

物業管理業

良好人事管理措施



勞工處
Labour Department



物業管理業三方小組
Property Management Tripartite Committee



目錄

前言與鳴謝 ————— P.1

人事管理的挑戰及機遇 ————— P.3

良好人事管理措施

一、 溝通與改善員工福利 ————— P.4

二、 促進員工工作與生活平衡 ————— P.8

三、 加強職安健及優化工作安排 ————— P.12

四、 增加員工事業發展及晉升機會 ————— P.16

五、 提升行業專業形象 ————— P.20

六、 友待年長人士僱傭措施 ————— P.24

參考資料

一、 相關培訓資料 ————— P.28

二、 相關法例 ————— P.29

三、 常用聯絡 ————— P.30

前言

物業管理業跟香港人的生活息息相關，每天所處的地方，包括住宅大廈、商業樓宇、工業大廈、政府大樓、停車場、商場、甚至公園、運動場地、博物館等等，皆有一眾物業經理、管理員、服務員、保安員、設施維修員、清潔員等從業員的身影。物業管理業已是香港一個重要行業，其勞動密集型的商業模式，為勞動市場提供大量職位空缺，當中從事地產保養管理、保安及清潔服務工作的總受聘僱員，已超過22萬人¹，而提供地產保養管理服務的機構，則超過1900間²。

與其他行業一樣，物業管理業亦面對多項人事管理挑戰。其中以人手短缺尤其嚴重，近年香港接近全民就業，很多行業人手普遍不足，物業管理業自然亦不能倖免；加上部份人士誤以為行業的專業性有限及發展前途、工作性質和待遇稍欠理想，影響入行意欲。

事實上，物業管理業經過多年來的發展，已經煥然一新。業務趨向多元及專業化，跨度至環保、法律、資源管理、維修管理、財政管理、協議調解等範疇。此外，政府亦已就「乙類保安人員許可證」的年齡上限，由65歲放寬至70歲³，以及《物業管理服務條例》⁴為業界引入發牌機制，均為業界帶來機遇；前者可配合延長退休年齡，釋放勞動力及紓緩業內人手緊絀問題；後者能夠提高整個行業的專業水平，從而加強公眾對行業以及從業員的專業形象和認可。業界除了更趨專業化及工作前景更佳外，眾多的企業亦已採納「以人為本」的僱傭方針，在強調有效勞資溝通的前提下，推行良好人事管理措施，藉以激勵員工士氣，提升他們對企業的向心力；同時亦能吸引更多新血入行，共同為行業的發展奠定穩固基礎。

¹ 政府統計處《2016年收入及工時按年調查報告》

² 政府統計處《就業及空缺按季統計報告》2016年12月

³ 《保安及護衛服務條例》的修訂於2015年底實施

⁴ 2016年中獲立法會通過

鳴謝

勞工處成立行業性三方小組，旨在提供有效的平台，讓僱主、僱員及政府三方討論業內共同關注的事宜，藉以推廣行業層面的三方對話及合作，以促進勞資和諧。本冊子得以出版，實有賴物業管理業三方小組各成員的支持，他們提供了寶貴的資料及意見。特此鳴謝以下各小組成員（以筆劃排序）：

工會

大廈管理員職工會
物業管理行政及文職人員協會
香港物業管理及保安職工總會
香港樓宇管理僱員工會
香港護衛及物業管理從業員總會

商會

香港物業管理公司協會有限公司
香港物業管理聯會有限公司

僱主機構

太古地產有限公司
仲量聯行物業管理有限公司
佳定物業管理有限公司
和記地產集團有限公司
昇捷管理服務有限公司
信和行政服務有限公司
恒益物業管理有限公司
恒隆地產有限公司
高衛物業管理有限公司
第一太平戴維斯物業管理有限公司
偉邦物業管理有限公司
啟勝管理服務有限公司
康業服務有限公司
富城物業管理有限公司
置邦物業管理有限公司

學會

香港房屋經理學會

人事管理的挑戰及機遇

香港的物業管理業發展迅速，僱主必須作策略性的部署，協調企業內的勞資關係，使人力資源能配合行業發展，迎接未來的商機。面對這些人事挑戰和機遇，很多業內企業都已實施一系列的良好人事管理措施以作應對。

這些措施包括以下六個類別：

- 一、 溝通與改善員工福利
- 二、 促進員工工作與生活平衡
- 三、 加強職安健及優化工作安排
- 四、 增加員工事業發展及晉升機會
- 五、 提升行業專業形象
- 六、 友待年長人士僱傭措施

企業透過這些措施，能增加職位空缺的吸引力及改變外人對行業的誤解，使更多人願意投身物業管理業，從而紓緩業內人手短缺，促進行業的發展。

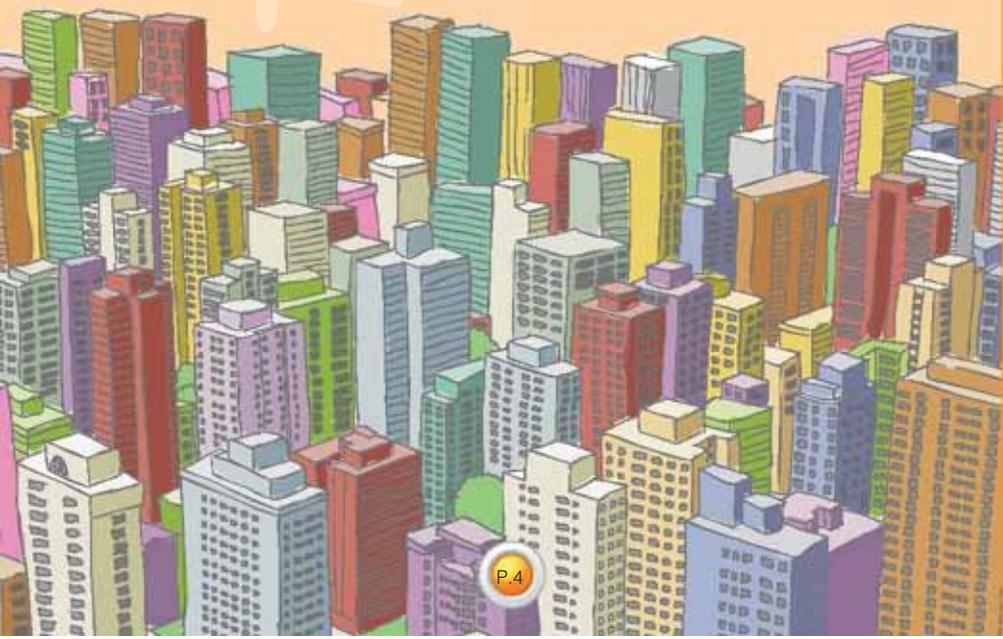
本部份臚列眾多良好僱傭措施的同時，亦會提供實例以說明如何應用及實踐這些措施。



物業

溝通與改善員工福利

管理



溝通與改善員工福利

(常見的良好人事管理措施)

溝通協商

- 定期與僱員溝通協商
- 與僱員建立夥伴關係

提供優於下列由法例規定的假期福利

- 有薪年假
- 有薪病假
- 侍產假
- 產假

為僱員或其家庭成員提供福利及支援

- 結婚休假
- 節慶假（如冬至、平安夜等可休假或提早下班）
- 恩恤假
- 生日假或其他慶祝安排（如小禮物、祝賀電郵等）
- 家長假
- 僱員輔導服務
- 獎金鼓勵（如「新員工入職獎金」和「介紹人獎金」）
- 僱員設施（如哺乳間、休息室、圖書角、員工餐廳等）
- 僱員和家庭成員可一起參與的活動（如參觀工作地點、家庭同樂日、聚餐等）
- 免費或優惠價獲得產品和服務
- 子女／孫兒的獎學金或教育資助
- 為僱員家庭成員提供保險保障
- 家庭成員實習機會

溝通與改善員工福利

溝通協商

- 大部份公司都會設立正式（如委員會）及／或非正式（如茶聚傾談）的員工溝通協商機制，公司可以定期向員工發放公司資訊，而員工亦能反映自己及客戶的意見。此外，雙方又可討論及商議共同關注的事項，尤其是影響員工的政策或改變，使公司推行新政策或新工作安排時，會較易得到員工的支持，有利落實；而所推出的良好人事管理措施，亦能更貼合員工的需要。



夥伴關係

- 當與客戶的管理合約完結時，眾多公司都會及早跟受影響的僱員溝通，並在僱員的同意下，及按照他們的意願，繼續為他們安排其他合適的工作崗位。此外，當公司業務欠佳時，公司都會先實行一些開源節流的措施，而非減薪或裁員。這樣便能與僱員建立夥伴、長遠及互信的關係。

假期福利

- 不少企業對後勤和前線員工一視同仁，均提供比《僱傭條例》規定更優厚的假期福利，例如：
 - 提供多於法例所指定的日數，如入職後首年的有薪年假多於 7 天，及提供 5 天侍產假等
 - 提供法例沒有指定的假日福利，如結婚假、恩恤假、生日假、家長假、節慶日提早下班等等
 - 放寬給予福利的規定，如未達法例要求也可享有疾病津貼、病假／產假發放全薪等



輔導服務

- 不少業內機構都會主動關顧前線僱員的輔導需要，當所管理的物業發生事故，使員工有情緒困擾，機構會按需要啟動僱員輔導服務機制，透過非牟利組織的專業社工為受影響的僱員進行心理輔導，並設有輔導熱線。另外，有僱主更會與專業團體組織精神健康急救班，於機構內訓練精神健康急救員，同事一旦需要協助，可以接受初步輔導。



其他福利

- 除了假日福利，一些公司亦致力為員工或其家人提供其他福利，例如設立「新員工入職獎金」和「介紹人獎金」、於喜慶日及節日贈送小禮物及獎金、僱員患重病或其直系親屬過世時的恩恤金等；又會以公司本身或相關公司的便利，為僱員提供較市場便宜的保險計劃及家庭成員優先享有有薪的實習機會等等。
- 有些公司推行員工子女獎勵計劃，頒贈獎學金予成績優秀的學生，嘉許他們在學業上的傑出表現。另外，又設立海外交流獎學金，讓子女可以申請資助到外國留學。

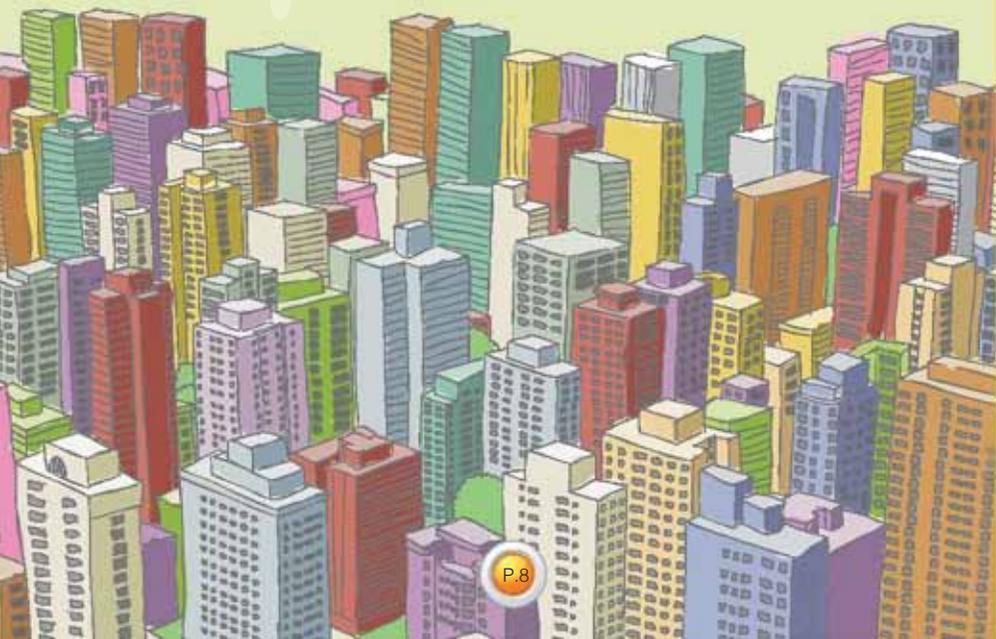


物業

促進員工工作與

生活平衡

管理



促進員工工作與生活平衡

(常見的良好人事管理措施)

- 舉辦興趣班
- 組織體育團隊
- 舉辦休閒活動如旅行、聚餐等
- 參與公益活動
- 鼓勵僱員組織社交聚會
- 推廣開心工作間

促進員工工作與生活平衡



工作與生活平衡

為了減輕員工的工作壓力，並增加工作滿足感，僱主可透過以下措施推廣員工工作與生活平衡：

- 為員工舉辦興趣班、體育活動，例如：烹飪班、攝影班、籃球隊、足球隊等。有些公司甚至會聘請專業教練教導公司的體育團隊，又積極參與業內組織舉辦的運動比賽。
- 為僱員及其子女組織郊外或海外旅行活動，有公司更會賞贈旅遊津貼予傑出員工，推動工餘時享受生活。
- 設立員工義工團隊，定期參與不同的社會服務，包括探訪長者、慈善義賣、賣旗、舊衣／舊書捐贈及慈善馬拉松等活動，鼓勵員工在工餘回饋社會。有公司十分重視義工培訓，安排員工修讀輪椅操作課程，令他們取得工作以外的知識，加強義務工作的質素。



開心工作間

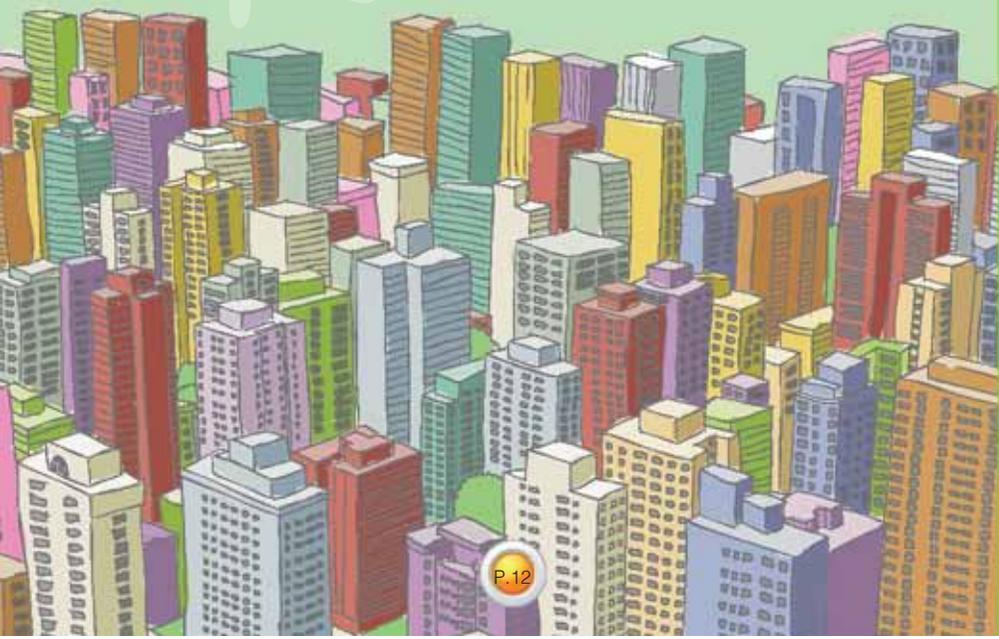
- 許多企業都積極打造開心工作環境，例如聘請專業按摩師到公司為職員按摩，紓緩他們的疲勞；有僱主會貼心關顧需要輪班的前線保安及清潔人員，定期送上糖水及飲品，又會分別舉行日間、夜間周年聚餐，好讓他們都能夠參與當中，不會感到被忽略。



物業

加強職安健及
優化工作安排

管理



加強職安健及優化工作安排

(常見的良好人事管理措施)

職安健

- 成立專責委員會／部門
- 制定職業安全及健康政策

優化工作安排

- 壓縮工作天
- 五天工作周
- 彈性工作時間
- 靈活編更制度
- 職位共享
- 提供兼職工作模式
- 增加前線僱員休息的時間
- 改善／重整工作性質或流程
- 改善僱員的工作間環境
- 工作調動時，安排原區工作

加強職安健及優化工作安排

職業安全

- 許多企業非常重視職業安全健康，成立相關的專責委員會和部門來制定政策，以推行有關措施及推廣職安健工作文化。企業對內會向員工提供安全指引及培訓，又舉辦獎勵計劃，如職安健標語設計／短片／問答比賽，對外則參與各項職安健比賽，促進對此課題的認識。
- 有些企業亦會設立監察機制及隊伍，定期評估員工的裝備及工作場所的設施，確保符合法例所需的職業安全要求，讓前線員工能在安全的環境下工作。
- 很多企業設立緊急應變機制，定期舉行緊急事故預演，例如：意外及危險事故演習等，加強員工於事故發生時的應變能力，減低意外風險。



工作安排

- 許多公司正積極推行壓縮工作天，例如許多後勤職員已享有五天工作周、在管理物業工作的文職員工則行五日半（長短周）工作制等。亦有一些公司在客觀情況許可下，於部份管理物業初步試行八小時三更制。這可增加僱員的休息時間，優化工種。



	早更	中更	夜更
15	✓		
16	✓		
17	✓		
18		✓	
19		✓	
20		✓	
21			✓

- 不少公司亦增加工作安排的彈性，例如設立「人手儲備池」，為不同的客戶提供備用的兼職和臨時人手，這靈活的工作安排亦有助吸納新血如家務料理者入行。此外，有個別業內公司資助文職人員領取保安人員許可證，並盡量讓他們於空餘時間在原區內兼職擔任及體驗保安職位，可賺取外快之餘，又為公司增加備用人手，公司則更易實踐職位共享及靈活編更制度。
- 很多僱主積極改善及優化工作程序，鼓勵員工針對公司的服務及流程，提出改善地方，例如有業內的專業技術員會重新設計操作工具，使日常運作更加暢順；亦有企業接納僱員提議用電子產品，如平板電腦，來處理訪客登記的工作，縮短等待時間，對前線員工、客戶及訪客都帶來便利。

工作環境

- 有些公司會致力改善前線僱員的工作間環境，包括：

- 與客戶協議提供較佳的工作室及設備，例如較寬敞的工作房間予文職人員工作、為保安員設舒適的工作座椅等等。
- 在不同季節提供特別配置予保安員，例如夏天供應小型手提風扇，冬天派發保暖衣、暖包及增設暖風機。

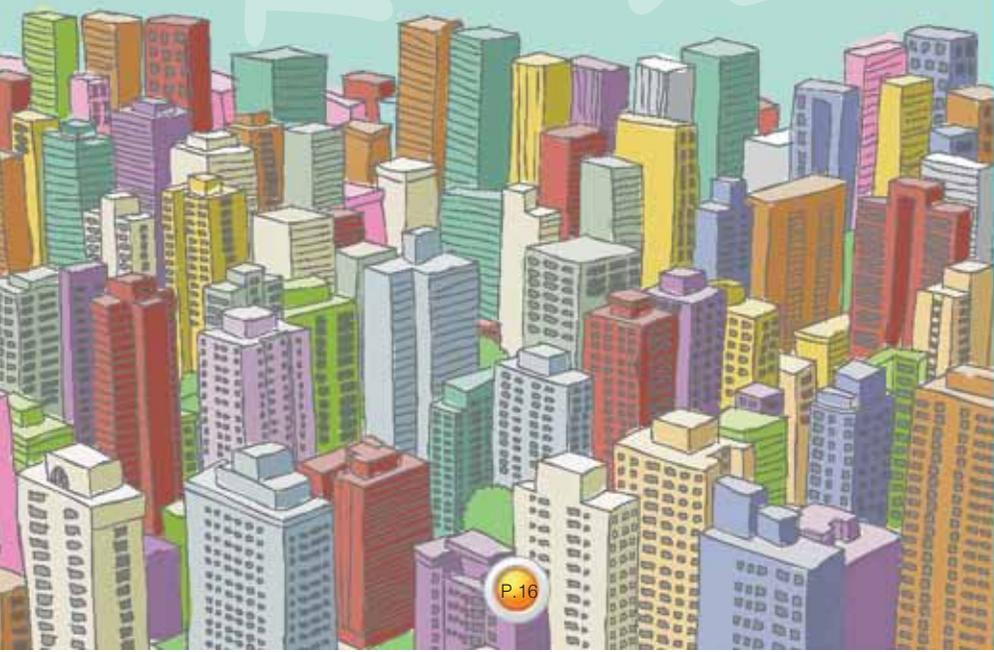


物業

增加員工事業發展及

晉升機會

管理



增加員工事業發展及晉升機會

(常見的良好人事管理措施)

- 設在職培訓
- 為僱員制定個人發展的培訓計劃
- 為僱員提供獲認證的培訓
- 資助僱員進修
- 與教育／培訓機構合辦課程
- 完善的內部晉升機制
- 定期為僱員進行表現評核，並根據評核的分析結果提供協助及培訓
- 讓求職人士及在職僱員認識工作崗位的事業發展階梯及途徑

增加員工事業發展及晉升機會

課堂培訓

- 大部份公司都重視栽培員工及制定培訓政策。有僱主會為僱員制定個人的培訓計劃，資助他們修讀切合本身職務需要的認可訓練



建築物維修保養
業戶管理
康樂活動籌劃

課程，例如協助前線員工完成密閉空間、平安咭及急救課程等等，此舉不但增進員工的工作技能和知識，更能提高公司的服務質素。

- 有僱主會與大專院校及僱員再培訓局等合辦有關物業管理的課程，主要針對物業管理員及會所助理員掌握不同的技能，如建築物維修保養、業戶管理、康樂活動籌劃等，增加員工晉升至督導或主管的機會。

在職培訓

- 有企業會安排管理層級別的員工擔任在職導師(Mentor)，定期針對僱員的工作表現及態度作出指導和建議；並提供職能觀摩及跨團隊項目的實習機會，以豐富他們的在職經驗及培訓，從而了解自己長處及需改善空間。



晉升機會

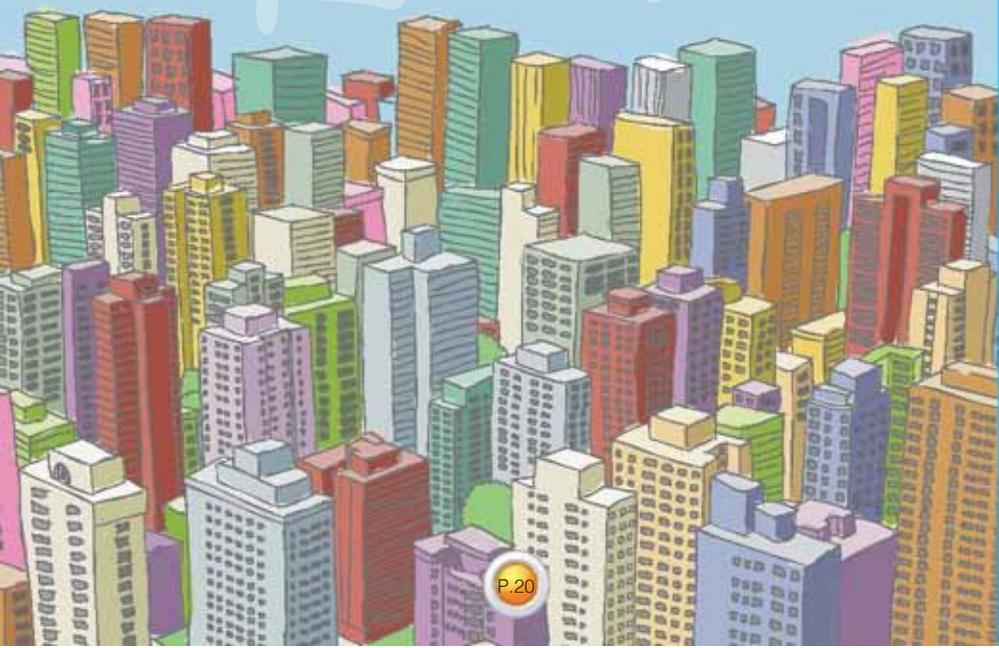
- 絕大多數僱主都會進行定期的表現考核，當有晉升機會時，會優先提升內部優秀員工以填補空缺，這機制令員工在事業上能有更大的發展。
- 對於有潛質的員工，不少公司更會致力栽培以提升他們的工作技能及核心才能，亦會為他們安排到不同的管理崗位工作，增加管理經驗及接觸層面，培育管理接班人，提供事業發展階梯。
- 不少公司的員工手冊及公司內聯網，已公開列明晉升的政策，以及所有督導級或以上職位的學歷及培訓要求、升職面試及考試的安排，這使員工更能規劃未來事業發展的方向。



物業

提升行業專業形象

管理



提升行業專業形象

(常見的良好人事管理措施)

專業形象

- 重塑工作崗位名稱
- 為僱員提供更佳制服及裝備
- 協助員工取得專業牌照
- 舉辦大專院校畢業實習生計劃
- 積極參加與業務管理／人才發展有關的比賽
- 宣傳良好人事管理措施

提升行業專業形象

重塑工作崗位名稱

有不少業內僱主會重塑工作崗位名稱，例如：

1. 物業管理主任 → 物業資產主任
2. 俗稱「看更」的保安職位 → 住戶服務員／禮賓員
3. 救生員 → 助理泳池主管

重塑後的工作崗位名稱令員工工作範圍更清晰及專門化，不單改變大眾對物業管理業從業人員的印象、提升行業形象，更可使僱員更重視自己的崗位，加強對工作的責任感及滿足感。

專業牌照

《物業管理服務條例》下的發牌規定，擔任督導或管理的從業員必須擁有特定的學歷資格及相關的工作年資。因此，不少公司會向有潛質的僱員提供培訓津貼，鼓勵及協助他們完成有關課程、考取相關資格；亦有公司向員工提供有關的進修資訊、給予修讀規劃意見、以及配合修業進度安排適時的在職培訓。

根據條例，「註冊專業物業經理」亦必須為監管局指明的物業管理相關專業團體會員或為其他經監管局審核及認可的同等專業團體會員，不少公司會願意替員工支付有關學會的會費，積極鼓勵他們成為會員，達致持續取得牌照的要求。



畢業實習生計劃

 新條例的發牌制度要求從業員持有專業資格⁵，故一些僱主於大專院校舉辦招聘講座及推出畢業實習生計劃，此舉不但能吸納新血，更可以宣傳物業管理行業的專業及發展性。有公司會分開三大專業去培訓新人：會所管理、客戶服務及工程，讓他們掌握專業技能，孕育業界的專才。



宣傳良好人事措施

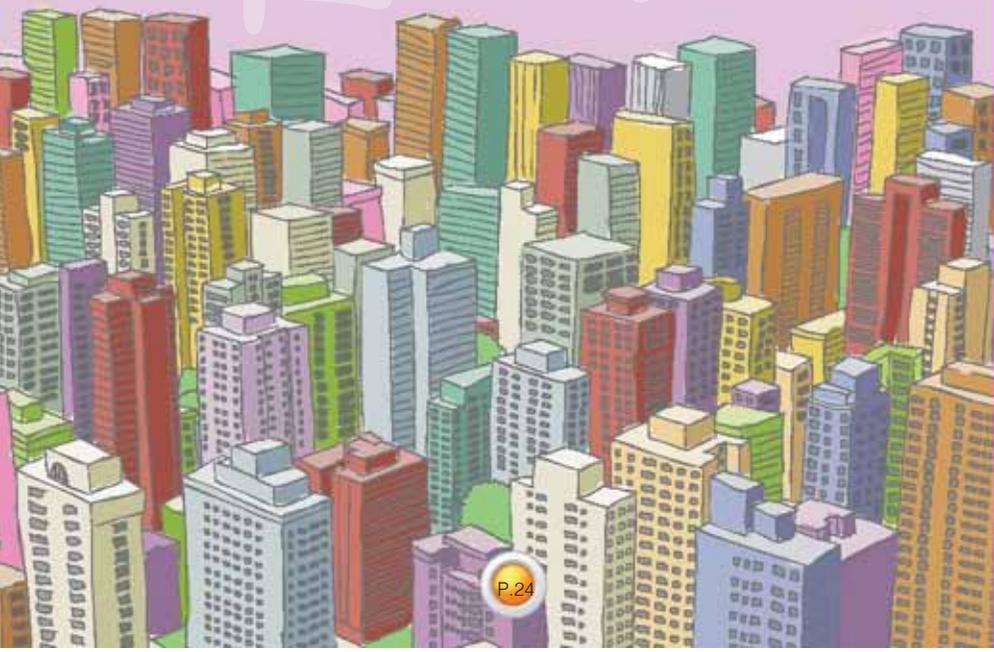
 不少物業管理公司都積極參加與業務管理及人才發展有關的比賽，這不但可以跟業界互相借鑒彼此的良好人事管理措施及執行經驗，又能向外宣傳公司所推行的種種政策，提高公司的競爭力及知名度。



⁵根據《物業管理服務條例》，所有擔任督導或管理職務的物業管理從業員，均須領取牌照。針對物業管理人的發牌制度將分為兩個級別：（第1級）－「註冊專業物業經理」及（第2級）－「持牌物業管理主任」

物業管理

反待年長人士
僱傭措施



反待年長人士僱傭措施

(常見的良好人事管理措施)

- 靈活地安排適合的崗位給年長人士
- 提供合適的工作模式
- 持續培訓
- 積極協助年長人士加入行業
- 盡力提供合適配套

反待年長人士僱傭措施

靈活調度

- 很多公司都知人善任，安排年長員工至客戶服務部或相關部門，借用他們豐富的工作經驗及良好的人際溝通，有效地協助處理突發狀況、解決顧客投訴等。
- 有公司表示會重新聘請已退休的前從業員擔任考核員或審計員，定期到不同的物業重新評核及檢視工作流程；這除了有助公司進一步提升服務效率及水平外，更能把一些年長人士友善僱傭措施帶到工作間，使更多工作崗位適合年長人士，以吸引他們入職。
- 不少僱主會按僱員的體能分派至不同規模的物業，又會調整巡樓時間。例如年紀較大或體力稍遜的員工會被編排到固定及無須巡樓的崗位。



彈性安排

- 雖然很多年長人士仍然適合繼續工作、延遲退休，但部份因各種原因，喜歡以兼職形式工作。有公司因而設立「兼職人手儲備池」，在彈性工作安排及靈活編更的配合下，便可以恆常有效地輔助日常工作、或解決緊急人手調配的需要；這更可使不同員工達至職位共享。



持續培訓

- 很多新的物業都配置了各類不同的新設施，而日常操作亦日益趨向自動及電腦化。有公司因此定期為年長僱員安排電腦及新技能培訓，培訓內容及進度均以年長學員為對象，使他們更容易把握工作所需的技能。
- 有公司挑選熟悉新設施的員工，夥拍年長的僱員一起工作，從而進行具時間及地點彈性的在職培訓，這可使後者對工作更快上手之餘，亦能增進同事間的合作和工作默契。
- 為吸引年長人士加入物業管理業，有僱主免費提供QAS優質保安證書課程，增加他們對行業的認識。



周到配套

- 有公司貼心顧及到部份年長僱員的視力，提供放大文件字型軟件及放大鏡工具，令他們較易閱讀文件。



- 雖然部份保險公司會調整年過65歲員工的醫療計劃費用，但眾多僱主仍願意為年長員工繼續提供醫療保障及免費的健康檢查。

參考資料

一、 相關培訓資料

提供物業管理訓練課程的機構及相關資料

(以筆劃排序)

房屋經理註冊管理局	電話：2544 3002 網址： http://www.hmregistration.org.hk/
英國皇家特許測量師學會	電話：2537 7117 網址： http://www.rics.org/hk/
英國特許房屋經理學會亞太分會	電話：2356 8680 網址： http://www.cih.org.hk/
香港房屋經理學會	電話：2544 3111 網址： http://www.housing.org.hk/
香港設施管理學會	電話：2537 0456 網址： http://www.hkifm.org.hk/
香港測量師學會	電話：2526 3679 網址： http://www.hkis.org.hk/
持續進修基金辦事處	電話：3142 2277 網址： http://www.wfsfaa.gov.hk/
資歷架構秘書處	電話：3793 3955 網址： http://www.hkqf.gov.hk/
僱員再培訓局	電話：182 182 網址： https://www.erb.org/
職業訓練局	電話：2836 1000 網址： http://www.vtc.edu.hk/

提供職業安全及健康訓練課程的機構

職業安全健康局	電話：2739 9377 網址： http://www.oshc.org.hk
---------	---

二、 相關法例

與物業管理業有關的部份法例：

- 《僱傭條例》（第 57 章）
- 《工廠及工業經營條例》（第 59 章）
- 《防止賄賂條例》（第 201 章）
- 《僱員補償條例》（第 282 章）
- 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
- 《建築工地升降機及塔式工作平台（安全）條例》（第 470 章）
- 《性別歧視條例》（第 480 章）
- 《強制性公積金計劃條例》（第 485 章）
- 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）
- 《殘疾歧視條例》（第 487 章）
- 《消防安全（商業處所）條例》（第 502 章）
- 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
- 《家庭崗位歧視條例》（第 527 章）
- 《房屋經理註冊條例》（第 550 章）
- 《種族歧視條例》（第 602 章）
- 《最低工資條例》（第 608 章）
- 《競爭條例》（第 619 章）
- 《物業管理服務條例》（第 626 章）

（對法例的詮釋，應以有關條例原文為依歸。詳情請瀏覽律政司網頁的電子版香港法例，網址為<http://www.elegislation.gov.hk>）

三、 常用聯絡

勞工處

查詢勞工法例

查詢熱線：2717 1771（由「1823」接聽）

網頁：<http://www.labour.gov.hk>

其他機構

（以筆劃排序）

平等機會委員會

電話：2511 8211

傳真：2511 8142

保安及護衛業管理委員會

電話：2801 6181

傳真：2537 5118

個人資料私隱專員公署

電話：2827 2827

傳真：2877 7026

強制性公積金計劃管理局

電話：2918 0102

傳真：2259 8806

警務處警察牌照課

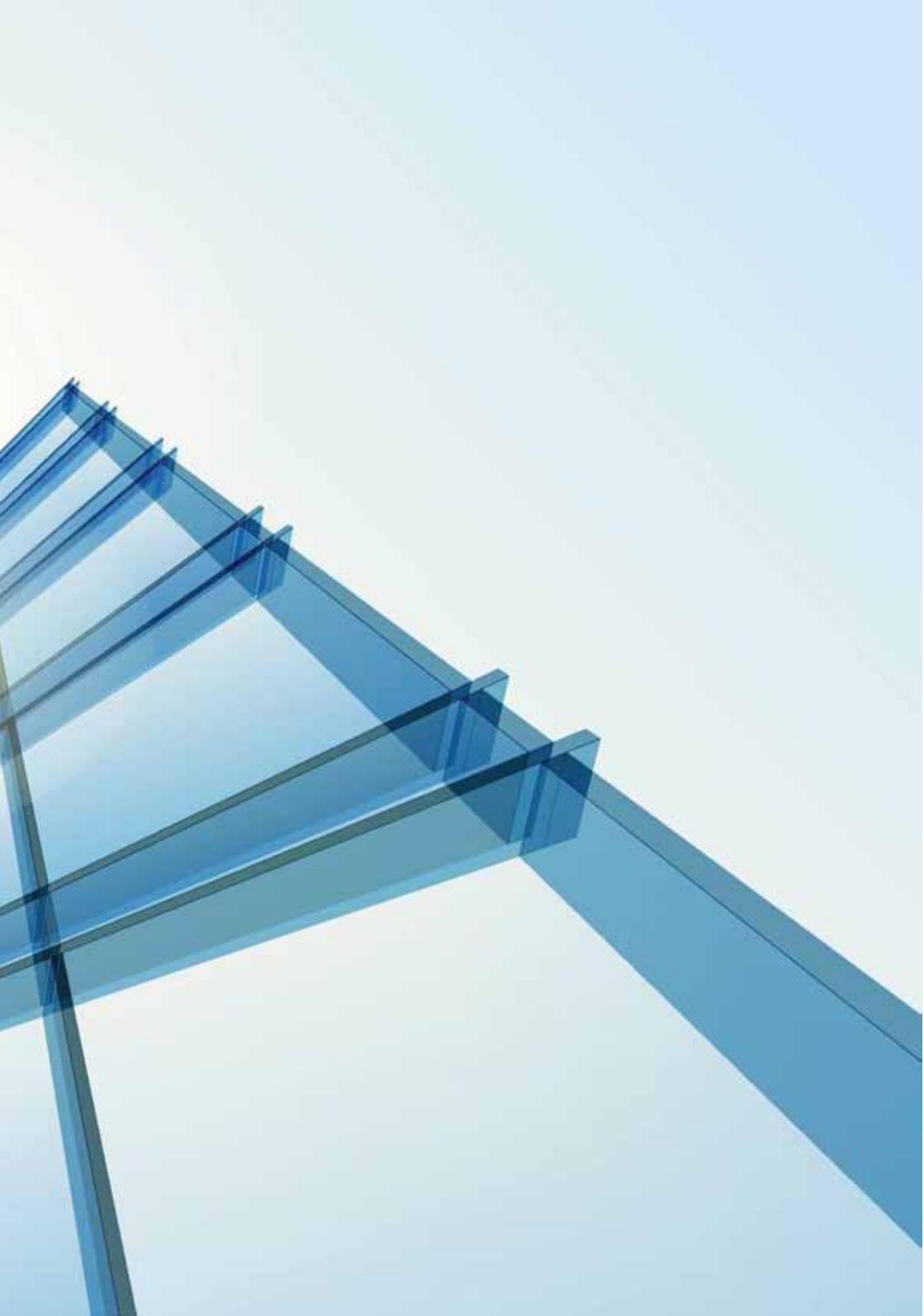
電話：2860 6543

保安人員許可證組

2860 6546

傳真：2200 4324





物業管理



2017年9月編印
(2018年7月更新)