



SPEECH OF YAU SHING-MU, JP,
UNDER SECRETARY FOR TRANSPORT
AND HOUSING, TRANSPORT AND
HOUSING BUREAU, AT THE JOINT
ANNUAL DINNER

運輸及房屋局副局長邱誠武太平紳士
於聯合周年晚宴致辭

Speech of YAU Shing-mu, JP, Under Secretary for Transport and Housing, Transport and Housing Bureau, at the Joint Annual Dinner 運輸及房屋局副局長邱誠武太平紳士於聯合周年晚宴致辭



葉志明會長，葉毅明主席，各位嘉賓，各位朋友：

我很高興獲邀擔任「英國特許房屋經理學會亞太分會及香港房屋經理學會聯合周年晚宴」的主禮嘉賓。

香港房屋經理學會成立了26年；英國特許房屋經理學會亞太分會更有48年的歷史。兩會的會員不但見證了本港房屋市場的演變，房屋管理專業更與香港社會一同成長，一同起飛，一同面對一波又一波的挑戰。

我讀大學的時候，曾經碰到一個問題：一艘新船，如果每年都進行維修及更新部件，譬如今年換桅桿、明年換方向舵、後年換艙板，一年復一年地更換，七年之後，這艘船的所有部份便全部更換過。那麼，七年後的這艘船還是不是原來的那艘船呢？這是一個有趣的哲學問題，當時的我不太懂得回答。今天晚上碰到你們房屋管理這個專業，讓我想起這個問題，可是我還是不太懂得答。尤其當問題稍為轉一下：七年後的這艘船，其價值會否仍然一樣呢？

我知道的是，一幢房屋或一個屋苑，如果不斷保持適當的維修保養，例如定期檢查保養電梯、電燈；每隔一段時間更換舊水喉、舊電線，又翻新外牆；檢查及移除僭建，相信這座大廈或屋苑，因為它的狀況良好，肯定能夠保值。相對於較新但沒有定期管理和保養的大廈，甚至可以說是新不如舊。事實上，香港有一些舊樓宇，若然一直保養管理良好，雖然已有數十年樓齡，長綫都會升值。所以房屋經理的其中一個很大的責任，就是不讓管理的資產貶值。況且，房屋跟其他資產不同，它是有生命的，因為裡面住了有生命的人。倘若住客或用家不愛惜所住所用的樓房，不單影響樓房屋苑的舒適和安寧，還會大大損害物業的價值。房屋管理這門專業學問，最具挑戰性的地方，是在於妥善管理樓房資產之同時，還須好好地處理當中所涉及的不同持份者的關係。

許多在職場上的僱員都會說：「做工不會做死人，但激氣就會激死人。」房屋經理每天的工作，相信大部分時間就是面對人的工作。

隨着香港社會和風氣不斷地變化，我相信房屋經理的工作是越來越艱辛的，例如市民的投訴、指責、問責的風氣於過去這十多年間日漸流行，房屋經理在日常管理上都會遇到越來越多的住客投訴個案。假若投訴處理不善，管理人員或會被公司辭退。如果物業交由管理公司作管理的，業主或法團更可能一併棄用該管理公司。

我亦常聽到現時很多任中層的經理對年輕一輩同事苦水滿腹，說交帶給他們的事每每未能做妥，或未及完成，若把他們交來的直接發出或呈交上司，肯定需要重做及被上司責難，每每惟有親自動手補足。自己動氣之餘，又加了工作量。這些涉及是團隊合作和培育訓練的問題，也是工作壓力的來源。

過去十多年間，香港的商業經營環境和手法起了變化，很多高層把利潤底線看得很著緊。如果發展商於建築時財務預算預得緊，新住客每每於收樓後便會投訴樓宇質素。首當其衝的，便是管理公司或房屋經理。作為房屋經理，既要處理住戶的投訴，又要應對高層管理人員的質詢，最困難的當然是說服有關公司掏腰包補救，甚或進一步令他們明白根本問題可能出於樓宇原來的設計、建造或投標之處。

今晚在座亦有房屋署的公務員同事。由於社會現時十分政治化，屋邨經理除了應付住客外，還須處理不同層次的議員的各種要求。有些時，可能只是為了一件小事便會引發爭執。你們每天工作壓力之大，可想而知。

假如你所管理的樓宇，經常有重要或新聞人物居住、上班、出入，你還需作額外的保安安排和處理傳媒採訪。最近，中環、金鐘、銅鑼灣和旺角的一些物業，可能還要提防被人佔據，要準備是否需要申請禁制令，又要考慮申請了如何執行禁制令。這些可以說是近年房屋物業管理碰到的新生事物。大家都在「邊學邊做，邊做邊學」。

房屋經理每天需要應付不同的持份者，理順不同的關係，難怪有業界朋友打趣說：「如果一個屋苑管理得頭頭是道，都應該有資格當局長吧！？」

雖然房屋管理工作上的難處多，但回頭看來，不覺間已走過一個又一個的高山和低谷。2003年爆發的「沙士」，令社會重新檢視樓宇設計和管理，例如去水渠的設計和樓宇之間通氣槽的間距，原來可以是惡菌溫床，或迅速散播病菌的途徑。自此，大眾對預防傳染病的要求和意識大大加強。為電梯按鈕板換膠紙；用漂白水抹拭公用扶手等，都變成日常房屋管理的一部份。管理、防疫和建築設計，這些原本不大互通的範疇，現在開始整合起來。

從「沙士」的經驗，可以看到由防細菌感染、處理人與人之間接觸的大小問題，包括改變習慣和意識、到改變樓宇設計，管理公司和管理人員都不斷裝備自己，與時並進。無論管的是公營或私營的房屋，都要善於應對和拆解複雜的問題，才能為居民和客戶提供滿意的服務，創造舒服的居住或工作環境，使整個社區的人，更有歸屬感。香港的家庭住戶數目，在過去20年由170萬增加至240萬，即上升了四成多，便知道對房屋管理的需求有多大。

英國特許房屋經理學會亞太分會和香港房屋經理學會在這個充滿挑戰的時代，為會員提升專業知識，提供分享經驗的平台，和引進外地的新角度、新技術，對整體房屋政策，亦積極向政府提供意見，例如去年學會在政府的長遠房屋策略諮詢期間，便提出了很多值得參考的意見。

政府正式的長遠房屋策略，預計今年內公布。今年初的施政報告已率先採納了長遠房屋策略督導委員會建議的建屋目標（即十年內提供47萬個新房屋單位，其中六成是公營房屋）。政府目前正在積極覓地建屋，誠然在地區諮詢時確實遇到不少阻力。我們期望社會大眾與我們一起面對，從大局著眼，共同承擔，這樣我們才有機會達到建屋目標，才能做到「安得廣廈千萬間，大庇天下寒士俱歡顏」的理想。

英國特許房屋經理學會亞太分會和香港房屋經理學會，都是政府的合作伙伴。學會在專業水平上，已計劃訂立更高標準，令房屋管理這個專業更能應對未來的挑戰。我祝願兩個學會繼續精益求精，聲譽日隆、廣受認同和支持。