



香港房屋經理學會 The Hong Kong Institute of Housing

1988年創會 Established in 1988

1997年按香港法例第507章成立 Incorporated in 1997 under Cap. 507, Law of Hong Kong

2020年物業管理業監管局認可專業團體 PMSA Recognised Professional Body in 2020

News Clipping

Publication : Economic Digest
九個蓋卅十個煲 物管善用科技提升服務
Date : 23 August 2025
Link : P020-023



文、攝(部分)——梁彩鳳



香港房屋經理學會會長游錦輝指出，物業管理行業長期欠缺人手，必須善用科技，提升服務質素。

九個蓋卅十個煲 物管善用科技提升服務

樓市近期似乎有起色，無論一手及二手，都有很多潛在買家睇樓，

人們都希望買到優質物業，其中一項準則，當然是管理有道，這要倚仗物業管理公司的質素。

隨著社會進步，市場對物業管理服務的需求大增，

但是人才供不應求，所以必須引入更多科技，提升整體服務質素。

今期請來香港房屋經理學會會長游錦輝分享，

物業管理業界人才情況，以及科技的應用範疇。





香港房屋經理學會 The Hong Kong Institute of Housing

1988年創會 Established in 1988

1997年按香港法例第507章成立 Incorporated in 1997 under Cap. 507, Law of Hong Kong

2020年物業管理業監管局認可專業團體 PMSA Recognised Professional Body in 2020

香港房屋經理學會成立37週年，於2020年獲物業管理業監管局認證，成為首批在發牌制度下認可專業團體，目前共有3,500個會員，他們都是註冊的房屋經理，全港超過七成物業都由這些會員管理。

會員必須擁有五年以上工作經驗，同時修讀本港大專院校提供的指定認可課程；如果工作經驗在七年以下，還需要通過面試，才能成為正式會員。

「若果以物業管理人（第1級）及（第2級）計算，總數約為15,000人，年齡中位數為45歲，根據統計，現時業界最少欠缺一成人手。」

物業管理人（第1級）及（第2級）主要是管理層，擔任經理級或以上職位，由於是專業人士，無法輸入外勞。

「業界絞盡腦汁提升服務質素，科技雖然不能夠取代人手，但是可以與人類協作，減低成本，同時提升效率，亦有效減低工傷及安全隱患。」

廣泛應用機械人

新冠肺炎疫情期間，住宅、商場或寫字樓大量應用機械人，包括巡邏及清潔機械人等，這些應用相對普及及成熟。

事實上，機械人還有其他的應用場景，包括清潔洗手間，取代人手進行這類厭惡性的工作。

物業需要定期清洗水缸，每次都要出動三至四個人，其中一至兩名人員進入水缸這個密閉空間工作；其他人在外面監察他們的安全。其實可以讓機械人進入水缸工作，更能保障工作人員的安全。

現時很多私人物業，包括住宅及寫字樓，都會為住戶或租戶推出手機應用程式（App），讓他們自助完成各種功能。

「手機App可以作為門禁、乘搭升降機、預訂會所設施，當有訪客來訪，住戶可以自行申請二維碼，傳送給對方作為進入的憑證。」

近10至20年，很多新型屋苑都會推出手機App，方便住戶，也有不少舊式屋苑進行數碼轉型，推出類似的手機App。

較普遍的科技，還包住宅及商場的停車場，使用車牌識別系統，大閘的鏡頭懂得識別車牌號碼，並且指示車輛到指定的位置停泊。

無論停車場或商場洗手間，都已經智能化，人們可以透過顯示屏，了解設施的閒置情況。

「以洗手間而言，物業管理公司可以掌握人流高峰期，然後調派更多人手勤加清潔，或者預備足夠的消耗物資，因應需求。」

物聯網監察異常情況

物業管理公司今年較多使用智能保安巡邏系統，物管人員巡邏的時候，遇上任何情況，都可以拍照，然後上載至系統，讓相關的人士跟進，不再需要像以前一樣，寫在記事簿，隨時忘記跟進。

此外，不少新型屋苑推出智能通行證，這是Virtual Key，住戶不用拍卡，只須透過手機App的NFC（近場通訊）功能，系統自動識別住戶的身分，便會自動打開大門。

訪客到訪物業的時候，未必會有保安人員進



智能巡邏機械人可以協助城市清潔工作。（圖片由被訪者提供）





香港房屋經理學會 The Hong Kong Institute of Housing

1988年創會 Established in 1988

1997年按香港法例第507章成立 Incorporated in 1997 under Cap. 507, Law of Hong Kong

2020年物業管理業監管局認可專業團體 PMSA Recognised Professional Body in 2020

投資 Investment

科技發達

行訪客登記，現時可使用自助系統。

近期香港天氣酷熱，但是間中暴雨成災，天氣變化莫測，物業的照明及空調系統亦需要作出相應調節。

「商場及寫字樓均引入中央能源管理系統，因應天氣、日夜時段及人流，進行人工智能(AI)分析，自動調節照明及空調，以達到最佳化，節省能源消耗，同時監察空氣質素，確保室內環境舒適。」

物業管理亦較多使用物聯網，在不同地方安裝傳感器及機站，形成一個網絡，然後透過人工智能進行分析，決定是否需要進行進一步行動。

在隱密的地方發現有人或者有東西郁動，就會發出警示，提醒保安人員前往了解。

安裝在各種喉管的傳感器，若果出現不尋常的震動，可以及早發現問題，包括出現裂痕，最終有可能引致漏水等問題，若能即時處理，毋需等到水喉爆裂，才知道問題所在。

近年樹木健康惹起人們關注，在樹木上安裝傳感器，可以了解樹木的傾斜度，如果超越警戒線，便會發出提示。

無論是公營房屋，或者私人物業，都會使用高清鏡頭，監察高空擲物，避免造成意外。

近期低空經濟成為熱門話題，這是指1,000米以下的空域，使用無人機進行各種工作。

「無人機在物業管理方面的應用，較多是物

業勘察，配合人工智能，檢視外牆的裂痕及其他問題。」

如果使用傳統的方法，需要搭棚或者使用吊船，工作人員以肉眼偵測，需時較長，而且具有一定危險性。

使用無人機巡邏有待普及

屋宇署正在研究相關方案，私人的物業管理公司亦有因應個別物業，使用無人機進行勘察。

最近警務處使用無人機在邊界警區及西九龍總區試行巡邏，使用人手的話需時約兩小時；無人機可以大幅減少至15至30分鐘。

「香港有很多別墅、大型屋苑及山頭，這些都可以使用無人機巡邏，有效提升效率。」

室內方面，例如後樓梯的巡邏，可以使用無人機代替，既可以減少保安人員的受傷機會，亦可以填補這些厭惡性的空缺。

使用無人機可能牽涉到法例，需要申請及審批，此外由於無人機具有潛在危險，保險方面如何安排，亦是需要解決的問題。

無人機拍攝四周影像，可能會牽涉到私隱守則；無人機發出聲響，可能會帶來噪音問題，這些法律責任亦有待解決。

「使用無人機仍有一系列的問題需要解決，但是當條件成熟，使用無人機將會進一步普及。」



目前無人機在物業管理方面的應用，較多是物業勘察。
(圖片由被訪者提供)



物管公司使用VR進行培訓。
(圖片由被訪者提供)



香港房屋經理學會

The Hong Kong Institute of Housing

1988年創會 Established in 1988

1997年按香港法例第507章成立 Incorporated in 1997 under Cap. 507, Law of Hong Kong

2020年物業管理業監管局認可專業團體 PMSA Recognised Professional Body in 2020

AR模擬危險情況，方便導師教導應對方法。
(圖片由被訪者提供)



低空經濟還包括運輸，使用無人機運載重型物件，包括玻璃、大型空調等，這些較適合在空曠地方進行，在密集市區較難成事。

其他科技如擴展實境 (AR)、虛擬實境 (VR) 主要應用於睇樓，其實亦可應用於物業管理，尤其是培訓方面。

這些科技可以協助進行高空工作或者危險示範的培訓，這樣既可以保障人員的安全，又可以令他們掌握相關技巧。

倡議設立資助

「在全球而言，香港物業管理應用科技的水平算高，因為香港較多高樓大廈，在物業管理方面存在一定難度。」

當然，內地在這方面的科技亦非常先進，可以作為香港的參考。

全新的物業，當然可以引入更多科技，但是本港大部分樓宇屬舊式大廈，這些大廈具有一定的局限性，例如沒有Wi-Fi，而且也沒有光纖設備，網絡傳輸速度有限。

「舊式樓宇需要進行大型翻新，才能使用最新科技，而這牽涉一定成本，要視乎業主的睇法。」

本港有很多「三無」大廈，有時要業主夾錢做消防令、修葺令等，都是非常吃力，更遑論夾錢進行翻新。

「政府並無推出特別的資助計劃，協助舊式大廈使用物業管理方面的科技，所以我們因應新

一份《施政報告》提出各種建議，希望能夠推動智能物業管理技術。」

香港房屋經理協會的建議，包括為業主提供誘因，例如稅務寬免，吸引他們使用相關科技。

此外，政府亦可以成立基金，資助各種新科技的研發及應用，促成物業管理公司與初創公司合作，推出更多智慧型的解決方案。

政府亦可考慮設立專項資助計劃，因應不同的專項提供資助，以提升科技應用為最終目的。

「政府成立智慧交通基金，其實亦可以推展至物業管理範疇，這樣有助香港成為智慧城市。」

科技雖然可以節省人手，但是要在住戶體驗與效率之間取得平衡，因為部分人士始終喜歡人與人之間的接觸，完全沒有人的話，感覺變得冷冰冰。

「鄰里之間經常發生衝突、誤會等，需要物管人員在當中調解及協調，梳理不同持份者的關係，這些是科技難以取代，科技主要協助完成重複性的工作，然後讓物管人員騰出時間處理其他問題。」

本港大廈林立，未來仍有不少新建物業，對物管服務需求不斷增加。(中新社圖片)



23

前線員工同樣不足

物業管理行業的從業員數目龐大，前線員工同樣欠缺一成人手。

「本港勞動力不足，而且樓宇愈來愈多，未來數年潛在單位供應超過10萬個，對物業管理服務需求不斷增加。」游錦輝說。

政府推出「補充勞工優化計劃」，物管行業可以輸入外勞填補前線空缺，個別物管公司早已提出申請，累計獲得審批數千人，他們的月薪中位數介乎17,000元至18,000元，物管公司需要為他們提供住宿，這些外勞的平均年齡普遍較低。

「物業管理是朝陽行業，無論任何經濟情況，都不會有太大影響。」

經濟較佳的時候，較多人會搵工跳槽，但是新物業不斷增加，令人手進一步緊張。

當經濟下行，例如新冠肺炎疫情期間，有較多人入行，包括當時的空姐，但是當經濟好轉，這些人可能會返回本行。