

**News Clipping**

Client / Product : The Hong Kong Institute of Surveyors  
Publication : Hong Kong Economic Times  
Date : 3 October 2016 (Monday)  
Page : A17

A17

港聞提要

●港聞 ●國是港事 ●行政人員  
2016年10月3日 星期一

港鐵風化案增  
「小色狼」最細13歲 A18



A20 南亞漢新同鄉  
警開4槍拘2人

經濟日報

港聞  
Local News

港聞·國是港事

行政人員

# 物管業請人難 智能科技紓困

## 設中央保安監察 料難全取替人手

人手不足一直困擾物業管理行業，有估計行內前線仍欠5%至7%，以保安、清潔工最難請人，為解困局，管理業界趨向以智能科技協助。

有管理近2,000幢物業的大型物業公司，將大廈的閉路電視影像傳送至控制中心；亦有老牌屋苑投資百萬元安裝類似系統，兩年整數十萬元。雖然如此，有區議員認為因港人對保安有要求，科技協助只能取代一部分人手，難以完全取代。

■本報記者 張美琪

旗下有逾萬名員工的管理公司康業，其副主席及行政總裁鄭正輝接受訪問時坦言，集團面對人手不足困擾，前線員工欠600人，推算業界整體欠至少5%至7%人手；據他了解，業界普遍各欠數百人，以清潔工及保安員最難招聘。

### 前線欠逾5% 清潔保安難招聘

據統計處數字顯示，由2011至2015年，本港保安從業員增加了近25%至4.03萬人，月入中位數亦上升了26%至1.1萬元；而清潔從業員的人數亦增加了8%，月入中位數增18%至8,500元（見表）。

鄭正輝指出，為解決人手不足的問題，近年已積極研究在服務中使用科技，包括部分單幢大廈缺人時，將大廈閉路電視影像傳送至控制中心作遙控監察。

康業旗下已有逾200物業應用其自行研發的智能平台「NITROL」，以執行大廈常規管理工作。保安員於巡邏時可以平台來記錄大廈的情況，再聯繫相關部門處理，解決員工「談講不識講」的問題；系統亦可實時監察保安員的情況。鄭正輝指，雖然階段性難以統計智能化節省了多少人力，但科技有助於「人少」做「人多」的工作，以6至7名保安人手便可應付10人的工作。

九龍灣淘大花園亦應用了中央監察系統。業主委員會聯會主席葉興國指出，屋苑於2至3年前斥資百萬元，於屋苑內應用光纖內聯網保安系統，以光纖貫通全屋苑19座住宅的閉路電視，再傳予中央保安監察，為屋苑節省了兩個保安員，以聘請一個保安1.5萬元計算，兩年來已節省數十萬元，認為投資有實際效益。

### 保安員熟悉屋苑 辨可疑人士

東區區議員、太古城第5期業主代表趙家賢指出，太古城亦研究如何借新科技替代人手，或於平台、公共空間安裝閉路電視，以了解屋苑有否被禁止的活動出現，之後才派人處理，長遠令人手調配更精準，減少巡邏人手，計劃仍在研究階段，期望兩年內可成事。但他強調，駐守每幢大廈入口的保安員難被取代，因為他們熟悉屋苑情況，有助辨識誰是訪客，又可限制屋苑內裝修等活動。

葉興國亦認為，駐大廈保安有助監察尾隨住客進入屋苑的訪客，又形容住客要求高，期望有保安員檢查訪客，認為難以科技完全取代人手。

測量師學會物業設施管理組前主席楊文柱指出，以科技減少人手是無可避免的選擇，但「人」是服務優劣的關鍵，「聽電話、接投訴都靠人做的」，人少了或會影響團隊的敏捷度。鄭

人手不足困擾物業管理業，康業行政總裁鄭正輝指出，科技有助於「人少」做「人多」的工作。（曾輝輝攝）



物業管理人手不足，不少屋苑以智能科技解決。如淘大花園設中央控制中心（上圖），同時監察19座大廈閉路電視畫面。（葉興國提供圖片）



太古城第5期業主代表趙家賢指出，太古城正研究如何以新科技替代人手，但他強調科技難取代駐守每幢大廈入口的保安。（曾輝輝攝）

### 過去5年 保安及清潔業就業情況

年份	保安		清潔	
	從業員人數	全職僱員月入中位數	從業員人數	全職僱員月入中位數
2015	4.03萬	1.1萬元	6.92萬	8,500元
2014	3.87萬	1萬元	6.84萬	8,200元
2013	3.62萬	1萬元	6.80萬	7,800元
2012	3.34萬	9,500元	6.67萬	7,400元
2011	3.24萬	8,700元	6.42萬	7,200元

資料來源：統計處

### 奇招盡出

## 兼職吃香 推App招聘

科技只能取代部分物管工作，不少工作仍依賴人力處理，因此物管公司仍需奇招盡出吸引新血入行及挽留人才。

有物業公司看準前線人員偏多兼職，推出專招兼職保安員的手機應用程式，亦有屋苑向保安員提供13個月權、發給工獎、最佳表現獎等來「留住保安員的心」。

### 憂薪高不能申公屋

康業副主席及行政總裁鄭正輝認為，行內人手短缺其中一個原因是不少正申請公屋的基層市民，擔心薪金超過限額而「上唔到樓」，故夫婦二人選擇一個做全職、一個做兼職。

他表示，目前保安員的月入已增至1.2萬元，而在半山、偏遠等地區的保安員月薪更已提升至1.5萬元。他透露，亦有人問可否不要升級，「人工多了可能失去申請公屋的資格」。

因應愈來愈多求職者偏向找散工，或以日薪形式工作，康業的子公司力安護衛自行研發出「我要做保安」應用程式（App），將兼職工作與個別求職者配對，應用程式



代價低保安巡邏時，可以照片記錄大廈情況，會即時上傳給總部，（圖為提供圖示）

### 分析

智能化是  
全球趨勢，日本以科技完善  
善物業所提供的服務；新加坡亦在「組屋區」的管理中加入智能化元素。

### 24小時服務專線

熟悉日本物業市場的JP Housing日本不動產社長李翰斌指出，日本人較少安排保安員24小時駐守，而是推「巡邏管理」，即由一個管理員巡邏多幢大廈，除為節省成本，亦因為當地人注重私隱，不希望被其他人了解生活上舉一動。

李指出，當地的犯罪率是全球偏低，故屋苑保安並非物業的重點，反而是提供服務，例如在當地高級住宅大廈中提供服務的人員，其功能不止看更，亦會為住戶提供資訊。

至於日本一些較新、有智能服務的屋苑，現時流行24小時「一電式」服務，例如住戶忘記帶鑰匙，可致電服務專線；他又指出，當地鑰匙普遍一匙兩用，既可開大廈大門，亦可開單位大門，惟鑰匙並不可開其他單位的門，而大部分屋苑均有此功能。

### 斥5千萬優化組屋

而近年以智能城市為目標的新加坡，決定把更多智能科技帶進「組屋區」。除了早年曾在智慧型組屋中安裝智能長者監測系統外，當局亦會在未來4年投資1,000萬元新加坡元（約5,690萬港元），發展全新的智慧城市住區藍圖，進一步收集組屋區內數據，以提供燈光、垃圾處理等服務。

今年初特首提出的施政報告中，提及創科局將與科研及公私營機構共同研究建設「智慧城市」。在巴士站和商場等地方提供免費WiFi及發展智能家居等，而日本及新加坡的物管經驗，實在可作借鏡。 ■本報記者 張美琪

## 日本「一電式」服務 星添智能化