

二零零八年七月四日

## 立法會民政事務委員會

### 規管物業管理公司

#### 目的

本文件旨在向委員概述有關規管物業管理公司的顧問研究首階段所得結果。

#### 背景

2. 政府承諾分兩階段進行顧問研究，探討如何加強對本港物業管理公司的規管，以及在首階段研究完成後，向委員匯報所得結果，然後展開第二階段的詳細研究。首階段顧問研究的目的是搜集相關資料，以了解本港物業管理行業的情況、其他地區的做法和本港其他行業的規管制度；而第二階段的研究則探討不同規管模式的優點和缺點，以及有關的運作安排。下文載述首階段顧問研究的主要結果。

#### 首階段研究的主要結果

##### 本港的物業管理行業

3. 目前，本港共有 39300 座私人大廈，當中約 23400 座由物業管理公司管理。本港約有 760 家物業管理公司，當中約 8% 公司分別管理超過 50 座大廈，提供相對精細和全面的物業管理服務。另一方面，約 40% 的物業管理公司分別只管理一座大廈。這些規模細小的公司往往以較具競爭力的價格，為單幢樓宇提供清潔及保安等基本服務。

4. 業界現時由專業團體自我規管。香港物業管理公司協會(協會)轄下有 85 個公司會員，整體市場佔有率約 74%。要成為協會會員的物業管理公司，必須有兩年以上管理本港物業的經驗、管理的物業數目或面積符合最低規定，並提交兩個年度的審核報告。協會會員須遵守一套有關專業水平和道德操守的會員守則；如違反守則，可遭暫停或撤銷會籍。守則全文載於附件 A。

5. 物業管理從業員則可在各個專業團體取得專業資格。這些團體包括英國特許房屋經理學會——亞太分會、香港房屋經理學會、香港地產行政學會及香港測量師學會。合資格的專業人員可於房屋經理註冊管理局註冊。房屋經理註冊管理局是本港負責有關專業物業／房屋經理的註冊及管制事宜的法定機構。

6. 根據顧問公司進行的調查以及其他相關的調查結果，業主普遍滿意物業管理公司的服務質素。業主尤其滿意的範疇有：(a)服務效率、(b)與業主的合作及溝通、(c)以中立的態度處理業主間的糾紛；另一方面，尚有改善空間的範疇包括：(a)處理管理基金的財政透明度、(b)採購貨品及服務的程序、(c)大廈保養及維修工作的表現。

#### 其他地區規管物業管理行業的情況

7. 我們研究過英國、新加坡和內地規管物業管理公司的做法，研究結果顯示，規管物業管理行業的方式主要有三種，包括：

- (a) 由相關的專業團體自我規管；
- (b) 自願認證計劃；
- (c) 強制發牌計劃。

8. 在英國，物業管理公司的業務範圍較香港為廣泛，包括策略性資產管理，收租和出租服務。然而，政府目前沒有規管物業管理行業。與香港的情況一樣，業界由專業機構自我規管。在企業層面，全國性的專業機構例如住宅管理代理協會(譯名) (Association of Residential Managing Agents)以專業守則規管協會成員。在個人層面，從業員可在通過資格檢定考試並取得相關經驗後，獲取專業機構的認可資格。有關專業機構也會為從業員提供相關的培訓。

9. 在新加坡，物業及設施經理協會(譯名) (Association of Property and Facility Managers (APFM))和新加坡測量師及估價師學會(譯名)(Singapore Institute of Surveyors and Valuers (SISV))共同管理一個為物業管理行業而設的企業層面認證制度。認證制度按物業管理公司的規模分為兩級。認證準則包括最低資本、主要人員的資歷，以及投購專業彌償保險。紀律行動由一個紀律委員會執行。獲認證的公司如其後不符合認證標準，其認證資格會被撤銷，直至不及格的項目達標為止。其他類別的紀律行動包括警告和譴責。在符合認證標準後，獲認證的公司可利用” SISV-APFM 認證管理代理 ” (譯名) (SISV-APFM Accredited Managing Agents)這項憑證，以廣招徠。有關的認證準則詳載於附件 B。

10. 在內地，企業及個人的物業管理發牌制度分別在二零零四年及二零零五年推出。內地根據企業資本、企業內相關專業人員的數目以及企業管理相關類型大廈的經驗，把企業發牌制度分為三級。各級的物業管理企業均須保持一定程度的服務質素。申請核證資格的準則載於附件 C。物業管理人員個人如要獲取執業牌照，須具備相關的學歷和經驗，以及通過資格考試。

### 本港其他行業的規管

11. 我們研究過本港地產代理及旅行代理商這兩個行業的規管制度。這兩個行業的性質與物業管理行業相似之處，在於有關交易涉及的款額相當可觀，因此經營手法不當可令客戶損失巨額金錢。然而，這兩個行業與物業管理行業不同的是，地產代理和旅行代理商的服務往往是一次性的，而物業管理行業的服務一般是持續的。換句話說，客戶如有不滿，可轉聘其他物業管理公司，因此在物業管理市場，市場力量可在保障消費者權益方面發揮更大作用。

12. 地產代理業在企業和個人層面均實行發牌制度。地產代理監管局是一個自負盈虧的法定機構，負責處理發牌、規管和投訴事宜，獨立於政府和地產代理業。所有地產代理從業員均須領有牌照，方可執業。通過發牌制度，加入行業的所需條件得到確立，從業員的專業水平和行為操守也能獲得保證。

13. 旅行代理業採用的發牌和規管制度是一個包含自我規管機制的兩層制度。在這個制度下，香港旅遊業議會負責業界的自我規管事宜，而政府的旅行代理商註冊處則負責旅行代理商的發牌事宜。根據《旅行代理商條例》，旅行代理商如要獲旅行代理商註冊處發牌，必須要是香港旅遊業議會的會員。

## 可行模式

14. 根據首階段的研究結果，我們會進行詳細的研究，探討三個可行模式的優點和缺點，以及有關的運作安排。我們的目標是找到一個能符合以下條件的模式：

- (a) 向業主提供更多優質、具效率和可負擔的物業管理服務，以供選擇；
- (b) 促進物業管理行業的市場競爭和健康發展；
- (c) 保持政府與各持分者的伙伴合作關係，達致良好有效的大廈管理。

15. 在進行第二階段的詳細研究時，我們須要留意一些重要的問題：

- (a) 行業自我規管制度——現時香港的物業管理行業正實施自我規管。有關的制度可進一步予以加強，尤其是在業主所關注的事項方面。有關的加強措施可以不同形式進行，例如強制物業管理人員接受培訓，以提升他們的專業水平；改良現時加入行業的所需準則，以及修改現有的專業守則，以切合小型物業管理公司的需要。這個模式的遵行成本最低，給予業主的選擇也最多。與此同時，我們須要研究：
  - 這個模式能否有效地提升物業管理公司，特別是中小型物業管理公司的服務質素？
  - 在沒有第三者參與或認可的情況下，物業管理公司的服

務質素能否得到業主的廣泛認同和認授？

(b) 自願認證制度——自願認證制度讓物業管理公司和專業人士取得認證資格並受到制度規管。認證資格的“品牌效應”能為物業管理公司提供誘因，以改善服務質素。然而，我們須要了解：

- 這個模式是否能一方面讓一些業主選擇獲認證的物業管理公司以保證服務質素(費用大概會相對較高)，同時讓其他只需要清潔和保安等基本服務的業主，選擇委聘非認證的公司？
- 認證制度應該如何設計，以吸引物業公司申請認證資格？那一方面有權決定認證的準則？

(c) 強制發牌制度——在強制發牌制度下，所有物業管理公司必須領取牌照，方可提供服務。這個模式或可確保物業管理公司提供的服務達到發牌條件訂定的“最低標準”，但同時我們要注意：

- 一些現時以較低費用提供基本服務的小型物業管理公司會否被淘汰？如果採用分級制度能否將有關機會減至最低？
- 這個模式會否造成極大的遵行成本，導致競爭減少，最終令業主繳付更高昂的管理費用？

## 未來路向

16. 我們會進行第二階段顧問研究，探討規管物業管理公司的不同可行模式的詳細安排、每個模式的優點和缺點，以及未來的路向。我們希望在二零零八年下半年開展有關的研究。

民政事務總署

二零零八年六月

(譯本)

## 香港物業管理公司協會會員守則

### 引言

香港物業管理公司協會(協會)會員受協會的組織章程大綱、組織章程細則和本守則規管。本守則的目的，是促進高專業水平和商業道德操守。

2. 本守則是協會認同的最基本標準。會員務須同時細閱各有關條例、會員在工作上須依從的公契，以及相關的管理協議。
3. 如有協會的指示，會員須根據守則的規定，回答有關其操守的問題。如會員的操守違反本守則或與協會的宗旨不符，可能遭譴責、暫停會籍或撤銷會籍。

### 操守原則

4. 為保持高水平的專業服務，協會會員須遵守以下規定：
  - a) 會員須忠誠地執行他承接的職務，也須妥善兼顧委任人和預期會使用或享用其服務人士的利益。
  - b) 會員須竭力通過履行職務，以促進良好的物業管理。
  - c) 會員不得故意承接任何其資源或能力不足以應付的工作。
  - d) 會員在未經客戶同意，或未界定有關各方的職責的情況下，不得把受託的工作轉託他人。

- e) 會員未經實際或準客戶表明同意，不得披露客戶提供的機密資料。
- f) 會員須避免任何與其法律或合約訂明的責任相抵觸，或可能令人對其誠信產生懷疑的行為或情況。
- g) 會員不得擁有任何將會或可能違反這些規定的商業權益，或與該等業務有聯繫。
- h) 會員如發現有利益衝突，不論是合約或個人利益衝突，以致可能違反本守則，須按情況申報利益並取得有關各方同意繼續聘任，或脫離利益衝突的情況或消除造成利益衝突的源由。
- i) 會員須事先告知客戶其聘用條件和收費準則，並與客戶議定這些條件將為其聘用基礎，而會員不得就受託執行的職務，要求或接受任何方面付出其他款項或代價，不論有關方面為客戶或任何其他人或單位。
- j) 會員不得力圖惡意損害協會其他會員的信譽。
- k) 會員須遵守協會理事會不時發出的專業操守實務指引。

5. 協會致力維護在業務上公平競爭的原則和崇高的專業操守。《防止賄賂條例》第 9 條訂明商業道德標準的架構。協會會員應確保自己與僱員熟知和遵守這些法律條文。

(英文本資料來自香港物業管理公司協會有限公司網站：  
<http://www.hkapmc.org.hk/>)

(譯本)

物業及設施經理協會和  
新加坡測量師及估價師學會  
認證標準

獲授予認證資格的公司，其主要決策管理人員須為合資格專業人員，並且是新加坡測量師及估價師學會(譯名)(Singapore Institute of Surveyors and Valuers)或物業及設施經理協會(譯名)(Association of Property and Facility Managers)的會員。公司的董事或管理層如非上述兩個機構的會員，也可視乎個別情況申請認證資格。

2. 認證資格分為兩級——甲級和乙級，分級按公司所管理的多層業權發展項目的複雜程度而定。

甲級

3. 甲級認證資格適用於現正管理大型商用物業，即工業樓宇、辦公大樓、商舖或以商用為主的混合發展項目、社區／機構大樓，以及大型住宅發展項目，即超過 150 個單位的項目的申請者。

4. 申請者須符合以下條件：

- (a) 申請者須最少是一所合夥商行或有限法律責任公司，最低繳足股本為 10 萬新加坡元。
- (b) 申請者必須有最少一名主要管理人員，持有有關物業或樓宇管理學的學士學位(或同等專業資格)，最少具有五年全職從事物業管理的直接／具證明工作經驗，並證明勝任工作，以及
  - (i) 最少一名僱員持有其他相關學位(或同等專業資格)；或
  - (ii) 最少兩名僱員持有認可的物業或樓宇管理文憑，並最少具有五年擔任主要管理人員的相關經驗。
- (c) 申請者的員工須經面試考核有關多層業權物業管理及相關課題的知識，表現須令人滿意。

- (d) 申請者須確保持有有效的專業彌償保險單，保額不少於 50 萬新加坡元。申請者在申請認證資格時，保險單的有效期不得少於三個月。申請者如沒有購買保險，須在獲得認證資格當日起計的 30 日內，提供符合上述規定的保險單。

## 乙級

5. 乙級認證資格適用於管理小型住宅或商用物業發展項目，即單位數目為 150 個或以下的項目的申請者。

6. 申請者須符合以下條件：

- (a) 申請者須最少是一個獨資經營者。
- (b) 申請者最少一名主要管理人員，持有有關物業或樓宇管理學文憑。
- (c) 主要人員必須全職從事物業管理最少三年，並證明勝任工作。
- (d) 主要人員必須經面試考核有關多層業權物業管理及相關課題的知識，表現須令人滿意。
- (e) 申請者須確保持有有效的專業彌償保險單，保額不少於 10 萬新加坡元。申請者在申請認證資格時，保險單的有效期不得少於三個月。申請者如沒有購買保險，須在獲得認證資格當日起計的 30 日內，提供符合上述規定的保險單。

7. 獲授予甲級認證資格的公司，也可管理乙級認證資格所涵蓋的項目。但獲授予乙級認證資格的公司不得為甲級項目提供服務，須待晉升至甲級後才可。

(英文本資料來自新加坡測量師及估價師學會網站：  
<http://www.sisv.org.sg/>)

《物業服務企業資質管理辦法》(建設部令第 125 號)

物業服務企業資質等級

(一) 一級資質：

1. 註冊資本人民幣 500 萬元以上；
2. 物業管理專業人員以及工程、管理、經濟等相關專業類的專職管理和技術人員不少於 30 人。其中，具有中級以上職稱的人員不少於 20 人，工程、財務等業務負責人具有相應專業中級以上職稱；
3. 物業管理專業人員按照國家有關規定取得職業資格證書；
4. 管理兩種類型以上物業，並且管理各類物業的房屋建築面積分別占下列相應計算基數的百分比之和不低於 100%：
  - (1) 多層住宅 200 萬平方米；
  - (2) 高層住宅 100 萬平方米；
  - (3) 獨立式住宅(別墅)15 萬平方米；
  - (4) 辦公樓、工業廠房及其它物業 50 萬平方米。
5. 建立並嚴格執行服務質量、服務收費等企業管理制度和標準，建立企業信用檔案系統，有優良的經營管理業績。

(二) 二級資質：

1. 註冊資本人民幣 300 萬元以上；

2. 物業管理專業人員以及工程、管理、經濟等相關專業類的專職管理和技術人員不少於 20 人。其中，具有中級以上職稱的人員不少於 10 人，工程、財務等業務負責人具有相應專業中級以上職稱；
3. 物業管理專業人員按照國家有關規定取得職業資格證書；
4. 管理兩種類型以上物業，並且管理各類物業的房屋建築面積分別占下列相應計算基數的百分比之和不低於 100%：
  - (1) 多層住宅 100 萬平方米；
  - (2) 高層住宅 50 萬平方米；
  - (3) 獨立式住宅(別墅)8 萬平方米；
  - (4) 辦公樓、工業廠房及其它物業 20 萬平方米。
5. 建立並嚴格執行服務質量、服務收費等企業管理制度和標準，建立企業信用檔案系統，有良好的經營管理業績。

(三) 三級資質：

1. 註冊資本人民幣 50 萬元以上；
2. 物業管理專業人員以及工程、管理、經濟等相關專業類的專職管理和技術人員不少於 10 人。其中，具有中級以上職稱的人員不少於 5 人，工程、財務等業務負責人具有相應專業中級以上職稱；
3. 物業管理專業人員按照國家有關規定取得職業資格證書；
4. 有委託的物業管理項目；
5. 建立並嚴格執行服務質量、服務收費等企業管理制度和標準，建立企業信用檔案系統。