



通告

通告編號 15-01 (CR)

- 持牌地產代理須設立妥善的程序及制度，以確保其僱員或其轄下的人遵守《地產代理條例》。
- 《常規規例》第 15 條適用於所有持牌地產代理（例如：在《地產代理條例》下及為此而委任的經理），其職責為設立及／或維持程序或制度，以監督和管理其僱員或其轄下的人。
- 一套有效的制度應包括以下的組成部分，以確保員工遵守或防止其違反《地產代理條例》及其附屬法例、《操守守則》、執業通告及由監管局不時發布的指引：
 - (甲) 設立有效的制度
 - 設立妥善的程序和清晰的指引供員工遵循
 - 提供和配備充足的資源，令員工可進行地產代理工作
 - (乙) 培訓
 - 提供妥善和足夠的培訓，以確保員工熟悉有關的法例規定和監管要求
 - (丙) 監察
 - 持續及有效地監察員工的行為
 - (丁) 制裁措施
 - 制定制裁措施制裁違規的員工，以預防及制止員工的違規或不當行為

持牌地產代理有效地控制其地產代理業務的責任

《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條規定，持牌地產代理須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，以確保其僱員或其轄下的人遵守《地產代理條例》（下稱《條例》）

的條文。地產代理監管局（下稱「監管局」）留意到，在某些個案中，持牌人作出不當行為或違反《條例》或其附屬法例，可能是由於其僱主或地產代理公司的管理層並沒有設立或維持一套妥善的程序或制度，或對員工缺乏足夠的監管和控制，以預防及偵測員工的違規或不當行為。

(2) 監管局提醒持牌人，《常規規例》第15條施加責任予持牌地產代理，要求他們適當地管理其業務，以確保其僱員及其轄下的人遵守《條例》的條文。

須負責任的人

(3) 《常規規例》第15條的規定不只適用於經營地產代理業務的僱主和董事。該項規定亦適用於由地產代理聘用或委任的持牌地產代理（例如：為符合《條例》就有效和獨立地控制地產代理公司的辦事處的業務而委任的經理¹，以至其上司及高層管理人員），而其職責為設立及／或維持程序或制度，以監督及管理其僱員或其轄下工作的人。

(4) 持牌地產代理在公司內的職位越高，責任越大。持牌地產代理如未能遵守《常規規例》第15條的規定，則無論他是僱主、董事或僱員，均可能遭受監管局的紀律處分。

《常規規例》第15條的規定

(5) 當僱員沒有遵守《條例》或不當行為已發生，監管局在考慮持牌地產代理是否違反《常規規例》第15條時，會檢視該持牌地產代理是否有一套有效的制度，以確保其員工遵守或防止他們違反《條例》。換言之，監管局會考慮該持牌地產代理是否已盡其所能防止其員工違反《條例》或作出該不當行為。

¹ 《條例》第38(1)(a)條規定：持牌地產代理須確保其主要辦事處或唯一辦事處以及（如有的話）在其每個其他的辦事處（不論該等其他的辦事處稱為分行、支行或其他名稱）的業務，是在一名由其委任的經理的有效和獨立的控制下；根據本款獲委任的人士須屬一名個人，而有關的持牌地產代理則須確保該人是持有地產代理牌照的。

(6) 一套有效的制度，（即符合《常規規例》第15條的制度）應包括以下各項：

(甲) 設立有效的制度

妥善的程序和清晰的指引

(i) 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，以確保員工遵守《條例》及其附屬法例、《操守守則》、執業通告及由監管局發布的指引。該等程序和指引應定期覆檢，以確保在顧及有關的法例規定和監管局不時發出的指引（例如執業通告）的情況下，該等程序和指引仍屬符合現況的。

提供資源

(ii) 持牌地產代理應為員工提供和配備足夠的資源（例如：安裝電腦和文件櫃；開設信託戶口；備有足夠的地產代理協議和收據的存量等），令員工可在符合相關法例規定和監管要求的情況下，進行地產代理工作。

(乙) 培訓

持牌地產代理應為員工提供妥善和足夠的培訓，以確保員工熟悉並明白遵守《條例》及其附屬法例、《操守守則》、執業通告及由監管局不時就與其相關的地產代理業務而發布的指引的重要性。

(丙) 監察

持牌地產代理應持續及有效地監察其員工的行為。而監察必須為「真實」而非「象徵式」的，並應為有層次式的監察。上司應監察其下屬的行為（例如：進行內部審

計、抽查和「神秘顧客」報告等)，以確保員工已遵守訂定的程序和指引。如發現任何違規行為或值得注意的情況，應定期並適時向上級匯報。

(丁) 制裁措施

持牌地產代理應制定制裁措施，以懲處違規的員工。為預防及制止違規或不當行為的發生，應採取足夠的制裁措施；並制定政策及程序，以對員工的違規或不當行為採取紀律處分。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制裁相關的員工。

持牌地產代理設立的制度如未能包含及維持上述的安排，則可能違反《常規規例》第15條。

具說明性的例子

(7) 監管局發現，無論涉及一手物業的銷售或是二手物業，地產代理僱員違反《條例》、《常規規例》、《地產代理（發牌）規例》及／或《操守守則》，很多時是因為持牌地產代理對其缺乏有效的控制。

(8) 一手物業的銷售方面，持牌地產代理違反《常規規例》第15條的常見例子包括：前線員工在一手樓盤的銷售地點行為不檢（例如：打架和攔截車輛）；在未獲授權下使用客戶的信用卡；向準買家提供貸款；及沒有以書面形式向準買家作出所提供的優惠。

(9) 二手物業方面，違反《常規規例》第15條的常見例子則包括容許無牌人士進行地產代理工作²；未能根據《常規規例》第13(4)條進行及／或提供土地查冊；在未取得客戶同意的情況下複製／轉交鑰匙予第三者；在進行直接促銷活動時未有備存符合現況的「拒絕服務名單」；及容許員工發布具

² 根據《條例》，持牌地產代理如僱用或繼續僱用當時並非牌照持有人的人作營業員，即屬犯罪。請參閱《條例》第39(1)條及第55(2)(b)條。

有誤導性或虛假資料的廣告等。

監管局強烈建議持牌人參閱監管局網站內有關《常規規例》第15條的「問與答」，以獲得更詳細的資訊、例子及如何遵守《常規規例》第15條的示例。

違反《常規規例》第 15 條的持牌人可能會遭受監管局的紀律處分。

本通告將於 2015 年 9 月 1 日生效，並於同日取代第 06-03 (CR)號通告。

2015 年 3 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