

獨立諮詢小組 之報告

關於卑詩省**房地產業**操守和經營手法

// 2016年6月



目錄

I // 鳴謝.....	2
II // 執行摘要.....	3
III // 關於獨立諮詢小組.....	4
IV // 現時卑詩省房地產業的環境.....	6
房地產價格攀升.....	6
房地產業持牌人操守.....	7
V // 現行對卑詩省房地產業的監督.....	8
自我監管與公眾利益.....	8
自我監管與卑詩省房地產業.....	9
省政府的作用.....	9
房地產總監的作用.....	10
卑詩省房地產委員會的作用.....	11
業界協會的作用.....	15
VI // 現行對卑詩省房地產業持牌人的規定和要求.....	18
專業操守要求.....	18
資格和適合性.....	20
發牌教育.....	20
重新發牌教育.....	21
VII // 檢討結果摘要.....	22
VIII // 建議.....	35
透明度和道德規範.....	35
遵章和後果.....	40
管治和架構.....	45
持牌人和公眾教育.....	49
IX // 邁步向前.....	51
X // 附錄.....	52
XI // 建議一覽表.....	58

I // 鳴謝

獨立諮詢小組 (Independent Advisory Group, 簡稱 IAG) 的成立及執行其任務是在很短時間內發生，只有十五個星期，並且備受公眾注目。在這十五個星期裏，有一小隊人獻出了很多時間，支持諮詢小組撰寫本報告，我們衷心感激。他們包括獨立諮詢小組秘書 Alison Dempsey 及房地產總監辦公室 (Office of the Superintendent of Real Estate) 的職員。

諮詢小組也希望感謝卑詩省房地產委員會 (Real Estate Council of British Columbia) 的職員樂意合作及付出相當大的努力，以及十一個房地產局 (Real Estate Board) 和卑詩省房地產協會 (British Columbia Real Estate Association) 撰寫意見書。

我們也感謝很多公眾人士，他們坦率直言，及以書面和通過我們的公眾電郵地址，提出意見和回應，從而把他們的觀點表達出來。

最後，IAG 希望感謝媒體在揭露問題、把問題公開及因而帶來需要有所行動的壓力等方面，起了重要作用。

II // 執行摘要

卑詩省房地產市場現時的情況，特別是長時間的價格大幅飆升，是極不尋常的，吸引了本地人及全球的注意。這些情況的成因是什麼、會否持續以及該如何應對，全部都是大家會有不同意見和熱烈討論的話題。

這些情況造成了許多難題，其中之一是規管房地產業持牌人的監管體制的應對及繼續保障公眾利益的能力。本報告會對此難題作出回應。

它首先扼要概述監管房地產業持牌人的歷史，以協助讀者了解我們是怎樣陷入現時的境地。然後本報告會描述現行監管體制的運作，以及那體制內的關鍵人物。接下來它會講及現行體制的缺點和局限，最後它會提出改善方面的建議。

近月來，有些公眾人士曾質疑，房地產業應否繼續自我監管。最終那是只有政府才能作出的決定。

本報告所包含的主要建議(總共 28 項)著重於改善現有監管體制及監管機構，行事宜符合公眾利益。

這些建議是針對卑詩省房地產委員會和卑詩省政府，並且需要這兩者同心協力，才可迅速和有效落實。通過這方面的同心協力，獨立諮詢小組相信，公眾對監管卑詩省房地產業持牌人的信任和信心，是可以恢復的。

III // 關於獨立諮詢小組

我們如何獲委任

2016年2月，卑詩省房地產委員會(簡稱房地產委員會)要求房地產總監(簡稱總監)召開及主持獨立檢討，以回應媒體所報道有關房地產業持牌人操守的憂慮。

獨立諮詢小組(簡稱IAG)由總監於2016年2月22日設立。IAG的成員之所以獲選中，是因為他們從服務各類型公共和私人組織中得到專門知識，以及他們具備獨立性、多樣化的觀點及清楚了解良好管治和公眾利益。(參看附錄1—IAG成員名單)

我們的職權範圍

雖然促使了成立IAG的最初憂慮，是集中於與被媒體戲稱為“影子轉售”的轉讓房地產購買合約有關的特定手法，IAG故意將其職權範圍定為更概括著重於現行監管體制是否充分保障消費者及更廣泛的公眾利益，免受房地產業持牌人行為不當所損害。(參看附錄2—IAG職權範圍)

我們採用的方法

在履行任務時，IAG以獨立團體的身分，在明確及限定的時間範圍內進行檢討。我們在2016年3月9日開始進行檢討，2016年3月15日公布我們的職權範圍，2016年4月8日發表中期報告，並在2016年6月17日完成檢討。

在第一階段的檢討工作裏，IAG著重於蒐集關於現有監管體制及房地產委員會和房地產業持牌人現行處事手法的事實和資料。本報告的第IV至第VI部分總結了這階段的檢討工作的成果。

第二階段的檢討工作著重於分析現行監管體制及確定其優點、缺點和局限。這階段的工作和我們得出的結果的摘要，可見於本報告的第 VII 部分。

第三及最後階段的檢討工作涉及構思旨在處理第二階段找出的缺點和局限的建議。那些建議可見於本報告的第 VIII 部分。

IAG 的檢討是在不足十五個星期內進行，因此必定有局限。提出建議是要反映一般原則而非規範性細節。我們的檢討著重於住宅房地產業，因為這是大家認為最迫切的問題。然而，在大部分情況下，這些原則、檢討結果及建議適用於此行業各個環節的房地產業持牌人操守和經營手法。

在檢討的過程中，IAG 收到並考慮了本省全部十一個房地產局提交的書面意見，以及公眾人士提交的書面和電郵意見，這些人士包括房地產業中人。我們也收到房地產委員會及卑詩省房地產協會 (簡稱 BCREA) 提交的陳述。

IAG 的檢討著重於從獨立、不偏不倚的角度來看的房地產業持牌人操守方面的憂慮。本報告所包含的建議旨在加強現行監管體制，以及使它能夠更有效應對不斷演變的房地產業環境。在構思我們建議時，我們考慮了它們可如何應用於不同經濟周期，包括房屋市道疲弱。我們也考慮了更多監管對遵章成本以及業界創新和適應改變的能力有什麼影響；我們確信，要促進公眾利益，這些變革是理所當然的。

IV // 現時卑詩省房地產業的環境

房地產價格攀升

過去十五年，卑詩省的大城市，特別是低陸平原的大城市，出現了房地產價格大幅飆升的情況。有多項互相關聯的因素在公眾評論和分析中佔據了顯眼的地位：

- ▶ 經濟強勁；
- ▶ 從加拿大其他地方以及從其他國家移居低陸平原的人駱驛不絕；
- ▶ 外地人投資於低陸平原房屋是受到投資上的考慮因素驅使，多於居住上的考慮因素；
- ▶ 自然地理限制(例如山、水和國際邊界)；
- ▶ 對新增房屋的供應的政策限制(例如農業保留地)及用途分區限制；以及
- ▶ 在房屋價格急升期間起了主導作用的自我強化市場心理。

這樣的價格攀升導致尤其是溫哥華都會區成為全球最昂貴的房地產市場之一，這種情況轉而使人非常擔心房屋可負擔性和可利用性、投機買賣以及市場無法持續發展或陷於過熱的危險。公眾人士、商界及各級政府均關注到這些情況。

“明白到本報告內的建議未必會對房屋價格及可負擔性問題有重大影響，這是很重要的。

明白到本報告內的建議即使得到落實，也未必會對房屋價格及可負擔性問題有重大影響，這是很重要的。房屋價格是由需求大及供應有限等因素決定。IAG的工作及本報告所包含的建議，重點在於房地產業持牌人的操守。確保買賣房屋的人受到公平對待，是公眾有沒有信心的關鍵，但不影響房屋的供求。

房地產業持牌人操守

房地產價格大幅飆升，讓現有規管本省房地產服務的提供的監管體制受到了壓力。在房地產交易有相當大可能獲利的市場裏，有些人會想方設法趁機佔便宜。

近月來，有關房地產業持牌人操守和無牌人士從事搾取性活動的報道，讓公眾更感關注，包括：

- ▶ 持牌人為私利而沒有披露合約轉讓；
- ▶ 持牌人把自己利益看得比客戶的利益重要；以及
- ▶ 持牌人沒有遵守聯邦和省稅務法例及打擊洗錢的舉報規定，包括串通客戶避開舉報規定。

公眾、媒體和有些民選官員的評論顯示，監管機構：

- ▶ 在找出對公眾的危險方面是被動的，及沒有出手干預，阻止不良經營手法；
- ▶ 沒有施以足夠的罰款和懲處，未能對行為不當產生有意義的阻嚇作用和後果；
- ▶ 缺乏足夠的調查和執法能力；
- ▶ 狹隘地詮釋其管轄權；以及
- ▶ 不是面向公眾及沒有對公眾作出積極回應。

涉嫌行為不當，加上有意見認為房地產委員會未能或不願意採取強硬行動去處理問題，導致了失去公眾信任。

“ 涉嫌行為不當，加上有意見認為房地產委員會未能或不願意採取強硬行動處理問題，導致了失去公眾信任。

V // 現行對卑詩省房地產業的監督

自我監管與公眾利益

自我監管是一種在加拿大和其他地方常見的做法，用來監管某個已確立的專業或行業的成員的操守、經營手法和標準。它通過政府與該專業或行業之間的正式協議運作。那協議規定，該行業將要直接負責監管其成員的活動，以及向那些成員問責，要他們在操守、經營手法和對公眾的服務等方面符合高標準。

自我監管是一種特權，而不是一種權利或應得利益。該專業或行業團體必須保障公眾利益，否則會喪失那特權，以及政府和公眾的信心。

“自我監管是一種特權，而不是一種權利或應得利益。

自我監管是政府授予的。在生效時，它確認通過管制持牌人的操守和經營手法來保障公眾利益的責任。同時，它提供明白及有效監管向公眾提供服務所需要的專家知識和專門技術。

政府授予自我監管團體的權力和責任通常包括：

- ▶ 訂立加入這個專業必須符合的教育、經驗及其他資格標準；
- ▶ 為這個專業的從業員定下操守及執業標準；
- ▶ 為執行規則和標準的調查、遵章及紀律處分等程序；以及
- ▶ 制訂懲處沒有遵從操守標準的人士及把他們除牌的規則和程序。

要確保某個自我監管專業是符合公眾利益，其中一個重要部分是公眾有問題或投訴時可表達其訴求。因此，大部分自我監管團體都有公眾查詢和投訴等機制，以及教育公眾的任務。

它如何開始

經過五十年來房地產總監把愈來愈多監管權力交給房地產委員會，本省的房地產業在 2005 年獲准自我監管。在那一年，《房地產服務法》(Real Estate Services Act) (簡稱該法例)、《房地產服務條例》(Real Estate Services Regulation) (簡稱該條例)及《房地產委員會規則及附例》(Real Estate Council Rules and Bylaws) 開始生效。

房地產委員會獲賦予主要的責任，實施和執行這些關乎本省房地產業持牌人操守和經營手法的法律文書。總監保留了監管從事房地產服務的無牌人士的責任。

其他團體

該法例也延續了三個法團：房地產基金會 (Real Estate Foundation)、房地產錯誤與遺漏保險公司 (Real Estate Errors and Omissions Insurance Corporation) 及房地產賠償基金公司 (Real Estate Compensation Fund Corporation)。這些組織每一間在自我監管體制的公眾問責性和保障方面都有清晰的職責。更多有關每一間機構的資料可見於[附錄 3](#)。

省政府的作用

該法例和該條例提供監管卑詩省房地產服務的最重要架構，並規定諸如以下各項的要素：

- ▶ 何時需要有房地產業牌照；
- ▶ 持牌人的種類及經紀和持牌人之間的關係；
- ▶ 持牌人的職責及專業操守標準；
- ▶ 紀律處分及懲罰；
- ▶ 房地產委員會的管治和架構及其屬下的委員會；以及
- ▶ 房地產委員會和總監的調查權力和授權。

在省政府內，確保此架構在保障公眾利益方面能繼續有效率和起作用的是財政廳 (Ministry of Finance)。財政廳長是負責房地產委員會和房地產總監這兩者的事務的廳長。房地產總監的辦公室設於本身是政府監管機關的金融機構委員會 (Financial Institutions Commission)。

該法例成立房地產委員會作為自我監管團體，並賦予廣泛權力，制訂和執行自己的規則及附例。必須注意的是，該法例第 130 條給予政府制訂法規的權力，而這些法規是優先於房地產委員會所訂的任何規則或附例。這樣，政府保留監管本省房地產業的最終權力。這種權力使政府最近能夠在房地產買賣合約方面引入有關合約轉讓條款的新法規。

“ 該法例給予政府制訂法規的權力，而這些法規是優先於房地產委員會所訂的任何規則或附例。

房地產總監的作用

2005 年該法例進行了修訂，讓房地產業有完全的自我監管權力，及限制了總監對房地產委員會的監督範圍。該法例讓總監在緊急情況下，即持牌人的行事方式嚴重損害公眾而房地產委員會沒有發出聆訊通知或命令，有權發出通知及就持牌人操守進行聆訊。總監也有權向金融服務審裁處 (Financial Services Tribunal) 提出上訴，反對與房地產委員會進行的紀律處分有關而發出的命令。

“ 2005 年該法例進行了修訂，讓房地產業有完全的自我監管權力，及限制了總監對房地產委員會的監督範圍。

總監保持對無牌房地產服務的監管責任。該法例訂明其權力，可調查為了報酬或預期得到報酬而從事提供房地產服務的人士的活動，而這些人士並沒有牌照這樣做。進行聆訊後，總監可能會要求無牌人士停止那活動、採取指定的補救行動及繳付罰款 (個人最高 \$10,000，合營公司或法團最高 \$20,000)。

卑詩省房地產委員會的作用

房地產委員會是根據該法例延續的一個法定法團，監管房地產業。該法例訂立房地產委員會在以下方面的目標：

- ▶ 實施該法例和該條例、規則及附例；
- ▶ 維持和提升其持牌人的知識、技巧和能力；以及
- ▶ 維護和保障與其持牌人的操守和誠信有關的公眾利益。

房地產委員會負責監管本省持牌人操守的各個方面，由最初的資格、發牌和教育，以至持牌人的日常活動。它的權力涵蓋遵章的各個方面、持續監察和檢討、調查投訴以及對持牌人行為不當的執法 and 紀律處分。

房地產委員會通過實施和執行此法例和條例，以及制訂和執行本身的規則及附例，履行其法律規定的任務。該法例給予房地產委員會廣泛權力，訂立任何它認為對處理其事務是必要或可取的附例或規則。

條例規定房地產委員會在制訂本身的附例及規則時必須遵從的程序要求，包括：

- ▶ 在訂立該附例或規則之前的 30 天，房地產委員會必須讓持牌人得知擬訂立的附例或規則，並為他們提供發表意見的機會；
- ▶ 房地產委員會必須把擬訂立的附例或規則的副本發送給財政廳長和總監；以及
- ▶ 必須有 75% 的房地產委員會成員投票贊成，才可訂立或修改附例或規則。

房地產委員會規則及附例涵蓋重要事情，例如：

- ▶ 取得牌照或牌照續期的資格；
- ▶ 牌照的期限；
- ▶ 不同類別的牌照及適用於每一類的條件和限制；
- ▶ 經紀行與其相關持牌人之間的關係，及與常務經紀人對合伙經紀人和代表的督導有關的規則；
- ▶ 要求持牌人進行持續專業進修；
- ▶ 持牌人的操守標準和營商手法標準；
- ▶ 持牌人操作信託戶口方面的規定；
- ▶ 持牌人使用商號及持牌人所做的廣告宣傳的形式和內容；
- ▶ 提供房地產服務必須使用標準表格；
- ▶ 持牌人提供房地產服務時必須作出的披露；以及
- ▶ 持牌人必須保留及/或向房地產委員會提交的紀錄、報告及其他資料。

房地產委員會的架構

房地產委員會是由一個包括十七名委員的理事會管理。理事會及屬下某些委員會的人數和組成是由該法例規定。

在那十七名委員當中：

- ▶ 十三人是房地產業持牌人，由其他持牌人選出；
- ▶ 三人是公眾委員，他們並非房地產業持牌人，由政府委任；以及
- ▶ 一人由房地產委員會委任，代表分契物業業主的利益。

那十三名民選委員代表本省七個不同地理區域，而其中九人必須是常務經紀人或合伙經紀人。所有委員任期兩年。

房地產委員會設有多個理事委員會，獲授與權力代表房地產委員會行事，及履行重要責任。這些委員會包括投訴委員會(Complaints Committee)、同意令審核委員會(Consent Order Review Committee)、紀律委員會(Discipline Committee)及聆訊委員會(Hearing Committee)。

房地產委員會有四十七名全職及兼職僱員。

調查及處理投訴

房地產委員會有權和責任調查持牌人可能觸犯此法例、此條例及房地產委員會本身規則的情況。房地產委員會可以啟動調查，作為對一系列事情的回應，包括：

- ▶ 收到消費者投訴之時；
- ▶ 收到持牌人投訴之時；
- ▶ 作為對來自房地產總監辦公室的轉介的回應；
- ▶ 作為房地產委員會視察經紀行辦公室及紀錄的行動的一部分；以及
- ▶ 房地產委員會主動展開調查。

投訴或其他要調查的事情，是按公眾受損害的危險性評估來決定優先順序。如有足夠證據支持紀律處分，就會向投訴委員會提交個案摘要，該委員會負責決定是否就事件展開紀律聆訊。假如委員決定展開聆訊，就會發出聆訊通知書，屆時該名持牌人可以遞交同意令建議或繼續進行聆訊。

- ▶ **聆訊**是一項正式的監管執法訴訟程序，雙方會提供證據，而裁決是由一個獨立委員會作出。
- ▶ **在同意令裏**持牌人承認行為不當並同意受罰。

假如持牌人願意承認行為不當，他或她有法定權利建議通過同意令來解決此事。這樣的建議包括意見一致的事實陳述、供認、放棄上訴權利以及可接受的懲處方面的要求。草擬好的建議會由房地產委員會的法律工作人員審閱，然後由同意令審核委員會獨立考慮。這個委員會可以接納建議的同意令、建議作出修訂或拒絕接納，而在這種情況下，可能會舉行紀律聆訊。

同意令在監管體制裏是很常用的，因為它們可更迅速及用少很多的資源解決事情，從而提升監管制度的公平性和效率。

如果持牌人不願意承認行為不當，房地產委員會便會設立由其成員組成的聆訊委員會，而各方都有機會提出證據支持其決定。聆訊委員會根據所聽取的證供作出裁決，包括應施加什麼罰款或懲處(如有的話)。

在所有個案裏，除涉及匿名投訴的之外，投訴人會獲告知評估結果，以及(如適用)隨之而來的程序和最終後果。

表 1 房地產委員會投訴統計數字

年份	收到投訴數目	發出同意令數目	舉行紀律聆訊數目	舉行資格聆訊數目
2012/2013	538	95	3	6
2013/2014	413	98	3	4
2014/2015	536*	88	1	2

* 這些投訴當中有100宗是來自一個人關於同一投訴。(有關處理投訴的程序，請參看附錄5)

紀律處分和執法

作為自我監管權力的一部分，房地產委員會有權向觸犯此法例、此條例或房地產委員會本身的規則及附例的持牌人，施加罰款和懲處。懲處的範圍和罰款多少在此法例和此條例裏有清楚訂明，由譴責和必需的教育或培訓，以至牌照和持牌人活動有條件或限制、停牌或吊銷牌照、罰款和金錢懲罰。

金錢懲罰分兩類，金額由條例規定：

- ▶ **行政罰款**—適用於持牌人或經紀行觸犯該條例裏列明的一系列特定規則這些情況。這些規則在性質上一般是技術性或操作性的，與持牌人操守無關。每項違規的罰款金額可能會不同，視乎牌照的等級或類別以及是首次違規還是已有前科而定。行政罰款上限為 \$1,000。
- ▶ **紀律處分罰款**—適用於持牌人犯了失職或行為不符合持牌人身分這些情況。房地產委員會可向個別持牌人施加的紀律處分罰款上限為 \$10,000，而經紀行則為 \$20,000。

此法例也訂立了可向個人和公司施加罰款的權力，這些人和公司在刑事檢控裏被裁定干犯了此法例第 118 條指明的某些罪行，包括：

- ▶ 無牌提供房地產服務；
- ▶ 在存款入信託戶口或從信託戶口提款方面有失誤；
- ▶ 干擾調查；
- ▶ 沒有遵從房地產委員會、紀律委員會或總監的命令；以及
- ▶ 在根據該法例存檔、呈交、提供或送交的紀錄裏作出虛假或誤導的聲明。

公司初犯可被罰款最多 \$50,000，之後每次再犯最高罰款 \$100,000。個人初犯可被罰款最多 \$50,000 或監禁最多兩年，之後再犯最高罰款 \$100,000 及監禁兩年。

房地產委員會在其網站上公布所有同意令和紀律聆訊的摘要，而完整的版本也會在 CANLII 公布。CANLII 是專注於免費、公開、在網上發布判例法和條例的網上資源。

經費

房地產委員會的經費完全來自持牌人繳交的費用和徵費。個人及經紀行牌照費和徵費以兩年為一期收取。表 2 列明現行費用和徵費。

表 2 房地產條例費用和徵費

牌照徵費	\$450	
錯誤與遺漏保險徵費	\$700	
房地產總監*	\$50	
房地產賠償基金	個別持牌人 \$100	(經紀行/獨資經營者 \$250)
續牌、轉讓及更改牌照的等級或類別	\$30	
總數—持牌人為續牌每兩年繳交一次	個人 \$1,330 (新領牌或重新發牌 \$1,360)	經紀行/獨資經營者 \$1,480 (新領牌或重新發牌 \$1,510)

* 轉給房地產總監作為執行職責的經費的部分。

來自罰款的收入

根據該法例，從紀律處分罰款得來的金錢不能算作房地產委員會的一般收入。相反，這些錢必須撥歸一個專用教育基金，用作教育公眾、持牌人及業界其他參與者，認識此行業的運作和監管及與房地產和房地產服務有關的問題。

業界協會的作用

卑詩省房地產委員會和加拿大房地產協會

卑詩省房地產協會 (簡稱 BCREA) (www.bcrea.bc.ca) 和加拿大房地產協會 (Canadian Real Estate Association, 簡稱 CREA) (www.crea.ca) 是同業公會，其成員包括本省的地方房地產局及全國各地的同類機構。BCREA 是在省運作，而 CREA 則是在全國運作。

CREA、BCREA 及地方房地產局之間的三方協議，定下要求三重會員資格的制度—地方層面在本省其中一個房地產局、省層面在 BCREA 及全國層面在 CREA。會費在當地收取，其中一部分會留起，餘數就轉給省和全國協會。這些會費會用作表3列明的各種活動的經費。

表 3 房地產業界協會的作用和活動

CREA	<ul style="list-style-type: none"> » 游說聯邦政府及在全國和國際層面代表房地產業。 » 控制及保護商標和認證標誌標準與使用。 » 維持REALTOR®¹ (房地產經紀人) 守則及其他標準。 » 提供仲裁服務解決成員與不同省份的協會之間的糾紛。
BCREA	<ul style="list-style-type: none"> » 游說省政府及在省層面代表房地產業。 » 維持地方房地產局管轄權及非房地產局轄區內的會員資格處理。 » 解決成員與不同房地產局轄區的房地產局之間的糾紛。 » 制訂標準表格供房地產服務使用。 » 提供持續教育課程。
房地產局	<ul style="list-style-type: none"> » 游說城鎮政府及在地方層面代表房地產業。 » 處理會員資格、定出會員資格規定及收取會費。 » 營運和控制MLS® 系統。 » 制訂和落實支持CREA的全國政策的規則。 » 實施REALTOR® (房地產經紀人) 守則及其他標準。 » 解決成員之間的糾紛。

並無規定獲房地產委員會發牌的人士必須是地方房地產局或那兩個協會的成員。然而，由於只有地產局的成員才可使用MLS® (多重放盤服務系統) 這種在本省提供房地產服務的極重要工具，因此在卑詩省所有房地產業持牌人當中，有接近95%是地方房地產局的成員，及相應地是省和全國那兩個協會的成員。

.....
1 REALTOR® 這個名稱和 REALTOR® 這個標識是 REALTOR® Canada Inc. 公司擁有的商標，該公司由 National Association of REALTOR® 和 CREA 共同擁有。這些商標只限本身是 CREA 成員的持牌人才可使用。

房地產局

本省有 11 個房地產局在各地營運 (參看附錄 4)。

作為業界的同業公會，本省的房地產局不是由該法例或其他法令設立的，也不直接接受房地產委員會或總監所監管。然而，房地產局的成員(全屬房地產業持牌人)受房地產委員會的監管權力約束。

正如表 3 概述的職能所示，房地產局要求其成員遵從 REALTOR® 道德規範守則 (簡稱守則) 和營商手法標準 (簡稱標準)，因而對成員的操守和經營手法有影響。

REALTOR® 守則和標準是由 CREA 制訂，作為一套全國標準，通過房地產局在地方上實施，但有一些有限的區域變動。REALTOR® 守則和標準適用於所有成員，作為他們在地方房地產局、省和全國協會最初入會和繼續會員資格時 (及在卑詩省使用 MLS®) 的強制性條件。

房地產局和監管機構

將 REALTOR® 守則和標準與根據該法例、該條例及房地產委員會規則設立的監管體制分清楚，這是很重要的。只有後者才可訂立法律上可執行的持牌人操守和經營手法標準，以及目的在於維護公眾利益。相比之下，REALTOR® 守則和標準是由協會成員為其集體利益而訂立的，毋須受到公眾監督或審查。

“只有監管體制才可訂立法律上可執行的持牌人操守和經營手法標準。

公眾參與房地產業

房地產委員會出版“在卑詩省買屋”和“在卑詩省賣屋”等小冊子。它也出版與分契業權和管理有關的資源。

房地產委員會網站提供消費者資訊和資源，包括持牌人搜尋工具及關於如何向房地產委員會作出有關持牌人操守或能力的投訴的資訊。該網站每個月的瀏覽人次由 2014 年的 62,200 多，增加至 2015 年的 73,300 多。

2015 年，一項以房地產委員會名義所做的房地產消費者調查顯示，30% 的消費者知道如何向房地產委員會投訴持牌人。在那一年，房地產委員會收到 536 宗針對持牌人的投訴，當中 65% 來自公眾人士。

VI // 現行對卑詩省房地產業持牌人的規定和要求

與其他自我監管體制一致，現行對房地產專業內的專業操守和經營手法的監督，大多倚賴：

- ▶ 自我匯報，由申請和資格審定程序開始，以至重新發牌；
- ▶ 持牌人要對其客戶和經紀行負起的，以及經紀行和持牌人要對監管機構負起的積極披露義務；
- ▶ 經紀行為本的內部控制和督導持牌人操守；
- ▶ 經紀行的紀錄備存及重要披露和交易文件的存檔，並向監管機構提交累積數據或報告；以及
- ▶ 持牌人和公眾就關乎持牌人操守和經營手法的問題向房地產委員會提出投訴和舉報。

這個自我監管制度把相當大的信任和責任放在房地產業持牌人身上，以確保他們自己和其他人的操守和經營手法符合監管要求和期望。和所有自我監管制度一樣，它要求該專業的成員積極保護和確保那些界定其專業的道德規範、標準和專業精神。

“自我監管要求該專業的成員積極保護和確保界定其專業的道德規範、標準和專業精神。

專業操守要求

在房地產業持牌人對其客戶要負起的法律職務和責任當中，有許多是房地產委員會制訂的。那些規則包括那概括及首要的聲明：“在提供房地產服務時，持牌人必須誠實而且謹慎和有技巧地行事。”它們也包括一系列明確的規定，要求持牌人必須：

- ▶ 以客戶的最佳利益行事；
- ▶ 按照客戶的合法指示行事；
- ▶ 行事不超出客戶的授權範圍；
- ▶ 建議客戶就該名持牌人的專業知識範圍以外的事情尋求獨立專業意見；
- ▶ 把關於客戶的資料保密；

- ▶ 向客戶披露所有已知的重要資料，這些資料是關於那房地產服務，以及那服務所關乎的房地產和房地產交易；
- ▶ 適時、客觀及持平地向客戶傳達所有報價；
- ▶ 盡合理努力找出與客戶考慮購入的房地產有關的重要事實；
- ▶ 採取合理措施避免利益衝突；以及
- ▶ 立即及全面向客戶披露任何衝突。

行為不當的定義

失職在該法例裏的定義包括持牌人違反該法例、該條例或房地產委員會規則的任何條款，或者假如持牌人做以下其中一或多件事情：

- ▶ 如該法例中所定義的“非法拿取”和“欺詐性交易”；
- ▶ 顯示出無能力做任何需要有牌照的活動；
- ▶ 在該法例要求的文件裏作出虛假或誤導的聲明(包括遺漏)；
- ▶ 沒有配合調查；或
- ▶ 沒有遵從房地產委員會的命令。

除了各種各樣的失職之外，該法例確立“行為不符合持牌人身分”這個概念，定義為在房地產委員會屬下的紀律委員會看來是具備了以下性質的行為：

- ▶ 與公眾的最佳利益背道而馳；
- ▶ 削弱公眾對房地產業的信心；或
- ▶ 令房地產業蒙羞。

從整體來看，房地產委員會的規則及附例訂立了一條清晰的底線，持牌人在為人處事或要承擔責任方面一定不能逾越這條底線。

“從整體來看，房地產委員會的規則及附例訂立了一條清晰的底線，持牌人在為人處事或要承擔責任方面一定不能逾越這條底線。

資格和適合性

根據該法例，房地產委員會負責處理與發牌給個人和經紀行有關的一切程序。這方面的責任包括決定所有首次申請牌照的人士的適合性或資格，以至對每 24 個月須進行一次的重新發牌申請作適合性檢討。

房地產委員會施行多項與決定所有牌照申請人的適合性有關的程序，包括審核在申請裏遞交的資料，及對所有個人申請人進行犯罪紀錄和信用紀錄等審查。至於經紀行方面，房地產委員會也確保每間經紀行都有合資格的常務經紀人在那裏任職，以及經紀行維持一個適當的營業地方。

在適合性有爭議的情況下，申請會送交房地產委員會的執行幹事、法律部門或兩者，作進一步審核。這項進一步審核可能會得出的結果包括發牌、有條件發牌或申請被撤銷。在某些情況下，審核可能會導致要進行資格聆訊。在資格聆訊上，申請人有責任向聆訊小組證明，他們具備適合的品格和資格，可申請牌照。

發牌教育

該法例也給予房地產委員會權力和責任，決定那些謀求獲發牌在本省從事房地產服務的人士的適當教育水平。

為謀求在卑詩省成為房地產業持牌人的人士而設的房地產教育課程，其準備和管理的工作在 1950 年代交給了卑詩大學，現歸入該大學的尚德商學院 (Sauder School of Business) 房地產系 (Real Estate Division)。尚德商學院在房地產委員會領導下及與該會協商後，負責發牌課程的設計和發展。現時有四項為不同牌照類別而設的發牌課程。

完成通過尚德商學院管理的課程和考試，滿足了持有房地產服務牌照所必需的教育要求的其中一部分。必須在完成課程作業之後的兩年內參加期終考試，成績必須達 65%或以上才合格，以及最多只可應考兩次。在 2015 年 1 月 1 日至 2016 年 2 月 29 日期間，有 4,570 名學生參加了發牌考試，合格率為 68%。

應用執業要求

完成持牌人課程和考試之後，申請人必須開始應用執業課程 (Applied Practice Course)，他們必須完成其中一部分課程，之後才有資格取得臨時牌照。臨時持牌人在完成課程的餘下部分期間，可進行房地產服務。應用執業課程於 2015 年 1 月經全面重新設計和重新推行。

重新發牌教育

所有房地產業持牌人都必須在每個為期二十四個月的發牌期內，完成房地產委員會的六小時重新發牌教育課程 (Re-licensing Education Program，簡稱 REP)，作為續牌的一項條件。目前，對持有多過一種房地產業牌照 (例如買賣服務和分契物業管理) 的人士並無額外的 REP 要求；不過房地產委員會現正對此進行檢討。

本身是十一個地方房地產局其中一個的成員的房地產業持牌人，也必須在每個為期兩年的牌照期內，完成十八個專業發展課程 (Professional Development Program) 學分，以繼續其同業公會和地方房地產局的會員資格。這項課程由 BCREA 設計和管理。

VII // 檢討結果摘要

在檢討的初期，IAG 集中於多個與持牌人操守有關的範疇，這些範疇在媒體眼中似乎是最成問題的。這些範疇列明於此，作為我們在 2016 年 4 月 12 日發出的中期報告的一部分。它們包括：

透明度和道德規範

持牌人為私利而沒有披露買賣合約的轉讓，以及把自己利益看得比客戶的利益重要。

遵章和後果

有意見認為房地產委員會在監管方面未有採取強硬手段，或狹隘地詮釋其管轄權和責任，以及對未能遵章所施加的罰款微不足道，未能對行為不當起可信的阻嚇作用。

行業架構和管治

房地產局、業界協會和房地產委員會之間的職責重疊，讓消費者和業界感到困惑，令問責性減弱。此外，房地產委員會本身及其多個重要委員會都是由業界參與者支配。

公眾和持牌人教育

公眾認為，持牌人的入職資格和教育標準，已隨著時間的過去降低和收窄了，以致再也無法把不合資格或無良的人拒諸此界別門外。一些房地產業中人也有同感。

IAG 在開始進行檢討之前，沒有把報道出來的所有事情都當作事實採納。我們對那些看法抱懷疑態度，並且盡可能查探更多證據。我們注意到要把問題和徵兆以及事實和宣稱分開。我們著重於一再出現在公眾和業界回應裏的主題，以及那些系統性和對良好監管至關重要的問題。不過，在檢討結束時，我們早前找出的問題繼續是我們認為最需要改革的。在這個部分，我們會進一步詳細說明上述四個範疇當中的每一個，以及我們認為需要進行什麼最根本的改革。

房地產在卑詩省部分地方及世界其他大城市已經成為一種投資，雖然這是事實，但對大多數人來說，房地產交易是關乎買賣房屋。這是我們大部人一生中只會做幾次的事情，因此我們需要專家幫忙。我們倚賴合資格的房地產代理人幫助我們處理重要決定，相信他們會緊記我們的最佳利益。

對我們許多人來說，買屋是一生中將會做的最大筆財務交易之一，也是最激動人心的之一。此外，房地產買賣通常牽涉到在最後期限緊迫的情況下作出重大決定，以及整個經歷可能是令人生畏及使消費者感到脆弱無助。他們僱用持牌房地產代理人，協助他們處理這方面的事務。信任和能力是令到這種關係能發揮作用的基本要素。

道德規範和透明度是公眾信任的基礎。金融界和全球的監管機構深明此理。他們汲取了最近一次金融危機的教訓。道德規範對行為的重要性，以及透明度與道德規範之間的關係，正轉化為金融業每個方面裏的新標準和更高期望。

“ 我們倚賴合資格的房地產代理人協助我們，相信他們會緊記我們的最佳利益。

透明度

從某些方面來說，房地產界在透明度這一點是優於金融界其他行業。內含報酬和未披露衝突愈來愈被視為會對消費者構成危險的經營手法，應該取締。在房地產業，規定要披露佣金和利益衝突，作為監管體制的一部分，這種做法已經行了很多年。金融界仍有些行業沒規定這樣的披露。

房地產業也有些透明度依然是個問題的部分。持牌人可從交易中得到什麼好處，不一定會原原本本全面披露，或者以消費者容易明白的方式披露。消費者也需要有更多以清楚簡明的語言表達的資訊，讓他們能夠知道與持牌人打交道時他們有什麼權利，以及假如他們沒有受到公平對待，他們有什麼方法補救。

現行房地產交易的做法是，在交易開始時，其間會簽署放盤協議或買家代理協議，持牌人向消費者提供大部分資訊和披露。這是很好的第一步，但並不足夠。房地產交易不斷演進，而情況或市道可能改變。消費者在交易中某些時候需要得到持續的資訊披露，在那些時候那些資訊是對他們的決定是至關重要的。

持牌人只是提供文件給消費者，作為履行他們在披露和資訊方面的義務，這也是不足夠的。他們必須找出在整個交易過程中消費者何時會從資訊之中有最大得益，並且積極主動提供並且全面解釋那些資訊。

舉例來說，把轉讓條款納入合約或從合約中剔除出來的決定，是賣家在交易的有效期內可能想考慮多過一次的。至於買家，想確定會在報價裏加入什麼“前提”條件，是個重大的決定及可能改變，特別是在競爭性出價的情況下。這些是要作決定的時候，其間持牌人有義務稱職地及以消費者能明白的方式提供資訊、意見和披露。

公眾也會從監管機構所提供的資訊之中得益，這些資訊幫助他們明白房地產代理人報酬項目實際上如何運作。獎勵制度可能讓利益衝突變為有利可圖，並在營商手法裏根深蒂固，尤其當它們不是那麼顯而易見，或者是出錢僱用他們的消費者不容易明白的。

“獎勵制度可能讓利益衝突變為有利可圖，並在營商手法裏根深蒂固，尤其當它們不是那麼顯而易見，或者是出錢僱用他們的消費者不容易明白的。

道德規範

大部分專業，包括自我監管的專業，都維持一套道德規範守則。大部分守則混合了原則和規條。原則描述高水平的期望及它們的預期成果，而規條就以更多細節和說明來支持原則。

在原則和規條之間取得平衡是很重要的。它鼓勵遵從操守守則的精神而不單是嚴格遵守規條，此外它使到個人有責任運用良好判斷。一套有效的操守守則會迫使某個專業及從事此專業的人做正確的事情，遠不止於遵守規條。

“一套有效的操守守則會迫使某個專業及從事此專業的人做正確的事情，遠不止於遵守規條。

IAG 發覺，整體上該法例、條例和房地產委員會的規則是全面的，提供比例均衡的原則和規條，引導持牌人有合乎道德的操守。

然而，它們不是以單一份文件的形式存在於一個地方，讓持牌人、公眾和業界能容易接觸到及明白。有關操守期望的資訊和指引是分散在三個不同地方（該法例、該條例和房地產委員會規則），因此持牌人和公眾兩者均難以順利使用。

IAG 也確定，在某些情況下，現有的持牌人操守規則可能會是太籠統或抽象，未能令它們切實可行，足以作為持牌人行為指引或由監管機構實施。

在沒有一套清晰及容易詮釋、由房地產委員會維持的操守守則的情況下，大部分持牌人似乎把業界協會制訂的 REALTOR® 道德規範守則，以及地方房地產局維持的各種守則，看得比較重要。在某些情況下，這些規則強化房地產委員會維持的規則。但在其他情況下，它們是互相矛盾的。這種重複和矛盾造成執法不一致，而 IAG 發覺，這減低了監管體制的有效性。

“在某些情況下，這些規則強化房地產委員會維持的規則。但在其他情況下，它們是互相矛盾的。這種重複和矛盾造成執法不一致，而 IAG 發覺，這減低了監管體制的有效性。

IAG 也發覺，房地產委員會並非一直都使用已經存在的原則和規條，去有效阻嚇行為不當及那些會影響聲譽和對此行業的信心的不道德行為。在某些情況下，房地產委員會狹隘地詮釋其管轄權，以及在須要有前瞻性和權威性以防患未然的時候，似乎不願意出手干預。房地產委員會如何應對持牌人被發現沒有遵從其他監管標準，例如打擊洗錢的規定，是這方面的一個例子。IAG 同意，監管打擊洗錢並非房地產委員會的職責或管轄範圍，但作為對房地產業持牌人的自我監管團體，我們認為房地產委員會本身的規則，讓它能夠在這個問題上採取比現時更果斷的立場。

持牌人是否願意和有能力遵從一切監管要求，是他們適不適合持有牌照的必要條件。房地產委員會須要就遵從一切監管要求和道德標準，向持牌人發出更強硬的訊息。這會相應地使公眾放心，持牌人是要遵從很高的操守和道德標準。

“持牌人是否願意和有能力遵從一切監管要求，是他們適不適合持有牌照的必要條件。

雙邊代理和雙重代表

IAG 對雙邊代理和雙重代表這些話題進行了相當多的討論。這些術語經常互換使用，但事實上它們所指的是兩回事。

- ▶ **雙邊代理**，又稱為有限制的雙邊代理，是指持牌人在一宗交易裏同時代表買家和賣家，或者代表多過一個買家這種情況。使用“有限制的”這個字眼，是因為持牌人實際上外判了其中一些對交易中的一方或雙方要承擔的義務。
- ▶ **雙重代表**是指持牌人在一次交易中從買賣雙方都收到佣金。這種情況最常出現於持牌人以有限制的雙邊代理方式代表買賣雙方，但也可能出現於買家或賣家是沒有持牌人代表的這種情況。

現行的規則和條列容許有限制的雙邊代理和雙重代表。

IAG 發覺，有限制的雙邊代理是現有和潛在的利益衝突的重要源頭。持牌人能夠向利益可能是分歧的或有衝突的各方提供服務，這種情況與代理的基本概念背道而馳。通過限制原本要對客戶承擔的義務，以便持牌人能向交易中的另一方提供服務，它改變已確立的代理關係的性質。

雖然我們承認，只有在得到雙方同意的情況下這種關係上的改變才可發生，但它形成各方之間極大可能會有利益衝突，而這可能有損持牌人秉承要對雙方負起的職責來行事的能力。

IAG 注意到，並非所有的雙邊代理事例都是不符合雙方的利益。有些情況是買家和賣家的利益可能是一致的。舉例來說，當業主同意了以某個價錢把房屋賣給另一方，而其他條件已得到雙方同意，例如某人想何時把物業轉給家人，就可能會出現這種情況。

有回應指在本省的偏遠地區，持牌人較少，雙邊代理可能有合法的需要。IAG 也考慮過這一點。

雖然曾有這些考量，但 IAG 確定，繼續容許雙邊代理會對消費者造成的危險，是大過其有限的好處。我們相信，繼續容許雙邊代理，會有可能削弱對持牌人操守和道德規範的清晰期望和有力執法，因為這與持牌人對其客戶要負起的職務和責任根本是不一致的。

“繼續容許雙邊代理，會有可能削弱對持牌人操守和道德規範的清晰期望和有力執法，因為這與持牌人對其客戶要負起的職務和責任根本是不一致的。

我們留意到，禁止有限制的雙邊代理，不會令雙重代表絕迹，以及雙重代表是許多業界中人和公眾覺得討厭的。

即使只有一方是由持牌人代表，持牌人仍可拿到交易裏的全部佣金。禁止有限制的雙邊代理，可能會刺激持牌人鼓勵消費者在交易中保持無代表，這個可能性 IAG 也考慮過。我們的建議(可見於本報告下一部分)旨在減輕那危險，而做法是要求持牌人要讓消費者知道，他們有權聘請自己的代理人，以及這樣做的好處。

遵章和後果

監管體制需要有可信的阻嚇性，才能有效。可信的阻嚇性必須是一種看得見及同心協力的行動，去找出那些不遵從原則和規條的人，然後確保他們會嘗到有意義的後果。那些後果必須能阻嚇人不會重犯那種行為不當，以及更普遍地阻嚇其他可能會考慮做出類似行為的人。

“當該專業的成員要求自己 and 彼此遵從比別人要求更高的道德標準時，自我監管體制才會起作用。

遵章

大部分房地產業持牌人行事誠實，及為其客戶的最佳利益著想。這是業界成員和其他人近月來公開表達的意見，而 IAG 也有同感。這並不表示我們就應該把發生了的事當作只不過是“幾個爛蘋果”而不予考慮。

當該專業的成員要求自己 and 彼此遵從比別人要求更高的道德標準時，自我監管體制才會起作用。個別持牌人行事合乎道德是不足夠的；他們也必須要求彼此遵從很高的道德標準。自我監管行業的每個成員都須要是遵章體制的一分子，以及立即舉報行為不當。IAG 發覺，房地產業沒有這種文化，以及須要多做工夫，加強持牌人舉報行為不當這種義務。

IAG 發覺，房地產委員會十分倚賴投訴來找出持牌人行為不當。雖然投訴是有問題的其中一個指標，但它們可能是個滯後指標。需要有更多前瞻性調查。

我們也發覺，房地產委員會的經紀行審計計劃非常著重於財務遵章方面，而對持牌人的操守則關注不足。我們意識到審核經紀行信託戶口的重要性，不建議把資源從這項重要職能調走。然而，必須放更多資源於前瞻性監察持牌人操守。

後果

後果要起作用，必須是既有意義又具透明度的。當後果是有意義的這個訊息有效地傳達給業界和公眾時，就會阻嚇日後的行為不當及使公眾放心。IAG 發覺，在兩個重要方面房地產委員會施加有意義的後果的能力顯著有限。

第一個局限涉及他們能夠施加的最高罰款和懲處。這些是在房地產委員會的控制範圍以外，因為它們是由政府定出的。房地產委員會多年來一直要求把這些罰款和懲處提高，以及要求政府讓他們在施加罰款和懲處方面能夠有多些酌情權和靈活性，不過幾乎一切如舊。

每間監管機構在作出執法決定和施加罰款時，都必須做到罰罪相當，否則其裁決有機會被上訴機關推翻。這種情況迫使他們把最重的可施加罰款和懲處，留來對付最嚴重的行為和違規情況。

當最重的懲罰定得太低時，就會產生全面減低罰款和懲處這種影響。一般公眾和許多業內人士不再把房地產委員會所施加的罰款和懲處視為可信的。房地產服務的佣金隨屋價不斷上升，這種情況使問題惡化。巨額佣金加上對持牌人行為不當的罰款微不足道，讓人覺得監管罰款只不過是另類有利可圖的行為的交易費用而已。這顯著削弱監管機構的有效性和可信性，以及監管體制。

“巨額佣金加上對持牌人行為不當的罰款微不足道，讓人以為監管罰款只不過是另類有利可圖的行為的交易費用而已。這顯著削弱監管機構的有效性和可信性，以及監管體制。

房地產委員會使後果的可信性打折扣的第二個範疇，是他們如何與公眾溝通。房地產委員會公布紀律處分裁決結果的手法，並沒有使到這些結果容易明白，也沒有喚起對其影響的信心。同意令和聆訊裁決的摘要須要有更多上文下理和解釋，使它們對公眾是有意義的，以及使它們更有效阻嚇持牌人行為不當。

使用同意令還是聆訊，以及行政罰款還是紀律處分罰款，在沒有清楚解釋不同做法的目的和影響之下，已經讓公眾有這樣的印象，以為持牌人獲給予機會去“做個交易”。房地產委員會須要加倍努力，以大家認為是可信、公平和符合公眾利益的方式，傳達它對行為不當所施加的後果。

我們想強調，單靠改善溝通而不提高罰款額和懲處的嚴厲程度，不會產生可信性更高的後果，也不會恢復監管機構或監管體制的可信性。政府和房地產委員會在這方面攜手合作，這是極重要的。

政府必須讓房地產委員會能夠大幅提高罰款額和懲處的嚴厲程度。一旦有這樣的情況出現，房地產委員會必須負起責任，使用這些新權力來影響業界的行為。通過有效運用這些權力及清楚傳達其後果，公眾信心將得以維持。

行業架構和管治

政府容許某個行業自我監管，原因是它相信那行業具備必要的專門知識，能設計及執行將與業界變革並進及充分保障公眾的規則和操守標準。自我監管的一項基本信條是業界積極參與訂立標準和最佳做法，以及積極參與施行監管體制。

能否確保業界利益不會凌駕公眾利益，是隨著時間過去在這些體制裏可能形成的難題。當自我監管機關受業界影響太大，或者感到壓力要在有損公眾利益的情況下回應業界憂慮，問題就會形成。這是消費者監管方面的一個典型問題，而不單是自我監管。

卑詩省的房地產業規模龐大，資源充足並且有很大影響力。他們運用這影響力來做很多值得做的事情。地方房地產局是活躍的社區成員，獻出時間和金錢，參與地區工作。房地產業和房地產委員會有一種合作關係，同心合力進行一些重要項目，例如消費者和持牌人教育。只要符合公眾利益，類似的合作行動應該繼續。

然而，IAG 發覺，業界管治和架構缺少了一些部分，在某些情況下削弱自我監管體制及公眾利益。最令我們關注的是房地產局在消費者投訴和持牌人紀律處分方面的參與。IAG 考慮過，房地產局這種參與是否演變成填補房地產委員會留下的空白，或者它是否隨著房地產局和業界協會的擴張與影響而發展。換言之，房地產局是否主動取代了房地產委員會負起這個職責，或者是否得到房地產委員會交託此重任？我們最終認為兩者兼而有之。

房地產局的作用

作為私人成員組織，房地產局有權制訂和執行成員操守守則，而我們也承認，他們這樣做是出於善意，及希望保持成員的專業精神。然而，隨著時間過去，房地產局和房地產委員會職能重疊，造成了矛盾和混亂。

對於誰有責任監管行為不當及處理消費者投訴，消費者和持牌人兩者均感到困惑。其中一個結果是可能沒有向監管機構舉報行為不當，而作出紀律處分，則未必是以公眾利益作為最重要的考量。同樣令人關注的是房地產局的紀律處分程序的保密性質。透明度對後果是可信的和公眾信心至關重要。

“透明度對後果是可信的和公眾信心至關重要。”

IAG 知道，房地產局正考慮進行大規模重整，把各個局聯合起來及精簡所提供的服務。這項行動為業界帶來處理重疊和混亂等問題的契機。房地產局決定退出一切影響消費者的半監管職能，並把那些職能交由房地產委員會負責，對業界和對消費者來說是做對了。

房地產局不再需要資助紀律處分和處理消費者投訴，所省下的錢可直接用來在房地產委員會設立更具前瞻性和以消費者為本的監管體制。

“ 房地產局決定退出一切影響消費者的半監管職能，並把那些職能交由房地產委員會負責，對業界和對消費者來說是做對了。

經紀行和常務經紀人的作用

IAG 找出的管治和架構方面的第二個問題，是房地產業不斷演變的商業模式及常務經紀人的職責。這是監管體制追不上業務發展和演變的一個例子。這也是在回應業界利益時規則變得寬鬆，因此不再符合消費者和公眾的利益的一個例子。

房地產業經歷了標準商業模式方面的轉變，從經紀行起中央樞紐的作用及持牌人由常務經紀人積極督導，變為持牌人與其客戶有直接的服務關係及與經紀行只有名義上、合約性的關係。該法例和條例的修改，例如容許個別持牌人歸類為獨立承包商，及容許個別持牌人組成公司，使到持牌人的經營更有效率，但卻使到常務經紀人有更大困難履行督導持牌人操守的職責。

房地產總監的作用

我們找出的管治和架構方面的第三個問題，是房地產委員會和總監之間的責任劃分。房地產委員會有監管持牌人活動的管轄權。對從事房地產服務，及根據該法例不是獲得豁免領牌的無牌人士和實體，總監及其辦公室有管轄權。

房地產委員會和總監之間的責任劃分，在某些情況下可能使到更難對違規情況進行前瞻性偵查，以及沒有幫助房地產委員會或總監最有效運用調查資源。

就像房地產委員會一樣，總監十分倚賴投訴來查明問題，以及在傳達執法懲處和罰款的訊息，或者使自己為公眾所認識和容易接觸等方面，做得未如理想。和房地產委員會不一樣，總監及其辦公室是省政府的一個機關，並無制訂規章的權力，以及要面對在房地產委員會不適用的運作約束。這些約束包括聘用職員的限制、出差和公開宣傳的限制。

IAG 也注意到，總監辦公室的高級職員要分擔多項設於金融機構委員會內的監管責任，其中一些在範圍方面比該辦公室的房地產責任更大。這種情況形成一定的危險，那就是房地產問題可能會被放在次要地位，讓路給該機關有更大責任的方面。

如果政府和公眾預期要倚賴總監作為對房地產委員會的自我監管職責的制衡，那麼總監的能力和權力也須要改變。現時總監的監督權力是既有限又被動的。假如政府認為總監的職責是監察房地產委員會履行其維護公眾利益任務的整體有效性，法律須要規定總監有權蒐集更多資料，及以更具前瞻性和實質性的方式出手干預。

房地產委員會理事會的代表性

最後，IAG 建議管治方面的最重要變革，是房地產委員會本身的重新平衡。房地產委員會理事會的業界和非業界成員的比例目前是十四比三，並不符合現代管治原則。

業界成員是由同儕推選入房地產委員會，許多以前曾任地方房地產局的委員。獲選進入房地產委員會的持牌人會運用業界經驗來履行其職責，但也可能會認為對推選他們的同儕負有責任，而不是對公眾負有責任。

房地產委員會理事會的組成以及選舉程序的規定和設計，是由政府而不是房地產委員會自己制訂的。IAG 承認，業界參與是自我監管的基本原則。不過我們認為，房地產委員會理事會的組成，如現時所設計的，會造成這樣的想法和危險，那就是業界利益凌駕消費者和更廣大公眾的利益。

“房地產委員會理事會的組成，如現時所設計的，會造成這樣的想法和危險，那就是業界利益凌駕消費者和更廣大公眾的利益。

公眾和持牌人教育

有兩類公眾教育必須存在，而且監管體制若要符合公眾利益，它們必須是有效用的。第一類是幫助公眾明白他們可期望持牌人的操守和行為是怎麼樣，以及他們如受到不公平對待可有什麼補救方法的教育。第二類是關於此行業的普通教育，讓消費者有能力了解更複雜的問題，及幫助他們作出符合自己利益的決定。

這兩者都重要。第一類(關於持牌人操守的教育)是監管機構的責任。第二類(關於業務的教育)是監管機構和業界可共同承擔的責任。

持牌人操守方面的公眾教育

在卑詩省，房地產局和業界協會比監管機構高調得多，及與公眾的關係更緊密。IAG 收到的公眾意見顯示，有關房地產局、BCREA 及房地產委員會在處理投訴和紀律處分持牌人操守方面的職責，普遍感到混淆不清。房地產委員會本身的調查數據顯示，只有 30% 的消費者能確定，與房地產業持牌人操守有關的憂慮或投訴，應該交到房地產委員會。

考慮到房地產局在處理投訴和紀律處分方面長久以來所扮演的角色，及房地產局可用的資源與房地產委員會可用的相比起來的差異，這種混亂情況，以及消費者意識不足，也許是無可避免的。這兩者都有問題。

房地產局和業界協會是由成員管理的組織。與有責任以公眾利益為先的房地產委員會不同，這些組織對成員負有責任。這不是說房地產局不為公眾服務或增值；相反，房地產局在解決有時候可能會與公眾利益不一致的投訴方面有既得利益，這是不容否認的。當他們參與把消費者投訴分類，決定什麼要向監管機構匯報，以及訂立多一重操守要求和紀律處分，他們削弱了監管體制。

公眾普通教育

當涉及到房地產業務的公眾普通教育，房地產委員會在多個方面和 BCREA 合作，而在很多情況下 IAG 認為這種合作在服務公眾方面是有效的。

不過有些實例說明 IAG 認為，房地產委員會須要更具前瞻性及不倚賴業界來教育公眾。舉例來說，在市道(例如價格飆升)或業界經營手法(例如使用花紅和獎勵)會對消費者造成危險的情況下，房地產委員會有責任提醒消費者注意這些危險。

房地產委員會要在公眾教育方面起作用，及使其投訴程序可更容易為公眾所用，就必須高調一些，及變得明顯更方便消費者。房地產委員會的投訴程序可能是繁瑣的。消費者準備和提交投訴，必須大費周章；公眾和業內人士告訴我們，他們最初聯絡房地產委員會提出投訴時，對方半信半疑。房地產委員會最近更改了員工編制，在投訴程序方面增加資源和關注，不過 IAG 預期，要使到這個程序更公開及為公眾所接受，必須作出更大努力，包括文化方面的轉變。

持牌人教育

許多公眾和業內人士曾發表看法，說出他們認為怎樣算是加入房地產這個專業的低門檻。在某個專業內從多年經驗中汲取到知識的人認為入職要求是不足的，這並非不尋常的事。在某個專業內已經取得資格的人主張提高入職門檻，這也並非不尋常的事。然而，行業隨著時間過去而改變，這也是真確的，而有時候它們會變得更複雜和對提供服務者要求更高。因此，定期檢討資格標準是很重要的。

近年來房地產委員會相當關注教育並投入很多資源。這方面的關注基本上是在於應用執業課程的修改，這項課程是提供來作為發牌後教育要求的一部分。這項課程連同新的分契物業經理發牌課程 (Strata Manager's Licensing Course)，獲得房地產牌照司法人員協會 (Association of Real Estate License Law Officials，簡稱 ARELLO®) 承認。該協會是由監管機關組成的國際組織。

IAG 認為，必須對入職水平教育有類似的關注。房地產業持牌人處理對大多數人來說是他們將會進行的最大筆財務交易。與其他處理財務交易及就那些交易給予意見的專業相比，房地產業持牌人的入職水平教育標準是偏低的。我們也認為，發牌教育的修改必須包括對操守和道德規範作為基礎元素有更大關注。

“與其他處理財務交易及就那些交易給予意見的專業相比，房地產業持牌人的入職水平教育標準是偏低的。

最後，IAG 發覺持續教育和測驗方面有改善的空間。持牌人必須每兩年續牌一次，以及像許多專業一樣，必須完成持續的培訓，才可保持其牌照和合資格續牌。有空間增加這些要求和確保能力水平接受測驗。最後，如同發牌教育，對操守和道德規範需要更大的關注，作為持牌人必需的持續教育的一部分。

VIII // 建議

IAG 制訂了一整套建議，去處理在第 VII 部分指出的監管漏洞和缺點。總共有 28 項主要建議，及在某些情況下次要建議，後者的作用是支持和加強主要建議的施用。

建議是按本報告第 VII 部分所列明的主要關注範圍來排列。提出大部分建議，是要反映我們期望這些建議會達到的原則或成果。我們鼓勵房地產委員會，以及在某些情況下政府或總監，以最有效取得預期成果的方式落實這些建議。

透明度和道德規範

1. 房地產委員會訂立一套全面的道德規範與專業操守守則 (Code of Ethics and Professional Conduct)，並規定持牌人要以書面申明遵守該守則，作為定期重新發牌的其中一項要求。

房地產委員會規則訂明持牌人對其客戶的首要職責。這些職責包括以客戶的最佳利益行事、採取合理措施避免利益衝突以及誠實而且謹慎和有技巧地行事。這些規則適用於所有持牌人，並且由一個主要任務是保障公眾的團體執行。

房地產局執行 CREA 道德規範守則。那套守則只適用於也是房地產局成員的持牌人，並由主要任務是增進業界成員利益的團體執行。該守則有部分看來與保障公眾任務不符，例如與其他 REALTORS® (房地產經紀人) 的“爭議可免則免”這項職責。

兩套道德規條同時存在，會造成混亂及潛在的消費者保障漏洞。管理所有持牌人的道德和操守的權力，是並且必須被清楚理解為房地產委員會的管轄權。房地產委員會制訂、維持及發布一套明確的道德規範與專業操守守則，會有深入人心之效。

為加強持牌人的道德義務的重要性，**IAG 建議**，持牌人每隔一年申請重新發牌時，必須申明遵守法定體制、履行其職責及遵守道德規範與專業操守守則。

IAG 也建議，發牌前教育和強制性持續教育兩者均必須加強，並且有更好的關於道德規範和持牌人對消費者的職責的內容 (參看有關持牌人和公眾教育的建議)。

2. 房地產委員會修訂其規則，不再允許從事買賣服務的持牌人提供雙邊代理。

當持牌人與客戶建立房地產代理關係時，結果是持牌人要專為客戶負起重要的職務和責任，包括以客戶的最佳利益行事的職責、保密的職責以及採取合理措施避免利益衝突的職責。

IAG 認為，從事買賣服務的持牌人能夠向利益不同、可能是分歧的或有衝突的各方提供雙邊代理，這種情況與代理的基本概念背道而馳。可以向交易中的兩名客戶提供次一級的代理這種想法表面上顯示，持牌人沒有履行以客戶的最佳利益行事的職責，也沒有採取措施避免利益衝突。這種情況也會導致消費者感到困惑，以及讓無良的持牌人有機可乘。

IAG 承認，隨著取消雙邊代理，房地產交易中的一方可能會沒有代表，而非有限度的代表，這種潛在危險是存在的。也會有這樣的一種危險情況，就是持牌人勸阻另一方尋找代表，以便可從賣家那裏拿到全部佣金。

為減輕這些危險，**IAG 也建議**，房地產委員會要求持牌人清楚披露提供給各方的服務的性質和局限，以及有積極義務讓無代表的一方得知，尋找獨立持牌人為自己提供專業服務和意見的機會及好處。

IAG 也留意到，將會有現有的衝突意味了持牌人不應代表任何一方這樣的情況。**IAG 建議**，房地產委員會制訂指引，指導在這些處境裏的持牌人，繼續以消費者利益為先。

我們也留意到，在提供出租和分契物業管理服務裏的雙邊代理，較買賣服務更受控制，因此我們的建議只針對買賣服務。

3. 房地產委員會要求持牌人在建立客戶關係前及之時全面披露並說明其財務和非財務獎勵制度。

清楚及全面披露持牌人從賣家、買家及其經紀行獲得的報酬和好處，會有助消費者了解持牌人在提供意見時會受到的一切影響。更大的透明度將會加強持牌人以客戶的最佳利益行事的職責，並減低意見會受到持牌人自己在交易中的利益所損害這種危險。

IAG 建議，披露方面的改善包括說明持牌人由於參與交易而獲得的一切佣金、服務費、花紅、額外回扣、獎金以及其他形式的利益和獎勵(財務和非財務兩方面的)。披露也應該包括佣金可能會如何因代表方式(例如雙重代表)及持牌人可從促成轉讓買賣合約中獲得報酬的方式而異。

4. 房地產委員會要求持牌人向消費者提供資訊，這些資訊清楚說明持牌人對消費者要負起什麼職責，以及消費者在與持牌人建立關係之前、期間及之後可怎樣保障自己的利益。

BCREA 的“Working with a Realtor” (找房地產經紀人協助) 小冊子是最常用的文件，讓消費者能夠獲得有關他們與持牌人的關係是什麼性質的資訊。該小冊子是由業界為業界制訂，而不是由肩負保障公眾利益和消費者的任務的監管機構制訂。該小冊子的重點絕大部分在於代理關係，而且依 IAG 之見，寫得對消費者不是清楚易明的。

我們認為，房地產委員會最適合為消費者提供資訊，讓他們知道他們與持牌人的關係，以及與持牌人建立關係之前、期間及之後可怎樣保障自己的利益。

IAG 建議，房地產委員會自主製作資訊，在消費者聘用持牌人之前提供給他們，並且規定所有持牌人都要為消費者提供這些資訊。這些資訊應著重於消費者保障，及加強持牌人對其客戶要負起的職責。它應該提供有關費用和獎勵的資料，有關以下各方面的資料：代理關係和所提供的服務、消費者的重要決定(例如在轉讓合約方面)、要向持牌人提出的問題以及如果代理關係有改變(例如持牌人其後申報有利益衝突)該怎麼辦。它也應該包括有關如何向房地產委員會作出投訴的資料。

IAG 也建議，房地產委員會要求持牌人在交易過程中以及每當代理關係有改變時，提供額外及持續的資料，好讓消費者能清楚明白他們及他們的決定會受到什麼影響。

IAG 認為，交一份文件本身不應免除持牌人要充分說明所提供的服務的責任，以及對客戶要負起的職責。**IAG 建議**，房地產委員會為持牌人制訂補充指引和提供教育，以確保任何提供給消費者的文件都有充分說明及得到完全明白。

5. 房地產委員會將更多的注意力集中於持牌人所用的表格和合約，以確保它們反映了對消費者保障和公眾利益的適當重視。

IAG 擔心，放盤協議及買賣合約是由業界為業界制訂，未必有由監管機構制訂及發布的文件可能會有的公眾利益和消費者保障方面的關注。

房地產委員會有權訂立標準表格，供持牌人在提供房地產服務時使用，以及依 IAG 之見，有首要義務為公眾利益著想出手干預，以確保持牌人所用的表格和披露書反映了公眾利益。

IAG 建議，房地產委員會更果斷地運用這方面的權力，以確保房地產業持牌人所用的，與提供房地產服務有關的文件，對消費者是清楚、可理解的，以及消費者了解所提供的資訊可能如何影響他們的決定。舉例來說，房地產委員會應確保，放盤協議有解釋及明確說明賣家在合約轉讓方面的選擇。

買賣合約這款標準表格並非持牌人與買家和賣家之間的文件；相反它是買家和賣家之間直接簽訂的合約。因此，它不是房地產委員會根據該法例有清晰權力規定的標準表格。在卑詩省，大部分持牌人所用的買賣合約這款標準表格是 BCREA 與加拿大大律師公會 (Canadian Bar Association) 共同制訂，供本省房地產局的成員獨家使用。

雖然該法例沒有明確賦予房地產委員會權力，規定買賣合約這款標準表格的更改，但政府最近出手干預，更改這款標準表格的條文，以處理濫用合約轉讓條款方面的憂慮。

IAG 建議，房地產委員會密切監察可能由買賣合約這款標準表格引起的消費者保障方面的問題，包括政府最近規定的更改。

假如房地產委員會找到這些表格有顯著的漏洞，而業界團體沒有前瞻性地處理這些漏洞，政府可能需要出手干預，澄清房地產委員會訂立持牌人所用特定表格的內容的監管權力，是否擴大至房地產買家和賣家之間的合約。

6. 政府落實對持牌人使用的合約所作的變革 (規定買家轉讓合約必須得到賣家同意)，擴大至所有類型的房地產買賣合約，無論合約是否由持牌人草擬。

政府最近採取行動，確保賣家有知情的選擇，是否允許買家轉讓合約。雖然這是朝正確方向踏出的一步，但 IAG 擔心，合約轉讓方面的要求只適用於由持牌人協助進行的交易。

這可能會有意想不到的後果，那就是把“影子轉售”這種做法驅趕到市場無監管的部分，例如“業主自售”商業項目。

IAG 因此建議，把最近公布的合約轉讓方面的要求，擴大至不牽涉持牌人的房地產買賣。

7. 房地產委員會規定，所有持牌人的交易利益披露都要經持牌人的常務經紀人審視及批准，其後每隔一定時間提交房地產委員會。

持牌人有房地產市場的內幕消息，當他們從除了提供給消費者的服務之外的個人交易中獲利時，這可能讓人覺得持牌人是利用那內幕消息，以致一般民眾蒙受損失。

現行的監管體制規定，當持牌人從交易中 (例如買或賣物業) 獲得利益時要作出披露。這些披露必須提交他們的常務經紀人。房地產委員會可在前往經紀行進行審計時審視這些檔案。

IAG 建議，常務經紀人必須迅速地及無論如何在訂立收購或出售協議之前，審視及批核這些披露，以及常務經紀人必須定期向房地產委員會提交這些披露。

這方面的審視及批核，會使常務經紀人和房地產委員會兩者均能夠找出潛在的趨勢 (例如在市道日益暢旺期間某個經紀人提交的披露增加)，以及通過提出問題，在合乎情理的範圍內確定該名持牌人是否公平地對待交易的另一方。

IAG 建議，房地產委員會檢討披露交易利益表格，以確保它包含了所有潛在利益，及其內容是清楚和消費者容易明白的。

8. 房地產委員會修訂其規則，禁止持牌人從本身的放盤中直接或間接取得利益。

持牌人從本身的放盤中取得利益這種做法，會讓消費者有相當大危險受到無良持牌人行為的損害，例如低於市值的報價。IAG 視這種做法為不可調和的利益衝突。

IAG 建議，房地產委員會修訂其規則，禁止持牌人通過買賣合約或合約轉讓，從自己是指定代理人的交易中取得利益。

9. 房地產委員會規定，賣家的代理人所收到與房地產買賣有關的報價，全部都要迅速提交該名代理人的常務經紀人，並保留於經紀行，供房地產委員會隨時審視。

IAG 知道，有報道指有些持牌人沒有把收到的報價全部向賣家披露，以及偏袒某些買家的報價，從而可能有損持牌人要以其客戶的最佳利益行事的職責。我們也知道，有報道指有些持牌人聲稱有多人出價(有時候可能是誇大了)，以鼓勵買家出更高價。

為確保有透明度及有書面紀錄可供房地產委員會找出行為不當，包括可能的價格操控，**IAG 建議**，經紀行必須保留在銷售過程中所作出的全部報價的紀錄。

在長遠方面，**IAG 建議**，房地產委員會設立一個實時多重報價登記冊，讓買家可在有恰當私隱保障下，密切留意著對該物業所作出的全部報價。這樣做將會使買家能確定其報價已經遞交了，及確定事實上已經有多人出價購買該物業。

遵章和後果

10. 房地產委員會對準持牌人施行更嚴格的適合性評核標準。

要防止行為不當及保障公眾，最有效方法是阻止“有危險性的”人士獲得發牌。

IAG 建議，房地產委員會調撥更多資源及優先處理對新持牌人的適合性評核。這個更新了的焦點應包括檢討可預測出較高危持牌人的主要指標。(也應包括檢討其他受監管行業裏的行為不當。)

市道日益暢旺時，有些新持牌人可能會著重於短期利潤，而不是其客戶的最佳利益及相關的職責，嚴謹的入職要求尤其重要。

IAG 支持在適當情況下申請人應負擔資格聽證的費用這項原則。

11. 房地產委員會要常務經紀人負起明確的責任，向委員會舉報持牌人行為不當，以及要持牌人負起明確的責任，向其常務經紀人舉報會對公眾造成損害的不當行為。

自我監管要起作用，某個專業必須使本身遵從高於任何獨立監管機構對該專業所要求的標準。自我監管這種特權要求該專業的成員積極關注自己的操守，以及其他成員的操守。舉報行為不當，特別是會對公眾造成損害的行為不當，是自我監管的關鍵。

IAG 的檢討發現，知道有可舉報的問題的持牌人和常務經紀人，比實際上會提請監管機構注意這些問題的要多。出現這種情況的原因，有部分可能是業內和公眾對於到哪裏舉報持牌人行為不當，及處理那行為不當所採取的措施，感到相當困惑。

IAG 認識到，房地產局在房地產委員會成立之前以及之後，為其成員確立消費者保障期望，起了重要作用。然而，經過一段時間之後，房地產局在處理投訴方面的作用，已演變至它們詮釋房地產委員會的管轄權，及把消費者投訴分類。這完全是監管機構的職責。

房地產委員會是唯一由法例成立的監管機構，有明確的消費者保障任務，並且必須能夠在沒有房地產局的重複工作或干擾下履行其職責。

IAG 不認為，硬性規定要向房地產委員會舉報，是完全取代房地產局的處理投訴和紀律處分作用。房地產委員會、持牌人或常務經紀人可以把更恰當地被描述為持牌人與持牌人之間的糾紛，及牽涉有限的或不牽涉消費者保障或公眾利益問題的投訴，提交房地產局。房地產局絕對有權管理其成員的操守；然而，依 IAG 之見，它們的角色必須從屬於監管機構的角色。

我們也不認為，硬性規定要常務經紀人舉報行為不當，是必然取代常務經紀人根據規則所享有，可作合理嘗試解決問題的權力。我們相信，常務經紀人須要負起更大的職責，確定那些顯示出會對消費者造成損害的業界經營手法的報告，並就報告採取行動。

為確保常務經紀人有恰當履行其查明和舉報行為不當的責任，**IAG 建議**，常務經紀人必須向房地產委員會提交年度報告，裏面包括的資料是有關所處理涉及實際或潛在行為不當的個案數字，以及它們是如何解決。

IAG 認識到，重建現行的房地產委員會、房地產局、常務經紀人和持牌人之間的處理投訴和舉報體系，將需要時間。具透明度的程序、措施及決策準則，將會是新制度的重要組成部分。

在此期間，**IAG 建議**，房地產委員會與房地產局訂立正式的分享資訊安排，目前房地產局並不與該監管機構分享有關公眾投訴及紀律處分的資訊。

最後，**我們建議**，房地產委員會應說清楚，不遵從向該委員會舉報行為不當的要求，會構成失職，可能受到懲處。

12. 房地產委員會為業界及公眾設立保密舉報渠道 (例如舉報熱線或告發者計劃)，以便利舉報持牌人行為不當。

有些持牌人可能說話有保留，不願意通過正常渠道舉報牽涉同事或同儕的問題，這是由於房地產業的關係為本的性質，以及這樣做是不忠誠或將會招來報復這種觀念。公眾人士可能會有類似的情況，不願向監管機構舉報。然而，當操守和經營手法問題無人舉報及未得到處理時，業界及個人和公眾的利益會受到損害。

舉報渠道保密，可鼓勵對操守和經營手法問題與風險的前瞻性確認，以及監管機構及早調查和出手干預，防止造成傷害。

要取得成果，保密的舉報渠道必須為公眾和業內人士所熟知。因此，**IAG 建議**，房地產委員會所設立的渠道必須得到廣泛宣傳。

IAG 明白，有些房地產服務合約，特別是分契物業管理服務，包括了阻止客戶向房地產委員會提出投訴的條文，例如要客戶負擔為行為不當的指控進行辯護的費用。**我們建議**，房地產委員會採取果斷的行動，去處理業界阻止公眾和業內人士向房地產委員會提出投訴，或使他們更難這樣做的手法。

13. 房地產委員會運用現有監管權力，鼓勵持牌人遵守所有規管其操守的規則，包括其他法定及監管機關的規則。

持牌人選擇性遵守規管其操守的法律，即使那法律是在房地產委員會的直接管轄範圍外，也會使人對持牌人是否適合繼續持有牌照，產生疑問。協助客戶避開他們本身的法律義務，也會使人關注持牌人是否適合繼續持有牌照。這兩種做法均會讓消費者受到損害，削弱公眾的信任，以及削弱其他監管體制的完整性。

IAG 相信，房地產委員會的現有監管任務和權力，讓它有權鼓勵持牌人遵守在其直接管轄範圍外的法定和監管要求。假如房地產委員會認為其權力不清晰，它可以修訂其規則，以確定持牌人不遵守其他法定和監管要求，或協助和教唆客戶不遵章，是在該委員會作出處分的權力範圍內。

IAG 也建議，政府修訂該法例，允許房地產委員會按照《資訊自由及私隱保障法》(Freedom of Information and Protection of Privacy Act) 的規定，向其他監管和執法機關披露資料。這會促進與監管伙伴的更佳合作，給予公眾更好的保障。

14. 房地產委員會對以弱勢公眾人士為目標，從事、協助或教唆激進營銷手法的持牌人，採取更多的前瞻性偵查和阻嚇行動。

公眾對任何以弱勢卑詩省民 (例如新移民、長者、不是那麼見多識廣的房地產市場參與者以及無代表的人士) 為目標的行為不當，愈感厭惡。

在持牌人激進地游說放盤而交易會在短短幾天時間裏就完成的市場環境下，賣家沒有“冷靜期”之助，可作清醒的思考。著重銷售量的持牌人，可能會令緊迫感和衝動的賣家行為增加。

在此環境下，房地產委員會必須把額外資源，包括適時的消費者警示，集中於防止或紀律處分以弱勢人士為目標的激進和掠奪性營銷手法。

15. 房地產委員會更加注重其經紀行審計計劃裏的持牌人操守考查。

房地產委員會的現行經紀行審計計劃，主要是集中於經紀行的財務紀錄、相關的內部控制以及信託基金的保護。在不減低財務審查的重要性下，IAG 建議，審計計劃擴大至包括更廣泛審查營商手法和持牌人操守。前瞻性市場行為檢討會有助房地產委員會找出實際和潛在的行為不當，及更快出手干預，以保障消費者。

16. 政府將房地產委員會對個別持牌人行為不當可施加的紀律處分罰款上限增加至 \$250,000，對經紀行行為不當可施加的紀律處分罰款上限增加至 \$500,000，而行政罰款上限就增加至 \$50,000。

監管行為不當的罰款應該對重犯那種行為不當起明確的阻嚇作用，以及對業界起一般性阻嚇作用，使類似的行為不當不會出現。考慮到在現時房地產市場裏，行為不當可能帶來豐厚的報酬，根據該法例規定的現行罰款(持牌人 \$10,000 而經紀行 \$20,000) 可能不過是經營成本而已。最高行政罰款(\$1,000) 也跟市場脫了節。

建議提高罰款，將會使房地產委員會有能力採取更多強制性的執法行動，以及更有效地影響業界行為。IAG 也支持按每宗違反監管規定來施加罰款，而且**我們建議**，政府賦予房地產委員會權力，指定要對某些違反監管規定的情況，施加行政罰款。這種權力會使房地產委員會能夠應對在不同市道期間或會出現的新興及要優先處理的操守問題，而不是要求和可能要等待條例的定期修改。

紀律處分和罰款應留來用於更嚴重的持牌人行為不當或行為不得體的問題，而不是用於技術上不遵章的問題，這些問題可用行政罰款來適當處理。為確保更多種類的罰款的運用是具透明度和公平的，**IAG 建議**，房地產委員會公布如何決定懲處的準則，包括行政懲處和紀律懲處。

17. 政府修訂該法例，讓房地產委員會能迫使持牌人及經紀行交出不當行為的收益。

除了加重罰款和懲處外，IAG 支持取回行為不當的收益。交出從行為不當中獲得的收益，加上要繳付罰款，會使到做出不當行為是無利可圖的，以及起有力的阻嚇作用。

IAG 建議，在長遠方面，房地產委員會檢討把交出的收益退回，以補償不當行為的受害人的方法。

18. 房地產委員會提高其投訴和紀律處分程序以及由此產生的結果的透明度。

為提高透明度和公眾對監管程序的參與，IAG 建議，在房地產委員會的網站上，向公眾提供更多有關投訴和紀律處分的程序與後果的資訊，以及這些資訊是以方便取得及消費者容易使用和理解的方式表達出來。

管治和架構

19. 政府修訂該法例，規定委員會的成員當中半數是非業界成員。

目前，在房地產委員會的十七名委員當中，十三名屬業界委員，由其同儕選出；一名由房地產委員會委任，代表分契物業業主的利益；以及三名非業界委員。

業界委員是按區域獲選進入房地產委員會，那些區域可能包括一或多個房地產局。許多由同儕推選入房地產委員會的業界委員，以前曾任房地產局的委員，而房地產局的任務是代表其成員的利益。相比之下，房地產委員會的任務是維護公眾利益及著重消費者保障。

我們認為，有些獲選進入房地產委員會的業界委員未必完全意識到，他們的職責是執行房地產委員會的維護公眾利益任務，而不是維護他們的同儕或地方房地產局的利益。此外，民選委員如未能連任，每一任只是為期兩年而已。兩年時間很可能不足以培養出能力，及發揮作為該監管機構的理事會委員的職能。

絕大多數業界委員在房地產委員會的任期相對比較短，這可能產生了意想不到的結果，那就是造成房地產委員會狹隘地詮釋其管轄權，需要大膽行動時卻猶豫不決，及在監管方面以被動而不是前瞻性為主。

IAG 意識到，作為一個自我監管組織，房地產委員會需要有業界專門知識和經驗，來履行其任務。然而，我們認為，現在是時候以其他關於監管和管治最佳做法的觀點，及更多關於房地產委員會的理事會的公眾觀點，來重新平衡那業界聲音。

IAG 贊成將“非業界”房地產委員會委員定義為現時沒有從該受監管行業賺取收入的人士。IAG 也仍然贊成房地產委員會委員兩年一任，期滿可續期，這樣做讓房地產委員會能留住有能力和勝任的委員。

IAG 也建議，政府修訂該法例，增加非業界人士參與房地產委員會的紀律委員會事務。

我們進一步建議，挑選非業界代表的程序須更具透明度，並遵循既定的良好管治原則，包括使用能力為本的技巧和經驗評核。

20. 政府修訂該法例，由房地產委員會作為單一監管機構負責監管持牌和無牌房地產服務。

把有牌和無牌兩種活動都交由單一監管機構管轄，會令該監管機構須負起監管各種各樣房地產服務活動的責任。它會使監管機構更有能力應對涉及有牌和無牌兩類人士的新興房地產商業模式。它會讓公眾和業界有單一接觸點，及統一的公眾教育和意識提升能力。

與總監相比起來，房地產委員會有更廣泛的房地產服務管轄權，能夠訂立規則，以及擁有比總監及其辦公室更大的營運自主權和靈活性。IAG 因此認為，房地產委員會具備了最佳條件，監管有牌和無牌兩種房地產服務活動。

隨著給予房地產委員會更廣泛的責任，管轄有牌和無牌兩種房地產服務活動，IAG 建議，相對加強總監對房地產委員會的監督 (參看第 21 項建議)。

關於無牌活動，IAG 注意到，根據法規“業主自售”活動獲豁免遵從發牌要求，因此不受總監或房地產委員會監管。這豁免之所以存在，前提是業主應該能夠以他們認為合適的方式來處理自己的物業，毋須牌照。

然而，大量進行的“業主自售”活動，可能會對消費者構成更大的危險。這是一種被稱為“批發”的活動。在某些情況下，它牽涉到個別人士買入多個物業，然後轉讓購買合約，或轉售或出租那些房屋供其他人居住。

市道日益暢旺時，投機取巧及大量的“業主自售”商業活動可能會讓消費者蒙受風險，而若有對持牌人的監管規定，例如最低資格要求、以客戶的最佳利益行事的職責及恰當披露利益衝突，則可減輕這些風險。

IAG 因此建議，大量或為商業目的而進行的“業主自售”活動，須按照該法例取得發牌。為清楚起見，IAG 不建議出售自己的物業的個別業主—住戶要取得發牌。

21. 政府增加房地產總監對房地產委員會的監督，包括定期獨立評核委員會在其獲授權執行的任務方面的效績。

總監辦公室對房地產委員會的監督權力有限，這種情況使它未能查明或應對導致成立IAG的問題。

如果政府想讓總監監督房地產委員會運用所獲得的授權，我們建議，加強總監的權力及與房地產委員會的關係方面的法例，包括：

- ▶ 賦予總監要求房地產委員會調查某事件的權力；
- ▶ 要求房地產委員會設立一個委員會，檢討沒有紀律處分的結案決定，以及向總監匯報這些決定；

- ▶ 要求房地產委員會包括更多資料，作為同意令訴訟紀錄的一部分，包括讓總監有足夠了解可作出決定和運用上訴權的調查報告；以及
- ▶ 要求房地產委員會定期和按需要向總監提供報告，這些報告是關於對消費者的新興風險、這些風險的應對、投訴數據、審查數據及執法數據。

IAG 認為，這些額外措施平衡了房地產委員會的自我監管授權，並讓其權力大半不受束縛，而且提高房地產委員會在執行任務的效績方面的問責性。

我們也建議，總監有權要求定期獨立評核房地產委員會在運用所獲得的授權方面的有效性。那些評核的職權範圍應該由總監以他或她認為合適的方式決定，並且由不受房地產委員會支配的資源執行。那些評核得出的結果應該向公眾公開。

我們進一步建議，首個這樣的評核定於一年或十八個月之後進行，並用作 IAG 的建議的進度報告。

22. 房地產委員會加強要求常務經紀人對持牌人進行積極及直接監督。

為強化常務經紀人對其持牌人的監督，IAG 建議，房地產委員會增加常務經紀人對該經紀行所聘用的持牌人的督導責任。要確保有適當遵從監管要求、道德要求，以及稱職地向公眾提供服務，恰當監督持牌人是必要的。本報告包括多項建議，讓常務經紀人負起更大的監督職責，包括舉報行為不當、批核披露交易利益表格、保留報價以及其他紀錄備存等規定。

IAG 建議，房地產委員會找出和實行提高常務經紀人的督導有效性的方法，包括每個督導常務經紀人與持牌人的最大比例。

在經紀行的適合性和債務清償能力成疑，以及若不這樣做公眾會受到損害的情況下，**IAG 建議**，政府賦予房地產委員會權力，在限定時間內接管該經紀行，以協助有秩序地把常務經紀人不能履行其責任的商號逐步結束或轉讓。

IAG 也建議，房地產委員會徹底檢討新商業模式，以確保有恰當管治和監督持牌人以及公眾保障。在新商業模式未必符合用於較為傳統的模式監管架構的情況下，額外的監管警覺性是很重要的。新商業模式或會使東主、常務經紀人及可能是持牌人，必須承擔額外的職務與責任。

23. 政府在經紀行所有權方面實行“適當人選”標準。

經紀行的所有權會影響常務經紀人和持牌人的修養和操守，因此所有權應該要接受適合性評核及獲得房地產委員會批准。

24. 房地產委員會需要有可幫助它找出或會對消費者造成損害的業界經營手法的紀錄備存及匯報。

本報告內較早前的建議確定了多項新設的經紀行紀錄備存及匯報要求，包括：

- ▶ 常務經紀人報告有關行為不當的投訴的處理；
- ▶ 批核和保留披露交易利益表格，及向房地產委員會提供副本；以及
- ▶ 保留與交易有關的全部報價。

此外我們建議，房地產委員會要求持牌人和經紀行，在成交期內持牌人以代理人的身分參與或從中取得利益的所有合約轉讓，都必須由該名持牌人的常務經紀人收取、審視和存檔。

IAG 建議，所有紀錄都要存起來，一經要求就可以即時提供給監管機構，以及如沒有保留以上的紀錄，會構成違紀行為。

IAG 也鼓勵房地產委員會找出其他數據和紀錄，幫助它前瞻性確定會對消費者構成潛在危險的市況和持牌人行為。

25. 房地產委員會對發牌教育和測驗要求進行全面檢討，以提高入職標準。

公眾的期望是所有持牌人都是稱職、值得信任及時刻都以消費者的最佳利益行事。在訂立新持牌人的入職標準時，監管機構首次有機會滿足那些期望。在日益暢旺的房地產市場裏，嚴謹的入職要求更為重要，因為準持牌人可能會追求短期利潤，而不是長期全情投入這個行業。

IAG 建議房地產委員會全面檢討發牌教育要求，以確保持牌人完全明白他們對消費者的職責、作為受監管行業的成員要負的責任，以及在履行服務方面是稱職的。

今次檢討必須考慮語言能力和理解力的作用。很多卑詩省民的母語並非英語，而房地產業的應對之道，就是以多種語言提供服務。實際上，很多持牌人不是以英語作為母語，他們以另一種語言來給客戶提供大部分的服務。

另一方面，房地產教育、監管資訊和指引以及標準表格，全部都是以英語提供。這形成了一種危險情況，那就是持牌人的教育和以後的能力水平，將會受到語言能力或理解力問題影響。這是監管機構不能忽視的一種危險情況。

26. 房地產委員會實行強制性持續教育，所包括的內容和測驗可強化持牌人的道德義務、操守要求及對消費者的職責。

除了加強對新持牌人的教育要求之外，IAG 建議每兩年發出強制性的監管快訊一次，提醒持牌人記住對消費者的主要職責及道德義務，從而強化對持牌人的監管期望。

我們進一步建議，持牌人須接受能力為本的評核，全面測驗他們對快訊內容的理解及運用能力。

27. 房地產委員會使其投訴程序更方便公眾使用及更容易操作。

IAG 意識到，像所有監管機構一樣，房地產委員會有管轄權的限制，基於證據和優先順序來作決定，以及在執行職務時必須遵循自然公平原則。然而，監管機構必須在這些限制和責任，與其坦率面對公眾的義務這兩者之間取得平衡。

房地產委員會有機會效法其他監管機構用來改善其公眾接觸面的最佳做法，及確保投訴程序不會讓消費者承受不必要的負擔。

在本報告的其他部分，IAG 已建議房地產委員會設立一個委員會，檢討沒有導致紀律處分的結案決定 (參看第 21 項建議)。IAG 認為這是重要的一步，可確保投訴在受理時得到恰當審視，以及較高危的個案得到確認和提升級別。這個委員會也將會處於有利地位，可確保這個程序是消費者容易掌握使用的。

IAG 也建議同意令要有更大的透明度(參看第 18 和 21 項建議)，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. 房地產委員會大幅增加及改善其公眾教育和意識方面的工作。

房地產委員會失去了公眾信心。重建那信心將需要投放大量的人力物力。

我們建議房地產委員會考慮聘請專業傳訊顧問，或增聘具備消費者教育和知識方面的經驗的人手，協助制訂和實行全面的計劃，以增加消費者教育和認知，及恢復公眾信心。

我們也建議，房地產委員會更多使用適時的消費者警示，使消費者有能力分辨出、避開及舉報持牌人行為不當。

IX // 邁步向前

房地產委員會邀請獨立諮詢小組進行今次檢討，給予小組全權設定檢討的條款，以及同意把整個過程公開，值得表揚。

落實本報告所包含的建議，將會是一項重大的工作。它將需要時間和額外資源，也需要政府、房地產總監、房地產局和業界協會以及個別持牌人，全部支持這些建議和房地產委員會的實施計劃。如果各個參與者不合作和協調，就會有問題繼續存在及公眾得不到適當保障的危險。

近月來房地產界的各個參與者及其監管體制備受注目和批評，而那些批評有部分是不可推卸的。

現在是時候集中注意力向前邁進，及作出公眾應該可以見到的變革。

X // 附錄

附錄 1：獨立諮詢小組成員

CAROLYN ROGERS (主席)，房地產總監兼金融機構委員會行政總裁

HOWARD KUSHNER，Kushner Law Group 律師行大律師兼事務律師

DON WRIGHT，Central 1 Credit Union 信用合作社主席兼行政總裁

AUDREY T. HO，卑詩省證監會 (British Columbia Securities Commission) 專員

BRUCE D. WOOLLEY Q.C.，Stikeman Elliott 律師行

CAROL GEURTS，卑詩省克里斯頓 (Creston) Century 21 Veitch Realty 經紀行
合伙經紀人

TONY GIOVENTU，卑詩省共管物業業主協會 (Condominium Home Owners'
Association of British Columbia) 總幹事

RON USHER，卑詩省公證人協會 (Society of Notaries Public of British Columbia)
總法律顧問

諮詢小組成員的履歷資料可見於：

www.advisorygroupbc.ca

附錄 2： IAG職權範圍

鑒於房地產委員會 (簡稱 RECBC) 和房地產總監已注意到一些重要問題，獨立諮詢小組 (簡稱 IAG) 於 2016 年 2 月 22 日成立，負責調查和審視房地產業持牌人操守和經營手法，及現有的持牌人監管的有效性。

諮詢小組的任務是檢視現行的監管體制有否充分保障消費者及更廣大的公眾利益，免受與持牌人應負起的職責和應遵從的操守標準不符的房地產業持牌人行為所損害。它將會建議用什麼方法提高消費者保障，及加強公眾對卑詩省房地產業持牌人的監管和營業手法的信心。

諮詢小組同意了闡明其工作範圍和重點的職權範圍。

諮詢小組認識到，有其他關於本省房地產市場而對卑詩省民具重要性和需要關注的問題，這些問題不在諮詢小組的任務和職權範圍內。諮詢小組找到但超出了小組工作範圍的問題，將會轉給有關當局，以作考慮和採取適當行動。

在行使所獲得的授權時，諮詢小組將會：

1. 調查在最近的公眾評論裏找到與房地產業持牌人及其同事的操守和經營手法有關的問題，這些問題對消費者及更廣大的公眾利益構成危險；
2. 檢視與 (1) 所指的持牌人操守有關的現有規則和要求，包括那些與以下有關的：
 - ▶ 合約轉讓；
 - ▶ 以客戶的最佳利益行事，及有限制的雙邊代理的職責；
 - ▶ 誠實而且謹慎和有技巧地行事；
 - ▶ 披露和減少利益衝突；
 - ▶ 遵照持牌人的全部法律義務的職責；
 - ▶ 誤導性廣告宣傳；以及
 - ▶ 脅迫性或掠奪性銷售手法。

3. 仔細研究 IAG、房地產總監和 RECBC 收到有關屬今次檢討主題的操守、經營手法及相關活動的資料和書面意見；
4. 建議對現行與持牌人操守有關的規則和要求，作出必要的改善，以便能給予消費者更好的保障；
5. 檢視對持牌人的規則、要求和專業標準的實施，包括：
 - ▶ RECBC 確定和應對消費者遭到的危險的程序和措施；
 - ▶ RECBC 的市場情報、調查和執法能力；
 - ▶ RECBC 的管治架構；
 - ▶ RECBC、房地產局、房地產總監以及本省其他執行持牌人操守要求和監督房地產業經營手法的團體之間的互動；
 - ▶ 持續專業操守和道德培訓及問責機制；以及
 - ▶ 其他措施去影響業界行為和遵章，例如持牌人和公眾教育。
6. 建議對實施和執行現有的規則和要求，作出必要的改善，以便能給予消費者更好的保障；
7. 檢視公眾與 RECBC 的接觸及往來；以及
8. 建議作出必要的改善，以加強公眾與 RECBC 之間的關係。

諮詢小組保留修改這些條款的權利，把其後得到確定或受到注意的問題包括在內，而這些問題是符合小組所獲得的整體授權。

附錄 3：根據該法例成立的其他房地產法團

房地產基金會

房地產基金會是由該法例設立，作有關教育、研究和相關活動的特定用途，目標是房地產服務業持續改善和演進。

基金會的經費主要來自房地產委員會由於行政和紀律處分罰款而收到的金錢，以及從經紀行或代表經紀行收到信託戶口所賺得的利息。基金會的營運由一個包括最多七名成員的理事會監督。卑詩省房地產委員會、卑詩省房地產協會和卑詩省房地產學院 (Real Estate Institute of British Columbia) 這三個機構每個委任一名成員；一名不是持牌人的成員由財政廳長委任；一或兩名成員根據該條例獲得委任 (如有的話)；以及財政廳長或其委任的另一名人士是理事會其中一名成員。

房地產錯誤與遺漏保險公司

房地產錯誤與遺漏保險公司負責管理房地產錯誤與遺漏保險基金 (簡稱該基金)，這是一筆集合基金，用來支付為面對職業責任索償的持牌人辯護和提供保障的費用。這樣的索償起因於發現持牌人在提供房地產服務方面犯了粗心大意的錯誤或遺漏。該法例規定，所有房地產業持牌人必須參加這個項目，及在首次發牌和其後每隔一年重新發牌時向該基金繳付徵費。

房地產賠償基金公司

房地產賠償基金公司負責管理房地產賠償基金。這個基金成立於 2005 年，目的是向被認為蒙受了如該法例所定義的可補償損失的公眾人士提供保障。這樣的損失出現於以下的情況：交託給房地產業持牌人或與經紀行有關連的無牌人士的金錢被侵吞或非法挪用；未有交付金錢或作出解釋；或金錢是在提供房地產服務方面欺詐得來的。

附錄 4：卑詩省的房地產局

BC NORTHERN REAL ESTATE BOARD

(卑詩北部房地產局)

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

FRASER VALLEY REAL ESTATE BOARD

(菲沙河谷房地產局)

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

KOOTENAY REAL ESTATE BOARD

(庫特尼房地產局)

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

POWELL RIVER SUNSHINE COAST REAL ESTATE BOARD

(鮑威爾河陽光海岸房地產局)

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

SOUTH OKANAGAN REAL ESTATE BOARD

(南奧肯那根房地產局)

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

VICTORIA REAL ESTATE BOARD

(維多利亞房地產局)

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

CHILLIWACK AND DISTRICT REAL ESTATE BOARD

(智利域市及地區房地產局)

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

KAMLOOPS AND DISTRICT REAL ESTATE ASSOCIATION

(甘露市及地區房地產協會)

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

OKANAGAN MAINLINE REAL ESTATE BOARD

(奧肯那根幹線房地產局)

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

REAL ESTATE BOARD OF GREATER VANCOUVER

(大溫哥華房地產局)

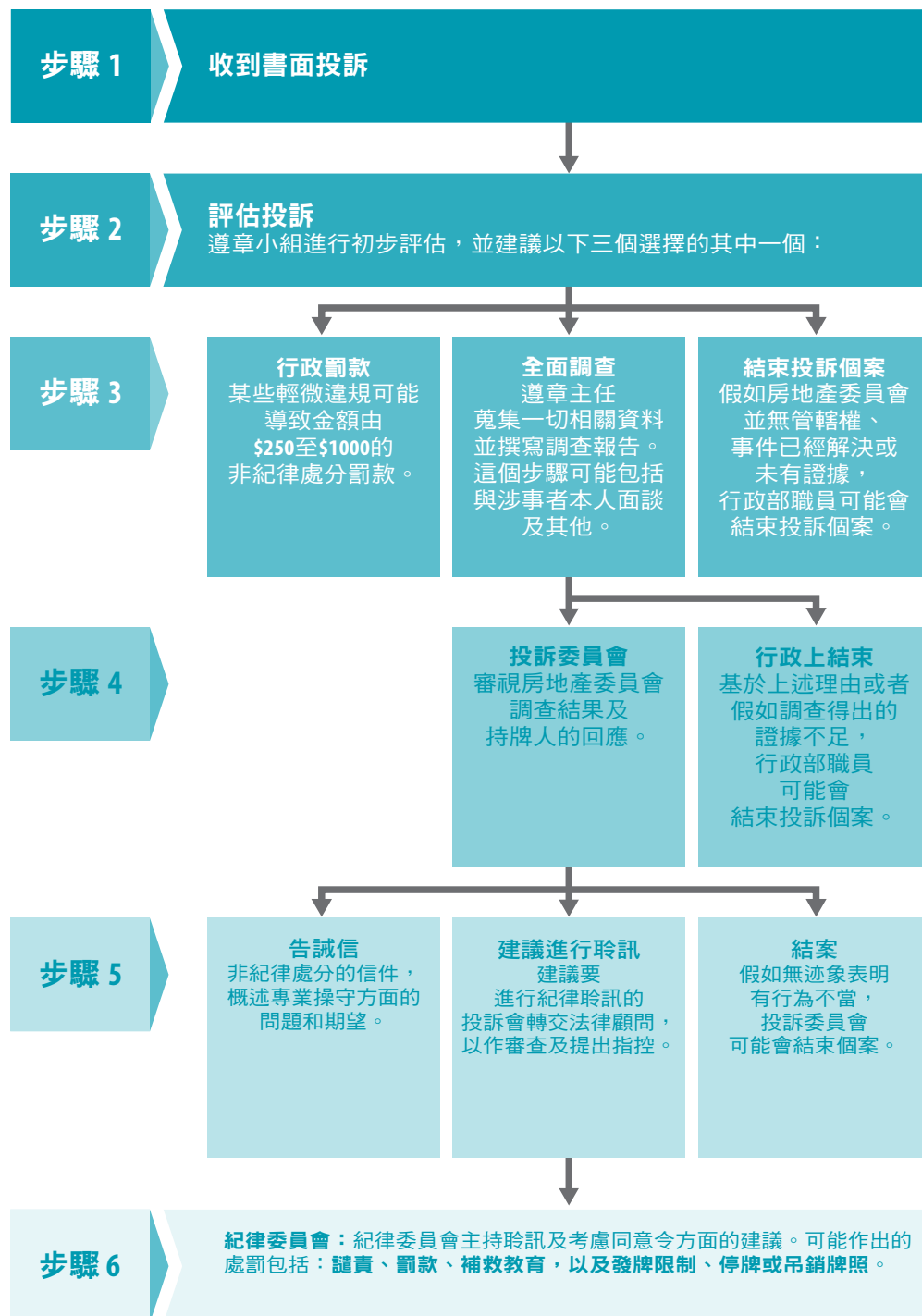
2433 Spruce Street
Vancouver, B.C. V6H 4C8

VANCOUVER ISLAND REAL ESTATE BOARD

(溫哥華島房地產局)

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

附錄 5：如何處理投訴



XI // 建議一覽表

透明度和道德規範

1. 房地產委員會訂立一套全面的道德規範與專業操守守則 (Code of Ethics and Professional Conduct)，並規定持牌人要以書面申明遵守該守則，作為定期重新發牌的其中一項要求。
2. 房地產委員會修訂其規則，不再允許從事買賣服務的持牌人提供雙邊代理。
3. 房地產委員會要求持牌人在建立客戶關係前及之時全面披露並說明其財務和非財務獎勵制度。
4. 房地產委員會要求持牌人向消費者提供資訊，這些資訊清楚說明持牌人對消費者要負起什麼職責，以及消費者在與持牌人建立關係之前、期間及之後可怎樣保障自己的利益。
5. 房地產委員會將更多的注意力集中於持牌人所用的表格和合約，以確保它們反映了對消費者保障和公眾利益的適當重視。
6. 政府落實對持牌人使用的合約所作的變革 (規定買家轉讓合約必須得到賣家同意)，擴大至所有類型的房地產買賣合約，無論合約是否由持牌人草擬。
7. 房地產委員會規定，所有持牌人的交易利益披露都要經持牌人的常務經紀人審視及批准，其後每隔一定時間提交房地產委員會。
8. 房地產委員會修訂其規則，禁止持牌人從本身的放盤中直接或間接取得利益。
9. 房地產委員會規定，賣家的代理人所收到與房地產買賣有關的報價，全部都要迅速提交該名代理人的常務經紀人，並保留於經紀行，供房地產委員會隨時審視。

遵章和後果

10. 房地產委員會對準持牌人施行更嚴格的適合性評核標準。
11. 房地產委員會要常務經紀人負起明確的責任，向委員會舉報持牌人行為不當，以及要持牌人負起明確的責任，向其常務經紀人舉報會對公眾造成損害的不當行為。
12. 房地產委員會為業界及公眾設立保密舉報渠道(例如舉報熱線或告發者計劃)，以便利舉報持牌人行為不當。
13. 房地產委員會運用現有監管權力，鼓勵持牌人遵守所有規管其操守的規則，包括其他法定及監管機關的規則。
14. 房地產委員會對以弱勢公眾人士為目標，從事、協助或教唆激進營銷手法的持牌人，採取更多的前瞻性偵查和阻嚇行動。
15. 房地產委員會更加注重其經紀行審計計劃裏的持牌人操守考查。
16. 政府將房地產委員會對個別持牌人行為不當可施加的紀律處分罰款上限增加至 \$250,000，對經紀行行為不當可施加的紀律處分罰款上限增加至 \$500,000，而行政罰款上限就增加至 \$50,000。
17. 政府修訂該法例，讓房地產委員會能迫使持牌人及經紀行交出不當行為的收益。
18. 房地產委員會提高其投訴和紀律處分程序以及由此產生的結果的透明度。

管治和架構

19. 政府修訂該法例，規定委員會的成員當中半數是非業界成員。
20. 政府修訂該法例，由房地產委員會作為單一監管機構負責監管持牌和無牌房地產服務。
21. 政府增加房地產總監對房地產委員會的監督，包括定期獨立評核委員會在其獲授權執行的任務方面的效績。
22. 房地產委員會加強要求常務經紀人對持牌人進行積極及直接監督。
23. 政府在經紀行所有權方面實行“適當人選”標準。
24. 房地產委員會需要有可幫助它找出或會對消費者造成損害的業界經營手法的紀錄備存及匯報。

持牌人和公眾教育

25. 房地產委員會對發牌教育和測驗要求進行全面檢討，以提高入職標準。
26. 房地產委員會實行強制性持續教育，所包括的內容和測驗可強化持牌人的道德義務、操守要求及對消費者的職責。
27. 房地產委員會使其投訴程序更方便公眾使用及更容易操作。
28. 房地產委員會大幅增加及改善其公眾教育和意識方面的工作。



