

香港物业管理行业发展报告

大中华物业管理学会

一、前言

香港的物业管理自上世纪 50 年代起先在公共房屋出现；至后期在私人房屋大放异彩，前后共走了超过 60 多年，从开始先仿照英国的经验；至后来逐渐创出适合自己本身的路向，现今已达世界级水平。在这过程中，香港的物业管理经历了多项困难与挑战，未来行业虽有稳定的发展前景，但仍须我们共同努力，为行业健康的发展再进一步。

二、发展背景

香港物业管理的雏形起源于战后期间，由于当时大量人口由内地南下，1949 年内地解放后情况更见严重，香港由一个人口少的渔港逐渐演变成人口多的轻工业城市。及至 1960 年代末，香港市民要改善居住环境的诉求非常大，一些较大型楼宇、小区相继推出以配合急剧增长的人口。大厦的保安、公共环境等问题则由一些「看更」负责，形成了初期的物业管理。

公营房屋发展始于 50 年代，政府大量兴建徙置大厦（即初期的公屋），由于这些公营房屋的基本居住设施皆为共享，故衍生了房屋管理的需求。当时的港英政府从英国引进专业房屋管理概念，去确保公营房屋居民的居住及其它生活福利。随着房地产日渐发展，从 60 年代开始由旧式物业逐渐转

变，楼宇逐步向高空发展，加上法例修改容许业权分散出售，大大扭转了分层大厦的业权模式。政府在批准大型屋苑发展计划时附上条件要求发展商妥善管理屋苑，从此产生了由发展商为私人楼宇提供专业管理服务。香港政府于 1970 年 6 月制定《多层大厦（业主法团）条例》，及后在 1993 年大幅修订并改称为《建筑物管理条例》，为业主立案法团的成立及其运作提供一个有效的法律纲领，除鼓励业主组织成立法团外，亦加强对物业管理运作的监管。政府及专业团体开始重视专业物业管理的发展，并借鉴公营房屋的专业房屋管理概念，逐渐发展出以业主住户为服务中心的专业物业管理服务。房屋管理亦渐渐发展成物业管理服务，行业发展亦转趋活跃。

三、行业现况

现时的物业种类林林总总，规模一般较以往大，而且设施多样化，不同类型的物业，如住宅、写字楼、工贸大厦、厂房、商场等，甚至酒店式服务住宅、市政服务设施、学校等，都需要专业的物业管理服务。而物业管理行业的范围，亦因此变得非常广泛，包括了物业的基本运作服务，如保安管理、环境保护、建筑物维修保养、业户管理等；其中涉及的专业范畴甚多，如环境管理、建筑物结构及机电维修保养、商场及文康活动、前期管理、设施管理、应用法律、

财务及资产管理、人力资源管理、职业安全及健康等等。无论是私人屋苑、大型商场或设备先进的商业大厦，其管理服务越趋复杂及多元化，也较从前专业。一般较具规模、声誉良好的物业管理公司对员工的要求也因而提高，务求将服务提高至专业水准，另一方面，业主将物业的管理及营运资金交给专业管理公司，故物业管理从业员亦须保持专业水平及廉洁的操守，这也是近期在香港的热话。

香港现时约有 40000 栋私人大厦，当中约 24000 栋由物业管理公司提供管理服务，约 9000 栋由法团或其它形式的居民组织管理，余下的约 7000 栋，主要为旧式楼宇，既没有雇用物业管理公司，也没有成立法团或任何形式的居民组织管理。当中由物业管理公司或大厦管理从业员管理的大厦，楼宇的安全及卫生状况较好。至于没有任何形式的管理的大厦，情况便不一样，大厦则破旧失修，不仅对住户构成危险，并会危及市民大众安全。目前，本港约有 800 家物业管理公司，当中约 10% 的物业管理公司提供全面而有系统的物业管理服务；约 40% 的物业管理公司主要管理单幢式楼宇，并以具竞争力的收费，只为业户提供清洁及保安等基本服务。

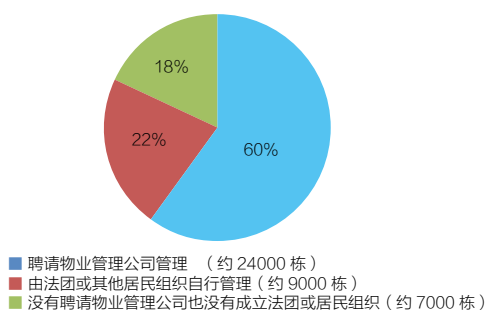


图 1 4000 栋私人大厦中物业管理情况比例图

面对着物业管理行业的转变，物业管理从业员紧贴市场脉搏，不断提供多元化的增值服务，如环境保护及美化、建筑物的改善及提升、商场、工商厦等设施的管理、物业的租赁、社区文康活动及服务，也要在专业的知识上有充分的认识，如法律的应用、财务及资产管理及人力资源培训等。

为提升各行业的知识及质素，香港政府推出了一项措施，就是「资历架构」，目的是为提供一个具透明度和容易接触的到的平台以推广终身学习，从而提升香港劳动人口的竞争力。它是一个七级的资历制度，涵盖学术、职业和持续教育界别等的资历。由于设立了稳固的质素保证机制，所有载列于资历架构下的资历皆得到质素的保证。在香港资历架构下，有关物业管理行业的能力标准说明中，订明了物业管理行业的主要职能范畴，所谓的能力标准，就说明制定了对雇员在不同职能范畴的技能、知识和成效标准的要求，以及给予课程提供者一个基准，在设计能满足业界需求的课程时考虑使用。能力标准说明集合了主要的能力要求和标准，并在资历架构的各个级别下，按行业的不同的职能范畴进行细分。

在香港资历架构下，物业管理行业能力标准说明中，主要职能范畴有七项，分别是：环境管理、设施管理（与物业管理有关）、为业主、租客和社区提供物业管理服务、建筑物维修保养、人力资源管理、财务及资产管理和应用法律。

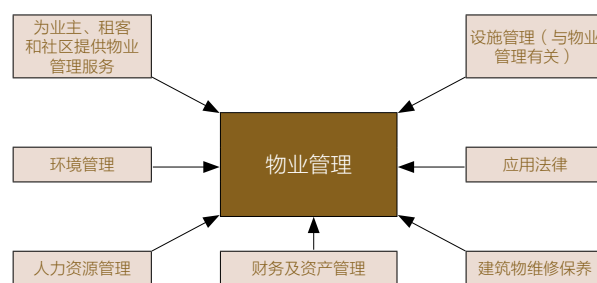


图 2 物业管理行业主要职能范畴

四、现时行业面临的挑战

（一）法规多、责任大

在香港，有很多法例法规监管物业管理行业，例如香港法例第 344 章《建筑物管理条例》中，为业主立案法团的成立及其运作提供一个有效的法律纲领，除鼓励业主组织成立法团外，亦加强对物业

管理运作的监管。此外，《保安及护卫服务条例》规定从事保安工作的保安人员和提供保安服务的公司分别须领有许可证和牌照，《升降机及自动梯(安全)条例》订定条文，就注册承建商和工程师定期维修及检查升降机和自动梯的工作进行规管。于二零一零年内实施的小型工程监管制度，规定从业员须注册成为小型工程承建商。另一方面，政府推出的强制验楼及维修措施，亦必须聘请物业管理公司加以协助和推行。还有遵从《个人资料(私隐)条例》的规定，物业管理在日常工作中要面对很多遵从资料保障规定的挑战，因为他们的工作很多时涉及收集和使用业主、住客、访客、停车场使用者及其它人士的个人资料。他们需要知道如何收集和使用该等资料、了解《物业管理指引》、个人资料的保留期限、向第三者披露个人资料的规定等的私隐议题。除以上的法例法规外，最低工资实施后及以后配合政府实施垃圾征费方案等，都会为物业管理行业衍生连锁的责任问题。

(二) 施行强制注册制度

基于现时本港大厦管理的情况，特别是旧楼失修，以及许多楼宇日渐老化，香港政府计划以立法方式，实施强制发牌制度，规管物业管理行业。这种制度有助为行业订立一个基本的服务水平准则，及提高公众对物业管理公司须具专业水平的认知，让他们加深了解聘用符合资格物业管理公司的重要性。另外，设立一个规管制度也有助推广持续有效管理楼宇，既可保障楼宇安全又可以让楼宇得以保值的概念。根据该新法例，香港政府会为行业成立「物业管理监管局」，一方面负责在法例通过为行业及从业员进行注册，另一方面负责推广行业发展。法例将赋予该局调查权，以及对业内违规的公司或从业员处以惩罚和采取纪律处分，有助确保整个行业维持专业水平，以及恪守统一的专业守则。若日后进一步推行强制性大厦管理的措施，例如规定大厦业主聘用管理公司，强制发牌制度是一个先决条件。预计相关新法例会在本年底前通过执行，部份业界

担心在新法例通过后会使得业界内出现汰弱留强情况，且物业管理的经营成本会增加，届时管理费水平便要相应被提高。

(三) 业主过度参与物业管理的日常运作

以往，有不少业主对法团事务冷漠，原因是有不少业主日常工作忙碌，下班后较难分身处理繁琐的法团事务。但现时业主维权意识提高，加上政府大力推广成立业主立案法团，鼓励业主积极参与其物业的管理工作。但有不少担任业主立案法团委员的业主的年龄较大，或是知识水平不高，加上物业管理工作越趋专业，最后可能令不法份子有机可乘，影响物业管理的正常运作。且有部份出任法团委员或关注法团事务的业主往往别有所图，以致出现近年香港的业主有「过度参与」物业管理日常运作，造成外行带领内行的情况出现，影响物业管理的专业水平。

近年来在香港，政府的宣传短片及不少有关大厦公共部份维修新闻报导，令不少业主对自己的维权意识及参与建筑物管理工作的程度不断增加，例如成立业主立案法团或参与业主会议，从而监管保养和翻新公用部分、管理财务、雇用管理人员、购买保险等等来提高大厦管理质素。业主的监督及参与本来是应该的及合情合理的，但如出现部份业主不听从专业意见、不顾整体业主利益、只图私利等情况，物业管理公司作为管业代理人实无权干涉，最终实整体非业主之福。

(四) 同业竞争激烈

在物业管理行业不停的发展下，加上业主、住客、租户、客户及顾客等的要求不断提升下，物业管理的工作已经不只是保安、维修、清洁的简单工作，其实，随着市场竞争、政府政策及智能物业的发展，物业管理更要对法律、人事管理、工程学、互联网功能的管理系统、中央电脑监控系统及应用拥有相关的知识。

现时在香港，大约有 800 间物业管理公司，在

香港地少人多的环境下,怎样在激烈的竞争环境下,得以生存下来呢?就在这问题下,很多物业管理公司都不断求变,提供多元化服务,例如更多的增值服务,以增加竞争力。某物业管理公司就发展了室内装饰及特殊项目业务,他们发现很多需要设施管理的企业客户都有这需要,例如商场需要翻新或改建,加上政府正推行活化工厦,均利好室内装饰业务发展。亦有公司亦率先推出手机应用程序,协助物业管理公司管理,期望可以便利客户及加强沟通。每个业主、租客免费登记下载后可浏览任何关于他所住物业的通告,例如大厦停电便会在手机应用程序内公布。以往业主可能要在物业或小区入口大堂看才知道,现时在手机应用程序已可看到。住户亦可看到业主立案去团会议或业主委员会会议的会议纪录、检视缴交管理费状况,及透过即时短讯方式与我们沟通。

另外,有物业管理公司会为业户提供全面性物业管理服务,包括设施管理、物业管理、资产管理、物业租务管理、会所管理、培训支持、清洁服务、项目管理、技术保养及物业测量估价等。为了增加行内知名度及认可,物业管理公司会在物业设施、环保管理、保安服务、人才培养及社会责任等的范畴内,争夺不同界别的殊荣及奖项。同时,亦有物业管理公司在环保工作上不遗余力,以力求创新,不断进步的态度,不但在管理服务及设施引入环保元素,更透过多元化的环保活动,宣扬环保信息。

(五) 人手短缺

物业管理行业的职位有增无减,因楼宇不断兴建,目前行内招聘已非常困难,导致行内出现有工无人做的现场。至于管理人手同样难求,因物业管理行业朝专业化发展,需要更多精通法律和管理知识的专业人员,带领团队工作,这类人手需求亦很大。由于目前政府施政以楼为重,一旦楼宇供应大量增加,物管业人力必定会再次攀升。

物业管理的优劣关键在于人才,谁拥有了人才,谁就将在市场竞争中占有优势。跟据职业训练局房

地产服务业 2013 年人力调查报告摘要内,职业训练局房地产服务业训练委员会所作的调查显示,物业管理及保养机构的空缺人手,为所有房地产服务机构类别之冠。在招聘人手方面,物业管理公司会遇到困难,主要原因是缺乏具有相关经验的人选,以及聘用条件欠佳。例如雇主属意经理或专业级人员具备大学学位或以上程度学历,又或具备专业资格。至于主任级人员方面,雇主属意他们具备文凭程度,又或证书或以上程度学历。而技术及操作级人员方面,雇主属意他们拥有中五或以上程度学历。此外根据职业训练局房地产服务业 2013 年人力调查报告摘要内,雇主报称在 2013 年的过去 12 个月离职的总雇员人数中,其中物业管理及保养机构离职的雇员约占当中的三分二,可见我们这一行业的雇员流动率颇高。另一方面,据职业训练局房地产服务业 2013 年人力调查报告摘要内,显示有较多的经理或专业级雇员长驻内地或其它城市,可见除了香港市场外,内地对物业管理服务之需求亦非常殷切,使部分本地物业管理劳动力(主要是较资深及经验较丰富的)北移。

自从中国加入世界贸易组织后,是中国融入经济全球化的一个重大步骤,标志着中国对外开放进入了一个新的发展阶段,同时也给国内的物业管理带来了发展机遇。国际一些名牌的物业管理企业将进入我国,并通过竞争抢占高档商厦、写字楼等物业项目,他们对入住的房屋及其设备、设施、场地和环境等,需要有良好的物业管理,而这些物业项目正是国外物业管理企业的优势,因为他们带着先进的管理经验和人才,这样便会为香港或其它地方提供了发展的机遇。这样便进一步导致香港从业员对外流失,形成人手短缺的问题。

最低工资实施后,很多外界认为物业管理行业抢走不少零售业和餐饮业人手,但很多行内人均指出,在最低工资实施后,招聘反而更为困难。原因之一,是薪酬差距减少,导致物业管理从业员挑选工作,因为在居住地点远近所引致的薪酬差距已不大,偏远地区的空缺将更难招聘员工。

五、如何应对香港物业管理行业面临的挑战

要解决以上的困难与挑战，我们有以下建议：

1. 整合应用网络科技，引入智能化物业管理信息系统，一方面减少聘用人员以降低成本，另一方面在向业户提供服务上更有效率，亦可增加竞争力。

2. 推行绿色管理，既符合现今环保法例，也能满足现今大部分业户（尤其是年轻人）的要求。

3. 推广行业及加强行业的专业化，必须要以专业的知识为业户提供服务，一方面走专业化，另一方面避免承担因失职或过失所引起的责任。

4. 加强员工培训、重视员工及吸纳新鲜血液，以减低员工流失。

5. 增加服务内容及北上开拓市场，以配合内地对物业管理的需求。

有见及此，大中华物业管理学会针对以上现时香港物业管理行业面临的挑战，定期为同业举办活动及培训以增加各同业在市场的竞争力。学会的成立宗旨是在大中华地区推广物业管理行业及提高从业员的地位、推动和促进物业管理行业专长、推动物业管理培训、促进香港本地、区域（尤其是中国

大陆）及国际物业管理领域的知识交流及推广物业管理形象和标准。

事实上，大中华物业管理学会自成立以来接待了不少来自内地、台湾及澳门等地区的业内人士来到香港进行物业管理考察学习和交流，再加上通过学会本身定期举办座谈会、研讨会、个人持续进修课程及参观考察等活动，希望为业界从业员提供交流平台，好让从业员多些学习的机会。此外，大中华物业管理学会一向以推动和促进物业管理培训为目的，与香港公开大学李嘉诚专业进修学院(OUHK LiPACE) 共同合办了《物业管理专业文凭课程》，课程已取得资历架构认可为第四级学历(QF4)，为业界从业员提供优质的培训课程，满足业界需求。另外，大中华物业管理学会定期于每年上半年举行的《物业管理周》及下半年举行的《两岸四地物业管理研讨会》为本地大型业界活动之一，并已成为业界盛事。

大中华物业管理学会对下一步工作方向是继续举办更多的研讨会及培训讲座，好让市民加深物业管理行业专业知识，从而减少业户与物业管理公司之间的纠纷。并希望透过这些活动，提高从业员的专业知识以提升行业的社会地位。

