



本會代表蕭惠君小姐及鍾沛生先生
與其他嘉賓合攝於開幕時

蕭惠君

由香港特別行政區與重慶市人民政府合辦「重慶·香港週」於2004年5月26日至6月1日在重慶市舉行。香港由財政司司長唐英年率領代表團出席參加，活動內容包括開幕式、2次宴會、9次研討/交流會〈題目涵蓋香港投資環境介紹會，以及中小企業、法律、金融、基建/物業管理、旅遊、市場營商、物流業及中藥界的交流研討〉、展覽會、相關的參觀考察，以及香港電影欣賞等，旨在促進渝港之間《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》的框架下的經貿合作和交流，向重慶各界宣傳和推廣香港。在工程建築、房地產開發等方面，重慶和香港兩地有著良好的互補優勢。香港在資金、技術、人才和管理經驗方面存在明顯的優勢；重慶作為西部唯一的中央直轄市，在實施西部大開發戰略中，有著獨特的區位優勢和巨大的市場。英國特許房屋經理學會亞太分會由秘書鍾沛生及外事主委蕭惠君代表出席參加「重慶·香港週」。

"渝港基建房地產交流座談會"是「重慶·香港週」的重點項目之一。英國特許房屋經理學會亞太分會獲邀參加是次座談會，並由外事主委蕭惠君負責講述香港物業管理發展及專業資格。

主辦單位：香港特別行政區政府

重慶市人民政府

承辦單位：香港特別行政區政府環境運輸及工務局

重慶市建設委員會

協辦單位：香港特別行政區政府駐京辦事處

重慶市土地資源和房屋管理局

座談會於5月27日(星期四)在重慶市萬豪酒店舉行，內容非常豐富，包括：

1. 香港特區政府環境運輸及工務局首席助理秘書長吳啟明先生——工務工程招投標及採購
2. 香港特區政府路政署總工程師李大鈞先生——工務工程合約及項目管理
3. 香港建造商會秘書長陳永桐先生——私人工程合約管理
4. 香港國際仲裁中心胡文俊先生——合約糾紛仲裁
5. 重慶市建設委員會主席劉景元先生——重慶市基礎設施概況



本會外務主委蕭惠君小姐作主講嘉賓

6. 重慶市國土資源和房屋管理局副局長歐順清先生——重慶市房地產開發現狀及發展前景
7. 香港特區政府土木工程署總土力工程師汪學寧先生——坡地建築與滑坡防治
8. 香港工程師學會副會長黃國禮先生——香港供水及排水簡介
9. 重慶市建設委員會副主任程志毅先生——重慶建築業管理，設計市場管理，建築科技應用情況。在CEPA的框架下，香港企業在重慶市的市場准入，成立企業、資質證申請程式及要求
10. 香港地產代理監管局培訓委員會主席吳錦津先生——香港房地產經紀業的發展和規管
11. 英國特許房屋經理學會亞太分會外事主委蕭惠君女士——香港物業管理發展及專業資格
12. 重慶市城市建設綜合開發管理辦公室主任張新益先生——重慶房地產開發管理情況

各講者均就本身議題發表意見，由於講題內容非常廣泛，節奏明快，因而相當吸引。我們亦獲益良多，特別是"坡地建築與滑坡防治"時，重溫香港多次滑坡災害，作為物業管理人應加強對斜坡的維修及監管。

我們亦參加了2次，分別由香港特別行政區政府及重慶市政府的晚宴。在宴會中認識了多位來自香港不同界別人士及重慶的代表，對

重慶的了解更加深。

除了座談會外，在5月28日在短短一天期間，大會更安排了多個觀摩參觀的地方，讓我們來自香港的朋友有機會更進一步瞭解重慶這個美麗的山城及其建設和管理。

參觀項目包括：

1. 建設工程交易中心——整個重慶市的政府建築工程都須要公開招投標，不同項目更邀請了不同專業人士設計標書。所有標書均在該中心招標及開標。
2. 輕軌新線一期工程——我們非常榮幸能坐在試航車上行走了一段新路軌，遊覽山城風光。
3. 重慶長江鵝公岩大橋——了解大橋建造時的困難及經驗。
4. 龍湖公司開發項目——龍湖公司為重慶一知名發展商，讓我們對當地的物業發展認識更多。
5. 重慶市人民大禮堂

筆者與鍾沛生先生更利用黃昏時間拜會重慶市物業管理協會，與會長朱希全先生討論了兩地物業管理情況，相議進一步加強兩會合作及互訪的機會。

這次重慶訪問行程雖然相當緊湊，但卻讓我們更了解重慶市並加強兩地物業管理的溝通和合作。

(編者按:幸得蕭惠君小姐於百忙中抽空提筆為本會會員介紹是次活動內容，謹此致謝。蕭小姐於交流座談會上介紹香港物業管理的發展及專業資格，全文載於後頁)

香港物業管理的發展及專業資格

蕭惠君

物業管理的定義

物業管理是一門掌握管理與專業綜合服務的藝術，務求在建築、科技、法制、財務及客觀環境等制約下，為物業的產權人和使用人提供高效，周到的服務，創造安全方便的居住和工作環境，提高物業的使用價值和經濟效益。

香港物業管理的發展

- 50年代：
戰後人口不斷增加，居住環境擠迫，條件惡劣。
1953年-
九龍石硤尾木屋區大火，很多人無家可歸，香港政府開始建造公共房屋給予有需要人士，開展公共房屋建設及管理。到目前為止，香港房屋委員會屬下共167個出租屋及150個居屋屋苑，住戶人數300餘萬，約佔全港一半人口。
- 60年代：
私人建造的房屋逐漸增加，多為小高層，單位少，但入住人數多，環境很差，物業管理只限於：
 - a) 看更(保安人員)
 - b) 清倒垃圾
- 70年代至80年代：
隨著香港經濟發展及社會的需要，香港的大型屋邨相繼落成。物業管理的要求大增，開始了專業物業管理服務。
- 90年代至今：
香港經濟的發展及科技提升，市民對生活質素要求提高。



一個涉及大家衣食住行娛樂綜合行業

- 創造安全，舒適的生活及工作環境。
- 維持及提高物業的價值及使用壽命。
- 提高發展商專業形象。

覆蓋範圍

所有物業及設施均需不同程度的管理照顧，包括住宅，商業樓宇，工廠，商場，公共場地及設施（機場，地鐵站，政府大樓，大學及大專院校，隧道……等等。）

專業物業管理的好處

- 與業主協調及制訂服務水準
- 制訂切實可行的管理計劃
- 建立有效的管理制度及方式
- 建立優質的工程及保養制度
- 建立健全的財務及會計制度
- 購買足夠保險有備無患
- 確保符合法律要求
- 建立良好的公共及社區關係
- 提升物業的優質形象
- 減低設施故障的頻率
- 縮短服務中斷的時間
- 延長物業的壽命
- 保持及改善安全及健康的環境
- 提升物業價值及租值
- 減低營運及維修支出
- 以專業為後盾
- 審慎理財，量入為出
- 注意安全環保



物業管理之要求：

全面優質服務，結合科技的多元化管理。

- 緊持專業操守
- 合法守法
- 服務為上，不斷增值
- 顧客至上，排難解紛

物業管理從業員的基本要求

- 專業知識
- 豐富經驗
- 誠實可靠
- 服務精神
- 刻苦耐勞
- 有效溝通
- 領導才能
- 樂觀耐心
- 觀察細緻
- 危機意識
- 好學上進
- 緊貼市場

物業管理的專業資格

- 1966年：
英國特許屋宇經理學會香港分會(現改名為英國特許房屋經理學會亞太分會)正式成立，首屆主席 G.H. Burden 先生。現時分會有會員2,400人，其會員的專業資格被房管業界認可。
- 1988年：
香港房屋經理學會成立。該會在香港推廣專業房屋管理的專業團體，兩會在房管事務上攜手合作，但亦各有其獨特的發展路向。
- 1968年：
香港大學主辦的屋宇管理證書課程首次招生。該課程現已升格為文憑課程，其專業資格為英國特許房屋經理學會、香港房屋經理學會及其它專業機構認可。30多年來，在此課程已培訓超過5,000名人員，他們成為香港物業管理行業的中流砥柱。
- 1980年：
香港不同的專上學院及培訓機構一齊參與提供物業管理專業培訓。

專業培訓目標及內容

- 培訓目標
 - 發展行業專業化



- 維護物業管理人員專業地位
- 培訓課程及對象
 - 一般前線培訓 - 保安/前線員工
 - 學歷專業培訓 - 主任/經理
 - 專業持續進修 - 防火安全、商場管理、設施管理
- 培訓內容
 - 房屋發展與物業管理概念
 - 物業管理法規與法例
 - 管理學
 - 包括人事管理，財務管理，品質管理，資訊科技等
 - 房屋政策與社會科學 - 如人際關係，團隊訓練
 - 建築物結構及維修

房屋經理註冊條例的誕生

1999年，在房屋局之支援下，設立房屋經理註冊制度。法例設有懲罰的機制，監管房屋經理的專業操守。《房屋經理註冊條例》(Housing Manager Registration Ordinance)由房屋經理註冊管理局(Housing Managers Registration Board)主理及監管。

房屋經理註冊制度

房屋經理註冊條例的產生，旨在達至下列目標：

- 向公眾確保"註冊專業房屋經理"曾接受專業知識及技術訓練，有足夠的資歷在香港執業。
- 提高並確保"註冊房屋經理"的服務及表現能達至專業水平。
- 為具備專業資格的房屋經理提供一套具法律效力的註冊制度，以獨立的"房屋經理註冊管理局"，監管專業房屋經理的服務水平。
- 確保專業團體能步上自我監管之路。