

2018年4月10日會議
討論文件

立法會房屋事務委員會

一手住宅物業銷售監管局的工作

此文件向委員匯報一手住宅物業銷售監管局（銷售監管局）的工作。

背景

2. 《一手住宅物業銷售條例》（第 621 章）（《條例》）於 2013 年 4 月 29 日全面實施。《條例》旨在提高一手住宅物業銷售的透明度及公平性、加強對消費者的保障，以及為一手住宅物業賣方提供公平的競爭環境。

3. 《條例》就銷售一手住宅物業時，售樓說明書、價單、銷售安排、成交紀錄冊、示範單位、參觀現樓、廣告，以及臨時買賣合約和買賣合約須載有的強制條文等事宜，訂立詳細規定。《條例》亦禁止作出失實陳述和傳布虛假或具誤導性資料。

4. 違反《條例》有關條文全屬刑事罪行。《條例》下共有約 120 條刑事罪行。

5. 為確保《條例》有效實施，運輸及房屋局局長按《條例》第 86(1)條，成立銷售監管局，委任了公職人員施行《條例》。銷售監管局的職能包括：

- (一) 監察賣方以及相關人士在銷售一手住宅物業時是否遵從《條例》的要求；

- (二) 向持份者發出指引；
- (三) 處理投訴和公眾查詢；
- (四) 調查懷疑違反《條例》的個案；
- (五) 教育公眾有關《條例》條文的事宜；及
- (六) 設立和備存一手住宅物業銷售資訊網（銷售資訊網），載列賣方就各個一手住宅物業發展項目/期數提供的售樓說明書、價單和成交紀錄冊。

《條例》下一手住宅物業市場現況概要

6. 《條例》對一手住宅物業的銷售所訂定的要求及規定，主要是針對過往一手住宅物業銷售時遭公眾詬病的不理想情況。《條例》自實施以來，整體而言，賣方均嚴格遵守《條例》的要求，包括：

- (一) 只以「實用面積」表達一手住宅物業的面積以及每平方呎及每平方米的售價；
- (二) 就推售未落成發展項目/期數內的一手住宅物業時若設置示範單位，均在提供了某一住宅物業的「無改動示範單位」，才就同一物業提供「經改動示範單位」；
- (三) 在出售日期前的最少七日期間內提供售樓說明書、在出售日期前的最少三日期間內提供價單和載有銷售安排的文件，以及在修改價單及載有銷售安排的文件時，等待三日後才按經修改的價單的內容及經修改的銷售安排推售相關一手住宅物業；

(四) 不論有成交個案與否，在銷售期內每一日均在售樓處提供成交紀錄冊，供公眾免費閱覽。並在銷售首日至有關發展項目/期數最後出售的物業的首份轉讓契已於土地註冊處註冊當日期間，在其指定的互聯網網站提供成交紀錄冊的電子版本，以供公眾閱覽。同時在成交紀錄冊記入記項後，將該紀錄冊的電子版本提供予銷售資訊網；以及

(五) 買家可以從銷售資訊網以及賣方的指定互聯網網站，隨時隨地查閱發展項目/期數的各類銷售文件，以及查閱成交紀錄冊，以了解發展項目/期數的銷情。

7. 銷售監管局認為，《條例》有效地使一手住宅物業準買家掌握一手住宅物業的銷售資料以及一手住宅物業市場的相關成交資訊。一手住宅物業的銷售變得更公開透明、更公平及更有秩序。大部分賣方都致力遵從《條例》的要求。銷售監管局的公眾教育工作，使一手住宅物業準買家更明白自己的權益。

8. 至於個別賣方在銷售一手住宅物業時，可能未有完全遵從《條例》的要求，銷售監管局都會作出跟進。如發現有涉嫌違反《條例》的情況，均會立案調查。

9. 《條例》實施以來，一手住宅物業的供應暢順。自2013年4月29日《條例》全面實施後，截至2018年2月28日，賣方提供了來自341個發展項目/期數中約76 000個一手住宅物業出售。按年的推售數字如下：

年份	賣方推售的一手住宅物業的數目
2013 年 (由 2013 年 4 月 29 日計起)	8 295
2014 年	15 944
2015 年	16 423
2016 年	15 482
2017 年	18 466
2018 年 (截至 2018 年 2 月 28 日)	1 405
總共	76 015

10. 《條例》在加強一手住宅物業銷售的透明度及公平性，以及讓賣方彈性作出商業決定、依法處置其物業財產，兩者之間取得合理平衡。

銷售監管局的工作

11. 執行檢視及巡查工作，進行調查，以及教育公眾有關《條例》條文的事宜，是銷售監管局確保一手住宅物業銷售透明公正的三大工作支柱。此外，銷售監管局亦會協助業界了解《條例》的要求，以及積極處理公眾的查詢及投訴。

檢視銷售文件

12. 銷售監管局檢視了由賣方向公眾提供的售樓說明書、價單、載有銷售安排的文件、成交紀錄冊及賣方指定的網站，並檢視有關一手住宅物業的廣告及各類宣傳物品。

13. 截至 2018 年 2 月 28 日，銷售監管局已檢視 354 個發展項目/期數的相關銷售文件，包括售樓說明書、價單、載有銷售安排的文件及廣告。此外，銷售監管局亦檢視發展項目/期數的成交紀錄冊及賣方指定的互聯網網站。

巡查售樓處和示範單位

14. 銷售監管局巡視了所有在 2013 年 4 月 29 日或以後向公眾開放的一手住宅物業售樓處及示範單位。截至 2018 年 2 月 28 日，銷售監管局對售樓處及示範單位共進行了約 2 900 次巡查，包括與地產代理監管局進行的聯合巡查。

調查及檢控

15. 調查是否有一手住宅物業的賣方或任何人士在銷售一手住宅物業的過程中涉嫌違反《條例》的條文，屬銷售監管局的職能及工作。至於考慮是否有足夠證據證明賣方或任何人士涉嫌違反《條例》的條文以及是否作出檢控，屬律政司刑事檢控科的權力。

16. 銷售監管局致力施行《條例》以及對涉嫌違例者進行調查。除就所接獲的投訴及傳媒查詢進行調查外，銷售監管局亦會主動檢視所有一手住宅物業發展項目/期數的相關銷售文件是否符合有關規例。如發現有涉嫌違反《條例》的情況，均會立案調查。如有需要，亦會要求涉嫌違規者提供資料以協助調查。

17. 至於涉及地產代理的個案，銷售監管局與地產代理監管局設有通報機制。銷售監管局除了調查有關地產代理有否違反《條例》的條文外，同時亦會把個案通報地產代理監管局，以便該局同步跟進。假如發現有地產代理涉嫌有違反《條例》的行為，地產代理監管局亦會將個案通報銷售監管局跟進。

18. 截至 2018 年 2 月 28 日，當局已就四個發展項目的賣方提出檢控（包括一宗投訴及三宗主動調查個案），共涉及 77 項控罪。控罪主要涉及違反《條例》中對售樓說明書、價單、廣告以及臨時買賣合約和買賣合約須載有的強制條文等規定。所有控罪均已被法院定罪，有關發展項目的賣方合共被處罰款 186.8 萬港元。銷售監管局已將有關定罪個案的控罪資料上載至該局的互聯網網站，供公眾查閱。

教育公眾有關《條例》條文的事宜

19. 為讓公眾更容易理解《條例》的內容、《條例》如何保障消費者，以及準買家購買一手住宅物業時需要注意的事項，銷售監管局特別以漫畫形式，印製一本刊物《買樓通通識》，以顯淺易明的手法表達上述訊息。

20. 銷售監管局亦製作全新的電視宣傳短片及電台宣傳聲帶，提醒準買家購買一手住宅物業前，需「睇清楚」賣方提供的售樓說明書、價單及銷售安排；「計清楚」支付條款、按揭計劃及總開支；以及「諗清楚」自己的負擔能力。該全新製作的宣傳短片及聲帶將於 2018 年 4 月中開始播放。

21. 為提醒準買家購買一手住宅物業時須注意的事項，銷售監管局更新了《一手住宅物業買家須知》（下稱《買家須知》）及宣傳單張的內容，提醒準買家留意發展項目/期數的預計「關鍵日期」並不同收樓日期；有關物業平面圖所展示的尺寸不會把批盪和裝飾物料包括在內；公契內會訂明可否在物業內飼養寵物；準買家應參閱賣方在售樓處內展示的「消耗表」，了解銷售進度資料；以及簽訂臨時買賣合約前，要先細閱有關按揭貸款計劃資料。

22. 銷售監管局亦於一手住宅物業發展項目/期數的售樓處及示範單位，向準買家派發《買家須知》、宣傳單張及宣傳品，提醒準買家購買一手住宅物業時應注意的事項，加強對買家的保障。宣傳品載有宣傳口號「買新樓前諗清楚 計好先買免做錯」、「按揭貸款問清楚 然後簽約至穩妥」、「置業忌人買我買 借貸宜量力而為」及「簽約易 供款難 輕鬆還錢少麻煩」。由2017年5月至2018年2月28日，銷售監管局於售樓處及示範單位共派發了39次宣傳品，涵蓋22個一手住宅物業發展項目/期數。

23. 此外，由2017年1月至2018年3月底，銷售監管局向公眾發出共一條常見問答、四份提醒通知及四宗個案分享，提醒準買家不要受市場傳言影響，更不要勉強購買超出自己負擔能力或並非心儀的單位；應透過成交紀錄冊及消耗表，了解發展項目/期數尚有多少單位待推售及發展項目/期數的銷售情況；並要注意發展項目/期數的預計「關鍵日期」並不等同收樓日期。同時，準買家亦須留意發展項目/期數周邊地區環境日後會否出現改變，及賣方將會於發展項目/期數提供的配套設施資料；以及準買家入標購買一手住宅物業前要想清楚。銷售監管局已將有關資訊上載至該局的互聯網網站。

協助業界了解《條例》要求

24. 銷售監管局根據《條例》第88(1)條，向業界發出指引，同時亦發出了作業備考及常見問答，協助業界了解《條例》的要求。因應議員在上次會議提及的關注事項，銷售監管局已就有關展示公共電訊裝置資料、飼養寵物及管理費資料，發出三條常見問答，協助業界了解如何提供相關資料。由2013年4月至2018年3月底，銷售監管局向業界共發出了六份指引，內容包括售樓說明書、價單、銷售安排、成交紀錄冊，以及如何向銷售監管局及銷售資訊網遞交文件等事宜；以及八份作業備考及124條常見問答。銷售監管局會繼續與賣方及相關人士和各持份者保持緊密聯繫，了解他們的關注，互相交流意見。

25. 由於準買家購買一手住宅物業時，首先接觸的前線人員往往是地產代理，他們對《條例》的理解與遵從，在整個銷售過程中，對維持銷售的透明度及對準買家的保障，亦十分重要。因此，銷售監管局特別與地產代理監管局合作，於2017年11月為地產代理舉辦講座，該講座可計算為地產代理「持續進修計劃」的學分。銷售監管局人員在講座講解《條例》的重點，尤其是宣傳一手住宅物業時，地產代理須注意《條例》對有關發布廣告的要求，以及禁止作出失實陳述和傳布虛假或具誤導性資料。銷售監管局並會就地產代理關注的事項，編制常見問答，上載至銷售監管局的互聯網網站。此外，銷售監管局亦提供與《條例》有關的問題，予地產代理監管局擬備「地產代理資格考試」考題時作為參考。

26. 銷售監管局一直重視賣方的銷售安排是否符合透明公平的原則，並就一些沒有違反《條例》但可能會引起秩序問題以及影響買家利益的安排，向賣方作出改善建議，並向業界發出指引。銷售監管局於2018年3月就有關銷售安排向業界發出一份提醒通知，提醒業界銷售一手住宅物業時，須遵守法定要求及參照有關指引及作業備考，適時提供相關文件及資料。

處理查詢

27. 截至2018年2月28日，銷售監管局接獲約6100宗查詢。

28. 查詢人士包括賣方、與一手住宅物業銷售相關的持份者（例如樓宇買賣律師及認可人士），以及公眾人士。查詢事宜的範圍甚廣，包括《條例》的適用範圍、《條例》個別條文的解釋，以及個別一手住宅發展項目/期數如何符合《條例》要求。銷售監管局對簡單的查詢均盡快回覆，而大部分較複雜的查詢亦在接獲查詢後不多於21天內回覆。

處理投訴

29. 銷售監管局會於接獲投訴當日起計十天內，向投訴人發出簡覆或認收通知。對涉及簡單事宜的投訴，銷售監管局均在接獲投訴後不多於 21 天內回覆。涉及複雜事宜的投訴，銷售監管局需搜集資料及進行調查，過程中亦可能須徵詢律政司的意見，倘銷售監管局未能於接獲投訴當日起計 21 天內發出具體答覆，會在給予具體答覆的限期屆滿當日或之前以書面通知投訴人，並於其後每月通知投訴人處理投訴的進度。

30. 截至 2018 年 2 月 28 日，銷售監管局共接獲 267 宗投訴（見附件），當中 214 宗與《條例》有關，其餘的 53 宗與《條例》無關。與《條例》有關的 214 宗投訴中，有一宗已作出檢控並已定罪，另有 181 宗不成立。銷售監管局仍在跟進其餘的 32 宗投訴。

31. 銷售監管局在 2017 年接獲的投訴數目為歷年最低，這反映該局在過去一年，積極加強公眾教育，提高公眾對《條例》的認知，以及改善業界對《條例》的遵從情況方面的工作，有效地進一步提高一手住宅物業銷售的透明度和公平性，以及對買家的保障。

展望

32. 銷售監管局相信要確保《條例》有效施行，教育公眾對《條例》的認知，以及協助業界了解《條例》的要求是十分重要。銷售監管局會繼續透過不同渠道，提醒準買家購買一手住宅物業時須注意的事項，並計劃以短片形式，協助準買家理解如何閱讀相關銷售文件及《條例》帶給他們的保障。

33. 此外，銷售監管局會繼續與業界保持溝通，因應不同事項向賣方發出提醒通知，以協助賣方作出改善，並會提升地產代理對《條例》的認識，繼續與地產代理監管局合作舉辦講座，並將之恆常化。此外，銷售監管局亦會加強巡查地產物業代理公司，與地產代理保持更緊密溝通，並提醒須注意《條例》對有關發布廣告的要求，以及禁止作出失實陳述和傳布虛假或具誤導性資料。

34. 隨著有更多一手住宅物業提供出售，銷售監管局將面對更多新挑戰。銷售監管局會繼續以三管齊下的方法，一方面加強檢視及巡查的工作，另一方面改善業界對《條例》的遵從情況，以及加深公眾對《條例》的認知，以期進一步提升一手住宅物業銷售的透明度和公平性、加強保障消費者；以及為一手住宅物業賣方提供公平的競爭環境。

運輸及房屋局
一手住宅物業銷售監管局
2018年3月

一手住宅物業銷售監管局接獲的投訴數字
(由 2013 年 4 月至 2018 年 2 月)

	投訴類別	2013 年 (由 2013 年 4 月 29 日起)	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年 (截至 2018 年 2 月 28 日)	累計總數
(a)	售樓說明書	4	10	12	9	6	7	48
(b)	價單	1	1	0	4	1	0	7
(c)	銷售安排	14	10	6	6	5	0	41
(d)	示範單位	0	0	0	2	1	0	3
(e)	參觀已落成物業	0	5	1	0	0	0	6
(f)	臨時買賣合約及/或買賣合約	1	0	1	0	0	0	2
(g)	成交紀錄冊	1	1	0	1	0	0	3
(h)	廣告	2	6	15	27	7	0	57
(i)	網頁	1	0	0	0	0	0	1
(j)	失實陳述及/或傳布虛假或具誤導性資料	6	15	9	10	6	0	46
(k)	其他 (與《條例》無關)	5	24	8	11	5	0	53
	總數	35	72	52	70	31	7	267