

## 大廈管理資源中心的運作和資源調配

### 成立大廈管理資源中心的目標

民政事務總署分別於一九九八年五月、二零零零年二月和二零零一年六月，在九龍、港島和新界西合共設立了三個大廈管理資源中心，藉以加強大廈管理的服務。這些中心為大廈業主、住戶、業主立案法團、互助委員會和管理團體提供資料、服務和意見，從而協助提升大廈的管理、維修和安全水平。

### 大廈管理資源中心提供符合成本效益的服務

2. 大廈管理資源中心透過以下安排，在大廈管理和維修方面，為市民提供既實用而又符合成本效益的服務：

- (a) 每個中心都有適當的人員組合，有關人員都具備良好的聯絡和大廈管理技巧，並受過適當的培訓。
- (b) 中心所提供的資料、服務和設施種類繁多，備受市民歡迎。
- (c) 中心的開放時間與一般辦公時間有別，務求切合上班人士的需要。

有關這三項安排的詳情載於下文。

### (a) 大廈管理資源中心的人力資源和人手調配

#### 大廈管理資源中心(九龍)

3. 九龍中心有九名常額編制人員，分別為：

一名高級聯絡主任

三名一級聯絡主任  
一名副房屋事務經理  
一名助理文書主任  
兩名文書助理  
一名二級工人

#### 大廈管理資源中心(香港)、大廈管理資源中心(新界西)

4. 港島中心和新界西中心各有以下人員：

一名高級聯絡主任	}	常額編制人員
一名一級聯絡主任		
一名副房屋事務經理		
兩名文書助理		
三或四名大廈管理活動助理(兼職人員)		

5. 鑑於九龍中心的工作一向較為繁重，其人手亦較另外兩個中心為多，尤以主任級人員為然。

6. 目前，幾乎所有在各中心工作的聯絡主任和副房屋事務經理都具有十年以上有關大廈管理的工作經驗，並曾修讀香港大學應本署要求而特別開辦的“多層大廈管理法律事務訓練課程”。這個課程共有 15 節課，每節長兩個半小時，所涵蓋的課題包括香港土地業權類別、多層大廈管理、公契、《建築物管理條例》等。此外，中心職員亦會被邀請出席民政事務總署總部不時籌辦的大廈管理經驗分享會和工作坊。憑着這些訓練，加上長時間從事有關工作所得的經驗和知識，他們向市民提供大廈管理事宜的意見時，當可應付裕如。

7. 各中心每周都有兩天延長開放時間，以便為市民提供各類服務，及方便專業團體派出代表當值，免費為市民提供意見；因此，駐中心的人手必須維持現時的水平。

#### **(b) 大廈管理資源中心所提供的服務和設施**

8. 大廈管理資源中心提供的服務和設施如下：

### (i) 資料

- 中心存放了各式各樣與大廈管理有關的資料，供市民參閱。這些資料包括：法例、專業人員名冊、承辦商名冊、民政事務總署/政府部門/志願機構/專業團體所出版或發表的刊物、案件判詞、剪報、實務守則等。
- 中心訪客可透過使用電腦設備和視聽器材，自行獲得所需的資料。中心更備有錄影帶、光碟、影像光碟和電腦磁碟，以供訪客閱覽，並讓市民外借。中心的數碼站更設置了四台電腦，供市民上網之用。
- 中心備有設計獨特的展板，向市民灌輸大廈管理知識。
- 截至二零零一年九月底，三個中心共派發了 435 355 份有關大廈管理的單張/小冊子。

### (ii) 意見

- 中心職員會就一般大廈管理事宜提供意見。
- 目前共有七個專業團體(香港律師會、香港會計師公會、香港測量師學會、香港物業管理公司協會、香港工程師學會、香港房屋經理學會、香港建築師學會)通過預約安排，免費為市民提供專業意見。
- 中心職員至今共處理了超過 50 000 宗查詢，以及約 900 宗要求免費專業意見的申請。

### (iii) 服務

- 中心負責推行大廈管理宣傳運動，同時亦協助其他政府部門推行與大廈管理有關的活動。
- 中心為市民籌辦研討會和工作坊，以推廣有效的大廈管理。

- 中心至今已舉辦了 40 個工作坊和 22 項訓練課程。

9. 民政事務總署在二零零一年八月進行了一項為期一周的調查，以蒐集市民對大廈管理資源中心服務的意見。調查結果顯示 95%的訪客對中心服務表示滿意和讚賞，94%認為中心的服務有助他們處理大廈管理事務。此外，中心舉辦的工作坊和訓練課程也深受市民歡迎，獲得參加者一致好評。

### **(c) 大廈管理資源中心的開放時間**

10. 中心的開放時間如下：

(i) 大廈管理資源中心(香港)

星期一、三、五	早上 10 時至晚上 6 時 30 分
星期二、四	早上 10 時至晚上 10 時
星期六	早上 10 時至下午 2 時

(ii) 大廈管理資源中心(九龍)

星期二、三、四	早上 10 時至晚上 6 時 30 分
星期一、五	早上 10 時至晚上 10 時
星期六	早上 10 時至下午 2 時

(iii) 大廈管理資源中心(新界西)

星期一、三、四	早上 10 時至晚上 6 時 30 分
星期二、五	早上 10 時至晚上 10 時
星期六	早上 10 時至下午 2 時

11. 整體而言，三個中心平日幾乎每天都在早上 10 時至晚上 10 時開放，方便市民使用各項設施和服務。此外，18 區民政事務處的人員在晚間出席業主立案法團會議時，如可就大廈管理事務徵詢意見，也可隨時向中心職員尋求支援和協助。

民政事務總署

二 零 零 一 年 十 月