



通告

通告編號 11-02 (CR)

從業員促銷一手樓盤時的操守指引：

- | 委任員工監督以監督一切有關銷售活動的操守事宜。
- | 在促銷一手樓盤前，為員工提供培訓及樓盤簡介會。
- | 採取質素控制措施以監察員工有否遵從指引。
- | 就不受「同意方案」規管的樓盤，建議發展商按法律諮詢及田土轉易處對「同意方案」規管下的樓盤的要求提供售樓說明書。
- | 告知準買家地產代理公司是代表發展商及／或代表買家。
- | 不可在未取得發展商的書面同意之前發出廣告及不可發出誤導性廣告。
- | 發出宣傳物品前，須取得發展商就宣傳物品所載資料的準確性的明確書面批署。
- | 在未得到發展商授權前，不可索取或接受準買家訂金。
- | 向準買家提供從發展商獲得的售樓說明書及價目表，或建議準買家在決定購買前，索取該些資料。
- | 提供物業面積及以物業的「實用面積」計算的每平方呎／米的價格。
- | 提醒準買家留意單位的實際尺寸。
- | 不可作出具誤導性的陳述。
- | 將優惠詳情告知準買家並以書面形式列明有關的承諾。
- | 若未得到準買家的授權不可保存準買家的身份證明文件及／或信用咭。
- | 未取得準買家的書面同意前，不可安排以準買家的信用咭交付訂金。
- | 不可向準買家提供貸款。
- | 不可作出有關按揭條款的保證。
- | 若未得到發展商的授權，不可公佈銷售資料。



一手住宅樓盤銷售(2)

進行樓盤推廣活動的操守

公眾十分關注從業員在進行一手住宅樓盤銷售活動時的操守。本通告列載地產代理監管局（「監管局」）在這方面的指引。這些指引同時適用於地政總署「預售樓花同意方案」（「同意方案」）規管範圍下及不受「同意方案」規管的一手住宅樓盤，惟第(13)項、第(18)項、第(20)項、第(25)項及第(27)項僅適用於受「同意方案」規管範圍下的一手住宅樓盤。

一般指引

- (1) 從業員必須按公平原則，並以誠實、忠誠、嚴正的態度，盡量小心和盡一切應盡的努力行事，並避免做出任何可能令地產代理業信譽或名聲受損的行為。
- (2) 從業員必須遵照《地產代理條例》及其附屬法例及監管局頒佈的指引行事。
- (3) 從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；並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。
- (4) 地產代理公司必須制訂適當及有效的程序或制度，以確保其僱員或其轄下的人士，遵從《地產代理條例》、其附屬法例，及監管局頒佈的指引；並應為其員工提供適當培訓，確保員工具備所需知識及專業技能，依法進行一手住宅樓盤的銷售活動。



委任員工監督

- (5) 各地產代理公司必須委任一名持有地產代理牌照的僱員（下稱「員工監督」）以監督所有該公司派往一手樓盤銷售地點工作的員工及一切有關進行一手住宅樓盤銷售活動的操守事宜。地產代理公司須在委任員工監督人選後，盡快向監管局提供該名員工監督的姓名及牌照號碼。

樓盤銷售前簡介會

- (6) 地產代理公司及／或員工監督必須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（下稱「簡介會」）後，方可讓員工進行相關的推廣活動。
- (7) 簡介會須包括但不限於介紹樓盤資料以及監管局就本通告所載列有關一手住宅樓盤銷售活動及第10-02(CR)號通告所載列有關一手樓盤銷售秩序所發出的指引。
- (8) 地產代理公司及／或員工監督必須確保參與一手銷售推廣活動的員工已出席簡介會及妥善保存簡介會的紀錄（包括相關員工的出席紀錄），並須應監管局的要求呈交有關紀錄。

質素控制

- (9) 地產代理公司及／或員工監督須確保參與一手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。地產代理公司及／或員工監督應監察員工有否遵從有關法例及指引，以防止及偵查員工的違規行為，並採取合理措施評估員工表現，例如進行顧客問卷調查、內部審核、



抽樣合規檢查、「神秘顧客」報告等。

不受「同意方案」規管的樓盤的售樓說明書及宣傳物品

- (10) 地產代理公司及／或員工監督須就不受「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其售樓說明書，及建議發展商如發布宣傳物品亦應按法律諮詢及田土轉易處的相關規定。

行事的身分

- (11) 從業員須在成功接觸準買家後，立刻清楚地向準買家說明他們所屬的地產代理公司是否(i)只代表發展商行事，或(ii)只代表買家行事，或(iii)同時代表發展商及買家行事，及(iv)是否會於其後同時代表發展商及買家行事。從業員須以書面形式將上述事項通知準買家，及向準買家提供一份該書面通知。
- (12) 從業員須以公平及公正的態度為交易各方行事，不論他們是以發展商及／或買家的代理身分行事。

廣告

- (13) 地產代理公司須注意，根據地政總署的「同意方案」，除非地政總署已就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。
- (14) 地產代理公司為一手住宅樓盤銷售發出任何廣告、宣



傳海報、告示、小冊子、單張或任何形式的宣傳物品之前，必須取得發展商的書面同意。根據《地產代理常規（一般責任及香港住宅物業）規例》第 9(2)條的規定，持牌地產代理在為賣方的住宅物業發出廣告之前，必須事先取得該賣方的書面同意。

- (15) 地產代理公司須注意，即使廣告內沒有明確引述有關發展商的名稱，或廣告並未暗示該持牌地產代理乃代表有關發展商行事，只要廣告提及一項可以辨別之樓盤，並不論以任何方式暗示該樓盤正在發售或令人產生上述印象，以上第 9(2)條規定將適用。
- (16) 從業員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，地產代理公司須採取一切合理步驟核實該等宣傳物品所載資料的準確性，並在發出前取得發展商就所載資料（例如物業的內部間隔及實用率，以及樓盤的公用設施及特點）的準確性的明確書面批署。（注意：如發展商提供樓盤座落的地點及地址的資料，地產代理公司須在樓盤的宣傳物品清晰地述明這些資料。）
- (17) 地產代理公司須特別留意，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爲草地，不顯示附近樓宇或設施，或大幅改低附近樓宇的高度。

訂金

- (18) 從業員須注意，根據地政總署的「同意方案」，在地政總署未發出預售樓花同意書之前，獲批地人（如發展商）或其代理不得以任何形式接受或收取任何留位費、訂金或其他任何代價。
- (19) 從業員未得到發展商授權，不得向準買家索取或接受準買家的任何款項，不論該款項是否稱爲訂金。



- (20) 倘地政總署的「同意方案」規管下的住宅樓花一手銷售物業的預售樓花同意書內，訂明應付作為臨時訂金的款項為買價的某百分比，而地產代理公司獲發展商授權為其收取訂金，地產代理公司收取的有關訂金須參照同一百分比計算。
- (21) 監管局提醒從業員，他們有責任向警方及海關舉報任何懷疑直接或間接代表犯罪得益的財產。倘從業員懷疑用作繳付訂金的款項可能涉及清洗黑錢活動時，必須根據《有組織及嚴重罪行條例》（第 455 章）和《販毒（追討得益）條例》（第 405 章），向警方及海關的聯合財富情報組舉報。

售樓說明書及價目表

- (22) 倘從業員從發展商取得售樓說明書及價目表，他們須在不收取任何費用、沒有任何附帶限制或條件下，向準買家提供該等資料。從業員不得自行編制售樓說明書或價目表。
- (23) 倘從業員未有向準買家提供售樓說明書及價目表，他們須建議準買家於發展商安排的銷售處或網站索取有關資料。
- (24) 從業員須建議準買家在作出任何購買決定前，細閱售樓說明書及價目表內的資料。
- (25) 如進行「同意方案」下的一手住宅樓花銷售，他們須告知準買家有關售樓說明書內已載有「同意方案」下規定的所有資料，任何其他宣傳物品並非售樓說明書的一部分。
- (26) 從業員須向準買家提供發展商的價目表內所列載的物



業面積及以物業「實用面積」計算的每平方呎或平方米的價格的資料。

- (27) 「同意方案」下的住宅樓花的售樓說明書及價目表須符合香港地產建設商會及地政總署的指引及規定。從業員應在宣傳活動中只使用由發展商編制的售樓說明書及價目表，並應避免另行編制該等資料，以免在編制過程中出錯。

物業相關資料

- (28) 從業員向準買家提供物業的相關資料（如位置圖則、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／或銷售條款等），須(i)以有關發展商提供的售樓說明書及文件所載資料為準及(ii)採取一切合理步驟及盡一切應盡的努力核實有關資料。從業員不得作出任何可能誤導準買家的陳述。
- (29) 從業員須提醒準買家或視察單位人士留意售樓說明書列明的單位實際面積，而非倚賴從觀看示範單位所得的對單位面積的觀感。

優惠

- (30) 若有任何優惠計劃，從業員須將有關詳情告知準買家，並說明該優惠是由發展商提供，抑或是由從業員所屬的地產代理公司提供。
- (31) 從業員須將任何優惠（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，並具體列明發展商或地產代理公司提供優惠的條款及形式。



- (32) 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。

身份證明文件及／或信用咭

- (33) 除非發展商特別規定，從業員不得要求準買家或視察單位人士交出身份證明文件（如身份證、護照及／或信用咭），不論是作安排視察單位、交付購買物業的有關款項或任何其他用途。
- (34) 倘從業員在發展商的要求下，向準買家或視察單位人士提出交出其身份證明文件及／或信用咭的要求，他們必須以書面形式清楚說明(i)索取有關身份證明文件／信用咭的用途及(ii)有關要求是發展商提出的。
- (35) 從業員在保存準買家或視察單位人士的身份證明文件作擬備臨時買賣協議作核實身份之用，須先取得準買家或視察單位人士的授權。
- (36) 從業員在作出以信用咭交付訂金或其他任何款項的任何安排前，須特別取得準買家或視察單位人士的書面同意。
- (37) 倘從業員向準買家或視察單位人士索取的身份證明文件及／或信用咭(i)已不需再作原先所述用途及(ii)已作有關用途，從業員須向準買家或視察單位人士及早交還該等證件。
- (38) 從業員在準買家或視察單位人士要求下須從速交還其身份證明文件及／或信用咭，不論該等證件是否仍需作原先所述用途。



貸款

- (39) 從業員不得向準買家或視察單位人士提供貸款，即使該準買家或視察單位人士表示沒有足夠金錢作即場交付訂金。
- (40) 從業員不得向準買家或視察單位人士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。
- (41) 從業員不得向準買家或視察單位人士提供貸款，即使該準買家或視察單位人士向他們提出有關要求。

按揭及貸款計劃

- (42) 有關按揭及貸款計劃的資料一般可在銷售處取得，從業員沒有責任主動向準買家解說該等資料。不過，如從業員主動作出解說，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。
- (43) 從業員不得向準買家聲稱可保證其將成功取得購買有關物業按揭貸款，不得聲稱可就按揭貸款的條款向準買家作出任何保證，從業員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

- (44) 從業員不可公佈或發放銷售數據或銷售業績的資料，除非發展商已明確作出授權，及從業員已採取一切合理步驟核實該等資料的準確性。
- (45) 倘若從業員公佈或發放銷售數據或銷售業績的資料，他們須(i)指出該等資料的時間性，及(ii)盡量提供最新



的資料。

- (46) 從業員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，抑或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。

違反上述指引的從業員，可能遭受監管局紀律處分。

從業員須注意，根據《地產代理常規（一般責任及香港住宅物業）規例》（《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，倘若有前線從業員發生上述的操守問題，地產代理僱主或管理階層及員工監督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。

此通告取代第 10-03 (CR)號通告。

2011 年 5 月

營業詳情說明書持有人應提醒所有
參與地產代理工作的員工留意本通告