

二零一二年七月四日
討論文件

立法會民政事務委員會
規管物業管理行業

目的

本文件旨在向委員簡報規管物業管理行業諮詢委員會(下稱“諮詢委員會”)的工作進度。

背景

2. 我們在事務委員會二零一一年七月八日的會議上，告知委員在二零一零年十二月三日至二零一一年三月十五日期間，就建議的物業管理行業規管架構進行公眾諮詢的結果，並向委員簡介，我們考慮了公眾諮詢期間收到的意見後，擬訂以下建議的規管架構主要準則：

- (a) 物業管理公司及從業員均需要強制發牌規管；
- (b) 對物業管理公司實施單一級別發牌制度，但只提供保安或清潔等單一服務的公司，則不受發牌制度規管；
- (c) 只有擔當管理級職務以及需為物業管理服務的全面質素保證承擔責任的從業員，須受發牌制度規管，非管理層人員則免受規管。至於有關發牌級別的數目，會另行討論；

- (d) 沒有聘用物業管理公司而自行管理物業的業主立案法團(下稱“法團”)或其他形式的業主／居民組織，不會受建議的發牌制度規管；
 - (e) 設立一個獨立的法定機構，成員將來自業界、相關專業界別和社會各界，並由行政長官委任，作為物業管理行業的規管機構，並兼具監管業界紀律以及推動業界發展的職能；以及
 - (f) 在全面實施發牌制度前，設立三年過渡期。
3. 諮詢委員會在二零一一年十二月成立，由業界、相關專業界別及社會人士組成，負責擬訂物業管理行業規管制度的細則。諮詢委員會及其轄下的三個小組委員會，包括物業管理公司小組委員會、物業管理從業員小組委員會以及財務及行政小組委員會，至今舉行了 11 次會議，並提出了以下段落所載的建議。委員會將會繼續進行會議。

規管制度的範圍

4. 物業管理需要多方面的專業知識。香港資歷架構下的物業管理行業的能力標準說明，就行業列出七項主要職能範疇，分別為：
- (i) 為業主、租客和社區提供物業管理服務；
 - (ii) 物業環境管理；
 - (iii) 大廈修葺與保養／改善與提升；
 - (iv) 財務和資產管理；
 - (v) 設施管理；
 - (vi) 人力資源管理；以及
 - (vii) 應用法律。

諮詢委員會認為，以上職能代表了物業管理公司和物業管理從業員執業須具備的技能和知識。

5. 物業管理公司和物業管理從業員發牌制度的法律架構，將由新制定的法例規管，規管的範圍如下：

- (a) 擬議法例會參考上文第 4(i)至(vii)段所載職能範疇，訂定“物業管理服務”一詞的定義。
- (b) 任何公司提供上文第 4(i)至(vii)段指明的物業管理服務，須受強制發牌制度規管。不過，只提供清潔或保安(兩者均屬第 4(ii)段的分項服務)等單一服務的公司，則不受制度規管，以免對這些公司入行造成不必要的障礙。
- (c) 政府部門、法定組織及其他管理本身物業而沒有為第三者提供物業管理服務以賺取收入的機構，不受發牌制度規管。
- (d) 在提供物業管理服務方面擔當管理或監督角色的從業員，須受強制發牌制度規管。

對物業管理公司的要求

6. 為確保物業管理公司的服務質素，以及讓消費者掌握充分資料以選擇物業管理公司，諮詢委員會建議物業管理公司須符合以下要求：

- (a) 物業管理公司必須符合所有發牌條件才可獲發牌照。這些條件包括規定註冊資本的最低限額、公司轄下持有物業管理從業員牌照的職員／董事人數最低限額、指明類別技術人員(例如技術員、會計人員等)人數最低限額，以及公司是否持有牌照的適當機構(例如公司是否正在清盤或受清盤令所規管，是否過去曾因相關罪行而被定罪等)等。

- (b) 物業管理公司牌照有效期為三年或日後成立的發牌機構指定的較短期限。在牌照有效期內，物業管理公司須每年向發牌機構提交指明文件以供查核(例如公司的財務報表和商業登記證)。
- (c) 所有持牌物業管理公司均須遵從擬議法例所訂規定，以及日後成立的發牌機構所公布的專業守則及作業守則。
- (d) 如違反法例規定、專業守則及作業守則，按其違規事項的嚴重程度，可遭刑事制裁，或受日後成立的發牌機構紀律處分。
- (e) 為讓消費者能夠掌握充分資料以作出選擇，持牌物業管理公司必須提供若干必要資料(例如控股股東姓名、公司職員人數、公司僱用持牌物業管理從業員人數、管理的樓宇大概數目及類型等)，供日後成立的發牌機構上載至網站，讓公眾查閱。
- (f) 由於物業管理公司與業主之間的爭拗，往往與財務管理事宜有關，法例和專業守則及作業守則會訂明有關為客戶擬備預算以及保存財務報表等事宜的具體要求。物業管理公司有責任向客戶披露指明的資料，並須遵從適用於委任期行將結束期間的額外規定，以確保新舊物業管理公司順利交接。

對物業管理從業員的要求

7. 物業管理從業員同樣須符合若干要求才可獲發牌照。物業管理從業員的一般責任和法律責任如下：

- (a) 日後成立的發牌機構在決定是否發出物業管理從業員牌照時，會考慮申請人的學歷及／或專業資格、相關工作經驗和是否持有牌照的適當人選。諮詢委

員會將在下一階段的工作中討論申請人是否須要通過審核(考試及／或面試形式)，才可獲發牌照。

- (b) 諮詢委員會建議物業管理從業員的發牌制度分為兩級，有助鼓勵物業管理從業員力求專業發展，以取得相關資歷並升級，同時也繼續容許沒有取得正式資歷的人士進入物業管理從業員的就業市場。兩個級別的物業管理從業員均須符合物業管理工作經驗的最低年資規定，而第一級物業管理從業員須具備較高的認可學歷及／或專業資格。第二級物業管理從業員須具備的學歷要求相對較低，例如只須修畢指明的物業管理文憑／副學位課程便足夠。
- (c) 為確保發牌制度運作初期順利過渡，當局或會向一些現職從業員簽發兩級的臨時牌照，以承認其經驗及／或現有學歷／專業資格。臨時牌照持有人視乎其個別的經驗及資歷，或須符合某些補足規定(例如修讀補足培訓課程)，才可於臨時牌照到期時獲發正式牌照。諮詢委員會將在下一階段工作中討論過渡安排的細節。
- (d) 諮詢委員會在下一階段工作中亦將討論向與物業管理有關專業團體現有會員發牌的安排。
- (e) 代表政府執行物業管理職務的公職人員，以及為香港以外物業提供物業管理服務的人，可獲豁免受發牌制度規管。
- (f) 擬議法例會有特定條文，禁止沒有名列持牌物業管理從業員登記冊的人，自稱為持牌物業管理從業員。
- (g) 物業管理從業員牌照的有效期限最長為三年。持牌物業管理從業員須每年向日後成立的發牌當局提供若干資料，例如現時受僱工作的證明文件。

- (h) 所有持牌物業管理從業員均須遵從擬議法例所訂規定，以及日後成立的發牌機構所公布的專業守則及作業守則。
- (i) 如違反法例規定、專業守則及作業守則，按其違規事項的嚴重程度，可遭刑事制裁，或受日後成立的發牌機構紀律處分。
- (j) 物業管理從業員如真誠地或以合理方式行事，則無須為其僱主或代表其僱主的人所作出的作為或造成的錯失，承擔個人法律責任。

發牌機構

8. 諮詢委員會就日後成立的發牌機構的成員組合、職能、架構和運作，提出的建議如下：

- (a) 物業管理業監管局(下稱“監管局”)兼負發牌機構及推動業界發展的雙重職能。監管局的主席及成員由行政長官委任。監管局將適當地包括代表不同類別持份者的人士，務求在保障物業管理行業利益與維護業主和公眾利益之間，取得平衡。監管局的擬議組成載於附件 A。
- (b) 行政長官將獲賦權，在其認為基於公眾利益，或其認為就監管局行使權力和履行職能而言屬合適的情況，向監管局作出指示。
- (c) 監管局將獲賦權設立委員會，以助其履行職能。諮詢委員會建議，在監管局轄下設立五個常務委員會，負責五個特定範疇的工作，包括紀律事宜、策略發展等。監管局的執行部門由一名行政總裁掌

管，屬下有兩個科別主管。監管局初步擬議組織圖載於附件 B。

- (d) 監管局每年須向民政事務局局長提交事務報告、帳目報表副本及核數師報告。民政事務局局長須安排這些報告提交立法會省覽。
- (e) 監管局將獲授權可主動展開調查，以及在接獲投訴後進行調查。為確保研訊公平，遭投訴者在調查進行期間有機會向監管局作出申述。此外，亦會設上訴機制，處理對監管局的決定感到受屈的人所提出的上訴。擬議的投訴處理、調查及上訴機制載於附件 C。
- (f) 監管局會備存持牌物業管理公司和物業管理從業員登記冊，供公眾查閱。

下一步工作

9. 諮詢委員會將繼續擬訂發牌制度的細則，以期在二零一三年年中向立法會提交條例草案。諮詢委員會將會討論的餘下事項，包括詳細發牌規定(例如物業管理公司的規定註冊資本最低限額、兩個級別物業管理從業員須具備的工作經驗年數和學歷／專業資格等)、過渡安排、專業守則、作業守則、監管局的財務安排等。

10. 在發牌制度全面實施前，會設立三年過渡期。監管局將在法例制定後隨即成立。為了就全面實施發牌制度作好準備，監管局會舉辦宣傳及教育活動，讓業界認識發牌制度的規定，並向公眾推廣發牌制度。監管局亦會與業界組織及本地專上學院聯繫，確保為從業員提供足夠培訓，以符合發牌規定。

徵詢意見

11. 請委員就上文第 4 至 8 段所載諮詢委員會的建議提供意見。

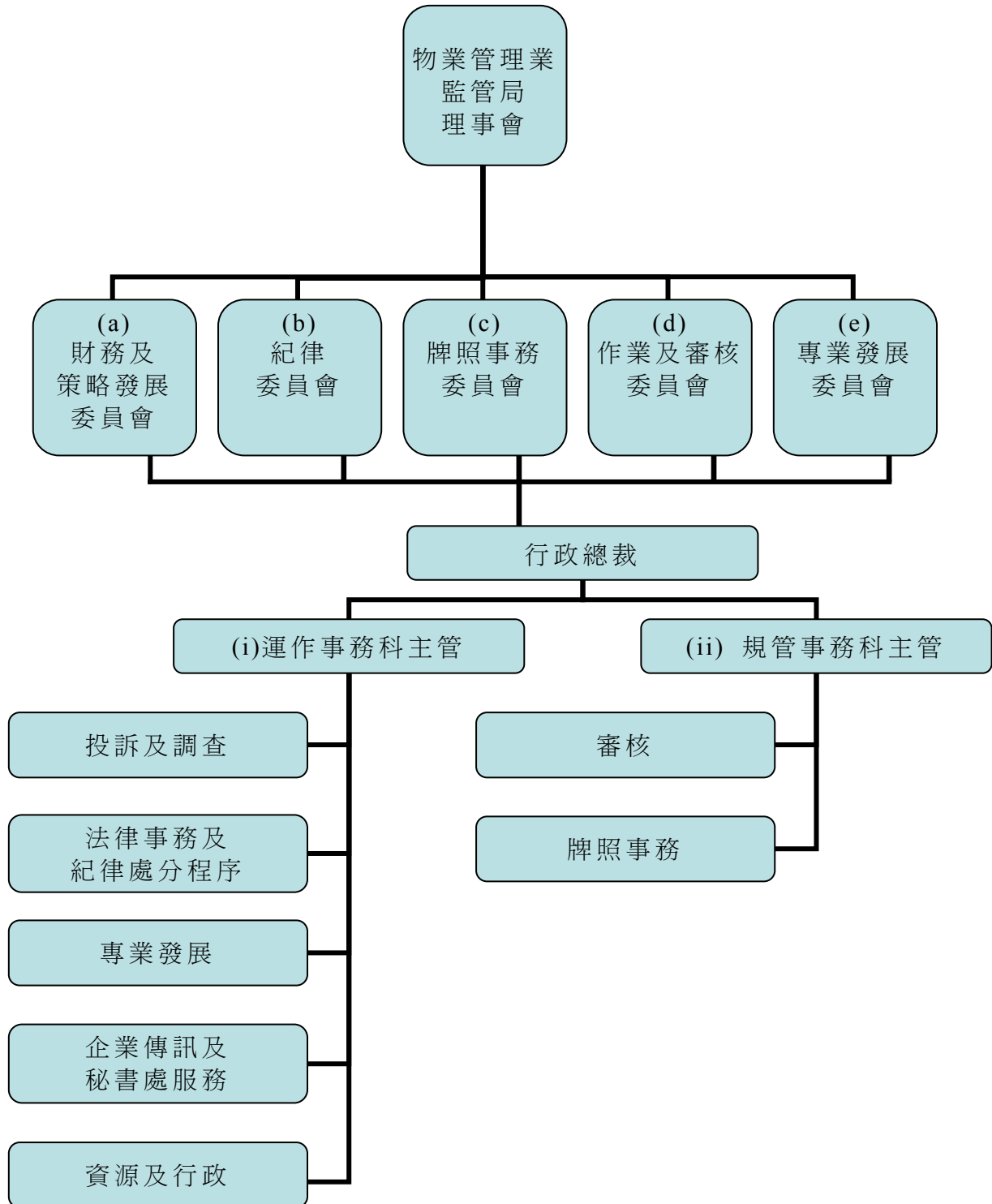
民政事務總署
二零一二年六月

物業管理業監管局
擬議成員組合

- (a) 物業管理業監管局(下稱“監管局”)的成員，包括主席、副主席和成員，均由行政長官委任。
- (b) 監管局由主席、副主席和成員組成，成員人數由行政長官決定，但不得多於 18 名。
- (c) 就監管局成員而言，以下條文將適用：
- (i) 從以下類別人士中作出委任：
- 從事物業管理工作的個人(類別 I)；
 - 不屬類別 I 的個人，而該等個人因其在物業管理、一般行政或消費者事務方面的經驗或因其專業或職業方面的經驗，在行政長官看來是具有物業管理工作知識，並適合獲委任為監管局成員的人士(類別 II)；以及
 - 既非類別 I 亦非類別 II 的個人，而該等個人在行政長官看來是適合獲委任為監管局成員的人士(類別 III)。
- (ii) 不少於一半監管局成員(不包括主席和副主席)屬類別 III 的人士，其餘成員則應盡可能平均由類別 I 的人士和類別 II 的人士組成；
- (iii) 儘管上文(b)段的規定，行政長官如認為合適，可委任公職人員為成員。

(d) 每名監管局成員的任期不超過三年，並可在任期屆滿時再獲委任。

物業管理業監管局擬議組織圖



(a) 財務及策略發展委員會

此委員會的主要職能，是就具長遠影響的策略事宜以及財政預算事務，向監管局提出建議。委員會亦負責協助監管局監督人力資源管理，以及檢討和核准編制架構、重組事宜、人力策劃和人力資源政策及程序的制訂事宜。

(b) 紀律委員會

此委員會主要負責協助監管局處理紀律個案。委員會將進行其認為合適的研訊，並就監管局應作出的適當紀律處分提出建議。委員會亦會制訂指引及程序，確保處理紀律個案的一致性及公平性，並把有關作業方式不當的個案或投訴轉介其他委員會，以制定或修訂政策、作業守則或規定。

(c) 牌照事務委員會

此委員會負責協助監管局考慮物業管理從業員和物業管理公司提出的牌照申請。委員會並會參與設計和檢討申請表格、牌照表格、牌照登記冊及其他有關牌照文件。委員會亦負責就發牌條件及牌照費用向監管局提出建議。

(d) 作業及審核委員會

此委員會負責協助監管局制定和檢討專業守則及作業守則，分別規管物業管理公司和物業管理從業員的專業操守及作業方式。如需進行資歷審核，委員會將協助監管局制定審核準則，以及執行審核工作。

(e) 專業發展委員會

為提升物業管理行業的專業水平，此委員會擔當與業界聯繫的重任，探討如何提升作業標準和服務質素。委員會亦會聯繫本地專上學院為從業員提供培訓，並會執行持續專業發展的規定。

擬議投訴處理、調查及上訴機制

投訴處理機制

(a) 物業管理業監管局(下稱“監管局”)會處理下列各類投訴：

- 持牌人沒有遵從或違反條例或其附屬法例或根據法例制定的專業守則及作業守則的任何一項或多項條文
- 根據擬議法例，持牌人不合資格持有或繼續持有牌照，或不合資格獲發牌照
- 持牌人沒有遵從牌照附加的指明條件

(b) 如投訴不屬上文(a)項指明的範疇；或投訴人提供的資料不足；或事件發生與作出投訴相距的時間超出指明時限，監管局不會處理有關的投訴。

調查

(a) 監管局首先會初步審核投訴人提供的所有資料。如顯示投訴個案有表面證據證明違反法例條文或發牌條件，或不合資格持牌，即會開立檔案處理。

(b) 監管局會向受查的持牌人發出書面通知，告知監管局進行調查的原因，並要求持牌人向監管局提供與調查有關的記錄、文件、解釋，以及一切協助。監管局亦會按需要與證人及其他有關各方見面，進行實地視察，以及覆檢相關文件和資料。如有足夠證據支持指稱，監察局或轄下紀律委員會將進行聆訊。

- (c) 如有任何與投訴有重大關係或密切關連的事宜正受其他執法機關調查，或正在或將進行審訊或訴訟，監管局可押後調查投訴，直至同期進行的調查或司法程序結束，以免影響該等調查或司法程序。
- (d) 監管局須告知受查的持牌人及投訴人調查所得結果、調查人員所提建議，以及調查所引致而監管局認為合適作出的其他評論。
- (e) 如調查所得證據不足以支持指稱，受查者與投訴人均會獲書面通知。如投訴人不滿意調查結果，並另有新的資料支持其投訴，可在指明限期內以書面要求覆檢。

上訴機制

- (a) 有關持牌人收到投訴的決定通知後擬上訴，須在指明限期內(例如 21 天內)向民政事務局局長提出申請；
- (b) 成立由民政事務局局長委任的上訴委員會；
- (c) 為確保公正，上訴委員會所有成員均不得為監管局成員或職員；
- (d) 上訴委員會就上訴進行聆訊並作出裁決；
- (e) 設定指明限期，以訂出上訴的聆訊日期、時間及地點，以及申請上訴的持牌人提交回應的時限；
- (f) 受委任的上訴委員會所作決定為最終決定；以及
- (g) 民政事務局局長可訂立規例以規管上訴程序。