

連鎖店及超級市場 – 暢銷貨品銷售的監控



基於種種原因，某些貨品(例如嬰兒配方奶粉、新電子產品、智能手機等)可能會出現供不應求的現象。一些水貨商販可能趁機大量入貨，然後以高價於本地或其他市場出售，以謀取利潤。這種做法不但影響對用戶的貨品供應，也可能帶來貪污風險，因某些商販／買家可能會為求購得貨品而不惜行賄店鋪經理或銷售人員。因此，為了保障公司聲譽免受貪污損害，以及維持良好的客戶關係，連鎖店及超級市場經營者應設立一套完善制度，監控暢銷貨品的銷售。

本《實務指南》旨在向連鎖店和超級市場提供一系列管理暢銷貨品銷售的防貪措施。連鎖店和超級市場可因應組織架構、資源、運作需要及風險，採用最合適的建議措施。

廉政公署防止貪污處轄下的私營機構顧問組會應私營機構的要求，提供免費、保密及度身訂造的防貪建議，包括如何推行本《實務指南》建議的措施，以切合個別機構的運作需要。如需更多資料，請致電 2526 6363 或傳真 2522 0505 或電郵 asg@cpd.icac.org.hk 與該組聯絡。

免責聲明

本《實務指南》內對《防止賄賂條例》法例條文的解釋，僅屬概括性質，好讓非專業人士明白有關內容。因此，任何使用本《實務指南》的人士如有疑問，必須徵詢法律意見。對於任何人士因為本《指南》的內容而作出或放棄任何行動而招致損失，廉政公署概不會負上任何法律或其他責任。



目錄

頁數

第一章 – 管理員工誠信

1.1	《防止賄賂條例》	1
1.2	誠信營商文化	2
1.3	紀律守則	3

第二章 – 推行措施

2.1	銷售暢銷貨品的政策與程序	5
2.2	管制暢銷貨品的供應與銷售	5
2.3	督導檢查與審計檢查	6
2.4	其他管控措施	8

附錄 紀律守則 – 範本 9

附件 1	防止賄賂條例節錄
附件 2	接受饋贈申報表
附件 3	利益衝突申報書

1.1 《防止賄賂條例》

公司董事、員工和代理應對《防止賄賂條例》（香港法例第201章）的相關規定有基本了解。以下臚列該條例的相關條文（第9條）¹、各項重點和一些與零售業務有關的例子。

(a) 第9條 – 與代理人進行貪污交易

- ◆ **第9(1)條** – 任何代理人在沒有合法權限或合理解釋的情況下，索取或接受任何利益，作為他作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予優待或虧待的誘因或報酬，即屬違法，除非獲其主事人許可。
- ◆ **第9(2)條** – 任何人因上述目的向代理人提供任何利益，即屬違法。
- ◆ **第9(3)條** – 任何代理人意圖欺騙其主事人而使用任何在要項上載有誤導、虛假或欠妥的陳述，以及對其主事人有利害關係的收據、帳目或其他文件，即屬違法。

(b) 主事人

- ◆ 主事人是指僱主或任何獲僱主授權的人士。

(c) 代理人

- ◆ 代理人是指代主事人辦事的人。如公司委派一人代辦公事，該人便屬代理人，不論該項聘任為全職或兼職，亦不論該代理人接受公司的固定薪金或收費與否。任何僱員代連鎖店或超級市場辦事，也是該公司的代理人。

(d) 利益

- ◆ 利益指任何金錢、饋贈、折扣、佣金、受僱工作或免費服務。
- ◆ 款待指供應在當場享用的食物或飲品，在條例下則不屬利益。

¹ 條例全文可經由律政司雙語法例資料系統的網站 <http://www.legislation.gov.hk/chi/home.htm> 閱覽。

(e) 主事人許可

- ◆ 代理人要取得主事人的許可才可收受與其職務有關的利益。

(f) 習俗不能作為免責辯護

- ◆ 專業、行業、職業或業務的慣例，均不可作為提供或接受利益的免責辯護。

(g) 刑罰

- ◆ 任何人如被裁定觸犯《防止賄賂條例》第 9 條所訂罪行，最高可被監禁 7 年及罰款 50 萬元。

1.2 誠信營商文化

為提高員工的誠信操守、預防貪污罪行和僱員詐騙行為，公司應培養和推廣一套誠信和守法循規的內部文化。有關工作須包括：

指引與指示

- 明確承諾並傳揚恪守商業道德及誠信的清晰信息，例如將誠信與商業道德納入為公司的核心價值。
- 在員工紀律守則內訂立和說明全體員工必須恪守的道德及誠信準則，而有關準則須由董事會或董事總經理／行政總裁通過，以顯示高層作出的承擔。

教育與培訓

- 在員工入職和定期複修培訓中提供有關《防止賄賂條例》、與公司所從事的行業相關的其他法例和規例、商業道德、紀律守則規定等的培訓。
- 提供防貪培訓，以提升管理人員和店舖經理的防貪意識和推行防貪措施的能力。

行動與執法

- ❑ 高層管理人員應以身作則，在進行公司業務時遵守法規和合乎商業道德的作業方式。
- ❑ 為客戶提供反映意見／查詢渠道，亦為職員提供諮詢或舉報不當行為的渠道。
- ❑ 設立紀律處分機制（例如成立合規／內部審核部門、紀律處分程序與指引），以便有需要時進行調查和採取紀律處分。
- ❑ 向相關監察或執法機構舉報非法活動，例如向廉署舉報懷疑貪污個案。

1.3 紀律守則

紀律守則應訂明公司對收受與職務相關的利益的政策，以及向董事、員工、代理人發出充分指引，以防有人觸犯《防止賄賂條例》。紀律守則範本見附錄（如有需要，可向董事會成員和職員發出不同的紀律守則）。

其他需要注意的事項或要點如下：

收受利益

- ❑ 守則應說明容許職員收受與公司有業務往來的人士的饋贈／利益的最高限額，以及收受該等利益的場合（例如在節日期間或慣以禮物相贈的喜慶場合）。所訂限額不應可能影響員工秉公處事的態度（例如考慮員工的收入和社會標準）。
- ❑ 不過，守則不應容許職員因處理與公司有關的業務而收受利益，作為給予饋贈者優待的報酬。

提供利益

- 公司亦同時須提醒職員不得向下列人士提供利益：
 - 與公司業務有關的其他公司／人士的僱員或代理人(例如為公司招攬生意)，除非他們已取得有關公司／人士的許可；
 - 與公司或職員有生意往來的政府部門或公共機構的僱員，例如負責巡查或檢查公司店鋪的政府僱員。

避免及申報利益衝突

- 提供適用於公司業務的例子，以便職員評估是否涉及利益衝突。一個利益衝突的例子是負責管控暢銷貨品供應的職員預留一定數量的貨品給親屬或自己。

保障有價資料

- 應提醒職員須將未曾對外公布的優惠推廣計劃和新產品的推出時間等資料保密，亦不得未經授權對其他人透露。

守則的頒佈

- 向各僱員／代理人 and 董事會／委員會成員在獲聘／委任時發出紀律守則或將該守則納入職員手冊內，以及考慮要求有關人士作出認收。
- 在一般慣以送禮的重大節日前，在辦公室／店鋪內再行傳閱／張貼通告，通知各人有關收受利益的規定。
- 通知各顧客和生意夥伴有關公司收受利益的政策，例如在店內張貼告示或在公司網頁刊登通告等。

2.1 銷售暢銷貨品的政策與程序

- 制訂暢銷貨品的銷售政策與程序，並發出指示及指引，供店鋪經理及職員遵守(建議工作常規及程序見第 2.2 – 2.4 段)。
- 制定暢銷貨品清單，並不時更新，確保有關貨品受到上述政策和程序的規管。
- 確保所有店鋪員得知有關的指示、指引及暢銷貨品清單。
- 向外公布有關政策，例如在店鋪當眼處張貼告示或在公司網頁作出宣傳。

2.2 管制暢銷貨品的供應與銷售

- 考慮採取以下政策，以加強管制暢銷貨品的供應與銷售：
 - ◆ 訂立每位顧客可購買暢銷物品的配額(可購物品的數量上限)；
 - ◆ 採取「先到先得」政策；
 - ◆ 採取「顧客優先」政策，即限制職員只可在營業時間過後或在貨品到達的某段時間(例如一天)後才可購買該等貨品。
- 規定店鋪職員須在新貨到達後的指定時限內，將暢銷貨品放上銷售架(自取貨品)或陳列架(按顧客要求才取出的貨品)，並在貨品售罄後的指定時限內，補充銷售架上的存貨。至於所訂的時限，則應該盡量縮短。
- 規定須經店鋪經理批准才可由存倉取出暢銷貨品(以放上貨架或作陳列用途)。
- 考慮是否需要在指定的收銀處售賣高價物品，以便作出更有效的監察和控制。

- 如果缺貨，可按「先到先得」原則登記顧客的需求，並在獲得貨品供應後，通知等候名單上的顧客。亦須就備存等候名單訂立監控措施，例如等候名單的修訂須經主管的批准。
- 在切實可行的範圍內，向顧客公開在各銷售點有關暢銷貨品的到貨時間表及供貨情況。
- 如發售新暢銷產品，應訂明開售或開始接受預訂時間，及制定銷售政策及程序(如「先到先得」或電腦抽籤)，並向職員發出清晰指示及向客戶公開安排。
- 設立監控預訂／銷售新產品的措施，確保所有職員依照政策及程序辦事，例如由中央統籌／處理預訂，或由店舖指定人員處理預訂／銷售，並抽查訂貨名單以辨真偽。
- 可行的話，應向顧客提供購買暢銷貨品的其他途徑／方法，例如：
 - ◆ 在網上商店進行電子採購，由商店提供上門送貨服務或將貨品送到指定店舖，待顧客自取，必要時可設立配額限制；
 - ◆ 在網上接受訂單或登記採購缺貨的要求；貨品到達後通知顧客到指定店舖購貨，必要時亦可設立配額限制；
 - ◆ 至於顧客需要重覆購買的物品，則可設立一套登記或「長期顧客／會員」制度。顧客一旦登記成為長期顧客／會員，便可優先訂購／購買有關產品。

2.3 督導檢查與審計檢查

- 規定店舖經理須積極監察暢銷貨品的存貨、陳列及銷售情況，確保營運合乎有關的政策與指引，並防止及偵查違規行爲。
- 規定地區經理須到銷售點進行指定次數的突擊檢查，確保營運合乎既定的政策與程序，並須向總部匯報違規行爲；亦可考慮偶爾安排地區經理進行跨區突擊檢查。
- 總部(例如內部審計部)亦應同樣進行突擊審計檢查。

- 審計檢查需包括將暢銷貨品的存貨量與電腦存貨記錄或銷售數據互相核對，及店舖有否適時將暢銷貨品放上貨架，並對所發現的差誤進行調查。
- 進行檢查的時間／時間表須予以保密，只可按"需要知情原則"向有關職員透露。
- 經理／審計職員在進行檢查期間，應隨機向前線銷售員工收集有關店內暢銷貨品的銷售資訊／意見。
- 制訂檢查清單，以記錄審計檢查的過程及結果，內容應包括檢查日期和時間、檢查人員和受檢貨品資料、存貨點算結果、存貨記錄、貨品陳列情況、職員意見、所發現的異常情況等。
- 如資源許可，應進行電腦輔助審計，以分析暢銷貨品的銷售點數據及編印異常情況報告，協助偵查可能出現的可疑銷售模式或違規情況，例如某一職員處理大量暢銷貨品的銷售；連續多項涉及同一暢銷貨品的交易貨款均以同一張信用卡支付；補貨後立即出現售罄情況；某店舖的銷售量不尋常的高企或增加。
- 考慮委託獨立的第三者或「神秘顧客」在銷售點進行秘密檢查的需要和可行性。
- 確保所有員工均知悉公司會進行檢查，以阻止舞弊行為。
- 總部(例如內部審計部)須定期分析審計檢查結果，以偵查可能存在的違規行為(例如：同一店舖經常出現存貨誤差、未有將暢銷貨品上架／陳列出售等)；必要時更須展開查詢或調查。

- 定期將同一地區內各銷售點的店鋪經理／主管的職位輪流互調，以及將地區經理的職位跨區對調(前者的互調次數應較為頻密)。
- 盡可能在銷售點(包括在收銀處及上落貨地方)安裝具備攝錄功能的閉路電視系統，以監察該處的活動，並規定地區經理／總部職員(例如內部審計部職員)須定時查看錄影。
- 設立渠道供顧客報告缺貨情況或提出其他意見，並向顧客公布有關途徑。
- 設立渠道供職員反映意見及舉報違規行為，並承諾將意見及舉報保密。
- 訂立機制(包括規定須由總部職員負責調查違規行為、調查及匯報程序、決策／行動的批核人員)，對投訴及懷疑違規事件進行調查。

引言

1. 誠實、廉潔、公平是（公司名稱）（以下簡稱為本公司）所有董事及職員¹必須時刻維護的公司核心價值。本紀律守則列出董事及職員必須恪守的基本行為標準，以及在處理本公司事務時應遵守有關的收受利益和申報利益衝突的政策。

防止賄賂

《防止賄賂條例》

2. 根據《防止賄賂條例》，任何董事或職員如未經僱主或主事人（即本公司）許可，索取或接受任何利益，作為他作出任何與主事人的事務或業務有關的作為或優待的誘因或報酬，即屬犯罪。任何人士提供有關利益，亦會觸犯《防止賄賂條例》。

（有關《防止賄賂條例》第9條的全文及「利益」一詞的釋義，請參閱附件一。）

接受利益

3. 本公司的政策是禁止董事及職員為自己或為他人向任何與本公司有業務往來的人士、公司或機構索取或收受任何利益。不過，他們可接受（但不准索取）下列由饋贈人自願送贈的利益：

- （甲） 只具象徵價值的宣傳或推廣禮品或紀念品；或
- （乙） 傳統節日或特別場合中的饋贈，惟價值不得超過港幣 _____元；
或
- （丙） 任何人士或公司給予本公司董事或職員的折扣或其他優惠，而使用條款及條件亦須同樣適用於其他一般顧客；或
- （丁） 董事或職員代表本公司以公職身分獲贈只具象徵價值的禮物或紀念品。

除第 3(甲)及(乙)段所指饋贈外，董事及職員均不得以私人身分接受下屬任何利益。

¹ “職員”包括所有全職、兼職及臨時職員，另有說明者除外。

4. 所有在3(丁)段所指的禮物或紀念品，應當視作給予本公司的饋贈。獲饋贈者應使用《表格甲》(見附件二)向(核准人員)²報告並徵詢如何處理獲贈之禮物或紀念品。如董事或職員希望收取其他任何不屬於第3段所指的利益，他們亦應在《表格甲》上列明該物品向(核准人員)申請批准。

5. 如接受禮物會影響董事或職員處理本公司事務的客觀態度，或導致他們作出有損本公司利益的行為，或接受禮物會被視為或被指處事不當，他們便應予以拒絕。

6. 如董事或職員在執行本公司事務時需要代表本公司客戶處理其事務，董事或職員亦須遵守該客戶訂下有關接受利益的附加限制。

提供利益

7. 董事或職員在執行本公司事務時，均不得在直接或間接經第三者的情況下，向另一間公司或機構的任何董事或職員提供利益，以影響該人士或公司在其業務上的決定，或在與政府部門或公共機構進行任何事務往來時，向任何該政府部門或公共機構的成員或職員提供利益。

款待

8. 根據《防止賄賂條例》第2條，「款待」指供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。雖然款待是一般業務上可以接受的商業及社交活動，但董事或職員應拒絕接受與本公司有事務往來的人士(如供應商或承辦商)或其下屬所提供過於奢華或頻密的款待，以免對提供款待者欠下恩惠。

記錄、帳目及其他文件

9. 董事及職員應確保所有提交本公司的任何記錄、收據、帳目或其他文件，內容對所載事件或商業交易如實報告。如董事或職員刻意使用載有虛假資料的文件以欺騙或誤導本公司，則不論他們有否獲取任何得益或利益，均可能觸犯《防止賄賂條例》。

遵守香港及其他司法管轄區的法例

10. 董事或職員在辦理本公司事務時，須遵守本地的法例及規例，而在其他司法管轄區辦理本公司事務時，亦須遵守當地法例及規例。

² 請於紀律守則及表格裡訂明核准人員的名字及職位。

利益衝突

11. 董事或職員應避免任何利益衝突(即私人利益與本公司利益有所衝突)或會被視為有利益衝突的情況。董事或職員不得濫用其在本公司的職位或權力，以謀取私人利益。「私人利益」泛指董事或職員本身及與他相關的人士，包括其家屬、親戚及私交友好的財務和個人利益。他們應在出現實際或潛在利益衝突情況時使用《表格乙》(見附件三)向(核准人員)申報。

12. 以下是一些常見的利益衝突的例子(利益衝突的情況未能一一盡錄)：

- (甲) 有份參與採購工作的職員與其中一間被公司考慮的供應商有密切關係或擁有該公司的財務利益。
- (乙) 負責處理聘用或晉升事宜的職員是其中一名應徵者或獲考慮晉升的職員的家屬、親戚或私交友好。
- (丙) 一名董事在其中一間參與投標而正在被考慮的公司擁有財務利益。
- (丁) 一名全職或兼職職員在一間他負責監管的承辦商裡兼職。

使用本公司資產

13. 獲授權管理或使用本公司資產(包括資金、財物、資料及知識產權等)的董事及職員，只可將資產用於進行本公司業務的事宜上。本公司嚴禁董事及職員將公司資產作未經許可之用途，例如濫用資產以謀取私利。

資料保密

14. 董事及職員未經授權不可洩露本公司任何機密資料或濫用任何本公司資料(例如未獲授權下將資料賣出)。獲授權查閱或管理該等資料的董事及職員，包括本公司電腦系統內的資料，必須時刻採取適當保密措施，以防該等資料遭人濫用或未經授權下洩露。在使用任何董事、職員及顧客的個人資料時，必須格外小心，以確保符合《個人資料(私隱)條例》的規定。

外間兼職

15. 任何全職職員如欲兼任本公司以外的工作，均須事先向(核准人員)申請書面批准。核准人員應考慮該項工作會否與申請人在本公司的職務構成利益衝突。

與供應商、承包商及顧客的關係

賭博活動

16. 董事及職員應避免與本公司有業務往來的人士進行頻密的賭博活動，包括搓麻將。

貸款

17. 董事及職員不可接受任何與本公司有業務來往的人士或機構的貸款，或由其協助獲得貸款。然而，向持牌銀行或財務機構的借貸則不受限制。

[公司可根據其行業訂立董事及職員在處理供應商、承包商、顧客及其他生意夥伴的事務時的行為要求的指引。]

遵守紀律守則

18. 本公司內每位董事及職員，不論他是在香港或其他地方執行本公司的事務，都有責任瞭解及遵守紀律守則的內容。管理階層亦須確保下屬充分明白及遵守紀律守則所訂的標準和要求。

19. 任何董事或職員違反紀律守則，均會受到紀律處分，包括被終止職務。如本公司懷疑該違規事項涉及貪污或其他刑事罪行，將會向廉政公署或有關執法機構舉報。

20. 如對本守則有任何查詢或對懷疑違規行為作出舉報，應向（高層人員的職銜）提出。

(公司名稱)

日期：

防止賄賂條例節錄

第九條 – 代理人的貪污交易

- (1) 任何代理人無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他作出以下行為的誘因或報酬，或由於他作出以下行為而索取或接受任何利益，即屬犯罪 —
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (2) 任何人無合法權限或合理辯解，向任何代理人提供任何利益，作為該代理人作出以下行為的誘因或報酬，或由於該代理人作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪 —
 - (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
 - (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (3) 任何代理人意圖欺騙主事人而使用如下所述的任何收據、帳目或其他文件 —
 - (a) 對其主事人有利害關係；及
 - (b) 在要項上載有虛假、錯誤或欠妥的陳述；及
 - (c) 該代理人明知是意圖用以誤導其主事人者，
即屬犯罪。
- (4) 代理人如有其主事人的許可而索取或接受任何利益，而該項許可符合第〔5〕款的規定，則該代理人及提供該利益的人均不算犯第〔1〕或〔2〕款所訂罪行。
- (5) 就第〔4〕款而言，該許可 —
 - (a) 須在提供、索取或接受該利益之前給予；或
 - (b) 在該利益未經事先許可而已提供或接受的情況下，須於該利益提供或接受之後在合理可能範圍內盡早申請及給予，

同時，主事人在給予該許可之前須顧及申請的有關情況，該許可方具有第〔4〕款所訂效力。

第二條 – 釋義

「利益」指 —

- (a) 任何饋贈、貸款、費用或佣金，其形式為金錢、任何有價證券或任何種類的其他財產或財產權益；
- (b) 任何職位、受僱工作或合約；
- (c) 將任何貸款、義務或其他法律責任全部或部分予以支付、免卻、解除或了結；
- (d) 任何其他服務或優待〔款待除外〕，包括維護使免受已招致或料將招致的懲罰或資格喪失，或維護使免遭採取紀律、民事或刑事上的行動或程序，不論該行動或程序是否已經提出；
- (e) 行使或不行使任何權利、權力或職責；及
- (f) 有條件或無條件提供、承諾給予或答應給予上文〔a〕、〔b〕、〔c〕、〔d〕及〔e〕段所指的任何利益。

但不包括《選舉(舞弊及非法行爲)條例》(第 554 章)所指的選舉捐贈，而該項捐贈的詳情是已按照該條例的規定載於選舉申報書內的。

「款待」指供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。

第十九條 – 習慣不能作為免責辯護

在因本條例(即《防止賄賂條例》)所訂罪行而進行的任何法律程序中，即使顯示本條例所提及的利益對任何專業、行業、職業或事業而言已成習慣，亦不屬免責辯護。

(公司名稱)
接受饋贈申報表

甲部 – 由獲饋贈職員填寫

致：(核准人員)

饋贈人資料：

饋贈人姓名及職銜：

公司：

關係(業務/私人)：

經已/將會獲饋贈的場合：

饋贈的資料及估值/價值：

建議處置方法：

備註

- () 由獲饋贈職員保留
- () 存放在辦公室作陳列或紀念之用
- () 與本公司其他職員共同分享
- () 在職員活動中作抽獎之用
- () 送贈慈善機構
- () 退回饋贈人
- () 其他(請註明)：

(獲饋贈職員姓名)

(職銜)

(日期)

乙部 – 由核准人員填寫

致：(獲饋贈職員)

上述所建議的處置獲饋贈方法*已獲/不獲批准。該份饋贈將以下列方式處置：

(核准人員姓名)

(職銜)

(日期)

* 請將不適用者刪除

(公司名稱) 利益衝突申報書

甲部 – 申報利益 (由申報人填寫)

致：(核准人員) 經 (申報人的直屬上司)

本人在執行職務時所遇到的實際/潛在* 利益衝突的情況，現申報如下：-

與本人在執行職務時有事務往來的人士/公司
本人與上述人士/公司的關係 (例: 親屬)
本公司與上述人士/公司的關係 (例: 供應商)
本人執行與上述人士/公司有關的職務概要 (例: 處理招投標事宜)

(日期)

(申報人姓名)
(職銜 / 部門)

乙部 – 回條 (由核准人員填寫)

致：(申報人) 經 (申報人的直屬上司)

收訖利益衝突申報書回條

你在 ___(日期)___ 呈交的利益衝突申報書經已收悉。現決定：-

- 你毋須再執行或參與執行甲部中提及可能引致利益衝突的工作。
- 如甲部中提及的資料沒有更改，你可繼續處理甲部中提及的工作，唯必須維護公司利益而不受你的私人利益所影響。
- 其他 (請註明)： _____

(日期)

(核准人員姓名)
(職銜 / 部門)

* 請將不適用者刪除



防止貪污處
廉政公署
香港北角渣華道303號