

## 專訪特許房屋經理學會亞太分會前任主席袁靖罡先生 MH



### 前言

特許房屋經理學會亞太分會(以下簡稱亞太分會)前任主席袁靖罡先生為物業管理行業做出了傑出貢獻，他的經驗和歷程值得向會員和公眾分享，作為學習的榜樣。最近，我們邀請了袁靖罡先生接受亞太分會訪問，同時，亞太分會的年輕會員蘇穎芯也參與了這次專訪，從她的角度向袁先生提問，讓袁先生分享他的個人成就、貢獻，以及他對新一代物業管理從業人員的寄語。



## 袁靖罡先生的介紹

袁靖罡先生，一位擁有逾 50 年房地產管理經驗的前輩，以其對房地產管理領域的專業知識和對人才培養的熱忱而廣為人知。他畢業於香港大學，獲得了跨學科設計及管理學碩士學位，成為亞太分會成員、英國皇家特許測量師學會的傑出資深會員，香港地產行政師學會的資深會員，工作遍及東南亞及大中華地區。

袁先生豐盛的職業生涯中曾在政府和各大私人機構擔任多個重要職位，他曾是 1995 年亞太分會主席、房地產服務業訓練委員會 ( Real Estate Service Training Board ) 主席，僱員再培訓局委員，土地及建設諮詢委員會委員，香港物業管理公司協會會長、香港地產行政師學會會長及擔任資歷架構物業管理業行業培訓諮詢委員會的創會主席，協助業界提升專業水準、貢獻良多。

儘管工作繁忙，袁先生始終不忘為物業管理行業培養新一代人才，積極參與香港城市大學和香港大學的多個培訓課程，同時擔任香港理工大學的兼職講師，與新一代物管人才分享其多年在香港及外地工作的所見所聞與經驗。在 2012 年，袁先生獲授予 MH 勳章，以表彰他對推動和發展物業管理行業做出了持續的貢獻。



### 率先加入「資歷架構」 塑造行業專業形象

袁先生回想當年入行經歷，由於缺乏統一的官方標準或準則，導致早期的香港物業管理行業服務質素參差不齊，行業形象低微，予人留下了「收租佬」、「看更佬」等負面觀感，他笑言：「入行之初，覺得工作內容繁瑣，又得不到尊重，做了兩天已經想辭職。」雖然口裡說不，但他深明良好的居住環境及管理，才可令人心無顧慮，安心工作，令社會得以發展，因此他從未放棄，更堅信物管行業的前景及發展是十分巨大的。

袁先生為物業管理行業默默耕耘 50 多年，時刻不忘將行業規範化和專業化，從而提升行業形象和服務水平。早在 1985 年，他便與業內人士主動聯絡相關政府部門，希望政府能夠立法管制物業管理行業，但由於各種困難和原因，他們的爭取之路並不順利，最終未能實現目標。直到 2000 年，袁先生仍堅持不懈地提出私人立法草案，期望政府能夠立法管制物業管理從業員。及後袁先生終於在 2004 年主動要求教育局成立物業管理業行業培訓諮詢委員會，研究物業管理工作各個階級的細節，制定物業管理從業員的資格認證等內容，使中層同事能夠獲得資歷架構的認可，而那些擁有多多年物業管理經驗但缺乏讀書機會的從業員也能獲得牌照，對日後成立物業管理業監管局所訂立申領牌照之標準有直接的影響，成為專業的標竿。

隨著行業培訓諮詢委會經過接近 20 年的發展，至今在多方面已取得豐碩的成果，袁先生以主席身份花了 10 年時間制定及統籌業內各項能力標準說明，推行了「過往資歷認可」機制，創會主席袁先生指出：「資歷架構不但涵蓋學術教育，還包括行業的不同資歷，將能力單元制度化，持續進修，終身學習，為員工提供晉升階梯，也可提升在職從業員的專業地位。」為香港物業管理行業註冊發牌制度奠下基礎。

## **爭取行業牌照化 加快提升行業專業水平**

除了「資歷架構」的確立，袁先生和其他業內人士也自發成立了香港物業管理公司協會，希望通過協會的力量為香港物業管理行業提供更多專業培訓，包括與香港城市大學專業進修學院合作推出了一年制的物業管理課程，鼓勵更多私人機構的物業管理從業員參加，以提升行業水平。因為當時只有香港大學專業進修學院為香港房屋委員會和香港房屋協會的人員提供相關專業課程，而提供給私人機構從業員的機會很微，且課程主要針對房屋署或房屋協會的工作，加上上課時間的限制，一般私人機構的物業管理從業員很難配合。隨後，香港地產行政師學會與香港大學專業進修學院合作推出了一個為期三年的物業管理及地產行政課程，進一步培養了更多私人機構出身的物業管理人才。

雖然過程漫長，但經過袁先生多年來的努力不懈，讓政府終於在 2016 年成立了物業管理業監管局，負責物業管理牌照化，同時提供意見給四個培訓機構，包括職業訓練局香港專業教育學院、香港都會大學李嘉誠專業進修學院、香港城市大學專業進修學院和香港理工大學專業進修學院，令行業形象及水平大為提升。與過去相比，現在從業人員必須擁有牌照才能從事相關工作，而物業管理法例和規章制度亦會與時並進，不時檢討和修訂。數年前，私人機構也開始為年輕人提供培訓計劃 ( Trainee Scheme )，使行業變得年輕化，服務類型更加多元化，不再只有退休人士參與，從而使整個行業煥發活力。



## 公私營機構物管不盡相同，用心工作，努力學習，各有得著

袁先生於政府部門展開了他的物業管理生涯，早在 1975 年參與了第一期居者有其屋計劃的物業管理，是居屋組的「開荒牛」，並參與起草了香港第一份中文公契。雖然要「開荒」，但這些經驗對他後來工作有難能可貴的幫助。及後他輾轉在不同私營機構任職，1980 年先後開拓愉景灣大型社區管理和香港會議展覽中心綜合大樓首期的資產管理。1988 年袁先生在新世界發展旗下公司任職總經理，進入內地市場負責當年全國最高及最現代化之綜合大樓，北京「京廣新世界中心」之租務及管理，多年來對中港土地房屋發展及管理貢獻良多。

回望多年公私營職場經驗，袁先生指出公營機構規模龐大，分工細緻，規則和程序嚴謹，凡事需要遵循一定的流程，當年就算影印文件也要經信差之手，花了不少時間在行政層面，工作起來彈性相對較細，效率較低，但只要用心慢慢做起，加上退休金制度，發展與報酬也是相當可觀的，是不少人的理想選擇。私人公司資源相對沒有這麼充裕，凡事均要親力親為，以出色表現換取較高報酬；袁先生表示從事私人機構的好處，就是機會處處，需要不斷適應變化並學習新知識，以保持競爭力；他認為只要願意學習，當中有很多不同學習機會，令他除了物業管理，還學了不少租務管理，地產投資，基金管理知識，擔任基金投資管理公司的行政總裁。袁先生建議每個人在選擇職業道路時都應該考慮到這些因素，以找到最符合自己需求和價值觀的工作環境。

## 直昇機巡樓、面見英皇查理斯(當年為查理斯王子) 輝煌亮麗的物管生涯

回顧多年公私營物管職業生涯，當中不少事件令袁先生留下深刻印象，他分享了在負責管理愉景灣項目時，其時還沒有航拍機協助工作，但又要觀察整個項目及沙灘的情況，因此當年要乘坐直昇機進行巡視和監測，以確保項目的順利進行；而在 1997 年香港回歸時，袁先生亦有幸參與籌辦在香港會議展覽中心的設宴活動，該次活動非常隆重，當時英國的查理斯王子也參與其中，這些經歷對袁先生來說無疑是一個難忘的時刻；而在 2007 年，袁先生亦參與了北京金融街項目，這是北京市最重要的發展項目之一，袁先生一手促成該項目的買賣，而袁先生亦視這個重要的項目是他職業生涯一個重要的里程碑。種種往事與成就，袁先生如數家珍。

## 回顧過去展望未來 寄語物業管理從業員以「多看、多問、多走」的態度看待物業管理行業

袁先生在分享他過去的經驗和成就時提到了物業管理行業的變化。他觀察到，隨著時代的變遷，物業管理行業變得更加複雜，不單只是設施維護、安全管理、處理住戶投訴等層面，現在涉及人際關係、社區管理，如何與立法會議員、區議員和政府部門等代表溝通合作，以解決住戶不同方面的問題。他提到現在的物業管理行業涵蓋了更多不同類型的物業，包括住宅大樓、商業大廈、混合用途開發項目等，每種物業都有不同的需求和挑戰，需要針對性的管理和服務。物業管理人員需要良好的溝通和協調能力，以確保各方的需求得到滿足。因此他寄語新一代物業管理從業員應保持「學無止境」、「多看、多問、多走」的心態才能走得更高更遠。「多看」，即多觀察，看看別人或其他場地怎麼做；「多問」，即不懂就要發問；「多走」，即多向外走走，有機會便多參與不同項目的發展，切忌因年紀的限制，職級的自滿而停止學習，否則便跟不上潮流，很容易會被淘汰。

袁先生現在即使退休了，仍不忘出席不同研討會，了解行業最新方向。他補充道，管理者居高位時，若只聽員工匯報，缺乏親身觀察了解是很危險的，要時刻緊記眼見為真，保持初心，可以的話由物業建築初期便參與

其中，不論物料，設計，物管均可向建築師提供意見，根據自身經驗與實際情況相互變通，猶如「死老虎當生老虎打」，不要看輕每件事，才能成為一個出色的物管從業員。

## 迎合大灣區發展 中港物管人才面對的機遇與挑戰

袁先生認為隨著時代發展，新一代的物管從業員要有一定的學歷要求，因為科技日新月異，需要知識基礎學習新事物，而發牌制度便正正為行業訂下一個指標，令物管人員及服務質素有一定保證；其次，要永不言休，利用工餘好好進修，多參加研討會學習最新物管知識，同時以更人性化的出發點思考，還要「百足咁多爪」，才能適應行業的需求，迎接大灣區機遇。

袁先生指出由於中港客人背景、文化及物業管理收費模式的不一樣（香港採用酬金制，實報實銷；而內地採用包干制，收取固定物業服務費用，因此香港專業物管從業員應當嘗試設身處地的思維，懂得易地而處，這樣自然便可以在不同制度、文化、背景情況下仍能提供優質的物管服務。而在發牌制度下，袁先生寄望未來更多從業員獲得牌照，令物管質素日益提升，未來有更大的發展機遇。

