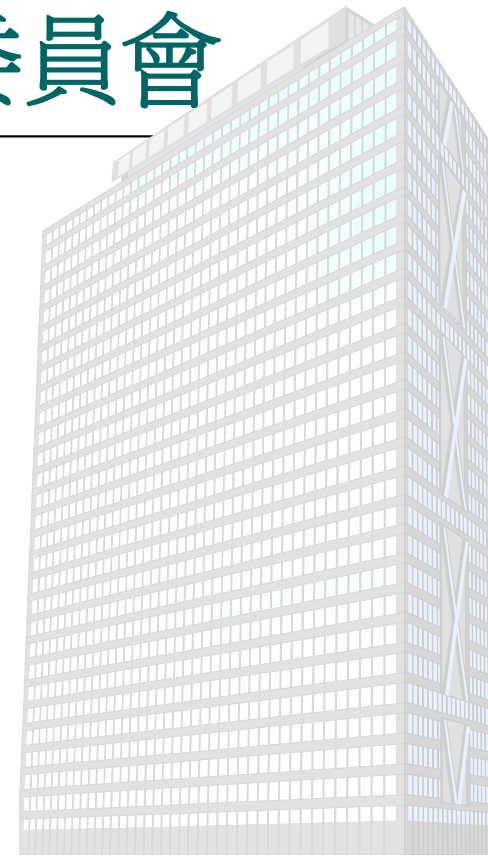


# 立法會民政事務委員會

---

## 規管物業管理公司 顧問研究首階段結果

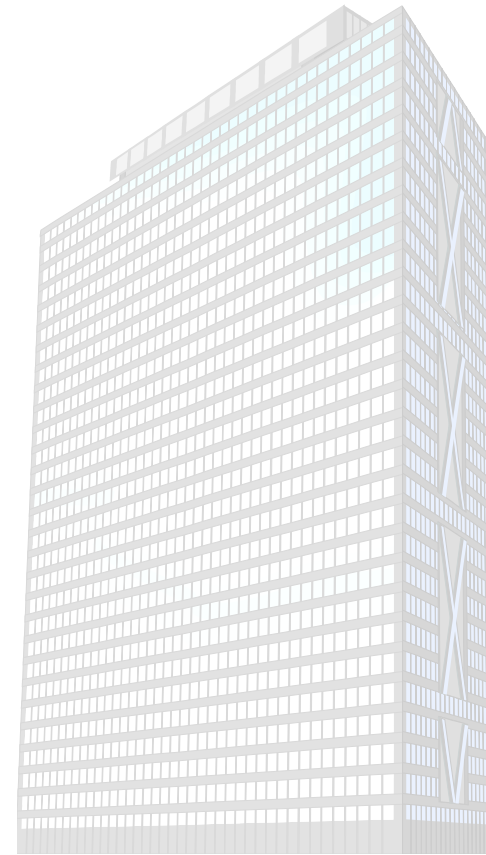
民政事務總署  
2008年7月



# 內容大綱

---

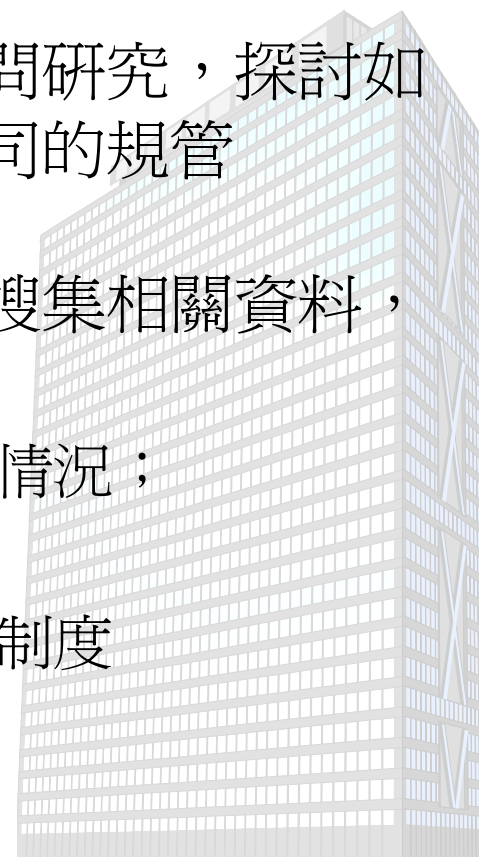
- 背景
- 首階段研究的主要結果
- 可行模式
- 未來路向



# 背景

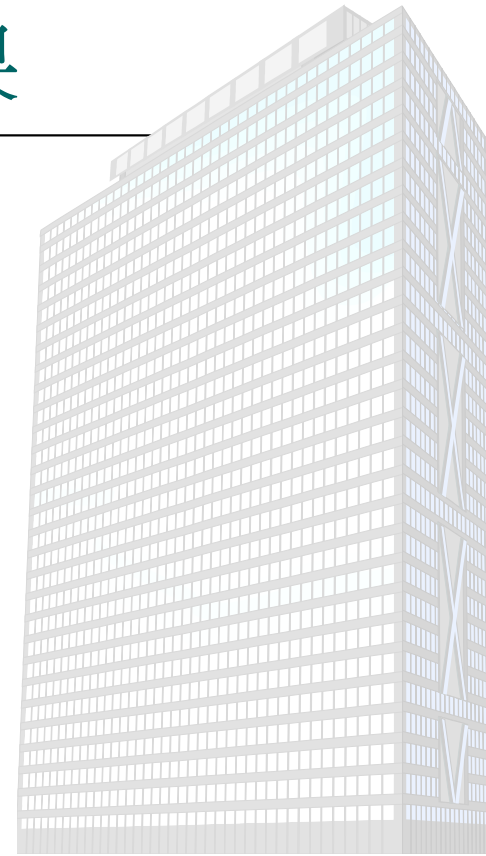
---

- 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
- 首階段顧問研究的目的是搜集相關資料，以了解
  - (一)本港物業管理行業的情況；
  - (二)其他地區的做法；和
  - (三)本港其他行業的規管制度



# 首階段主要研究結果

---



## (一)本港的物業管理行業

---

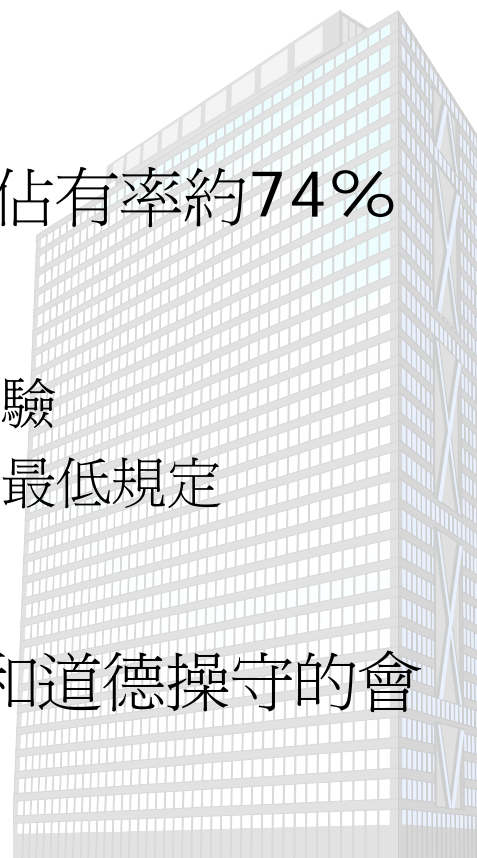
- 本港共有39 300座私人大廈，當中約23 400座(~60%)由物業管理公司管理
- 本港約有760家物業管理公司，當中：
  - 約8%公司管理超過50座大廈
  - 約40%公司只管理一座大廈



# (一)本港的物業管理行業

---

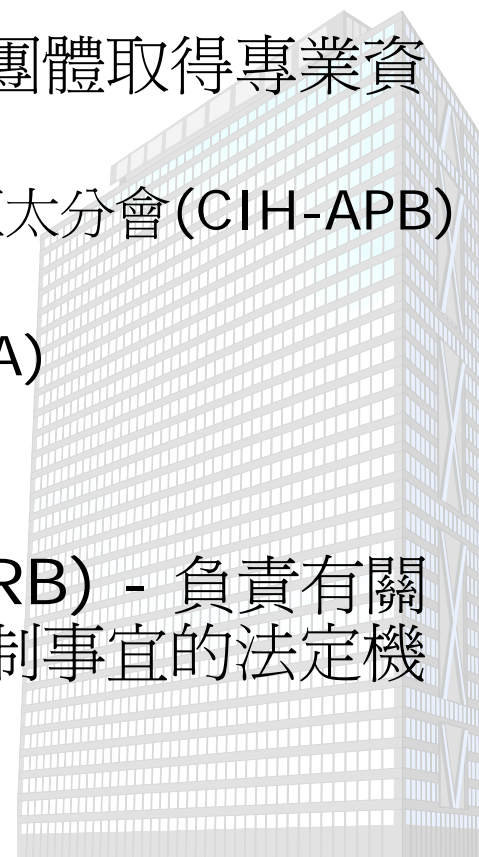
- 香港物業管理公司協會
- 85個公司會員，整體市場佔有率約74%
- 入會要求：
  - 兩年以上管理本港物業的經驗
  - 管理的物業數目或面積符合最低規定
  - 提交兩個年度的審核報告
- 須遵守一套有關專業水平和道德操守的會員守則



# (一)本港的物業管理行業

---

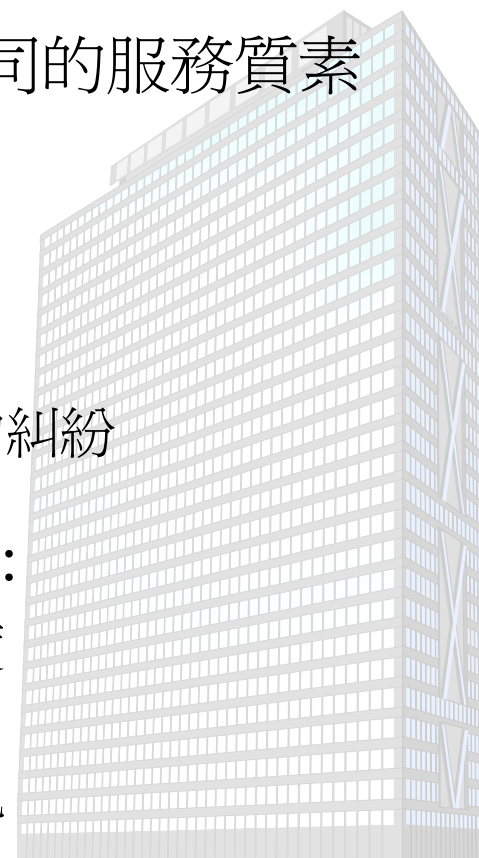
- 物業管理從業員可在專業團體取得專業資格：
  - 英國特許房屋經理學會—亞太分會(CIH-APB)
  - 香港房屋經理學會(HKIH)
  - 香港地產行政學會(HKIREA)
  - 香港測量師學會(HKIS)
- 房屋經理註冊管理局(HMRB) - 負責有關專業房屋經理的註冊及管制事宜的法定機構



# (一)本港的物業管理行業

---

- 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：
  - 服務效率
  - 與業主的合作及溝通
  - 以中立的態度處理業主間的糾紛
- 尚有改善空間的範疇包括：
  - 處理管理基金的財政透明度
  - 採購貨品及服務的程序
  - 大廈保養及維修工作的表現





## (二)其他地區規管物業管理行業的情況

- 我們研究過英國、新加坡和內地規管物業管理公司的做法
- 規管物業管理行業的方式主要有三種，包括：
  - 由相關的專業團體自我規管；
  - 自願認證計劃；
  - 強制發牌計劃。



## (二)其他地區規管物業管理行業的情況

---

### ○ 英國

- 業務範圍較廣泛
- 由專業機構自我規管，與香港情況類似



## (二)其他地區規管物業管理行業的情況

### ○ 新加坡

- 專業團體管理的企業層面認證制度
- 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
- 獲認證的公司可利用“SISV-APFM Accredited Managing Agents”作憑證，以廣招徠



## (二)其他地區規管物業管理行業的情況

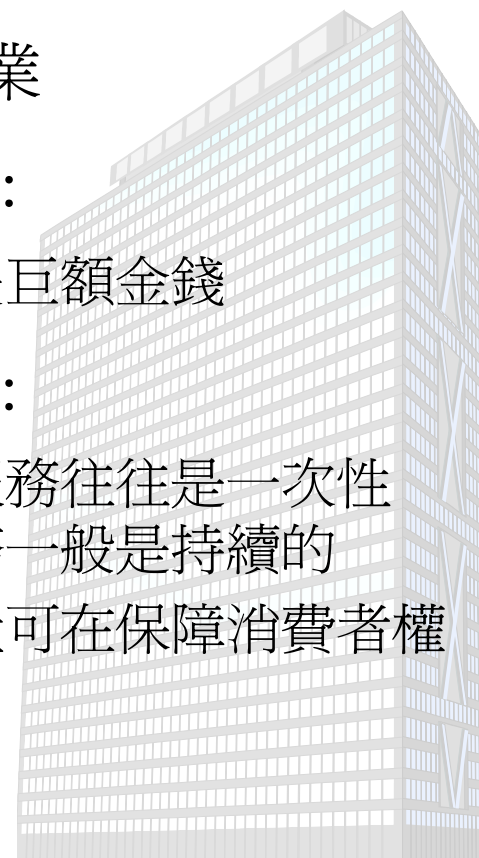
### ○ 內地

- 物業管理企業發牌制度：
- 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，把企業發牌制度分爲三級
- 物業管理師發牌制度：
- 申請者須具備相關的學歷和經驗，以及通過資格考試



## (三)本港其他行業的規管

- 地產代理及旅行代理商行業
- 與物業管理行業相似之處：
  - 經營手法不當可令客戶損失巨額金錢
- 與物業管理行業不同之處：
  - 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
  - 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

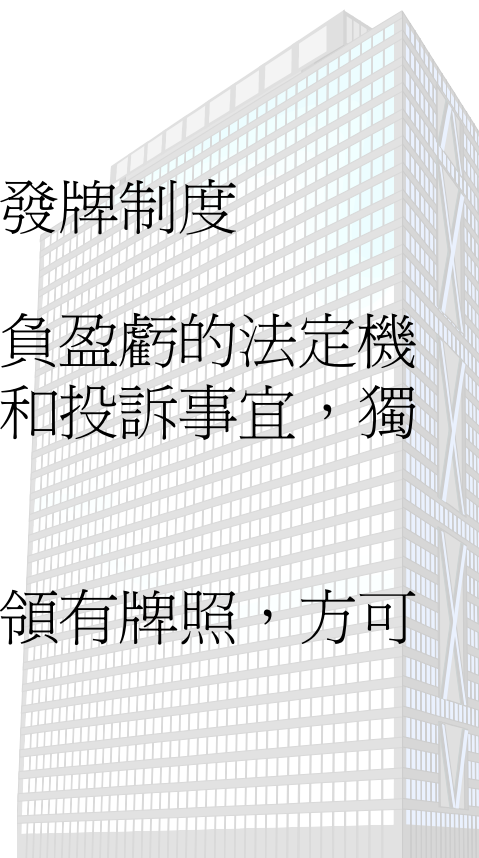


## (三)本港其他行業的規管

---

### ○ 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

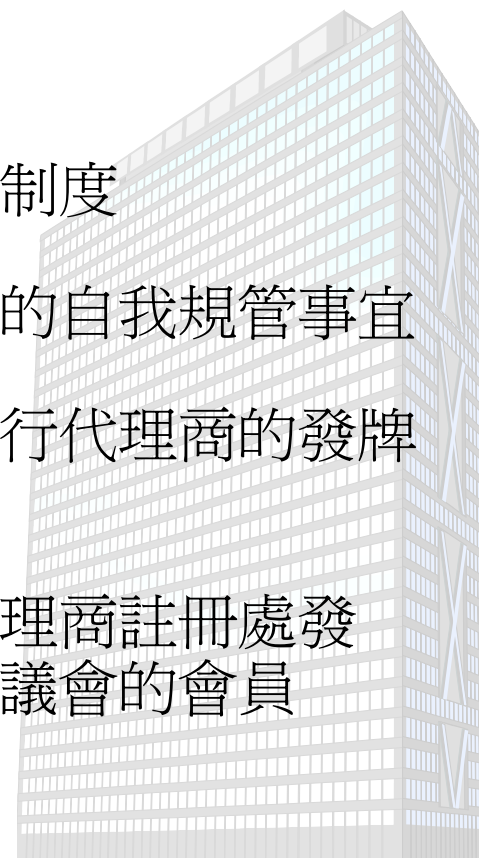


## (三)本港其他行業的規管

---

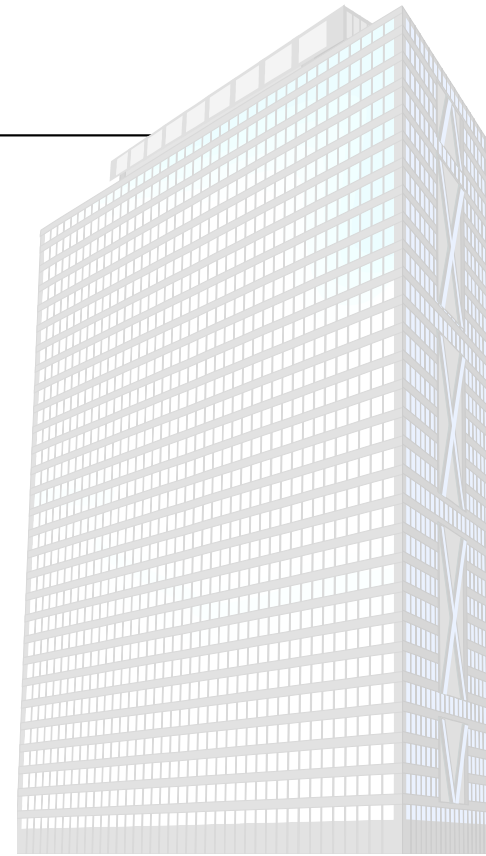
### ○ 旅行代理業

- 包含自我規管機制的兩層制度
- 香港旅遊業議會負責業界的自我規管事宜
- 旅行代理商註冊處負責旅行代理商的發牌事宜
- 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

---

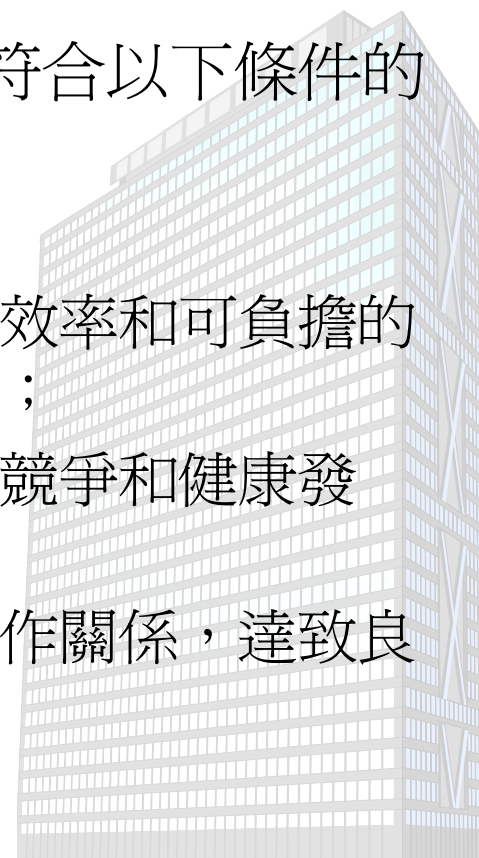




# 可行模式

---

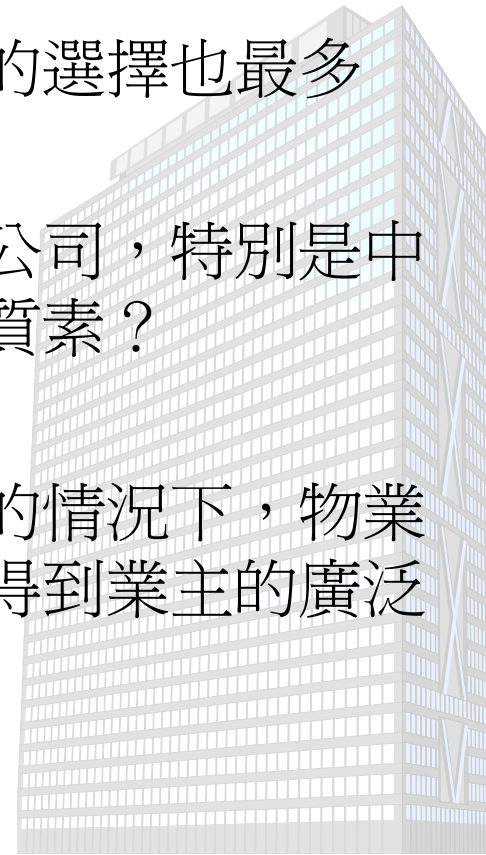
- 我們的目標是找到一個能符合以下條件的模式：
  - 向業主提供更多優質、具效率和可負擔的物業管理服務，以供選擇；
  - 促進物業管理行業的市場競爭和健康發展；
  - 保持政府與各方伙伴的合作關係，達致良好有效的大廈管理。



# 自我規管制度

---

- 遵行成本最低，給予業主的選擇也最多
- 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？



# 自願認證制度

- 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
- 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？

# 強制發牌制度

---

- 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”
- 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？採用分級制度能否將有關機會減至最低？
- 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

---

- 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



完

---

