

《操守守則》實例

前言

物業交易涉及複雜程序，持牌人在處理物業交易時，必須具備相關的專業知識和操守。多年來，地產代理監管局(「監管局」)致力改善及提升地產代理行業的專業操守和水平，並制訂《操守守則》，為持牌人在執業上提供指引。持牌人在執業時如沒有遵守《操守守則》，可能會被視為並非《地產代理條例》下的持牌人的適當人選，繼而影響他們持有或繼續持有牌照的資格，並可能被紀律處分。

為了協助持牌人熟悉《操守守則》內的指引，監管局編製了這本《操守守則實例》供持牌人參考，透過真實個案闡釋有關守則，讓持牌人更易掌握《操守守則》的要求，藉以提醒持牌人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，從而進一步提升地產代理行業的專業操守及服務水平。

地產代理監管局

2013年7月

免責聲明

本《操守守則實例》僅作一般參考之用，不可視為法律或專業意見。如讀者就個別情況有疑問，應尋求法律意見。除非在《操守守則實例》中有特別聲明，本《操守守則實例》內的「評註及提示」是根據2013年5月時的法律和執業情況而作出。對於本《操守守則實例》全部或部份內容而引起或與之有關的損失，監管局恕不負責。

在本《操守守則實例》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《操守守則實例》的版權為監管局所有。任何人士除非獲監管局事先書面允許，否則不論在任何地方、以任何方式或為任何目的，不得翻印、轉載或節錄本專題論集的全部或部分內容。

目錄

頁數

《操守守則》第3.1.1段

事例(一)	安排非法租賃	07
事例(二)	違反交通條例	09
事例(三)	保障個人資料	11

《操守守則》第3.2.1段

事例(一)	向一手樓盤單位的買家提供貸款	14
事例(二)	以恐嚇手段追收佣金	15
事例(三)	在訂明表格內預印額外條款	17
事例(四)	物業外牆掛上廣告牌	18
事例(五)	訂金託管	19

《操守守則》第3.2.2段

事例(一)	沒有核實當事人法律行為能力	21
事例(二)	送讓契	23
事例(三)	發出預售樓花同意書前接受訂金	25
事例(四)	業主的適當身分	26

《操守守則》第3.3.1段

事例(一)	未獲業主同意安排分租	29
事例(二)	訛騙客戶訂立租約	31
事例(三)	向客戶提交虛假的要約	32
事例(四)	就物業許可用途作出失實陳述	33
事例(五)	沒有告知買方，賣方以確認人身份出售物業	34

《操守守則》第3.4.1段

事例(一)	提供誤導性的按揭資訊	37
事例(二)	沒有就非獨立住宅單位進行土地查冊	39
事例(三)	臨時買賣合約內未有妥善處理建築命令	41
事例(四)	安排買方簽署沒有填上樓價的臨時買賣合約	43
事例(五)	正式授權的證明	45

《操守守則》第3.5.1段

事例(一)	提供錯誤樓齡	48
事例(二)	沒有盡力核實物業的樓面面積資料	50
事例(三)	就客戶提問垃圾收集點的位置作出失實陳述	53
事例(四)	在未取得合約雙方同意下更改合約條款	54
事例(五)	欠缺土地查冊	55

《操守守則》第3.6.1段

事例(一)	將自己的物業出租予客戶	58
-------	-------------	----

《操守守則》第3.6.2段

事例(一)	沒有披露自己與賣方的關係	60
事例(二)	未有披露地產代理同時代表雙方	62

《操守守則》第3.7.1段

事例(一)	損害其他地產代理行的名聲	64
-------	--------------	----

《操守守則》第3.7.2段

事例(一)	在公眾地方打架	66
事例(二)	沒有兌現送贈承諾	67
事例(三)	不當處理客戶款項	68
事例(四)	收購舊樓	69
事例(五)	在公眾地方以粗言穢語辱罵其他地產代理公司的持牌人	70

《操守守則》第3.7.3段

事例(一)	拒絕退還「可供出售證明書」	72
事例(二)	擅自取用樓盤資料	73

備註：

所有提述：

1. 「監管局」指地產代理監管局。
2. 《條例》指《地產代理條例》。
3. 《常規規例》指《地產代理常規(一般責任及香港住宅物業)規例》。
4. 《發牌規例》指《地產代理(發牌)規例》。
5. 《操守守則》指由地產代理監管局制訂的操守守則。
6. 「執業通告」指由地產代理監管局制訂的執業通告。
7. 「土地查冊」指從土地註冊處取得物業的土地登記冊。

《操守守則》第3.1.1段

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。

事例(一)

安排非法租賃

一名持牌人安排業主與租客，就一居者有其屋計劃下之單位訂立租約，但當時該單位之轉讓限制仍未被解除。該持牌人只告訴業主和租客該單位受轉讓限制，卻沒有告訴他們落實所商議的租賃實屬違法。其後，業主因在單位的轉讓限制仍未被解除便訂立租約而被裁定違反《房屋條例》第27A條之罪行，及被判罰可觀的罰款。持牌人則因未有避免從事可能觸犯法律的活動，被紀律委員會懲處。

評註及提示：

根據《房屋條例》第17B及27A條，如單位未解除轉讓限制，有關出售、出租或轉讓協議或其他文件均屬無效，而訂立該等協議或文件的人士亦屬違法。該人即屬犯罪，可處罰款\$500,000及監禁1年。持牌人亦可能因協助或教唆犯法者而犯同樣罪行。

在該個案中，該持牌人知道根據《房屋條例》，出租此單位屬非法轉讓。但他認為只要他提醒其客戶物業仍受轉讓限制便已足夠，他不知道安排客人就仍受轉讓限制的居屋計劃下的單位訂立租約可帶來嚴重的後果。該持牌人因此在執業時未有遵從《操守守則》第3.1.1段。為避免上述可能觸犯法律的活動，持牌人在安排客戶訂立租約前，須確保單位已獲解除轉讓限制。

根據就在公開市場轉讓居屋而發出的執業通告(編號04-03(CR))，監管局曾提醒持牌人切勿以身試法。根據《房屋條例》，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，其轉讓(包括出售、出租或轉按)均受

限制，直至此限制獲解除為止。解除轉讓限制的條件列於《房屋條例》的附表。

當單位未獲解除轉讓限制之前，業主不得轉讓、押記或放棄該單位之管有權，包括不得簽訂意圖進行上述事項的協議。但是在出售的情況中，買賣雙方可簽訂買賣合約(包括臨時買賣合約)，惟該合約必須包括一項特別條件，即：房屋署署長所評估的補價，須於土地轉讓之前和在由合約訂立日期起計28天內，或在署長另外規定的期限內，向香港房屋委員會繳付。

此外，如欲在標準的臨時買賣合約內加上上述的特別條件，由於涉及買賣雙方權責的法律問題，亦可能影響合約內的其他條款(如成交日期等)，有關合約的改動宜交由律師處理。

事例(二)

違反交通條例

一名高級督察目睹一名持牌人向停在紅燈前車上的司機及乘客兜攬生意，遞上住宅樓盤之宣傳單張。該持牌人先走近一輛停在慢線的車輛，然後又走近另一輛停在快線的車輛。交通燈轉為綠燈後，司機就將車輛駛離，但該持牌人仍然在車道上徘徊。因此，為避免撞倒他，一輛正在慢線行駛的車輛要轉到快線。

該高級督察請該持牌人返回行人路上，並告知他，他的行為已違反《道路交通條例》。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人在行車道上兜攬生意之行為無疑會危害自身及其他道路使用者的安全。該持牌人沒有避免違反《道路交通條例》第48條：「任何使用道路的行人，或於任何道路上駕駛人力車的人疏忽地危害其本人或他人的安全，即屬犯罪，可處罰款\$500」，因而未有遵從《操守守則》第3.1.1段。

持牌人在執業時必須避免從事可能觸犯法律的活動，並且必須奉公守法，切勿為了兜攬生意便罔顧其本人或其他人士的人身安全。

此外，地產代理公司僱主和管理層須設立妥善的程序或制度，監督和管理其地產代理工作的業務。倘若有前線從業員發生上述的操守問題，地產代理僱主或管理階層可被視為沒有設立妥善制度管理其業務，因而違反《常規規例》第15條。

因此，地產代理公司管理層有責任有效監控其調派往一手住宅樓盤銷售地點(包括樓盤地盤，銷售辦事處及附近一帶)(以下統稱為「一手樓盤銷售點」)推銷的員工。

根據就一手樓盤銷售點秩序而發出的執業通告(編號10-02(CR))所載的指引，地產代理公司必須：

- 委派一名員工監督以監察被調派往一手樓盤銷售點工作的員工。
- 編制一份被調派往一手樓盤銷售點的員工名單。
- 確保所有被調派往一手樓盤銷售點的員工佩戴地產代理證及職員證。
- 確保其員工不可在地鐵／火車站招攬生意。
- 確保其員工不可在商場及屋苑招攬生意(除非獲准許外)。
- 確保其員工不可截車及干擾駕駛人士。
- 確保其員工不可擺放廣告牌、橫額等阻礙公共地方。
- 確保其員工不可過分推銷，例如阻截行人、不斷游說。
- 確保其員工不可爭吵或打架。

事例(三)

保障個人資料

某持牌人在某買賣交易完成後，向其代表的買方客戶追收佣金。由於買方不滿其服務，所以拒絕支付佣金。該持牌人於是向買方發出追收佣金的信件，並將該信件的一份副本，寄給買方工作的學校的校長，以圖向買方施加壓力，逼使他盡早支付佣金。該信件載有買方購買的物業地址、價錢及所欠繳的佣金金額。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人在未取得買方客戶事先同意下將買方的個人資料用在其他的目的，違反了《個人資料(私隱)條例》下有關的「保障資料原則」，亦因而未有遵從《操守守則》第3.1.1段。

持牌人使用客戶的個人資料時，應遵守以下的規定：

- 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。
- 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。

- 除非已符合《個人資料(私隱)條例》中相關的規定及已事先以書面形式通知客戶什麼類別的個人資料會被出售或轉移，及個人資料將會出售或轉移給哪些人士，並已獲得客戶對該出售或轉移其個人資料的書面及自願的同意，持牌人不應將客戶的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。
- 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。
- 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(私隱)條例》。
- 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)。
- 「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)。
- 地產代理公司僱主和管理層應就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。

《操守守則》第3.2.1段

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。

事例(一)

向一手樓盤單位的買家提供貸款

某持牌人向準買家推介一手樓盤的單位。該準買家未能向發展商繳付全數訂金。該持牌人於是安排透過其地產代理公司向發展商發出數張支票，以便該準買家向發展商交付認購該樓盤單位的訂金。

評註及提示：

該持牌人安排其地產代理公司為一手樓盤單位的買家提供貸款，違反了執業通告(編號13-04(CR))中的相關規定。因此，該持牌人及其受僱的地產代理公司均沒有遵守《操守守則》第3.2.1段的規定。

根據上述執業通告中的相關規定，持牌人不得向準買家提供貸款，即使該準買家表示沒有足夠金錢作即場交付訂金，向他們提出有關提供貸款的要求。持牌人亦不得向準買家提出提供貸款的建議，不論是否用以游說後者簽訂臨時買賣協議或作任何其他用途。

根據《常規規例》第15條，地產代理公司僱主和管理層須設立妥善的程序或制度，監督和管理其地產代理工作的業務。所以，倘若有前線員工發生上述的操守問題，地產代理僱主或管理階層可被視為沒有設立妥善制度管理其業務，因而違反《常規規例》第15條。

事例(二)

以恐嚇手段追收佣金

一名買家簽署了一項物業之臨時買賣合約。根據該臨時買賣合約的條款，買家無須向地產代理公司繳付佣金。買家亦因此沒有繳付佣金。其後，買家接到一名自稱代表該地產代理公司的人士來電，以恐嚇語句要求他繳付佣金。而且還有兩名男子來到買家的辦公室，留下恐嚇字條。監管局調查後發現，該地產代理公司曾指示一間收數公司向買家追討佣金，但該地產代理公司和收數公司所訂之協議並沒有規定收數公司不准使用恐嚇或暴力手段收取欠款。

評註及提示：

該地產代理公司沒有在與收數公司訂立的合約中加入適當條款，而且沒有監察收數公司的行為，因此沒有遵守監管局就持牌人聘用收數公司向違約客戶追討拖欠佣金而發出的執業通告(編號08-04(CR))的有關規定。

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。

在不適當追收欠款過程中，收數公司有時可能會觸犯有關法例，例如《刑事罪行條例》第24條(恐嚇)及第25條(襲擊)等。若然持牌人協助、鼓勵或促使收數公司犯罪，持牌人都有可能成為從犯而須就同一罪行負上刑事責任。

因此，持牌人在聘用收數公司前，應與收數公司簽訂聘用合約，合約條款應包括監管局通告中述明的內容，當中包括收數公司不可以在言語上或身體上對任何人士作出恐嚇或使用暴力等。持牌人並應緊密監察收數公司的作業模式。若持牌人未能遵守有關執業通告的指引，可被視為未有設立妥善的制度以管理其業務，並可能因此而觸犯了《常規規例》第15條。該條例要求管理層須設立妥善的程序或制度，以監督和管理地產代理工作業務。監管局可能因此而向持牌人採取紀律處分。

事例(三)

在訂明表格內預印額外條款

某持牌人與買方訂立地產代理協議(「表格4」)。該持牌人在表格4的「附表1」部份預先印上「賣方所須支付的佣金(如適用的話)的數額或收費率」及「買方所須支付的佣金的數額或收費率」為「1%」的條款。

評註及提示：

該持牌人違反執業通告(編號12-01(CR))中的指引：「由於地產代理協議屬標準文件，乃監管局按《地產代理條例》製訂，持牌人不應將額外條款預印在協議內。」

《常規規例》附表的表格是為施行《條例》而訂明的標準文件。持牌人在處理香港住宅物業的買賣或租賃時，須使用訂明表格。持牌人不可將額外條款預印在訂明的地產代理協議內(「表格3-6」)，或在某些供客戶選擇的選項方格內預先印上或填上「✓」號，否則，客戶會誤以為這些額外條款或預印符號是標準文件的其中一部分。

若持牌人需要在訂明表格內加上條款，持牌人必須先向客戶解釋清楚，經雙方同意方可加上，並要求客戶在有關條款旁簡簽確認。但無論如何，這些額外條款不得限制或抵觸協議原有的條款。

其實法例並沒有規定地產代理所收取的佣金金額或佔成交額的比率。客戶可以和持牌人商討佣金數額。

事例(四)

物業外牆掛上廣告牌

某持牌人在一個空置店舖的捲閘上張貼租售店舖的廣告。然而，該持牌人在張貼該廣告前，並未取得該店舖的擁有人或佔用人的書面同意。

評註及提示：

上述案件中的持牌人沒有遵守執業通告(編號09-04(CR))中「從業員於店舖門面張貼廣告招貼或海報前，必須取得擁有人／佔用人的書面同意，而若未經所需准許，則不得在公眾地方展示或張貼廣告招貼或海報。」的指引，因此違反了《操守守則》第3.2.1段的條文。

根據《公眾衛生及市政條例》第104A條的規定，凡在任何私人土地而未經私人土地的擁有人或佔用人書面准許，或在任何政府土地而未經食物及衛生局局長書面准許而展示或張貼招貼或海報，即屬犯罪。因此，持牌人若未經所需准許，則不得在公眾地方展示或張貼廣告招貼或海報。觸犯《定額罰款(公眾地方潔淨罪行)規例》的定額罰款為\$1,500，而觸犯《公眾衛生及市政條例》的罰款為\$10,000，另加每日罰款\$300。

另外，持牌人如發出廣告，須根據《發牌規例》第14(1)(c)條的規定，在所有發出的廣告(單張及小冊子除外)內清楚而顯眼地述明他的牌照號碼或有關營業詳情說明書的號碼，以及在有關營業詳情說明書內述明的營業名稱。

事例(五)

訂金託管

某持牌人安排買方簽署物業的臨時買賣合約時，將訂金託管條款修改為所有訂金都不會託管在律師行內。惟賣方在購入該物業時曾簽署一份以「全部金額」為貸款額的銀行按揭。該持牌人沒有向買方提出在有關情況下直接向賣方支付訂金的風險，以及建議買方將所有訂金託管在律師行內。

評註及提示：

該持牌人沒有遵守執業通告(編號05-07(CR))中所述的「在安排各立約方訂立買賣附有未解除按揭的物業的臨約前，他須向買家提出有關直接向業主支付訂金的風險，以及向買家提出將所有訂金(包括首期及後續訂金)託管在律師行內。」的指引。

按照現行物業轉易的慣例，訂立臨時買賣合約後，買家一律須支付一筆首期訂金。該筆首期訂金介乎購買價的3%至5%，並一般直接支付予業主。

鑒於有些業主可能因各種理由未能解除按揭或於獲取訂金後潛逃，持牌人(不論身為立約雙方的雙方代理或買家的單方代理)務須緊記，在安排各立約方訂立買賣附有未解除按揭的物業的臨時買賣合約前，他須向買家提出有關直接向業主支付訂金的風險，以及向買家提出將所有訂金(包括首期及後續訂金)託管在律師行內。此外，持牌人亦應向買賣雙方解釋訂金託管安排的含意及訂金託管人發放訂金前須符合的條件。一般而言，由於確定物業是否為負資產物業或業主能否解除按揭並不容易，故上述持牌人的責任應適用於所有附有未解除按揭的物業買賣。

《操守守則》第3.2.2段

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。

事例(一)

沒有核實當事人法律行為能力

一名持牌人在交易中為買賣雙方行事。買方是一對母子。

在簽署臨時買賣合約的數日後，該持牌人安排買賣雙方會面傾談買方提出刪除母親的名字的要求。賣方同意。結果只剩下兒子作為物業的買方，兒子當時還未滿18歲。

其後，雖然賣方之律師多次要求，買方仍拒絕在正式買賣合約加入任何成年人作為買方。最後，買方撤銷購買。

評註及提示：

持牌人應注意合約可因簽署人未成年而無效。未成年指未滿18歲者。法律旨在保護未成年人不會因其未成年而輕率訂立合約所帶來的後果。

在該個案中，該持牌人對買賣雙方客戶均負有行事要小心謹慎的責任，而且在安排客戶訂立臨時買賣合約之前，持牌人須採取所有切實可行的步驟，以確定當事人是否有法律行為能力簽署臨時買賣合約。為查明立約當事人是擁有可訂立合約的完全法律行為能力的成年人，該持牌人應以當事人之身分證明文件(例如身分證)來核對其年齡。此乃物業轉讓之基本步驟。該持牌人沒有核實買方之法律行為能力，而安排賣方與一名未滿18歲之人士訂立臨時買賣合約，因而未有遵守《操守守則》第3.2.2段。

持牌人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。

事例(二)

送讓契

某持牌人安排其買方客戶與某住宅物業的業主簽訂該物業的臨時買賣合約。該物業的土地查冊顯示，業主在三年前藉送讓契方式取得該物業的法定擁有權。該持牌人沒有提醒買方客戶有關購買涉及送讓契物業的風險。買方其後無法向銀行取得足夠的按揭貸款以完成購買該物業，因而被逼放棄有關交易，被業主沒收了訂金。

評註及提示：

該持牌人對送讓契可能會導致的問題缺乏認識，因此未能對其客戶作出適當的提醒及建議，他因而違反了《操守守則》第3.2.2段的規定。

送讓契是一份由業主(「贈與人」)以饋贈方式將物業的法定擁有權轉讓予受贈人的文書。

根據《破產條例》(第6章)，倘若贈與人／轉讓人被判定破產，並在有關的破產呈請的提出當日起計之前的五年內作出饋贈或訂立一項沒有代價的交易，破產受託人可將有關的送讓契／無償轉讓契作廢，除非該人士(不論是否與贈與人／轉讓人訂立交易的人士)真誠地並付出價值取得該物業。

因此，若賣方／賣方之前的業權人曾藉送讓契／無償轉讓契形式接受物業的轉讓，而該送讓契／無償轉讓契乃是於買方取得該物業日期起計之前的五年內所訂立的，則買方的業權或會受到不

良影響。購買涉及送讓契／無償轉讓契的物業的風險包括買方可能無法取得任何或足夠的按揭貸款以完成購買該物業及在轉售該物業時無法證明其良好業權。

根據就送讓契／無償轉讓契而發出的執業通告(編號13-01(CR))，倘若物業的土地查冊顯示有送讓契／無償轉讓契的註冊紀錄而該送讓契／無償轉讓契的日期與土地查冊的日期相距少於五年，持牌人應(i)告知客戶該送讓契／無償轉讓契的存在；(ii)提醒客戶該送讓契／無償轉讓契可能會影響物業的業權；(iii)買方可能有無法取得足夠的按揭貸款以購買該物業的風險；及(iv)建議客戶在簽訂任何該物業的買賣協議前，就買賣該物業的風險尋求法律意見。

事例(三)

發出預售樓花同意書前接受訂金

某持牌人在地政總署未發出一手樓盤(「該樓盤」)的「預售樓花同意書」前，企圖促使準買方向該樓盤的發展商支付款項，作為購買該樓盤單位的訂金。

評註及提示：

「地政總署預售樓花同意方案」旨在規管未落成物業的買賣，及確保該等物業有秩序地出售。在安排任何買賣之前，持牌人應確定地政總署是否已就該物業發出「預售樓花同意書」，因為在未取得「預售樓花同意書」前，發展商和準買家不得訂立任何臨時合約或其他任何文件(無論是否標示著有效與否)。另外，發展商及地產代理亦不可在發展商獲發「預售樓花同意書」前，收取任何訂金或「留位費」。

該持牌人促使一名準買方向該樓盤的發展商支付款項，作為購買該樓盤的單位的訂金，因而未有掌握地政總署有關預售樓花同意書方案的規定，因此未有遵守《操守守則》第3.2.2段的規定。

根據就進行一手住宅物業銷售活動及提供物業資料的操守而發出的執業通告(編號13-04(CR))，即使相關的預售樓花同意書已獲發出，持牌人在未得到賣方授權，亦不得向準買家索取或接受準買家的任何款項，不論該款項是否稱為訂金。此外，持牌人(無論是賣方委任的銷售代理與否)，在有關物業價單可向公眾提供前，不得索取或接受任何無明確選擇的購樓意向(不論是否連同付款)或在要約出售某住宅物業之前，不得索取或接受任何有明確選擇的購樓意向(不論是否連同付款)。

事例(四)

業主的適當身分

某持牌人安排業主公司(「該公司」)的一名董事以業主的身分訂立一份臨時租約(「該臨時租約」)。事實上，有關物業的註冊業主是該公司。該持牌人因不了解有限公司與其董事是不同的法律實體而作出上述安排。

評註及提示：

該物業的業主是一間公司，因此，該持牌人應在該臨時租約填上該公司的名稱為業主，並安排該董事以該公司的代表身分訂立該臨時租約。該持牌人未有掌握一間有限公司與其董事是不同的法律實體的基本法律原則，因而違反了《操守守則》第3.2.2段。

根據就有限公司簽署臨時買賣合約／臨時租約而發出的「執業通告」(編號09-06(CR))，如有個別人士聲稱代表有限公司簽署臨時買賣合約／臨時租約，則必須擁有所需授權方可簽署有關合約。如持牌人沒有核實簽署人是否擁有適當授權，則可能會令有限公司及另一訂約方承受風險。有關風險將會包括有限公司拒絕承認該名簽署人有權代表公司處理有關交易，而另一訂約方或會因此蒙受損失。

聲稱代表有限公司的簽署人的身分可以從下列途徑確定：

- 在公司註冊處所進行的本地公司及在《公司條例》下已登記的海外公司查冊資料，可顯示該有限公司的董事人數及姓名；及／或

- 有限公司發出的授權證明，例如董事會決議或授權書。

持牌人就預備某方或雙方是有限公司的臨時買賣合約／臨時租約，須採取以下步驟：

- 核實簽署人的身分及在其簽署的相應位置之下清楚填上其姓名。
- 將刻有「For and on behalf of (有限公司的名稱)」字樣的公司印章或以同樣字句加於簽署人的簽署位置。
- 建議客戶以該公司為抬頭人開出的支票／銀行本票向有限公司支付訂金款項，並切勿直接向簽署人支付現金。

《操守守則》第3.3.1段

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。

事例(一)

未獲業主同意安排分租

某持牌人在某物業的租賃中分別為業主、租客甲和租客乙行事。他安排租客甲分租物業予租客乙。其後，租客乙發現此分租安排違反了業主和租客甲簽訂的原租約中不得轉讓的條款，且未得業主的同意。該持牌人向租客乙承認他其實知道業主並不同意將該物業分租。業主後來向土地審裁處申請收回該物業，租客甲和租客乙均在原租約及分租租約期滿前被逐出該物業。

評註及提示：

在上述個案中，該持牌人明知業主並不同意將其物業分租，卻安排租客甲分租該物業予租客乙，他的行為分別導致其三位客戶蒙受損失。他因而沒有秉持誠實、忠誠和嚴正的態度向客戶提供服務。

持牌人在處理分租物業時，除了應取得大業主與二房東之間的租約並審視有否分租限制，或先獲得大業主同意才可安排分租外，還應注意以下事宜：

- 應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，分租租期也不可超過原有租期；
- 在「出租資料表格」(「表格2」)C部填寫原有租約的資料，包括租約立約人，租約有效期及任何三房客必須知道的資料，例如供分租物業的面積；及

- 在替擬分租物業刊登廣告時遵守《常規規例》第9條，包括：
 - (a) 不得以有別於二房東指示的租金或條款宣傳該物業；
 - (b) 在廣告中述明有關物業是作分租之用；及
 - (c) 在有關物業不再供分租後或有關的地產代理協議終止後(以較早者為準)，移走所有有關廣告。

事例(二)

訛騙客戶訂立租約

某持牌人在一項住宅物業的租賃中為業主和租客的代理。雖經多番商議，業主仍拒絕接受租客提供洗碗機的要求。為達成交易，該持牌人在未得業主同意下自掏腰包以業主名義為租客購買洗碗機。然後，他將租約的某些紙頁更換，安排業主與租客各簽署兩份不同版本的租約。其中由租客簽署的租約述明業主負責提供洗碗機，由業主簽署的那份卻沒有相同條款。其後某天，租客發覺洗碗機壞了，需要維修，向業主提出維修要求，始發現該持牌人的不當行為。

評註及提示：

在上述個案中，該持牌人顯然是為了盡快促成該租賃，不惜自掏腰包為租客購買洗碗機，更將租約的紙頁更換，以及安排租賃雙方簽署兩份不同版本的租約，這是極不誠實，而且嚴重犯錯的行為，可能會為客戶帶來損失。

持牌人必須秉持誠實忠誠的態度向客戶提供服務，切勿因急於求成而弄虛作假。持牌人應坦誠與雙方商討，即使持牌人打算自掏腰包為租客購買洗碗機，他亦應先徵求租賃雙方的同意，絕對不應隱瞞，否則日後東窗事發，後果更嚴重。

另外，租約是一份具有法律約束力的文件。租約的條款應明確反映租賃雙方的意向，租賃雙方應了解並同意各項條款後才簽署租約。作為雙邊代理的持牌人須確保租賃雙方皆同意各項條款。若有任何異議之處，則應通過談判協商解決分歧。持牌人亦須確保分別由業主和租客持有的一式兩份的租約當中的條款是相同的，從而避免兩份副本之間有差異而產生爭議。

事例(三)

向客戶提交虛假的要約

一名持牌人向賣方訛稱，買方提出願意以\$1,330,000購買有關物業。該持牌人向賣方提議，若買方以\$1,350,000買入物業，賣方將會在原有之\$13,500佣金之上，額外支付\$10,000給該持牌人，作為酬勞。事實上，買方一直都是提出以\$1,350,000購買該物業，從沒有開價\$1,330,000。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人為了自己的佣金收入，向客戶提交虛假的要約，沒有秉持誠實、忠誠和嚴正的態度向客戶提供服務，違反了《操守守則》第3.3.1段的條文。

該持牌人沒有盡快及如實地把買方所提出的要約通知賣方，也會違反《常規規例》第11(e)條及第11(f)條。第11(e)條列明：「持牌人在接獲任何要約後，須在切實可行的範圍內盡快將該要約向客戶提交，以供客戶接受。」而第11(f)條則列明，持牌人須按其接獲各項要約的次序，將所有要約通知客戶，並以客觀和無偏頗的方式提交該等要約。

另外，在該個案中，該持牌人向賣方客戶索取額外佣金。該持牌人身為其僱主的代理人，如無合法權限或合理辯解而索取或接受任何利益而作出任何影響其僱主業務的行為，可能觸犯《防止賄賂條例》(第201章)第9條，後果是罰款及／或監禁。

持牌人切勿將自身的利益凌駕於客戶的利益之上，以身試法。

事例(四)

就物業許可用途作出失實陳述

一名婆婆希望用積蓄，購買一個單位自住。透過一名持牌人的安排，她參觀了一個設有座廁、洗澡和煮食設施的單位。該持牌人明知該單位是商業單位但仍向婆婆聲稱該單位可作住宅用途，並安排婆婆簽訂一份臨時買賣合約購入該單位。

其實，該單位並不是住宅單位，而其佔用許可證(俗稱「入伙紙」)訂明該物業的許可用途為「非住宅用的辦公室」。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人明知有關物業的許可用途為「非住宅用的辦公室」，卻對客戶作出失實的陳述，表示該物業可作住宅用途，該持牌人既未有秉持誠實的態度向客戶提供服務，亦沒有保障客戶在地產交易中不因失實陳述的行為而受損，因而未有遵從《操守守則》第3.3.1段的條文。

持牌人在向客戶提供物業資料時，應該秉持誠實忠誠的態度，如實向客戶提供正確資料。

就查核物業的許可用途，持牌人可以透過土地註冊處及／或屋宇署申請有關物業的佔用許可證。如有關物業是住宅物業，也可透過差餉物業估價署的「物業資訊網」服務進行查閱。「物業資訊網」提供全港大部份住宅物業的實用面積、樓齡及許可用途等資訊。

事例(五)

沒有告知買方，賣方以確認人身份出售物業

一名持牌人在一宗買賣交易中為買賣雙方行事。買方是首次置業人士，對交易細節甚為緊張。為免買方產生不必要的憂慮，影響成交，該持牌人明知賣方只是以確認人的身份出售物業，卻向買方表示，賣方是有關物業的業主。該持牌人並沒有向買方提供任何有關物業的土地查冊。然而，買方其後發現賣方並非註冊業主，他只是以確認人的身份出售有關物業。

評註及提示：

在該個案中，有關的持牌人明知賣方以確認人的身份出售物業，卻隱瞞該事實，向買方作出失實陳述，他並沒有秉持誠實、忠誠的態度向客戶提供服務，違反《操守守則》第3.3.1段的條文。持牌人在處理確認人轉售物業的交易時，必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訂立的有效買賣協議，以了解其中條款，特別是有否轉售限制等。此外，持牌人亦須留意以下事項：

- 一般情況下，轉購人在簽訂轉售協議前沒有機會視察物業。持牌人應提醒轉購人不視察物業的風險。持牌人亦應與確認人盡量安排轉購人在成交前視察物業。
- 持牌人應向轉購人解釋，轉售協議條款是受到確認人與業主簽訂的買賣協議約束，例如買賣協議內訂明買方(確認人)接受某結構性改動，轉售協議中的轉購人也得接受該結構性改動等。此外，更應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。

- 持牌人亦應向轉購人解釋，如確認人不能完成交易，買賣便會受到影響而須延期完成或令交易告吹，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)，以保障如確認人因任何原因不能完成交易，轉購人亦可以其授權人身分簽署樓契以完成買賣。因此，持牌人應建議轉購人諮詢法律意見。

《操守守則》第3.4.1段

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。

事例(一)

提供誤導性的按揭資訊

一名持牌人在一宗連租約出售的住宅物業買賣中為買賣雙方行事。在簽訂臨時買賣合約前，該持牌人曾向買方表示，他必定可以向銀行取得七成按揭貸款。

其後，買方向三家銀行查詢，但三家銀行均拒絕提供七成按揭貸款。最終，買方只能獲得相等於樓價五成的按揭貸款。

該持牌人向買方稱，他必定可獲銀行借出七成按揭。但事實上，政府曾公布連租約的物業只可獲五成按揭。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人在沒有合理基礎下向客戶作出有關按揭貸款的陳述，未有保障和促進客戶的利益，因而未有遵從《操守守則》第3.4.1段。

因此，持牌人不應在未經查證下，草率地向客戶提供按揭資訊，或保證其可成功取得按揭，或就其按揭貸款的條款作出任何保證。

持牌人如向準買家提供付款方式或按揭計劃等與價格或計算價格有關的資料，必須確保資料準確，並已採取一切合理步驟及已盡一切努力核實該等資料。

此外，由於按揭及各式供款計劃類別繁多，準買家如有任何疑問，持牌人應提醒他們可直接向提供按揭的銀行或發展商了解詳情。

事實上，香港金融管理局藉規則和監管，推動銀行體系的穩定和有效運作，不時就銀行就物業按揭貸款的服務提供有關風險管理的指引。作為一位專業的持牌人，必須認識和緊貼留意有關的按揭政策。

一般來說，銀行對不同類型物業有不同考慮，並會採用不同的按揭成數。業主的置業目的(即自用或作投資之用)，亦會影響銀行的信貸考慮，因而定出不同的貸款條件。

事例(二)

沒有就非獨立住宅單位進行土地查冊

一名持牌人在一宗住宅物業的租賃中同時代表業主及租客雙方。該物業並非一個獨立住宅單位(獨立住宅單位是指有獨立煮食設備及浴室的單位)。

該持牌人沒有就該物業在土地註冊處進行土地查冊。由於沒有取得該物業的土地查冊，該代理並未發現根據《刑事罪行條例》發出的通知書及封閉令已登記於土地註冊處之紀錄內。有關租客最終被迫遷出該物業。

評註及提示：

根據《常規規例》第13(4)條，代表業主行事的地產代理，必須在緊接租賃協議訂立之前就物業進行土地查冊，並向租客提供土地查冊結果文本。持牌人須就物業進行土地查冊，以確定有關物業是否仍受制於任何產權負擔例如法庭命令、按揭等，並向客戶提供適當的意見。

在該個案中，該持牌人誤以為《常規規例》第13(4)條不適用於非獨立住宅單位，沒有就該物業在土地註冊處進行土地查冊，因此未能及早在租客和業主訂立租約前發現法庭已就該物業頒布了封閉令，禁止任何人進入該物業。該持牌人未有保障和促進客戶的利益，因而未有遵從《操守守則》第3.4.1段。

如法庭裁定任何人士違反《刑事罪行條例》第139、143、144或145條，罪名成立，法庭有權就有關物業按該條例第153B條作出

封閉令。該條例第 153B 條訂明，受制於封閉令的物業必須封閉六個月。任何人進入該物業或在該物業內或在無合理辯解或合法權限的情況下干預用作被封閉物業的任何物品，即屬違法。

事例(三)

臨時買賣合約內未有妥善處理建築命令

一名持牌人在一宗住宅單位買賣中為買賣雙方行事。土地查冊紀錄顯示，該物業曾遭建築事務監督發出兩項有關護土牆的建築命令。賣方向該持牌人表示他已向業主立案法團支付自己所須承擔的修補工程費用。在簽署臨時買賣合約前，賣方指示該持牌人在臨時買賣合約內訂明物業以「現狀」方式出售，而該持牌人亦依言照辦，但卻沒有在臨時買賣合約內提及上述兩項命令。

其後，買賣雙方出現嚴重的意見分歧，當中涉及的問題包括應否預留款項，以遵行上述兩項命令(以及如有需要，數額應為多少)。雙方無法就此達成協議，故買賣告吹，賣方須向買方支付一筆可觀的賠償。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人未有向賣方解釋該兩項命令對物業的影響，亦未有在臨時買賣合約內加入必須遵守命令的條文，致使賣方須履行他無法履行的責任——即證明該物業的妥善業權，此舉確實損害了賣方的利益。該持牌人未有建議或促使雙方在買賣協議內確定或分攤彼此對於撤銷兩項命令方面的法律責任，因而未有遵從《操守守則》第3.4.1段。

根據就持牌人處理可能附有違建工程及建築命令的物業時須採取的適當行動而發出的執業通告(編號07-05(CR))，當買賣物業時，持牌人應採取下列行動以保障客戶利益：

土地查冊

持牌人應就有關物業進行土地查冊並仔細查閱物業的土地查冊紀錄，以確定是否有建築事務監督對物業發出的拆卸／改動令登記；如有，則須確定有關命令是否已獲遵從。持牌人亦應在物業資料表格（「表格一」）（適用於香港住宅物業的買賣）第一部分內註明有關命令的詳情。持牌人應相應將土地查冊結果告知客戶，無論該客戶是賣方或買方。

表格一的賣方陳述

表格一第二部分的賣方聲明規定，住宅物業的賣方須提供物業任何結構上的加建或改動的詳情。作為確定物業是否附有違建工程的第一步，持牌人應盡力督促賣方客戶提供表格一第二部分規定的資料。

提醒客戶涉及的風險

若持牌人實際知悉某買賣物業附有違建工程或建築命令，持牌人便應提醒買方客戶有關買賣該物業所涉及的風險。該風險包括政府行使收回土地權導致物業業權出現問題的風險；政府發出命令要求業主於指定期限內清除違建工程及當業主未有執行時，政府代為拆卸／改動，並出售物業以追討拆卸／改動費用的風險；及難以取得任何或足夠銀行按揭貸款來完成交易的風險。

另一方面，持牌人亦應提醒賣方客戶，除非買賣協議另有協定，由於違建工程或建築命令可導致業權出現問題，買方可取消買賣並追討違約損失賠償。

基於以上所涉及的風險，持牌人亦應提醒買賣雙方須先諮詢法律意見，方可繼續有關買賣及簽署臨時買賣合約。

事例(四)

安排買方簽署沒有填上樓價的臨時買賣合約

一名持牌人以方便與業主議價為由，請準買家簽署一份已預備好的臨時買賣合約及簽發訂金支票。該份臨時買賣合約上須填上物業價錢及付款日期的部分均是漏空的。準買家請該持牌人於知悉業主還價後立即通知他，因為他需要先了解清楚所有交易細節，才決定是否買入該物業。

數日後，準買家致電聯絡該持牌人，始得悉業主已簽署該份臨時買賣合約。由於準買家事前對交易詳情一無所知，該持牌人亦沒有事先聯絡他及請他確認交易，準買家即時要求取回該份臨時買賣合約及所發的訂金支票。結果，該宗交易告吹了。

評註及提示：

有些持牌人可能認為安排買方客戶簽署未填上重要條款(例如樓價、訂金、成交日期等)的臨時買賣合約，是方便他們代表買方跟賣方進行商議，而買方有時也同意這麼做。但這些並不會被視為辯解理由。因為作出這樣安排會為買方的利益帶來極大的潛在風險。

在該個案中，安排買方客戶簽署未填上樓價及付款日期等重要項目的臨時買賣合約和未有在與賣方達成協議前，確定買方客戶是否同意臨時買賣合約內的所有條款，該持牌人未有保障客戶利益，因而違反了《操守守則》第3.4.1段。

根據執業通告(編號03-02(CR))的規定，從業員宜避免在重要交易條款(樓價、訂金、成交日、其他附帶條件)尚未談妥時令客戶

在漏空的臨約上單方面簽署。臨時買賣合約是具法律約束的文件，如處理不當，容易引起爭拗甚至投訴，最終影響交易。持牌人應嚴謹遵守上述通告的指引。

事例(五)

正式授權的證明

一名持牌人在一宗住宅單位買賣中為買賣雙方行事。賣方是一對夫婦，買方先獲安排簽署臨時買賣合約。其後，當買方收到臨時買賣合約時，買方留意到其中一名賣方以自己身分簽署，同時亦以代表身分代另一名賣方簽署。買方並未能看到或獲得任何文件證明該賣方獲另一賣方正式授權簽署臨時買賣合約。買方後來發現賣方之律師並沒有兌現其支付的訂金支票。賣方既沒有簽署正式買賣合約，亦沒有給予買方任何賠償。他們的理由是該臨時買賣合約並沒有由所有業主妥當地簽署，因此無效。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人解釋在安排簽署臨時買賣合約時，他沒料到實際上只有其中一位賣方到場簽署合約。可是，該持牌人沒有要求出席的賣方出示缺席賣方的授權書。該持牌人因沒有確保缺席賣方已正式授權另一賣方代表他簽署臨時買賣合約而未有保障其客戶的利益。該持牌人因而沒有遵從《操守守則》第3.4.1段。

根據就有關缺席的簽約方作出妥當的授權而發出的執業通告(編號06-02(CR))，在接受代理的委任及／或進行一項出售或購買的交易時，當任何人士聲稱是缺席的簽約方的授權代表(「該代表」)時，該代表必須出示「授權書」。該「授權書」須由缺席的簽約方適當地簽署並授權該代表進行有關交易及簽署有關文件包括但不限於地產代理協議。倘若只是要求該代表(無論該人是否共同業主)簽署一份聲明書，聲稱他已獲得或將會獲得妥當授權，並承諾他個人負責所有後果，這是不足夠和具高風險的。

根據《常規規例》第12(7)(b)條，持牌的地產代理在發放任何訂金款項給賣方前，必須確保賣方的身分與有關的住宅物業的擁有者是相同的；假若他們並非同一人，則須確保賣方具有出售該物業的權限。

《操守守則》第**3.5.1**段

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。

事例(一)

提供錯誤樓齡

一名持牌人在一宗住宅物業買賣中為買賣雙方行事。該持牌人安排買家兩次視察該物業。在兩次物業視察中，該持牌人均向買家表示，該物業只有15年樓齡，並在第二次視察期間出示一份土地查冊文本，指出大廈公契的日期以證明該物業的樓齡。

買家隨後與物業賣方簽訂臨時買賣合約，並繳付\$300,000作為訂金。後來，買家根據物業佔用許可證，發現該物業的樓齡應為26年。

買家決定放棄這項買賣交易，已交付的訂金因此遭賣方沒收。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人在向買家提供關於該物業樓齡的資料前，沒有盡量小心和盡一切應盡的努力查核有關資料是否準確，以致準買家遭受損失，因而未有遵守《操守守則》第3.5.1段。持牌人憑著大廈公契的日期便推斷大廈的樓齡，甚為草率，因為一座大廈的單位如沒有在期間分散出售，便無須訂立大廈公契。因此，公契有可能是大廈入伙後數年或數十年之後才訂立的。事實上，持牌人要查核樓齡，並不困難。在一般情況下，他可查核由屋宇署就有關物業發出的佔用許可證或透過差餉物業估價署提供的「物業資訊網」服務，以確定住宅物業的樓齡。

根據《條例》第36(1)(a)(i)條，每名為賣方(或業主)行事的持牌地產代理，在他代賣方(或業主)行事的期間，須就其已訂立的地產代

理協議所涉及的每項物業管有或控制某些訂明資料。所須的訂明資料為：

- 倘屬買賣香港住宅物業的情況，所須的訂明資料為填寫「物業資料表格」(表格1)第1部分B部的物業的訂明資料，例如：業權、產權負擔、樓宇面積、落成年份、物業用途、政府租契年期等；及
- 倘屬出租香港住宅物業的情況，所須的訂明資料為填寫「出租資料表格」(表格2)B部的物業的訂明資料，例如：業權、產權負擔、樓宇面積、落成年份、物業用途、出租限制等。

事例(二)

沒有盡力核實物業的樓面面積資料

一名持牌人在買家客戶視察某兩房的住宅物業時告訴該買家該物業的面積為815平方呎。隨後，該買家透過該持牌人與該物業的業主訂立臨時買賣合約。

其後買家從多個資料來源發現，該物業的面積比該持牌人所說的為小。原來，該持牌人只是根據大廈其他層數的兩房單位的樓面面積紀錄來推斷該物業也是同一面積。

然而，根據差餉物業估價署(下稱「估價署」)的資料顯示，該物業的實用面積只有520平方呎，其他樓層的兩房單位的實用面積則約為620平方呎。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人應透過估價署的「物業資訊網」或該物業在土地註冊處註冊的首次轉讓的買賣協議(下稱「首次協議」)取得該物業的面積資料，並將該資料提供給買家。可是，該持牌人在未採取適當步驟核實有關資料之前，貿然推斷該物業的面積，和同一幢大廈其他層數的單位的面積是一樣的。該持牌人因而未有遵從《操守守則》第3.5.1段。

提供準確的物業資料給客戶，是持牌人的重要職責之一。根據《常規規例》，持牌人必須按照表格指明的指示及指引，填寫「物業資料表格」(「表格1」)(如屬買賣物業的情況)或「出租資料表格」(「表格2」)(如屬出租物業的情況)。持牌人須取得從估價署或首

次協議中的物業實用面積，以填寫表格B部的物業樓面面積資料。如未能從估價署或首次協議中取得物業的實用面積資料，則持牌人應在表格的相應方格內劃上「✓」號，述明不能從上述兩種途徑取得有關資料。

根據執業通告(編號12-02(CR))所載的指引，持牌人在提供物業的樓面面積資料時，必須遵守下列指引：

- (a) 如能從估價署或首次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；
- (b) 持牌人在下列情況可提供物業的建築面積或該物業的其他樓面面積資料：
 - (i) 在符合上述第(a)段的規定下，已提供了該物業的實用面積；或
 - (ii) 該物業(例如：鄉村式屋宇)的實用面積並不能從估價署或首次協議中取得；及
- (c) 在上述第(b)段的任何一種情況下，持牌人亦須在監管局要求時出示證據，證明物業的建築面積或其他樓面面積的資料是從合理來源取得，或是基於恰當的根據下，才提供該等資料。

持牌人必須盡量小心和盡一切應盡的努力確保所提供的資料並非虛假或具誤導性。

地產代理公司的管理層應設立妥善的程序或制度監督及管理其地產代理業務，以確保其員工遵守上述指引。

事例(三)

就客戶提問垃圾收集點的位置作出失實陳述

一對夫婦委託一名持牌人尋找合適單位租住，該持牌人先後兩次帶他們視察同一個單位。期間，該對夫婦多次詢問該持牌人，單位大廈的平台是否用作垃圾收集點，惟該持牌人在未有查清事實之前，向客戶表示該處只是垃圾車暫時停泊的地點，而垃圾收集點處於屋苑另一座。但事實上，垃圾收集點的確設置於該單位的大廈所坐落的平台。

評註及提示：

在該個案中，該對準租客重複提出相同的問題，顯示他們十分關注垃圾收集點的位置。但該持牌人始終沒有採取任何步驟替準租客查明，就給他們一個錯誤的答案。事實上，該持牌人可查閱該物業所屬的大廈的大廈公契或向大廈的管理處查問，核實垃圾收集點的位置。該持牌人在履行職務時，沒有盡量小心和盡一切應盡的努力，因而未有遵從《操守守則》第3.5.1段。

身為持牌人，有責任提供準確的物業資料。消費者選擇物業時，十分依賴持牌人提供的資訊。因此，監管局提醒持牌人，當客戶就物業作出查詢時，持牌人應盡其應盡的努力，小心查核有關資料。倘若不知道有關資料，便應如實告知客戶，切勿向客戶提供可能失實或含糊不清的資訊。

事例(四)

在未取得合約雙方同意下更改合約條款

一名持牌人為買賣雙方行事。他先安排買方簽署臨時買賣合約(「該臨約」)。該臨約訂明若買方未能履行合約，賣方可以沒收訂金，但不可以向買方進一步追究責任或要求賠償損失。然而，該持牌人其後與賣方商討合約條款時，按賣方的要求將前述的條款改為若買方未能履行合約，賣方有權強制買方履行合約。持牌人隨即安排賣方簽署已作修訂的該臨約，並把買方的\$300,000訂金支票交給賣方。另一方面，買方改變主意，停止兌現支票，買賣雙方因而進行法律訴訟。

評註及提示：

根據普通法，代理人有責任保障客戶利益。因此，持牌人安排客戶簽署臨時買賣合約時應盡量小心。

臨時買賣合約是具法律約束力的文件。合約條文要清晰表達雙方意願，並在雙方都明白和同意下才可簽署。雙邊代理須要小心保障買賣雙方的利益，因此，須確保買賣雙方同意條款和書面簽妥。倘若其中一方提出更改臨時買賣合約的條款，持牌人有責任向雙方解釋有關更改對他們的利弊，平衡雙方利益。持牌人應向雙方解釋清楚和了解雙方的意願，通過協商的方式解決問題。

在該個案中，該持牌人按賣方要求修改合約，把雙方在是次交易中須承擔的法律責任完全改變了，屬條款上的重要修訂。該持牌人有責任在作出有關的修訂前，先取得買方的同意。而且為避免日後發生不必要的爭拗，該持牌人更應安排買方在有關修訂旁簡簽作實，然後才把訂金交給賣方。該持牌人在個案中沒有盡量小心和盡一切應盡的努力，因此未有遵從《操守守則》第3.5.1段。

事例(五)

欠缺土地查冊

一對夫婦委託一名持牌人購買住宅物業，該持牌人在該買賣中為買賣雙方行事。期間，買方太太清晰及重複地向該名持牌人要求他查核該物業曾否涉及死亡事件，持牌人表示該物業從沒有發生過死亡事件。事實上，該物業的土地登記冊登記了一名前業主的死亡證副本。該死亡證副本註明該前業主於數年前從家中墮樓身亡。而買方翻查報章亦找到相關的報導。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人在緊接物業的臨時買賣合約訂立之前，未有按照《常規規例》第13(4)條的規定，就物業進行土地查冊和向買方提供土地查冊結果的文本。另外，他在履行職務時，未有根據買方的指示，查核該物業曾否涉及死亡事件，他因而未有遵從《操守守則》第3.5.1段。

向客戶提供準確及最新的物業資料是地產代理的重要責任。代表賣方／業主的持牌人須按照《常規規例》的規定採取以下步驟：

- 取得物業的訂明資料；
- 填妥表格1／表格2及向客戶提供該表格；
- 在緊接買賣協議或租約訂立之前進行土地查冊，並向物業的買方／租客提供該土地查冊結果的文本。

此外，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。當客戶詢問時，持牌人應作出查詢，並向客戶報告查詢結果以供其考慮。

事實上，如持牌人曾就該物業進行土地查冊，他有可能從該物業的土地登記冊上發現已登記了一份前業主的死亡證登記紀錄。持牌人可根據土地登記冊上所載有關該死亡證的「註冊摘要編號」，向土地註冊處申請一份該死亡證的文本以了解其詳細內容，並向客戶交代清楚。

《操守守則》第3.6.1段

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。

事例(一)

將自己的物業出租予客戶

甲先生有意物色合適物業租住，得悉一位友人的現居物業的租期即將屆滿，而他將搬離該物業。該友人告訴甲先生他可聯絡一位持牌人，從而可以安排甲先生租住該物業。該持牌人在電話中告訴甲先生，物業的業主在海外定居，他已獲得業主授權處理該物業的租賃事宜。雙方就租賃條款進行商議後，該持牌人安排甲先生簽署租約，甲先生並向該持牌人支付佣金。

在整個交易中，該持牌人沒有向甲先生披露他其實是該物業的業主。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人既是甲先生的代理人亦是該物業的業主，卻未有避免就本身有實益利益的物業的交易提供服務，因而未有遵從《操守守則》第3.6.1段的條文。

根據就代理須披露利益而發出的執業通告(編號08-03(CR))所載的指引，持牌人不應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。

在上述的情況下，該持牌人應首先如實向甲先生披露他是該物業的業主，因此不便代表甲先生，並可提議甲先生另外委託其他代理為他行事。無論如何，該持牌人應避免接受甲先生的委託，以免發生利益衝突。

《操守守則》第3.6.2段

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。

事例(一)

沒有披露自己與賣方的關係

某持牌人獨資經營某地產代理商號。一位買方委託該地產代理商號物色一住宅物業。經該持牌人的介紹和安排後，買方最終與一住宅物業的賣方訂立了臨時買賣合約。

在買賣雙方簽署臨時買賣合約前，該持牌人向買方表示，賣方是一間有限公司(下稱「公司甲」)。事實上，該持牌人是公司甲的董事和股東。但該持牌人並沒有向買方披露此事。

評註及提示：

在該個案中，該持牌人沒有向買方披露他和賣方的關係，因而未有遵從《操守守則》第3.6.2段。

根據普通法，代理人對客戶有「受信責任」(見註解)。由於代理人與委託人之間的關係以誠信為基礎，所以代理人不應該讓任何個人利益(包括代理人本身或其近親的利益)與其對客戶的責任存有衝突。如有任何潛在衝突的情況出現，代理人必須向客戶全面披露所有相關的事實，讓客戶有機會自行決定是否繼續完成擬進行的交易，或繼續委任該名代理人。否則，該名代理人是違反了對客戶的「受信責任」，並須向客戶交出從是項交易中所得到的利潤。此外，客戶還可以就該代理人的違責向其追討其他補償。

一般而言，持牌人不可以購買或租住其客戶的物業，亦不可以將自己的物業售賣或出租予客戶，除非地產代理與客戶達成任何

協議前，已經向客戶全面披露所有有關事實，並在客戶知情和同意的情況下進行交易。

《條例》第36(1)(a)(vi)條及第36(3)條規定，地產代理或有關營業員須向客戶披露以下詳情：該地產代理或營業員對有關物業所擁有的任何金錢上的或其他實質的利益，以及如該物業獲處置後，則該地產代理或營業員在該物業方面可以得到的任何利益，包括任何佣金或任何種類的利益(不論是金錢上的或是其他形式的)。

此外，持牌人倘若代表其地產代理公司與客戶訂立「地產代理協議」，為遵守《常規規例》，必須披露以下各方對有關物業所擁有的金錢利益或其他實質利益：

- 該名人士或其代名人；
- 該名人士的親屬(指配偶、父母、子女、兄弟或姊妹)或該等親屬的代名人；或
- 該名人士所屬的地產代理公司、或該地產代理公司的任何僱員／大股東／合夥人／董事。

如有利益的話，須在「地產代理協議」申報詳情。

註解：受信責任(fiduciary duty)是指受託人對受益人的一種高度誠實、忠誠及盡力維護其利益的責任。

事例(二)

未有披露地產代理同時代表雙方

一名買家透過某持牌人的介紹，向賣方購入其住宅物業。在交易過程中，該持牌人與買家發生爭拗，買家並發現該持牌人未有向他披露該持牌人在該交易中同時代表該賣方。

評註及提示：

如持牌人同時代表雙方行事，則應向客戶披露其如此行事，好讓客戶提高警覺。如持牌人與客戶已簽訂表格3、4、5或6，則須在表格上作出上述披露。在該等表格中，持牌人須註明代理關係是單邊代理、雙邊代理或潛在雙邊代理。

持牌人未能向客戶披露其雙邊代理關係，及／或披露因該物業而獲得的金錢或其他實益權益，即違反了《操守守則》第3.6.2段的規定。

事實上，根據《條例》第36(1)(a)(vii)(A)條，持牌地產代理須在就某個已訂立地產代理協議的物業而既為賣方又為買方行事時，將其如此行事一事通知該等客戶。

《操守守則》第3.7.1段

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。

事例(一)

損害其他地產代理行的名聲

某賣方委託代理甲為出售其物業的獨家代理。代理乙有一位客戶有興趣購買該物業。為了誘使該賣方透過代理乙的地產代理行將該物業出售予該買家，代理乙向該賣方發出載有有損代理甲的名聲或對其誹謗的評論的傳真。

評註及提示：

在該個案中，代理乙指代理甲不合適或沒有能力經營其地產代理業務的評論，損害了代理甲的名聲，因而未有遵從《操守守則》第3.7.1段。

公平競爭乃是有效率的市場運作的必要元素。為確保公平競爭，一些不良的經營手法例如誤導消費者或貶低同行競爭者的手法必須禁止。

持牌人不應對其他持牌人作出誹謗或損其名聲的行為。

事實上，根據《常規規例》第8(4)條，持牌人如知悉賣方／業主與另一持牌人就有關物業已訂立獨家代理協議，除非該賣方／業主已獲告知，倘若與其訂立有關該物業的第二份地產代理協議，他可能須繳付額外佣金，否則，不應向賣方／業主索取任何指示。

《操守守則》第3.7.2段

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。

事例(一)

在公眾地方打架

一名代理看見另一名同業女代理將他公司夾在停車場內的汽車的擋風玻璃上的宣傳單張拿掉，改夾上自己公司的單張。為了報復，他於是也將對方的單張拿掉。雙方展開對罵，女代理指稱該代理掌摑她。後來該代理被控以毆打他人罪，被法庭裁定有罪，被判罰款\$1,000兼付堂費\$2,000。

評註及提示：

在該個案中，該代理雖然辯稱受到挑釁，但他在公眾場所為了業務問題與同行發生爭執，以致鬧上法庭是無容置疑的事實。該代理的行為嚴重損害地產代理行業名聲，他因而未有遵從《操守守則》第3.7.2段的條文。

持牌人不得與其他地產代理、營業員或行人爭吵或打架。持牌人須注意，根據《侵害人身罪條例》第39條，任何人士因襲擊他人而造成身體傷害而被定罪，即屬干犯可循公訴程序審訊的罪行，可判處監禁3年。持牌人亦須注意，根據同例第40條，任何人士因普通襲擊而被定罪，即屬犯可循簡易或公訴程序審訊的罪行，可判處監禁1年。

持牌人應時刻緊記自己是專業人員的身份，行為應端莊有禮，避免做出影響行業聲譽的行為。

事例(二)

沒有兌現送贈承諾

某持牌人受僱於一家地產代理公司，而該公司受一地產發展商委託，推銷其新樓盤。該持牌人向一名顧客承諾，若他透過自己所屬公司購入該樓盤的單位，會送他相當於樓價1.5%的現金回贈，惟其後該承諾並沒有兌現。

評註及提示：

在該個案中，持牌人以現金回贈優惠吸引客戶使用其服務，其後卻沒有兌現承諾，這種行為會削弱市民對地產代理行業的信心，損害行業的名聲。因此，該持牌人未有遵守《操守守則》第3.7.2段。

根據執業通告(編號13-04(CR))，若有任何優惠計劃，持牌人須將有關詳情告知準買家，並說明該優惠是由賣方提供，抑或是由持牌人所屬的地產代理公司提供。持牌人須將任何優惠(包括任何送贈、折扣或回贈)的承諾以書面形式向準買家作出，並具體列明所提供的優惠的條款及形式。

地產代理公司須就向準買家提供的優惠，發出清晰指引，密切監督其員工以確保他們遵守有關指引，以及訂立兌現有關優惠的承諾的適當程序。

事例(三)

不當處理客戶款項

一名持牌人安排買家先簽署了臨時買賣合約，並支付了\$10,000作為臨時訂金。翌日在賣方尚未接受出價及簽署臨時買賣合約前，買家改變主意，致電該持牌人表示決定不購買該單位，並要求取回\$10,000訂金。經過多番交涉，該持牌人仍拒絕交還款項，並表示除非買家願意簽署一份文件，承認單方面取消合約，否則不會發還訂金。買家拒絕簽署，在報警求助後，該持牌人才將訂金交還給他。

評註及提示：

上述個案中，該持牌人無故將客戶的款項扣押，並要求客戶簽署內容不公平的文件，此等行為破壞地產代理的專業形象，令地產代理行業的聲譽受損，因而該持牌人沒有遵守《操守守則》第3.7.2段的條文。

在業務過程中，持牌人有機會處理客戶交來暫管的現金或以代理公司為收款人的支票，例如代轉交業主的訂金或誠意金等。根據普通法，當擁有人將金錢或財物交付受託人代為管理，兩者即建立了信託關係，受託人對託付人有誠信責任。而按《常規規例》第12(3)條的規定，地產代理須將代客戶收取或持有的所有款項，存入一家認可財務機構（指《銀行業條例》下的銀行、有限制牌照銀行、或接受存款公司）開立的信託戶口內。此規定乃為避免地產代理將代客戶暫管款項與公司營運款項混淆。持牌人必須於適當時候將所有代收取或持有的款項交還客戶。持牌人切不可挪用客戶信託戶口內的款項作為公司開支或其他用途，也不可扣押作抵銷佣金之用。

事例(四)

收購舊樓

某持牌人參與收購某舊樓大廈作重建用途，與大廈各業主磋商，但其中一位業主多次拒絕其收購建議。該持牌人稍後向該業主發信，聲稱收購建議已得到大廈內85%業主同意出售單位及已簽約支持。事實上，只有60%不可分割業權分數的業主簽署了出售其物業的買賣協議。

評註及提示：

該持牌人在信件中的陳述欠缺合理的基礎，他以誇大失實的陳述誘使該業主出售其單位。他的行為破壞地產代理形象，令行業的信譽或名聲受損，因而沒有遵守《操守守則》中第3.7.2段中的指引。

持牌人游說賣方出售單位或與賣方商議其出售單位的條件時，不得對賣方施加任何不當影響。持牌人不得以任何方式滋擾賣方，例如：儘管賣方已表明無意出售其單位，但仍不斷進行游說。持牌人不得騷擾賣方或使用任何其他不當手段，例如：在不合理時間不斷致電煩擾賣方以施加壓力迫使賣方出售。倘賣方為長者，持牌人須建議賣方在進行商議出售單位時由家人或近親陪同，並須將該建議以書面紀錄。

近年舊樓收購活動越加頻繁，持牌人在參與舊樓收購活動作重建用途時，必須遵守《操守守則》以及相關的執業通告，否則有可能被紀律處分。

事例(五)

在公眾地方以粗言穢語辱罵其他地產代理公司的持牌人

受僱於甲地產代理公司的營業員甲陪同客人視察物業之後，經過乙地產代理公司店舖。乙地產代理公司的營業員乙試圖向該客人派發廣告單張，引起了營業員甲的不滿，兩者遂發生爭執。營業員乙在該客人面前以粗言穢語辱罵營業員甲。

評註及提示：

上述案件中的爭執是於公眾地方及於客人面前發生。營業員乙以粗言穢語辱罵營業員甲的行為，會令公眾誤以為地產代理欠缺基本禮貌，同業之間互不尊重，損害行業的公眾形象。他們的行為非但不尊重客人，也破壞行業的形象，有關持牌人因而沒有遵守《操守守則》第3.7.2段。

持牌人之間的競爭一向都十分激烈，其中尤以工作於相鄰店舖者為甚。持牌人應注意保持地產代理行業的公眾形象，互相尊重，避免於公眾地方及於客人面前以冒犯性的言辭互相爭辯。

持牌人應緊記除了要提升自己的專業能力外，亦須保持良好的道德和操守水平，以得到同行和公眾的尊重。

《操守守則》第3.7.3段

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。

事例(一)

拒絕退還「可供出售證明書」

一名持牌人與一名欲於居者有期屋計劃下的第二市場出售其居屋單位的賣方簽訂非獨家地產代理協議。該協議內附載一條條款，規定賣方將「可供出售證明書」交給該持牌人，並於六個月內不能取回。賣方在該六個月期間經另一持牌人介紹一位有興趣購買其居屋單位的買家，但賣方須向該另一持牌人出示「可供出售證明書」方可簽署臨時買賣協議。賣方通知該持牌人退還該「可供出售證明書」。可是，該持牌人拒絕退還該「可供出售證明書」。

評註及提示：

在該個案中，雖然該持牌人並非賣方的獨家代理，但拒絕退還該「可供出售證明書」，令到其他持牌人不能代表賣方。這行為構成違反公平競爭原則，該持牌人因而未有遵從《操守守則》第3.7.3段。

良好及公平的經營手法，可加強消費者的信心，締造利好的營商環境，是促進經濟發展的重要元素。

持牌人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。

事例(二)

擅自取用樓盤資料

兩名持牌人未得僱主同意，抄錄在僱主電腦內的樓盤資料。他們涉嫌未得僱主允許，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。

評註及提示：

有些持牌人未得其僱主的允許，把屬於其僱主的客戶或放盤資料轉移至另一家地產代理公司。在大部分的個案中，該等持牌人會從該另一家地產代理公司，獲得更高比率的佣金或其他利益，而其僱主最終會因客戶或放盤資料被轉移而損失佣金。

上述個案中俗稱「偷盤射單」的行為不但嚴重破壞僱主與員工之間的互信關係，而且妨礙了行業間開放公平的競爭環境，兩名持牌人因而沒有遵守《操守守則》第3.7.3段。

每名僱員在普通法下應對其僱主忠誠及誠實。若違反該等職責，僱員可能被其僱主起訴，追討損失。持牌人在未得其僱主的允許，把屬於其僱主的客戶或放盤資料轉移至另一家地產代理公司，不論該地產代理公司是否由該持牌人擁有，持牌人亦可能觸犯《刑事罪行條例》下的「有犯罪或不誠實意圖而取用電腦」的刑事罪行。視乎個案的情況而定，該受僱的持牌人亦可能觸犯《防止賄賂條例》內的罪行。若該受僱的持牌人在沒有得到其僱主的允許的情況下，接受與其僱主事務或業務有關的「利益」，便屬受賄而可能觸犯《防止賄賂條例》第9(1)條的罪行，而向該受僱的持牌人提供利益的人士亦可能因為行賄而觸犯《防止賄賂條例》第9(2)條的罪行。

樓盤和客戶資料是地產代理公司的重要財產，持牌人在未經僱主同意的情況下，切勿擅自取用這些屬於僱主的資料作業務以外的用途，否則有可能違反《操守守則》而被紀律處分。

根據《個人資料(私隱)條例》(第486章)，任何人披露未經資料使用者同意而取得的個人資料，意圖獲得利益或導致資料當事人蒙受損失，即屬犯罪。若資料的披露導致當事人心理受創，不論其意圖，亦屬犯罪，這兩項罪行的最高刑罰是罰款\$1,000,000和監禁5年。

地產代理監管局
香港灣仔皇后大道東183號合和中心48樓
熱線：2111 2777
網址：www.eaa.org.hk