

物業管理業監管局

操守守則

物業管理公司處理代客戶收取的款項

守則編號：C4/2021

生效日期：2021年5月7日

序言

以下載有實務指引的《操守守則》(「守則」)乃物業管理業監管局根據《物業管理服務條例》(《條例》)第5條就施行第4條(違紀行為)而發出的。雖然持牌人¹不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反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。

守則

設立妥善機制處理代客戶²收取的款項

A(1) 持牌物業管理公司(「持牌物管公司」)須為其提供物業管理服務的物業制訂一套妥善的機制，以處理代客戶收取的款項。該機制須包括以下元素：

- 與客戶訂立協議；
- 確定繳款人資料及款項用途；
- 發出收據；
- 妥善存放款項及相關的物品；
- 設定提款權限；
- 備存紀錄；及
- 查核紀錄。

¹ 「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人(第1級)牌照；物業管理人(第2級)牌照；臨時物業管理人(第1級)牌照；或臨時物業管理人(第2級)牌照。

² 在本守則中，「客戶」一詞指與持牌物管公司簽訂管理服務合約的一方。就經理人的情況而言，「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。

與客戶訂立協議

B(1) 除持牌物管公司為有關物業的經理人³的情況外⁴，持牌物管公司須就處理代客戶收取的款項開立和維持獨立的銀行戶口⁵或使用客戶的銀行戶口（總稱「指定戶口」），與客戶訂立協議。

B(2) 持牌物管公司如於守則第B(1)段所述情況下開立銀行戶口，則該戶口須指定為有關物業的信託戶口或客戶戶口。

確認繳款人資料及款項用途

C(1) 除繳款人將款項直接存入指定戶口的情況外，持牌物管公司須就每筆收取的款項確定繳款人的資料及款項的用途，並作出適當紀錄。

發出收據

D(1) 除繳款人將款項直接存入指定戶口的情況外，持牌物管公司須就每筆收取的款項發出收據，而收據須載有有關資料（例如相關單位的資料及繳款的目的），並將款項入帳，及作出適當紀錄。

妥善存放款項及相關的物品

E(1) 持牌物管公司須在合理及切實可行的範圍內盡快將代客戶收取的款項存入指定戶口。

E(2) 持牌物管公司在未能將款項存入指定戶口前，須確保有關款項保存在指定及上鎖的裝置內及／或由授權人士⁶保管，並作出適當紀錄。

E(3) 持牌物管公司須妥善存放指定戶口的支票、存摺及可使用作提款的印章等物品，而與帳目相關的密碼必須嚴格保密，並只可向授權人士提供。

³ 在本守則中，「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。

⁴ 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），因此守則不規定作為經理人的持牌物管公司就開立和維持指定戶口與客戶訂立協議。

⁵ 銀行戶口是指在一家《銀行業條例》下所指的銀行開立的戶口。

⁶ 授權人士指由持牌物管公司所指定的人士。

設定提款權限

F(1) 持牌物管公司須就指定戶口設定提款權限。

備存紀錄

G(1) 持牌物管公司須備存與收款及付款有關的紀錄及文件（例如支票存根、存款單、提款單、收據的複本及月結單），為期不少於六年的時間。

查核紀錄

H(1) 持牌物管公司須定時查核有關帳戶紀錄⁷，如發現錯漏，須在合理及切實可行的範圍內盡快作出跟進。

— 完 —

如本守則的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

⁷ 在本守則中，帳戶紀錄指銀行月結單、銀行存摺、支票存根、收據、現金／支票繳付紀錄冊及銀行入數紙。