

立法會房屋事務委員會

有關地產代理行業的投訴與地產代理資格考試

目的

此文件分析有關地產代理行業的投訴，以及就地產代理和營業員資格考試提供補充資料。

背景

2. 在2006年2月6日的委員會會議上，地產代理監管局（監管局）向委員會匯報監管局的工作。跟進委員會的建議，此文件：
 - i. 分析監管局近期接獲有關地產代理從業員的投訴的原委；及
 - ii. 提供近年地產代理和營業員資格考試考生的資料。

投訴分析

3. 監管局為法定機構，並按《地產代理條例》及其附屬法例賦予的權力，規管香港的地產代理行業。監管局接受、處理和調查公眾對地產代理持牌人涉嫌違規及/或行為不當的投訴。

4. 近年，監管局接獲的投訴數目有相當升幅，詳情如下：

<u>年份</u>	<u>監管局接獲的投訴數目</u>
2003	496
2004	588
2005	746
2006 (1月至6月)	400

5. 投訴性質包括多方面。就2006年上半年接獲的投訴個案，分析如下：

	<u>投訴的原因</u>	<u>指稱數目⁽¹⁾</u>	<u>%</u>
(i)	沒有提供物業或市場資料、沒有建議客戶尋求法律意見、沒有核實簽約方提供的資料等	157	20.6
(ii)	錯誤的物業或市場資料、失實陳述等	154	20.2
(iii)	不適當的方法或態度要求繳付佣金、推廣活動時阻塞地方、在公眾地方行爲不檢等	81	10.7
(iv)	未能對交易各方公平公正，例如沒有知會買家有關物業的有效建築命令、將一些對交易其中一方不利的條款納入臨時買賣合約內	51	6.7
(v)	沒有與客戶簽訂地產代理協議或沒有向客戶清楚解釋協議的內容、沒有適當地填妥地產代理協議或沒有將已簽立的協議交予客戶	38	5.0

⁽¹⁾ 每宗投訴個案可能涉及多於一項指稱，所以指稱的數目（761）與投訴數目（400）並不相符。

(vi)	沒有進行土地查冊及/或提供查冊結果文本予客戶	37	4.9
(vii)	在進行有關電話促銷活動、或處理共有物業、或在名片和廣告展示牌照號碼等情況時，沒有遵照執業指引的規定	36	4.7
(viii)	誤導性的廣告或沒有取得業主同意而發出廣告	30	3.9
(ix)	在進行地產代理工作時，沒有盡量小心和盡一切應盡的努力，例如在處理分租租約時，沒有確定得到業主的同意；錯誤地填寫臨時買賣合約	26	3.4
(x)	沒有向客戶解釋臨時買賣合約或租約上的條文	20	2.6
(xi)	沒有執行客戶的指示	20	2.6
(xii)	涉及刑事紀錄或行爲	16	2.1
(xiii)	服務欠佳或向客戶提供服務時態度不好	15	2.0
(xiv)	沒有申報潛在的利益衝突	14	1.8
(xv)	以地產代理營業員行事但沒有有效的牌照/僱用無牌地產代理營業員	11	1.5
(xvi)	提供的比較數據對有關物業的價值具誤導性	8	1.1
(xvii)	其他	47	6.2
總數：		761	100.0

6. 就2003年1月至2006年6月完成的投訴個案中，平均約22%的投訴個案成立，詳情如下：

<u>年份</u>	<u>已完成的投訴個案⁽²⁾</u>	<u>成立的投訴個案⁽³⁾</u>
2003	401	99 (25%)
2004	395	69 (17%)
2005	689	142 (21%)
2006	303	77 (25%)
(1月至6月)		

7. 換言之，平均約78%的投訴個案或是不成立，或是個案的調查工作由於某些原因而不能繼續進行。此等個案的詳情如下：

<u>年份</u>	<u>經調解後而獲得解決或投訴人撤回投訴的個案</u>	<u>投訴人及/或 其他主要人 士提供的資 料不足的投 訴個案</u>	<u>調查後認為不成立 的投訴 個案</u>	<u>合計</u>
2003	152	29	121	302
2004	165	41	120	326
2005	234	86	227	547
2006	93	49	84	226
(1月至6月)				

⁽²⁾ 於某一年度（例如2003年）接獲的新投訴個案，監管局可能須於下一年度繼續處理或完成調查工作。故此，每年完成處理的投訴個案與每年接獲的新投訴個案，數目可能不同。

⁽³⁾ 成立的投訴個案包括監管局紀律委員會行使制裁的個案及監管局行政部門發出指導函的個案。

8. 8. 根據以上數字和監管局投訴部的經驗，我們對近年投訴數字上升的原因有以下觀察：

- i. 過去三年，物業交易數目大幅上升（2003年共87,309宗，2004年共123,480宗，2005年共123,697宗），地產代理與客戶發生糾紛的機會可能因而增多。
- ii. 監局近年加強了公眾教育工作，消費者更明白本身在進行物業交易時可享有的法律保障，也知道投訴的途徑。
- iii. 投訴個案的性質各有不同，但大部分指稱都牽涉地產代理從業員沒有向客戶提供準確的物業資料或土地查冊文件、採取不適當的執業手法，以及沒有向客戶清楚解釋法律文件（如地產代理協議、臨時買賣合約和租約）的條款。經調查後，監管局發現部分從業員缺乏所需的專業知識。
- iv. 許多最初所謂的「投訴」其實是民事糾紛，或涉及佣金、未能兌現贈送禮品承諾的爭議，當投訴人進一步了解地產代理的角色和責任後，投訴人往往撤回有關投訴，或有關糾紛經調解後便獲得解決。

9. 基於上述分析，監管局正採取下列措施：

- i. 在進行公眾教育工作時，監管局將主要向市民介紹地產代理的角色和功能，以及消費者的權責。消費者可能要求地產代理提供優質服務，但也適宜採取積極主動和預防措施，保障自己在物業交易中的利益（例如簽署地產代理協議），與及明白本身的責任（例如繳付已同意繳付的佣金）。
- ii. 為提高行業的專業水準，監管局已分別於2005年7月和2006年7月增加了地產代理資格考試及營業員資格考試的深度，以確保新入職人士具備應有的知識和達致一定的水平（另見第12段）。

- iii. 監管局已於2005年5月推出持續專業進修計劃。該計劃為自願參與性質，監管局鼓勵從業員每年取得最少10個學分（即大約10個小時的學習），以提升本身的專業知識。至今，超過420項持續專業進修活動已進行，而大部分課題都是與法律知識（如物業轉易）和執業實務（如土地查冊）有關。
- iv. 為遏止專業失當行爲，監管局將繼續向違規的持牌人士行使紀律制裁。（近年監管局採取的行動已列於**附件**。）

地產代理資格考試和營業員資格考試

10. 任何人士欲取得地產代理或營業員牌照，都必須在申請日前的12個月內，在相關的資格考試取得合格成績⁽⁴⁾。
11. 兩類資格考試的考生人數如下：

<u>年份</u>	<u>地產代理資格考試</u>	<u>營業員資格考試</u>	<u>合計</u>
2003	731	2,345	3,076
2004	1,665	5,732	7,397
2005	4,412	7,640	12,052
2006 (1月至9月)	1,990	3,205	5,195

12. 考生人數在2004年和2005年大幅上升，可能是由於物業市

⁽⁴⁾ 此外，申請人必須年滿18歲，符合「適當人選」標準及已完成中學五年級或同等程度的教育課程。地產代理和營業員都可以從事地產代理工作。每一個地產代理營業點必須由一名經理有效地管理。只有地產代理（個人）牌照持有人才可擔任經理，營業員牌照持有人不可以擔任經理。

道逐漸復甦，以及監管局於年前宣布將分別於2005年7月和2006年7月增加地產代理及營業員資格考試的深度⁽⁵⁾。

13. 監管局就考生的職業背景進行了調查，詳情如下：

地產代理資格考試⁽⁶⁾

<u>考生職業</u>	<u>%</u>
地產代理行業（如營業員）	24.7
物業管理	13.6
銀行／會計／投資	9.6
零售／批發	8.0
建築／測量	5.6
學生	3.7
教育／社會服務	3.5
保險	2.5
酒店／飲食	1.5
法律	1.5
旅遊	1.3
無業	1.1
文書工作	0.9
資訊科技	0.6
銷售及推廣	0.6
其他	12.9

⁽⁶⁾ 2005-06年報名參加地產代理資格考試的考生中，約有92%向監管局提供其職業的資料。

營業員資格考試⁽⁷⁾

<u>考生職業</u>	<u>%</u>
物業管理	15.4
零售／批發	13.6
學生	11.1
酒店／飲食	5.2
銀行／會計／投資	4.7
見習營業員	3.2
保險	3.2
建築／測量	3.1
教育／社會服務	2.6
文書工作	1.8
旅遊	1.6
資訊科技	1.2
無業	1.1
銷售及推廣	0.8
法律	0.3
其他	12.8

⁽⁷⁾ 2005-06年報名參加營業員資格考試的考生中，約有82%向監管局提供其職業的資料。

14. 上述調查顯示，考生來自多個不同的行業，包括物業管理、建築及測量、銀行、會計、零售及批發業等，而部分考生為學生。

資料參考

15. 本文件資料供委員參考之用。

地產代理監管局主席
2006年10月

附件

地產代理監管局於2003年至2006年對持牌人士採取的行動⁽¹⁾

	<u>訓誡 / 譴責</u>	<u>罰款</u>	<u>於牌照附 加/更改 條件</u>	<u>暫時吊 銷牌照</u>	<u>撤銷 牌照</u>
2003	6	4	170	21	14
2004	6	20	93	16	1
2005	18	11	124	28	5
2006年 (1月至6月)	23	5	93	37	1

⁽¹⁾ 包括破產持牌人