

「物业管理公司处理代客户收取的款项」操守守则及良好作业指南

常见问题

本「常见问题」只供一般参考之用，其所载列的答案和建议的解决方法并非详尽无遗，亦不可视为法律或专业意见。物业管理业监管局（「监管局」）在考虑持牌人是否干犯违纪行为时，会按个别具体情况作出决定。如有需要，应就相关法律条文的解释及个别个案征询法律或专业意见。就任何人因使用、不当使用或依赖本「常见问题」所载的内容而引致的任何损失或损害，监管局概不承担任何责任或后果。

1. 甚么是操守守则？

答： 操守守则是监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第 5 条而发出的，并载有监管局认为对施行《条例》第 4 条（违纪行为）属适当的实务指引。

2. 甚么是良好作业指南？

答： 良好作业指南是监管局根据《条例》第 44 条发出的，旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于操守守则的指引。

3. 没有遵守操守守则及或良好作业指南可引致甚么后果？

答： 根据《条例》第 5 条，持牌人不会仅因违反操守守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，操守守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反操守守则的有关条文的证明，可作为有助于确立或否定受争议的事实的依据。未能遵从良好作业指南则不会被视作《条例》第 4 条所指的违纪行为，但监管局鼓励持牌人尽力依循良好作业指南行事。

4. 操守守则（编号 C4/2021）（「守则」）及良好作业指南（编号 G4/2021）（「指南」）中所述的「客户」是指甚么人士？

答： 「客户」一词指与持牌物管公司签订管理服务合约的一方。就有「经理人」的情况而言，「客户」指根据公契成立的业主委员会或《建筑物管理条例》成立的业主立案法团。「经理人」一词的定义与《建筑物管理条例》第 34D 条所述的「经理人」相同，即公契经理人或当其时为执行公契而管理有关物业的任何其他人。

5. 为何持牌物管公司如属「经理人」的情况下，毋需按守则第B(1)段的指引就处理代客户收取有关物业管理的款项而开立和维持银行户口，与客户订立协议？

答： 由于公契已列明「经理人」须就管理有关物业而开立和维持一个或多个银行户口（见《建筑物管理条例》第34E条及附表7第3段第(1)及(1A)节），因此守则没有规定作为「经理人」的持牌物管公司就开立和维持户口代客户收取与物业管理相关的款项需与客户订立协议。

6. 如缴款人透过网上或电子方式缴付与物业管理相关的款项，持牌物管公司是否仍须按守则第D(1)段的指引向有关缴款人发出收据？

答： 缴款人如透过网上或电子方式缴付款项，可被视为已将款项直接存入相关物业的指定户口，因此守则并无规定持牌物管公司须向有关缴款人发出收据。然而，指南建议持牌物管公司应在合理及切实可行的范围内就缴款人直接存入指定户口的款项发出收据。

7. 持牌物管公司是否须每天将代客户收取与物业管理相关的款项存入指定户口？

答： 守则第E(1)段要求持牌物管公司须在合理及切实可行的范围内尽快将收到的款项存入指定户口，而指南亦建议持牌物管公司如未能即日将收到的款项存入指定户口，则应在下一个工作日将款项存入指定户口。持牌物管公司应根据客观情况（例如天气情况或实际人手）作出最合适的安排。

8. 守则第G(1)段要求持牌物管公司须备存与收款及付款有关的纪录及文件，为期不少于六年的时间。六年的时间是从那一天开始计起？

答： 从有关纪录及文件的记录日期或发出日期（视属何情况而定）开始计起。

9. 持牌物管公司应何时查核帐户纪录？

答： 指南建议持牌物管公司应在合理及切实可行的范围内，每日安排一名查核人员确保收取的款项已存入指定户口，及安排一名查核人员不少于每月两次全面查核有关帐户纪录。

10. 指南段所指的查核人员是否可为同一人？

答： 是。惟查核人员不可为有关款项的收款人或负责将有关款项存入指定户口的人士。