

持牌地產代理有效地控制其地產代理業務的責任

(通告編號：15-01(CR))

持牌地產代理的清單

甲、一手物業銷售

前線員工在一手發展項目銷售地點的行為

確保：

- 派往一手發展項目銷售地點的員工數量與員工監督有效控制該些員工的能力相稱
- 設有調配適當職級員工以處理不同情況的政策，例如：委任「功能主管」以協助員工監督在一手項目銷售時處理不同情況
- 每一位前線員工已親身出席銷售前簡介會
- 妥善保存簡介會的紀錄，包括日期、時間及出席人士
- 簡介會的內容有包括監管局發出有關一手物業銷售的操守指引
- 員工監督已採取主動的步驟監督前線員工的操守
- 員工監督的工作及表現受其在匯報架構上的上司（如高級管理層人士或董事）所妥善監管
- 設有合適的制裁措施，以懲處違規的員工

使用客戶之信用卡

確保：

- 設有妥善的程序和清晰的指引，讓員工在向客戶收取信用卡時有所依循
- 有清楚指明哪些員工可以收取或處理客戶的信用卡

- 向員工提供範本文件，讓員工從客戶的信用卡扣賬前，用作取得客戶的書面授權
- 就使用客戶之信用卡的程序和指引及如何使用範本文件，向員工提供足夠的培訓
- 設有足夠措施，以確保員工依循既定的程序和指引，例如：員工從客戶的信用卡中扣賬前，先經過上司覆核其客戶的書面授權
- 設有合適的制裁措施，以懲處違規的員工

向準買家貸款

確保：

- 設有清晰的指引，禁止員工向準買家提供貸款
- 簡介會的內容有包括監管局發出的相關執業通告中禁止向準買家貸款的要求
- 設有措施監控及管限發放本票予前線員工，以確保他們不會向準買家作出貸款
- 設有適當措施以偵測員工有否違規
- 在接受準買家以信用卡付款後，同日在該準買家的信用卡扣賬
- 在收取準買家全數款額的支票後，才提供本票
- 在當日或下一個銀行工作日把準買家的支票存入銀行
- 設有合適的制裁措施，以懲處違規的員工

提供優惠給客戶

確保：

- 就公司會否向準買家提供優惠之事宜，設有清晰指引、規定和必要的程序
- 向員工提供範本文件，讓員工用作列出向準買家提供的優惠

- 就提供優惠給客戶的指引和程序及如何使用範本文件，向員工提供足夠的培訓
- 設有持續監察制度，以確保公司透過個別持牌人提供的優惠能夠兌現
- 設有合適的制裁措施，以懲處違規的員工

乙、二手物業銷售

無牌從事地產代理工作

確保：

- 向員工清晰闡明未持有牌照的僱員可以及不可以從事的工作種類
- 僅指派持牌人進行地產代理工作
- 所有獲聘從事地產代理工作的人士，均持有有效的地產代理或營業員牌照
- 妥善記錄持牌人的牌照詳情
- 設有提示系統，提醒所有持牌人其牌照有效期的屆滿日
- 向有關持牌人發出牌照續期提示，直至其牌照已續期
- 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
- 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，例如禁止該些員工使用其名片、把其名片鎖上或銷毀其名片
- 違規的員工受到懲處

有關《第13(4)條》(土地查冊)

確保：

- 提供足夠資源（例如：電腦），讓員工進行土地查冊
- 設有關於土地查冊要求的妥善程序及／或清晰指引
- 向員工提供有關如何進行土地查冊的培訓
- 如未能提供電腦讓員工進行土地查冊，則提供其他渠道以供員工取得土地查冊
- 有規定主管監察員工有否遵守有關規定（例如：定期抽查交易的檔案紀錄，以查看他們有否進行或取得土地查冊）
- 將取得的土地查冊紀錄妥善存檔
- 設有合適的制裁措施，以懲處違規的員工

妥善保管和處理鎖匙

確保：

- 設有關於保管及複製鎖匙的程序
- 設有關於妥善處理／使用鎖匙的指引讓員工遵守
- 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須將鎖匙轉交另一人士
- 設有監察系統，確保員工遵循有關規定；及設有制裁措施，懲處違規的員工

備存／更新直接促銷活動的「拒絕服務名單」

確保：

- 設有足夠／清晰的指引讓員工遵循
- 對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」、處理客戶拒絕服務的要求及更新「拒絕服務名單」設有規定
- 對整合／更新所有分行的「拒絕服務名單」設有安排，並定期向員工發放該名單

- 就《個人資料（私隱）條例》及監管局的相關要求，向員工提供妥善及足夠的培訓
- 設有監察系統，以確保員工遵守有關規定
- 設有合適的制裁措施，以懲處違規的員工

發出廣告

確保：

- 就監管局對發出廣告的要求，設有清晰之指引讓員工遵循
- 設有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
- 向員工提供足夠的培訓
- 設有監察制度，以確保員工遵守規定；及設有制裁措施，以懲處違規的員工

注意：本清單僅為持牌地產代理提供一般性的參考資料，以協助持牌地產代理就其地產代理業務的某些事宜作出檢視時，以確保其符合由監管局發出之執業通告（通告編號：15-01(CR)）的要求。本清單所載的資料並非全面涵蓋所有的相關法例和規定。監管局提醒持牌地產代理在管理其地產代理業務的任何時間都必須遵守及遵從《地產代理條例》及其附屬法例、「操守守則」及監管局不時發出有關管理其地產代理業務的執業通告。