

# 香港測量師學會 優良物業管理 實務指引



**香港測量師學會**

**優良物業管理實務指引**



## 序言

專業測量師應聘參與住宅、屋苑和物業設施的管理工作由來已久。隨著本學會成立物業設施管理組，我們作為專業測量師已能發揮專業團體的功能及就相關事宜向政府和公眾提供優質物業和設施管理的意見。各專業測量師和相關物業設施管理從業人員現亦可將這本《香港測量師學會優良物業管理實務指引》，與其他相繼制訂的著作作為實務參考的專業文獻，供物業和設施管理行業的專業人士參考。

香港測量師學會  
物業設施管理組  
主席  
陳佐堅

二〇〇八年十二月



## 鳴謝

各位工作小組成員為制定本指南貢獻出寶貴的時間、付出了巨大的心血。本人謹在此向他們由衷致謝。可以肯定的說，假使沒有他們的努力，本指南不會得以成功出版。工作小組成員包括香港測量師學會以下會員：

楊文佳先生  
黃盛先生  
許智文先生  
陳國雄先生  
郭兆杭先生  
陳耀強先生  
蔡偉先生（互選產生成員）

此外，本人亦謹向物業設施管理組成立之前組成的物業管理委員會致以衷心謝意，感謝該委員會倡議出版優良物業管理實務指引，並且進行了大量基礎工作，為工作小組提供很多有用的資料和材料。

希望所有讀者都認同本指南能夠對他們的日常物業和設施管理工作提供有益、實用的幫助。香港測量師學會也希望能夠促進本港的物業和設施管理質素。

香港測量師學會  
物業設施管理組  
工作小組  
主席  
許華倫

## 物業管理的定義

物業管理是融合和管理各種人類或互動活動，而且是透過使用或佔用樓宇而產生的，當中包括以下一個或多個目的：

- (a) 為業主產生、維持資本和租金收入；
- (b) 提供物業資源作為生產貨品和服務的投入資本；及
- (c) 提供決策程序，以解決業權分散樓宇的各個業主之間的衝突，以及維護業主整體的資產。

高效的物業管理包含視乎焦點性質（例如：策略、投資、營運和職業性）而提供多種不同服務。這些服務可包括物業策略、收購前諮詢、租約管理，以至物業營運、財務管理和合約管理。

香港測量師學會  
物業設施管理組

目錄

|                        | 頁碼 |
|------------------------|----|
| <b>1.0 優良物業管理實務指引</b>  |    |
| 1.1 簡介 .....           | 7  |
| 1.2 定義 .....           | 7  |
| 1.3 免責聲明 .....         | 8  |
| <b>2.0 管理及操作程序</b>     |    |
| 2.1 員工的一般職責 .....      | 9  |
| 2.2 一般行為和紀律 .....      | 9  |
| 2.3 業主會議 .....         | 10 |
| 2.4 日常檢查和報告 .....      | 11 |
| 2.5 高級人員檢查 .....       | 11 |
| 2.6 處理投訴 .....         | 12 |
| 2.7 員工的招聘和解僱 .....     | 13 |
| 2.8 員工的訓練 .....        | 13 |
| 2.9 夜間巡查 .....         | 14 |
| 2.10 接手新物業 .....       | 15 |
| 2.11 保險 .....          | 17 |
| <b>3.0 保安服務</b>        |    |
| 3.1 總則 .....           | 19 |
| 3.2 管理員和保安員的權力 .....   | 19 |
| 3.3 管理員和保安承辦商的監督 ..... | 19 |
| 3.4 表現評核 .....         | 21 |
| 3.5 事故報告 .....         | 21 |
| 3.6 夜間巡查/巡邏 .....      | 21 |
| 3.7 經批准的巡邏路線 .....     | 22 |
| <b>4.0 清潔服務</b>        |    |
| 4.1 簡介 .....           | 23 |
| 4.2 清潔標準和表現 .....      | 23 |
| 4.3 滅蟲 .....           | 25 |
| 4.4 清潔服務承辦商的監督 .....   | 25 |
| 4.5 表現評核 .....         | 26 |
| <b>5.0 保養維修</b>        |    |
| 5.1 物業資料 .....         | 27 |
| 5.2 標準和表現 .....        | 28 |
| 5.3 工程監督 .....         | 34 |
| 5.4 表現評核 .....         | 35 |
| 5.5 維修程序/工程指示 .....    | 36 |



|             |                    |    |
|-------------|--------------------|----|
| <b>6.0</b>  | <b>財務管理</b>        |    |
| 6.1         | 預算程序 .....         | 39 |
| 6.2         | 成本控制 .....         | 40 |
| 6.3         | 財務報告 .....         | 40 |
| 6.4         | 款項收支 .....         | 41 |
| 6.5         | 拖欠管理費 .....        | 41 |
| 6.6         | 物業經理的變更 .....      | 42 |
| <b>7.0</b>  | <b>採購和招標程序</b>     |    |
| 7.1         | 簡介 .....           | 43 |
| 7.2         | 承辦商和供應商名單 .....    | 43 |
| 7.3         | 招標文件 .....         | 43 |
| 7.4         | 招標 .....           | 44 |
| 7.5         | 標書的收集和開標 .....     | 44 |
| 7.6         | 甄選標書 .....         | 45 |
| 7.7         | 其他行政程序 .....       | 45 |
| 7.8         | 採購和存貨管理 .....      | 45 |
| <b>8.0</b>  | <b>緊急程序</b>        |    |
| 8.1         | 一般程序 .....         | 47 |
| 8.2         | 處理緊急召喚 .....       | 47 |
| 8.3         | 設施被毀 .....         | 48 |
| 8.4         | 搶劫、罪案和非法活動 .....   | 48 |
| 8.5         | 防火 .....           | 49 |
| 8.6         | 颱風、暴雨、水浸 .....     | 50 |
| 8.7         | 氣體洩漏 .....         | 52 |
| 8.8         | 升降機失靈或住客被困 .....   | 53 |
| <b>9.0</b>  | <b>公契</b>          |    |
| 9.1         | 總則 .....           | 55 |
| 9.2         | 物業業主的權利 .....      | 55 |
| 9.3         | 物業業主的義務和責任 .....   | 55 |
| 9.4         | 管理預算 .....         | 55 |
| 9.5         | 《建築物管理條例》的影響 ..... | 56 |
| 9.6         | 拖欠管理費 .....        | 56 |
| <b>10.0</b> | <b>租務管理</b>        |    |
| 10.1        | 租約 .....           | 57 |
| 10.2        | 在香港法律架構下的分類 .....  | 57 |
| 10.3        | 手續 .....           | 57 |
| 10.4        | 租賃的措施 .....        | 59 |
| 10.5        | 欠租的強制執行 .....      | 61 |
| 10.6        | 沒收租約 .....         | 63 |

1.0

# 優良物業管理 實務指引





## 1.0 優良物業管理實務指引

### 1.1 簡介

香港測量師學會編製此份《優良物業管理實務指引》（下稱「本指引」），旨在促進對物業及設施管理服務標準的重視，以符合物業佔用人的合理期望。成功的物業及設施管理，實有賴所有主要持份者的通力合作、互諒互讓和積極地解決問題。

本指引乃供物業業主、租客、佔用人、物業經理人和對物業管理有興趣的人士參考。香港測量師學會致力促進物業及設施管理的標準和專業性，並且提高所有持份者對主要法律規定的認知。

編製本指引時，主要的方針為對法規的要求、對成本效益的控制、對使用者的利便、對管理效率的控制、對執行的合理性及對服務指標等因素能達到一定的目標。

有興趣人士可向香港測量師學會索取本指引的額外文本，在進行管理所屬物業或機構時作參考之用。

### 1.2 定義

在本指引中，難以避免使用相連的詞語，以準確表達在一般人常用的意思。文中一些重覆出現的用語已在下文加以闡釋，以方便理解。

#### 1.2.1 業主組織

「業主組織」一詞泛指根據《建築物管理條例》（第344章）組成的業主立案法團（包括管理委員會）、有關樓宇公契所訂明的業主委員會以及在民政事務總署指導下成立的互助委員會。

建築物管理條例

#### 1.2.2 物業

「物業」一詞泛指單棟樓宇、在同一屋苑內的多棟樓宇，不論是作為商業、工業、住宅、停車場還是公共用途，並且包括公用部份、康樂和消閒設施、綠化園林及樓宇的機電設備等設施，並同時包括個別物業業主在一棟樓宇內擁有的獨立單位。

#### 1.2.3 物業經理

「物業經理」指對物業實施日常整體控制及管理工作的的人士或公司。

### 1.3 免責聲明

本指引並非為相關法例的權威性或完整性論述。如有任何人士因為本指引載有或未載有的內容而採取或不採取任何行動，並因而面對各種行動、損失或損害，香港測量師學會概不承擔任何責任。

任何人士如對自身權利有任何疑問，或考慮就任何物業及設施管理問題採取法律行動，宜先諮詢律師、註冊專業測量師或其他合資格專業人士之意見。

本指引只適用於中華人民共和國香港特別行政區境內的物業。



# 2.0 管理及操作程序



## 2.0 管理及操作程序

### 2.1 員工的一般職責

物業管理公司的高級管理層一般指通常負責整個機構的整體管理或者按照分區職責監督數個現場物業經理的董事、總經理或高級物業經理。他們應對該機構的淨財務表現和品質保證負責。他們通常具有解僱行為不當的員工、確立公司的視野、使命、行為守則和指引的權力。

現場物業經理指全時間常駐一所物業以負責該物業的整體日常運作管理的僱員。他們要監督管理員、技工以及保安、清潔、保養等外判服務承辦商的前線員工。他們也應預備每年管理預算，供業主立案法團按照有關法例審批。

保養員工指負責物業的建築事宜的僱員。他們須要執行樓宇和樓宇設施的日常小型維修工作，以及監督保養服務承辦商的工作。

保養隊伍的建築測量師或工程師須要定期視察物業、提出關於改善工程的建議、預備短期和中期的保養計劃、長期的改善計劃和每年保養預算。

### 2.2 一般行為和紀律

#### 2.2.1 防止貪污受賄

物業經理應熟悉關於防止貪污受賄的問題和相關法例。

《防止賄賂條例》（第201章）規定，任何僱員未經僱主允許，在履行與其職務相關的職責時索取或接受任何好處，即屬犯罪。任何人士提出給予任何好處，亦同樣犯罪。

防止賄賂條例  
第9條

物業經理如發覺有人行為不當，應立即向廉政公署舉報；另應實施有效的防止貪污措施，例如制定明確的僱員接受利益政策，採納健全的財務、行政和監管制度，確保僱員、物業業主和佔用人明白與防止貪污法例的關係和打擊貪污的重要性。

#### 2.2.2 員工行為和紀律

員工應依時值班，不得在值班時曠工。不應在正常值班時間內讓物業無人看管，只有在實際上無法做到並且已經取得物業業主同意豁免時才能豁免。如有任何員工特別是保安員和管理員未能在適當時間換更，或者在原定換更時間過後的合理時段仍然未能換更，應告知上司或物業經理。有關員工應仍然看管物業，直至作出適當替代安排，或者得到上司另行指示時為止。



## 相關法例

規定穿著制服的員工應穿著公司制服，並應在值班時全時間佩戴公司員工證。制服必須保持乾淨、整潔，以時時刻刻給人得體的感覺。

嚴禁在值班期間睡覺、賭博、喝酒、服用非配方藥物或危險藥物。

以下違反紀律行為乃視為嚴重事件：

- 員工行為不檢，與妥善、忠實地履行職責之要求不相符。
- 欺詐或不誠實行為。
- 經常疏忽職守。
- 違反公司政策或香港特別行政區法律。
- 從事與公司相違之業務或活動，損害公司的業務運作。
- 向住客、租客或物業訪客索取金錢或好處。

宜在公司內部設立員工紀律規章。員工的各種行為不檢事故應一律作適當記錄，並宜在處理紀律事項時加入適當證人證供。此外，應遵循公平和及時處理、詳細調查、允許申辯、妥善研訊、適當裁決等原則。對於各個類別的員工，應定出處理不同性質的紀律行動的適當權限。人事部應一直獲得關於紀律行動的通報，或者在紀律行動上擔任證人。

## 2.3 業主會議

- a. 應根據公契或《建築物管理條例》的規定，或者按照管理委員會的指示，舉行會議。
- b. 管理委員會會議的議程通常要不遲於該會議舉行前7天預備好，向管理委員會所有成員發出議程通知。如屬舉行業主大會，必須提前14天發出通知。
- c. 會議記錄宜不遲於有關會議舉行後21天或者管理委員會指定的另一時間預備好。
- d. 會議記錄應由會議秘書預備，並由會議主席或者一名獲得提名的成員簽署，並應在其後一次管理委員會會議上加以確認。
- e. 會議記錄應在會議舉行28天之內，在管理委員會批准的設於當眼位置的佈告板張貼，以供其他業主參考。
- f. 應嚴格依從公契或《建築物管理條例》關於最低法定開會人數和發出開會通知的適當方式之規定，以便能夠有效開會。

建築物管理條例

建築物管理條例

建築物管理條例

## 2.4 日常檢查和報告

物業經理應指派勝任的員工對物業和周圍地方進行定期巡邏，並至少每天巡邏一次。進行日常巡邏時，應注意物業設施的操作和功能表現以及物業的一般清潔情況。完成每日巡邏後，應立即預備「巡邏報告」，交物業經理檢視。

如在每日巡邏時發覺有需要對物業設施進行保養，應向現場保養員工發給維修工作指示，以供其跟進。就此，應妥善保存「保養工程登記冊」作為記錄。應對每一維修工作指示配發編號，以方便日後檢索。如情況緊急，例如水管突然爆裂，可口頭通知保養員工執行維修，然後補回書面維修指示。如果工程需要外判承辦商提供服務，可向有關承辦商發出特別維修工作指示，要求提供有關服務，並應為此制定與上述類似的登記制度。關於通過招標程序進行採購，請參閱下文第7.0節。

如在每日巡邏時發覺有需要加強清潔，應向清潔服務承辦商發出清潔工作指示，以便其跟進。就此，應妥善保存「清潔工作登記冊」記錄已執行的清潔工作。應對每一清潔工作指示配發編號，以方便日後檢索。如有突發情況可能會導致重大不便或對環境造成不利影響，可口頭通知有關承辦商執行工作，然後補回清潔工作指示。所有已經完成的工作指示應交回管理處存案。

物業各處外牆應每星期視察最少一次，看看是否有人設置僭建物並違反公契或相關大廈管理條例之情況。巡邏員工發覺此等違例情況，應立即報告物業經理，而物業經理應向有關責任人士發出警告通知，要求移除。如有關責任人士持續置物業經理的通知於不顧，或者有關僭建物會危害物業的結構安全，應將情況通知屋宇署。

建築物管理條例

巡邏員工亦應特別注意是否存在走火通道、走廊、路徑等受阻的情況。物業經理應立即向有關責任人士發出通知，要求清除障礙物，以免釀成火警。如有關責任人士持續置物業經理的通知於不顧，可將情況通知屋宇署及/或消防處，又或物業經理應立即移除該等障礙物。

## 2.5 高級人員檢查

高級人員定期檢查的目的，是為確保提供優質的物業管理服務。通過隨意或突擊檢查，高級人員可掌握到現場員工和服務承辦商的真正表現水平。此外，現場檢查能夠提供有關物業的重要及/或特別情況資料。

有關檢查可定期或隨意突擊地在辦公時間內進行。為檢查夜班員工或特別服務承辦商的表現，有必要在夜間進行突擊檢查。



如有關物業管理公司規模較大，在短時間內全面檢查所有物業不大可行，則至少每隔一段預定的時間，檢查某一百分比的物業。

較謹慎的做法，是編製現場檢查記錄，以顯示檢查結果，例如員工紀律問題、缺勤情況等，並轉交高級管理層和人事部供其參考。高級人員應跟進員工或承辦商表現不佳的情況，在其後再次進行檢查或與有關人員開會商討。發現其他問題，應在顧及相關情況和所需工作的前提下，在合理時間內採取適當行動跟進。

## 2.6 處理投訴

物業經理應制定適當、有效的投訴處理程序，以確保能夠提供優質顧客服務。採用的程序應能夠符合有關物業的特別需要和要求。建議採用以下程序：

1. 所有投訴不論是口頭還是書面提出，均應在妥善保存、可供檢索的「投訴登記冊」中加以記錄，以便提出跟進行動。應對每一項投訴配發編號，以方便日後檢索。
2. 可另外設立一特別的「保安投訴登記冊」，記錄管理員或保安員特別在正常辦公時間以外的時間或在假日接獲有直接接觸的住客或佔用人的投訴。
3. 現場物業經理或主管人員應經常檢查投訴記錄，審視跟進行動的進展。
4. 現場物業經理或主管人員應指派現場員工全面負責投訴並特別是嚴重的及/或複雜的個案的跟進行動。
5. 物業經理應制定適當的表現承諾，以顯示如何能夠解決各種投訴。為建立良好做法，口頭投訴宜在同一個工作日或翌日給予回覆。如屬書面投訴，應在7個工作日之內向投訴人發出回覆。雖然較複雜的投訴有可能會轉介給第三方或者有關政府部門，但仍應在7個工作日內給予初步書面回覆，而一經解決投訴，便應發出最終的書面回覆。
6. 由於投訴可能涉及服務承辦商的服務，應制定妥善的轉介制度，以確保能夠有效地向相關承辦商發出工作指示、現場指示等以及登記有關工作以便實施跟進。
7. 較謹慎的做法是要求投訴人在投訴獲得解決後，在「投訴登記冊」上表明滿意解決方式。如果投訴人不願表示滿意，現場物業經理應指派員工定期（例如每個月一次）致電投訴人跟進情況，確保投訴人已經對所採取的行動感到滿意。所有這些跟進電話應在「投訴登記冊」中加以記錄。



相關法例

8. 物業經理應使用問卷或面對面訪談的方式，定期進行顧客滿意程度調查，以了解顧客眼中的表現水平，並以此主動地籌劃相應改善措施的方法。

## 2.7 員工的招聘和解僱

僱員補償條例

不遵守《僱員補償條例》規定的僱主有被檢控之虞。《僱員補償條例》規定所有僱主必須購買保險，以保障其全部責任。如果僱員由於執行職務和在執行職務過程中發生的意外受傷，僱主必須相應通知勞工處。

《強制性公積金計劃條例》規定，所有僱員除非已經加入其僱主現有的豁免於《強制性公積金計劃條例》的退休金計劃，否則均應加入強制性公積金計劃。《強制性公積金計劃條例》已在2000年12月1日全面實施。

強制性公積金計劃條例

只應招聘或調派勝任的員工負責有關職位，以確保他們能夠有效和高效地履行職責。

可規定新招聘的員工先要通過一段固定的試用期。在試用期間，由新員工的直接上司密切監督他們的表現。根據他們在試用期間的表現，決定是否長期僱用。

人事部應制定妥善的員工表現評核制度，由員工上司和高級管理層定期評核員工的表現。根據員工在評核期內的表現，決定是否升遷和提高現有職級。顧客對個別員工的讚賞或投訴均應記錄進其個人檔案。上司和員工之間應討論有關讚賞和投訴意見，作為鼓勵或要求改善。

## 2.8 員工的訓練

訓練目的是為員工提供指引和具體工作知識，使員工能夠勝任職務，有效和高效地履行職責。

有關訓練可由人事部、訓練部、其他學術機構或管理顧問內部安排。

內部訓練通常包含給新招聘員工的入職訓練和給指定職位的具體工作訓練。

入職訓練為新員工提供機構背景、歷史、視野和使命、品質管理策略、人事和管理政策等資料。具體工作訓練則是為員工提供關於電腦系統、招標和合約程序、保險單等具體工作知識。

人事部應保存、更新受訓員工的出席記錄，以確保向員工提供相關訓練課程。清楚的出席記錄也可避免雙重參加同一課程的情況。

上司也可提名員工參加公司以外的訓練課程，以學習所需的新知識、先進技術、新修訂法例，或者作為個人發展目的。可以根據職位需要、員工表現來推薦訓練課程，又或者為鼓勵個人發展給予推薦。

人事部應保存、更新訓練記錄，以備日後參考，特別是在定期評核和考慮升遷時會有用。

人事部應負責在諮詢各個部門主管的意見後，確定員工的訓練需要，並最後要預備全公司的每年訓練時間表。該時間表的目的是為制定預算作準備，以及避免因有過多的員工在同一時間參加訓練導致人手短缺。

## 2.9 夜間巡查

物業經理的總辦事處宜每個月對有關物業進行夜間巡查最少一次，並最少由2名管理層職員進行。

夜間巡查應在正常辦公時間之後進行，並宜在午夜之後進行。巡察工作清單應包括以下內容：

- a. 保安
  - 檢查執勤記錄；
  - 數點保安員的人數，確保承辦商有依約提供充分人員；
  - 檢查保安員有沒有穿著適當制服和佩戴公司工作證；
  - 檢查保安員身份證，確保沒有聘用非法入境者；
  - 檢查「保安人員許可證」，確保符合法例規定；
  - 觀察保安員表現，看看有沒有疏忽職守的情況。
- b. 清潔
  - 檢查是否已移走所有家居垃圾；
  - 檢查垃圾房門是否已鎖好；
  - 檢查垃圾桶是否已經蓋好；
  - 觀察物業的整體清潔狀況。
- c. 管理員
  - 檢查值勤紀律；
  - 檢查管理員有沒有穿著適當制服和佩戴公司工作證；
  - 檢查有沒有「保安人員許可證」；
  - 觀察管理員表現，看看有沒有疏忽職守的情況。
- d. 整體
  - 在物業周圍走一圈，觀察有沒有不妥當之處。

保安及護衛  
服務條例

保安及護衛  
服務條例

完成夜間巡查後，夜間巡查隊伍應預備檢查報告，記下巡查期間發現的欠妥地方和結果以及關於糾正行動的建議，然後將報告交給現場物業經理以便跟進。採取的各種行動的結果應報告總辦事處。



相關法例

2.10 接手新物業

2.10.1 人力資源

在開始為新的物業提供管理服務之前，應預先通知人事部招聘足夠的員工。只能將持有適當的許可證的人員派往擔任相關職位。例如，管理員應具備「保安人員許可證」。

保安及護衛  
服務條例

應向派往新物業工作的員工提供適當的制服和員工證件。另應為員工安排各種必要的訓練。

2.10.2 保險

與保險公司聯絡，確保從接手管理物業之日起，有適當的第三者風險保險。

建築物管理  
(第三者風險保  
險) 規例

2.10.3 會計

預先通知會計部，並向其提供有關管理協議、租約、公契、財務報告、核數報告和經協定的預算的副本，以便從接手管理物業之日起，即可採取適當的會計控制程序。物業經理也應查明是否已經有為該物業的保養、改良等工作設立任何基金。

應為該物業開設獨立的銀行賬戶。物業經理也應查核管理協議以確定客戶是否須要對初始管理設置投入資金，並應將屬於客戶的所有款項存入該獨立銀行賬戶。

建築物管理  
條例

所有關於業主和佔用人的資料和記錄均應存入電腦系統，以供印發賬單等用途。應該制定妥善程序，管制業主、佔用人的個人資料的收集、持有、處理和使用。

個人資料  
(私隱) 條例

應將所有最新的欠款人名單和任何相關的欠款明細資料加以妥善記錄，以便跟進追收行動。應取得關於正在進行中的法律行動的資料。並應向客戶或前任物業經理取得最新的財務報告及/或核數報告。

2.10.4 保養

在接手管理之前，應成立保養隊伍，並向客戶或前任物業經理取得所有必要的整體大廈確實圖則、大廈設施圖則和操作保養手冊。宜在接手之前，實地視察物業，記錄大廈和各種設施的重大缺陷情況，以備日後採取跟進行動。

應取得各份主要供應合約的保用期、缺陷責任期、保養服務合約等詳情。



### 2.10.5 管理操作

在遵守管理協議的規定的同時，根據有關物業的具體情況，制定管理和保養程序或操作手冊。另外，應為每一個具體員工職位預備適當的職務描述。

為所有管理和保養服務合約例如清潔、保安服務等安排招標承辦。如有關服務合約仍然有效，應就合約方的轉讓進行談判。如要採購各種管理處所需家具、傳真機、電腦、影印機、無線電話機等通訊設備，應通知客戶。

制定適當的大廈設備指南、住戶手冊、大廈守則和其他設施規例，在接管物業後在適當的佈告板上妥善張貼和發給各物業業主或住客。

安排從客戶或前任物業經理轉來公用服務賬戶。

確保在當眼位置張貼適當的逃生路徑圖、指示牌等，提醒住客防火安全。

### 2.10.6 保安

設立控制中心，確保備有適當的緊急應變手冊、緊急聯絡人名單和必要的緊急設備。

設計、設立適當的保安巡邏路線，裝置、更新保安監察系統和巡邏設備。

### 2.10.7 其他

現場管理處應備有各個服務承辦商的聯絡方法。

應該備有各種法定證明書，例如升降機證明書、防火證明書、吊船證明書等。

可設立專門項目隊伍和派出隊伍主管，監察整個接管過程。項目隊伍成員可與物業業主代表、現有管理公司（如有需要）、各服務承辦商等舉行現場會議。隊伍主管應妥善保存所有現場會議記錄以及各物業業主代表和承辦商的聯絡方法。

項目隊伍主管應進行現場視察，檢查物業狀況，審視按照計劃中的人力和運作程序，是否能夠達到實際需要和客戶的要求。他還應與客戶或前任物業經理確認實際的接管日期和時間。

物業經理應盡力確定物業內是否存在任何僭建物，然後就此作出妥善記錄和通報相關各方。

收到鑰匙後，應加以辨認、試用和記入鑰匙總冊。應核對存貨記錄和固定資產，加以妥善記錄。

## 2.11 保險

為預防由於發生意外導致財產損失和人命傷亡，購買有關賠償保險。物業經理應購買足夠保額充分的保險，為物業的公共地方和設施投保，以避免一旦發生損失時需要向物業業主集資，並避免在維修和解決爭議方面出現延誤。

物業經理應考慮購買以下四種主要保險：

- (a) 公眾責任保險（或稱第三者責任保險）：一旦受保人在管理有關物業期間有所疏忽，導致第三方蒙受損害或人身傷亡，進而引致賠償要求和相關法律開支，此保險可給予賠償。保額通常根據單一意外應支付的最高賠償額加以確定。
- (b) 物業綜合保險：一旦物業發生火警或其他風險（例如暴風雨、水浸等）並造成損害，此保險可給予賠償。保額應足以賠償維修、更換物業的有關公共地方或財產的現行重置成本。
- (c) 僱員補償保險：根據《僱員補償條例》，所有僱主均應購買保險，以保障因為僱員在履行職務時遭遇意外並且受傷致使僱主承擔的責任。保額根據所有僱員的每年總收入（包括花紅、現金獎賞和加班津貼）加以確定。
- (d) 現金保險：保障由於盜竊及搶劫或在運送現金途中發生意外和樓宇內現金的損失風險。保額根據在管理處的最高每日存放現金金額加以確定。

建築物管理  
(第三者風險  
保險) 規例

僱員補償  
條例

較謹慎的做法是與業主組織（例如業主立案法團）購買聯名物業保險。

購買保險時，必須向保險公司提供準確之資料，並應注意確保保障充分、保單條款適當。保額應每年檢討，以反映通脹、物價上漲等因素。

管理處應備有保單副本，供物業業主索閱。

一旦發生各種意外，物業經理應立即通知保險公司，並且不得遲於保單規定的通知期通知。

若進行裝修工程，物業經理應檢討保單。如有需要，應另行購買承辦商綜合保險，或者在現有保單上加保，以便為工程風險購買保障。





# 3.0 保安服務



### 3.0 **保安服務**

#### 3.1 **總則**

物業經理應考慮作出以下事項，作為提高物業保安標準的預防措施：

- 定期檢討、加強物業的防止罪案措施，例如改善樓梯、走廊照明，安裝警鐘、進門控制系統、閉路電視、對講機系統等；
- 如在走火通道上設有電閘，該電閘應在斷電時可以手動方式打開；
- 定期組織防火研討會和火警演習；
- 電機房、垃圾房、儲物室或類似地方應妥善上鎖，以避免賊人匿藏；
- 管理員室應設於主大堂，以便妥善監察訪客進出物業情況；
- 如果情況允許，應在物業周圍修建適當的圍欄，並安裝充足的照明設備；
- 培養住客防止罪案和安全的意識；
- 對從事不道德活動的單位提出民事訴訟，以免不良團體進入物業；
- 在24小時控制中心內設置緊急程序、應變方案和緊急聯絡名單，以便在發生緊急情況時能夠聯絡適當人士和有效地採取適當措施。

#### 3.2 **管理員和保安員的權力**

保安員和管理員只可在絕對安全的情況下處理疑匪。應只採用合理和最低程度的武力。不可使用手扣。

#### 3.3 **管理員和保安承辦商的監督**

除為物業裝設、加強防盜和保安設備外，管理員和保安員的質素也是改善物業整體保安的一個關鍵因素。《保安及護衛服務條例》規定，所有接受報酬履行保安職責的保安人員均應持有由香港警務處發出的有效的保安人員許可證。物業經理只能僱用持有有效的許可證的人士執行保安職責。物業經理應確保管理員和保安員履行以下職務和責任：

保安及護衛  
服務條例



## 相關法例

- 防止有人擅自進入物業。如有可疑人士進入物業並且無法提出合理理由，應立即報警；
- 登記進出物業的訪客和工人的身份。應設立妥善的程序來控制訪客和工人個人資料的收集、持有、處理和使用；
- 記錄發生的每一重大事故，例如升降機失靈、斷電、警鐘響號等；
- 記錄機房、儀表房等的鑰匙被借去的詳情；
- 日常巡邏期間發現的各種損壞，均應在日常巡邏報告中加以記錄，並在情況緊急時通知物業經理，而辦公時間已過的情況下立即通知物業經理或24小時控制中心；
- 走火通道和防煙門任何時候均不得阻塞；
- 及時處理緊急情況，在適當時報警；
- 處理物業業主和住客提出的投訴；
- 管制在物業道路和汽車出入口的交通流量和非法泊車的情況；
- 管制小販、騎單車人士、擅自闖入人士等等。

個人資料  
(私隱) 條例

提供火警逃生途徑  
守則

物業經理應經常檢查保安人員人手和保安承辦商不時提供的設備，以確保符合服務合約的人手和設備規定。

應該檢查管理員和保安員的年齡和保安承辦商提供的訓練計劃，確保符合法例規定。

保安及護衛  
服務條例

物業經理應預備輪值表（宜每月預備一次），載明所有保安員、管理員的姓名和身份，以確保在顧及放假安排和公眾假期的情況下，每天均有充足人手。

如保安承辦商變更，新保安員的保安人員許可證的副本和身份證記錄應提交物業經理參考。保安員如有變動，應立即更新該記錄。

物業經理應每日檢查保安人員，確保：

- 根據預定的調配計劃有足夠人手值班；
- 所有固定保安更亭均有人值班；
- 有關人員已穿著合適的制服和佩戴公司工作證；
- 沒有人在當值期間吸煙、喝酒、睡覺；
- 各個人員均有根據常設指示履行職務，沒有人濫用職權。

物業經理應經常與保安承辦商的管理隊伍開會，檢討現場保安員的表現和是否有需要提出改善行動。

### 3.4 表現評核

應定期通過適當的評核機制，檢討管理員、保安員和保安承辦商的表現。表現不佳或不能勝任的保安員工應即時換走，以確保能夠提供優質的保安護衛服務。

可以通過由負責監督保安承辦商的管理人員填寫標準格式的每月評核表的方法，評核保安承辦商的表現。可以給予整體表現評級，並根據預定的評級標準，發出警告信、讚揚信或終止服務合約通知。評核結果應交給現場物業經理供其審視。

內部派出的管理員應根據物業經理的內部員工評核制度評核工作表現。

物業經理也應檢討現有保安員和管理員的人手和物業上現已裝置的保安系統，並提出增減、改變和改善的必要建議，以確保提供最高質素的保安監察服務。

### 3.5 事故報告

一旦發生罪案，保安員或管理員除應報警外，也應預備一事故報告，記錄事故的發生。

如發生任何意外、火警、水浸、炸彈威脅、停電或類似事故，不論是否有人受傷，只要有較高的保險索償可能，保安員或管理員應預備事故報告，記錄事故的發生。

宜在事故報告中記錄的資料包括：

- 事故發生日期、時間、地點；
- 涉及的人員、證人的詳情；
- 事故的簡略描述；
- 將事故轉介警方、消防處或其他政府部門的記錄；
- 拍下的照片的記錄；
- 預備該事故報告的保安人員的詳情。

### 3.6 夜間巡查/巡邏

在辦公時間，日更保安員或管理員的表現可由物業經理在日常視察工作中進行監督。因此，應進行不定期的夜間視察，以確保夜更保安員或管理員提供同一標準的保安服務。



夜更巡邏隊伍應預備夜間巡查記錄，當中應載有當值的保安員或管理員的資料、保安人員許可證詳情、閉路電視和其他監察系統是否有效運作、以及在巡查期間發覺的其他事故。夜間巡查記錄應交負責有關物業的物業經理，由物業經理跟進發現的問題。

### 3.7 經批准的巡邏路線

物業經理應設計一適當的巡邏路線。該路線通常應涵蓋保安風險較高的地區，以便可以進行定時保安巡查。可定期檢討巡邏路線，特別是每一個別巡邏點的巡查次序，以避免疑人熟悉有關情況。

物業經理應考慮沿著巡邏路線安裝適當的打卡系統，以確保保安人員在接受監察的情況下定時執行有關地區的巡邏工作。該打卡記錄應定時檢查，以確保有進行充分的巡邏工作和依照正確的巡邏次序。

可以在保安風險較高的地區設計安裝適當的保安監察系統，例如閉路電視相機、攝錄機以及緊急警鐘、門口感應器等警報器，以達致嚴密監察的目的。這些系統可連接至控制室進行24小時監察。



# 4.0 清潔服務



## 4.0 清潔服務

### 4.1 簡介

物業的清潔工作可交由內部清潔員工辦理，亦可判予外部清潔承辦商。不論採用何種安排，均應規定適當、詳細的清潔時間表，並定出明確的工作標準，清潔承辦商和工人應予遵守。

### 4.2 清潔標準和表現

#### 4.2.1 垃圾

- (a) 應為各單位和有關公用地方提供垃圾收集和棄置服務。對於商業廢料，該等服務通常包括現場收集和運至指定物業外傾倒地點棄置的服務。對於住宅單位，應根據已經批准的時間表上門收集垃圾的服務，或者作出其他指定的安排。
- (b) 為了達到循環再用的目的，應為不同種類的垃圾設置不同的循環再用垃圾箱。盡可能將塑膠、金屬罐、紙張、玻璃瓶、可再充電電池和電子器具與一般垃圾分開棄置。此外，鋒利物品、具危險性質的物品，例如易燃物品、腐蝕性物品，均應妥善包好、分開棄置。
- (c) 應在有需要時提供清除雜草和類同的服務。家具和其他大件垃圾不應置之不理，以免阻礙走火通道。物業經理應定出清理時間表，以便住客能夠定時棄置此等廢物。
- (d) 應經常清潔、維修公用地方、垃圾房、垃圾收集點、垃圾槽、水渠、下水道和公共垃圾桶。垃圾桶應蓋好，並且保持整潔。
- (e) 應經常視察路面排水渠、天台、天篷、平台，確保所有積聚的垃圾能夠及時清理，不會有垃圾、廢料和樹葉積聚。應以高壓水槍等各種方法清理堵塞的水渠。此外，應保持防鼠柵欄完好，防止老鼠竄進物業。
- (f) 物業經理的監督人員應定時視察公用地方。如發現垃圾積聚，應告知清潔服務承辦商和工人，及時安排所需清理工作。



相關法例

4.2.2 空氣污染和噪音

- (a) 應清潔及保養煙囪和廢氣排放管道和相關裝置，確保運作正常，避免造成空氣污染。一旦對毗鄰物業住客造成滋擾，可能會被有關當局按照《空氣污染管制條例》加以檢控之虞。
- (b) 應妥善地裝設空調機及製冷設備在適當位置，並且應加以妥善保養。如有需要，應裝設適當的隔音設施，盡量降低對噪音敏感人士的滋擾。

空氣污染  
管制條例

4.2.3 寵物糞便和食物殘渣

- (a) 不准容許物業公用地方出現寵物和狗隻糞便。應讓狗隻使用狗隻公用廁所。如有狗糞，應即時清理，而且被弄髒的地方應立即加以清潔。
- (b) 食物殘渣應迅速清理，以免吸引老鼠和野貓。
- (c) 動物屍體包括死雀應該交由食物環境衛生署人員妥善包好和拿走。受影響的地方應立即加以清潔、消毒，以維持公眾衛生。

4.2.4 滴水 and 漏水

- (a) 根據《公眾衛生及市政條例》，任由冷氣機滴水落街，即屬違法。如物業沒有設置永久的冷凝水排水系統，冷氣機的滴水應經由膠喉管流進單位內排走。
- (b) 水管漏水，應及時修理，避免浪費食水或者對他人造成污染。
- (c) 如果牆壁、天花或類似位置滲水，物業經理應協助有關住客確定滲水來源。可考慮聘請專業建築測量師調查滲水原因和提供專業諮詢意見，尤其是在複雜、處理困難的個案中聘請專業的建築測量師提供以上服務。此外，受影響單位的住客可聘請持牌水喉匠對喉管、排水系統進行全面檢查。不論在任何情況下，物業經理都應協助獲准進入對上一層的單位進行相關工作。
- (d) 如發生從公用設施漏水的情況，物業經理應及時進行維修。如果是由於上層住客導致漏水，應該對上層住客發出正式的糾正要求，提醒其在公契和《建築物管理條例》下的責任。

公眾衛生及  
市政條例

相關法例

- (e) 如果懷疑滲水情況乃由於其他私人排水系統所導致，受影響單位的住客可向食物環境衛生署尋求協助。
- (f) 如果懷疑滲水情況乃由於其他私人喉管系統所導致，受影響單位的住客可向水務署投訴。

### 4.3 滅蟲

#### 4.3.1 滅蟲服務

應視需要向公用地方提供滅蟲服務。殺蟲劑的使用應嚴格遵照最新法例規定和製造商的指示進行。

#### 4.3.2 蚊蟲的滋生

積水可以導致蚊蟲滋生，影響健康。容許此等情況發生之人士有被檢控之虞。故此，物業經理應經常檢查物業的露天地方，例如天台、天篷、光井、花園、庭園、平台和類同位置，確保沒有積水。水缸應該蓋好。損壞的水缸蓋應及時維修或更換。應立即處置丟棄的罐頭、瓶子及車胎。

公眾衛生及  
市政條例

如有蚊患，應清理蚊蟲滋生的地方，並採取滅蚊措施，包括使用滅幼蚊劑等。如果合適，應使用噴霧槍、冷/熱噴霧機等滅蚊設備。不論在任何情況，都應嚴格注意公眾衛生，設立適當的警告標語。

### 4.4 清潔服務承辦商的監督

物業經理應熟悉清潔承辦合約的條款，尤其是當值人手時間表、清潔工作範圍和次數、表現標準等。

清潔人員的身份證應交管理處一份副本備案，以確保沒有聘請非法移民。如果清潔員工有變動，新員工的身份證副本應立即交管理處一份副本備案。

物業經理應經常檢查清潔員工的人數，確保已根據合約提供足夠人手。清潔服務承辦商應向管理處提交每日值班記錄，供其核實。

為處理非日常性的清潔工作，應設立清潔工作指示制度。清潔服務承辦商應指派管工至少每日兩次到管理處，收集新指示和交回完成工作的指示。物業經理應指派一名管理職員處理關於清潔標準和其他特別清潔事故的投訴、發出清潔工作指示、檢查完成的工作指示是否有未完善地方等。



## 相關法例

為執行日常清潔工作，應預備清潔時間表。通常採用每月時間表的形式，列出清潔工作的地點和所需清潔次數。物業經理應將這些時間表張貼在住戶布告板，供各住戶參考。物業經理還應指派一名管理職員檢查清潔服務承辦商是否已根據計劃好的清潔時間表執行工作。

此外，應妥善保存一每日清潔記錄簿。清潔服務承辦商應將每日已進行的清潔工作記錄在記錄簿上，交管理處核實。清潔記錄簿上的記錄應符合計劃好的清潔時間表和工作指示的具體要求。

物業經理應確保清潔服務承辦商及其員工穿著合適、整潔的制服和佩戴公司工作證，以便點人數和監察工作表現。

清潔服務承辦商或其代表應與其現場清潔管工定期開會，檢討現場清潔員工的表現和清潔改善行動的成效問題。

### 4.5 表現評核

負責監督清潔服務承辦商的管理人員應定期評核清潔服務承辦商的表現，每月評核一次為上策。可根據承辦商的表現給予整體評級。之後，可根據預定的評級標準，發出警告、讚許或終止服務合約通知。表現評核結果應交現場物業經理批核。另應定期進行夜間巡查。



# 5.0 保養維修



## 5.0 保養維修

物業的所有結構性元素和設施均應妥善維修保養，以確保適合供住客使用。將物業維持於優良狀態，能夠提高價值、舒適感和安全感。

物業保養工作應包括在維修工作不可行時，以最新物料更換相關建築部件、設備和元素，以達至現行有關規例和標準的要求。

較謹慎的做法，是物業經理制訂一保養計劃。在制訂該計劃之前，應至少每年一次對物業進行詳細視察，以找出下一個財務年度的每年計劃中應該包括的項目，或者作出未來五年的預測。另外，也有需要制訂關於各種週期性工程（例如物業內部、外部的重新裝修）的持續性數年前瞻計劃。通常每七年便要對樓宇結構狀態進行檢查。

## 5.1 物業資料

為了能夠有效和高效地實施保養工作，物業經理應保存關於物業的詳細資料。該等資料應包括大廈整體圖則、平面圖和以下系統、裝置的詳情：

- (a) 喉管和排水系統；
- (b) 防火設施；
- (c) 供電系統；
- (d) 機械通風和空調系統；
- (e) 煤氣供應系統；
- (f) 公共天線廣播系統；
- (g) 升降機和扶手電梯；
- (h) 低壓電器裝置系統；
- (i) 保安監察系統；
- (j) 樓宇管理和自動化系統（如有）。

除以上大廈圖則外，各項設施的技術標準、規格、操作與保養手冊等的資料也應全時間保存在管理處。

提供、安裝各種樓宇服務設施的承包合約文件通常包括保養條款和某段時間的功能保用保證，應加以保存為證。



### 5.2 標準和表現

#### 5.2.1 樓宇結構

##### 總則

物業經理應定期視察樓宇結構。如有任何問題無法通過日常保養便需加以解決，物業經理應聯絡有關專業人士例如專業建築測量師等，對維修工作進行檢查監督。如果物業狀況之差劣程度以致可能對公眾安全構成威脅，可通知屋宇署向有關物業業主發出命令。若物業業主拒絕遵從屋宇署命令，物業經理可執行必要的維修工程，改善公眾衛生和安全。有關費用與負責各方事先釐定。

建築物條例

##### 逃生路徑

逃生路徑和樓梯不論任何時候都不應受到阻礙。嚴禁擅自對此等結構進行改動和增建，以免導致阻塞和妨礙住客在發生火警時逃生。防煙門應保持關上。如發現有任何不妥，應通知有關住客糾正。如有需要，應將事件通報消防處。

提供火警逃生途徑守則  
(1996年版)

##### 僭建物

如有物業業主或住客罔顧公眾利益，搭建僭建物侵佔物業的公共地方，物業經理應採取以下適當措施：

- 向有關業主或住客發出通知，要求拆除有關僭建物；
- 立即將事件報告屋宇署及/或消防處；
- 如有關建築工程乃公契所不允許的，在尋求法律意見後，對有關業主或住客採取適當的法律行動。

物業經理可聘請專業人士例如專業建築測量師代為檢查該建築工程的合法性。

##### 物業外部

物業外部由於暴露於自然環境，要面對惡劣的天氣狀況，因此比內部更快老化。

物業的外部的常見問題包括批盪裂開和剝落、石屎剝落、金屬部件（喉管和冷氣機架）生鏽、滲水、玻璃爆裂等。

應進行定期檢查保養，找出這些問題。忽視損壞情況和保養不足，可能會導致物件從高處墜下，危害公眾安全。

### 維修斜坡

物業經理應定期檢查和維修物業地段界線內的斜坡和護土牆。在某些情況下，即使一些毗鄰的斜坡按照地契不是在物業界線內，但物業業主仍可能要負責斜坡的維修保養。物業經理應諮詢法律顧問或專業測量師的意見，核實有關斜坡的擁有權和保養責任。

斜坡維修檢查可分為三類：

- (a) 日常維修檢查，可以由沒有專業岩土工程知識的負責人士至少每年進行一次即已足夠。
- (b) 工程師維修檢查，應由具備專業資格的註冊岩土工程師每五年進行一次；
- (c) 特殊設施的定期監測，應由在該具體所需的監測服務種類方面具有特別專門知識的公司進行。

日常維修檢查的範圍如下：

- (a) 清理去水渠和斜坡表面積聚的塵土；
- (b) 修理破裂、損壞的去水渠和鋪築物；
- (c) 修理、更換破裂、損壞的斜坡表面覆蓋物；
- (d) 清理堵塞的疏水孔和排水管；
- (e) 清理導致斜坡表面和排水道出現嚴重裂開情況的植物；
- (f) 對露出土壤的斜坡表面重新植草；
- (g) 清理鬆脫的石塊，清除岩石斜坡或大石周圍的有害植物；
- (h) 修理砌石牆裏已脫落或損壞的填縫物。

岩土指南第五冊

## 5.2.2 電力裝置

### 總則

保養電力裝置的工作應由註冊電業承辦商或有關級別的工人進行。電力（註冊）規例

物業經理應確保電力負荷不超出電力公司批准的最高負荷。

### 定期檢查和測試

《電力條例》規定，物業的電力裝置如其認可負荷超出100安培的，應每五年檢查、測試和認證一次。違反該條例的業主（各個物業業主的統稱）、業主立案法團、物業經理、租客、住戶有被檢控之虞。

電力條例



## 相關法例

應委託註冊電業承辦商對各種電力裝置進行測試，並且該承辦商應在完成測試後一個月內就有關電力裝置發出「定期測試證明書」（表格WR2）。

在表格WR2發出後兩個星期內，應將表格交給機電工程署批核。機電工程署可能會進行臨時、隨機檢查，確保有關電力裝置符合法定要求。物業經理應在機電工程署的檢查人員要求時提供該證書備查。

### 5.2.3 消防裝置

#### 總則

每一個物業均應根據法例規定，設置一切必要的消防裝置，例如滅火喉、滅火筒、警鐘、自動灑水系統等。此等裝置應在物業的每一樓層設置，以達致防火、滅火、遏制大火蔓延以及在必要時發出警報的目的。

最低限度之  
消防裝置及  
設備守則

#### 定期檢查和測試

消防條例

為確保此等裝置在任何時候均有效運作，物業經理應委託註冊消防裝置承辦商每年檢查、保養、維修這些裝置，並根據消防條例發出證明書 (F. S. 251)。

除每年檢查和保養外，物業經理也應定期檢查有關裝置。一旦發現裝置不能正常操作或者發生損壞，應立即聘請註冊消防裝置承辦商進行檢查維修工作。

#### 訂明商業處所和指明商業建築物的特別規定

面積超過230平方米而且用作以下其中一種商業活動的樓宇會被視為屬於《消防安全（商業處所）條例》（第502章）內「訂明商業處所」的定義範圍：

消防安全（商  
業處所）條例

- 銀行
- 設有保安區域的珠寶金飾業務
- 場外投注中心
- 購物商場
- 超級市場、百貨公司



相關法例

消防安全（商業處所）條例  
附表1、3、4

如果有關大廈的興建用途或者正在使用作為辦公室、商業、貿易或娛樂用途，而且該大廈乃在1987年3月1日或之前興建或者建築工程圖則最先在1987年3月1日或之前提交建築事務監督批准，則該大廈應視為屬於《消防安全（商業處所）條例》內「訂明商業處所」的定義範圍。

消防處長可要求「訂明商業處所」或「指明商業建築物」的業主或住客提供比現行規定更多的消防設施和設備。屋宇署長也可要求此等物業的業主、住客提供充分的逃生路徑、便利救火和搶救的出入路徑以及遏制大火蔓延的其他適當設施，並且確保物業結構不受損害。

由2008年7月1日起，以下樓宇亦應根據《消防安全（建築物）條例》（第572章）提供或改善充分的逃生路徑、便利救火和搶救的出入路徑以及遏制大火蔓延的其他適當設施，並且確保物業結構不受損害：該樓宇的建築或原定用途乃部分作為住宅、部分並非住宅；或者該樓宇只供作為住宅而有超過三層，而且建築工程圖則最先在1987年3月1日或之前提交建築事務監督批准；或者該樓宇在1987年3月1日或之前興建而沒有將建築工程圖則提交建築事務監督批准。

消防安全（建築物）條例

## 5.2.4 機械通風和空氣調節

### 總則

住宅和工業樓宇較少裝設中央通風和空調系統。這些樓宇的系統通常是窗口式或者分體式冷氣機。這些裝置通常給予一年保養，之後每年與有關供應商簽訂保養協議。這類裝置的現場保養隊伍的日常職責可包括清洗、更換隔塵網、檢查電力供應和置放架的結構情況等。

至於商業樓宇例如辦公室和購物中心裏的機械通風和空氣調節系統，其要求的保養計劃要比住宅樓宇的全面得多。機械通風和空氣調節系統在保養計劃方面通常分為兩大部分：水設備和空氣設備。

### 機械通風和空氣調節系統的組件

水設備通常指製冷裝置，包括壓縮機、水泵、製冷機和相關裝置。這些組件一般是由設備的原來供應商根據保養協議進行保養的，以確保經常有零件備用。現場保養員工應該要求索取設備性能表現的日常報告，藉此監督保養服務承辦商的表現。該報告內容應包括溫度、噪音水平、震動水平、能源效益等數據。應將這些數據對比製造商建議的設備操作數據範圍，以此監察設備性能表現。

空氣設備指冷風機組、可變風量箱、空氣處理機組等。這些設備可由物業管理公司內部工程師或技工給予保養，亦可由服務承辦商根據保養協議給予保養。

### 保養要求

機械通風和空氣調節系統的電力裝置的維修工作應由註冊電業承辦商執行。通風和空調系統的空氣過濾網必須定期清洗或更換，避免塵垢堵塞，導致風量減低和削弱系統性能。

通風和空調系統如進行大修，需要暫時關上空調供應的話，宜在冬季對空調需求最低時策劃和進行。應盡量在正常工作時間以外實施通風和空調系統的維修工作，以避免對商業業戶造成干擾。

為了在物業內部範圍的室內空氣達到最佳質素，應經常視察、清潔空氣供應管道和通風扇。也應視察吸風、出風情況，避免出現污濁空氣短路的情形。

各處防火間隔的開口處均應以防火物料封好。為達致防火效果，在兩個不同的防火隔區之間通過的空氣管道應該裝設適當的防火閘，而且有關防火閘應由註冊通風系統承辦商每年測試、檢查至少一次。檢查完成後，應由其簽發通風系統證書，確認防火閘運作正常。

一些假天花空間具有回風氣室的作用，因此在設置全高隔牆時，必須十分小心，以免阻礙回風。

### 5.2.5 升降機和扶手電梯

物業經理應委任註冊升降機承辦商執行以下升降機和扶手電梯保養工作：

- 每月檢查、清潔、調校升降機和扶手電梯、添加潤滑油一次；
- 每年測試、檢驗安全設備一次；
- 每五年測試全負載、超載裝置和煞停裝置一次。

物業經理亦應監督承辦商，確保升降機和扶手電梯符合現行安全標準，並應執行以下職責：

- 定期向機電工程署申請使用、操作升降機和扶手電梯的准許證；
- 保存、更新工程記錄，以備機電工程署檢查；
- 確保向註冊升降機承辦商提供良好、安全的工作環境和所需設備，讓其執行保養工作；及
- 如發生任何事故，立即向機電工程署、註冊升降機承辦商和保險公司發出書面報告。

升降機及  
自動梯  
(安全) 條例



### 5.2.6 氣體裝置

物業經理應委託註冊氣體工程承辦商或註冊氣體裝置技工執行氣體裝置的維修保養工作，確保根據《氣體安全條例》安全操作氣體供應系統。應該採取以下預防措施：

氣體安全條例

- 應由氣體供應公司定期檢查氣體供應系統；
- 每年應至少檢查氣體裝置一次；
- 避免存放過量的液化石油氣樽；
- 通知氣體供應公司回收在公用地方發現的液化石油氣樽；
- 如有煤氣或液化石油氣樽洩漏，不要點起火種。關上氣體供應總開關；如有任何疑問，應立即確保有鮮風自由流動。

### 5.2.7 喉管和排水系統

供水系統通常融合直接供應、間接供應和加壓水泵系統。直接供應指直接利用從公眾總供水管供水至用戶。間接供應指利用水泵從地面水缸泵水至屋頂的儲水缸，然後通過一個下給配水系統將水傳送到每一用戶。加壓水泵供應指採用壓力泵將水從供水來源傳送到取水一端。

供水系統的所有組成部分包括水泵、上水喉、儲水缸、自動浮球開關等均應定期檢查、妥善維修。所有儲水缸應定期清潔，以免水質污染。

如要改動喉管系統，應先尋求水務署批准，而且喉管工程應由已向水務署註冊的持牌水喉匠進行。

排水系統通常分為雨水系統和污水系統。排水管道不應接駁至不同的系統。例如鋅盤排出的污水不應駁入雨水管道。排水系統的組成部分包括排水管、防吸力隔氣和沙井。

排水口不應積聚垃圾，應該設有格柵，防止大塊物件堵塞排水管。應經常檢查沙井；如發現堵塞情況，應即時清理。

### 5.2.8 閉路電視

閉路電視錄影帶應保存至少一個星期。

應制定以下適當措施：

- 給錄影帶加上標籤；
- 定出每天更換錄影帶的時間；及
- 存放好用過的錄影帶，以免被人擅自取走。

物業經理應隨機檢視錄影帶，檢查是否錄下任何特別情況，並查看錄影帶質素，決定更換時間。



應制定適當的借閱制度，妥善記錄借閱人的身份和借閱時間。物業經理應決定有權借閱錄影帶的人士身份和應由何人簽署借閱批准。

### 5.2.9 校準設備

應定期檢查某些環境參數，避免住客或業戶投訴，並且遵守有關法定要求。典型例子包括噪音水平、二氧化碳含量等等。此外，應經常檢查各項物業設施的性能表現，確保其有效、高效和安全地運作。典型的應計量數字包括空調系統輸出、電線和電力設備的電流等。所以，物業經理應使用多種設備，例如噪音計和安培計等，量度以上環境參數和設施的性能表現。

校準設備的目的，是要確保能夠以預定的受控方式使用有關計量設備，以便在計量過程中維持其準確度。

簡單的設備可以由物業管理公司內部技工或工程師校準，而複雜的設備則應由外判認可實驗室校準。無法校準或者無法通過準確度測試的設備應該丟棄和更換，否則，可能會錯誤地記錄環境情況和設施性能表現。

應在設備登記冊上妥善記錄校準測試報告、最後校準日期和預定校準日期。應指派一專責職員負責保存最新的記錄冊，並且在有設備未能通過所需的精準度測試時提出建議。該專責職員也須定期檢查設備是否發生明顯的機械性損壞。

### 5.3 工程監督

負責保養工作的員工應與管理員工合作，確保根據預定計劃進行各種工程、盡量減低引致服務設施暫停使用和對住客或業戶造成滋擾的情況。管理員工應獲得邀請出席與各個服務承辦商舉行的聯席現場會議，特別是就重大的維修或改善工程項目聯席開會，以便可以考慮和綜合各種意見和方案，確保工程順利實施。

如有關工程導致滋擾、影響住客或業戶的活動、涉及服務設施暫停使用，應提前相當時間向住客或業戶發出通知。如果住客或業戶數目較多，逐個發出通知並不可行或者不合經濟原則，應將有關通知張貼在物業顯眼位置的佈告板上。

如果有關工程將對住客或業戶造成嚴重不便和干擾，在夜間或公眾假期進行工程時應慎重考慮。

應設立適當的警告標示、欄杆和類似物件，提醒住客或業戶注意工程在進行之中。如果工程地點易於進入，而且工程容易對公眾人士造成危險，應考慮攔住或完全圍封工程地點。

相關法例

管理員工應妥善監督各個承辦商的表現。應小心妥善儲存建築物料、易燃物料、機械設備和工程造成的碎屑，以免對住客、業戶和公眾人士引起滋擾和危險。

應將工程通知各個保安員和管理員，讓他們負起第二重的監控工作，在他們進行日常巡邏時，能夠監督各承辦商的表現和工作態度。

保養員工應定期檢查工程地點，確保工程進度符合預定計劃和工程地點維持清潔、整齊。

工程完成後，管理員工應即檢查工程地點，確保各項事物恢復正常狀態。

## 5.4 表現評核

### 5.4.1 監察員工表現

應該根據實施的保養工程的數量和質量，衡量員工的表現。亦可使用失誤記錄和業戶的投訴，作為衡量標準。

對於內部員工，可以採用標準的內部員工評核制度定期進行評核。

### 5.4.2 監察承辦商的表現

應持續地監察、評核保養承辦商的表現，以確保其交出的工作成果合乎早已定出的要求。可以就質量、進度、費用、對緊急情況的回應態度等方面進行評核。

### 5.4.3 監察工程進度

應根據在工程展開之前與承辦商協議的工程里程碑，評核工程進度。又或者可以通過核對工程指示的發出日期和完工日期，以及按照原來時間表核對實際進度，來評核工程進度。

### 5.4.4 質量評核

從管理角度，應根據下列方面評核所進行的保養工程的質量：

- 對於工藝和工程效果的評核；
- 服務設施的損壞次數；
- 顧客投訴次數；
- 保養資源的消耗率；
- 工程進度。



### 5.5 維修程序 / 工程指示

#### 5.5.1 監督開支

在發出工程指示，特別是非經常性資本性保養工程的指示之前，有需要檢查、確保不會超出預算計劃，而且將會根據預定時間表實施工程。

應設立一內部授權制度，而對於大型裝修或改善工程，特別是非經常性質的，應先徵得高級管理層的批准。由於前線員工可能較容易受工作緊迫的壓力和住客的意見所影響，有必要採納該制度，以便能夠就保養開支和時間表作出客觀的決定。

#### 5.5.2 內部修理指示

小型的日常修理和保養工程可以由熟悉當地環境和應可提供較快回應的內部技工進行。應設立內部修理指示控制制度，以便監察小型工程的開支和確保有效利用有限的資源。

物業經理應指派獲得授權發出修理指示的特定現場員工加入保養隊伍。每一項發出的修理指示都應按照妥善的登記制度加以記錄，以免重覆，並利便日後檢索。保養隊伍應將完成的修理指示交回管理隊伍，以便獲授權的人員可以將該指示記錄於指示登記系統內。發出指示的人員應經常查核、檢討工作進度，並且可每隔一段預定的時間即向保養隊伍發出提示。

#### 5.5.3 外判工程指示

為管理風險的目的，應設立、管理一個認可承辦商的名單，以便只聘請勝任的、合資格的承辦商提供保養服務。通過該名單制度，能夠持續地監察、評核各認可承辦商的表現。

該等認可名單可分為不同行業，例如一般建築工程、電業工程、消防工程等，藉此選擇適合、勝任的承辦商執行不同種類的工程。名單上的承辦商可根據財務能力和掌握的資源等，進一步分類為不同的組別和級別。各組別或級別的承辦商各自可投標某一預定上限價值的合約。

新加入名單的承辦商通常採用試用性質，並要接受關於投標合約數目和工程價值方面的額外投標限制。物業經理應密切監察他們的表現，只有在他們妥善實施一定數目的具體任務，他們才可獲得確實的承辦商資格。



相關法例

承辦商前期甄選資格或登記的一般標準，包括其公司概况、歷史、過往工程介紹、聲譽、相關認可牌照、資源和財務實力。

各認可承辦商的表現應定期加以檢討。表現不佳的承辦商應視缺失的嚴重性接受警告，或者將其摒除出認可名單。應提醒員工不應聘請不在名單之列的承辦商。

關於邀請報價和投標程序，請參閱第7.0節。

除特別情況外，通常是向在報價或招標中表現最具競爭力的承辦商發出工程指示。如屬特別情況，應尋求最高管理層的批准，而最終決定以及其理由應記錄在案。工程指示和有關報價或標書的副本必須轉交會計部參考。

發出的所有工程指示的詳情應記錄在工程指示登記冊之中，以供日後檢索和跟進行動。

獲指派監督工程的員工應熟悉工程指示規定的規格和報價或標書的條款。有關條款可包括承辦商或物業經理應遵守的完工時間、定金或中期付款規定、採用英國標準或類似標準等。



# 6.0 財務管理





## 6.0 財務管理

### 6.1 預算程序

管理預算案能為各個業主提供關於來年妥善管理公用地方項目工作的收支預測的一個大概概念。通過這個預算案，各業主可以經常藉著將實際開支和開支指標互相比較，以及根據比較結果採取糾正行動，來監察、控制各項活動計劃的表現和進度。

管理預算案應每年編製一次，列出預計開支和應收收入。編製管理預算案的時間宜在預算年度開始之前最少兩、三個月，以便有足夠時間諮詢各個物業業主的意見、徵求他們的批准。編製預算案時，物業經理應檢討所有現有收入、經常性和非經常性開支。預算案也應包含來年建議加入和刪除的項目、由於預計通貨膨脹引致的各項費用調整等資料。

管理預算案應該涵蓋但不只限於以下開支：

- (a) 現場管理和保養員工的薪金和其他福利；
- (b) 公用地方和設施的保養和改善工程計劃；
- (c) 清潔服務收費；
- (d) 保安服務收費；
- (e) 公用地方和設施的水費、電費；
- (f) 火險和公眾責任險；
- (g) 差餉、電話費、文具和雜項；
- (h) 管理處開支；
- (i) 升降機和扶手電梯（如適用）的保養；
- (j) 景觀和園林工作；
- (k) 如物業有僱用管理公司的管理人酬金；
- (l) 法律和專業費用，例如核數費；
- (m) 推廣和節慶節目；
- (n) 通貨膨脹和利率波動；及
- (o) 為解決意料之外或者緊急開支的應急基金。

如果物業已成立業主立案法團，管理預算案應由管理委員會編製，並宜由各個業主根據《建築物管理條例》在周年大會上認可。

建築物管理  
條例附表五

除了編製每年管理預算案外，物業經理較謹慎的做法，是同時編製一份五年期的預測，預測影響到物業和其環境在長遠上達致各項目標的相關未來假設和要求。這作為一個邏輯性、全面的方法，藉此能夠達致可以在預期的限制和資源之下達致的預測結果。這個五年預測作為一個策略性制定政策的工具，將為以下目標服務：

- 降低由於資源使用效率低下所引起的可能損失風險；
- 確定物業經理可能要參與配合環境變更的範疇；
- 可以在實工作之前，確定所需資金來源，例如累積基金和改善基金等，而無須業戶個人特別供款。

## 6.2 成本控制

物業經理應經常對比日常開支和日常賬戶結單的預算比例，適當地執行預算控制，避免出現赤字。如發現有開支項目超出預算，應馬上採取糾正行動。物業經理在採購物料和服務時，應該取得不止一個報價，以盡量取得最具競爭力的價錢。關於適當的採購程序，請參閱本指南第7.0章。如果物業賬戶包含資本性改善基金或應急基金，物業經理應確保有關款項將只用於原定用途。作為指引總則，這些基金很少用於日常和經常性用途。

如果沒有設立這些基金，物業經理應與物業業主商討成立所需基金，以支付未來的資本性和非經常性開支。這個安排將能盡量減低執行預期之外的大規模維修或改善工程時對整體管理賬戶的影響。

建議採用零用金制度，供作為小規模購買項目之用。在該制度下，委派授權持有人（通常是現場物業經理）持有一筆合理數額的款項，用以支付預計於一段時間內應支付的開支。要報銷費用時，向總辦事處或業主委員會司庫出示有關單據進行報銷。補充款項連同原來持有的款項餘額，確保零用金總額維持於合理水平。

零用金持有人應按月或定期製作賬戶結單。轉換持有人時，必須為零用金賬戶對賬。支付款項或補回之款項應作妥善記錄。

除控制開支外，物業經理還應對物業收入實行控制。如有人拖欠管理費、許可費、租金或其他費用，應及時採取行動追討。物業經理應考慮產生更多雜項收入之機會，例如修訂每小時泊車費、在物業大堂組織展覽活動等。

## 6.3 財務報告

法例規定維持妥善的賬目記錄。至低限度每三個月製作收支概要一次，並在物業顯眼地方展示。每期的概要應顯示期初、期末結餘，數字應由獲授權人士認證。

此外，每一年度末，應交由會計師製作、審計和認證損益賬和資產負債表。賬目也應提交物業的業主周年大會。損益賬和資產負債表必須載有關於應急基金的使用詳情。

建築物管理  
條例附表六



相關法例

如物業已成立業主委員會，業主委員會的財務報表（即損益賬和資產負債表）應由管理委員會的主席連同秘書或司庫簽署。委派的核數師應經業主委員會在大會上通過決議批准聘請。如物業單位數目超過50個，委任的核數師應是一執業的註冊會計師、註冊會計師事務所或註冊會計師執業法團。

建築物管理  
條例第27條

除為賬目核數外，核數師不應參與物業管理的財務和會計事務。核數師應有權查閱每份會計文件。核數師應查核各條賬項均為正式記錄、各條賬項詳細、及時地記入、各項餘額的數字符合各條帳項及/或有關單據內容、各項賬目餘額正確。此外，核數師應在經過核數的賬目上簽署和記錄日期，認證賬目屬實。

#### 6.4 款項收支

收取各種款項後，均應發出正式收據。收據應有相連編號，並應由收款人在收到付款時簽署發出。所有收到的款項特別是現金宜即時存入特別為物業開設的一有息賬戶。

物業經理或業主委員會司庫應開設一有息賬戶，專門用作該物業的管理用途。應授權最少三個人作為該銀行賬戶的簽字人。應該指示有關銀行，支票和儲蓄提款單最少應經兩個人簽署才屬有效。所有銀行結單、支票簿、存摺均應由物業經理或司庫妥善保存。

應妥善保存現金簿和收支記錄。應每月查核現金簿的結餘。現金簿內提及的收據和文件應依適當次序存檔並保存最少六年。所有收據和發票應由獲授權的簽字人簽證。

建築物管理  
條例附表六

#### 6.5 拖欠管理費

物業管理工作中經常遇見拖欠管理費的情況。拖欠原因通常是：

- 住戶不合作；
- 新住戶不願意繳交舊住戶拖欠的費用；
- 一些地下商戶拒絕付款，認為他們未能享有樓上業戶享有的同等管理服務。

## 相關法例

小額錢債  
審裁處條例

如住戶或業戶不按催繳通知支付管理費，物業經理可通過律師催繳。如果就有關費用的繳付責任出現疑問，宜查閱公契和相關法例，或者委託律師研究。

在適當情況下，物業經理可向土地註冊處就拖欠費用的物業登記押記，使日後該物業的準買方能夠知道拖欠費用的款額。

如果拖欠的款額在小額錢債審裁處的管轄範圍，可向小額錢債審裁處申請追討。

### 6.6 物業經理的變更

如在管理合約期滿時變更物業經理，離任的物業經理應在將所有款項和賬目移交新任物業經理或業主委員會司庫之前，先行核實有關款項和賬目。

離任的物業經理也應製備管理合約期最後一天的各項結餘報表，列出物業的收支和資產。為了易於核實，應盡可能附上銀行結單。

離任的物業經理宜進行截至合約終止之日的賬目核數，以便能夠根據核數報告向新任物業經理移交所持有的現金和其他款項的結餘。

新任的物業經理應在接管各項記錄之前，核實離任物業經理製備的報表。

離任的物業經理原來與各個服務承辦商簽訂的各份合約亦應於管理合約終止之日正式終止。該等合約通常包括大廈保養合約、清潔服務合約、保安服務合約和內部員工的聘任。

如果離任的物業經理正在採購和簽訂物業的保險單，有關資料應通報新任物業經理，以便安排妥善轉讓保險單。

如果離任的物業經理正在簽訂各種許可協議，例如無線電話服務、展覽等協議，離任的物業經理也應發出類似的終止通知。

為了能夠及時製作最終賬目和移交給新任物業經理，拖欠各個承辦商、員工和類似人士的各種款項應儘快支付。

此外，應正式通知各個公用服務公司和有關政府部門關於在管理合約終止之日變更水、電、電話和類似服務用者一事。

最後，離任的物業經理持有的各種存貨，應妥善記錄核對清單，用以移交給新任物業經理。

# 7.0 採購和招標程序





## 7.0 採購和招標程序

### 7.1 簡介

招標是一種開放、公平的措施，務求達致物有所值，也可避免貪污的有效方法。

合約是有關兩個或多個締約方之間的具法律約束力文件。要有要約、承約和對價，才構成合約。

### 7.2 承辦商和供應商名單

為了確保只向具備所需能力和資源，能夠提供有關服務或貨品的承辦商和供應商招標，應制定合適的承辦商或供應商名單。關於設立這些名單的更詳細資料，請參閱第5.5.3節。

為確保公平競爭，關於將承辦商或供應商列入有關名單、邀請承辦商或供應商表示有興趣列入有關名單，其標準條件均應予以公開。應對收回的建議書進行分析，根據各承辦商或供應商提供類似貨品和服務的經驗、財政實力、具備資源等因素，甄選合適的承辦商或供應商。

### 7.3 招標文件

在招標之前，所需服務或貨品的範圍和詳情應清楚界定。應根據公認的採購原則和慣例，擬定招標文件，務求在公平競爭的條件下，達致物有所值的最佳回報。此外，貨品和服務規格應以易於理解的一般用語，根據所需服務或貨品的功能和表現特色加以描述。除非別無充分明確或可以理解的方法描述有關採購要求，否則不應指明特定商標、品牌、專利、指定來源、生產商或服務提供商。如屬以上例外情況，應採用諸如「或同等」等用語。如果要引用各種標準、守則或技術指引，應盡可能採用國際標準。

採用工料清單形式的合適招標文件應包含前言、序言、招標形式、整體規格、具體規格、附數量或不附數量的不同交易清單、招標概要、繪圖、附件等部分，也應包括關於貨品種類、工程細項、物料和標準等的描述，以及諸如保險範圍、完工日期、保養期等補充條件。又或者可視相關權益方的要求，只採用類似「繪圖加規格」的簡單格式。

招標文件也應說明投標細節，例如提交標書地點和截標時間等，也應保存發出標書的記錄。投標人可能有需要提供關於經驗和財政狀況的額外資料作為參考。

## 相關法例

### 7.4 招標

在招標過程中如邀請供應商或承辦商投標，建議盡可能採納根據《建築物管理條例》發出的守則所載指引。

大廈管理及  
維修工作守則

如屬採購價錢超過或較大可能超過20萬港元的貨品或服務，應通過招標進行。

建築物管理  
條例第20A條

採購/工程價錢

邀請報價或投標的最低數目

1萬港元或以下

由物業經理和物業業主協定

超過1萬港元但  
不超過20萬港元

三個

超過20萬港元

五個

如果屬於大型維修或改善工程的招標計劃，物業經理應考慮委任一認可人士統籌工程。應聘請《建築物條例》或其他相關法例下的註冊承辦商執行該工程。

建築物條例  
第4條

在未能取得所需數目的報價或標書的情況下，在發出訂單之前，應向高級管理層提出理據，徵求高級管理層批准，並將理據記錄在案，備日後參考。

### 7.5 標書的收集和開標

應預備適當的收取標書箱，收取投標人提交的標書。收取標書箱應雙重上鎖，鑰匙應由物業經理和物業業主代表分開保管。為避免郵誤，較佳做法是為投標人提供已印回郵上地址的信封。標書應放入密封的信封，在截標時間前投入收取標書箱。遲到的標書不應受理。

所有標書應在最少三個人在場見證下，同一時間開標，而該等見證人應包括物業經理的代表和物業業主的代表。各見證人應當場在各份投標文件上簽署和寫上日期。如物業已成立業主立案法團，則應有管理委員會至少三名成員在場見證。所有投標價錢均應記錄在案。所有投標文件均應小心保管，待物業經理或獲得授權的物業業主代表跟進工作。

大廈管理及  
維修工作守則



## 7.6 甄選標書

一般而言，如果招標工作預備正確，而所有投標人均正當地提交標書，則除非有很好的理由接受較高價錢的投標，否則應接受最低價錢的投標。如屬接受較高價錢的投標，在發出有關工作訂單之前，應向高級管理層提出有關理由，徵求高級管理層批准，並將理由記錄在案，備日後參考。

如物業已成立業主立案法團，標書應提交管理委員會決定接受與否。價值超過物業年度財政預算的20%的投標應提交物業業主大會決定。

## 7.7 其他行政程序

所有標書和相關文件應保存至少六年，備日後查閱。

在價值不超過《建築物管理條例》守則所定金額的情況下，可採用口頭報價或進行直接採購，但必須保存各個報價的記錄，以備日後參考和作為其準確性的證明。

如物業已成立業主立案法團，而其成員在採購計劃上有任何金錢利益的，該成員應根據《建築物管理條例》守則申報利益，避免利益衝突。

## 7.8 採購和存貨管理

物業經理應就管理的每一個物業設立一妥善的內部採購和存貨管理系統。只有獲得授權的員工可以向供應商發出購買訂單和控制存貨。

獲得授權的員工應在工作過程中向具有各自的權限的高級管理層及/或董事尋求適當批准。獲授權員工應核實收到的供貨或物料的數量和質量正確。該等貨品和物料應存放在適當的儲存空間。出貨和入貨應在儲存登記系統加以妥善記錄。該登記系統應載明正使用的存貨的記錄，以便指出使用存貨位置，供日後參考。

應通過預先設定存貨下限，反映即將出現的存貨短缺情況。獲授權的員工有需要及時補充存貨。

可由另一獨立部門（例如行政部）定期檢查存貨情況，確定存貨記錄和現場實際存貨之間是否有任何差異。



# 8.0 緊急程序





## 8.0 緊急程序

### 8.1 一般程序

現場物業管理員工一旦意識到發生緊急事故，應立即前往現場視察發生何事。

如果現場情況持續安全、受到控制，現場管理員工應首先嘗試處理事故，在顧及實際情況和現有資源的前提下，進行補救行動。

如果現場情況持續不受控制或者該緊急情況可能會對住客和使用者造成即時危險，應立即通知警方、消防處或其他相關政府部門，尋求協助。

公眾人士的安全永遠優先於其他事項。

應及時通知保養員工使情況回復安全，並應指示有相關承辦商進行必要的跟進行動。

發生事故後，應撰寫報告，記錄緊急事故的詳情，內容應包括涉及人士和拍攝照片，供日後參考。如果發生受保的損毀，應通知有關保險公司。

### 8.2 處理緊急召喚

物業管理公司宜設立24小時控制中心，接聽住客和使用者在正常辦公時間以外的緊急召喚。應記下緊急召喚的詳情，包括召喚人的資料，以決定最合適的行動。

控制中心應備有緊急處理手冊和聯絡名單。該手冊應概略地列出當值人員在收到緊急召喚時的處理步驟。可以以流程圖的形式，描述處理程序，列明各層次可以聯絡的負責人員（包括工程師或測量師）、經理、董事或服務承辦商。因此，管理公司的各個負責人員、經理、董事宜至少配備傳呼機或無線電話。控制中心應備有他們的這些電話號碼，必要時包括24小時聯絡方法。如果無法聯絡到公司的負責人員、工程師、測量師、經理或董事，應允許控制中心直接聯絡外判承辦商尋求協助。緊急處理手冊還應清楚列出在無法聯絡到某一層次的負責人員時，允許在特定時間後聯絡下一層次的負責人員。

以上聯絡名單應經常更新，刪除已離職的人員，加上新加入的人員。

接獲緊急情況通知的負責人員、經理或董事可決定應由哪些公司內部技工、外判承辦商或是他們自己處理該緊急情況。

接獲召喚時間、召喚人資料、事故詳情、負責處理人員資料、回應時間、處理人員到達時間等應登記在適當的緊急召喚記錄上。物業經理應經常核查該記錄，以求達到公司的表現承諾和提供優質的顧客服務。

如果緊急事故涉及以下事項，控制中心應立即通知警方或消防處：

- 發生火警；
- 發生人身傷亡事件；
- 物業被人惡意破壞；
- 發生搶劫、罪案或非法活動；
- 發生炸彈威脅；
- 發生山泥傾瀉；
- 升降機失靈，並有使用者被困。

### 8.3 設施被毀

如果發現物業的公用設施被人破壞，應盡力確定、找出破壞者。如未能找出該人士，物業經理應考慮報警調查。如有關損毀受保，亦應通知保險公司理賠。如能確定過失人士身份，應要求其簽字承諾賠償。如果被確定出的過失人士拒絕簽字承諾，現場管理員工應考慮報警調查和採取跟進行動。

如有關損毀可能會對住客或使用者構成危險或者導致服務中斷，保養員工應立即進行維修。應該拍下記錄照片，以備日後參考。

作為一般指引，不論事故原因或後果，均宜擬備事故報告，列出以下資料，備日後參考：

- 引致損毀的過失人士的姓名、身份、地址、聯絡方法；
- 如過失人士乃在執行職務過程中造成該損毀（例如該人士是一貨車司機）：該過失人士、其僱主或公司的姓名、名稱、地址、聯絡方法；
- 承保該過失人士的第三者責任保險的保險公司名稱、地址；
- 造成損毀的車輛資料；
- 損毀的記錄照片；
- 警方報案記錄參考（如有）；
- 過失人士簽署的承諾書（如有）。

### 8.4 搶劫、罪案和非法活動

管理處或保安控制室接到搶劫、罪案或其它非法活動的報告後，保安員及/或管理員應立即採取以下措施：



相關法例

1. 清楚記錄報告人的資料，包括其姓名、聯絡電話和事故位置；
2. 安排保安員或管理員前往現場調查。如發現可疑人士或搶劫、罪案等跡象，應立即報警；
3. 保安員或管理員應留在現場，待警員到達。目的是為確保沒有可疑人士能夠離開現場、沒有其他訪客進入現場、在警方套取指模之前沒有物件被移走或受到破壞。在警察到場後，保安員或管理員應提供曾堅持離開人士的資料；
4. 應記錄所有遺失的物品。應為現場拍照；
5. 擬備事故報告，列明事件時間、地點、涉及人士、遺失或損毀物件，並將報告提交物業經理。並應記下警察報案編號；
6. 在有需要時通知保險公司；
7. 發出通告，提醒其他住客或使用人避免事故再次發生；
8. 時刻以住客、使用者和公眾人士的安全為最高優先。

## 8.5 防火

(a) 除要確保消防裝置運作正常外，物業經理也應確保：

- 物業的逃生通道、樓梯、天台不論在任何時間都沒有阻塞；
- 物業內沒有儲存超過法定允許數量的燃料，也沒有危險品；
- 物業的各個出口和天台只安裝可隨時在物業裏面不需鑰匙打開的門鎖，以便在發生火警時人們能夠及時逃生。

(b) 一旦發生火警，物業經理應立即致電999或通知就近的消防局。如果火警不受控制，物業經理的員工應通知及指導物業住客儘快逃生。

只能在安全情況下才可嘗試使用各種消防裝置救火。

不應使用升降機作為逃生途徑。

確保在使用防煙門後把防煙門關上，以限制大火、濃煙和熱力蔓延。

保安控制室或管理處接獲發生火警的報告時，應向報告事故發生的人士確定事故發生的準確地點，以便消防員和警察能夠及時到達正確的事發地點。

危險品（一般）  
規例第295B章  
第14、99條

相關法例

保安員和管理員應禁止消防員以外的任何人士再次進入火場。

火警逃生路線不能有任何阻礙，以便人們能夠容易逃生。事故之後，應通知清潔服務承辦商清理事發現場，包括清理積水。應擬備記錄照片和事故報告，在情況適用時通知保險公司理賠。

消防（消除火警危險）規例  
第95F章  
第14條

- (c) 確保所有引領人們前往火警逃生路線的標誌牌在任何時間都處於妥當狀態。

向所有住客、使用者發出通告，說明火警逃生路線的位置和正確使用方法。

通過教育住客和使用者以及實施關於高度危險性行為（例如焚燒冥鏹）的適當控制措施，消除火警潛在危險。

定期檢查、清潔電制箱，避免超出負荷和意外點燃易燃物品。

電力（線路）  
規例第406E章  
第20條

應定期安排火警演習，教育住客和使用者關於防火意識以及逃生路徑位置。物業經理宜每年組織火警演習一次。

- (d) 為駐場管理員工提供適當簡報和訓練，讓他們掌握使用滅火設備的必要知識和熟悉處理緊急事項程序。

- (e) 確保已為物業購買足夠的火險保障。

建築物管理  
（修訂）條例

至少每年檢討保險單一次，以決定是否有足夠的保險保障。

建議各住客和使用者為自己的資產購買類似保險。

## 8.6 颱風、暴雨、水浸

### 8.6.1 前期活動策劃

應在颱風季節（每年五月）來臨之前，設立颱風應變隊伍。建議每一物業至少設立兩個隊伍，以便萬一颱風時間持續，可以動員第二個隊伍支持第一個隊伍的工作。

每一隊伍均應由一高級管理人員為首，成員應由保養員工和管理員工組成。保養員工能夠處理緊急維修和設施失靈問題，而管理員工能夠處理住客、業戶查詢和行政事務。



相關法例

設立颱風應變隊伍的目的是確保在颱風來襲的威脅下，物業得到適當保護，免於受損。此外，安排管理員工當值，在有需要時提供協助，能夠給予住客和業戶更大安全感。

颱風應變隊伍應具備一切必要裝備，例如雨衣、安全頭盔、安全靴、電筒、手提潛水泵、夾板、沙包、通訊設備和其他手提工具。

颱風應變隊伍應有緊急應變手冊和緊急聯絡名單，當中應包括服務承辦商和總辦事處的支援隊伍成員的聯絡方法。

每一物業的駐場物業經理應負責密切警戒來襲颱風的動向。應在物業的當眼地方例如地下升降機大堂張貼颱風信號的最新情況，請住客和業戶注意。

### 8.6.2 颱風期間

三號颱風信號掛起時，宜採取以下謹慎措施：

- (a) 檢查、清理所有去水渠；
- (b) 檢查所有緊急發電機；
- (c) 確保所有可移動的物品例如花盆已經綁緊穩固；
- (d) 確保各服務承辦商已經將他們的物料、工具等鬆懈物品和棚架綁穩；
- (e) 停止所有高空和室外工作；
- (f) 檢查所有門窗是否已經關好或鎖妥；
- (g) 將所有可能受颱風影響的玻璃例如地下入口大堂的玻璃，用膠紙封妥；
- (h) 颱風應變隊伍的主管應密切監視來襲颱風的最新移動情況，並與隊伍的其他成員保持密切接觸，以便隊伍全部成員能夠在掛起8號颱風訊號時（特別是在正常辦公時間以外掛起時）立即當值。

8號或更高颱風訊號掛起時，颱風應變隊伍應採取以下措施：

- (a) 颱風應變隊伍的全部成員應立即報到當值；
- (b) 隊伍的全部成員應留在管理處，接聽緊急召喚和注意最新颱風動向；
- (c) 一接到緊急召喚，隊伍主管應安排隊伍成員前往現場。不要在高度危險性的情況下嘗試修復損毀，但要盡可能使現場情況安全。各隊伍成員只應在絕對安全情況下，使用充足的安全設備執行工作，特別是進行戶外工作時尤其應該如此。



- (d) 如果可行，颱風應變隊伍應嘗試在尋求保險賠償之前，將所有損毀物件作一記錄。應為該等物件拍攝照片作為記錄。

### 8.6.3 颱風過後

颱風信號除下之後，宜採取以下謹慎措施：

- (a) 對物業進行廣泛視察；
- (b) 為物業業主組織預備颱風損毀報告。應盡可能附上照片記錄；
- (c) 根據保險單的性質和範圍，預備保險索償報告。附上能夠提供記錄的照片；
- (d) 進行所有必要的維修工作；
- (e) 立即組織清理工作和移走瓦礫。

### 8.7 氣體洩漏

如物業懷疑發生氣體洩漏，應立即通知氣體供應商。如發生爆炸、有人受傷或昏迷，應即向警方和消防處報案。

保安員或管理員應立即前往現場，協助有秩序地疏散住客或業戶。如在事發現場有氣體味道，宜採取以下謹慎措施：

- (a) 不要操作任何電制例如門鈴、燈制等，開、關均不可以；
- (b) 不要打電話、使用無線通話器；
- (c) 熄滅所有明火；
- (d) 不要使用火柴；
- (e) 打開全部門窗，讓新鮮空氣進入；
- (f) 關上煤氣錶的煤氣供應閥門；
- (g) 不要試圖拍照，特別不要使用有閃光燈的攝影機。

應預備事故報告，記錄事故詳情，包括事發時間、涉及人士、事發地點、警察報案記錄編號。應拍下照片作為記錄，特別是有財物損失或人命傷亡的情況。

應通知保險公司進行保險理賠。

在氣體總供應恢復之前，必須小心確保各個別的氣體用具均已完全關上。

只有氣體公司或註冊氣體工程承辦商可以對氣體供應系統進行維修工作。

氣體安全（氣體裝置技工及氣體工程承辦商註冊）規例第51D章第3條

## 8.8 升降機失靈或住客被困

1. 物業經理應立即通知升降機保養承辦商到場處理事故。
2. 如有人被困升降機內，保安員或管理員應通過對講機加以安撫，並查詢被困人士被困樓層、被困人數和情況（是否有小孩、長者、病人、孕婦等）。
3. 與被困人士保持緊密通訊，讓他們鎮定。不要試圖撬開升降機門。
4. 如有人被困升降機，而升降機承辦商無法在15分鐘內抵達，保安員或管理員應立即向消防處報案。
5. 升降機承辦商或消防員抵達，救出被困人士後，保安員或管理員應引領被困人士到寬敞地方，並在可行情況下嘗試記錄他們的個人資料。
6. 預備一事故報告，記錄事發時間、被困樓層、升降機編號和事故的其他詳情。





# 9.0 公契



## 9.0 公契

### 9.1 總則

如物業屬於多業權樓宇，物業經理的權力主要來自大廈公契。

公契是對其全部簽字人和所有物業業主均具約束力的法律文件。訂立公契的目的，是列明各個物業業主、住戶和租客在使用物業的公用地方、私人地方和各項設施方面的清晰規則和限制，以及關於成立業主委員會或業主立案法團的事項。

### 9.2 物業業主的權利

每一物業業主購入其單位後，將擁有物業所在地段的某一數目的不可分割份數。公契應規定各物業業主的權利和權益，包括但不只限於以下各項：

- (a) 以該物業業主的名義，獨自管有、使用、佔用和享用有關單位；
- (b) 具有全權自由出售、轉讓和出租各自佔該物業的份額，或允許他人使用該等份額，而不受其他物業業主干預；
- (c) 與物業的其他業主一樣，具有自由使用物業的公用地方和設施，從而適當地使用和享用物業的權利；以及
- (d) 有權投票決定物業的整體管理政策。

### 9.3 物業業主的義務和責任

除權利和權益外，公契也列明各物業業主的義務和責任：

- (a) 行使在公契下的權利時，遵守一切法例規定和批地要求；
- (b) 負責為其所佔的份額付款，包括管理費和對各項基金的供款；
- (c) 負責維持物業的結構性元素完好；
- (d) 負責繳交其單位的稅項和差餉；及
- (e) 遵守公契列明的規則和限制。

### 9.4 管理預算

物業經理應制訂預算案，利便物業的妥善管理。預算案應足以支付物業的管理和保養工作的一切開支。此等開支應由物業的各個業主根據公契規定其各自佔有份額數目分攤。

公契通常規定，不同用途的單位各有獨立的管理帳目。例如，住宅、商業單位、車位的帳目均清楚分開。

另外，應設立一應急基金，以應付預算不足的情況，更重要的是要應付緊急需要。該基金的供款方式亦應是由物業的各個業主根據公契規定其各自佔有份額數目分攤。



## 相關法例

### 9.5 《建築物管理條例》的影響

《建築物管理條例》清楚地以法律條款列明物業各個業主在組成業主立案法團方面的權利和責任以及管理物業的方式。

建築物管理條例  
第3、3A、4條

《建築物管理條例》引入一些強制性條款，供載入所有現有的公契中，目的是要糾正可能剝奪物業業主的權利的一些不公平情況。如果《建築物管理條例》與有關公契的規定有不一致之處，通常以《建築物管理條例》的相關規定為準。

建築物管理條例  
第VIA部  
及附表七

根據《建築物管理條例》組成的業主立案法團應負責代表所有個別的物業業主控制、管理和保養物業的公用地方。

建築物管理條例  
第18條

業主立案法團的管理委員會、物業的各個業主以及被委任管理物業的物業經理均應遵守在物業業主大會上通過的所有決議。

### 9.6 拖欠管理費

物業經理只能根據公契各條條款授予的權力，對拖欠管理費的物業業主採取行動。

按照一般慣例，禁止截斷、干擾供水、供氣、供電和電話等公共服務。此等行為往往會違反各公共服務供應條例，而且有損有關公共機構的利益。此外，在發生意外時，這些行為可能會造成危險。

一般而言，公契授權物業經理採取以下各項行動：

- 在佈告板上張貼欠款業主的資料。必須小心確保遵守《個人資料（私隱）條例》的規定。
- 向有關物業業主發出催繳和警告信。
- 對欠款收取利息及/或追收費。
- 在小額錢債審裁處或法院提出法律行動。
- 在土地註冊處就欠款登記「押記」。

個人資料  
（私隱）條例

# 10.0 租務管理





## 10.0 租務管理

### 10.1 租約

租約是業主和租客之間簽署的合約，用以列明每一方的權利和義務。每份租約給予租客獨自管有有關物業一段特定時間的權利。因此，必須妥善擬定租約，以確保雙方利益。

租期超過3年的租約通常稱為「租契」。

### 10.2 在香港法律架構下的分類

#### 10.2.1 租賃

業主與租客  
(綜合) 條例

《業主與租客（綜合）條例》（第7章）第四部規管住宅的租約，第五部規管非住宅租約。

#### 10.2.2 使用許可合約

使用方乃根據合約享有使用物業的權利，否則該使用將構成非法侵入。但是，使用者並不擁有任何對物業的任何財產權，也沒被授予獨有管有權。《業主與租客（綜合）條例》適用於租約，但不適用於使用許可合約。

使用許可合約不必繳納印花稅。

### 10.3 手續

#### 10.3.1 契據

《物業轉易及財產條例》（第219章）規定，只能夠通過訂立契據來設定、終止或處置土地的合法財產權。租賃具有絕對的年期而且是土地的合法財產權，因此只可以通過契據形式設定。

物業轉易及  
財產條例

契據是一份由其訂立各方簽署、蓋印和交付的文據。

契據只能由個人或訂立方的授權代理人簽署。如訂立方是一法團，其簽署蓋印文據的方式受其組織章程管轄。

## 相關法例

以下是《物業轉易及財產條例》（第219章）推定一法團妥善簽署文據的簽署人：

- (a) 兩名董事；或
- (b) 一名董事加一名秘書；或
- (c) 一名董事加一名常任人員。

但是，若有關租賃的管有期不超過3年（不論被特許方是否有權延期），而且有關租金是不需溢價的情況下能夠合理地取得的最佳租金，則對於該租賃的授予、處置或放棄，契據不是《物業轉易及財產條例》（第219章）下的一個關鍵要求。在這情況下，租約可以採用口頭或書面形式訂立，不必採用契據形式。

### 10.3.2 印花稅

租約或租契應在簽署日期後30天內送交稅務局印花稅署加蓋印花。

印花稅條例

如不為租約或租契加蓋印花，法庭可能在業主和租客面對民事法律程序時不接受未加蓋印花的租約文件作為證據。

租約文件必須加蓋印花，才可在土地註冊處登記。

### 10.3.3 法定通知

條例第四部分（住宅）租約的業主應注意，在租約文件簽署日期後一個月內，業主應向差餉物業估價署署長提交一份「新租約或重訂租約通知書」（表格CR109）供其批署。如沒有經批署的通知書，業主無權提出法律行動追討欠租。

業主與租客  
（綜合）條例

不過，業主仍可在上述一個月時間過後，繳交一筆遲繳收費，提交表格CR109。

### 10.3.4 登記

如租賃的期限超過3年，應於有關租契的簽署日期後30天內在土地註冊處登記，否則將失去在《土地註冊條例》（第128章）下的優先權利。

土地註冊條例

另外，如租約載有續租權，則即使租期不超過3年，亦應為該租約辦理登記。



## 10.4 租賃的措施

### 10.4.1 業主進行調查

租客的財政實力和是否能夠支付租金是業主的主要考慮，因此，業主應採取以下措施：

- (a) 如租客是一所有限公司，應在公司註冊處進行查冊，確定該公司的董事身份，及/或在破產管理署進行清盤查冊，確定該公司沒有被人登記清盤申請。
- (b) 如租客為個別人士，業主可在破產管理署進行破產查冊，確定該人士沒有被人登記破產申請。
- (c) 業主可要求索取銀行諮詢資料，或委託私人調查員確定準租客的信用。

公司條例

破產條例

### 10.4.2 租約內的常見條款

業主和租客可自由地在法律架構內洽商租約或租契的條款。以下各段概述在租賃市場內可能相關的一些重要條款。

#### (a) 物業單位

應在租約內清楚訂明，並且附上圖則。

#### (b) 租期和續租權

租期和其起始日必須清楚訂明。業主可以給予租客在現行租期屆滿後的續租權，並通常預先協定決定租金的方法。

由於續租權乃土地合法權益的一種，並且涉及通知和優先權的原則，有關租約文件應辦理登記。

#### (c) 租金和免租期

租金金額、計算方法和繳租時間均應清楚訂明。在訂立新租約時，為了讓租客裝修單位，很多時候都會給予免租期。

#### (d) 各項服務費

由業主還是租客負責支付各項服務費、該等費用如何計算、費用包含範圍等均必須在租約中訂明。



### (e) 提前終止條款

除非業主或租客其中一方違反租約的重要條款，否則雙方都不能單方面終止租約。但是，只要雙方同意，可以在租約中加入提前終止條款。

### (f) 租金檢討條款

如果租期較長，應設有租金檢討條款，以便使租金在經過一段時間後能夠與公開市場上的租金保持一致。更改租金的規則必須清楚和易於理解。公開市場租金的條款應該清楚訂明。如果發生爭議，解決方法通常是提交獨立的專家或仲裁人解決。

### (g) 分租

租約通常載有禁止轉租、分租的條款。但是，業主和租客可以就分租達成協定。業主通常會加上授予分租權的條件，例如分租面積限制、業主審批分租租客身份、業主與租客分享租金利潤等。加上分租條件的目的，是確保分租租客能夠是業主所能接受的人士。

### (h) 維修

業主和租客之間各自負起的維修責任視租約文件條款而定。通常做法是業主負責外牆和結構性的維修保養，而租客負責內部和非結構性的維修保養。

但是，租客的維修保養義務往往受到租約文件內「正常損耗除外」字眼的限制。其意思是，租客的維修保養責任將隨著時間流逝、物業被正常、合理地使用而遞減。

妥善擬定的租約或租契還應載有條款，訂明業主只在接獲物業出現結構性缺陷的通知時才有責任進行結構性維修保養工作的義務。

## 10.4.3 租金收據

條例第四部分（住宅）租約的業主應在租客繳交租金時，向租客發出收據。收據至少應載明以下資料：

業主與租客  
(綜合) 條例

- (a) 所繳交租金金額；
- (b) 業主姓名和地址；
- (c) 所繳交租金支付的有關時期；及
- (d) 繳交租金的日期。

未能符合以上規定的業主乃屬違法，有被罰款之虞。

#### 10.4.4 物業的接手

可以拍下照片作為記錄用途。在租客接手管有物業之前，租客和業主應一同視察物業。

#### 10.4.5 租約的終止

《業主與租客（綜合）條例》（第7章）在2004年7月9日之前的規定，要求業主或租客終止租約之前先要發出預定的通知。但是，這項法律規定自2004年7月9日起已經廢止。目前，租約終止的通常情況包括以下各種：

業主與租客  
（綜合）條例

##### (a) 租約期滿

固定租期的租約在租期的最後一天自動終止，不必一方先向另一方發出終止通知。

##### (b) 沒收租約

即使租約或租賃並無載有關於沒收租約的條款，《業主與租客（綜合）條例》對於第四和第五部規管的租約還是加諸了暗示條款，即如果租客在租金到期繳付後15天仍未予以交付，業主有權重新進入物業，而租約亦即時停止，而且業主可沒收租約按金。

如果租約被沒收，分租租約亦將終止。

有關程序和詳情在下文第10.5、10.6段說明。

##### (c) 放棄租約

在未得到業主同意收回鑰匙的情況下，純粹把鑰匙留在物業，不構成放棄租約。放棄租約指租客向其直接業主交回物業，而且業主接受交回。

### 10.5 欠租的強制執行

《業主與租客（綜合）條例》規定，在沒有繳付租金的明文承諾和沒收租約的條款之情況下，每一份受條例第四或第五部規管的租約都被視為載有在到期繳租之日繳付租金的承諾、以及該日之後15天仍未繳付即能夠沒收租約的條款。

業主與租客  
（綜合）條例

所以，一般而言，如果租客在繳租日到期15天仍不繳付租金，業主有權採取法律行動。但是，租客可以在業主收回物業之前清繳全部欠租，避免租約被沒收。

基本上，有三種方法對租客提出欠租索償：



### 10.5.1 提出訴訟

視乎索償金額（以下按照2008年6月規定），業主可以在以下有關法院提出法律訴訟：

- (a) 可在小額錢債審裁處索償不超過5萬港元；
- (b) 可在區域法院索償超過5萬港元但不超過100萬港元；
- (c) 可在高等法院原訟法庭索償任何金額的欠租。

要注意的是，雖然高等法院具有不受限制的司法管轄權處理以上任何索償，但高院可能不會受理屬區域法院或土地審裁處管轄範圍的索償。

如果在業主成功在法院進行索償後，租客仍然拒絕繳付欠租，業主可以憑著判決，向法院申請以下一項或多項命令，從而追討欠租：

- (a) 押記令：對租客的不動產作出押記，以求最終將其物業出售。
- (b) 扣押債務人財產令：對租客的動產加諸扣押令。
- (c) 第三者債務扣押令：對租客的債權加諸押記，要求有關債務人將欠下租客的債務直接償還給業主。
- (d) 禁止令：如果有確實證據證明債務人將為了逃避償還判定債務而離開香港，此命令可禁止判定債務人離港。

### 10.5.2 扣押財產

在租客仍然於所租物業經營業務的情況下，通常採用扣押財產的方式追討欠租。《業主與租客（綜合）條例》第三部規管扣押財產申請的程序和手續。

業主與租客  
（綜合）條例

扣押財產申請是一單方申請，意味著租客沒有機會在法官面前提出任何陳詞或反對。這是要避免租客知道有關申請進而搬走原本可扣押的資產。

在法庭發出手令後，法庭執達主任將前往物業，扣押屬於租客的動產。如果租客在規定時間之內仍不支付欠租和扣押費用，被扣押的財物將會被出售，得款先用以補償扣押開支，餘款用來補償欠租。



相關法例

10.5.3 沒收租金按金

如上文第10.5段所指，業主有權從租金的按金沒收或扣除一筆款項，以補償欠租（及/或視租約文件的規定，補償業主因租客違反租約導致的損失）。

業主與租客  
(綜合) 條例

10.6 沒收租約

如上文第10.5段所指，業主除有權提出追討欠租的法律行動外，也有權重新進入物業。業主此舉是行使沒收權，業主並且可以在以下法院提出索償：

業主與租客  
(綜合) 條例

- (a) 土地審裁處；
- (b) 如欠租不超過100萬港元而且物業的應課差餉租值不超過24萬港元（按照2008年6月規定），可在區域法院提出索償；或
- (c) 可在高等法院原訟法庭提出任何欠租款額的索償。

業主在贏得官司後，可向有關審裁處或法院申請管有令狀。在法院發出管有令狀後，法院執達主任將代表業主收回物業的管有權。

業主完全依賴沒收租約條款以自助的方式重新進入物業，是不安全的。租客可以在幾個月之後再次出現，指控業主盜取遺留在物業內的貴重物品。

除民事責任外，業主還可能面對刑事罪名。《業主與租客（綜合）條例》（第7章）第119V條明確規定，任何人士非法地剝奪租客佔用有關物業的權利乃構成罪行，有被罰款甚至監禁之虞。

參考文章：

Davies E.R. (1986), Contract, 5th Edition, Sweet & Maxwell

Dubben N. and Sayce S. (1991), Property Portfolio Management, An Introduction, Routledge

<http://www.hkclic.org> (2008年10月瀏覽)

Lui L.Y. (2005), A paper on Hong Kong Tenancy Law, EAA & Lexis Nexis

Merry M. (1989), Hong Kong Tenancy Law, 2nd Edition, Butterworths

## 免責聲明

本指南由香港測量師學會物業設施管理組編製，目的為概要地講述物業和設施管理業界的現行慣例。

本指南只供一般參考。任何人士如有意使用文中載有的資料，應核實是否適用於有關具體情況，而不應將此等資料視作測量界的專業或法律諮詢意見而依賴之。雖然已盡力確保本指南所提供的資料準確無誤，但對於任何人士因倚賴該等資料以致引起各種責任，本學會或其物業設施管理組並不作出任何保證。

**香港測量師學會**

香港

中環康樂廣場一號

怡和大廈8樓801室

電話： (852) 25263679

傳真： (852) 28684612

電郵： [info@hkis.org.hk](mailto:info@hkis.org.hk)

互聯網址：[www.hkis.org.hk](http://www.hkis.org.hk)

版權所有 翻印必究  
香港測量師學會2009





