

# 独立咨询小组 报告

关于不列颠哥伦比亚省**房地产业**操守和经营手法  
//2016年6月



# 目录

I // 鸣谢 .....	2
II // 执行摘要 .....	3
III // 关于独立咨询小组 .....	4
IV // 现在不列颠哥伦比亚省房地产业的环境 .....	6
房地产价格攀升 .....	6
房地产业有执照的经纪人操守 .....	7
V // 现行对不列颠哥伦比亚省房地产业的监督 .....	8
自我监管与公众利益 .....	8
自我监管与不列颠哥伦比亚省房地产业 .....	9
省政府的作用 .....	9
房地产总监的作用 .....	10
不列颠哥伦比亚省房地产委员会的作用 .....	11
业界协会的作用 .....	15
VI // 现行对不列颠哥伦比亚省房地产业有执照的经纪人的规定和要求 .....	18
专业操守要求 .....	18
资格和适合性 .....	20
发放执照教育 .....	20
重新发放执照教育 .....	21
VII // 检讨结果摘要 .....	22
VIII // 建议 .....	35
透明度和道德规范 .....	35
遵章和后果 .....	40
管治和架构 .....	45
有执照的经纪人和公众教育 .....	49
IX // 迈步向前 .....	51
X // 附录 .....	52
XI // 建议一览表 .....	58

## I // 鸣谢

独立咨询小组（Independent Advisory Group，简称IAG）的成立及执行其任务是在很短时间内发生的，只有十五个星期，并且备受公众注目。在这十五个星期里，有一些人奉献了很多时间，支持咨询小组撰写本报告，我们衷心感激。他们包括独立咨询小组秘书 Alison Dempsey 及房地产总监办公室（Office of the Superintendent of Real Estate）的职员。

咨询小组也希望感谢不列颠哥伦比亚省房地产委员会（Real Estate Council of British Columbia）的职员乐意合作及付出相当大的努力，以及十一个房地产局（Real Estate Board）和不列颠哥伦比亚省房地产协会（British Columbia Real Estate Association）撰写意见书。

我们也感谢很多公众人士，他们坦率直言，并以书面和通过我们的公众电邮地址，提出意见和回应，表达他们的观点。

最后，IAG 希望感谢媒体在揭露问题、把问题公开及因而带来需要有所作为的压力等方面，所起到的重要作用。

## II // 执行摘要

不列颠哥伦比亚省房地产市场现在的情况，特别是长时间价格的大幅飙升，是极不寻常的，引起了本地人及全球的注意。这些情况的成因是什么、是否会持续以及该如何应对，这些都是大家会有不同意见和热烈讨论的话题。

这些情况造成了许多难题，其中之一是规管房地产业有执照的经纪人的监管体制在应对及继续保障公众利益方面的能力。本报告会对此难题作出回应。

它首先扼要地概述了监管房地产业有执照的经纪人的历史，以协助读者了解我们是怎样陷入现在的境地的。然后本报告会描述现行监管体制的运作，以及体制内的关键人物。接下来报告会提到现行体制的缺点和局限，最后它会提出改善方面的建议。

近几个月来，有些公众人士曾质疑，房地产业应否继续自我监管。最终只有政府才能作出决定。

本报告所包含的主要建议（总共28项）着重于改善现有监管体制及监管机构，行事要符合公众利益。

这些建议是针对不列颠哥伦比亚省房地产委员会和不列颠哥伦比亚省政府的，并且需要这两者同心协力，才可迅速和有效地落实。通过这方面的同心协力，独立咨询小组相信，公众对监管不列颠哥伦比亚省房地产业有执照的经纪人的信任和信心，是可以恢复的。

## III // 关于独立咨询小组

### *我们是如何获得委任的*

2016年2月，不列颠哥伦比亚省房地产委员会（简称房地产委员会）要求房地产总监（简称总监）召开及主持独立检讨，以响应媒体所报道的有关针对房地产业有执照的经纪人操守的忧虑。

独立咨询小组（简称IAG）由总监于2016年2月22日设立。IAG的成员之所以入选，是因为他们从服务各类型公共和私人组织中得到了专门知识，并且他们具备独立性、多样化的观点及对良好管治和公众利益有清楚的了解。（[参看附录1—IAG成员名单](#)）

### *我们的职权范围*

虽然促使IAG成立的最初忧虑，集中于被媒体戏称为“影子转售”的转让房地产购买合约有关的特定手法，IAG特意在设定其职权范围时将关注点扩展为涵盖现行监管体制是否充分保障消费者及更广泛的公众利益，以免受房地产业有执照的经纪人行为不当的损害。（[参看附录2—IAG职权范围](#)）

### *我们采用的方法*

在履行任务时，IAG以独立团体的身份，在明确及限定的时间范围内进行检讨。我们在2016年3月9日开始进行检讨，2016年3月15日公布我们的职权范围，2016年4月8日发表中期报告，并在2016年6月17日完成检讨。

在第一阶段的检讨工作里，IAG着重于搜集关于现有监管体制及房地产委员会和房地产业有执照的经纪人现行处事手法的事实和资料。本报告的IV至VI部分总结了该阶段检讨工作的成果。

第二阶段的检讨工作着重于分析现行监管体制及确定其优点、缺点和局限。该阶段的工作及我们得出的结果的摘要，可见于本报告的第七部分。

第三及最后阶段的检讨工作涉及的构思旨在处理第二阶段找出的缺点和局限的建议。那些建议可见于本报告的第八部分。

IAG 的检讨是在不足十五个星期内进行的，因此必定有局限。提出建议是要反映一般原则而非规范性细节。我们的检讨着重于住宅房地产业，因为这是大家认为最迫切的问题。然而，在大部分情况下，这些原则、检讨结果及建议适用于此行业各个环节的房地产业有执照的经纪人操守和经营手法。

在检讨的过程中，IAG 收到并考虑了本省全部十一个房地产局提交的书面意见，以及公众人士提交的书面和电邮意见，这些人士包括房地产业内人士。我们也收到了房地产委员会及不列颠哥伦比亚省房地产协会（简称 BCREA）提交的陈述。

IAG 的检讨着重于从独立、不偏不倚的角度来看的房地产业有执照的经纪人操守方面的忧虑。本报告所包含的建议旨在加强现行监管体制，以及使它能够更有效地应对不断演变的房地产业环境。在构思我们的建议时，我们考虑了它们可如何应用于不同的经济周期，包括房屋市场疲弱时。我们也考虑了更多监管对遵章成本以及业界创新和适应改变的能力有什么影响；我们确信，要促进公众利益，这些变革是理所当然的。

## IV // 现在不列颠哥伦比亚省房地产业的环境

### 房地产价格攀升

过去十五年，不列颠哥伦比亚省的大城市，特别是低陆平原的大城市，出现了房地产价格大幅飙升的情况。有多项互相关联的因素在公众评论和分析中占据了显著的地位：

- ▶ 经济强劲；
- ▶ 从加拿大其他地方以及从其他国家移居低陆平原的人络绎不绝；
- ▶ 外地人投资于低陆平原房屋是受到投资上的考虑因素驱使，多于居住上的考虑因素；
- ▶ 自然地理限制（例如山、水和国际边界）；
- ▶ 对新增房屋的供应的政策限制（例如农业保留地）及用途分区限制；以及
- ▶ 在房屋价格急升期间起了主导作用的自我强化市场心理。

这样的价格攀升导致尤其是温哥华都会区成为全球最昂贵的房地产市场之一，这种情况转而使人们非常担心房屋可负担性和可利用性、投机买卖以及市场无法持续发展或陷于过热的危险。公众人士、商界及各级政府均关注到这些情况。

“明白本报告内的建议未必会对房屋价格及可负担性问题有重大影响，这是很重要的。”

明白本报告内的建议即使得到落实，也未必会对房屋价格及可负担性问题有重大影响，这是很重要的。房屋价格是由需求大及供应有限等因素决定的。IAG的工作及本报告所包含的建议，重点在于房地产业有执照的经纪人的操守。确保买卖房屋的人受到公平对待，是公众有没有信心的关键，但不影响房屋的供求。



## 房地产业有执照的经纪人操守

房地产价格大幅飙升，让现有规管本省房地产服务提供的监管体制受到了压力。在房地产交易有相当大可能获利的市场里，有些人会想方设法趁机占便宜。

近几个月来，有关房地产业有执照的经纪人操守和无执照人士从事榨取性活动的报道，让公众更感关注，包括：

- ▶ 有执照的经纪人为私利而没有披露合约转让；
- ▶ 有执照的经纪人把自己利益看得比客户的利益重要；以及
- ▶ 有执照的经纪人没有遵守联邦和省税务法例及打击洗钱的举报规定，包括串通客户避开举报规定。

公众、媒体和有些民选官员的评论显示，监管机构：

- ▶ 在找出对公众的危险方面是被动的，并且没有出手干预，阻止不良经营手法；
- ▶ 没有施以足够的罚款和惩处，未能对不当行为产生有意义的威慑作用并要求承担后果；
- ▶ 缺乏足够的调查和执法能力；
- ▶ 狭隘地诠释其管辖权；以及
- ▶ 不是面向公众的，也没有对公众作出积极回应。

涉嫌行为不当，加上有意见认为房地产委员会未能或不愿意采取强硬行动去处理问题，导致了公众信任的丧失。

“涉嫌行为不当，加上有意见认为房地产委员会未能或不愿意采取强硬行动处理问题，导致了公众信任的丧失。”

## V // 现行对不列颠哥伦比亚省房地产业的监督

### 自我监管与公众利益

自我监管是一种在加拿大和其他地方常见的做法，用来监管某个已确立的专业或行业的成员的操守、经营手法和标准。它通过政府与该专业或行业之间的正式协议运作。协议规定，该行业将要直接负责监管其成员的活动，以及对成员问责，要他们在操守、经营手法和对公众的服务等方面符合高标准。

自我监管是一种特权，而不是一种权利或应得利益。该专业或行业团体必须保障公众利益，否则会丧失特权，以及政府和公众的信心。

“自我监管是一种特权，而不是一种权利或应得利益。”

自我监管是政府授予的。在生效时，它确认通过管制有执照的经纪人的操守和经营手法来保障公众利益的责任。同时，它提供必要的专家知识和专门技术，以理解及有效监管向公众提供服务。

政府授予自我监管团体的权力和责任通常包括：

- ▶ 订立加入这个专业必须符合的教育、经验及其他资格标准；
- ▶ 为这个专业的从业人员定下操守及执业标准；
- ▶ 为执行规则和标准而进行的调查、遵章及纪律处分等程序；以及
- ▶ 制订惩处没有遵从操守标准的人士及吊销他们执照的规则和程序。

要确保某个自我监管行业是符合公众利益的，其中一个重要部分是公众有问题或投诉时可以表达其要求。因此，大部分自我监管团体都有公众查询和投诉等机制，以及教育公众的任务。

### 它如何开始

五十年来，房地产总监把愈来愈多的监管权力交给了房地产委员会，本省的房地产业在 2005 年获准自我监管。在这一年，《房地产服务法》（*Real Estate Services Act*）（简称该法例）、《房地产服务条例》（*Real Estate Services Regulation*）（简称该条例）及《房地产委员会规则及附例》（*Real Estate Council Rules and Bylaws*）开始生效。

房地产委员会获赋予主要的责任，实施和执行这些关乎本省房地产业有执照的经纪人操守和经营手法的法律文件。总监保留了监管从事房地产服务的无执照人士的责任。

### 其他团体

该法例也延续了三个法团：房地产基金会（*Real Estate Foundation*）、房地产错误与遗漏保险公司（*Real Estate Errors and Omissions Insurance Corporation*）及房地产赔偿基金公司（*Real Estate Compensation Fund Corporation*）。这些组织每一家在自我监管体制的公众问责性和保障方面都有清晰的职责。更多有关每一家机构的资料可见于[附录 3](#)。

## 省政府的作用

---

该法例和该条例提供监管不列颠哥伦比亚省房地产服务的最重要架构，并规定诸如以下各项的要素：

- ▶ 何时需要有房地产业执照；
- ▶ 有执照的经纪人的种类及经纪和有执照的经纪人之间的关系；
- ▶ 有执照的经纪人的职责及专业操守标准；
- ▶ 纪律处分及惩罚；
- ▶ 房地产委员会的管治和架构及其属下的委员会；以及
- ▶ 房地产委员会和总监的调查权力和授权。

在省政府内，确保此架构在保障公众利益方面能继续有效率和起作用的是财政厅（*Ministry of Finance*）。财政厅厅长是负责房地产委员会和房地产总监这两者事务的厅长。房地产总监的办公室设在本身是政府监管机关的金融机构委员会（*Financial Institutions Commission*）。

该法例成立房地产委员会作为自我监管团体，并赋予广泛的权力，制订和执行自己的规则及附例。必须注意的是，该法例第 130 条给予政府制订法规的权力，而这些法规是优先于房地产委员会所制订的任何规则或附例的。这样，政府保留了监管本省房地产业的最终权力。这种权力使政府最近能够在房地产买卖合同方面引入有关合约转让条款的新法规。

“ 该法例给予政府制订法规的权力，而这些法规是优先于房地产委员会所制订的任何规则或附例的。

### 房地产总监的作用

2005 年该法例进行了修订，让房地产业有完全的自我监管权力，并限制了总监对房地产委员会的监督范围。该法例让总监在紧急情况下，即有执照的经纪人的行事方式严重损害公众而房地产委员会没有发出聆讯通知或命令，有权发出通知及就有执照的经纪人操守进行聆讯。总监也有权向金融服务审裁处（Financial Services Tribunal）提出上诉，反对发出的与房地产委员会进行的纪律处分有关的命令。

“ 2005 年该法例进行了修订，让房地产业有完全的自我监管权力，并限制了总监对房地产委员会的监督范围。

总监保持对无执照房地产服务的监管责任。该法例订明其权力，可调查为了报酬或预期得到报酬而从事提供房地产服务的人士的活动，而这些人士并没有这样做的执照。进行聆讯后，总监可能会要求无执照人士停止该活动、采取指定的补救行动及缴付罚款（个人最高 \$10,000，合营公司或法团最高 \$20,000）。

## 不列颠哥伦比亚省房地产委员会的作用

房地产委员会是根据该法例延续的一个法定法团，监管房地产业。该法例订立房地产委员会在以下方面的目标：

- ▶ 实施该法例和该条例、规则及附例；
- ▶ 维持和提升有执照的经纪人的知识、技巧和能力；以及
- ▶ 维护和保障与有执照的经纪人的操守和诚信有关的公众利益。

房地产委员会负责监管本省有执照的经纪人操守的各个方面，由最初的资格、发放执照和教育，到有执照的经纪人的日常活动。它的权力涵盖遵章的各个方面、持续监察和检讨、调查投诉以及对有执照的经纪人行为不当的执法和纪律处分。

房地产委员会通过实施和执行此法例和条例，以及制订和执行本身的规则及附例，履行其法律规定的任务。该法例给予房地产委员会广泛权力，订立任何它认为对处理其事务是必要或可取的附例或规则。

条例规定房地产委员会在制订本身的附例及规则时必须遵从的程序要求，包括：

- ▶ 在订立该附例或规则之前的30天，房地产委员会必须让有执照的经纪人得知拟订立的附例或规则，并为他们提供发表意见的机会；
- ▶ 房地产委员会必须把拟订立的附例或规则的副本发送给财政厅长和总监；以及
- ▶ 必须有 75% 的房地产委员会成员投票赞成，才可订立或修改附例或规则。

房地产委员会规则及附例涵盖重要事情，例如：

- ▶ 取得执照或执照续期的资格；
- ▶ 执照的期限；
- ▶ 不同类别的执照及适用于每一类的条件和限制；
- ▶ 经纪公司与其相关有执照的经纪人之间的关系，及与常务经纪人对合伙经纪人和代表的督导有关的规则；
- ▶ 要求有执照的经纪人进行持续的专业进修；
- ▶ 有执照的经纪人的操守标准和营商手法标准；
- ▶ 有执照的经纪人操作信托账户方面的规定；
- ▶ 有执照的经纪人使用公司名称及有执照的经纪人所做的广告宣传的形式和内容；
- ▶ 提供房地产服务必须使用标准表格；
- ▶ 有执照的经纪人提供房地产服务时必须作出的披露；以及
- ▶ 有执照的经纪人必须保留及/或向房地产委员会提交的纪录、报告及其他信息。

## 房地产委员会的架构

房地产委员会是由一个包括十七名委员的理事会管理。理事会及属下某些委员会的人数和组成是由该法例规定的。

在这十七名委员当中：

- ▶ 十三人是房地产业有执照的经纪人，由其他有执照的经纪人选出；
- ▶ 三人是公众委员，他们并非房地产业有执照的经纪人，由政府委任；以及
- ▶ 一人由房地产委员会委任，代表分契物业业主的利益。

十三名民选委员代表本省七个不同地理区域，而其中九人必须是常务经纪人或合伙经纪人。所有委员任期两年。

房地产委员会设有多个理事委员会，获授与权力代表房地产委员会行事，及履行重要责任。这些委员会包括投诉委员会（Complaints Committee）、同意令审核委员会（Consent Order Review Committee）、纪律委员会（Discipline Committee）及聆讯委员会（Hearing Committee）。

房地产委员会有四十七名全职及兼职雇员。

## 调查及处理投诉

房地产委员会有权和责任调查有执照的经纪人可能触犯此法例、此条例及房地产委员会本身规则的情况。房地产委员会可以启动调查，作为对一系列事情的回应，包括：

- ▶ 收到消费者投诉之时；
- ▶ 收到有执照的经纪人投诉之时；
- ▶ 作为对来自房地产总监办公室的转介的回应；
- ▶ 作为房地产委员会视察经纪公司办公室及纪录的行动的一部分；以及
- ▶ 房地产委员会主动展开调查。

投诉或其他要调查的事情，是按公众受损害的危险性评估来决定优先级的。如有足够证据支持纪律处分，就会向投诉委员会提交个案摘要，该委员会负责决定是否就事件展开纪律聆讯。如果委员决定展开聆讯，就会发出聆讯通知书，届时该名有执照的经纪人可以递交同意令建议或继续进行聆讯。

- ▶ **聆讯**是一项正式的监管执法诉讼程序，双方会提供证据，而裁决是由一个独立委员会作出的。
- ▶ 在**同意令**里有执照的经纪人承认行为不当并同意受罚。

如果有执照的经纪人愿意承认行为不当，他或她有法定权利建议通过同意令来解决此事。这样的建议包括意见一致的事实陈述、供认、放弃上诉权利以及可接受的惩处方面的要求。草拟好的建议会由房地产委员会的法律工作人员审阅，然后由同意令审核委员会独立考虑。这个委员会可以接纳建议的同意令、建议作出修订或拒绝接纳，而在这种情况下，可能会举行纪律聆讯。

同意令在监管体制里是很常用的，因为它们可更迅速及用少很多的资源解决事情，从而提升监管制度的公平性和效率。

如果有执照的经纪人不愿意承认行为不当，房地产委员会便会设立由其成员组成的聆讯委员会，而各方都有机会提出证据支持其决定。聆讯委员会根据所听取的证供作出裁决，包括应施加什么罚款或惩处（如有的话）。

在所有个案里，除涉及匿名投诉的之外，投诉人会获告知评估结果，以及（如适用）随之而来的程序和最终后果。

**表 1 房地产委员会投诉统计数字**

年份	收到投诉数目	发出同意令数目	举行纪律聆讯数目	举行资格聆讯数目
2012/2013	538	95	3	6
2013/2014	413	98	3	4
2014/2015	536*	88	1	2

\* 这些投诉当中有100宗是来自一个人关于同一投诉。（有关处理投诉的程序，请参看附录5）

### 纪律处分和执法

作为自我监管权力的一部分，房地产委员会有权向触犯此法例、此条例或房地产委员会本身的规则及附例的有执照的经纪人，施加罚款和惩处。惩处的范围和罚款的多少在此法例和此条例里已清楚订明，从谴责和必需的教育或培训，到执照和有执照的经纪人活动附加条件或限制、停止执照或吊销执照、罚款和金钱惩罚。



金钱惩罚分两类，金额由条例规定：

- ▶ **行政罚款**——适用于有执照的经纪人或经纪公司触犯该条例里列出的一系列特定规则等情况。这些规则在性质上一般是技术性或服务性的，与有执照的经纪人操守无关。每项违规的罚款金额可能会不同，视执照的等级或类别以及是首次违规还是已有前科而定。行政罚款上限为 \$1,000。
- ▶ **纪律处分罚款**——适用于有执照的经纪人犯了失职或行为不符合有执照的经纪人身份等情况。房地产委员会可向个别有执照的经纪人施加的纪律处分罚款上限为 \$10,000，而经纪公司则为 \$20,000。

此法例也订立了可向个人和公司施加罚款的权力，这些人和公司在刑事检控里被裁定犯下了此法例第118条指明的某些罪行，包括：

- ▶ 无执照提供房地产服务；
- ▶ 在存款入信托账户或从信托账户提款方面有失误；
- ▶ 干扰调查；
- ▶ 没有遵从房地产委员会、纪律委员会或总监的命令；以及
- ▶ 在根据该法例存盘、呈交、提供或送交的纪录里作出虚假或误导的声明。

公司初犯可被罚款最多 \$50,000，之后每次再犯最高罚款 \$100,000。个人初犯可被罚款最多 \$50,000 或监禁最多两年，之后再犯最高罚款 \$100,000 及监禁两年。

房地产委员会在其网站上公布所有同意令和纪律聆讯的摘要，而完整的版本也会在 CANLII 公布。CANLII 是专注于免费、公开、在网上发布判例法和条例的网上资源。

### 经费

房地产委员会的经费完全来自有执照的经纪人缴交的费用和征费。个人及经纪公司执照费和征费以两年为一期收取。表2列出现行费用和征费。



**表 2 房地产条例费用和征费**

执照征费	\$450	
错误与遗漏保险征费	\$700	
房地产总监*	\$50	
房地产赔偿基金	个别有执照的经纪人\$100	(经纪公司/独资经营者 \$250)
续展执照、转让及更改执照的等级或类别	\$30	
总数——有执照的经纪人为续展执照每两年缴交一次	个人 \$1,330 (新领执照或重新发放执照 \$1,360)	经纪公司/独资经营者 \$1,480 (新领执照或重新发放执照 \$1,510)

\* 转给房地产总监作为执行职责的经费的部分。

### 来自罚款的收入

根据该法例，从纪律处分罚款得来的金钱不能算作房地产委员会的一般收入。相反，这些钱必须拨归一个专用教育基金，用作教育公众、有执照的经纪人及业界其他参与者，认识此行业的运作和监管及与房地产和房地产服务有关的问题。

### 业界协会的作用

#### 不列颠哥伦比亚省房地产委员会和加拿大房地产协会

不列颠哥伦比亚省房地产协会（简称 BCREA）（[www.bcrea.bc.ca](http://www.bcrea.bc.ca)）和加拿大房地产协会（Canadian Real Estate Association，简称 CREA）（[www.crea.ca](http://www.crea.ca)）是同业公会，其成员包括本省的地方房地产局及全国各地的同类机构。BCREA 是在省内运作，而 CREA 则是在全国运作的。

CREA、BCREA 及地方房地产局之间的三方协议，定下要求三重会员资格的制度——地方层面在本省其中一个房地产局、省层面在 BCREA 及全国层面在 CREA。会费在当地收取，其中一部分会留下，余数就转给省和全国协会。这些会费会用作表3列出的各种活动的经费。

表 3 房地产业界协会的作用和活动

CREA	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 游说联邦政府及在全国和国际层面代表房地产业。</li> <li>» 控制及保护商标和认证标志标准与使用。</li> <li>» 维持 REALTOR®<sup>1</sup>（房地产经纪人）守则及其他标准。</li> <li>» 提供仲裁服务解决成员与不同省份的协会之间的纠纷。</li> </ul>
BCREA	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 游说省政府及在省层面代表房地产业。</li> <li>» 维持地方房地产局管辖权及非房地产局辖区内的会员资格处理。</li> <li>» 解决成员与不同房地产局辖区的房地产局之间的纠纷。</li> <li>» 制订标准表格供房地产服务使用。</li> <li>» 提供继续教育课程。</li> </ul>
房地产局	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 游说城镇政府及在地方层面代表房地产业。</li> <li>» 处理会员资格、定出会员资格规定及收取会费。</li> <li>» 营运和控制 MLS®系统。</li> <li>» 制订和落实支持 CREA 的全国政策的规则。</li> <li>» 实施 REALTOR®（房地产经纪人）守则及其他标准。</li> <li>» 解决成员之间的纠纷。</li> </ul>

并无规定获得房地产委员会发放执照的人士必须是地方房地产局或那两个协会的成员。然而，由于只有房地产局的成员才可使用 MLS®（多重放盘服务系统）这种在本省提供房地产服务的极重要工具，因此在不列颠哥伦比亚省所有房地产业有执照的经纪人当中，有接近 95% 是地方房地产局的成员，及相应地是省和全国那两个协会的成员。

.....  
 1 REALTOR®这个名称和REALTOR®这个标识是REALTOR® Canada Inc.公司拥有的商标，该公司由National Association of REALTOR®和CREA共同拥有。这些商标只限本身是CREA成员的有执照的经纪人才可使用。

## 房地产局

本省有 11 个房地产局在各地营运（参看附录4）。

作为业界的同业公会，本省的房地产局不是由该法例或其他法令设立的，也不直接接受房地产委员会或总监所监管。然而，房地产局的成员（均为房地产业有执照的经纪人）受房地产委员会的监管权力约束。

正如表 3 概述的职能所示，房地产局要求其成员遵从 REALTOR® 道德规范守则（简称守则）和营商手法标准（简称标准），因而对成员的操守和经营手法有影响。

REALTOR® 守则和标准是由 CREA 制订，作为一套全国标准，通过房地产局在地方上实施，但有一些有限的区域变动。REALTOR® 守则和标准适用于所有成员，作为他们在地方房地产局、省和全国协会最初入会和继续会员资格时（及在不列颠哥伦比亚省使用 MLS®）的强制性条件。

## 房地产局和监管机构

将 REALTOR® 守则和标准与根据该法例、该条例及房地产委员会规则设立的监管体制分清楚，这是很重要的。只有后者才可订立法律上可执行的有执照的经纪人操守和经营手法标准，并且目的在于维护公众利益。相比之下，REALTOR® 守则和标准是由协会成员为其集体利益而订立的，毋须受到公众监督或审查。

“只有监管体制才可订立法律上可执行的有执照的经纪人操守和经营手法标准。”

## 公众参与房地产业

房地产委员会出版“在不列颠哥伦比亚省买房”和“在不列颠哥伦比亚省卖房”等小册子。它也出版与分契业权和管理有关的资源。

房地产委员会网站提供消费者信息和资源，包括有执照的经纪人搜寻工具及关于如何向房地产委员会作出有关有执照的经纪人操守或能力的投诉的信息。该网站每个月的浏览人次由 2014 年的 62,200 多，增加至 2015 年的 73,300 多。

2015 年，一项以房地产委员会名义所做的房地产消费者调查显示，30% 的消费者知道如何向房地产委员会投诉有执照的经纪人。在那一年，房地产委员会收到 536 宗针对有执照的经纪人的投诉，当中 65% 来自公众人士。

## VI // 现行对不列颠哥伦比亚省房地产业有执照的经纪人的规定和要求

与其他自我监管体制一致，现行对房地产专业内的专业操守和经营手法的监督，大多倚赖：

- ▶ 自我汇报，由申请和资格审定程序开始，以至重新发放执照；
- ▶ 有执照的经纪人要对其客户和经纪公司负起的，以及经纪公司和有执照的经纪人要对监管机构负起的积极披露义务；
- ▶ 经纪公司为内的内部控制和督导有执照的经纪人操守；
- ▶ 经纪公司的纪录备存及重要披露和交易文件的归档并向监管机构提交累积信息或报告；以及
- ▶ 有执照的经纪人和公众就关乎有执照的经纪人操守和经营手法的问题向房地产委员会提出投诉和举报。

这个自我监管制度把相当大的信任和责任放在房地产业有执照的经纪人身上，以确保他们自己和其他人的操守和经营手法符合监管要求和期望。和所有自我监管制度一样，它要求该专业的成员积极保护和确保那些界定其专业的道德规范、标准和专业精神。

“自我监管要求该专业的成员积极保护和确保界定其专业的道德规范、标准和专业精神。”

### 专业操守要求

在房地产业有执照的经纪人对其客户要负起的法律职务和责任当中，有许多是房地产委员会制订的。那些规则包括那概括及首要的声明：“在提供房地产服务时，有执照的经纪人必须诚实而且谨慎和有技巧地行事。”它们也包括一系列明确的规定，要求有执照的经纪人必须：

- ▶ 以客户的最佳利益行事；
- ▶ 按照客户的合法指示行事；
- ▶ 行事不超出客户的授权范围；
- ▶ 建议客户就该名有执照的经纪人的专业知识范围以外的事情寻求独立专业意见；
- ▶ 把关于客户的资料保密；

- ▶ 向客户披露所有已知的重要信息，这些信息是关于那房地产服务，以及那服务所关乎的房地产和房地产交易的；
- ▶ 适时、客观及不偏不倚地向客户传达所有报价；
- ▶ 尽合理努力找出与客户考虑购入的房地产有关的重要事实；
- ▶ 采取合理措施避免利益冲突；以及
- ▶ 立即及全面地向客户披露任何冲突。

### 行为不当的定义

失职在该法例里的定义包括有执照的经纪人违反该法例、该条例或房地产委员会规则的任何条款，或者如果有执照的经纪人做出了以下其中一件或多件事情：

- ▶ 如该法例中所定义的“非法拿取”和“欺诈性交易”；
- ▶ 显示出无能力执行任何需要有执照才能行使的活动；
- ▶ 在该法例要求的文件里作出虚假或误导的声明（包括遗漏）；
- ▶ 没有配合调查；或
- ▶ 没有遵从房地产委员会的命令。

除了各种各样的失职之外，该法例确立“行为不符合有执照的经纪人身份”这个概念，定义为在房地产委员会属下的纪律委员会看来是具备了以下性质的行为：

- ▶ 与公众的最佳利益背道而驰；
- ▶ 削弱公众对房地产业的信心；或
- ▶ 令房地产业蒙羞。

从整体来看，房地产委员会的规则及附例订立了一条清晰的底线，有执照的经纪人在为人处事或要承担责任方面一定不能逾越这条底线。

“从整体来看，房地产委员会的规则及附例订立了一条清晰的底线，有执照的经纪人在为人处事或要承担责任方面一定不能逾越这条底线。”

## 资格和适合性

根据该法例，房地产委员会负责处理与发放执照给个人和经纪公司有关的一切程序。这方面的责任包括决定所有首次申请执照的人士的适合性或资格，以至对每24个月须进行一次重新发放执照申请作适合性检讨。

房地产委员会施行多项与决定所有执照申请人的适合性有关的程序，包括审核在申请里递交的信息，及对所有个人申请人进行犯罪纪录和信用纪录等审查。至于经纪公司方面，房地产委员会也确保每家经纪公司都有合资格的常务经纪人在那里任职，以及经纪公司维持一个适当的营业地方。

在适合性有争议的情况下，申请会送交房地产委员会的执行干事、法律部门或两者，作进一步审核。这项进一步审核可能会得出的结果包括发放执照、有条件发放执照或申请被撤销。在某些情况下，审核可能会导致要进行资格聆讯。在资格聆讯上，申请人有责任向聆讯小组证明，他们具备适合的品格和资格，可申请执照。

## 发放执照教育

该法例也给予房地产委员会权力和责任，决定那些谋求获发放执照在本省从事房地产服务的人士的适当教育水平。

为谋求在不列颠哥伦比亚省成为房地产业有执照的经纪人的人士而设的房地产教育课程，其准备和管理的工作在1950年代交给了不列颠哥伦比亚大学，现归入该大学的尚德商学院（Sauder School of Business）房地产系（Real Estate Division）。尚德商学院在房地产委员会领导下及与该会协商后，负责发放执照课程的设计和发 展。现在有四项为不同执照类别而设的发放执照课程。

完成通过尚德商学院管理的课程和考试，就满足了持有房地产服务执照所必需的教育要求的其中一部分。必须在完成课程作业之后的两年内参加期终考试，成绩必须达65%或以上才合格，以及最多只可应考两次。在2015年1月1日至2016年2月29日期间，有4,570名学生参加了发放执照考试，合格率为68%。

## 应用执业要求

完成有执照的经纪人课程和考试之后，申请人必须开始上应用执业课程（Applied Practice Course），他们必须完成其中一部分课程，之后才有资格取得临时执照。临时有执照的经纪人在完成课程的余下部分期间，可进行房地产服务。应用执业课程于2015年1月全面重新设计和重新推行。

## 重新发放执照教育

所有房地产业有执照的经纪人都必须在每个为期二十四个月的发放执照期内，完成房地产委员会的六小时重新发放执照教育课程（Re-licensing Education Program，简称REP），作为续执照的一项条件。目前，对持有超过一种房地产业执照（例如买卖服务和分契物业管理）的人士并无额外的REP要求；不过房地产委员会现正对此进行检讨。

本身是十一个地方房地产局其中一个的成员的房地产业有执照的经纪人，也必须在每个为期两年的执照期内，完成十八个专业发展课程（Professional Development Program）学分，以继续其同业公会和地方房地产局的会员资格。这项课程由BCREA设计和管理。



## VII // 检讨结果摘要

在检讨的初期，IAG 集中于多个与有执照的经纪人操守有关的范畴，这些范畴在媒体眼中似乎是最成问题的。这些范畴列出于此，作为我们在 2016 年 4 月 12 日发出的中期报告的一部分。它们包括：

### **透明度和道德规范**

有执照的经纪人为私利而没有披露买卖合约的转让，以及把自己利益看得比客户的利益重要。

### **遵章和后果**

有意见认为房地产委员会在监管方面未采取强硬手段，或狭隘地诠释其管辖权和责任，以及对未能遵章所施加的罚款微不足道，未能对行为不当起到有说服力的威慑作用。

### **行业架构和管治**

房地产局、业界协会和房地产委员会之间的职责重迭，让消费者和业界感到困惑，令问责性减弱。此外，房地产委员会本身及其多个重要委员会都是由业界参与者支配。

### **公众和有执照的经纪人教育**

公众认为，有执照的经纪人的入职资格和教育标准，已随着时间的过去降低和收窄了，以致再也无法把不合格或无良的人拒之门外。一些房地产业中人也感同。

IAG 在开始进行检讨之前，没有把报道出来的所有事情都当作事实采纳。我们对那些看法抱怀疑态度，并且尽可能查探更多的证据。我们注意到要把问题和征兆以及事实和宣称分开。我们着重于一再出现在公众和业界反应里的主题，以及那些系统性和对良好监管至关重要的问题。不过，在检讨结束时，我们早前找出的问题继续是我们认为是需要改革的。在这个部分，我们会进一步详细说明上述四个范畴当中的每一个，以及我们认为需要进行什么最根本的改革。



房地产在不列颠哥伦比亚省部分地方及世界其他大城市已经成为一种投资，虽然这是事实，但对大多数人来说，房地产交易是关乎买卖房屋。这是我们大部人一生中只会做几次的事情，因此我们需要专家帮忙。我们倚赖合资格的房地产代理人帮助我们处理重要决定，相信他们会将我们的最佳利益铭记于心。

对我们许多人来说，买房是一生中将会做的最大笔财务交易之一，也是最激动人心的之一。此外，房地产买卖通常牵涉到在最后期限紧迫的情况下作出重大决定，以及整个经历可能是令人生畏及使消费者感到脆弱无助。他们雇用有执照的房地产代理人，协助他们处理这方面的事务。信任和能力是使这种关系能发挥作用的基本要素。

道德规范和透明度是公众信任的基础。金融界和全球的监管机构深明此理。他们汲取了最近一次金融危机的教训。道德规范对行为的重要性，以及透明度与道德规范之间的关系，正转化为金融业每个方面里的新标准和更高期望。

“我们倚赖合资格的房地产代理人协助我们，相信他们会将我们的最佳利益铭记于心。”

### 透明度

从某些方面来说，房地产界在透明度这一点是优于金融界其他行业的。隐性的内部酬金和未披露冲突愈来愈被视为会对消费者构成危险的经营手法，应该取缔。在房地产业，规定要披露佣金和利益冲突，作为监管体制的一部分，这种做法已经实行了很多年。金融界仍有些行业没规定这样的披露。

房地产业也有某些部分，其透明度依然成问题。有执照的经纪人可从交易中得到什么好处，不一定会原原本本全面披露，或者以消费者容易明白的方式披露。消费者也需要有更多以清楚简明的语言来表达的信息，让他们能够知道与有执照的经纪人打交道时他们享有什么权利，以及如果他们没受到公平对待，他们有什么方法补救。

现行房地产交易的做法是，在交易开始时，其间会签署放盘协议或买家代理协议，有执照的经纪人向消费者提供大部分信息和披露。这是很好的第一步，但并不足够。房地产交易不断演进，而情况或市场可能改变。消费者在交易中某些时候需要得到持续的信息披露，在这种时候那些信息对他们的决定是至关重要的。

有执照的经纪人只是提供文件给消费者，作为履行他们在披露和信息方面的义务，这也是不足够的。他们必须找出在整个交易过程中消费者何时会从信息之中得到最大得益，并且积极主动提供并且全面解释那些信息。

举例来说，把转让条款纳入合约或从合约中剔除出来的决定，是卖家在交易的有效期内可能想考虑超过一次的。至于买家，想确定会在报价里加入什么“前提”条件，是个重大的决定及可能的改变，特别是在竞争性出价的情况下。这些是要作出决定的时候，其间有执照的经纪人有义务称职地及以消费者能明白的方式提供信息、意见和披露。

公众也会从监管机构所提供的信息之中得益，这些信息帮助他们明白房地产代理人实际上是如何获得报酬的。奖励制度可能让利益冲突变为有利可图，并在营商手法里根深蒂固，尤其当它们不是那么显而易见，或者是出钱雇用他们的消费者不容易明白的。

“奖励制度可能让利益冲突变为有利可图，并在营商手法里根深蒂固，尤其当它们不是那么显而易见，或者是出钱雇用他们的消费者不容易明白的。”

### 道德规范

大部分专业，包括自我监管的专业，都维持一套道德规范守则。大部分守则混合了原则和规则。原则描述高水平的期望及它们的预期成果，而规则就以更多细节和说明来支持原则。

在原则和规则之间取得平衡是很重要的。它鼓励遵从操守准则的精神而不单是严格遵守规则，此外它使到个人有责任运用良好判断。一套有效的操守准则会迫使某个专业及从事此专业的人做正确的事情，远不止于遵守规则。

“一套有效的操守准则会迫使某个专业及从事此专业的人做正确的事情，远不止于遵守规则。”

IAG 发觉，整体上该法例、条例和房地产委员会的规则是全面的，提供比例均衡的原则和规则，引导有执照的经纪人有合乎道德的操守。

然而，它们不是以单一份文件的形式存在于一个地方，让有执照的经纪人、公众和业界能容易接触到及明白。有关操守期望的信息和指引是分散在三个不同地方（该法例、该条例和房地产委员会规则），因此有执照的经纪人和公众两者均难以顺利使用。

IAG 也确定，在某些情况下，现有的有执照的经纪人操守规则可能会是太笼统或抽象，未能令它们切实可行，足以作为有执照的经纪人行为指引或由监管机构实施。

在没有一套清晰及容易诠释、由房地产委员会维持的操守准则的情况下，大部分有执照的经纪人似乎把业界协会制订的 REALTOR® 道德规范守则，以及地方房地产局维持的各种守则，看得比较重要。在某些情况下，这些规则强化房地产委员会维持的规则。但在其他情况下，它们是互相矛盾的。这种重复和矛盾造成执法不一致，而 IAG 发觉，这减低了监管体制的有效性。

“在某些情况下，这些规则强化房地产委员会维持的规则。但在其他情况下，它们是互相矛盾的。这种重复和矛盾造成执法不一致，而 IAG 发觉，这减低了监管体制的有效性。”

IAG 也发觉，房地产委员会并非一直都使用已经存在的原则和规定，去有效威慑行为不当及那些会影响声誉和对此行业的信心的不道德行为。在某些情况下，房地产委员会狭隘地诠释其管辖权，以及在需要有前瞻性和权威性以防患未然的时候，似乎不愿意出手干预。房地产委员会如何应对有执照的经纪人被发现没有遵从其他监管标准，例如打击洗钱的规定，是这方面的一个例子。IAG 同意，监管打击洗钱并非房地产委员会的职责或管辖范围，但作为对房地产业有执照的经纪人的自我监管团体，我们认为房地产委员会本身的规则，让它能够在这个问题上采取比现在更果断的立场。

有执照的经纪人是否愿意和有能力遵从一切监管要求，是他们适不适合持有执照的必要条件。房地产委员会需要就遵从一切监管要求和道德标准，向有执照的经纪人发出更强硬的讯息。这会相应地使公众放心，有执照的经纪人是要遵从很高的操守和道德标准。

## “有执照的经纪人是否愿意和有能力遵从一切监管要求，是他们适不适合持有执照的必要条件。”

### 双边代理和双重代表

IAG 对双边代理和双重代表这些话题进行了相当多的讨论。这些术语经常互换使用，但事实上它们所指的是两回事。

- ▶ **双边代理**，又称为有限制的双边代理，是指有执照的经纪人在一宗交易里同时代表买家和卖家，或者代表超过一个买家这种情况。使用“有限制的”这个字眼，是因为有执照的经纪人实际上将自己对交易中的一方或双方承担的义务外派给了其他方。
- ▶ **双重代表**是指有执照的经纪人在一次交易中从买卖双方都收到佣金。这种情况最常出现于有执照的经纪人以有限制的双边代理方式代表买卖双方，但也可能出现于买家或卖家是没有有执照的经纪人代表的这种情况。

现行的规则和条例容许有限制的双边代理和双重代表。

IAG 发觉，有限制的双边代理是现有和潜在利益冲突的重要源头。有执照的经纪人能够向利益可能是分歧的或有冲突的各方提供服务，这种情况与代理的基本概念背道而驰。通过限制原本要对客户承担的义务，以便有执照的经纪人能向交易中的另一方提供服务，它会改变已确立的代理关系的性质。

虽然我们承认，只有在得到双方同意的情况下这种关系上的改变才可发生，但它造成各方之间极大可能会有利益冲突，而这可能有损有执照的经纪人秉承要对双方负起的职责来行事的能力。

IAG 注意到，并非所有的双边代理事例都是不符合双方的利益。有些情况是买家和卖家的利益可能是一致的。举例来说，当业主同意了以某个价钱把房屋卖给另一方，而其他条件已得到双方同意，例如某人想何时把物业转给家人，就可能会出现这种情况。

有反映指出在本省的偏远地区，有执照的经纪人较少，双边代理可能有合法的需要。IAG 也考虑了这一点。

虽然曾有这些考虑，但 IAG 确定，继续容许双边代理会对消费者造成的危险，大过其有限的好处。我们相信，继续容许双边代理，会有可能削弱对有执照的经纪人操守和道德规范的清晰期望和有力执法，因为这与有执照的经纪人对其客户要负起的职责根本是不一致的。

“继续容许双边代理，会有可能削弱对有执照的经纪人操守和道德规范的清晰期望和有力执法，因为这与有执照的经纪人对其客户要负起的职责根本是不一致的。”

我们留意到，禁止有限制的双边代理，不会令双重代表绝迹，而且双重代表是许多业界中人和公众觉得讨厌的。

即使只有一方是由有执照的经纪人代表，有执照的经纪人仍可拿到交易里的全部佣金。禁止有限制的双边代理，可能会刺激有执照的经纪人鼓励消费者在交易中保持无代表，这个可能性 IAG 也考虑过。我们的建议（可见于本报告下一部分）旨在减轻这种危险，而做法就是要求有执照的经纪人要让消费者知道，他们有权聘请自己的代理人，以及这样做的好处。

## 遵章和后果

监管体制需要有可信的威慑性，才能有效。可信的威慑性必须是一种看得见及同心协力的行动，找出那些不遵从原则和规则的人，然后确保他们会承担有意义的后果。这些后果必须能威慑人不会重犯那种行为不当，以及更普遍地威慑其他可能会考虑做出类似行为的人。

“当该专业的成员要求自己和其他人遵从比别人要求更高的道德标准时，自我监管体制才会起作用。”

## 遵章

大部分房地产业有执照的经纪人行事诚实，及为其客户的最佳利益着想。这是业界成员和其他人近月来公开表达的意见，而 IAG 也有同感。这并不表示我们就应该把发生了的事当作只不过是“几颗老鼠屎”而不予考虑。

当该专业的成员要求自己和其他人遵从比别人要求更高的道德标准时，自我监管体制才会起作用。个别有执照的纪人行事合乎道德是不够的；他们还必须要求彼此遵从很高的道德标准。自我监管行业的每个成员都必须是遵章体制的一分子，并且立即举报不当行为。IAG 发觉，房地产业没有这种文化，并且必须要多下工夫，加强有执照的经纪人举报不当行为这种义务。

IAG 发觉，房地产委员会十分倚赖投诉来找出有执照的经纪人行为不当。虽然投诉是有问题的其中一个指标，但它们可能是个滞后指标。需要有更多的前瞻性调查。

我们也发觉，房地产委员会的经纪公司审计计划非常着重于财务遵章方面，而对有执照的经纪人的操守则关注不足。我们意识到审核经纪公司信托账户的重要性，不建议把资源从这项重要职能调走。然而，必须投入更多资源于前瞻性监察有执照的经纪人操守方面。

## 后果

后果要起作用，必须是既有意义又具透明度的。当后果是有意义的这个讯息有效地传达给业界和公众时，就会威慑日后的行为不当及使公众放心。IAG 发觉，在这两个重要方面房地产委员会施加有意义的后果的能力明显有限。

第一个局限涉及他们能够施加的最高罚款和惩处。这些在房地产委员会的控制范围以外，因为它们是由政府规定的。房地产委员会多年来一直要求把这些罚款和惩处提高，以及要求政府让他们在施加罚款和惩处方面能够有更多的酌情权和灵活性，不过几乎一切如旧。

每家监管机构在作出执法决定和施加罚款时，都必须做到罚罪相当，否则其裁决有可能被上诉机关推翻。这种情况迫使他们把最重的可施加罚款和惩处，留来对付最严重的行为和违规情况。

当最重的惩罚定得太低时，就会产生全面减低罚款和惩处这种影响。一般公众和许多业内人士不再把房地产委员会所施加的罚款和惩处视为可信的。房地产服务的佣金随屋价不断上升，这种情况使问题恶化。巨额佣金加上对有执照的经纪人行为不当的罚款微不足道，让人觉得监管罚款只不过是另类赚钱行为的交易费用而已。这显著削弱监管机构的有效性和可信性，以及监管体制。



“巨额佣金加上对有执照的经纪人行为不当的罚款微不足道，让人以为监管罚款只不过是另类赚钱行为的交易费用而已。这显著削弱监管机构的有效性和可信性，以及监管体制。”

房地产委员会使后果的可信性打折扣的第二个范畴，是他们如何与公众沟通。房地产委员会公布纪律处分裁决结果的手法，并没有使得这些结果容易明白，也没有唤起对其影响的信心。同意令和聆讯裁决的摘要需要有更多上下文和解释，使它们对公众是有意义的，以及使它们更有效地威慑有执照的经纪人行为不当。

使用同意令还是聆讯，以及行政罚款还是纪律处分罚款，在没有清楚解释不同做法的目的和影响之下，已经让公众有这样的印象，以为有执照的经纪人获得机会去“做个交易”。房地产委员会需要加倍努力，以大家认为是可信、公平和符合公众利益的方式，传达它对行为不当所施加的后果。

我们想强调，单靠改善沟通而不提高罚款额和惩处的严厉程度，不会产生可信性更高的后果，也不会恢复监管机构或监管体制的可信性。政府和房地产委员会在这方面携手合作，这是极其重要的。

政府必须让房地产委员会能够大幅提高罚款额和惩处的严厉程度。一旦有这样的情况出现，房地产委员会必须负起责任，使用这些新权力来影响业界的行为。通过有效运用这些权力及清楚传达其后果，公众信心将得以维持。

## 行业架构和管治

政府容许某个行业自我监管，原因是它相信该行业具备必要的专门知识，能设计及执行将与业界变革并进并且充分保障公众的规则和操守标准。自我监管的一项基本信条是业界积极参与订立标准和最佳做法，以及积极参与施行监管体制。

能否确保业界利益不会凌驾于公众利益之上，是随着时间的流逝在这些体制里可能形成的难题。当自我监管机关受业界影响太大，或者感到了要在有损公众利益的情况下响应业界忧虑的压力，问题就会形成。这是消费者监管方面的一个典型问题，而不单是自我监管。

不列颠哥伦比亚省的房地产业规模庞大，资源充足并且有很大的影响力。他们运用该影响力来做很多值得做的事情。地方房地产局是活跃的社区成员，奉献出时间和金钱，参与地区工作。房地产业和房地产委员会有一种合作关系，同心合力进行一些重要项目，例如消费者和有执照的经纪人教育。只要符合公众利益，类似的合作行动应该继续。

然而，IAG 发觉，业界管治和架构缺少一部分内容，在某些情况下削弱了自我监管体制及公众利益。最令我们关注的是房地产局在消费者投诉和有执照的经纪人纪律处分方面的参与。IAG 考虑过，房地产局的这种参与是否演变成填补房地产委员会留下的空白，或者它是否随着房地产局和业界协会的扩张与影响而发展。换言之，房地产局是否主动取代了房地产委员会负起这个职责，或者是否得到房地产委员会交托此重任？我们最终认为两者兼而有之。

### *房地产局的作用*

作为私人成员组织，房地产局有权制订和执行成员操守准则，而我们也承认，他们这样做是出于善意，及希望保持成员的专业精神。然而，随着时间的流逝，房地产局和房地产委员会职能重迭，造成了矛盾和混乱。

对于谁有责任监管行为不当及处理消费者投诉，消费者和有执照的经纪人两者均感到困惑。其中一个结果是可能没有向监管机构举报行为不当，而作出纪律处分，则未必是以公众利益作为最重要的考虑。同样令人关注的是房地产局的纪律处分程序的保密性质。透明度对后果是可信的和公众信心至关重要。

“透明度对后果是可信的和公众信心至关重要。”

IAG 知道，房地产局正考虑进行大规模重整，把各个局联合起来及精简所提供的服务。这项行动为业界带来处理重迭和混乱等问题的契机。房地产局决定退出一切影响消费者的半监管职能，并把那些职能交由房地产委员会负责，对业界和对消费者来说是做对了。

房地产局不再需要资助纪律处分处理和消费者投诉，所省下的钱可直接用来在房地产委员会设立更具前瞻性和以消费者为本的监管体制。



“ 房地产局决定退出一切影响消费者的半监管职能，并把那些职能交由房地产委员会负责，对业界和对消费者来说是做对了。

### **经纪公司和常务经纪人的作用**

IAG 找出的管治和架构方面的第二个问题，是房地产业不断演变的商业模式及常务经纪人的职责。这是监管体制跟不上业务发展和演变的一个例子。这也是在响应业界利益时规则变得宽松，因此不再符合消费者和公众的利益的一个例子。

房地产业经历了标准商业模式方面的转变，从经纪公司起中央枢纽的作用及有执照的经纪人由常务经纪人积极督导，变为有执照的经纪人与其客户有直接的服务关系及与经纪公司只有名义上、合约性的关系。该法例和条例的修改，例如容许个别有执照的经纪人归类为独立承包商，及容许个别有执照的经纪人组成公司，使得有执照的经纪人的经营更有效率，但却使常务经纪人履行督导有执照的经纪人操守的职责更困难。

### **房地产总监的作用**

我们找出的管治和架构方面的第三个问题，是房地产委员会和总监之间的责任划分。房地产委员会有监管有执照的经纪人活动的管辖权。对于从事房地产服务及根据该法例未获执照豁免的无执照人士和实体，总监及其办公室有管辖权。

房地产委员会和总监之间的责任划分，在某些情况下可能使到更难对违规情况进行前瞻性侦查，以及没有帮助房地产委员会或总监最有效运用调查资源。

就像房地产委员会一样，总监十分倚赖投诉来查明问题，以及在传达执法惩处和罚款的讯息，或者使自己为公众所认识和容易接触等方面，做得不够理想。和房地产委员会不一样，总监及其办公室是省政府的一个机关，并无制订规章的权力，而且要面对在房地产委员会运作时未适用的运作约束。这些约束包括聘用职员限制、出差和公开宣传的限制。

IAG 也注意到，总监办公室的高级职员要分担多项设于金融机构委员会内的监管责任，其中一些在范围方面比该办公室的房地产责任更大。这种情况形成了一定的危险，那就是房地产问题可能会被放在次要地位，让路给该机关有更大责任的方面。

如果政府和公众预期要倚赖总监作为对房地产委员会的自我监管职责的制衡，那么总监的能力和权力也需要改变。现在总监的监督权力是既有限又被动的。如果政府认为总监的职责是监察房地产委员会履行其维护公众利益任务的整体有效性，法律需要规定总监有权搜集更多资料，及以更具前瞻性和实质性的方式出手干预。

### **房地产委员会理事会的代表性**

最后，IAG 建议管治方面的最重要变革，是房地产委员会本身的重新平衡。房地产委员会理事会的业界和非业界成员的比例目前是十四比三，并不符合现代管治原则。

业界成员是由同行推选入房地产委员会，许多以前曾任地方房地产局的委员。获选进入房地产委员会的有执照的经纪人会运用业界经验来履行其职责，但也可能会认为对推选他们的同行负有责任，而不是对公众负有责任。

房地产委员会理事会的组成以及选举程序的规定和设计，是由政府而不是房地产委员会自己制订的。IAG 承认，业界参与是自我监管的基本原则。不过我们认为，房地产委员会理事会的组成，如现在所设计的，会造成这样的想法和危险，那就是业界利益凌驾于消费者和更广大公众的利益之上。

**“ 房地产委员会理事会的组成，如现在所设计的，会造成这样的想法和危险，那就是业界利益凌驾于消费者和更广大公众的利益之上。**

## 公众和有执照的经纪人教育

有两类公众教育必须存在，而且监管体制若要符合公众利益，它们必须是有效用的。第一类是帮助公众明白他们可期望有执照的经纪人有怎样的操守和行为，以及他们如受到不公平对待可有什么补救方法的教育。第二类是关于此行业的普通教育，让消费者有能力了解更复杂的问题，及帮助他们作出符合自己利益的决定。

这两者都重要。第一类（关于有执照的经纪人操守的教育）是监管机构的责任。第二类（关于业务的教育）是监管机构和业界可共同承担的责任。

### 有执照的经纪人操守方面的公众教育

在不列颠哥伦比亚省，房地产局和业界协会比监管机构高调得多，及与公众的关系更紧密。IAG 收到的公众意见显示，有关房地产局、BCREA 及房地产委员会在处理投诉和纪律处分有执照的经纪人操守方面的职责，普遍感到混淆不清。房地产委员会本身的调查信息显示，只有 30% 的消费者能确定，与房地产业有执照的经纪人操守有关的忧虑或投诉，应该交到房地产委员会。

考虑到房地产局在处理投诉和纪律处分方面长久以来所扮演的角色，及房地产局可用的资源与房地产委员会可用的相比起来的差异，这种混乱情况，以及消费者意识不足，也许是无可避免的。这两者都有问题。

房地产局和业界协会是由成员管理的组织。与有责任以公众利益为先的房地产委员会不同，这些组织对成员负有责任。这不是说房地产局不为公众服务或提供附加值；相反，房地产局在解决有时候可能会与公众利益不一致的投诉方面有既得利益，这是不容否认的。当他们参与把消费者投诉分类，决定什么要向监管机构汇报，以及订立更多操守要求和纪律处分时，他们削弱了监管体制。

### 公众普通教育

当涉及到房地产业务的公众普通教育，房地产委员会在多个方面和 BCREA 合作，而在很多情况下 IAG 认为这种合作在服务公众方面是有效的。

不过有些实例说明 IAG 认为，房地产委员会需要更具前瞻性及不倚赖业界来教育公众。举例来说，在市场（例如价格飙升）或业界经营手法（例如使用花红和奖励）会对消费者造成危险的情况下，房地产委员会有责任提醒消费者注意这些危险。

房地产委员会要在公众教育方面起作用，及使其投诉程序可更容易为公众所用，就必须高调一些，及变得明显更方便消费者。房地产委员会的投诉程序可能是繁琐的。消费者准备和提交投诉，必然大费周章；公众和业内人士告诉我们，他们最初联系房地产委员会提出投诉时，对方半信半疑。房地产委员会最近更改了员工编制，在投诉程序方面增加了资源和关注，不过 IAG 预期，要使到这个程序更公开及为公众所接受，必须作出更大努力，包括文化方面的转变。

### 有执照的经纪人教育

许多公众和业内人士曾发表看法，表达他们认为加入房地产这个专业的低门槛是怎样的。在某个专业内从多年经验中汲取到知识的人认为入职要求不够高，这并不奇怪。在某个专业内已经取得资格的人主张提高入职门槛，这也不奇怪。然而，事实情况是，各行各业都会随着时间而发生改变，而有时候它们会变得更复杂，并对提供服务的人有更高的要求。因此，定期检讨资格标准是很重要的。

近年来房地产委员会相当关注教育并投入很多资源。这方面的关注基本上是在于应用执业课程的修改，这项课程是作为发放执照后教育要求的一部分。这项课程连同新的分契物业经理发放执照课程（Strata Manager's Licensing Course），获得房地产执照司法人员协会（Association of Real Estate License Law Officials，简称 ARELLO®）承认。该协会是由监管机关组成的国际组织。

IAG 认为，必须对入职水平教育有类似的关注。房地产业有执照的经纪人处理的交易对大多数人来说是他们会进行的最大笔财务交易。与其他处理财务交易及就那些交易给予意见的专业相比，房地产业有执照的经纪人的入职水平教育标准是偏低的。我们也认为，发放执照教育的修改必须包括对操守和道德规范作为基础元素有更大关注。

“与其他处理财务交易及就那些交易给予意见的专业相比，房地产业有执照的经纪人的入职水平教育标准是偏低的。”

最后，IAG 发觉继续教育和测验方面有改善的空间。有执照的经纪人必须每两年续展执照一次，并且，要像许多专业一样，必须完成持续的培训，才可保持其执照和合资格续执照。有空间增加这些要求和确保能力水平接受测验。最后，如同发放执照教育，对操守和道德规范需要有更大的关注，作为有执照的经纪人必需的继续教育的一部分。

## VIII // 建议

IAG 制订了一整套建议，去处理在第 VII 部分指出的监管漏洞和缺点。总共有 28 项主要建议，及在某些情况下的次要建议，后者的作用是支持和加强主要建议的施用。

建议是按本报告第 VII 部分所列出的主要关注范围来排列。提出大部分建议，是要反映我们期望这些建议会达到的原则或成果。我们鼓励房地产委员会，以及在某些情况下政府或总监，以最有效取得预期成果的方式落实这些建议。

### 透明度和道德规范

#### 1. 房地产委员会订立一套全面的道德规范与职业操守准则（Code of Ethics and Professional Conduct），并规定有执照的经纪人要以书面申明遵守该准则，作为定期重新发放执照的其中一项要求。

房地产委员会规则订明有执照的经纪人对其客户的首要职责。这些职责包括以客户的最佳利益行事、采取合理措施避免利益冲突以及诚实而且谨慎和有技巧地行事。这些规则适用于所有有执照的经纪人，并且由一个主要任务是保障公众的团体执行。

房地产局执行 CREA 道德规范守则。那套守则只适用于也是房地产局成员的有执照的经纪人，并由主要任务是增进业界成员利益的团体执行。该守则有部分看来与保障公众任务不符，例如与其他 REALTORS®（房地产经纪人）的“争议可免则免”这项职责。

两套道德准则同时存在，会造成混乱及潜在的消费者保障漏洞。管理所有有执照的经纪人的道德和操守的权力是且必须被清楚理解为是房地产委员会的管辖权。房地产委员会制订、维持及发布一套明确的道德规范与职业操守准则，会有深入民心之效。

为加强有执照的经纪人的道德义务的重要性，IAG 建议，有执照的经纪人每隔一年申请重新发放执照时，必须申明遵守法定体制、履行其职责及遵守道德规范与职业操守准则。

IAG 也建议，发放执照前教育和强制性继续教育两者均必须加强，并且有更好的关于道德规范和有执照的经纪人的对消费者的职责的内容（参看有关有执照的经纪人和公众教育的建议）。

## 2. 房地产委员会修订其规则，不再允许从事买卖服务的执照持有人提供双边代理。

当有执照的经纪人与客户建立房地产代理关系时，结果是有执照的经纪人要专为客户负起重要的职务和责任，包括以客户最佳利益行事的职责、保密的职责以及采取合理措施避免利益冲突的职责。

IAG 认为，从事买卖服务的有执照的经纪人能够向利益不同、可能是分歧的或有冲突的各方提供双边代理，这种情况与代理的基本概念背道而驰。可以向交易中的两名客户提供次一级的代理这种想法表面上显示，有执照的经纪人没有履行以客户最佳利益行事的职责，也没有采取措施避免利益冲突。这种情况也会导致消费者感到困惑，以及让无良的有执照的经纪人有机可乘。

IAG 承认，随着取消双边代理，房地产交易中的一方可能会没有代表，而非有限度的代表，这种潜在危险是存在的。也会有这样的一种危险情况，就是有执照的经纪人劝阻另一方寻找代表，以便可从卖家那里拿到全部佣金。

为减轻这些危险，IAG 也建议，房地产委员会要求有执照的经纪人清楚地披露提供给各方的服务的性质和局限，并且有义务主动让无代表的一方得知，寻找独立有执照的经纪人为自己提供专业服务和意见的机会及好处。

IAG 也注意到，将会出现这样的情况：现有冲突意味着有执照的经纪人不应代表任何一方。IAG 建议，房地产委员会制订指引，指导在这些情况下有执照的经纪人，继续以消费者利益为先。

我们也注意到，在提供出租和分契物业管理服务里的双边代理，较买卖服务更受控制，因此我们的建议只针对买卖服务。

## 3. 房地产委员会要求执照持有人在建立客户关系前及建立客户关系之时全面披露并说明其财务和非财务奖励制度。

清楚及全面地披露有执照的经纪人从卖家、买家及其经纪公司获得的报酬和好处，会有助于消费者了解有执照的经纪人在提供意见时会受到的一切影响。更大的透明度将会加强有执照的经纪人以客户最佳利益行事的职责，并减低意见会受到有执照的经纪人自己在交易中的利益所损害这种危险。

IAG 建议，披露方面的改善包括说明有执照的经纪人由于参与交易而获得的一切佣金、服务费、花红、额外回扣、奖金以及其他形式的利益和奖励（财务和非财务两方面的）。披露也应该包括佣金可能会如何因代表方式（例如双重代表）及有执照的经纪人可从促成转让买卖合同中获得报酬的方式而异。



#### 4. 房地产委员会要求执照持有人向消费者提供信息，这些信息清楚说明执照持有人对消费者要负起什么职责，以及消费者在与执照持有人建立关系之前、期间及之后可怎样保障自己的利益。

BCREA 的“Working with a Realtor”（找房地产经纪人协助）小册子是最常用的文件，让消费者能够获得有关他们与有执照的经纪人的关系是什么性质的信息。该小册子是由业界为业界制订的，而不是由肩负保障公众利益和消费者的任务的监管机构制订的。该小册子的重点绝大部分在于代理关系，而且依 IAG 之见，对消费者而言，写得不是清晰易懂。

我们认为，房地产委员会最适合为消费者提供信息，让他们知道他们与有执照的经纪人的关系，以及与有执照的经纪人建立关系之前、期间及之后可怎样保障自己的利益。

**IAG 建议**，房地产委员会自主制作信息，在消费者聘用有执照的经纪人之前提供给他们，并且规定所有有执照的经纪人都要为消费者提供这些信息。这些信息应着重于消费者保障，及加强有执照的经纪人对其客户要负起的职责。它应该提供有关费用和奖励的资料，有关以下各方面的资料：代理关系和所提供的服务、消费者的重要决定（例如在转让合约方面）、要向有执照的经纪人提出的问题以及如果代理关系有改变（例如有执照的经纪人其后申报有利益冲突）该怎么办。它也应该包括有关如何向房地产委员会作出投诉的资料。

**IAG 也建议**，房地产委员会要求有执照的经纪人在交易过程中以及每当代理关系有改变时，提供额外及持续的信息，好让消费者能清楚明白他们及他们的决定会受到什么影响。

IAG 认为，交一份文件本身不应免除有执照的经纪人要充分说明所提供的服务的责任，以及对客户要负起的职责。**IAG 建议**，房地产委员会为有执照的经纪人制订补充指引和提供教育，以确保任何提供给消费者的文件都有充分说明并被消费者完全理解。

**5. 房地产委员会将更多的注意力集中于执照持有人所用的表格和合约，以确保它们反映了对消费者保障和公众利益的适当重视。**

IAG 担心，放盘协议及买卖合同是由业界为业界制订，未必有由监管机构制订及发布的文件可能会有的公众利益和消费者保障方面的关注。

房地产委员会有权订立标准表格，供有执照的经纪人在提供房地产服务时使用，以及依 IAG 之见，有首要义务为公众利益着想出手干预，以确保有执照的经纪人所用的表格和披露书反映了公众利益。

**IAG 建议**，房地产委员会更果断地运用这方面的权力，以确保房地产业有执照的经纪人所用的，与提供房地产服务有关的文件，对消费者是清楚、可理解的，以及消费者了解所提供的信息可能如何影响他们的决定。举例来说，房地产委员会应确保，放盘协议有解释及明确说明卖家在合约转让方面的选择。

买卖合同这款标准表格并非有执照的经纪人与买家和卖家之间的文件；相反它是买家和卖家之间直接签订的合约。因此，它不是房地产委员会根据该法例有清晰权力规定的标准表格。在不列颠哥伦比亚省，大部分有执照的经纪人所用的买卖合同这款标准表格是BCREA与加拿大大律师公会（Canadian Bar Association）共同制订，供本省房地产局的成员独家使用。

虽然该法例没有明确赋予房地产委员会权力，规定买卖合同这款标准表格的更改，但政府最近出手干预，更改这款标准表格的条文，以处理滥用合约转让条款方面的忧虑。

**IAG 建议**，房地产委员会密切监察可能由买卖合同这款标准表格引起的消费者保障方面的问题，包括政府最近规定的更改。

如果房地产委员会找到这些表格有显著的漏洞，而业界团体没有前瞻性地处理这些漏洞，政府可能需要出手干预，澄清房地产委员会订立有执照的经纪人所用特定表格的内容的监管权力，是否扩大至房地产买家和卖家之间的合约。



**6. 政府落实对执照持有人使用的合约所作的变革（规定买家转让合约必须得到卖家同意），扩大至所有类型的房地产买卖合同，无论合约是否由执照持有人草拟。**

政府最近采取行动，确保卖家有知情的选择，是否允许买家转让合约。虽然这是朝正确方向踏出的一步，但 IAG 担心，合约转让方面的要求只适用于由有执照的经纪人协助进行的交易。

这可能会有意想不到的后果，那就是把“影子转售”这种做法驱赶到市场无监管的部分，例如“业主自售”商业项目。

**IAG 因此建议**，把最近公布的合约转让方面的要求，扩大至不牵涉有执照的经纪人的房地产买卖

**7. 房地产委员会规定，所有执照持有人的交易利益披露都要经执照持有人的常务经纪人审核及批准，其后每隔一定时间向房地产委员会提交。**

有执照的经纪人有房地产市场的内幕消息，当他们从除了提供给消费者的服务之外的个人交易中获利时，这可能让人觉得有执照的经纪人是利用内幕消息，使一般民众蒙受损失。

现行的监管体制规定，当有执照的经纪人从交易中（例如买或卖物业）获得利益时要作出披露。这些披露必须提交给他们的常务经纪人。房地产委员会可在前往经纪公司进行审计时审核这些档案。

**IAG 建议**常务经纪人必须迅速地及无论如何，在订立收购或出售协议之前，审核及批核这些披露，以及常务经纪人必须定期向房地产委员会提交这些披露。

这方面的审核及批核，会使常务经纪人和房地产委员会两者均能够找出潜在的趋势（例如在市场日益畅旺期间某个经纪人提交的披露增加），以及通过提出问题，在合乎情理的范围确定该名有执照的经纪人是否公平地对待交易的另一方。

**IAG 也建议**，房地产委员会检讨披露交易利益表格，以确保它包含了所有潜在利益，及其内容是清楚和消费者容易明白的。

## 8. 房地产委员会修订其规则，禁止执照持有人从本身的放盘中直接或间接取得利益。

有执照的经纪人从本身的放盘中取得利益这种做法，会让消费者有相当大危险受到无良有执照的经纪人行为的损害，例如低于市值的报价。IAG 视这种做法为不可调和的利益冲突。

**IAG 建议**，房地产委员会修订其规则，禁止有执照的经纪人通过买卖合同或合约转让，从自己是指定代理人的交易中取得利益。

## 9. 房地产委员会规定，卖家的代理人所收到与房地产买卖有关的报价，全部都要迅速提交给该名代理人的常务经纪人，并保留于经纪公司，供房地产委员会随时审查。

IAG 知道，有报道指有些有执照的经纪人没有把收到的报价全部向卖家披露，以及偏袒某些买家的报价，从而可能有损有执照的经纪人要以其客户的最佳利益行事的职责。我们也知道，有报道指有些有执照的经纪人声称有多人出价（有时候可能是夸大了），以鼓励买家出更高价。

为确保有透明度及有书面纪录可供房地产委员会找出行为不当，包括可能的价格操控，**IAG 建议**，经纪公司必须保留在销售过程中所作出的全部报价的纪录。

在长远方面，**IAG 建议**，房地产委员会设立一个实时多重报价登记册，让买家可在有恰当私隐保障下，密切留意着对该物业所作出的全部报价。这样做将会使买家能确定其报价已经递交了，及确定事实上已经有多人出价购买该物业。

## 遵章和后果

## 10. 房地产委员会对准执照持有人施行更严格的适合性评核标准。

要防止行为不当及保障公众，最有效的方法是阻止“有危险性的”人士获得发放执照。

**IAG 建议**，房地产委员会调拨更多资源及优先处理对新持有执照的经纪人的适合性评核。这个更新了的重点应包括检讨可预测出较高危有执照的经纪人的主要指标。（也应包括检讨其他受监管行业里的行为不当。）

市场日益畅旺时，有些新有执照的经纪人可能会着重于短期利润，而不是其客户的最佳利益及相关的职责，严谨的入职要求尤其重要。

IAG 支持在适当情况下申请人应负担资格听证的费用这项原则。

**11. 房地产委员会要常务经纪人负起明确的责任，向委员会举报执照持有人的不当行为，以及要执照持有人负起明确的责任，向其常务经纪人举报会对公众造成损害的不当行为。**

自我监管要起作用，某个专业必须使本身遵从高于任何独立监管机构对该专业所要求的标准。自我监管这种特权要求该专业的成员积极关注自己的操守，以及其他成员的操守。举报行为不当，特别是会对公众造成损害的行为不当，是自我监管的关键。

IAG 的检讨发现，知道有可举报的问题的有执照的经纪人和常务经纪人，比实际上会提请监管机构注意这些问题的要多。出现这种情况的原因，有部分可能是业内和公众对于到哪里举报有执照的经纪人行为不当，及处理那些不当行为所采取的措施，感到相当困惑。

IAG 认识到，房地产局在房地产委员会成立之前以及之后，为其成员确立消费者保障期望，起了重要作用。然而，经过一段时间之后，房地产局在处理投诉方面的作用，已演变至它们诠释房地产委员会的管辖权，及把消费者投诉分类。这完全是监管机构的职责。

房地产委员会是唯一由法例成立的监管机构，有明确的消费者保障任务，并且必须能够在没有房地产局的重复工作或干扰下履行其职责。

IAG 不认为，硬性规定要向房地产委员会举报，是完全取代房地产局的处理投诉和纪律处分作用。房地产委员会、有执照的经纪人或常务经纪人可以把更恰当地被描述为有执照的经纪人与有执照的经纪人之间的纠纷，及牵涉有限的或不牵涉消费者保障或公众利益问题的投诉，提交给房地产局。房地产局绝对有权管理其成员的操守；然而，依 IAG 之见，它们的角色必须是从属于监管机构的角色。

我们也不认为，硬性规定要常务经纪人举报行为不当，是必然取代常务经纪人根据规则所享有，可作合理尝试解决问题的权力。我们相信，常务经纪人需要负起更大的职责，确定那些显示出会对消费者造成损害的业界经营手法的报告，并就报告采取行动。

为确保常务经纪人有恰当履行其查明和举报行为不当的责任，**IAG 建议**，常务经纪人必须向房地产委员会提交年度报告，里面包括的信息是有关所处理涉及实际或潜在行为不当的个案数字，以及它们是如何解决的。

IAG 认识到，重建现行的房地产委员会、房地产局、常务经纪人和有执照的经纪人之间的处理投诉和举报体系，将需要时间。具透明度的程序、措施及决策准则，将会是新制度的重要组成部分。

在此期间，**IAG 建议**，房地产委员会与房地产局订立正式地分享信息安排，目前房地产局并不与该监管机构分享有关公众投诉及纪律处分的信息。

最后，**我们建议**，房地产委员会应说清楚，不遵从向该委员会举报行为不当的要求，会构成失职，可能受到惩处。

## **12. 房地产委员会为业界及公众设立保密举报渠道（例如举报热线或告发者计划），以便利举报执照持有人的不当行为。**

有些有执照的经纪人可能说话有保留，不愿意通过正常渠道举报牵涉同事或同行的问题，这是由于房地产业的关系为本的性质，以及这样做是不忠诚或将会招来报复这种观念。公众人士可能会有类似的情况，不愿向监管机构举报。然而，当操守和经营手法问题无人举报及未得到处理时，业界及个人和公众的利益会受到损害。

举报渠道保密，可鼓励对操守和经营手法问题与风险的前瞻性确认，以及监管机构及早调查和出手干预，防止造成伤害。

要取得成果，保密的举报渠道必须为公众和业内人士所熟知。因此，IAG 建议，房地产委员会所设立的渠道必须得到广泛宣传。

IAG 明白，有些房地产服务合约，特别是分契物业管理服务，包括了阻止客户向房地产委员会提出投诉的条文，例如要客户负担为行为不当的指控进行辩护的费用。**我们建议**，房地产委员会采取果断的行动，去处理业界阻止公众和业内人士向房地产委员会提出投诉，或使他们更难这样做的手法。

### 13. 房地产委员会运用现有监管权力，鼓励执照持有人遵守所有规管其操守的准则，包括其他法定及监管机关的规定。

有执照的经纪人选择性遵守管理其操守的法律，即使那法律是在房地产委员会的直接管辖范围外，也会使人对有执照的经纪人是否适合继续持有执照，产生疑问。协助客户避开他们本身的法律义务，也会使人关注有执照的经纪人是否适合继续持有执照。这两种做法均会让消费者受到损害，削弱公众的信任，以及削弱其他监管体制的完整性。

IAG 相信，房地产委员会的现有监管任务和权力，让它有权鼓励有执照的经纪人遵守在其直接管辖范围外的法定和监管要求。如果房地产委员会认为其权力不清晰，它可以修订其规则，以确定有执照的经纪人不遵守其他法定和监管要求，或协助和教唆客户不遵章，是在该委员会作出处分的权力范围内。

IAG 也建议，政府修订该法例，允许房地产委员会按照《信息自由及私隐保障法》（*Freedom of Information and Protection of Privacy Act*）的规定，向其他监管和执法机关披露信息。这会促进与监管伙伴的更佳合作，给予公众更好的保障。

### 14. 房地产委员会对以弱势公众人士为目标，从事、协助或教唆激进营销手法的执照持有人，采取更多的前瞻性侦查和威慑行动。

公众对任何以弱势不列颠哥伦比亚省民（例如新移民、长者、不是那么见多识广的房地产市场参与者以及无代表的人士）为目标的行为不当，愈感厌恶。

在有执照的经纪人激进地游说放盘而交易会在短短几天时间里就完成了的市场环境下，卖家没有“冷静期”之助，可作清醒的思考。着重销售量的有执照的经纪人，可能会令紧迫感和冲动的卖家行为增加。

在此环境下，房地产委员会必须把额外资源，包括适时的消费者警示，集中于防止或纪律处分以弱势人士为目标的激进和掠夺性营销手法。

### 15. 房地产委员会更加注重其经纪公司审计计划里的执照持有人操守考查。

房地产委员会的现行经纪公司审计计划，主要是集中于经纪公司的财务纪录、相关的内部控制以及信托基金的保护。在不减低财务审查的重要性下，IAG 建议，审计计划扩大至包括更广泛审查营商手法和有执照的经纪人操守。前瞻性市场行为检讨会有助于房地产委员会找出实际和潜在的行为不当，并且出手干预更快，以保障消费者。

### 16. 政府将房地产委员会对个别执照持有人行为不当可施加的纪律处分罚款上限增加至 \$250,000，对经纪公司行为不当可施加的纪律处分罚款上限增加至 \$500,000，而行政罚款上限则增加至 \$50,000。

监管行为不当的罚款应该对重犯那种行为不当起明确的威慑作用，以及对业界起一般性威慑作用，使类似的行为不当不会出现。考虑到在现在房地产市场里，行为不当可能带来丰厚的报酬，根据该法例规定的现行罚款（有执照的经纪人 \$10,000 而经纪公司 \$20,000）可能不过是经营成本而已。最高行政罚款（\$1,000）也跟市场脱节了。

建议提高罚款，将会使房地产委员会有能力采取更多强制性的执法行动，以及更有效地影响业界行为。IAG 也支持按每宗违反监管规定来施加罚款，而且**我们建议**，政府赋予房地产委员会权力，指定要对某些违反监管规定的情况，施加行政罚款。这种权力会使房地产委员会能够应对在不同市场时期可能会出现的新兴及要优先处理的操守问题，而不是要求和可能要等待条例的定期修改。

纪律处分和罚款应留来用于更严重的有执照的经纪人行为不当或行为不得体的问题，而不是用于技术上不遵章的问题，这些问题可用行政罚款来适当处理。为确保更多种类的罚款的运用是具透明度和公平的，**IAG 建议**，房地产委员会公布如何决定惩处的准则，包括行政惩处和纪律惩处。

### 17. 政府修订该法例，让房地产委员会能迫使执照持有人及经纪公司交出不当行为所得的收益。

除了加重罚款和惩处外，IAG 支持没收行为不当的收益。交出从行为不当中获得的收益，加上要缴付罚款，会使得做出不当行为是无利可图的，以及起有力的威慑作用。

**IAG 建议**，在长远方面，房地产委员会检讨把没收的收益退回给受害人，以补偿不当行为的受害人的方法。



## 18. 房地产委员会提高其投诉和纪律处分程序以及由此产生的结果的透明度。

为提高透明度和公众对监管程序的参与，IAG 建议，在房地产委员会的网站上，向公众提供更多有关投诉和纪律处分的程序与后果的信息，以及这些信息是以方便取得及消费者容易使用和理解的方式表达出来。

## 管治和架构

## 19. 政府修订该法例，规定委员会的成员当中半数是非业界成员。

目前，在房地产委员会的十七名委员当中，十三名属业界委员，由其同行选出；一名由房地产委员会委任，代表分契物业业主的利益；以及三名非业界委员。

业界委员是按区域获选进入房地产委员会，这些区域可能包括一或多个房地产局。许多由同行推选入房地产委员会的业界委员，以前曾任房地产局的委员，而房地产局的任务是代表其成员的利益。相比之下，房地产委员会的任务是维护公众利益并着重于消费者保障。

我们认为，有些获选进入房地产委员会的业界委员未必完全意识到，他们的职责是执行房地产委员会的维护公众利益的任务，而不是维护他们的同行或地方房地产局的利益。此外，民选委员如未能连任，每一任只是为期两年而已。两年时间很可能不足以培养出能力，及发挥作为该监管机构的理事会委员的职能。

绝大多数业界委员在房地产委员会的任期相对较短，这可能产生了意想不到的结果，那就是造成房地产委员会狭隘地诠释其管辖权，需要大胆行动时却犹豫不决，及在监管方面以被动而不是前瞻性为主。

IAG 意识到，作为一个自我监管组织，房地产委员会需要有业界专门知识和经验，来履行其任务。然而，我们认为，现在是时候以其他关于监管和管治最佳做法的观点，及更多关于房地产委员会的理事会的公众观点，来重新平衡业界声音。

IAG 赞成将“非业界”房地产委员会委员定义为现在没有从该受监管行业赚取收入的人士。IAG 也仍然赞成房地产委员会委员两年一任，期满可续期，这样做让房地产委员会能留住有能力和胜任的委员。

**IAG 也建议**，政府修订该法例，增加非业界人士参与房地产委员会的纪律委员会事务。

**我们进一步建议**，挑选非业界代表的程序须更具透明度，并遵循既定的良好管治原则，包括使用能力为本的技巧和经验评核。



## 20. 政府修订该法例，由房地产委员会作为单一监管机构负责监管持牌和无牌房地产服务。

把有执照和无执照两种活动都交由单一监管机构管辖，会令该监管机构须负起监管各种各样房地产服务活动的责任。它会使监管机构更有能力应对涉及有执照和无执照两类人士的新兴房地产商业模式。它会让公众和业界有单一接触点，以及统一的公众教育和意识提升能力。

与总监相比起来，房地产委员会有更广泛的房地产服务管辖权，能够订立规则，以及拥有比总监及其办公室更大的营运自主权和灵活性。IAG因此认为，房地产委员会具备了最佳条件，监管有执照和无执照两种房地产服务活动。

随着给予房地产委员会更广泛的责任，管辖有执照和无执照两种房地产服务活动，IAG建议，相对加强总监对房地产委员会的监督（[参看第21项建议](#)）。

关于无牌活动，IAG注意到，根据法规“业主自售”活动获豁免遵从发放执照要求，因此不受总监或房地产委员会监管。这豁免之所以存在，前提是业主应该能够以他们认为合适的方式来处理自己的物业，无需执照。

然而，大量进行的“业主自售”活动，可能会对消费者构成更大的危险。这是一种被称为“批发”的活动。在某些情况下，它牵涉到个别人士买入多个物业，然后转让购买合约，或转售或出租这些房屋供其他人居住。

市场日益畅旺时，投机取巧及大量的“业主自售”商业活动可能会让消费者蒙受风险，而若有对有执照的经纪人的监管规定，例如最低资格要求、以客户的最佳利益行事的职责及恰当披露利益冲突，则可减轻这些风险。

**IAG因此建议**，大量或为商业目的而进行的“业主自售”活动，须按照该法例取得执照。为清楚起见，IAG不建议出售自己物业的个体业主（住户）取得执照。

## 21. 政府增加房地产总监对房地产委员会的监督，包括对委员会在其获授权执行的任务方面的效绩进行定期独立评核。

总监办公室对房地产委员会的监督权力有限，这种情况使它未能查明或应对导致成立IAG的问题。

如果政府想让总监监督房地产委员会运用所获得的授权，**我们建议**，加强总监的权力及与房地产委员会的关系方面的法例，包括：

- ▶ 赋予总监要求房地产委员会调查某事件的权力；
- ▶ 要求房地产委员会设立一个委员会，检讨没有纪律处分的结案决定，以及向总监汇报这些决定；

- ▶ 要求房地产委员会包括更多资料，作为同意令诉讼纪录的一部分，包括让总监有足够了解可作出决定和运用上诉权的调查报告；以及
- ▶ 要求房地产委员会定期和按需要向总监提供报告，这些报告是关于对消费者的新兴风险、这些风险的应对、投诉信息、审查信息及执法信息。

IAG 认为，这些额外措施平衡了房地产委员会的自我监管授权，并让其权力大半不受束缚，而且提高房地产委员会在执行任务的效绩方面的问责性。

**我们也建议**，总监有权要求定期独立评核房地产委员会在运用所获得的授权方面的有效性。那些评核的职权范围应该由总监以他或她认为合适的方式决定，并且由不受房地产委员会支配的资源执行。这些评核得出的结果应该向公众公开。

**我们进一步建议**，首个这样的评核定于一人或十八个月之后进行，并用作 IAG 的建议的进度报告。

## **22. 房地产委员会加强要求常务经纪人对执照持有人进行积极及直接监督。**

为强化常务经纪人对其有执照的经纪人的监督，IAG 建议，房地产委员会增加常务经纪人对该经纪公司所聘用的有执照的经纪人的督导责任。要确保有适当遵从监管要求、道德要求，以及称职地向公众提供服务，恰当监督有执照的经纪人是必要的。本报告包括多项建议，让常务经纪人负起更大的监督职责，包括举报行为不当、批核披露交易利益表格、保留报价以及其他纪录备存等规定。

**IAG 建议**，房地产委员会找出和实行提高常务经纪人的督导有效性的方法，包括每个督导常务经纪人与有执照的经纪人的最大比例。

在经纪公司的适合性和债务清偿能力有问题，以及若不这样做公众会受到损害的情况下，**IAG 建议**，政府赋予房地产委员会权力，在限定时间内接管该经纪公司，以协助有秩序地把常务经纪人不能履行其责任的商号逐步结束或转让。

**IAG 也建议**，房地产委员会彻底检讨新商业模式，以确保有恰当管治和监督有执照的经纪人以及公众保障。在新商业模式未必符合用于较为传统的模式的监管架构的情况下，额外的监管警觉性是很重要的。新商业模式或会使业主、常务经纪人及可能是有执照的经纪人，必须承担额外的职务与责任。

### 23. 政府在经纪公司所有权方面实行“适当人选”标准。

经纪公司的所有权会影响常务经纪人和有执照的经纪人的修养和操守，因此所有权应该要接受适合性评核及获得房地产委员会批准。

### 24. 房地产委员会需要有纪录的保存及汇报，以便帮助其找出可能会对消费者造成损害的业界经营手法。

本报告内较早前的建议确定了多项新设的经纪公司纪录备存及汇报要求，包括：

- ▶ 常务经纪人报告有关行为不当的投诉的处理；
- ▶ 批核和保留披露交易利益表格，及向房地产委员会提供副本；以及
- ▶ 保留与交易有关的全部报价。

**此外我们建议**，房地产委员会要求有执照的经纪人和经纪公司，在成交期内有执照的经纪人以代理人的身份参与或从中取得利益的所有合约转让，都必须由该名有执照的经纪人的常务经纪人收取、审核和存档。

**IAG 建议**，所有纪录都要存起来，一经要求就可以实时提供给监管机构，如没有保留以上的纪录，会构成违纪行为。

IAG 也鼓励房地产委员会找出其他信息和纪录，帮助它前瞻性地确定会对消费者构成潜在危险的市况和有执照的经纪人的行为。

## 25. 房地产委员会对执照发放方面的教育和测验要求进行全面检讨，以提高准入标准。

公众的期望是所有有执照的经纪人都是称职、值得信任及时刻都以消费者的最佳利益行事的。在订立新的有执照的经纪人的入职标准时，监管机构首次有机会满足那些期望。在日益畅旺的房地产市场里，严谨的入职要求更为重要，因为准有执照的经纪人可能会追求短期利润，而不是长期全力投入这个行业。

IAG 建议房地产委员会全面检讨发放执照的教育要求，以确保有执照的经纪人完全明白他们对消费者的职责、作为受监管行业的成员要负的责任，以及在履行服务方面是称职的。

本次检讨必须考虑语言能力和理解力的作用。很多不列颠哥伦比亚省民的母语并非英语，而房地产业的应对之道，就是以多种语言提供服务。实际上，很多有执照的经纪人不是以英语作为母语，他们以另一种语言来给客户大部分的服务。

另一方面，房地产教育、监管信息和指引以及标准表格，全部都是以英语提供。这形成了一种危险情况，那就是有执照的经纪人的教育和以后的能力水平，将会受到语言能力或理解力问题影响。这是监管机构不能忽视的一种危险情况。

## 26. 房地产委员会实行强制性持续教育，所包括的内容和测验可强化执照持有人的道德义务、操守要求及对消费者的职责。

除了加强对新有执照的经纪人的教育要求之外，IAG 建议每两年发出强制性的监管快讯一次，提醒有执照的经纪人记住对消费者的主要职责及道德义务，从而强化对有执照的经纪人的监管期望。

**我们进一步建议**，有执照的经纪人必须接受能力为本的考核，全面测验他们对快讯内容的理解及运用能力。

## 27. 房地产委员会使其投诉程序更方便公众使用及更容易操作。

IAG 意识到，像所有监管机构一样，房地产委员会有管辖权的限制，基于证据和优先级来作决定，以及在执行职务时必须遵循自然公平原则。然而，监管机构必须在这些限制和责任，与其坦率面对公众的义务这两者之间取得平衡。

房地产委员会有机会效法其他监管机构用来改善其公众接触面的最佳做法，及确保投诉程序不会让消费者承受不必要的负担。

在本报告的其他部分，IAG 已建议房地产委员会设立一个委员会，检讨没有导致纪律处分的结案决定（[参看第 21 项建议](#)）。IAG 认为这是重要的一步，可确保投诉在受理时得到恰当审核，以及较高危的个案得到确认和提升级别。这个委员会也将会处于有利地位，可确保这个程序是消费者容易掌握使用的。

IAG 也建议同意令要有更大的透明度（[参看第 18 和 21 项建议](#)），使房地產委員會屬下的委員會能就個案作出完全知情的決定，以及總監能就是否上訴作出完全知情的決定。這更大的透明度也應該有助建立公眾對紀律處分和後果的信心。

## 28. 房地产委员会大幅增加及改善其公众教育和意识方面的工作。

房地产委员会失去了公众信心。重建信心将需要投放大量的人力物力。

[我们建议](#) 房地产委员会考虑聘请专业传讯顾问，或增聘具备消费者教育和知识方面经验的人手，协助制订和实行全面的计划，以增加消费者教育和认知，及恢复公众信心。

[我们也建议](#)，房地产委员会更多使用适时的消费者警示，使消费者有能力分辨出、避开及举报有执照的经纪人行为不当。

## IX // 迈步向前

房地产委员会邀请独立咨询小组进行本次检讨，给予小组全权设定检讨的条款，以及同意把整个过程公开，值得表扬。

落实本报告所包含的建议，将会是一项重大的工作。它将需要时间和额外资源，也需要政府、房地产总监、房地产局和业界协会以及个别有执照的经纪人，全部支持这些建议和房地产委员会的实施计划。如果各个参与者不合作、不配合，就会有问题继续存在及公众得不到适当保障的危险。

近月来房地产界的各个参与者及其监管体制备受注目和批评，而这些批评有部分是不可推卸的。

现在是集中精力向前迈进并作出公众期盼的变革的时候了。

# X // 附录

## 附录 1： 独立咨询小组成员

---

**CAROLYN ROGERS (主席)**， 房地产总监兼金融机构委员会行政总裁

**HOWARD KUSHNER**， Kushner Law Group 律师行大律师兼事务律师

**DON WRIGHT**， Central 1 Credit Union 信用合作社主席兼行政总裁

**AUDREY T. HO**， 不列颠哥伦比亚省证监会 (British Columbia Securities Commission) 专员

**BRUCE D. WOOLLEY Q.C.**， Stikeman Elliott 律师行

**CAROL GEURTS**， 不列颠哥伦比亚省共管物业业主协会 (Condominium Home Owners' Association of British Columbia) 总干事

**TONY GIOVENTU**， 不列颠哥伦比亚省共管物业业主协会 (Condominium Home Owners' Association of British Columbia) 总干事

**RON USHER**， 不列颠哥伦比亚省公证人协会 (Society of Notaries Public of British Columbia) 总法律顾问

有关咨询小组成员的简介信息，可浏览：

[www.advisorygroupbc.ca](http://www.advisorygroupbc.ca)



## 附录 2： IAG 职权范围

鉴于房地产委员会（简称 RECBC）和房地产总监已注意到一些重要问题，独立咨询小组（简称 IAG）于 2016 年 2 月 22 日成立，负责调查和审核房地产业有执照的经纪人操守和经营手法，及现有的有执照的经纪人监管的有效性。

咨询小组的任务是审核现行的监管体制有否充分保障消费者及更广大的公众利益，免受与有执照的经纪人应负起的职责和应遵从的操守标准不符的房地产业有执照的经纪人行为所损害。它将会建议用什么方法提高消费者保障，及加强公众对不列颠哥伦比亚省房地产业有执照的经纪人的监管和营业手法的信心。

咨询小组同意了阐明其工作范围和重点的职权范围。

咨询小组认识到，还有其他关于本省房地产市场而对不列颠哥伦比亚省民具重要性和需要关注的问题，这些问题不在咨询小组的任务和职权范围内。咨询小组找到的超出了小组工作范围的问题，将会转给有关部门，以作考虑和采取适当行动。

在行使所获得的授权时，咨询小组将会：

1. 调查在最近的公众评论里找到与房地产业有执照的经纪人及其同事的操守和经营手法有关的问题，这些问题对消费者及更广大的公众利益构成危险；
2. 审核与（1）所指的有执照的经纪人操守有关的现有规则和要求，包括那些与以下有关的：
  - ▶ 合约转让；
  - ▶ 以客户的最佳利益行事，及有限制的双边代理的职责；
  - ▶ 诚实而且谨慎和有技巧地行事；
  - ▶ 披露和减少利益冲突；
  - ▶ 遵照有执照的经纪人的全部法律义务的职责；
  - ▶ 误导性广告宣传；以及
  - ▶ 胁迫性或掠夺性销售手法。

3. 仔细研究 IAG、房地产总监和 RECBC 收到有关本次检讨主题的操守、经营手法及相关活动的资料和书面意见；
4. 建议对现行与有执照的经纪人操守有关的规则和要求，作出必要的改善，以便能给予消费者更好的保障；
5. 审核对有执照的经纪人的规则、要求和专业标准的实施，包括：
  - ▶ RECBC 确定和应对消费者遭到的危险的程序和措施；
  - ▶ RECBC 的市场情报、调查和执法能力；
  - ▶ RECBC 的管治架构；
  - ▶ RECBC、房地产局、房地产总监以及本省其他执行有执照的经纪人操守要求和监督房地产业经营手法的团体之间的互动；
  - ▶ 持续专业操守和道德培训及问责机制；以及
  - ▶ 其他措施去影响业界行为和遵章，例如有执照的经纪人和公众教育。
6. 建议对实施和执行现有的规则和要求，作出必要的改善，以便能给予消费者更好的保障；
7. 审核公众与 RECBC 的接触及往来；以及
8. 建议作出必要的改善，以加强公众与 RECBC 之间的关系。

咨询小组保留修改这些条款的权利，把其后得到确定或受到注意的问题包括在内，而这些问题是符合小组所获得的整体授权的。

## 附录 3： 根据该法例成立的其他房地产法团

### 房地产基金会

房地产基金会是由该法例设立，作有关教育、研究和相关活动的特定用途，目标是房地产服务业持续改善和演进。

基金会的经费主要来自房地产委员会由于行政和纪律处分罚款而收到的金钱，以及从经纪公司或代表经纪公司收到信托账户所赚得的利息。基金会的营运由一个包括最多七名成员的理事会监督。不列颠哥伦比亚省房地产委员会、不列颠哥伦比亚省房地产协会和不列颠哥伦比亚省房地产学院（Real Estate Institute of British Columbia）这三个机构每个委任一名成员；一名不是有执照的经纪人的成员由财政厅长委任；一或两名成员根据该条例获得委任（如有的话）；并且财政厅长或其委任的另一名人士是理事会其中一名成员。

### 房地产错误与遗漏保险公司

房地产错误与遗漏保险公司负责管理房地产错误与遗漏保险基金（简称该基金），这是一笔集体基金，用来支付为面对职业责任索赔的有执照的经纪人辩护和提供保障的费用。这样的索赔起因于发现有执照的经纪人在提供房地产服务方面犯了粗心大意的错误或遗漏。该法例规定，所有房地产业有执照的经纪人必须参加这个项目，及在首次发放执照和其后每隔一年重新发放执照时向该基金缴付征费。

### 房地产赔偿基金公司

房地产赔偿基金公司负责管理房地产赔偿基金。这个基金成立于 2005 年，目的是向被认为蒙受了如该法例所定义的可补偿损失的公众人士提供保障。这样的损失出现于以下的情况：交托给房地产业有执照的经纪人或与经纪公司有关联的无执照人士的金钱被侵吞或非法挪用；未有交付金钱或作出解释；或金钱是在提供房地产服务方面欺诈得来的。

## 附录 4： 不列颠哥伦比亚省的房地产局

---

### BC NORTHERN REAL ESTATE BOARD

( BC省北部房地产局 )

2609 Queensway  
Prince George, B.C. V2L 1N3

### FRASER VALLEY REAL ESTATE BOARD

( 菲沙河谷房地产局 )

15463 – 104th Avenue  
Surrey, B.C. V3R 1N9

### KOOTENAY REAL ESTATE BOARD

( 库特尼房地产局 )

208 – 402 Baker Street  
Nelson, B.C. V1L 4H8

### POWELL RIVER SUNSHINE COAST REAL ESTATE BOARD

( 鲍威尔里弗阳光海岸房地产局 )

PO Box 307  
Powell River, B.C. V8A 5C2

### SOUTH OKANAGAN REAL ESTATE BOARD

( 南奥肯那根房地产局 )

101 – 365 Van Horne Street  
Penticton, B.C. V2A 8S4

### VICTORIA REAL ESTATE BOARD

( 维多利亚房地产局 )

3035 Nanaimo Street  
Victoria, B.C. V8T 4W2

### CHILLIWACK AND DISTRICT REAL ESTATE BOARD

( 奇利瓦克市及地区房地产局 )

1 – 8433 Harvard Place  
Chilliwack, B.C. V2P 7Z5

### KAMLOOPS AND DISTRICT REAL ESTATE ASSOCIATION

( 坎卢普斯市及地区房地产协会 )

101 – 418 St. Paul Street  
Kamloops, B.C. V2C 2J6

### OKANAGAN MAINLINE REAL ESTATE BOARD

( 奥肯那根干线房地产局 )

112 – 140 Commercial Drive  
Kelowna, B.C. V1X 7X6

### REAL ESTATE BOARD OF GREATER VANCOUVER

( 大温哥华房地产局 )

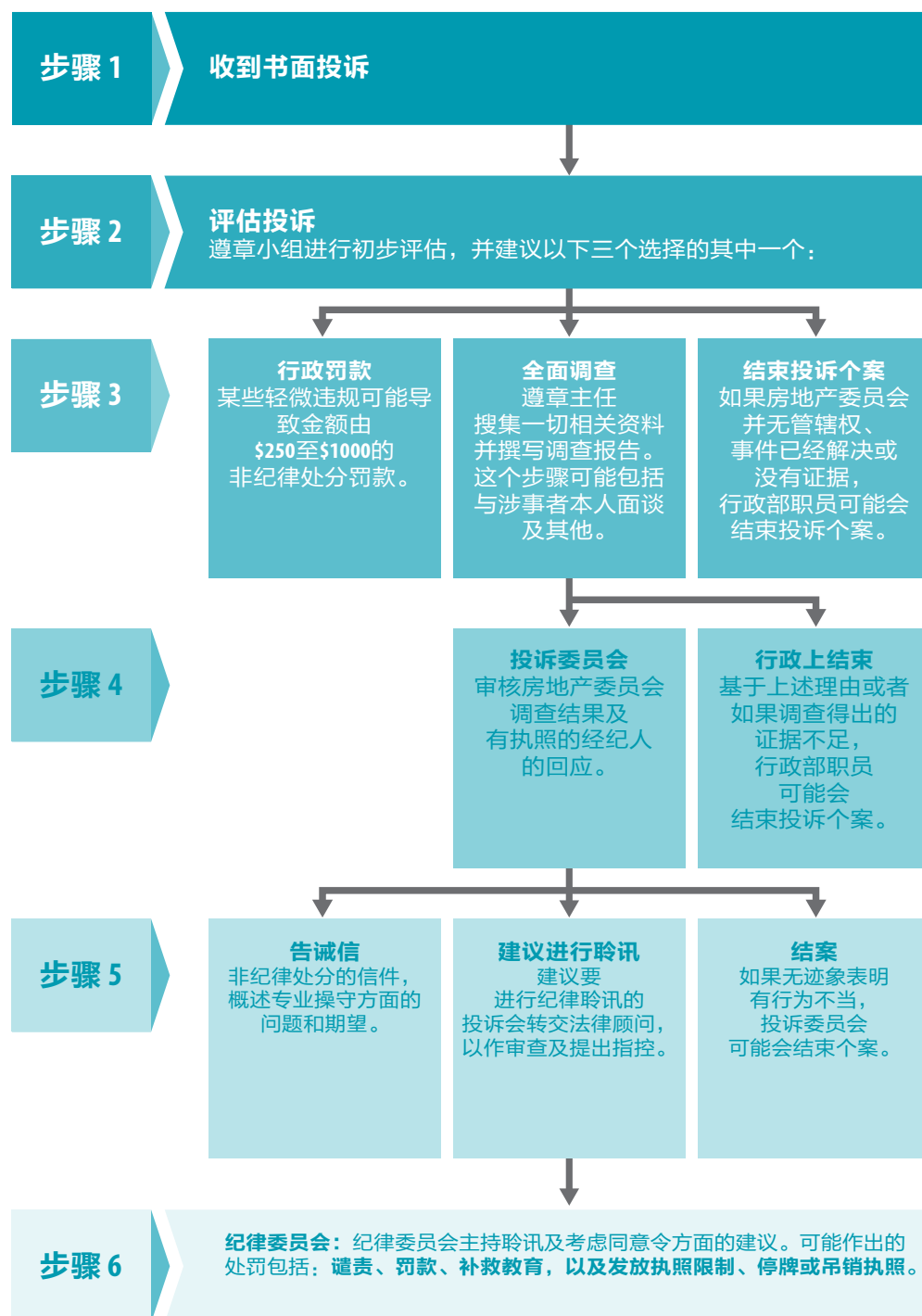
2433 Spruce Street  
Vancouver, B.C. V6H 4C8

### VANCOUVER ISLAND REAL ESTATE BOARD

( 温哥华岛房地产局 )

6374 Metral Drive  
Nanaimo, B.C. V9T 2L8

## 附录 5： 如何处理投诉



## XI // 建议一览表

### 透明度和道德规范

---

1. 房地产委员会订立了一套全面的道德规范与职业操守准则（Code of Ethics and Professional Conduct），并规定执照持有人要以书面形式申明遵守该守则，作为定期续展执照的其中一项要求。
2. 房地产委员会修订其规则，不再允许从事买卖服务的执照持有人提供双边代理。
3. 房地产委员会要求执照持有人在建立客户关系前及建立客户关系之时全面披露并说明其财务和非财务奖励制度。
4. 房地产委员会要求执照持有人向消费者提供信息，这些信息清楚说明执照持有人对消费者要负起什么职责，以及消费者在与执照持有人建立关系之前、期间及之后可怎样保障自己的利益。
5. 房地产委员会将更多的注意力集中于执照持有人所用的表格和合约，以确保它们反映了对消费者保障和公众利益的适当重视。
6. 政府落实对执照持有人使用的合约所作的变革（规定买家转让合约必须得到卖家同意），扩大至所有类型的房地产买卖合同，无论合约是否由执照持有人草拟。
7. 房地产委员会规定，所有执照持有人的交易利益披露都要经执照持有人的常务经纪人审视及批准，其后每隔一定时间向房地产委员会提交。
8. 房地产委员会修订其规则，禁止执照持有人从本身的放盘中直接或间接取得利益。
9. 房地产委员会规定，卖家的代理人所收到与房地产买卖有关的报价，全部都要迅速提交给该名代理人的常务经纪人，并保留于经纪公司，供房地产委员会随时审查。

10. 房地产委员会对准执照持有人施行更严格的适合性评核标准。
11. 房地产委员会要常务经纪人负起明确的责任，向委员会举报执照持有人的不当行为，以及要执照持有人负起明确的责任，向其常务经纪人举报会对公众造成损害的不当行为。
12. 房地产委员会为业界及公众设立保密举报渠道（例如举报热线或告发者计划），以便利举报执照持有人的不当行为。
13. 房地产委员会运用现有监管权力，鼓励执照持有人遵守所有规管其操守的准则，包括其他法定及监管机关的规定。
14. 房地产委员会对以弱势公众人士为目标，从事、协助或教唆激进营销手法的执照持有人，采取更多的前瞻性侦查和威慑行动。
15. 房地产委员会更加注重其经纪公司审计计划里的执照持有人操守考查。
16. 政府将房地产委员会对个别执照持有人行为不当可施加的纪律处分罚款上限增加至 \$250,000，对经纪公司行为不当可施加的纪律处分罚款上限增加至 \$500,000，而行政罚款上限则增加至 \$50,000。
17. 政府修订该法例，让房地产委员会能迫使执照持有人及经纪公司交出不当行为所得的收益。
18. 房地产委员会提高其投诉和纪律处分程序以及由此产生的结果的透明度。



## 治理与结构

19. 政府修订该法例，规定委员会的成员当中半数是非业界成员。
20. 政府修订该法例，由房地产委员会作为单一监管机构负责监管持牌和无牌房地产服务。
21. 政府增加房地产总监对房地产委员会的监督，包括对委员会在其获授权执行的任务方面的效绩进行定期独立评核。
22. 房地产委员会加强要求常务经纪人对执照持有人进行积极及直接监督。
23. 政府在经纪公司所有权方面实行“适当人选”标准。
24. 房地产委员会需要有纪录的保存及汇报，以便帮助其找出可能会对消费者造成损害的业界经营手法。

## 执照持有人和公众教育

25. 房地产委员会对执照发放方面的教育和测验要求进行全面检讨，以提高准入标准。
26. 房地产委员会实行强制性持续教育，所包括的内容和测验可强化执照持有人的道德义务、操守要求及对消费者的职责。
27. 房地产委员会使其投诉程序更方便公众使用及更容易操作。
28. 房地产委员会大幅增加及改善其公众教育和意识方面的工作。



