

大廈管理專業顧問服務計劃

就胡志偉議員關注民政事務總署推行「大廈管理專業顧問服務計劃」，及該計劃與聯絡主任執行大廈管理工作的關係及影響，民政事務總署現提供資料如下。

大廈管理的推動

2. 管理大廈是業主的責任。政府的政策是擔當推動者的角色，通過多管齊下的措施，包括鼓勵和協助業主成立業主立案法團，及提供適當支援，協助業主履行管理大廈的責任。為此，民政署在全港十八區成立了「大廈管理聯絡小組」，積極推動下列工作：

- 探訪區內私人大廈業主，推廣良好的大廈管理方法及鼓勵他們成立法團，並為有意成立法團的業主提供意見及協助。
- 舉辦有關大廈管理的培訓課程、研討會、講座和工作坊，為法團管委會成員提供適切訓練。
- 應邀出席法團和業主的會議，並就《建築物管理條例》的法定要求，向業主提供意見。
- 處理有關大廈管理的查詢和投訴，並積極協助業主、法團和管理公司調解糾紛。
- 協助民政事務局局長執行《建築物管理條例》及行使相關權力。
- 舉辦教育和宣傳活動，包括舉行大廈管理工作巡迴展覽，以及製作一系列以大廈管理、維修、保險為主題的宣傳資料，以推廣良好和有效的大廈管理方法。
- 協助其他執法部門執行與大廈維修和改善消防安全有關的工作。

3. 在民政事務總署的積極推動和協助下，每年約有 250 個新法團成立。截至本年 10 月底，全港共有 17 600 幢大廈成立了約 9 600 個法團。

引進顧問服務的原因

4. 為滿足市民的住屋需求，上世紀六、七十年代香港有大量私人住宅大廈落成。時至今日，這些大廈都已有數十年樓齡，不少正面臨樓宇老化的問題。現時，全港目前約有 4 萬幢私人大廈，約一半（即 2 萬幢）大廈樓齡達 30 年或以上。當中約有 6 100 幢大廈並沒有成立法團，沒有業主／居民組織，亦沒有聘請物業管理公司（即所謂「三無大廈」）。不少「三無大廈」的業主面對樓宇老化和日久失修的問題時，都顯得有心無力，需要特別支援。然而，這些工作並不屬於民政事務總署和聯絡主任的專業範疇。

5. 為加強對這些「三無大廈」業主的支援，民政事務總署於 2010 年 4 月，聯同香港房屋協會以及四個物業管理專業團體，推行「大廈管理專業服務試驗計劃」，由這些專業團體組成義務專家小組，在舊樓較多的五個地區¹，為業主提供免費的專業物業管理意見及跟進服務。透過此試驗計劃，業主由最初對樓宇管理漠不關心，到後來得到專家小組的協助，成功申請各類樓宇維修資助從而改善居住環境。基於試驗計劃受到業主和居民歡迎和肯定，民政事務總署遂在 2011 年 11 月推出「大廈管理專業顧問服務計劃」（以下簡稱「顧問服務計劃」），進一步加強支援高樓齡並低租值的「三無大廈」。

¹ 包括中西區、九龍城、深水埗、油尖旺及荃灣。

「顧問服務計劃」的服務範疇

6. 在「顧問服務計劃」下，民政事務總署根據全港各區的舊樓資料，選定 1 200 幢(約 18 000 個單位)目標大廈²，並把全港分為七個區域，分別進行公開招標，委聘合適的物業管理公司³，為這些舊樓業主在大廈管理和維修工作方面，提供專業顧問服務。「顧問服務計劃」為期兩年多，至 2014 年 3 月為止。

7. 獲委聘的物業管理公司會按情況和目標大廈業主的需要，為業主提供一站式專業意見及跟進服務。具體服務範疇包括：

- 安排具物業管理經驗的職員到目標大廈逐戶家訪，直接聯絡業主，協助成立法團或其他業主／居民組織。
- 撰寫大廈公用部分管理檢核報告。
- 出席法團會議提供專業意見及支援文書工作。
- 協助法團申請各項維修資助及貸款計劃，以及跟進維修工程、標書等。
- 協助法團購買第三者風險保險。
- 為法團負責人和一般業主提供大廈管理培訓。

8. 「顧問服務計劃」推行至今雖然只有短短一年，但已見成效。截至本年十月底，獲委聘的物業管理公司已進行超過 6 200 次家訪，並為所有 1 200 幢目標大廈完成撰寫樓宇管理檢核報告。物業管理公司亦協助成立了 57 個新法團(合約條款指標是 77 個)及 15 個現有法團(合約條款指標是 22 個)重新運作，並協助了 37 個法團申請維修資助和 17 個法團委聘認

² 包括樓齡 30 年或以上及或租值不高於 100,000 元私人樓宇。

³ 中標的物業管理公司分別是瑞安物業管理有限公司(瑞安公司)和中國海外物業服務有限公司(中海公司)。瑞安公司主要服務市區五個區域，包括油尖旺、九龍城、深水埗、九龍東及香港島的目標大廈，共有 1 100 幢；中海公司主要服務二個區域，即新界東及新界西的目標大廈，共有 100 幢。

可人士或承辦商開展維修工程。

聯絡主任在「顧問服務計劃」的角色

9. 透過聘用專業的物業管理公司，一方面可以由他們分擔需要大量人手和密集式的家訪工作，另一方面可以借助他們的專業知識和經驗，為「三無大廈」的業主和居民，提供更直接和到位的支援。民政事務總署負責監察整個計劃的推行情況，及監督物業管理公司的表現，確保他們能為業主和居民提供全面和優質的服務。民政事務總署已設立一系列的監管機制，當中包括定期與物業管理公司前線職員檢討工作表現及成效、會晤物業管理公司管理層檢視進度及策略，突擊檢查、與業主及住戶舉行諮詢會及滿意調查等。如業主及居民有其他較為複雜的大廈管理問題，民政事務總署亦會繼續提供意見及適切的協助。

10. 大廈管理是民政事務總署聯絡主任職系的核心工作之一。本署不會因為引進「顧問服務計劃」而減少聯絡主任的人手。事實上，「顧問服務計劃」能全面提升聯絡主任在大廈管理工作方面所扮演的角色和職能。現時本署約有 120 名聯絡主任全職負責大廈管理工作。聯絡主任都面對沉重的工作量，而且因為人手所限，法團及居民所提出的各種服務要求也未能完全滿足。「顧問服務計劃」能夠有效分擔聯絡主任大量的前期基本家訪工作，讓他們有更多時間專注於其他較複雜的大廈管理問題。同時，此計劃亦把聯絡主任的職能提升至監管督導的層次。為協助聯絡主任更有效地履行職責，民政事務總署已加強為他們提供定期的在職培訓⁴，以鞏固他們在大廈管理方面的專業知識。

⁴ 針對大廈管理的培訓內容包括《建築物管理條例》研習、法律實務、個案研究、專題分享等。

展望

11. 在推行此項嶄新的「顧問服務計劃」時，民政事務總署與物業管理公司分工合作，各展所長，工作互補，以期最終能達至「三贏」目標：

- (一) 舊樓(特別是「三無大廈」)業主可得到更多和更適切的支援，因為專業的物業管理公司可以針對目標大廈業主的實際需要，為他們提供貼身一站式的服務，包括協助往土地註冊處登記成立法團、處理法團的文書工作、撰寫樓宇檢核報告、申請維修資助、分析維修標書、委聘認可人士開展維修工程等；
- (二) 民政事務總署的大廈管理工作會更有效率及暢順，因為物業管理公司已分擔照顧部分「三無大廈」的工作，讓署方可集中資源，加強支援現有 9 600 個法團和處理其他較複雜的大廈管理工作(例如騰出人手出席更需要聯絡主任提供意見的法團會議，處理查詢和投訴，協助業主、法團和管理公司調解糾紛等)，亦可使聯絡主任的工作更專注和更專業；及
- (三) 提升物業管理界於舊樓的服務水平，同時建立良好的業界形象，為日後設立機制全面規管物業管理行業奠下重要基石。

12. 在 2014 年 3 月「顧問服務計劃」完結前，民政事務總署會全面檢討計劃的成效。視乎檢討結果，我們希望長遠能分階段把這計劃擴展至其他有需要的「三無大廈」或其它需要重點協助的大廈，例如已成立法團但其管理委員會已實際停止運作的大廈。

民政事務總署
2012年12月