監管局執業通告編號 03-02(CR)）。

✓

✓

	公司	員工
□ 若物業是連同下列項目一併出售／出租： • 花園； • 車位； • 天台； • 傢俬；或 • 電器， 須在臨時買賣／租賃合約上清楚列明該項目（如有需要，連同該項目的照片），及訂明保養維修費用責任誰屬（如有），並由合約各方加簽確認。	✓	✓
□ 不要安排客戶簽署空白、沒有寫上日期或倒填日期，或重要項目（例如樓價、訂金、佣金、成交日期等）漏空的臨時買賣／租賃合約，如交易雙方對交易條款還未達成協議，則不要安排客戶簽署臨時買賣／租賃合約（ 監管局執業通告編號 03-02(CR)）。	✓	✓
□ 確保所有列於臨時買賣／租賃合約上的資料都必須是真確無誤；如任何人士蓄意提供虛假或不真確資料，可能會觸犯刑事罪行。	✓	✓
□ 如有關物業交易需繳納額外印花稅，建議客戶（即須共同及各別負上繳納額外印花稅的責任的買賣雙方）協商由那一方（即賣方或買方）繳付額外印花稅，並將有關的協議在臨時買賣合約內訂明（ 監管局執業通告編號 11-03(CR)）。	✓	✓
□ 若買賣雙方同意由賣方負責繳付額外印花稅（或其中的部份，視乎何種情況而定），建議客戶在臨時買賣合約內訂明有關的安排（例如買方律師將會從樓價中預扣部分款項以繳付額外印花稅）。提醒客戶在有需要的情況下，於簽訂臨時買賣合約前先徵詢法律意見（ 監管局執業通告編號 11-03(CR)）。	✓	✓

	公司	員工
□ 如有關物業由兩名或兩名以上的賣方持有，須確保所有人士均已簽署在臨時買賣／租賃合約上。如賣方其中一人未能簽約，須確保他簽妥授權書，授權另一人士代表他簽約（ 監管局執業通告編號 01-12(CR)）。	✓	✓
□ 如物業交易的買方為高齡人士，亦有意申請物業按揭貸款，應在他簽訂臨時買賣合約之前，告知他在申請銀行貸款方面可能會遇到的困難（ 監管局執業通告編號 03-02(CR)）。	✓	✓
□ 若出租物業是按揭物業，在安排雙方簽訂租賃合約之前，採取下列措施（ 監管局執業通告編號 01-09(CR) 及 03-06(CR)）： • 核實業主是否已向承按人（例如銀行）取得書面同意可以出租物業，並向租客解釋在沒有承按人同意下租住有關物業的風險； • 鼓勵交易雙方交換資料（例如業主的還款記錄、租客的職業及收入證明），以加強互信，有利交易的進行；及 • 告知租客如業主不提供按揭資料的風險。	✓	✓
□ 在買賣合約（無論是臨時或正式）簽訂後，不得繼續為物業進行任何促銷或推廣活動（ 《常規規例》第 13 條）。	✓	✓
□ 除非賣方／業主要求，不要在臨時買賣／租賃合約簽訂後，告知賣方／業主其後關於該物業的要約（ 《常規規例》第 13 條）。	✓	✓
□ 與賣方／業主安排物業的清理事宜時，應考慮相關的環境要求（例如廢物的處置）（ 英測量會房地產代理標準第三章）。	✓	✓

公司 員工

轉讓限制¹⁰ (🚧 監管局執業通告編號 01-01(CR) 、 07-04(CR)及 08-08(CR))

- | | | |
|---|---|---|
| ❑ 須知悉某些物業有轉讓限制，即賣方／業主不得自由轉讓或出租其物業。這些物業的買賣／租賃亦涉及特別的程序及／或表格。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 如物業受轉讓限制約束，須小心謹慎，並在達成協議前採取適當行動保障客戶利益（例如核實物業已補地價）。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 不可協助或教唆賣方／業主在不合法的情況下，出售或出租物業。並應不時留意最新的安排及規定，如有疑問，宜徵詢法律意見。 | ✓ | ✓ |

有效的產權負擔

- | | | |
|--|---|---|
| ❑ 敦促客戶留意物業仍然有效的產權負擔，並建議客戶在簽訂臨時買賣合約前徵詢法律意見。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 如買方或租客在知悉物業仍然附有產權負擔的情況下仍決定購買或租住該物業，應要求客戶書面確認他知悉所有仍然有效的產權負擔及獲建議尋求法律意見，但仍決定進行交易。 | ✓ | ✓ |
| ❑ 在臨時買賣合約上記錄任何仍然有效的產權負擔（例如法庭命令、建築令），除客戶有指示外，於合約加入由誰負責解除該等有效的產權負擔。 | ✓ | ✓ |

4.20 客戶的身分

- | | | |
|--|---|---|
| ❑ 在安排簽署物業的任何文件（例如臨時買賣／租賃合約）之前，核實客戶的身分（例如賣方如屬個人，仔細檢查其身分證的姓名或核對是否與土地查冊上顯示的姓名相同），並妥善保存有關資料 (📋 《常規規例》第 13 條) 。 | ✓ | ✓ |
|--|---|---|

¹⁰ 此限制適用於在香港房屋委員會及房屋協會各項資助計劃（例如「居者有其屋」、「私人參建居屋」、「夾心階層住屋」、「住宅發售」、「租者置其屋」）的物業、新界原居民的小型屋宇及公務員合作社單位。

	公司	員工
☐ 代表買方行事時，如未能核實賣方的身分，建議買方安排訂金於律師行託管，並提醒買方所涉及的風險及是否需要在進行交易前聘請律師提供服務（  監管局執業通告編號 09-08(CR) ）。	✓	✓
☐ 如有理由懷疑賣方為騙徒，終止為買賣雙方行事，並向警方舉報（  監管局執業通告編號 09-08(CR) ）。	✓	✓

客戶的法律行為能力

☐ 檢查及確定物業交易文件的簽署者已年滿十八歲（否則所簽署的文件或合約可能無效）（  監管局執業通告編號 03-02(CR) ）。	✓	✓
☐ 確保簽署者是出售物業的賣方，或簽約者已獲適當授權在交易中代表賣方簽署。	✓	✓
☐ 若客戶由他人代表簽署，須要求該名代表出示經妥當簽署的「授權書」。	✓	✓

有限公司（ **監管局執業通告編號 09-06(CR)**）

如物業交易的簽約一方為有限公司，採取以下措施：

☐ 要求簽署人出示該有限公司的註冊證書、商業登記證及授權文件。	✓	✓
☐ 進行公司查冊或取閱授權文件（例如董事會決議），以核實其簽署人的身分。	✓	✓
☐ 核實簽約人的身分，並在簽署下方清楚地寫上其名字。	✓	✓
☐ 確保簽妥文件須載有公司印鑑，或在簽署人的簽署位置加上「For and on behalf of（XXX 有限公司）」的字樣。	✓	✓

公司 員工

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ❑ 建議客戶以公司為抬頭人的支票或本票直接付款予公司，切勿付款予簽署人本人。 ❑ 如簽署人未能提供令人信納的授權證明及並不是公司董事，應向客戶解釋所涉及的風險，並建議將訂金交予律師行託管，如有需要可徵詢法律意見。 ❑ 向客戶取得確認書，以確認曾獲上述建議，並理解其內容，以免日後發生爭議。 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ |
|--|---|---|

4.21 合作協議

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ❑ 任命分銷代理時，或在使用多個放盤系統及／或在其他代理的合作是基於佣金分賬安排時，務必小心（英測量會房地產代理標準第一章）。 ❑ 與另一家公司簽訂合作協議前，須事先獲得公司指定員工的批准。 ❑ 公司可預先批核一些公司（通常為地產代理公司），代理可與其簽訂合作協議，而無須每個個案批准。如果其他公司欲向公司轉介客戶，則須向指定員工取得批准，才可進行合作。 ❑ 留意如果訛稱客戶是由另一間地產代理行／公司轉介，藉此誤導公司與另一間地產代理行／公司簽訂合作協議，並瓜分從客戶收取的佣金，此等行為屬刑事罪行。 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ |
|---|--|---|

4.22 物業交易訂金

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ❑ 不應建議或要求準買家／準租客在未與賣方／業主達成協議前，繳付「訂金」或「誠意金」。 ❑ 要求客戶盡量以支票支付訂金，並避免接受現金付款。 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ |
|---|--|--|

	公司	員工
❑ 如代客戶收取或保管訂金，須存入一家認可機構的信託戶口內，並向客戶發出收據。	✓	✓
❑ 當公司在一家認可機構開立了一個信託戶口，須採取以下措施（《常規規例》第 12 條）： • 如代客戶收取及保管任何訂金，須在指定時限內把款項存入信託戶口內，以減少款項被盜用的風險。 • 發放訂金予賣方／業主之前，須確保賣方／業主的身分與物業的擁有人是相同的；如他們並非相同，則須確保賣方／業主具有出售／出租該物業的權限。 • 如物業交易最終取消，應盡快將公司代收的任何訂金退還客戶。	✓	✓
❑ 以下列方式向客戶發出訂金收據： • 立即向客戶發出收據（《常規規例》第 12 條）； • 收據應順序編號； • 指派不同員工負責向客戶收取訂金及簽發收據； • 只按照有關買方或租客的指示，將訂金從信託戶口轉交賣方或業主（《常規規例》第 12 條）； • 抽查所發出的收據(尤其是無效的收據)，以偵察違規行為。	✓	✓

公司 員工

- 當涉及未解除按揭物業的買賣：
- 在簽訂臨時買賣合約之前（ **監管局執業通告編號 05-07(CR)**）：
 - (甲) 向買方解釋預印在合約的訂金託管條文的涵意，及刪除有關條文的風險(包括直接向賣方支付訂金的風險)；
 - (乙) 建議買方將訂金（包括臨時訂金及加付訂金）託管在律師行內；及
 - (丙) 向買賣雙方解釋安排託管訂金的含意及訂金託管人發放訂金前須符合的條件；及
 - 如交易沒有安排託管訂金，應取得立約各方的確認書，以確認立約各方已獲悉有關的訂金託管安排，以及沒有在臨時買賣合約中納入訂金託管安排所涉及的風險。
- 不可挪用客戶的款項作為公司開支或其他用途，亦不可扣減或扣押該款項的部分或全部作抵銷佣金之用( **監管局執業通告編號 02-10(CR)**)。
- 不可代客墊支訂金予賣方／業主，以免日後發生爭議。

( 第 5.3 章)

4.23 向客戶收取佣金

- 遵守公司處理客戶佣金的程序，包括與客戶商議佣金及向客戶收取佣金。 ✓
- 接受客戶委託時必須與客戶訂立地產代理協議，並清楚向客戶解釋法例並沒有規定應繳付佣金的數額或收費率，和在何等情況下須繳付佣金。 ✓

	公司	員工
☐ 與客戶商議其應繳付的佣金數額或收費率，以及繳付日期，並清楚將有關條款寫在地產代理協議及臨時買賣合約／租約上。	✓	✓
☐ 如同時代表買賣或租賃的雙方，須向交易雙方披露收取的佣金數額或收費率。如有任何變更，須獲得公司批准及交易各方的書面同意。	✓	✓
☐ 不得要求客戶預先繳付佣金。	✓	✓
☐ 鼓勵客戶盡量以抬頭人為公司的劃線支票支付佣金，並在簽訂臨時買賣合約時或之前向客戶提出此建議。	✓	✓
☐ 不得要求客戶以現金支付部份或全部佣金，或將佣金支付予代理或與代理有實益或金錢利益的其他地產代理公司或其他公司。	✓	✓
☐ 以住宅物業的分銷放盤代理身分行事的代理人，不得向主代理的客戶要求支付任何佣金（ 📌 《常規規例》第14條）。	✓	✓
☐ 把客戶所繳付的佣金存入一家公司在認可機構開立的指定戶口內。	✓	✓
☐ 以下列方式向客戶發出佣金收據： • 立即向客戶發出收據（📌 《常規規例》第14條）； • 收據應順序編號； • 指派不同員工負責向客戶收取佣金及簽發收據； • 嚴禁員工發出銀碼不正確的收據；及 • 抽查所發出的收據（尤其是無效的收據），以偵查違規行為。	✓	✓

公司 員工

- ❑ 除了地產代理協議或臨時買賣／租賃合約所訂明的佣金數額，不可索取或建議收取額外佣金或其他利益（例如茶錢、利是、饋贈等）。
 - ❑ 如客戶提供協議／合約以外的佣金或其他利益，須按公司的既定政策和程序，向指定督導人員匯報。如在物業交易中屬雙邊代理，在處理業務時收受任何協議／合約以外的利益之前，亦必須取得交易各方的同意，否則或會觸犯《防止賄賂條例》（《防止賄賂條例》）。
 - ❑ 訂立程序處理並與客戶跟進欠繳佣金事宜（例如指派並非負責收取佣金的員工追收欠款）。
- （第 5.3 章）

4.24 追收欠款（監管局執業通告編號08-04(CR)）

- ❑ 如客戶未能於聘用條款及／或發票上所指定的時期向公司支付款項，採取以下措施：
 - 以書面提醒客戶該等款項尚未支付，並給予其另一個合理的期限以支付。如要收取利息，應於信函中述明（英測量會房地產代理標準第八章）。
 - 如在發出上述信函後，客戶仍然不作出支付，以電話跟進以確保客戶已收到發票，並商定付款時間（英測量會房地產代理標準第八章）。
 - 如客戶在商定付款時間後仍未支付款項，考慮徵詢法律意見，或考慮商議、調停、和解及仲裁（英測量會房地產代理標準第八章）。
- ❑ 無論採取那種方法以追收欠款，均應與客戶保持聯絡，如注意到客戶財政困難，嘗試商議一個還款計劃（英測量會房地產代理標準第八章）。

	公司	員工
☐ 採取任何法律行動之前，應徵詢法律意見（  英國測量會房地產代理標準第八章）。	✓	✓
☐ 向客戶追收欠款時，不得使用非法手段。	✓	✓
☐ 在聘用收數公司向客戶追收逾期付款之前，先向客戶發出最後書面追討，設下還款期限，並清楚表明若限期過後仍未付清欠款，便會聘用收數公司追收欠款。	✓	✓
☐ 在聘用收數公司時，與收數公司簽訂書面的聘用合約，並就收數公司的作業模式訂下要求，包括不得對任何人士在言語上或身體上作出恐嚇或使用暴力，也不得騷擾負責人及其家人（包括公開羞辱負責人）或侵佔或毀壞負責人的財物。	✓	
☐ 監察收數公司在履行合約時的作業模式，及在收到對有關收數公司的投訴時立即處理。	✓	

4.25 轉介業務

☐ 遵守公司就員工可否因轉介業務予銀行、裝修工程承辦商等而收受任何利益的政策。		✓
☐ 如公司容許代理收受利益以作為向第三者轉介業務的報酬，須尋求公司及相關客戶的允許以收受該等利益。如公司不容許代理收受利益，以作為向第三者轉介業務，則收受任何未經授權的利益以作業務轉介，已屬觸犯《防止賄賂條例》（  《防止賄賂條例》）。		✓
☐ 如公司因向第三者轉介業務而收受利益，須事前取得客戶的批准。	✓	✓
☐ 把公司有關是否禁止員工收受利益以轉介業務的政策，以書面告知其服務供應商。	✓	✓

	公司	員工
❑ 事先取得客戶明確及自願的同意，才可將其個人資料發放予任何服務供應商。	✓	✓
❑ 與客戶進行售後接觸時（  第4.26章），詢問他們的服務供應商有否由代理轉介，以檢查是否有違規情況。	✓	✓
❑ 收集及記錄客戶對所介紹服務供應商表現的意見，尤其是表現欠佳的評語，供日後給客戶揀選服務供應商時作參考之用。	✓	

4.26 與客戶的售後接觸

❑ 如資源許可，以電話接觸一些已完成物業交易的客戶，收集他們對代理服務的意見及確定交易詳情（例如佣金數額、負責處理交易的代理的姓名等），以偵查及防止代理的舞弊行為。	✓	✓
❑ 進行電話接觸時採取下列措施，以確保其成效：	✓	✓
- 委派沒有直接參與交易的獨立員工與客戶接觸，以示公平； - 讓獨立員工直接向管理層匯報所發現的違規事件； - 擬備標準問題，集中詢問一些較易為人操縱的項目（例如客戶所支付的佣金數額），並妥善記錄客戶的回覆； - 根據風險評估而抽選較易為人操縱的交易，例如獲寬免佣金的交易；及 - 盡可能確保涵蓋所有代理，特別是新入職的代理。		

公司 員工

4.27 結束指示

- | | | |
|---|-------------------|-------------------|
| <p>❑ 如客戶終止其指示或代理決定停止代表客戶，以書面形式與客戶確認該代理不再代其行事、終止日期及任何尚欠費用或收費的詳情（ 英測量會房地產代理標準第六章）。</p> <p>❑ 擬備一張發票以清楚列明客戶應繳付給公司的所有欠款／費用（包括逐項說明應付費用及任何開支），並於結束指示後的合理時間內發送給客戶（ 英測量會房地產代理標準第六章）。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> |
|---|-------------------|-------------------|

4.28 處理客戶投訴

- | | | |
|---|--|---|
| <p>❑ 根據公司既定的程序，公正地處理客戶的投訴（ 第 3.11 章）。</p> <p>❑ 與客戶達成委託條款時，應向其告知公司已訂立投訴處理程序（ 英測量會房地產代理標準第八章）。</p> <p>❑ 於地產代理協議內，訂明可以因應客戶要求而提供一份公司投訴處理程序的副本（ 英測量會房地產代理標準第二章）。</p> <p>❑ 提供及公布投訴渠道，包括監管局的熱線電話。</p> <p>❑ 向投訴人保證，所有資料均絕對保密。</p> <p>❑ 對接獲的投訴採取積極態度（例如改善公司形象及服務水平等）。</p> <p>❑ 要求投訴者要以書面方式（電郵、信件或傳真）作出正式投訴，並儘快確認收到的投訴（一般於三個工作日內）（ 英測量會房地產代理標準第八章），記錄該投訴並盡快採取跟進行動。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p></p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> |
|---|--|---|

	公司	員工
☐ 無論投訴是以口頭或書面方式提出，須把所有投訴記錄存檔（  英測量會房地產代理標準第八章）。	✓	✓
☐ 嘗試以公司公布的投訴處理程序內部平息投訴（  英測量會房地產代理標準第八章）。	✓	✓
☐ 妥善記錄投訴的調查過程。	✓	✓
☐ 於完成調查個案之前，就將會採取的行動，向指定人員取得批准。	✓	✓
☐ 於十五個工作日內以書面形式告知投訴人有關調查結果和所採取的行動（  英測量會房地產代理標準第八章）。	✓	✓
☐ 如投訴人仍不滿意調查結果，告知其如何繼續向公司作出投訴（  英測量會房地產代理標準第八章）。	✓	✓
☐ 確保一名與投訴無關的員工，或最理想由一名指定的投訴處理主任負責處理投訴（  英測量會房地產代理標準第八章）。	✓	
☐ 在調查結束後，向投訴人發出一份正式書面聲明，通知其調查投訴的最終結果，包括向投訴人作出的建議。聲明須包括投訴人可如何將投訴訴諸公司的錯誤糾正方案，以及其最後期限（  英測量會房地產代理標準第八章）。	✓	

4.29 防止洗黑錢活動（ 監管局執業通告編號 08-05(CR)）

- | | |
|--|---|
| ☐ 遵守公司根據風險評估而制定的程序，以辨認和舉報懷疑是「洗黑錢」的活動（  第 3.2 章）。 | ✓ |
|--|---|

公司 員工

- | | | |
|---|----------------------------|--------------------------|
| <p>❑ 考慮委任一名督導主任，負責接收員工舉報的可疑交易報告，並向有關執法機關舉報後，採取適當行動。</p> <p>❑ 妥善保存所有懷疑「洗黑錢」的個案記錄。</p> <p>❑ 向員工提供和鼓勵員工參加辨識、舉報及處理懷疑「洗黑錢」交易的培訓課程。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p></p> <p>✓</p> <p></p> |
|---|----------------------------|--------------------------|

核實客戶身分

- | | | |
|--|----------|----------|
| <p>❑ 於擬備臨時買賣合約供客戶（個人或公司客戶）簽訂之前，檢查已經簽訂的地產代理協議，確保已填妥下列資料：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 個人客戶的姓名或公司客戶的名稱及其簽署人的姓名； • 客戶／簽署人的身分證明文件或旅遊證件的種類（例如香港身分證、護照、內地人士來港雙程證）及號碼； • 有關物業的地址； <p>並在地產代理協議上加上：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 價錢；及 • 簽訂臨時買賣合約的日期。 | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
|--|----------|----------|

保存文件

- | | | |
|---|----------|----------|
| <p>❑ 保存地產代理協議，由簽訂臨時買賣合約起計至少五年，以便當有關機關要求時提供。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
|---|----------|----------|

公司 員工

- ❑ 向共同隸屬警方及海關的聯合財富情報組舉報任何懷疑直接或間接代表犯罪得益的財產。任何人士若知道或有理由相信任何財產代表犯罪得益而仍處理該財產，即屬犯罪。

✓ ✓

4.30 平等機會

- ❑ 不可作出任何歧視或可能妨礙他人公平享受居住權利的行為，並提醒客戶（例如業主）避免涉及歧視行為。

✓ ✓

4.31 公平競爭

- ❑ 為符合公平競爭的原則，代理不得提供或答應提供任何佣金或其他在協議內沒有列明的利益，以促成交易，否則可能觸犯《防止賄賂條例》的罪行（[Ⓢ](#)《防止賄賂條例》）。

✓ ✓

5.1 引言

良好的會計管理對於防止機構在運作上出現錯漏、舞弊、甚至財務損失，至為重要。地產代理公司在日常運作中，須經常處理客戶支付的訂金和佣金、與代理攤分佣金、向員工發還開支、支付各項物品和服務費用等財務交易。地產代理公司應採用本章所建議的管制措施，讓會計管理系統得以有效推行。

5.2 一般管制措施

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ❑ 保存完整及有系統的會計記錄，清楚顯示公司的各項交易、資產及負債等。所有交易記錄及賬簿必須準確無誤，並按照有關法例予以保存。 ❑ 在營運指引中闡明處理金錢（尤其是現金）的程序（例如向員工發還開支，處理客戶的付款），規定員工嚴格遵守。 ❑ 訂明在交易中負責批核收款或付款（例如減收某宗物業交易的佣金）的員工職級及其責任。 ❑ 若資源許可，委派獨立員工進行隨機抽查，確保符合所制定的程序。 ❑ 盡量委派不同員工處理涉及金錢交易的不同職務，如將接收客戶付款（例如佣金）、簽發客戶收據、核對銀行結單與會計紀錄、簿記等職務交由不同員工負責。 ❑ 提醒員工，任何代理人（例如員工）因意圖欺騙其主事人（即公司或他們所代表的客戶）而使用載有虛假、錯誤或欠妥的陳述的任何收據、帳目或其他文件，意圖用以誤導其主事人，即屬觸犯《防止賄賂條例》第 9(3)條（ⓘ 《防止賄賂條例》）。管理層應確保公司有妥善的制度，防止上述情況發生。 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ |
|---|--|--|

公司 員工

5.3 處理客戶款項

- | | | |
|--|---|---|
| <p>❑ 為從客戶收取或代客戶保管的款項備存妥善的記錄（《常規規例》第 12 條），並制定程序以供員工遵守。</p> <p>❑ 客戶的款項一經收訖，須保留簽發予客戶的收據副本最少三年，以供覆核或核數之用（《常規規例》第 12 條）。</p> <p>❑ 在指定時限內把客戶的款項存入於認可機構開立的信託戶口內，以減少款項被盜用的風險。</p> <p>❑ 把客戶款項存入信託戶口後，須保留存款收據（自存款起計保留最少三年）（《常規規例》第 12 條）。</p> <p>❑ 扣減客戶的款項之前，須獲得客戶的書面同意（英測量會房地產代理標準第八章）。</p> <p>❑ 若從信託戶口中提取款項，只可用於付款予客戶或按客戶的指示而執行，並須以支票或電子轉帳方式提取款項（《地產代理條例》第 43 條，《常規規例》第 12 條）。</p> <p>❑ 在未獲得客戶授權之前，不得從客戶的戶口或從律師處理的售樓收入中直接扣除費用。</p> <p>❑ 以書面告知客戶，公司或代理不會負責因銀行出問題而導致的金錢損失（英測量會房地產代理標準第八章）。</p> <p>❑ 銀行的收費應從公司的帳戶中扣除，而非從客戶的帳戶中扣除（英測量會房地產代理標準第八章）。</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> |
|--|---|---|

公司 員工

- ❑ 發放購買或租賃住宅物業的訂金之前，須確保賣方的身分與有關物業的擁有人是相同的。假若他們並非同一人，則須確保賣方獲授權出售該物業（[📌 《常規規例》第12條](#)）。

✓ ✓

（[➡ 第4.22及4.23章](#)）

5.4 與員工攤分佣金

- ❑ 訂定與員工攤分佣金的指引，並通知所有員工相關政策及程序，包括分佣資格、計算方法（例如佣金的分配率，「跳級」制度）、款項發放的時間等。
- ❑ 規定參與地產代理工作的員工，清晰準確地記錄所處理的物業交易。
- ❑ 訂明員工在物業交易中攤分佣金的資格和詳情。
- ❑ 指定負責計算員工佣金的人員。
- ❑ 如員工需自行申領所獲得的佣金，提供一份標準表格以供員工使用，並在表格內載有以下條款（甲）員工須聲明所提供之資料正確無訛；（乙）員工須聲明不曾未經許可而收受客戶或其他人士所提供的佣金或利益；及（丙）警告員工任何虛假申領或提供虛假資料均屬刑事罪行。
- ❑ 規定督導人員檢查下屬的佣金申請，以他所知有關交易確是由該下屬處理，以及申領金額正確。
- ❑ 指派獨立員工隨機抽查，以偵察並防止任何舞弊行為。

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓
督導人員

✓

5.5 發還開支

- ❑ 就員工履行職務時所墊支的費用設立制度，以確保有關開支的使用理由充分和合理。

✓

公司 員工

- 制定發還開支的程序，包括：✓
 - 申請資格；
 - 所需證明文件；
 - 每位員工可涉及的開支和申領的限額；及
 - 不同限額的發還開支的批核人員職級。
- 編制一份標準表格，供員工申請發還開支之用。✓
- 在發還開支表格內，要求申請人聲明其提供的資料正確無誤，並警告申請人作出任何虛假聲明均屬刑事罪行。✓
- 盡量將批核和發放款項予員工的職務分別由不同人員負責。✓
- 規定獨立人員或監督人員進行隨機抽查，確保員工遵守既定程序。✓

5.6 付款程序

- 訂定批核不同限額的付款或簽署不同限額的支票的人員職級。✓
- 訂明不同付款金額的付款方式（例如以支票或電子轉帳方式付款）。✓
- 訂明申請付款所需的證明文件（例如發票）。✓
- 訂立制度，以偵察和防止無故阻延付款或重複付款的情況。✓
- 以支票付款時，規定：✓
 - 所有支票必須劃線；
 - 簽署人員在簽署前須核實支票與證明文件的內容相符；
 - 簽署人員不得簽發空白支票；及
 - 支票須按編號順序簽發，而任何無效支票應加以標註，並保留作審查之用。

公司 員工

- 確保所有支付款項必須： ✓

 - 有相關文件（例如收據）支持；
 - 附有負責人員核實付款申請是真實準確的證明；及
 - 由監督人員或獨立員工覆核，以確定準確無誤。
- 設立定額零用備用金制度，以發還員工墊支的小額開支，並採取以下的監控措施： ✓

 - 指定負責保管零用現金的員工及可保管的現金限額（例如以 5,000 元為限）；
 - 發放零用現金前，須收到員工的書面申請（例如零用現金憑單），並夾附經授權人員核實的單據；
 - 在證明文件正本或表格蓋上「付訖」印鑑，以防重複付款；及
 - 規定申領者須簽名確認收訖款項。
- 向員工發出指引，警告他們不得就申請付款而遞交載有虛假或不實資料的文件。 ✓
- 確保付款程序具備足夠的實體和電腦保安（例如妥善保管空白支票簿和公司印章，限制用戶連接電腦會計或付款系統等）。 ✓
- 妥善保存付款記錄和所有證明文件，以便監督人員審核。 ✓
- 如資源許可，委派一名沒有參與付款程序的員工，負責定期覆核會計記錄，以偵察和防止任何未經授權的付款、異常支出等情況。 ✓

公司 員工

5.7 外部審計

- 因應公司的規模，委任一名由高層管理人員批准的專業會計師，負責每年替公司進行財務審計。 ✓

6.1 引言

人力資源是每間公司的寶貴資產。良好的人力資源管理，包括員工招聘、晉升及監察員工的表現等，能確保公司能聘用德才兼備的員工，並讓他們在適當崗位盡展所長。本章建議的良好工作常規，旨在建立一套公平、透明及具問責性的人事管理系統。

廉政公署編制了一份「人事管理《防貪錦囊》」，詳情請參閱廉政公署網站 www.icac.org.hk。

6.2 政策與指引

- ❑ 訂定人事管理指引，並通知所有員工相關的政策及規則（例如薪酬、福利、操守及紀律等）。 ✓
- ❑ 訂定不同職級及職位的職責、核心能力要求及其他工作表現的指標。 ✓
- ❑ 於僱傭合約中載有標準條款，規定員工須遵守公司的《紀律守則》（ **第 2.2 章**），並向每位新聘用的員工派發該守則。 ✓
- ❑ 設立制度，以備存所有員工的最新記錄（包括員工牌照的副本及利益衝突的申報），及只准授權人士查閱。 ✓
- ❑ 制定清晰指引，以確保求職者不會因性別、種族、婚姻狀況、懷孕、殘疾或家庭崗位而受到歧視。 ✓

6.3 員工招聘

- ❑ 制定招聘員工的政策與程序。 ✓

公司 員工

- ❑ 確保所有招聘及解僱事宜均由人力資源部門或指定高層人員處理。

✓
- ❑ 規定所有參與招聘工作的員工申報利益衝突（例如與應徵者的私人關係），並制定接獲申報後的跟進行動（例如不應參與甄選工作）。

✓
- ❑ 訂明不同職位的最低入職要求，並在需要時尋求管理層批核。

✓
- ❑ 盡量以公開形式進行招聘。

✓
- ❑ 指派員工審查所有求職申請，以確保應徵者符合入職要求。如資源允許，指派沒有參與招聘過程的員工負責審查工作。

✓
- ❑ 保留落選的求職申請，以供覆檢或審核之用。

✓
- ❑ 事先釐定評選準則，以確保公平公正，及避免被視作偏幫個別應徵者。

✓
- ❑ 除了專業資格、知識及技能外，於各職級所必須具備的核心條件及甄選條件中納入例如忠誠及誠實等品格質素，並讓求職者知悉有關要求。

✓
- ❑ 因應公司的規模，成立甄選委員會（成員包括有關高級人員及人力資源部員工），負責進行面試及推薦合適的應徵者。

✓
- ❑ 如應徵者由現任員工轉介，禁止該名員工接受應徵者所提供的任何利益，並規定該員工在招聘開始時須申報與應徵者的關係。

✓
- ❑ 記錄每名應徵者的評核結果，並盡量使用標準表格以作記錄（*招聘評審面試表格範本*見於📘附錄七）。

✓

公司 員工

- ☐ 如招聘代理，須確保應徵者持有有效的營業員或地產代理牌照，並要求他們出示由監管局簽發的牌照正本以供核證。如有疑問，可前往監管局辦事處查閱持牌人登記冊，或登入監管局網頁（www.eaa.org.hk/search）查閱牌照目錄。 ✓
- ☐ 在提出聘任前，查核應徵代理人士的牌照有否被監管局撤銷或暫時吊銷，並確保所附加的牌照條件（如有）與其職務並無衝突。 ✓
- ☐ 了解擬聘用人士曾否被監管局紀律處分。 ✓
- ☐ 不可聘用牌照未獲續期的代理履行地產代理工作（ 《地產代理條例》第 39 條）。 ✓
- ☐ 有關任何營業員、分行經理或董事的聘用／委任或停止聘用／委任，或有關持牌地產代理成為或終止成為合夥成員，須於 31 天內以書面通知監管局（ 《地產代理條例》第 40 條）。 ✓

6.4 薪酬與員工福利

- ☐ 訂定各級員工的薪酬與附帶福利，並向高層管理人員申請批准。 ✓
- ☐ 如聘用個別人員的薪酬福利有別於一般同級人員的水平，須由高層管理人員批准。 ✓
- ☐ 訂明調整薪酬及發放非標準款項（例如佣金）的準則及計算方式。 ✓
- ☐ 向員工公布其他福利（例如培訓津貼）的詳情、申領準則及申請程序。 ✓
- ☐ 規定任何薪酬、非標準款項及其他福利的修訂，須先獲高層管理人員批准。 ✓

公司 員工

- | | |
|--|----------|
| <p>❑ 如有需要，採用公平機制（例如按服務年資、銷售額等）以釐定員工可享有的福利。</p> | <p>✓</p> |
|--|----------|

6.5 一般監控與員工監察

- | | | |
|---|----------|----------|
| <p>❑ 妥善備存並經常更新各分行的員工記錄（包括保存其牌照副本）。</p> | <p>✓</p> | |
| <p>❑ 設立制度，以確保代理於牌照屆滿前一至三個月內續牌。並提醒代理無牌執業乃違法行為，及要求代理出示已續期的牌照作核實。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 禁止任何未能續牌的代理，在獲批新牌照前從事地產代理工作。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 要求任何被執法機關或監管局調查的代理盡快知會公司，並向公司匯報調查進展及結果。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 要求代理盡快通知公司任何被監管局施以紀律制裁的詳情。公司應了解事件，並採取措施，以防止該代理再次違規。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 禁止被暫時吊銷或撤銷牌照的代理，於牌照暫時吊銷期間或在牌照撤銷生效日起從事地產代理工作。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 敦促被監管局罰款的代理在限期前繳交罰款。</p> | <p>✓</p> | <p>✓</p> |
| <p>❑ 採取措施，確保代理已遵守監管局附加於牌照的條件，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建議代理於指定期間內取得指定的持續專業進修學分。 • 倘若該代理的牌照被加上不可擔任經理的條件，立即停止其經理的職務。 • 倘若該代理的牌照被加上不可處理客戶款項的條件，指派其他代理代為處理客戶款項。 | <p>✓</p> | <p>✓</p> |

公司 員工

- ❑ 查閱政府憲報、監管局的牌照目錄及網頁，以了解屬下代理有否遭受紀律制裁或在其牌照上附加條件。如有，應作出適當跟進。

✓

6.6 監察員工考勤情況

- ❑ 設立記錄員工考勤情況的系統（例如考勤記錄冊、打卡鐘、電子進出監控卡系統等）。

✓

- ❑ 提醒僱員不得替同事簽到或簽退，因此舉屬偽造記錄行為。

✓

✓

- ❑ 如使用考勤記錄冊：

✓

✓

督導人員

- 要求督導人員於報到時間過後，在最後一個簽到記錄之下劃上橫線，以防止有人虛報簽到時間；及
- 將考勤記錄冊鎖存，以防在未經授權下被修改。

- ❑ 要求督導人員定期抽查員工的考勤記錄。

✓

✓

督導人員

- ❑ 擬備特別情況報告，記錄違規情況（例如缺勤），供管理層審閱和跟進。

✓

- ❑ 把考勤記錄冊保留一段合理時間，以便需要時作審計之用。

✓

6.7 工作表現評核

- ❑ 訂定各職級或職位的核心能力要求及工作表現的評核准則，並通知所有員工有關準則。

✓

- ❑ 因應公司的規模，分別為各職級及職位制定標準評核表格，列明需要評核的各項核心能力要求（表現評核表格範本見📄附錄八）。

✓

公司 員工

- ❑ 員工的表現評核報告須由直屬上司撰寫，並由一名更高級人員或由地區經理／區域經理／部門主管（如適用）加簽。 ✓
- ❑ 讓員工閱讀其評核報告的內容。如有需要，員工可與更高層人員會面。 ✓
- ❑ 設立渠道以處理員工就其評核報告提出覆核。 ✓

6.8 員工晉升

- ❑ 制定晉升資格的準則，並向員工公布。 ✓
- ❑ 因應公司的規模，委任一個晉升委員會，負責評核符合資格員工。 ✓
- ❑ 根據預設準則，並參考其過去一段指定時間的工作表現評核報告，評核符合晉升資格的員工。 ✓
- ❑ 記錄晉升委員會所作的評核或考慮事項。 ✓
- ❑ 提供渠道，讓未獲晉升的員工可就委員會的決定尋求覆核。 ✓

6.9 紀律處分

- ❑ 制定就失當行為所採取的紀律處分，並向所有員工公布。 ✓ ✓
- ❑ 制定採取紀律處分的程序，包括讓分行的高層人員和人事部共同參與。 ✓
- ❑ 妥善備存已採取紀律處分的記錄。 ✓
- ❑ 提供渠道，讓對紀律處分的決定或嚴厲程度不滿的員工尋求覆核。 ✓

公司 員工

6.10 處理員工投訴

- ❑ 設立公平、透明及有效的制度，以處理員工的投訴。 ✓
- ❑ 公開投訴渠道，並採用簡易的投訴程序。 ✓
- ❑ 向投訴人保證所提供的資料會絕對保密。 ✓
- ❑ 記錄所有投訴，並迅速作出處理。 ✓
- ❑ 指派一名適當職級及並非投訴對象的員工進行調查。 ✓
- ❑ 妥善備存每項投訴的調查記錄。 ✓
- ❑ 在完成處理每宗投訴個案前，由一名指定人員批核所須採取的行動。 ✓
- ❑ 在調查完成後通知投訴人有關調查結果。 ✓

《地產代理條例》（香港法例第 511 章） 及附屬法例節錄

1. 牌照

1.1 無牌地產代理工作

- 1.1.1 任何從事地產代理工作或經營地產代理業務的人士或公司，須持有監管
局批給的有效牌照，否則可能犯罪。
《地產代理條例》
（以下簡稱《條例》）
第15條、第16條、
第55(1)(a)及(b)條
- 1.1.2 持牌人應注意，逾期未有申請續牌而
繼續從事地產代理工作或經營地產
代理業務，亦可能犯罪。

1.2 經營模式

1.2.1 獨資經營

- 1.2.1.1 地產代理業務獨資經營者本
身必須是持牌地產代理。根
據發牌條件，獨資經營的地
產代理本身必須符合「適當
人選」的標準。
《條例》第15(1)條
及第19(1)條

1.2.2 合夥經營

- 1.2.2.1 所有從事地產代理工作之合
夥人必須是持牌地產代理。
《條例》第15(1)條
- 1.2.2.2 最少有一名合夥人是持牌地
產代理。
《地產代理(豁免領牌)令》
（以下簡稱《豁免令》）
第3(1)(c)條
- 1.2.2.3 不論合夥人是否以地產代理
身分從事合夥業務，所有合
夥人須符合有關的「適當人
選」的標準。
《條例》第19(1)條；
《豁免令》第3(1)(b)條

- 1.2.3 公司經營
- 1.2.3.1 經營地產代理業務之有限公司，須領有地產代理（公司）牌照。
《條例》第15(2)條
- 1.2.3.2 公司最少有一名董事是持牌地產代理。
《條例》第20(1)(a)條；
《地產代理（發牌）規例》
（以下簡稱《發牌規例》）
第8條
- 1.2.3.3 所有從事公司的地產代理業務的董事必須是持牌地產代理。
《條例》第20(1)(a)條
- 1.2.3.4 公司須有一名持牌地產代理實際控制該公司的地產代理業務。
《條例》第20(1)(b)條
- 1.2.3.5 公司所有董事，無論個人或公司及無論該董事有否從事地產代理工作及持有地產代理牌照，都要符合「適當人選」的標準。
《條例》第20(1)(c)條
- 1.2.3.6 公司本身亦要符合「適當人選」的標準。
《條例》第20(1)(e)條
- 1.2.4 受僱營業員
- 1.2.4.1 任何人以營業員身分受僱於地產代理，須確定其僱主是持牌地產代理，否則可能犯罪。
《條例》第16(1)(b)條及第
55(1)(b)條
- 1.3 續牌
- 1.3.1 期限
- 1.3.1.1 持牌人應在牌照期滿前的一至三個月內申請續期。
《條例》第23條；
《發牌規例》第13條

1.3.2 虛假聲明

1.3.2.1 牌照申請人在申請地產代理或營業員牌照續期時，不可作出任何在要項上屬虛假或具誤導性的陳述或提供任何在要項上屬虛假或具誤導性的資料，否則可能犯罪。

《條例》第55(1)(c)及(d)條

1.4 牌照其他事宜

1.4.1 持牌人須遵守附加於其牌照上所有條件。

《條例》第27(2)(f)條

1.4.2 持牌人不可為或就任何地產代理業務而使用與其牌照不符的姓名或名稱，否則可能犯罪。

《條例》第55(2)(a)條

1.4.3 持牌人的登記地址若有變更，須在十四天內通知監管局。

《條例》第14(3)(a)條

1.4.4 持牌人的牌照如有遺失、被盜、受損或毀壞，應盡快向監管局申請補發。

《發牌規例》第11條

2. 經營地產代理業務及從事地產代理工作

2.1 申領「營業詳情說明書」

2.1.1 經營地產代理業務前，持牌地產代理須為其每一營業名稱下之營業地點，申領「營業詳情說明書」。

《發牌規例》第10(1)條

2.2 通知監管局人事變更

2.2.1 持牌人在終止從事地產代理工作起計的三十一天內，須填妥訂明的表格通知監管局。

《條例》第40(1)條
《常規規例》附表表格8

- | | | |
|-------|--|---------------------------------|
| 2.2.2 | 持牌地產代理在僱用或終止僱用某人為營業員的日期起計三十一天內，須填妥訂明的表格通知監管局。 | 《條例》第40(2)條
《常規規例》附表表格9 |
| 2.2.3 | 持牌地產代理在委任或終止委任經理的日期起計三十一天內，須填妥訂明的表格通知監管局。 | 《條例》第40(3)條
《常規規例》
附表表格10 |
| 2.2.4 | 持有地產代理牌照的公司在委任或終止委任某人為董事的日期起計三十一天內，須填妥訂明的表格通知監管局。 | 《條例》第40(4)條
《常規規例》
附表表格11 |
| 2.2.5 | 持牌地產代理在成為或終止作為地產代理業務的合夥成員的日期起計三十一天內，須填妥訂明的表格通知監管局。 | 《條例》第40(5)條
《常規規例》
附表表格12 |

2.3 身分識別

- | | | |
|---------|---|--------------------------|
| 2.3.1 | 持牌地產代理須在其發出或以其名義發出的任何信件、帳目、收據、小冊子、單張和其他文件及所有廣告中清晰及顯著地列明以下：－ | 《發牌規例》
第14(1)(b)及(c)條 |
| 2.3.1.1 | 其牌照或營業詳情說明書號碼； | |
| 2.3.1.2 | 在有關的營業詳情說明書上載明的營業名稱；及 | |
| 2.3.1.3 | 在有關的營業詳情說明書上載明的營業地點（非小冊子及單張的廣告除外）。 | |
| 2.3.2 | 任何持牌地產代理或持牌營業員在從事地產代理工作時，使用與其牌照上不符的其他名稱，可能犯罪。 | 《條例》第55(2)(a)條 |

- 2.3.3 持牌人須告知客戶自己持有牌照及其牌照號碼。 《常規規例》第5條
- 2.4 備存放盤及要約紀錄
- 2.4.1 持牌地產代理須備存其所收取的所有住宅物業放盤的紀錄及保存所有就住宅物業而訂立的地產代理協議文本，為期不少於自接到放盤或訂立協議起計三年。 《常規規例》第8(2)(a)條
- 2.4.2 獲授權之監管局職員有權查閱住宅物業放盤紀錄及住宅物業地產代理協議文本。就有關查閱，持牌人須向監管局職員提供所要求的任何資料及回答所有有關問題。 《常規規例》第8(2)(b)及(c)條
- 2.4.3 持牌人須備存就每個住宅物業作出的所有要約的書面紀錄。 《常規規例》第11(d)條
- 2.5 處理客戶款項
- 2.5.1 持牌地產代理代客戶收取款項時，須將款項全數或任何部分交給客戶，或按客戶書面指示支付，否則可能犯罪。 《條例》第43(1)及(3)條，及第55(2)(c)條
- 2.5.2 任何人以營業員身分受僱於持牌地產代理代客戶收取款項時，須立即把款項交給僱用他的持牌地產代理或存入該持牌地產代理開立的信託戶口，否則可能犯罪。 《條例》第43(2)條及第55(2)(d)條
- 2.5.3 持牌地產代理須就其為客戶或代客戶收取、持有或支付有關住宅物業的所有款項，備存妥善的帳目。 《常規規例》第12(1)條

2.5.4 如監管局要求，持牌地產代理須提供由執業會計師發出之證書，證明已就其為客戶或代客戶收取、持有或支付有關住宅物業的所有款項，備存妥善的帳目。

《常規規例》
第12(8)條

2.5.5 在收取有關住宅物業的款項或佣金後，持牌地產代理須向客戶發出書面收據，並由發出日期起計，保存收據副本至少三年。

《常規規例》第12(2)條及
第14(3)條

2.6 信託戶口

2.6.1 持牌地產代理須將其為客戶或代客戶收取或持有有關住宅物業的所有款項，存入在認可機構開立的信託戶口內，以及將存款收據保留最少三年。「認可機構」是《銀行業條例》（第155章）所指的銀行、有限制牌照銀行或接受存款公司。

《常規規例》
第12(3)及(4)條

2.6.2 持牌地產代理不得在有關的信託戶口中提取款項，除非是：

2.6.2.1 根據客戶指示的情況下提取；及

2.6.2.2 藉支票或電子轉帳方式提取。

《常規規例》第12(5)條

2.6.3 如在財政年度內沒有為客戶或代客戶收取或持有有關住宅物業的任何款項，在監管局要求下，持牌地產代理須在指定期限前就有關事宜向監管局送交一份表明此事的法定聲明。

《常規規例》第12(6)條

2.6.4	如營業員在工作過程中代客戶收取任何款項，便須立即將款項交予僱主或存入為此目的而設立之信託戶口，否則可能犯罪。	《條例》第43(2)條及第55(2)(d)條
2.7	<u>管理及有效控制</u>	
2.7.1	經營地產代理業務的持牌地產代理，須確保所有進行地產代理工作的個人員工均持有有效的地產代理（個人）牌照或營業員牌照。	《條例》第39(1)條
2.7.2	經營地產代理業務的持牌地產代理，須確保每個辦事處（不論是主要辦事處、唯一辦事處、分行、支行或其他）是在一名由他委任的經理有效及獨立地控制及管理，並確保該名經理是持有地產代理（個人）牌照的。任何人除非是持牌地產代理，不得接受委任為經理，否則可能犯罪。	《條例》第38(1)條及第55(1)(g)條
2.7.3	持牌地產代理須設立妥善程序或制度以監察及管理其地產代理工作的業務，以確保其僱員或其轄下的人遵守《條例》。	《常規規例》第15條
2.7.4	若一間公司犯了《條例》下的罪行，並已證明該罪行是在該公司的董事或與公司管理有關的其他高級人員的同意或縱容下犯的，則該董事或該高級人員即屬犯了同樣的罪行。	《條例》第42條
2.7.5	任何根據《條例》第38條下委任的經理就某項住宅物業而行事，則《條例》第36(1)(a)(i)至(vii)條（詳情可參閱2.10.6段）中適用於持牌地產代理之規定，同樣適用於該名經理。	《條例》第38(3)條
2.8	<u>廣告宣傳</u>	
2.8.1	《條例》中的「廣告」是指包括不論是否向公眾發放之任何形式的廣告。	《條例》第2條

- 2.8.2 持牌地產代理發出廣告時，須遵守《發牌規例》及《常規規例》的有關規定：
- 2.8.2.1 在所有廣告中清楚述明其牌照號碼或有關營業詳情說明書號碼及營業詳情說明書內述明的營業名稱。單張及小冊子的廣告更須附有有關營業詳情說明書內述明的營業地點。 《發牌規例》第14(1)(c)條
- 2.8.2.2 就任何住宅物業的廣告，不可發出任何與其地產代理業務有關並載有在要項上屬虛假或具誤導性的陳述的廣告。 《常規規例》第9(1)條
- 2.8.2.3 就任何住宅物業的廣告，須先取得賣方／業主書面同意，才可為其住宅物業發放廣告。 《常規規例》第9(2)條
- 2.8.2.4 就任何住宅物業的廣告，不得以有別於客戶指示的售價／租金作出宣傳。 《常規規例》第9(3)條
- 2.8.2.5 就任何住宅物業的廣告，如屬擬分租物業，須在廣告中明確說明。 《常規規例》第9(4)條
- 2.8.2.6 就任何住宅物業的廣告，在物業不再可供售賣或租賃時，或有關的地產代理協議終止後（兩者中以較早者為準），須盡快移去該住宅物業的所有廣告。 《常規規例》第9(5)條
- 2.8.2.7 就任何住宅物業的廣告，上述 2.8.2.4、2.8.2.5 及 2.8.2.6 段規定同樣適用於分銷放盤代理。 《常規規例》第9(6)條

2.9 物業資料

2.9.1 持牌地產代理須就其已訂立地產代理協議的住宅物業：

- 2.9.1.1 當代表賣方時，管有《常規規例》表格1（如屬買賣情況）或當代表業主時，管有《常規規例》表格2（如屬租賃情況）內訂明的資料。
《條例》第36(1)(a)(i)條
- 2.9.1.2 在合理範圍內，確保訂明的物業資料準確。
《條例》第36(1)(a)(ii)條；
《常規規例》第3(3)(b)條
- 2.9.1.3 向客戶提供訂明表格中訂明的資料。
《條例》第36(1)(a)(iii)條；
《常規規例》第3(2)條

2.10 住宅物業地產代理協議

2.10.1 地產代理協議的訂明表格

《常規規例》第3(1)條

- 2.10.1.1 代理與賣方（《常規規例》附表表格3）
- 2.10.1.2 代理與買方（《常規規例》附表表格4）
- 2.10.1.3 代理與業主（《常規規例》附表表格5）
- 2.10.1.4 代理與租客（《常規規例》附表表格6）

2.10.2 提供住宅物業資料及出租資料的訂明表格

《常規規例》第3(1)條

- 2.10.2.1 買賣住宅物業用的物業資料表格（《常規規例》附表表格1）
- 2.10.2.2 租賃住宅物業用的出租資料表格（《常規規例》附表表格2）

- 2.10.3 簽訂地產代理協議及解釋條款
- 2.10.3.1 代表賣方／業主的持牌地產代理須(a)在接受出售或出租物業的指示後七個工作日內；(b)為出售或出租物業作廣告宣傳之前；或(c)為物業簽署買賣協議或租契之前(三者中以最早者為準)，與賣方／業主訂立訂明的地產代理協議。
- 2.10.3.2 代表買方／租客的持牌地產代理須(a)在安排買方／租客視察物業之前；或(b)為物業簽署買賣協議或租契之前(兩者中以較早者為準)，與買方／租客訂立訂明的地產代理協議。
- 2.10.4 任何表格，均須按照該表格內的指引及指示填寫，附同該表格內指明的文件，及以表格內指明的方式(如有的話)提交予表格指明的人士。
- 2.10.5 持牌人提供任何表格時，須在切實可行的範圍內盡快取得該表格列明的資料，及確保該等資料及表格內其他資料的準確性。
- 2.10.6 持牌地產代理須就其已訂立的地產代理協議的住宅物業：—
- 2.10.6.1 在代表賣方／業主期間，持有及填寫表格1(買賣的情況下)或表格2(租賃的情況下)指定的物業資料；
- 《常規規例》第6條
《常規規例》第6(1)條；
《常規規例》附表表格3；
《常規規例》附表表格5
- 《常規規例》第6(2)條；
《常規規例》附表表格4；
《常規規例》附表表格6
- 《常規規例》第3(2)條
- 《常規規例》第3(3)條
- 《條例》第36(1)(a)(i)至(vii)條

- 2.10.6.2 在合理的範圍內確保能信納2.10.6.1段所述物業資料的準確性；
 - 2.10.6.3 按表格1(買賣的情況下)或表格2(租賃的情況下)的要求向訂明的人士提供填妥的表格1或表格2；
 - 2.10.6.4 將其接獲的每項要約通知賣方／業主客戶，除非該客戶明確指示無須將該等要約通知他或與該客戶簽訂的地產代理協議條文不再對他適用時；
 - 2.10.6.5 向客戶披露對有關物業擁有的所有金錢上或其他實益權益，和若售出／租出該物業會為其帶來的所有利益（包括佣金或其他任何種類的權益）；及
 - 2.10.6.6 若同時代表買賣或租賃雙方，須如實告知雙方客戶他是代表雙方。如其中一方客戶要求取得另一方客戶就有關物業提供的資料，他須提供該等資料，除非另一方客戶曾明確表示不可提供該等資料。
 - 2.10.7 持牌人在與任何沒有律師代表的人士訂立住宅物業地產代理協議前，須向他解釋協議中不同種類的代理委任的各別含意及對他的影響，及協議中每一項條款及條件，以確保該人知悉他的權利及責任。如該人不明白他的解釋，則須建議該人尋求法律意見。
- 《常規規例》第6(3)條

2.10.8 親自向客戶提交一份未簽立的住宅物業地產代理協議供客戶簽署時，即使該文件在客戶簽署後仍未成為一份已簽立的地產代理協議，持牌地產代理仍須當場給予客戶該份未簽立協議的副本，以及其中提述任何其他文件的副本。

《條例》第47(1)條

2.10.9 送交客戶一份未簽立的住宅物業地產代理協議供客戶簽署時，持牌地產代理須同時將該未簽立的協議的副本及其中提述任何其他文件的副本送交該客戶。

《條例》第47(2)條

2.10.10 親自向客戶提交一份未簽立的住宅物業地產代理協議供客戶簽署時，若該文件在客戶簽署後即成為已簽立的地產代理協議，持牌地產代理須當場給予客戶該份已簽立的協議的副本，以及其中提述任何其他文件的副本。

《條例》第48(1)條

2.10.11 持牌地產代理須在住宅物業地產代理協議簽立後七天內給予客戶一份該已簽立的協議的副本及其中提述任何其他文件的副本，除非《條例》第48(1)條適用，或一份未簽立的地產代理協議曾送交客戶簽署，而在該客戶簽署後，該文件便成為一份已簽立的地產代理協議。

《條例》第48(2)條

2.11 向客戶尋求指示

2.11.1 當持牌人尋求客戶指示時，不得就某住宅物業提供任何在要項上屬虛假或具誤導性的資料。

《常規規例》第8(1)條

- 2.11.2 持牌人在未獲得住宅物業賣方／業主事先書面同意的情況下，不得將賣方／業主提供關於賣方／業主或其物業的資料轉移給任何分銷放盤代理。
《常規規例》第8(3)條
- 2.11.3 若已知或理應知道根據一份已簽立的地產代理協議，該住宅物業已有獨家代理，持牌人不得向賣方／業主索取任何指示，除非持牌人已促使賣方／業主注意若就該物業簽立另一份地產代理協議，賣方／業主可能須支付額外佣金。
《常規規例》第8(4)條
- 2.11.4 持牌地產代理須備存一份載錄其所收取的所有住宅物業放盤的紀錄及住宅物業地產代理協議的文本，為期不少於自收取有關放盤或訂立有關協議後起計三年。獲書面授權的監管局人員，有權查閱該等紀錄。持牌人須回答監管局人員就查閱而提出的問題，並提供其要求的資料。
《常規規例》
第8(2)(a)、(b)、(c)條
- 2.12 視察及查看物業
- 2.12.1 持牌人須協助安排和陪同買方／租客視察及查看住宅物業（如適用的話，包括泊車位及公用地方），除非買方／租客另有指示。
《常規規例》第10(a)條
- 2.12.2 未經住宅物業的賣方／業主事先同意，持牌人不得安排任何人視察及查看住宅物業。
《常規規例》第10(b)條
- 2.12.3 在簽署買賣協議或租契之前，持牌人須確定連同有關住宅物業出售或出租的東西，並須為此擬定一份書面清單。
《常規規例》第10(c)條

2.13 進行商議

- | | | |
|--------|---|------------------------------------|
| 2.13.1 | 除非要約確實存在，否則持牌人不得聲稱買方／租客已提出要約。 | 《常規規例》第11(a)條 |
| 2.13.2 | 持牌人須確保所提供給客戶關於住宅物業價格及租金的資料及比較數據，沒有對有關住宅物業的價值有所誤導。 | 《常規規例》第11(b)條 |
| 2.13.3 | 持牌人不得對賣方／業主或買方／租客施加任何不當影響，以誘使其訂立任何買賣協議或租契。 | 《常規規例》第11(c)條 |
| 2.13.4 | 持牌人須備存一份就住宅物業作出的所有要約的書面紀錄。 | 《常規規例》第11(d)條 |
| 2.13.5 | 持牌人須在接獲任何要約後，在切實可行範圍內盡快向客戶提交該要約，以供客戶接受。 | 《常規規例》第 11(e)條 |
| 2.13.6 | 持牌人須按其接獲各項要約的次序，以客觀和無偏頗的方式通知客戶。持牌人無責任向賣方／業主披露在簽訂住宅物業的買賣協議或租契後接獲的要約。 | 《常規規例》第11(f)條；
《常規規例》第13(2)(b)條 |

2.14 買賣協議及租契

- | | | |
|--------|--|---------------|
| 2.14.1 | 持牌人在與任何沒有律師代表的客戶訂立任何住宅物業買賣協議或租契之前，須向客戶解釋每項條文的涵義並促使客戶注意其中的重要條款及條文的涵義。如客戶並不明白他的解釋的任何部分，持牌人須建議客戶尋求法律意見。 | 《常規規例》第13(1)條 |
|--------|--|---------------|

- 2.14.2 持牌人在有關住宅物業已經簽訂買賣協議或租契後，不得繼續推銷該物業，也沒有責任向賣方／業主披露其後關於該物業的要約。 《常規規例》第13(2)條
- 2.14.3 持牌人須採取切實可行的步驟，以確保賣方／業主的姓名或名稱正確，以防止在訂立住宅物業買賣協議或租契時，有人蓄意假冒業主身分。如賣方／業主屬個人，持牌人可向賣方／業主收取香港身分證或其他身分證明文件的副本。 《常規規例》第 13(3)條
- 2.14.4 代表賣方／ 業主的持牌人須在緊接訂立住宅物業買賣協議或租契之前，就該物業安排在土地註冊處進行土地查冊，並向物業的買方／ 租客提供一份土地查冊副本。 《常規規例》第13(4)條
- 2.15 佣金
- 2.15.1 以分銷住宅物業放盤代理身分行事的持牌人，不得向主代理的客戶要求支付任何佣金。 《常規規例》第14(1)條
- 2.15.2 持牌人如向客戶推薦使用其他人士提供的服務，而由於該項推薦或因該客戶使用有關的服務可能對持牌人帶來金錢上或其他實益權益，則持牌人在向客戶推薦使用該項服務前須披露該等利益。 《常規規例》第14(2)條
- 2.15.3 持牌地產代理須就客戶所支付的任何佣金立即發出書面收據，及保留該收據的副本自發出起計最少三年。上述規例也適用於就客戶所需支付的佣金而發出的發票。 《常規規例》第14(3)及(4)條

2.16 協助監管局調查

2.16.1 根據《條例》第28條，監管局可委任調查員調查違規事件。當調查員展開調查時，持牌人有下列責任：

《條例》第28條

2.16.1.1 應調查員要求，交出由其管有或控制的任何紀錄或文件；

2.16.1.2 向調查員解釋有關紀錄或文件及提供進一步詳情；及

2.16.1.3 在合理情況下向調查員提供一切協助。

註：

1. 《常規規例》中有關物業的條款只適用於住宅物業。
2. 從業員若要進一步了解有關法例的條文，應查閱《條例》、《常規規例》及《發牌規例》中條文的全文，並以該全文為準。另本附錄的有關用詞，例如「地產代理工作」、「地產代理協議」、「持牌地產代理」、「地產代理」、「營業員」、「持牌人」等與《條例》、《常規規例》及《發牌規例》中的釋義相同。

《防止賄賂條例》 (香港法例第 201 章) 節錄

第 9 條 – 代理人的貪污交易

- (1) 任何代理人無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他作出以下行為的誘因或報酬，或由於他作出以下行為而索取或接受任何利益，即屬犯罪 —
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或下作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (2) 任何人無合法權限或合理辯解，向任何代理人提供任何利益，作為該代理人作出以下行為的誘因或報酬，或由於該代理人作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪 —
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或下作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務式業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (3) 任何代理人意圖欺騙主事人而使用如下所述的任何收據、帳目或其他文件 —
 - (a) 對其主事人有利害關係；及
 - (b) 在要項上載有虛假、錯誤或欠妥的陳述；及
 - (c) 該代理人明知是意圖用以誤導其主事人者，即屬犯罪。
- (4) 代理人如有其主事人的許可而索取或接受任何利益，而該項許可符合第 (5) 款的規定，則該代理人及提供該利益的人均不算犯第 (1) 或 (2) 款所訂罪行。

(5) 就第(4)款而言，該許可 —

- (a) 須在提供、索取或接受該利益之前給予；或
- (b) 在該利益未經事先許可而已提供或接受的情況下，須於該利益提供或接受之後在合理可能範圍內盡早申請及給予，

同時，主事人在給予該許可之前須顧及申請的有關情況，該許可方具有第(4)款所訂效力。

第 4 條 – 賄賂

(1) 任何人（不論在香港或其他地方）無合法權限或合理辯解，向任何公職人員提供任何利益，作為該公職人員作出以下行為的誘因或報酬，或由於該公職人員作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪 —

- (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何憑其公職人員身分而作的作為；
- (b) 加速、拖延、妨礙或阻止，或曾經加速、拖延、妨礙或阻止由該人員作出或由其他公職人員作出任何憑該人員或該其他人員的公職人員身分而作的作為；或
- (c) 協助、優待、妨礙或拖延，或曾經協助、優待、妨礙或拖延任何人與公共機構間往來事務的辦理。

第 2 條

「利益」(advantage) 指 —

- (a) 任何饋贈、貸款、費用、報酬或佣金，其形式為金錢、任何有價證券或任何種類或其他財產或財產權益；
- (b) 任何職位、受僱工作或合約；
- (c) 將任何貸款、義務或其他法律責任全部或部份予以支付、免卻、解除或了結；

- (d) 任何其他服務或優待（款待除外），包括維護使免受已招致或料將招致的懲罰或資格喪失，或維護使免遭採取紀律、民事或刑事上的行動或程序，不論該行動或程序是否已經提出；
- (e) 行使或不行使任何權利、權力或職責；及
- (f) 有條件或無條件提供、承諾給予或答應給予上文(a)、(b)、(c)、(d)及(e)段所指的任何利益，

但不包括《選舉（舞弊及非法行為）條例》（第 554 章）所指的選舉捐贈，而該項捐贈的詳情是已按照該條例的規定載於選舉申報書內的。

「款待」（entertainment）指 —

供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。

第 19 條 – 習慣不能作為免責辯護

在因本條例（即《防止賄賂條例》）所訂罪行而進行的任何法律程序中，即使顯示本條例所提及的利益對任何專業、行業、職業或事業而言已成習慣，亦不屬免責辯護。

所述法例相關的條款**《盜竊罪條例》**

- ◆ 如任何人藉作任何欺騙，並意圖詐騙而誘使另一人作出任何作為，而導致該另一人以外的任何人獲得利益；或該進行誘使的人以外的任何人蒙受不利，即屬犯欺詐罪。

第210章第16A(1)條

《刑事罪行條例》

- ◆ 任何人士無合法辯解而損壞他人財產；意圖損壞或罔顧該財產是否會被損壞，即屬犯罪。
- ◆ 代理須避免因招攬客人，與同行或路人發生衝突而損壞他人財物。
- ◆ 任何人有(a)意圖犯罪；(b)不誠實地意圖欺騙；(c)目的在於使其本人或他人不誠實地獲益；或(d)不誠實地意圖導致他人蒙受損失而取用電腦，即屬犯罪。

第 200 章第 60 條

第 200 章第 161 條

《個人資料（私隱）條例》

- ◆ 持牌人向客戶收集的個人資料，必須是為了提供地產代理服務所需，並須以合法及公平方式收集，及只移轉予與收集目的相關的指定人士使用。他必須得到客戶的訂明同意，才可將其個人資料作其他用途，或向第三者披露該等資料。

第486章附表1
保障資料原則

- ◆ 若資料使用者將客戶的個人資料用於直接促銷的目的，他必須：
 - 在首次使用該等資料時，告訴該資料當事人有權要求他停止使用該等資料；及
 - 如資料當事人如此要求，則須停止使用該等資料。
- ◆ 在任何直接促銷活動中，資料使用者均應向資料當事人提供「選擇不接受」的選擇權，即選擇不再收取來自資料使用者的通訊的權利。例如，若透過郵件進行直接促銷，應向資料當事人提供「選擇不接受」的選項，並向資料當事人提供回覆地址以表明其選擇。若資料當事人決定「選擇不接受」，資料使用者必須停止使用相關資料。

第486章第34條

《房屋條例》

- ◆ 代理不可協助或教唆他人違反《房屋條例》第27A 條。根據《房屋條例》第17B 及27A 條，如香港房屋委員會轄下的「居者有其屋計劃」、「私人參建居屋計劃」、「租者置其屋計劃」等屋苑單位未解除轉讓限制，除非買賣協議中包括該條例的附表所述的特別條件（即列明房屋署署長所評估的補價，須於該單位轉讓之前和在由協議訂立日期起計的二十八天內，或在署長另外規定的期限內，向房委會繳付），否則有關出售或轉讓的協議或其他文件均屬無效，而簽訂該等協議或文件的人士亦屬違法。代理亦可能因協助或教唆犯法者而犯同樣罪行。

第283章附表
第283章第27A條

《有組織及嚴重罪行條例》及《販毒（追討得益）條例》

- ◆ 任何人士有責任向警方及海關披露任何懷疑直接或間接代表犯罪得益的財產。

第455章第25A條；
第405章第25A條

《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》

- ◆ 任何人士如基於他人的性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、須照顧直系家庭成員或種族的原因而給予其較差待遇，便構成歧視行為，可能觸犯法例。
第480章第5及6條；
第487章第6(a)條；
第527章第5條；
第602章第4條
- ◆ 代理在處理物業交易時，切勿作出任何歧視或可能妨礙他人公平享受租住權利的行為。

《公眾衛生及市政條例》及《定額罰款（公眾地方潔淨罪行）條例》

- ◆ 任何人士未得到食物及衛生局局長的批准，在政府土地張貼街招或海報，均屬違法。同樣，任何人士在未有取得業主或佔用人書面准許前，在私人地方張貼街招或海報，亦屬犯罪。
第132章第104A條；
第570章附表1

《人事登記條例》

- ◆ 任何人士如無合法權限或合理辯解而保管或管有他人身分證，即屬違法。
第177章第7A(1A)及
第7A(2)條
- ◆ 除非獲客戶授權，否則代理不得保管客戶的身分證。故此，代理在擬備發展商與買家的臨時買賣合約時，須事先獲得買家客戶授權，方可保管買家客戶的身分證作核實身分用途。

《道路交通條例》

- ◆ 任何使用道路的行人疏忽地危害其本人或他人的安全，即屬犯罪。
第374章第48條
- ◆ 代理須避免在道路或行車道上攔截途人或車輛，造成阻塞，危及本身或其他道路使用者的安全。

《侵害人身罪條例》

- ◆ 代理須避免在推銷樓盤時與同行發生衝突或打鬥。
- ◆ 任何人因襲擊他人致造成身體傷害，即屬犯罪。

第212章第39條及
第40條

《香港鐵路附例》、《香港鐵路（西北鐵路）附例》

- ◆ 任何人士如在鐵路處所滋擾其他乘客、未獲香港鐵路有限公司書面特准而出售任何服務、派發單張、索取惠顧等，均屬違法。

第556B章第25條、
第30條及第32條；
第556H章第22(1)(d)
條、第26條及第27條

《簡易程序治罪條例》

- ◆ 任何人士在公眾地方，不斷請求他人光顧任何業務，以致對該人造成煩擾，即屬犯罪。
- ◆ 任何人士無合法權力或解釋而陳列或留下任何物品，而這些物品可能對在公眾地方的人士或車輛造成阻礙、不便或危害，即屬違法。
- ◆ 任何人士無合法權力或解釋，因在街道展售東西，而導致在公眾地方造成煩擾或阻礙，即屬違法。
- ◆ 代理應避免在公眾地方攔截途人招攬生意以致對途人造成煩擾或擺放廣告物品，阻礙途人。

第228章第6A條、
第4A條及第4(5)條

前言

1. 下列的《操守守則》乃地產代理監管局（監管局）為地產代理從業員在執業上提供指引及指導而制訂。這份《操守守則》與監管局於2002年1月1日發出的《操守守則》的內容一樣。
2. 持牌人如沒有遵照及遵從《操守守則》，可能會被視為並非《地產代理條例》下持牌人的適當人選，繼而影響他們持有或繼續持有牌照的資格。持牌人並可能因此受到紀律處分。

操守守則

3.1 符合法律的規定

- 3.1.1 地產代理和營業員在執業時必須避免從事可能觸犯法律的活動。

3.2 充分了解有關的法例及規定

- 3.2.1 地產代理和營業員應熟悉並必須在執業時遵守《地產代理條例》、其附屬法例、本操守守則，以及由監管局不時發布的所有其他指引。
- 3.2.2 地產代理和營業員應掌握有關的一切法律、政府規例，及地產市場的重要事實和發展，以便能盡責地向客戶提供意見。他們應盡量憑本身在地產方面的知識、訓練、資歷和經驗向客戶提供服務和意見。

3.3 應具備的專業知識及能力

- 3.3.1 地產代理和營業員在經營過程中，必須秉持誠實、忠誠和嚴正的態度向客戶提供服務。他們應保障客戶在地產交易中不因欺詐、失實陳述或不合專業操守的行為而受損。

3.4 執業時應秉持的操守及道德標準及對客戶的責任

- 3.4.1 作為代理或受委託為代理的地產代理和營業員，應保障和促進客戶的利益、按照地產代理協議執行客戶的指示，並對交易各方公平公正。

3.5 應盡一切應盡的努力

- 3.5.1 地產代理和營業員在履行職務時必須盡量小心和盡一切應盡的努力。

3.6 盡量避免陷入任何利益衝突之中

- 3.6.1 地產代理和營業員應避免就本身有實益利益的物業提供服務。
- 3.6.2 在有可能／潛在利益衝突的情況下（例如同時代表賣家和買家），地產代理和營業員必須向客戶表明他們同時代表雙方，以及向各方詳盡披露因該物業而獲得的金錢或其他實益利益。

3.7 代理之間的關係及執業時必須遵守的操守標準

- 3.7.1 地產代理和營業員不得求取不公平的利益令其他代理受損，也不得直接或間接損害其他代理的名聲或公開貶低其他代理的作業方式。
- 3.7.2 地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為。
- 3.7.3 地產代理和營業員應緊守公平競爭的原則，並須避免從事違反公平競爭原則的作業方式。

引言

1. 誠信、廉潔、公平是（地產代理名稱）（以下簡稱為本公司）所有董事及員工¹¹必須時刻維護的公司核心價值。本紀律守則列出董事（如適用）及員工必須恪守的基本行為標準，以及在處理本公司事務時應遵守有關的接受利益及處理利益衝突的政策。

防止賄賂

《防止賄賂條例》

2. 根據《防止賄賂條例》，任何董事或員工如未經僱主或主事人（即本公司及客戶）許可，索取或收受任何利益，作為他作出任何與僱主或主事人的事務或業務有關的作為或優待的誘因或報酬，即屬犯罪。任何人士提供有關利益，亦會觸犯《防止賄賂條例》。

（有關《防止賄賂條例》第 9 條的全文及「利益」一詞的釋義，請參閱附件一。）

接受利益

3. 本公司的政策是禁止董事及員工以私人身分向任何與本公司有業務往來的人士、公司或機構索取或收受任何利益。不過，他們可接受（但不准索取）下列由饋贈人自願送贈的利益：

- （甲） 只具象徵價值的宣傳或推廣禮品或紀念品；或
- （乙） 傳統節日或特別場合中的饋贈，惟價值不得超過_____元；或
- （丙） 任何人士或公司給予本公司董事或員工作為顧客的折扣或其他優惠，而使用條款及條件亦須同樣適用於其他一般顧客；或
- （丁） 董事或員工代表本公司以公職身分獲贈只具象徵價值的禮物或紀念品。

除以上第（甲）及（乙）段所指饋贈外，董事及員工均不得以私人身分接受下屬任何利益。

¹¹ 「員工」包括所有全職、兼職及臨時員工，另有說明者除外。

4. 所有在3(丁)段所指的禮物或紀念品，應當視作給予本公司的饋贈。獲饋贈者應使用《表格甲》(附件二)向核准人員¹² 報告並徵詢如何處理獲贈之禮物或紀念品。如董事或員工希望收取其他任何不屬於第3段所指的利益，他們亦應在《表格甲》上列明該物品向(核准人員)申請批准。

5. 如接受禮物會影響董事或員工處理本公司事務時的客觀態度，或導致他們作出有損本公司利益的行為，或接受禮物會被視為或被指處事不當，他們便應予以拒絕。

6. 如董事或員工在執行本公司事務時需要代表本公司客戶處理其事務，董事或員工亦須遵守該客戶訂下有關接受利益的附加限制。

提供利益

7. 董事或員工在執行本公司事務時，均不得直接或間接經第三者向另一間公司或機構的任何董事或員工提供利益，以影響該人士或公司在其業務上的決定，或向任何公職人員提供利益。

款待

8. 根據《防止賄賂條例》第2條，「款待」指供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。雖然款待是一般業務上可以接受的商業及社交活動，但董事或員工應拒絕接受與本公司有業務往來的人士（如供應商或承辦商）或其下屬所提供過於奢華或頻密的款待，以免對提供款待者欠下恩惠。

記錄、帳目及其他文件

9. 董事及員工應確保所有提交本公司的任何記錄、收據、帳目或其他文件，內容對所載事件或商業交易如實報告。如董事或員工刻意使用載有虛假資料的文件以欺騙或誤導本公司，則不論他們有否獲取任何得益或利益，均可能觸犯《防止賄賂條例》。

¹² 請於紀律守則及表格裡訂明核准人員的名字及職位。

遵守香港及其他司法管轄區的法例

10. 董事或員工在辦理本公司事務時，須遵守本地的法例及規例，而在其他司法管轄區辦理本公司事務時，亦須遵守當地法例及規例。

利益衝突

11. 董事或員工應盡量避免任何利益衝突（即私人利益與本公司利益有所衝突）或會被視為有利益衝突的情況。董事或員工不得濫用其在本公司的職位或權力，以謀取私人利益。「私人利益」泛指董事或員工本身及與他相關的人士，包括其家屬、親戚及私交友好的財務和個人利益。他們應在出現實際或潛在的利益衝突情況時使用《表格乙》（見**附件三**）向管理層申報。

12. 以下是一些常見的利益衝突的例子（利益衝突的情況未能一一盡錄）：

- （甲） 一名地產代理處理一宗物業交易，而其本人、親屬或朋友在該物業上擁有金錢利益或實益權益。
- （乙） 有份參與採購工作的員工與其中一間被公司考慮的供應商有密切關係或擁有該公司的財務利益。
- （丙） 負責處理聘用或晉升事宜的員工是其中一名應徵者或獲考慮晉升的員工的家屬、親戚或私交友好。

使用本公司資產

13. 獲授權管理或使用本公司資產（包括資金、財產、資料及知識產權等）的董事及員工，只可將資產用於進行本公司業務的事宜上。本公司嚴禁董事及員工未經授權將公司資產作未經許可之用途，例如濫用資產以謀取私利。

資料保密

14. 董事及員工未經授權不可洩露本公司任何機密資料或濫用本公司資料（例如未獲授權下將資料賣出）。獲授權查閱或管理該等資料的董事及員工，包括本公司電腦系統內的資料，必須時刻採取保密措施，以防該等資料遭人濫用或未經授權下洩露。在使用任何董事、員工及顧客的個人資料時，必須格外小心，以確保符合《個人資料（私隱）條例》的規定。

外間兼職

15. 任何全職員工如欲兼任本公司以外的工作，均須事先向核准人員（高層人員的職銜）申請書面批准。核准人員應考慮該項工作會否與申請人在本公司的職務構成利益衝突。

與供應商、承包商及顧客的關係

賭博活動

16. 董事及員工應避免與本公司有業務往來的人士進行頻密的賭博活動，包括搓麻將。

貸款

17. 董事及員工不可接受任何與本公司有業務往來的人士或機構的貸款，或由其協助獲得貸款。然而，向持牌銀行或財務機構的借貸則不受限制。

[公司可根據其行業訂立董事及員工在處理供應商、承包商、顧客及其他生意夥伴的事務時的行為要求的指引。]

遵守紀律守則

18. 本公司內每位董事和員工，無論他是在香港或其他地方執行本公司的事務，都有責任瞭解及遵守紀律守則的內容。管理階層亦須確保下屬充分明白及遵守紀律守則所訂的標準和要求。

19. 任何董事或員工違反紀律守則，均會受到紀律處分，包括被終止職務。如本公司懷疑該違規事項涉及貪污或其他刑事罪行，將會向廉政公署或有關執法機構舉報。

20. 如對本守則有任何查詢或對懷疑違規行為作出舉報，應向（高層人員的職銜）提出。

(公司名稱)
日期：

《防止賄賂條例》節錄

第 9 條

- (1) 任何代理人無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他作出以下行為的誘因或報酬，或由於他作出以下行為而索取或接受任何利益，即屬犯罪 –
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (2) 任何人無合法權限或合理辯解，向任何代理人提供任何利益，作為該代理人作出以下行為的誘因或報酬，或由於該代理人作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪 –
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (3) 任何代理人意圖欺騙其主事人而使用如下述的任何收據、帳目或其他文件 –
 - (a) 對其主事人有利關係；及
 - (b) 在要項上載有虛假、錯誤或欠妥的陳述；及
 - (c) 該代理人明知是意圖用以誤導其主事人者，
 即屬犯罪。
- (4) 代理人如有其主事人的許可而索取或接受任何利益，即該項許可符合第(5)款的規定，則該代理人及提供該利益的人均不算犯第(1)或(2)款所訂罪行。
- (5) 就第(4)款而言，該許可 –
 - (a) 須在提供、索取或接受該利益之前給予；或
 - (b) 在該利益未經事先許可而已提供或接受的情況下，須於該利益提供或接受之後在合理可能範圍內盡早申請及給予，

同時，主事人在給予該許可之前須顧及申請的有關情況，該許可方具有第(4)款所訂效力。

第 2 條

「利益」指：

- (a) 任何饋贈、貸款、費用、報酬或佣金，其形式為金錢、任何有價證券或任何種類的其他財產或財產權益；
- (b) 任何職位、受僱工作或合約；
- (c) 將任可貸款、義務或其他法律責任全部或部分予以支付、免卻、解除或了結；
- (d) 任何其他服務或優待(款待除外)，包括維護使免受已招致或料將招致的懲罰或資格喪失，或維護使免遭採取紀律、民事或刑事上的行動或程序，不論該行動或程序是否已經提出；
- (e) 行使或不行使任何權利、權力或職責；及
- (f) 有條件或無條件提供、承諾給予或答應給予上文(a)、(b)、(c)、(d) 及 (e)段所指的任何利益，

但不包括《選舉(舞弊及非法行為)條例》(第 554 章)所指的選舉捐贈，而該項捐贈的詳情已按照該條例的規定載於選舉申報書內的。

「款待」指：

供應在當場享用的食品或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。

第 19 條

在因本條例所訂罪行而進行的任何法律程序中，即使顯示本條例所提及的利益對任何專業、行業、職業或事業而言已成習慣，亦不屬免責辯護。

(公司名稱)
接受禮物申報表

甲部 - 由獲贈禮物職員填寫

致： (批核人員)

饋贈人資料：

饋贈人姓名及職銜：: _____

公司：: _____

關係（業務／私人）: _____

經已／將會獲贈禮物的場合： _____

禮物的資料及估值／價值： _____

建議處置方法：

附註

() 由獲贈禮物職員保留

() 存放在辦公室作陳列／紀念之用

() 與本公司其他員工共同分享

() 在職員活動中作抽獎之用

() 送贈慈善機構

() 退回饋贈人

() 其他（請註明）: _____

(獲贈禮物職員姓名)

(職銜)

(日期)

乙部 - 由批核人員填寫

致： (獲贈禮物職員)

上述所建議的處置獲贈禮物方法 *已獲／不獲批准。

*該份禮物將以下列方式處置： _____

(批核人員姓名)

(職銜)

(日期)

*請刪除不適用者

(公司名稱)
利益衝突申報書

甲部 - 申報事項 (由申報人填寫)

致：(批核人員) 經 (申報人的直屬上司)

本人在執行職務時遇到的實際／潛在*利益衝突情況，現申報如下：

有業務往來及有利益衝突的人士／公司
上述人士／公司與本人的關係 (例如：親屬)
上述人士／公司與本公司的關係 (例如：供應商)
上述人士／公司與本人執行的有關職務概要 (例如：處理招標事宜)

(日期)

(申報人姓名)

(職銜／部門)

乙部 - 回條 (由批核人員填寫)

致：(申報人) 經 (申報人的直屬上司)

收訖利益衝突申報書回條你在_____ (日期) 呈交的**利益衝突申報書**經已收悉，現決定：

- ☐ 你毋須再執行或參與執行甲部中提及可能引致利益衝突的工作。
- ☐ 如甲部中提及的資料沒有更改，你可繼續處理甲部中提及的工作。但你必須維護公司利益而不受你的私人利益影響。
- ☐ 其他 (請註明)：_____

(日期)

(批核人員姓名)

(職銜／部門)

*請刪除不適用者

地產代理應提高員工的警覺性，以防範潛在的貪污舞弊風險，並提供指引幫助他們辨識危險徵兆。下面是可能發生違規行為或情況的一些徵兆，管理層應該提高警覺。

工作慣例及情況

- 員工堅持自願執行多項重要職務，導致缺乏分工，令該員工可嚴格控制工作流程。
- 員工拒絕由獨立人士審閱其工作。
- 員工沒有按規定妥善備存記錄或採取行動（例如向客戶披露利益衝突情況）。
- 員工慣常地不按既定程序工作，或督導人員經常以各種理由行使酌情權，越過監控機制。
- 員工慣常地就其欠佳表現、經常被扣減客戶佣金或經常撤銷交易等情況找藉口。
- 有關某名物業代理之服務的投訴顯著增加，或其服務質素明顯下降。

員工的私人行為

- 生活奢侈，與收入不符。
- 突然改變生活方式或消費習慣，例如新的豪華房車、新的昂貴配飾（例如手錶）等。
- 與客戶或生意夥伴的關係過於密切，例如私下與客戶公司的職員經常結伴旅行。
- 接受有公事往來的人士頻密或奢華的款待，例如宴會、夜總會、卡拉OK、按摩等消遣。
- 容易被與工作或操守有關的簡單查詢激怒，或對此反應過激或抗辯。
- 出現沮喪、經常受壓狀態或緊張情緒。
- 有經濟困難或負債跡象，例如收數公司致電或傳真到公司追債，或經常向同事借貸。

聘任員工的面試評審表格範本

[地產代理名稱]

應徵者姓名：

面試日期及時間：

評核範圍及所佔比重 ¹³	分數
1. 工作知識 (30%)	
2. 相關工作經驗 (20%)	
3. 溝通技巧 (30%)	
4. 督導能力及其他工作要求 (如適用) (20%)	
總分數 (100%):	

附註：建議：☐

適合獲取錄

☐

不適合獲取錄

(評審委員的簽署及姓名)

¹³ 列表所列出的評核範圍及所佔比重只供說明用途。在進行面試前，面試評審小組應按照職位空缺的性質和要求（例如聘任會計文員時應考慮會計資格），先行釐訂評核範圍及所佔比重。

員工工作表現評核表格範本

[地產代理名稱]

第一部分 個人資料

受評人姓名	
員工編號（如適用）	
職位	
部門	
獲聘日期	/ / （日/月/年）
評核期間	由 / / 至 / / （日/月/年）

第二部分 評核／覆核記錄

	評核人	上司
姓名		
簽署		
職位		
日期 （日/月/年）		

第三部分 表現評核¹⁴

	評分 (✓) (請參閱第 3 頁的指引)				
值勤	5()	4()	3()	2()	1()
工作知識和技能	5()	4()	3()	2()	1()
工作質素	5()	4()	3()	2()	1()
主動性和積極性	5()	4()	3()	2()	1()
團隊精神	5()	4()	3()	2()	1()
一般操守	5()	4()	3()	2()	1()
紀律	5()	4()	3()	2()	1()

整體表現評分

遠遠超逾 工作要求	超逾工作 要求	符合工作要求	只能符合部分 工作要求	未能符合大部 分工作要求
5()	4()	3()	2()	1()

評核期間內，受評人曾否擔任任何特別職務或獲得任何嘉許(由上司填寫)。

總體表現評價 (由上司填寫)。

¹⁴ 列表所列出的評核範圍只供說明用途。在進行表現評核前，機構應先按職位的性質和要求釐訂評核範圍。

評核範圍	評分 (✓)
1. 值勤	5 = 沒有遲到或缺勤記錄，並願意在短時間內接受緊急職務 4 = 沒有遲到或缺勤記錄 3 = 少於三次遲到或缺勤記錄 2 = 三次遲到或缺勤記錄 1 = 多於三次遲到或缺勤記錄
2. 工作知識和技能	5 = 遠遠超逾工作要求 4 = 超逾工作要求 3 = 符合工作要求 2 = 只能符合部分工作要求 1 = 未能符合大部分工作要求
3. 工作質素	
4. 主動性和積極性	
5. 團隊精神	
6. 一般操守	
7. 紀律	5 = 沒有紀律處分記錄，並能經常遵照上司及工作指示 4 = 沒有紀律處分記錄 3 = 少於三次紀律處分記錄 2 = 三次紀律處分記錄 1 = 多於三次紀律處分記錄



地產代理監管局

香港灣仔皇后大道東183號合和中心48樓



防止貪污處

廉政公署

香港北角渣華道303號