

二零一零年七月九日

立法會民政事務委員會

規管物業管理行業及相關的大廈管理事宜

目的

本文件旨在向委員簡報有關規管物業管理行業的顧問研究所得的主要結果，以及民政事務總署就大廈管理事宜為業主提供支援的角色。

背景

2. 目前，本港共有 40 000 座私人大廈，當中約 24 000 座由物業管理公司管理。本港約有 800 家物業管理公司，當中約 10%管理超過 50 座大廈，提供全面而有系統的物業管理服務。約 40%的物業管理公司主要管理單幢式樓宇，並以具競爭力的費用，提供清潔及保安等基本服務。

3. 物業管理行業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 86 個公司會員，整體市場佔有率約 70%。物業管理公司如在經驗、管理的物業數目或面積和財政狀況等各方面符合協會規定，可申請成為會員。協會會員須遵從一套會員守則，合乎專業水平和道德操守。違反守則者，可遭暫停或撤銷會籍。然而，成為協會會員並不是物業管理公司在行內執業的先決條件。

4. 物業管理從業員可從多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(管理局)註冊，而該管理局是本港法定機構，負責專業物業及房屋

經理的註冊及紀律規管事宜。由於這個自我規管制度屬自願參與性質，管理局對於某些行內從業員的不道德的手法或疏忽職守的行為並沒有執法的權力。

5. 對於由物業管理公司和從業員負責管理工作的大廈，管理代理人不道德的手法或疏忽職守的行為會對樓宇的安全及衛生狀況構成不良的影響。破舊失修的大廈不僅對業主構成危險，亦對住戶和市民大眾構成危險。有意見認為服務達到適當水平的物業管理公司和從業員有助業主在較早的階段偵測到大廈日常損耗的問題，適時進行維修工程，及就政府各部門發出的法定命令採取及時的行動。為探討如何加強規管本港物業管理行業的方法，政府委託了顧問進行研究。下文載述顧問研究的主要結果。

顧問研究的主要結果

可行的規管模式

6. 我們已指示顧問按下列政策目標探討不同規管模式的優點和缺點：

- (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；及
- (c) 維持政府與有關持份者的伙伴合作關係，達致良好有效的大廈管理。

7. 顧問探討了以下三個可行的規管模式：

- (a) 加強有關專業團體的自我規管；
- (b) 自願認證；及
- (c) 強制發牌。

附件 各模式的優點和缺點摘要載於附件。

擬議的規管制度

8. 顧問經衡量上述規管模式的優點和缺點後，建議立法實施強制發牌制度，以期：

- (a) 訂定資格規定和簽發牌照，確保物業管理行業為不同種類的物業提供的服務達到合適的標準；
- (b) 發出具約束力的專業守則和開辦培訓課程，促進物業管理行業的持續專業發展；及
- (c) 確保針對物業管理公司及從業員的投訴，由具備法定權力的規管機構處理，有權判處罰款和採取紀律行動。

9. 顧問經諮詢一些持份者，包括不同規模的物業管理公司、業主和業主立案法團(法團)管理委員會委員，得悉下列對強制發牌制度的關注事項：

- (a) 只對物業管理公司全面實施單一的發牌制度是否有效；
- (b) 中小型物業管理公司和沒有正式資格但經驗豐富的從業員能否符合發牌規定；及
- (c) 遵行成本會否令管理費用增加。

10. 顧問建議政府考慮取採下列措施，以處理這些關注事項：

- (a) 在公司和個人層面實施發牌制度，使規管制度涵蓋業內所有主要公司和人士，以便有效規管；
- (b) 實施兩層發牌制度，以規管物業管理公司及物業管理經理／從業員(即擔任管理職責並負責物業管理服務的整體統籌及品質保證工作的人士)，確保不同資歷及背景的公司及人士，只要符合最低發牌規定，可繼續為不同類型的樓宇提供優質、具效率和可負擔的服務，並可促進行業的市場競爭和健康發展；及

- (c) 如有需要，在釐訂牌照費時，不採用收回全部成本的原則，以鼓勵業主以合理和可負擔的費用，聘請專業的物業管理公司或經驗豐富的物業管理從業員。

推行事宜

11. 顧問建議在實施強制發牌制度前，設三年過渡期，以顧及下列各方的需要：

- (a) 讓有關人士取得所需資歷；
- (b) 讓物業管理公司在運作、人力和所需資本方面作好準備；及
- (c) 讓政府推廣保養樓宇的文化，其中物業管理公司會擔當重要角色。

12. 顧問建議在過渡期內考慮推行自願認證制度，由政府管理，供物業管理業界參與。這個臨時認證制度有助最終妥善實施強制發牌制度，因當局可從中汲取推行制度的經驗，這對草擬法例甚具參考價值；協助公司和有關人士取得符合日後發牌所需的資格，以及為日後的牌照資料庫提供物業管理公司和有關人士的資料。

未來路向

13. 當局對於規管物業管理行業持開放態度。視乎委員的意見，政府當局會進行下列工作以推展顧問研究：

- (a) 就建議的規管制度諮詢有關的持份者；
- (b) 研究規管當局的可行體制安排(即在政府內部成立規管事務處或成立法定規管當局)；及
- (c) 研究有關建議對財政和人手的影響。

民政事務總署在處理大廈管理事宜的角色

14. 大廈管理涉及眾多不同的持份者，例如業主、租客、法團(或其他形式的居民組織)，以及物業管理公司等。各持份者如未能有效溝通、欠缺專業知識、組織能力有限或欠缺資源，便可能產生衝突和糾紛。

15. 《建築物管理條例》提供法律架構，以便業主組成法團，管理自己的物業。民政事務總署轄下各區民政事務處(民政處)就大廈管理的事宜，包括根據《建築物管理條例》成立法團及法團的運作，向業主提供意見，並給予財務管理和採購供應品、貨品和服務等方面的指導。

16. 民政處處處理有關大廈管理的查詢和投訴，鼓勵業主以積極的態度解決彼此的紛爭，並轉介有需要的業主到香港房屋協會屬下物業管理諮詢中心，免費約見各專業人士，如律師、測量師和房屋經理。土地審裁處就大廈管理案件提供專業調解服務，轄下建築物管理調解統籌主任辦事處為擬尋求調解的人士提供免費諮詢服務，並向有關人士提供合資格調解員名冊。

17. 二零一零年四月，民政事務局和民政事務總署聯同香港房屋協會和四個物業管理專業團體，推行大廈管理專業服務計劃，為舊樓業主免費提供大廈管理及維修的一站式專業意見及跟進服務。計劃旨在起示範作用，讓舊樓業主更了解自己在管理大廈方面的責任。計劃將為我們日後調整私人大廈管理策略時提供有用的啟示。

18. 民政事務總署會繼續與有關持份者緊密合作，協助私人大廈業主履行大廈管理職責。

民政事務總署

二零一零年七月

可行規管模式的優點和缺點摘要

規管模式	優點	缺點
專業團體的自我規管	<ul style="list-style-type: none"> • 遵行成本最低。 • 業主選擇最多。 	<ul style="list-style-type: none"> • 缺乏提供基本物業管理服務的中小型物業管理公司和個別從業員的參與。 • 沒有第三者認可。
自願認證	<ul style="list-style-type: none"> • “品牌效應”可鼓勵物業管理行業改善服務。 • 業主仍可選用獲認證或非認證的公司。 	<ul style="list-style-type: none"> • 非認證公司所提供服務的質素沒有保證。 • 對於提供基本物業管理服務的中小型物業管理公司和個別從業員，這個模式不足以鼓勵其參與自願認證。
強制發牌	<ul style="list-style-type: none"> • 確保物業管理行業提供的服務至少達到所定的最低標準。 • 遵從標準的專業守則，可促進行業的專業發展。 	<ul style="list-style-type: none"> • 中小型物業管理公司，以及經驗豐富但沒有正式資格的從業員或會被淘汰。 • 如遵行成本偏高，或會導致管理費用增加。