

安全居所 · 舒適生活
提升物業管理服務的水平
設立物業管理行業的規管架構
諮詢文件

民政事務局
民政事務總署
二零一零年十二月

目 錄

		<u>頁數</u>
第 I 章	引言	3
第 II 章	政府的政策	6
第 III 章	可行的規管模式	6
第 IV 章	發牌制度的主要準則	10
第 V 章	遵行成本	14
第 VI 章	推行時間表	14
第 VII 章	你的意見	15
附件 A	香港資歷架構下的 能力標準說明中 物業管理行業的主要職能範疇	17
附件 B1	香港物業管理公司協會會員守則	20
附件 B2	向房屋經理註冊管理局 註冊成為專業房屋經理的資格規定	22
附件 B3	物業及設施經理協會和 新加坡測量師及估價師學會認可標準	24

附件 B4	《物業服務企業資質管理辦法》 (建設部令第 125 號) 物業服務企業資質等級	26
附件 C1	大韓民國物業管理行業的規管架構	28
附件 C2	日本物業管理行業的規管架構	29
附件 D	在公司層面及／或個人層面實施規管 好處和需注意的地方	30
附件 E	單一級別及／或多級發牌制度 好處和需注意的地方	32
附件 F	資歷架構下每個等級的通用指標	34
附件 G	供參考的申請費／年費水平	40

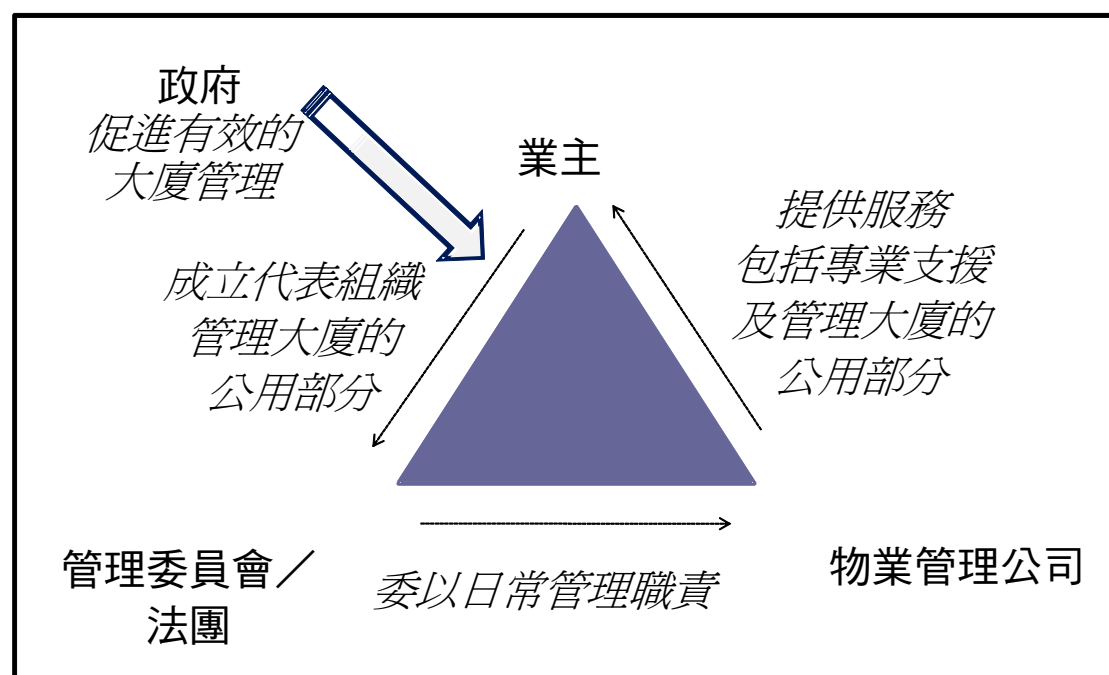
I 引言

業主的責任

對不少香港人來說，物業往往是其最重要的資產。妥善管理及維修樓宇，不僅可為物業增值，也可確保公眾安全。

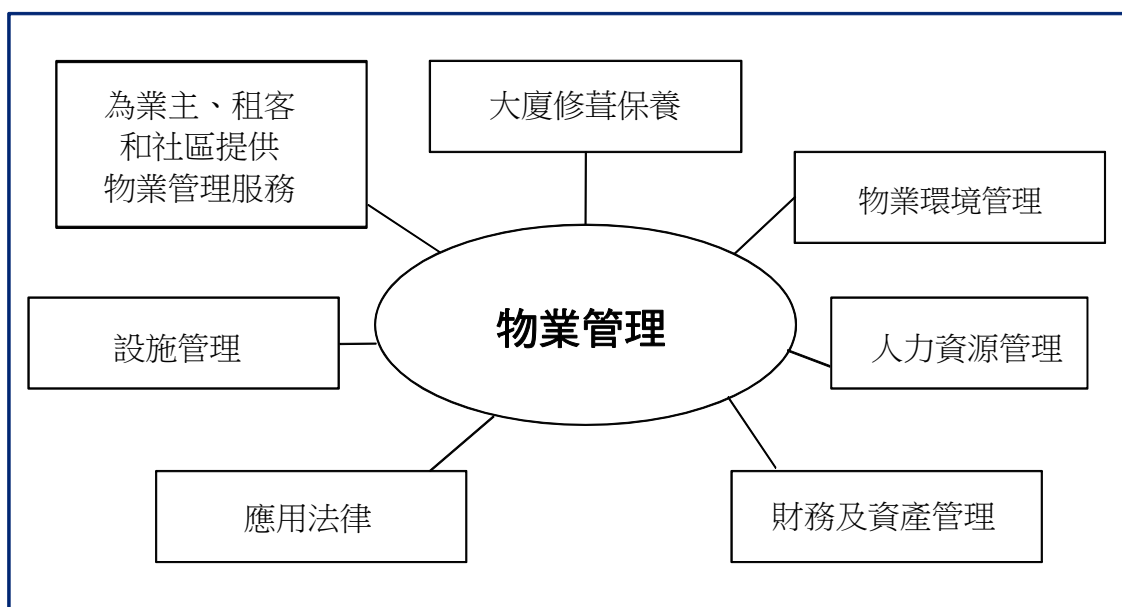
2. 香港市民擁有的物業，主要屬多層大廈的單位。當業主購置大廈的單位，由於持有大廈所在地段的不可分割份數，所以實與其他業主共同擁有大廈的公用部分。維修大廈的公用部分及設施，確保其狀況良好和安全，是大廈所有業主須共同承擔的責任。如發生意外或有人受傷，所有業主均須負共同及各別的法律責任。因此，業主須負責管理及維修外牆、樓梯、天台和升降機等公用設施。

3. 政府為促導業主履行責任，一直協助業主成立業主立案法團(法團)，給予大廈管理的指引及意見，並就大廈維修提供技術意見以及設立資助計劃。大廈的日常管理及維修，主要由大廈業主、法團和物業管理公司負責。



物業管理所需的關鍵能力

4. 物業管理公司在大廈管理方面發揮關鍵作用。物業管理公司具有專門知識，可協助業主及早察覺大廈的問題，防患於未然，適時進行維修工程，以及迅速採取行動以符合法定命令。物業管理事務需要多方面的專業知識，例如物業管理服務、物業環境管理、大廈修葺保養、財務及資產管理、設施管理及法律知識等。工作上亦涉及與各政府部門、非政府機構和各個業主聯繫。因此，對不少法團來說，聘用物業管理公司對有效物業管理及維修十分重要。



在香港資歷架構¹下，有關物業管理行業的能力標準說明²中，訂明了物業管理行業的主要職能範疇。相關的規範細節載於附件A。

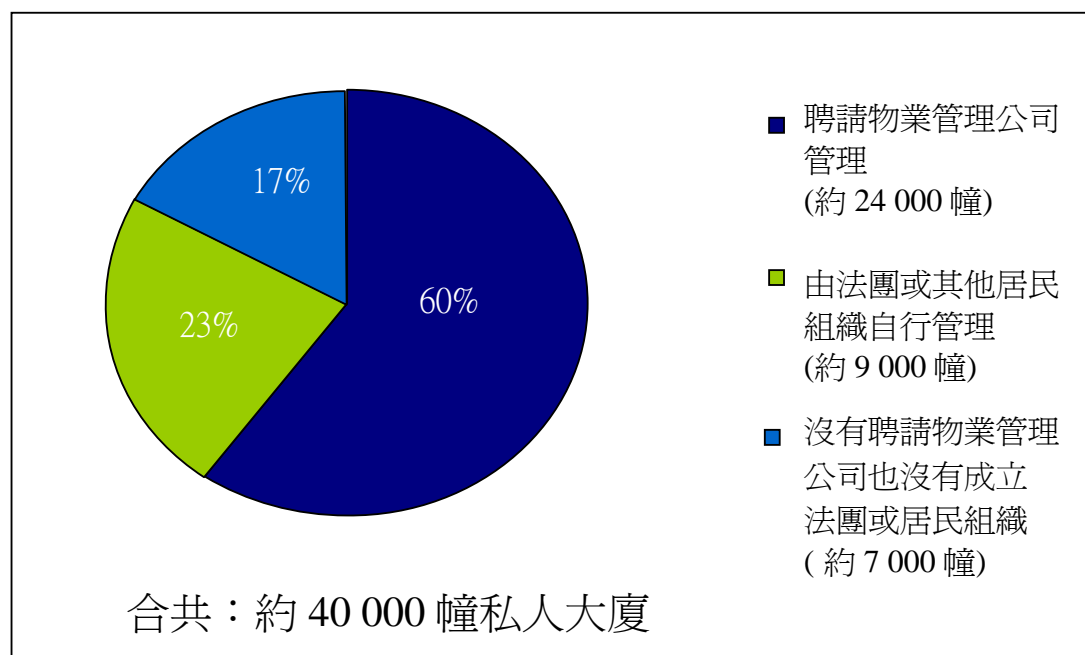
¹ 香港資歷架構是一項政府措施，目的為提供一個具透明度和容易接觸得到的平台以推廣終身學習，從而提升香港勞動人口的競爭力。它是一個七級的資歷制度，涵蓋學術、職業和持續教育界別的資歷。由於設立了穩固的質素保證機制，所有載列於資歷架構下的資歷皆得到質素的保證。

² 能力標準說明制定了對僱員在不同職能範疇的技能、知識和成效標準的要求，以及給予課程提供者一個基準，在設計能滿足業界需求的課程時考慮使用。能力標準說明集合了主要的能力要求和標準，並在資歷架構的各個級別下，按行業的不同的職能範疇進行細分。

物業管理行業的現況

5. 目前，本港共有 40 000 幢私人大廈，當中約 24 000 幢由物業管理公司管理，9 000 幢由法團或其他形式的居民組織管理，餘下 7 000 幢，主要為舊式樓宇，既沒有僱用物業管理公司，也沒有成立法團或任何形式的居民組織。至於大廈的樓齡方面，約 17 000 幢為 30 年或以上，約 4 000 幢為 50 年或以上。

6. 由物業管理公司或大廈管理從業員管理的大廈，當管理公司或從業員有違專業操守或行為失當，會影響樓宇的安全及衛生狀況。至於沒有任何形式的管理的大廈，情況更壞。大廈破舊失修不僅對住戶構成危險，並會危及市民大眾。



7. 目前，本港約有 800 家物業管理公司。當中約 10% 各管理超過 50 幢大廈，提供全面而有系統的物業管理服務；約 40% 主要管理單幢式樓宇，並以具競爭力的收費，提供清潔及保安等基本服務。

II 政府的政策

8. 社會普遍的共識，是保養樓宇包括相關財政負擔的最終責任，應由業主負起，而這也是政府的大廈管理政策的大前提。另一方面，一直有人要求，政府協助有真正需要的業主履行責任，尤其是為着確保公眾安全和環境衛生的緣故。

9. 除了上文第 3 段概述的政策措施外，我們認為政府有責任確保物業管理行業有效管理及維修大廈。我們的政策目標是：

- (a) 確保業主有更多優質、具效率、收費可予負擔的物業管理服務選擇；
- (b) 促進物業管理行業的市場競爭和健康發展；及
- (c) 維持與持份者的伙伴合作關係，達致有效的大廈管理。

10. 為配合這些政策目標，政府打算按下列指導原則，設立機制規管物業管理行業：

- (a) 不應令物業管理成本大增；
- (b) 不應導致物業管理公司／從業員的數目不足以應付社會的需要；及
- (c) 應繼續容許有意從事物業管理行業者自由加入，以及不應出現壟斷。

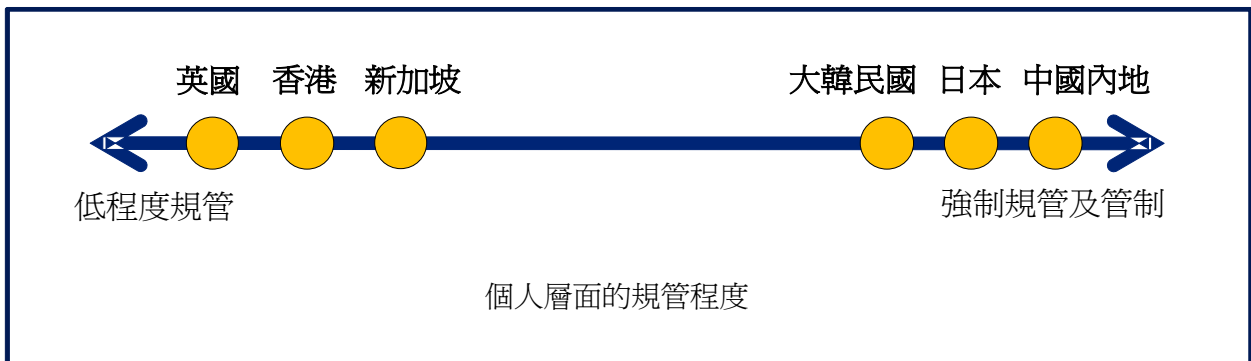
III 可行的規管模式

11. 我們研究過英國、新加坡、日本、大韓民國及中國內地規管物業管理行業的方式。研究結果顯示，規管物業管理行業的方式大致有以下三種：

- (a) 由有關專業團體自我規管；
- (b) 自願認證計劃；及

(c) 強制發牌計劃。

12. 在英國和新加坡，不論是公司或個人層面均沒實施發牌制度。物業管理公司可自願加入專業組織。此外，亦為個人或物業管理公司設有自願認證計劃。至於中國內地、日本和大韓民國，規管模式則截然不同。這些國家在公司及個人兩個層面均實施發牌制度，規管物業管理行業。中國內地設有三級發牌制度，就物業管理公司的財政狀況、屬下相關專業人員數目，以及管理不同類型和面積的物業的經驗，訂立不同規定。從業員本身亦須取得經核證的資格，才可從事物業管理工作。



由專業團體自我規管

13. 在英國，在公司層面，全國性的專業組織，例如住宅管理代理協會 (Association of Residential Managing Agents)，以作業守則規管成員。在個人層面，從業員在通過資格檢定考試並取得相關經驗後，會獲取專業組織的認可資格。由於當地市民大眾熟知住宅管理代理協會會員具備的專業資格，物業管理行業主要由相關專業組織自我規管。

14. 我們注意到，英國的房屋市場並非以多層大廈為主，這與香港頗為不同。英國的物業管理公司，業務範圍較香港的廣泛，包括策略性資產管理、收租和出租樓宇服務。

15. 香港現行的規管制度以英國的制度為藍本。全港共有 800 多家物業管理公司，當中 86 家屬香港物業管理公司協會的公司會員(有關連物業管理公司估計約有 300 家)。物業管理公司如在營運經驗、業務規模和財政狀況等各方面符合協會的規定，可申請成為會員。會員須遵從一套有關專業水平和操守的會員守則(載於附件 B1)。然而，有別於法律執業者和醫生一般必須加入行內專業組織方可執業，物業管理公司並非必須成為香港物業管理公司協會的會員，才能從事物業管理工作。

16. 香港的物業經理個人亦可於房屋經理註冊管理局註冊。管理局憑藉《房屋經理註冊條例》(《條例》)成立，負責物業經理的註冊及紀律規管事宜。目前約有 1 200 名專業房屋經理名列註冊記錄冊。管理局若認為任何註冊專業房屋經理觸犯《條例》列明的違紀行為，可暫時吊銷其會員資格或把其姓名從註冊記錄冊中刪除。不過，由於註冊屬自願性質，即使房屋經理遭除名，仍可繼續從事物業管理工作。管理局對於行內一些有違專業操守或行為失當的從業員，沒有權力執法懲處。《條例》訂明的註冊條件載於附件 B2。

自願認證計劃

17. 新加坡為物業管理行業，在公司層面設立認證計劃，由物業及設施經理協會(Association of Property and Facility Managers (APFM))和新加坡測量師及估價師學會(Singapore Institute of Surveyors and Valuers (SISV))管理。認證制度按物業管理公司的規模分為兩級，認證準則包括最低資本、主要人員資歷，以及投購專業彌償保險。認證制度下設有紀律委員會執行紀律處分。公司獲認證後如有不符合認證標準之處，認證資格會被撤銷，直至不合格的項目達標為止。其他類別的紀律處分包括作出警告或譴責。達到認證標準並獲認證的公司，可聲明取得“SISV-APFM 認證管理代理”(SISV-APFM Accredited Managing

Agents)的資格宣傳其業務。認證準則載於附件 B3。

18. 我們注意到，新加坡超過八成房屋屬於公營，這些大廈的公用地方，由市鎮理事會管理及維修。

強制發牌計劃

19. 在中國內地，當局分別在二零零四年及二零零五年推出公司層面及個人層面的物業管理發牌制度。內地的公司發牌制度分為三級，按公司資本、公司的相關專業人員數目以及公司管理相關類型大廈的經驗而定。每一級的物業管理公司的服務質素均須保持在訂明的水平。申請資格核證的準則載於附件 B4。物業管理人員個人希望取得執業牌照，須符合學歷和經驗的規定，以及通過資格檢定考試。

20. 大韓民國及日本的規管制度簡介，分別載於附件 C1和附件 C2。

設立強制發牌制度的需要

21. 基於現時本港大廈管理的情況，特別是舊樓失修，以及許多樓宇日漸老化，我們的意向是以立法方式，實施強制發牌制度，規管物業管理行業。這種制度有助為行業訂立一個基本的服務水平準則，及提高公眾對物業管理公司須具專業水平的認知，讓他們加深了解聘用合資格物業管理公司的重要性。另外，設立一個規管制度也有助推廣持續有效管理樓宇，既可保障樓宇安全又可令樓宇得以保值的概念。賦權予一個規管當局或政府部門調查投訴，以及對業內違規的公司或從業員處以懲罰和採取紀律處分，有助確保整個行業維持專業水平，以及恪守統一的專業守則。若日後進一步推行強制性大廈管理的措施，例如規定大廈業主聘用管理公司，強制發牌制度是一個先決條件。

22. 此外，我們注意到，大廈管理及維修的其他關鍵環節已受法例規管。舉例來說，《保安及護衛服務條例》規定從事保安工作的保安人員和提供保安服務的公司分別須領有許可證和牌照；《升降機及自動梯(安全)條例》訂定條文，就註冊承建商和工程師定期維修及檢查升

降機和自動梯的工作進行規管。於二零一零年內實施的小型工程監管制度，規定從業員須註冊成為小型工程承建商。當局亦即將透過對法例的修訂強制規定舊樓業主定期檢驗樓宇及窗戶。因此，如不對物業管理行業實施強制規管，現行的大廈管理及維修制度將有欠完整。

23. 香港的物業管理市場非常受費用影響，而且市民對此行業須具專業水平的認知不高。因此，我們認為採用任何形式的自願認證，而沒有強而有力的紀律處分機制支持，難以確保業界完全遵行專業守則。

IV 發牌制度的主要準則

24. 我們已就加強規管物業管理行業的事宜，廣泛徵詢相關專業組織及其他持份者的意見，他們均認為，現行的自我規管模式不足以促進有效的物業管理。然而，部分持份者顧慮到實施強制發牌制度可能導致一些問題，例如可能影響管理費、遵行成本、部分公司或從業員可能失去生意或工作、實施新制度的時間表等。在制訂建議的發牌制度前，我們希望聽取市民大眾對新規管制度的主要準則的意見，這些意見對確保制度順利和圓滿實施，至為重要。

應規管公司或個人還是兩者均受規管

25. 我們知悉有些人關注，應規管公司或個人，還是公司與個人均受規管。就此，按不同的涵蓋層面有三個基本方案：

發牌計劃	方案 1	方案 2	方案 3
公司層面	規管	不規管	規管
個人層面	不規管	規管	規管

各個方案的好處和需注意的地方載於附件 D。

26. 據我們徵詢物業管理行業的意見所得，業界普遍支持在公司層面實施發牌制度。不過，對於在個人層面實施發牌制度，則意見不一。贊成者認為，只有在公司層面和個人層面均實施發牌制度，才可確保行業的服務質素得以提升；對此有保留者則認為，行業慣常運作以團隊合作和集體決策為主，因此在個人層面實施發牌制度可能會令責任誰屬變得複雜。對能夠符合第 9 和 10 段的政策目標和指導原則的不同方案，我們持開放態度。

單一級別發牌制度相對多級發牌制度

27. 另一主要顧慮是，中小型物業管理公司，以及具經驗但缺乏正式資歷或培訓的從業員，能否符合建議的發牌制度所訂的發牌規定。

28. 處理這個顧慮的一個方法，是採用兩級(或多級)規管制度：中小型物業管理公司／從業員符合最低發牌規定，可取得較低級別的牌照，而獲取高級別的牌照，必須在資格、財政能力及經驗方面符合較高規定。這項安排讓具不同資格和經驗的物業管理公司和從業員，得以繼續為不同類型的大廈(由單幢式樓宇至大型屋苑不等)提供具質素和收費可予負擔的服務，從而盡量減低發牌制度對物業管理行業的影響。

29. 單一發牌或多級發牌的方案，在個人及／或公司層面，可透過不同方式實行，這些方式的好處和需注意的地方載於附件 E。

規管制度的範圍

公司層面

30. 我們有需要慎重考慮，是否凡提供職能範疇內其中一項或多項與物業管理相關服務的公司，均須受到新制度規管。我們建議在制訂新的規管制度時，參考能力標準說明下為物業管理行業所訂的職能範疇(見附件 A)。例如某公司向業主代表、法團或其他居民組織提供一項或多項單一服務(如清潔或保安服務)，應否一如物業管理公司般受到

規管？法團本身(或居民組織)應否一如物業管理公司般受規管？

31. 綜觀其他地區的發牌制度，發牌規定的主要組成部分包括：

- (a) 公司的註冊資本；
- (b) 聘用相關專業人員的最少數目；
- (c) 運作經驗的最短年期；及
- (d) 專業彌償保險單的最低保額。

32. 制度如包括第二級別的牌照，我們亦須考慮各級持牌者可管理的單位數目上限。

個人層面

33. 假如在個人層面實施規管，我們須審慎考慮哪些人應受規管。例如，執行下列任何一項或全部職能的從業員應否受規管：

- (a) 擔當一幢大廈的管理級職務；
- (b) 所作決策直接或間接影響向業主提供的物業管理服務的質素；
- (c) 為一幢或多幢大廈物業管理服務的全面統籌／質素保證，承擔責任。

34. 綜觀其他地區的規管制度，對物業經理資歷的共通要求包括：

- (a) 取得認可學術資格；
- (b) 具備從事物業管理行業的最低年資；
- (c) 切實參與持續專業發展課程；及
- (d) 切實恪守專業守則和作業守則。

35. 制度如包括第二級別(或較低級別)的牌照，我們須考慮各個級別對學術資格和工作經驗的最低要求。此外，亦須訂定最低能力準則，

一方面確保質素，另一方面避免出現壟斷情況。透過參考資歷架構各級的通用指標(載於附件 E)，我們須決定物業管理從業員須具備的基本能力。

規管機構的體制安排及職能

36. 在物業管理行業的規管機構方面，可考慮的不同體制安排如下：

- (a) 政府部門：類似民政事務總署轄下牌照事務處。牌照事務處負責規管和執行與旅館、會社、床位寓所及卡拉 OK 場所有關的消防及樓宇結構安全標準；或
- (b) 法定規管當局：一如地產代理監管局，由行政長官委任的管理委員會管理。

37. 規管機構應得到公眾及物業管理行業的信任與尊重，並保持中立，兼顧業界、大廈業主及市民大眾的利益，至為重要。我們傾向設立法定規管當局，其管理委員會的成員來自業界、相關專業界別、政府，以及社會大眾。

38. 至於規管機構的職能，我們希望你提出意見，究竟規管當局應負責監管業界紀律，抑或推動業界發展，還是同時兼具兩個職能：

作為紀律監管機構

- 制訂專業守則及作業守則
- 訂定發牌規定
- 處理對會員作出的投訴及質疑
- 釐訂違反專業及作業操守應處的懲罰
- 撤銷或暫時吊銷牌照

作為推動業界發展的機構

- 提高從業員的專業水平
- 鼓勵和協助業界不斷提升專業水平
- 為從業員提供培訓以及執行持續專業發展的規定
- 舉辦活動以促進物業管理行業的專業發展以及推廣業主教育

V 遵行成本

39. 我們明白有些人可能顧慮，建議的發牌制度所需的遵行成本，會否導致管理費增加，為大廈業主帶來財務負擔。我們認為，管理費所受的實際影響，取決於數個因素包括：

- (a) 規管當局的財政模式；
- (b) 規管當局的人手需求；
- (c) 規管當局的收入來源；及
- (d) 物業管理公司的牌照費用，以及從業員的牌照費用(視乎是否實施個人層面的規管)。

40. 這種性質的規管當局一般須以本身的收入支付日常運作開支。雖然現階段無須就第 39 段(b)至(d)項作出決定，但我們曾研究不同行業的專業團體，例如地產代理監管局、測量師學會、工程師學會、建築師學會、及會計師公會等的會員申請費及／或年費(見附件 G 的列表)。結果顯示，沒有證據證明，這些行業因為規管制度所需的遵行成本而導致服務費大增。

VI 推行時間表

41. 我們預計，約需三年時間預備，讓從業員取得所需資歷(假如實施個人層面的規管)，以及讓物業管理公司在運作、人手和資本要求

方面作好準備。我們會利用這段時間，制訂賦權法例，並成立規管當局。

42. 此外，大家亦須考慮全面實施發牌計劃前，是否需要設立過渡期。如果需要，過渡期應為時多久，當中須考慮到上文第 10 段所載的指導原則，以及早日實施新規管制度的好處。

VII 你的意見

43. 本文件載述我們對規管物業管理行業的初步看法。我們希望知道，你是否同意以立法方式實施強制發牌是適當的發展路向。

44. 我們亦概述了在制訂擬議規管模式時須慎重考慮的主要準則，希望聽取你對以下事宜的意見：

- 應在公司層面、個人層面，還是公司與個人兩個層面規管物業管理行業；
- 應釐訂單一級別發牌規定，還是就不同資歷及背景的公司及／或個人釐訂不同級別的發牌規定；
- 擬議法定發牌制度的範圍為何；
- 除了擔當規管者，建議設立的機構應否肩負其他職能，例如負責監管業界紀律，抑或推動業界發展，還是同時兼具兩個職能；及
- 是否需要設立過渡期，及如果需要的話，過渡期應為時多久。

45. 歡迎於二零一一年三月十五日或之前提出意見。

意見書應送交**民政事務總署**。

郵寄地址

香港灣仔軒尼詩道139號

中國海外大廈21樓

(致：民政事務總署第四科)

傳真號碼：2147 0984

電郵地址：bm_enq@had.gov.hk

二零一零年十二月

民政事務總署可以任何形式及為任何用途，視乎情況複製、引述、撮述及發表所收到的意見書的全部或部分內容，而無須尋求提意見者的准許。

我們在諮詢結束後以不同方式發表及發布的其他文件，或會提述提意見者的名字及所屬團體。任何提意見者如不希望我們透露其名字及／或所屬團體，他們應在意見書內述明。提意見者所提供的任何個人資料，只會由民政事務總署或其他政府部門／機構用於與這次諮詢直接有關的用途。

香港資歷架構下的

能力標準說明中物業管理行業的主要職能範疇

職能範疇	說明
<p>大廈修葺保養</p>	<p>建築物及其設備(通風系統、消防裝置、水務和渠務系統、空調系統、電力裝置)的修葺保養；保持及持續改善大廈功能，使其提升價值；大廈修葺保養工程所需採購和外判工作</p> <p>大廈設備 通風系統、消防裝置、水務裝置(水缸／增壓泵)和渠務系統、空調系統、電力供應和後備供電系統、升降機、扶手電梯、閉路電視／保安系統、電訊網絡及電子科技、吊船、升降台等</p> <p>大廈改善及提升</p> <ul style="list-style-type: none"> － 重鋪天台、提升電力供應系統、外牆翻新等大型工程 － 項目／建造工程管理
<p>物業環境管理</p>	<p>環境清潔、衛生、園境美化及安全等事宜</p> <p>環境清潔衛生及園境美化</p> <ul style="list-style-type: none"> － 各類普通樓宇的清潔 － 園境設計及保養 － 環境保護 <p>環境安全</p> <ul style="list-style-type: none"> － 保安 － 私家路管理 － 緊急事故 － 消防安全

職能範疇	說明
<p>為業主、租客和社區提供物業管理服務</p>	<p>為業主／住客／租戶／服務對象等提供日常服務及與其聯繫</p> <p>為業主代表提供的管理服務</p> <ul style="list-style-type: none"> — 定期召開業主委員會會議、管理委員會會議、業主大會及周年大會等會議 — 定期提交工作報告 <p>為住客提供的客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> — 處理和跟進查詢、投訴及建議等 — 根據大廈公契的條文，制訂住戶手冊 — 推動社區發展並促進鄰舍關係 <p>一般管理服務</p> <ul style="list-style-type: none"> — 入伙前管理 — 管理事務記錄 — 保險及風險管理 — 注意職業安全及健康並執行所需措施 — 擬訂管理合約及租賃協議 — 質素保證
<p>設施管理</p>	<p>主要涉及與物業管理有關的設施管理工作，但不包括設施管理行業的其他職能。主要是管理會所、商場、工商業樓宇及其他類別處所、停車場及卸貨區的附屬設施，以及由物業管理公司管理的其他設施</p> <p>會所及文娛設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> — 各類一般設施的使用及管理，包括康樂設施的牌照申請、保養及更換 <p>商場、工商業樓宇及其他處所設施</p> <ul style="list-style-type: none"> — 各類一般處所設施的使用、管理及發展 <p>停車場及卸貨區設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> — 停車場設施(出入口控制系統、照明設備、空氣質素監察裝置、方向指示標誌等)、行車道、泊車位、載貨升降機，以及其他設施的管理、監控及修葺保養

職能範疇	說明
應用法律	<p>了解司法制度及政府部門一般職責範疇、安排訴訟及調解、草擬合約等工作，以及基於《建築物管理條例》提出有關大廈管理的建議</p> <p>法律程序、安排訴訟及調解</p> <ul style="list-style-type: none"> — 委託律師展開訴訟／抗辯等法律程序 — 向法院申請禁制令 — 安排調解或仲裁 <p>撰寫合約</p> <ul style="list-style-type: none"> — 簽立供應品、貨品及服務供應合約(包括外判管理合約) — 制訂合約條款
財務及資產管理	<p>執行財務管理及擬備財政預算</p> <p>收支帳目</p> <ul style="list-style-type: none"> — 收取管理費(包括根據大廈公契／《建築物管理條例》就欠款徵收附加利息及行政費) — 安排／確認日常開支 — 提交收支結算表及資產負債表 — 分配資金 <p>財政預算</p> <ul style="list-style-type: none"> — 計算每年用於固定項目及服務合約的開支 — 預留款項以應付非經常支出 — 撥款進行大廈修葺工程 <p>企業財務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> — 資產管理 — 計算財政收入／現金流量
人力資源管理	<p>計劃人力資源需求，招聘員工，培訓，表現評核，建立緊密合作的管理團隊，確保工作安全，以及與服務對象妥善溝通。同時需考慮物業管理行業的特殊情況，如作業守則、個人專業操守、語言要求及相關法例條文</p>

香港物業管理公司協會會員守則

香港物業管理公司協會(協會)會員受協會的組織章程大綱、組織章程細則和本守則規管。本守則的目的，是促進高專業水平和商業道德操守。

2. 本守則是協會認同的最基本標準。會員務須同時細閱各有關條例、會員在工作上須依從的公契，以及相關的管理協議。
3. 如有協會的指示，會員須根據守則的規定，回答有關其操守的問題。如會員的操守違反本守則或與協會的宗旨不符，可能遭譴責、暫停或撤銷會員資格。

操守原則

4. 為保持高水平的專業操守，協會會員須遵守以下規定：
 - (a) 會員須忠誠地執行所承接的職務，也須妥善兼顧委任人和預期會使用或享用其服務人士的利益。
 - (b) 會員須竭力通過履行職務，以促進良好的物業管理。
 - (c) 會員不得在知情下承接任何其資源或能力不足以應付的工作。
 - (d) 會員在未經客戶同意，或未界定有關各方的職責的情況下，不得把受託的工作轉託他人。
 - (e) 會員未經實際或準客戶表明同意，不得披露客戶提供的機密資料。
 - (f) 會員須避免任何與其法律或合約訂明的責任相抵觸，或可能令人對其誠信產生懷疑的行為或情況。
 - (g) 會員不得擁有任何將會或可能違反這些規定的商業權益，或與該等業務有聯繫。

- (h) 會員如發現有利益衝突，不論是合約或個人利益衝突，以致可能違反本守則，須按情況申報利益並取得有關各方同意繼續聘任，或脫離利益衝突的情況，或消除造成利益衝突的源由。
 - (i) 會員須事先告知客戶其聘用條件和收費準則，並與客戶議定這些條件將為其聘用基礎，而會員不得就受託執行的職務，要求或接受任何方面付出其他款項或代價，不論有關方面為客戶或任何其他人或實體。
 - (j) 會員不得力圖惡意損害協會其他會員的信譽。
 - (k) 會員須遵守協會理事會不時發出的專業操守實務指引。
5. 協會致力維護在業務上公平競爭的原則和崇高的專業操守。《防止賄賂條例》(第 201 章)第 9 條訂明商業道德標準的架構。協會會員應確保自己與僱員熟知和遵守這些法律條文。

向房屋經理註冊管理局

註冊成為專業房屋經理的資格規定

除符合以下條件的人外，管理局不得接納任何人註冊為註冊專業房屋經理—

- (a) 他是一
 - (i) 香港房屋經理學會會員；或
 - (ii) 其他房屋管理團體的成員，而管理局接納該團體的成員的資格標準不低於學會會員的資格標準；或
 - (iii) 已在房屋管理學及其他學科的考試中取得合格成績，並曾接受訓練和取得經驗的人，而該等考試、訓練及經驗，是獲得管理局在一般或個別情況下接納為不低於學會會員的資格標準的資格的；
- (b) 他令管理局信納他在緊接註冊申請的日期之前，已在香港取得不少於一年的有關專業經驗；
- (c) 他通常居於香港；
- (d) 他不是研訊委員會的研訊對象，亦不是一項根據《房屋經理註冊條例》(第 550 章)第 IV 部作出的禁止他根據本條例註冊的紀律制裁命令所限制的對象；
- (e) 他以書面聲明令管理局信納他勝任從事房屋管理工作；及
- (f) 他是獲得註冊的適當人選。

2. 在不限制《房屋經理註冊條例》第(1)(f)款的效力的情況下，任何人如—
 - (a) 曾在香港或香港以外地方被裁定犯了任何可令房屋管理專業的聲譽受損的罪行，並被判處監禁，不論是否緩期執行；或
 - (b) 曾在專業方面有失當行爲或疏忽行爲，

管理局可拒絕接納該人註冊為註冊專業房屋經理。

3. 凡申請人令管理局信納他勝任從事房屋管理工作，而其後管理局信納該人並不勝任從事該項工作，管理局可將此事轉介一個研訊委員會處理，而該研訊委員會須處理此事，猶如此事是一宗《房屋經理註冊條例》第 21(1)條所指的投訴一樣。

**物業及設施經理協會和
新加坡測量師及估價師學會
認可標準**

獲授予認證資格的公司，其主要決策管理人員須為合資格專業人員，並且是新加坡測量師及估價師學會(譯名)(Singapore Institute of Surveyors and Valuers)或物業及設施經理協會(譯名)(Association of Property and Facility Managers)的會員。公司的董事或管理層如非上述兩個機構的會員，也可視乎個別情況申請認證資格。

2. 認證資格分為兩級——甲級和乙級，分級按公司所管理的多層業權發展項目的複雜程度而定。

甲級

3. 甲級認證資格適用於現正管理大型商用物業，即工業樓宇、辦公大樓、商鋪或以商用為主的混合發展項目、社區／機構大樓，以及大型住宅發展項目，即超過 150 個單位的項目的申請者。

4. 申請者須符合以下條件：

- (a) 申請者須最少是一所合夥商行或有限法律責任公司，最低繳足股本為 10 萬新加坡元。
- (b) 申請者必須有最少一名主要管理人員，持有有關物業或樓宇管理學的學士學位(或同等專業資格)，最少具有五年全職從事物業管理的直接／具證明工作經驗，並證明勝任工作，以及
 - (i) 最少一名僱員持有其他相關學位(或同等專業資格)；或
 - (ii) 最少兩名僱員持有認可的物業或樓宇管理文憑，並最少具有五年擔任主要管理人員的相關經驗。
- (c) 申請者的員工須經面試考核有關多層業權物業管理及相關課題的知識，表現須令人滿意。

- (d) 申請者須確保持有有效的專業彌償保險單，保額不少於 50 萬新加坡元。申請者在申請認證資格時，保險單的有效期不得少於三個月。申請者如沒有購買保險，須在獲得認證資格當日起計的 30 日內，提供符合上述規定的保險單。

乙級

5. 乙級認證資格適用於管理小型住宅或商用物業發展項目，即單位數目為 150 個或以下的項目的申請者。

6. 申請者須符合以下條件：

- (a) 申請者須最少是一個獨資經營者。
- (b) 申請者最少一名主要管理人員，持有有關物業或樓宇管理學文憑。
- (c) 主要人員必須全職從事物業管理最少三年，並證明勝任工作。
- (d) 主要人員必須經面試考核有關多層業權物業管理及相關課題的知識，表現須令人滿意。
- (e) 申請者須確保持有有效的專業彌償保險單，保額不少於 10 萬新加坡元。申請者在申請認證資格時，保險單的有效期不得少於三個月。申請者如沒有購買保險，須在獲得認證資格當日起計的 30 日內，提供符合上述規定的保險單。

7. 獲授予甲級認證資格的公司，也可管理乙級認證資格所涵蓋的項目。但獲授予乙級認證資格的公司不得為甲級項目提供服務，須待晉升至甲級後才可。

《物業服務企業資質管理辦法》(建設部令第 125 號)

物業服務企業資質等級

(一) 一級資質：

1. 註冊資本人民幣 500 萬元以上；
2. 物業管理專業人員以及工程、管理、經濟等相關專業類的專職管理和技術人員不少於 30 人。其中，具有中級以上職稱的人員不少於 20 人，工程、財務等業務負責人具有相應專業中級以上職稱；
3. 物業管理專業人員按照國家有關規定取得職業資格證書；
4. 管理兩種類型以上物業，並且管理各類物業的房屋建築面積分別佔下列相應計算基數的百分比之和不低於 100%：
 - (1) 多層住宅 200 萬平方米；
 - (2) 高層住宅 100 萬平方米；
 - (3) 獨立式住宅(別墅)15 萬平方米；
 - (4) 辦公樓、工業廠房及其它物業 50 萬平方米。
5. 建立並嚴格執行服務品質、服務收費等企業管理制度和標準，建立企業信用檔案系統，有優良的經營管理業績。

(二) 二級資質：

1. 註冊資本人民幣 300 萬元以上；
2. 物業管理專業人員以及工程、管理、經濟等相關專業類的專職管理和技術人員不少於 20 人。其中，具有中級以上職稱的人員不少於 10 人，工程、財務等業務負責人具有相應專業中級以上職稱；

3. 物業管理專業人員按照國家有關規定取得職業資格證書；
4. 管理兩種類型以上物業，並且管理各類物業的房屋建築面積分別佔下列相應計算基數的百分比之和不低於 100%：
 - (1) 多層住宅 100 萬平方米；
 - (2) 高層住宅 50 萬平方米；
 - (3) 獨立式住宅(別墅)8 萬平方米；
 - (4) 辦公樓、工業廠房及其它物業 20 萬平方米。
5. 建立並嚴格執行服務質量、服務收費等企業管理制度和標準，建立企業信用檔案系統，有良好的經營管理業績。

(三) 三級資質：

1. 註冊資本人民幣 50 萬元以上；
2. 物業管理專業人員以及工程、管理、經濟等相關專業類的專職管理和技術人員不少於 10 人。其中，具有中級以上職稱的人員不少於 5 人，工程、財務等業務負責人具有相應專業中級以上職稱；
3. 物業管理專業人員按照國家有關規定取得職業資格證書；
4. 有委託的物業管理項目；
5. 建立並嚴格執行服務質量、服務收費等企業管理制度和標準，建立企業信用檔案系統。

大韓民國物業管理行業的規管架構

在大韓民國，住用房屋總數約有 1 320 萬個，其中約 53% 為住屋單位和分層住宅大廈單位。住戶總數估計為 1 250 萬個，其中約 660 萬個(53%)居於樓高五層以上的大廈。

2. 《房屋法實施條例》(譯名)規定，分層住宅大廈如住戶單位超過 500 個，須強制聘用房屋管理專門人員；而住戶單位少於 500 個，則須聘用助理房屋管理專門人員。
3. 房屋管理專門人員和助理房屋管理專門人員並無年齡限制和正式學歷規定，但必須每兩年參加一次考試。估計現約有 8 000 名房屋管理專門人員和 4 000 名助理房屋管理專門人員受聘於物業管理行業。
4. 在公司層面，物業管理公司必須取得牌照，方可從事物業管理業務。

日本物業管理行業的規管架構

在日本，估計有 4 800 萬個住戶居於住用房屋，其中約 3 000 萬(62%)自置住屋，另 1 300 萬(27%)租賃住屋。全國人口當中，居於分層住宅大廈的約佔 10%，在城市，這個比率較高，為 20%。

2. 在個人層面，分層住宅大廈管理專業人員與管理監督提供物業管理服務。分層住宅大廈管理專業人員負責大廈公用部分及設施管理、清潔及向業主提供專業支援等服務。這些人員受日本多層住宅大廈單位管理中心(譯名)規管。
3. 至於管理監督，除執行分層住宅大廈管理專業人員的職責外，還負責監督分層住宅大廈的管理事務以及已簽訂合約的實施進度。管理監督受日本多層住宅大廈單位管理公司業協會(譯名)規管，並須通過相關考試。
4. 在公司層面，凡物業管理公司均須取得國土交通省發出的牌照。

在公司層面及／或個人層面實施規管
好處和需注意的地方

方案	好處	需注意的地方
<p>方案 1： 只在公司層面 實施強制發牌</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 增加對業主的保障，因為不合資格的公司不得提供服務 • 改善服務質素，減少有違專業操守的行為，因為向違反專業守則的公司處以懲罰和採取紀律處分 • 增加公司表現的透明度 • 備存完備的註冊公司名冊 • 與方案 3 相比，從業員的抗拒較小 	<ul style="list-style-type: none"> • 與方案 3 相比，業主的保障較少，因為從業員不受規管 • 不能直接鼓勵從業員爭取較高資歷 • 增加公司的遵行成本 • 如公司把遵行成本轉嫁業主，管理費可能會增加
<p>方案 2： 只在個人層面 實施強制發牌</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 增加對業主的保障，因為不合資格的從業員不得提供服務 • 改善服務質素，減少有違專業操守的行為，因為向違反專業守則的從業員處以懲罰和採取紀律處分 • 增加從業員表現的透明度 • 備存完備的註冊從業員名冊 	<ul style="list-style-type: none"> • 與方案 3 相比，業主的保障較少，因為沒有規定物業管理公司須僱用專業從業員，所以服務質素沒有保證 • 未能解決業主提出的一些主要問題： <ul style="list-style-type: none"> - 業主與物業管理公司之間缺乏互信 - 部分業主認為物業管理公司的服務質素欠佳

方案	好處	需注意的地方
		<ul style="list-style-type: none"> - 對物業管理公司的財務匯報工作的關注 • 僱用持牌從業員的公司，成本或會增加，管理費可能隨之提高
<p>方案 3： 在公司與個人層面均實施強制發牌</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加強對業主的保障，因為不合資格的公司及從業員不得提供服務 • 透過向違反專業守則的公司及從業員處以懲罰和採取紀律處分，減少有違專業操守的行為，改善服務質素。 • 增加公司及從業員表現的透明度 • 令公眾感到業界的專業水平有所提高 • 訂立標準的專業守則，可助公司及從業員與業主溝通 • 備存完備的註冊公司及從業員名冊 	<ul style="list-style-type: none"> • 增加公司及從業員的遵行成本 • 如遵行成本轉嫁業主，管理費可能會增加 • 沿用目前公司及個人層面的自我規管，便無需提供額外資源成立規管機構

單一級別及／或多級發牌制度
好處和需注意的地方

公司層面

方式	好處	需注意的地方
方式 A： 單一級別發牌	<ul style="list-style-type: none"> • 釐訂統一標準可提升業界的專業水平 • 設立簡單的發牌制度，實行統一的作業守則 • 沒有標籤效應 	<ul style="list-style-type: none"> • 中小型公司或會被淘汰，以致大型公司壟斷市場 • 中小型公司須付的牌照費與大型公司相同，有欠公平
方式 B： 多級發牌	<ul style="list-style-type: none"> • 按公司不同的規模及經驗釐訂不同的標準，提升業界的專業水平 • 中小型公司可繼續提供服務 • 業主可按需要選擇合適級別的公司 • 鼓勵公司藉提升級別以持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 對行業現時的運作模式帶來重大轉變 • 標籤效應或會導致價格差異 • 級別較低的公司，市場會較小 • 管理多級發牌制度比較複雜

個人層面

方式	好處	需注意的地方
<p>方式 A： 單一級別發牌</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 釐訂統一標準可提升業界的專業水平 • 設立簡單的發牌制度，實行統一作業守則 • 沒有標籤效應 	<ul style="list-style-type: none"> • 如最低規定定得太高，具經驗但沒有正式資歷的從業員或會被淘汰 • 資歷及收入較低的從業員須付的牌照費，與資歷及收入較高的從業員相同，有欠公平
<p>方式 B： 多級發牌</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 按不同層次的工作釐訂不同標準，有助提升業界的專業水平 • 具經驗但沒有正式資歷的從業員可繼續提供服務 • 鼓勵從業員藉提升級別持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 對行業現時的運作模式帶來重大轉變 • 標籤效應或會影響從業員的收入水平 • 級別較低的從業員，就業市場較小 • 管理多級發牌制度較為複雜

資歷架構下每個等級的通用指標

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
1	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠牢記所學，並能藉著其他人的構思顯示出對少數範疇的初步理解 - 能夠運用基本技能 - 能夠接收及傳遞資料 - 在督導或推動之下，能夠運用基本工具及材料 - 能夠將學習得來的回應應用於解決問題上 - 在熟悉的私人及／或日常環境下工作 - 在推動之下，須顧及部分可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 主要在嚴謹界定及高度有規律的情況之下工作 - 執行重複及可預計的工序 - 執行清楚界定的工作 - 履行有相當局限的職責範圍 	<ul style="list-style-type: none"> - 在清楚指導下，能夠執行常規性及性質重複的工作 - 在嚴謹監督下執行受指導的工作 - 完全需要依賴外界人士監督其工作成果及質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 就簡單直接的主題，參與部分討論 - 能夠閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在 - 在熟悉／慣常的情況下，能夠就有有限數量的少數範疇進行簡單的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行有限範疇的簡單工作，從而處理數據及取得資料 - 能夠運用範圍有限的、十分簡單而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用整數及簡單小數來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、 自主性及問責性	溝通能力、運用資訊 科技及運算能力
2	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識 - 能夠對一些評估作出比較，並詮釋現有資料 - 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題 - 在熟悉的私人及／或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況 - 需要與其他人協調以達成共同目標 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作 - 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作 - 需要在一定時限內達到某些工作成果 - 對本身的工作成果的量和質負有清楚界定的責任，須受外界人士核查其工作質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 就確定的主題，主動參與討論 - 能夠從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下複述出來 - 在熟悉／慣常的情況下，能夠就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料 - 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、 自主性及問責性	溝通能力、運用資訊 科技及運算能力
3	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠將知識及技能應用於一系列不同的工作中，顯示出能夠理解相關的理論 - 能夠獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經縝密分析的判斷 - 對清楚界定但有時是不熟悉或未能預計的問題作出各種回應 - 對熟悉的事物作出概括及推論 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種不同的情況下，包括熟悉及一些不熟悉的情況，運用已知的技術或學習技巧 - 能夠從既定的程序中作出重要的選擇 - 向有關對象作出陳述 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種可預計及有規律的情況下，執行有關工作，當中可能涉及一些需要負上某程度個別責任的非常規性工作 - 在指導／評估下，進行自我訂立工作進程的工作 - 對本身工作成果的量 and 質負責 - 對他人的工作成果的量 and 質負有清楚界定而有限的責任 	<ul style="list-style-type: none"> - 在熟悉的情況下，能夠進行詳細的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應，同時亦能在編寫篇幅較長的文件時，運用適當的結構及風格 - 能夠選取及運用標準的應用軟件，以取得、處理及整合資料 - 在日常的情況下，能夠運用各種不同的數字性及圖像性數據，但當中可能涉及一些非慣常的元素
4	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過建立一個縝密的方式，吸收廣泛的知識，並專精於某些知識領域 - 能夠呈報及評估資料，並利用有關資料計劃及制定研究策略 - 能夠在大致熟悉的情況下處理清楚界定的事項，但亦能夠擴展至處理一些不熟悉的問題 	<ul style="list-style-type: none"> - 在各種不同及特定的環境下工作，當中涉及一些具創意及非常規性的工作 - 在規劃、篩選或呈報資料、方法或資源等各方面，能夠運用適當的判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠執行需要熟練技巧的工作，當中需要一些斟酌處理及判斷能力，並需要執行監督職責 - 訂立自己的工作進程及進行指導性工作 - 在一般性指引或職能內工作 	<ul style="list-style-type: none"> - 在熟悉的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通 - 能夠融匯貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜的構思 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、 自主性及問責性	溝通能力、運用資訊 科技及運算能力
	<ul style="list-style-type: none"> - 運用一系列專門技巧及方法以作出各種回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 執行日常的探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題 	<ul style="list-style-type: none"> - 對本身的工作成果的質和量負責 - 符合特定的質素標準 - 對他人的工作成果的量和質負責 	<ul style="list-style-type: none"> - 有規劃地取得及運用資料，選擇恰當的方法及數據以證明有關成果及選擇的合理性 - 在工作中進行多階段運算
5	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過分析抽象資料及概念，從而產生構思 - 能夠掌握各種不同的專門技術、具創意及／或概念性的技能 - 能夠指出及分析日常及抽象的專業問題及事項，並能作出以理據為基礎的回應 - 能夠分析、重新組織及評估各種不同的資料 - 能夠批判性地分析、評估及／或整合構思、概念、資料及事項 - 能夠運用各種不同資源協助作出判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同技術性、專業性或管理職能上，運用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程有關的規劃、設計、技術及／或管理等職能，有效運用適當的判斷能力 	<ul style="list-style-type: none"> - 執行涉及規劃、設計及技術性工作，並承擔一些管理職責 - 在廣泛的規限準則下，擔負責任及具問責性工作，以達至個人及／或小組工作成效 - 在合格的高級從業員的指導下工作 - 在其他人的協助下(如需要時)，處理專業操守事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠向各種不同的對象，就該科目／學科的標準／主題，作出正式及非正式的表述 - 能夠就複雜的題目參與小組討論；能夠製造機會讓其他人作出貢獻 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 能夠詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的／目標

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、 自主性及問責性	溝通能力、運用資訊 科技及運算能力
6	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識 - 能夠在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧 - 能夠從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應 - 能夠批判性地檢討、整合及擴展一門科目／學科的知識、技巧運用及思考方式 - 在缺乏完整或連貫的數據／資料的情況下，能夠處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同情況下，轉換及應用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程(包括尋找資源及評估)有關的複雜規劃、設計、技術及／或管理等職能方面，有效運用適當的判斷能力 - 進行研究及／或高級技術或專業活動 - 設計及應用合適的研究方法 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的專業工作之中 - 能夠行使重要的自主權，以決定及達至個人及／或小組的成果 - 對有關決策負責，包括運用監督職權 - 能夠顯示出領導才能及／或就變革及發展等方面作出貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等 - 能夠運用各種電腦軟件支援及改善工作效益；能夠指出改進現有軟件的地方，從而提高有關軟件的效益，或指定使用新的軟件 - 能夠對各種不同數字性及圖像性數據作出評估，並能在工作的不同階段利用計算協助工作進行

級別	知識及智力技能	過程	應用能力、 自主性及問責性	溝通能力、運用資訊 科技及運算能力
7	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠以批判性的角度研究一門科目或學科，包括能夠理解該門科目或學科主要的理論及概念，並作出評價，同時明瞭該門科目或學科與其他學科之間的概括關係 - 能夠指出獨特的創見，將之概念化，並轉化為複雜抽象的構思及資料 - 在缺乏完整或一致的數據／資料的情況下，能夠處理極複雜及／或嶄新的事項，並作出有根據的判斷 - 對某一專門研究領域或更廣泛的跨學科關係，作出重大而具原創性的貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠掌握研究及運用方略，並能作出具批判性的討論 - 培養對於新環境下所出現的問題及事項，作出具創見的回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的複雜及專業工作之中，其中包括嶄新及前所未有的情況 - 在處理及解決問題時能顯示出領導才能及原創性 - 對有關決策負責 - 高度自主，對本身的工作負有全部責任，對他人的工作亦負有重大責任 - 能夠處理複雜的操守及專業事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 因應各種背景情況及目的，能夠策略性地運用溝通技巧，與不同對象溝通 - 能夠按發表學術著作的標準及／或作出批判性討論的標準來進行溝通 - 能夠時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求之下作出改變及適應 - 能夠運用各種電腦軟件，指出改善工作效益的軟件要求，並能預計未來對這方面的要求 - 能夠批判性地評估數字性及圖像性的數據，並能廣泛採用有關數據

供參考的申請費／年費水平

個人

牌照／會員資格	機構	申請費(元)	年費(元)
營業員牌照	地產代理監管局	-	1,280
地產代理牌照	地產代理監管局	-	2,010
正式會員	香港測量師學會	1,230	1,360
仲會員	香港工程師學會	660	500
會員	香港工程師學會	1,350	1,350
會員	香港建築師學會	2,000	2,000
附屬會員	香港房屋經理學會	800	400
會員	香港房屋經理學會	1,250	650
會員	香港會計師公會	2,800	2,350
保安人員	保安及護衛業管理委員會	160	160

公司

牌照／會員資格	機構	申請費(元)	年費(元)
地產代理公司	地產代理監管局	-	2,800*
物業管理公司	香港物業管理公司協會	2,500	7,000
保安公司	保安及護衛業管理委員會	3,500	14,650

* 在同一公司牌照下每增設一個營業地點，須繳付年費 2,120 元。