

物業管理業監管局

處理代客戶或安排客戶支付款項 — 「良好作業指南」

指南編號：[]

生效日期：[]年[]月[]日

序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於[]年[]月[]日發出的「處理代客戶或安排客戶支付款項」的操守守則¹（守則編號：[]）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（第 626 章）（《條例》）第 44 條²向持牌人³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。

持牌物業管理公司（「持牌物管公司」）提供物業管理服務（「物管服務」）時，可能不時會代有關物業的客戶⁴支付與物管服務相關的款項，即持牌物管公司以其為有關物業開立和維持的信託戶口或客戶戶口的存款支付與物管服務相關的款項。此外，持牌物管公司亦可能會不時為有關物業的客戶作出安排以支付與物管服務相關的款項，即持牌物管公司向客戶提供與支付有關款項相關的資料後，客戶以其持有的銀行戶口的存款直接支付有關款項。本指南旨在讓持牌物管公司更有效及專業地依循載列於守則的指引。

¹ 就監管局根據《條例》第 5 條就施行第 4 條（違紀行為）而發出載有實務指引的操守守則，雖然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。

² 《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」。

³ 「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。

⁴ 「客戶」一詞的定義與《條例》第 16 條所述的「客戶」相同，即「就獲某持牌物業管理公司提供物業管理服務的物業而言，指—（a）該物業的業主組織；及（b）就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主」。

設立妥善機制處理代客戶或安排客戶支付款項

守則：A(1) 持牌物管公司須為其提供物管服務的物業制訂一套妥善的機制，以處理代客戶或安排客戶（如適用）就相關的物管服務支付款項。該機制須包括以下元素：

- 適時支付款項；
- 核實與付款相關的資料及文件；
- 開立銀行戶口；
- 設定付款權限；
- 妥善存放支票簿及相關的物品；
- 確認收款；
- 備存紀錄；及
- 查核紀錄。

指南

a(1) 持牌物管公司應定期更新有關機制的元素，並向員工作出解釋，以助其執行相關職務。

適時支付款項

守則：B(1) 持牌物管公司須適時按有關提供服務或供應貨品而訂立的合約或協議條款支付或安排客戶支付款項。

指南

b(1) 持牌物管公司如發現有不合理地長期拖欠支付款項的情況（例如持牌物管公司或客戶已批准繳付有關付款，惟有關款項於合理時間內尚未向相關供應商支付或只支付部份款項），應即時向相關人士（例如業主組織或供應商）作出查詢，並以合適的方式（例如通知相關的業主組織⁵或考慮於有關物業的顯眼地方張貼通告）向客戶作出匯報。

⁵ 「業主組織」一詞的定義與《條例》第 2 條所述的「業主組織」相同，即「就某物業而言，指獲授權代表該物業所有業主行事的組織（不論該組織是否根據《建築物管理條例》（第 344 章）或公契成立）」。

核實與付款相關的資料及文件

守則：C(1) 持牌物管公司在支付款項或安排客戶支付款項時，須核實有關付款的目的、收款人的資料及支付的金額，並作出適當記錄。

C(2) 如款項以支票支付，持牌物管公司須確保有關支票已填寫所有的資料，包括正確的收款人的名稱（例如有關供應商的名稱）、金額（以文字及數字描述）及日期等才作出簽署或安排客戶作出簽署。

指南

- c(1) 為依循守則第 C(1)段的指引，持牌物管公司應就每筆需支付的款項擬備編號順序的付款憑單，以記錄會計分錄⁶，並夾附相關的請購單⁷副本及已簽署的發票等作為證明文件。
- c(2) 持牌物管公司應在切實可行的範圍內安排多於一名員工核實有關資料並作出適當記錄。
- c(3) 如款項以支票支付，持牌物管公司應將有關付款的支票劃線及註明「只可存入收款人戶口」。如遺失已簽發的支票，應立即與相關銀行聯絡並停止支付該支票。
- c(4) 持牌物管公司須順序簽發支票以支付守則第 C(1)段所述的款項，並在損壞／作廢的支票蓋上「作廢」印章和保留有關支票作核數用途。

⁶ 「會計分錄」即每項支出的明細入帳紀錄。

⁷ 「請購單」即採購相關貨品／服務時需擬備的財務文件，詳情請參閱載於由廉政公署聯同民政事務總署、香港房屋協會、香港會計師公會及香港物業管理公司協會編製的《樓宇財務管理實務指南》附件 14 的相關範本 (https://bm.icac.hk/bm_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education_publicity/bfm_kit_1901.pdf)。

開立銀行戶口

守則：D(1) 除持牌物管公司為有關物業的經理人⁸的情況外⁹，持牌物管公司須就處理代客戶支付與物管服務有關的款項開立和維持獨立的銀行戶口¹⁰（「指定戶口」）與客戶訂立協議。

D(2) 持牌物管公司如按守則第D(1)段所述的情況開立銀行戶口，該戶口須指定為有關物業的信託戶口或客戶戶口。

指南

d(1) 有關指定戶口應只用於存收或提取關乎管理有關物業的款項。

設定付款權限

守則：E(1) 持牌物管公司須就指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）設定或按與客戶訂立的協議（如有）設定付款權限。與指定戶口相關的密碼必須嚴格保密，並只可向授權人士¹¹提供。

指南

e(1) 持牌物管公司應避免以現金支付款項，並在切實可行的範圍內以支票、電子支付或轉帳方式支付款項。

e(2) 就以支票支付款項而言，持牌物管公司應安排由最少兩名授權人士簽署相關支票，並應就提取不同的款額安排適當的授權人士簽署相關支票，才可從指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）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。

⁸ 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。

⁹ 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）。另外，一般新落成物業入伙初期尚未成立業主組織，經理人已需要開立和維持銀行戶口以管理有關物業，因此守則並無規定作為經理人的持牌物管公司就開立和維持指定戶口須與客戶訂立協議。

¹⁰ 銀行戶口是指在一家根據《銀行業條例》（第 155 章）第 2 條所指的銀行開立的戶口。

¹¹ 授權人士指由持牌物管公司指定，或與客戶商討後而指定（視屬何情況而定）的人士。

- e(3) 持牌物管公司應定期（例如每六個月）及適時（例如管有或知悉有關指定戶口密碼的人士離職）更改指定戶口密碼，以減低因洩漏密碼而被盜用款項的風險。

妥善存放支票簿及相關物品

守則：F(1) 持牌物管公司須妥善存放指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）的支票簿、存摺及可使用作提款的印章等物品。

指南

- f(1) 持牌物管公司應安排指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）的支票簿、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。

確認收款

守則：G(1) 持牌物管公司在支付款項或安排客戶支付款項後，須在切實可行的範圍內向收款人取得收據，並制定措施（例如以抽查方式）向收款人確認其已收妥有關款項，並作出適當記錄。

指南

- g(1) 持牌物管公司應在切實可行的範圍內，視乎實際情況，就已支付的款項（例如涉及大額付款）安排適當員工以合適方式及按合適的時間向有關的收款人確認其已收妥有關款項，並作出相應記錄。

備存紀錄

守則：H(1) 持牌物管公司須備存所有與支付款項有關的紀錄及文件（例如已簽發的支票複本（如適用）、支票存根（如適用）、提款單、付款收據及指定戶口月結單），為期自有關文件發出起計不少於 6 年的時間。

指南

- h(1) 持牌物管公司應在切實可行的範圍內，將有關紀錄及文件備存於上鎖的裝置內，而開啓裝置的鎖匙只可由授權人士保管。

查核紀錄

- 守則：I(1) 持牌物管公司須定期按由銀行發出的指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）的結單查核相關的帳目及紀錄，如發現錯漏（例如發票金額與支票支賬紀錄不符），須即時作出跟進。
- I(2) 如持牌物管公司與業主組織協議的工作範圍包括為有關物業擬備收支表及資產負債表，則其須—
- (a) 在每一段連續 3 個月的期間後的 1 個月內，或其選擇的較短期間後的 1 個月內，就該期間擬備有關物業的收支概算表及資產負債表，並至少連續 7 天在有關物業的顯眼地方展示該收支概算表及資產負債表的副本¹²；及
 - (b) 在每個財務年度結束後的 2 個月內，擬備該年度的收支表及資產負債表，並至少連續 7 天在有關物業的顯眼地方展示該收支表及資產負債表的副本。倘若業主組織藉業主通過決議，決定將收支表及資產負債表交由決議所指明的會計師或其他獨立核數師審計，則持牌物管公司須不延誤地安排由該會計師或其他獨立核數師進行審計¹³。
- I(3) 持牌物管公司在安排會計師或核數師進行審計有關帳目時，不可干預有關會計師或核數師的審計工作，亦不得參與有關會計師或核數師與相關銀行之間獨立的查詢事宜（例如不得接收、要求接收或備存相關銀行就有關會計師或核數師作出「銀行詢證函¹⁴」的查詢而作出的回函）。

¹² 有關指引已參考《建築物管理條例》附表7第2(2)段的相關要求。

¹³ 有關指引已參考《建築物管理條例》附表7第2(3)及2(6)段的相關要求。

¹⁴ 「銀行詢證函」是由會計師或核數師在執行審計過程中，以被審計客戶名義向銀行發出的，用以驗證該客戶有關戶口的現金結餘及債務等資料是否真實及完整。

指南

i(1) 持牌物管公司應：

- (a) 在切實可行的範圍內安排適當員工每月抽查有關資料及紀錄，並作出適當記錄。
- (b) 每六個月在有關業主組織同意支付有關銀行收費的情況下，向銀行索取指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）的結餘證明，以作查核用途；
- (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) 適時按業主組織的書面要求提供有關資料及紀錄以供查閱；
及
- (e) 如發現可能有不當情況發生，適時向有關執法部門舉報及在不違反法例的情況下，按個別情況盡快通知業主組織。

i(2) 就持牌物管公司安排會計師或核數師審計有關物業相關財務年度的帳目時，應包括要求有關會計師或核數師核實該財務年度的指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）的期初餘額、期終餘額、期間的收支紀錄與及有否尚未繳付的款項。

— 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。