

立法會房屋事務委員會
一手住宅物業銷售監管局的工作

此文件向委員會匯報一手住宅物業銷售監管局（銷售監管局）近期的工作。

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、示範單位、披露交易紀錄、廣告、銷售安排，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，運輸及房屋局成立了銷售監管局。銷售監管局執行的工作包括一

- (a) 監察賣方以及相關人士對《條例》條文的遵行情況；
- (b) 向持份者發出指引；
- (c) 處理投訴和公眾查詢；
- (d) 調查懷疑違反《條例》的個案；
- (e) 教育公眾關乎《條例》條文的事宜；及

- (f) 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，例如在賣方主力以住宅物業的「建築面積」陳述住宅物業的面積下，準買家難以掌握住宅物業的實用情況；賣方主力設置經化妝的示範單位吸引買家；以及準買家往往未能方便地取得各類銷售文件。銷售監管局認為，《條例》自實施以來，在扭轉過往的不理想情況以及改良一手住宅物業銷售的文化方面效果顯著。較明顯的成效包括：

- (a) 賣方均嚴格遵守《條例》的要求，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；
- (b) 賣方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，均嚴格遵守《條例》的要求，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」；以及
- (c) 賣方均嚴格遵守《條例》的要求，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。

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可供出售的一手住宅物業的資料及一手住宅物業市場的相關成交資訊。一手住宅物業準買家因此更明白自己的權益。此外，一手住宅物業的銷售變得更高透明度、更公平及更有秩序。大部分賣方都致力遵從《條例》要求，以及在獲告知有可能違反《條例》的情況後即時採取補救措施。

8. 個別賣方銷售一手住宅物業的安排，曾引起公眾關注，銷售監管局都一一迅速切實回應(包括進行調查以及同時透過傳媒提醒準買家)，而銷售監管局的迅速回應，亦促使有關賣方在大部份情況下採取有效改善及/或補救措施，以及令準買家對有關發展項目/期數的銷售安排提高警覺。

9. 《條例》實施兩年以來，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 2015 年 3 月 31 日約兩年期間，賣方提供了來自約 160 個發展項目/期數中約 27 900 個一手住宅物業出售，並共售出了約 25 500 個一手住宅物業(即買賣雙方已簽立臨時買賣合約或已簽立臨時買賣合約及買賣合約)。單以 2014 年全年計，賣方在《條例》下共推售了約 15 900 個一手住宅物業。

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

檢視銷售文件

11. 自《條例》實施以來，銷售監管局檢視了所有由賣方向公眾提供的售樓說明書(包括經修改的售樓說明書)、價單(包括經修改的價單)、載有銷售安排

的文件、成交紀錄冊及賣方指定的網站，並檢視了本地主要報章內有關一手住宅物業的印製廣告及各類印製宣傳物品。

12. 截至 2015 年 3 月 31 日，銷售監管局已檢視了約 760 份售樓說明書、約 1 900 份價單、約 1 100 份載有銷售安排的文件；以及約 6 200 份印製廣告。此外，銷售監管局檢視成交紀錄冊的次數約達 2 600 次。銷售監管局定期檢視賣方指定的網站。

巡查售樓處和示範單位

13. 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 2015 年 3 月 31 日，銷售監管局對售樓處及示範單位共進行了約 2 000 次巡查，包括與地產代理監管局進行聯合巡查。

處理查詢

14. 截至 2015 年 3 月 31 日，銷售監管局接獲約 2 800 宗查詢。

15. 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作出了回覆，而大部分較複雜的查詢亦在接獲查詢後不多於 21 天內作出了回覆。如有關的查詢事宜屬業界需注意的事項，銷售監管局會發出常見問答，對業界作出提醒。

處理投訴

16. 銷售監管局對涉及簡單事宜的投訴均在接獲投訴後不多於 21 天內作出了回覆。就涉及複雜事宜的投訴，銷售監管局就有關投訴須搜集資料和進行調查，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，並於其後每月向投訴人提供處理投訴的進度。

17. 截至 2015 年 3 月 31 日，銷售監管局接獲 119 宗投訴，當中 86 宗與《條例》有關，其餘的 33 宗與《條例》無關。投訴以其性質分類如下：

投訴性質	接獲投訴個案數目
售樓說明書	17
價單	2
銷售安排	25
示範單位	0
參觀已落成的物業	5
臨時買賣合約及/或買賣合約	1
成交紀錄冊	2
廣告	10
網頁	1
失實陳述及/或傳布虛假或具誤導性資料	23
其他	33 ^{備註}
總共	119

備註：該 33 宗個案的投訴內容並不屬於銷售監管局的管轄範圍。

調查及檢控

18. 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。

19. 銷售監管局致力施行《條例》以及對涉嫌違例者進行調查。就銷售監管局檢視及巡查時察覺到懷疑違例的情況、該局接獲投訴的個案，以及傳媒向該局查詢懷疑違例的情況，銷售監管局均立案調查。在發現有懷疑違反《條例》的情況，銷售監管局均嚴肅處理。調查及搜證工作需時。銷售監管局已陸續就涉嫌違例行為的調查結果，提交律政司刑事檢控科考慮，目前不宜透露詳情。

20. 凡涉及地產代理的個案，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。

教育公眾關乎《條例》條文的事宜

21. 教育公眾關乎《條例》條文的事宜的工作，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之一(其餘兩大工作支柱是檢視及巡查工作及調查工作)。

22. 銷售監管局一方面協助業界了解《條例》，另一方面亦協助一手住宅物業的準買家/買家了解《條例》給予他們的保障。

(i) 協助賣方及相關人士了解《條例》要求

23. 銷售監管局一直致力協助賣方及相關人士(例如律師、建築師及測量師)了解《條例》要求，

並向業界發出了指引、作業備考及常見問答，亦為業界舉辦了工作坊。截至 2015 年 3 月 31 日，銷售監管局向業界共發出了 126 條常見問答。銷售監管局現正整合該些常見問答，進一步分門別類，令業界更方便快捷地搜尋所需的常見問答。銷售監管局會繼續與賣方及相關人士及各持份者保持緊密聯繫，了解他們的關注，互相交流意見。

24. 銷售監管局強調，在賣方懷疑違反《條例》的事宜上，不會因為賣方作出了有關事後的補救措施而令先前該些不符合條例要求的銷售行為變成沒有違例。銷售監管局仍會就有關的懷疑違反《條例》事宜作出跟進。

25. 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。在絕大多數的情況下，有關的賣方均接受銷售監管局的建議，改善了有關銷售安排。

(ii) 與地產代理監管局合作協助地產代理了解《條例》

26. 地產代理在促銷一手住宅物業時扮演重要的角色，一手住宅物業的準買家/買家一般相當依賴地產代理提供予他們的資料。有見及此，銷售監管局與地產代理監管局合作，於 2015 年 3 月期間合辦了兩場屬地產代理監管局持續專業進修計劃下供地產代理從業員參加的講座，加強地產代理從業員、尤其是中小型地產代理公司及前線從業員對《條例》及地產代理監管局有關一手住宅物業銷售的執業通告的認識。銷售監管局的代表藉該次講座向地產代理作出數項提醒，包括提醒他們在發布任何宣傳資料前要確保資料的準確性、呼籲他們提醒準買家在簽署臨時買賣合約前要

仔細想清楚，以免因撻訂而招致財務損失，以及多為客戶着想，珍惜與客戶建立可持續關係。

(iii) 公眾教育

27. 銷售監管局十分重視提高公眾對《條例》給予準買家的保障的認知。銷售監管局的網站、在上文第 5(f)段所指的銷售資訊網及銷售監管局的資源中心¹提供了渠道，讓準買家及公眾獲得有用的資訊。截至 2015 年 3 月 31 日，每日平均約有 440 人次瀏覽銷售監管局的網站及 900 人次瀏覽銷售資訊網。

28. 銷售監管局不斷優化銷售資訊網功能，例如加入以售樓說明書首次印製日期、發展項目/期數所在區域，或發展項目/期數的銷售狀況(銷售中/待售/暫停銷售/終止銷售)等分類的搜尋功能，讓公眾人士更方便快捷地搜尋發展項目/期數的資料。銷售資訊網的其他新增功能，包括顯示哪些發展項目/期數的賣方上載了最新版本在售樓說明書及/或新的價單，以及提供了網頁連結到賣方就發展項目/期數設立的指定互聯網網站。

29. 此外，銷售監管局發布了《一手住宅物業買家須知》，提醒準買家在購買一手住宅物業時須注意的地方，又印備了單張，以淺易的文字表述《條例》的重點要求。銷售監管局在該局的網站，提供了給準買家的常見問答，並在電視播放宣傳短片及在電台播放宣傳聲帶，以及在各媒體宣傳《條例》的實施。去年 9 月，銷售監管局推出了新一輯電視宣傳短片及電台宣傳聲帶，重點提醒一手住宅物業準買家應先考慮清楚才簽立臨時買賣合約。

¹ 一手住宅物業銷售監管局資源中心存放各個受《條例》規管其銷售的一手住宅發展項目/期數的售樓說明書和價單。資源中心設有電腦終端機，讓訪客瀏覽銷售資訊網及銷售監管局的網站。

30. 就一些涉嫌違例或不理想的情況，如可能會嚴重影響準買家的利益，銷售監管局在進行個案調查的同時，會第一時間透過媒體提醒準買家有關情況。截至2015年3月31日，銷售監管局已向公眾發出了13次有關個別一手住宅發展項目/期數的銷售事宜的提醒。

公眾關注的銷售事宜

31. 銷售監管局一直重視立法會房屋事務委員會、消費者委員會、一手住宅物業的準買家/買家、相關團體以及公眾人士對《條例》下賣方以及任何人士在銷售一手住宅物業時的銷售事宜的意見及關注事宜。銷售監管局了解到某些銷售一手住宅物業的事宜備受公眾關注，包括一手住宅物業銷售時出現「購樓意向登記」數目「發水」的情況、準買家/買家目前仍難以掌握個別發展項目/期數在每個銷售日當日有哪些一手住宅物業可供選購，以及賣方並不是一次過而是分批推售已在價單上公布售價的一手住宅物業的情況。

(i) 新措施以增加「購樓意向登記」數目的透明度

32. 銷售監管局一直非常關注一手住宅物業銷售時出現「購樓意向登記」數目「發水」的情況。銷售監管局不時提醒準買家，發展項目/期數的成交紀錄冊是讓公眾掌握該發展項目/期數每日銷售情況的最可靠資料來源，準買家在參考賣方或坊間在發展項目/期數開售前流傳的登記人士入票數目時要謹慎，別輕率以有關數字作為發展項目/期數的銷情指標。

33. 地產代理監管局多個月來緊密巡查及不斷提醒地產代理公司不可代客墊支予準買家。地產代理監管局亦已公開表示，對有地產代理在參與銷售一手住宅物業的同時，入票參與發展項目/期數的一手住宅物

業抽籤的情況，正研究要求有參與入票的地產代理申報，藉此增加交易透明度，並提升地產代理公司的企業管治。

34. 銷售監管局與地產代理監管局現正就這方面互相配合，待地產代理監管局落實要求有參與入票的地產代理申報的安排的同時，銷售監管局會向一手住宅物業的賣方發出作業備考，要求他們如向外界公布某發展項目/期數所收到的「購樓意向登記」數目或銀行本票數目，亦應同時向外界公布當中多少登記人屬地產代理。

(ii) *新措施進一步協助準買家/買家掌握一手住宅物業的銷情*

35. 為了進一步協助準買家/買家掌握個別發展項目/期數在每個銷售日以及當日不同時段有哪些一手住宅物業可供選購，銷售監管局會向一手住宅物業的賣方發出作業備考，要求他們在每個銷售日在每個發展項目/期數的售樓處按銷售監管局建議的「消耗表」範本，簡潔地標示出當日推售的是哪些一手住宅物業，以及在該日內適時地按銷售情況更新「消耗表」，以顯示當刻已被買家購入了哪些一手住宅物業，以及當刻還有哪些一手住宅物業可供選購。銷售監管局將於短期內發出該作業備考。賣方在售樓處提供有關的「消耗表」亦有助在售樓處的前線地產代理掌握當日的銷情。

(iii) *賣方分批推售已在價單上公布售價的一手住宅物業的事宜*

36. 《條例》沒有強制規定賣方在提供價單後盡快悉數推售已在價單上列出售價的一手住宅物業。這不是《條例》的漏洞，而是必須接受的實際情況。

37. 在《條例》實施前，賣方可以隨時隨地只就僅僅一個住宅物業出價，不論該發展項目/期數共有多少個住宅物業。此外，當時賣方亦可以隨時隨地就已出價的住宅物業改動售價並即時生效。

38. 為了針對這種情況，《條例》規定發展項目/期數的每份價單必須提供不少於某個數量的住宅物業的售價。但在本港的法制基礎下，每個人都享有依法自由處置其財產(包括物業)的權利，當局不可能強制賣方在某年某月某日或之前必須推售其擁有的住宅物業的全部或最少某個數量，亦不可能禁止賣方調整售價。

39. 在《條例》下，賣方如欲推售已出價的任何一手住宅物業，必須通過發出載有銷售安排的文件述明何年何月何日何時起在何地推售哪些住宅物業。此外，《條例》規定，如賣方須就任何已在價單上出價的住宅物業改動售價，必須在同一份價單上作修改，而銷售監管局要求賣方不能抹去該住宅物業之前曾公布過的售價，只可在價單上刪去不再適用的售價，填上新的售價。

40. 《條例》這些要求，逼使賣方無論打算在每一輪只推售多少個住宅物業(即使只是推售一個住宅物業)，必須同時就不少於《條例》要求的住宅物業的數量出價，令準買家掌握賣方當時就該發展項目/期數更多住宅物業的「心底價」。雖然賣方在出價後可改動售價，但每個住宅物業由首次出價至最終出價的資料，在同一份價單上顯露無遺，有助準買家掌握該住宅物業的售價波動。這些資料對準買家掌握賣方對有關住宅物業的預期銷情有幫助。

41. 假如我們要求賣方必須一次過悉數推售已在價單上列出售價的一手住宅物業，我們恐怕只能走回老路，不強制規定發展項目/期數的每份價單必須提供不少於某個數量的住宅物業的售價。換句話說，過往遭人詬病的情況，即賣方可以在每一輪只就僅僅一個住宅物業出價的情況，會再出現。這未必是廣大準買家樂意見到及接受的情況。

展望

42. 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。銷售監管局會加強檢視及巡查、處理投訴、進行調查，以及教育業界和公眾的力度，以期進一步增加一手住宅物業銷售的透明度和公平性、增強對消費者的保障；以及為一手住宅物業賣方提供公平的競爭環境。

運輸及房屋局
一手住宅物業銷售監管局
2015年4月