



# NEWSLETTER

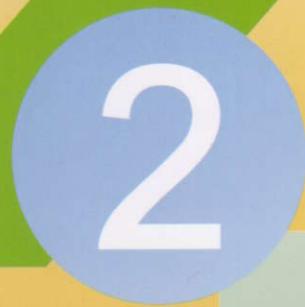
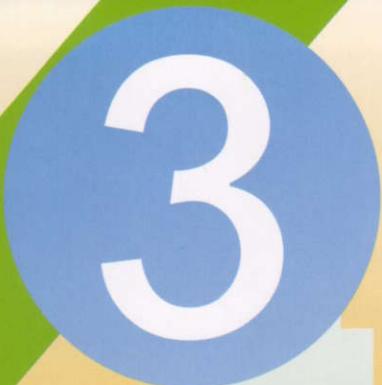


精誠服務

MANAGEMENT IN SAFE HANDS

香港物業管理公司協會  
The Hong Kong Association of Property Management Companies

2007年7月號



資歷架構，提升自我

# 目錄

目錄

P1

會長淺言

P2

能力標準說明

P3-P10

第十四屆—綠色力量環島行

P11

香港房地產專業服務聯盟

澳門探訪團

P12

工作研討會

P13

高爾夫球比賽

深圳同業訪港

P14

# 會長淺言



相信大家也認同，物業管理正朝著「專業化」、「制度化」、「規範化」及「市場化」的方向發展。這除了是行業之大勢所趨，同時亦反映了消費者對物業管理服務的要求。建基於這個大前提，本會多年以來一直積極研究物業管理之發牌制度，並於二零零五年成立工作小組，專責草擬討論文件，加強業內人士就發牌制度的了解。經過接近兩年的籌備，今適逢當局就發牌制度徵詢行業意見，本會相信這是合適的時機，擴大討論範圍，深入研究發牌制的可行性，而且刻不容緩，事不宜遲。

事實上，物業管理貼近民生，影響面廣，同業雖然默默為市民大眾服務，卻一直得不到應有的尊重和社會地位。故此，早於八十年代末期，業內高瞻遠矚之士已經向當局闡述物業管理公司發牌制度之重要，而發牌制之基本理念，亦與本會創會宗旨，即「提高本地物業管理服務質素」同出一轍，惟建議始終未能成事。

其後，匯聚業內翹楚，本會於一九九零年正式成立，加強自我約束。十七年來，會員本著自律精神，嚴格謹守會章，監管行業運作，尤幸成效良好，會員從未出現重大失誤。反之，一些非會員偶爾傳出一兩則負面新聞，如屋宇管理公司倒閉，嘉居樂物業管理公司突然結業等，則抉瑕掩瑜，令行業形象大受損害。本人的看法是，任何行業也有良莠不齊的情況，關鍵在於如何加強規管，去蕪存菁，使行業發展更趨專業化。引入發牌制度，正是一個值得參考的做法。

推行發牌制度的好處，包括有效監察及控制業界整體運作，提升同業操守及服務水平，減低市民因管理公司經營不當而承受的風險。換言之，發牌制度在保障廣大市民及業戶利益的同時，並可增加大眾對管理公司的信心，以及避免業內惡性競爭，重蹈只求價低者得，不求服務水平的覆轍。

再者，隨著CEPA的推行，中港經濟體系進一步融和，同業北上承接國內物業來管理的機會只會有增無減。我們天天要求加快落實兩地資質互認，使同業的資歷得以與內地制度接軌，但香港卻連最基本的發牌制度也沒有，說來也令同業無比汗顏，同時亦令我們難以理直氣壯地要求國內機關承認我們的資歷。雖然，內地在房產發展及物業管理方面的起步稍遲於本港，但無可否認，國內的發牌制度比香港完善，推行效率比我們高，此外，就連一海之隔的澳門，亦正密鑼緊鼓地擬定法律草案，建立「物業管理公司發牌制度」及「物業管理員註冊制度」，以規範物業管理公司及物業管理員，此亦反映了國內及澳門相關部門的意向。

綜觀上述各點，既然我們均認同，發牌制度對行業的長遠發展有所裨益，則大家應就發牌機構的組成方法，以及應否推行牌照分級制等議題，認真分析，深入思考。同業並必須緊記，推行發牌制度的原意，並非要扼殺中小型管理公司的發展空間，本會亦不希望制度為行業帶來嚴苛的掣肘，因此，大家在思考不同方案的利弊之時，應盡量平衡各方利益，照顧同業之不同需要，為行業謀求最大的福祉。

孫國林

# 物業管理業「能力標準說明」

## 諮詢簡介會

本人於2007年1月20出席聆聽由「物業管理行業培訓諮詢委員會」以下簡稱〔諮詢委員〕主辦的「能力標準說明」諮詢簡介會，講者包括諮詢委員會主席袁靖罡先生，教育統籌局代表、諮詢委員會僱主代表香港物業管理公司協會會長孫國林先生、諮詢委員會僱員代表、諮詢委員會編撰小組召集人鄒正煒先生及專業撰寫人香港大學專業進修學院鄒子文博士。席間，孫會長強調透明度的重要性及建議政府給予較長的諮詢期。

諮詢委員會於2004年10月成立，成員包括業界僱主、僱員及專業團體的代表，由教育統籌局委任，以協助業界推動「資歷架構」。「資歷架構」是一個自願性參與的制度，旨在為各階層人士提供更多學習途徑，鼓勵市民不斷提升技能和知識，終身學習，以維持競爭力，促進行業長遠發展。

諮詢委員會主要工作包括擬定物業管理業的「能力標準說明」，臚列各職能範疇的能力標準，為日後培訓機構制定符合業界需求的課程提供清晰的指引。諮詢委員會已於2006年12月1日開始就「能力標準說明」草擬本進行諮詢，諮詢期原定截至2007年3月31日，為期4個月，現延長至五月底，為期六個月。

得到教育統籌局代表首肯，借此刊物為業界朋友介紹該簡介會有關「能力標準說明」初稿。謹此致謝。

出版委員會

# 物業管理「能力標準說明」的主要職能範疇包括

## (一) 環境管理

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
(A) 建築物保安	執行日常建築物保安工作	因應個別情況執行建築物保安工作	帶領屬員執行建築物保安工作	執行建築物保安實務管理	策劃及管理建築物保安實務的工作	持續改善公司所提供的建築物保安服務	—
(B) 緊急事故處理	認識緊急事故	按指示執行應付緊急事故步驟	督導屬員應付個別緊急事故	執行應付緊急事故的管理	制訂及檢討緊急應變措施	—	—
(C) 環境安全	認識建築物消防知識	執行建築物消防措施	督導屬員執行建築物消防措施	推廣環境安全意識	制訂及維持有效的環境安全措施	—	—
(D) 建築物私家路、環境整潔及保護的管制	執行建築物基本清潔工作	執行建築物私家路管制及環境整潔、保護工作	督導屬員執行建築物私家路、環境整潔、保護管制工作	監察及改善建築物整潔、保護狀況	統籌整體建築物私家路管制及環境整潔、保護工作	規劃建築物環保政策	—
(E) 園藝美化	執行基本園藝工作	執行各類園藝美化工作	督導園藝美化工作	執行園藝美化事宜的管理	統籌整體園藝美化工作	—	—

## (二) 建築物維修保養

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
(A) 日常和週期維修	匯報駐守範圍內建築物出現的損壞	執行建築物一般水電設施維修保養工作	組織建築物維修保養工作	執行建築物維修保養實務管理	策劃及管理建築物維修保養的工作	持續發展建築物維修保養的技術管理	—
	—	執行建築物一般木、鐵器設施維修保養工作	—	—	—	—	—
	—	執行建築物一般水泥設施維修保養工作	—	—	—	—	—
(B) 改善及提升系統設備	—	收集建築物改善及提升的基礎資料	提供改善及提升建築物狀況的初步意見	推行建築物改善和提升計劃	制訂和推行建築物整體改善和提升的可行計劃	—	—
(C) 採購、外判	按指示配合承辦商的施工	按指示購買物料及配合外判維修工作的進行	驗收物料及跟進外判維修保養的施工	執行採購、外判的管理	策劃及管理採購、外判的工作	—	—

## (二) 業戶管理及社區服務

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
(A) 業戶服務及聯繫	執行日常前線業戶服務工作	按個別情況處理查詢及投訴事宜	督導前線業戶管理服務工作及安排	聯繫業戶以處理管理理工作	協助業戶組成業戶組織共同處理管理工作	代表業戶對外聯繫及制訂業戶管理政策	為社區發展方針作策略性的構思及履行社會責任
(B) 管理事務記錄	認識管理事務記錄	記錄管業事務、文書收發及存檔	核實管業事務記錄內容正確	—	—	—	—
(C) 業戶會議安排	—	—	各類業戶會議場地安排人手安排	安排舉行業戶會議	制訂會議常規及主持會議	—	—
(D) 保險及風險管理	—	—	收集保險索償資料	處理保險索償事宜	訂定保險範圍及條文	制訂風險管理政策	—
(E) 品質管理	—	—	—	提供專業品質管理服務	制訂品質管理服務程序	規劃品質管理標準	—
(F) 商場、文康及社區活動	—	按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務	帶領屬員籌備、推廣商場、文康和社區活動	掌握舉辦及推廣商場、文康、社區活動及增值服務計劃	制訂商場、文康、社區活動及增值服務計劃	整體規劃及評估商場、文康、社區活動和增值服務	—
(G) 前期管理	—	按照指示執行前期管理步驟	理解前期管理程序及領導屬員執行有關步驟	安排前期管理工安作，樓宇、單位交收及跟進修復工作	統籌整體前期管理事宜	規劃前期管理計劃及草擬公契	—
(H) 租賃	—	執行租賃事宜及租約條文	督導屬員執行租賃事宜及租約條文	處理租務管理及聯繫租戶	靈活整合租戶組合及租務管理事宜	評估租務管理水平及規劃租務政策	—

## (四) 設施管理

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
(A) 會所及文娛康樂設施	認識會所及文娛康樂設施	查察會所及文娛康樂設施	查察管理會所及文娛康樂設施裝配及使用	執行管理會所及文娛康樂設施	策劃及更新會所及文娛康樂設施	—	—
(B) 商場、工商廈及其他類型場所	認識商場、工商廈及其他類型場所場地和設施	查察商場、工商廈及其他類型場所場地和設施	查察商場、工商廈及其他類型場所場地設施裝配及使用	執行商場、工商廈及其他類型場所管理	商場、工商廈及其計算	規劃會所、文娛康樂設施、商場、工商廈及其他類型場所的發展	—
(C) 車場及卸貨區	執行管制車場及卸貨區步驟	因應個別情況應付車場及卸貨區事故	帶領屬員執行車場及卸貨區的管制工作	監察車場及卸貨區使用	統籌整體車場及卸貨區的管制	—	—

## (五) 應用法律

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
(A) 政府及司法制度	認識一般政府部門及公共服務機構	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務	督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜	掌握有關建築物管理案件的司法常法律權以處理上的安排	熟識香港之司法制度並充份掌握法律常法律解	掌握相關條例的新及就法例草案提交意見	—
(B) 合約處理	—	—	—	草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表	撰寫及確定合約條文	檢討合約及法律文件	—

## (六) 財務及資產管理

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
(A) 日常收支	按指示執行日常收費職務	按指示處理日常現金收入	帶領屬員執行現金項目收入及催繳	處理財務收支	監控財務收支	—	—
(B) 資產及財務監控及管理	—	—	—	處理賬目及資產負債表	制訂預算及安排核數審批財務開支、預算及確立內部核數程序	策劃企業財務資產運用及評估風險	—

## (七) 人力資源管理

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
(A) 人力策劃、招聘、培訓	—	提出各崗位工作量、人力及培訓需求等意見	安排各管業崗位的人選、值班及崗位上的培訓	管業範圍內所需的人力及培訓管理	物業管理部門整體的人力資源管理策劃	物業管理人力資源發展方針的整體規劃	—
(B) 合作關係及領導能力	管業團隊相互合作完成職務	與同事建立和諧的工作關係	督導管業團隊完成管業職務	領導團隊提供優質物業管理服務	策劃持續提升管業服務水平	—	—
(C) 工作安全	執行日常物業管理工作安全	締造安全的物業管理工作環境	帶領屬員執行物業安全管理全工作	物業管理工作環境安全及健康管理	物業管理工作室安全及健康措施策劃	—	—
(D) 客戶服務、公關技巧	執行日常接待業戶及其訪客職務	因應客戶需求執行客戶服務職務	帶領屬員執行客戶服務職務	顧客服務管理	顧客服務與業主組織管理策劃	—	—

## 每一項職能範疇都設有下例八個基本項目：

1. 名稱
2. 編號
3. 應用範圍
4. 級別
5. 學分
6. 能力及表現要求
7. 評核指引
8. 備註

「能力標準說明」將成為發展「資歷架構」的重要基礎。故諮詢簡介會也順帶向出席者介紹「資歷架構」的發展，簡述如下。

## 發展「資歷架構」的步驟

### (一) 行業諮詢

- A) 由於資歷架構屬自願性參與計劃，故須諮詢業內各界人士，以確定他們對發展資歷架構的興趣及意見
- B) 當業界達至共識，決定在業內推行資歷架構時，教統局便協助成立「行業培訓諮詢委員會」

### (二) 成立「行業培訓諮詢委員會」

- A) 以行業為主導、教統局作支援
- B) 須有廣泛代表性和得到行業的支持
- C) 物業管理行業培訓諮詢委員會已於2004年10月成立

### (三) 行業培訓諮詢委員會制訂行業的「能力標準說明」 (Specification of Competency Standards)

- A) 「能力標準」的釐定是按行業內執行每項職能時所需具備的能力為依歸，當中包括行業知識、專業技能及軟性技巧等
- B) 透過專業撰寫人的協助，擬訂「能力標準說明」草擬本的內容
- C) 「能力標準說明」草擬本內容經諮詢委員會審議及通過後，交由學術評審局進行調適工作，以維持不同行業內容的一致性及素質
- D) 制訂過程中必須包括在業內作廣泛諮詢（例如透過「能力標準說明」諮詢簡介會等）

- E) 制訂「能力標準說明」的合作伙伴
- a) 諮委會（業界）：建議行業涵蓋的範圍、職能範疇，以及業界所要求的技能及知識
  - b) 專業撰寫人：根據業界要求撰寫個別能力單元，訂明級別及學分
  - c) 學術評審局：就能力單元內容及級別進行調適工作
  - d) 諮委會秘書處（教育統籌局）：負責文書工作及會議記錄、支援及聯絡，以及提供指引

#### (四) 制訂行業的「過往資歷認可」機制

協助不同背景、不同年紀的從業員，通過確認他們所具備的知識、技能和經驗，獲得適當的資歷，以便持續進修時無須重頭開始或重複受訓

#### (五) 推廣「能力標準說明」給培訓市場

鼓勵培訓機構開辦以「能力標準說明」為本的培訓課程，讓培訓著眼於實踐成效和能力提升，貼近業界的要求

#### (六) 把培訓課程及資歷載入「資歷名冊」

- A) 「資歷名冊」將會是一個網上資料庫，載列資歷架構下認可的課程、資歷、和培訓機構的資料，協助進修人士作出明智的選擇
- B) 待有關的條例草案獲通過後，「資歷名冊」才正式生效

#### (七) 制定學分累積及轉移制度

提供更具彈性及更多選擇的進修途徑，以便各界人士持續進修，達至終身學習的目標

有關「能力標準說明」草擬本及「資歷名冊」，詳情請參閱資歷架構網頁 [www.hkqf.gov.hk](http://www.hkqf.gov.hk)

# 第十四屆—綠色力量環島行

全港最大型的慈善行山活動「綠色力量環島行」於今年2月3日圓滿結束，共籌得超過港幣三百萬元，善款將全數用作發展中小學及幼稚園的環境教育。

環島行由1993年成立至今已達14年，而與香港物業管理公司協會合辦的「物業管理盃」，本屆亦已踏入第4屆。參賽隊伍在過去4年持續增加，今屆獲得23支勁旅支持，當中7隊參加全程50公里賽事、10隊參加半程25公里賽事，6隊參加新增的10公里賽事，參賽人數逾百。



## 物業管理盃成績公佈

	全程50公里	半程25公里	10公里
冠軍	地鐵公司 (5小時57分鐘)	啟勝管理服務有限公司 (2小時32分鐘)	啟勝管理服務有限公司 (1小時01分鐘)
亞軍	富城集團 (6小時45分鐘)	信和物業管理有限公司 (2小時47分鐘)	Advance (1小時10分鐘)
季軍	偉邦體育會 (7小時09分鐘)	佳定集團 (3小時03分鐘)	恆基兆業地產集團- 物業管理部 (1小時48分鐘)

# 香港房地產專業服務聯盟澳門探訪團

為加強澳門及香港兩地物業管理專業人士之溝通及提高專業水平，香港房地產專業服務聯盟（香港物業管理公司協會、香港房屋經理學會、香港地產行政學會、英國特許房屋經理學會亞太分會）於2007年5月4日探訪澳門，拜訪有關政府部門，瞭解澳門之房屋政策，並與澳門物業管理商會交流。

訪問團首先拜訪澳門房屋局，得到該局局長鄭國明先生接見，講解當地之房屋政策及後到氹仔參觀福利房屋示範單位。之後，訪問團往拜會貿易投資促進局及土地工務運輸局，然後參觀珠澳跨境工業區（珠澳工業園）。

晚上，訪問團於澳門著名景點澳門觀光塔宴請澳門物業管理商會，藉此交流。



訪問團與澳門房屋局局長合照



訪問團團員對澳門的房屋政策深感興趣



香港物業管理公司協會第一副會長鄒正煒先生致送紀念品予澳門接待單位代表

# 樂在工作中研討會

物業管理講求服務質素、應變能力和處事技巧，同業需經常處理突發事故，務求第一時間為客戶排難解憂，在充滿挑戰的工作環境下，工作壓力亦隨之而起。故本會於一月十一日假銅鑼灣世貿中心舉辦一個名為「樂在工作中」之講座，為會員提供減壓方法，紓緩工作壓力。由於講座取材實際，報名人幾近爆滿，當日出席人數接近一百人。

為求增加出席者之投入感及氣氛，講者特備禮物於會上派發，吸引參加者參與答問。

會後，出席會員亦盡量利用本會安排之茶聚時間向講者提問，對是次講座，什表興趣。



本會會長孫國林先生致送紀念品予主講嘉賓李永堅醫生(精神科專科醫生)



李永堅醫生為會員講解各種紓緩工作壓力的方法



會員仔細聆聽

# 香港房地產專業服務聯盟高爾夫球比賽

香港房地產專業服務聯盟高爾夫球比賽於2007年5月5日於珠海金灣高爾夫球會舉行。



聯盟各會代表先來一個大合照



龍咁威，我地八個好球藝。

## 比賽結果如下：

總桿冠軍	梁振昇
淨桿冠軍	KENDREW LEUNG
淨桿亞軍	ROY LEE
淨桿季軍	ALFRED YEUNG
發球最遠距離獎 B11	梁振昇
發球最近洞獎 A8	KENDREW LEUNG
	梁進源

## 深圳同業訪港

深圳市國土資源和房產管理局副局長李加林先生聯同深圳市城市建設環境資源委員會會員及其他代表月初訪問香港房地產專業服務聯盟(香港物業管理公司協會、香港房屋經理學會、香港地產行政學會、英國特許房屋經理學會亞太分會)。聯盟之四位會長均抽空出席，藉此機會與訪問團互相交流，並向來賓介紹香港物業管理之法規、發牌制度及香港政府於物業管理業所擔任之角色。

會後，各會長與來賓團體互送紀念品，以表示兩岸同業的友好關係。



四會會長及代表與來賓坦誠交流



本會會長致送紀念品予城建環資委會主任黃爭鳴先生

**香港物業管理公司協會**  
**The Hong Kong Association of  
Property Management Companies**

香港灣仔港灣道6-8號瑞安中心27樓2709-2711室  
Units 2709-2711, 27/F Shui On Centre, 6-8 Harbour  
Road, Wanchai, Hong Kong

網址 Website : [www.hkapmc.org.hk](http://www.hkapmc.org.hk)  
電郵 E-mail : [office@hkapmc.org.hk](mailto:office@hkapmc.org.hk)  
電話 Tel : (852) 2186 6101  
傳真 Fax : (852) 2189 7245

