

# 閉路電視動態監測 無人機助查大廈外牆 物業管理引入科技 緩解人手荒

## 經濟透視

新冠疫情之下，物業管理行業人手不足的問題嚴峻，尤其2022年初第五波疫情爆發時，不少物管企業有約三成員工因確診缺勤，使本已捉襟見肘的人手調配更為緊張。本港與內地通關在即，不少員工料回鄉休假，業界擔憂「取消所有夜更頂替日更才勉強夠用」，香港物業管理引入更多科技降低人手依賴，將成為行業未來發展的趨勢。

大公報記者 趙建強

香港物業管理協會會長、富城集團董事總經理鄭錦華表示：「香港人普遍不接受座頭無人，有新盤入伙前標榜中央監控，放置多個閉路電視以減少人手，結果屋苑入伙後，住戶寧願大幅加管理費都要擺返個人落去。」港人覺得「有個人」會比較安心，這種文化並非一朝一夕可以改變，也為行業轉型帶來困難。

香港物業管理聯會會長、新豪物業管理及代理執行董事黃健平指出：「香港很多保安員年紀偏大，其實一個伯伯坐在座位，就算掛有保安牌，都不知怎樣保安。」他笑說，行業要教育住戶，引入科技，安裝閉路電視，再參考美國、日本等先進國家，聘請一些「大隻、有健身、懂駕駛、真正有能力捉賊的保安員巡邏更有效，不是有管理員叔叔、姐姐坐在門口先叫物業管理。」

## 設網上支付 方便內地業主繳費

疫情雖然帶來很多困難，但對行業來說也是機遇，鄭錦華透露，疫情下更多業主願意接受科技，可以為物業引入機械人、感應器、非接觸式器具，以減少人與人之間的接觸。而新科技不僅節省人手，也可以提升效率，如該集團管理的沙田第一城引入無人機觀察外牆情況，改變以往預約單位、搭棚的時間，由過去需要一個多月才能出報告，大幅減省至兩星期內。

為了減少接觸，鄭錦華也趁疫情為旗下管理屋苑引入更多網上繳費服務，如繳費靈、易辦事，甚至支付寶，亦方便了內地業主跨境交管理費。鄭錦華稱，由於集團管理高達15萬戶，有足夠

議價能力讓銀行減低收費及給予折扣，公司也可以節省收費人手，以調配去其他工作崗位，創造多贏局面。

另一方面，黃健平相信，科技可以為行業及社會帶來很大改變，尤其早年有報告指夜班工作有較高的機會患癌症，而且工資不是高太多，使近年愈來愈少人願意做夜更保安，而一些單幢式物業或舊樓更可能沒有能力負擔聘請管理員的費用，因此他建議引入閉路電視及門禁系統，這些系統設有動態監測，也可以連通中央控制室，甚至能夠透過手機軟件提醒個別業主，如法團的正副主席、秘書、司庫等，遇到危險時可以即時通知控制室，安排保安員巡查甚至報警。

## 全面監控 保障治安及環境衛生

隨著科技進步，黃健平稱，安裝閉路電視的成本愈來愈低，相對招聘保安員，6個月已抵銷安裝費用，旗下管理的物業，僅用3年即可省下10多萬元做大堂翻新、更換大門、渠道等。

他建議，特區政府不應只是資助維修，而應幫助一些「三無大廈」，甚至有法團而資金不足的物業，安裝上述的閉路電視、監控、報警系統，「不僅治安改善，有監控後，亂拋垃圾的人都會減少，對衛生有幫助」。

黃健平以一幢新蒲崗8層高唐樓為例，該物業有約100個單位，僅花費數百元安裝閉路電視，已經大幅減少垃圾、雜物，「放幾塊通告版，再安排中央監控去處理，不用很高端科技就可以令物業管理質素提升，而且管理月費可以維持200至300元。」



▼香港物業管理聯會會長黃健平表示，科技可以為物管行業帶來很大改變。



▲香港物業管理協會會長鄭錦華指出，新科技不僅節省物管人手，也可以提升效率。



## 通關在即 及早為員工流失潮準備

### 嚴重缺人

新冠疫情持續3年，港人望穿秋水期待通關，隨着特區政府早前放寬入境檢疫限制，已有不少港人外遊，而本港與內地通關在即，各行各業更期待可讓香港重拾生氣。不過相對而言，物業管理行業卻「最怕通關」，只因不少員工3年沒有回家、回鄉探親，通關後相信會有大量員工請假、離職，對物業管理人手不足問題帶來更大打擊。

### 縮減編制 有機會取消夜更

香港物業管理聯會會長、新豪物業管理及代理執行董事黃健平稱，行業目前最大困難就是人手不足，因此未來最大的難關可能就是恢復通關。他指出，目前行業普遍缺員15%至20%，通關後「前線同事最少唔見三成」，一來一回可能只剩一半人手，「除非所有夜更轉

日更先可以頂得順」，可能「香港好多屋苑都會無夜更」。

面對人手缺失，黃健平指無法單靠加人工解決，「物管公司不是僱主」，要與法團商討，通過預算案提高管理費才可行，但在疫情下，很多行業都面臨凍薪、減薪，甚至失業，相信業主很難接受給保安員加入工。

黃健平認為，業主未來可能要逐漸接受少一個班次的管理員，及習慣以科技代替人手。而且現時通訊軟件發達，利用大廈群組也可以做到守望相助，物管公司模式則改為給予新法例、電力、消防系統等專業意見及幫助。

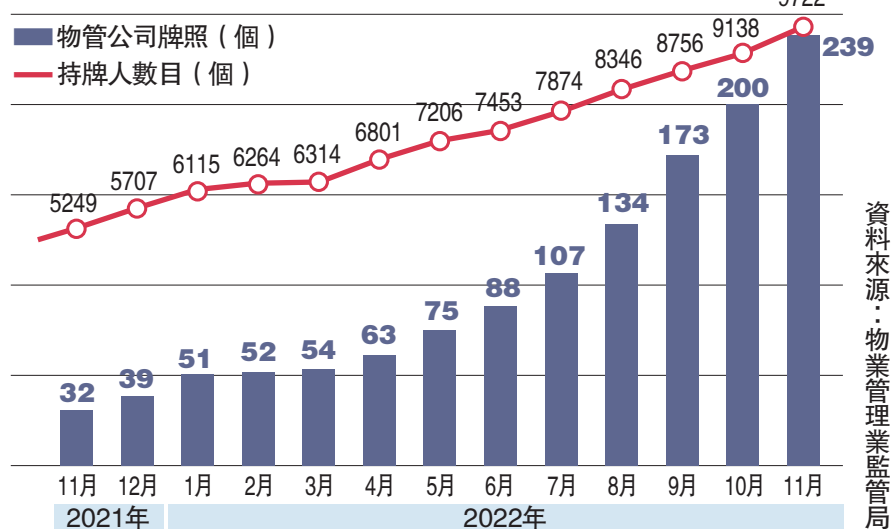
香港物業管理協會會長、富城集團董事總經理鄭錦華亦指出，以前保安從業員年齡上限為65歲，早幾年放寬到70歲，但仍然不夠人手，目前行業約有15%至20%的空

缺率，保安員約10%至15%，工程師更接近20%。他更指出，警察起薪點已逾2萬元，見習督察更高逾4萬元，但一個專業工程師、專業則師，可能做很多年都拿不到見習督察的起薪點，因此行業很難吸引年輕人入行，在愈來愈多從業員接近退休年齡，且香港住宅物業也要面對建築老化問題，相信問題會更為嚴峻。

### 大量房屋落成 服務需求大

展望未來，特區政府計劃未來10年增建33萬間公營房屋單位，加上北部都會區、明日大嶼等發展規劃，以及私營發展商每年都有2萬至3萬個單位落成，鄭錦華相信對物業管理來說將有很大發展空間，但特區政府也要認真看待行業人手不足的困境，或需考慮引入外勞以解決問題。

## 物管公司牌照及持牌人數目



## 提升保安專業技能 擺脫「看更」標籤

### 強化質素

說起物業管理，不少港人心目中的形象就是「看更」，新豪物業管理及代理執行董事黃健平笑說，自己剛入行時，「被未來外父質疑自己做看更，要考慮是否嫁個女界我」。他強調，90年代起保安員要領牌，至2022年，物管公司也要申領牌照，再非昔日吳下阿蒙。

「每一個從業員都是專業，每一間公司都要審核」，黃健平稱，近年很多從業員都是大學畢業，不少經理級更有碩士學位，管理階層更不乏博士，希望未來業界要做些推廣，正面介紹行業的專業形象，讓市民可以逐步改變對行業的固有印象，「一個與香港市民生活息息相關的行業，而且入屋到戶，7日×24小時都會見到，無理由行業要被鄙視。」

黃健平笑言，很多同事都懂得數十種與物業相關的法例知識，而前線員工也多已學會使用心臟起搏器，不少同事更持續進修，提升自己，「很多同事朝九晚六在公司做文件聯絡，

在晚上或周六日，業主放工、放假時又要開業主大會，空餘時間又要進修，基本沒有太多時間陪伴家人」。每日面對不同的客人，工作與進修兩兼顧，未能見到父母或女朋友，所以行業流失率很高。

### 冀增牌照年期 鼓勵進修

為了幫助從業員，黃健平指出，已經多次向特區政府反映，將物業管理業監管局拿取個人牌照的年期由目

前3至4年，大幅延長到5至10年，甚至開設更多網上課程，並且增加進修的資助，讓員工也可以享受「work life balance」。

富城集團董事總經理鄭錦華也指出，物管行業引入新科技，也要提升員工的專業技能，如使用無人機要安排同事上堂，要去民航處考取無人機的「駕駛執照」。為提高效率引入的機械人、物聯網數據、智能科技等，都需要專業人才去負責。



▲物業管理業監管局不時舉辦講座，促進從業員持續進修，增進物管知識。

## 內地管理費低 港物管北上無動力

### 面對困境

近年不少內地物業管理企業來港上市，本港物管行業是否又可以北上發展？富城集團董事總經理鄭錦華稱，公司於80年代已在深圳管理項目，當時不少內地發展商希望引入港式專業管理，但內地管理費較低，港企北上要派經理、工程師，成本太高，「派兩個人等於當地請50人」，在「教徒弟無師傅」下，很快港企就被踢走，「最多收個顧問費」。

### 未售出單位不能收費

近年內地與香港提出專業資格互認，在深圳前海開設公司毋須再考取當地牌照，但鄭錦華表示對投資內地吸引力不大，因為內地有限制，住宅物業管理費不能加得太高，而且香港物業若未售出的空置單位，須由發展商代付管理費，但內地空置單位毋須繳交，「如果樓盤賣出一半，管理費只能收一半，可能電費維護都不夠」，結果只能將貨就價。

黃健平亦稱，公司於2000年已在內地領有公司牌照，但內地稅制不同，收管理費發票稅最高達30%，「100元管理費，30幾元交稅，只有60幾元可用」，另外又有物價局規定項目收費，但該局指標滯後約10至15年，「計數後只有商業項目可以做」。公司曾在內地承接商業項目顧問、項目策劃及物業管理服務，但物業管理費入不敷支，且很難追討管理費，難以維護物業，不容易做。

黃健平相信，隨着粵港澳大灣區物業管理及設施聯合會成立，由物業管理業監管局主席謝偉銓召集香港物管公司進入，並溝通粵港澳大灣區法規，推動人才共用、市場流通，相信可吸引香港物管公司進入內地發展。

黃健平認為，香港人在專業認同、靈活性等方面都有優勢，而且笑言香港客戶「全世界要求最高」，「同事每日都在最高標準及要求下工作」，在這種壓迫性訓練下，加上提升科技、軟件的應用，在內地絕對有足夠的競爭力。