

2016年5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，委任了公職人員施行《條例》。他們即銷售監管局的人員。根據《條例》，銷售監管局

的職能包括－

- (a) 監察賣方以及相關人士在銷售一手住宅物業時是否符合《條例》的要求；
- (b) 向持份者發出指引；
- (c) 調查懷疑違反《條例》的個案；
- (d) 教育公眾有關《條例》條文的事宜；及
- (e) 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，例如賣方主力以住宅物業的「建築面積」陳述住宅物業的面積；賣方着重設置經粉飾的示範單位吸引準買家；以及準買家往往未能適時地取得各類銷售文件。

7. 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。較顯著的成效包括：

- (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」；
- (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；以及
- (d) 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。

8. 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，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。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。

9. 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。

10. 《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 2016 年 3 月 31 日，賣方提供了來自約 230 個發展項目/期數中約 42 400 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 (截至 2016 年 3 月 31 日)	1 703
總共	42 365 (約 42 400)

11. 《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

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。

13. 截至 2016 年 3 月 31 日，銷售監管局已檢視了約 850 份售樓說明書、約 2 600 份價單、約 2 200 份載有銷售安排的文件；以及約 8 900 份印製廣告。此外，銷售監管局檢視成交紀錄冊的次數達 3 300 次。銷售監管局亦定期檢視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 2016 年 3 月 31 日，銷售監管局對售樓處及示範單位共進行了約 2 600 次巡查，包括與地產代理監管局進行的聯合巡查。

處理查詢

15. 截至 2016 年 3 月 31 日，銷售監管局接獲約 4 000 宗查詢。

16. 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

17. 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，並於其後每月通知投訴人處理投訴的進度。

18. 截至 2016 年 3 月 31 日，銷售監管局接獲 177 宗投訴，當中 138 宗與《條例》有關，其餘的 39 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
售樓說明書	31
價單	5
銷售安排	30
示範單位	1
參觀已落成的物業	6
臨時買賣合約及/或買賣合約	2
成交紀錄冊	3
廣告	28
網頁	1
失實陳述及/或傳布虛假或具誤導性資料	31
其他	39 ^{備註}
總共	177

備註：該 39 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

19. 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。

20. 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。律政司正考慮有關事宜，並會把決定告知銷售監管局。

21. 截至 2016 年 3 月 31 日，當局已就一個發展項目的賣方進行檢控，當中涉及 19 項控罪。

22. 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。

發出指引

23. 根據《條例》第 88(1)條，銷售監管局可發出指引。截至 2016 年 3 月 31 日，銷售監管局共發出了 6 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。

教育公眾有關《條例》條文的事宜

24. 教育公眾有關《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，以及調查工作）。

25. 銷售監管局一方面協助賣方及相關人士（例如律師、建築師及測量師）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

26. 銷售監管局向業界發出了作業備考及常見問答，亦為業界舉辦了工作坊。截至2016年3月31日，銷售監管局向業界共發出了8份作業備考及126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。

27. 銷售監管局強調，在賣方懷疑違反《條例》的事宜上，不會因為賣方事後作出了有關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。

28. 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) 公眾教育

29. 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。銷售監管局的互聯網網站、在上文第 5(e)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 2016 年 3 月 31 日，每月平均約有 15 000 人次瀏覽銷售監管局的互聯網網站及 27 000 人次瀏覽銷售資訊網。

30. 銷售監管局不斷改善銷售資訊網的功能。目前，瀏覽銷售資訊網的人士可以利用區域、售樓說明書首次印製日期，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，方便快捷地搜尋發展項目/期數的資料。此外，銷售資訊網提供搜尋哪些發展項目/期數的賣方在過去 30 天內，上載了售樓說明書的第一個版本及/或任何價單。銷售資訊網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。

31. 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互聯網網站，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，忠告準買家先考慮清楚才簽立臨時買賣合約，以及不時在各媒體向準買家發放「買樓小貼士」。

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互聯網網站。

32. 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 2016 年 3 月 31 日，銷售監管局已向公眾發出了 14 次有關一手住宅發展項目/期數的銷售事宜的提醒。

推動及鼓勵賣方「多走一步」

33. 要持續提升一手住宅物業銷售的透明度和公平性，不能單靠《條例》的阻嚇作用。業界的心態及自發性同樣重要。銷售監管局一直積極推動及鼓勵賣方除了遵守《條例》的要求外，在可行以及雙贏的情況下「多走一步」。例如，雖然《條例》並沒有如此要求，但銷售監管局建議賣方在售樓處的當眼處展示發展項目/期數的「消耗表」，並適時地按銷售情況更新「消耗表」，讓身處售樓處的準買家容易知悉當時有哪此一手住宅物業仍可供他揀選。銷售監管局在巡視售樓處時觀察到，自銷售監管局向業界作出有關建議後，絕大部份一手住宅物業的售樓處均有展示其發展項目/期數的「消耗表」。

展望

34. 根據實際運作的經驗，銷售監管局需投放在調查及搜證方面的工作的資源，較當初預期多。銷售監管局已獲增撥資源，於 2016-17 財政年度起增設最多 10 個職位，主要用作加強調查及搜證方面的工作。新增的職位包括屋宇測量師、產業測量師、行政主任、房屋事務經理以及測量主任職系的人員。

35. 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。銷售監管局會繼續加強檢視及巡查、處理投訴、調查搜證，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/買方的保障；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
2016年4月