

物业管理业监管局

操守守则

物业管理公司处理代客户收取的款项

守则编号：C4/2021

生效日期：2021年5月7日

序言

以下载有实务指引的《操守守则》（「守则」）乃物业管理业监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第5条就施行第4条（违纪行为）而发出的。虽然持牌人¹不会仅因违反守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反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。

守则

设立妥善机制处理代客户²收取的款项

A(1) 持牌物业管理公司（「持牌物管公司」）须为其提供物业管理服务的物业制订一套妥善的机制，以处理代客户收取的款项。该机制须包括以下元素：

- 与客户订立协议；
- 确定缴款人资料及款项用途；
- 发出收据；
- 妥善存放款项及相关的物品；
- 设定提款权限；
- 备存纪录；及
- 查核纪录。

¹ 「持牌人」一词是指以下牌照的持有人：物业管理公司牌照；物业管理人（第1级）牌照；物业管理人（第2级）牌照；临时物业管理人（第1级）牌照；或临时物业管理人（第2级）牌照。

² 在本守则中，「客户」一词指与持牌物管公司签订管理服务合约的一方。就经理人的情况而言，「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。

与客户订立协议

B(1) 除持牌物管公司为有关物业的经理人³的情况外⁴，持牌物管公司须就处理代客户收取的款项开立和维持独立的银行户口⁵或使用客户的银行户口（总称「指定户口」），与客户订立协议。

B(2) 持牌物管公司如于守则第B(1)段所述情况下开立银行户口，则该户口须指定为有关物业的信托户口或客户户口。

确认缴款人数据及款项用途

C(1) 除缴款人将款项直接存入指定户口的情况外，持牌物管公司须就每笔收取的款项确定缴款人的资料及款项的用途，并作出适当纪录。

发出收据

D(1) 除缴款人将款项直接存入指定户口的情况外，持牌物管公司须就每笔收取的款项发出收据，而收据须载有有关数据（例如相关单位的数据及缴款的目的），并将款项入账，及作出适当纪录。

妥善存放款项及相关的物品

E(1) 持牌物管公司须在合理及切实可行的范围内尽快将代客户收取的款项存入指定户口。

E(2) 持牌物管公司在未能将款项存入指定户口前，须确保有关款项保存在指定及上锁的装置内及 / 或由授权人士⁶保管，并作出适当纪录。

E(3) 持牌物管公司须妥善存放指定户口的支票、存折及可使用作提款的印章等物品，而与账目相关的密码必须严格保密，并只可向授权人士提供。

³ 在本守则中，「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。

⁴ 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），因此守则不规定作为经理人的持牌物管公司就开立和维持指定户口与客户订立协议。

⁵ 银行户口是指在一家《银行业条例》下所指的银行开立的户口。

⁶ 授权人士指由持牌物管公司所指定的人士。

设定提款权限

F(1) 持牌物管公司须就指定户口设定提款权限。

备存纪录

G(1) 持牌物管公司须备存与收款及付款有关的纪录及文件（例如支票存根、存款单、提款单、收据的复本及月结单），为期不少于六年的时间。

查核纪录

H(1) 持牌物管公司须定时查核有关帐户纪录⁷，如发现错漏，须在合理及切实可行的范围内尽快作出跟进。

— 完 —

如本守则的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。

⁷ 在本守则中，帐户纪录指银行月结单、银行存折、支票存根、收据、现金 / 支票缴付纪录册及银行入数纸。