

聘用物業管理公司的程序

「選擇」月刊 93 年 6 月第 200 期曾專題研究有關如何選擇物業管理公司的文章，內容包括聘用物業管理公司的程序，現節錄如下。

1. 找尋管理公司

首先，立案法團一般會在區內與其他業主立案法團交流對現時所聘用管理公司的意見，包括管理質素及收費開支等，認為同類大廈的管理及收費相近者，法團委員到該大廈實地觀察，觀察範圍包括：保安人員有否盡責查詢陌生人到訪；大廈的清潔情況；訪問住客對管理公司的意見；留意大廈的內外結構及各項設施的保養情況等。

2. 提交建議書

當選出數間較適合的管理公司後，便請有關公司作出具體的管理建議書，管理公司會派員到大廈勘察、蒐集資料、了解樓宇的實際情況，然後作出大廈管理建議書，如公共設施的種類、數量及分佈地點；管理費的收支狀況、樓宇各項保險、員工的僱用記錄及勞工保險、大廈的保安設施、清理及搬運垃圾的承辦者、水電維修、電梯保養、公用電費開支、甚至各住戶的聯絡電話等。

建議書內容一般包括：

- 設立管理處，安裝電話及其他應有設備；
- 訂立管理、保安、清潔等職責範圍，釐定管理水平、僱用有經驗的員工，簽訂定期合約、以保障雙方利益；
- 設立檔案紀錄，包括各住戶的通訊電話、各項維修的承辦商號、投訴及處理過程、員工值勤、維修及保養情況等；
- 編訂一個督導及聯絡制度，委任管理人員、分配工作崗

位、輪班及簽到方式，處理特別事故的程序等；

- 財政預算包括：
 - 公共設施的維修及保養；
 - 緊急基金以應付非經常費用的突然開支，如水管爆裂、更換電梯鋼纜或因電力不足而須增設機件等；
 - 管理的經常開支，如文具及雜費等；
 - 清潔服務、包括清潔用品及工具；
 - 大廈公共水費、電費及電話費；
 - 大廈公共地方設施火險、公眾地方保險及勞工保險等。

業主立案法團可要求 2 至 3 套價格的建議書，其一收費較低，與現時管理費相約，另一套則收費較高，但在管理維修保養頻次及員工質素方面則較完善。

3. 約見管理公司

一般意見認為管理公司的建議書內容，可以天花亂墜與實際情況不符，並認為選擇時應以該管理公司是否有完善的管理制度為原則：

- 管理公司的制度是否完善：應聘用有經驗及具專業訓練資格的建築、測量、工程等技師作經常驗查及維修；有 24 小時後勤支援部隊進行水泵、電梯、水管等緊急修理；若有一名專門人員 / 管理經理可與法團隨時聯絡，處理即時問題及跟進問題將會較有信心。
- 公司有否聘用專業人士例如律師、會計師及管理人等，提供業主有關管理樓宇事務、財務及法律諮詢。專業財務管理包括制訂全年經常開支及財政預算；計劃大廈公共地方及設施長期維修及保養支出預算，使業主毋須對管理費全無預算或在沒有準備下要大量開支。
- 管理公司在行內的實際經驗：應查看該公司現時管理的樓宇有多少、在行內有多少年經驗及其管理樓宇的情況，若公司的管理不理想，法團亦不會與其繼續簽約，故此，管理樓宇的單位數目多少可反映公司的管理質素。
- 無論高低價樓宇法團均認為管理公司之實際經驗及是否有完善的管理制度至為重要，著重選擇管理公司之保

安員質素及保安員不可經常更換、大廈清潔，而根據較高價樓宇之法團委員意見，一般會較著重增設公共設施，例如聘請較年輕保安員及安裝最新防盜設施、清潔、加增最新衛星電視、有線電視天線、大堂裝飾、私家路及公園等，而較低價的樓宇除著重於管理公司的保安及清潔外，開支方面亦需合乎經濟原則。

4. 擇選管理公司

法團應根據管理公司的管理制度、實際行內經驗、建議書內容及收費作出選擇及約見較為合適的 3 至 4 間管理公司，聽取其解釋有關管理大廈的建議細則及解答任何有關的問題，再從中選出最合適的公司。

5. 簽訂管理公司

根據不同業主立案法團的意見，合約內容有些厚達數吋，有些則只有 1 至 3 頁紙，若立案法團委員中有律師，內容一般較厚，故此厚薄無準則，但內容應包括：

- 管理細則：管理人員資源分配、日常工作及維修保養檢驗；
- 訂明購買物品、服務或工程開支若在某個金額以上必須經由法團批出，若某項工程 / 物料需超過定額，須由管理公司邀請數間承建商 / 公司投標，然後由法團批出，而有關招標程序及批核、選擇承建商的資料可向各區廉政公署（私營機構顧問組）查詢或訂明若非經常性支出，都必須經法團同意才開出支票付款；
- 訂明簽署任何合約都必須先經立案法團通過同意；
- 列明有 24 小時後勤部隊；
- 每月服務費用包括總寫字樓核數，每張影印或處理文書來往費用；
- 服務條件：開始服務時間、有否試用期及年期、任期年數（現時一般為 2 年），訂明雙方若不續約只須於多少個月前通知即可（現時一般為 3 個月或 6 個月），往後續年再簽約。