

和發生的原因，由此可以得出一些啟示，以堵塞風險管理系統的漏洞，和改善實施的標準。

由此可見，風險監控是一個持續的過程，對於風險管理功能提供一個客觀和系統化的檢討，令高層管理人員能掌握公司整體依從法例及內部標準的程度。

促進一個迴避危險的公司文化

成功地實施風險管理需要一個相應的文化。一個避免危險的文化著重員工個人屬性，包括責任感，警覺性，領袖才能及有效授權，這些素質明顯有助於風險管理工作。

高層管理人員的承擔

在公司內促進避免危險的文化，最有效的是由上而下的推進，和高層管理人員有絕對的承擔。高級行政人員經常被下屬視為模仿的對象，他們的支持行為，對於員工投入風險管理工作方面，有莫大的影響。

為維持風險管理達至所要求的效果，高層管理人員明白有需要分配足夠的金錢和時間，以確保風險管理在該公司是一項持續的工作。

全民參與

有效的安全工作表現在乎上下一心，由最高的管理層，到前線的員工，皆投入參與。至為重要的是每一位僱員都瞭解公司在這方面的使命，和承擔分配給他們的責任。切記風險管理是公司內每一個人的共同責任。應該鼓勵員工參與設計，計劃和監控整個風險管理流程，以確保長久的成功。

總結

很少人會質疑管理風險的重要性，及它對於公司業務普遍存在的影響。找出危險地方可能很容易，但知道如何不斷地去除風險則是困難的，更困難的是實際發展和維持一套有效的風險管理系統。

香港的建築物經歷了很多意外，導致人命的傷亡。房屋專業人員已經更加警醒到預防危險的需要。但如果我們稍不留神，錯漏便會出現。當面對困難和資源緊絀時，我們就讓這些問題纏心，管理風險變成最後考慮的事情。我們要經常警惕自己，確保不會不經意地，在處理風險方面作出讓步。同時需要經常鑒別公司內避免危險文化的強項與弱項，藉以長足進展。請緊記文化是需要年月來塑造的，一旦偏離正軌，撥亂反正的功夫是長遠而艱巨的。

Creating a Service Culture in Property Management

Edwin Hui



What is Property Management

When we talk about Property Management, we would normally relate it to cleaning, security and maintenance. Whilst this is true these functions are only merely scratching the surface of our business and if you look at it from a Customer Service viewpoint, Property Management is a far more complex business that attempts to manage the use of common areas and facilities whilst maintaining a positive environment for all occupants.

The Business Nature

Who are our customers? They come from all walks of life; they could be owners, occupiers, visitors, etc. We serve our customers 1,440 minutes a day, 365 days a year.

Management Contracts are not short term in nature. If the owner occupies the property then the term could be forever, if on the other hand the property is totally tenanted the term may be much shorter but generally speaking it would be at least a year.

Managing a property is like running a small city. Constantly under the scrutiny of all users, there is a constant pressure to balance the views and issues of various groups of people.

Service Delivery Approach

Traditionally, there was little if any customer service in Property Management. Customers had no input into their service, they just accepted what the Property Management company delivered.

Over the past few years, there has been an evolution within the industry and nearly every property management company has become a major advocate for Customer Service.