

物業管理十宗罪



第一宗罪：私相授受

物業管理十宗罪之首，莫過於私相授受。在新樓宇落成後，發展商不但迫使小業主必須受其附屬的公司管理，更加在清潔、保安、邨巴服務上，均被迫使用與發展商關係密切的子公司所提供的服務，使小業主基本的選擇權利慘被剝奪。

物業管理私相授受的惡行，始於屋苑落成時發展商利用公契的條文，指定其屬下管理公司負責管理該屋苑。現時差不多所有新落成的大型屋苑，均是由發展商的附屬公司管理。管理公司的聘用，完全由發展商私自決定，不需經過任何招標程序。

按照現時大部分私人屋苑公契，發展商聘用的物業管理公司合約期一般是兩至三年。但在合約終結時，除非管理公司自願終止合約，否則業主如想終止合約，必須召開業主大會，並須獲得最少百分之五十業權支持，才可解除物業管理公司的合約。然而，召開大會及有百分之五十業主出席卻是極為困難。雖然過去有不少小業主在新樓宇落成時，對物業管理公司不滿，但只能啞忍。

由於物業管理公司與發展商有密切關係，管理權又難以動搖，故此，管理公司可明目張膽地聘用與發展商有密切關係的子公司，壟斷屋苑各種服務。更誇張的例子，便是部分管理公司迫使小業主只能使用與發展商有關係的電訊公司，甚至向發展商附屬公司採購電器，令屋苑內所有服務均為大財團屬下的公司所壟斷。此等「一條龍」全面服務的周到，實在令人驚嘆。

有關新樓宇落成後的物業管理權問題，兩年前中國政府已透過人大立法，規定所有屋苑落成時，發展商必須透過公開招標選用物業管理公司，管理公司不得與發展商存在附屬關係。香港政府至今仍然准許發展商可以用私相授受的形式，聘用其附屬的管理公司。難怪香港政府被人批評官商勾結、利益輸送，物業管理的問題便是一個明確的例證。

第二宗罪：謀取暴利

不少發展商除了在公契訂明小業主必須使用其指定物業管理公司外，更會在公契內訂明經理人酬金的水平，藉此謀取暴利。在賺取樓宇買賣的利益後，發展商仍藉操控物業管理權繼續賺取小業主的血汗錢。

一般而言，發展商透過公契，將經理人酬金訂為管理費的百份之十，即是業主每交一百元管理費，管理公司便會收取十元酬金，該等酬金並非支付屋邨經理薪金，更非支付管理開支，而是管理公司的利潤及純收入。

若以現時房委會轄下的居屋或私人屋苑經公開招標的經理人合約比較，百份之十的經理人酬金是極不合理。不少經公開招標的管理合約，經理人酬金均低於百份之三。而部份合約會採用固定價格，例如不少大型屋苑，其經理人酬金徘徊在三至五萬元之間。如以酬金佔管理費的百份比計算，部份更少於管理費的百份之一。因此發展商訂明經理人酬金佔管理費百份之十，絕對是大幅高於市場的合理水平。

以一個擁有三千個單位的大型屋苑為例，如每個單位每月繳交一千元管理費，物業管理公司一年便會收取三千六百萬元的管理費，如經理人酬金高達管理費十份之一，物業管理公司便可以獲得三百六十萬元的酬金。

發展商透過公契及管理合約，迫使小業主使用旗下物業管理公司的服務及支付高昂的經理人酬金，明顯是違反市場公平競爭的原則。政府在房屋委員會轄下所有居屋，均透過公開招標甄選管理公司，並透過投標決定經理人酬金，但香港地產發展商卻背道而馳。

香港地產發展商一般均積極鼓吹自由經濟及開放市場，但卻利用私相授受的形式私下訂定高昂經理人酬金的做法。此舉絕對違反自由市場的原則，故此必須加以譴責。而政府縱容此等行爲，對於自稱崇尚大市場小政府的高官而言，更是一極大諷刺。

第三宗罪：黑箱作業

「黑箱作業」是形容政府或商業機構透明度低，公眾不能得知其營運情況。在缺乏公眾監督下，該等機構經常會出現濫權、貪污及腐化的問題。不幸的是，香港不少大型屋苑的物業管理公司，亦存在黑箱作業的詬病，使小業主的權益受到損害。

雖然按照現時的公契條款及建築物管理條例，管理公司須定期主動交代財政營運情況，此外小業主亦有權查閱與管理有關的財政資料，包括支出詳情及合約細則。但小業主向管理公司要求提交詳細資料時，管理公司往往加以拒絕。管理公司拒絕透露財政營運資料，基本上是漠視小業主基本權利。

管理公司拒絕公開有關資料，是因為懼怕小業主會發現管理公司的錯失。曾有小業主在剛入伙時，發現管理費存在不尋常的情況，故要求管理公司提供財政記錄及收支單據。小業主經過一番努力，終於發現管理公司有多處入帳錯誤的情況，最後成功迫使管理公司吐回近百萬元的款項。類似的事件，亦先後在其他屋苑及管理公司出現。自此，不少管理公司採取拒絕及不合作的態度，小業主如要取得管理公司詳盡的財政資料，可謂難比登天。

現時的條例雖然在法律上給予小業主索取資料的權利，但如管理公司貿然拒絕，現時的法例並無任何針對此等行爲的懲罰性條文，故此管理公司往往可以肆無忌憚地拒絕小業主的的要求，繼續黑箱運作。雖然小業主可透過入稟土地審裁處，要求管理公司按法例提供有關財政資料，但法律程序需時，小業主亦須承擔高昂的財政支出，甚少小業主願意承擔如此龐大的法律風險。

在物業管理的財政營運方面，物業管理公司可以黑箱作業地運作，主要歸咎於政府沒有完善的監察機制，讓公眾可以監督管理公司的營運。政府當局只有透過修改法例，才可杜絕管理公司黑箱作業的惡行，還小業主一個公道。

第四宗罪：魚目混珠

物業管理公司其中一個主要工作，便是管理龐大的管理費。然而，在物業管理公司缺乏監管、黑箱作業的情況下，不少這類公司均不能妥善處理管理費，更經常出現魚目混珠、帳目不清的情況，為小業主帶來不少財政上的損失。

物業管理公司為業主提供各類型服務，例如清潔、保安及維修等，故此，管理公司必須向業主收取管理費，以支付各項服務的開支。然而，管理費混亂的情況及例子卻數不勝數。例如收取較公契原本所訂定為低的管理費，曾有大屋苑的公契原本訂明每位業主的管理費均為每呎八毫，但管理公司卻只向商場業主收取每呎八仙的管理費。不少物業管理公司在收取管理費時更偏袒發展商，例如不收取新落成樓宇中業權仍屬發展商的空置單位管理費，以及將新樓宇入伙時執漏的開支，由屋苑的管理費支付。

部分管理公司的開支帳目亦十分混亂。例如管理公司經常會將商場的電費水費計入住宅管理費，小業主因而被迫代發展商支付商場開支。此外，更有管理公司將其他屋苑的開支錯誤計入另一屋苑的管理開支內，致使該等屋苑的住戶白白代支不應支付的管理費。

管理公司更利用管理職權，賺取不合法的收入。例如曾有管理公司利用管理權，在公眾地方劃出車位，以月租形式代發展商出租，為發展商謀取豐厚利潤。

不少管理公司更公器私用，利用小業主的管理費為自己圖利。例如有管理公司經理人，將私人交際開支當作管理公司開支。有發展商更將管理公司的人員調往售賣新樓，小業主變相為發展商支付銷售人員的新金。

管理公司在財政帳目方面極為混亂，利用魚目混珠的手段處理管理費的例子數不勝數。其實發展商、管理公司及政府均清楚知道問題的存在，政府至今仍拒絕加強監管，縱容管理公司濫用職權，實在是罪大惡極，罪無可恕。

第五宗罪：互相包庇

「互相包庇」一詞，經常用作形容懷有不軌企圖的人士，互相遮掩對方的惡行，從而攫取更大的利益。不幸地，與市民息息相關的物業管理，亦有此等情況出現。

導致物業管理業出現互相包庇的情況，主要是因為發展商與物業管理公司之間存在錯綜複雜的關係，另外亦因為管理公司在大廈管理上擁有無上權威。發展商濫用公契的漏洞，在屋苑落成時私自聘用其屬下的物業管理公司，而該等管理公司更獨攬大權，操控與屋苑服務有關的合約，在缺乏公開招標的情況下，聘用與發展商有從屬關係的公司提供各類形式服務，包括清潔、維修及保安等等。

基於管理公司與屋苑其他提供服務的公司，均與同一發展商存在密切甚至從屬關係，故此，當管理公司發現所聘用的保安、維修等公司出現問題時，為免得罪權貴人士，管理公司人員往往會採取隻眼開隻眼閉的態度。而部分管理公司人員，更甘願同流合污，親身參與搜刮小業主的民脂民膏，殘民以自肥。

物業管理公司及發展商「互相包庇」的情況，更經常出現在新樓宇剛落成的時候。由於發展商興建的樓宇質素參差，不少單位在落成後，均會出現大量貨不對辦情況，例如牆身出現滲漏水問題、牆壁出現裂痕、窗戶鬆脫、晾衣架安裝不穩、雲石出現污漬及磨損、污水渠淤塞、木製器具內藏白蟻、供電設施損毀等等。如小業主向管理公司投訴，管理公司會採取拖延及愛理不理的態度處理小業主的申訴。在不少情況下，管理公司更指有關投訴在保養期後作出，發展商毋須負擔任何責任，小業主因而被迫獨自承擔所有損失。

發展商、發展商的子公司與物業管理公司互相包庇，使小業主難以獲得公平的對待。政府必須立法打破發展商操控物業管理公司的局面，才可遏止互相包庇的情況，為小業主解困。

第六宗罪：用人唯親

近年在香港的政治圈中，政治人物經常會使用曾蔭權所提出的「親疏有別」，批評政府的用人態度。然而，在物業管理行業內，親疏有別、用人唯親的陋習卻已存在多年，嚴重影響物業管理公司的服務質素。

物業管理公司「用人唯親」與發展商聘用屬下物業管理公司管理旗下物業有密切關係。由於發展商必然會利用公契賦予的特權，聘用屬下的管理公司管理旗下物業，故此管理公司只是一間完全從屬於發展商的子公司，在人才招聘及管理上，均被發展商操縱。在此情況下，發展商必然會安插與其有密切關係的人士，擔任管理公司的要職，以圖控制物業管理公司，在管理業務上謀取最大利益。

由於管理公司的管理層以用人唯親的方法招募，故此不少管理大型屋苑的管理公司，其管理層以至中級行政人員，均與發展商高層有血緣或友好關係。管理公司高層與發展商存在密切關係，使管理公司在處理小業主

與發展商的衝突時，往往會偏袒發展商，小業主利益必然受到損害。

除了管理公司管理人員以用人唯親的方法聘用外，管理公司亦會以用人唯親的原則，選用服務供應者。不少被發展商操控的管理公司，在選用維修、保安、清潔等服務時，均會聘用與發展商有密切關係的公司。故此，在不少大型屋苑，均出現一個奇怪的現象，便是所有提供服務的公司，包括物業管理公司、保安公司、維修公司、清潔公司，均由有血緣關係或友好關係的人士擔任管理層。私人屋苑便成為一小撮人以權謀私的天堂。

小業主打破用人唯親的唯一方法，是利用建築物管理條例提供的權力，終止與發展商關係密切的管理公司之管理權，再透過公開招標，聘用有專業資格及專業才能人士負責屋苑管理。公開招標、用人唯才，才能確保小業主應有的權利。

第七宗罪：監守自盜

監守自盜是一個非常嚴重的罪行。其嚴重之處，在於監守自盜者，濫用人們對他的信任，使信任他的人蒙受損失。在屋苑管理問題上，監守自盜者不但會受到法律懲處，所屬物業管理公司亦會因而蒙上污點。過去多年，先後發生多次物業管理公司監守自盜的事件，不少管理公司人士在獲得業主的信任後，利用職權，非法挪用管理費及法團基金。在部分事件中，業主往往要在管理公司倒閉後，才得悉法團款項曾被盜用，業主多年累積的款項被洗劫一空。

根據現時的慣例，物業管理公司有權開設收取管理費的戶口，亦可成立基金戶口，作特別用途，例如維修保養等等。而部分的公契更指定管理公司將業主的管理費按金，放在特別開設的管理費按金基金戶口中。基於不少屋苑仍未能成立業主立案法團，即使設有法團的屋苑，法團仍未能接管管理費戶口，故此有關銀行戶口的控制權，全由管理公司獨自操控，管理公司高層在該戶口中挪用大筆款項確實易如反掌。

如果業主聘用財政穩健又具良好信譽的物業管理公司，相關基金被盜用的機會當然較低。但在現時缺乏法例監管管理公司的情況下，一般而言，小業主甚難知曉管理公司的人事聘用、內部情況及財政穩健程度。當物業管理公司面對財政問題時，便會出現基金被盜用的情況，管理費或基金戶口數以十萬至百萬的款項亦會不知所終。在二〇〇二年，便曾有一間管理多個私人樓宇的管理公司突然宣布清盤，其後部分被該公司管理的屋苑發現與管理公司共同使用的戶口中已沒有存款，管理費及按金不知所終，業主們便懷疑管理公司盜用法團基金的款項。

政府在二十多年前，曾建議以立法形式監管物業管理公司，但基於發展商反對，最後建議胎死腹中。如果要避免監守自盜的情況危害小業主權益，立法監管便是當務之急。

第八宗罪：以大欺小

小業主身為物業管理公司的顧客，對於物業管理公司差劣的表現，應有權發表意見，甚至有權決定選取物業管理公司。但令人感到遺憾的卻是，不少管理公司不但沒有就小業主的批評作出改善，更利用管理權，透過各種不同的手段，動輒欺壓小業主。

小業主身為物業管理公司的顧客，聘用管理公司的費用均由小業主的管理費支付，故此小業主其實是管理公司真正的僱主。但諷刺的卻是，在物業管理方面，小業主不但無權聘用管理公司，更升遭管理公司橫蠻的欺壓。

管理公司以大欺小的情況普遍存在。不少小業主面對管理公司的差劣表現時，往往會作出公開的批評，但管

理公司不但沒有虛心聽取意見及意圖改善，反而會粗言穢語、惡言相向。

另外，若有小業主不滿管理公司表現時，在會議上指摘管理公司失當或缺乏專業水平，管理公司便會向該小業主發出律師信，指他的言論損害其管理公司的聲譽，如不收回便會遭控告。不少業主在收到律師信後會感到惶恐及不知所措，在極度驚恐之下，往往會自認失言而道歉了事。

更有一些恃勢凌人的大財團被小業主批評後，會入稟法院，控告小業主誹謗，意圖利用昂貴的司法程序，以高壓手段打擊反對聲音。

除了訴諸法律外，更有管理公司使用不法手段迫害小業主。在本人處理的個案中，曾有業主就招標程序及問題提出強烈反對意見，卻先後多次接獲自稱黑社會人士的恐嚇。不少業主因為擔憂自身及家人的安危，難以承擔心理壓力，最後憤然辭去法團工作。

理論上，管理公司受聘於小業主，理應積極回應小業主的訴求，然而香港的管理公司卻可依仗財雄勢大的優勢，濫用管理權，謀取暴利，欺凌小業主。出現此等現象，實在是香港的悲哀。

第九宗罪：打壓異己

在之前的八宗罪中，可見物業管理公司之惡行實是罄竹難書。儘管如此，根據現時的香港法例，業主可以透過召開業主大會，以投票形式終止管理合約及撤換物業管理公司。然而，在現實中，不少物業管理公司都會濫用權力，公然剝奪小業主應有的權利，打擊異己。

管理公司經常會利用管理權，在大廈張貼海報宣揚德政，但當業主對管理公司不滿，透過海報發表意見，管理公司往往禁止其張貼海報。管理公司便透過此等控制資訊傳遞的手段，封殺小業主表達意見的渠道。

此外，管理公司打壓異己常用的方法，便是安插親信在業主法團中。最常見是召開業主大會時，管理公司會協助關係良好的人士，向其他業主取得授權票，透過操控授權票，安插親信。當有不滿管理公司的業主，積極參與業主委員會的選舉競選法團主席，管理公司會用盡各種方法打擊，例如動員管理員，透過中傷的手段，散播不利該候選人的傳言，意圖影響選舉結果。

另外，更有管理公司禁止業主參選的情況出現。管理公司干預業主大會選舉，看似不可思議，但卻不幸地經常出現。本人曾眼見一間管理公司，其屋邨經理在業主大會中公然取消小業主參選權利，理由是該小業主違反管理公司禁止派發傳單的規定。屋邨經理竟然在業主大會中，公然廢除業主參選的權利，實屬驚人之舉。屋邨經理不但手操管理權，亦同時扮演法官角色，專權橫蠻，莫過於此。從此事可見，管理公司為了取得大廈絕對管理權，完全漠視法治的重要性，更毫不尊重小業主基本權利。

管理公司操控業主大會的選舉，阻止甚至禁制業主參選，此一做法極為醜陋及邪惡。管理公司的惡行，政府基本上掌握全面事實及資料，但往往無動於衷。

在目前缺乏民主制度的情況之下，小市民只有任人魚肉。

第十宗罪：欠缺專業

步入二十一世紀高增值年代，香港各行各業均走向專業化。即使是基層職業，包括水電技工、建築工人，均須取得適當的資歷或牌照，才可投身相關工作。然而，香港政府並沒有相關政策，要求物業管理業專業化，

故此現時負責物業管理公司的高層，不一定持有專業資格。

物業管理涉及多方面專業知識，包括法例、人事管理、會計程序、維修保養、工程發展等，故此，負責屋苑管理的高層管理人員，必須具備相當的法律、行政及財務知識。物業管理人員更要熟悉會計，以便處理龐大的管理費及複雜的收支帳目。

然而，在現時的法例及政策下，政府沒有就物業管理公司制訂專業發牌制度，規管物業管理公司有關人員。雖然現時不少物業管理公司的中高層人士，已持有認可物業管理資格，但基於不少發展商用人唯親，致使不少管理公司的高層仍然缺乏專業資格。

基於高層管理人員缺乏專業培訓，高層管理人員缺乏理解公契能力的例子並非罕見。在不少業主大會中，當管理公司高層面對小業主質詢時，不少關於管理上的法律及財政問題均答非所問，間中甚至使人感到管理公司高層欠缺基本管理常識。部分管理公司的高層不但不懂協助小業主處理會議事宜，更在會議上胡言亂語，製造不少不必要的爭議，令平平無奇的會議變成爭拗的場地。

由此可見，物業管理公司人員缺乏專業知識的情況非常嚴重。而基於缺乏專業水平，不少管理公司的帳目極為混亂，不但為小業主添煩添亂，最終更導致小業主承受不必要的財政損失。

當務之急，便是盡快立法，確保物業管理專業化。如果政府能夠規定所有物業管理公司的持牌人以及負責管理屋苑的經理均具備專業資格，而物業管理公司人員必須與發展商沒有密切關係，物業管理專業化便指日可待。