

AI系統保障住戶 物管：全日候命

實時分析海量CCTV影像 識別異常即通報



香港物業管理行業正面臨日益嚴峻的人手老化問題，在人才短缺困擾下，不少大廈由長者擔任大廈管理員。為替換部分勞動式的工作、緩解勞動力緊張帶來的問題，業內機構紛紛採用人工智能（AI）協助管理，不僅成為本港物管行業補充人手的一劑良藥，更保障住戶

人身安全，一舉多得。但也有從業者認為，港人重視個人私隱，AI全面應用於物管服務或遇阻力。

大公報記者 蔣去情

香港在疫後經濟持續復甦，失業率降至3%以下，近乎全民就業，部分行業仍面對人手不足的問題，僱員總數佔總人口3%的物業管理便是其中之一。作為增長強勁的「朝陽行業」，僱員卻不乏年紀偏大的長者。

機械人客服 快速解答疑問

其實，行業面臨的種種問題，很多都能通過引入AI技術來解決。從初創企業的角度看，以位於數碼港的Asiabots公司為例，通過電子觸控屏幕回答客戶提問，一定程度上緩解人手需求；另一間同樣來自數碼港的Set Sail Software，則通過AIGC（生成式人工智能）實現全天候銷售服務，即便是職員下班後也能維持。

至於新鴻基地產（00016）旗下康業服務近年亦加速邁向數碼化，智能機械人、能源管理系統、5G平台網絡應用等智能科技陸續引入。早前更推出會所人工智能影像分析系統，通過AI分析會所人流，將設施使用率展示在手機應用程式中，幫助用戶避開熱門時段，靈活安排預約時間、便利日常生活。

除緩解人手不足問題外，AI還能保障住戶人身安全，降低物管員工的工作負擔。中海物業（02669）營運總監陳潤鑫舉例說明，在24小時開放的會所內，健身房中很難有同事隨時值班，若能用閉路電視（CCTV）做探測系統，一旦有用戶在運動中暈

倒，便能在一段時間後發出警報，保障使用者安全。亦可將體溫探測鏡頭設置於入口，辨別體溫異常的人士。

值得一提的是，部分物業通常需要許多閉路電視同時工作，員工很難在眾多屏幕中及時發現問題，在智能化設備幫助下，可以對突然間出現的風險做出及時反應。可見靈活使用AI，不僅為人手欠缺的行業變相補充大量勞動力，更能提升業主服務質量、員工工作效率，對行業發展大有裨益。

收集資料 業主憂私隱

不過，AI畢竟不是人，無法滿足住戶全部需求。「物管是人性化的行業。」陳潤鑫表示，在享受智能化帶來的便利之餘，住戶通常希望能和安保人員及其他同事進行交流，指兩種模式將在業內共存。

此外，港人特別注重個人私隱，這在網絡騙案、AI技術犯罪頻發的當下是保護自己的有效手段。然而，物業管理在智能化發展上需要收集用戶資料，可能引發住戶的不理解，令到相關進度較為緩慢。儘管疫情後大多數市民對於智能化安排已有較高接受度，但行業要真正吃上AI的紅利，還有漫長的路要走。



▼物業管理逐漸引入AI，圖為中海物業管理的啟德維港1號，其大堂使用手機應用程式藍牙出入。

物業管理AI 應用舉例

- 智能聊天程序，全天候安排住戶維修預約或回答問題
- 通過數據分析，優化大廈建築內的能源使用管理
- 通過監控安全系統和分析維修數據，打造安全和妥善維護的居住環境
- 實現租戶認證等工作，保證資料透明，降低欺詐的可能性
- 實時檢測健身房內用戶的狀態，一旦出現異常的情況，可及時反應
- 利用AIGC技術，實現不間斷的銷售服務

保安牌延至70歲 緩解人手緊張

小知識

保安工作需要申請「保安牌」，即保安人員許可證。自2015年底起，特區政府將「乙類保安人員許可證」的年齡上限，由65歲放寬至70歲，配合延長退休年齡，可釋放勞動力，並舒緩物管行業人手緊絀問題。特區政府並規定，65歲以上的申請人應出示醫生證明書，證明在體格上適任，隨後每兩年提交一次醫生證明書，定期接受檢查。

檢驗樓宇由機械人代勞 精準細緻勝肉眼

省時慳力

近年許多中小企着眼於物業管理行業，通過科技手段，令到以往難以處理的事務得以輕鬆解決。來自科學院的初創企業Chain Technology，推出一款利用樓宇檢測機械人、AI偵測系統、租戶管理平台的設備，收集樓宇外牆數據，相信可降低傳統工人進行吊繩作業的風險。

Chain Technology主要從事智慧城市維護管理、外牆維修。管理層告訴記者，公司在銅鑼灣選擇了一些密集的老舊唐樓進行外牆檢測，自動辨識每幢大廈待維護的位置，如裂紋、外牆脫落、滲水、生鏽等情況，整個方案更自動化、更安全，亦可提早告知業主是否需要進行維修或設施保養。

另一間初創企業RaSpect同樣利用AI進行驗樓，幫助物管公司分析樓宇結構，



及早發現潛在的違規施工行為，避免帶來進一步損失。

及早發現結構隱患

RaSpect行政總裁暨創辦人辛子雋表示，該方案主要通過手機採集數據，通過自研手機程式，讓物管公司拍攝單位完成

裝修後的外觀，測量師可藉此識別牆身裂紋等安全隱患。

不論是在樓宇外部檢查還是內部管理，機械人的應用均有助保障員工健康。Tobot Solution創辦人兼行政總裁王嘉敏舉例稱，通過小巧靈活的人工智能清潔機械人打掃地毯、邊緣等衛生死角，可以避免清潔員做出太多蹲下、彎腰等的動作，並且有助提高清潔效率，可以滿足不同環境的需要。

配送機械人受酒店歡迎

Tobot Solution專注於各式機械人的開發，例如FlashBot智能樓層機械人可使用電梯進行樓層單位配送，毋須員工陪同，不僅降低人手需求，更有利於住戶安保及私隱等問題。

王嘉敏透露，這款產品廣受物管公司、酒店及出租公寓等客戶的青睞。

智能管家服務 首要操作簡便

住戶角度

除照顧員工的健康，便利物管業務展開外，AI同樣可以便利住戶日常生活。智能物業管理公司Butler Asia，通過融入AIGC（生成式人工智能），為住戶提供智能管家服務。聯合創辦人陳德鴻直言，即便有亮眼的想法，但人員不會使用，物管公司也就不予採納，因此將許多精力用於簡化操作，如通過WhatsApp及網站來方便員工及住戶的使用。

恒基物業管業部則劍走偏鋒，直接將AI用作社區活動項目。今年9月16日在恒基啟德的屋苑舉行「巔峰對決AI象棋終極大挑戰」活動，10位參賽者均為旗下各屋苑AI象棋比賽的冠軍級選手，每兩人一組向AI棋手發起挑戰，不僅比賽激烈、選手極為投入，更為社區營造科技氛圍。

手機繳費與預訂會所

科技在物管方面的發展不僅體現在AI，手機應用程式也大有



▲Butler Asia為住戶提供智能管家服務。

作為。以中海物業（02669）管理、位於啟德的維港1號及大埔天鑽兩項目為例，屋苑門禁均採取無接觸式設計，業主可通過屋苑的手機專屬應用程序，利用藍牙系統、二維碼或已登記的八達通，來進入屋苑、住宅大樓，或是按電梯、打開信箱等。

除了出入住宅外，業主還能在手機上查詢常用數據、登記訪客、預訂會所設施、借用工具及繳費等。

▲Tobot Solution專注於各式機械人的開發，包括高端送遞機械人、智能清潔機械人等，有效降低人手。



內地物管加快數字化 降成本增質素

他山之石

「智慧社區已經成為物管公司運營社區項目的必選項，AI+、機械人等領域在今年開始也出現在更多物管視野中。」這是全不動產領域數字化服務平台克爾瑞，在談及物管行業數字化發展時作出的評價。事實上，內地物業管理企業大規模投入數字化建設已有近10年的時間，相關應用並且陸續落實。

騰訊雲夥合景悠活設AIGC客服

今年5月份，由騰訊雲和合景悠活（03913）合作打造的AIGC（生成式人工智能）客服落地，通過即時通訊，提升整體工作效率，令到不斷上漲的經營成本得到控制；萬物雲（02602）則在今年10月的中國國際物業管理產業博覽會上展出各類物聯網設備，有效解決雲端巡檢和對講

響應慢、延遲高、成本高、巡查效率低下的問題。

萬物雲董事長朱保全預測，物業管理行業「數人頭」的經營模式愈發不可行，AI發展可謂大勢所趨。

與本港類似，人才短缺同樣成為限制內地物管數字化發展的核心瓶頸。有調查指出，在人手方面，行業主要受三大難點制約，分別為「多數員工對數字化轉型理解不充分」、「業務流程複雜繁瑣」、「缺乏相應人才」。

吸科技人才 增強研發能力

針對人手不足的困擾，有企業將目標投向大學。近年物管公司增設多個高科技職位，其中包括旭輝永升服務（01995）的IT產品經理職位、華潤物業科技的智慧物聯管理職位、雅生活服務（03319）的

產品研發職位等，吸引有潛力的在校生加盟。儘管剛畢業的學生未必可以做到即時應用，但長遠來看，有助於增強行業研發能力。



▲內地物管公司極力打造智慧社區，對住戶、企業均有利。



▶恒基物業將AI用作社區活動，舉行AI象棋比賽。