

創優增值—— 提升香港物業管理費的 透明度和管治

香港私人住宅物業管理費研究

新聞發布會

2023年5月4日



香港私人住宅物業管理費研究

1. 香港物業管理市場的獨特性
2. 研究目的及範疇
3. 香港物業管理制度
4. 研究結果
 - i. 市場調查（業主、業主組織及物業管理公司意見）
 - ii. 桌面研究及分析（資訊披露）
 - iii. 不同市場的監管制度
5. 問題及建議
6. 展望

1. 香港物業管理市場的獨特性

物業管理涉及的問題複雜且深遠：

- 由多個業主共同擁有的住宅樓宇，其物業管理的決策需要業主的**集體行動**，才可發揮影響力。
- **管理費是經常性支出**，因其**累積的性質而數額可觀**，若加上因應特別支出而需要的一次性供款，業主須繳付的數額就更大。
- 業主/消費者**缺乏**有關物業管理結構和費用的**資訊**，不容易行駛選擇。
- **物業管理的法律較複雜**，不容易為一般業主/消費者理解。
- 相對於地產發展商或物業管理公司，業主的**議價能力較低**，他們可能缺乏相關知識以保護他們自身的權益。

2. 研究目的

- 探討**消費者**就香港私人住宅物業管理費的認知、理解程度和影響力；
- 瞭解**業主組織**在物業管理中的角色，以及他們在選擇和更換**物管公司**方面的經驗和意見；
- 檢視物業管理市場有關**管理費**及其相關費用的問題，物管公司之間的市場競爭及他們的觀點和意見；以及
- 檢視現行**保障消費者**權益的措施。

➔ 本研究旨在促進一個健康、有競爭力和可持續發展的物業管理市場。

2. 研究範疇

前期諮詢

- 民政事務總署 (HAD)
- 法律諮詢及田土轉易處 (LACO)
- 物業管理業監管局 (PMSA)
- 市區重建局 (URA)
- 本地的行業商會、協會和專業人士

桌面研究及分析

- 香港法律法規
- 法庭案件、研究報告和新聞報導
- 檢視 249 份公契、2 份法定聲明和 50 份售樓說明書 (售樓書) (2019 年 12 月至 2021 年 12 月)
- 分析 30 個物業發展項目的銷售資料 (2018 年至 2021 年)

消委會投訴個案分析

- 694 案例
(2012 年至 2022 年)

調查研究

- 市場調查：414 個抽樣樓宇中的 1,103 位業主、96 個業主組織和 22 間物管公司 (2020 年 11 月至 2021 年 7 月)
- 深入訪問：20 位業主、20 個業主組織、2 間物管公司、2 個專業團體

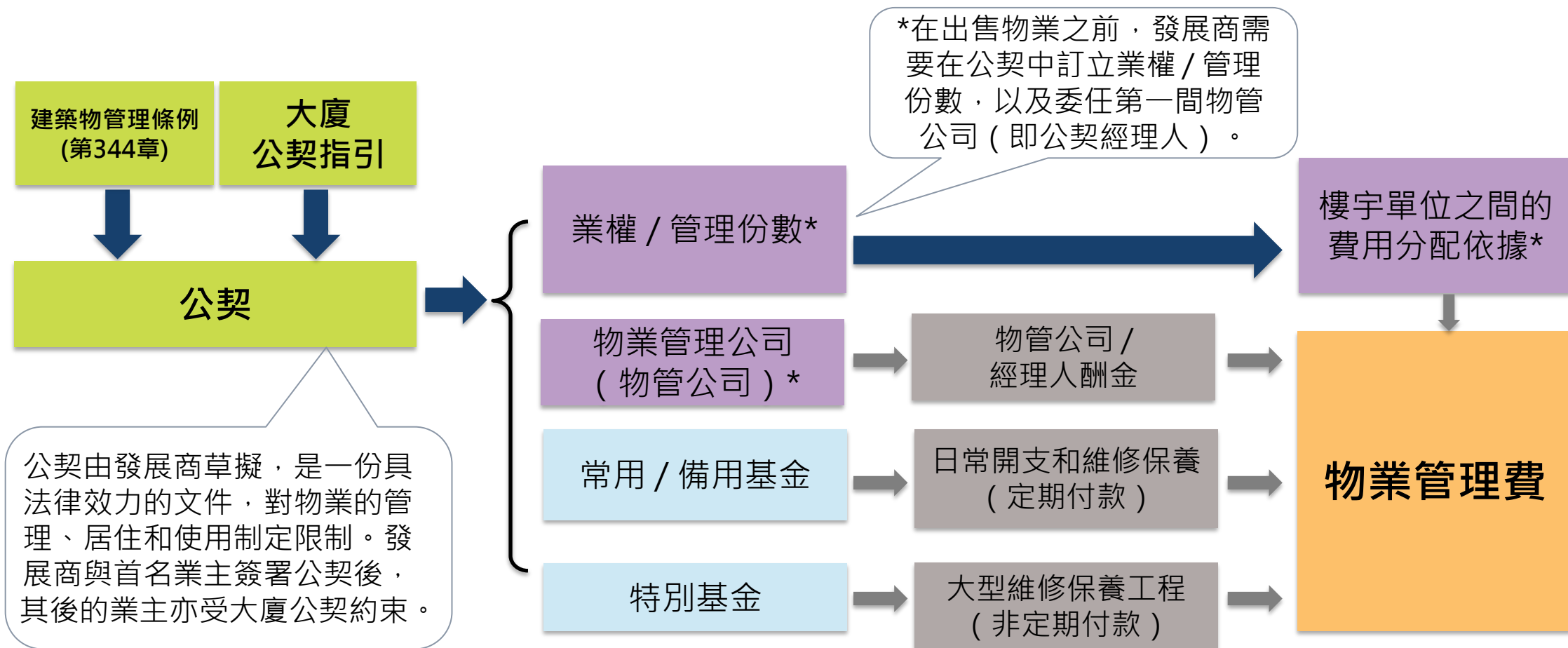
審視不同市場的監管制度

- 澳洲 (維多利亞州)
- 中國內地 (深圳)
- 新加坡
- 台灣
- 英國

後期諮詢
主要持份者

3. 香港物業管理制度

公契確立了物業管理費的基本結構

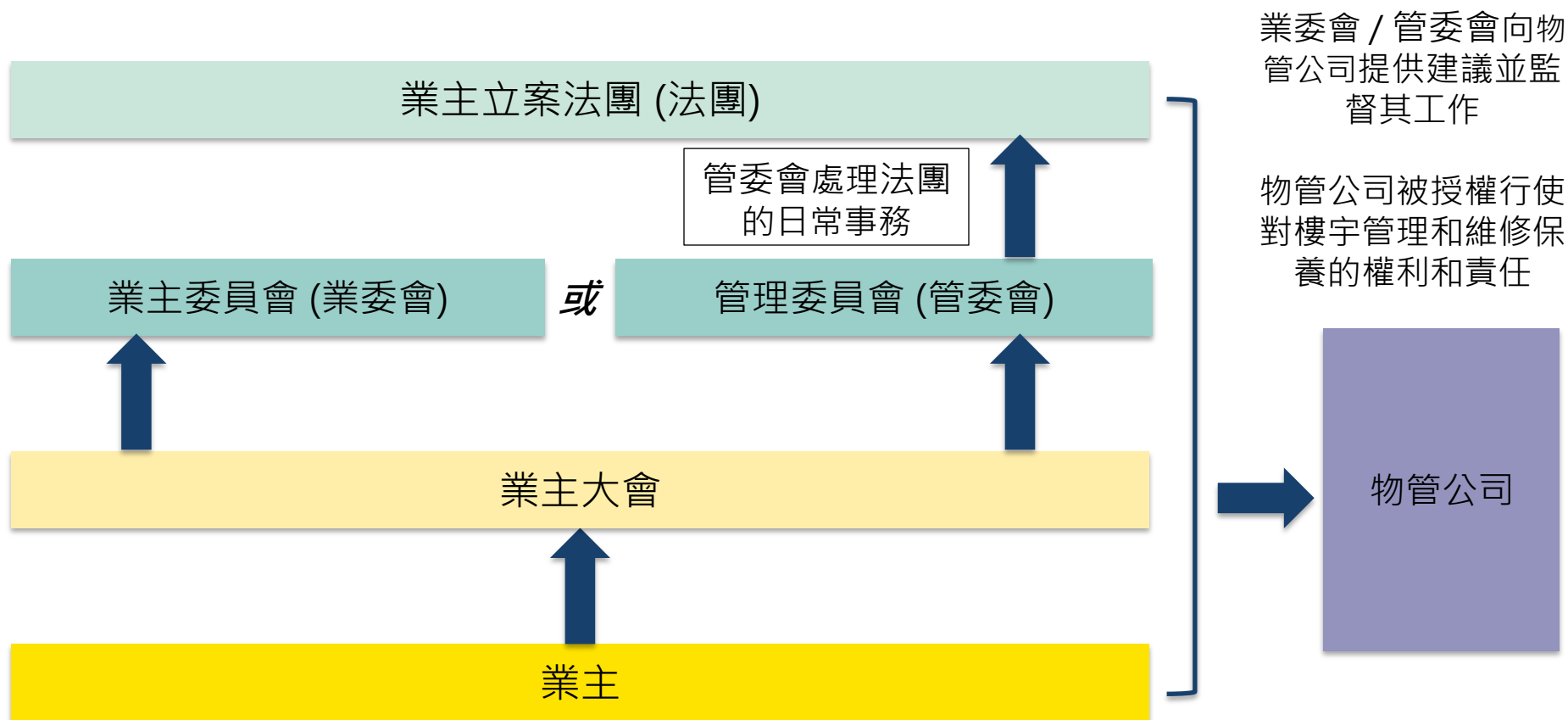


業主立案法團、管理委員會、業主委員會和物管公司的關係、角色和職能

法團是在建築物管理條例下設立的法人團體，其日常業務由管委會處理

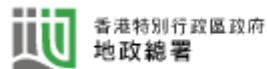
業委會是根據及按照公契成立的業主組織

如已成立法團，則管委會委員須當作為業委會



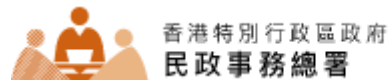
物業管理相關的監管機構

法律諮詢及田土轉易處



- 審批發展商呈交的公契草擬本，確保公契符合《建築物管理條例》(第344章)和《大廈公契指引》

民政事務總署



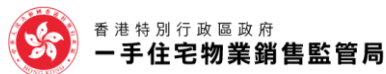
- 監督《建築物管理條例》(第344章)的實施，及製定有關物業管理的政策
- 鼓勵私人大廈業主按照《建築物管理條例》(第344章)成立法團，並提供支援和協助業主處理樓宇管理事宜

物業管理業監管局



- 根據《物業管理服務條例》(第626章)於2016年成立的法定機構，規管在香港提供物業管理服務的物業管理公司及物業管理人
- 發牌制度將於2023年8月1日全面強制生效

一手住宅物業銷售監管局



- 管理和監督遵守《一手住宅物業銷售條例》(第621章)的規定(有關售樓說明書在物業管理和公契資料的披露)

4. 研究結果

- i. 市場調查
- ii. 桌面研究及分析
- iii. 不同市場的監管制度

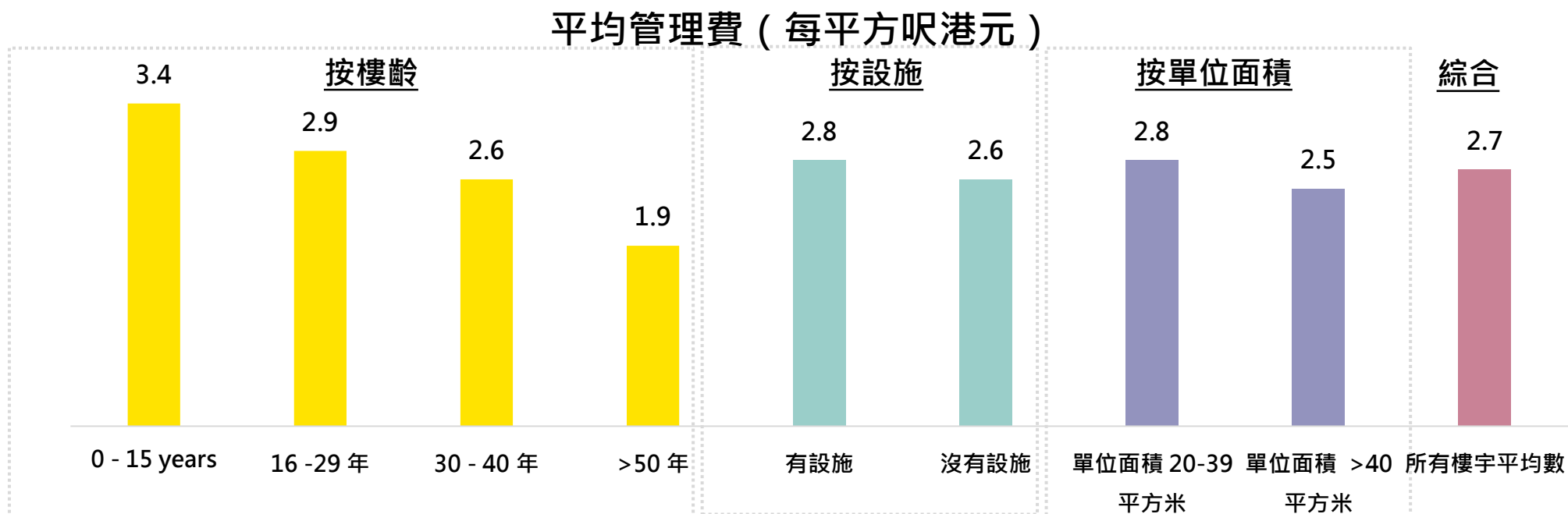
市場調查

(1) 管理費

- 費用水平
- 費用調整
- 費用組成部分
- 物管公司收取的費用
- 影響費用因素

管理費水平

- **管理費水平**：介乎每月200港元至3,700港元，平均為每月 1,108 港元或每平方尺 2.7 港元，平均約佔受訪業主家庭每月收入的7.4%
- **管理費是否合理**：55.4%受訪業主認為合理（當中有26.3%是支付少於家庭月入1%的管理費）；23.4%認為不合理（當中有28.9%繳付家庭月入10%以上作為管理費）。
- **收費水平受多種因素影響**：例如樓齡較新，有設施的收費較高。

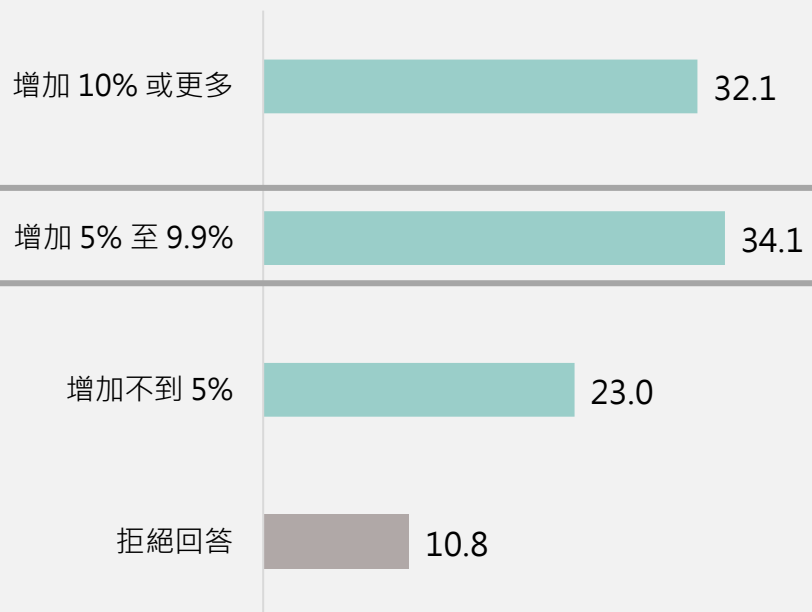


受訪者: N=1,103

管理費調整水平

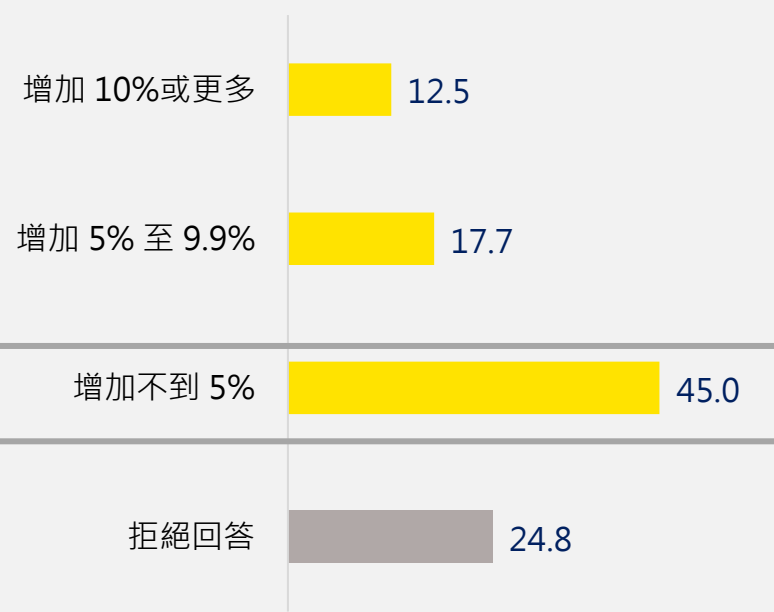
管理費實際調整幅度在多數情況下高於業主可接受的水平。

(i) 由業主組織提供最近一次的管理費實際調整幅度 (%)



受訪者: N=96

(ii) 業主可接受的管理費調整幅度 (%)

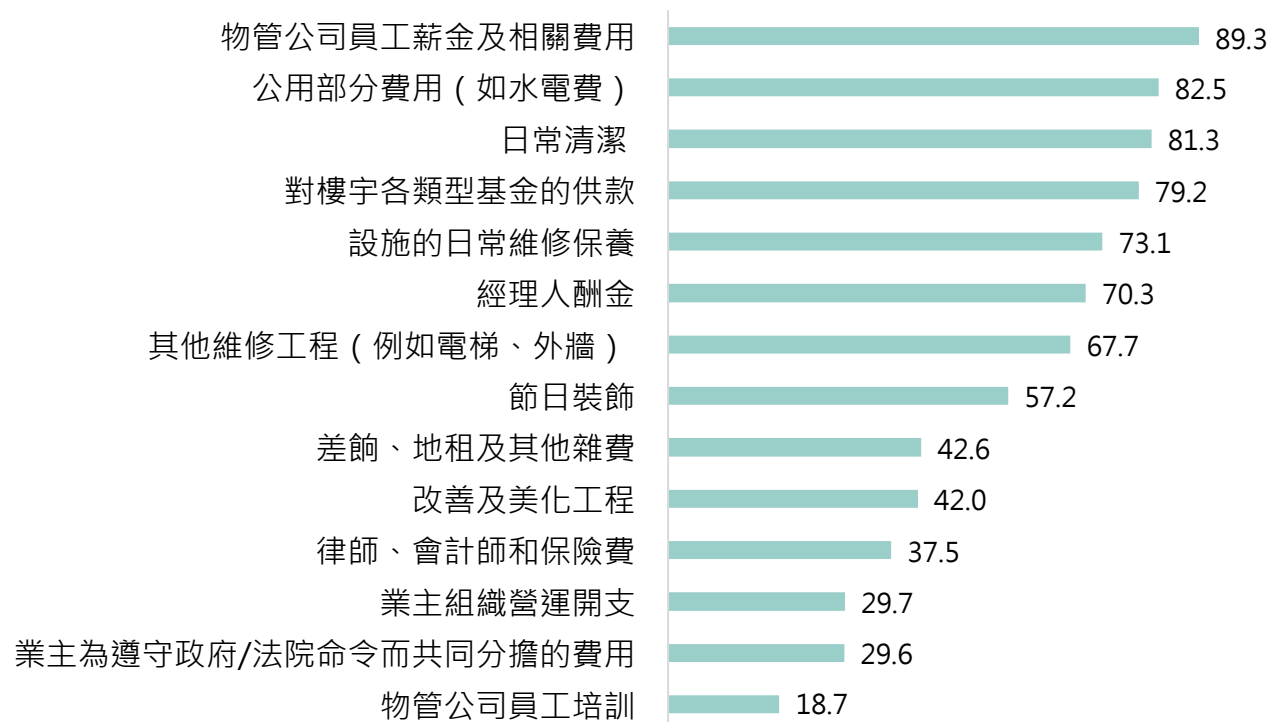


受訪者: N=1,103

管理費的組成和比例

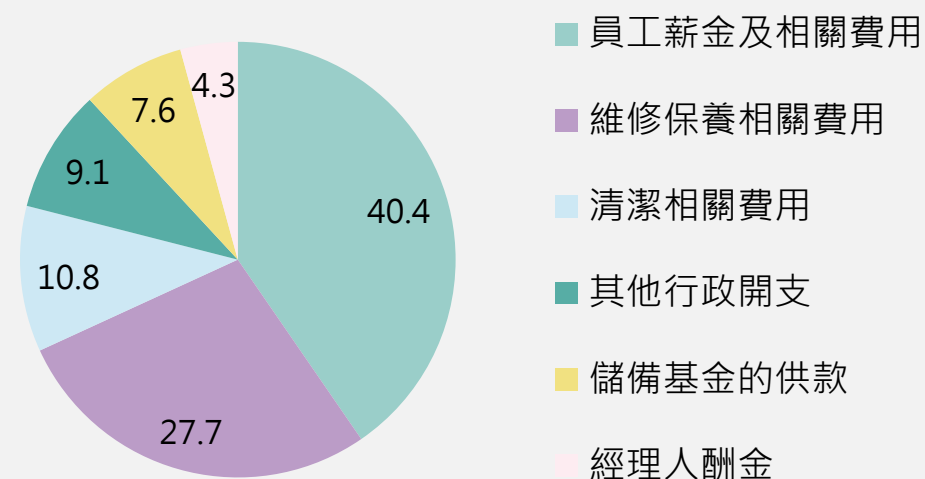
管理費主要用於支付「員工薪金及相關費用」，佔4成（40.4%）；其他支出費用包括「維修保養」（27.7%）、「清潔」（10.8%）、「行政」（9.1%）、「儲蓄基金」（7.6%）及「經理人酬金」（4.3%）。

(i) 管理費涵蓋的費用項目 (%)



受訪者: N=96

(ii) 主要項目佔物業開支比例 (%)



受訪者: N=96

物管公司收取的費用

有4成的物管公司，按公契所訂明之物業總開支的某個百分比作為經理人酬金收取費用。

經理人酬金的形式 (%)



受訪者: N=46

總部行政費用

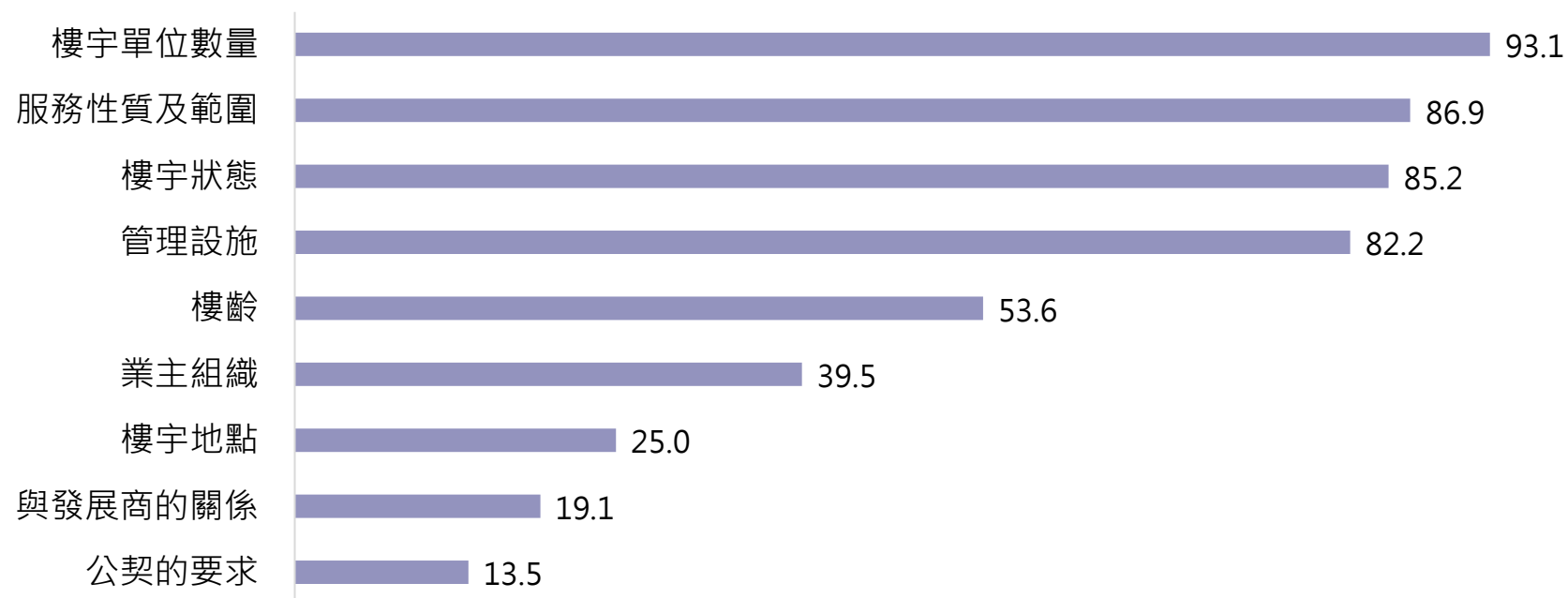
- 約 2/5 的物管公司指派其總部員工為受訪樓宇提供一般管理服務，如提供財務、法律、設施和人力資源管理服務。但受訪公司拒絕透露有關收費是否計入相關樓宇的管理費。

註：許多受訪的物管公司認為與財務有關的數據敏感而拒絕回答相關問題。

決定管理費水平的因素

樓宇管理費水平受到多項因素影響，例如「樓宇單位數目」（93.1%）、「服務性質及範圍」（86.9%）、「樓宇狀態」（85.2%）及「管理設施」（82.2%）等等。

物管公司在釐定管理費水平時所考慮的因素 (%)



受訪者: N=22, 可選多於一個答案

市場調查

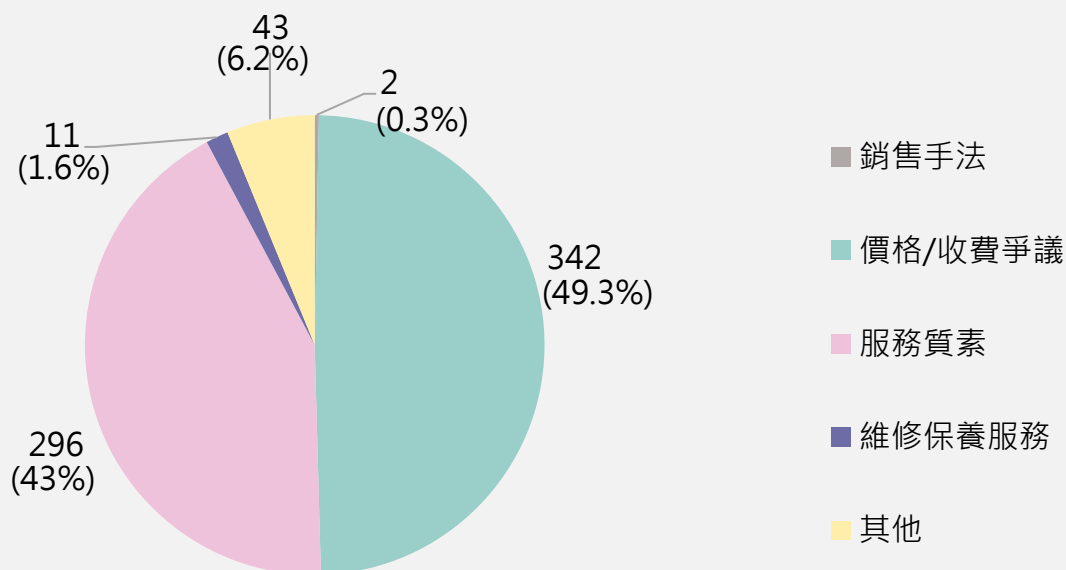
(2) 物業管理服務

- 服務質素及價格
- 行業面對的挑戰

業主不滿物管服務的投訴

在過去11年，消委會共接獲694宗有關物業管理服務的投訴個案，金額為3.93億港元，主要涉及價格/收費爭議（49.3%）及服務質素問題（43%）。只有大約一半的投訴（50%）在消委會調解後得到解決，成功率偏低。

2012年至2022年物業管理服務的消費者投訴類別（個案數目及分佈比率）



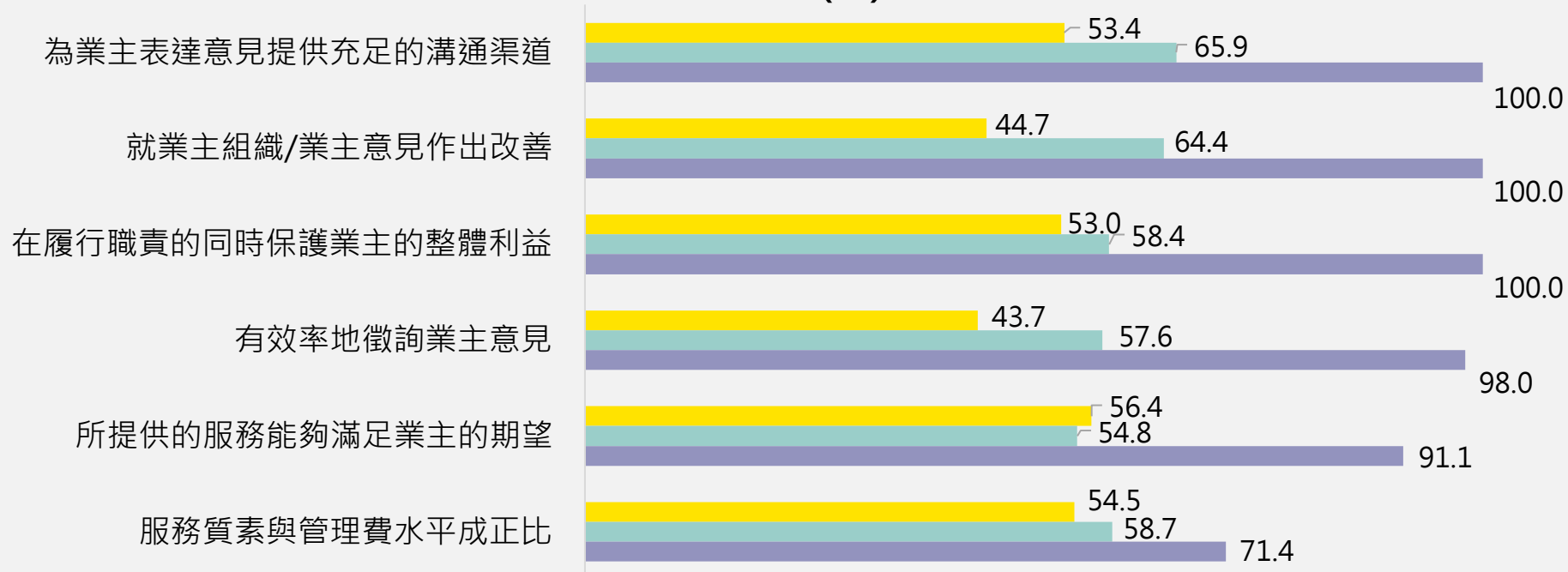
- **價格/收費糾紛**
包括不合理收費、資金處理不當、挪用資金或拒絕提供收支記錄和賬簿等問題。
- **服務質素**
關於前線人員處理業主要求的態度、物管公司處理投訴的速度和方式，或大堂有時沒有人值守。

註：在2015年的「價格/收費糾紛」類別中，有200宗個案是關於一組買家投訴同一住宅物業的物管服務。

物管服務表現的評價存在落差

物管公司認為自己在大部分方面達到 71.4% 至 100% 的得分，而業主和業主組織則認為物管公司僅達到43.7% 至 65.9% 的預期要求。

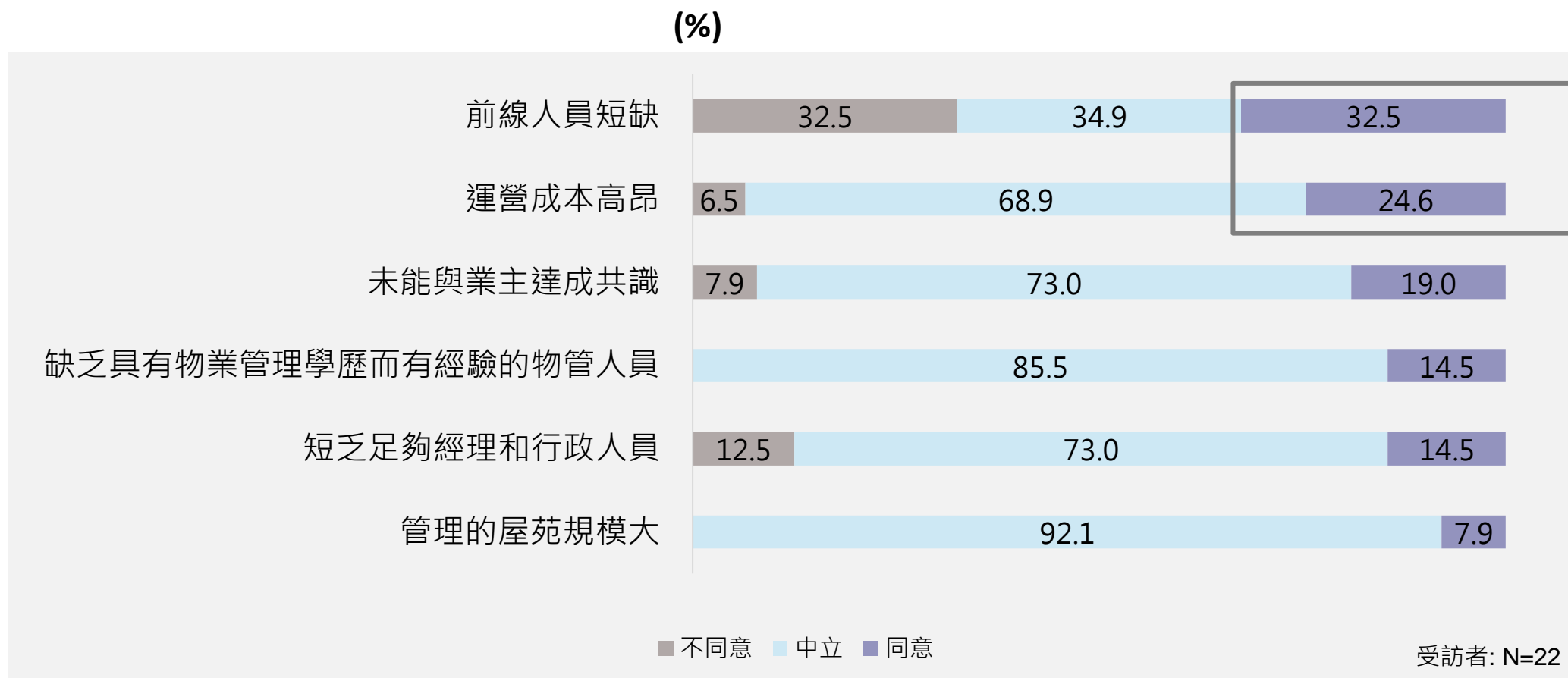
業主、業主組織和物管公司的滿意度 (%)



■ 業主 ■ 業主組織 ■ 物管公司

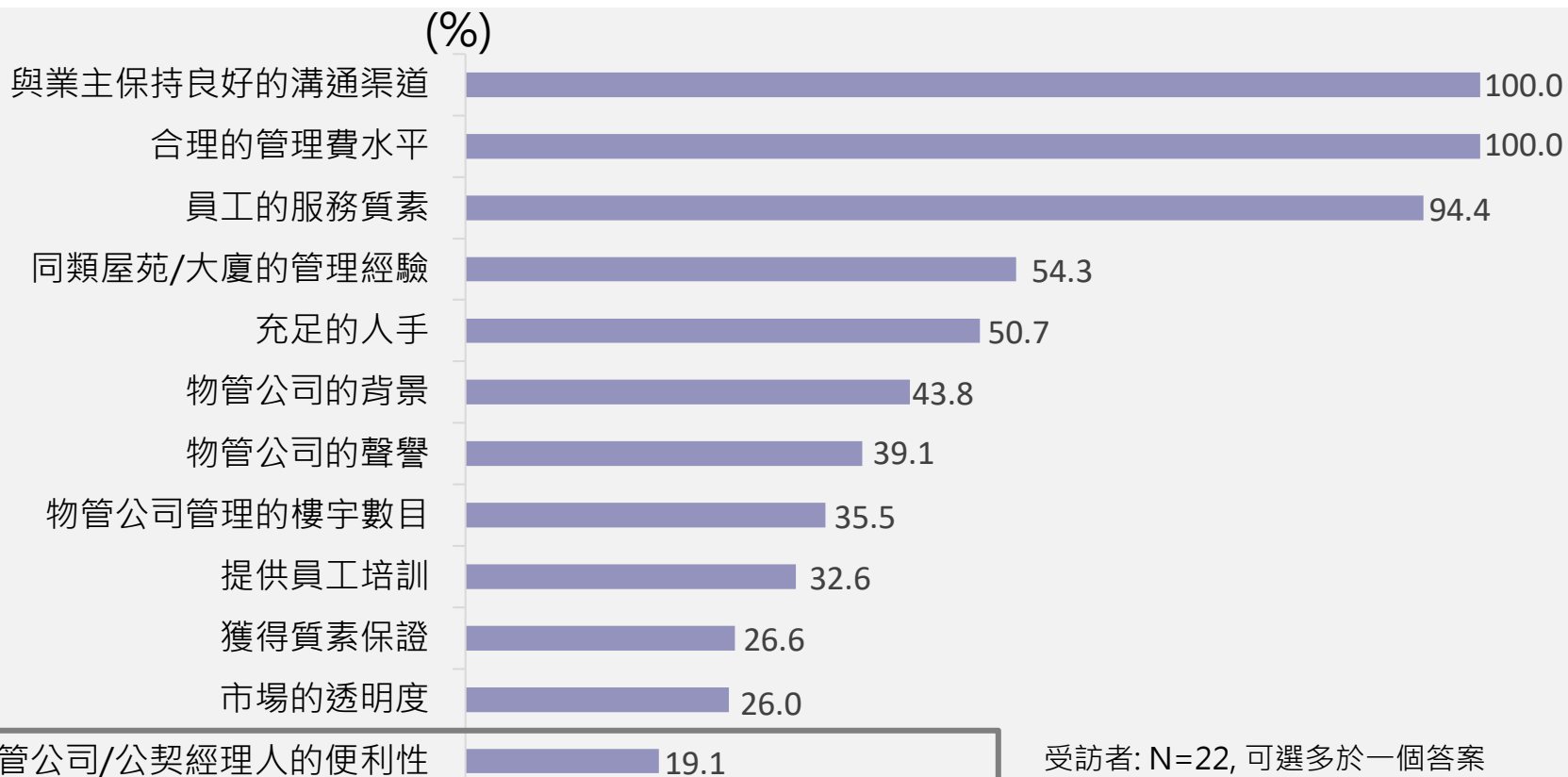
受訪者: N=1,103 (業主); N=96 (業主組織); N=22 (物管公司)

物管公司最大的挑戰是前線人員短缺和運營成本高昂



影響物管公司競爭力的因素

儘管大多數物管公司 (91.5%) 認為市場供求達到均衡水平，但仍有其他因素影響其在市場上的競爭力，例如：能否與業主保持良好溝通及合理的管理費水平 (100%)，唯業主能否更換物管公司/公契經理人 (19.1%) 的重要性似乎較低。



受訪者: N=22, 可選多於一個答案

市場調查

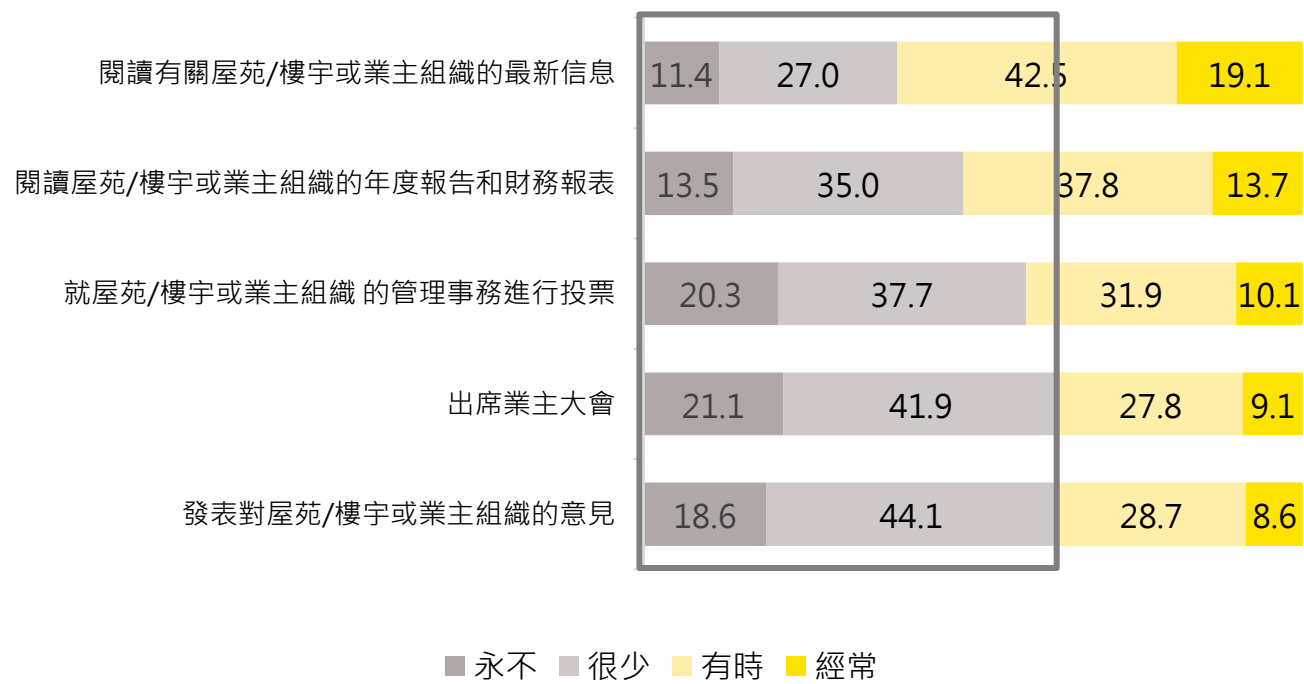
(3) 業主參與度

- 對物管事宜的認知
- 與管理費的關係
- 市場信息的重要性

業主不積極參與物業管理事宜

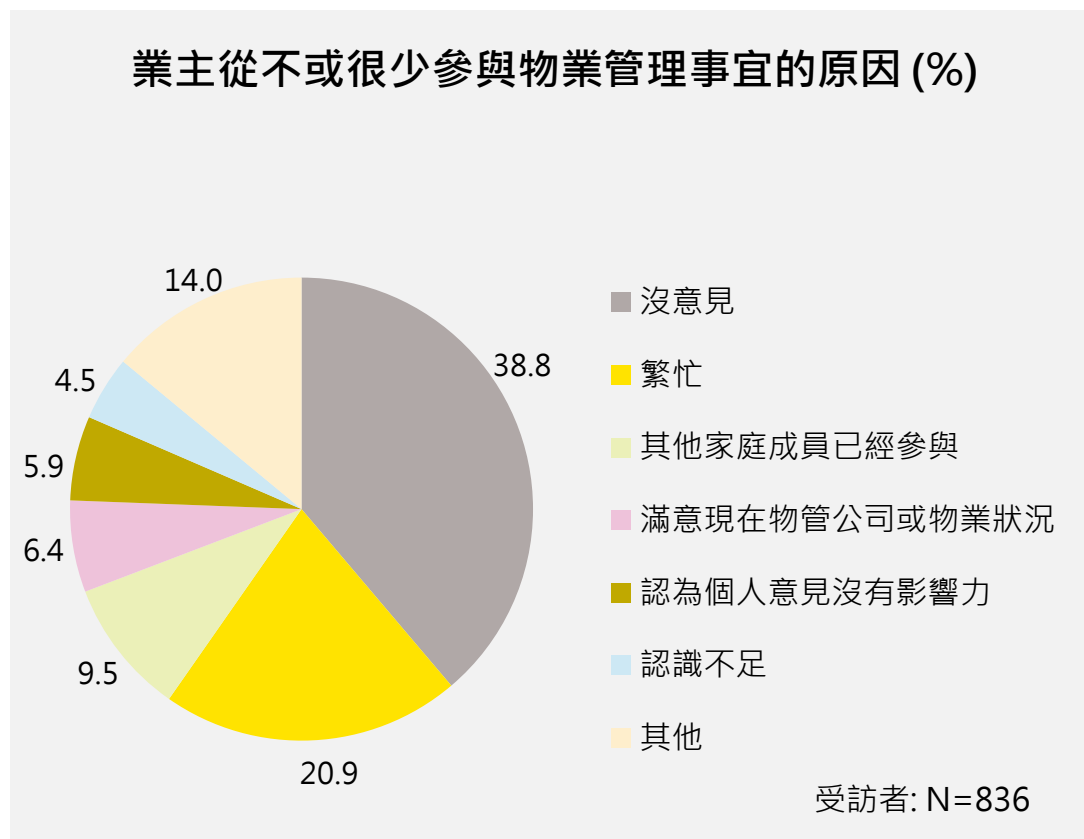
不論發表意見，出席業主大會或投票等，業主參與度頗低，不參與的主要原因表示“沒意見”或“繁忙”。

(%)



受訪者: N=1,103

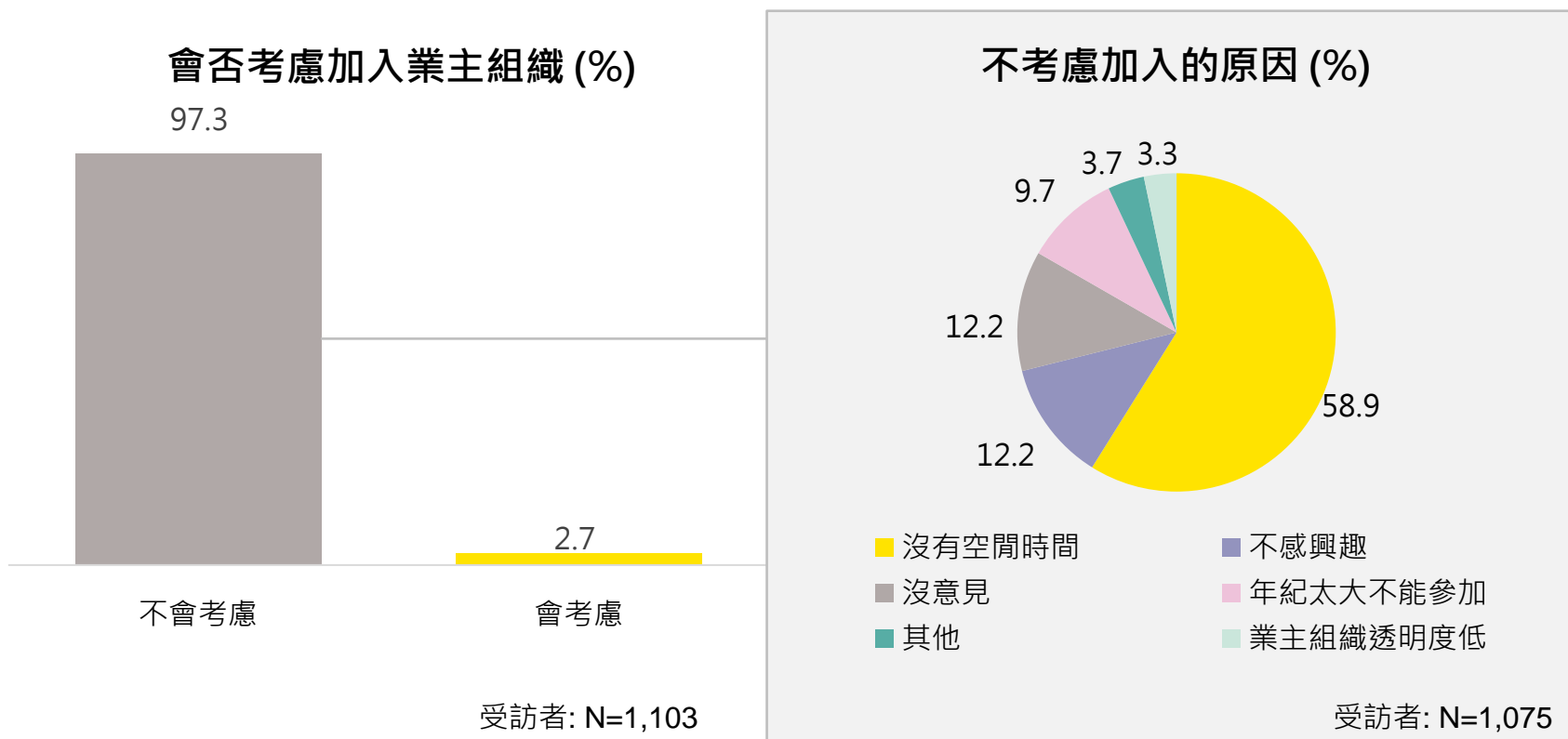
業主從不或很少參與物業管理事宜的原因 (%)



受訪者: N=836

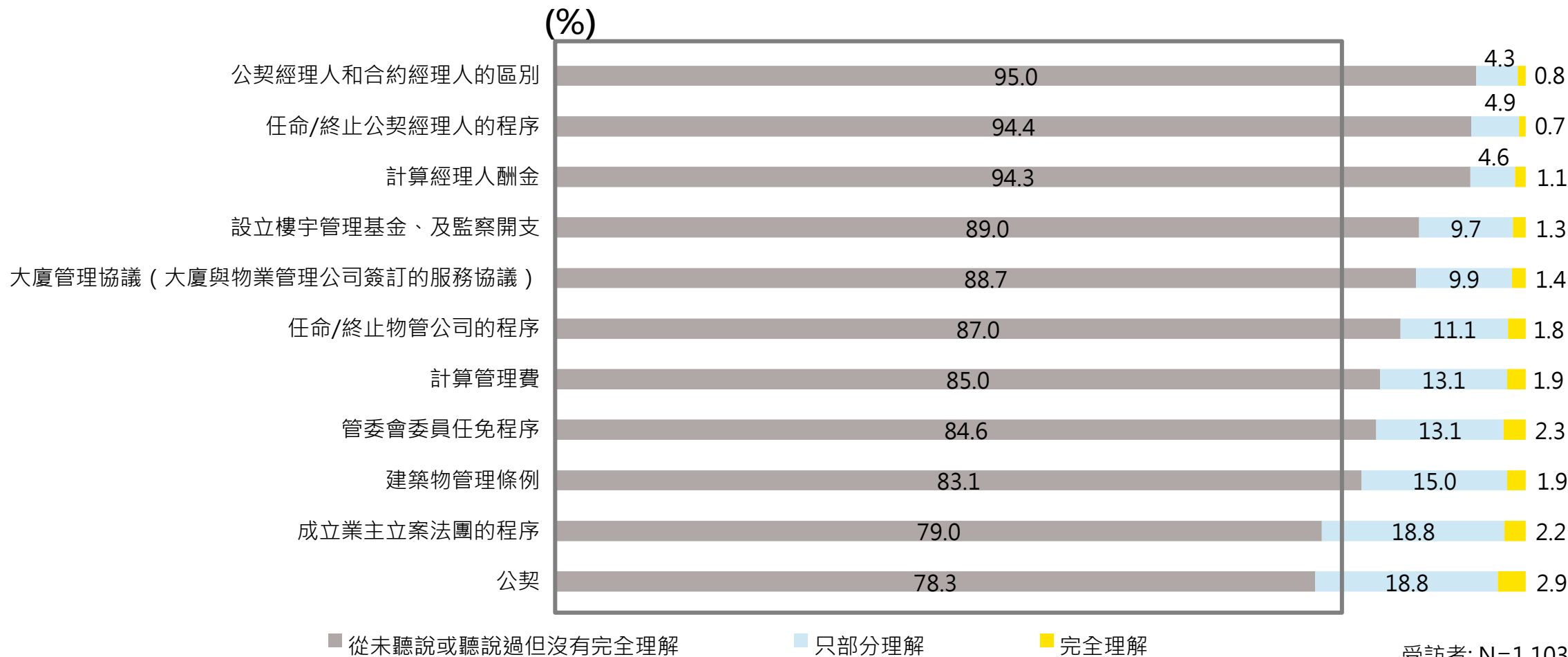
業主加入業主組織的意願

超過97%的業主以“沒時間”、“沒興趣”和“年紀太大”等為理由，不願加入業主組織，這將削弱業主和業主組織行使集體權力作出適當物業管理和決策。



對物業管理及相關法規的認知

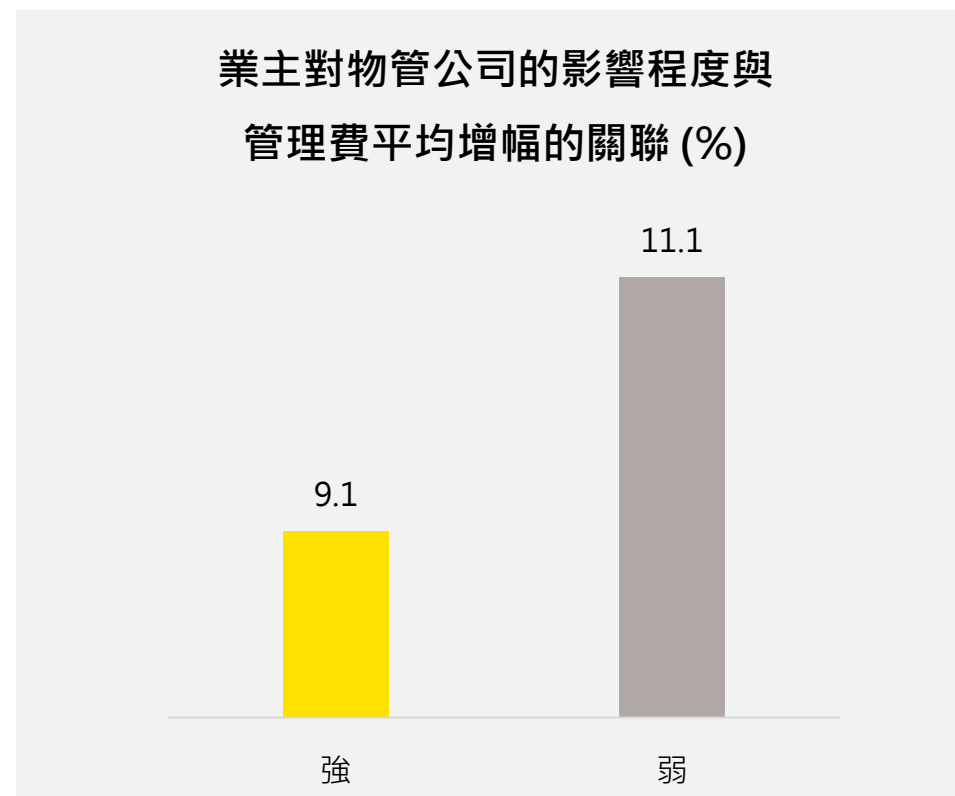
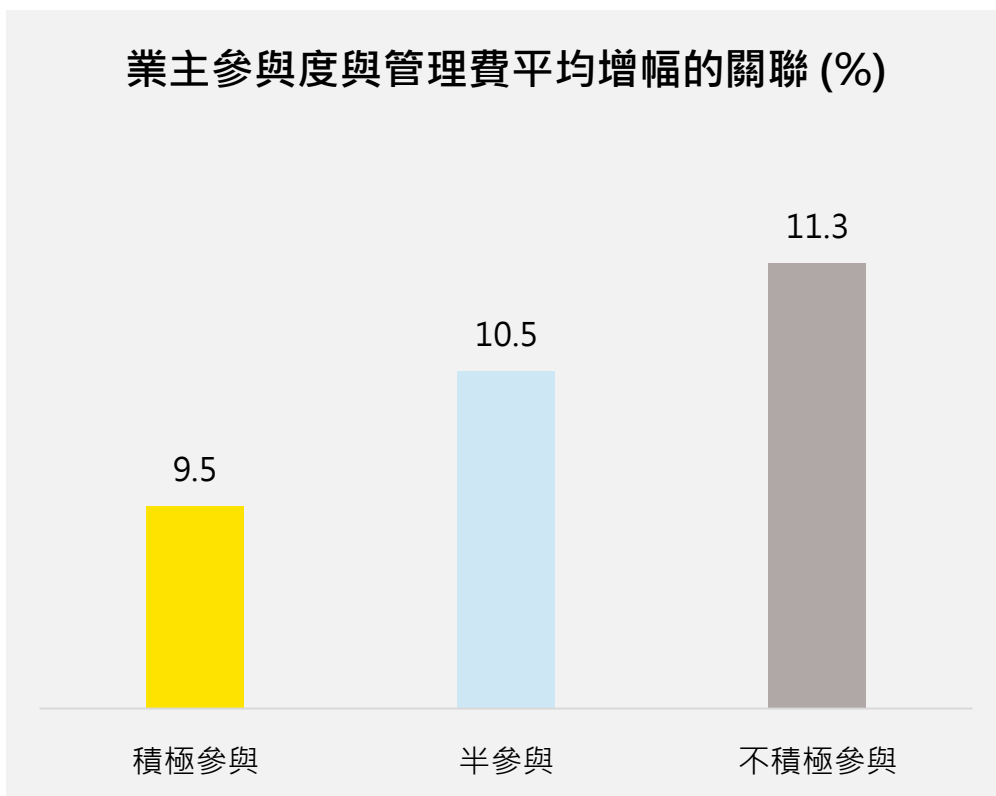
大部分業主（超過78%）對物業管理及相關法規欠缺認識。



受訪者: N=1,103

業主參與度與管理費增幅的關係

若業主積極參與物管事務或對物管公司有較強影響力，對管控管理費增幅亦有正面作用。

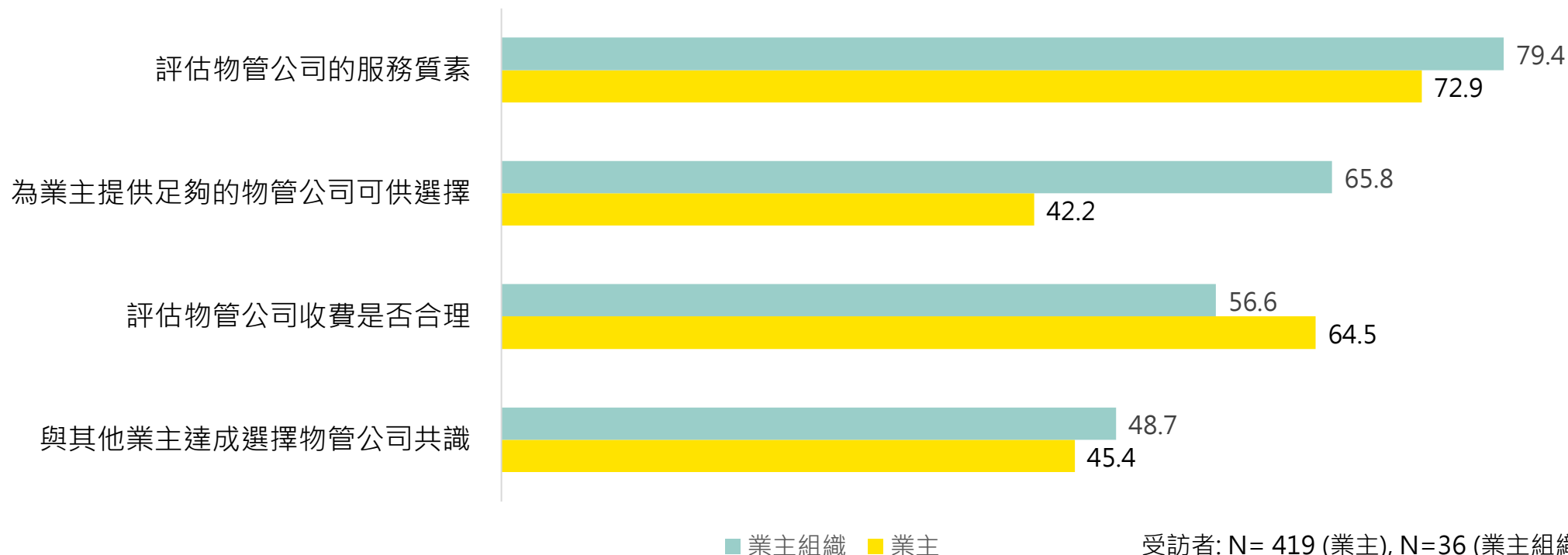


受訪者: N=1,103

選擇新物管公司的市場信息有限

對於業主或業主組織來說，在沒有足夠和可信賴的信息情況下難以評估市場上的物管公司的服務質素、收費水平及可供的選擇。

選擇物管公司時遇到的困難 (%)



受訪者: N= 419 (業主), N=36 (業主組織);
可選多於一個答案

4. 研究結果

- i. 市場調查
- ii. 桌面研究及分析
- iii. 不同市場的監管制度

物業單位的業權份數或管理份數資料披露不足

- 公契訂明業權份數及/或管理份數的份額，界定了業主管理費的分攤基礎。
- 從本會檢視的售樓書顯示，有關資訊僅以數目形式提供個別單位的份額（見下圖示例），並沒有詳細說明分配份額是如何得出，這信息對準買家作出購買決定的參考作用有限。
- 計算份額的詳細信息在樓宇的法定聲明（經查冊）中有列載，但它並非供公眾參考的銷售文件。

如何計算？

住宅物業（一手銷售）條例規定住宅發展項目的售樓書須披露公契的摘要，其中涉及業權份數/管理份數的分配，包括：

- 管理費用在業主之間的分攤基礎，例如按業權份數/管理份數的比例分配給業主單位。
- 列出分配給發展項目中每個住宅單位的業權份數的數目。

甲售樓書

Floor	Unit	No. of Undivided Shares Allocated to Each Unit
5/F-12/F, 15/F-23/F, & 25/F	A	26
	B	26
	C	25
	D	19
	E	19
	F	27
	G	20
	H	36
26/F & 27/F	A	26
	B	26
	C	25
	D	19
	E	19
	F	36
	G	46

乙售樓書

(A) Residential Units		Undivided Shares Per Residential Unit	Management Shares Per Residential Unit
Floor	Flat		
5/F	Flat A (including flat roof adjacent thereto)	32	32
	Flat B (including balcony thereof)	23	23
	Flat C (including balcony thereof)	17	17
	Flat D (including balcony thereof)	17	17
	Flat E (including balcony thereof)	23	23
	Flat F (including flat roof adjacent thereto)	23	23
6/F-13/F, 15/F-23/F & 25/F-27/F (20 storeys)	Flat A	22	22
	Flat B (including balcony thereof)	23	23
	Flat C (including balcony thereof)	17	17
	Flat D (including balcony thereof)	17	17
	Flat E (including balcony thereof)	23	23
28/F	Flat F	18	18
	Flat A (including flat roof adjacent thereto)	18	18
	Flat B (including balcony thereof, flat roof adjacent thereto and the roof thereabove)	39	39
	Flat C (including balcony thereof, flat roof adjacent thereto and the roof thereabove)	39	39
	Flat D	18	18
	Sub-total	2,649	2,649

擁有較大業權份數的業主可影響其他業主的利益

- 當大業主持有較大的業權份數時，其餘業主持有的份數便有可能不足以與大業主在存在利益衝突的議題上抗衡。
- 在249個抽樣物業發展項目中，有5個項目的住宅業主僅獲分配低於50%的總業權份數；即使集合全體住宅業主也可能因沒有足夠的票數通過某些決議，例如解僱表現不理想的公契經理人。^{*}

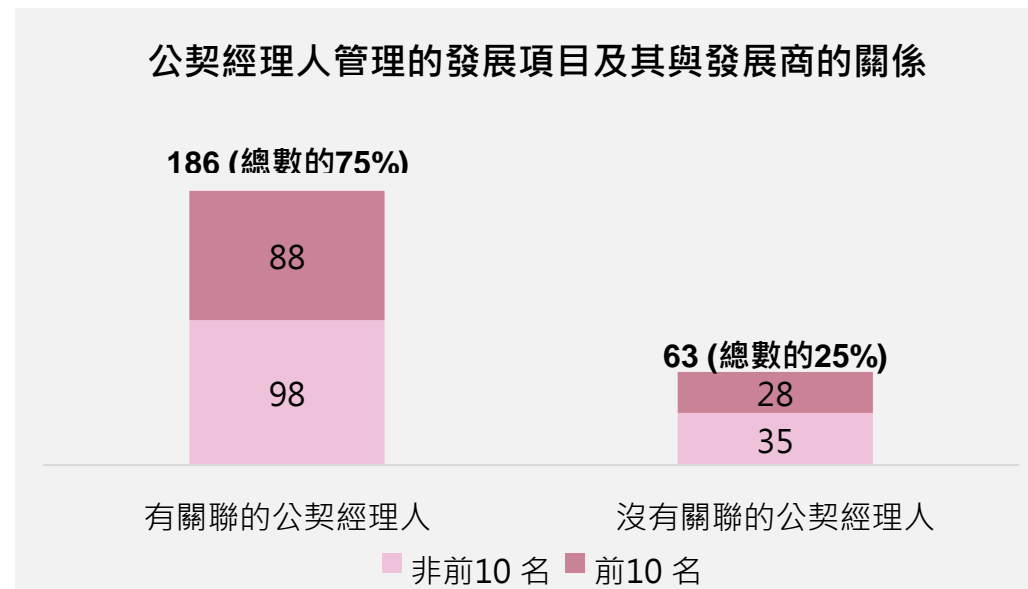
發展項目	分配給住宅業主的總業權份數
項目 第 236號	14%
項目 第 94號	33%
項目 第 287號	36%
項目 第 217號	47%
項目 第 235號	48%
其餘 244 個項目	超過 50%

註: ^{*}任何擁有 $\geq 30\%$ 發展項目的業權份數的業主都可影響管委會任命的投票權 (建築物管理條例第 3 節)，而擁有 $\geq 50\%$ 的業權份數則可以左右公契經理人的罷免 (建築物管理條例附表 7 第 7 段)。大業主可以是物業業主或發展商。

公契經理人普遍與發展商有關連

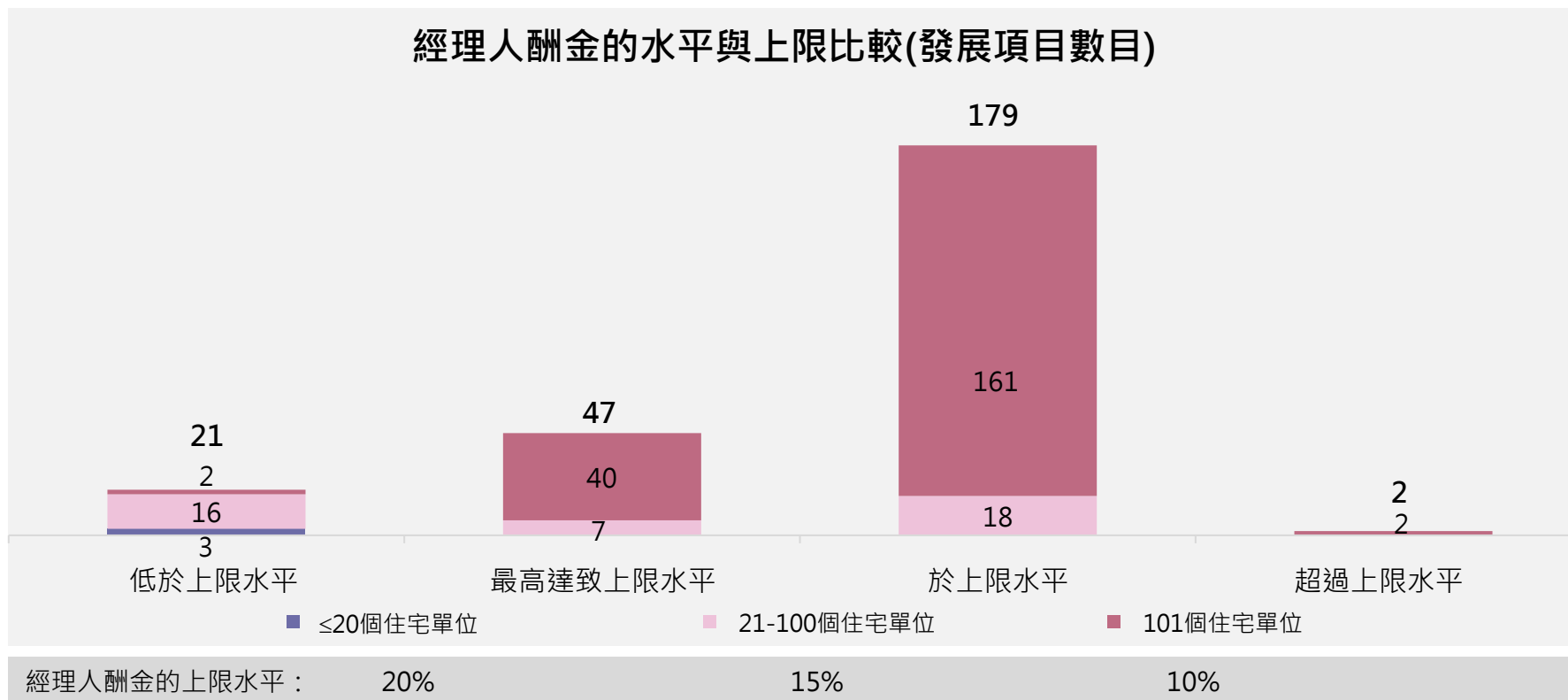
- 首任物管公司（即公契經理人）由發展商任命並在公契中指定。
- 在249個發展項目中，合共有85名公契經理人管理，約75%與相關的項目發展商有關聯。前10名公契經理人合共管理近一半（47%）的發展項目。
- 若發展商決定將少於 50% 的業權份數分配給住宅業主，同時委任與其有關連之物管公司為公契經理人，或會引起潛在利益衝突的擔憂。

	管理的發展項目數量 (百分比)	與發展商相關的公契經理人管理的發展項目數量 (百分比)
前10名公契經理人	116 (47%)	88 (76%)
其餘75名公契經理人	133 (53%)	98 (74%)
總數	249 (100%)	186 (75%)



大多數發展項目收取的經理人酬金達到上限水平

在 249 個發展項目的公契中，179 個 (72%) 發展項目收取的經理人酬金訂於上限水平 (at max cap)，而 47 個 (19%) 發展項目收取的經理人酬金為最高可達致/不超過上限水平 (up to/not exceed max cap)。整體經理人酬金水平是 5%至15%。



難以獲得業主一致同意修改公契中的不公平條款

- 公契一經在土地註冊處註冊，便對所有業主及其業權繼承人產生約束力。隨著時間的推移，部分條款有可能不再符合業主當前的利益，從而引起各方的爭議。
- 然而，要滿足業主一致同意的要求才可修改不公平或過時的公契條款是極其困難，特別是對於大型住宅物業，或存在長久空置的單位。

Progress Report on the Motion on “Improving Property Management and Operation of Owners’ Corporations” At the Legislative Council Meeting on 27 March 2013

13. There have been suggestions that the Government should introduce provisions in the BMO to allow mechanisms for owners to amend the DMCs and sub-DMCs, in particular those provisions which are considered unfair and unreasonable to owners. (有建議政府應在《物業條例》中引入條文，容許業主修改公契及附屬公契的機制，尤其是那些被認為對業主不公平和不合理的條文。) Some suggest introducing a mechanism under which applications can be made to the court to amend provisions of a DMC (or sub-DMC) if not less than 80% or 90% of the owners concerned agree to the amendment. There is also a suggestion of introducing the concept of “user-pays” principle to the BMO to resolve the problem of unfair allocation of management shares and undivided shares.

特別基金儲備不足以應付維修保養費用

- 雖然建築物管理條例指明設立特別基金作為未來大型維修工程的儲備金，但市建局在2017年進行的一項調查顯示，香港只有1/3的受訪樓宇設立了特別基金。
- 即使設有特別基金，由於供款水平低且不定期，基金預留的金額將不足以支付維修工程的開支，因此當樓宇出現老化問題時，便需要籌集資金，因此而帶來沉重的經濟壓力，很容易導致業主拒絕籌劃維修項目。

2018年7月1日

推動預防性保養意識 讓樓宇狀況「歷久常青」



市建局於去年展開的「樓宇復修策略」研究，透過問卷調查，成功訪問全港3000幢樓宇的業主代表，進一步了解這些業主對樓宇進行維修保養的意見，和當中所遇到的困難。

從我們的研究發現，實際上只有三分一的受訪樓宇有設立特別基金，餘下的樓宇並無為大型維修工程作好儲備。而即使有設立特別基金的樓宇，其供款款額水平偏低及供款亦沒有定期性，基金的結餘不足以支付大型維修工程的開支。主要原因是根據「大廈公契指引」及《建築物管理條例》的規定，特別基金的供款數目及時間全交由業主大會作出議決。加上業主缺乏專業知識釐定維修工程所涉及開支而須投入的儲備水平，以致令大廈的特別基金戶口「有名無實」，一旦需要進行大型樓宇維修時，才發現欠缺足夠款項應付。

由上述研究的初步結果可以預期，若樓宇在「年青」時不作定期保養，亦無預留充足的維修基金儲備，或根本沒有設立維修基金，維修責任便不斷向下傳，待樓宇步入「中年」，要首次進行大型維修工程時，當刻的業主便要在樓宇沒有作儲備的情況下，攤分動輒以百萬、甚至千萬計的工程費用，屆時沒有經濟能力的業主便要「臨渴才掘井」，在短時間內為籌措大筆維修經費而惆悵，最壞的情況，將可能是有關樓宇業主因而延緩籌組，甚至擱置維修工程，令樓宇失修狀況惡化，這無疑是市區更新的一種倒退。

4. 研究結果

i. 市場調查

ii. 桌面研究及分析

iii. 不同市場的監管制度

五大市場的監管制度

	香港	澳洲	中國內地	新加坡	台灣	英國
監管要求						
物業管理指南 / 示範規則 / 標準合同	公契指引及物監局的操守守則 (強制性)	業主法團的示範規則 (非強制性)	深圳市物業服務合同 (示範文本) (強制性)	分層管理指南 (非強制性)	公寓大廈規約範本 (強制性)	RTM 公司 (示範文本) 條例 (2009) (強制性)
發牌制度	✓ (2023 年 8 月 1 日生效)	✓	✗	✗	✓	沒有相關信息
維修儲備金	沒有指定供款預算和時間表	有指定的供款預算和時間表	政府監督指定的供款預算和時間表	業主委員會決定年度預算	沒有指定供款預算和時間表	自願性; 由業主提出
成立法團	自願性	強制性 (自動成立)	強制性	強制性 (自動成立)	強制性	自願性
物管公司的行為準則和法律責任						
對業主的義務 / 指定的法律責任	✓/✓	✓/✗	✓/✓	✓/✓	✓/✓	✓/✓
消費者保障措施						
披露收支賬簿和記錄	業主有權要求	業主有權要求	定期披露	業主有權要求	業主有權要求	業主有權要求
申訴機制	投訴人自行選擇循不同渠道申訴	有明確循序漸進的申訴途徑	由地方政府協助	有明確循序漸進的申訴途徑	有明確循序漸進的申訴途徑	有明確循序漸進的申訴途徑
可供香港參考的做法	-	避免發展商的利益衝突; 自動成立法團	避免發展商的利益衝突; 發展商提供維修起動基金	修改物管章程; 自動成立法團	發展商提供維修起動金	-

5. 問題及建議

香港物業管理費消費者保障問題

通過整合上述所有調查、分析及諮詢持份者所得的結果，消委會歸納了以下6項問題：

- 業權份數涉及業主在投票權及管理費的分配，但其分配基礎缺乏透明度，未有詳細說明業權份數和管理份數分配的計算方法
- 難以獲得全體業主同意修改公契中的不公平條款，不公平條款會損害業主利益
- 發展商或大業主或管理委員會委員對物管事宜的潛在影響，尤其當涉及利益衝突問題，例如：選定或更換與其有關連的公契經理人/物管公司、服務供應商
- 物管公司的服務質素，包括財務風險和服務表現不佳
- 業主不積極參與物管事宜或不願意加入業主組織，業主組織、物管公司與業主之間溝通亦不足
- 業主缺乏物業管理知識及資訊，缺乏對樓宇未來維修和保養需求的規劃，管理費尤其是維修成本大幅上漲

建議一覽

促進市場透明度、公平性和效率

- 建議 1 提高業主分攤物業管理費的透明度。
- 建議 2* 提供最新的物業管理信息，以增進公眾對該行業的瞭解和知識。
- 建議 3* 以公平為原則，通過允許在大多數業主同意的情況下修改公契條款（不包括業權份數的條款）。
- 建議 4* 避免因過度參與物業管理決策而產生的利益衝突。
- 建議 5 以新科技和智能解決方案提高物業管理服務的效率。

鼓勵業主積極參與

- 建議 6 通過更有效的溝通促進業主積極參與物業管理活動。
- 建議 7 促進早日成立業主立案法團或業主聯手解決物業管理問題。

實現安全和可持續宜居的樓宇

- 建議 8* 為達致建築物的可持續性，特別基金要有合理充足的儲備維持以支付預期維修及保養開支。

建議*：參考不同市場監管條例或本地其他行業相關做法

建議 1：提高業主分攤物業管理費的透明度

消委會建議在售樓書中披露業權份數和管理份數分攤的計算方法和基礎，以及物業管理費的分配。

- 在售樓書中以要點方式披露以下信息（見後頁示例）：
 - 說明分配業權份數和管理份數的參考依據，例如總建築面積 (GFA)。
 - 顯示住宅業主需分攤的不同類別的費用項目，包括特定單位的額外費用項目（如有）。
- 將物業單位份額分配的計算詳情上傳至發展項目的網站，並在售樓書中指明該網站的連結。
 - 顯示住宅公用地方和設施的份額分配的詳細說明以及項目列表。

售樓書中以要點方式披露信息參考

示例：展示分配業權份數和管理份數的參考基準

- 業權份數和管理份數是參考個別單位的建築面積與發展項目總建築面積的比例而分配的。[如採用不同基準，請註明]
- 就發展項目的住宅部分而言，業權份數和管理份數會參考建築面積分配至單位（不包括平台、天台、花園及梯屋）及其他空間（如平台、天台、花園及梯屋）的比例為單位按每平方米分配1份業權份數和1份管理份數，其他空間則按每10平方米分配1份業權份數和1份管理份數。[如採用不同比例請註明]
- 對於發展項目的商業部分，每平方米建築面積將分配1份業權份數和1份管理份數。[如採用不同比例請註明]
- 對於停車位，每平方米建築面積將分配1份業權份數和1份管理份數。[如採用不同比例請註明]
- 有關份數分配的詳細說明，請參閱發展項目的網站[鏈接至特定頁面]。

示例：展示住宅業主需要分攤的不同類別開支項目，並指示詳情應參閱售樓書中的特定相關部分

- 根據物管經理準備的獨立管理預算，住宅單位的業主將負責支付“住宅公用地方和設施”的管理和維護費用，包括[舉例：入口、大堂、電梯大堂、樓梯、簷篷、平台、吊船系統、郵箱、排水管、水管等]。詳情請參閱[本售樓書公契的摘要 第X節“住宅公用地方”及第Y節“住宅公用設施”]。
 - 額外費用 [僅由特定相關單位的業主支付，例如 配備開放式廚房的單位] 將包含在上述預算中（如有的話）用於 [例如 消防安全管理計劃(只適用於開放式廚房的單位)]。詳情請參閱[發展項目的公契/次公契第X條第X條]。
- 所有住宅業主均應分擔“發展項目的公用地方和設施”或稱“屋苑公用地方與設施”產生的費用，包括：
 - 為發展項目/屋苑整體的共同使用和利益而對相關地段的地方和設施進行維護和管理的費用和成本[舉例：行人通道、私家街、道路、行車道、行人徑、污水處理房、機房、水管和管槽；泵、水箱和衛生配件等]。詳情請參閱[本售樓書第X節第X條公契的摘要]。
 - 為供公眾使用而管理、營運或維護的項目的費用和成本由發展項目/屋苑的業主承擔（如有）[舉例：24小時人行道、有蓋行人走道、擬建行人天橋相關結構等等]。詳情請參閱[本售樓書第X節第X條公共設施及公眾休憩用地的資料]。
 - 批地條款規定的斜坡維修費用（如有）。詳情請參閱[本售樓書第X節斜坡維修]。

發展項目網站上的披露格式參考

在售楼書中指定的物業發展項目網站
連結中披露計算明細。

樓層	單位	建築面積 (每平方尺)			總建築面積 [1] + [2] + [3] = [4]	總業權份數	總管理份數
		單位 [1]	露台、工作平台及陽台 [2]	平台、花園、天台和梯屋 [3]			
		按每平方米分配 1份業權份數		按每平方米分配 0.1份業權份數			
五樓	A室	94.693	4.884	0	99.577	100	100
	B室	75.08	4.29	0	79.37	79	79
	C室	66.66	3.94	0	70.6	71	71

以上示例參考物業發展項目的法定聲明

建議 2：提供最新的物業管理信息，以增進公眾對該行業的瞭解和認識

長遠而言，物業管理業監管局可考慮收集及整理本港管理費資料並建立一個資料庫為廣大市民提供參考：

- 類似例子可參考機電工程署公佈私人住宅升降機保養價格資料予公眾查詢，以及強制性公積金計劃管理局的強積金基金平台。
- 為確保資料庫達到預期作用，消委會建議資料庫應按樓齡、單位數量、位置、提供的設施和服務園藝面積、僱用的物業管理人員數量等重要信息作整合公布。
- 另外，消委會建議把敏感資料，例如物管公司及樓宇的名稱在發布時將被匿名化，以釋除有關市場競爭的疑慮。

示例：機電工程署之私人住宅樓宇升降機的保養價格數據示例

機電工程署公布私人住宅樓宇升降機的保養合約價格數據，有助升降機的負責人在聘用註冊升降機承辦商提供保養服務時，能掌握相關私人住宅樓宇升降機的保養費用，以作參考之用。署方會每隔半年在部門網頁更新數據一次。

升降機運行樓層於 1 至 15 層

額定速度 ≤ 1.0 米/秒			額定速度 > 1.0 米/秒		
平均層站數目	平均每月保養費 (元)	較上次調查變幅	平均層站數目	平均每月保養費 (元)	較上次調查變幅
8	4,751	2.0%	9	5,430	2.7%

升降機運行樓層於 16 至 25 層

額定速度 ≤ 1.5 米/秒			額定速度 > 1.5 米/秒		
平均層站數目	平均每月保養費 (元)	較上次調查變幅	平均層站數目	平均每月保養費 (元)	較上次調查變幅
15	5,078	1.3%	19	6,980	3.9%

建議 3：以公平為原則，通過允許在大多數業主同意的情況下修改公契條款（不包括業權份數的條款）

放寬修改公契條款的機制，參考《公司條例》容許以最少75%的多數票通過修改公司章程細則的做法，建議以75%的業權份數作為修改公契條款的參考門檻。

- 為平衡少數人利益並防止濫用修改機制，採取以下措施：
 1. 應僅適用於樓齡不少於 10 年的建築物。
 2. 當提議更改公契條款時，所有相關持份者都應制定並遵循嚴格的程序：
 - i. 必須邀請所有持份者（包括公契的各方和所有受修訂影響的個人或公司）在業主會議上進行徹底討論。
 - ii. 該過程必須透明和嚴格。
 - iii. 該機制必須由民政事務總署監督。
- 須建立上訴機制，若任何業主對多數業主同意通過的決定有異議，應有申訴的渠道，例如可向土地審裁處提出申請覆核。

建議 4：避免因過度參與物業管理決策而產生的利益衝突

為減低潛在利益問題，發展商或任何擁有超過 30%* 業權份數的業主(簡稱為「大業主」)或管委會委員需申報利益衝突，並採取措施避免過度參與物業管理決策：

1. 要求儘早披露以下各方的關係：
 - 發展商和公契經理人的關係（若有）須在售樓書內作出披露。如果尚未委任公契經理人，售樓書應註明披露的時間及方式。
 - 大業主或管委會委員須與物管公司、物業管理人員或服務供應商在後者的提名期內披露關係（若有）。
2. 當出現利益衝突情況時，發展商、大業主及管委會委員需作出申報。在適當情況下，有關人士應退出會議並就相關議程項目放棄投票。
3. 在選擇服務供應商，包括第二任或之後的物管公司時，因應項目規模和服務性質的重要性，需採用招標做法。

*註：根據《建築物管理條例》第 3 條，擁有 30%或以上業權份數的業主足以影響任命管理委員會/否決管理委員會任命的決定。

建議 5：以新科技和智能解決方案提高物業管理服務的效率

業主可因應樓宇的狀況和可用資源，選擇推出的物管服務智能解決方案。

- 除傳統張貼通告外，物管公司還可以通過社交媒體和物業網站加強與業主的相互溝通和信息共享。
- 通過讓業主從一開始及在不同階段參與方案項目，例如初始計劃、評估過程、測試成效、以致解決方案啟動之後的諮詢，增強業主對採用新解決方案的信心和理解。
- 建議由業界、物業管理業監管局和創科界攜手探索為物管公司度身定造軟件、應用程式、平台等等，幫助降低成本，以及妥善處理處理個人信息及資料。

建議 6：通過更有效的溝通促進業主積極參與物業管理活動

以循序漸進的方式加強業主對物業管理事宜的參與，包括：

1. 在置業完成後，可透過不同渠道給每位新業主派發一份「業主資料包」，將介紹物業的分權共有特性、業主的權利和義務、成立法團的重要性和程序、現有的樓宇管理支援服務等資料，編入一本實用小巧的小冊子，方便新業主快速參考。
2. 業主入住後，應盡快認識物業的管理事宜，例如通過物管公司舉辦的歡迎聚會或定期工作坊，增進業主對日常物業管理工作的認識和了解。
3. 民政事務總署當局可通過開發互動學習工具包或定期舉辦有關物業管理和監管要求的工作坊，加強公眾教育工作。
4. 物管公司通過增加使用社交媒體和網站，加強與業主相互溝通。
5. 從長遠來看，探討為業主大會引入線上型式的可行性，以進一步提高業主參與度。

消委會呼籲業主應經常查閱相關文件，了解物業管理開支明細，出席業主大會，跟進工程進度，並及時發表意見。

建議 7：促進早日成立業主立案法團或業主聯手解決物業管理問題

加強教育及宣傳活動，讓市民了解業主立案法團在物業管理中的重要性。

就物管公司必須召開第一次業主會議的期限作出檢討，並考慮以下事項：

- 根據以下條件（以較早者為準），儘早召開第一次業主會議，讓業主表達他們的關注，並促進業主立案法團早日成立：
 1. 當住宅業主合共持有超過50%業權份數時；或
 2. 最遲在公契日期起9個月內。
- 對於沒有業主立案法團或任何業主組織的樓宇，物管公司每年至少召開兩次業主大會，以加強與業主溝通。
- 推出嘉許計劃，以表揚管委會或個別委員在推廣良好物業管理方面的努力、決心和成就。
- 檢討根據《建築物管理條例》下委員的最高津貼數額，以更好地反映他們對樓宇管理的貢獻價值。

建議 8：為達致建築物的可持續性，特別基金要有合理充足的儲備以支付預期維修及保養開支

探討設立一個工程基金，並制定一個 10 年的維修保養計劃，提供足夠的儲備應付日後維修工程費用。

- 根據以下不同方式，釐定業主要作出的供款數額：
 1. 由獨立專業人員編制維修預算；
 2. 相當於物業管理費年度預算一定比例的數額；
 3. 採用混合模式，由發展商支付種子基金，加上相當於 2 個月管理費的業主供款，然後再由業主每月恆常供款；或
 4. 沿用物管公司或法團編制預算的現行做法。
- 供款時間：一手物業的業主從第二年起開始供款；樓齡在 10 年或以下的樓宇則應設立儲備金，以備日後的維修需要；而樓齡超過 10 年的業主因應可能出現的大修和保養需要，應徵求專業人士的意見。

(轉下頁)

建議 8：為達致建築物的可持續性，特別基金要有合理充足的儲備以支付預期維修及保養開支

(接上頁)

- 基金的其他管理原則：
 1. 維持目前將基金存入指定有利息的賬戶的規定；
 2. 列明未來可能動用基金的維修工程項目；
 3. 已支付的基金供款不可轉移；
 4. 立法要求業主需按月供款；及
 5. 基金儲備不得用於非經業委會（如有）決議批准的用途。
- 為了讓業主對建立和維持特別基金的重要性加深認識，建議物管公司及法團應：
 1. 建議物管公司及法團與業主就設立基金的背景和理由充分溝通；
 2. 解釋供款的計算方法；及
 3. 定期告知業主基金使用情況及未來需要。

6. 展望

- 為確保物業管理的財務可持續性和管理費的公平分擔，全面和清晰的信息披露以及業主積極參與其物業的管理是必要的。
- 然而，物業管理的法律法規複雜，市場對準買家的信息披露不夠充分，導致物業管理市場透明度低，以及業主議價能力普遍較弱，造成各方之間的溝通不足、產生誤解和糾紛。
- 本研究指出了物業管理市場中的各種消費者保障問題，這些問題長遠需要各持份者共同努力，尋找可行的解決方案。
- 透過進行本研究，消委會與各持份者進行了深入及具建設性的討論，並提出上述8項建議，希望締造一個公平的市場環境，加強保障消費者權益，最終能為業主就其物業管理的貢獻創造最佳回報。

創優增值—— 提升香港物業管理費的 透明度和管治

香港私人住宅物業管理費研究

謝謝!

