

物业管理业监管局

操守守则

处理代客户或安排客户支付款项

指南编号：C9/2022

生效日期：2022年1月21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》（第626章）（《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宜的依据。

持牌物业管理公司（「持牌物管公司」）提供物业管理服务（「物管服务」）时，可能不时会代有关物业的客户²支付与物管服务相关的款项，即持牌物管公司以其为有关物业开立和维持的信托户口或客户户口的存款支付与物管服务相关的款项。此外，持牌物管公司亦可能会不时为有关物业的客户作出安排以支付与物管服务相关的款项，即持牌物管公司向客户提供与支付有关款项相关的资料后，客户以其持有的银行账户的存款直接支付有关款项。本守则旨在向持牌物管公司就处理代客户或安排客户支付与物管服务相关的款项提供实务指引。

守则

设立妥善机制处理代客户或安排客户支付款项

A(1) 持牌物管公司须为其提供物管服务的物业制订一套妥善的机制，以处理代客户或安排客户（如适用）就相关的物管服务支付款项。

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 「客户」一词的定义与《条例》第16条所述的「客户」相同，即「就获某持牌物业管理公司提供物业管理服务的物业而言，指—（a）该物业的业主组织；及（b）就该服务支付或有法律责任就该服务支付管理费的该物业的业主」。

该机制须包括以下元素：

- 适时支付款项；
- 核实与付款相关的资料及文件；
- 开立银行户口；
- 设定付款权限；
- 妥善存放支票簿及相关的物品；
- 确认收款；
- 备存纪录；及
- 查核纪录。

适时支付款项

B(1) 持牌物管公司须适时按有关提供服务或供应货品而订立的合约或协议条款支付或安排客户支付款项。

核实与付款相关的资料及文件

C(1) 持牌物管公司在支付款项或安排客户支付款项时，须核实有关付款的目的、收款人的资料及支付的金额，并作出适当记录。

C(2) 如款项以支票支付，持牌物管公司须确保有关支票已填写所有的资料，包括正确的收款人的名称（例如有关供货商的名称）、金额（以文字及数字描述）及日期等才作出签署或安排客户作出签署。

开立银行户口

D(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支付与物管服务有关的款项开立和维持独立的银行户口⁵（「指定户口」）与客户订立协议。

D(2) 持牌物管公司如按守则第D(1)段所述的情况开立银行户口，该户

³ 在本守则中，「经理人」一词的定义与《建筑物管理条例》（第 344 章）第 34D 条所述的「经理人」相同。

⁴ 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）。另外，一般新落成物业入伙初期尚未成立业主组织，经理人已需要开立和维持银行户口以管理有关物业，因此守则并无规定作为经理人的持牌物管公司就开立和维持指定户口须与客户订立协议。

⁵ 银行户口是指在一家根据《银行业条例》（第 155 章）第 2 条所指的银行开立的户口。

口须指定为有关物业的信托户口或客户户口。

设定付款权限

E(1) 持牌物管公司须就指定户口（如指定户口由持牌物管公司开立及维持）设定或按与客户订立的协议（如有）设定付款权限。与指定户口相关的密码必须严格保密，并只可向授权人士⁶提供。

妥善存放支票簿及相关物品

F(1) 持牌物管公司须妥善存放指定户口（如指定户口由持牌物管公司开立及维持）的支票簿、存折及可使用作提款的印章等物品。

确认收款

G(1) 持牌物管公司在支付款项或安排客户支付款项后，须在切实可行的范围内向收款人取得收据，并制定措施（例如以抽查方式）向收款人确认其已收妥有关款项，并作出适当记录。

备存纪录

H(1) 持牌物管公司须备存所有与支付款项有关的纪录及文件（例如已签发的支票复本（如适用）、支票存根（如适用）、提款单、付款收据及指定户口月结单），为期自有关文件发出起计不少于 6 年的时间。

查核纪录

I(1) 持牌物管公司须定期按由银行发出的指定户口（如指定户口由持牌物管公司开立及维持）的结单查核相关的账目及纪录，如发现错漏（例如发票金额与支票支账纪录不符），须实时作出跟进。

I(2) 如持牌物管公司与业主组织协议的工作范围包括为有关物业拟备收支表及资产负债表，则其须—

(a) 在每一段连续 3 个月的期间后的 1 个月内，或其选择的较短期间后的 1 个月内，就该期间拟备有关物业的收支概算表及资产负债表，并至少连续 7 天在有关物业的显眼地方

⁶ 授权人士指由持牌物管公司指定，或与客户商讨后而指定（视属何情况而定）的人士。

展示该收支概算表及资产负债表的副本⁷；及

- (b) 在每个财务年度结束后的 2 个月内，拟备该年度的收支表及资产负债表，并至少连续 7 天在有关物业的显眼地方展示该收支表及资产负债表的副本。倘若业主组织藉业主通过决议，决定将收支表及资产负债表交由决议所指明的会计师或其他独立核数师审计，则持牌物管公司须不延误地安排由该会计师或其他独立核数师进行审计⁸。

- I(3) 持牌物管公司在安排会计师或核数师进行审计有关账目时，不可干预有关会计师或核数师的审计工作，亦不得参与有关会计师或核数师与相关银行之间独立的查询事宜（例如不得接收、要求接收或备存相关银行就有关会计师或核数师作出「银行询证函⁹」的查询而作出的回函）。

— 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 有关指引已参考《建筑物管理条例》附表7第2(2)段的相关要求。

⁸ 有关指引已参考《建筑物管理条例》附表7第2(3)及2(6)段的相关要求。

⁹ 「银行询证函」是由会计师或核数师在执行审计过程中，以被审计客户名义向银行发出的，用以验证该客户有关户口的现金结余及债务等资料是否真实及完整。