



## 怎樣當個合格的批評者

### How to Be a Qualified Opponent

#### 免責聲明

所有在此發表 意見， 純是作參考用途， 絕不代表法團立場， 深信持平客觀， 並已真誠努力查證其中訊息之真偽， 惟所有意見是一般意見， 只供參考， 不能視作專業意見或其替代品， 大家應自行查證和判斷， 如有疑問， 須向專業人士查詢， 作者對使用以下意見帶來之任何損失概不負任何責任

S Wong  
- 22/01/2019

URL : <http://hhcc.um-gallery.net/letter2owner.html>

URL(PDF) : <http://hhcc.um-gallery.net/newsletter/fund-raising/20190121hhcc-fund-raising2.pdf>

---

## 沒有最好，只有更好的工作

從來服務性工作，無論是公職或是商業服務，性質上都是「沒有最好，只有更好」的。人都是獨立個體，其個人或團體本身的偏好(preference)、利益(interest)和立場(stance)各異，任何政策措施，都不可能滿足所有人，縱然是可以用金錢解決的問題，考慮到成本代價，同樣不可能令所有持份者都能滿意；專業盡責的從業員和公職人員，只能秉承著「豈能盡如人意，但求無愧於心」的宗旨待人處事，本著誠意和業務知識，居中平衡處理。

## 才德兼備的要求

誠意、信用和操守是個人對道德的要求，業務知識和技能是對能力的要求，前者要經常警惕，堅守原則，後者則要終生學習，與時並進。兩者中如有疏忽匱乏，便要虛心面對合理和善意的批評，努力改進。另一方面，相對於在位掌權主事之人，扮演批評者角色的非掌權人士，表面上便容易得多，不必懂做事，只需專門查找不足，挑出別人錯誤便成；任何個別人士或團體的不滿，都可作為批評的憑據。現時風氣所趨，公眾事務、無論大事小事天下事，不論製訂者為高官、專家、知名學者或社會賢達，招來的總是一片罵聲，恍惚社會再無上智下愚之別，知識已普及至七百萬港人皆是堯舜，無論議題如何艱深，都應該和可以全民共議共決。

## 反求諸己的反對黨

事實上，要當個合格的反對黨，也同樣要在道德和能力上達標，否則，道德操守上，其身不正，何以正人？能力認知上，以不知為知，無知而無懼，又如何能提出有益有建設性的建議？全民有權表達期望(aspirations)不假，全民共議共決卻是走過了頭，屬於空想和反智，因為這理念是建基於全民皆聖且智的基礎上才可行，英治時的末代港督彭定康先生，一反百多年前所有前任長官的傳統，臨別時匆匆在本地催化全民參政，回去後對其國內公投脫歐卻不以為然，原因正是基於相同的務實思維，一個仍在國際政治舞台上位處核心地帶內的國家，處理一件涉及政經軍事文化法

律等錯綜複雜的事務，竟然交由普羅大眾以一般人的意見代替專家團隊的意見，不搞至焦頭爛才是奇蹟。

## 無理指控和亂扣帽子毫無貢獻

物管是社會管理的縮影，正反映出相同亂像，例如報章上常有投訴法團或物管公司賬目混亂，細心探討，只有部份能成立，投訴極多不盡不實，而更多是沒有見報的投訴，只能在新興的自媒體或社交平台上發報，原因是傳統傳媒仍珍惜羽翼，講求公信，對投訴內容會先作查證後才發表，很多的指控，原來並無根據，證據胡亂編造或靠猜想而得出，唯一的邏輯是花錢便是不對，投訴者大多是工作報告和年報懶讀，財務報表不看或不懂看，市場價格水平不清楚，只會問錢花在那裡，答了不放在心，忘記了便是沒有；更極端的思維是花錢便是有人貪污，加費便是有人虧空公款，所有的日常開支及工程費用可以完全不提，這類投訴，重視公信力的傳媒當然不會為其搖旗吶喊，甚至政黨都不願為其背書和提供支援。

然而法例容許 5%的業戶授權下可不問因由要求查賬或要求召開大會，一旦有人牽頭，很多業戶不明就裡便簽發授權，反正不必代價，他們沒有深入了解過發動人的動機和根據，也沒想過核查 6 年賬目的資源消耗，一個中型屋苑或大廈，光是單據和報表便數以萬頁計，文件提取、整理和影印消耗的人力和物資成本可以數以萬元至十萬元，加上保安上要專人陪伴伺候，如非必要，實際是一種濫權的行為，製造浪費和阻礙日常管理工作。一些管理公司不願混濁水而「踢盤」(即自行辭退)，願意接手的是什麼公司或抱著什麼心態難以一一明言，一些屋苑以用者自付原則向要求查賬業戶共同負擔費用，甚至不惜對簿公堂拒絕不合理要求，得到一定的反制效果。

## 為鬧已鬧 制度失効

更有一些凡事「挑機」的「槓精」，不是為解決問題而鬧事，那怕是雞毛蒜皮的小事或無可避免的缺失，都可以上綱上線。例如下雨時地面難免濕滑、偶然有人不小心將食品或食物掉落地上、大廈設施突然損壞等等，本來是日常都會發生的意外，如工作人員未及時發現，一般只須通報管業處派人處理便可以，除非在通傳後，負責職員在合理時間內仍沒有作出矯正行動，才應提升為投訴；愛鬧事的人，卻事無大小，不問緣由，動不動採用高級別的投訴方式，責罵辦事人員疏懶，不見血不罷休，小則是在會議上吵鬧、插話、打斷發言和呼喊，平日不停以電話或長駐管業處謾罵投訴，此外是高姿態地以一信多發（多個收信人 multiple recipients)或公開信的方式反覆發信至一切相關的人士和機構，內部的包括管業處、法團和業戶，外部的包括傳媒、政府機關、區議員、立法會議員等，藉此提升對部份或全體收信人的壓力；如果主事人不勝煩擾，勉強依從，為討好這類少數但嘈吵的批評者(noisy minority)而作出過檔反應，用不合理的資源來應付這類投訴，疲於奔命，製造浪費，反過來其實違反了全體業戶的利益，最後受損的還是持份者。

槓精再進一步，便成誹謗誣告，由於中國人慣常忍讓，通常對毫無理據和證據的指控作出有限度駁斥便算，有人便以為隨便指控和發放謠言無需代價。但商業機構或維權意識較強的人士便會選擇以法律反擊。由維權而劣質化成濫權，繼而引發連串訴訟，顯示出所謂優良制度並不足恃。

## 維權變質 矯正必須

物管法例的精神是提倡在共契分權下的業戶集體自治自理，但制度運作的有效性建基在業戶的自律、自重、對情理法的認可及對其他人的尊重上。早期公契經理人收取 10 至 15%高昂酬金，業戶無權過問，查賬或投訴，立案者或發動人都掌握到足夠的表面證據後才採取行動，很多時都能討回公道，成功地降低經理人酬金或追回一些款項不等，但近年來的擾擾攘攘，已大多淪為鬧劇，批評者利用社會群眾的情緒獲得非制度性的權力，小事化大，大事化成更大，向主事人施

壓，卻一心想著不必承擔任何責任，無論動機是什麼，往往會造成制度的劣質化現象(institutional corruption)，令一個原來理論上接近完美的制度崩塌，真正維權的業主反而無法被識別出來，制度由此失效。

所以，一個制度的成功失敗，不單在於典章規則在抽象邏輯論證上的自足和自持(internal integrity and consistency)上，還在於實踐時執行者及所有持份者的個人理性自律(self-restraint and discipline)和對制度及其他人的尊重上。徒法不足以自行，徒善不足以為法，制度的合理性和持份者的修養，兩者不能或缺，否則，人類早已在地上建立天堂，不必寄託上天來世了。

<完>