

# 與時並進的香港房屋管理 專業化發展趨勢 - 專訪房屋 經理註冊管理局主席鄭錦華博士

訪問、整理 黃英傑 王潤泉

## 昔日的樓宇管理

房屋經理註冊管理局主席鄭錦華博士指出1953年石硤尾寮屋區大火後，政府興建七層高、設施簡陋的徙置區來安置災民。1954年政府成立徙置事務處統籌徙置計劃。借鑒英國的公屋管理模式，同時開始引入了專業房屋管理。而七十年代或以前所建的私人唐樓（現成為市區內的舊樓），基本上是沒有甚麼房屋管理。及後私人樓宇向高層及多單位方面發展，因為樓宇內多了一些公用地方（地下大堂和各層走廊和後樓梯）及設施（電梯、信箱、地下出入的大閘），此外，居民也開始意識樓宇內的防止盜竊和保安需要，才漸漸開始有所謂的樓宇管理。但一般人對樓宇管理的印象就是一「看更」，或是「看更阿伯」（因大多從事看更的都是年紀較大的男性）。

政府其後肩負為香港市民提供公營房屋的責任，尤其是1978年興建的居者有其屋計劃屋苑，令公屋的專業管理方面得以擴大及提升。另一方面，隨著六、七十年代本港經濟的起飛，香港地產市場亦開始蓬勃發展。大型的私人屋邨相繼落成現今香港社會對房屋管理專業化之需求如美孚新邨、太古城、沙田第一城、黃埔花園等，更加需要具專業房屋管理知識的管理人員。

## 現今香港社會對房屋管理專業化之需求

鄭博士提出香港的房屋管理實在要一「與時並進」。他指出香港市民隨著生活水平的提高、收入增多和知識水平普遍提升，對於居住環境的要求和期望也越

來越高。其次，香港政治及社會的轉變，政黨和議員以為民請命名義的介入，以及鼓吹公民參與和業主當家作主所成立的業主立案法團，在不同程度上，也會驅使房屋管理人員必須要有更新、更多的專業知識去應對。

地產發展商在不斷地提升興建樓宇的質素之餘，更層出不窮地將居住環境加入各種的生活品味的元素和配套設施。還有採用先進的智能化系統。以期令物業更有價值。因而房屋管理也要提升其管理知識和技巧，以期提供配合此等高質素、高水平物業的相應房屋管理服務。

房屋管理的範疇也不斷擴展，在「小政府、大市場」管治方針下，香港政府充份運用私營物業管理服務，以替代由政府部門自己去管理其下的物業和設施。例如最近落成的西部通道，也是交由一間私營物業管理公司去管理。鄭錦華博士認為香港社會對房屋管理專業化的需求越更明顯。

## 房屋管理專業化發展的利弊與障礙

從用家角度而言，房屋管理專業化的發展有助業主提升物業的價值，亦能進一步改善居住的環境。SARS事件之後，業主普遍對物業管理公司提出屋苑大廈大維修中的更換水渠工程項目多予以支持便是一例。此外，有很多業主認為「以客為尊」、「服務不單只是滿足客戶，而是超越客戶期望」才是專業的服務。房屋管理專業化的發展亦真的有助提升房屋管理各方面服務

的水平和質素。雖然有論者認為在現時物業管理服務的劇烈競爭，專業化服務的收費，亦只能在只減不增的限制下，是否仍有可為。但相信，若在經濟規模的調節下，加上善用及重整人力資源和服務，是可以應付增加服務成本的壓力。

反之，對物業管理公司而言，也因而面對更多壓力和挑戰。房屋管理專業人員更需要「萬能俠」。鄭錦華博士舉例，房屋管理專業人員要更加快掌握剛於八月一日生效的《2005年建築物管理(修訂)條例》，以應付議員、大廈法團委員、業主的「請教」及挑戰。

鄭錦華博士指出房屋管理在邁向專業化的發展方向之際，但香港在立法強制房屋管理專業人員註冊和強制物業管理公司領取牌照兩方面，都比中國內地、澳門、南韓和台灣走遲幾步。其中，中國內地在學習香港在房屋管理經驗之後，現在比香港更快地制定了物業管理師的考試及註冊制度和物業管理企業營運資質管理制度。而澳門亦正在籌備規定物管理實體(公司)及管理服務人員註冊制度。但鄭博士認同這對中小規模物管公司的生存空間有著負面影響。

## 香港房屋管理專業化發展之成果

作為資深的專業房屋管理者及房屋經理註冊管理局主席，鄭錦華博士滿意和自信地認為，現時香港房屋管理專業化發展之成果已十分不錯。他指出政府很重視房屋管理，例如，《建築物管理條例》頻密和多番的修訂和推出各種改善樓宇管理的措施。

此外，政府也十分倚重房屋管理專業團體及物業管理公司協會在大廈管理政策上的參與及意見。

再者，經過房管從業員的辛勤努力，以及近多年來兩個房屋管理專業團體的推介，普羅市民亦開始對房屋管理專業有較多的認識並認同專業化的樓宇管理。

而香港房屋管理專業化發展及成果亦成為中國內地同業爭相學習的模範。他指出近多年來不少內地的政府房管部門官員和企業都來港學習觀摩。

## 香港房屋管理專業化之未來方向

鄭錦華博士認為，香港房屋管理專業化應循三個未來方向發展，首先應先將房屋管理專業人員的自願註冊制度循序漸進邁向立法強制註冊。其次，應加強人材的培訓，特別是在人際關係和溝通、資訊科技等知識及技巧上的加強。最後，應配合政府在最近進行的《強制驗樓公眾諮詢》文件內所提出的自願樓宇評級計劃，房屋管理專業應擔任一個積極的角色。

## 房屋經理註冊管理局在房管專業化發展的工作及未來路向

作為新一任的房屋經理註冊管理局主席，鄭錦華博士表示他將會做好註冊局所訂下的應有職能外，仍會繼續努力去推動更多的房屋管理從業員成為註冊專業房屋經理。註冊局成立自2000年，由最初只有580位從業員申請成為註冊專業房屋經理(RPHM)，至2007年增加到1,040位，相比於其他如測量師(GP)的註冊，成績尚算十分不錯。相信鄭錦華博士定會如特首曾蔭權所訂下的目標——「我會做好呢份工」。





# 台灣物業管理 專業化發展趨勢

台灣物業管理經理人協會 秘書長：顏世禮

## 物業管理的產業發展政策

自1980年代以來，台灣新興產業的發展，融合（convergence）是諸多科技及產業技術發展趨勢中的重要特徵。所謂的「融合」：是指由跨領域結合所產生的新方向。隨著台灣產業結構的調整，物業管理產業就是不動產業的「建物管理」、金融產業的「資產管理」及服務產業的「生活及商業支援」等不同產業融合的結果。行政院於2004年11月核定經濟建設委員會會同各部會研提的「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，將物業管理服務業納入為政府輔導的策略性服務業；物業管理服務業定義為：「物業管理服務係結合科技與管理技術，考量延長建築物生命週期及使用需求，對建築物與環境提供專業之使用管理維護、生活、商業支援及資產管理等服務之產業。」並對物業管理業務範疇依其服務項目概括分為三大類：

### 第一類：建築物與環境的使用管理與維護

提供建築物與環境管理維護、清潔、保全、公共安全檢查、消防安全設備及附屬設施設備檢修等服務。

### 第二類：生活與商業支援服務

提供物業代辦及諮詢行業、事務管理、物業生

活服務（社區網路、照顧服務、保母、宅配物流）、生活產品（食衣住行育樂）及商業支援等服務。

### 第三類：資產管理

提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

## 物業管理的發展策略及具體措施

台灣政府針對物業管理服務業輔導的計劃目標，自2004年起在五年內達成物業管理服務業及關聯產業就業人口由25萬人增加至35萬人；培育物業管理服務業及關聯產業人才約6萬人；物業管理服務業及關聯產業產值由650億元提高至1,000億元。政府主導的輔導物業管理服務業的策略措施如下：

### 1. 增修訂物業管理產業管理法規

整合物業管理相關法令與發展制度之檢討與研究，以健全台灣物業管理服務業。

### 2. 積極輔導業者產業升級

(1) 置物業管理服務業產業資料庫及資訊系統，以提升台灣物業管理之服務品質。

(2) 建立輔導獎勵機制。

### 3. 提升物業管理人才素質

(1) 鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育台灣優秀之物業管理人才。

(2) 推動物業管理人才培訓。

對於物業管理企業而言，未來物業管理業因應顧客的需求設想，主動引導新的服務項目，增加過去未能滿足現在業主新產生的需求，及能夠獲得企業利益的業務類別；引進國外的相關技術，其專業技術應在地化、本土化，以達成整體物業管理服務業產業升級。台灣物業管理企業所積極因應採取的執行措施如下：

1. 加強組織學習能力，以有效累積有關物業管理的專業知識及經驗。
2. 避免同業惡性競爭，培養具有產業差異化且互補的核心專長業務。
3. 研訂長期發展策略，以勞力密集的建築物管理維護業務為基礎，朝多角化發展，拓展高附加價值的商業支援、資產管理及生活服務的業務。
4. 配合政府推動物業管理政策，並提供相關產業資訊供政府參考。
5. 提升業界形象，改善工作條件，以吸引更多優秀人才投入服務。
6. 培育物業經理人以儲備未來業務發展的需要。
7. 研提物業管理服務業服務品質分級標準及作業規範。

### 物業管理專業化的人才管理與培育

物業管理的專業化首要在人才培育，台灣對物業管理專業人員的管理，係針對物業管理服務業的專門職業及技術人員，依其業務的性質、技能、責任、管理等原因，政府透過各種証照、檢定、資格限制及行政管理等方式進行規範，與物業管理服務業有關的就業管理規範涉及技師及考試、技術士、認可人員、行政管理等四大類，其分別受不同的法令規章制度所規範(附表1)。

1. 技師及考試制度：台灣技師制度是以《技師法》為基本法，技師考選方式及執行業務上所牽涉的其他相關法令則為關連法規體系，依據考試制度的《專門職業及技術人員考試法》，責由考試院依應考科類需要摘期統籌舉行專門職業及技術人員考試。若依此項制度增列「物業管理師」証照，則必需待物業管理的技術知識內涵整合達到成熟階段後，並配

合相關法令制度的修正為之，「物業管理師」的業務內容亦應類似其他的技師以規劃、設計、研究、分析、建置、組合、測試、維護等為主要執業內容，「物業管理師」証照已被主管機關列為長期推動的目標。

2. 技術士人員制度：技術士人員主要法源依據《職業訓練法》、《職業訓練法技術士技能檢定及發証辦法》，技能檢定係指依指定程序及標準，對相關人員工作技術能力，測定其工作上所需要具備的知識和技能，凡達一定水準者由政府頒給技術士証的一項措施。行政院勞委會已展開對物業管理業務的技術範疇，進行檢討未來技職需求，及目前「技術士分類」中尚缺乏物業管理相關技術業務內容所需所用的類別，如中央監控系統、自動控制整合、建築物設備消防及機電巡檢、環境安全，清潔維護等，研擬增設相關專業技能檢定職別以授予技術士資格，以因應物業管理服務業對專業技術人才的需要。
3. 認可制度：依據各單行特別法的規範，對特定業務的人員資格條件規範，從業必需依規範序取得資格的認可証明，始可執業，如《公寓大廈管理服務人管理辦法》，公寓大廈認可証人員係指領得公寓大廈講習結業證書，以受僱或受任執行管理維護事務之人員。
4. 行政管理：依據各單行特別法的規範，對特定業務的人員資格條件規範，從業必需符合規範條件始可就業，如《保全業法》的從業保全人員，必需接受包括犯罪記錄查核、職及在職教育訓練、執勤時穿著核可的制服識別、人員配用無線電通訊及使用警械需備核可等要件，這些規範條件並非屬於証照的形式，僅屬於中央主管機關的行政監督管理事項。



表1：物業管理服務業就業人員與現行法規關聯性彙整

就業人員類別	關係性法規	就業資格制度
不動產代書人員	地政士法	考試制度
不動產仲介、代銷經紀人員	不動產經紀業管理條例	考試制度 認可制度
不動產估價人員	不動產估價師法	考試制度
建築物結構與設備專業人員	建築物結構與設備專業工程技師簽證規則 (結構、土木、電機、機械、冷凍空調、電子、資訊等工程專業人員)	技師制度
建築物公共安全檢查人員	建築物公共安全檢查專業機構與人員認可 基準 建築物公共安全檢查簽證及申請辦法 建築物公共安全檢查機構	
室內裝修專業技術人員	建築物室內裝修管理辦法	技師制度 技術士制度 行政管理制度
昇降設備安全檢查人員	建築物昇降設備設置及檢查管理辦法	
設施設備管理維護人員	專屬設施設備的相關法令，如電業法、電信法、自來水法、下水道法、防空法、停車場法等依目的事業主管機關所制定的法令。 與設施設備相關的其他法令，如共同管道法、能源管理法、屋內線路裝置規則、勞工安全衛生法	
危險機械設備檢查人員	勞工安全衛生法 勞動檢查法	
消防設備檢修人員	各類場所消防設備檢修及申報作業基準 消防安全設備檢修專業機構管理辦法 消防設備師及消防設備士管理辦法	技師制度 技術士制度
防火管理員	消防法	認可制度
公寓大廈管理服務人員	公寓大廈管理服務人管理辦法	
保全員	保全業法	行政管理制度

資料來源：顏世禮製表，2007/02/28

台灣教育部於2005年2月頒布「鼓勵大專院校物業管理納入教育體系宣導計劃建議書大綱草案」，並辦理物業管理教育初期計劃，責由技職司專案研擬「技職院校物業管理教育方案計劃」，多所大專院校響應積極研擬成立「物業管理系」的可行性；已經核定以「物業管理」名義設立系所有雲林科技大學、開南大學、景文技術學院及華夏技術學院等四所大專院校；部份大專學院在不動產管理或建築等相關科系所導入物業管理學程，以提供有興趣者研修(如附表2)。從目前已籌辦「物業管理」的院校觀察，「物業管理」設置隸屬學院分別有工程學院、建設學院、商管學院等，並與營建、土木工程、建築、不動產管理、環境、資產、社福等相關領域系所結合；而另以機電與資訊結合的資訊(含電機)學群為學院及科系者已成新的整合趨勢，此對智慧建築的物業管理發展具有非常深遠的影響，預期將來物業管理及設施管理的專業人才培育，將朝向溶合相關專業領域及多元化的發展。台灣物業管理人才培育已導入正規的教育體系，未來將加速激化此學科的專門化及專業化，建構台灣物業管理的知識系統指日可待。

表2：台灣大專院校設辦物業管理相關學程系所彙整表

大專院校	隸屬學院	相關學程系所	關聯性單位
國立 雲林科技大學	工程學院	營建工程系所： 營建與物業管理研究所	
開南大學	商學院	物業管理學系	
景文技術學院	商業暨管理學院	環境與物業管理系	創新育成中心
華夏技術學院		資產與物業管理系	創新育成中心
清雲科技大學	工學院	土木工程學系： 物業管理學位學程	
中國科技大學	規劃與設計學院	建築研究所： 建築物業管理學程	台灣物業管理學會 秘書處
南開技術學院	商管學群	企業管理系： 物業服務管理學程	
	福祉科技與服務	福祉科技與服務管理研究所： 物業服務管理學程	
中國文化大學	推廣教育	建築及都市計劃研究所： 1.物業管理經理人認證班 2.設施管理經理人學分班	
逢甲大學	建設學院	土地管理學系： 不動產管理學程	
	推廣教育	建築學系： 物業管理學分班	

資料來源：顏世禮製表，2007/02/28

本文參考資料：

1. 台灣行政院經濟建設委員會，[物業管理業發展綱領及行動方案]，全國服務業管理發展會議，2004年12月。
2. 高永昆、李永然、顏世禮等(2006/12)，[物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發]，內政部建築研究所委託台灣物業管理經理人協會研究案。



# 澳門物業管理之持續化發展

鄭國明博士  
澳門特別行政區政府房屋局局長

## 一.前言

澳門隨著經濟及社會迅速發展，新建的樓宇大多數朝高層、高密度開發，居民對樓宇管理的需求及質素亦不斷提高，加上近兩年發生了一些高層住宅樓宇管理糾紛的事件，業主及管理公司出現矛盾，影響到樓宇管理的正常運作，及居民的日常生活，一度引起社會廣泛的關注及重視。

澳門大多數的住宅都是採用承包式的管理模式，各小業主每月支付固定的管理費，由管理公司支付樓宇公共水電、清潔、保安、保養等開支後，帳目是盈餘或虧損都是由管理公司自行負責。從業主的角度，自然是想付出最少管理費用，獲得最優質的管理服務，但是管理公司而言，則多半是先考慮成本和利潤，因為這種相對的思維方式，往往造就着不少的管理矛盾和產生不少的問題與糾紛。

## 二.現時管理方式

目前在澳門的物業管理公司，無論規模大小，都存在服務質素不同程度的參差，再者，由於澳門社會經濟的急速發展，人力資源相對緊絀，尤其樓宇管理服務行業，其工時較長，工資較低，故參與行業人員，一般年齡較高，而學歷則偏低，加上欠缺職前培訓，因此無論在與住客溝通，或在工作過程中都產生不少影響服務素質的情況。此外，樓宇管理的財務尚未建立制度，以及對樓宇共同儲備基金的理解各有不同，引發不少的紛爭。

## 三.樓宇的管理委員會

樓宇的管理，管理公司的服務素質固然重要，小業主能夠積極參與更為相得益彰，是故現行法例，小業主應成立管理委員會處理樓宇管理事務。澳門現時不少樓宇已成立了管理委員會，擔當着監管管理服務的工作，也作為小業主與管理公司的橋樑，產生着積極的作用，但是亦因為存在着管理委員會，個別委員自私的個人行為與想法，利益紛爭，致令一座樓宇出現兩個管理公

司的情況，嚴重影響樓宇的運作。

## 四. 政府的角色

政府有見樓宇管理事務的理順與和諧社會的密切關係，遂賦予房屋局職能，以協調者的角色為樓宇管理爭議的雙方提供有利解決問題的分析及意見，並提供適當的輔助，務求協助爭議雙方以理性，共同磋商的方式達成和解。

現時規範樓宇管理的法例，有規範一般樓宇的《民法典》及經濟房屋專屬的第41/95/M號法令，雖然《民法典》對樓宇的管理事務有一定的規範，但由於條文較為概括性，執行時有各自的理解，有需要作細則的規範，政府正研究透過登記的方式，集中跟進樓宇的管理委員會及其組成。

## 五. 樓宇管理行業的規範化和專業化

一個行業的發展倘有規範就能沿軌而行，若為專業就更有效益，澳門的樓宇管理服務行業對此一發展方向非常肯定，政府亦積極配合，因此正在研究草擬規管樓宇管理服務的發牌制度，訂定管理公司及管理服務人員的資格，持有適當證明，方可從事樓宇管理服務。

為配合相關法例的施行，透過各種培訓課程如“物業管理專業技術人員課程”、“管理服務人員基礎知識培訓”，儲備符合資格的人力資源，此外，亦鼓勵行業表達提高服務素質的意願，初步如參與“優質物業管理服務認證計劃”，繼而考取ISO的認證。既能提升樓宇管理服務行業的素質，又可使居民知悉此一行業的專業性，互相盡其義務，搞好樓宇的管理。

## 六. 結語

因應社會的變遷與持續的發展，樓宇管理服務的規範化及專業化在所難免，政府適時在法制，政策上適當配合也是與時並進，最終達至居住的環境舒適與安全，造就一個和諧的社會。

# Development of Professional Housing Management in Korea

Byung-yong Noh  
President and CEO of WOORI Housing Management & Operation Company

**Professional Housing Management in Korea is closely related to the development of apartment buildings and developed along two dimensions, namely "Qualified Housing Managers" and "Registered Professional Housing Management Companies"**

## Development of Apartment Buildings

Concomitant with the May 16 Coup in 1961, the Park Chung-hee Regime launched massive housing projects along with strenuous effort for Economic Recovery Program. In 1962, the Korea National Housing Corporation (KNHC) was established to support the development of large scale Public Housing Projects centered on the supply of apartment buildings. The Housing & Commercial Bank of Korea and "Housing Construction Facilitation Law" were also enacted respectively in 1969 and 1972 to support and finance the development of public apartment housing projects and other private housing apartment initiatives. Since then, quantitative growth in apartment buildings and construction companies have been apparent.

As a result, old detached housing stock were being replaced by more efficient community housing. From 1970s onwards, the proportion of community housing grew from 4.1 % (12,495 households) to 66.5% (8,312,000 households) by 2005. Among which 79.7% (6,627,000 households, 53.0% out of total households) were over 5 storied community housing buildings, called "Apartment Housing" in Korea. During the course of massive housing development, a surplus of housing supply was achieved in 2002.

## Changes in Apartment Housing Management System

"Public Community Housing Law", enacted in 1963, stipulated management criteria for apartment buildings and welfare facilities, and prescribed duties of apartment owners. The Ordinance was the first of its kind in covering details of the organization of Apartment Housing Management Associations and raised its profile since apartment buildings were first supplied by the Korea National Housing Corporation (KNHC) in 1962.

"Public Community Housing Law" was later superseded by the "Housing Construction

Facilitation Law" in 1972 which stipulated the purposes of private apartment buildings' supply. It also included the contents of "Public Community Housing Law" relevant to apartment housing management.

However, as the supply of apartment houses increased, the need for supplementing the existing law rose. "Community Housing Management Order" was enacted as a subordinate decree in 1979 and regarded as practical guidelines in supplementing existing provisions.

Subsequently the supply of houses exceeds its demand and the above provision was considered outdated. Hence, with the goals in improving living environment of residents as well as to stress the importance of the welfare functions of housing, the "Housing Law" was enacted in 2002 to replace earlier provisions of "Housing Construction Facilitation Law". At the same time, "Community Housing Management Order" was also replaced by "Housing Law Implementation Ordinance (Articles 46~82, Chapter 5 Management of Housing)".

Under the "Housing Law", Apartment housing was subjected to Mandatory Management for apartment complexes with more than 300 households units or complexes with more than 150 households units with elevators, or with Communal Central Heating System (i.e. not individual heating system). As of the end 2006, amongst the 24,020 housing complexes listed in the Apartment Housing Complex Zones, 44.6% or 10,704 complexes were less than 150 household units. In other words, about half of the complexes were subjected to mandatory management.

## Qualified Housing Management Specialist System

A unique feature of the Korean Apartment Housing Management System is the establishment of the Housing Management



Specialists System. These specialists, who pass the National Qualification Test (at this point, they are called "Assistant Housing Management Specialist"). They will fully qualified as "Housing Management Specialist" after serving as head of Management Office for three years, or working at Management Office for five years. Since 1997, Article 72 of the Housing Law Implementation Ordinance specifies that for Apartment Housing with less than 500 household units at least an Assistant Housing Management Specialist (or higher status specialist, i.e. Housing Management Specialist) should be provided, and a Housing Management Specialist should be assigned to each of such complexes with more than 500 household units.

Tests are conducted every two years since 1990 and there is no restriction on age and formal education qualifications. By 2006 9 tests have been conducted and a total of 28,507 applicants have successfully passed the tests. Among which 7,606 work as "Housing Management Specialist" and another 3,575 as "Assistant Housing Management Specialists". Including those who are assigned to related jobs, more than 40% of the total qualified persons were employed in the Housing Management field.

Remunerations for the employed specialists are largely equivalent to the average urban workers (annual salary of 30 million Korean Won, about HK\$250,000 excluding retirement pay). Recognition of Housing Management Specialists by average Apartment Housing Owners is improving, and their pays are steadily on the increase. It is expected their pay will surpass that of average urban workers in the future.

Housing Management Specialists (and the Assistants) devote themselves for the improvement of the common interests of Korea Housing Management Specialists Association, Inc., which was established in 1991. Before 2006, mandatory assignment of Housing Management Specialists was limited to the owner occupied apartment units. Yet, starting from February 2006, the law was amended to extend such provision to rental apartments. Starting from September 2007, effort has been made to further amend the Housing Management Specialists Assignment System to include 'Apartment/Store Complexes' with more than 150 households units which was previously excluded.

To meet the increased demand of Housing Management Specialists and to promote

competitiveness among Housing Management Specialists as well as to enhance the choice of apartment owners, Qualification Test for Housing Management Specialists will be scheduled every year from 2007. However, with a view toward protecting vested interest, Housing Management Specialists are suggesting a much harder qualification test to curb the supply of Management Specialists in the future, albeit the passing rate of the Qualification Tests already dropped to an average of 11.6 % in the past 9 recent tests.

### **Registered Professional Housing Management Companies**

Article 52 of Housing Law Implementation Ordinance provides opportunities for Apartment Housing Residents to choose either self-management by Residents Organizations or consigning management to Professional Management Firms. Among owner occupied apartment complexes, two thirds (66.6%) chose to consign management to Professional Management Firms in 2006 and it is on a gradual increase. It is construed that the preference for higher quality apartment housing leads to higher expectation of apartment owners in choosing professional management services.

However, low entry barrier of Apartment Management business results in the increase in number of Apartment Management Firms by 10% annually, and as of end 2006, a total of 499 Apartment Management Firms are engaged in apartment management.

Hence, competition among small firms has resulted in unbelievably low cost, yet at the expense of the level management standards. Such aggravating business environment leads to unfavorably low cost and ultimately also results in the loss of credibility of management firms. Such vicious cycle has become a serious issue.

### **Changes in Apartment House Supply Market and Customer Needs: Demand & Prospect**

At the end of 1997, the Asian Economic Crisis exerted a severe impact upon Korea and ceiling selling price for Apartment Housing was lifted so as to revitalize Korean economy. The ceiling was set to enable those low income buyers to purchase apartments while also providing

financial support to apartment construction firms. Lifting of the ceiling price will stimulate current apartment owners in seeking better and higher quality apartments. Thus this provides an opportunity to construct ultra high, ultra modern complexes. The emergence of excellent hardware supply creates the need for high quality software, i.e. high quality management service support.

To cope with this trend, Korean Apartment Housing Management Sector came up with a suggestion to establish qualifications for "Living Management Specialists" to vitalize Apartment Housing Resident Community by improving quality of their services through additional training and more responsive services.

By 2000, newly upgraded apartment hardware and their occupants create the demand for a differentiated new brand of professional services. Firms that engage in the provision of such new services and establish their brand value ahead of their competitors would surely benefit the most.

To reflect such move, three high-ranking Apartment Housing Management Firms in the private sector reached an Mergers & Acquisitions (M&A) agreement in 2002. The newly merged company then managed a combined stock of over 210,000 households and instantaneously became the market leader (compared the market leader then which only managed under 150,000 households). , At the moment, housing stock which the new company managed already reached almost 320,000 households and continue to maintain its leading status. It is expected similar more of by M&A will continue in the future.

### **Public Apartment Housing Management Sector**

So far we have covered private apartment housing in general. Now let's turn to public apartment housing sector. Representative supplier of Public Apartment Housing is the "Korea National Housing Corporation (KNHC)" and the "Urban Development Corporation", both are "local autonomous body of the Municipality. Public Apartment housing supply is divided into two categories: apartments for sale and for rent. Apartments for sale are mandated to subcontract to private management firms, and thereafter managed similarly as private housing. For apartments for rent, housing providers are required either to contract its management to private management firms or to manage directly themselves. When such apartments are put up for sale, decision has to be made either to manage

the complex directly or to hire management firms at the Resident Meeting.

Representative Public Apartment Housing Management Firm is the Korea Housing Management Co. Ltd., which was separated from the "Korea National Housing Corporation (KNHC)". It currently manages 240,000 households units - mainly rental Apartment units.

### **Final Remarks**

Compared with other neighboring countries, a unique feature of apartment housing management system in Korea is the mandatory assignment of publicly recognized Housing Management Specialists. In describing the relationship between apartment housing management specialists and professional management firms, interesting analogy was made to doctors and hospitals by a Korean mass media.

Namely, a medical doctor is eligible to establish and operate a hospital with personal license. Similarly, an apartment housing management specialist may provide professional management services in a self-management apartment building with his own qualifications. At the same time, he may choose working in a consigned apartment building when assigned to excellent management firm as in the case of outstanding doctors in General Hospitals with abundant infrastructures. Housing Management Specialist likewise may serve as the Chief of Apartment Management Office while belonging to some management firm. Many analogies can be made when considering the relations between Hospital (doctor) and Management Firm (housing management specialists). , When the business management ability of Hospital (Management Firm) harmonize with the specialty of Doctor (Housing Managers), the Patient (Residents) will be able to appreciate higher standard of satisfaction. Improvement of working environment as well as expertise and management skills and developing specialists' latent ability, etc would contribute toward such harmonization.

Byung-yong Noh is President and CEO of WOORI Housing Management & Operation Company in Korea. Since 2002. He received a Master's degree in Business Administration from the Keio University in Japan and worked for Engineering & Construction Division in Samsung Corp, from 1984 to 2000.



# 物業管理師制度的建立及其影響

周心怡

中國物業管理協會副秘書長  
深圳房地產和物業管理進修學院副院長

為了貫徹落實《物業管理條例》，提高物業管理專業管理人員的業務水平和職業道德，規範物業管理活動，維護房屋所有權人及使用人的利益。人事部、建設部於2005年11月16日印發了《物業管理師制度暫行規定》、《物業管理師資格考試實施辦法》和《物業管理師資格認定考試辦法》。隨著2006年10月28日全國物業管理師認定考試的結束，我國首批註冊物業管理師即將誕生，標誌著我國物業管理師制度的初步建立，必將對我國物業管理行業的規範發展起到深遠的影響。

## 一、建立物業管理師制度的必要性

### （一）建立物業管理師制度，是貫徹落實《物業管理條例》的重要舉措。

《物業管理條例》嚴格限制了在我國從事物業管理經營服務活動所必須要具備的幾個條件，如經營服務主體必須是取得一定資質的具有獨立法人資格的企業；關於從業人員，《條例》第三十三條則明確規定：“從事物業管理的人員應當按照國家有關規定，取得職業資格證書”。《條例》這一規定，為建立物業管理師制度提供了法律依據。同時，物業管理專業人員職業資格制度也是《條例》確立的七大基本制度之一。其餘六大基本制度為業主大會制度、業主公約制度、物業管理招投標制度、物業承接驗收移交制度、物業管理企業資質管理制度及住房專項維修資金制度等等。因此，建立物業管理師制度是貫徹落實《條例》的需要，是依法建立和實施物業管理專業人員職業資格制度的需要。

### （二）建立物業管理師制度，是全面提高物業管理專業管理人員職業水平的有效途徑。

物業管理服務具有一定的特殊性，它實質上是對業主共同事務進行管理的一種服務活動，帶有公共產品的性質，並具有與業主長時間保持密切聯繫的特點，物業管理專業管理人員作為物業管理活動的組織者，其業務能力和職業道德高低，直接關係到業主的生活質量，關係到業主的共同利益和社會公共利益。物業管理還具有一定的專業性，隨著經濟的發展和科技的進步，新技術、新產品在建設領域中被廣泛採用，物業智能化程度越來越高，這必然要求物業管理企業具有一定數量的資訊科技專業管理人員，對價值量巨大的物業資產實施良好的管理與維護。另外，物業管理專業管理人員的工作涉及專業知識多，管理難度大，經常要應付一些突發事件，從業者只有在了解和掌握法律、經濟、工程、環保、消防以及公共關係、心理等多方面學科和知識，並經過相關專業崗位實踐鍛煉的基礎上，才能有效地做好管理服務。物業管理活動的這些特點，決定了要對物業管理專業管理人員實施資格管理，以保證物業管理活動得到順利實施，社會公共利益得到維護。

### （三）建立物業管理師制度，是促進物業管理市場健康發展的有力保證。

當前，我國物業管理行業的發展處於數量擴張型階段，市場消費需求急劇膨脹，進入市場的物業管理企業數量迅速增加。據不完全統計，截止2005年，我國物業管理企業總數近3萬家，從業人員突破300萬人，年經營總收入超過800億

元，年增長率大概為5-8%。

從深圳來看，截止2006年，全市共有正式註冊的物業管理企業1184家，近3年來平均增長10.3%，佔全國總數的3%，其中一級企業佔17%；從業人員超過13萬人，近3年來平均增長12.9%，佔全國總數的4.3%；管理全市4229個項目，近3年來平均增長6.4%，佔全國總數的2.2%；管理總建築面積2.23億平方米，近3年來平均增長7%，佔全國總數的2.3%；年經營總收入超過80億元，近3年來平均增長13.4%，佔全國總數的10%。

在這個階段，物業管理企業主要以擴大管理規模為目標，缺乏轉變經營服務方式、調整服務產品結構、提高服務水平的外在動力，大量的物業管理企業由於管理能力所限，經營服務方式粗放，管理服務質量不高。而且，物業管理還是我國服務領域的一個薄弱環節，突出表現為：一是物業管理企業服務行為不夠規範；二是專業管理人員素質良莠不齊，文化程度偏低；三是有些從業者法律觀念淡薄，缺乏職業道德。這些問題的存在不適應物業管理發展的需要，也損害了消費者的合法權益。

物業管理師制度的建立和實施，將進一步發揮專業人才推動行業技術創新、管理創新和制度創新的主體作用，從而為規範物業管理活動、轉變物業管理經營服務方式、促進物業管理市場健康發展、穩步推進和諧社區建設、全面構建和諧社會提供有力保證。

#### （四）建立物業管理師制度，是順應國際勞動力市場一體化趨勢的客觀要求。

隨著國際經濟一體化進程的加快，特別是我國加入WTO後，我國現行市場規則的制定應與國際通行的規則接軌。勞動力市場作為生產要素市場的重要組成部分，同樣面臨著國際一體化的形勢。在物業管理領域，美國、日本、歐盟以及我國的港臺等國家和地區已建立了完備的物業管理專業人員職業資格制度，通過對物業管理專業

人員進行資格認證實現物業管理的規範發展。目前，國際上的物業管理公司已開始進入內地物業管理市場，國際物業管理專業人員也將陸續進入國內的勞動力市場，因此，建立符合國際慣例的物業管理專業人員資格制度十分緊迫。

另外，為適應國際經濟一體化發展的趨勢，根據物業管理師制度的有關規定，凡符合考試報名條件的港澳地區居民，也可申請參加內地物業管理師資格考試。至於臺灣地區和外籍專業人員申請參加資格考試、註冊和執業等，則需國家另行制定管理和考試辦法。

## 二、關於物業管理師制度建立的過程

### （一）充分吸收物業管理崗位培訓制度的經驗成果。

深圳作為我國物業管理發展的前沿陣地，早在1990年7月即組建了“深圳市房產管理培訓中心”，1992年6月，建設部住宅與房地產業司在這個培訓中心的基礎上批准成立“全國房地產業深圳培訓中心”，該中心作為建設部住宅與房地產業司的培訓基地，承擔全國房地產及物業管理從業人員的培訓重任，並於1995年在全國範圍內率先開展了物業管理崗位資格培訓工作，1996年，由於行業的迅猛發展，對人才提出了更加迫切的要求，在建設部住宅與房地產業司的建議下，經深圳市政府、深圳市教育局批准同意，該中心又成立了深圳物業管理進修學院，物業管理的學歷教育從此拉開序幕。

1998年，建設部在全國範圍內對物業管理企業實行持證上崗制度。該制度的實施對全面提高物業管理從業人員的專業技術和管理服務水平起到了積極作用。

鑒於深圳物業管理進修學院對全行業人才培養所做出的突出貢獻，2003年8月1日，建設部正式行文將該學院命名為“建設部培訓基地”；今年6月，國土資源部又批准該學院為“國土資源部幹部教育培訓基地”。

據統計，17年來，深圳房地產和物業管理



進修學院共舉辦了房地產和物業管理專業的各類培訓班、學歷班近1993期，接受培訓人數共17萬人次，學員遍佈全國30個省、市、自治區和香港特別行政區，被建設部領導和廣大學員讚譽為“中國物業管理人才的搖籃”。特別是在2003年與香港持續專業教育培訓中心聯合辦學以來，學院的國際化發展趨勢越來越明顯。

中國內地設有物業管理專業的大專院校很少，行業人才的培養基本依靠在職培訓。因此，在建立物業管理師制度的過程中，國家非常注重吸收物業管理崗位培訓制度的經驗成果，從而使該項制度更加符合我國物業管理發展的實際。

## （二）合理借鑒國外物業管理專業人員職業資格制度的先進做法。

美國、歐盟及我國港臺地區的物業管理專業人員職業資格制度已實行多年，積累了許多成熟的經驗。為使我國物業管理師制度更具先進性，我們合理借鑒了美國的註冊物業管理經理（CPM）制度、香港的註冊房屋經理制度，以及歐洲的物業管理從業人員職業資格制度，對制度的建立起到了重要的借鑒作用。

如香港早已於1999年11月出臺了《房屋經理註冊條例》，2000年4月又成立了房屋經理註冊局。房屋經理資格的獲取，香港的做法是與有關大學合作，申請人必須在該大學修完指定的課程，並有嚴格的課時要求，同時必須加入有關的專業學會，才有資格註冊為房屋經理。與國家物業管理師制度最大不同點是，香港的房屋經理註冊只是一個專業能力的證明，而不是職業准入制度。



## （三）廣泛徵求社會各方面的意見和建議。

為了保證物業管理師制度現實性與前瞻性的有機結合，在深入調查研究、總結實踐經驗的基礎上，廣泛聽取了政府主管部門、行業協會、高等院校以及物業管理業內人士等多方面的意見和建議。同時，建設部註冊房地產估價師、房地產經紀人等統一註冊制度在全國已實施多年，也是我們借鑒參考的重要領域。在系統的考察、調研、論證、徵求意見的基礎上，最終形成了物業管理師制度相關法規文件。

## 三、關於資格考試制度

物業管理師資格實行全國統一考試制度。通過考試獲得職業資格是實施物業管理專業人員職業資格制度的國家普遍採用的做法，我國其他行業也均通過國家考試的方式賦予相應專業技術人員的特定資格。考試制度體現了公平、公正、公開的原則，是一種較為客觀、科學的評價手段，符合市場配置人才資源的改革取向。


物業管理師資格考試原則上每年舉行一次，事先公佈報名條件、報考辦法、考試科目以及考試大綱，統一組織命題、確定合格標準。鑒於物業管理活動實踐性強的特點，報名條件根據不同學歷特別規定了從事物業管理活動的具體時間要求。如：對取得與物業管理專業接近的經濟學、管理科學與工程或土建類中專學歷的申請人，要求從事物業管理工作滿8年，大專學歷的要求滿4年，本科學歷的要求滿3年，雙學士或研究生的要求滿2年，至於其他專業畢業的，從事物業管理工作年限相應增加2年。

物業管理師資格考試科目為《物業管理基本制度與政策》、《物業管理實務》、《物業管理綜合能力》和《物業經營管理》。

以上規定與香港有很大不同。香港對房屋經理註冊申請人的工作年限、學歷並無特別規定，只要求通過指定學校的指定專業學習，獲得證書即可。香港的培訓課程和考試科目則包含房屋管理事務、建築、法律、房屋財政、物業估價、社會服務、社會政策、房屋經濟、屋村規劃、管理學及城市社會學等。

國家物業管理師制度規定，考試合格者獲得由國家人事部門頒發的中國物業管理師資格證書，該證書作為證書持有人具備一定專業水平與能力的證明。

另外，對於部份長期從事物業管理工作，具有豐富物業管理實踐經驗，為行業做出重要貢獻的物業管理部



份專業人士，在符合物業管理師認定考試報考條件情況下，可通過參加物業管理師資格認定考試取得物業管理師資格，認定考試僅有一次，已於2006年10月28日舉行，全國共有1422人參加了認定考試，深圳經過嚴格篩選，共有131人參加。在以後年度裏取得執業資格的唯一途徑就是參加全國物業管理師執業資格考試。物業管理師資格考試、證書核發工作由國家人事部、建設部共同組織實施。

#### 四、關於資格註冊制度

物業管理師資格實行註冊制度。註冊是對物業管理師執業管理的重要手段。物業管理師制度法規文件中，明確了物業管理師註冊的管理機構、申請註冊的程序、註冊的時限等；規定了申請初始註冊、延續註冊、變更註冊應當提供的材料；規定了註冊失效、註銷註冊、撤銷註冊以及不予註冊的情形。其中，涉及申請、受理、審查和決定的程序。此外，為了加強註冊管理，特別規定了各省、自治區、直轄市人民政府房地產行政主管部門應當審查申請人的申報材料，並出具審查意見。

取得資格證書的人員，經註冊後可以物業管理師的名義執業，但必須是受聘於一個具有資質的物業管理企業，並通過該企業向所在地的註冊審查機構提出註冊申請。

#### 五、關於物業管理師執業與職責的規定

物業管理活動的特殊性和專業性決定了應當對物業管理師的執業行為作出專門要求。物業管理師制度對物業管理師的執業範圍、執業能力以及職責作了相應規定。在執業範圍方面，物業管理師可以擔任物業管理的項目經理或者管理處主任、物業管理項目的管理顧問以及從事房地產開發建設階段的物業管理前期介入等活動，其中物業管理的項目負責人應當由物業管理師擔任，並且物業管理師原則上只能在一個具有物業管理資質的企業負責物業管理項目的管理工作。在執業能力方面，物業管理師應當掌握物業管理、建築工程、規劃設計和房地產開發與經營等專業知識，並具有一定的經濟學、管理學、社會學、心理學等相關學科的知識，能夠熟練運用物業管理相關法律、法規及政策，以及具有豐富的物業管理實踐經驗。在職責方面，物業管理師應當遵守物業管理法律法規，恪守職業道德，運用專業知識和職業經驗妥善處理物業管理活動中出現的問題。物業

管理項目管理中的關鍵性文件，必須由物業管理師簽字後實施，並承擔相應法律責任。按照物業服務合同約定產業主依據提供質價相符的物業管理服務。同時，物業管理師制度還通過每年的註冊制度，將物業管理師的持續教育問題提到了一個相當重要的位置。也就是說，獲取物業管理師資格只是第一步，要持續不斷地獲取執業資格，物業管理師還必須堅持終身學習，每年需要接受不少於40學時的持續教育。

#### 六、關於物業管理師制度頒佈實施的幾點認識問題

##### （一）物業管理師制度頒佈實施後，建設部此前的崗位培訓、勞動部門舉行的有關培訓是否繼續進行？

人事部和建設部聯合頒發的物業管理師制度有別於其他部門開展的職業技能培訓，更有別於各類國際職業資格培訓，制度的建立明確了今後物業管理專業管理人員（最典型的例子是物業管理項目經理，即管理處主任）獲取執業資格的唯一途徑就是通過國家一年一度的物業管理師考試獲取證書並經註冊。

也就是說，勞動部門此前舉行的有關物業管理培訓只是勞動技能方面的培訓，只可以證明物業管理從業人員具有相關的職業技能。但勞動部門此前核發的有關物業管理員證和物業管理師證，在國家物業管理師制度頒佈實施後，實際上已失去現實作用，也等于是被否決或廢除了；而建設部此前開展的各種崗位培訓，比如委託我們深圳房地產和物業管理進修學院開展的企業經理、部門經理、基層員工等上崗培訓以及消防、保安、清潔等各種專業培訓，不僅適合過去物業管理發展的需要，而且今後仍然有必要繼續進行，這不僅是物業管理企業每年通過註冊的必要條件，而且對於那些沒有獲取物業管理師資格卻又在崗的其他從業人員，也是一種提升自己管理服務水平的必要途徑。但所有的培訓都要堅持自願原則。

##### （二）物業管理師資格證書是職稱證還是執業證？是不是沒有它就不能從事物業管理行業？

人事部和建設部聯合頒發的物業管理師制度屬於職業准入制度，與職稱無關。也就是說，物業管理師資格證書屬於執業資格證，就像律師證



一樣，是進入物業管理行業從事專業管理工作，尤其是從事物業管理項目管理工作的一個先行條件，沒有它，今後就不能從事物業管理的專業管理工作，只能當一般的技師和工作人員。至於物業管理企業的行政管理人員和行業監管人員是不是一定要取得物業管理師資格證書，目前沒有規定，有待今後隨著行業發展的情況再進一步明確。

### （三）物業管理師制度允許物業管理師個人代理一個小區的物業管理業務嗎？

物業管理師制度實施前，行業已經認識到“物業管理項目經理”這一職位的重要性，但無法改變這一職位人才短缺的窘境，並且由於這一職位人才的流動性過大等問題，導致企業不敢下本錢對這一職位在崗人員進行大量的培訓和教育，造成惡性循環，項目經理人員素質相對每況愈下，數量相對越來越少。

物業管理師制度實施後，將直接改變行業這一惡性循環的窘況。比如，該制度明確要求，物業管理項目負責人應當由物業管理師擔任。一方面，大量的人才通過物業管理師的考試直接進入到行業中來，另一方面，具有執業資格的物業管理師的大量進入，將極大滿足企業對於項目經理人才的渴望。

這樣，隨著物業管理師制度的深入推行，行業發展所需要的人才將會不斷湧現。今後我們還可以依據行業發展的實際需要，在一定範圍內建立物業管理師人才庫，當企業發展缺乏物業管理師人才時，可通過這個人才庫適時找到相應的物業管理師人才，這對行業的持續發展也會起到一定的促進作用。

但是，這種局面的形成，不等於物業管理市場馬上就會出現如“律師事務所”一樣的“物業管理事務所”體制。因為物業管理師制度對於註冊物業管理師的執業資格及範圍等問題的描述，依然是被限定在我們目前既有的單一的物業管理公司模式下。比如，該制度明確要求，物業管理師只能在一個具有資質的企業負責物業管理項目的管理工作。說得更清楚點就是，註冊物業管理師個人如果不通過物業管理企業，是不能從事物

業管理工作的，也不允許物業管理師個人代理一個小區的物業管理工作。

## 七、物業管理師制度對行業發展的深遠影響

### （一）提升形象，確立地位。

如果說國家《物業管理條例》的頒佈實施確立了物業管理行業在我國國民經濟中的地位，那麼物業管理師制度的建立則確立了廣大物業管理從業人員的社會地位。長時間以來，物業管理從業人員被視為重複簡單勞動的複製者，低附加值產品的製造者，社會認同感不高。從業人員為之困惑與迷茫，或選擇觀望，或選擇離開，致使行業內高素質人才流失嚴重。物業管理師制度的推行將使這種局面得以改觀。

### （二）動態監管，規範行為。

物業管理師制度在考試、註冊、執業方面明確了物業管理師的考試規則、註冊程序、執業人員的准入方式，並將繼續教育作為執業人員延續註冊的條件。這些環節的設置真正實現了對物業管理師的動態管理，從而對執業行為形成有效的約束、監督機制。

隨著物業管理師信用檔案體系的建立，其對物業管理師守信誠諾意識的培養、執業行為的規範和失信行為的追懲將發揮重要的作用，同時其將與物業管理企業信用檔案共同構成完整的物業管理行業誠信體系。

### （三）優化結構，持續發展。

物業管理師制度的建立有利於促進物業管理從業人員職業水平的全面提高，推動造就一支懂經營、精業務、重服務、守道德的物業經營管理人員隊伍；有利於不斷改善和優化我國物業管理行業人力資源結構，使行業從勞動密集型轉化為適度知識密集型的產業；有利於吸納高層次的物業管理專業管理人才，為國內物業管理企業參與國際競爭奠定基礎。有理由相信，隨著物業管理師制度的推行，必將為我國物業管理行業奠定堅實的人才基礎，必將進一步促進我國物業管理行業的持續健康、規範發展。