

物业管理业监管局

物业管理公司处理代客户收取的款项 — 「良好作业指南」

指南编号：G4/2021

生效日期：2021 年 5 月 7 日

序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于 2021 年 5 月 7 日发出的「物业管理公司处理代客户收取的款项」的操守守则（守则编号：C4/2021）（「守则」），监管局根据《物业管理服务条例》（《条例》）第 44 条¹向持牌人²提供相关的「良好作业指南」（「指南」），旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于守则的指引。监管局鼓励持牌人尽力依循「指南」行事，但未能遵从并不会被视为《条例》第 4 条所指的违纪行为。

设立妥善机制处理代客户³收取的款项

守则：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 《条例》第 44 条订明：「监管局如认为为执行其职能或就执行其职能作出任何事情，属适当之举，该局可作出该事情。」

² 「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。

³ 在本指南中，「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。

指南

- a(1) 持牌物管公司须按守则第A(1)段为其提供物业管理服务的物业设立妥善的机制，以处理代客户收取的款项，该机制须包括载列于守则的各项元素。

与客户订立协议

守则：B(1) 除持牌物管公司为有关物业的经理人⁴的情况外⁵，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⁶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。

指南

- b(1) 指定户口应只供存收或提取就相关物业所收取的款项。

确认缴款人数据及款项用途

守则：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。

指南

- c(1) 如有关款项是以支票缴付，持牌物管公司应提醒缴款人将有关支票划线及将收款人一栏填妥，并于支票背面述明缴款的目的。

⁴ 在本指南中，「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。

⁵ 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。

⁶ 银行户口是指在一间《银行业条例》下所指的银行开立的户口。

- c(2) 尽管有守则第C(1)段的指引，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确定缴款人的数据及款项的用途，并作出适当纪录。

发出收据

守则：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。

指南

- d(1) 持牌物管公司在收妥有关款项后，应在合理及切实可行的范围内尽快向缴款人发出有编号的收据，并保留收据的复本或存根。收据应述明缴款方式（例如现金或支票）及收款人等数据（见附录1的范例）。
- d(2) 尽管有守则第D(1)段的指引，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。

妥善存放款项及相关的物品

守则：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⁷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。

⁷ 授权人士指由持牌物管公司所指定的人士。

指南

- e(1) 持牌物管公司应在纪录册内记录收妥的款项（见附录 2 的范例），并在合理及切实可行的范围内于同日将收到的款项存入指定户口。如持牌物管公司未能于同日将款项存入指定户口，则应在下一个工作日将款项存入指定户口。
- e(2) 持牌物管公司应安排指定户口的支票、存折及可使用作提款的印章由授权人士保管或保存于上锁的装置内，而开启装置的锁匙只可由授权人士保管。与账目相关的密码应适时作出更改，以减低因泄漏密码而被盗用款项的风险。

设定提款权限

守则：F(1) 持牌物管公司须就指定户口设定提款权限。

指南

- f(1) 持牌物管公司应安排由最少两名授权人士签署才可从指定户口提款。如授权签署人有变更，持牌物管公司应实时通知有关银行，终止相关授权及重新设定有关授权的安排，及更改指定户口的密码。
- f(2) 持牌物管公司如以指定户口发出支票，应确保支票已填写收款人的名称（例如有关供货商的名称）、划线及注明「只可存入收款人户口」，并要求收款人发出收据。

备存纪录

守则：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。

指南

- g(1) 持牌物管公司应将守则第G(1)段所述的纪录及文件备存于上锁的装置内，而开启装置的锁匙应由授权人士保管。

查核纪录

守则：H(1) 持牌物管公司须定时查核有关帐户纪录⁸，如发现错漏，须在合理及切实可行的范围内尽快作出跟进。

指南

h(1) 持牌物管公司应：

- (a) 在合理及切实可行的范围内，每日安排一名查核人员⁹确保收取的款项已存入指定户口；
- (b) 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；
- (c) 如发现错漏，在合理及切实可行的范围内尽快作出更正；
- (d) 如发现罪行发生，向有关执法部门举报；及
- (e) 按业主组织的书面要求提供有关帐户纪录以供查阅。

— 完 —

如本指南的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。

⁸ 在本指南中，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。

⁹ 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。

范例（只供参考用）

附录 1

XXX 物业管理有限公司（牌照号码：_____）
管理处地址：_____
屋苑：_____
电话：_____

收 据 编 号：000-0000000

缴款人：_____ 有关单位(或相关数据)：_____
款项详情：管理费 / 其他：_____
缴付方式：现金 / 支票 / 其他：_____

收款人：_____ 印章：_____
日期：_____

范例（只供参考用）

附录 2

[持牌物业管理公司名称]

[物业名称]

现金 / 支票缴付纪录册

日期	项目	缴付方式 (现金 / 支票 — 银行及编号)	收据编号	收款及记录人员			金额 (港币)	存入银行金额				查核人员 ¹		
				姓名	职位	签署		日期	银行	账号	金额 (港币)	姓名	职位	签署
24/1/2021	1 座 3A 2020 年 5 月份管理费	支票 (XX 银行 xxx xxx)	xx-xxxx				2000	24/1/2021	XX 银行	xxx xxx	2000			
24/1/2021	停车场车位 xx 号 管理费	现金	xx-xxxx				1000	24/1/2021	XX 银行	xxx xxx	1000			
24/1/2021	外墙广告位 xx 号 管理费	支票 (XX 银行 xxx xxx)	xx-xxxx				3000	24/1/2021	XX 银行	xxx xxx	3000			
25/1/2021	外墙广告位 xx 号 管理费	支票 (XX 银行 xxx xxx)	xx-xxxx				3000	25/1/2021	XX 银行	xxx xxx	3000			
25/1/2021	停车场车位 xx 号 管理费	现金	xx-xxxx				1000	26/1/2021	XX 银行	xxx xxx	1000			
26/1/2021	1 座 3B 2021 年 2 月份管理费	支票 (XX 银行 xxx xxx)	xx-xxxx				2000	26/1/2021	XX 银行	xxx xxx	2000			

1. 查核人员负责确保收取的款项已存入指定户口；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。