

物业管理业监管局

处理代客户或安排客户支付款项 — 「良好作业指南」

指南编号：G9/2022

生效日期：2022 年 1 月 21 日

序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于 2022 年 1 月 21 日发出的「处理代客户或安排客户支付款项」的操守守则¹（守则编号：C9/2022）（「守则」），监管局根据《物业管理服务条例》（第 626 章）（《条例》）第 44 条²向持牌人³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。

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⁴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。本指南旨在让持牌物管公司更有效及专业地依循载列于守则的指引。

设立妥善机制处理代客户或安排客户支付款项

守则：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

¹ 就监管局根据《条例》第 5 条就施行第 4 条（违纪行为）而发出载有实务指引的操守守则，虽然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。

² 《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」。

³ 「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。

⁴ 「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」。

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。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。

指南

a(1) 持牌物管公司应定期更新有关机制的元素，并向员工作出解释，以助其执行相关职务。

适时支付款项

守则：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。

指南

b(1) 持牌物管公司如发现有不合理地长期拖欠支付款项的情况（例如持牌物管公司或客户已批准缴付有关付款，惟有关款项于合理时间内尚未向相关供货商支付或只支付部份款项），应实时向相关人士（例如业主组织或供货商）作出查询，并以合适的方式（例如通知相关的业主组织⁵或考虑于有关物业的显眼地方张贴通告）向客户作出汇报。

核实与付款相关的资料及文件

守则：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

⁵ 「业主组织」一词的定义与《条例》第2条所述的「业主组织」相同，即「就某物业而言，指获授权代表该物业所有业主行事的组织（不论该组织是否根据《建筑物管理条例》（第344章）或公契成立）」。

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。

指南

- c(1) 为依循守则第 C(1)段的指引，持牌物管公司应就每笔需支付的款项拟备编号顺序的付款凭单，以记录会计分录⁶，并夹附相关的请购单⁷副本及已签署的发票等作为证明文件。
- c(2) 持牌物管公司应在切实可行的范围内安排多于一名员工核实有关资料并作出适当记录。
- c(3) 如款项以支票支付，持牌物管公司应将有关付款的支票划线及注明「只可存入收款人户口」。如遗失已签发的支票，应立即与相关银行联络并停止支付该支票。
- c(4) 持牌物管公司须顺序签发支票以支付守则第 C(1)段所述的款项，并在损坏 / 作废的支票盖上「作废」印章和保留有关支票作核数用途。

开立银行账户

守则：D(1) 除持牌物管公司为有关物业的经理人⁸的情况外⁹，持牌物管

⁶ 「会计分录」即每项支出的明细入账纪录。

⁷ 「请购单」即采购相关货品 / 服务时需拟备的财务文件，详情请参阅载于由廉政公署联同民政事务总署、香港房屋协会、香港会计师公会及香港物业管理公司协会编制的《楼宇财务管理实务指南》附件 14 的相关模板 (https://bm.icac.hk/bm_wcms/UserFiles/File/tc/CMS/education_publicity/bfm_kit_1901.pdf)。

⁸ 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。

⁹ 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于一个银行账户（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账户以管理有关物业，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。

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账户¹⁰（「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账户，该户口须指定为有关物业的信托户口或客户户口。

指南

d(1) 有关指定户口应只用于存收或提取关乎管理有关物业的款项。

设定付款权限

守则：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¹¹提供。

指南

e(1) 持牌物管公司应避免以现金支付款项，并在切实可行的范围内以支票、电子支付或转账方式支付款项。

e(2) 就以支票支付款项而言，持牌物管公司应安排由最少两名授权人士签署相关支票，并应就提取不同的款额安排适当的授权人士签署相关支票，才可从指定户口（如指定户口由持牌物管公司开立及维持）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。

e(3) 持牌物管公司应定期（例如每六个月）及适时（例如管有或知悉有关指定户口密码的人士离职）更改指定户口密码，以减低因泄漏密码而被盗用款项的风险。

妥善存放支票簿及相关物品

守则：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

¹⁰ 银行账户是指在一家根据《银行业条例》（第155章）第2条所指的银行开立的户口。

¹¹ 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。

等物品。

指南

- f(1) 持牌物管公司应安排指定户口（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。

确认收款

守则：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。

指南

- g(1) 持牌物管公司应在切实可行的范围内，视乎实际情况，就已支付的款项（例如涉及大额付款）安排适当员工以合适方式及按合适的时间向有关的收款人确认其已收妥有关款项，并作出相应记录。

备存纪录

守则：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。

指南

- h(1) 持牌物管公司应在切实可行的范围内，将有关纪录及文件备存于上锁的装置内，而开启装置的锁匙只可由授权人士保管。

查核纪录

守则：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展示该收支概算表及资产负债表的副本¹²；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¹³。

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¹⁴」的查询而作出的回函）。

指南

i(1) 持牌物管公司应：

(a) 在切实可行的范围内安排适当员工每月抽查有关资料及纪录，并作出适当记录。

¹² 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。

¹³ 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。

¹⁴ 「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。

- (b) 每六个月在有关业主组织同意支付有关银行收费的情况下，向银行索取指定户口（如指定户口由持牌物管公司开立及维持）的结余证明，以作查核用途；
 - (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) 适时按业主组织的书面要求提供有关资料及纪录以供查阅；及
 - (e) 如发现可能有不当情况发生，适时向有关执法部门举报及在不违反法例的情况下，按个别情况尽快通知业主组织。
- i(2) 就持牌物管公司安排会计师或核数师审计有关物业相关财务年度的账目时，应包括要求有关会计师或核数师核实该财务年度的指定户口（如指定户口由持牌物管公司开立及维持）的期初余额、期末余额、期间的收支纪录与及有否尚未缴付的款项。

— 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。
