

立法會

Legislative Council

立法會CB(2)457/13-14(07)號文件

檔 號：CB2/PL/HA

民政事務委員會
2013年12月13日的會議

立法會秘書處擬備的背景資料簡介

物業管理行業的擬議規管架構

目的

本文件旨在綜述民政事務委員會(下稱"事務委員會")就物業管理行業的擬議規管架構進行的商議工作。

背景

2. 大廈的日常管理及維修保養主要是物業業主、業主立案法團(下稱"法團")及物業管理公司的責任。截至2010年7月，全港有40 000幢私人大廈，當中約24 000幢(即60%)由800多間物業管理公司管理，而9 000幢則由法團或其他形式的居民組織管理。其餘7 000幢樓宇為舊式唐樓，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。

3. 現時，物業管理行業沒有一套劃一標準，規範物業管理公司和物業管理從業員(下稱"從業員")的基本資格。當局在2010-2011年施政報告中公布擬透過立法為物業管理行業設立發牌制度，規管物業管理公司及從業員，以確保其服務質素。政府當局發表了一份題為"設立物業管理行業的規管架構"的諮詢文件，藉以在2010年12月至2011年3月進行公眾諮詢。經考慮在公眾諮詢期間接獲的評論及意見後，政府當局建議發牌制度的主要準則如下——

- (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及需要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，將會另行討論；
- (d) 沒有聘用物業管理公司而自行管理物業的法團或其他形式的業主／居民組織，不會受擬議的發牌制度規管；
- (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及推動業界發展的職能；及
- (f) 在全面實施發牌制度前，設立3年過渡期。

4. 政府在2011年12月成立了規管物業管理行業諮詢委員會(下稱"諮詢委員會")，其成員由業界、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。在事務委員會2012年7月4日的會議上，政府當局就諮詢委員會所提出規管物業管理行業的建議諮詢事務委員會，該等建議涵蓋規管制度的範圍、對物業管理公司／從業員擬實施的要求，以及日後成立的發牌機構的擬議成員組合、職能、架構和運作。

事務委員會的商議工作

5. 自2008年至今，事務委員會曾舉行合共6次會議，討論與規管物業管理行業有關的事宜，並曾於其中一次會議上聽取團體代表的意見。事務委員會委員提出的主要意見及關注事項綜述於下文各段。

擬議的發牌制度及其推行時間表

6. 委員普遍歡迎當局設立物業管理公司和從業員的發牌制度。他們詢問政府當局設立物業管理業監管局(下稱"監管局")的時間表。監管局屬日後設立的機構，將兼負發牌機構及推動業界發展的雙重職能。

7. 政府當局表示，監管局將在相關法例制定後隨即成立。為了讓現有物業管理公司和現職從業員有時間作好準備以過渡至發牌制度，當局建議設立3年的過渡期。在過渡期內，當局或會向一些現職從業員簽發臨時牌照，以承認其經驗及／或現有學歷／專業資格。

8. 有建議認為，政府當局應加強工作，提升物業管理公司及從業員對擬議規管制度的認識，然後才推行該規管制度，以確保順利過渡至新發牌制度。政府當局表示，當局會與業界保持緊密聯繫，並會繼續致力推動物業管理行業的專業發展，以及加強業主對大廈管理的知識。

9. 委員詢問對違反有關發牌規定的物業管理公司擬施加甚麼罰則及制裁。政府當局回應時表示，若物業管理公司或從業員在申請批予或更新牌照時提供誤導或虛假的資料，或若該公司／該人無牌經營／操作，即屬違法。

10. 關於投訴處理機制，政府當局表示，在處理各類型的投訴時，監管局首先會初步審核投訴人提供的所有資料。如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，即會立檔處理。如有足夠證據支持相關指控，監管局或其轄下的紀律委員會將進行聆訊，並會就應作出的適當紀律處分提出建議。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完結，以免影響該等調查或司法程序。監管局將設立上訴機制，讓有關持牌人收到監管局就投訴所作決定的通知後，在指明限期內向民政事務局局長提出上訴申請。

11. 部分委員關注到，牌照費用或會被轉嫁予業主承擔。有委員建議設立種子基金，以支持監管局的初期運作。政府當局回應時表示，監管局的運作經費除來自牌照費用的收入外，就本地的物業交易所收取的小額徵費(例如徵費額不超過物業交易價值的0.01%)，亦會是收入來源之一。

從業員的發牌規定

12. 鑒於有關的人力需求預期會上升，委員關注到有多少從業員能符合發牌規定。委員認為，政府當局在有需要時應利用發牌制度全面實施前的籌備時間，增加本地專上學院所提供的相關培訓學額。

13. 政府當局表示，為準備全面推行發牌制度，監管局一俟成立，便會與相關的專業團體及本地專上學院聯繫，確保為從業員提供足夠培訓，以便讓他們能符合發牌規定。此外，監管局會持續檢討整體的人力要求，以確保持牌從業員的市場供應充足。

14. 政府當局在回應委員的關注時確認，從業員在工作上所獲取的知識、技能及經驗在兩級制的從業員發牌制度下會得到承認。諮詢委員會會擬訂發牌準則的細節。一般的原則是，兩個級別的從業員均須符合物業管理工作經驗的最低年資規定，而第一級從業員須具備較高的認可學歷及／或專業資格。第二級從業員須具備的學歷要求可相對較低，例如只須修畢指明的物業管理文憑／副學位課程。

物業管理公司的發牌規定

15. 委員對中小型物業管理公司的生存空間深表關注，該等公司擁有豐富的物業管理經驗，但在擬議的發牌制度下，卻只合資格領取低級別的牌照。委員促請政府當局訂立措施，確保中小型物業管理公司在發牌制度實施後不會在市場內被淘汰，以致由大型物業管理公司壟斷市場。

16. 據政府當局所述，在香港現有的800多間物業管理公司中，約有300間(即約40%)屬大型公司，而餘下的500多間(即約60%)則屬中小型公司。由於公眾大多傾向認為持有較高級別牌照的公司(多數是大型的物業管理公司)更能提供更高質素的服務，中小型物業管理公司在多級發牌制度下會因而處於弱勢。為確保為不同規模的物業管理公司提供公平競爭的環境，當局只會就物業管理公司設立單一級別的發牌制度，以免出現標籤效應。政府當局進一步表示，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、公司所僱用職員和持牌從業員的人數、管理的樓宇的數目範圍及類型)，供監管局上載至網站，讓公眾查閱。

17. 鑒於只提供保安或清潔等單一服務的公司不會受發牌制度規管，部分委員關注到此安排或會令擬議的發牌制度出現漏洞。他們指出，提供多種物業管理服務的物業管理公司可用不同公司的名義為每種業務作出登記，並聲稱該公司只提供單一服務。政府當局回應時表示，委員無需擔心會出現該情況，因為若物業管理公司與法團或業主／居民組織訂定不尋常的安排，很大可能會惹起其他業主懷疑及關注。擬議法例亦會為"物

業管理服務"作出清晰的定義，以確保所有為第三者提供多方面的物業管理服務以賺取收入的機構，均受強制發牌制度規管。

對業主的協助

18. 政府當局告知委員，沒有聘用物業管理公司而自行管理物業的法團或其他形式的業主／居民組織，不會受擬議的發牌制度規管。為了向舊樓業主提供一站式服務，民政事務總署於2010年4月推出為期1年、名為"大廈管理專業服務計劃"的先導計劃。鑒於該先導計劃反應良好，民政事務總署於2011年11月推出"大廈管理專業顧問服務計劃"，加強對舊樓業主的支援，尤其是對"三無"(即沒有法團、居民組織或物業管理公司)的單幢式舊樓業主的支援。在該項經優化的計劃下，有兩間物業管理公司受當局委託，以"大廈羣組"為本位，為本地1 200多幢舊樓的業主提供專業顧問服務。

最新發展

19. 在2012年7月4日的事務委員會會議上，政府當局告知委員，諮詢委員會將繼續擬訂發牌制度的其他細則，包括詳細的發牌和過渡安排、專業守則、作業守則及監管局的財務安排。

20. 事務委員會將於2013年12月13日的會議上，與政府當局討論規管物業管理行業的事宜。

相關文件

21. 在立法會網站的相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部2
2013年12月6日

物業管理行業的擬議規管架構
相關文件

委員會	會議日期	文件
民政事務委員會	2008年7月4日 (議程第II項)	會議議程 會議紀要
民政事務委員會	2010年7月9日 (議程第IV項)	會議議程 會議紀要
民政事務委員會	2010年12月10日 (議程第IV項)	會議議程 會議紀要
民政事務委員會	2011年2月18日 (議程第I項)	會議議程 會議紀要
民政事務委員會	2011年7月8日 (議程第V項)	會議議程 會議紀要
民政事務委員會	2012年7月4日 (議程第II項)	會議議程 會議紀要

立法會秘書處
議會事務部2
2013年12月6日