

第 8 章

房屋局 一手住宅物業銷售監管局

一手住宅物業銷售監管局 對一手住宅物業銷售事宜的規管

香港審計署
二零二二年十月二十七日

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在 1998 年 2 月 11 日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第七十九號報告書》
共有 8 章，全部載於審計署網站
(網址：<https://www.aud.gov.hk>)。



審計署網站

香港
金鐘道 66 號
金鐘道政府合署
高座 6 樓
審計署

電話：(852) 2867 3423
傳真：(852) 2824 2087
電郵：enquiry@aud.gov.hk

一手住宅物業銷售監管局

對一手住宅物業銷售事宜的規管

目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.8
審查工作	1.9
鳴謝	1.10
第 2 部分：監察遵守規定的情況	2.1 – 2.2
檢視銷售文件	2.3 – 2.12
審計署的建議	2.13
政府的回應	2.14
實地巡查	2.15 – 2.28
審計署的建議	2.29
政府的回應	2.30
第 3 部分：投訴和調查	3.1
處理查詢和投訴	3.2 – 3.9
審計署的建議	3.10
政府的回應	3.11
調查和檢控	3.12 – 3.23
審計署的建議	3.24
政府的回應	3.25

	段數
第 4 部分：宣傳和教育	4.1
一手住宅物業銷售監管局資源中心	4.2 – 4.8
審計署的建議	4.9
政府的回應	4.10
一手住宅物業銷售資訊網	4.11 – 4.15
審計署的建議	4.16
政府的回應	4.17
宣傳和教育活動	4.18 – 4.21
審計署的建議	4.22
政府的回應	4.23
第 5 部分：未來路向	5.1
規管一手住宅物業銷售	5.2 – 5.5
審計署的建議	5.6 – 5.7
政府的回應	5.8 – 5.9
附錄	頁數
A：在《一手住宅物業銷售條例》實施前政府採取 多管齊下的方法規管一手住宅物業銷售	54
B：一手住宅物業銷售監管局：組織圖 (摘錄) (2022 年 6 月 30 日)	55

一手住宅物業銷售監管局

對一手住宅物業銷售事宜的規管

摘要

1. 《一手住宅物業銷售條例》(第 621 章)於 2013 年 4 月全面實施，旨在提高一手住宅物業銷售的透明度和公平性、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。該條例就每個發展項目的售樓說明書、價單、銷售安排、成交紀錄冊、示範單位、參觀已落成住宅物業、廣告、臨時買賣合約和買賣合約須載有的強制條文訂明詳細規定。一手住宅物業銷售監管局(銷售監管局)於 2013 年 4 月初成立，以執行檢視和巡查工作、進行調查和教育公眾有關《一手住宅物業銷售條例》的事宜。銷售監管局在 2021-22 年度的預算開支為 6,433 萬元。審計署最近就銷售監管局對一手住宅物業銷售事宜的規管進行審查，以期找出可予改善之處。

監察遵守規定的情況

2. 巡查及監控組主要負責透過檢視銷售文件監察賣方遵守《一手住宅物業銷售條例》的情況。檢視銷售文件的程序載於銷售監管局的巡查及監控程序(下稱銷售監管局程序)。銷售監管局已為每類銷售文件擬訂檢視清單，巡查及監控組須在銷售監管局程序訂明的時限內完成檢視文件(第 2.4 至 2.6 段)。

3. **需要確保適時完成檢視銷售文件** 審計署分析了巡查及監控組就共 27 個在 2021 年 7 月至 12 月期間開售的一手住宅發展項目的銷售文件的檢視工作(涉及 291 份檢視清單)，發現：

- (a) 助理巡查主任就填妥 25 份(9%)檢視清單有所延遲，介乎 1 至 174 個工作天(平均為 30 個工作天)，其中 3 份延遲超過 70 個工作天。巡查主任就覆核 33 份(11%)檢視清單也有所延遲，介乎 1 至 20 個工作天(平均為 6 個工作天)；及
- (b) 就 15 份涉及可能違規情況的檢視清單而言，高級巡查主任就批註其中 9 份(60%)檢視清單也有所延遲，介乎 1 至 19 個工作天(平均為 10 個工作天)(第 2.7 段)。

摘要

4. **檢視廣告的工作有可予改善之處** 銷售監管局委聘承辦商提供一個網上搜尋平台，讓該局全日 24 小時均可搜尋、瀏覽和下載與一手住宅物業銷售有關的本地廣告 (第 2.10 段)。審計署審查銷售監管局就共 27 個在 2021 年 7 月至 12 月期間開售的發展項目的記錄，發現有下列可予改善之處：

- (a) 銷售監管局並沒有運用該搜尋平台識別於報章刊登的相關廣告。儘管銷售監管局未能就該 27 個發展項目中的 4 個 (15%) 識別任何報章廣告，但運用該搜尋平台可找到該 4 個發展項目當中 2 個發展項目的報章廣告。此外，銷售監管局並沒有運用該搜尋平台檢視戶外廣告 (第 2.11 段)；及
- (b) 就全部 27 個發展項目而言，銷售監管局並沒有檢視任何從售樓處及／或示範單位所收集的印製廣告。儘管運用該搜尋平台可識別到 17 個發展項目的電視、電台和手機廣告，但銷售監管局並沒有檢視當中 2 個發展項目 (佔該 27 個發展項目的 7%) 的廣告 (第 2.12 段)。

5. **沒有遵循實地巡查示範單位的巡查程序** 銷售監管局進行巡查，以確保開放供公眾參觀的示範單位符合《一手住宅物業銷售條例》(第 2.15 段)。審計署審查了 37 次巡查示範單位的檢視清單 (有關單位的首份售樓說明書於 2021 年提交銷售監管局)，發現：

- (a) **是否適時進行巡查** 有 1 次 (3%) 巡查是在示範單位開放供公眾參觀的第六天進行 (即延遲了 1 天)。此外，有 17 次 (46%) 巡查的檢視清單沒有記錄示範單位首日開放供參觀的日期，因此，審計署無法確定巡查工作是否在時限內進行；
- (b) **延遲遞交填妥的檢視清單和沒有批註的檢視清單** 有 22 次 (59%) 巡查，填妥的檢視清單沒有在 2 個工作天的時限內遞交高級巡查主任，延遲時間介乎 1 至 7 個工作天 (平均為 2 個工作天)。有 7 次 (19%) 巡查，填妥的檢視清單沒有由高級巡查主任批註；及
- (c) **匯報在巡查期間發現可能違規情況** 銷售監管局在 5 次巡查中發現可能違反《一手住宅物業銷售條例》的情況。在這 5 次巡查中，巡查人員均即場把所發現的可能違規情況告知有關賣方，賣方亦已修正。在檢視清單中，該等事故只被記錄為“其他事項”，相關示範單位也被視作“符合規定”。雖然有關巡查已作匯報並已由高級巡查主任批註，但該等可能違規情況並沒有向總巡查主任匯報，其後也沒有作進一步調查 (第 2.18 段)。

摘要

6. **於示範單位內發現沒有納入售樓說明書的嵌入式項目** 在經審計署審查的 37 次巡查中，有 10 次 (27%) 在銷售監管局的巡查記錄顯示，該等示範單位的客廳及／或飯廳有嵌入式項目 (例如儲物櫃、鞋櫃)，但這些項目並沒有在有關發展項目的售樓說明書中列出。根據《一手住宅物業銷售條例》，只有指明細項 (例如“睡房”、“浴室”和“廚房”) 的室內裝置須予以描述，但該條例並沒就客廳和飯廳訂明有關規定 (第 2.20 段)。

7. **需要就針對有否提供銷售文件的巡查改善文件記錄工作** 巡查及監控組巡查售樓處，以確定賣方有否向公眾免費提供銷售文件。銷售監管局規定巡查人員須在檢視清單記錄估計可供領取的銷售文件數量，以及表示擺放可供領取／閱覽的銷售文件印本的位置，對任何進入該處的人而言是否合理可見。巡查人員須夾附照片以支持其觀察所得。審計署審查了 20 份銷售監管局在 2021 年進行巡查後填妥的檢視清單，發現在全部 20 份檢視清單中，所夾附的照片均未能顯示所填報的數量和擺放可供領取／閱覽的銷售文件的位置 (第 2.22 至 2.24 段)。

8. **巡查銷售安排的運作情況在執行和文件記錄方面有可予改善之處** 審計署留意到，銷售監管局並未就巡查售樓處的銷售安排運作情況擬訂檢視清單。此外，銷售監管局的程序並未擬訂檢視程序和巡查項目，也未有就向上級遞交巡查報告訂明時限。審計署審查了 15 份 2021 年 4 月至 6 月期間進行巡查的巡查報告，發現該等巡查報告的格式和涵蓋項目各有不同，以及有 4 份巡查報告是在巡查日期後超過 2 個工作天 (有 2 份巡查報告長達 5 個工作天) 遞交 (第 2.25 及 2.26 段)。

投訴和調查

9. **投訴組負責處理與《一手住宅物業銷售條例》有關的查詢和投訴。** 自《一手住宅物業銷售條例》在 2013 年 4 月 29 日全面實施至 2022 年 6 月 30 日為止，銷售監管局共接獲 10 741 宗查詢和 544 宗投訴。調查及檢視條例遵守情況組 (調查組) 負責調查不同來源轉介的涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》個案。視乎調查結果，銷售監管局可把個案轉交律政司就是否提出檢控徵詢意見，或以個案不成立為由終止調查。在 2013 年 4 月 29 日至 2022 年 6 月 30 日期間，合共有 2 189 宗調查個案 (第 3.2 及 3.12 至 3.14 段)。

10. **處理投訴有可予改善之處** 在 2021 年 1 月至 2022 年 6 月期間接獲的投訴個案有 143 宗，審計署審查了其中的 20 宗 (14%)，包括 16 宗與涉嫌違反《一手住宅

摘要

物業銷售條例》有關，並已轉介調查組調查的個案。審計署審查了該 16 宗個案截至 2022 年 7 月的情況，發現：

- (a) **轉介個案進行調查有所延遲** 有 11 宗 (69%) 個案在接獲後超過 3 個工作天才轉介，違反處理投訴程序的規定；
- (b) **與投訴人跟進個案的做法不一致** 銷售監管局與投訴人跟進個案時採取了不同做法。舉例而言，撇除 3 宗未能與投訴人取得聯絡的個案，銷售監管局只向 6 宗個案的投訴人提供最新進展，而沒有就其餘 7 宗個案向投訴人提供最新進展；及
- (c) **投訴個案結案需時甚久** 就該 16 宗個案而言，有 5 宗的調查工作和所有跟進行動雖已完成，但投訴組用了 47 至 88 天 (平均為 71 天) 才把個案結案 (第 3.6 段)。

11. **需要從已完成的調查個案汲取經驗** 截至 2022 年 6 月，律政司已就銷售監管局在 2019 年 1 月至 2022 年 6 月期間轉介的 251 宗調查個案提供意見，當中有 11 宗個案已採取檢控行動，並就 37 項控罪定罪，合共罰款 468,000 元。審計署留意到，為增加就某些罪行定罪的機會，搜證工作有可予改善之處。以其中 1 宗個案為例，銷售監管局人員並沒有實地巡查售樓處，以確定賣方在提供價單印本供公眾領取 (《一手住宅物業銷售條例》第 32(1) 條) 方面有否違規。此外，儘管沒有記錄顯示賣方曾向銷售監管局提交價單印本，但該局在諮詢律政司後，並沒有就可能違反須在向公眾提供價單的首日向銷售監管局提供價單印本的條文 (《一手住宅物業銷售條例》第 32(4)(a) 條)，採取檢控行動 (第 3.16 及 3.17 段)。

12. **完成調查個案工作需時甚久** 審計署分析了 2019 年 1 月至 2022 年 6 月期間完成的 348 宗調查個案，發現有 265 宗 (76%) 並未達到調查組的作業備考所訂的時間目標。審計署審查了當中 15 宗個案，發現：

- (a) **展開和進行調查工作需時甚久** 調查組在接獲個案後需時 1 天至 15 個月展開調查 (平均為 5 個月)。在調查過程中，有 6 宗個案的調查工作在展開後，曾超過 3 個月未獲調查組跟進；及
- (b) **擬備調查報告／個案報告需時甚久** 擬備調查報告／個案報告所需的時間不一，介乎調查工作完成後 5 天至 17 個月 (平均為 7 個月)(第 3.19 及 3.20 段)。

宣傳和教育

13. **銷售監管局資源中心使用率偏低** 銷售監管局設有一個資源中心，存放了售樓說明書和價單的印本供公眾閱覽，並提供兩部電腦終端機供公眾瀏覽資料。審計署發現，資源中心每月平均訪客人數由 2013 年 (自 4 月起) 的 9.1 人減至 2022 年 (截至 6 月) 的 1.7 人，減幅為 81%。截至 2022 年 6 月，銷售監管局並沒有就資源中心的使用情況或成效進行任何研究或檢討 (第 4.2 至 4.4 段)。

14. **一手住宅物業銷售資訊網 (銷售資訊網) 在顯示發展項目暫停/終止銷售方面有所延遲** 銷售監管局備存電子資料庫 (即銷售資訊網)，以貯存各個一手住宅發展項目的售樓說明書、價單和成交紀錄冊。截至 2022 年 6 月 24 日，銷售資訊網內有 94 個發展項目在之前的 18 個月內暫停/終止銷售。在 34 宗 (36%) 個案中，賣方在通知銷售監管局其發展項目暫停/終止銷售方面有所延遲，有 22 宗延遲超過 7 天，平均延遲 73 天 (介乎 10 至 291 天)(第 1.7(e) 及 4.14 段)。

15. **需要加強監察發放數碼宣傳物品的工作表現** 在 2013 年 4 月至 2022 年 6 月期間，銷售監管局動用 820 萬元進行宣傳和教育活動。雖然網上市場推廣活動和網上平台廣告 (費用分別約為 80 萬元和 10 萬元) 的承辦商須提供工作表現報告，但在港鐵車廂電視，以及在商業樓宇和私人住宅樓宇安裝的電視播放廣告 (費用分別約為 237.6 萬元和 52 萬元) 的合約並沒有相關規定 (第 4.18 及 4.19 段)。

未來路向

16. 前運輸及房屋局表示，《一手住宅物業銷售條例》和銷售監管局的主要功能，是透過提高物業和成交資料的透明度保障一手住宅物業買方的權益和為一手住宅物業賣方提供公平的競爭環境。2014 年 11 月底，前運輸及房屋局表示隨着現行法律框架實施，該局會在累積足夠經驗後檢討其成效 (第 5.2 及 5.5 段)。

17. **需要繼續監察《一手住宅物業銷售條例》的實施情況** 《一手住宅物業銷售條例》已實施近 10 年，自該條例制定後出現了多項新情況。自《一手住宅物業銷售條例》實施以來，銷售監管局採取非立法方式處理若干公眾關注的事宜，包括一手住宅物業銷售的購樓意向登記、賣方提供的按揭計劃及優惠和一手住宅物業成交資料。審計署的審查發現，在銷售監管局的三大工作範疇，即監察遵守規定的情況、

摘要

調查工作和公眾教育，有可予改善之處。審計署認為，銷售監管局需要加強該三大範疇的工作。此外，房屋局需要與銷售監管局合作，繼續監察《一手住宅物業銷售條例》的實施情況，並考慮處理公眾所關注事宜的合適方法（第 5.4 及 5.5 段）。

審計署的建議

18. 審計署的建議載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議一手住宅物業銷售監管局專員應：

監察遵守規定的情況

- (a) 採取有效措施，以確保員工遵循內部程序訂明的完成檢視文件時限（第 2.13(a) 段）；
- (b) 更善用搜尋平台以提高檢視廣告的效率（第 2.13(c) 段）；
- (c) 提醒銷售監管局人員從售樓處和示範單位收集印製廣告作檢視用途，並按照已公布的程序檢視電視、電台和手機廣告（第 2.13(d) 段）；
- (d) 採取措施，改善銷售監管局人員遵循巡查示範單位程序的情況，並考慮推行新措施，以提高巡查示範單位的成效和效率（第 2.29(a) 及 (b) 段）；
- (e) 密切留意在物業提供室內裝置的普遍趨勢，並在有需要時採取相應措施（第 2.29(c) 段）；
- (f) 就針對有否提供銷售文件的巡查加強文件記錄工作（第 2.29(d) 段）；
- (g) 發出指引，訂明巡查銷售安排運作情況的程序，以及巡查結果的文件記錄與報告的規定（第 2.29(e) 段）；

投訴和調查

- (h) 採取措施，以確保遵循處理投訴程序，適時轉介投訴個案進行調查（第 3.10(a) 段）；
- (i) 訂定指引，訂明須向投訴人作出的跟進行動和投訴個案結案的時間（第 3.10(b) 段）；
- (j) 繼續致力從已完成的調查個案汲取經驗，以期日後增加就類似個案定罪的機會（第 3.24(b) 段）；

摘要

- (k) 加快行動完成調查個案 (第 3.24(c) 段)；

宣傳和教育

- (l) 檢視資源中心的使用情況和成效，以及視乎情況，探討措施以改善資源中心的使用情況 (第 4.9(a) 段)；
- (m) 提醒賣方須適時通知銷售監管局其發展項目暫停／終止銷售安排 (第 4.16(b) 段)；
- (n) 考慮要求承辦商提供工作表現報告 (第 4.22(a) 段)；及

未來路向

- (o) 考慮本審計報告書的審查結果，視乎情況，加強監察遵守規定的情況、處理投訴、調查涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》的個案和教育業界及公眾 (第 5.7 段)。

19. 審計署也建議房屋局局長應與一手住宅物業銷售監管局專員合作，繼續監察《一手住宅物業銷售條例》的實施情況，並考慮處理公眾所關注事宜的合適方法 (第 5.6 段)。

政府的回應

20. 房屋局局長和一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議。

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的和範圍。

背景

1.2 置業是大部分香港市民的一項重大承擔。市民作出置業決定，便要付出畢生的積蓄，並承擔持續 10 年或以上的重大財政負擔。就出售的住宅物業提供清晰資訊，有助準買方作出適當的選擇。多年來，政府一直透過多管齊下的方法（見附錄 A），監察住宅物業的銷售情況，尤其是一手未落成住宅物業的情況。公眾普遍認為，透過多管齊下方法推行的措施和做法並不足夠，應就所有類別的一手住宅物業的銷售加強對消費者的保障。

《一手住宅物業銷售條例》

1.3 為進一步提高一手住宅物業銷售安排和交易的透明度和公平性，香港特別行政區行政長官在 2010–11 年度的《施政報告》中公布，房屋局（註 1）會成立督導委員會，具體討論立法規管一手住宅物業銷售事宜，並提出切實可行的建議。立法規管一手住宅物業銷售督導委員會（督導委員會——註 2）於 2010 年 10 月成立，並於 2011 年 10 月完成相關工作和提交報告。在考慮督導委員會提出的建議後，房屋

註 1：行政長官在 2021 年《施政報告》中建議，把當時的運輸及房屋局分拆為兩個決策局，即房屋局和運輸及物流局。2022 年 6 月，該項建議獲立法會通過，並於 2022 年 7 月 1 日生效。為求簡明，本審計報告書把運輸及房屋局也稱為房屋局。

註 2：督導委員會由當時的運輸及房屋局常任秘書長（房屋）出任主席，並有 13 名成員，包括當時的運輸及房屋局副秘書長（房屋）和消費者委員會、地產代理監管局、香港測量師學會、香港律師會、香港地產建設商會、屋宇署和地政總署的代表，也包括立法會議員和其他專業人士。督導委員會的職權範圍如下：

- (a) 研究下列事項並提供意見：
 - (i) 擬議法例的涵蓋範圍，即有關法例涵蓋的一手住宅物業的定義；
 - (ii) 有關的物業應如何受擬議法例所監管，以確保售樓說明書和各類其他宣傳物品、銷售方式、價單、示範單位和實用面積等方面的物業資訊具透明度及準確；及
 - (iii) 執法機制與罰則；及
- (b) 就上述範疇，以及就草擬和制訂有關法例的時間表，向當時的運輸及房屋局局長提出切實可行的建議，目標是讓房屋局進行公眾諮詢。

局擬備了建議法例，並發表諮詢文件，在 2011 年 11 月 29 日至 2012 年 1 月 28 日期間諮詢公眾。有關公眾諮詢的報告已於 2012 年 3 月發表。最終，《一手住宅物業銷售條例》(第 621 章)於 2012 年 6 月制定，並於 2013 年 4 月 29 日全面實施。

1.4 《一手住宅物業銷售條例》旨在提高一手住宅物業銷售的透明度和公平性、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。該條例適用於任何在香港境內的發展項目中的住宅物業，而該等物業不曾訂立買賣合約和不曾作出轉讓(註 3)。

1.5 《一手住宅物業銷售條例》就每個發展項目的售樓說明書、價單、銷售安排、成交紀錄冊、示範單位、參觀已落成住宅物業、廣告、臨時買賣合約和買賣合約須載有的強制條文訂明詳細規定(註 4)。舉例而言，賣方須嚴格遵從該條例的規定，包括：

- (a) 只以實用面積表達一手住宅物業的面積和每平方呎及每平方米的售價；
- (b) 如設置未落成發展項目內一手住宅物業的示範單位，須先提供該一手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) 在緊接出售日期前最少 7 天期間內提供售樓說明書；
- (d) 在緊接出售日期前最少 3 天期間內提供價單和載有銷售安排資料的文件，以及在修改該等一手住宅物業的價單和載有銷售安排資料的文件時，須待 3 天後才可要約出售該等一手住宅物業；及
- (e) 在下列情況下提供成交紀錄冊：
 - (i) 在出售期內每一日(不論個別日期有否成交個案)存放於售樓處，供公眾免費閱覽；

註 3：《一手住宅物業銷售條例》在下述情況並不適用：

- (a) 有關發展項目屬已落成發展項目，以及發展項目中最少 95% 的住宅物業已出租，為期持續最少 36 個月或多於一段期間(而該等期間合計不少於 36 個月)；或
- (b) 有關發展項目位於新界，僅由 1 幢建築物組成，並已根據《建築物條例(新界適用)條例》(第 121 章)獲發豁免證明書。

註 4：如發展項目分為 2 期或多於 2 期(以《建築物條例》(第 123 章)批准的建築圖則為依據)，賣方須為該發展項目的每一期擬備銷售文件和其他刊物。為求簡明，在本審計報告書內，“發展項目”兼指發展項目和發展項目的各期。

- (ii) 在出售首日至每個一手住宅物業的首份轉讓契均已於土地註冊處註冊的首日期間內，上載到指定網站(註5)供閱覽；及
- (iii) 在記入記項後，在切實可行範圍內盡快上載到一手住宅物業銷售資訊網(銷售資訊網)供閱覽。

《一手住宅物業銷售條例》也禁止任何人士在促銷一手住宅物業時，作出失實陳述和傳布虛假或具誤導性資料。該條例下共有約120條刑事罪行。一經定罪，視乎所涉及的違例事項，違例者最高可處罰款500萬元及／或監禁7年。

1.6 房屋局表示：

- (a) 《一手住宅物業銷售條例》在加強一手住宅物業銷售的透明度和公平性，以及在讓賣方彈性作出商業決定、依法處置其物業財產的兩者之間，取得合理平衡。所有賣方均須受同一套“應做”和“不應做”事項、豁免和罰則規管，這有利於物業市場穩健發展，對香港整體可持續發展至關重要；及
- (b) 《一手住宅物業銷售條例》是在督導委員會經過一年時間討論、兩個月的公眾諮詢和立法會詳細討論，其間不同持份者秉持求同存異的精神下共同磋商達致的成果。

一手住宅物業銷售監管局

1.7 **一手住宅物業銷售監管局的職能** 一手住宅物業銷售監管局(銷售監管局)根據《一手住宅物業銷售條例》第86(1)條成立，房屋局是銷售監管局的決策局(註6)。銷售監管局於2013年4月初開始運作，為全面實施《一手住宅物業銷售條例》作準備。銷售監管局負責履行下列職責：

- (a) 施行《一手住宅物業銷售條例》和監察該條例條文的遵從情況(包括通過對售樓說明書、價單、示範單位、售樓處、成交紀錄冊、銷售安排公告、指定網站和廣告的定期巡查和檢視，以監管銷售手法)；
- (b) 處理查詢和投訴；

註5：指定網站是發展項目的賣方為執行《一手住宅物業銷售條例》所規定的銷售手法而指定的網站。

註6：設立銷售監管局是為執行《一手住宅物業銷售條例》。雖然銷售監管局是由房屋局局長委任，但銷售監管局的日常運作獨立於房屋局。

- (c) 向業界發出作業指引，並調查涉嫌不遵從《一手住宅物業銷售條例》條文的個案；
- (d) 安排宣傳活動和教育公眾有關銷售一手住宅物業的事宜；及
- (e) 備存一個電子資料庫 (即銷售資訊網)，以貯存各個一手住宅發展項目的售樓說明書、價單和成交紀錄冊。

銷售監管局表示，賣方有責任確保其售樓說明書、價單、廣告和載有銷售安排資料的相關文件符合《一手住宅物業銷售條例》的要求。銷售監管局不會在賣方發布上述文件前作審批。

1.8 **銷售監管局的工作和組織架構** 執行檢視和巡查工作、進行調查和教育公眾有關《一手住宅物業銷售條例》的事宜，是銷售監管局三大範疇的工作，以確保一手住宅物業的銷售透明公正。銷售監管局也協助業界了解《一手住宅物業銷售條例》的規定，並處理查詢和投訴。銷售監管局由專員帶領，並由副專員協助專員執行工作。銷售監管局由下列 4 個組別組成：

- (a) **巡查及監控組** 負責透過檢視銷售文件和廣告，以及在一手住宅物業的售樓處和示範單位進行實地巡查，監察賣方遵守法律規定的情況；
- (b) **投訴組** 負責處理經不同途徑接獲的查詢和投訴。如有涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》的情況，會轉介個案作出調查；
- (c) **調查及檢視條例遵守情況組 (調查組)** 負責調查由巡查及監控組、投訴組、其他政府決策局／部門及機構轉介的涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》個案，以及由該組主動展開調查的個案。該組如認為賣方可能已違反《一手住宅物業銷售條例》的規定，會把個案轉交律政司考慮是否提出檢控；及
- (d) **行政及公眾教育組** 負責提供行政支援服務，以及教育業界和公眾有關《一手住宅物業銷售條例》的事宜。銷售監管局已發出下列文件，協助業界和公眾了解《一手住宅物業銷售條例》的規定：
 - (i) **指引** 根據《一手住宅物業銷售條例》第 88(1) 條，銷售監管局發出指引，旨在就該條例條文的施行提供指引。有關指引並非附屬法例。任何人不會僅因違反了任何指引，而招致任何民事或刑事法律責任；

- (ii) **作業備考** 銷售監管局已發出作業備考建議良好作業方法，以供一手住宅物業賣方遵循。不遵從良好作業方法，不會視作違反《一手住宅物業銷售條例》的規定，也不會視作干犯該條例所訂的罪行；及
- (iii) **常見問答** 常見問答旨在協助業界和公眾了解銷售監管局對《一手住宅物業銷售條例》特定條文的看法（註 7）。

銷售監管局在 2021–22 年度的預算開支為 6,433 萬元。截至 2022 年 6 月 30 日，銷售監管局編制有 44 人，實際人數為 41 人。銷售監管局截至 2022 年 6 月 30 日的組織圖摘錄載於附錄 B。

審查工作

1.9 2022 年 5 月，審計署就銷售監管局對一手住宅物業銷售的規管展開審查。審查工作集中於下列範疇：

- (a) 監察遵守規定的情況（第 2 部分）；
- (b) 投訴和調查（第 3 部分）；
- (c) 宣傳和教育（第 4 部分）；及
- (d) 未來路向（第 5 部分）。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就相關事宜提出多項建議。

鳴謝

1.10 在審查工作期間，銷售監管局人員充分合作，審計署謹此致謝。

註 7：銷售監管局表示，常見問答的使用者不應依賴常見問答所載資料作為專業法律意見。銷售監管局已盡努力確保常見問答的準確性。銷售監管局不會承擔任何人因使用或依賴常見問答而引起的任何損失的責任。

第 2 部分：監察遵守規定的情況

2.1 本部分探討銷售監管局監察遵守規定的工作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 檢視銷售文件 (第 2.3 至 2.14 段)；及
- (b) 實地巡查 (第 2.15 至 2.30 段)。

2.2 自《一手住宅物業銷售條例》在 2013 年 4 月 29 日全面實施至 2022 年 6 月 30 日期間，賣方要約出售 543 個發展項目中約 150 000 個一手住宅物業 (見表一)。

表一

賣方要約出售的一手住宅物業數目
(2013 年 4 月 29 日至 2022 年 6 月 30 日)

年份	一手住宅物業數目	發展項目數目
2013 (由 4 月 29 日起)	8 295	57
2014	15 944	88
2015	16 423	72
2016	15 482	59
2017	18 466	59
2018	17 512	49
2019	20 130	45
2020	14 440	44
2021	17 360	52
2022 (截至 6 月 30 日)	5 503	18
總計	149 555	543

資料來源：銷售監管局的記錄

檢視銷售文件

2.3 **提供和提交銷售文件的規定** 根據《一手住宅物業銷售條例》，發展項目的賣方須提供若干銷售文件，供公眾免費領取／閱覽，並須向銷售監管局及／或銷售資訊網提交若干銷售文件。詳情撮述於表二。

表二

《一手住宅物業銷售條例》有關 提供和提交銷售文件的規定

地點／平台	提供／提交銷售文件的規定
(a) 指定地點 (註 1)	<p>售樓說明書</p> <ul style="list-style-type: none"> 在緊接出售的日期前最少 7 天期間內，提供印本供公眾領取 <p>價單和載有銷售安排資料的文件</p> <ul style="list-style-type: none"> 在緊接出售的日期前最少 3 天期間內，提供印本供公眾領取
(b) 售樓處	<p>售樓說明書、價單和載有銷售安排資料的文件</p> <ul style="list-style-type: none"> 在出售的日期當日，提供印本供公眾領取 <p>成交紀錄冊</p> <ul style="list-style-type: none"> 在出售的日期當日，提供一份印本供公眾閱覽 <p>其他圖則及文件 (註 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> 在出售的日期當日，提供一份印本供公眾閱覽
(c) 指定網站	<p>售樓說明書</p> <ul style="list-style-type: none"> 在緊接出售的日期前最少 7 天期間內和出售的日期當日，提供電子版本供閱覽 <p>價單和載有銷售安排資料的文件</p> <ul style="list-style-type: none"> 在緊接出售的日期前最少 3 天期間內和出售的日期當日，提供電子版本供閱覽

表二 (續)

地點／平台	提供／提交銷售文件的規定
(c) 指定網站 (續)	<p><i>成交紀錄冊</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 在出售的首日至每個一手住宅物業的首份轉讓契均已於土地註冊處註冊的首日期間內，提供電子版本供閱覽 <p><i>鳥瞰照片和每份已簽立的公契／每份公契的最新擬稿</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 在出售的日期當日，提供電子版本供閱覽
(d) 銷售監管局	<p><i>售樓說明書和價單</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 在於地點 (a) 可供公眾領取的首日提供印本一份
(e) 銷售資訊網 (註 3)	<p><i>售樓說明書和價單</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 在於地點 (a) 可供公眾領取的首日提供電子版本 <p><i>成交紀錄冊</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 記入記項後，在切實可行範圍內盡快提供電子版本

資料來源：審計署對《一手住宅物業銷售條例》的分析

註 1：銷售監管局表示，指定地點即賣方指明可供公眾領取銷售文件的地點。

註 2：其他圖則及文件包括：

- (a) 分區計劃大綱圖或發展審批地區圖的文本；
- (b) 經批准的建築圖則的文本；
- (c) 每份已簽立的公契／每份公契的最新擬稿的文本；
- (d) 批地文件的文本；及
- (e) 售樓說明書所載的鳥瞰照片。

註 3：作業備考建議賣方在向公眾提供載有銷售安排資料的文件首日，向銷售資訊網提供該等文件的電子版本。

2.4 巡查及監控組 (見第 1.8(a) 段) 由 1 名總巡查主任領導，並由 10 名人員提供支援，主要負責透過檢視銷售文件 (包括售樓說明書、價單、載有銷售安排資料的文件、成交紀錄冊和廣告) 監察賣方遵守《一手住宅物業銷售條例》的情況。該組由 3 個小組組成，每個小組由 1 名高級巡查主任領導，負責監督 1 名巡查主任和 1 / 2 名助理巡查主任。表三顯示銷售監管局在 2013 年 4 月 29 日至 2022 年 6 月 30 日期間檢視銷售文件的次數。

表三

銷售監管局檢視銷售文件的次數
(2013年4月29日至2022年6月30日)

年份	售樓 說明書	價單	載有 銷售 安排 資料的 文件	成交 紀錄冊	廣告		
					印製	非印製	
						賣方 擬備的 宣傳資料 (註)	指定 網站
(檢視次數)							
2013 (由4月 29日起)	185	320	211	554	1 573	—	—
2014	549	1 405	786	1 685	3 871	—	—
2015	104	616	799	914	3 134	—	—
2016	533	1 877	1 758	3 279	2 461	—	—
2017	851	1 817	1 843	4 885	2 235	56	4
2018	860	1 513	2 450	4 754	2 359	17 028	5
2019	911	1 351	1 995	5 544	1 229	8 906	4
2020	988	1 674	2 096	5 320	1 485	2 912	6
2021	1 136	2 352	2 452	7 481	1 796	8 062	6
2022 (截至 6月 30日)	545	863	818	2 281	405	1 643	2
總計	6 662	13 788	15 208	36 697	20 548	38 607	27

資料來源：銷售監管局的記錄

註：銷售監管局表示，這些宣傳資料涵蓋電視、電台和手機廣告。巡查及監控組會檢視宣傳資料，而這些資料可於不同時間和不同渠道／地點多次廣播。表內數字代表宣傳資料的廣播次數。舉例而言，2021年的8 062次檢視涉及175份宣傳資料。

2.5 **檢視程序** 根據銷售監管局巡查及監控程序(下稱銷售監管局程序)，巡查及監控組檢視銷售文件的程序如下：

- (a) **售樓說明書** 在接獲賣方提交的售樓說明書印本後，巡查及監控組會監察是否可在指定網站和銷售資訊網閱覽該售樓說明書。該組會根據賣方所提交的印本，在每個發展項目出售首日後的2個工作天內檢視首份售樓說明書的內容，以及在售樓說明書其後版本的印本(註8)提供予銷售監管局後的3個工作天內檢視其內容；
- (b) **價單** 在接獲賣方提交的價單印本後，巡查及監控組會監察是否可在指定網站和銷售資訊網閱覽該價單。該組會根據賣方所提交的印本，在每個發展項目出售首日後的2個工作天內檢視首份價單的內容，以及在其後和經修訂的價單印本提供予銷售監管局後的3個工作天內抽查該等價單；
- (c) **載有銷售安排資料的文件** 巡查及監控組會監察是否可在指定網站閱覽載有銷售安排資料的文件。該組會根據從指定網站取得的文本，在每個發展項目按首項／其後銷售安排出售首日後的2個工作天內檢視載有銷售安排資料的文件，以及在經修訂的載有銷售安排資料的文件在指定網站可供閱覽後的3個工作天內檢視該等文件；
- (d) **成交紀錄冊** 巡查及監控組會監察是否可在指定網站和銷售資訊網閱覽成交紀錄冊。該組會根據從指定網站取得的文本：
 - (i) 在每個發展項目出售首日後的2個工作天內，檢視成交紀錄冊的內容和格式；及
 - (ii) 在指明日期檢視成交紀錄冊的具體成交資料(註9)，包括參照有關價單檢視成交價，以及檢視簽立買賣合約的時限。所有檢視工作須於2個工作天內完成；及
- (e) **廣告** 巡查及監控組須於2個工作天內檢視銷售監管局識別到的一手住宅物業發展項目的廣告。

註8：根據《一手住宅物業銷售條例》，賣方可檢視售樓說明書，以確定該售樓說明書所列出的資料是否準確。賣方須在提供售樓說明書前3個月內檢視該售樓說明書。

註9：有關檢視每個發展項目的工作會在出售首日後第2至第7個曆日期間的每個工作天進行，以及在出售第2周後1個月的某个工作天進行。

監察遵守規定的情況

2.6 **檢視工作的文件記錄** 為便利巡查及監控組進行檢視，每類銷售文件均已擬訂檢視清單。根據銷售監管局程序，巡查及監控組須在下列時限內完成檢視文件：

- (a) 助理巡查主任須在程序訂明的有關時限（通常為每個發展項目出售首日後 的 2 個工作天）內，向巡查主任遞交已填妥的檢視清單；
- (b) 巡查主任須在接獲助理巡查主任遞交的檢視清單後 2 個工作天內，完成覆核並向高級巡查主任遞交檢視清單；及
- (c) 高級巡查主任須批註檢視清單。就任何涉及可能違規的個案，高級巡查主任須在接獲巡查主任遞交的檢視清單後 2 個工作天內，向總巡查主任遞交已批註的檢視清單，以供審批。

需要確保適時完成檢視銷售文件

2.7 在 2021 年 7 月至 12 月期間，共有 27 個一手住宅發展項目開售。審計署分析了巡查及監控組是否適時填妥該 27 個發展項目的 291 份銷售文件的檢視清單（涉及 27 份售樓說明書、27 份載有銷售安排資料的文件、23 份價單、176 份成交紀錄冊和 38 個廣告），發現：

- (a) 助理巡查主任就填妥 25 份 (9%) 檢視清單有所延遲，介乎 1 至 174 個工作天（平均為 30 個工作天），其中 3 份延遲超過 70 個工作天；
- (b) 巡查主任就覆核 33 份 (11%) 檢視清單有所延遲，介乎 1 至 20 個工作天（平均為 6 個工作天）；及
- (c) 就該 291 份檢視清單而言：
 - (i) 有 15 份檢視清單涉及可能違規情況，高級巡查主任就批註其中 9 份 (60%) 檢視清單有所延遲，介乎 1 至 19 個工作天（平均為 10 個工作天）；及
 - (ii) 至於其餘 276 份不涉及可能違規情況的檢視清單，高級巡查主任平均需時 9 個工作天（介乎 0 至 149 個工作天）批註。儘管在該 276 份檢視清單中，有約 85% 獲高級巡查主任在 10 個工作天內批註，但有 25 份清單的批註工作需時超過 30 個工作天。

2.8 2022 年 9 月，銷售監管局告知審計署：

- (a) 賣方發售的一手住宅物業數目不時變動，銷售監管局無法控制。舉例而言，在 2021 年 7 月至 12 月期間，每月發出的載有銷售安排資料的文件數目介乎 146 至 247 份，而每月發出的價單數目則介乎 137 至 197 份。尤其是在 2021 年，檢視售樓說明書、價單、載有銷售安排資料的文件和成交紀錄冊的次數更創出歷年新高。賣方隨時會發出和提交大量銷售文件；
- (b) 鑑於人力資源有限（巡查及監控組的編制有 11 個職位），有關人員或需較長時間完成檢視所有銷售文件。由於 2019 冠狀病毒疫情爆發，加上 2020 年實施在家工作安排，令工作積壓。舉例而言，截至 2021 年 2 月 8 日，有 665 份載有銷售安排資料的文件和 185 份價單有待處理。在家工作安排完結後，銷售監管局人員已竭力盡早清理積壓的工作和在 2021 年新提交的文件；
- (c) 視乎每宗個案的情況，高級巡查主任或須進一步尋求澄清，然後才批註檢視清單和向總巡查主任提出建議；及
- (d) 前總巡查主任於 2021 年 4 月退休後，巡查及監控組內所有高級巡查主任共同分擔總巡查主任的職務，直至 2021 年 10 月底為止。由於工作量龐大，該段期間的工作進度受到影響。在現任總巡查主任於 2021 年 10 月 29 日上任後，情況已有所改善。目前，高級巡查主任一般在 1 至 7 個工作天內批註合規個案。

審計署認為，如完成檢視文件有所延遲，或會影響轉介個案進行調查的工作。銷售監管局需要採取有效措施，以確保員工遵循內部程序訂明的完成檢視文件時限。銷售監管局也需要考慮就高級巡查主任批註不涉及可能違規情況個案的檢視清單設定時限。

檢視廣告的工作有可予改善之處

2.9 **識別廣告** 《一手住宅物業銷售條例》就本意是促銷任何指明住宅物業的廣告訂明相關規定。任何人發布載有在要項上屬虛假或具誤導性的資料的廣告，或安排發布該廣告，即屬犯罪。銷售監管局程序訂明下列 4 類一手住宅物業廣告的檢視工作：

印製廣告

- (a) **報章廣告** 銷售監管局每天訂閱 1 份英文報章和定期訂閱 4 份中文報章 (2 份逢星期一、三及五訂閱，另外 2 份逢星期二、四、六及日訂閱) (註 10)。每個工作天的早上，有關人員會篩查報章，識別有關廣告進行檢視工作；
- (b) **從售樓處及／或示範單位收集到的印製廣告** 銷售監管局會檢視所有由屬下人員在巡查時從售樓處及／或示範單位收集到的印製廣告 (例如單張、小冊子、海報等)；

非印製廣告

- (c) **電視、電台和手機廣告** 銷售監管局已成為一個搜尋平台的用戶 (見第 2.10 段)，以識別不同渠道的廣告 (包括電視、電台和手機)。負責人員會每星期篩查該搜尋平台一次，以檢視所有識別到的廣告；及
- (d) **指定網站** 銷售監管局會抽樣檢視發展項目的指定網站內的廣告。

2.10 **搜尋平台** 由 2018 年 1 月 1 日起，銷售監管局已委聘承辦商就與一手住宅物業銷售有關的本地廣告提供監察服務，現時每年的服務費用約為 95,000 元。承辦商提供一個網上搜尋平台，讓銷售監管局全日 24 小時均可搜尋、瀏覽和下載有關廣告。該搜尋平台提供的資料包括：

- (a) 印製廣告 (包括報章廣告和展示於廣告牌、巴士／電車車身和候車亭的戶外廣告) 和非印製廣告 (包括廣播廣告、網上廣告和手機廣告)；及
- (b) 每個廣告的詳情，包括廣告宣傳的發展項目名稱，以及展示或廣播廣告的渠道、地點、日期和時間。

2.11 **需要更善用搜尋平台以提高檢視廣告的效率** 審計署的審查發現：

- (a) 儘管該搜尋平台涵蓋報章廣告 (見第 2.10(a) 段)，但銷售監管局並沒有運用該搜尋平台識別於報章刊登的相關廣告。根據銷售監管局的記錄，就 2021 年 7 月至 12 月期間開售的 27 個發展項目而言，銷售監管局未能就當中 4 個 (15%) 發展項目識別任何報章廣告。然而，審計署留意到，運用該搜尋平台可找到該 4 個發展項目當中 2 個的報章廣告；及

註 10：如有需要，每 6 個月會改訂其他報章。

- (b) 除了銷售監管局程序訂明的4類廣告外，該搜尋平台也涵蓋戶外廣告。然而，銷售監管局並沒有運用該搜尋平台檢視戶外廣告。

審計署認為，銷售監管局需要更善用搜尋平台以提高檢視廣告的效率。

2.12 **需要改善檢視廣告的程序** 審計署分析了銷售監管局就該27個發展項目的記錄，發現：

- (a) 就全部27個發展項目而言，銷售監管局並沒有檢視任何從售樓處及／或示範單位收集到的印製廣告。銷售監管局表示，原因是屬下人員沒有收集到印製廣告，又或沒有印製廣告可供收集。審計署留意到，銷售監管局程序並沒有規定人員須從售樓處及／或示範單位收集印製廣告作檢視用途；及
- (b) 儘管運用該搜尋平台可識別到17個發展項目的電視、電台和手機廣告，但銷售監管局並沒有檢視當中2個發展項目（佔該27個發展項目的7%）的廣告，違反銷售監管局程序訂明的規定。

審計署認為，銷售監管局需要提醒屬下人員從售樓處和示範單位收集印製廣告作檢視用途，並按照已公布的程序檢視電視、電台和手機廣告。

審計署的建議

2.13 審計署**建議**一手住宅物業銷售監管局專員應：

- (a) 採取有效措施，以確保員工遵循內部程序訂明的完成檢視文件時限；
- (b) 考慮就高級巡查主任批註不涉及可能違規情況個案的檢視清單設定時限；
- (c) 更善用搜尋平台以提高檢視廣告的效率；及
- (d) 提醒銷售監管局人員從售樓處和示範單位收集印製廣告作檢視用途，並按照已公布的程序檢視電視、電台和手機廣告。

政府的回應

2.14 一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 銷售監管局會密切監察員工遵循有關時限的情況；及
- (b) 新的管理資訊系統預計快將推出，有助上級監察處理時間。

實地巡查

2.15 銷售監管局進行巡查，以確保開放供公眾參觀的示範單位符合《一手住宅物業銷售條例》。銷售監管局也巡查售樓處及／或指定地點，以檢視有否提供銷售文件和銷售安排的運作情況。銷售監管局主要以突擊形式巡查售樓處／指定地點，但巡查不開放予公眾的範圍（例如揀樓櫃檯）而須賣方另行安排的情況則除外。表四顯示銷售監管局在 2018 至 2022 年（截至 6 月）期間的巡查次數。在 2020 至 2022 年（截至 6 月）期間（註 11），就售樓處／指定地點進行的巡查中，有 93% 是以突擊形式進行。

註 11：由 2020 年起，銷售監管局記錄突擊巡查和事先安排巡查的分項數字。

表四

巡查的次數
(2018 至 2022 年 (截至 6 月 30 日))

年份	巡查次數		
	售樓處／指定地點	示範單位	總計
2018	105	26	131
2019	499	35	534
2020	420	24	444
2021	528	39	567
2022 (截至 6 月 30 日)	242	15	257

資料來源：銷售監管局的記錄

附註：由 2018 年 12 月底起，銷售監管局已調配額外人手 (根據退休後服務合約計劃聘用的 4 名臨時兼職員工) 巡查售樓處／指定地點。

巡查示範單位

2.16 《一手住宅物業銷售條例》的規定 根據《一手住宅物業銷售條例》，示範單位指展示該住宅物業的狀況以供準買方或公眾 (下稱公眾) 參觀的物業單位，或搭建成物業單位模樣的構築物。該條例並沒有規定賣方須開放任何示範單位供參觀。然而，如賣方擬就未落成發展項目的住宅物業開放示範單位：

- (a) 在發展項目的售樓說明書的印本可供公眾領取前，示範單位不得開放供參觀；
- (b) 賣方必須首先開放無改動示範單位 (註 12) 供參觀。賣方不得限制參觀無改動示範單位的公眾對該等示範單位進行量度、拍照或拍影片；及

註 12：根據銷售監管局程序，無改動示範單位指展示住宅物業在落成後未經改動的情況的示範單位；經改動示範單位則展示“經粉飾”的住宅物業，而其尺寸及其他基本元素 (例如露台和陽台) 維持不變。

監察遵守規定的情況

- (c) 若無改動示範單位已開放供參觀，賣方也可開放同一住宅物業的經改動示範單位供參觀。賣方不得限制參觀經改動示範單位的公眾對該等示範單位進行量度。

2.17 銷售監管局巡查程序 根據銷售監管局程序：

- (a) 如有媒體報道及／或發展項目的廣告表示有示範單位可供參觀，則須安排巡查該等示範單位；
- (b) 為盡量減少對其他參觀者造成滋擾和避免被其他參觀者阻礙拍影片，巡查人員可在示範單位開放供公眾參觀的第二天或之後於開放時間前巡查，但無論如何不得遲於示範單位開放供公眾參觀的第五天；及
- (c) 每次巡查通常由 2 或 3 名調查主任／助理調查主任（註 13）進行，並須在 1 天內完成。負責人員須：
 - (i) 為每個示範單位（包括示範單位內／外展示的所有通告及圖則和現場其他物品（例如建築模型））拍照和拍影片，以作記錄；及
 - (ii) 在巡查後 2 個工作天內，把填妥的檢視清單遞交高級巡查主任。

高級巡查主任須批註檢視清單。若涉及可能違反《一手住宅物業銷售條例》的情況，高級巡查主任須在接獲檢視清單後 2 個工作天內向總巡查主任報告。

2.18 沒有遵循巡查程序 銷售監管局巡查了 37 個發展項目的示範單位，該等發展項目於 2021 年向銷售監管局提交首份售樓說明書。審計署審查了該 37 次巡查示範單位的檢視清單，發現以下情況：

- (a) **是否適時進行巡查** 審計署發現：
 - (i) 有 1 次 (3%) 巡查是在示範單位開放供公眾參觀的第六天進行（即延遲了 1 天）；及
 - (ii) 有 17 次 (46%) 巡查的檢視清單沒有記錄示範單位首日開放供參觀的日期，因此，審計署無法確定巡查工作是否在時限內進行。審計署留意到，現時並沒有規定賣方須通知銷售監管局示範單位首日開放供參觀的日期；

註 13：調查組的調查主任／助理調查主任在巡查及監控組高級巡查主任和總巡查主任的監督下負責巡查示範單位。

- (b) **延遲遞交填妥的檢視清單** 有 22 次 (59%) 巡查，填妥的檢視清單沒有在 2 個工作天的時限內遞交高級巡查主任，延遲時間介乎 1 至 7 個工作天 (平均為 2 個工作天)；
- (c) **由高級巡查主任批註** 根據填妥的檢視清單，全部 37 次巡查並沒有發現違規的情況。審計署發現：
 - (i) 有 7 次 (19%) 巡查，填妥的檢視清單沒有由高級巡查主任批註；及
 - (ii) 銷售監管局程序並沒有訂明高級巡查主任批註合規個案的時限。在其餘 30 份檢視清單中，有 23 份 (77%) 在 2 個工作天後由高級巡查主任批註，介乎 3 至 47 個工作天 (平均為 20 個工作天)；及
- (d) **匯報在巡查期間發現可能違規情況** 檢視清單內的項目，是以《一手住宅物業銷售條例》訂明與示範單位有關的條文為依據。審計署的審查發現，銷售監管局在 5 次巡查中發現可能違反《一手住宅物業銷售條例》的情況 (例如所巡查示範單位的地面量度至天花板計的高度與售樓說明書載述的不符)。審計署留意到：
 - (i) 在這 5 次巡查中，巡查人員均即場把所發現的可能違規情況告知有關賣方，賣方亦已修正；及
 - (ii) 巡查人員只在檢視清單記錄該等事故為“其他事項”。他們在檢視清單中表示沒有涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》的情況，相關示範單位也被視作“符合規定”。雖然有關巡查已作匯報並已由高級巡查主任批註，但該等可能違規情況並沒有向總巡查主任匯報，其後也沒有作進一步調查。

2.19 2022 年 9 月，銷售監管局告知審計署：

- (a) 巡查人員會就實地檢視示範單位與賣方聯絡，以及詢問示範單位首日開放供公眾參觀的擬議日期；如賣方提供擬議日期，巡查人員會在檢視清單記錄有關資料。有時候，銷售監管局聯絡的賣方人員未能即時確定開放示範單位的確實日期，因此沒有記錄有關日期；
- (b) 調查組人員負責巡查示範單位 (見第 2.17(c) 段註 13)。由於該組的工作量龐大 (見第 3.21 段)，他們可能需要參與其他須較優先處理的工作 (例如涉及可能違規個案的調查工作)。視乎當時進行的發展項目數目和示

範單位及售樓處的實際運作情況，巡查人員已竭力與賣方安排在有關時限內巡查示範單位；

- (c) 由於每宗個案的情況可能不同，巡查人員或需就實地發現的不一致情況進一步尋求澄清。他們或需等待賣方的澄清／回覆，才可完成檢視及填妥檢視清單；
- (d) 由於 2019 冠狀病毒疫情爆發，加上在 2020 年 12 月 2 日至 2021 年 1 月 27 日期間實施在家工作安排，該段期間的工作進度受到影響。舉例而言，審計署發現延遲了 7 個工作天的其中 1 宗個案（見第 2.18(b) 段），涉及就 2021 年 1 月 19 日進行的巡查填妥檢視清單；
- (e) 總巡查主任一職在 2021 年 4 月至 10 月期間懸空，工作進度受到影響（見第 2.8(d) 段）。在 2022 年 1 月至 6 月期間，高級巡查主任批註了 13 宗個案，需時介乎 0 至 20 個工作天（平均為 6 個工作天）；及
- (f) 由於巡查示範單位旨在確保向準買方提供的資料準確無誤，巡查人員如發現任何輕微不一致情況，或會立即在現場向賣方查詢。

審計署認為，銷售監管局需要採取措施，改善屬下人員遵循巡查示範單位程序的情況。銷售監管局也需要考慮推行新措施，以提高巡查示範單位的成效和效率，例如規定賣方須告知銷售監管局示範單位首日開放供公眾參觀的日期，以及為高級巡查主任批註合規個案設定時限。

2.20 於示範單位內發現沒有納入售樓說明書的嵌入式項目 審計署留意到在經審查的 37 次巡查中，有 10 次 (27%) 在銷售監管局的巡查記錄顯示，該等示範單位的客廳及／或飯廳有嵌入式項目（例如儲物櫃、鞋櫃），但這些項目並沒有在有關發展項目的售樓說明書中列出。根據《一手住宅物業銷售條例》：

- (a) 就室內裝置（例如嵌入式衣櫃）而言，只有列為指明細項（例如“睡房”、“浴室”和“廚房”）的項目才須在售樓說明書中予以描述；
- (b) 並沒就客廳和飯廳的室內裝置的描述訂明規定；及
- (c) 除規定或准許列出的資料外，發展項目的售樓說明書不得列出任何其他資料。

鑑於有欠妥情況，銷售監管局要求相關賣方採取跟進行動。審計署留意到，賣方採取的跟進行動各有不同（註 14）。

2.21 2022 年 9 月，銷售監管局告知審計署，《一手住宅物業銷售條例》附表 1 第 22 條並沒有規定須列出客廳和飯廳室內裝置的描述。銷售監管局推測，這是因為賣方普遍不會在客廳和飯廳提供室內裝置（例如嵌入式項目）。審計署認為，銷售監管局需要密切留意在物業提供室內裝置的普遍趨勢，並在有需要時採取相應措施（例如向屬下人員發出指引，說明如何處理在示範單位的客廳和飯廳發現嵌入式項目的個案，以及就個別個案徵詢法律意見）。

巡查售樓處及／或指定地點

2.22 銷售監管局巡查售樓處及／或指定地點，以檢視有否提供銷售文件和銷售安排的運作情況，詳情如下：

- (a) **有否提供銷售文件** 根據銷售監管局程序，巡查及監控組於每個發展項目出售首日的下一個工作天巡查售樓處，以確定賣方有否已向公眾免費提供下列文件：
 - (i) 售樓說明書、價單和載有銷售安排資料的文件的印本以供領取（註 15）；及
 - (ii) 成交紀錄冊和其他圖則及文件的印本以供閱覽；及
- (b) **銷售安排的運作情況** 根據銷售監管局的內部指引，在以下情況，調查組人員須在出售首日在售樓處巡查銷售安排的運作情況：
 - (i) 抽籤環節和揀樓環節在同日進行；及

註 14：賣方的跟進行動如下：

- (a) 有 5 宗個案的賣方回覆指《一手住宅物業銷售條例》並沒有規定售樓說明書須提供客廳和飯廳的室內裝置的資料；
- (b) 有 4 宗個案的賣方表示，買方在簽訂臨時買賣合約時會獲告知提供的室內裝置；及
- (c) 有 1 宗個案的售樓說明書的樓面平面圖已作修訂，以標示嵌入式項目。

註 15：銷售監管局表示，巡查也涵蓋指定地點，以檢視有否提供售樓說明書和價單的印本以供領取。

- (ii) 以先到先得方式決定揀樓的優先次序而銷售監管局認為可能有次序問題的情況。

銷售監管局表示，調查組人員或臨時兼職人員巡查售樓處，以確定賣方有否遵循載有銷售安排資料的文件所載的安排，並調查銷售安排有否任何可能違反《一手住宅物業銷售條例》的情況。

2.23 **需要就針對有否提供銷售文件的巡查改善文件記錄工作** 銷售監管局使用檢視清單以利便巡查有否提供銷售文件。巡查人員須在巡查日期的下一個工作天內遞交填妥的檢視清單。雖然《一手住宅物業銷售條例》並沒有訂明提供予公眾領取／閱覽的銷售文件的數量和位置，但銷售監管局規定巡查人員須在檢視清單填寫資料，包括以下項目：

- (a) 估計可供公眾領取的銷售文件的數量；及
- (b) 表示擺放可供領取／閱覽的銷售文件印本的位置，對任何進入該處的人而言是否合理可見。

巡查人員須在填妥的檢視清單夾附顯示有關銷售文件數量和擺放位置的照片，以支持其觀察所得。

2.24 審計署審查了 20 份銷售監管局在 2021 年在售樓處進行針對有否提供銷售文件的巡查後填妥的檢視清單，發現在全部 20 份檢視清單中：

- (a) 雖然該等檢視清單述明估計可供公眾領取的銷售文件數量為 5 份，但所夾附的照片均未能顯示所填報的數量；及
- (b) 雖然該等檢視清單述明擺放可供領取／閱覽的銷售文件印本的位置，對任何進入售樓處的人而言屬合理可見，但所夾附的照片均未能顯示有關情況。

銷售監管局需要就針對有否提供銷售文件的巡查加強文件記錄工作。

2.25 **巡查銷售安排的運作情況在執行和文件記錄方面有可予改善之處** 有別於示範單位和針對有否提供銷售文件的巡查，銷售監管局並未就巡查銷售安排的運作情況擬訂檢視清單。銷售監管局表示，賣方只要遵循《一手住宅物業銷售條例》的規定，便可自行決定銷售安排細則。不同發展項目或有不同的銷售安排。鑑於有各

類銷售安排，現時採用不同種類的巡查報告，而非單一的檢視清單。然而，審計署留意到：

- (a) 銷售監管局程序並未就擬備巡查報告擬訂檢視程序和巡查項目；及
- (b) 未有就向上級遞交巡查報告訂明時限。

2.26 審計署審查了 15 份就 2021 年 4 月至 6 月期間進行巡查銷售安排的運作情況擬備的巡查報告，發現：

- (a) 該等巡查報告的格式和涵蓋項目各有不同。並非所有巡查人員都在報告述明是否留意到有任何可能違反《一手住宅物業銷售條例》的情況。巡查人員只遞交巡查期間所拍攝的照片，顯示銷售安排的不同程序，以及售樓處可供領取／閱覽的其他圖則及文件。銷售監管局表示，巡查人員如在巡查期間留意到可能違規情況，會立即口頭向上級匯報；及
- (b) 巡查人員向上級遞交巡查報告的時間各有不同。就該 15 份巡查報告而言，有 4 份是在巡查日期後超過 2 個工作天（有 2 份巡查報告長達 5 個工作天）遞交。

銷售監管局表示，過往進行此類巡查後，並未有可能違反《一手住宅物業銷售條例》情況的報告。銷售監管局需要發出指引，訂明巡查銷售安排運作情況的程序，以及巡查結果的文件記錄與報告的規定。

需要改善巡查的存檔工作

2.27 銷售監管局調派巡查人員進行巡查，巡查時間包括周末、公眾假期，以及有時在正常辦公時間以外的時間。銷售監管局表示會安排 1 名或以上人員巡查示範單位、售樓處和指定地點。根據《公務員事務局通告第 11/99 號——有關監督戶外工作的指引》，有關方面應安排戶外工作員工報告他們已完成的工作。員工可備存工作地點、性質和所用時間等工作記錄。

2.28 巡查人員須在巡查示範單位和有否提供銷售文件後，填妥有關檢視清單。審計署抽查銷售監管局在 2021 年進行巡查的 180 份檢視清單，發現所有檢視清單均有記錄巡查地點和巡查期間檢視的項目，但並非所有檢視清單均妥為記錄完成巡查所用的時間：

監察遵守規定的情況

- (a) 有 32 份 (18%) 檢視清單同時記錄巡查的開始和結束時間；
- (b) 有 135 份 (75%) 檢視清單只記錄巡查的開始時間，但沒有記錄結束時間；
及
- (c) 有 13 份 (7%) 檢視清單並沒有記錄進行巡查的時間。

銷售監管局需要提醒巡查人員在檢視清單記錄巡查的開始和結束時間，以方便上級監察其戶外工作。

審計署的建議

2.29 審計署建議一手住宅物業銷售監管局專員應：

- (a) 採取措施，改善銷售監管局人員遵循巡查示範單位程序的情況；
- (b) 考慮推行新措施，以提高巡查示範單位的成效和效率；
- (c) 密切留意在物業提供室內裝置的普遍趨勢，並在有需要時採取相應措施（例如向屬下人員發出指引，說明如何處理在示範單位的客廳和飯廳發現嵌入式項目的個案，以及就個別個案徵詢法律意見）；
- (d) 就針對有否提供銷售文件的巡查加強文件記錄工作；
- (e) 發出指引，訂明巡查銷售安排運作情況的程序，以及巡查結果的文件記錄與報告的規定；及
- (f) 提醒巡查人員在檢視清單記錄巡查的開始和結束時間，以方便上級監察其戶外工作。

政府的回應

2.30 一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議。

第 3 部分：投訴和調查

3.1 本部分探討銷售監管局處理查詢和投訴，以及進行調查的工作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 處理查詢和投訴 (第 3.2 至 3.11 段)；及
- (b) 調查和檢控 (第 3.12 至 3.25 段)。

處理查詢和投訴

3.2 投訴組 (見第 1.8(b) 段) 由 1 名總行政主任領導，有 3 名人員，負責處理與《一手住宅物業銷售條例》有關的查詢和投訴。市民可透過指定熱線、親身或以書面 (例如透過信函、傳真和寄往指定帳戶的電郵) 提出查詢和投訴，而其他決策局／部門或機構也可轉介查詢和投訴。自《一手住宅物業銷售條例》在 2013 年 4 月 29 日全面實施至 2022 年 6 月 30 日為止，銷售監管局共接獲 10 741 宗查詢和 544 宗投訴 (見表五)。

表五

接獲的查詢和投訴宗數
(2013年4月29日至2022年6月30日)

年份	查詢	投訴
	(宗數)	
2013 (由4月29日起)	1 153	35
2014	1 315	72
2015	1 245	52
2016	1 263	70
2017	1 144	31
2018	1 031	42
2019	1 079	67
2020	1 030	32
2021	975	40
2022 (截至6月30日)	506	103 (註)
總計	10 741	544

資料來源：銷售監管局的記錄

註：在2022年(截至6月30日)接獲的103宗投訴中，有91宗是就同一個發展項目的價單、賣方失實陳述及／或傳布虛假或具誤導性資料等而提出。

3.3 銷售監管局表示，在 2013 年 4 月 29 日至 2022 年 6 月 30 日期間，大部分投訴是有關售樓說明書 (16.5%)、廣告 (17.1%) 和失實陳述及／或傳布虛假或具誤導性資料 (31.1%)(見表六)。

表六

接獲投訴的類別
(2013 年 4 月 29 日至 2022 年 6 月 30 日)

投訴類別	宗數	百分比
(a) 售樓說明書	90	16.5%
(b) 價單	13	2.4%
(c) 銷售安排	59	10.8%
(d) 示範單位	5	0.9%
(e) 參觀已落成住宅物業	6	1.1%
(f) 臨時買賣合約及／或買賣合約	2	0.4%
(g) 成交紀錄冊	3	0.6%
(h) 廣告	93	17.1%
(i) 指定網站	1	0.2%
(j) 失實陳述及／或傳布虛假或具誤導性資料	169	31.1%
(k) 其他 (例如投訴性質不屬《一手住宅物業銷售條例》範疇)	103	18.9%
總計	544	100.0%

資料來源：銷售監管局的記錄

3.4 **服務承諾** 銷售監管局已就處理查詢和投訴訂定下列服務承諾：

- (a) 銷售監管局會盡快和在接獲查詢／投訴日期起計 10 個曆日內，以書面確認接獲查詢或投訴；及
- (b) 在正常情況下（例如投訴的性質簡單直接），銷售監管局會在接獲查詢或投訴後 21 個曆日內發出具體回覆。如無法在 21 個曆日內提供具體回覆，銷售監管局會在具體回覆限期當天或之前和每月告知查詢者／投訴人有關進展。

處理投訴和查詢有可予改善之處

3.5 **處理程序** 根據銷售監管局發出的處理投訴程序：

- (a) 就接獲的每宗投訴在投訴登記冊開立記項，並指派指定人員處理有關投訴；
- (b) 指定人員須盡快審視投訴，並在接獲投訴後 3 個工作天內，把任何涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》的情況轉介調查組進行調查（註 16）；
- (c) 根據服務承諾，指定人員須發出回覆或告知投訴人有關進展（例如在具體回覆限期當天或之前和每月告知投訴人有關進展）；及
- (d) 投訴個案須由總行政主任批註才能結案。

3.6 **處理投訴有可予改善之處** 在 2021 年 1 月至 2022 年 6 月期間接獲的投訴個案有 143 宗，審計署審查了其中的 20 宗（14%）。在審查的 20 宗個案中，包括 16 宗（註 17）與涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》有關，並已轉介調查組調查的個案。審計署審查了該 16 宗個案截至 2022 年 7 月的情況，發現在處理投訴方面有下列可予改善之處：

- (a) **轉介個案進行調查有所延遲** 就該 16 宗個案而言，有 11 宗（69%）是在接獲後超過 3 個工作天才轉介調查組調查，違反處理投訴程序的規定，延遲時間介乎 1 至 5 個工作天（平均為 3 個工作天）；

註 16：銷售監管局表示，在接獲投訴後，投訴組會審視投訴人所提供的表面證據是否足夠；如證據不足夠，投訴組會聯絡投訴人，要求提供更多資料。若投訴人提供的資料顯示可能有違反《一手住宅物業銷售條例》的情況，投訴組會立即把個案轉介調查組調查。

註 17：有 4 宗個案被認為不屬銷售監管局的職權範圍，無須轉介調查。

- (b) **與投訴人跟進個案的做法不一致** 就轉介調查組調查的個案，投訴組會擬備具體回覆，告知投訴人銷售監管局已／將採取的跟進行動（例如若有任何涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》的情況，銷售監管局或會進行調查）。然而，處理投訴程序並沒有訂明在發出具體回覆後向投訴人作出的跟進行動。審計署留意到，銷售監管局採取了不同做法：
- (i) 撇除 3 宗未能與投訴人取得聯絡的個案，銷售監管局只向 6 宗個案的投訴人提供最新進展，而沒有就其餘 7 宗個案向投訴人提供最新進展；及
 - (ii) 就該 16 宗個案而言，有 5 宗的調查工作已完成。銷售監管局已通知其中 4 宗個案的投訴人有關調查結果，但沒有就餘下個案通知投訴人；及
- (c) **投訴個案結案需時甚久** 銷售監管局表示，若調查工作和所有跟進行動已完成（例如副專員已批准終止個案，並已向投訴人發出調查結果通知），轉介調查組調查的個案便會結案。審計署留意到，處理投訴程序並沒有訂明個案結案時間。就該 16 宗個案而言，有 5 宗的調查工作和所有跟進行動雖已完成，但投訴組用了 47 至 88 天（平均為 71 天）才把個案結案。

審計署認為銷售監管局需要採取措施，以確保遵循處理投訴程序，適時轉介投訴個案進行調查。銷售監管局也需要訂定指引，訂明須向投訴人作出的跟進行動和投訴個案結案的時間。

3.7 **需要就處理經熱線以外途徑接獲的查詢訂定程序** 在 2013 年 4 月 29 日至 2022 年 6 月 30 日期間，銷售監管局所接獲的查詢宗數遠超所接獲的投訴宗數（約為 20 倍）。審計署留意到，銷售監管局只就經熱線接獲的查詢訂定處理程序，但其他途徑（例如親身或書面）接獲的查詢則沒有。自《一手住宅物業銷售條例》在 2013 年 4 月 29 日全面實施至 2022 年 6 月 30 日為止，合共接獲 10 741 宗查詢，當中有 1 835 宗（17%）經熱線以外的途徑接獲。審計署認為，銷售監管局需要就處理經熱線以外途徑接獲的查詢訂定程序。

3.8 **需要訂定工作目標和公布實際工作結果** 審計署留意到，雖然銷售監管局已就處理查詢或投訴訂定兩項服務承諾（見第 3.4 段），但並沒有就其訂定工作目標。審計署也發現，有關在不遲於 10 個曆日內以書面確認接獲查詢和投訴的服務承諾，銷售監管局也沒有記錄實際工作結果。

投訴和調查

3.9 審計署留意到，有立法會議員曾就銷售監管局有否訂定任何服務表現目標或指標表示關注。為加強問責性，審計署認為銷售監管局需要就服務承諾訂定工作目標，以及定期公布就處理查詢和投訴的實際工作結果。

審計署的建議

3.10 審計署建議一手住宅物業銷售監管局專員應：

- (a) 採取措施，以確保遵循處理投訴程序，適時轉介投訴個案進行調查；
- (b) 訂定指引，訂明須向投訴人作出的跟進行動和投訴個案結案的時間；
- (c) 就處理經熱線以外途徑接獲的查詢訂定程序；及
- (d) 就服務承諾訂定工作目標，以及定期公布就處理查詢和投訴的實際工作結果。

政府的回應

3.11 一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議，並表示：

- (a) 銷售監管局會竭力在切實可行範圍內，盡快處理所有接獲的查詢和投訴；及
- (b) 現時處理經熱線以外途徑所接獲查詢的方式，與熱線查詢一樣。銷售監管局會在相關文件中清楚說明。

調查和檢控

3.12 調查組（見第 1.8(c) 段）由 1 名總調查主任領導，並由 14 名人員提供支援。該組負責調查不同來源轉介的涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》個案。調查個案分為兩類：

- (a) **巡查及監控組個案** 這類個案為巡查及監控組發現後轉介的可能違規個案；及
- (b) **非巡查及監控組個案** 這類個案涵蓋以下各項：

- (i) 投訴組轉介的任何來源的投訴或查詢；
- (ii) 其他決策局／部門或機構的轉介；及
- (iii) 調查組主動調查的個案。

3.13 **調查程序** 銷售監管局已發出手冊，涵蓋調查和檢控工作的程序。要點如下：

- (a) 總調查主任須確認收妥巡查及監控組和投訴組轉介的個案。至於其他決策局／部門或機構轉介的個案，總調查主任須在 10 個工作天內發出認收通知；
- (b) 指定的個案人員須就每宗個案開立調查檔案；
- (c) 須開立登記冊以就每宗調查個案提供簡單撮要和記錄已採取的行動（註 18）。巡查及監控組個案和非巡查及監控組個案須分別備存登記冊；
- (d) 在整個調查過程中，當個案有進展時，個案人員須在 3 個工作天內更新有關登記冊；及
- (e) 在完成所有實況調查後，個案人員須擬備調查報告供上級覆核。調查報告載述調查發現、有否干犯罪行，以及跟進行動的建議。視乎調查結果，專員或副專員可：
 - (i) （以個案報告形式）把個案轉交律政司刑事檢控科，就是否提出檢控徵詢意見；
 - (ii) 以個案不成立為由終止調查；或
 - (iii) 個案如不屬銷售監管局的職權範圍，則轉介有關決策局／部門或機構跟進。

3.14 **統計數字** 審計署查詢有關轉介調查組調查的個案宗數，銷售監管局回應審計署時表示，自《一手住宅物業銷售條例》在 2013 年 4 月 29 日全面實施至 2022 年 6 月 30 日期間，合共有 2 189 宗調查個案。截至 2022 年 6 月：

- (a) 調查組已完成 2 028 宗 (93%) 個案的調查，其餘 161 宗 (7%) 仍在調查中；

註 18：登記冊備存的個案詳情包括：(a) 個案來源；(b) 有關住宅發展項目的名稱；(c) 可能違規情況發生的日期；及 (d) 採取重要調查行動的日期。

- (b) 就該 2 028 宗已完成個案而言，962 宗已轉交律政司徵詢法律意見，當中 23 宗 (佔 962 宗的 2%) 正由律政司考慮；及
- (c) 已就 27 宗個案 (佔 2 028 宗已完成個案的 1%) 採取檢控行動，涉及 12 個發展項目和 137 項控罪 (見表七)。所有有關賣方都被定罪，合共罰款 270 萬元。大部分罪行 (63%) 與售樓說明書有關。

表七

檢控個案罪行的分析
(2013 年 4 月 29 日至 2022 年 6 月 30 日)

罪行關乎	類別			總計
	輕微 罪行 (註 1)	可能造成直接影響 和帶來潛在 財務損失的罪行 (註 2)	嚴重 罪行 (註 3)	
	(控罪數目)			
(a) 售樓說明書	16	70	—	86
(b) 價單	2	2	—	4
(c) 臨時買賣合約 及／或買賣合約	—	25	—	25
(d) 成交紀錄冊	—	3	—	3
(e) 廣告	8	—	10 (註 4)	18
(f) (就已落成發展項 目的) 附加規定	—	1	—	1
總計	26	101	10	137

資料來源：審計署對銷售監管局記錄的分析

註 1：性質輕微和規章性的罪行，例如未有提供建築圖則供公眾免費閱覽，只處以罰款（即最高罰款 10 萬元）。

註 2：對準買方可能造成直接影響和為其帶來潛在財務損失的罪行，例如未有在售樓說明書中提供強制規定的資訊，可處以更嚴厲的罰則（例如最高罰款 50 萬元及最多監禁 1 年）。

註 3：性質嚴重的罪行，例如作出失實陳述及／或傳布虛假或具誤導性資料，處以大額罰款另加監禁（即循簡易程序定罪，可處最高罰款 100 萬元及最多監禁 3 年；循公訴程序定罪，可處最高罰款 500 萬元及最多監禁 7 年）。

註 4：該 10 項罪行關乎 2 個發展項目載有虛假或具誤導性資料的廣告（《一手住宅物業銷售條例》第 70(1) 條）。

認收通知工作有延遲或遺漏

3.15 根據銷售監管局的調查程序，其他決策局／部門或機構（轉介方）所轉介個案的認收通知須在 10 個工作天內發出（見第 3.13(a) 段）。在 2019 年 1 月至 2022 年 6 月期間，有 6 宗轉介個案。審計署審查該 6 宗個案後，發現其中 3 宗（50%）不符合認收通知工作的規定：

- (a) 有 2 宗個案沒有向轉介方發出認收通知；及
- (b) 餘下個案在 2020 年 11 月在轉介方的要求下發出認收通知，延遲 10 個月。

銷售監管局表示，全部 3 宗個案均已口頭通知轉介方收妥個案。然而，沒有文件證據證明已給予口頭認收通知。銷售監管局需要提醒屬下人員在處理轉介個案時，須適時發出書面認收通知。

需要從已完成的調查個案汲取經驗

3.16 在 2019 年 1 月至 2022 年 6 月期間，銷售監管局就 274 宗個案的檢控事宜徵詢律政司的意見。截至 2022 年 6 月，律政司已就 251 宗個案提供意見，有 23 宗個案正由律政司考慮。在該 251 宗個案中，有 11 宗已採取檢控行動，並就 37 項控罪定罪，合共罰款 468,000 元。

3.17 審計署留意到，為增加就某些罪行定罪的機會，搜證工作有可予改善之處。以其中 1 宗個案為例，銷售監管局人員並沒有實地巡查售樓處，以確定賣方在提供價單印本供公眾領取（《一手住宅物業銷售條例》第 32(1) 條——見第 2.3 段表二第 (a) 項）方面有否違規。此外，儘管沒有記錄顯示賣方曾向銷售監管局提交價單印本，但該局在諮詢律政司後，並沒有就可能違反須在向公眾提供價單的首日向銷售監管局提供價單印本的條文（《一手住宅物業銷售條例》第 32(4)(a) 條——見第 2.3 段表二第 (d) 項），採取檢控行動。

3.18 2022 年 9 月，審計署查詢有否從該宗個案汲取經驗，銷售監管局回應時表示，該局在 2016–17 年度調查該宗個案，並已自 2018 年 12 月底起調配額外人手巡查售樓處和指定地點。根據銷售監管局的現行做法，所有發展項目的實地巡查工作，既會在出售首日進行，也在接獲首份售樓說明書和首份價單以及發現任何可能違規個案時，在切實可行範圍內盡快進行。此外，在擬備調查報告時，有關人員

會視乎情況而考慮先例。審計署認為，銷售監管局需要繼續致力從已完成的調查個案汲取經驗，以期日後增加就類似個案定罪的機會。

完成調查個案工作需時甚久

3.19 **完成調查個案的目標** 根據調查組的作業備考，視乎個案性質和優次（例如是否須與投訴人／涉嫌違規者會面），該組須在合理時間內完成調查工作。完成巡查及監控組個案和非巡查及監控組個案的時間目標，分別為接獲個案當日起計 9 個月內和 6 個月內。在 2019 年 1 月至 2022 年 6 月期間，調查組完成了 348 宗個案的調查工作。審計署分析了該 348 宗個案，發現有 265 宗（76%）並未達到所訂的時間目標（見表八）。

表八

完成調查個案所用時間的分析
(2019 年 1 月至 2022 年 6 月)

所用時間	巡查及監控組 個案 (註 1)	非巡查及監控組 個案 (註 2)	總計
	(個案宗數)		
在目標時間內	36	47	83
超出目標時間 1 至 180 天	43	47	90
超出目標時間 181 至 365 天	40	31	71
超出目標時間 366 至 730 天	63	41	104
總計	182	166	348

} 265
(76%)

資料來源：審計署對銷售監管局記錄的分析

註 1：巡查及監控組個案的目標完成時間為接獲個案當日起計 9 個月內。

註 2：非巡查及監控組個案的目標完成時間為接獲個案當日起計 6 個月內。

3.20 就 2019 年 1 月至 2022 年 6 月期間完成的 348 宗調查個案而言，審計署審查了當中 15 宗，發現在不同調查階段均出現需時甚久的情況：

- (a) **由收妥個案至展開調查需時甚久** 審計署留意到，調查組在收妥個案後需時 1 天至 15 個月展開調查 (平均為 5 個月)。就需時最長的個案而言，投訴組在 2019 年 3 月接獲投訴當天，把涉及 6 名地產代理在一網站刊登 7 個廣告的投訴個案轉介調查組，而後者於翌日確認收妥個案。然而，直至 2020 年 6 月 (即事隔 15 個月後)，調查組才聯絡涉嫌違規的地產代理並展開調查。結果，無法確認涉嫌違規的地產代理的身分，又或無法聯絡上有關代理；
- (b) **調查過程需時甚久** 審計署留意到，有 6 宗個案的調查工作在展開後，曾超過 3 個月未獲調查組跟進。以其中 1 宗個案為例，投訴組於 2019 年 9 月接獲有關某地產代理部分分行的櫥窗展示了 7 個推銷 2 個發展項目的廣告的投訴。投訴人提供了該等廣告的照片的電子本。投訴組在接獲投訴當天把個案轉介調查組，後者即日實地視察，但卻找不到有關廣告。其後發現，該宗個案長達 18 個月未獲跟進，直至 2021 年 3 月，投訴人才獲邀會面。最終，投訴人回覆表示已從其手機刪除有關照片，並表示不願意出庭擔任控方證人；
- (c) **擬備調查報告／個案報告需時甚久** 根據調查組的調查程序，在完成所有實況調查後，須擬備調查報告／個案報告，提交總調查主任覆核 (見第 3.13(e) 段)。審計署留意到，擬備調查報告／個案報告所需的時間不一，介乎調查工作完成後 5 天至 17 個月 (平均為 7 個月)；及
- (d) **審批調查報告／個案報告** 根據調查組的調查程序，副專員須審視總調查主任提交的調查報告／個案報告，以評估證據是否充分，然後作出決定／建議 (見第 3.13(e) 段)。審計署留意到，副專員審視和審批有關報告所需的時間不一，介乎接獲報告後 3 天至 10 個月 (平均為 2 個月)。

3.21 2022 年 9 月，銷售監管局告知審計署，該局遇到一些重大難題，並且有多個原因以致無法按時間目標完成調查個案，情況如下：

- (a) 銷售監管局需要按照調查組的作業備考，審慎作出判斷，為工作量和檔案處理程序訂定優次。投訴個案如有必要加快行動，或會獲優先處理；
- (b) 在聯絡賣方作出澄清／解釋和／或安排與證人／涉嫌違規者會面前，須耗費不少時間進行案頭資料研究。事實上，“相隔的時間”通常用在

相當費時的實況調查工作上，而檔案記錄無法顯示調查人員在這方面的工作和努力。舉例而言，部分個案或涉及單一廣告單張或海報可能違規，但卻牽涉多個發展項目。有關人員須付出大量努力，比對很多其他銷售文件，以檢視有關廣告所載資料（例如折實價和樓面面積等）是否正確無誤；

- (c) 投訴人／查詢者延遲或拒絕提供調查所需資料的情況屢見不鮮。如他們不合作，調查過程無可避免會受阻；
- (d) 由於過去數年 2019 冠狀病毒疫情嚴峻，政府內部全面推行抗疫措施，自 2020 年以來，銷售監管局辦事處間歇不開放予公眾，以及間歇實施在家工作安排，因此難以安排與證人／涉嫌違規者會面。此外，部分獲邀會面人士不願意在 2019 冠狀病毒疫情期間出席會面；
- (e) 自 2019 年以來，調查組經歷大規模的人手變動。舉例而言，在 2019 年至 2022 年 6 月期間，在該組內 12 個巡查主任或以上職級的職位中，有 10 個曾涉及人員調職。接任人員需時熟習工作，而清理離任人員積壓的工作也用了不少時間，個案處理時間無可避免會較正常情況長；
- (f) 訂明的時間目標屬行政目標，主要為訂定個案調查程序的優次提供指引。所有接獲的個案均已在 3 年的法定檢控時限內（註 19）妥為完成（包括銷售監管局的調查工作和律政司在發出傳票前的處理時間）；及
- (g) 副專員須協助專員管理銷售監管局的日常運作，有不少緊急和備受關注的事宜需要副專員即時處理和採取行動。儘管如此，副專員會按合適優次檢視調查報告（較大機會檢控的個案會給予較高優次），以及批准徵詢律政司的意見或終止個案。

審計署雖明白銷售監管局面對困難，但認為銷售監管局需要加快行動完成調查個案。

需要繼續監察常見類別的可能違規情況，以教育業界和公眾

3.22 根據調查組的調查程序，就沒有充份證據證明屬實的調查個案而言，雖然不能採取檢控行動，但可考慮舉辦講座或給予提醒，藉此教育業界。銷售監管局表示，該局會透過高層管理人員每月舉行的會議，密切監察業界的最新發展情況。銷

註 19：根據《一手住宅物業銷售條例》第 85 條，就根據該條例所訂罪行（可公訴罪行除外）提出的法律程序，可在干犯該罪行後 3 年內提出（即 3 年後便過了檢控時限）。

投訴和調查

售監管局定期監察常見類別的可能違規情況，以及考慮透過發出指引、常見問答、作業備考和給業界的提醒，進行合適的公眾教育和宣傳。舉例而言，2019年4月，銷售監管局留意到部分成交紀錄冊沒有提供足夠的支付條款詳情，便向業界發文提醒，並擬備新的常見問答。

3.23 審計署留意到，銷售監管局自2019年4月以來並沒有向業界發文提醒。在2019年1月至2022年6月期間，在348宗已完成的調查個案中，有228宗(66%)沒有充份證據證明屬實。該228宗個案中有超過一半是關於可能違反《一手住宅物業銷售條例》有關售樓說明書(39%)和廣告(16%)的規定。審計署認為，進行調查需要不少人力物力，銷售監管局宜繼續定期監察常見類別的可能違規情況，並視乎情況，加強教育業界和公眾。

審計署的建議

3.24 審計署建議一手住宅物業銷售監管局專員應：

- (a) 提醒銷售監管局人員在處理轉介個案時，須適時發出書面認收通知；
- (b) 繼續致力從已完成的調查個案汲取經驗，以期日後增加就類似個案定罪的機會；
- (c) 加快行動完成調查個案；及
- (d) 繼續定期監察常見類別的可能違規情況，並視乎情況，加強教育業界和公眾。

政府的回應

3.25 一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議。她表示，新的管理資訊系統有助銷售監管局各級人員更有效監察調查工作的進度，並在有需要時加快行動。

第 4 部分：宣傳和教育

4.1 本部分探討銷售監管局進行的宣傳和教育活動，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 銷售監管局資源中心 (第 4.2 至 4.10 段)；
- (b) 銷售資訊網 (第 4.11 至 4.17 段)；及
- (c) 宣傳和教育活動 (第 4.18 至 4.23 段)。

一手住宅物業銷售監管局資源中心

4.2 銷售監管局資源中心 (下稱資源中心) 位於銷售監管局辦事處接待處 (註 20)。資源中心存放了個別一手住宅發展項目的售樓說明書和價單的印本，供公眾閱覽。此外，資源中心提供兩部電腦終端機，供公眾免費瀏覽個別一手住宅發展項目的網站、銷售監管局網站和銷售資訊網。

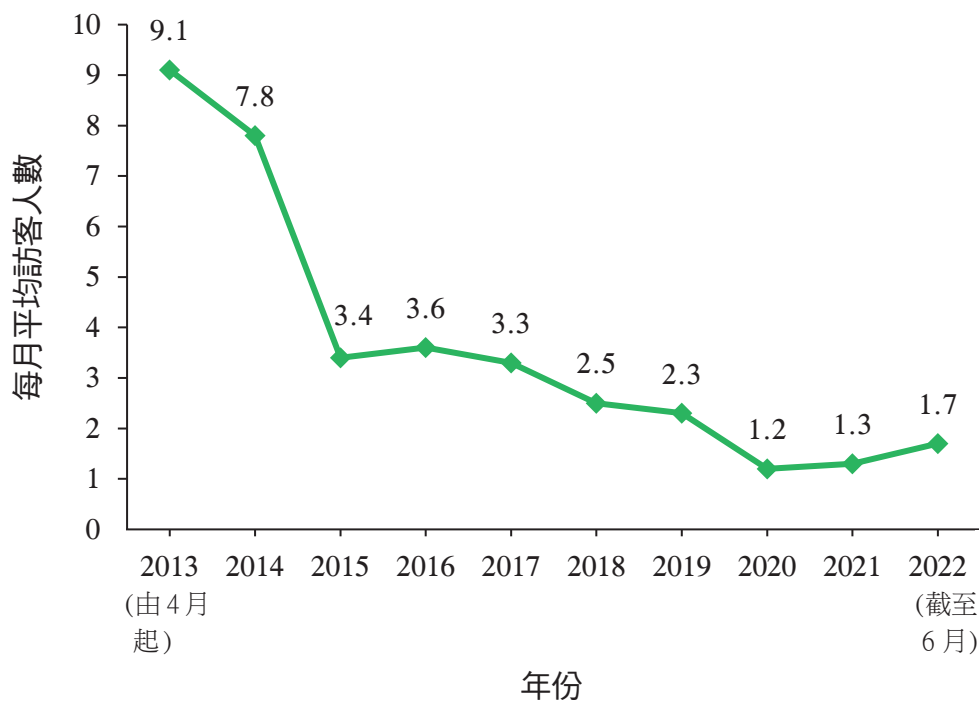
資源中心使用率偏低

4.3 資源中心於 2013 年 4 月開始運作，每月平均訪客人數由 2013 年 (由 4 月起) 的 9.1 人減至 2022 年 (截至 6 月) 的 1.7 人，減幅為 81% (見圖一)。

註 20：資源中心位於柴灣，開放時間為星期一至五 (公眾假期除外) 上午 9 時至下午 12 時 30 分和下午 2 時至 5 時 45 分。資源中心連銷售監管局接待處的樓面面積約 43 平方米，每月租金 (包括管理費) 約 2 萬元。

圖一

資源中心的每月平均訪客人數
(2013年4月至2022年6月)



資料來源：審計署對銷售監管局記錄的分析

4.4 審計署留意到，銷售監管局只在轄下網站提述資源中心，但並沒有在該局其他刊物 (例如小冊子和漫畫) 提述該中心。銷售監管局辦公大樓也沒有任何標誌／指示標示資源中心的位置 (見照片一 (a) 至 (d))。銷售監管局表示，截至 2022 年 6 月，該局並沒有就資源中心的使用情況或成效進行任何研究或檢討。

照片一 (a) 至 (d)

資源中心及相關指示牌
(2022 年 5 月)

(a) 地下升降機大堂指示牌



(b) 資源中心所在樓層升降機
大堂指示牌



(c) 銷售監管局入口



(d) 銷售監管局接待櫃檯



資料來源：審計署人員於 2022 年 5 月 26 日拍攝的照片

4.5 銷售監管局表示，設立資源中心旨在利便公眾——尤其是無法上網的人士細閱有關銷售文件。多年來隨着科技進步，對提供這個閱覽途徑的需要或已減少。審計署認為銷售監管局需要檢視資源中心的使用情況和成效。此外，銷售監管局需要視乎情況，探討措施以改善資源中心的使用情況，舉例而言，在轄下刊物推廣使用資源中心，以及在資源中心附近豎設更多標誌，以增加公眾對資源中心的認識。

資源中心備存的資料

4.6 **遞交售樓說明書** 銷售監管局發出的指引和作業備考建議賣方：

- (a) 向銷售監管局提供 2 份售樓說明書的印本；及
- (b) 遞交說明頁，通知銷售監管局從何時起售樓說明書的印本可供公眾領取和其電子版本可在指定網站閱覽。

4.7 審計署審查銷售監管局在 2021 年 1 月至 2022 年 7 月期間的收取文件記錄 (涉及 1 803 份售樓說明書)，發現有違反指引和作業備考有關遞交售樓說明書的條文的情況：

- (a) 有 21 宗遞交資料個案，賣方只向銷售監管局提供 1 份售樓說明書的印本，而非指引和作業備考訂明的 2 份；及
- (b) 有 28 宗遞交資料個案，賣方並沒有遞交作業備考建議的說明頁。

審計署認為，銷售監管局需要鼓勵賣方按照指引和作業備考的條文，遞交所需數目的售樓說明書和說明頁。

4.8 **更新備存的售樓說明書** 根據管理資源中心的程序手冊，銷售監管局備存一本展示資料登記冊，以記錄銷售監管局接獲每份資料的日期，以及每份資料從資源中心移除的日期。過期的資料 (例如已取代的銷售文件) 須在填妥登記冊後存倉。不過，審計署留意到，銷售監管局並沒有備存展示資料登記冊。2022 年 6 月和 7 月，審計署檢視在資源中心展示的售樓說明書，發現下列欠妥情況：

- (a) **終止銷售的發展項目的售樓說明書** 2022 年 6 月 24 日，審計署在銷售資訊網搜尋在之前的 18 個月內 (即在 2020 年 12 月 25 日至 2022 年 6 月 24 日期間) 終止銷售的發展項目，發現有 24 個發展項目的賣方通知銷售監管局有關發展項目的一手住宅物業銷售已終止 (見第 4.13 段)。當中 22 個發展項目的售樓說明書在 2022 年 7 月 6 日仍在資源中心展示。賣方通知銷售監管局其發展項目終止銷售的日期與審計署審查該 22 個發展項目的日期平均相隔 207 天 (介乎 16 至 546 天)；及
- (b) **過期的售樓說明書** 審計署在 2022 年 6 月 10 日審查時發現，在資源中心展示合共 389 個發展項目的售樓說明書中，有 3 個發展項目的過期售樓說明書並未移除。

審計署認為銷售監管局需要備存展示資料登記冊，並適時從資源中心移除終止銷售的發展項目的售樓說明書和過期的售樓說明書。

審計署的建議

4.9 審計署建議一手住宅物業銷售監管局專員應：

- (a) 檢視資源中心的使用情況和成效，以及視乎情況，探討措施以改善資源中心的使用情況，舉例而言，在轄下刊物推廣使用資源中心，以及在資源中心附近豎設更多標誌，以增加公眾對資源中心的認識；
- (b) 鼓勵賣方按照指引和作業備考的條文，遞交所需數目的售樓說明書和說明頁；及
- (c) 備存展示資料登記冊，並適時從資源中心移除終止銷售的發展項目的售樓說明書和過期的售樓說明書。

政府的回應

4.10 一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議。

一手住宅物業銷售資訊網

4.11 銷售資訊網是根據《一手住宅物業銷售條例》第 89 條設立的電子資料庫，提供中央資料庫供公眾瀏覽一手住宅發展項目的售樓說明書、價單和成交紀錄冊。銷售資訊網的資料由賣方或代表賣方的人士以“現況”形式提供（註 21）。其每月的平均瀏覽次數由 2013 年的 26 300 次增至 2022 年的 133 300 次，增幅為 407%。截至 2022 年 6 月，與銷售資訊網有關的保養和數據中心服務已外判予兩名承辦商，每年費用約 80 萬元。

4.12 需要利便在銷售資訊網搜尋與售樓說明書有關的最新資料／文件 由賣方提供的資料會自動上載銷售資訊網，供公眾閱覽。審計署留意到，銷售資訊網的現

註 21：根據銷售資訊網的免責聲明，對於有關資料（包括其是否完整、並無侵權、可靠、安全和適時，以及在任何特定情況下使用該等資料是否恰當），銷售監管局和政府不作任何種類的明示或隱含的陳述、申述、保證或擔保。

行設定並不容許賣方修改已提交該網的售樓說明書相關資料。銷售監管局表示，該局認為不適宜容許賣方自行移除記錄，因為巡查及監控組和調查組需要保留先前的記錄，以檢視違規情況和搜集證據。審計署根據銷售資訊網截至 2022 年 6 月 8 日的記錄，審查 19 個發展項目的售樓說明書（有關售樓說明書由賣方在檢視日期起計超過 30 天後上載），發現有 12 宗賣方在銷售資訊網上載不正確文件或輸入不正確資料的個案，情況如下：

- (a) 有 5 宗個案，賣方在銷售資訊網有關發展項目下錯誤上載了其他發展項目的檢視記錄。為作修正，賣方再次上載有關發展項目的最新檢視記錄；
- (b) 有 2 宗個案，賣方輸入的售樓說明書檢視日期不正確；及
- (c) 有 5 宗個案，賣方在 57 至 91 天後再次上載相同的檢視記錄。因此，在銷售資訊網可找到該等發展項目的重複的記錄。

審計署認為，上載至銷售資訊網的售樓說明書的過往記錄（例如（錯誤上載）另一發展項目的售樓說明書、重複的記錄和銷售資訊網顯示不正確的檢視日期），可能會對使用銷售資訊網的市民造成混亂。銷售監管局需要採取措施，利便在銷售資訊網搜尋與售樓說明書有關的最新資料或文件（例如抑制在銷售資訊網出現的不正確資料或文件）。

銷售資訊網在顯示發展項目暫停／終止銷售方面有所延遲

4.13 根據一項作業備考，在發展項目開售後，賣方如決定進行以下事宜，則宜在切實可行範圍內盡快以書面通知銷售監管局：

- (a) 暫停出售所有曾在載有銷售安排資料的文件公布的未售出單位；或
- (b) 終止銷售，即已售出所有曾在載有銷售安排資料的文件公布的單位（註 22）。

銷售監管局會在銷售資訊網加上相應備註，顯示有關發展項目暫停／終止銷售。

註 22：銷售監管局表示，所有單位已售出是指成交紀錄冊內每一個住宅物業的首份轉讓契均已於土地註冊處註冊。

4.14 截至 2022 年 6 月 24 日，銷售資訊網內有 94 個發展項目在之前的 18 個月內暫停／終止銷售（包括 70 個暫停銷售和 24 個終止銷售的發展項目）。審計署的審查發現：

- (a) 有 34 宗 (36%) 個案，賣方在通知銷售監管局其發展項目暫停／終止銷售方面有所延遲；及
- (b) 在該 34 宗個案中，有 22 宗延遲超過 7 天，平均延遲 73 天（介乎 10 至 291 天）。

審計署認為，銷售監管局需要提醒賣方須適時通知銷售監管局其發展項目暫停／終止銷售安排。

需要在銷售資訊網展示成交紀錄冊的更新日期和時間

4.15 銷售監管局表示，該局一直加強銷售資訊網的功能。為更了解瀏覽人士的需要，銷售監管局在 2018 年 3 月就銷售資訊網的服務進行網上公眾意見調查。審計署留意到，銷售監管局未有就所接獲的部分意見採取跟進行動，包括有關成交紀錄冊的意見。《一手住宅物業銷售條例》只規定賣方在成交紀錄冊記入記項後，須在切實可行範圍內，盡快上載成交紀錄冊到銷售資訊網，但並沒有訂明時限。審計署留意到，雖然賣方在上載成交紀錄冊到銷售資訊網時須輸入紀錄冊的更新日期和時間，但銷售資訊網沒有展示該等資料，準買方難以確定銷售資訊網所展示的成交紀錄冊是否最新版本。就此，銷售監管局需要考慮在銷售資訊網展示成交紀錄冊的更新日期和時間，藉此加強銷售資訊網的功能。

審計署的建議

4.16 審計署建議一手住宅物業銷售監管局專員應：

- (a) 採取措施，利便在銷售資訊網搜尋與售樓說明書有關的最新資料或文件（例如抑制在銷售資訊網出現的不正確資料或文件）；
- (b) 提醒賣方須適時通知銷售監管局其發展項目暫停／終止銷售安排；及
- (c) 考慮在銷售資訊網展示成交紀錄冊的更新日期和時間，藉此加強銷售資訊網的功能。

政府的回應

4.17 一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議。

宣傳和教育活動

4.18 在 2013 年 4 月至 2022 年 6 月期間，銷售監管局動用 820 萬元進行宣傳和教育活動。銷售監管局表示，該局雖然沒有就教育和宣傳活動公布內部指引，但參考了政府新聞處發出的《宣傳活動的良好守則》。

需要加強監察發放數碼宣傳物品的工作表現

4.19 在 2018 年 1 月至 2022 年 6 月期間，銷售監管局透過一些付費渠道發放不同數碼宣傳物品，情況如下：

- (a) **網上市場推廣活動** 銷售監管局委聘承辦商在 2020 年 10 月至 2021 年 4 月期間進行網上宣傳活動，包括影片、動態流動電話廣告、內容樞紐，以及在網上物業市場電視節目加插宣傳信息，費用約為 80 萬元；及
- (b) **影片** 在上述期間，銷售監管局製作及／或播放了 4 套影片，經以下渠道向公眾發放不同信息：
 - (i) **港鐵車廂電視** 銷售監管局在港鐵車廂電視（註 23）播放該 4 套影片，每套為期 14 至 28 天不等（每天播放 12 次），共涉及 4 份合約，費用總額約 237.6 萬元；
 - (ii) **在商業樓宇和私人住宅樓宇安裝的電視** 銷售監管局在 2019 年委聘承辦商播放其影片，費用總額為 52 萬元。服務包括在不少於 588 幢商業樓宇安裝的電視播放影片，每天 84 次，為期 4 星期，以及在不少於 300 幢私人住宅樓宇安裝的電視播放影片，每天 96 次，為期 8 星期；及
 - (iii) **網上平台廣告** 在 2021 年 3 至 5 月期間，銷售監管局在兩個網上平台播放其中一套影片，費用總額約 10 萬元。

註 23：港鐵車廂電視在港鐵東鐵綫、屯馬綫、觀塘綫（設有液晶顯示屏的列車）和南港島綫的列車上播放。

審計署留意到，銷售監管局透過工作表現報告，監察發放數碼宣傳物品的工作表現。雖然網上市場推廣活動和網上平台廣告(費用分別約為 80 萬元和 10 萬元)的承辦商須提供工作表現報告，但在港鐵車廂電視，以及在商業樓宇和私人住宅樓宇安裝的電視播放廣告(費用分別約為 237.6 萬元和 52 萬元)的合約並沒有相關規定。為利便銷售監管局檢視影片宣傳活動的成效，審計署認為銷售監管局需要考慮要求承辦商提供工作表現報告。

需要檢視中介公司僱員發放印刷宣傳物品的成效

4.20 就對一手住宅物業準買方的外展工作方面，銷售監管局調配中介公司僱員到售樓處和示範單位內及／或外向他們派發印刷宣傳物品(註 24)。在 2018 年 1 月至 2022 年 6 月期間，中介公司僱員進行了 206 次派發工作，費用總額約為 19 萬元(中介公司僱員派發一份印刷宣傳物品的平均費用由 2018 年的 4.8 元增至 2022 年的 11.2 元，增幅為 133%)。審計署留意到，同期有 208 個要約出售一手住宅物業的發展項目，但銷售監管局沒有調配中介公司僱員到當中的 102 個(49%)發展項目派發印刷宣傳物品，卻多次調配中介公司僱員到某些發展項目(見表九)。

註 24：一般而言，銷售監管局每年委聘 1 名承辦商提供中介公司僱員。該等僱員的薪酬按合約訂明的時薪計算。每次派發印刷宣傳物品會調配 3 名中介公司僱員，工作時間為 3 小時。

表九

調配中介公司僱員到
賣方要約出售一手住宅物業的發展項目
(2018 年 1 月至 2022 年 6 月)

中介公司僱員 到場次數	發展項目數目
0	102
1	54
2	27
3	13
4	7
5	3
6	1
9	1
總計	208

資料來源：審計署對銷售監管局記錄的分析

4.21 2022 年 9 月，銷售監管局告知審計署，調配中介公司僱員到個別發展項目須視乎多項因素，例如市場反應、出售單位數目和出售日的安排。沒有調配中介公司僱員到個別發展項目的原因包括發展項目規模相對較小、與其他發展項目撞期和因應 2019 冠狀病毒疫情作出的社交距離安排等。審計署認為，銷售監管局需要檢視調配中介公司僱員到賣方要約出售一手住宅物業的發展項目派發印刷宣傳物品的情況。

審計署的建議

- 4.22 審計署建議一手住宅物業銷售監管局專員應：
- (a) 考慮要求承辦商提供工作表現報告；及
 - (b) 檢視調配中介公司僱員到賣方要約出售一手住宅物業的發展項目派發印刷宣傳物品的情況。

政府的回應

- 4.23 一手住宅物業銷售監管局專員同意審計署的建議。

第 5 部分：未來路向

5.1 本部分審視銷售監管局規管一手住宅物業銷售的未來路向。

規管一手住宅物業銷售

5.2 房屋局表示，《一手住宅物業銷售條例》和銷售監管局的主要功能，是透過提高物業和成交資料的透明度保障一手住宅物業買方的權益和為一手住宅物業賣方提供公平的競爭環境。一如督導委員會報告所述（見第 1.3 段），督導委員會：

- (a) 相信為協助準買方在掌握充分資訊下作出決定，提供清晰和準確的物業資料至為重要。在擬備建議時，督導委員會已充分考慮到本地物業市場的特殊情況；
- (b) 已詳細研究應納入《一手住宅物業銷售條例》的各項規管的範疇和類別。至於有關程序的細節規定（例如維持售樓處的秩序），督導委員會認為該等規定應以行政指引方式訂明，由執法機關（即銷售監管局）發出。這個安排較為靈活，讓執法機關可因應情況轉變而從速作出回應。至於提供售樓說明書、價單及交易資料等關鍵和重要的規定，則應在法例訂明；及
- (c) 留意到對大部分香港市民來說，置業是一項重要承擔。由於地產發展商與個別置業者地位並不對等，前者往往處於較強勢的位置，督導委員會得出的結論是：政府透過立法規管香港一手住宅物業的銷售安排，以確保消費者權益獲得更大保障，是重要的一步。不過，督導委員會也明白，規管措施不可過分嚴苛，應容許地產發展商保留一定彈性，以回應市場情況的轉變。督導委員會確信，相關建議在加強對消費者的保障和為一手住宅物業賣方提供公平的競爭環境方面，已取得了適當的平衡。

需要加強規管一手住宅物業的工作

5.3 銷售監管局表示，該局一直採取積極行動，在《一手住宅物業銷售條例》的框架下規管一手住宅物業。該條例的實施已改變過往不理想的一手住宅物業的銷售文化，包括：

- (a) 賣方只能以實用面積表達一手住宅物業的面積和每平方呎及每平方米的售價(見第 1.5(a) 段)，改善了過往以建築面積陳述一手住宅物業面積的流弊；
- (b) 賣方於推售未落成發展項目內的一手住宅物業時若設置示範單位，須提供該住宅物業的無改動示範單位，才可同時就同一物業提供經改動示範單位(見第 1.5(b) 及 2.16 段)，改善了過往賣方主力提供經“化妝”的示範單位的情況；
- (c) 由於《一手住宅物業銷售條例》規定賣方必須在不遲於開售日之前某指定日期起提供各類銷售文件的印本及電子版本，準買方現時可方便地取得各類銷售文件(見第 2.3 段表二)；及
- (d) 大部分賣方都致力遵從《一手住宅物業銷售條例》的規定。然而，個別賣方就不同一手住宅物業的銷售安排曾引起公眾關注，而銷售監管局都一一迅速切實回應，使有關賣方在大部分情況下採取有效改善及／或補救措施，並使準買方對有關發展項目的銷售安排提高警覺。

5.4 審計署的審查發現，銷售監管局在監察遵守規定的情況、調查工作和公眾教育(見第 2 至 4 部分)這三大範疇方面(見第 1.8 段)有可予改善之處。審計署認為，銷售監管局需要視乎情況，加強監察遵守規定的情況、處理投訴、調查涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》的個案和教育業界及公眾，以期進一步提高一手住宅物業銷售的透明度和公平性、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。

需要繼續監察《一手住宅物業銷售條例》的實施情況

5.5 在 2014 年 11 月底回應消費者委員會進行的研究(註 25)時，房屋局表示歡迎就如何進一步保障一手住宅物業買方權益的建議，隨着現行法律框架實施，該局會在累積足夠經驗後檢討其成效。自《一手住宅物業銷售條例》實施以來，銷售監管局採取非立法方式處理下列公眾關注的事宜：

- (a) **一手住宅物業銷售的購樓意向登記** 一手住宅物業的賣方可不時主動或授權任何人以任何形式和通過任何途徑，就某發展項目施行登記而

註 25：消費者委員會在 2014 年 11 月公布《一手住宅物業銷售研究報告》，並向政府提出多項加強對消費者保障的建議，措施包括確保價單內所有單位必須同步出售、加強巡查誇大購樓意向登記數目的違規情況等。房屋局回應時表示仍需累積經驗，然後再進行檢討，而透過銷售監管局與業界商討和發出指引，會較修訂法例更快取得成果。

向任何公眾人士提供該等賣方或其代表已收到的購樓意向登記及／或銀行本票數目的資料。2015年8月，銷售監管局發出作業備考，規定賣方如公布就某發展項目所收到的購樓意向登記或銀行本票的數目時，須同時公布當中登記人屬地產代理的數目；

- (b) **賣方提供的按揭計劃及優惠** 鑑於賣方提供的按揭計劃及優惠五花八門，銷售監管局在2017年8月公布新版本《一手住宅物業買家須知》，提醒準買方在購買一手住宅物業時須注意的事項。銷售監管局同時提醒準買方指購買一手住宅物業涉及龐大開支，籲請他們在購買前先了解支付條款及按揭計劃的細節，仔細審視自己的負擔能力，選擇合適的安排；及
- (c) **一手住宅物業成交資料** 為了讓準買方更了解個別單位的實際成交資料，銷售監管局在2019年4月向業界發文提醒和擬備常見問答，規定賣方在一手住宅發展項目的成交紀錄冊內列出支付條款的所有詳情，並提醒賣方，如果在銷售一手住宅物業時提供任何折扣、贈品、財務優惠或利益給買方，無論是否以現金方式提供，賣方均應列出與買方就購買指明住宅物業所協定的支付條款的全部細節。此外，載列在成交紀錄冊內的資料應完整齊全，讓準買方無須再參考其他文件或資料，便可找到相關支付條款的細節。銷售監管局表示，向業界作出上述提醒後，相關情況大致有所改善，讓準買方更了解個別單位的成交實況。

《一手住宅物業銷售條例》已實施近10年，自該條例制定後出現了多項新情況。審計署認為，房屋局需要與銷售監管局合作，繼續監察《一手住宅物業銷售條例》的實施情況，並考慮處理公眾所關注事宜的合適方法。

審計署的建議

5.6 審計署**建議**房屋局局長應與一手住宅物業銷售監管局專員合作，繼續監察《一手住宅物業銷售條例》的實施情況，並考慮處理公眾所關注事宜的合適方法。

5.7 審計署也**建議**一手住宅物業銷售監管局專員應考慮本審計報告書的審查結果，視乎情況，加強監察遵守規定的情況、處理投訴、調查涉嫌違反《一手住宅物業銷售條例》的個案和教育業界及公眾。

政府的回應

5.8 房屋局局長同意載於第 5.6 段的審計署建議。

5.9 一手住宅物業銷售監管局專員同意載於第 5.7 段的審計署建議。

在《一手住宅物業銷售條例》實施前 政府採取多管齊下的方法規管一手住宅物業銷售

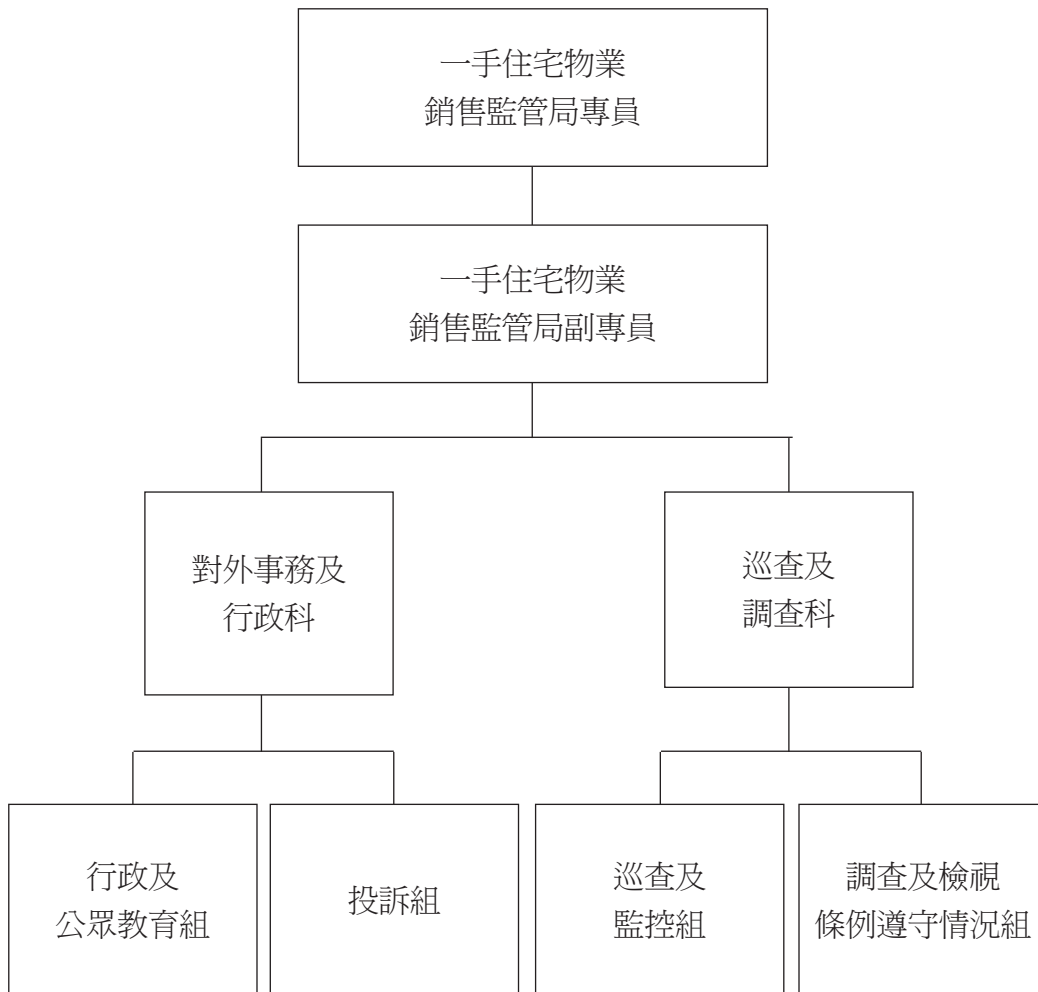
多管齊下的方法包括：

- (a) **同意方案** 自 1961 年起，新訂的政府租契通常訂有條文，規定除非事先獲得地政總署署長書面同意，否則在合約完成證明書發出前，轉讓或出租未落成物業會受到限制。地政總署署長批出的同意書須受稱為“同意方案”的行政措施所規限。實施同意方案的主要目的，是確保發展商具備完成發展項目的技術和財政資源，以保障購置未落成物業買方的權益。多年來，同意方案肩負額外使命，在未落成物業的銷售方面，為消費者提供保障，並促進公平的銷售手法。舉例而言，同意方案的相關條款已在 2008 年 10 月修訂，規定新推出的未落成住宅單位的售樓說明書須採用統一定義的“實用面積”，而由 2010 年起，賣方須就該等單位採用新的定價範本；
- (b) **香港地產建設商會發出的指引** 香港地產建設商會是房地產界的主要同業公會。自 2001 年起，該商會設立自我規管制度，要求會員在出售未落成一手住宅物業時須遵守其發出的指引；
- (c) **地產代理監管局** 地產代理監管局是根據《地產代理條例》(第 511 章)成立的法定機構。該局根據《地產代理條例》規管地產代理及營業員的執業事宜；及
- (d) **消費者委員會** 消費者委員會是根據《消費者委員會條例》(第 216 章)成立的法定機構，其職能是保障及促進貨品和服務消費者的權益，以及購買、抵押及承租不動產人士的權益。該會並非執法機構，沒有調查或裁決權力。

前運輸及房屋局表示，此等規管機制並不涵蓋非同意方案發展項目，也不適用於並非香港地產建設商會會員的發展商和已落成一手住宅物業。

資料來源：房屋局的記錄

一手住宅物業銷售監管局：
組織圖 (摘錄)
(2022 年 6 月 30 日)



資料來源：銷售監管局的記錄