

《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。