

香港開埠以來第一本
物業管理人必讀

香港物業管理

Hong Kong Realty Management

陳榮生著

第二版



香港出版集團有限公司



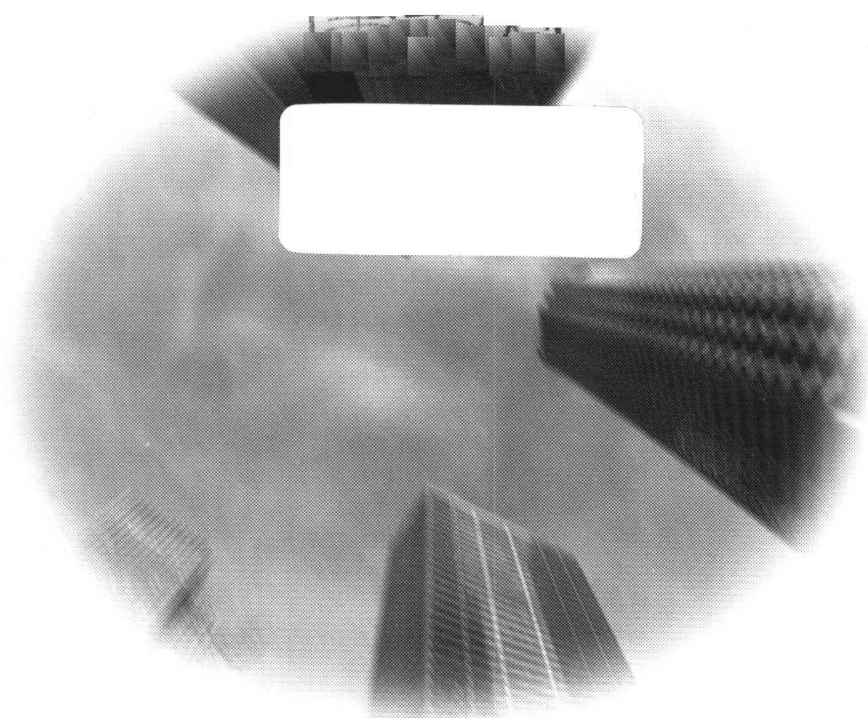
76.58

前所未有的充實
相等文憑課程的專書

香港物業管理

Hong Kong Realty Management

陳榮生著



香港出版集團有限公司



書 名：香港物業管理
作 者：陳榮生
出 版 人：陳浩恩
編 輯：張佩君
封面設計：張仲文
美術設計：Bowrain. C
攝 影：Alex Lao
出 版：香港出版集團有限公司
香港鰗魚涌華蘭路14號
益新工業大廈16字樓C座
發 行：利源書報社有限公司
九龍洗衣街245-251號地下
電話：2381 8251
印 刷：藍馬柯式印務有限公司
電話：2563 1068
排 版：海洋電腦排版植字有限公司
電話：2564 0999
排版編輯：韓廣施
初版日期：一九九八年三月
各大書局均有代售
版權所有 • 翻印必究

序言

新投入物業管理行業或正從事此行業者，都希望吸收養料，以在工作上不斷成長，業主希望物業管理能使所擁有的物業的樓價與租值不斷提升，而住戶或租戶也希望其居住或工作的環境能有不斷的改善。他們都不約而同需要此方面的有關資料，以加深認識物業管理。作者有鑑於此，並深信物業管理的未來專業方向，且有感於此方面完整資料的缺乏，毅然搜集了大量實用資料，予以整理，並加上作者多年實際的工作經驗，寫成此書。作者誠願此書能滿足上述各界人士對物業管理的需求，並引發社會各階層人士對專業物業管理服務的重視，使香港物業管理不斷向前邁進。

目錄

序言

第一章：公共房屋的物業管理	1
一 公共屋邨、商場與工廈	2
二 居屋苑	6
第二章：私人樓宇的物業管理	9
一 私人住宅	10
二 商業大廈	15
三 工業大廈	17
第三章：物業管理公司的發展	21
一 管理公司的種類	22
二 管理公司的人力資源	24
三 管理公司改善形象的途徑	26
四 管理公司的前景	28
第四章：物業管理職責之一 —— 保養維修	33
一 保養維修計劃	34
二 消防系統	36
三 供電系統	43
四 供水及排水設施	50
五 空調設備	57

六	升降機與電梯	64
七	吊船、玻璃幕牆與其他	67
八	大廈維修與招標	69

第五章：物業管理職責之二 —— 保安措施 75

一	安全管理的含意與實施	76
二	大廈外圍的保安措施	77
三	大廈內部的保安措施	80
四	個別單位的保安措施	84
五	管理人員的保安任務	86

第六章：物業管理的其他職責 91

一	大廈清潔與環境保護	92
二	大廈財務管理	102
三	接交新樓	105
四	租務管理	109
五	接受投訴／投購保險／社區參與	111

第七章：緊急安全應變措施 115

一	大廈停電	116
二	發生爆炸	119
三	泄漏煤氣	122
四	山泥傾瀉	124
五	困輦	126
六	打風	128
七	水浸	130

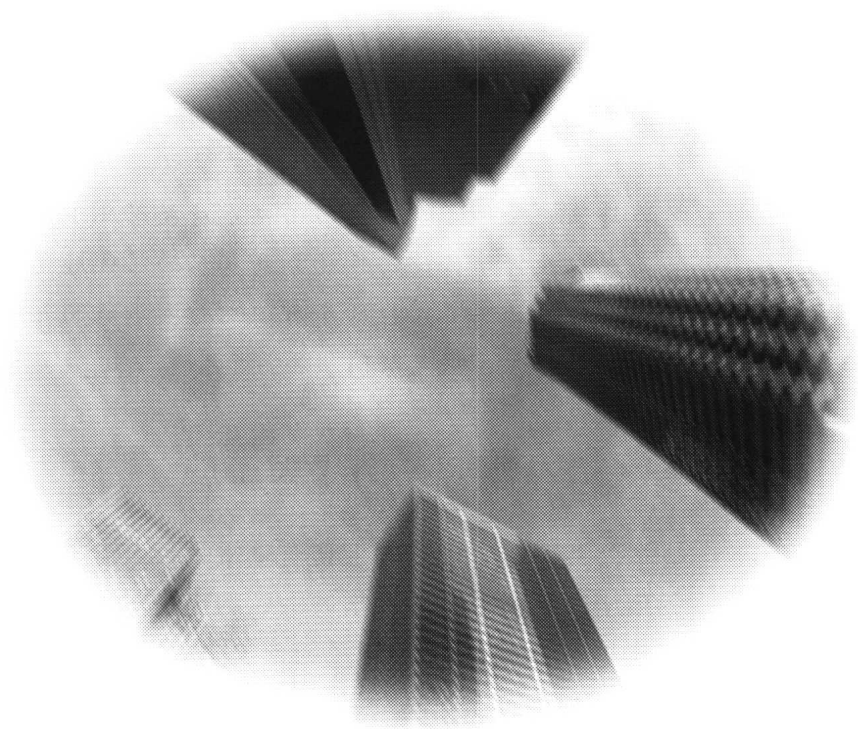
八	火警	133
---	----------	-----

第八章：物業管理須知的事項 139

一	公共契約	140
二	建築物業管理條例	142
三	法團業主大會會議與程序	144
四	管理委員會的會議與程序	145
五	防止賄賂條例	147
六	非法蓋搭建築物及霸佔公地	148
七	追收欠費	148
八	保安人員許可證	150
九	保護的責任承擔	152

第一章

公共房屋的物業管理





第一章 公共房屋的物業管理

在一些西方國家，物業管理的出現及發展已超過一個世紀，但香港則只在近年才開始重視物業管理這個問題。約於五十年代中末期，香港房屋協會及房屋委員會分別興建了大量的廉租房屋，以應付期間大量難民、災民及人口自然增加對房屋的需求。因而從英美二國聘請了多位專業人士來港從事物業管理。從這點來看，可說專業物業管理是由政府方面引介過來的。

大致可說，香港政府本身的建築物業乃由其下一個專職部門負責管理，房屋協會則管理自行興建的屋邨，其餘的公共屋邨及大多數的居屋苑則由房屋委員會監管，實質工作乃由轄下房屋署屬下的房屋管理處執行。目前居住於公共房屋的居民超過三百萬，約等於香港人口的半數，對香港居住問題的影響至為巨大，誠無疑問。

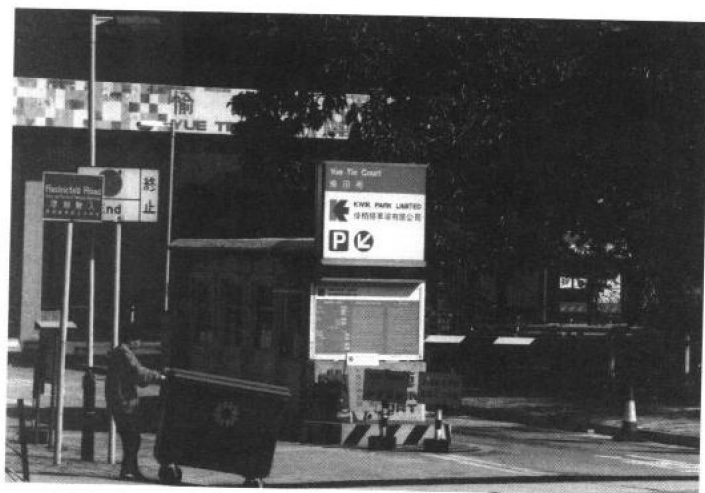
一 公共屋邨、商場與工廈

公共房屋管理處的事務有日常管理、週期維修與環境改善。為要順利推展上述的事務，房屋管理處已把住戶檔案、空調系統、消防設施、水泵裝置、保安設備等各種資料輸入電腦，以達到迅速辦



理的效果。不過房署人員收租時卻仍採用傳統的方法，由房屋事務管理及維修各方面的人員組成小組，逐戶登門收租。他們認為這樣做，除了保有高度的收租效率外，亦可直接聽到住戶的意見，及時處理好有關的問題，進而加強租戶與房署的聯繫。

透過招標方式批出公共屋邨清潔工作的合約，由有關承辦商負責提供清潔服務，而房屋署則保留監督清潔承辦商工作表現的責任。同時房署又積極在屋邨內成立互助委員會（M.A.C.）鼓吹舉辦清潔運動、睦鄰運動與各種文娛康樂活動等，以增強住戶彼此間的和諧關係及對屋邨的歸屬感。



透過招標方式批出公共屋邨清潔工作的合約，
有助提高服務質素。



常使房署深感頭痛的問題有兩項，一為車輛司機非法泊位，另一為小販非法擺賣。這兩項問題在非辦公時間內，假期與週末時間尤為嚴重，使房署人員困擾不已。為此，房署曾採取設置路障限制車輛駛入屋邨道路與處罰違例人士，並成立小販特遣隊，以阻嚇與檢控小販在屋邨內非法擺賣，上述兩項問題已漸漸受到控制。

不過，房署的故有做法，到了一九九五年初，似有嘗試改革的跡象。首先，在八個公共屋邨試驗推行屋邨管理諮詢委員會（邨管諮委會）。據說，經過一年來的試驗後，屋邨居民與邨管諮委會的成員均反應良好。有鑑於此，房委會決定把這項試驗計劃在一九九六年起兩年內擴展至其他屋邨。同時，房委會又在將軍澳明德邨與筲箕灣興東邨實施「公屋代管試驗計劃」，把管理工作交由物業公司代理。這計劃亦會於一九九六年下半年時間在觀塘平田邨實施。房委會認為在不須住戶繳交額外管理費下，住戶將不會反對，而藉着物業管理公司的經驗、專業知識與靈活性，將可更有效率地與更具成本效益的方式滿足屋邨民對屋邨管理日益提高的期望。房屋署人員將仍繼續處理住宅租務事宜，執行房屋政策及跟進較大型的維修工程。由物業管理公司承擔的事務，包括入伙前與入伙期間的管理職務、垃圾收集、清潔洗掃、小型維修工作、停車場管理、保安與收租，及處理住戶查詢與投訴等。此



外，物業管理公司並須每週向有關的房屋事務經理呈交管理事務報告，以便房署密切監察物業管理公司的工作表現。房署亦將諮詢邨管諮委會與互助委員會，定期評估物業管理公司的業績。

除了管理公共屋邨外，房屋委員會亦監管頗多商業單位，包括店舖、街市、檔位、超級市場、食肆等，總面積超過百萬平方米。為要維持及加強其各個商業中心的競爭力，房委會經常舉辦推廣宣傳活動，並且以協商的方式出租爭取聲譽昭著的商號在其商場開業。由於經營得法，房署在此方面取得大量的盈餘，賴以填補住宅公屋的虧損赤字，並仍留有相當的餘額，可以撥出資助公共房屋其他方面的發展。

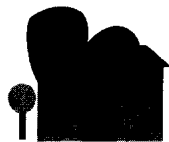
另外，也有工廠大廈歸屬香港房屋委員會轄下管理。其主要職責為巡視工廠機器的安裝有否超重，確保工廠大廈有否足夠的電力供應，查察租戶是否依據房委會的規定進行其工廠的業務，保養及維修工廠大廈各項公共設施等。近年來由於房屋委員會已逐步收縮興建工廠大廈的計劃，故此，房屋委員會的工廠大廈管理事務所採取的步調將會越來越趨向低調，不求擴展。未來情況是否真的如此，將有待觀察。



二 居屋苑

公共屋邨住戶交租後不用另行繳付管理費，而居屋苑的業主卻要為他們買入的自住單位另繳管理費，以支付公用電燈、大廈保養維修、外牆粉飾、管理員薪津、大廈保險等方面的各項開支。不過，房屋委員仍會有鑑於公共房屋越建越多，而不斷帶給房署增聘人手的壓力，並為要培養居屋苑業主當家作主的信心及發揮物業管理公司潛具的靈活性與自發性所帶來的管理效益，已自一九八七年起試行「居屋苑聘用管理公司計劃」。

先後參與此項計劃者有沙田愉城苑、觀塘順緻苑、何文田俊民苑、觀塘祥和苑及荔枝角翠瑤苑與清麗苑等。房屋委員會對於此等居屋苑只保有監察有關物業管理公司管理水平的責任。到了一九九五年，這方面的發展更向前踏進一步，多個居屋苑成立了業主法團，由房屋署手中接回管理權，自行委聘物業管理公司負責管理工作。房屋委員會轄下居者有其屋小組同意居屋苑的業主應該承擔屋苑管理責任的路向，並贊同房屋委員會應該鼓勵居民成立業主會。根據一九九六年中房屋署的資料顯示，無成立業主法團的居屋苑共有九十五個，其中的六十二個是由私營的物業管理公司執行管理工作，其餘的三十三個則仍由房屋署直接派員管理。另據房屋委員會的透露，房屋署已與地政總署達成共識，在官契內訂明房屋委員會只須在居屋苑樓宇落成後十

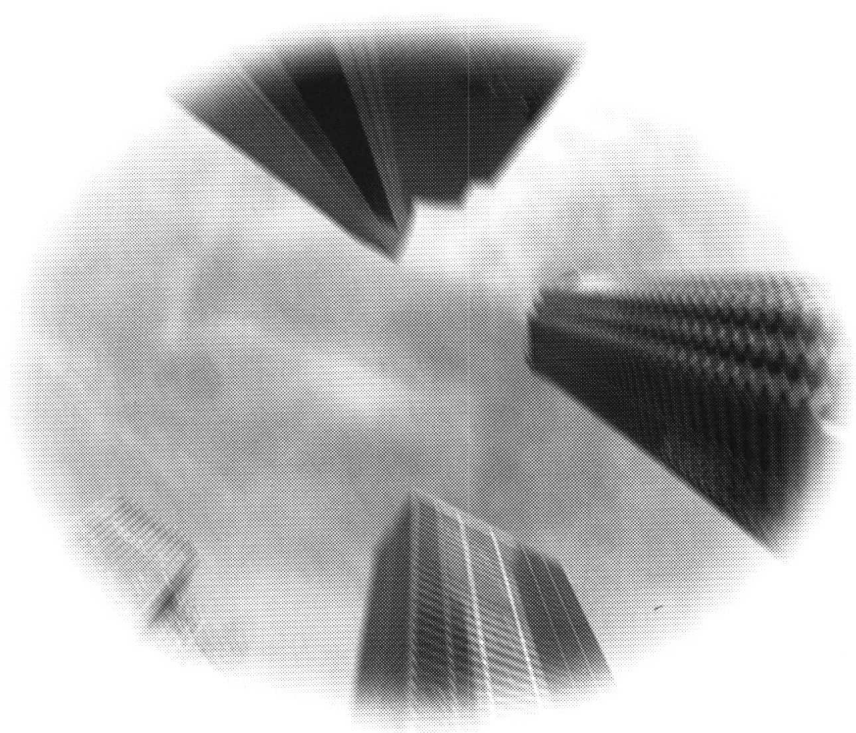


二個月內負責管理工作，過後便可移交物業管理公司接管。

若依循這個趨勢發展下去，居屋苑的管理將遲早全部交由物業管理公司負責掌管。這樣一來，房屋署用來監督物業管理公司工作的人手比較既往自行管理時所用的人手要少得多，肯定可達到減省人手獲取相同效果的目的。不過，鑑於物業管理公司素質參差不齊，而有些居屋苑的業主對理解管理工作與財務開支等問題，存有一定的困難。故此，上述的居屋苑管理工作趨勢是否對居屋苑業主有利，實是未知之數，有待事實的演化與考驗。然而從另一角度來看，這種公共屋邨與居屋苑交給私營物業管理公司代管的大趨勢，將帶給專業物業管理公司更多的發展業務的機會，各個物業管理公司實應好好地抓緊這個新機遇，不要失諸交臂。

第二章

私人樓宇的物業管理





第二章 私人樓宇的物業管理

大約在五十年代，香港的私人樓宇在物業管理方面盡付厥如，使早期發展地區許多建築物因無保養維修，日久失修破落，居住環境極形惡化。到了這地步，人們開始漸漸認識，有效的物業管理是防止建築物過早殘舊衰落不可或缺的條件，且有延長建築物預期壽命的功效。到了六十年代，佐敦道碼頭海旁一帶的文英樓、銅鑼灣的百德新街大樓與筲箕灣的太安樓相繼出現，顯示了物業管理對公共設施保養維修的重要性。進入七十年代，大型私人屋邨如美孚新邨、太古城、置富花園等陸續落成，公共設施更為完備，而住戶的生活素質亦大為提高，對完善的專業物業管理所提供的服務，更形重視。

不單只私人住宅樓宇需要物業管理，私人的商業大廈或工業大廈亦需要物業管理所提供的服務。嚴格一點來說，私人住宅、商業大廈與工業大廈三者所需的物業管理服務，可能會較業權單一的公共房屋更為複雜，下文將會逐一介紹。

一 私人住宅

香港六百多萬居民中有半數居住於私人樓宇內，部份集居於私人屋邨，另部份則住於單幢或多