

## 《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。