

就「民政事務總署」發出
「設立物業管理行業的規管架構」公眾諮詢文件
之意見



香港地產行政師學會
Hong Kong Institute of
Real Estate Administrators

2011年2月

目錄

1.	引言.....	1
2.	發牌制度的準則.....	1
2.1.	對公司及個人的規管	1
2.2.	牌照級別	1
2.2.1.	公司層面	1
2.2.2.	個人層面	1
2.2.3.	發牌制的權責	2
2.3.	牌照規管的範圍	2
2.3.1.	公司層面	2
2.3.2.	個人層面	3
2.4.	規管機構	3
2.4.1.	體制	3
2.4.2.	職能	3
2.5.	制度的宣傳和教育	3
3.	遵行成本.....	3
4.	推行時間表.....	4

香港地產行政師學會就「設立物業管理行業的規管架構」公眾諮詢文件之意見

1. 引言

物業是不少人的重要資產，對社會亦有著重要的影響。妥善的樓宇管理及維修，既能令物業增值亦有助保持公眾安全。大廈的日常管理及維修，有賴大廈業主、法團及物業管理公司負責。一般以物業管理公司具有的知識最為專業，對防範及應付樓宇的問題擔當重要的角色，因此有需要確保物業管理行業的質素達到一定的程度。

為有效提昇物業管理服務的質素，「民政事務總署」於 2010 年 12 月發出「設立物業管理行業的規管架構」的公眾諮詢文件，廣招各界意見。本會就上述文件之意見如下。

2. 發牌制度的準則

2.1. 對公司及個人的規管

本會贊成公司與個人兩個層面皆須規管，此舉可加強香港物業管理行業之專業性，吸引更多具備能力之士加入，同時推動行業正常發展。

2.2. 牌照級別

本會認為應採用較彈性的規管理制度，以符合不同類型物業的需要及現行市場上具不同資歷、經驗等條件的物業管理公司/ 從業員。

2.2.1. 公司層面

公司發牌制有助鼓勵行業的良性競爭，建議劃分公司的註冊等級，令小型公司不會因為實施強制註冊而失去生存空間及可防止大型物業管理公司壟斷市場。公司應按資歷、資本、專業人仕數目及相關物管經驗來分多級制，管理不同類型的物業，業主可因應自己物業的類型，聘請不同等級的物業管理公司。

2.2.2. 個人層面

本會同意透過設立「資歷架構」及強制發牌制度，讓有關從業員清晰了解其專業晉升前景；此外，強制發牌制度亦可規範從業員的操守，讓公眾知悉權益，對違規的從業員作出舉報，嚴重違規者更應被吊銷牌照，此舉將對行業的所有關連人士帶來一定的警惕作用。

現今物業管理服務涉及多方面的專業知識，一名專業物業管理人員很多時要帶領及協調多個範疇的業務人仕為業主提供服務，如物業管理人員劃分等級註冊，可能會影響日常物業管理工作的決策及進行。政府應成立專責的註冊機構負責制訂強制註冊時的標準，來審核及註冊現時從事物業管理服務的專業人仕及申請人仕。此外，只要從業員在註冊物業管理公司或註冊物業管理人仕帶領下可繼續從事工作，並有適當的途徑可供從業員進修，相信不會影響現時從業員的工作，相反，還可推動從業員主動進修，達至提升業界水平的目標。

現時專業物業管理經理的專業資格，相對於其他的專業界別，如律師、測量師、核數師等則顯得成效不彰。究其原因是沒有責而無權，在有關諮詢文件中之附表 F，只簡單陳述資歷架構，沒有提及個人權責的問題，如日後涉及規管個人層面，則個人權責必須於條例內清楚闡明，以供公眾考慮。

2.2.3. 發牌制的權責

已成立業主立案法團之屋苑，部份屋苑雖已聘用物業管理公司，在屋苑決策過程中，很多決定是受制於屋苑管理委員會，而有關成員可能並非相關行業的專業人士，故決策有機會忽視物業管理公司或物業管理經理/ 從業員的意見。假如因此發生重大事故，對物業管理公司及持牌經理/ 從業員因而負上專業失責的後果並不公平。惟諮詢文件中未有提及持牌物業管理公司或物業管理經理在屋苑管理委員會中擔當的角色是否比現時之條例有所改變。本會建議，若要進行行業規管及發牌制度，應一併檢討現時《建築物管理條例》(第 344 章)是否合時；或是否需要在屋苑管理委員會決策過程中強制加入物業管理經理/ 從業員的意見。

從業員均須要不斷提升專業認知，建立行業之專業地位。同時，應設立明確的懲罰及紀律處分制度，使持牌的物業管理公司及從業員嚴格遵從，減低出現行業良莠不齊情況的可能性。

2.3. 牌照規管的範圍

2.3.1. 公司層面

建議按物業管理公司的背景及資歷、公司的財政狀況、屬下

相關專業人員數目發出不同的牌照。而不同類別的樓宇，需由持有有關牌照的公司作管理。物業管理公司必須聘用擁有指定牌照的從業員人數，才可獲得政府發出的相關牌照。

建議參考現時中國採用之發牌制度，以物業管理公司之規模及管理物業之類型進行分級。

2.3.2. 個人層面

政府可考慮以屋苑單位數量/ 實用面積規定須由最少一位受聘於已獲發牌物業管理公司之註冊房屋經理直接負責。同時，一位註冊房屋經理可同時兼顧數幢單幢式樓宇或細規模屋苑。就個人牌照權責方面，應訂明個人牌照持有人可否以個人身份為大廈提供管理或顧問服務。

2.4. 規管機構

2.4.1. 體制

政府應設獨立部門及訂立監管機制（如地產代理監管局），對違反守則的持牌物業管理公司或從業員作出處分，甚至撤銷資格，直至不合格的項目達標為止。這樣，可確保物業管理公司及從業員的專業服務質素。

就涉及公司或個人的專業失責/ 操守之仲裁問題，應如其他專業職務一樣，主管單位應設有獨立的聆訊仲裁機制，以確保物業管理公司/ 從業員被他人投訴專業失責或操守失當時有公平的答辯機會。

2.4.2. 職能

為此而成立的監管機構應同時具備監管業界紀律及推動發展的功能，避免產生兩個性質類近的政府部門職權不清的問題。要將整個行業的服務水平標準化，除了靠註冊制度外，還要有適當的罰則配合，例如推行扣分制度及將嚴重違規者名單公開等。

2.5. 制度的宣傳和教育

政府在引入發牌制度的同時，應加強向公眾宣傳物業管理公司/ 註冊房屋經理之工作職能及權責，以凸顯有關工作之獨特性和專業性。

3. 遵行成本

於諮詢文件內，政府已將大量現行的不同牌照或會員收費輯錄成附件 G 供公眾參考，本會認為未來的收費基制要以簡單直接為原則，至於收費水平則應充分考慮小型物業管理公司與及管理行業從業員的負擔能力。於制度推行之初，亦可嘗試提供一些寬免的優惠；長遠而言，亦應具備一套完善而透明的調費基制。

4. 推行時間表

由於現時市場上有眾多物業管理公司及不少從業員，如政府要實施強制註冊制度，應考慮設立不少於五年的過渡期，讓物業管理公司作出準備；同時亦可讓政府及培訓機構有充份時間配合，以便從業員考取相關資歷，獲取認可專業資格，保持其服務物業管理行業的資格，而物業管理公司亦可藉此聘請足夠的專業人才。