

二零一零年十二月十日

討論文件

**立法會民政事務委員會**  
**規管物業管理行業的事宜及其他大廈管理措施**

**目的**

本文件旨在向委員簡報政府規管物業管理行業的最新情況，以及為推行大廈管理措施民政事務總署所需的人手支援。

**背景**

2. 現時，物業管理行業沒有一套劃一標準，規範物業管理公司及從業員的基本資格。行政長官在本年的《施政報告》公布，政府計劃透過立法為物業管理行業設立發牌制度，監察物業管理公司的營運及確保物業管理服務的質素。

3. 我們的政策目標，是確保業主有更多優質、具效率及收費可予負擔的物業管理服務選擇。我們會就着政策目標，諮詢公眾對建議的規管制度的主要準則的意見。同時，我們會確保：

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

**法定制度的需要**

4. 目前，本港共有 40 000 幢私人大廈，當中約 24 000 幢由物業管理公司管理，9 000 幢由業主立案法團(法團)或其他形式的居民組織

管理，餘下 7 000 幢，主要為舊式樓宇，既沒有僱用物業管理公司，也沒有成立法團或任何形式的居民組織。至於大廈的樓齡方面，約 17 000 幢為 30 年或以上，約 4 000 幢為 50 年或以上。由物業管理公司或大廈管理從業員管理的大廈，當管理公司或從業員有違專業操守或行為失當，會影響樓宇的安全及衛生狀況。至於沒有任何形式的管理的大廈，樓宇破舊失修不僅對住戶構成危險，並會危及市民大眾。

5. 我們認為，法定發牌制度有助為物業管理行業訂立一個基本的服務水平準則；提高公眾對物業管理公司須具專業水平的認知，讓他們加深了解聘用合資格物業管理公司的重要性；另外，也有助推廣持續有效管理樓宇，既可保障樓宇安全又可令樓宇得以保值的概念。賦權予一個規管當局或政府部門調查投訴，以及對業內違規的公司或從業員處以懲罰和採取紀律處分，有助確保整個行業維持專業水平，以及恪守統一的專業守則。

6. 再者，大廈管理及維修的其他關鍵環節已受法例規管。例如，從事物業保安的人員個人須受許可證制度規管，而提供物業保安服務的公司須受牌照制度規管。升降機和自動梯工程受法例規管，須由註冊承建商及工程師維修及檢查。小型工程承建商的註冊制度將於二零一零年內實施。當局亦即將立法強制規定舊樓業主定期檢驗樓宇及窗戶。如不對物業管理行業實施強制規管，現行的大廈管理及維修制度將有欠完整。

## 公眾諮詢的範圍

7. 我們已就加強規管物業管理行業的事宜，徵詢相關專業組織及其他一些持份者的意見，他們大都認為，現行的自我規管模式不足以促進有效的物業管理。然而，有些持份者關注到實施強制發牌制度可能導致一些問題，例如對管理費和遵行成本的影響、部分公司或從業員可能失去生意或工作，以及實施新制度的時間表等。在制訂建議的發牌制度前，我們須就建議的規管制度的主要準則，徵詢公眾的意見。

## 在公司層面或個人層面還是在兩個層面均實施規管

8. 據我們徵詢物業管理行業的意見所得，業界普遍支持在公司層面實施發牌制度。不過，對於在個人層面實施發牌制度，則意見不一。贊成者認為，只有在公司層面和個人層面均實施發牌制度，才可確保行業的服務質素得以提升；對此有保留者則認為，行業慣常運作以團隊合作和集體決策為主，因此在個人層面實施發牌制度可能會令責任誰屬變得複雜。我們認為只要能夠符合第 3 段的政策目標和指導原則，我們對不同方案持開放態度。

## 單一級別發牌制度相對多級發牌制度

9. 另一個需關注的地方是，中小型物業管理公司，以及具經驗但缺乏正式資歷或培訓的從業員，能否符合建議的發牌制度所訂發牌規定。處理這個問題的一個方法，是採用兩級(或多級)規管制度：中小型物業管理公司／從業員符合基本發牌規定，可取得較低級別的牌照，而獲取高級別的牌照，必須在資格、財政能力及經驗方面符合較高規定。這項安排讓具不同資格和經驗的物業管理公司和從業員，得以繼續為不同類型的大廈(由單幢式樓宇至大型屋苑不等)提供具質素和收費可予負擔的服務，從而盡量減低發牌制度對物業管理行業的影響。

## 規管制度的範圍

10. 就公司層面而言，我們須慎重考慮，是否凡提供物業管理行業職能範疇內其中一項或多項相關服務的公司，均須受到規管。制度如包括第二級別的牌照，我們亦須考慮各級持牌者可管理的單位數目上限。

11. 假如決定亦在個人層面實施規管，我們須審慎考慮哪些人應受規管，以及持牌物業經理須具備的資歷，例如：

- (a) 取得認可學術資格；
- (b) 具備從事物業管理行業的最低年資；
- (c) 切實參與持續專業發展課程；
- (d) 切實恪守專業守則和作業守則。

12. 制度如包括第二級別(或較低級別)的牌照，我們須考慮各個級別對學術資格和工作經驗的最低要求。此外，亦須訂定最低能力準則，一方面確保質素，另一方面避免出現壟斷情況。

### 規管機構的體制安排及職能

13. 在物業管理行業的規管機構方面，可考慮的不同體制安排如下：

- (a) 政府部門：類似民政事務總署轄下牌照事務處；或
- (b) 法定規管當局：一如地產代理監管局，由行政長官委任的管理委員會管理。

14. 規管機構應得到公眾及物業管理行業的信任與尊重，並保持中立，兼顧業界、大廈業主及市民大眾的利益，至為重要。

15. 至於規管機構的職能，我們預期規管當局會獲賦權製訂專業守則及作業守則、訂定發牌規定、處理對會員作出的投訴及質疑、釐訂違反專業守則及作業操守應處的懲罰，以及撤銷或暫時吊銷牌照。我們希望公眾提出意見，究竟規管當局在監管紀律之餘，應否同時負責推動業界發展。

### 遵行成本

16. 我們明白有些人關注到，建議的發牌制度所需的遵行成本，會否導致管理費增加，為大廈業主帶來財務負擔。就此，我們研究了其他行業的專業團體(例如是地產代理、測量師、工程師、建築師及會計師)的會員申請費及／或年費。沒有證據證明，這些行業因為規管制度所需的遵行成本而導致服務費大增。

## 過渡期

17. 我們預計，約需三年時間預備，讓從業員取得所需資歷(假如實施個人層面的規管)，以及讓物業管理公司在運作、人手和資本要求方面作好準備。在全面實施發牌計劃前，我們會諮詢公眾是否需要設立過渡期；如果需要，過渡期應為時多久，當中既須顧及上文第 3 段所載的指導原則，也須考慮到早日實施建議的規管制度的好處。

## 未來路向

18. 我們會在二零一零年十二月至二零一一年三月十五日進行公眾諮詢。其間，我們會諮詢 18 區區議會對擬議規管制度的主要準則的意見，與相關專業組織和不同規模的物業管理公司會晤，以及舉辦多個公眾論壇收集管理委員會委員及業主的意見。我們會在二零一一年上半年就規管架構作出決定。

## 大廈管理措施方面的人手支援

19. 《建築物管理條例》提供法律架構，以便業主成立法團，共同管理自己的物業。目前，民政事務總署人員就大廈管理的事宜，包括根據《建築物管理條例》成立法團及法團的運作、財務管理，以及採購供應品、貨品和服務等方面，向業主提供意見。各區民政事務處亦處理有關大廈管理的查詢和投訴，並鼓勵業主以積極的態度解決彼此的糾紛。

20. 除了規管物業管理行業的事宜外，行政長官在本年的《施政報告》亦公布一系列促進有效大廈管理的措施，包括：

- (a) 成立顧問小組，為涉及糾紛的業主提供中肯及權威的意見；
- (b) 為法團管理委員會委員籌辦有系統的培訓課程；及
- (c) 提供平台讓業主分享經驗，促進互助精神。

21. 此外，民政事務總署也會檢討“大廈管理專業服務”試驗計劃的成效。試驗計劃在二零一零年四月展開，為期十二個月。計劃招募所得的房屋經理，為舊樓業主免費提供一站式大廈管理及維修的專業意見及跟進服務。試驗計劃旨在起示範作用，讓舊樓業主更加了解自己在管理大廈方面的責任。我們計劃在二零一一年三月之後，繼續聯同香港房屋協會及物業管理業界推行有關計劃。

22. 我們已要求增加經常撥款及人手資源，以推行上述新措施。

民政事務總署

二零一零年十二月