

立法會房屋事務委員會

地產代理監管局的工作概覽

目的

此文件概述地產代理監管局（監管局）⁽¹⁾的工作。

背景

2. 地產代理可以推動物業市場有秩序地運作。從業員的服務素質，直接影響物業交易的透明度及是否公平。
3. 1997年，《地產代理條例》獲通過後，監管局按照法例而成立。從此，香港地產代理行業受到法例的規管。

監管局的工作及新措施

4. 監管局的主要功能是規管與管制地產代理的營業，促使從業員行事持正及稱職，並且提高從業員的地位。
5. 成立初期，監管局致力建立考試、發牌及規管制度。展望未來，監管局將在現有基礎上，繼續加強行業的監管，並推動地產代理行業邁向專業化。

⁽¹⁾ 監管局是在1997年11月依據《地產代理條例》（第511章）成立的獨立的法定機構。現時，監管局在財政上是自負盈虧。監管局的20位成員是由香港特區行政長官委任，包括主席、副主席及來自社會上不同界別的18名普通成員（其中5名來自地產代理行業）。

(i) 考試及發牌

6. 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⁾。

7. 一直以來，持牌人數目隨着地產市道的起伏而有所轉變。過去兩年，市道復甦，持牌人數目亦大幅上升：

	地產代理 ⁽⁴⁾ (個人)	營業員 ⁽⁴⁾	總數	地產代理(公司)及 營業詳情說明書 ⁽⁵⁾
2005 ⁽³⁾	9,580	12,304	21,884	3,860
2004 ⁽³⁾	9,166	9,509	18,675	3,341
2003 ⁽³⁾	8,937	6,516	15,453	2,982

8. 雖然愈來愈多學歷較高的人士加入行業，但業界的整體教育水平仍然偏低。現時，約20%持牌人曾接受大專程度教育；13%持牌人的教育水平是中五以下。

9. 監管局認為，新入職的從業員應該充份掌握地產代理工作所有主要範疇的知識，才能夠稱職地履行責任。長遠而言，整體業界的水平才可以得到提升。

⁽²⁾ 要符合地產代理或營業員的發牌條件，個別人士必須：

- 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；
- 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。

⁽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。而營業員持牌人則不可。

⁽⁵⁾ 根據法例，所有地產代理的營業地點均須有營業詳情說明書。

10. 因此，監管局在2005年7月，改變地產代理資格考試的模式，擴闊考試範圍，加入更有深度的個案分析。自此，地產代理資格考試的合格率顯著下跌⁽⁶⁾。監管局期望，未來考生可以更認真地預備考試。

11. 爲了確保只有擁有行業所需的專業知識和技能的人士才可入職，監管局亦將於今年7月起，增加營業員資格考試的深度。

(ii) 條例執行

12. 地產代理依法執業，十分重要。在這方面，監管局三管齊下：

- (a) 有需要時，發出執業通告⁽⁷⁾，爲地產代理行業提供執業指引和指示。
- (b) 就公眾對持牌人違反法例或行爲不當的投訴，進行調查。
- (c) 主動巡查地產代理店舖和新樓盤銷售點。

13. 近年，監管局收到的投訴數目，明顯上升：

	投訴數目
2005	746
2004	588
2003	496

投訴性質包括多方面，例如提供錯誤、誤導或不足夠的物業資料、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，以及沒有解釋臨時買賣合約或租約內容。

⁽⁶⁾ 2004年，平均合格率是42%。2005年下半年，兩次考試的平均合格率是21%。

⁽⁷⁾ 2005年，監管局發出8個涉及多個範疇（包括地產代理在新樓盤銷售點的執業情況）的執業通告。

14. 在2005年，監管局共完成調查689宗個案⁽⁸⁾，其中有142宗(21%)的指稱證實成立。

15. 在巡查工作方面，監管局亦因地產商增加發售新樓盤，及公眾日益關注新樓盤銷售點的秩序，而加強新樓盤銷售點的主動巡查。詳情如下：

	新樓盤銷售點 巡查數目	商舖巡查數目	總數
2005	983	405	1,388
2004	490	477	967
2003	662	350	1,012

16. 在2005年，共178宗個案在監管局巡查時被發現和被證實違規。這些個案主要涉及無牌地產代理工作、未經業主同意發出物業廣告、宣傳的物業價格與業主所指示的有別、持牌人並沒有代理的物業的資料。

(iii) 紀律制裁

17. 監管局依照法律行使紀律制裁權。監管局紀律委員會是以公平公正的態度，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。

18. 在過去多年，向持牌人進行的紀律制裁包括譴責或訓誡、罰款、在牌照上附加或更改條件、暫時吊銷牌照及撤銷牌照。2005年，共有33個牌照被撤銷或暫時吊銷，詳情如下⁽⁹⁾：

⁽⁸⁾ 部份個案是往年接獲的個案。

⁽⁹⁾ 包括向破產持牌人士採取的行動。此外，在某些輕微違規情況下，監管局會發出警告或指導函件。

	撤銷牌照	暫時吊銷 牌照	於牌照附加/ 更改條件	罰款	訓誡/譴責
2005	5	28	124	11	18
2004	1	16	93	20	6
2003	14	21	170	4	6

監管局紀律委員會作出裁決時，都會小心考慮多個因素，包括調查所得的證據、違規的嚴重性、持牌人的態度、過往有否違規紀錄及其他申辯或求情理由。

19. 此外，監管局會將可能涉及刑事罪行的案件，轉交其他有關執法機構，作進一步處理。

(iv) 專業發展

20. 現時，香港有許多設有規管制度的行業都實行持續專業進修，並且以強制性形式要求從業員參與。為鼓勵地產代理從業員持續學習，以得到更多知識和技能，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。

21. 根據計劃，監管局鼓勵持牌人在每年修讀不少於10個持續專業進修學分(大概10個學習小時)。達到10個學分目標的從業員，可獲頒發達標證書，而且可以在名片印上監管局認可的嘉許獎章。

22. 至今，監管局及教育機構、培訓學院、商會和個別地產代理公司⁽¹⁰⁾，已舉辦超過70個持續專業進修活動，其中約一半為免費活動。監管局將舉辦更多免費活動和網上學習，並安排在從業員工作地點附近舉行講座及工作坊。監管局亦鼓勵其他機構為地產代理行業提供更多元化的進修活動。長遠而言，監管局希望實施持續專業進修計劃，可以提高業界的服務素質，幫助從業員掌握最新的專業知識。

⁽¹⁰⁾ 監管局為每項經香港學術評審局審定的持續專業進修計劃活動，向主辦機構(包括商會及地產代理公司等)發放\$2500的評審費資助。

(v) 公眾教育

23. 地產代理行業的考試、發牌及規管制度已運作八年。監管局認為，應促進市民認識在進行物業交易時，本身的法律權利和義務。

24. 未來，監管局將繼續投放資源，藉各種活動及多個媒介，推動社會支持監管局的工作及鼓勵公眾人士認識《地產代理條例》。同時，除了通過報章及電子傳媒發放信息，監管局亦將舉辦更多巡迴展覽和社區講座，廣泛派發教育小冊子，以收消費者教育之效。

25. 監管局期望市民大眾在僱用地產代理的服務時，更清楚了解本身的權利和義務；行業的服務水準和專業操守亦可因此而有所提升。

結語

26. 展望未來，監管局將繼續推動地產代理行業的專業化，並且以公平公正的態度，致力監管業界的運作。

地產代理監管局
2006年1月