

立法會房屋事務委員會

地產代理監管局工作概覽

目的

文件概述地產代理監管局（監管局）的工作，並介紹監管局近期採取或計劃實行的新措施，藉以提升地產代理行業的水平。

背景

2. 地產代理從業員的服務素質，直接影響物業交易是否公平，以及物業交易的透明度。

3. 監管局是一個獨立的法定機構，於 1997 年 11 月按照《地產代理條例》(第 511 章)成立⁽¹⁾。監管局的主要職能是規管地產代理行業的運作，推動從業員行事持正及稱職，並且提供培訓，以促進從業員的執業及操守水平。

4. 成立初期，監管局致力建立考試、發牌和規管制度。現時，監管局的工作範疇包括舉行資格考試、發牌、提供執業指引、調查投訴個案、執法巡查、紀律制裁、培訓從業員和教育消費者。

(1) 監管局以自負盈虧方式運作。監管局的 20 位成員由香港特別行政區行政長官委任，包括主席、副主席以及來自社會不同界別的 18 名普通成員，其中 5 名來自地產代理行業。

監管局的工作及新措施

(i) 考試及發牌

5. 任何在香港從事地產代理業務的個人或公司，必須持有有效牌照⁽²⁾。持牌人數目如下：

年份 ⁽³⁾	地產代理 ⁽⁴⁾ (個人)	營業員 ⁽⁴⁾	總數	營業詳情說明書 ⁽⁵⁾
2005	9,580	12,304	21,884	3,860
2006	9,851	11,485	21,336	4,061
2007	10,251	11,519	21,770	4,093
2008 (第一季)	10,371	11,717	22,088	4,086

6. 雖然牌照的學歷要求是中五，但現時愈來愈多高學歷人士加入這行業。目前，擁有大專學歷的持牌人約佔總數的 24%，而學歷低於中五的持牌人只約佔總數的 8%⁽⁶⁾。

7. 確保新入職的從業員充份掌握地產代理工作所需的知識，十分重要。因此，監管局分別在 2005 和 2006 年，改變地產代理資格考試和營業員資格考試的模式，擴闊考試範圍，加入配合現實情況的個案分析測試。監管局亦在 2007 年出版了學習指引，為有興趣入行的人士，提供既方便又全面的地產代理法律和實務操作參考資料。

(2) 要成為地產代理或營業員，必須符合下列條件：

- 年滿十八歲；
- 符合「適當人選」規定；
- 完成中五或具有同等程度學歷；以及
- 在申請牌照之日前十二個月內，在有關資格考試中取得合格成績。

(3) 於該年 12 月 31 日計。2008 年則以 3 月 31 日計。

(4) 地產代理及營業員持牌人均可從事地產代理工作。每一個地產代理營業地點應由一名經理有效地管理。只有地產代理牌照持牌人才可被委任為經理，營業員持牌人則不可。

(5) 根據《地產代理條例》，所有地產代理的每一個營業地點均須有營業詳情說明書。

(6) 這些持牌人是在 1999 至 2001 年的三年過渡期內實施豁免措施時獲發牌照。

8. 在 2007 年，地產代理資格考試的平均合格率約為 39%，而營業員資格考試的平均合格率是 47%。

(ii) 執業指引

9. 有需要時，監管局會發出執業通告，為從業員提供執業指引。

10. 2006 年至 2008 年第一季，監管局共發出 14 份執業通告，其中包括以下範疇：

- (a) 土地查冊；
- (b) 地產代理披露利益；
- (c) 非法轉移客戶或放盤資料；
- (d) 地產代理公司管理層的責任；
- (e) 一手住宅物業銷售的秩序；以及
- (f) 新住宅物業的廣告和物業資料的準確性。

11. 未來數月，監管局會就公眾和業界關注的事項向從業員提供執業指引，包括打擊通過物業交易洗黑錢，有效管理地產代理商舖，以及在地產代理自行製作的一手物業宣傳單張中提供物業資料的準確性。

(iii) 調查投訴個案

12. 地產代理依法執業，至為重要。監管局會就市民對持牌人違反法例或行為不當的投訴進行調查。監管局收到的投訴個案數目如下：

年份	投訴個案數目
2005	746 (43)
2006	669 (80)
2007	608 (75)
2008 (第一季)	163 (7)

() 和一手物業有關

13. 投訴性質包括多方面，例如發放誤導性廣告、提供錯誤或不足夠的物業資料、沒有進行土地查冊或未能提供土地查冊文件、沒有簽署地產代理協議或解釋地產代理協議內容、沒有解釋臨時買賣合約或租約內容，以及在處理居者有其屋計劃單位或附有建築命令的單位時並不妥善。

14. 監管局收到的複雜投訴個案愈來愈多，這些個案往往涉及管理層是否有效管理業務。監管局在調查這些個案時，須從更多不同渠道搜集證據。在 2007 年，監管局決定行使《地產代理條例》第 28 條賦予的調查權力。根據該條款，監管局如懷疑地產代理從業員違反《地產代理條例》，可以要求任何持有與調查有關資料的文件的人士交出該等文件，並就調查提供協助⁽⁷⁾。

15. 2007 年監管局完成了 722 宗個案⁽⁸⁾的調查工作，其中 214 宗(約 30%)證實成立。

(iv) 執法巡查

16. 此外，監管局負責與一手物業銷售有關的巡查及巡查地產代理商舖，詳情如下：

年份	與一手物業銷售有關的巡查次數	商舖巡查次數	總巡查次數
2005	978	405	1,383
2006	738	499	1,237
2007	724	980	1,704
2008 (第一季)	214	98	312

17. 在 2007 年，監管局在巡查期間發現 80 宗後來被證實成立的違規個案。個案主要涉及無牌地產代理工作、沒有賣方授權而發出物業廣告、廣告中的物業價格和賣方的指示不相符、為賣方行事時沒有擁有物業資料，以及一手

(7) 監管局同時成立了第 28 條調查委員會，以確立一套有效和公平的機制，行使上述權力。

(8) 部分是往年接獲的個案。

樓盤銷售處秩序欠佳。

18. 監管局要求地產代理從業員在執業時遵守法律。最近，監管局加強與警方的合作。監管局執行部加緊巡查地產代理商舖，以確定地產代理有否執行打擊洗黑錢措施。此外，監管局如發現從業員可能涉嫌協助犯罪集團租賃或買賣物業，會將有關個案轉交警方跟進。

19. 監管局也加強了與香港鐵路有限公司的聯絡，以確保物業銷售地點和鄰近的鐵路站秩序良好。

(v) 紀律制裁

20. 如發現調查的個案可能涉及刑事罪行，監管局會將個案轉交警方或其他執法機構跟進。假若個案涉及從業員違反《地產代理條例》，則會交由監管局的紀律委員會處理。紀律委員會以公平公正的態度審理每宗懷疑違規個案，並且決定是否就個別個案進行紀律研訊。在研訊中，涉案的持牌人有陳詞機會，並且可以委派律師代表。

21. 過去數年，監管局曾經向持牌人施行下列紀律制裁⁽⁹⁾：

年份	紀律研訊次數	紀律制裁				
		訓誡/譴責	罰款	於牌照附加/更改條件 ⁽¹⁰⁾	暫時吊銷牌照	撤銷牌照
2005	65	18	11	64	28	5
2006	139	66	22	77	51	2
2007	210	177	35	105	36	1
2008 (第一季)	32	30	10	19	3	0

(9) 監管局會就某些輕微違規案件發出指導函件。

(10) 另外，與持牌人破產有關的個案中，監管局根據《地產代理條例》第17(3)條，於2005年在60個牌照上附加條件。2006年有79宗，2007年75宗，2008年第一季23宗。

22. 監管局紀律委員會作出裁決時，會考慮多個因素，包括雙方提出的證據和論點、違規的性質和嚴重性、持牌人的態度、過往有否違規紀錄及其他申辯或求情理由。

(vi) 培訓持牌人

23. 為鼓勵地產代理從業員通過持續學習，提升知識水平和技能，監管局在 2005 年 5 月起，以自願參與形式推出持續專業進修計劃。

24. 根據計劃，監管局鼓勵持牌人每年修讀不少於 10 個持續專業進修學分⁽¹¹⁾，其中包括不少於六個核心科目學分。學習模式包括研討會、講座、工作坊、網上學習、多次性培訓活動等。達到 10 個學分目標的從業員，可獲頒發達標證書，並且可以在名片印上監管局認可的嘉許獎章。

25. 至今，監管局、教育機構／培訓學院、商會和個別地產代理公司，已舉辦超過 1,000 項持續專業進修活動。參與情況⁽¹²⁾如下：

年份	活動數目	上課人次	學分
2005	67	3,534	10,466
2006	486	27,327	75,374
2007	442	22,398	65,193

26. 業界漸漸適應培訓制度，對計劃的許多活動反應良好。為配合業界需要，在未來兩個月，監管局將在以下範疇加強培訓：

- (a) 土地查冊個案研習；
- (b) 紀律處分案例；
- (c) 新入職從業員的法律及執業實務知識；
- (d) 分行經理的管理技巧；
- (e) 私隱資料保護；
- (f) 打擊洗黑錢；以及
- (g) 語言和商業溝通技巧。

(11) 大概 10 個小時的學習。

(12) 2008 年第一季的數字尚待核實。

(vii) 公眾教育

27. 監管局認為，應加強市民認識在委託地產代理進行物業交易時本身的法律權利和責任。監管局投放資源，透過不同媒體，並藉著各種活動，派發教育小冊子及宣傳單張等，加深市民對《地產代理條例》的認識，並推動社會對監管局工作的支持。在 2007 年 7 月，監管局與消費者委員會聯合出版了一份《一手住宅物業買家須知》的單張，以加深市民認識在購買一手物業時須留意的重要事項。該單張在新樓盤的銷售處連同售樓書一併派發。監管局將繼續在公眾教育方面投放資源。

結語

28. 展望未來，監管局將繼續致力推動地產代理行業的專業化，並對個別從業員的操守不當或違規行為加強執法，令到置業人士的權益獲得最佳的保障。

地產代理監管局
2008 年 4 月