

「物業管理公司處理代客戶收取的款項」操守守則及良好作業指南 常見問題

本「常見問題」只供一般參考之用，其所載列的答案和建議的解決方法並非詳盡無遺，亦不可視為法律或專業意見。物業管理業監管局（「監管局」）在考慮持牌人是否干犯違紀行為時，會按個別具體情況作出決定。如有需要，應就相關法律條文的解釋及個別個案徵詢法律或專業意見。就任何人因使用、不當使用或依賴本「常見問題」所載的內容而引致的任何損失或損害，監管局概不承擔任何責任或後果。

1. 甚麼是操守守則？

答： 操守守則是監管局根據《物業管理服務條例》（《條例》）第 5 條而發出的，並載有監管局認為對施行《條例》第 4 條（違紀行為）屬適當的實務指引。

2. 甚麼是良好作業指南？

答： 良好作業指南是監管局根據《條例》第 44 條發出的，旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於操守守則的指引。

3. 沒有遵守操守守則及或良好作業指南可引致甚麼後果？

答： 根據《條例》第 5 條，持牌人不會僅因違反操守守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，操守守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反操守守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。未能遵從良好作業指南則不會被視為《條例》第 4 條所指的違紀行為，但監管局鼓勵持牌人盡力依循良好作業指南行事。

4. 操守守則（編號 C4/2021）（「守則」）及良好作業指南（編號 G4/2021）（「指南」）中所述的「客戶」是指甚麼人士？

答： 「客戶」一詞指與持牌物管公司簽訂管理服務合約的一方。就有「經理人」的情況而言，「客戶」指根據公契成立的業主委員會或《建築物管理條例》成立的業主立案法團。「經理人」一詞的定義與《建築物管理條例》第 34D 條所述的「經理人」相同，即公契經理人或當其時為執行公契而管理有關物業的任何其他人。

5. 為何持牌物管公司如屬「經理人」的情況下，毋需按守則第B(1)段的指引就處理代客戶收取有關物業管理的款項而開立和維持銀行戶口，與客戶訂立協議？

答：由於公契已列明「經理人」須就管理有關物業而開立和維持一個或多於一個銀行戶口（見《建築物管理條例》第34E條及附表7第3段第(1)及(1A)節），因此守則沒有規定作為「經理人」的持牌物管公司就開立和維持戶口代客戶收取與物業管理相關的款項需與客戶訂立協議。

6. 如繳款人透過網上或電子方式繳付與物業管理相關的款項，持牌物管公司是否仍須按守則第D(1)段的指引向有關繳款人發出收據？

答：繳款人如透過網上或電子方式繳付款項，可被視為已將款項直接存入相關物業的指定戶口，因此守則並無規定持牌物管公司須向有關繳款人發出收據。然而，指南建議持牌物管公司應在合理及切實可行的範圍內就繳款人直接存入指定戶口的款項發出收據。

7. 持牌物管公司是否須每天將代客戶收取與物業管理相關的款項存入指定戶口？

答：守則第E(1)段要求持牌物管公司須在合理及切實可行的範圍內盡快將收到的款項存入指定戶口，而指南亦建議持牌物管公司如未能即日將收到的款項存入指定戶口，則應在下一個工作日將款項存入指定戶口。持牌物管公司應根據客觀情況（例如天氣情況或實際人手）作出最合適的安排。

8. 守則第G(1)段要求持牌物管公司須備存與收款及付款有關的紀錄及文件，為期不少於六年的時間。六年的時間是從那一天開始計起？

答：從有關紀錄及文件的記錄日期或發出日期（視屬何情況而定）開始計起。

9. 持牌物管公司應何時查核帳戶紀錄？

答：指南建議持牌物管公司應在合理及切實可行的範圍內，每日安排一名查核人員確保收取的款項已存入指定戶口，及安排一名查核人員不少於每月兩次全面查核有關帳戶紀錄。

10. 指南段所指的查核人員是否可為同一人？

答： 是。惟查核人員不可為有關款項的收款人或負責將有關款項存入指定戶口的人士。