

# 租務管制下地產持牌人 及代理服務情況調查

香港社區組織協會(SoCO)

2023年6月18日

# 香港社區組織協會 (SoCO)

## 租務管制下地產持牌人及代理服務情況調查

### 一. 背景：

#### 1.1 《業主與租客(綜合)條例》

劏房租務管制的《業主與租客(綜合)條例》第 IVA 部 (下稱租管)自 2022 年 1 月 22 日生效至今已接近年半，條例旨在規管劏房的租賃，為有關租客提供多方面保障，當中包括要求業主要提交表格 AR2 以通知估價署租賃詳情、禁止業主向租客濫收水電費、為租客提供為期四年的優先租住權保障，及限制續租時租金加幅等，業主若未有規從上述第一至二項即屬犯罪 (見政府宣傳品附圖)。

#### 1.2 現時基層住屋概況及公屋輪候狀況

然而，在政府開始介入管制之時，根據 2022 年《長遠房屋策略》周年進度報告數字，居住環境欠佳的住戶亦已增加至 127,500 戶，估計本港已有超過 22 萬人租住籠屋、板房及劏房等惡劣環境單位。

而公屋輪候時間雖近月稍為回落，但截至今年 3 月，仍有 230,300 宗申請在輪候冊之上等待上樓，未來十年供應頭輕尾重，相信短時間內基層住屋困境仍未能解決。

#### 1.3 《業主與租客(綜合)條例》及《2021 年水務設施(水務設施規例)(修訂)條例》的落實及執行

面對基層住屋的苦況，政府雖成立了區域服務隊及特遣隊以作教育及執法，可是估價署至今就 AR2 處理的數字只有 13,391 份，只佔整體劏房數字約一成，而其他就濫收水電等情況的實際檢控數字更是寥寥可數，只有三宗。

而水務署自 2021 年 5 月實施濫收水費的法例至今，亦只接到 92 宗懷疑濫收水費投訴，當中 69 宗個案因證據不足而撤控，只有 8 宗成功檢控及定罪，反映執法力度仍有不足，同時單單依靠已入住劏房的租客投訴檢舉亦成效不彰。

#### 1.4 《地產代理條例》

公營房屋落後，造就私人劏房租賃市場蓬勃，除了業主外，地產代理亦為一個重要的持份者，不少基層租客在缺乏資訊網絡下，一般傾向在熟悉的區域透過地產代理尋找合適租盤。

本港自 1997 年起亦根據《地產代理條例》(第 511 章)成立地產代理監管局 (下稱監管局)，目的規管香港地產中介人的執業、提高地產代理的服務水準，以加強在物業交易時對雙方的保障；根據監管局為地產代理從業員在執業上制訂的操守守則，地產代理和營業員應掌握合時而更新的法律及政府規例，以盡責地向客戶提供意見。

自租管實施，監管局亦於同年向業界發出有關處理「劏房」租賃的執業通告 (附件二)，以作提供服務時的指引，包括留意規管下的罰則及建議可向差餉物業估價署查詢或尋求法律法見等，以於交易上維護各方公平公正。

為了解租務管制下，基層透過地產中介租屋時的狀況，本會就議題進行了兩項研究，包括：

- (1) 在 2023 年 1 月至 5 月期間，訪問了 282 個透過地產中介租住各類型位於私人樓宇劏房、板間房、床位及天台屋的住戶；
- (2) 另於 2023 年 5 月至 6 月，由 4 位基層義務調查員到訪 13 間地產代理公司進行調查，從而檢視的業界執行通知及實際情況，並就現象提出具針對性的政策建議。

## 二. 調查結果撮要：

### 2.1 問卷調查方法及局限

1. 是次問卷調查由 2023 年 1 月起持續進行至 2023 年 5 月，期間以實體及網上問卷兩種方式向居於劏房的基層市民進行意見收集，**一共收集到 282 份有效數據**；惟因協會難以接觸全港居住於不適切居所的基層租戶，調查訪問對象主要以較多劏地集中的地區，如深水埗區、荃葵及油尖旺區的居民為主，以期盡量全面反映狀況。
2. 是次調查本會委託了 4 位義務調查員到訪了 13 間長沙灣、深水埗及旺角的地產公司，以神秘顧客的方式了解及記錄租屋過程；亦因義工人數有限，難以接觸全港各區的代理，故調查以劏房叢立的九龍西區為主，以期增加代表性。

### 2.2 受訪者現時居住狀況

#### 2.2.1 單位類型、面積、分割數目及單位格式

47.7%居於深水埗、21.2%居於荃灣及葵青、19.35%居於油尖旺，均為較多分間單位的地區。受訪者中，84.1%居於劏房，當中無分廳房的劏房佔 53.8%、一房一廳的佔 30.3%、居於板間房及床位 / 籠屋 / 太空艙佔 7.2%；兩成受訪者單位面積為 81 至 100 呎、其次為 101 至 120 呎(18%)及 51 至 80 呎(16.2%)。近半成(46.4%)受訪者的廚房設於客廳位置，另有分別約兩成為沒有廚房(19.9%)及廚廁共存(21%)的單位。

### 2.3 受訪者背景資料

#### 2.3.1 性別、家庭組合及教育程度

是次調查受訪人士男女比例分別為 23%及 77%；年齡中位數為 46 歲；受訪者家庭人數涵蓋 1 至 5 人，以 2 人家庭居多，平均家庭人口為 2.5 人。

最多受訪者有初中(43.7%)至高中學歷(31.2%)、逾一成(11.1%)更持有大專或以上學歷，與政府統計處近年發布的數字相若。

#### 2.3.2 經濟狀況

五成半受訪者(56.7%)主要收入來源為工作，兼職或散工佔 30.3%、全職工作及自僱分別佔 23.8%及 2.5%，綜援人士佔 23.5%，受訪者每月收入平均數為 10,994 元，反映受訪人士家庭收入偏低。

#### 2.3.3 公屋輪候狀況及居於不適切居所年期

近一半(49.6%)受訪者已申請公屋超過三年，當中四成甚至已超過五年；但同時，有兩成受訪者沒有申請公屋。受訪者居於不適切居所年期分別為一至三年(27.3%)、四至五年(27.3%)、五至八年(25.5%)、九年或以上(16.7%)，只有 3.3%少於一年。

#### 2.3.4 租金

受訪者的單位租金中位數為 4,700 元。

### 2.4 受訪者現時租賃狀況

#### 2.4.1 租屋方式

六成(60.5%)受訪者是透過地產租用現時單位、其次為親友介紹(21.7%)、約一成半透過租屋網(9.3%)及街招(7.8%)；分別四成半受訪者與地產(46.3%)及業主(43.4%)簽訂租賃合約；雖經地產代理處理租屋者眾，惟當中超過五成(55.4%)沒有留意地產中介/持牌人的註冊編號、33%指未見到有展示相關註冊號碼，只有約一成(11.5%)表示有留意。五成半(54.8%)受訪者的租約由地產代理準備、40.1%由業主準備、其餘不知道是由誰人準備

## 2.4.2 現時租期及租約簽訂情況

約 75.6%的受訪者現時租約仍然生效、20%租約已經過期，但未有再以書面形式續簽、而 3.6%更從來沒有簽訂租約或只以口頭形式同意出租，此類型以居於床位 / 籠屋 / 太空艙人士佔多。在現時租約仍生效的受訪者中，53.4%的租約是在 2022 年 1 月 22 日或之後(即租務管制生效後)簽訂，即理應受到新法例的保障。

在租住單位已住滿首期租賃期的受訪者中，六成(60.3%)受訪者表示出租者並沒有主動提出續約安排，而當中 4.3%受訪租客更主動提出後仍不獲續租、而透過地產代理處理續約的受訪者，45.4%需要再次繳付佣金，當中一成需要繳付租金的一半，續約按金中位數為 2525 元。

## 2.4.3 水電費收費訂價

近七成(69.3%)受訪者簽訂的租約上仍有列明另訂的每度水電費價錢，雖然約兩成半(26.8%)租約上沒有列出水電費的單價，但實質按水電費單攤分的住戶只有不足一成半(13.4%)；而對比協會同年同類型調查，每度電費中位數為仍為 1.6 元，仍有一成半(14.3%)的受訪者每度電單價高於 1.8 元，未見因租管生效而回落；每方水費中位數為 14 元，中位數比上年同類型調查輕微回落一元，但只有兩成(22.4%)收取水務署 12 元以下(水務署的水費連排污費分級訂價最高為每方水 11.97 元)。

逾三成(33.5%)受訪者由地產代理以讀數錶及另訂價錢方式代為計算水電收費，當中租客自行抄錶給地產計算佔 21.9%、由地產抄錶及計算佔 11.5%。

## 2.4.4 租賃關係及租金繳交情況

逾三成半(36.5%)受訪者由地產代理每月代為收租，當中 24.1%以親身面交形式交予地產舖、12.4%每月以入數方式繳付租金予地產；其餘約六成受訪者則直接交租予業主或房東，38.3%以入數方式繳付、12.1%是由出租者上門收取、11.7%親身交予業主或房東。或與一半租客以入數方式交款有關，繳付租金後，三成受訪者不能於繳付租金後即時獲得租單證明(29.5%)，約一成受訪者從沒有收到出租者發出的租單、接近兩成(17.1%)指需要特別要求出租者才發出租單。

交租後即時開租單的只佔一半，約 57.3%，一個月內後補發租單的佔 13.2%。

受訪者中約六成(61.5%)可以聯絡到業主，其餘 11.5%需透過地產才可間接地聯絡、而接近三成(27%)更加完全不可以聯絡到業主。

## 2.5 地產代理處理租賃情況

### 2.5.1 出示相關證明文件

近五成(48.7%)受訪者指租屋過程中，業主及地產經紀均沒有主動出示任何文件以證明自己的業主及代理的身份、當中只有不足兩成(18.8%)為雙方均有出示文件；租用單位時，近八成(79.5%)出租者未有向租客出示物業查冊紀錄以證明業主身份。

### 2.5.2 履行職責方面

近四成(38.5%)受訪者指出租者於簽租約時並沒有向租客解釋租約條款，當中 2.5%更是主動查詢亦不獲回應、近四成(39.5%)表示出租者只簡單提及租金及租期、只有約兩成(22.5%)出租者有清楚解釋向租客解釋租約上每項條款。

2.5.3 只有兩成半(25.4%)受訪者認為地產代理有提供足夠的服務去保障利益、三成(33%)認為代理比較偏幫業主、而四成半(44.3%)更認為代理未有向業主及租客提供足夠服務；約三成(31.4%)受訪者曾因為租屋問題想而投訴地產代理，但當中兩成(20.7%)表示擔心影響租住所以不了了之，而一成則因為未知途徑所以未有投訴。

## 2.6 租務管制條例下的執行情況

### 2.6.1 受訪基層對租務管制的認知

約四成(43.3%)知道租務管制條例已經生效、34.3%表示自己有聽過但不知道具體內容、仍有約 2 成(22.4%)不知道甚麼是租務管制條例。43.4%受訪者知道業主不按水電費單分攤收費是刑事罪行及會被罰款，**超過五成(56.6%)表示不知道。**

### 2.6.2 地產代理在處理租賃時提供的協助

在租管生效後簽約或續約的受訪中，**近七成(69.8%)受訪者指地產代理並沒有於過程中提及租務管制已經生效**，亦沒有指出租約上的條款有否與法例不一致的地方，接近 4 成(37.9%)受訪者指地產代理完全沒有解釋租管生效後的相關規定；在有解釋與租務相關的租約條文中，最多代理提及的是與退租通知期相關，即「業主不得於租期內提早終止租約，但租客早 30 日書面通知業主退租」(46.3%)、其他與維修、租金加幅、優先續租、濫收水電方面則著墨較少，見下表列出：

與租務管制相關的安排及條款	百分比
1. 業主不得於租期內提早終止租約，但租客早 30 日書面通知業主退租	46.3%
2. 業主有責任確保固定附著物(如冷氣、熱水爐等)運作正常	39%
3. 業主有責任保養和維修窗戶、排水渠、喉管及電線	30.5%
4. 業主需要於 30 天內將租約打釐印	28.4%
5. 不能收取比水務署或電力公司為高的水電收費	19%
6. 2+2 年的優先續租期保障	16.8%
7. 若業主未有將打釐印的租約交予租客，租客有權扣起租金	14.7%
8. 第 3 年後加租幅度參考租金指數及不能超過 10%	11.6%
9. 收取比水電費單高的分攤費用，及沒有按時向差餉署交租賃通知為犯法	11.6%

### 2.6.3 租務管制的實際執行

租務管制生效後，**約八成(82.1%)受訪者的出租者並沒有主動向租客解釋及調整任何安排**，在有被主動告知的受訪者中，只有 6.7%出租者有調整安排；另一方面，七成半(76.9%)的受訪租客並沒有主動向出租者查詢租務管制生效後的安排，**在有查詢的受訪者中，只有不足一成 (7.1%)出租者回應及調整安排**、其餘 10.8%不獲回應、5.2%更被告知租用的單位不涵蓋於條例保障。九成受訪者未有收到或不知道有規管租賃隱含的強制性條款的摘要副本。

只有約三成(34.3%)受訪者的租約有打釐印、另外分別三成表示沒有(31.8%)及不確定(33.9%)、不足三成出租者有在起租後 60 天將租賃通知書(表格 AR2)交予受訪者。

八成半(85.6%)出租者仍未有向受訪者出示由電力公司或水務署發出的帳單；而近八成(78.4%)受訪者未曾向出租者求出示由中電／水務署發出的帳單，約一成(11.9%)受訪者指提出後仍沒有獲得任何調整甚至不肯出示，只有不足一成(9.7%)在受訪者主動提出後獲調整安排。

## 2.7 租屋及搬遷

### 2.7.1 搬遷原因

受訪者主要搬遷到現時不適切居所的原因為原居所空間太細不夠住(20.2%)、原居所狀況太差不能居住(17%)、新來港定居(16.6%)、家庭問題需要遷出(14.8%)、加租未能負擔(10.5%)、經濟轉差(10.1%)、業主不租(8.3%)、樓層太高(7.2%)、重建(1.1%)。

## 2.7.2 搬遷前的安排

對上一次搬遷時，受訪者通常會用兩星期至一個月(45.9%)找新單位、其次為少於 14 日(25.9%)、一個月至兩個月(15%)、三個月或以上(9.4%)、兩個月至三個月(3.8%)；而通常會物色四個(27%)單位才決定租用、其次為五個或以上(25.9%)、一個(17.9%)、三個(15.3%)、兩個(13.9%)；以短時間決定租屋的原因是因為可負擔的單位不多(53.5%)、搬遷期急沒有時間(30%)、需要上班沒有時間(23%)、想仔細挑選合適單位(22.8%)、親友介紹可靠(15.8%)、單位格式相差不大(14.7%)。

## 2.7.3 檢查單位時間

六成受訪者表示可按自己要求決定檢查單位時間、兩成半(24.6%)表示按業主或經紀限制、亦有約一成(12.3%)沒有睇單位便租用；只有約一成半受訪者(18.3%)會以半小時以上時間檢查將入住的單位、五成(43.8%)15 分鐘至半小時、近四成(38%)受訪者於租屋時只用 15 分鐘或以下進行檢查。

## 2.8 現時居所的環境

### 2.8.1 住屋問題

不適切的居所不少設於老舊而沒有管理者的大廈，加上單位設計限制，**只有不足一成(8.2%)**受訪者表示現時沒有任何住屋問題，而最多受訪者反映現時居所問題以下表列：

現時居所問題	百份比
牆身或天花剝落或漏水	51.4%
曾經或正有蟲患或老鼠	48.2%
牆身太薄，經常受噪音滋擾	47.9%
通風差，室內翳焗	42.5%
渠或喉管有臭味傳出	41.8%
洗水盤漏水或瘀塞	38.9%
出現跳電情況	24.6%
曾經或正有蝨患	22.5%
渠管瘀塞或污水湧出	18.6%
單位原有提供的固定電器破損	16.8%
鄰居有嚴重滋擾或懷疑違法行為	7.1%
單位有僭建物	3.6%
門鎖保護不足，曾被爆竊	2.9%

雖然住屋問題困擾，但其實不足一成(7.1%)於租屋時發現上述問題、約三成(29.2%)是租住後一個月內才發現問題、31.8%租住後數個月或以上才出現。

### 2.8.2 維修處理

而當單位出現以上問題，逾五成(53.9%)受訪者有直接找業主或房東處理、三成(29.2%)找地產轉告業主處理、接近兩成(18.2%)並沒有通知任何人士處理；而有通知出租者處理的受訪者中，**約三成(32.3%)最終也沒有獲得任何出租人處理問題**，只有 26.7%由業主處理、13.1%由地產處理、27.9%表示有嘗試處理但問題仍然解決不到。最後 25.3%以自費方式解決住屋問題、21.5%自費後仍解決不到、43.8%沒有自行處理問題。

住屋問題出現狀況後，**九成半(95.2%)業主或地產經紀並沒有建議受訪者可在需要的情況下**，向差餉物業估價署查詢或考慮尋求法律意見。

## 2.9 政策建議

就如何可以幫助劏房、板間房及床位等租戶解決租屋時遇到的問題的方法，大部份受訪者認為要加強教育及監管出租業界，以協助保障出租者及租客雙方利益(89.5%)、其次認為根源自因為適切居所供應不足，故八成半(84.4%)認為最重要是加快興建簡約公屋及公屋、政府主動抽查劏房違規情況及主動對業主作出檢控(57.3%)、政府主動抽查地產代理違規情況及主動作出懲處(53.3%)、簡化及資助安裝水電分錶程序，讓劏房戶可以直接交水電費用予相關部門及公司(52.5%)、訂立規管劏房措施，逐步提高現時劏房質素(50.4%)、容許租客在業主拒絕維修時暫停繳付租金(43.5%)、加強教育租戶租屋的權益及注意事項(42.4%)、設立租屋觀察期，若租客發現有任何非宜居情況，容許在租屋死約期內終止租賃(39.9%)、賦予水務署更多調查權力，以獲取提告違法者的證據(37.3%)、於分間單位訂定非累進制標準等級水電收費(36.2%)、設立專責部門協助租客處理與業主的糾紛或投訴(35.1%)。

6

## 2.10 以神秘顧客方式進行租賃查詢記錄

四位義工在 5 至 6 月協助到 13 間位於長沙灣、深水埗及旺角的地產代理進行查詢，在 13 間地產代理中，只有一間代理的回覆完全符合現行法例的要求，包括承諾正常情況下可以讓租客優先續租、會簽合約及打釐印、水電費用會按水電費單計算及收費；而其他 12 間均未能完全按法例要求作出安排，而其中一間更加沒有展示持牌人及經紀號碼，而且回應均違反所有法例要求。查詢紀錄按下表列：

地產代理	優先續租期	簽約及釐印安排	水電計算方式	店舖內有持牌人註冊編號	卡片上有經紀號碼
1. 醫局街	一年生一年死 沒有提及可優先續租	沒有正面回答	1.7 元/度電	沒有見到展示	沒有卡片 亦沒有經紀號碼
2. 長沙灣道	沒有正面回答	不會打釐印 若打租客付一半	15 元/方 水 1.6 元/度 電	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
3. 桂林街①	一年生一年死 沒有提及可優先續租	業主決定及負責 租客不用理會	表示政府公價 但無詳細解釋	有，但非當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
4. 桂林街②	一年生一年死 沒有提及可優先續租	業主決定及負責 租客不用理會	有讀數錶 跟錶收費	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
5. 桂林街③	一年生一年死 沒有提及可優先續租	業主決定及負責 租客不用理會	有讀數錶 跟錶收費	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
6. 桂林街④	沒有正面回答	會簽約及打釐印	13 元/方 水 1.6 元/度 電	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
7. 青山道①	視乎租客租住情況	會簽約及打釐印	有讀數錶 跟錶收費	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
8. 青山道②	可以優先續租	會簽約及打釐印	會按水電費單計	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
9. 元州街①	可以優先續租	會簽約及打釐印	有讀數錶 跟錶收費	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
10. 元州街②	可以優先續租	會簽約及打釐印	有讀數錶 跟錶收費	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
11. 北河街①	可以優先續租	租客想打釐印 可以自己去打	16 元/方 水 1.7 元/度 電	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
12. 洗衣街	可以優先續租	要業主決定	會按水電費單計	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼
13. 彌敦道	可以優先續租	業主不會打釐印	會按水電費單計	有，在當眼處	有卡片 上面有經紀號碼

### 三. 問題分析：

#### 3.1 地產及業主代理雙重身份，難持平保障業主及租客利益

房屋原應為生活的必需品，適切住屋更需是最基本的人權，但房屋於香港卻亦為一項重要的投資途徑，不少租客曾指出租住單位多時從未見過業主出現，在租用單位時近八成(79.5%)出租者未有向租客出示物業查冊紀錄以證明業主身份，租客無從得知業主身份；而部份受訪者表示業主是長居於香港以外的地方，將物業委託代理管理，地產或既是地產中介，又是業主打埋人、甚至業主，或難持平保障業主及租客利益。

是次調查中，六成的受訪劏房住戶經由地產代理租屋，五成半(54.8%)受訪者的租約由地產代理準備，近三成半租住單位後繼續由地產代理代為收租及計算水電，租住後亦只得六成租戶可以直接聯絡業主，其餘均需轉折地透過地產代理轉達訊息，而當中四成更是由租屋至今從沒有見過業主，可見於劏房市場，地產代理的角色至關重要，而這種三角的關係令租客要求業主履行責任，特別是要求維修或商討租金變化時，亦變得困難重重，需要依賴以代理作為溝通的橋樑。

#### 3.2 地產代理功能未完全發揮，佣金照收但服務未到位

根據地產代理監管局的話，地產代理和營業員應掌握合時而更新的法律及政府規例，以提醒客戶有否違反條例列明的罪行及自己作為代理亦要守法。可是，如研究結果顯示，即使代理參與劏房租賃處理，違規情況似乎仍未完全杜絕。協會的義務調查員實地考察 13 間地產舖時，反得的回覆亦只有一間為完成合格，其餘 12 間均未能完全按法例要求作出安排，而其中一間更加沒有展示持牌人及經紀號碼，而且回應均違反所有法例要求。

在租管生效後簽約或續約的受訪中，近七成(69.8%)受訪者指地產代理並沒有於過程中提及租務管制已經生效，亦沒有指出租約上的條款有否與法例不一致的地方，接近四成(37.9%)受訪者指地產代理完全沒有解釋租管生效後的相關規定；在有解釋與租務管制相關的租約條文中，少於兩成代理有提及其他與打釐印、優先續租及濫收水電方面的安排。

與租務管制相關的安排及條款	百分比
1. 不能收取比水務署或電力公司為高的水電收費	19%
2. 2+2 年的優先續租期保障	16.8%
3. 若業主未有將打釐印的租約交予租客，租客有權扣起租金	14.7%
4. 第 3 年後加租幅度參考租金指數及不能超過 10%	11.6%
5. 收取比水電費單高的分攤費用，及沒有按時向差餉署交租賃通知為犯法	11.6%

檢視營業員的資格考試內容（附件三），雖當中有涵蓋租務方面的部份，但當中似乎亦未就新租管內容作出更新，或亦無從確保從業員對新例的認知，更莫論要求於交易時作出專業的提醒及意見。

#### 3.3 租管執行現時未如理想，租賃保障尚待改善

租務管制生效已有一年半，但不論租約安排上或是水電收費上，仍未見有顯著改善——仍約有八成受訪者表示出租者並沒有主動解釋及調整任何安排，即使租客主動提出，不足一成租客於主動向出租者查詢租務管制生效後的安排後獲回應及調整安排；只有約三成(34.3%)受訪者的租約有打釐印，三成受訪者甚至不能於繳付租金後即時獲得租單證明(29.5%)；九成受訪者未有收到或不知道有規管租賃隱含的強制性條款的摘要副本。而住屋問題出現狀況後，九成半(95.2%)業主或地產經紀並沒有建議受訪者可在需要的情況下，向差餉物業估價署查詢或考慮尋求法律意見。

逾三成受訪者由地產代理以讀數錶及另訂價錢方式代為計算水電收費，但實質按水電費單攤

分的住戶只有不足一成半，仍有一成半的受訪者每度電單價高於 1.8 元，只有兩成收取水務署 12 元以下(水務署的最高的分級訂價為每方水 11.97 元)。

### 3.4 知而行難，基層認知提高但仍苦無對策

是次調查的受訪者教育程度略有提升，七成有初中(43.7%)至高中學歷(31.2%)、逾一成(11.1%)更持有大專或以上學歷，相信並非完全沒有能力去理解法例推行——如對比上年同類型研究，今年受訪者對租管的認知稍有提升，約七成已聽聞過租務管制條例，四成亦知道業主不按水電費單收費是刑事罪行及會被罰款。

劊房市場早年長期欠缺介入，故現時法例有列明若業主意圖侵擾租客屬犯罪，但基層過去十數年長期處於弱勢，就算主動向出租者提出合理要求亦不獲回應，甚至反被惡言相向，居民耳聞圈子內狀況亦未改善，早已習得無助感覺，未敢主動爭取、更莫論投訴。

### 3.5 疫市下劊房單位仍然搶手，租客憂挺身而出未成反影響租住

基層市民購買力有限，買賣物業為一個遙不可及的夢想，單是租屋開支已佔去其家庭收入的三分一甚至一半，因搬遷費用高租屋難，基層有時難免會有「肉隨砧板上」的無奈感覺，遇到不平之事亦未敢投訴，故租賃市場的主動規管是否到位對基層尤其重要。

疫情持續數年，基層收入大挫，平均每月收入約為 10,994 元，受訪者儲蓄幾乎耗至見底，然而劊房租價未見回落或減租，租金中位數仍為 4,700 元。經濟緊拙的情況下，基層更加希望可以保持住屋穩定，而不需被加租或加收費用，甚至搬遷。雖然七成半受訪者認為地產代理沒有提供足夠的服務去保障利益，當中約三成(31.4%)曾因為租屋問題想而投訴地產代理，但兩成(20.7%)亦因擔心影響租住所以不了了之。

### 3.6 主動執法力有不逮，劊房居民繼續無助

雖水務署自 2021 年 5 月實施濫收水費法例，但至今兩年只接到 92 宗懷疑濫收水費投訴，而當中 69 宗個案因證據不足而撤控，最終只有 8 宗成功檢控及定罪。而估價署亦雖已透過地區隊及主動造訪各區劊房戶，以識別與條例相關的違規情況並跟進投訴個案，亦成立特遣隊因應蒐集的資料及證據採取法律行動。可是，由去年 5 月下旬至今年 3 月期間的 116 次巡查中，估價署只識別了 1,524 宗有關業主涉嫌違反條例的個案，佔全港劊房戶不足 1%；而 788 宗有關表格 AR2 而已向有關業主發出警告信個案中，實質仍繼續調查的個案只有 310 宗，反而在蒐證及諮詢律政司意見後，超過一半(417 宗個案)由於有關租客拒絕提供進一步資料而未能跟進，令現時確實檢控數量仍寥寥可數。惟政府只以條例推行一年多「考慮部分業主可能仍未清楚了解相關規定」為護航，原先弱勢的劊房戶更為無助，實在令人失望。

## 四. 政策建議：

### 4.1 加強教育及監管出租業界，抽查嚴懲違規地產代理及其所屬持牌公司

按監管局公布的數字，2022 年局方一共開立了 273 宗本地投訴個案，並透過巡查一手樓盤銷售點及地產代理商舖等，發現 116 宗違規個案，並對 416 名持牌人或前持牌人採取制裁行動，惟當中或較多與監管樓宇銷售相關，例如未如實交代樓宇面積或銷售廣告有誤導成份等，雖局方未有公布進一步數字，但相信針對劊房租賃方面的巡查則較少。

本會建議地產代理監管局應主動採取更多的行動促使地產代理及營業員公平及稱職地為租賃雙方提供服務，例如可以提供更多與租務管制條例相關的培訓，並於執業考試中加入與新租管相關的試題，加強從業員的相關知識；同時監管局亦應加強於租賃方面的巡查，若發現當中有違規行為，亦應向持牌人作出制裁行動，例如警告、處分，甚至吊銷牌照。

#### 4.2 地產及業主代理雙重身份，強制主動披露身份及提供土地查冊文件

租管條文中有列明如持牌人亦是「規管租賃」的業主，不得要求租客就租賃支付或以其他方式從租客收取任何佣金或報酬，若違反將構成犯罪。現時不少地產或兼任業主代理，政府**應強制要求代理在出租物業時，主動向租客出示物業查冊紀錄，以證明代理並非業主身份**，同時讓租客可以掌握業主身份，以於需要時聯繫對方，甚至於需要時可到政府部門進一步作調解或投訴。

#### 4.3 聯合行動主動抽查地產代理公司及「放蛇」，源頭堵截新增違例情況

過去估價署一直透過單向宣傳方式及直接到訪劏房單位去接觸業主及租客，惟縱觀過去一年實際檢控數字，似乎上述兩者只可有效提高大眾的認知及關注，但在撥亂反正地執法方面效果似乎較低。本會理解劏房住戶者眾，基於估價署人手所限及基層衡量投訴後風險的憂慮，令單靠基層投訴及舉證困難重重。

故此，除了加強相關部門的搜證權力外，估價署更應思考從其他持份者監管上著手，特別是於租賃劏房市場持份高的地產代理，以確認規管執行到位，並於出租單位階段已確保不會再有其他新增的違法個案，例如差餉物業估價署可與地產代理監管局於劏房集中地區進行聯合巡查及「放蛇」行動，由署方自行搜集檢控證據，確保提供服務的地產代理及營業員有充份發揮專業精神，保障弱勢租戶的利益。

#### 4.4 加強公眾教育及條例宣傳工作，理順投訴舉證流程，同時投訴者身份應可保密及有安置保障

政府應繼續透過地區團隊加強推廣條例內容，並以更多具體例子向基層市民及其他持份者釋述違規詳情，以及應教育租戶如何保存相關證據以作投訴。同時因按現時流程，投訴方需要向有關部門公開身份及同意於上庭作供，令不少基層擔心投訴未成反影響生計，故此，雖現時法例有訂明業主如刻意打擾租戶生活，以意圖使租客放棄佔用其劏房即屬犯罪，最高罰款 500,000 元及監禁 12 個月，藉此減輕租客投訴後或需承擔的風險，但成效亦未見顯著。

政府應檢視及簡化現有舉證流程，特別是保障投訴方的身份免受披露，如因而被業主趕走，應協助處理其後公屋或過渡性房屋安置保障，從而保障願意挺身而出的租戶。

#### 4.5 加快增建公屋，管制起始租金，制訂減劏時間表，盡快杜絕劣質居所

受訪者中八成為公屋輪候人士，七成已經等待四年或以上，一成半更已輪候超過九年，公屋為基層及低收入家庭的住屋安全網，公屋供應落後致基層蝸居劏房，政府實責無旁貸。政府應繼續配合長遠房屋策略的公屋單位興建時間及公屋平均輪候目標，確立穩定的土地資源，並配合公屋發展制訂未來 10 至 20 年內的「減劏」時間表，以規劃取締及安置劣質劏房、板間房及床位租戶；同時訂立分間單位的住屋標準及立法管制起始租金，以保障基層市民的居住權。

香港社區組織協會 謹啟

2023 年 6 月 18 日

## 關乎規管租賃的罪行及投訴



《業主與租客（綜合）條例》（第7章）第IVA部（條例）管制由2022年1月22日起生效的分間單位的住宅租賃。

### 主要罪行

業主不遵守以下規定，即屬犯罪



#### 須提交租賃通知書（表格AR2）

在租期開始後的**60日內**提交；否則最高罰款\$10,000

提交方式：

- 使用「遞交表格電子化」服務；
- 郵寄；或
- 專人送達



遞交表格電子化



#### 收取租客水電等費用，要有根有據

要求租客付還水電費等時

- 須提供繳費單副本；並以
- 書面顯示帳目如何分攤；而
- 合計所有分攤項的總數不超過繳費單的款額；及
- 不得要求租客付還超過分攤的款項

否則最高罰款\$10,000



#### 禁止侵擾租客

- 如刻意打擾租戶成員的安寧或舒適生活等，意圖使租客放棄佔用其「劏房」，即屬犯罪

最高罰款\$500,000及監禁12個月



## 租客的保障



### 租住權及租金加幅

- **4年**（即2年加2年）的租住權保障
- 續租時的租金可加可減，變化須按相關指數\*而增幅上限為**10%**

\*本署公布的所有類別私人住宅物業的全港性租金指數在相關期間的百分率變動



### 口頭租賃亦受規管

- 口頭達成的租賃如符合規管租賃的所有條件，亦受保障



## 投訴



### 租客投訴後，仍可繼續享有上述所有保障

- 若懷疑業主觸犯條例下的罪行，請盡快向本署舉報。詳情請瀏覽：



租務事宜的投訴

## 其他資訊

由政府委託樂群社會服務處設立及管理的「劏房」租務管制資訊平台，可在此瀏覽：



「劏房」租務管制資訊平台



## 經由持牌地產代理 / 營業員出租劏房



EMA 地產代理監管局  
ESTATE AGENTS AUTHORITY

針對分間單位（俗稱及下稱「劏房」）「規管租賃」的《業主與租客（綜合）條例》（下稱《條例》）第IVA部，已於2022年1月22日起生效。而地產代理監管局發出的相關執業通告（編號22-01(CR)）（下稱「執業通告」）亦已於同日生效，以提供指引讓地產代理 / 營業員在處理《條例》下的劏房租賃時依循。

### 持牌地產代理 / 營業員在處理劏房租賃時的主要職責

#### 披露交易中的行身身份

- 以書面向準租客披露其所屬的地產代理公司是否：
  - 只代表業主行事；或
  - 只代表租客行事；或
  - 同時代表業主及租客雙方行事。
- 如屬雙邊代理，以書面向租客及業主披露向雙方分別收取的佣金數額或收費率。
- 若持牌人本身是業主或業主的授權人 / 代表，則(i) 必須以書面通知準租客其身份；及(ii) 不得要求租客就租賃支付或以其他方式從租客收取任何佣金或報酬。

#### 通知有關租住權保障和租金規管的要求

- 通知客戶：
- 首期租賃為兩年；
  - 租客有權續租兩年，即租客享有總共為期四年租住權保障；
  - 在首期或次期租賃中，租金可以下調但不可上調；及
  - 任何次期租賃的租金調整不得超過按《條例》下的租金規管機制計算的百分比或10%，以較低者為準。

#### 解釋隱含的強制性條款

向客戶解釋《條例》附表7所列的每項隱含的強制性條款；並向客戶提供包含該隱含強制性條款摘要的執業通告附件。

#### 提醒客戶留意相關罪行及分攤款項

- 通知客戶下述情況均屬違法：
- 非法剝奪劏房租賃對該劏房的佔用；
  - 從租客收取不屬以下種類的款項：租金、租金按金、付還公用設施及服務的收費，及因租客違反租賃引致的損害賠償；
  - 要求租客繳付劏房的公用設施及服務的款項超過業主向租客提供的書面帳目中顯示經分攤的公用設施及服務款項。\*
- (\*註：就此而言，業主須向租客出示劏房公用設施及服務的繳費單副本。持牌人亦可建議客戶參考水務署網頁(www.wsd.gov.hk)，以了解其「分間單位安裝獨立水錶先導計劃」。)

#### 加蓋印花及提交租賃通知書

- 除非業主另有書面說明，代表業主一方行事的持牌人應：
- 在雙方簽署租約後30日內，安排為書面租賃協議加蓋印花；及
  - 不論租約是以書面或口頭方式訂立，在租賃（包括首期租賃和次期租賃）的租期開始後60日內，安排向差餉物業估價署署長提交租賃通知書（表格AR2）。

如客戶對《條例》第IVA部的要求有任何疑問，持牌人應建議客戶參考差餉物業估價署網頁(www.rvd.gov.hk)，致電該署熱線2150 8303查詢及 / 或考慮諮詢法律意見。

請掃描二維碼閱讀執業通告以了解詳情：



### **《條例》第 IVA 部的租住權保障和租金規管**

- (12) 在安排立約方就分間單位訂立「規管租賃」前，持牌人<sup>12</sup>必須向客戶解釋以下《條例》第 IVA 部下的主要規定：
- (a) 分間單位租賃的規管周期，由該分間單位的連續兩項「規管租賃」(即首期租賃及次期租賃)所組成，而每項的租期為兩年。因此，分間單位首期租賃的租客有權享有獲授予有關規管周期中的次期租賃，從而享有總共為期 4 年的租住權保障；
  - (b) 「規管租賃」的租客(不論是首期租賃或次期租賃)可藉給予業主不少於 30 日的事先書面通知，終止租賃，但租賃終止的日期不得早於租期第一年的最後一日。這並不局限該租客根據該租賃藉通知而終止該租賃的任何權利；
  - (c) 「規管租賃」的業主(不論是首期租賃或次期租賃)不得在租期屆滿前終止租賃，即使該租賃中在任何規定看
  - (d) 在租賃期間，業主不可上調「規管租賃」的租客應繳付的租金款額，但可下調有關款額。任何次期租賃的租金調整必須按《條例》下的租金規管機制<sup>14</sup>進行。

### **每項「規管租賃」隱含的強制性條款**

- (13) 由於某些強制性條款(載列於《條例》附表 7)將會隱含地納入每項「規管租賃」內，並對雙方具約束力，因此持牌人必須：
- (a) 向客戶解釋《條例》附表 7 所列的每項「規管租賃」隱含的強制性條款的涵義；
  - (b) 向客戶提供在**附件**中所列的每項「規管租賃」隱含的強制性條款摘要之副本；及
  - (c) 如客戶就《條例》第 IVA 部下的規管制度有任何問題，建議客戶與估價署聯絡，或如客戶不明白根據上文第(13)(a)段給予的解釋的任何部分，建議客戶考慮尋求法律意見。

屬內容綱要的哪部份	期望的認知水平
第6部份全部	第3級 - 基本知識並能夠實際地運用知識

- 6.1 租約種類
  - 6.1.1 住宅
  - 6.1.2 商業樓宇
- 6.2 租約印花稅
- 6.3 租客權益
  - 6.3.1 獨有管有
  - 6.3.2 管有而不受干擾
- 6.4 租客責任
  - 6.4.1 支付租金
  - 6.4.2 在租務關係終止時交還物業管有權
- 6.5 業主權益
  - 6.5.1 收取租金
  - 6.5.2 於租客違約時，或根據法定理由收回管有權
- 6.6 業主責任
  - 6.6.1 結構與外牆的維修
- 6.7 終止租務關係
  - 6.7.1 租約期滿
  - 6.7.2 雙方協議
  - 6.7.3 合約中的提早終止條文
  - 6.7.4 其他方法
- 6.8 續租程序
  - 6.8.1 協議續約
  - 6.8.2 其他方法
- 6.9 CR 表格
  - 6.9.1 CR109