

物業管理業監管局

物業管理公司處理代客戶收取的款項 — 「良好作業指南」

指南編號：G4/2021

生效日期：2021年5月7日

序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於2021年5月7日發出的「物業管理公司處理代客戶收取的款項」的操守守則（守則編號：C4/2021）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（《條例》）第44條¹向持牌人²提供相關的「良好作業指南」（「指南」），旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引。監管局鼓勵持牌人盡力依循「指南」行事，但未能遵從並不會被視為《條例》第4條所指的違紀行為。

設立妥善機制處理代客戶³收取的款項

守則：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 《條例》第44條訂明：「監管局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情。」

² 「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。

³ 在本指南中，「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。

指南

- a(1) 持牌物管公司須按守則第A(1)段為其提供物業管理服務的物業設立妥善的機制，以處理代客戶收取的款項，該機制須包括載列於守則的各項元素。

與客戶訂立協議

守則：B(1) 除持牌物管公司為有關物業的經理人⁴的情況外⁵，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⁶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。

指南

- b(1) 指定戶口應只供存收或提取就相關物業所收取的款項。

確認繳款人資料及款項用途

守則：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。

指南

- c(1) 如有關款項是以支票繳付，持牌物管公司應提醒繳款人將有關支票劃線及將收款人一欄填妥，並於支票背面述明繳款的目的。

⁴ 在本指南中，「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。

⁵ 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。

⁶ 銀行戶口是指在一家人《銀行業條例》下所指的銀行開立的戶口。

- c(2) 儘管有守則第C(1)段的指引，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

守則：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。

指南

- d(1) 持牌物管公司在收妥有關款項後，應在合理及切實可行的範圍內盡快向繳款人發出有編號的收據，並保留收據的複本或存根。收據應述明繳款方式（例如現金或支票）及收款人等資料（見附錄1的範例）。
- d(2) 儘管有守則第D(1)段的指引，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。

妥善存放款項及相關的物品

守則：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⁷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。

⁷ 授權人士指由持牌物管公司所指定的人士。

指南

- e(1) 持牌物管公司應在紀錄冊內記錄收妥的款項(見**附錄 2**的範例),並在合理及切實可行的範圍內於同日將收到的款項存入指定戶口。如持牌物管公司未能於同日將款項存入指定戶口,則應在下一個工作日將款項存入指定戶口。
- e(2) 持牌物管公司應安排指定戶口的支票、存摺及可使用作提款的印章由授權人士保管或保存於上鎖的裝置內,而開啓裝置的鎖匙只可由授權人士保管。與帳目相關的密碼應適時作出更改,以減低因洩漏密碼而被盜用款項的風險。

設定提款權限

守則：F(1) 持牌物管公司須就指定戶口設定提款權限。

指南

- f(1) 持牌物管公司應安排由最少兩名授權人士簽署才可從指定戶口提款。如授權簽署人有變更,持牌物管公司應即時通知有關銀行,終止相關授權及重新設定有關授權的安排,及更改指定戶口的密碼。
- f(2) 持牌物管公司如以指定戶口發出支票,應確保支票已填寫收款人的名稱(例如有關供應商的名稱)、劃線及註明「只可存入收款人戶口」,並要求收款人發出收據。

備存紀錄

守則：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。

指南

- g(1) 持牌物管公司應將守則第**G(1)**段所述的紀錄及文件備存於上鎖的裝置內,而開啓裝置的鎖匙應由授權人士保管。

查核紀錄

守則：H(1) 持牌物管公司須定時查核有關帳戶紀錄⁸，如發現錯漏，須在合理及切實可行的範圍內盡快作出跟進。

指南

h(1) 持牌物管公司應：

- (a) 在合理及切實可行的範圍內，每日安排一名查核人員⁹確保收取的款項已存入指定戶口；
- (b) 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；
- (c) 如發現錯漏，在合理及切實可行的範圍內盡快作出更正；
- (d) 如發現有罪行發生，向有關執法部門舉報；及
- (e) 按業主組織的書面要求提供有關帳戶紀錄以供查閱。

— 完 —

如本指南的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。

⁸ 在本指南中，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。

⁹ 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。

範例（只供參考用）

附錄 1

XXX 物業管理有限公司（牌照號碼：_____）
管理處地址：_____
屋苑：_____
電話：_____

收據

編號：000-0000000

繳款人：_____ 有關單位(或相關資料)：_____
款項詳情：管理費／其他：_____
繳付方式：現金／支票／其他：_____

收款人：_____ 印章：_____
日期：_____

範例（只供參考用）

附錄 2

[持牌物業管理公司名稱]

[物業名稱]

現金／支票繳付紀錄冊

日期	項目	繳付方式 (現金／支票 —銀行及編 號)	收據編號	收款及記錄人員			金額 (港幣)	存入銀行金額				查核人員 ¹		
				姓名	職位	簽署		日期	銀行	賬號	金額 (港幣)	姓名	職位	簽署
24/1/2021	1座3A 2020年5 月份管理費	支票 (XX銀行 xxx xxx)	xx-xxxx				2000	24/1/2021	XX銀行	xxx xxx	2000			
24/1/2021	停車場車位 xx 號 管理費	現金	xx-xxxx				1000	24/1/2021	XX銀行	xxx xxx	1000			
24/1/2021	外牆廣告位 xx 號 管理費	支票 (XX銀行 xxx xxx)	xx-xxxx				3000	24/1/2021	XX銀行	xxx xxx	3000			
25/1/2021	外牆廣告位 xx 號 管理費	支票 (XX銀行 xxx xxx)	xx-xxxx				3000	25/1/2021	XX銀行	xxx xxx	3000			
25/1/2021	停車場車位 xx 號 管理費	現金	xx-xxxx				1000	26/1/2021	XX銀行	xxx xxx	1000			
26/1/2021	1座3B 2021年2 月份管理費	支票 (XX銀行 xxx xxx)	xx-xxxx				2000	26/1/2021	XX銀行	xxx xxx	2000			

1. 查核人員負責確保收取的款項已存入指定戶口；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。