



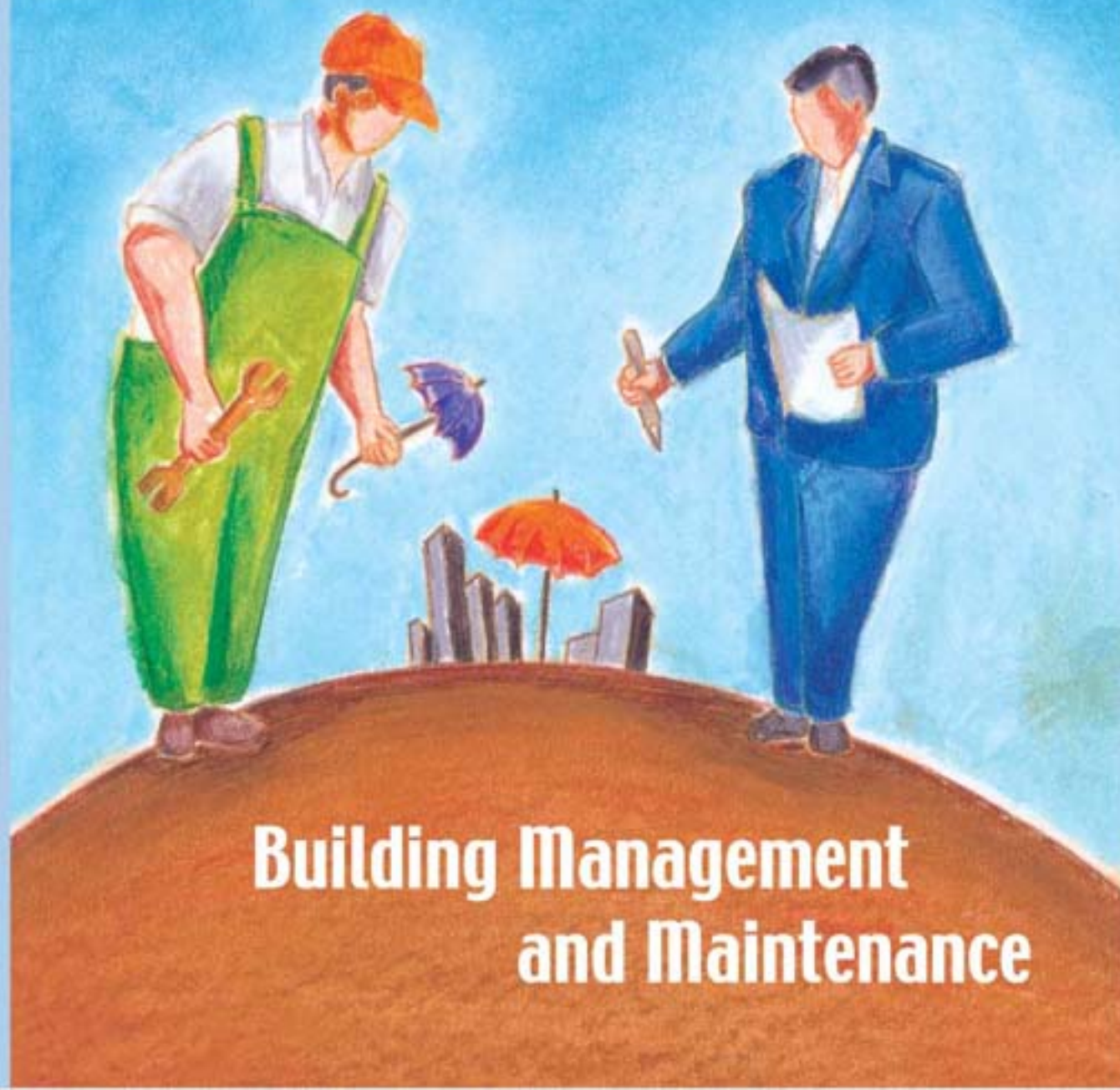
CHARTERED INSTITUTE  
OF HOUSING

房管專訊

HOUSING EXPRESS

April 2005

Publication of Chartered Institute of Housing Asian Pacific Branch  
英國特許房屋經理學會亞太分會刊物



Building Management  
and Maintenance

## H o u s i n g   E x p r e s s

### Publications Committee

**Chairman** ..... Chua Kwok Cheung, Vincent

**Member** ..... Cheung Chun Wah, Rocco  
Chung Pui Sang, Edmund  
Kwok Pik King, Theresa  
Lai Yew Cho  
Siu Wai Kwan, Amy  
Tsang Chak Wah  
Wong Ng Wenh Ky, Julia

*Housing Express* is a quarterly publication by the Asian Pacific Branch of the Chartered Institute of Housing.

The publisher accepts no responsibility for damage or loss of materials submitted for publications. The views and opinions expressed or supplied in "Housing Express" are those of the authors or contributors and do not necessarily reflect those of the Asian Pacific Branch of the Chartered Institute of Housing, its Executive Committee, Members or Editorial Staff.

### Publisher

Chartered Institute of Housing Asian Pacific Branch  
Room 1808, Harbour Centre, 25 Harbour Rd.,  
Wanchai, Hong Kong  
英國特許房屋經理學會亞太分會  
香港灣仔海濱道25號海港中心1808室  
電話(Tel) : (852) 2356 8680  
傳真(Fax) : (852) 2356 7332

[www.cih.org.hk](http://www.cih.org.hk)



Dear Members,

**Newsletter and Yearbook now  
Available on Internet**

Our newsletter and yearbook are now available on internet at [www.cih.org.hk](http://www.cih.org.hk). If you choose reading the publications on the website instead of taking a hard copy, please send the following reply to the Branch's office by fax at 2356 7332 or e-mail at [apb@cih.org.hk](mailto:apb@cih.org.hk).

Thank you.

Publications Committee

**Reply**

I prefer to read newsletter / yearbook \*(delete if applicable ) on internet and do not require a hard copy.

Name (Surname First) : \_\_\_\_\_

Membership number : \_\_\_\_\_

Contact telephone : \_\_\_\_\_

E-mail address : \_\_\_\_\_



**CONTENTS**

1 Announcement

3 Chairman's Message

**Cover Story**

7 廣廈千萬間，盡可安居嗎？

13 物業維修的困境與出路

**Experience Sharing**

21 應付刁難的客戶

**Activities**

25 Annual General Meeting Of Chartered Institute Of Housing Asian Pacific Branch

29 Executive Committee's Brainstorming Session

30 長沙、成都拜訪交流團

33 香港房地產專業服務聯盟新春酒會

**Notice Board**

35 英國特許房屋經理學會(亞太分會) 標語創作比賽

36 「房管專訊」問卷

37 Advertisement





## Message from the Chairman

Never before in the history of the Hong Kong has building management, The Chief Executive, in his recent Policy Address called for public attention to the pressing need for proper maintenance and management of old buildings as a professional discipline, received such wider attention. The outbreak of SARS in 2003 highlighted the contributions of good building management towards environmental hygiene, the Albert House incident has demonstrated the importance of professional building management on public safety. The community at large has waken up to the reality that Property Management is an indispensable function in Hong Kong's unique built environment, contributing to its sustainable development; economic and functional values of its most valuable assets; and above all, the well being of its citizens. The profile of property management has quietly escalated to a level of high recognition and public acceptance.

With the focusing of our business direction to the Asia Pacific Rim, we are seeking to establish APB as a platform for exchanging ideas and knowledge on property management among our counterparts in the region, in particular China. My recent contacts with academia, government officials and practitioners in the Mainland have confirmed my conviction that there are vast opportunities available in the market of China. I am also glad that the brand name of CIH(APB) is now being recognized as a symbol of professionalism and quality with international appeal.

The toil of our predecessors to break the ground and sow the seeds for the Branch's development in our motherland is now paying off. The link with

Tsinghua University heralded a breakthrough of CIH(APB) in encouraging mainland educational institutions in delivering quality property management programmes; Wu Han University will become the first university in China to launch a full time undergraduate course on property management to be accredited by CIH. In the long run, we hope to assist China to establish a qualification framework and accreditation system for her professional property managers through education and training. This will pave the way for the ultimate reciprocal recognition of professional qualifications in property management between Hong Kong and China.

The immediate challenge facing the Branch is the launch of the Distinguished Professional Route to Corporate Membership provided exclusively to prominent figures in the property management industry of China. The logistics of introducing more housing degree programmes with major university in China is also a task to be vigorously pursued. These efforts would surely place our Branch in a vantage point to expand our membership base as well as to promote professional housing management in China. In the local context, the Branch will join force with other professional institutions under the Professional Property Services Alliance to lobby the HKSAR Government for a seat in the Legislative Council in the 2008 election to safeguard the interest of the industry. The Branch will continue to play an active role in providing professional advice to the Government on housing matters.

Here I would like to enlist the support of all members in bringing CIH(APB) towards the fulfillment of our goals. My heartfelt thanks go to the Executive Committee members for their selfless contributions throughout the year, and our Council Member for his tireless service linking the Branch with the UK headquarters.

Finally, may I wish you all a very prosperous Year of the Rooster.



YUEN Wai-kay, Ricky  
Chairman  
Chartered Institute of Housing Asian Pacific Branch



## 主席的話



作為一個專業，物業管理在香港從來未受到像現時般被受關注。2003年沙士爆發突顯了物業管理對環境衛生的貢獻，添喜大廈事件更彰顯了專業物業管理對公眾安全的重要性。特首在其最近的施政報告中亦重點提出要整理舊樓的維修與管理。整體社會現已醒覺到物業管理是香港特殊環境下不可或缺的重要功能；它對社會的持續發展，樓宇資產的經濟及社會效益，以及民生的貢獻，亦得到確認。物業管理的形象及公眾認受性已在不知不覺間提升。

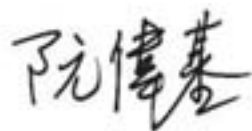
當本分會將業務擴展至亞太區時，我們是希望建立一個平台，好讓區內同業，尤其是中國同業，互相交換物業管理的資訊及技術。我最近與國內學者，政府官員，及同業接觸後進一步強化我對國內市場發展潛力的信念。我十分高興英國特許房屋經理學會的品牌，被認同為專業，品質及具國際視野的象徵。

我等前輩過往辛勤苦幹，在內地開創市場的努力，現已開始開花結果。我們與清華大學的連繫，標示了亞太分會在鼓勵內地高等院校舉辦優質物管課程的突破；而武漢大學更會成為全中國首個舉辦全日制物管學士課程的大學，其學術地位將會得到本會認可。長遠而言，我們會尋求協助中國建立一套資歷架構及學術鑒定標準，以提高物管的專業地位，最終為中港兩地物管的專業資格互認機制鋪路。

本分會面臨的挑戰是如何落實國內物管界重要人員的傑出專業會籍計劃。協助中國重點大學舉辦物管課程以培養專業人材亦是本會的要務。這些工作最終會幫助本分會擴大在中國的會員人數及推廣專業房屋管理的知識。在香港，我們將會參加地產專業服務聯盟，游說香港特區政府，爭取於2008年度立法會選舉增設物管界的功能組別議席，以捍衛行業的利益。本分會亦會在各有關房屋的議題上主動向政府提供專業意見。

我藉此呼籲所有會友同心協力，支持本會會務，以達致目標。我衷心感謝執行委員會各成員在過往一年的無私貢獻及對諮詢委員會委員奔波英港兩地的辛勞致最崇高敬意。

最後，祝願您們龍年進步！



阮偉基  
英國特許房屋經理學會亞太分會  
主席



# 廣廈千萬間， 盡可安居嗎？

蕭惠君



房協總監接受訪問

在香港，很多舊樓現正面對日久失修導致安全問題及缺乏管理導致的衛生問題。03年「沙士」爆發後，若干舊樓後巷的惡劣情況，更引起公眾關注。

據筆者所知，屋宇署在2000年已推出「屋宇維修統籌計劃」及「樓宇安全貸款計劃」，協助業主及法團履行他們在管理維修的責任。另一方面，市區重建局（以下簡稱「市建局」）亦先後推出「自願樓宇復修試驗計劃」及「自願樓宇復修貸款計劃」，鼓勵業主在「基本安全維修」之餘，更全面進行「預防性」樓宇復修，以改善居住環境，目標樓宇樓齡為30年或以上。

據悉，上述推出後，仍然有為數不少的樓宇，面對問題而未能解決。故此，在香港房屋協會（以下簡稱「房協」）公佈推出「樓宇管理維修綜合計劃」後，筆者便約見了房協的物業管理總監黃傑龍先生，訪問他有關計劃的內容，好能與同業分享。

黃先生稱，房協在構思和推出綜合計劃之前，曾作出深入的研究與探討。根據民政事務總署的資料，香港私人樓宇總數約38,700幢，而沒有業主立案法團的樓宇則約有11,300幢。一般舊樓面對管理及維修問題，究其原因，是業主們欠缺專業知識及沒有責任意識。有些干脆等待重建，而大部份則缺乏資源和組織。作為政府的合作夥伴，房協願意盡力推廣妥善樓宇管理及維修的意識，為私人樓宇業主提供「一站式」服務，鼓勵及協助改善管理及維修，以提升本港樓宇的整體素質。

房屋及規劃地政局歡迎房協主動協助舊樓業主，但亦關注到公眾對屋宇署、市建局及房協在提供樓宇維修保養援助方面的角色產生混淆。經過房屋及規劃地政局、屋宇署、市建局及房協數輪會議及討論，大家同意盡量減少各貸款計劃重疊，綜合計劃就在此互相理解的基礎上定案。

## 綜合計劃的四個範疇

房協推出的綜合計劃概括以下四個範疇：

- 教育及宣傳
- 提供指引及專業意見
- 鼓勵及協助（包括兩項資助計劃）
- 免息貸款計劃

### 教育及宣傳

房協定時舉辦推廣活動，包括派發傳單、舉辦研討會、工作坊及物業管理課程以推廣正確樓宇管理及維修意識。現正製作一段短片，用生動的手法推廣正確樓宇管理及維修，提高公眾對此事的意識，並鼓勵業主為自己及社會保持一個安全及舒適的居住環境。

### 提供指引及專業意見

房協設立物業管理諮詢中心，為公眾免費提供有關樓宇管理及維修的指引及專業意見。房協已於2004年4月，在深水埗設立了首個諮詢中心，並計劃於年內開設五個中心，包括荃灣、中西區及大角咀等地區。每個中心都有不同專業的職員駐守。



中心提供有關物業管理及維修保養的參考資料和意見，指導及協助業主成立業主立案法團，協助勘察大廈及定出所需改善範圍，協助業主聘請管理公司及工程顧問，並舉辦有關物業管理的研討會、工作坊及證書課程等。房協職員會採取主動，探訪區內各大廈，向各業主及住客解釋樓宇管理的重要。

深水埗物業管理諮詢中心成立至今，已訪問90幢樓宇共1,500個單位，並接受了2,000個查詢。房協聘請工程顧問勘察樓宇，免費為業主們提供一份報告，並列明各項工程的估價。對業主和法團來說，這資料對決定是否進行維修工程至為重要。據房協經驗所得，物業管理諮詢中心為公眾所提供的服務，為他們解釋及解決有關維修、大廈公契內容及成立法團程序等方面的疑難，免費輔導指示，對業主有實際的益處。

房協亦編制了一套「大廈管理實務指南」，第一版已於2005年1月發放。這本指南將不斷更新，以供公眾參考。

房協將不斷研究樓宇維修問題，並公佈研究結果，以供普羅大眾參考。現已完成有關鋁窗鬆脫、外牆剝落及滲水、漏水這些問題，接着將進行有關石屎問題及維修、更換泵水及去水系統的研究。

諮詢中心的職員將以夥伴形式參與屋宇署的「屋宇維修統籌計劃」。

### 鼓勵及協助

房協將為私人樓宇業主提供專業意見及協助，以助他們管理維修自己的樓宇。諮詢中心的職員會主動「一站式」地推廣樓宇管理及維修，鼓勵業主成立立案法團，促進法團有效地運作，並推行樓宇維修改善工程計劃。

為鼓勵業主管理維修他們的樓宇，房協推出以下項目：

1. 按實報實銷形式資助業主在籌組立案法團時所需行政費用及雜項支出。對

象是私人住宅或商住樓宇而未成立業主立案法團的。另外，必須在房協協助下籌組法團。

2. 資助維修工程總額百份之十或相當於每戶3,000元，以低者為準。資助純為大廈公共地方有關安全及環境衛生的工程項目，對象是私人住宅或商住樓宇，樓齡20年或以上，整個屋苑/樓盤不多於100個住宅單位，而各單位每年應課差餉租值，在市區、荃灣、葵青及沙田不可超過\$66,000，在新界不可超過\$50,000，市建局「樓宇復修計劃」目標地區樓宇則不包括在內。
3. 當受資助工程完成後，資助購買樓宇公眾責任保險年費百分之五十，以每年6,000元為上限，為期不多於三年。

根據政務署的資料顯示，全港現有11,300幢私人樓宇沒有成立業主立案法團及沒有聘請管理公司。從深水埗經驗所得，阻礙業主成立法團其中一個原因，是他們不願負擔有關行政開支，此資助料能鼓勵當中某些業主成立法團。估計其中百份之五(約550幢樓)，會向房協申請資助。

根據政務總署有關本港私人樓宇的資料庫及差餉物業估價署的報告，有關20年樓齡或以上的樓宇資料如下：

總數：17,300幢或701,000個單位

每幢少於100個單位的樓宇數目：15,300幢或328,300個單位

應課差餉稅低於每年\$66,000(市區包括沙田、葵青及荃灣)或\$50,000(其他新界地區)的樓宇：398,000個單位

基於以上資料及參考，房協打算主動提供服務的諮詢中心及有關申請資格，估計首年將有150幢(或3,300個單位)以房協的資助進行維修工程。





## 免息貸款計劃

房協推出「家居維修貸款計劃」，以鼓勵業主在室內進行有關安全及衛生所需工程。貸款最高限額為\$50,000，可分36期每月等額攤還。對象是私人住宅物業，樓齡在20年或以上，單位每年應課差餉租值，市區、荃灣、葵青及沙田不可超過\$66,000，在新界不可超過\$50,000。

「家居維修貸款計劃」的目標單位約528,000個。現時較難估計公眾對貸款計劃的反應。

## 兩年內檢討

綜合計劃於2005年2月開始試行二年，之後會諮詢政府各政策局及部門，對成效及運作模式作全面檢討。

## 有關樓宇管理及維修方面的分工

**民政署**的職責在於建設和諧社區、聯絡地方團體、協調各政府部門的地方工作，並促進社區融和。因此，他們志在推廣大廈管理、協助成立業主立案法團、監察及督導法團運作。

**屋宇署**的工作重點，在於執行建築物條例、巡查及跟進違例及危險建築。屋宇署推出「樓宇安全貸款計劃」，主要協助業主維修整幢大廈，重點是清拆僭建、安全及防火，並無地域分界。

**市建局**的「樓宇復修計劃」鎖定目標地區，設有樓齡限制及必須已成立業主立案法團。

**房協**提供「一站式」服務，由教育、宣傳、提供專業意見、協助成立法團，以至安排維修及日後的管理等，資助市建局範圍以外的樓宇。貸款計劃用於單位內的維修，無地域界限但設樓齡及其他規限。

在回應本人提問時，黃先生道出下列意見/心聲：

- 房協身為民間團體，扮演「鼓勵」與「協助」的角色，用心用力推動業主實行管理與維修，盡可能幫助業主們把自己的物業保值，保持安全及衛生環境。
- 整個計劃在不斷檢討中，全面檢討則於兩年後進行。
- 維修後，提供公共地方公眾責任保險費一半津貼三年，是鼓勵法團購買公眾責任保險。
- 房協向公眾提供指引及專業意見時，實在也承擔著風險。因此，將聘用專業人士協助。

無容置疑，房協的「樓宇管理及維修綜合計劃」，是經過深入研究，衡量各方利弊，為業主們提供適時到位的協助。為解決即時問題，房協與市建局及屋宇署所推行的各項計劃，確是不可或缺。

筆者認為，若要保持樓宇“良好”狀態，長遠計必須設立「維修基金」。可先從新建樓宇開始，讓業主們意識到維修的重要和基金的用處，從而推廣至其他樓宇。現時，發展商為促銷，會贈送傢俬、電器及/或提供其他優惠。他們可否考慮贈送「維修基金」呢？政府又是否有計劃訂定強制設立「維修基金」呢？

若要廣廈安全清潔，以保眾人安居樂業，管理維修絕不可缺。

有關「樓宇管理及維修綜合計劃」，詳情請參閱網頁  
[www.hkhs.com](http://www.hkhs.com)







丁靜  
重慶半島物業管理有  
限公司總經理  
重慶市物業管理協會  
副會長

計劃經濟時代住房公有化，大家都享受著國家的福利房待遇，物業的維修養護完全由國家包幹。隨著市場經濟體制的逐步建立，住房市場化促進了城市建設的迅猛發展，一個個建築別緻環境優美的小區、一幢幢現代化高樓如雨後春筍拔地而起。時代步伐的前進，現代化城市管理的需要，以及人們對物業管理需求的逐步增長，催生了物業管理行業的不斷壯大。新建住宅小區實行了物業管理新體制，改變了過去的一年新、二年舊、三年破的狀況。房屋產權走向多元化，物業維修養護的責任分解到各產權人（物業業主）身上，國家不再包幹。房屋投入使用後的服務和管理，特別是共用部份的維修等，已成為政府和廣大業主共同關心的問題。維修資金是完善房屋售後其共用部份維修的保障。維修資金對建立社會化、專業化、市場化的物業管理體制以及維護社會的穩定都發揮著重要的作用；目前，許多小區和大廈的建築物和設備設施逐漸進入了大、中修期，物業公共區域的建築物和設備設施大、中修維修這個問題擺在了業主、物管公司和政府主管部門的面前。

建設部和全國各大、中城市相繼出台了有關物業維修資金管理辦法，具體規定了物業維修資金的歸集、管理、使用、續籌等實施細則，以保證房屋建

築、設備設施大、中修維修時有使用資金，並確保維修資金專款專用等等，但在實際操作中常常遇到很多具體困難和困惑，現從工程管理角度探討物業大、中修使用維修資金所遇到的困境。

**困境一：**有的城市還沒有具體的物業大、中修標準。物業大、中修與日常維修界線不清，標準不明，在實際維修工作中應該誰付費，誰買單糾纏不清，至使房屋以及房屋的附屬設備設施年久失修，帶病運行，這些安全隱患，隨時都可能發生人身設備安全事故。給業主的正常生活和經營帶來影響。

**出路：**物業管理行業主管部門和物業管理協會應組織有關的技術、經濟、法律資深專家共同擬訂房屋維修相關的具有可操作性的政策、法規以解決界定房屋維修等級標準、責任歸屬等等系列問題。

所謂房屋維修是指在房屋的經濟壽命期內，在對房屋進行查勘鑒定、評定完損等級的基礎上，對房屋進行維護和修理，使其保持或恢復原來狀態或使用功能的活動。房屋維修包括對非損壞房屋的維護和對損壞房屋的修理。譬如，從專業的角度來看，房屋維修按照維修房屋的完損程度不同可分為如下三個等級：小修、中修、大修。

1. 小修，也稱為維護，指對房屋的日常零星維修維護工作，目的是使房屋保持原來的等級。
2. 中修，指房屋少量部份已損壞或不符合建築結構要求，需進行局部修理，在修理中需牽動或拆換少量主體構件，但保持原房屋的規模和結構。
3. 大修，指房屋的主要結構部位損壞嚴重，房屋已不安全，需要進行全面的修理，在修理中需牽動或拆除部份主體構件的修理工作。

房屋附屬的設備設施的維修，是為了保證設備設施的正常運作而對其進行的保養與維修。

1. 設備設施保養分為三級：日常保養，主要包括定期檢查、清潔保養，發現小故障及時排除；一級保養，是指由設備操作人員與維修人員按計劃進行的保養維修工作。主要包括對設備設施的局部進行解體清洗，按照設備磨損規律定期保養；二級保養，是指設備維修人員對設備設施進行全面清洗、部份解體檢查和局部修理、更換或修復磨損零件，使設備設施達到完好狀態。
2. 設備設施的維修是通過修復或更換零件、排除故障、恢復設備設施原有功能進行的維修技術工作，根據設備設施磨損程度分為：零星維修，是指對



設備設施進行的日常保養、檢修以及為排除運行故障所進行的局部修理。中修，是指對設備設施進行正常的和定期全面維修、對設備部份解體修理和更換少量磨損零部件，保證能恢復和達到應有的技術標準和技術要求，使設備正常運轉，零部件更換率為10-30%左右。大修，是指對設備設施進行定期全面維修，對設備進行全面解體，更換主要部件或修理不合格零部件，更換率一般不超過30%。

亦可借鑒國內物業管理先進城市的經驗，譬如，北京市在1999年出台了京地修字【1999】第930號文《北京市城鎮住宅樓房大、中修定案標準》對房屋大、中修工程的分類、定案標準作了比較明確的界定。現摘錄如下：

### 其中大、中修工程分類為：

樓房大修包括，翻建、屋面大修（坡頂挑修或全部換瓦；平頂換板；重作防水）、整棟樓重做外牆板縫防水、抗震加固、綜合維修、地下室重做防水、上下水及設備更新、電器線路更新。



樓房中修包括，全樓門窗油飾、全樓內外牆粉刷、全部或部份門窗更換、修補外牆裝飾層、修補外牆板縫、陽台、樑、板、柱加固、屋面維修、修補或重做廚廁間防水層、地下室局部補漏、局部更換上、下水管及設備。

### 大修工程定案標準是：

樓房翻修，達到危險房屋標準或超過房屋設計使用年限且嚴重損壞的房屋應翻修。危險房屋是指承重構件已屬危險構件，結構喪失穩定和承載能力，整棟房屋隨時有倒塌可能，通過一般修繕及不能確保住用安全房屋；嚴重損壞房是指結構有明顯變形或損壞，屋面嚴重漏雨，裝修嚴重變形、破損，油漆普遍老化見底，設備陳舊，配件不齊全，管理銹蝕嚴重，水衛、電照的管線器具和零件殘缺及嚴重損壞的房屋。

屋面大修，屋面或屋頂承重結構達到嚴重損壞標準，滲漏房間佔頂層房間總數的30%以上或滴漏房間超過頂層房間總數的20%，應做屋面大修。混凝土屋面板、樑明顯變形，裂縫值超過設計規範，混凝土嚴重碳化，鋼筋保護層剝落較多；加氣混凝土板大部份明顯變形，裂縫嚴重，部份板鋼筋保護層剝

落，鋼筋嚴重銹蝕應挑頂或換板；防水層普遍老化，斷裂翹邊和封口脫開，有嚴重空鼓現象，局部補漏仍難解決時，應重做屋面防水。

外牆大修，外牆板縫嚴重滲漏，經2次以上中修不能徹底根治的，需整棟樓重做板縫防水。

綜合維修，嚴重失修、失養破損程度已達嚴重損壞或需改善房屋使用條件，做到大、中、小修一次性應修盡修的修繕工程為綜合維修。

上、下水及設備更新，上、下水管線及設備達到或超過使用年限，且嚴重損壞，應進行更新改造。設備嚴重損壞是指：管道嚴重銹蝕、堵塞，零部件嚴重損壞、殘缺，冒水現象嚴重，無法正常使用。

電氣線路更新，當電氣線路達到嚴重損壞標準時應做更新工程。電氣線路更新可結合配電設施改造一併進行。

### 中修工程定案標準是：

樓房中修，凡房屋結構、裝修、設備三個組成部份中的一個分項達到嚴重損壞標準的，應進行中修。

油飾，當油漆失光、老化、剝皮、剝落見底時，應重做油飾。鋼門窗及其各類鋼鐵部件應3-5年油飾一次；木門窗及其各類木部件應5-10年油飾一次。

粉刷，當裝飾層粉刷掉粉、剝落及划痕污跡較多時應重做粉刷（只負責公共部位，包括基層抹灰）。外牆塗料、裝飾樓梯間、公共走廊的室內塗料，應每10-15年塗刷一次。

更換門窗，當木門窗形狀不靈活、鬆動、脫榫、糟朽；鋼門窗形狀不靈活、開焊、嚴重銹蝕時應更換門窗。

修補外牆裝飾層，當外牆裝飾層空鼓、裂縫、風化、有脫落危險時應修補或重作。

修補外牆大板縫，當外牆板勾縫砂漿脫落；外牆板縫局部嚴重滲漏時應修補。





陽台、樑、板、柱加固，當以上構件出現明顯變形、裂縫值超過設計規範規定；鋼筋保護層剝落，鋼筋銹蝕時應做加固處理。

屋面維修，當屋面達到一般損壞標準；頂層漏雨房間佔頂層房間總數的10%-30%時，應維修；

廚廁滲漏的維修，當廚廁滲漏影響到正常使用時，應維修。

局部上、下水管線及設備更換，當上、下水管線局部損壞、嚴重銹蝕和少量設備損壞時，應局部更換管線和設備。

筆者認為，在城市房屋大、中修標準未出台以前，《北京市城鎮住宅樓房大、中修定案標準》可以作為我們很好的學習和借鑒，並應用。雖然標準定得比較細而且非常具體，但在實際操作中掌握“度”非常重要，譬如：“電氣線路更新，當電氣線路達到嚴重損壞標準時應做更新工程。電氣線路更新可結合配電設施改造一併進行。”電氣線路損壞的原因是多方面的，就絕緣導線線路而言，導線絕緣因老化而破損、線路超負荷運行線

路發熱而受損（設計容量小了或者是用電負荷違規增加而導致）、外力作用絕緣破損短路燒毀等都可以稱為電氣線路損壞，到底何謂電氣線路嚴重損壞？這個“度”怎麼把握？筆者認為，屬於電氣線路系統上的問題，影響面大的，整個小區或者整個單元的絕緣導線使用壽命到期時，需要更換線路的，應該算作大、中修或者更新改造，資金可以動用維修基金來解決；屬於局部問題，影響面小的，應查明原因，由責任者出資維修或者改造。

**困境二：**在物業管理行業沒有具有實效的設備設施的折舊報廢標準，以致使業主與物管公司在確認物業附屬的設備設施報廢時沒有鑒別的依據，有很大的隨意性而造成意見分歧。

設備設施都有一定的使用壽命，影響使用壽命的因素很多，如：房地產開發商為了節約成本減少投資，選用造價低廉、質量低劣的產品；設備的使用環境和頻次以及管理操作人員運行、維修保養的情況等等；一旦出現設備事故，就會出現怪罪及推諉，業主和物管公司就會有扯不完的皮。



高層建築中的垂直交通設備電梯屬於特種設備，國家為了加強對特種設備的管理，國務院頒佈了2003年6月1日正式實施的《特種設備安全監察條例》對電梯的製造、安裝、維護保養和使用都做了明確的規定。《特種設備安全監察條例》對房地產開發商和電梯用戶均提出了要求：“必須購買獲得生產製造許可的生產單位的電梯，安裝、維保也應該由獲得許可的專業維保隊伍來進行。只有這樣，電梯使用者的人身和財產安全才能夠得到保證。電梯的日常維護保養工作由專門的維護保養單位進行，維護保養的安全性能必須由維護保養單位負責。電梯的維護保養工作不能有隨意性，必須按照安全技術規範的要求進行。電梯是一種機電設備，它的使用壽命便受很具體因素的影響，不是簡單地可以用時間來表達的。電梯的使用壽命，受到先天質量、使用環境、使用頻率、維保情況等因素的影響，由於電梯使用環境的不同，很難用一個時間指標來評定等等。”電梯這麼重要的設備《特種設備安全監察條例》中都沒有一個確切的使用壽命的規定，何況其它普通設備了！

**出路：**參考國家相關部門制定的標準，譬如，水利電力部財政部關於頒發水利工程管理單位水利工程供水部份固定資產折舊率和大修理費率表的通知規定，其中：

房屋建築壽命：金屬和鋼筋混凝土結構50年，鋼筋混凝土、磚石混合結構40年，永久性磚木結構30年；金屬結構壽命：壓力鋼管50年，大型閘閘、啟閉設備30年，中小型閘閘、啟閉設備20年；輸配電設備壽命：電纜、木杆線路30年，變電設備25年，配電設備20年；水泵壽命：大、中型水泵15年，小型水泵10年等等。



國家物業管理條例第二十四條規定“國家提倡建設單位按照房地產開發與物業管理相分離的原則，通過招投標的方式選聘具有相應資質的物業管理企業。”即建管分離，對房屋及其附屬設備設施的質量保障具有特殊的意義。業主不具備專業知識，並缺乏有效的組織機構，很難把握房屋及其附屬設備設施質量關，更不可能把住房屋的建設質量關，為此，業主對物管公司具有很大程度的依賴性。若物管公司與房地產開發企業是一家，即使發現施工質量差，設備設施存在問題也不便提出；建管分離後，物管公司作為獨立法人主體介入物業項目管理，對所管物業的前期介入，就可



以在工程施工階段及時發現工程質量問題，在設備設施安裝、調試、試車階段就可以發現設備設施質量問題，特別是對隱蔽工程的把關尤為重要。在接管物業驗收交接時，堅持原則、嚴格為業主把關，這樣，就可以堵住豆腐渣工程和質量低劣設備設施的源頭。大大提高了房屋及其附屬設備設施的質量，提高了房屋的使用價值。盡可能減少由房地產開發商為了節約成本減少投資，選用造價低廉、質量低劣的建築材料和設備的因素。

筆者認為，確定房屋和房屋的附屬設備設施的報廢，影響的因素太多，只有本著實事求是的態度對報廢設備設施進行分析，判斷，分清責任，最終才能妥善解決。

**困境三：**沒有相關檢查、鑒定、仲裁機構，一旦出現設備設施損壞或者磨損超過技術標準需要進行大、中修或者報廢，到底是屬於維修維護不當？或者是使用操作有誤？或者是設備設施本身存在有質量隱患？沒有一個權威的機構出來說話，出來進行檢查、鑒定和仲裁，業主與物管公司很自然的將會從自身利益的角度出發來對待這個有爭議的事實，不可避免出現公說公有道、婆說婆有理的尷尬局面。這樣的喋喋不休，到底誰是最終受害者？電梯壞了停運，業主自己爬樓梯吧！變、配電系統設備壞了，業主回到點蠟燭用煤油燈時代吧！供水系統設備設施壞了，業主們到河邊挑水吃吧！消防系統設備設施壞了，業主們成天提心吊膽的過日子吧！想想看，這是何等混亂的場面！我不是在這裏危言聳聽，作為一個物業管理者，非常不希望出現那樣的狀況，可是單就業主或者是物管公司是無法解決這個問題的。

**出路：**希望物業管理行業的主管部門或者是行業協會把這個問題提到議事日程上來，成立權威機構來為業主和物管公司把好設備設施大、中修和更新改造，更好地搞好物業管理的房屋及附屬設備設施的運行、維修保養、更新改造工作。

**困境四：**物業及其附屬設備設施固定資產怎麼管？計劃經濟時代，國家有一套完整的固定資產管理模式，加強了固定資產管理，提高了固定資產使用效益，保證了國家財產的安全與完整。國民經濟步入市場經濟，商品房項目的投資均進入了開發成本，開發項目的固定資產終

將轉化到購房業主佔有的份額中。如何為業主管好房屋建築公共部份的固定資產，在實際工作中，如何將維修基金管理與固定資產管理結合起來，的確是一個不好辦的實際問題，牽涉到許多政策、法律、法規，單就物管公司是沒有辦法解決的。

**出路：**希望政府相關部門根據國民經濟發展的實際情況，制定出配套的政策、法規，以便更好地為業主管理好財產，使物業保值、增值，業主投資有價值。



綜上所述，搞好物業維修是業主、物管公司、政府主管部門共同的事情，業主與物管公司要相互信任、相互理解。政府主管部門應出台相應的法律、法規。各級物業管理協會應作好協調、指導、調解工作。

房屋維修是一項經常性的工作，維修量大面廣、零星分散，房屋維修技術要求高。物管公司必須加強對房屋維修過程實施管理，在確保質量和實現合理工期的基礎上，使房屋維修過程處於受控狀態，合理使用人力、物力、財力，最大限度地節約維修成本，合理的使用專項維修基金實現更大的經濟效益、社會效益和環境效益。



丁靜女士與本會前任主席攝於重慶物業管理論壇會場



刁難的客戶究竟是何許人也？他們的內心世界究竟是怎樣？他們為什麼會作出一些令我們筋疲力盡，心力交瘁的舉動呢？他們的一舉一動對我們規律化的工作產生極深遠的影響力？姑勿論如何，我們要關注的是應該如何做，才可以令他們滿意。

有幸在過去多年來跟無數的物業管理從業員共事和接觸，並曾出席過不少研討會和工作坊。他們均不期然地問同樣一個問題：「請問怎樣處理刁難的客戶？」

深信任何曾從事物業管理超過一星期的朋友，或多或少均會受過一些「刁難的客戶」的氣。部份慘痛的經歷每每會令身經百戰的老手為之束手無策。實不相瞞，有時候我也會對某經歷掉以輕心，低估了「刁難的客戶」對員工的負面影響。撫心自問：「這些人或許祇代表客戶的千份之一，我們是否應該集中向百分之九十九點九比較容易相處的客戶提供服務，日子是否會好過一點呢？」

經過日積月累，深深地體會到，「刁難的客戶」事實上祇代表客戶的一小撮，同樣地，這一小撮人卻對我們的日常起居和跟與客戶的關係，產生莫大的影響。

「刁難的客戶」狹義來說，可分兩類：「不滿意的」和「不合理的」。一個「不滿意的」客戶主要是因為無法滿足心目中認為是正面的要求，又或許是得到一些適得其反的答覆。一個「不合理的」客戶是因為他的要求不合理：一則是他對別人有不合理的要求，又或許是自己有超乎現實的要求。

在正常情況下，如果沒法達到對方的要求，衝突便難免會發生。這些「不滿意的」和「不合理的」客戶會表現出一連串的舉動，使我們不安，包括瞎說、討價還價、大發牢騷、堅持於指定時間內滿足要求等等。

表面來看，大部份「刁難的客戶」似乎會作出一些不合理的舉動，但是當我們進一步探索這些客戶的心態時，便會發覺到不合理的行為不一定等同不合理的要求。通常情況下，作為一個物業管理從業員，當遇上這些客戶時，祇須視作遇上了一個不滿意的客戶、作出一些異常的舉動。

我們應明白，大部份「刁難的客戶」跟任何普通人沒有多大分別，他們並非刻意地要找麻煩。基本上，他們是頗和氣的人，祇不過是我們在他們最不稱心時，倒楣地偏偏碰個正著。

為什麼「刁難的客戶」對我們有這麼大的影響？對於一個初哥來說，物業管理是一門需承受極大壓力的職業。我們一年到晚，面對成千上萬的客戶。這不是個小數目，對任何人來說，怎樣妥善應付這麼多人確實不是一件簡單的事。所以會不難理解，為什麼當別人故意施壓，吹毛求疵時，我們會感到異乎尋常的激動和情緒不安。

從心理學的角度來看，人的一舉一動和情緒狀態有很大程度是受制於當時的注意力是集中在那一方面。如果集中在正面的人生，我們會感到較快樂。但是如果是在負面上的話，則會感到不快樂。一般人的弱點是傾向集中於負面多於正面，遇到問題時，一般不會想辦法將事情辦妥，反之，會把注意力轉移到一些甚少會發生的情況，提出質疑或迴避問題。也有些人會試圖還擊、逃避或發脾氣。亦有人會躲起來痛哭、大聲嘶叫或利用其它方法去宣洩內心的抑鬱。

我們大多不習慣處於不利環境下跟人談判。「刁難的客戶」跟我們談判時，他們的意念，十之八九都是要「打勝仗」。但我們的目標卻是如何使客戶滿意。

為什麼我們總是沒有「刁難的客戶」的辦法，沒法戰勝他們。但是，又不肯寫個服字。僥倖地，在大部份情況下，我們可以做到兩全其美，令到雙方都感到滿意。箇中道理知易行難。

現在舉一個困境例子，當一名「刁難的客戶」試圖侮辱你的能力時，你應該怎辦？讓我們先參考以下的對話：

客戶：「你是否白痴，問非所答，還是你當我透明，置之不理？」

僱員：「我明白你所關注的事項，而且我非常樂於替你解決。」

客戶：「廢話，我十萬個不願意你這個白痴替我服務！」

僱員：「我希望能夠協助你，但先要問你幾個問題，看看要怎樣做才能滿足你的需要。」

就以上的情況，我們可以利用以下四種技巧來處理：

### 1. 讓客戶宣洩

相信大家對宣洩這個道理不會感到陌生。當客戶有機會盡情宣洩後，他們最



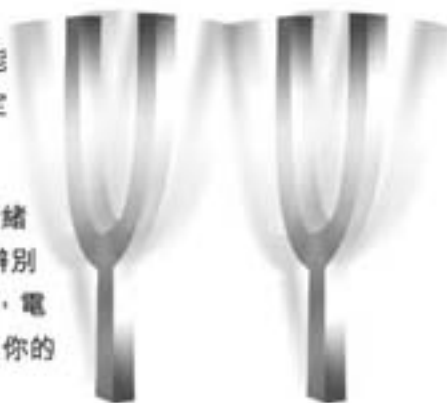
終會自動平復下來。即使如此，世上還有另一類人，這些人即使有機會大發嘍囉，但仍然會沒完沒了，越講越憤怒、越激動。所以在遇到這個情況時，切記採取一些積極行動，如表示共鳴，嘗試言歸正傳。

## 2. 產生共鳴

這是一種耳熟能詳的技巧。當客戶感到不快，而我們又能夠作出身同感受，設身處地的反應，便會大大消減客戶的怒氣。我們不用同意客戶憤怒的原因，但我們需要肯定他的怒氣。以下是一些向客戶表達共鳴的例子：

- 「似乎你對遲遲未能恢復食水供應感到十分不安。」
- 「我明白要等候兩天，待衛星電線保養商到屋苑作每星期例行檢查時，才到府上檢查電視接收會令你十分不便。」
- 「對於今次檢查電器裝置時，不慎產生短路而又未能在短期內恢復供電，導致你冰箱的食物變壞，你一定感到十分不快。」

因此，產生共鳴的技巧，必須一針見血，準確地導出情緒上的問題，如不安、不便、不快等，不但如此，還要辨別其根源，如遲遲未能恢復食水供應，電視接收不妥當，電力中斷等。千萬不要使用一些籠統的語句，如「我明白你的感受。」



## 3. 切勿墮入圈套

一種簡單的技巧，也是一種如何應付「刁難的客戶」的最重要技巧。切勿墮入圈套的意思是不要對客戶任何侮辱、批評、含沙射影及中傷的說話作回應。基本上，我們可以使用產生共鳴的言詞間接地回應，而不是直接地回答。如果反駁客戶的指責，我們只會無謂地白費唇舌，與其浪費時間於爭拗上，倒不如對評擊輕輕略過。但是怎樣才能避免墮入客戶的圈套呢？我們切記要平心靜氣，不時提醒自己不要給「刁難的客戶」觸怒，千萬不要被他們的舉動破壞你當天的工作情緒，短至一小時，一分鐘也不成。萬萬不要跟這些無理取鬧的客戶糾纏。

## 4. 言歸正傳

顧名思義，言歸正傳是把話題重新納入正軌。假設一名憤怒的客戶投訴某服

務或產品，在開始階段時，一般會圍繞著問題表示意見，但卻慢慢地轉而對公司或個人作出針對性的言論。

這些深入的討論和批評對怎樣替客戶解決問題完全無補於事，所以應該作出產生共鳴的聲明，再輔以言歸正傳的技巧，重新返回主題，舉一個例：

「我明白今次停水導致你沒法煮食，做成非常不便。讓我們研究日後的解決方法，我有以下多項建議。」

這樣做的目的是把客戶的怒氣分散，從而提供一些更有建設性的方案。

這個案例的重點在於僱員要「打不還手」。雖然客戶出言侮辱，但要明白若一旦作出反應，便會演變成全武行，對雙方都沒有好處。所以千萬不要墮入圈套。反之，應向客戶表示明白他的不滿，產生共鳴，同時亦讓對方有機會宣洩不滿。

當客戶發了一輪嘍囉，而激將法又沒法成功地引導對方墮入圈套，我們便應主動地設法透過改變話題來舒緩客戶的怒氣，再表明跟他接觸的目的，利用言歸正傳，將焦點集中於事情的關鍵，問題的所在。

最後要提醒大家，怎樣才能對侮辱不作任何反應。祇要記住，客戶祇不過是一個陌生人，不應被他們控制我們的情緒反應。此外，切記無須對任何怒氣作反應。假如最後要跟客戶口角，我們註定是敗方，因為我們沒有跟客戶鬥咀的本錢，別忘記在正常情況下，公司會為顧全大局而向客戶低頭，最終我們會完全沒有機會向客戶反擊，是否有點兒可惜和不公平呢？須知道，如果掉進客戶的圈套，最終受害的仍然是自己，除了要承受龐大的工作壓力外，無論在時間上，精神上，金錢上，甚至乎公司的聲譽，都會蒙受損失。

總括來說，大家在處理日常事務和接待「刁難的客戶」時，可透過用心聆聽、積極主動、身同感受、產生共鳴、表示謝意、盤算可行方案和如何達致雙贏的處理方法，加上發揮先知先覺和正面的談話技巧，便可鬆容不迫地把問題迎刃而解。





## Annual General Meeting Of Chartered Institute Of Housing Asian Pacific Branch

The 2004 Annual General Meeting of the Chartered Institute of Housing Asian Pacific Branch had been held with success via the enthusiastic participation of Members of the Branch on Friday, 21st January 2005 at 6:30 p.m. at City Chinese Restaurant, 8/F, Amenities Building, City University of Hong Kong, Kowloon Tong, Hong Kong.

As the number of candidates for Chairman and Committee Members exceeded the vacancies, an election was conducted by a vote at the Meeting. The final results of the Officers and Members of the Branch Executive Committee for the year 2005 are listed below for Members' information:-

### Chartered Institute of Housing Asian Pacific Branch Office-Bearers and Executive Committee Members For Year 2005

Name	Post	Organisation
Mr. YUEN Wai-kay, Ricky 阮偉基	Chairman	Hong Kong Housing Society
Mr. CHOW Chiu-hung, Victor 周超雄	Vice Chairman	EastPoint Property Management Services Ltd.
Mr. WONG Kit-loong 黃傑龍	I. Past Chairman	Hong Kong Housing Society
Mr. LEE King-chi, Joseph 李敬志	Council Member	Urban Renewal Authority
Mr. CHUNG Pui-sang, Edmund 鍾沛生	Hon. Secretary	Goodtech Management Ltd.
Mr. MAK Siu-hung, Eddy 麥兆鴻	Hon. Treasurer	Hong Kong Housing Authority
Mr. CHIU Pak-lung 趙伯龍	Training Officer	Hong Kong Housing Authority
Ms. TAM Kit-ying, Susanna 譚潔瑩	Membership Officer	Midas International Education Organization Ltd.
Mr. CHUA Kwok-cheung, Vincent 蔡國璋	E.C. Member - Publications	Synergis Management Services Ltd.

Name	Post	Organisation
Mr. FUNG Ping-yan 馮炳欣	E.C. Member - PR & Information	City University of Hong Kong
Mr. HUI Edwin 許仲誠	E.C. Member - Prof. Practice	Jones Lang LaSalle
Ms. SIU Wai-kwan, Amy 蕭惠君	E.C. Member - External Affairs	Cheer Sun Services Ltd.
Mr. WONG Hin-nang 黃顯能	E.C. Member - Activities	Hong Kong Housing Authority
Ms. AU Wah-tat, Christine 區華達	Co-opted Member	Hong Yip Service Company Ltd.
Mr. CHIU Sin-hung, Bonny 趙善雄	Co-opted Member	EastPoint Property Management Services Ltd.
Ms. FAN Chui-king, Agnes 樊翠琼	Co-opted Member	Fullsky Management Ltd.
Ms. KWOK Pik-king, Theresa 郭碧瓊	Co-opted Member	Hong Kong Housing Society
Mr. LIN Kwan-wah, Valentino 練均華	Co-opted Member	Funing Property Management Ltd.
Mr. MAK Yat-fung, Mason 麥日豐	Co-opted Member	EastPoint Property Management Services Ltd.
Mr. NG Mei-chuen, Frederick 吳美全	Co-opted Member	Hang Yick Properties Management Ltd.
Mr. TSANG Chak-wah 曾澤華	Co-opted Member	Funing Property Management Ltd.
Ms. WONG Siu-ling, Linda 王小玲	Co-opted Member	Hong Kong Housing Society
Mr. YIP Kwok-leung 葉國良	Co-opted Member	Top Property Services Company Ltd.
Mr. YIP Ngai-ming 葉毅明	Co-opted Member	City University of Hong Kong



*On behalf of the Branch, I wish to express my heartfelt gratitude for the unfailing support, in the past and the years to come, of our Members who may be rest assured that the Executive Committee will try their best to provide quality service to all Members in return.*

*Ricky Yuen*



Counting votes



The New Committee



Handing-over



Collecting votes



Members attending AGM



## Executive Committee's Brainstorming Session

Subsequent to AGM of CIH APB held on 21 January 2005 with new appointment of Committee Chairman, Committee Members and Co-opted Members, a Brainstorming Session of the EC was held on 26 February 2005 in Macau. All EC members were requested to attend the session to formulate and present their Action Plan, identification of way forward and planning strategies for APB in the years ahead.

Totally there were 20 EC Members attended the Brainstorming session in Macau. Throughout the 4-hrs brainstorming session in afternoon, there were presentations by respective Committee Chairmen, Chairladies, Hon Secretary, Hon Treasurer, Membership Officer and Education Officer on forwarding business plans, budgets and Nomination lists of sub-committee members of their respective committees for coming year. We discussed in-depth the planning strategies and identifying the way forward for CIH 2005, which include strengthening CIH position as the Asian Pacific Branch, professional linkage with counterparts in PRC and boosting up CIH membership in Mainland China, improvement of CIH website and enhancement of CIH activities locally and externally

### Publications Committee



Brainstorming Session in Macau

## 長沙、成都 拜訪交流團

暮春三月，天氣乍暖還寒，我們一行八人在新主席阮偉基先生的帶領下，踏出了2005年第一次外訪活動。

我們首先由深圳前往長沙市拜會了「長沙市建設委員會」及「長沙市房地產業管理局」，了解長沙市最新的發展及物業管理狀況。長沙市為湖南省省會，近年隨著經濟發展，城市建設日新月異，政府推行“一年一個樣、三年大變樣”，整個城市都在拓展中。據統計，2003年城市人均居住建築面積為23.6平方米，農民人均住房面積48.4平方米。政府一方面擴大新城市，另一方面建設舊城區，增強吸引力，如南門區的步行街，便是將區內的建築物改建，聯在一起，增加不同的設施、佈置、裝飾形成一新購物地區，與附近的百貨商場、超市、飲食娛樂區，互相呼應，吸引大量消費者。另外，亦有投資者看準長沙為一消費城市，在我們住的酒店旁邊建了一座號稱全亞洲最高的“摩天輪”，樓高50層，可比美英國的“倫敦眼”，晚上很遠的地方也可看見轉動的光環，吸引了不少人士願意一試在高空觀賞這城市。

另一方面長沙市政府明白市區發展有限，亦積極拓展城市面積。近3年，長沙市建成新增面積約70萬<sup>m</sup><sub>2</sub>。同時政府參考了其他城市的建設，先造好基礎建設，如道路、供水和排污等設施，發展商自然願意在新發展地區建造新小區，這絕對是高明和有效的政策。



與長沙市建設委員會職員合照



參觀長沙市西街  
花園住宅小區



然而在物業管理方面，長沙市仍處較落後的情況，本地的人材不多，主要依靠外地的公司，如從上海、深圳、杭州等地區到來的物業管理公司，物業費用亦處於低水平，約0.5-1.9/元/平方米。隨著新物業的落成和發展，物業管理的發展空間很大，同時他們亦需要很多前期物業的專業意見。正如『長沙市建設局』的官員笑稱：「香港的同業可考慮到長沙市開辦前期物業的顧問工作，應有很大的商機」。

其後我們亦參觀兩個新發展的物業項目-“西街花園”及“水雲間”，物業都是低密度的設計，同時會所亦可對外開放，增加收入，較一般的經營模式更靈活。

結束長沙之行後，部份團員因工作關係返回香港，而我們其他四人則轉機前往四川成都，參加由『香港貿易發展局』主辦，『英國特許房屋經理學會亞太分會』為其中一個協辦單位的『香港房地產服務及城市建設博覽會』。

博覽會會為期兩天，三月八日及九日，在中國成都沙灣路成都國際會議展覽中心舉行開幕儀式，作為協辦單位『英國特許房屋經理學會亞太分會』與友會『香港房屋經理學會』分別佈置了兩個展覽位，介紹了學會的宗旨及會務，更派發了學會的年刊及刊物，展位深受歡迎，亦有很多朋友留下聯絡地址、電話。新主席阮偉基先生除代表我會參加開幕儀式外更得到湖南電視台的採訪，暢談了香港及國內物業管理的情況並分析現時國內宏觀調控對房地產業的影響，最重要是推介了『英國特許房屋經理學會亞太分會』及現時分會在國內拓展會務的情形。相信國內很多觀眾會對我有更多的認識。

在緊密的行程中，我們更得到成都市當地的同業友好『戴德梁行』黃先生的接待並安排拜會了成都市房屋管理局市場管理處處長趙先生，我們了解成都的房地產發展，同時成都市亦是現時中國保存最古老及最齊全房地產產權證的城市。當然物業管理方面，亦如其他二線城市人材仍是不足，培訓人材仍是最迫切的問題。

這次行程讓我們了解到中國很多二線城市在房地產發展方面需然非常蓬勃，新物業不斷落成，然而專業物業管理的理念，仍有不足，作為學會，我們將努力與國內的業界加強分享我們的專業知識，進一步推動專業管理。



本會為「香港房地產服務及城市建設博覽-成都」之協辦機構，主席阮偉基先生(右三)被邀請上台參與開幕典禮

執委委員在本會展覽攤位前合照



與成都市房屋管理局市場管理處處長趙先生合照





# 香港房地產專業服務聯盟 新春酒會

日期：2005年2月21日  
地點：香港灣仔會議展覽中心



本會主席致詞



協會首領向會員  
及來賓祝酒



本會執委



協會會員與嘉賓共聚一堂





## 英國特許房屋經理學會 (亞太分會) 標語創作比賽

英國特許房屋經理學會香港分會自二零零一年改名為亞太分會。過往數年，亞太分會除繼續積極在香港推廣房屋管理事務的專業性外，亦致力將亞太分會塑造成亞太區的中心，藉此擴闊各亞太區成員的聯繫。分會先後透過友好訪問，積極促進學會與亞太區專業團體的友誼，又到其他地區出席各種研討會及發表專題演講，組織考察團及其他形式的活動，旨在促進專業知識的交流。

展望未來，亞太分會將會更加積極及投放更多資源，進一步提升分會作為亞太區中心的形象。為了突顯這個目標，分會現舉行一個標語創作比賽，供各會員參與。標語創作比賽詳情如下：

**標語主題：**必須能夠帶出亞太分會的目標

**字 數：**以不多於十六個中文字為限

**截止日期：**2005年5月30日

**參加辦法：**將創作的標語及個人資料填寫在下列表格，  
郵寄或傳真至本分會

**地 址：**英國特許房屋經理學會亞太分會  
香港灣仔港灣道25號海港中心1808室

**傳 真：**(852) 2356-7332

被甄選出來的標語，將用於分會所有的印刷品上，如信封、信紙等，以積極地向外界推廣分會的目標。得獎者將獲分會致送精美禮品乙份。

請各會員踴躍支持，發揮你們的無限創意，為分會設計一套精簡的標語吧！

**參賽標語：**

---



---



---



---

**參加者資料：**

姓 名：	會員編號：
公司名稱：	聯絡電話：
簽 署：	日 期：



「房管專訊」已定期出版了一段日子，為了更加了解會員對此刊物的整體意見，以便日後能夠精益求精，更加切合所需，本刊現誠邀各會員抽空填寫下列簡單的問題卷，並傳真至23567332。本刊謹此多謝各位的寶貴意見及過往對學會及本刊的支持。

刊物委員會

## 「房管專訊」問卷

請在合適的空格上加✓

- 你是否每期專訊均會閱讀？  
 是                       否
- 你認為以季刊形式出版合適嗎？  
 合適                       不合適
- 你認為專訊的內容選題數量合適嗎？  
 合適                       不合適/應增加                       不合適/應減少
- 專訊每期的內容是否你關注或感興趣的？  
 是                       否
- 專訊內容對你的專業知識是否有幫助？  
 是                       否
- 你比較喜歡或留意的是以下哪些內容？  
 Experience Sharing  
 Cover Story  
 Activities
- 你是否喜歡專訊的設計、編輯及印刷？  
 是                       否
- 整體而言，你滿意專訊的出版嗎？  
 滿意                       不滿意
- 其他意見：

---



---

姓 名：	會員編號：
公司名稱：	電郵地址：
簽 署：	日 期：

