



有關持牌地產代理有效地控制其地產代理業務的責任

執業通告

問與答

備註：

1. 任何提述：
 - a. 「監管局」指地產代理監管局
 - b. 「《條例》」指《地產代理條例》
 - c. 「執業通告」指地產代理監管局就持牌地產代理有效地控制其地產代理業務的責任發出的執業通告第 15-01 (CR)號
 - d. 「《常規規例》」指《地產代理常規（一般責任及香港住宅物業）規例》
 - e. 《第 15 條》指《常規規例》第 15 條

2. 本「問與答」只供一般參考之用。所載列之答案和建議的解決方法並非詳盡無遺，且不可視為法律或專業意見。監管局在考慮持牌地產代理是否違反《第 15 條》時，會按個別情況作出決定。如有需要，閣下應就法律條文的解釋及個別個案的意見自行徵詢法律或專業意見。監管局並不會對本「問與答」所提供的資料的完整性，或在任何特定情況下使用該等資料的合適性作任何保證。對任何人因使用、不當使用或依賴本「問與答」所載的內容所引致或涉及的任何損失或損害，監管局概不承擔任何責任或後果。



問與答

一手物業銷售

前線員工在一手發展項目銷售地點行為不檢

1. 若前線員工在一手發展項目銷售地點行為不檢，例如打架和攔截車輛等，監管局在考慮持牌地產代理¹（例如：經營地產代理業務的僱主；獲委任為負責監督派往一手發展項目銷售地點工作的員工的監督（下稱「員工監督」）；在滙報架構上的經理及董事）是否須負上違反《第 15 條》的責任時，會考慮些甚麼？

答： 監管局會考慮持牌地產代理及／或獲委任為負責監督派往一手發展項目銷售地點工作的員工及其在進行推廣活動的操守的員工監督；及／或其在滙報架構上的經理及董事是否已設立及維持一套妥善的制度，以有效控制其員工在一手發展項目銷售地點的行為。

2. 在上述問題 1 的情況下，倘若持牌地產代理未有就派往一手發展項目銷售地點的員工調配制定政策，他是否可能已違反《第 15 條》？

答： 是。

監管局會考慮前線員工在一手發展項目銷售地點行為不檢是否由於持牌地產代理缺乏妥善的制度、程序、對員工的監管和控制以預防或偵測該違規行

¹ 在本「問與答」中，「持牌地產代理」指持有地產代理牌照的人，並根據《第 15 條》有責任管理其業務，以確保其僱員或其轄下的人遵守《條例》的條文。就哪些人可因未能遵守《第 15 條》而被監管局紀律處分，請參閱執業通告第 3 及 4 段。



為。在這方面，監管局會考慮各種因素，包括持牌地產代理派往有關發展項目銷售地點工作的員工數量是否與其能夠有效控制該些員工的能力相稱；及他是否有制定員工調配的政策以處理不同的情況（例如：除了員工監督之外，有否在需要時委任「功能主管」以協助員工監督的工作，而每位「功能主管」會被獲派特定職務，例如一位負責銷售安排及秩序，另一位負責為準買家安排本票等。員工監督與功能主管的滙報關係亦應在其政策內清楚訂明）。

3. 若前線員工在進行推廣活動時被發現違反執業通告第 10-02 (CR)號，重複在行人路上和其他公眾地方擺放摺合式枱檯、太陽傘和廣告牌，而持牌地產代理已為他們安排銷售前簡介會（下稱「簡介會」）以防止上述違規行為，那麼持牌地產代理仍會違反《第 15 條》嗎？

答：監管局在上述情況不但考慮持牌地產代理是否已安排簡介會，還會考慮持牌地產代理是否已採取足夠措施，以確保每一位前線員工在其為有關發展項目進行任何推廣活動前，均已親身出席簡介會（例如前線員工是否須強制性地出席簡介會）；並妥善保存簡介會的紀錄，包括日期、時間及出席人士；以及簡介會是否已就監管局發出有關一手物業銷售的操守指引，提供了足夠的資料。

有關「一手住宅發展項目銷售前簡介會紀錄」及「一手住宅發展項目銷售前簡介會員工出席紀錄及員工調派名單」的範例請參考附件。

4. 若前線員工被發現在一手發展項目銷售地點附近的道路攔截車輛及干擾駕駛人士，而員工監督只是口頭提醒前線員工遵守地產代理監管局發出的指引，該員工監督是否仍會違反《第 15 條》？



答： 是。

監管局會考慮各種因素，其中包括員工監督是否已採取主動的步驟監督前線員工的操守（例如定時到場巡查），以確保他們的行為和操守符合相關的法例和指引，因為前線員工的行為不可危害其本身、駕駛人士和其他道路使用者的安全。員工監督只提醒前線員工須遵守相關法例和監管局發出的指引是不足夠的。

未經授權使用客戶的信用卡

5. 有關在進行一手發展項目銷售時未經授權便使用客戶的信用卡，持牌地產代理應做些甚麼以遵從《第 15 條》及防止員工違反執業通告第 13-04 (CR)號²中的相關指引？

答： 持牌地產代理應設立一套有效的制度，以確保其員工小心處理客戶的信用卡，並且不會在未經客戶書面授權的情況下，從該等信用卡中扣賬。

6. 在上述問題 5 的情況下，為遵從《第 15 條》，持牌地產代理應在其制度內納入哪些安排？

答： 為遵從《第 15 條》，持牌地產代理應在其制度內納入以下的安排：

- (i) 設立妥善的程序和提供清晰的指引讓員工遵循，例如說明在甚麼情況下，員工可以向客戶收取信用卡；及哪（些）人可以收取或處理客戶的信用卡等；

² 與付款有關的事宜，請參閱執業通告第 13-04 (CR)號第 45 至 50 段。



- (ii) 為員工提供範本文件，為他們在從客戶的信用卡扣賬前，取得客戶的書面授權之用；並為員工提供如何填寫該些文件的清晰指引；及
- (iii) 制定足夠措施，以確保員工遵循既定的程序和指引，例如：在允許員工從客戶的信用卡中扣賬前，應先經過上司覆核客戶的書面授權；管理層進行抽樣合規檢查等。

向準買家貸款

7. 持牌地產代理在甚麼情況下會因員工在一手發展項目銷售時向準買家貸款而違反《第 15 條》？

答：根據執業通告第 13-04 (CR)號，持牌人在處理一手住宅物業銷售時，不得向準買家提供或提出提供貸款作任何用途。

監管局會檢視持牌地產代理是否已制定了一套有效的制度及是否已盡其所能防止其員工違反／不遵守有關的事項。持牌地產代理的制度如未有包括和維持以下的安排，則可能會違反《第 15 條》：

- (i) 發出清晰的指引，禁止員工在一手發展項目銷售時向準買家提供貸款；
- (ii) 把監管局在有關的執業通告中列明禁止向準買家貸款的要求納入銷售前簡介會的內容中；
- (iii) 就監控及管限發放本票予前線員工制定監察措施，以確保他們不會向準買家作出貸款；或
- (iv) 為偵測員工是否有違規而採取的措施，例如查核由員工代準買家發出訂金支票的可疑個案。

8. 如準買家說他沒有本票作參加購買一手物業的抽籤之用，並要求持牌人代他發出本票，然後由準買家以信用卡向持牌人支付同等金額的話，持牌人可否



向準買家表示不會在成功抽籤前在其信用卡中扣賬？

答： 不可。

持牌人應忠告準買家，在持牌人將本票交予準買家之前，準買家必須先以信用卡支付同等金額給持牌人。持牌人在接受信用卡付款後，須盡快及無論如何不遲於當日在該準買家的信用卡中扣賬；否則可被視為向準買家提供貸款，違反監管局的指引。

9. 在上述問題 8 的情況下，如準買家選擇以支票支付同等金額，以換取等額的本票又是否可行呢？

答： 同樣地，持牌人不可向準買家表示他的支票將不會被兌現。持牌人應在向準買家提供本票前，先向準買家收取全數款額的支票，並在當日或下一個銀行工作日存入該支票。

沒有以書面形式作出所提供的優惠

10. 為遵從《第 15 條》，持牌地產代理的制度應包括哪些安排，以防止員工作出未有以書面形式向準買家作出所提供的優惠（例如：現金回贈）的不當行為？

答： 持牌地產代理應在其制度內納入以下的安排：

- (i) 發出清晰指引，指示員工公司會否向準買家提供優惠；如是，則提供相關的規定和必要的程序，讓員工遵循；
- (ii) 向員工提供範本文件，好讓他們利用範本文件列出所提供的優惠的條款和形式；
- (iii) 設立持續監察制度，以確保公司透過個別持牌人提供的優惠能夠兌現；及



(iv) 制定合適的制裁措施，以防止和偵測員工的違規行為。

11. 在上述問題 10 的情況下，如持牌地產代理不容許其員工自行向準買家提供優惠，他是否有需要為此向員工發出指引？

答： 是。

持牌地產代理必須向員工發出清晰的指引，知會員工不得自行向準買家提供優惠。

12. 就以上問題 11 所述的答案，如持牌地產代理僅向其員工發出相關指引是否已足夠？如否的話，持牌地產代理還須實施哪些安排以遵從《第 15 條》？

答： 不足夠。

僅向其員工發出相關指引是不足夠的。為遵從《第 15 條》，地產代理公司應設有監察系統以確保員工遵從有關的指引（例如由上司定期作合規檢查、管理層抽樣檢查、客戶滿意度報告等）。持牌地產代理亦應制定制裁措施，以懲處違規的員工。

二手物業

無牌從事地產代理工作

13. 持牌地產代理會否因未領有牌照的人為其進行地產代理工作而違反《第 15 條》？請舉例說明。

答： 會。



根據《條例》，無牌從事地產代理工作及僱用無牌人士進行此等工作均構成刑事罪行³。

持牌地產代理若沒有設立及維持有效的制度，以確保未領有牌照或牌照有效期已屆滿而未獲續期的人不會從事地產代理工作，均可能違反《第 15 條》。

- 14.** 如持牌地產代理沒有被控觸犯《條例》第 39(1)條所訂有關禁止某些僱用的罪行，監管局會否考慮該代理有否違反《第 15 條》？

答： 會。

即使持牌地產代理沒有被控觸犯《條例》第 39(1)條，監管局亦會考慮其是否有違反《第 15 條》。

- 15.** 在上述問題 13 的情況下及為了遵從《第 15 條》，持牌地產代理的制度內應納入哪些安排？

答： 為遵從《第 15 條》，持牌地產代理應在其制度內納入以下的安排：

- (i) 向員工清晰闡明未持有牌照的僱員（如代理見習生）可以及不可以從事的工作，並僅指派持牌人士進行地產代理工作；
- (ii) 負責聘請地產代理的經理，須查核將獲聘從事地產代理工作的人士，是持有有效的地產代理或營業員牌照的；
- (iii) 妥善記錄所有聘用的持牌人的牌照詳情；
- (iv) 設立提示系統，提醒所有持牌人其牌照有效期的屆滿日；
- (v) 向有關持牌人發出牌照續期提示，直至其牌照

³ 請參考《條例》第 15(1)、16(1)和 39(1)條。



- 已續期並收到相關的滙報為止；
- (vi) 不時提醒員工，沒有持有有效牌照進行地產代理工作的風險及後果；
 - (vii) 對牌照有效期已屆滿／被暫時吊銷／被撤銷牌照的員工作跟進工作；及
 - (viii) 若員工違規，將受紀律處分。

16. 就上述問題 15 的答案第(v)及(vi)項，持牌地產代理應以口頭還是以書面提醒員工須持有有效牌照從事地產代理工作？

答：為妥善保存紀錄及避免日後有所爭議，監管局強烈忠告持牌地產代理不時以書面形式（例如：透過電郵／短訊）提醒員工在沒有持有有效牌照下從事地產代理工作的風險和後果，而避免僅作出口頭提示。

17. 就上述問題 15 的答案第(vii)項，對牌照有效期已屆滿／被暫時吊銷／被撤銷的員工，持牌地產代理可作出甚麼跟進工作？

答：當員工的牌照有效期已屆滿、被暫時吊銷或撤銷時，持牌地產代理應立即禁止該員工使用其名片，例如在其牌照被吊銷期間把他的名片鎖上或銷毀該員工失效的名片，及終止有關員工存取客戶資料庫的權限等，以確保該員工不可進行任何地產代理工作。

《第 13(4)條》

18. 請舉例說明持牌地產代理因未有設立妥善程序或制度，以確保其持有牌照的員工遵守《常規規例》第 13(4)條（《第 13(4)條》）而違反《第 15 條》的情況。



答： 當持有牌照的員工違反《第 13(4)條》時，如持牌地產代理沒有提供足夠資源讓員工進行土地查冊以遵守《第 13(4)條》(例如：安裝電腦以利便員工在互聯網上進行土地查冊或提供其他渠道以供員工從土地註冊處取得土地查冊)，便可能違反《第 15 條》。

19. 如持牌地產代理沒有參照《第 13(4)條》的規定，為員工訂立有關處理住宅物業買賣／租賃的程序及／或指引，他會否違反《第 15 條》？

答： 會。

持牌地產代理如沒有參照《第 13(4)條》的規定，為員工訂立有關處理住宅物業買賣／租賃的妥善程序及／或清晰指引，例如沒有妥善保存土地查冊紀錄作備份，便可能違反《第 15 條》。

20. 為遵從《第 15 條》，持牌地產代理僅為員工制定有關進行土地查冊的程序以符合《第 13(4)條》是否足夠？

答： 不足夠。

僅制定有關進行土地查冊的程序是不足夠的。為遵從《第 15 條》，持牌地產代理應：

- (i) 向員工提供有關如何進行土地查冊的培訓；
- (ii) 規定主管須監察員工遵從有關規定(如定期抽查交易的檔案紀錄以查看持牌人有否遵從《第 13(4)條》進行土地查冊)；及
- (iii) 將取得的土地查冊紀錄妥善存檔。



妥善保管和處理鎖匙

21. 為了遵從《第 15 條》，持牌地產代理應如何確保其員工不會在沒有取得客戶同意的情況下複製客戶物業的鎖匙或將鎖匙交予第三者？

答：在考慮持牌地產代理有否遵從《第 15 條》，監管局會檢視該持牌地產代理是否設有有效的制度，以妥善保管及處理物業鎖匙，防止出現上述的違規情況。

為遵從《第 15 條》，持牌地產代理應考慮在其制度內納入以下的安排：

- (i) 設立有關妥善保管鎖匙的程序；
- (ii) 發出有關妥善處理／使用鎖匙的員工指引；
- (iii) 保存一份書面紀錄，列明何時從客戶收取鎖匙、何時將鎖匙交還客戶及何時將鎖匙轉交另一人士（例如同事）；
- (iv) 設置監察系統（如由上司及／或管理層作隨機抽查），以確保員工遵從有關規定；及
- (v) 制定制裁措施，懲處違規的員工。

22. 就上述問題 21 的答案第(i)項，請舉例說明持牌地產代理可以就哪些事項為員工設立程序。

答：就妥善保管鎖匙方面，持牌地產代理可就下列事項為員工設立程序：

- (i) 收取和歸還鎖匙：向員工提供收據範本，用以簽收從客戶收到的鎖匙，並在歸還鎖匙（包括複製的鎖匙）的時候讓客戶簽收；在每個個案中，有關人士收到的鎖匙數目應在收據中列明；而收據亦應妥善保管；
- (ii) 為鎖匙編碼：將客戶提供的鎖匙編碼；及
- (iii) 保管鎖匙：鎖匙應存放在只有獲授權的員工方可



接觸的地方，並清楚列明負責保管鎖匙的員工的姓名、職位等。

23. 就上述問題 21 的答案第(ii)項，請舉例說明可就妥善處理／使用鎖匙向員工發出的指引。

答：持牌地產代理可發出指引要求員工：

- (i) 在沒有客戶的書面同意下，不得複製鎖匙或將鎖匙轉交另一公司；
- (ii) 在沒有客戶的書面同意下，不得使用鎖匙作安排準買家或租客視察物業以外的用途；
- (iii) 在出售或出租物業後或委任期屆滿時或在客戶要求時（三者之中以最早者為準），盡快歸還鎖匙給客戶／銷毀所有鎖匙（包括複製的鎖匙）；及
- (iv) 在沒有客戶的書面同意下，不可更換物業的門鎖或加裝鎖頭。

未有更新「拒絕服務名單」

24. 監管局在考慮持牌地產代理是否因其員工未有備存／更新直接促銷活動的「拒絕服務名單」而未有遵守《第 15 條》時，會考慮甚麼因素？

答：監管局已發出有關保障個人資料的執業通告（通告第 13-05(CR)號）。使用客戶個人資料作直接促銷時，持牌人須遵守該通告內列明的相關指引。若持牌人被發現違反《個人資料（私隱）條例》，他亦可能因未有避免從事可能觸犯法律的活動而違反監管局發出的《操守守則》。

在考慮持牌地產代理是否已遵從《第 15 條》時，監管局會檢視持牌地產代理是否已設立及維持一套妥



善的程序或制度，以確保員工遵守以上通告內所列有關備存／更新「拒絕服務名單」的指引。

25. 承上題，請舉例說明持牌地產代理有可能違反《第15條》的情況。

答：就上述個案而言，持牌地產代理在以下各個情況或已違反《第15條》：

- (i) 他未有就如何遵守《個人資料（私隱）條例》及監管局發出有關直接促銷的指引提供足夠／清晰的指引讓員工遵守；
- (ii) 未有要求員工在接觸客戶作直接促銷前，如何及何時檢查「拒絕服務名單」、如何及何時處理客戶拒絕服務的要求或更新「拒絕服務名單」；若有多於一間分行，未有安排整合／更新所有分行的「拒絕服務名單」，並定期向所有進行直接促銷活動的員工發放該名單；
- (iii) 未有就《個人資料（私隱）條例》及監管局有關直接促銷及備存／更新「拒絕服務名單」的要求，向員工提供妥善及足夠的培訓；及
- (iv) 未有設立及／或為其主管設立監察系統，以確保員工遵守有關規定。

發出廣告

26. 持牌地產代理在甚麼情況下會因員工發出誤導性或虛假廣告而違反《第15條》？

答：在考慮持牌地產代理是否已遵從《第15條》時，監管局會檢視該持牌地產代理在員工發出誤導性或虛假廣告時，是否已設立有效的制度以防止員工作出該違反事項。



換言之，監管局會考慮持牌地產代理是否已盡其所能防止其員工作出該違反事項。

27. 就以上問題 26 的情況，持牌地產代理應在其制度內納入哪些安排以遵從《第 15 條》？

答：為遵從《第 15 條》，持牌地產代理應考慮在其制度內納入以下的安排：

- (i) 向員工就監管局對發出廣告的要求（如執業通告）發出清晰之指引（例如：所有個人持牌人均不可在互聯網上（不論是持牌地產代理的網站與否）發放任何有關一手物業銷售的廣告）；
- (ii) 制定合適的政策及程序供員工遵循，以確保廣告內容已獲核對、準確及不載有虛假／誤導性的陳述；
- (iii) 向員工就上述(i)及(ii)的事項提供足夠的培訓；
- (iv) 設有監察制度，以確保員工遵守規定；及
- (v) 設有制裁措施，以懲處違規的員工。

28. 就上述問題 27 的答案第(iv)項，請提供一個持牌地產代理應如何監察其員工，以確保他們不發出虛假／誤導性廣告的例子。

答：為確保員工遵守規定，持牌地產代理可考慮要求在任何廣告或其他宣傳物品發出前，須先由管理層的人員／高級職員核實其內容及有關資料的準確性。

其他

29. 根據執業通告第 6(甲)段，持牌地產代理應為員工就如何處理地產代理工作的各個方面，設立妥善的程序和清晰的指引（例如：工作手冊、核對清單或參



考文件)讓員工遵循。如持牌地產代理只是小規模形式經營(例如:家庭營商並只有丈夫與妻子二人經營業務),他是否須要設立並以書面形式列出所有程序及指引?

答: 雖然監管局在考慮持牌地產代理是否設有一套有效制度以確保其員工遵守或防止他們違反有關的規例時,會考慮其經營的規模,但為備存妥善紀錄和清楚起見,及避免日後有所爭議,監管局強烈忠告持牌地產代理(即使他們是小規模形式經營其業務)設立並以書面形式列出有關的程序和指引。

30. 根據執業通告第 6(丁)段,持牌地產代理應制定制裁措施,以懲處違規的員工。持牌地產代理只給予違規的員工口頭警告作為懲處是否足夠?

答: 只給予口頭警告可能是不足夠的。持牌地產代理應制定就不當行為所採取的紀律處分,並向所有員工公布。一般而言,持牌地產代理應訂定一系列的制裁方法(例如:口頭警告、書面警告、降職、解僱等),並按違規的嚴重程度及員工違規的次數制裁相關的員工。此外,持牌地產代理亦應妥善備存已採取紀律處分(包括口頭警告)的紀錄。

2015 年 4 月 1 日