

致：信德物業管理有限公司

總監 Mr Dick Kwok

總經理 Ms Cindy Yip

高級經理 Ms Elaine Chan

高級物業經理 Mr Tony Chan

## 我對寶翠園 2023 年度預算案意見

### **增加管理費缺乏理據**

管理公司每每決定上調管理費時，慣性籠統在通告中將管理費呎價同「類似同級」的私人屋苑比較作為理由。管理公司可曾撫心自問，寶翠園的管理質素真的比貝沙灣，泓都這兩個屋苑同級或更好嗎？又將寶翠園管理費的「建築呎價」與其他屋苑的「實用呎價」比較，魚目混珠，試問有何用意？

### **人力資源問題 一葉知秋**

「人力資源」佔全年開支高達 25% 共 2,300 多萬，為全屋苑最大單一支出。但管理公司服務質素卻不斷下滑，一年比一年差，人事更替頻繁如走馬看花，管理缺乏連貫性，住戶連最基本應有的物管服務質素也享受不到。物管行業是服務性行業，既然管理公司連基本聘請足夠人手及挽留人才也做不到，又憑什麼理據可以說服業主接受每年增加管理費的要求呢？

### **保養維修不到位 引致經濟損失 造成安全隱患**

環境設施保養維修不到位，管理思維還停留在頭痛醫頭，腳痛醫腳的階段，被動又拆散做，對防禦性維修規劃缺乏前瞻性更是有目共睹。屢屢等到明顯嚴重意外事故出現了才匆忙補救，對住戶生命財產完全沒有保障，除了影響物業價值，這些額外支出更是要業主住戶買單支付，真冤！

### **酬金與開支掛鈎 誇大預算**

屋苑管治能力出現嚴重偏差，已不是一時三刻出現的問題。現在與過去不斷有業委會委員及住戶向管理公司總部反映投訴，不但得到冷待，管理公司更加縱容及坐視不理！反正無論住宅部的帳目如何因為管理不善而導致入不敷支，管理公司每年也可以穩陣坐擁 400 多萬元經理人酬金及 70 萬元總部支援費。屋苑支出使費越多，經理

人的收入越大，管理公司根本沒有誘因主動規劃做成本節約。例如來年的清潔及救生員服務合約也不合理地分別預算加幅高達 18% 及 40% 之多，完全與市道環境現實脫節，有以誇大預算案的手段達至增加管理費目的之嫌。

### 節能方案 杯水車薪

另又簡單如數年前由前朝業委議決通過「管理處必須更換全屋苑節能電燈裝置」，時至今天，這些本可以批量外判又可即時節能見效的更換工程，管理公司竟然還沒有完成！更諷刺的是在財務及採購小組召集人追問下，今年管理公司提出的成本節約計劃，竟然是更換屋苑外圍街燈，估算每年可為屋苑節省 2 萬多元電費？！相比起一個年度支出高達 1 億元的預算案，如此這般的敷衍態度，實在是侮辱了業主住戶們的智慧！

### 反對增加管理費 要求削減經理人酬金

有鑑於此，我們除堅決反對管理公司在沒有在財務預算上妥善做好管理規劃，對於服務亦沒有任何改善之下，仍然連續第二年增加 7% 管理費（累計過去五年升幅達 25%）的意圖。

隨函附上已參加是次聯署反對增加管理費的業主單位名單及意見共 131 戶，期盼管理公司盡好自身作為公契經理人的責任，向全屋苑業戶坦誠負責，細心聆聽住戶的需要，仔細修訂這份預算草案，撤回 2023 年連續第二年增加管理費 7% 的決定，做一回稱職的公契經理人，與業主住戶共渡時艱！

此外，根據今次收集的意見顯示，大部份業戶（佔 34.8%）認為 3% 為經理人酬金的合適水平，要求將經理人酬金與管理公司服務掛鉤，並委托第 10 屆業委會住宅部委員就管理公司服務水準日益惡化卻無法改善的問題正式納入議程討論，盡快落實於 2023 年 1 月扣減經理人酬金至 3%，直至服務表現有具體改善為止。

（信件以電郵發出毋需簽署）

寶翠園 131 戶聯署業主啟

2022 年 11 月 22 日

抄送：寶翠園第十屆業主委員會全體委員

以下是已參加是次聯署反對增加管理費的業戶單位及意見，共 131 戶：  
(為保障業戶私穩，已聯署單位在此版本以編號順序代替)

T1-01	T2-02	T3-01	T5-18	T5-40	T6-04
T1-02	T2-03	T3-02	T5-19	T5-41	T6-05
T1-03	T2-04	T3-03	T5-20	T5-42	T6-06
T1-04	T2-05	T3-04	T5-21	T5-43	T6-07
T1-05	T2-06	T3-05	T5-22	T5-44	T6-08
T1-06	T2-07	T5-譚太	T5-23	T5-45	T6-09
T1-07	T2-08	T5-02	T5-24	T5-46	T6-10
T1-08	T2-09	T5-03	T5-25	T5-47	T6-11
T1-09	T2-10	T5-04	T5-26	T5-48	T6-12
T1-10	T2-11	T5-05	T5-27	T5-49	T8-01
T1-11	T2-12	T5-06	T5-28	T5-50	T8-02
T1-12	T2-13	T5-07	T5-29	T5-51	T8-03
T1-13	T2-14	T5-08	T5-30	T5-52	T8-04
T1-14	T2-15	T5-09	T5-31	T5-53	T8-05
T1-15	T2-16	T5-10	T5-32	T5-54	T8-06
T1-16	T2-17	T5-11	T5-33	T5-55	T8-07
T1-17	T2-18	T5-12	T5-34	T5-56	T8-08
T1-18	T2-19	T5-13	T5-35	T5-57	T8-09
T1-19	T2-20	T5-14	T5-36	T5-58	T8-10
T1-20	T2-21	T5-15	T5-37	T6-01	T8-11
T1-21	T2-22	T5-16	T5-38	T6-02	T8-12
T2-曾生	T2-23	T5-17	T5-39	T6-03	

1. 本人反對 2023 年連續第二年增加 7%管理費！原因如下：

1	Rate hike NOT justified
2	反對 2023 年連續第二年增加 7%管理費
3	I object
4	疫情高企、開工減少、生意難做、百業衰退、生活困難、收入減少，大家有目共睹共渡難關。保安公司管理差，保安員很少，質素不是肥胖就是外國人不懂中文，很難溝通，保安人員很少年青人，差不多都是要退休人士，希望凍結管理費一年。
5	不同意（反對）增加管理費。反對！
6	I'd like to express my deepest dissatisfaction with the recent deterioration of the quality of management office's operations, and the substantial increase in management fee with no public consultation (through AGM setting), which is unreasonable, unjustifiable (see the ridiculous projected 32.5% increase in FY2023 budgeted management staff expense), not to mention there was already an increase in management fee last year.
7	poor management of the property
8	I object the management fee increase
9	I object the Management Fee increase
10	Management services are not up to basic standard which doesn't justify for the fee increase.
11	管理處服務差強人意
12	屋苑各項維修太慢，質素也太低，如園內馬路損毀多時也沒有處理，最後連地磚也沒有補上，只是粗疏地填上水泥，比普通街邊馬路更差。第二座對開天花漏水多時，維修也沒有用，還是繼續漏水，連植物也不能生長。
13	I object the management fee increase.
14	Same as what it says at this petition
15	無合理依據；與貝沙灣比較有誤導性
16	剛剛加了，不應該再加
17	剛剛加了，不應該再加
18	No reason to increase the management fee when service even gets worse
19	The management on the whole is deteriorating
20	poor management of The Belcher's
21	反對 2023 年連續第二年增加 7%管理費！
22	需要更換的硬件請一步到位，不是求求其其，管理能力跟不上，有什麼條件年年加管理費

23	I / We object
24	I object because it's unreasonable
25	7% is much higher than inflation rate without strong justification
26	The fee increase rate in 2 years is way above the labor cost increase in the market or average fee increase of other estates.
27	過往 5 年累積升幅高達 24.81%，升幅非常驚人！
28	反對加管理費原因是屋苑管理非常差，會所長期虧蝕。是非常不負責任的管理公司。
29	I object the management fee increase
30	No basis at all. Does not math the Inflation rate and rise of salary in Hong Kong.
31	譚太指出的原因。
32	建議更換物業管理公司，否則與虎謀皮，很難降低其管理酬金。所以目標及手段不是反對增加管理費，而是更換管理公司才是上策。
33	管理不善
34	I object the management fee increase
35	I object the Management Fee increase
36	連續兩年加費，管理水準並無改善
37	經濟低迷，應該共渡時間，盡量削減開支
38	I object the management fee increase
39	管理質素差，大閘八達通拍卡機壞了多時沒維修，小朋友遊樂場設施拆掉幾年沒更換、一二座平台天花漏水嚴重沒適當處理，寶翠會節日活動水準連小學生搞攤位也不如，邀請朋友來玩真丟盡業主顏面，收費卻如此高昂，非常過分！
40	加幅過高及太密
41	經濟不景，管理費加 7% 太過份，我建議加 2%。
42	希望管理處能用心管理屋苑。最近例子時廁水停水近一星期，廁水供應恢復卻令客廳水泵淤塞。致電管理處但沒有回覆。最後要自行解決客廳廁水問題。對管理處表現感到失望！
43	經濟低迷，共渡時艱難，物不所值，管理質素下降
44	加幅比通脹還要厲害，完全接受唔到
45	管理公司過去幾年一直都請唔齊人，而根本沒有盡責地去監管工程，維修開支。而且服務質數每況愈下。
46	Object Management Fee Increase in 2023
47	Where was COVID Govt Subsidy applied?
48	Where was COVID Govt Subsidy applied?
49	管理費調整應該與管理員薪酬加幅和管理水準掛鉤
50	管理處要加把勁，維修做得不足，修完又修，憑什麼要加管理費呢？
51	如上。連續兩年加費不合理。加幅遠超通脹。管理服務不夠主動和全面，有待提



	昇。
52	完全没有咨询住户的意见，请提供需要加价的原因？ 为什么我们不引进竞争？不一定用信德作为管理公司
53	一、管理公司未盡公契經理人責任，以準確，週詳的方法及以業主權益為優先的態度，於草案中向我們業主詳細交待預算項目細節，執行時間，為屋苑開源節流的方案及如何處理落實業主的意見  二、管理公司應向業主提供預算案中有關維修、人事、保安、清潔、會所開支等詳細說明及計算，，重新向業主寄發預算案，重新展開另外 14 日有諮詢日期  三、管理公司應於預算案中同時提供屋苑各大型維修項目的執行進度，未來維修項目修理時程，相關預算及大廈基金的分配使用  四、經理人酬金應與管理公司服務表現高低掛鈎，設加減機制
54	保養維修不到位, 造成安全隱患, 服務質素差, 不能協助業主解決問題
55	服務太差。例如停車場用以隔開停車場左右車道的間隔雪糕筒在被車輛撞損後，已超過了 1 年，都未有即時更換，以確保行車安全。
56	Yes
57	一年一次的外牆清潔根本無需要，因為清潔並不是特別乾淨，另外作為主戶根本不會等一年一次的清潔，而是平時也會自行清潔
58	反對 2023 年連續第二年增加 7% 管理費
59	I object the management fee increase
60	去年已加管理費但服務沒見改善，資源錯配，，不見成效
61	管理費實在太貴！！！！
62	The management seems only interested in those big projects as to earn more but not those minor repairs work!
63	今次已是幾年內第 3 次話要加價，屋苑內既維修唔係好明顯。香港樓價都要跌，點解仲要加。
64	在沒有合理的原因和見不到信德物業管理有能力改善屋苑管理的情況，我反對增加管理費。
65	管理費已經貴，已經加幅太高
66	Too much increase of MR. Quality of service has big room for improvement.
67	Unacceptable service level
68	反對
69	天花漏水還不修理？Please explain why the ceilings near Tower 2 are still leaking water and not fixed?

	Why so much have degraded and roped off areas all over the estate? No one fixing anything?
70	Poor service
71	1. Annual budget must be discussed and agreed with Owners' Committee 2. Property management company must get consent from Owners' Committee if there is any cost overrun over the original budgeted account.
72	I object management fee increase in 2023
73	I object the management fee increase
74	I object the management fee increase
75	The service delivered is not up to standard
76	大堂梳化殘舊不堪；大堂座頭雲石櫃位變木製櫃位，令屋苑形象大幅下降
77	我住單位對講機因為管理處的職員告知對講機可轉至室內電話上，導致我們在裝修時未正確連上對講機，無法使用！其後又多次推搪拒絕跟進，這麼差的服務還要增加管理費，完全冇道理，不合理！！
78	上次加費後服務不但沒改善，且更差。沒有諮詢業主，不關注業主的要求和建議，沒有服務改善計劃，反對在這情況下再加管理費。
79	經濟環境欠佳，服務未見改善
80	Too frequent and too high 7%
81	7 percent increase is not proportional to increase in service standard
82	2022 年已調整管理費，而且一次更加 7%，今年又再加 7%豈不是明年又加。
83	I object the management fee increase
84	增幅太多
85	增幅太多
86	Management service level is far below standard. With no proper supervision and no proper planning on repair and maintenance. Failing to listen to the reasonable suggestions made by Owners Committee. Non transparent regarding expenses. Very bad management service (senior level and decision making level).
87	不值得這樣加法
88	Increase % in Management staff expenses and management office expenses are the most unacceptable. Club house expense increase % is also staggering until it is going to be renovated in large scale. Also, why Club House income is expected to increase? Are you going to increase the fee as well?
89	每一次我轉換出入屋苑的門卡，都發現名單與本住戶的不相同。  既然你們時常唔夠人手，為何不需要人手的地方卻放一個人手？如三座後門要有出入證才可出入，放個人在此是否多餘，會所亦一樣住戶一定要有證才可出入，為何早晚放個人吹風？

90	管理處辦公室職員非常不作為！不知所謂！對業主/住戶完全不尊重，連最基本、最起碼的解決問題的能力和服務業主/住戶的意識都沒有，太過份！業主更是完全投訴無門，聯絡不上管理處辦公室職員，更誇張的是可以讓業主站在管理處辦公室門口晾大半個鐘頭，無人接待！對業主造成的精神及時間金錢損失完全不管不顧，謊話連篇，竟然還有臉加物業管理費？堅決不同意！！
91	Poor service levels, i.e., no flushing water, and deteriorating exterior
92	反對
93	1. 不可不聽電話 2. 設救世軍回收站，方便我們可以捐出舊物品和衣服
94	管理質素差
95	Service provided has been subpar
96	去年才加過，現在再加這麼多的理由不充足，沒有說服性
97	一年一次的外牆清潔根本無需要，因為清潔並不是特別乾淨，另外作為主戶根本不會等一年一次的清潔，而是平時也會自行清潔
98	Because the Management Company failed to deliver effective estate management services and control the cost/expenses effectively and professionally as summarised above. 業委會/財務及採購小組 to establish Key Performance Indicators/KPI for the Management Co to follow and the Manager's Management Remuneration should be linked to such KPI so as to ensure the interests of owners/tenants and management company are aligned. Remuneration should be paid in accordance to performance!
99	沒諮詢，管理甚差，管理人手不足
100	I object the management fee increase
101	I object the management fee increase
102	管理質素每況愈下
103	one of the worst property management, no service, never response to questions and concerns, no action taken and follow up, very lazy staff
104	經理人酬金太高與工作表現不相稱。例如每年抹窗工程費用昂貴，但效果極差。若將費用放於其他設施保養更為有用，希望經理人能適當運用資源，為屋苑提升整體的居住環境。
105	To management: 車房車路的指示牌杆損毀，留下鋼釘，釘頭凸出路面上，可引致車呔損爆，發生意外，請速速維修。
106	完全不合理
107	經理人酬金與管理公司服務掛鉤。上次加管理費後，服務及維修均沒有改善，所以反對 2023 年加管理費。
108	經理人酬金與管理公司服務掛鉤。上次加管理費後，服務及維修均沒有改善，所以反對 2023 年加管理費。



109	管理公司沒有交出應有的服務質素，連最基都做不到，令到屋苑的整體環境每況越下，廿幾年的屋苑管理不積極對住客更加危險，大則停電困軋、瓦磚掉下，小則無水冲廁，試問還敢同其他屋苑比較管理費？連大堂傢俬咁少事都可以搞上經年，請問有何公職給住戶看到，發生事故左推右推，人手經常不足相差可以缺少60-70%人手，管理公司有否檢討一吓原因何在？廿年的屋苑未來怎樣有否時間計劃媛急先後處理維修問題，等我們住得安心。
110	No right consultation
111	Poor service
112	加幅太高
113	公共空間衛生越來越差
114	屋苑管理越做越差， 維修做唔好， 服務又冇， 仲要年年加 7%， 不合理！
115	I object the management fee increase
116	反對 2023 年連續第二年增加 7%管理費
117	1) 兩年一共加 14%， 高於通脹， 於理不合。 2) 管理公司聘請的員工數目低於預算， 卻沒有把省掉的的工資返還給業主， 加管理費缺乏理據。 3) 管理質素每況愈下， 大堂沙發地毯和臨時櫃檯幾年都無法更換， 一座遊樂場設施拆了數年卻無安裝新的， 屋苑外牆磚剝落， 造成危險， 到處破破爛爛， 信德如何能說服我們要加管理費？
118	加幅高過香港通脹預測 2023 2.2%
119	上年已加 7%， 沒有充分理由咁快今年又加 7%！
120	管理工作服務質素下降， 維修工程延誤， 保安員質素下降
121	服務態度差 物業經常不上班 不接電話 找人就說放假 外牆滲一年多未修好
122	Too high
123	服務未跟上
124	管理公司的服務水平每況愈下， 大不如前， 多年來未有改善， 不懂反省， 只懂提升管理費， 所以反對。
125	連續兩年， 不合理加幅。
126	上年加完又加， 管理服務差， 回應慢或無， 加幅於人工， 管理處開支及會所支出驚人， 有欠透明， 咸水管和外牆磚裂處理惡劣， 引起住戶不便， 直接影响物業質素， 極為不滿。
127	留意到 MO 靜悄悄地出了張通告及一張預算案草稿， 在電梯大堂， 通知大家在 2023/1/1 加 7%管理費。 預算案沒有列出明年有那些大型工程開支， 沒有解釋有些開支項目要大幅加價， 其實管理處由原先 13 人減至現在四至五人， 理應減錢才合理， 往年 MO 會將這類通告派入各單位的信箱， 跟著開 AGM 討論， 但今次完全不但沒有討論， 還要各業主在發出通告後， 14 天內回覆， 否則便算通過了。 提出反對並要求 MO 開 AGM 。

	<p>管理人員費用 Management staff expenses :  確實沒有邏輯增長 32.5% (571 萬), 反對!  需要明細清單, 包括員工人數/每個級別的每月工資收入/每個員工級別的工資增長百分比, 例如: 文員、官員、經理、主任……等)</p> <p>管理辦公室費用 management office expenses :  反對增加 46% (45 萬) 並沒有說明在那個小辦公室裡是什麼原因辦公室</p> <p>會所費用 Clubhouse expenses:  增加 68.6% (302 萬) 相當高%, 反對!  需要先審查並等待, 需要有支持的理由和供應商的投標文件。</p> <p>維修和保養 Repair and maintenance: 增加 19.8% (288 萬) 必須提供預算細目</p> <p>管理費在去年 2021 年就已經增加了, 如果沒有邏輯支持的理由, 增加似乎不合適。與其他高端大型物業相比, The Belcher's /Shun Tak 的管理人員/保安人員/清潔人員確實非常多, 但似乎數量多於質量沒有效率達到預期效果。請注意管理質量應該比數量更重要。</p> <p>請還必須將任何通知/預算草案/年度股東大會通知發送到每個住宅郵箱, 以便將來收到任何 The Belcher 的管理通知。</p> <p>現提出反對並要求 MO 開 AGM。</p>
128	<p>本人住在寶翠園 21 年, 親眼見證管理質素每年下降, 沒有最差, 只有更差 😊!! 還夠膽和其他高級屋苑比較, 唔該首先自問自己嘅管理質素如何, 唔好當業主係盲嘅!</p>
129	<p>大廈管理表現質素相比其他屋苑差很多</p>
130	<p>完全不合理! 管理好差, 平台天花滲水到馬路地磚, 無一樣有質素地維修。</p>
131	<p>大廈的管理幾好, 但其他的管理只是一般般 (例如大閘、貨軋位的保安不太禮貌), 屋苑經常有不同損壞的地方, 但維修只是少修少補, 進度緩慢。之前 2 座漏水維修了近一周。西寶城缺少生活配套如餐廳, 希望可引入更多選擇。</p> <p>經理人酬金: 應該減到 0.5% 最好!!</p>

#69, 77, 105 為管理處需要立即跟進處理事項

2. 建議由2023年1月1日開始削減信德物業管理公司經理人酬金由現時屋苑年度總支出的5% (即每年額外淨收入\$470萬)下調至 Suggest decreasing Manger's Management Remuneration (MR) wef January, 2023 from 5% (\$4.7m p.a.) to:

