

消費者委員會就管制物業管理行業諮詢文件的意見

1. 消費者委員會（“消委會”）樂於就管制物業管理行業的議題發表意見。

物業管理重要性

2. 消委會認同物業管理公司及從業員在大廈及屋苑的管理方面具關鍵性的作用，良好的物業管理，可為居民以及附近的社區提供安全、舒適的環境。為了令物業管理水平達致符合合理的期望，須確保物業管理公司及從業員具備相關專門知識、良好專業操守及足夠效能，以妥善進行各方面的工作，如維修及修葺大廈及其設施、協助業主遵守大廈管理的相關法例或法令，及執行大廈或屋苑的財務管理和擬備預算等。

現行物業管理缺乏監管機制

3. 據諮詢文件所述，全港共有 800 多家物業管理公司，但祇有 86 家屬香港物業管理公司協會的公司會員，而物業管理公司毋須成為協會會員，也可從事物業管理工作；再者，在《房屋經理註冊條例》下房屋經理的註冊乃屬自願，即使房屋經理遭除名，仍可繼續從事物業管理工作。可見現時物業管理行業正缺乏有效的監管機制。

消委會支持以立法強制發牌

4. 若要確保物業管理達到及持續地符合公眾合理期望的服務水平以及促進建築物管理政策的制訂和推行，一個常設的監管機制是不可或缺的。除紀律監管外，機制更可以及提升業界專業水平及推動行業發展。而牌照制度應是一個有效的監管方式，因為它透過種種措施例如發牌、續牌、撤銷或臨時吊銷牌照，可確保行業參與者在質素、能力、操守等方面符合指定的專業要求，此外，它亦提供機制，處理對從業者的投訴，而違反專業或作業守則的從業者，其持牌資格亦可受到質疑或吊銷，這對不當的管理行為具阻嚇作用。

就強制發牌規管物業管理行業的意見

應涵蓋公司及個人層面

5. 物業管理公司的營運經驗、財務狀況、團隊質素及操守等對物業管理的水平有關鍵性的影響，此外物業管理從業員，作為物業管理工作的執行者，其專業知識、經驗和操守等對確保優質的服務亦同樣重要。故此，消委會認為建議中的發牌制度應涵蓋公司及個人兩個層面。

公司層面

6. 在公司層面方面，消委會認為有關政策的基本原則，應容許不同規模的物業管理公司在市場內公平競爭，從而促使業界提升服務水平，並且讓消費者有較多的選擇，可以用負擔得起的價格，取得優質及有效率的服務。
 - 多級發牌
7. 本會認為多級發牌是一個值得考慮的方案，原因是它可讓中小型物業管理公司有生存及發展空間，至於諮詢文件附件 E 認為，這方案會導致標籤效應或價格差異，而級別較低的公司，市場會較小，本會想了解究竟上述問題是因中小型公司的規模而固有存在，抑或因該方案的實施才產生，若屬前者是固有存在，那多級發牌制對中小型物業管理公司在標籤效應、價格差異及市場佔有率方面應無額外影響，而關鍵亦在於有關當局如何鼓勵和扶助規模較小的市場參與者，讓它們提升服務水平及持續發展。

個人層面

8. 個人層面，消委會認為執行諮詢文件第 33 段中所述各項職能的管理人員，均須受建議中的發牌機制規管。
 - 多級發牌
9. 而究竟多級發牌會否導致諮詢文件附件 E 所指稱的標籤效應、影響從業員的收入水平，或級別較低的從業員，就業市場較小等後果，有關當局須進一步研究。然而，受僱者的薪酬，是決定於相關勞動市場的供求狀況，以及其本身的經驗、資歷、工作表現及其他因素，而這些因素正正影響了各級物業管理人員的就業市場的規模和薪酬水平。此外，若發牌制度在公司層面實施，發牌條件中對持有個人牌照的管理人員數目的要求，亦可能影響相關勞動市場的供求狀況，從而影響有關人員的薪酬水平。故此，在公司的發牌方案細節訂定前，難以估量當個人多級發牌方案實施後，級別較低的從業員的就業市場會否變得較小。

給予誘因，持續發展

10. 毋論如何，消委會認為在確保優質的物業管理服務的前題下，有關當局應給予從業員積極上進的誘因，設立適當途徑，提供合適協助，讓未達標的物業管理人員有機會取得牌照，並且讓取得牌照者持續發展，提升牌照級別。這將會有利物業管理行業的整體發展，而亦因此惠及居民和社區。

政策目標

11. 消委會認同設立規管機制的指導原則，即：

- (a) 不應令物業管理成本大增；
- (b) 不應導致物業管理公司/ 從業員的數目不足以應付社會的需要；
- (c) 應繼續容許有意從事物業管理者自由加入，以及不應出現壟斷。

因為這可避免增加消費者使用物業管理服務的成本，及確保市場有較多競爭者讓消費者選擇。而物業管理規管機構的職能應是全面的，除了紀律監管外，應推動業界持續發展，以達治標及治本之效。

結論

12. 有鑑於目前大廈管理問題並非鮮有，尤其是大廈失修問題嚴重威脅市民的人身安全，因此消委會盼望規管機制早日成立及全面實施，然而，消委會同意須有一段預備期，讓物業管理從業員和公司為取得相應的牌照及遵行有關法律規定，作好準備，在這段期間內，政府亦可同時完成立法程序，並成立規管機構。若果預備工作能在立法完成及規管機構成立時順利完成，過渡期便毋須太長，因為物業管理從業員和公司已準備就緒，迎接新規管機制。

二〇一一年二月十一日

消費者委員會