

地產代理監管局

公開資料守則

# 目錄

## 引言

<b>第 1 部</b>		段數
<b>適用範圍</b>		1.1 - 1.2
監管局部門		1.1
紀律研訊		1.2
<b>提供資料</b>		1.3 - 1.6
按慣例公布或供查閱的資料		1.3-1.4
應要求提供的資料		1.5
法定義務及限制		1.6
<b>程序</b>		1.7 - 1.19
公開資料主任		1.7
索取資料的要求		1.8 - 1.11
回應索取資料的要求		1.12 - 1.15
作出回應的預定時間		1.16 - 1.19
<b>第三者資料</b>		1.20 - 1.22
<b>收費</b>		1.23
<b>覆檢</b>		1.24 - 1.25

## 第 2 部

<b>第 2 部</b>		段數
<b>可拒絕披露的資料</b>		2.1 - 2.14
對外事務		2.3
執法及法律訴訟程序		2.4
監管局的管理和執行		2.5
內部討論、溝通、資料或經驗分享及意見		2.6
員工的聘任及公職人員的委任		2.7
不當地獲得利益或好處		2.8
研究、統計和分析		2.9
第三者資料		2.10
個人私隱		2.11
商務		2.12
過早要求索取資料		2.13
法定限制		2.14

## 引言

地產代理監管局（監管局）透過一套快捷有效規管香港地產代理執業的系統，運用可供使用的資源，為市民提供優質服務。為達致此目的，監管局明白到市民是需要充分認識監管局及其提供的服務，以及監管局監管制度下各方的權力和職責。

在符合監管局資料存放政策的規定下，本守則界定擬向公眾提供資料的範疇，列出按慣例或因應要求提供資料的方式，並訂明盡快發放資料的程序。

本守則授權和規定監管局員工除有特別理由外，按慣例或因應要求提供資料。這些理由載列於第 2 部。若拒絕任何索取資料的要求，通常會提述這些理由。

任何索取資料的要求均會盡快及妥善地處理，如有需要，有關人員會接觸市民以便其闡明其要求，或把要求轉介至最適當的部門處理。有關的程序會盡量精簡。

本守則亦載列有關要求覆檢或投訴的程序，以便市民在認為守則的規定未獲適當執行時知所遵循。

本守則已上載於互聯網，載錄守則的網頁為 [http://www.eaa.org.hk/ch\\_welcome.htm](http://www.eaa.org.hk/ch_welcome.htm)。



# 第 1 部

## 適用範圍

### 監管局部門

1.1 本守則適用於監管局各部門。

### 紀律研訊

1.2 本守則不適用於監管局就有關根據《地產代理條例》進行或將進行的紀律研訊所持有的資料。

## 提供資料

### 按慣例公布或供查閱的資料

1.3 監管局將於其辦事處或網頁提供以下資料以供公眾查閱：

- a) 有關監管局及其服務的資料
  - 其組織結構的詳情
  - 所提供的服務
  - 其服務承諾及每年履行各項承諾的情況。
- b) 根據《地產代理條例》而設有的公開登記冊
- c) 刊物（包括年報、小冊子、傳單、新聞稿）
- d) 按類別劃分的紀錄一覽表（見附錄 I）
- e) 查閱公開資料的程序及收費

1.4 每當監管局首次推出或更改某項公共服務時，監管局會公布足夠的資料，說明新增服務的性質或服務有何改變，以及哪些人會受影響。

## **應要求提供的資料**

1.5 監管局亦會應要求就其政策、服務、決定及職責範圍以內的其他事宜，提供額外資料。不過，若要求提供的資料屬第 2 部所載列的範疇，則可予以拒絕。

## **法定義務及限制**

1.6 本守則對市民查閱資料的既有法定權利並無影響。同樣，守則亦不會影響有關公開資料方面的既有法定限制，不論這些限制是法定禁令或任何根據普通法或適用於香港的國際協議所引起的義務。倘本守則與任何法定條文或普通法或國際協議有所抵觸，則以後者為準。

## **程序**

### **公開資料主任**

1.7 監管局已指派其總經理擔任公開資料主任，負責促進和監督守則的執行。

### **索取資料的要求**

1.8 索取資料的要求應以書面方式提出。

1.9 如索取的資料可以即時和簡單地回應，例如口頭作答、提供單張或標準表格，則通常以口頭方式提出便可。不過，在有需要或適當的情況下，監管局員工可要求市民以書面確認他們的口頭要求。

1.10 書面要求可以書函或電郵或附錄 II 所載的申請表格提出，並應寄交監管局的公開資料主任。

- 1.11 監管局需要運用資源，處理索取資料的要求。監管局會就每項以書面方式要求索取的資料，收取港幣 50.00 元的手續費（監管局可不時調整手續費）。手續費須與索取資料要求一併繳交或在監管局同意下，於資料發放之前繳交。
- 1.12 除免費或有特定收費的刊物外（倘仍有存貨），列印或影印（黑白）本網頁資料收費均為每張 A4 紙港幣 1.00 元（監管局可調整有關費用）。
- 1.13 索取及／或更正監管局持有的個別人士的個人資料的要求，將根據《個人資料（私隱）條例》的要求分開處理，而本守則不適用於有關要求。

### *回應索取資料的要求*

- 1.14 監管局會盡快回應索取資料的要求。
- 1.15 倘若口頭答覆或提供標準單張、表格等方式均不能完全滿足要求(不論是以書面或口頭提出)，則可透過下列方式提供資料 -
- 提供有關紀錄或其部分的副本
  - 提供有關紀錄或其部分的抄本
  - 給予合理機會查閱、聆聽或查看有關紀錄或其部分，或
  - 提供有關紀錄或其部分的摘要。

資料會盡量以原來的形式提供。紀錄內若有些資料不可以披露，其餘部分通常仍可公開。

- 1.16 本守則不會強制監管局 -
- 提供監管局沒擁有的資料

- 編製從來沒有存在的紀錄
- 應要求提供已公布的資料(不論是免費或付費後才提供)，或
- 提供可透過收費服務獲得的資料。

在這些情況下，會盡量向申請人指出適當的資料來源處。

1.17 不過，監管局若接獲索取資料的書面要求，而資料是由另一機構所持有，則可代為轉介，並通知申請人有關情況。

### ***作出回應的預定時間***

1.18 在可能範圍內，會在接獲書面要求後的 10 日\*\*內提供有關資料。如情況不許可，亦會在接獲要求的 10 日內給予申請人初步答覆，而作出回應的預定時間則會是接獲要求起計的 21 日。

1.19 如要求不獲接納，則會在上文第 1.18 段所述的時限內通知申請人。

1.20 只有在特殊情況下方可延至超過 21 日後才作出回應，但應向申請人解釋有關情況，而再延長的期限通常不得超過 30 日。

1.21 為配合第 1.22-1.24 段所述有關索取第三者資料的程序，或如申請人未有按照第 1.25 段所述支付所徵收的費用，這些預定時間在有需要時可予延長。

\*\* 「日」一詞在本守則內是指「工作日」。

## 第三者資料

### 程序及時間表

1.22 如索取的資料是為第三者持有或由第三者提供，而第三者明示或暗示這些資料不可進一步披露，但有關資料根據本守則屬可供披露，則監管局會告知該第三者，請他同意披露資料或就反對披露這些資料作出陳述，並會要求他在 21 日內作出回應，或應要求給予他一段較長而合理的時間以作出回應。

1.23 經該第三者書面同意後便可披露有關資料。

1.24 假如該第三者就反對披露作出陳述，或未有在規定時間內作出回應，基於監管局向第三者的明確或暗示的承諾，監管局將不會披露有關的資料。

### 收費

1.25 處理索取資料的要求需要使用資源，因此監管局可能會按照提供所需資料的成本，向使用這項服務的人士收取費用，而有關資料會在所需的費用繳清後才發放。

### 覆檢

1.26 任何人如認為監管局未有遵行守則的規定，可要求監管局覆檢有關情況。上文第 1.18 至 1.21 段所載作出回應的預定時間，也適用於各項覆檢的要求。

1.27 任何人如認為監管局未有適當執行守則的規定，亦可向申訴專員投訴。申訴專員的地址如下 -



香港干諾道中168-200號  
信德中心招商局大廈30樓

電話號碼 : 2629 0555

傳真號碼 : 2882 8149



## 第 2 部

### 可拒絕披露的資料

- 2.1 監管局可拒絕披露下列類別的資料，或拒絕證實或否認是否有該等資料；而在拒絕提供資料時，通常會提述下文所述的理由。
- 2.2 凡本部提及的“傷害”或“損害”，包括實際造成的傷害及損害，以及可能或有理由預期會造成的傷害及損害。

### 對外事務

- 2.3 (a) 資料如披露會令對外事務或與其他司法管轄區的組織的關係受到傷害或損害。
- (b) 資料是在保密情況下從其他司法管轄區的組織取得，或在保密情況下送交這些組織。

### 執法及法律訴訟程序

- 2.4 (a) 資料如披露會令司法（包括進行紀律研訊和執行或施行法律的工作）受到傷害或損害。
- (b) 資料如披露會令法律訴訟程序或任何曾經或可能會在審裁處或調查小組進行的程序或其公正裁決受到傷害或損害，而不論這些調查是否公開進行或這些資料是否曾經或可能會在上述程序中考慮予以披露。
- (c) 資料是與已審結、終止或延緩的法律訴訟程序，或與引致或已可能引致法律訴訟程序（無論是刑事或民事訴訟程序，或是紀律研訊）的調查有關。

- (d) 因法律專業特權而獲免在法律訴訟程序中提交的資料。
- (e) 資料如披露會令防止、調查和偵查罪案及罪行，以及逮捕或檢控罪犯的工作受到傷害或損害。
- (f) 資料如披露會令維持安寧、公眾安全或秩序、或保障財物的工作受到傷害或損害。
- (g) 資料如披露可能會危害他人(無論該人是否在香港)的生命或人身安全，或可能會透露為保安目的或為執行或施行法律而在保密情況下提供的資料或協助的來源。

### **監管局的管理和執行**

- 2.5 (a) 資料如披露會令監管局的談判、商業或合約活動，或批准酌情補助金或特惠補助金的工作受到傷害或損害。
- (b) 資料如披露會令監管局的競爭條件或財政狀況或物業利益受到傷害或損害。
- (c) 資料如披露會令監管局妥善而有效率的運作或與多個持份者的關係受到傷害或損害。
- (d) 資料要透過不合理地使用監管局的資源才能提供。

### **內部討論、溝通、資料或經驗分享及意見**

- 2.6 (a) 為監管局董事局、其常設委員會、工作小組或小組擬備的文件，以及有關的會議和審議工作紀錄。
- (b) 資料如披露會妨礙監管局行政部門或董事局的坦率討論，以及給予監管局行政部門或董事局，或由監管局行政部門或董事局給予的意見。這些資料可包括 -

- (i) 任何與內部的討論、溝通及分享資料和經驗有關的文件或紀錄。包括監管局內部會議、政府或海外政府或其他諮詢組織、組織、董事局或委員會的會議；
- (ii) 監管局員工或監管局顧問或諮詢人提出的看法、意見、建議、諮詢及審議。
- (c) 上文 2.6 (a)及(b)段所提及的紀錄、文件及資料指不論何等形式的紀錄及資料，當中包括但不限於電腦紀錄及電郵通訊。

### **員工的聘任及公職人員的委任**

2.7 對監管局行政部門的管理工作、僱用監管局員工或向法定／諮詢局／委員會委任成員會造成傷害、妨礙或損害的資料。

### **不當地獲得利益或好處**

2.8 資料如披露可能會導致不當地獲得利益或好處。

### **研究、統計和分析**

- 2.9 (a) 如披露與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料，可能會令人產生誤解，或剝奪監管局或任何其他人士發布資料的優先權或商業利益。
- (b) 只為編製統計數字或進行研究而持有與個人、公司或服務有關資料，而這些資料並不會在研究報告或公布的統計數字中提述。
- (c) 如披露供內部使用的分析、研究或統計有關的資料，可能會傷害或損害監管局的有效運作。

### **第三者資料**

2.10 (a)資料是為第三者持有或由第三者提供，而第三者明示或暗

示這些資料不可進一步披露。但如第三者事先書面同意披露資料，則可予以披露。

## **個人私隱**

2.11 與任何人(包括已故人士)有關的資料(除了向資料所述的當事人或其他合適人士披露外)，除非 -

- (a) 披露這些資料符合蒐集資料的目的，或
- (b) 資料所述的當事人或其他合適人士已同意披露資料，或
- (c) 法例許可披露資料

## **商務**

2.12 資料（包括商業、金融、科學或技術機密、貿易秘密或知識產權等方面的資料）如披露會令任何人的競爭條件或財政狀況受到傷害。

## **過早要求索取資料**

2.13 即將公布或因已預定公布或發表而不宜提前披露的資料。

## **法定限制**

2.14 資料如披露會 -

- (a) 牴觸任何適用於香港的法律，或
- (b) 違反任何根據普通法或適用於香港的任何國際協議所引起的義務。



## 按類別劃分的監管局紀錄／資料一覽表

類別	
<b>1. 監管局</b>	
1.1	年報
1.2	組織架構
1.3	服務承諾
1.4	新聞稿
1.5	資料存放政策
1.6	私隱政策聲明
1.7	監管局十周年紀念特刊
<b>2. 發牌制度</b>	
2.1	牌照種類
2.2	發牌條件
2.3	牌照費用
2.4	申請表格
2.5	申請程序及處理牌照申請時間
2.6	牌照目錄
2.7	牌照及營業詳情說明書的數目統計
2.8	處理被定罪人士的牌照申請
2.9	處理破產人士的牌照申請
2.10	學歷要求的詮釋
<b>3. 執業及紀律處分</b>	
3.1	《操守守則》及《地產代理條例》簡介
3.2	執業通告
3.3	《執業手冊》
3.4	《資訊保安及私隱保護政策與指引》
3.5	香港地產建設商會指引
3.6	為地產代理執業而設的法定表格
3.7	研訊程序規則
3.8	研訊通知
3.9	紀律處分、提出上訴及上訴結果（參見： <a href="http://www.eaa.org.hk/lga/ch_disciplinary_actions.htm">http://www.eaa.org.hk/lga/ch_disciplinary_actions.htm</a> ）

3.10	紀律研訊數目統計
4	<b>專業發展 (持續專業進修計劃)</b>
4.1	監管局自願持續專業進修計劃 - 簡介
4.2	持續專業進修計劃指引
4.3	持續專業進修計劃活動評核程序
4.4	現時舉辦的持續專業進修計劃活動的列表
4.5	持續專業進修計劃講座資料
4.6	監管局舉辦之持續專業進修計劃活動於颱風／惡劣天氣下的安排
4.7	持續專業進修計劃鼓勵措施及獎章
4.8	持續專業進修計劃活動、鼓勵措施及獎章的申請表
4.9	參與人次與活動場數的統計
5.	<b>考試</b>
5.1	考試時間表
5.2	報名考試
5.3	地產代理及營業員資格考試內容綱要及手冊
5.4	考試結果發放的安排
5.5	建議參考資料
5.6	參考題目及答案
5.7	於颱風／天氣惡劣時的安排
5.8	考生人數及合格率的統計
6.	<b>對持牌人的投訴</b>
6.1	作出投訴的程序
6.2	投訴表格
6.3	投訴個案數目的統計
7.	<b>機構服務</b>
7.1	財務管理
7.2	人力資源
7.3	一般行政事宜和內部監控
7.4	資訊科技管理



8.	<i>其他監管局的刊物／小冊子／傳單（備有中英版本，視乎其存量而定）</i>
8.1	<p>監管局所有刊物的一覽表可在 <a href="http://www.eaa.org.hk/ch_publications.htm">http://www.eaa.org.hk/ch_publications.htm</a> 瀏覽，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 專業天地</li> <li>• 紀律研訊案例選輯 – 選輯、第二輯、第三輯及第四輯（收費）</li> <li>• 專題論集 – 代理法、認識土地查冊、物業產權負擔、香港樓宇按揭、香港物業轉易及香港住宅物業租務（收費）</li> <li>• 地產代理業辭彙（收費）</li> <li>• 地產代理法律與實務學習指引（收費）</li> <li>• 新鮮人</li> <li>• 地產代理業發牌制度小冊子</li> <li>• 成交與誠信（與廉政公署聯合出版）</li> <li>• 地產代理妥善處理客戶個人資料（與個人資料私隱專員公署聯合出版）</li> <li>• 置業須知（修訂版）（與消費者委員會聯合出版）</li> <li>• 一手住宅物業買家須知（修訂版）（與消費者委員會聯合出版）</li> <li>• 訂立租約須知（與消費者委員會聯合出版）</li> </ul>
9.	<i>向消費者提供的資料</i>
9.1	黃 SIR 教路（監管局執行總監黃維豐先生專欄；刊載於「星島地產網」）
9.2	一分鐘置業通（刊載於《頭條日報》）
9.3	投訴個案分享（刊載於《置業家居》）
9.4	消費者的常見問題

## APPLICATION FOR ACCESS TO INFORMATION 索取資料申請表格

(This form can be completed either in English or Chinese. Please read the notes below before completion)  
這份表格可用英文或中文填寫，填寫前請細閱表格下面的備註

### Applicant's Particulars 申請人個人資料

Name 姓名	* Mr      先生 Ms      女士	# HK I/D No. 香港身份證號碼	( )
Correspondence Address 通訊地址			
Tel. No. 電話號碼		EMAIL ADDRESS 電郵地址	Fax No. 傳真號碼

\* Please delete as appropriate  
請刪去不適用者

# Complete only if the applicant's personal data are required  
如索取的資料屬申請人的個人資料方需填寫

### Information Requested 要求索取的資料

To	:	Access to Information Officer, Estate Agents Authority 地產代理監管局公開資料主任
<p>Details of information requested (Please be as specific as possible. It will help us understand clearly the information you are seeking. Use a separate sheet if necessary.) 所需資料的詳情（請盡量具體說明，以便我們清楚知道你需要的是甚麼資料。如有需要，請另頁書寫。）</p>		

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_  
簽署 日期

#### Notes 備註

1. We charge a processing fee of HK\$50.00 for each piece of information requested. In addition, photocopying charge is HK\$1.00 per page. The processing fee must be paid before a request will be processed.  
本局會就每項資料的申請收取行政費用港幣五十元正，另每頁影印費用港幣壹元正。本局在收到有關費用後，才會發放你所需的資料。
2. You may be asked to provide additional information to help us meet your request. We may not be able to process your application if you do not provide sufficient information.  
你或需提供更多資料，以協助我們回應你的申請。如你未能提供足夠資料，本局可能無法處理你的申請。
3. The information provided will be used for processing your application for access to information. It may be divulged to other sections/agencies for the same purpose.  
你所提供的資料，將用於處理有關你申請索取資料的事宜上。有關資料可能會向其他部門／機構透露，作同樣用途。
4. For correction of or access to personal data contained in this application, please contact the Access to Information Officer of the Estate Agents Authority.  
如欲更改或索取載列在本表格的個人資料，請與本局的公開資料主任聯絡。