



## 通告

通告編號 18-03 (CR)

### 一手樓盤銷售點秩序的指引：

- 委任一名總樓盤監督以監督和監察所有被調派往一手樓盤銷售點工作員工的秩序及行為。
- 總樓盤監督必須為：
  - (a) 地產代理（個人）牌照持有人；
  - (b) (i) 地產代理（個人）牌照持有人最少十年並已擔任管理職位最少五年；或 (ii) 地產代理公司的獨資經營者／合夥人／董事；及
  - (c) 沒有在獲委任為總樓盤監督前的最後三年內被紀律處分的人士。
- 編制並於每個樓盤銷售開始前最少一天（倘樓盤分期數銷售，則於該樓盤每一期銷售開始前最少一天）提供以下資料予監管局：
  - (a) 被調派的所有員工的名單；
  - (b) 指揮系統圖表；及
  - (c) 就員工調派及如何於一手樓盤銷售點藉總樓盤監督管理員工行為以維持良好秩序的內部政策。
- 備存一份每日在一手樓盤銷售點上班的所有員工的紀錄，且須應監管局的要求，立刻提供該紀錄的副本予監管局。
- 不得調派非持牌員工到一手樓盤銷售點作任何形式的推廣活動。
- 佩戴地產代理證及／或職員證。
- 不可在地鐵／火車站招攬生意。
- 未經准許，不可在商場、屋苑、停車場或其他場地/地方招攬生意。
- 不可截車或干擾駕駛人士。
- 不可擺放廣告牌、橫額等阻礙公眾地方。
- 不可過分推銷，例如阻截行人、不斷游說。
- 不可爭吵或打架。

## 一手住宅樓盤銷售地點的秩序

地產代理於一手樓盤銷售點的秩序和行為已持續引起公眾的重大關注。持牌人在進行有關一手住宅樓盤銷售的推廣活動時，必須保持良好秩序。本通告載列地產代理監管局（下稱「監管局」）在這方面的指引。本通告將於 2018 年 12 月 1 日生效，並於同日取代通告第 16-02(CR) 號及通告第 13-04(CR) 號中的第（2）段及第（3）段；而在該通告第 13-04(CR) 號其他段中出現的「員工監督」一詞，亦當作被刪除及被「總樓盤監督」一詞取代。

### 一般指引

- (2) 地產代理公司<sup>1</sup>管理層有責任訂立妥善的程序及制度，以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」）的員工。
- (3) 地產代理公司須確保只有持有地產代理或營業員牌照的人士才可進行地產代理工作，或參與一手樓盤銷售點的任何推廣活動。
- (4) 持牌人須以專業的方式行事，避免做出可能會令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為。
- (5) 除了在銷售一手住宅樓盤的價單上列出為賣方的地產代理或分銷代理的地產代理公司的持牌人外，其他持牌人不可在該一手樓盤銷售點就該樓盤招攬生意；而並非前述地產代理公司指名調派往該一手樓盤銷售點的持牌人，亦不得在該一手樓盤銷售點從事（地產代理公司亦不得容許該等持牌人從事）有關樓盤的任何推廣活動。

### 總樓盤監督的委任

- (6) 各地產代理公司必須就每一樓盤（倘樓盤分期數銷

<sup>1</sup> 「地產代理公司」指根據《地產代理條例》下的持牌地產代理的商號或公司。



售，則為該樓盤的每一期）委任一名總樓盤監督（獲委任者必須符合以下第(7)段列明的條件）以監督和監察所有被調派往一手樓盤銷售點工作員工的整體秩序和行為。

(7) 以上第(6)段所述的總樓盤監督必須在被委任為指定樓盤總樓盤監督的整段期間內符合以下條件：

- (a) 持有地產代理（個人）牌照；
- (b) (i)已持有地產代理（個人）牌照最少十年並在緊接獲委任為該樓盤的總樓盤監督前擔任管理職位最少五年；或(ii)為有關地產代理公司的獨資經營者／合夥人／董事<sup>2</sup>；及
- (c) 獲委任為總樓盤監督前最後三年內不曾被監管局紀律處分。

(8) 地產代理公司必須於每個樓盤開售前最少一天（倘樓盤分期數銷售，則於該樓盤每一期銷售開始前最少一天），向監管局提供總樓盤監督的名稱、牌照號碼和聯絡方法，及地產代理公司出具的信函確認就其所委任的總樓盤監督符合以上第(7)段所列的條件。地產代理公司所委任的總樓盤監督如有任何更改（委任或終止委任）必須在切實可行的範圍內書面通知監管局。

(9) 地產代理公司及該總樓盤監督必須確保其調派往一手樓盤的員工數目與其能夠有效管理該些被調派的員工的能力相稱。

(10) 總樓盤監督須負責維持一手樓盤銷售點的整體良好秩序，並確保所有被調派往一手樓盤銷售點的員工遵守法律和監管局載列於本通告的指引及不從事任何可能令地產代理行業信譽及/或名聲受損的行為，尤其是暴力行為；而總樓盤監督亦須考慮其有否足夠人手有效地管理被調派的員工。在這方面，總樓盤監督代表其本人及其地產代理公司須進一步負責確保於一手樓盤銷售點有足夠的督導人員（下稱

<sup>2</sup> 就本通告而言，「董事」指地產代理公司在公司註冊處存檔的相關文件中指名為董事的人士。



「督導人員」)(該督導人員必須為持牌人)在總樓盤監督領導下協助監督和控制被調派往該樓盤的員工的行為和秩序。

(11) 地產代理公司、總樓盤監督及督導人員必須迅速處理監管局的所有投訴及查詢及與監管局人員合作，以確保一手樓盤銷售點的秩序。

### 地產代理公司、總樓盤監督和督導人員在確保有效控制中的職責

(12) 根據《地產代理常規(一般責任及香港住宅物業)規例》(下稱《常規規例》)第 15 條，地產代理公司的僱主和管理層必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<sup>3</sup>。

(13) 地產代理公司不可僅名義上委任總樓盤監督，而總樓盤監督實際上並不參與監督和監察被調派往一手樓盤銷售點員工的活動。

(14) 地產代理公司的管理層必須已設立妥善的程序或制度，以監督和管理其地產代理工作的業務。若任何員工在一手樓盤銷售點從事任何不當行為(例如暴力、截車或干擾駕駛人士、擺放廣告牌或橫額阻礙公眾地方等)或未能遵守本通告載列的指引，則可顯示該員工所屬的地產代理公司、總樓盤監督、督導人員及／或以下第(18)(b)段提述的指揮系統圖表中有監管角式的人士(例如：總樓盤監督的上司)未能建立或維持妥善程序或制度，或未能對其員工作出足夠的監督或控制以預防或偵測該不當或違規行為；並可能違反《常規條例》第 15 條。在此等情況下，該地產代理公司、總樓盤監督、督導人員及在指揮系統圖表中有監管角式的人士均可能遭受紀律處分，包括暫時吊銷或撤銷牌照。

### 勿調派非持牌員工到一手樓盤銷售點

(15) 地產代理公司及／或總樓盤監督應知悉，一大群處身於一手樓盤銷售點的前線持牌人和非持牌員工很多時造成混亂及對消費者構成騷擾。在許多情況下，此等非持牌員工

<sup>3</sup> 請參閱執業通告第 15-01(CR)號。



的工作及/或行為（例如向準買家派發名片、單張及／或提供物業資料及／或陪同他們視察示範單位以招攬生意）可構成《地產代理條例》下**嚴禁**的無牌從事地產代理工作。

(16) 根據《地產代理條例》第 15 及 16 條，任何人士未持有由監管局批出的有效牌照，不得從事地產代理工作，否則可能犯罪<sup>4</sup>。此外，根據第 39 條，任何持牌地產代理僱用或繼續僱用當其時並非地產代理或營業員牌照持有人的人作為營業員，亦可能犯罪<sup>5</sup>；而根據第 42 條，如證實有關罪行是在該持牌地產代理的管理層的一名董事或其他高級人員的同意或縱容下干犯，則該董事或該其他高級人員亦可能犯了同樣的罪行。

(17) 為確保非持牌員工不會跌入進行無牌從事地產代理工作的陷阱，地產代理公司**不得調派非持牌員工**到一手樓盤銷售點進行任何形式的推廣活動，不論有關安排是否獲得樓盤賣方的批准。

### 員工調派紀錄

(18) 地產代理公司及／或總樓盤監督必須為每一樓盤編制以下資料，並於每個樓盤銷售開始前最少一天（倘樓盤分期數銷售，則於該樓盤每一期銷售開始前最少一天）提供以下資料予監管局：

- (a) 被調派往一手樓盤銷售點的所有員工的名單（必須包含以下第(19)段所述的資料）（「調派名單」）；及
- (b) **指揮系統圖表**：顯示由地產代理公司高級管理層至總樓盤監督，及下至被調派往一手樓盤銷售點的前線員工（包括所有在該圖表中有監管角式的人士，例如總樓盤監督的上司）的匯報架構（連同圖表內所述每一職位的職務簡介，以及清楚註明各負責人員的全名和牌照號碼）；及

<sup>4</sup> 最高可處罰款\$500,000 及監禁兩年（《地產代理條例》第 55 條第(3)(a)及(b)款）。

<sup>5</sup> 最高可處罰第 6 級罰款（即\$100,000）及監禁六個月（《地產代理條例》第 55 條第(4)(b)款）。

- (c) 就員工調派及如何藉總樓盤監督管理員工行為以維持一手樓盤銷售點良好秩序的內部政策。

(19) 以上第(18)段所述的調派名單必須載有：

- (a) 總樓盤監督及其在指揮系統圖表中所述的上司的全名及牌照號碼；
- (b) 員工的全名及牌照號碼；
- (c) 員工所屬辦事處的名稱；
- (d) 員工在一手樓盤銷售點的督導人員全名及牌照號碼；
- (e) 員工擬調派往的位置（例如樓盤的銷售辦事處或樓盤地點）；及
- (f) 調派的工作時段。

(20) 地產代理公司及總樓盤監督亦必須備存一份每日在一手樓盤銷售點上班的所有員工的紀錄（載有該日在上文第(19)段所要求的資料），且須應監管局的要求，立刻提供該紀錄的副本予監管局。

### **與賣方的關係**

(21) 所有由地產代理公司調派往一手樓盤銷售點的員工須遵守賣方發出的指引，並作出配合，以保持一手樓盤銷售點的秩序。

(22) 所有由地產代理公司調派往一手樓盤銷售點的員工須遵從賣方職員的合法及合理的指示，並作出配合，以保持一手樓盤銷售點的秩序。

(23) 地產代理公司調派往一手樓盤銷售點的員工數目不得超過賣方定下的數目。

## 地產代理證／職員證

(24) 所有由地產代理公司調派往一手樓盤銷售點的員工須佩戴地產代理證及／或職員證。

(25) 所有由地產代理公司調派往一手樓盤銷售點的員工須與監管局人員充分合作，遵從監管局人員的所有合理指示，並在監管局人員要求時出示其地產代理證／職員證以供查核。

(26) 根據《地產代理條例》，任何人無合理辯解而在監管局或任何人行使或執行其任何職能時妨礙監管局或該人，即屬犯罪<sup>6</sup>。

## 於地鐵／火車站的招攬生意行為

(27) 持牌人不得在地鐵／火車站（包括車站出入口及入閘範圍內）進行任何生意招攬活動、攔截途人或派發單張。

(28) 持牌人須注意，任何人士違反以下《香港鐵路附例》（第 556B 章）或《香港鐵路（西北鐵路）附例》（第 556H 章）的規例，即屬違法，可被判下列的處罰：

條例	有關附例	相關規例的簡述	處罰
25	香港鐵路	任何人不得在鐵路處所（除西北鐵路處所之外）任何部分作出對其他乘客造成滋擾或煩擾的行為	罰款 \$5,000
30	香港鐵路	除非得到香港鐵路有限公司書面特准，否則任何人不得在鐵路處所（除西北鐵路處所之外）內要約出售任何服務	罰款 \$5,000 及 監禁 6 個月

<sup>6</sup> 最高可處罰第 6 級罰款（即 \$100,000）及監禁六個月（《地產代理條例》第 55 條第(3)(b)款）。

條例	有關附例	相關規例的簡述	處罰
32	香港鐵路	除非得到香港鐵路有限公司書面特准，否則任何人不得在鐵路處所(除西北鐵路處所之外)任何部分派發任何書籍、單張或其他印刷品	罰款 \$5,000 及 監禁 3 個月
22(1)(d)	香港鐵路 (西北鐵路)	任何人在西北鐵路處所內，不論何時不得騷擾任何人，或故意對他人的舒適或方便造成干擾	罰款 \$5,000
26	香港鐵路 (西北鐵路)	除非獲得香港鐵路有限公司書面特准，否則任何人不得在西北鐵路處所的任何部分派發任何書籍、單張或其他印刷品或索取惠顧	罰款 \$5,000
27	香港鐵路 (西北鐵路)	除非獲得香港鐵路有限公司書面特准，否則任何人不得在西北鐵路處所內要約出售任何服務	罰款 \$5,000 及 監禁 6 個月

### 於商場、屋苑、停車場或其他場地/地方招攬生意

(29) 持牌人如未獲有關商場、屋苑、停車場或其他場地/地方的業主及/或其管理處准許，不可在該商場、屋苑、停車場或其他場地/地方招攬生意或派發單張。而持牌人於該商場、屋苑、停車場或場地/地方進行任何招攬生意活動時，亦必須遵守該商場、屋苑、停車場或場地/地方的業主及/或其管理處的指示。

(30) 持牌人須注意，根據《簡易程序治罪條例》第 6A 條，任何人士在公眾地方，不斷請求他人光顧任何業務，以致對





該人造成煩擾，即屬犯罪。最高可處罰款\$2,000及監禁6個月。

### 截車及干擾駕駛人士

(31) 持牌人不得在招攬生意或進行推廣活動時站在行車道上或攔截／追逐車輛，因這種行為會對駕駛人士和其他道路使用者構成危險。

(32) 持牌人不得於車輛放置或張貼任何宣傳單張，不論該車輛位於道路上、停車場或其他地方。

(33) 持牌人須注意，根據《道路交通條例》第48條，任何使用道路的行人疏忽地危害本人或他人的安全，即屬犯罪，可處罰款\$500。

(34) 持牌人不得拍打或阻礙車輛，或作出任何可能干擾前往或路經一手樓盤銷售點的駕駛人士的行為，例如揮動宣傳單張吸引駕駛人士或乘客。

(35) 持牌人須注意，根據《刑事罪行條例》第60條，任何人士無合法辯解而損壞他人財產；意圖損壞或罔顧該財產是否會被損壞，即屬犯罪。一經循公訴程序定罪，可處監禁10年。

### 阻礙公眾地方

(36) 持牌人不得在行人路上、只限行人使用的街道上、及其他公眾地方擺放摺合式枱凳、太陽傘、橫額及廣告牌，因該等物件會對行人及其他道路使用者造成阻礙、不便、煩擾或危害。

(37) 持牌人須注意，根據《簡易程序治罪條例》第4A條，任何人士無合法權力或解釋而陳列或留下任何物品，而這些物品可能對在公眾地方的人士或車輛造成阻礙、不便或危害者，可處罰款\$5,000或監禁3個月。



(38) 持牌人須注意，根據《簡易程序治罪條例》第 4(5)條，任何人士無合法權力或解釋，因在街道展售東西，而導致在公眾地方造成煩擾或阻礙，可處罰款\$500 或監禁 3 個月。

### 對途人的行為

(39) 持牌人在推銷時的行為不可過分，例如阻截行人、在行人已表明無意購買後仍然尾隨行人及不斷游說，拿著持牌人的名片向準買家蜂湧而上。

(40) 持牌人須以專業的方式行事，不得以惡劣的態度對待拒絕接受推銷的行人。

### 對其他地產代理、營業員和其他人士的行為

(41) 持牌人不得與其他地產代理、營業員或行人爭吵、打架或侵犯他們。

(42) 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，可處監禁 3 年。

(43) 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，可處監禁 1 年。

### 罪行／紀律處分

違反以上指引的持牌人可能遭受監管局的紀律處分。持牌人應注意，倘若有關行為構成刑事罪行，違者除須負刑責外，亦可能遭受監管局的紀律處分。

2018 年 10 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