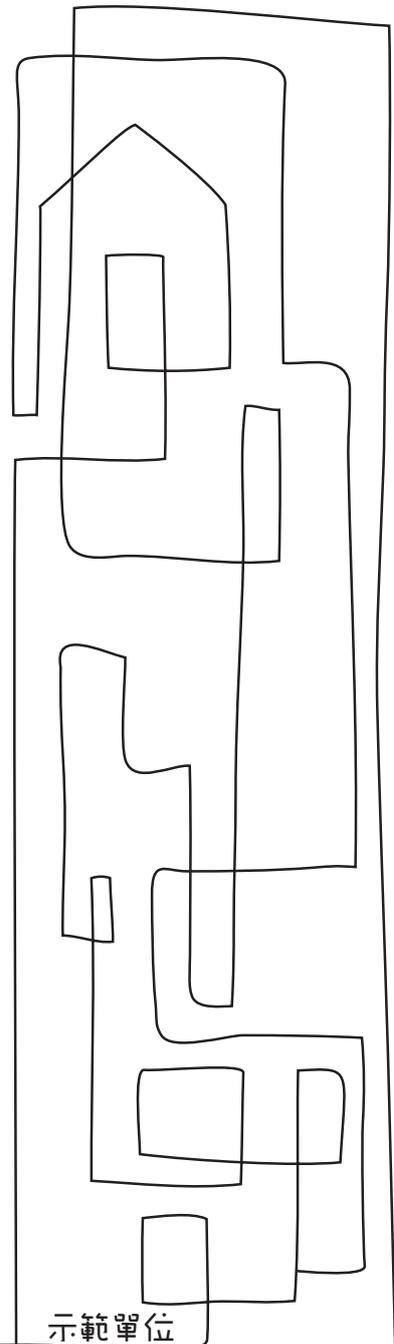


# 一手住宅 物業銷售 研究報告

檢視監管制度及未來發展建議

報告摘要



售樓說明書

銷售安排

示範單位

價單

樓盤廣告

披露交易資料

# 一手住宅物業銷售研究報告

## 報告摘要

1. 買樓要速戰速決的壓力、只得有限單位可以選擇，每次推售少量單位然後提價的銷售手法，這些都是香港一手住宅物業市場的常見問題。《一手住宅物業銷售條例》（《條例》）自2013年4月實施至今已有一年半時間，消費者委員會（消委會）透過進行問卷調查、小組座談會、實地視察及資料研究，查證新法例是否已遏止上述問題。
2. 《條例》旨在確保一手住宅物業的準買家可得到高透明度又充足的資訊，令他們可以作出理性及周詳的選擇。《條例》的原意是推動市場資訊更為準確，以及規管參與售樓人士的行為；同時確保不會過於規管銷售手法而窒礙正規的營銷活動。
3. 立法是確保市場公平運作的好開始。然而，今次研究結果顯示，現時的法例尚不是萬靈丹，未能解決本會在這次研究中發現到的問題。
4. 研究內容分為兩部分。第一部分是消費者意見調查，包括在2014年4月至5月間發出問卷，成功訪問602位來自全港不同地區的人士，以及在5月底舉行三場小組座談會。第二部分包括在2014年6月至7月期間，本會職員在17個屬不同發展商的不同規模一手住宅樓盤進行的實

地視察，和查證該17個樓盤有否遵從法規要求銷售單位。是次研究由今年4月開展，至9月完成。

5. 此份報告，闡述了消委會通過消費者調查及小組座談會而得出的研究結論，由此可以看到消費者如何評價《條例》，以及他們期望改善之處。實地視察部分住宅樓盤的結果顯示了消費者在樓盤銷售過程中的實際遭遇。消委會職員也查證售樓資料是否符合《條例》要求，資料包括在售樓處派發的各項銷售資料、發展商網站上提供的銷售文件及樓盤廣告，這些都有助瞭解在《條例》規管下，行業是否有履行《條例》的責任。消委會同時嘗試查找未受《條例》規管的銷售手法及這些手法會否影響消費者的權益。

6. 研究的結論重點如下：

### ***龐雜而混亂的資訊以及可疑的銷售手法***

7. 售樓說明書、價單、成交紀錄冊等本應是準確及對準買家有用的資訊，卻往往難於理解和掌握。被問到售樓書是否能夠提供充足的樓盤資訊時，約43.6%受訪者指「普通」；而44.5%指價單在開售前3日提供時間不足。售樓書方面，不乏又厚又重的例子（當中可重達3.4公斤），但重要資料如物業管理費卻付之闕如。至於價單，每每頻密更改。而成交紀錄冊又未能在銷售單位時即時供公眾查閱。

8. 部分價單上的單位並非供出售，足以混淆或誤導準買家。這並不符合規管價單須包含不少於規定數目的立法精神。17個樓盤中，有7個樓盤價單上的單位並非全部在相應的銷售安排中悉數出售。這些列在價單上而並非供出售的資訊或令準買家感到混淆。
9. 銷售人員向準買家派發非正式宣傳資料，有違售樓書及價單內容受到規管的要求。在15次由地產代理陪同參觀示範單位的實地視察中，有13次銷售人員向準買家派發非正式及經簡化的宣傳資料，例如小冊子或自製的價單，聲稱用來代替由發展商提供的售樓書及價單。
10. 疑似誤導的銷售手法過而不止，特別是關於市場實際需求的資訊。
11. 消委會比對8個樓盤的「購樓意向登記」數字及其於首日開售的實際成交數量，發現誇大登記數字的情況存在——有個別例子的差距可高達20倍。
12. 銷售人員催逼準買家的銷售手段進取，形成速戰速決的買樓文化；短短5天的「冷靜期」，再加上「沒收金額」高達樓價的5%，明顯令買家處於不利位置。
13. 消委會從實地視察及循規檢查中發現，準買家往往要在知道抽籤結果後即時作買樓決定。當中一宗個案，準買家在揀樓時，只容有3分鐘時間考慮。

14. 由於很多樓宇缺損未能即時察覺，有消費者認為延長保養期有助進一步保障準買家。
15. 消委會共進行了17個住宅發展項目的實地視察，對發展商或地產代理向準買家銷售一手住宅物業時的銷售手法及是否符合法規，作出評估。
16. 消委會實地視察新盤的抽籤安排，發現高風險速戰速決的買樓文化存在。消委會視察人員以準買家身份到售樓處參加抽籤買樓，遇到多項令人關注的銷售手法。

### 代客墊支

17. 在多個研究的樓盤個案中，均容許登記人士(準買家)最多入票兩次。為了增加中籤機會，地產代理往往慫恿喬裝成準買家的消委會視察人員，登記兩個購樓意向。地產代理公司會主動提供事先預備好的本票，借予視察人員。視察人員只須提供信用卡或支票予地產代理公司作為擔保。為了誘使仍猶疑未決入票買樓的視察人員，地產代理提出可提供多張本票，只須買家「碌卡」抵押。據消委會理解，向準買家墊支以促銷一手住宅銷售，已違反地產代理監管局（地監局）的指引。

### 售樓現場的高壓銷售手法

18. 獲得充足及準確的資訊，是消費者基本的權利。準買家買樓前應有充裕時間收集及核實來自地產代理的資料。然而，視察人員遇上的情況是地產代理不斷游說他

們「即場即時」下決定。曾參與抽籤買樓的視察人員，親歷準買家在承受莫大壓力的環境下要作出決定。整個揀樓過程，由知道哪些單位可供購買至作購買決定，往往只有數分鐘時間。消委會訝異，受壓於如此進取的銷售方式下，有多少消費者因而在倉卒和不周詳考慮的情況下作出購買一手住宅物業的決定。

19. 總括而言，消委會把住宅物業的銷售問題歸納如下：

- 現有規管不足需要完善條例之處；及
- 不良銷售手法帶來的負面影響。

20. 根據消費者研究、實地視察和循規檢查等研究結果，並為推動良好的營商手法，加強保障消費者權益，消委會向政府、監管當局及行業提出八項重要建議。

#### **建議一：價單上所有單位必須同時可供出售**

21. 循規檢查的結果發現，17個樓盤中有7個會保留價單內部分單位，不在相應的銷售安排中出售。

22. 消委會認為「非供出售」的單位出現在價單上，會令準買家混淆，故此應予剔除。現時，儘管發展商必須按照價單上的價格出售單位，發展商仍然可以透過發出修訂價單調整售價，並安排相關單位在三日後發售。

23. 消委會認為，只要求發展商擬備價單，但又不同時要求他們全數出售列在價單上的單位，導致發展商可於三日

後調整「非供出售」單位的價格，不單令準買家混淆，更變相令「啣牙膏」式賣樓合理化，造成市場投機。

24. 消委會認為發出價單等同向準買家提出要約，一旦價單向外公佈後，發展商應兌現承諾，按價單上的售價，出售所有價單上的單位。而且也應按大部分受訪者的建議，將價單應在開售前3天公布的要求延長至7天，把令到準買家感到混淆和不明朗的情況減至最低。這亦符合規管向公眾出售單位須包含不少於規定數目的立法精神，並滿足政府確保市場上有足夠單位供應的原意。

## 建議二：檢討「冷靜期」及沒收訂金的金額

25. 現時，若買家在簽訂臨時買賣合約五個工作天內，未有簽訂正式買賣合約，臨時買賣合約會被作廢，臨時訂金（即樓價5%）亦會被沒收。
26. 在香港，大部分置業人士需以按揭貸款方式支付樓價。根據消委會收到的回應，部分消費者簽訂了臨約及支付訂金後，才得悉按揭貸款申請被拒，又或是審批的貸款額不足完成交易。香港置業人士經常要在短時間內匆匆簽署臨約，本會的實地視察亦顯示準買家往往要在極短的時間內簽署臨約，沒有足夠時間周詳考慮申請按揭貸款有困難時的後果。因此，有需要就這些方面提高消費者保障。
27. 調查及小組座談會中收集的意見顯示，「冷靜期」只有五個工作天實屬過短；而在樓價高企下，沒收樓價5%

的訂金是十分高（舉例：一千萬元的物業，5%便需要五十萬元）。當與保險合約（舉例說）的冷靜期，以及與其他地區比較後，這個批評是有其道理。

28. 消委會比較不同地區的「冷靜期」及沒收訂金的金額情況：

地區	冷靜期	沒收訂金的金額
香港	五個工作天	樓價5%
加拿大卑詩省	七天	無
澳洲墨爾本	三個工作天	一百澳元或樓價 0.2% (以較高者為準)
新加坡	買家有三星期時間 考慮是否進行交易	預留費的25%(即樓價的 1.25%)
英國 (自律守則)	可預留物業10至14 天	按協議訂明的行政費

29. 雖然澳洲墨爾本的「冷靜期」只有三個工作天，但沒收訂金的金額只是一百澳元，或樓價的0.2%（以較高者為準）。在新加坡，買家容許有三星期時間考慮是否繼續交易，而沒收訂金的金額只為樓價的1.25%。

30. 海外（澳洲、加拿大及台灣）以及香港居者有其屋計劃採用的「限於取得按揭」條款，可能是一個值得政府探討的方案。同時，消委會認為應延長「冷靜期」，好讓準買家有足夠時間查詢能否取得按揭；而因應樓價高昂，沒收訂金的比率亦應下調。本會建議政府就釐定「冷靜期」長短與沒收訂金的金額向公眾諮詢。

31. 根據消委會是次調查結果，有受訪者建議延長「冷靜期」到七至十四天；沒收訂金的金額為樓價的1%至3%。鑑於置業可能是市民一生最大的投資，買樓的「冷靜期」不應過短以導致輕率決定，並應予以合理時限讓準買家作好相關安排。

### 建議三：延長物業保養期

32. 香港住宅物業市場往往是準買家在單位落成前買入。買樓花的風險是買家在完成交易及交吉前不能驗樓。

33. 買家投訴樓宇有缺損的情況非常普遍，而樓宇售後保養期極短。根據17個實地視察的物業發展項目售樓書，無論是獨立屋或分層單位，保養期一般只有完成住宅物業交易後六個月。這符合售樓書必須訂明保養期限的《條例》要求（保養期即完成買賣合約後的六個月內，收到買家的書面通知），賣方必須按買賣合約，在保養期內負責執漏。

34. 保養期長短對買家十分重要。新加坡的賣方（發展商）必須提供十二個月的保養期；而在加拿大卑詩省，物業的工料保養期最少為兩年，建築物外牆包括滲水問題的保養期達五年，而結構問題更保養十年。香港房屋委員會（房委會）一貫做法，為居屋及私人參建居屋發展項目提供十二個月的保養期及十年樓宇結構安全保證，確保建築物整體結構穩妥完整。消委會認為，香港私營發展商的建築標準，與房委會及海外的發展商應不會有明

顯距離，故此只提供較短保養期並不合理。

35. 基於一些物業缺損問題例如滲水，不會在短時間內浮現，消委會建議，參照海外及本地做法，應延長單位工料的保養期到十二至二十四個月。此外，售樓書及買賣合約應列明樓宇的天花及結構保養資料，增加資訊透明度。

#### **建議四：加強循規檢查及增加懲罰**

36. 當物業發展項目容許個人可遞交兩份「購樓意向登記」，一對準買家就可總共遞交六個登記（以丈夫名義登記兩個，太太兩個，兩人聯名再入兩個登記），但最終他們只會買入一個物業或沒有購買。消委會就八個發展項目有關登記數字的報道，與首日實際銷售情況比較，結論是入票數字能否反映實際需求有所存疑。
37. 消委會關注代客墊支會鼓勵市場投機活動，也驅使準買家倉卒決定買樓。在考慮購買時由於沒有機制可核實資料是否準確，在這樣的情況下，有可能會對究竟有多少準買家有意購買該樓盤的數字向市場發出誤導或混淆的訊息。
38. 雖然地監局指引禁止地產代理為了促銷一手樓盤而貸款予準買家，消委會實地視察發現代客墊支活動不單普遍，從地產代理公司的申請本票表格，亦有理由相信活動是有系統地進行。

39. 消委會得悉一手住宅物業銷售監管局(銷售監管局)與地監局，均有在售樓處及示範單位進行實地巡查。然而諸如上述的不合規銷售手法依然存在，消委會建議兩個監管機構加強巡查次數，特別針對有關的手法，以確保交易是在循規及專業的情況下進行。
40. 另外亦建議地監局檢視及大幅提高向準買家貸款的罰則，包括向地產代理以至代理公司撤銷牌照及增加現行罰款水平，加強阻嚇力。
41. 若代客墊支的問題持續，並嚴重影響市場秩序，消委會認為政府應著手研究要求發展商先兌現準買家的本票，以防止地產代理向準買家貸款，讓付出真金白銀的準買家在做決定時更理性。

#### **建議五：加強檢視樓盤廣告**

42. 廣告往往包含創意。然而，為確保準買家不會被誤導，消委會堅決認為廣告內的具體內容，包括物業地點、建築材料與設備、物業環境、景觀及地形等，不應偏離現實。廣告中畫家筆下的物業外觀、設計及間隔，亦應着重反映發展項目真實的一面，而非採用過份美化樓盤的圖像或文字，令準買家產生不符現實的感覺及期望。

43. 消委會建議，銷售監管局應進一步加強檢視樓盤廣告內容及宣傳活動，以對應誇大創作的廣告，以及為發放與銷售數字相關的敏感資訊制定更詳細指引，以防引起市場熾熱的現象。

#### **建議六：增加銷售安排的透明度**

44. 消委會透過實地視察並參與以抽籤方式進行的銷售安排，去評估不同銷售安排的透明程度。消委會發現部分抽籤程序在購樓意向登記截止後隨即進行，部分則在首日開賣時同日進行。根據消委會實地視察的發現，當抽籤有結果時，視察人員須立即進入售樓區揀樓。即使視察人員已身在售樓處的售樓區，在揀樓前，視察人員仍無法得知可供選擇的單位，包括面積、樓層及座數等資料。假如有全面的樓盤資訊提供，視察人員能夠較易作出知情的選擇。

45. 消委會認為，不論以哪一種方式進行抽籤，必須給予準買家充足時間以作出適當的購買決定。由於有愈來愈多樓盤以抽籤方式銷售，消委會建議發展商可以分開抽籤和揀樓的日期，避免同日進行，並應把抽籤結果及揀樓時間在售樓處以及發展項目的網站發布，盡量方便準買家。

46. 不同銷售安排有不同的特性，無論採用哪一種方式，為確保消費者權益得到保障，消委會認為任何銷售安排必須符合以下基本原則：

- 銷售方式必須公平；
- 銷售安排必須透明；以及
- 銷售機制能受到監察。

## 建議七：推動周詳的購買決定

### 綜合資訊

47. 現時準買家透過價單、銷售安排以及成交紀錄，去了解訂價、可供選擇的單位以及市場情況。
48. 詳盡、準確和及時的資訊對作出精明的購買決定十分重要，特別是購買協議往往在發展商及地產代理的催逼下達成。消委會因此建議發展商必須在其網站及售樓處，制定一份「綜合」資訊表，內容包括樓價和各種折扣、可供購買的單位，以及成交紀錄等，方便準買家參考。地產代理經常提供以上非正式資料，內容的準確性和可靠性須加以考證。消委會相信，要求發展商整合這些資訊，並在售樓處即時公布，可有助解決例如因調整售價/折扣，而引起的價格及成交資料有所出入等問題。

### 售樓書

49. 根據本會的問卷調查結果，有97.9%受訪者認為，售樓書是銷售物業時非常重要或重要的資訊。
50. 根據小組座談會的意見，以及詳細檢視17個實地視察樓盤的售樓書（及其修訂），反映售樓書有以下問題並提

出方法加以改善：

- 在整個發展項目的不同時期，須經常修訂售樓書。一個列出修訂項目的清單，將有助準買家更易理解當中與技術內容相關的改動。
- 各項收費（例如管理費）及服務（例如提供期限）應詳細列明；其他內容包括發展商完成合約及交吉時延期交樓的責任與賠償亦應清楚訂明。

### 售樓處

51. 雖然在商業區或者商場設立售樓處便利用家，但消委會建議發展商考慮在物業發展項目地盤或者附近，設立售樓處及示範單位，讓準買家更了解物業附近的環境。更理想的做法，是發展商在發展項目建築後期或最後階段才開售，便可以在地盤設立售樓處或示範單位，讓準買家看到物業的實際地點及環境。

### 示範單位

52. 小組座談會及實地視察均顯示一般樓盤只有少量的示範單位提供參觀。消委會建議發展商可考慮利用模型及電子設備，向準買家提供示範單位的虛擬實景，或其他可以媲美參觀示範單位的方法。以現今的科技發展，發展商或可製作虛擬導覽，特別在大型樓盤，好讓準買家可以看到及體驗整個物業及附近環境。

## 建議八：加強公眾對銷售監管局的認識及了解

53. 消委會的調查及小組座談會均顯示，部分人士對銷售監管局有所認知。然而，即使知道銷監局存在的人士，對它的功能認識甚少，亦甚少使用其一手住宅物業銷售資訊網（銷售資訊網）。基於銷監局的重要性，消委會認為有必要加強推廣及宣傳銷監局及其服務範圍，以增加其認受性和服務使用。
54. 例如，可在一手住宅物業銷售的廣告，及一手住宅物業發展項目的網站，列載銷監局的網址。銷監局亦可增加其在電視及電台的宣傳和教育活動，以全面推廣其服務。座談小組亦提出因為在成交後出現的問題屢見不鮮，包括違反合約責任、可避免的延遲、差劣或不合水平的服務等，銷售監管局應擴大其監管職能，涵蓋售前銷售活動至售後服務。
55. 消委會同時建議銷監局在樓盤的售樓處，尤其是大型發展項目設立專櫃，確保銷售過程有序進行和解答準買家的查詢。銷監局應多教育公眾有關《條例》內容、售樓書列載的技術名詞或條款，或其他與銷售一手住宅物業相關的事宜。
56. 消委會樂見銷售資訊網自成立以來，不斷改善資訊提供及檢索的方式。為進一步改善網站及其易用性，銷售資訊網應加入更詳盡的樓盤資料（例如：發展商名稱、銷售安排、入伙紙紀錄，以及新建議的綜合資訊表等），以助準買家作出置業決定。

## 總結

57. 2013年4月生效的《一手住宅物業銷售條例》，是一手住宅物業銷售的重要里程碑，也是消委會多年來致力跟進猖獗的不良銷售手法，保護準買家消費權益期望見到的成果。
58. 政府推動立法的努力值得讚揚，有關法例為消費者帶來好處。但是，從問卷調查、小組座談會、實地視察及研究分析中，顯示新《條例》仍未能對影響市場有效運作的老問題展示其功效。現有的《條例》仍不足以處理現存的所有問題。
59. 消委會會繼續宣揚《條例》為市場帶來裨益，以及教育消費者如何善用現有資訊。同時，政府、監管當局及業界亦須更為努力及警覺，對旨在保障準買家的《條例》嚴格執法及加強守法循規，確保消費者可以獲得公平的對待。
60. 這個研究報告是消委會一直致力為消費者締造一個更為安全的市場環境的另一成果。期望涉及的各持份者為了香港整體經濟利益，能仔細參詳報告的建議，並在未來得以落實執行。