

# 處理代客戶或安排 客戶支付款項

操守守則

編號: C9/2022





## 序言 ● ● ●

以下載有實務指引的《操守守則》（「守則」）乃物業管理業監管局根據《物業管理服務條例》（第626章）（《條例》）第5條就施行第4條（違紀行為）而發出的。雖然持牌人<sup>1</sup>不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。

持牌物業管理公司（「持牌物管公司」）提供物業管理服務（「物管服務」）時，可能不時會代有關物業的客戶<sup>2</sup>支付與物管服務相關的款項，即持牌物管公司以其為有關物業開立和維持的信託戶口或客戶戶口的存款支付與物管服務相關的款項。此外，持牌物管公司亦可能會不時為有關物業的客戶作出安排以支付與物管服務相關的款項，即持牌物管公司向客戶提供與支付有關款項相關的資料後，客戶以其持有的銀行戶口的存款直接支付有關款項。本守則旨在向持牌物管公司就處理代客戶或安排客戶支付與物管服務相關的款項提供實務指引。

---

<sup>1</sup>「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人（第1級）牌照；物業管理人（第2級）牌照；臨時物業管理人（第1級）牌照；或臨時物業管理人（第2級）牌照。

<sup>2</sup>「客戶」一詞的定義與《條例》第16條所述的「客戶」相同，即「就獲某持牌物業管理公司提供物業管理服務的物業而言，指—(a) 該物業的業主組織；及(b) 就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主」。

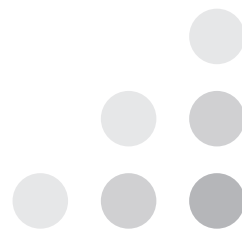


## 守則 ● ● ●

### 設立妥善機制處理代客戶或安排客戶支付款項

A(1) 持牌物管公司須為其提供物管服務的物業制訂一套妥善的機制，以處理代客戶或安排客戶（如適用）就相關的物管服務支付款項。該機制須包括以下元素：

- 適時支付款項；
- 核實與付款相關的資料及文件；
- 開立銀行戶口；
- 設定付款權限；
- 妥善存放支票簿及相關的物品；
- 確認收款；
- 備存紀錄；及
- 查核紀錄。





## 適時支付款項

B(1) 持牌物管公司須適時按有關提供服務或供應貨品而訂立的合約或協議條款支付或安排客戶支付款項。

## 核實與付款相關的資料及文件

C(1) 持牌物管公司在支付款項或安排客戶支付款項時，須核實有關付款的目的、收款人的資料及支付的金額，並作出適當記錄。

C(2) 如款項以支票支付，持牌物管公司須確保有關支票已填寫所有的資料，包括正確的收款人的名稱（例如有關供應商的名稱）、金額（以文字及數字描述）及日期等才作出簽署或安排客戶作出簽署。

## 開立銀行戶口

D(1) 除持牌物管公司為有關物業的經理人<sup>3</sup>的情況外<sup>4</sup>，持牌物管公司須就處理代客戶支付與物管服務有關的款項開立和維持獨立的銀行戶口<sup>5</sup>（「指定戶口」）與客戶訂立協議。

D(2) 持牌物管公司如按守則第D(1)段所述的情況開立銀行戶口，該戶口須指定為有關物業的信託戶口或客戶戶口。

---

<sup>3</sup> 在本守則中，「經理人」一詞的定義與《建築物管理條例》（第344章）第34D條所述的「經理人」相同。

<sup>4</sup> 公契已列明經理人須就管理有關物業而開立和維持一個或多於一個銀行戶口（見《建築物管理條例》第34E條及附表7第3段第(1)及(1A)節）。另外，一般新落成物業入伙初期尚未成立業主組織，經理人已需要開立和維持銀行戶口以管理有關物業，因此守則並無規定作為經理人的持牌物管公司就開立和維持指定戶口須與客戶訂立協議。

<sup>5</sup> 銀行戶口是指在一家根據《銀行業條例》（第155章）第2條所指的銀行開立的戶口。



## 設定付款權限

E(1) 持牌物管公司須就指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）設定或按與客戶訂立的協議（如有）設定付款權限。與指定戶口相關的密碼必須嚴格保密，並只可向授權人士<sup>6</sup>提供。

## 妥善存放支票簿及相關物品

F(1) 持牌物管公司須妥善存放指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）的支票簿、存摺及可使用作提款的印章等物品。

## 確認收款

G(1) 持牌物管公司在支付款項或安排客戶支付款項後，須在切實可行的範圍內向收款人取得收據，並制定措施（例如以抽查方式）向收款人確認其已收妥有關款項，並作出適當記錄。

---

<sup>6</sup> 授權人士指由持牌物管公司指定，或與客戶商討後而指定（視屬何情況而定）的人士。





## 備存紀錄

H(1) 持牌物管公司須備存所有與支付款項有關的紀錄及文件（例如已簽發的支票複本（如適用）、支票存根（如適用）、提款單、付款收據及指定戶口月結單），為期自有關文件發出起計不少於6年的時間。

## 查核紀錄

I(1) 持牌物管公司須定期按由銀行發出的指定戶口（如指定戶口由持牌物管公司開立及維持）的結單查核相關的帳目及紀錄，如發現錯漏（例如發票金額與支票支賬紀錄不符），須即時作出跟進。





- l(2) 如持牌物管公司與業主組織協議的工作範圍包括為有關物業擬備收支表及資產負債表，則其須 —
- (a) 在每一段連續3個月的期間後的1個月內，或其選擇的較短期間後的1個月內，就該期間擬備有關物業的收支概算表及資產負債表，並至少連續7天在有關物業的顯眼地方展示該收支概算表及資產負債表的副本<sup>7</sup>；及
  - (b) 在每個財務年度結束後的2個月內，擬備該年度的收支表及資產負債表，並至少連續7天在有關物業的顯眼地方展示該收支表及資產負債表的副本。倘若業主組織藉業主通過決議，決定將收支表及資產負債表交由決議所指明的會計師或其他獨立核數師審計，則持牌物管公司須不延誤地安排由該會計師或其他獨立核數師進行審計<sup>8</sup>。

---

<sup>7</sup> 有關指引已參考《建築物管理條例》附表7第2(2)段的相關要求。

<sup>8</sup> 有關指引已參考《建築物管理條例》附表7第2(3)及2(6)段的相關要求。



l(3) 持牌物管公司在安排會計師或核數師進行審計有關帳目時，不可干預有關會計師或核數師的審計工作，亦不得參與有關會計師或核數師與相關銀行之間獨立的查詢事宜（例如不得接收、要求接收或備存相關銀行就有關會計師或核數師作出「銀行詢證函<sup>9</sup>」的查詢而作出的回函）。

<sup>9</sup>「銀行詢證函」是由會計師或核數師在執行審計過程中，以被審計客戶名義向銀行發出的，用以驗證該客戶有關戶口的現金結餘及債務等資料是否真實及完整。

如本守則的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。



相關《良好作業指南》

## 物業管理業監管局

📍 香港灣仔皇后大道東248號大新金融中心8樓806-8室

☎ (852) 3696 1111

📄 (852) 3696 1100

@ enquiry@pmsa.org.hk

