



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

僱員再培訓局

課程覆審

物業及設施管理基礎證書（兼讀制）

2023年11月

1. 評審服務的職權範圍

1.1 香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）（下稱《條例》）賦予其「評審當局」的職權，受僱員再培訓局（Employees Retraining Board）（以下簡稱為「再培訓局」）所託，根據訂立的服務協議書（編號：VA1618）內有關下列之職權範圍，為再培訓局及其委任的培訓機構（營辦者）進行「課程覆審」：

(a) 根據《條例》進行評審，以決定再培訓局及營辦者的《物業及設施管理基礎證書（兼讀制）》課程是否能達到聲稱的目標及資歷級別的標準，成為已通過評審的課程，並可以由營辦者繼續開辦；及

(b) 向再培訓局發放評審報告，當中列明評審局就(a)作出的決定。

1.2 評審乃根據訂立的服務協議書內列明之相關指引而進行。評審小組成員名單載於附錄。

2. 評審局之評定

課程覆審

2.1 評審局評定《物業及設施管理基礎證書（兼讀制）》達到聲稱的目標及資歷級別第 2 級的標準，成為已通過評審的課程，課程的評審資格有效期由 2024 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

2.2 有效期

2.2.1 課程有效期將於以下指定日期開始生效。

2.3 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	1. Hong Kong Association for Democracy and People's Livelihood (ERB) 香港民主民生協進會（再培訓） 2. Hong Kong Electrical & Mechanical College (Evening School) (ERB) 香港機電專業學校（夜校）（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Property and Facility Management (Part-time) 物業及設施管理基礎證書（兼讀制）
資歷名稱（結業資歷）	Foundation Certificate in Property and Facility Management (Part-time)

	物業及設施管理基礎證書（兼讀制）
主要學習及培訓範疇	商業及管理
子範疇（主要學習及培訓範疇）	物業及設施管理
其他學習及培訓範疇	不適用
子範疇（其他學習及培訓範疇）	不適用
行業	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 2 級
資歷學分	25
授課模式及修讀期	兼讀制 251 學時（包括 85 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	2024 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 20 人
「能力標準說明」為本課程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「職業階梯」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
於資歷名冊上顯示的其他資料	This is an ERB standardised programme. 此為僱員再培訓局的標準化課程。
授課地址	參閱附錄

2.4

建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議
<p>建議1</p> <p>再培訓局應要求營辦者收集學員已完成的自修習作，以確保學員有系統地進行自學，並讓導師了解學員的學習進度及表現，以便適時作出回饋。</p>

建議2

再培訓局應於導師手冊單元二「按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務」及單元七「處理查詢及投訴事宜」的實務課堂安排指引內，補充註明「小組討論及口頭簡報」活動以角色扮演方式進行，並列出相關例子，讓導師得悉進行相關角色扮演的方向。

- 2.5 評審局將隨後參考相關資料，其中之一就是營辦者能履行於本評審報告中述明的任何「條件」和一直遵從述明的任何「限制」，以證實營辦者是有能力持續達致其聲稱的目標及其課程是否持續符合標準以達致其聲稱的課程目標。為免生疑問，維持評審資格取決於營辦者能履行及遵從於本評審報告中述明的任何「條件」和「限制」。

3. 簡介

- 3.1. 再培訓局是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》成立。再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區。現時再培訓局提供多項培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1. 課程目標

課程旨在讓學員掌握物業及設施管理的知識和技能，包括查察會所及文娛康樂設施、按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務、收集建築物、屋宇設備及設施改善及提升的基礎資料、執行環境整潔、滅蟲工作及安全措施、按指示處理日常現金收入及支出、處理查詢及投訴事宜、書寫事件報告、記錄事務、文書收發及存檔、聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務、按指示執行應付緊急事故步驟、督導屬員應付危險及緊急事故、收集保險索償資料、督導屬員執行建築物環境安全措施、認識崗位職務、編配及培訓安排、與同事建立和諧的工作關係，以及締造安全的物業管理工作環境，以加強學員應付有關工作的能力。

4.2. 課程擬定學習成效

完成課程後，學員能夠：

1. 認識各類文娛康樂設施的正常使用情況，查察設施的損壞情況，能夠執行查察設施，按實務指引選擇合適程序執行設施損壞後應做跟進的步驟；
2. 理解並按有關場地之使用細則、收費、訂場、購票、報名相關服務的程序及活動資料，詳細及清楚地向業戶／客戶推廣及解釋其內容，以達到宣傳之效，按指示將場地佈置妥當，及在活動期間提供客戶服務；
3. 理解物業範圍的屋宇設備、設施位置及常見問題，運用對損壞數據和業戶訴求的認識，收集建築物改善及提升的基礎資料；

4. 理解及執行環境整潔的工作步驟、要求及安全措施，查察相關工作的表現水平及向上級反映；
5. 認識管業收費項目及金額、各種收費方式及步驟，按指引獨立處理及完成各項收費及現金支出的程序，點算小額現金收入，執行存款及記錄；
6. 明白及應用客戶服務的技巧和基本優質服務的標準，根據既定指引回答客戶的查詢及處理客戶個案，與客戶保持溝通，選用合適的程序跟進個案及解決處理問題；
7. 根據既定的文件處理系統，有系統地收發基本的管理事務文件，並按不同的文件內容作分類存檔，就日常管業事件編寫記錄及編號存檔，以便查閱及使用，準確及適時地處理業戶申請，草擬或書寫一般文書及通告；
8. 知道有關政府部門及公共服務機構與基本的日常物業管理工作相關之處，因應情況及按既定指引，選擇聯絡合適的政府部門及公共服務機構，以跟進個案及處理問題；
9. 理解物業常見的緊急事故及基本應變措施，清楚知道物業範圍內的緊急逃生路線；並按既定指引，處理基本的緊急事故及善後工作；
10. 理解突發事故性質，按既定程序和當時情況，督導屬員迅速處理個別緊急事故和善後工作，並整理事故紀錄及撰寫清晰的事件報告，以協助檢討前線屬員及承辦商的應變表現，向上級作出匯報；
11. 具備保險索償意識，明白所需的步驟及資料，督導屬員按既定的指引即時預備保險索償的基本資料，並按情況收集有關的資料以符合保險索償所需；
12. 掌握及運用建築物環境安全知識，執行有關的措施並督導屬員注意預防措施及意外因素；在意外發生時，帶領屬員執行應變及疏散措施、監察屬員的執行能力及檢討環境因素，並向上級作出匯報或建議；
13. 認識基本僱傭條件及勞資爭議的申訴程序，向上級反映崗位工作量，履行崗位職務所需的知識和技巧及培訓需求等意見；
14. 與上級及同事清晰溝通，與同事建立和諧的工作關係去完成管業職務；及
15. 綜合對工作環境的認識及按照《職業安全及健康條例》正確地締造安全的物業管理工作環境，能夠將察覺到的潛在工作危險向僱主反映。

4.3. 課程結構

單元	相關能力單元 編號及名稱	資歷 學分
(一) 查察會所及文娛康樂設施	110517L2 查察會所及文娛康樂設施	25
(二) 按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務	110495L2 按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務	
(三) 收集建築物、屋宇設備及設施改善及提升的基礎資料	110460L2 收集建築物、屋宇設備及設施改善及提升的基礎資料	
(四) 執行建築物環境整潔、滅蟲工作及安全措施	110428L2 執行環境整潔、滅蟲工作及安全措施	
(五) 按指示處理日常現金收入及支出	110566L2 按指示處理日常收入及支出	

(六)	處理查詢及投訴事宜	110473L2 處理查詢及投訴事宜	
(七)	書寫事件報告，記錄事務、文書收發及存檔	110480L2 書寫事件報告，記錄事務、文書收發及存檔	
(八)	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務	110551L2 聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務	
(九)	按指示執行應付緊急事故步驟	110416L2 按指示執行應付緊急事故步驟	
(十)	督導屬員應付危險及緊急事故	110417L3 督導屬員應付危險及緊急事故	
(十一)	收集保險索償資料	110486L3 收集保險索償資料	
(十二)	督導屬員執行建築物環境安全措施	110423L3 督導屬員執行建築物環境安全措施	
(十三)	認識崗位職務、編配及培訓安排	110587L2 認識崗位職務、編配及培訓安排	
(十四)	與同事建立和諧的工作關係	110594L2 與同事建立和諧的工作關係	
(十五)	締造安全的物業管理工作環境	110600L2 締造安全的工作環境	
(十六)	課程評核		
總計：			25

4.4. 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- (i) 學員的總出席率達課程的最低要求(80%)；及
- (ii) 於課程評估考獲整體及格分數(50%)；及
- (iii) 於期末筆試考獲及格分數(50%)。

4.5. 收生條件

1. 現職物業管理業從業員；或
2. 持有資歷架構「過往資歷認可機制」在物業管理的能力單元中，取得任何 1 個相關專項達 1 級資歷資格。

5. 有關本評審報告的重要資訊

5.1. 更改或撤回本評審報告

- 5.1.1. 評審局根據《條例》第 5 條發放本評審報告，述明其重要評審決定、包括評審的有效期以及規限評審效力的「條件」或「限制」。
- 5.1.2. 評審局如信納《條例》第 5 條第(2) 款所列舉的任何一項情況為適用，可於日後決定更改或撤回評審報告，情況包括營辦者不再具能力以達致其所訂定的目標及／或其課程不再符合標準以達致其所訂定的課程目標（無論是基於營辦者無法履行按本評

審報告述明的任何「條件」／或無法遵從任何「限制」的要求，或基於其他原因）；或在評審局向營辦者發放評審報告後，營辦者在評審資格有效期內曾作出重大修改，而該等修改並未獲得評審局批准。營辦者如需向評審局申請批准重大修改，請參閱載於本局網頁的《評審資格重大修改須知》。

- 5.1.3. 倘若評審局決定更改或撤回評審報告，將會根據《條例》第 5 條第(4) 款，以書面通知營辦者有關更改或撤回評審報告的決定。
- 5.1.4. 當評審資格有效期屆滿或評審局發出撤回本評審報告的書面通知後，營辦者及／或課程之評審資格將立時失效。

5.2. 上訴

- 5.2.1. 若營辦者對評審報告中作出的評定感到受屈，根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部，營辦者有權向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到評審報告的 30 天內提交。
- 5.2.2. 若營辦者就評審局更改或撤回評審報告的決定感到受屈，可根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到撤回評審報告之通知的 30 天內提交。
- 5.2.3. 營辦者應注意有關撤回評審報告之通知並不同評審報告，營辦者若就評審的重要評定而感到受屈，只可就評審報告提出上訴。
- 5.2.4. 如欲瞭解上訴規則的詳情，請參考第 592A 章 (www.elegislation.gov.hk)。有關上訴程序的細節已列明於《條例》第 13 條，該條文亦已上載到資歷架構的網頁：www.hkqf.gov.hk。

5.3. 資歷名冊

- 5.3.1. 獲評審局評定為符合評審資格的資歷，屬資歷架構認可，並具備條件上載到資歷名冊 www.hkqr.gov.hk。營辦者須向評審局相關部門另行申請，上載已通過質素保證的資歷於資歷名冊。
- 5.3.2. 學員在課程的評審有效期內開始修讀該項已通過評審並已載於資歷名冊的課程，並成功修畢課程後，其所得資歷方為資歷架構認可。

授課地址

營辦者名稱	授課地址
1. Hong Kong Association for Democracy and People's Livelihood (ERB) 香港民主民生協進會 (再培訓)	(a) Unit 501, 5/F, Eastcore, Nos. 398-402 Kwun Tong Road, Kwun Tong, Kowloon 九龍觀塘觀塘道 398-402 號 Eastcore 5 樓 501 室 (b) 1/F, 80 Maidstone Road, To Kwa Wan, Kowloon 九龍土瓜灣美善同道 80 號 1 樓 (c) Unit 17-19, 19/F, Tuen Mun Central Square, 22 Hoi Wing Road, Tuen Mun, N.T. 新界屯門海榮路 22 號屯門中央廣場 19 樓 17-19 室 (d) Units 5-7, G/F & Units 708-709, 7/F, Trade Square, 681 Cheung Sha Wan Road, Kowloon 九龍長沙灣道 681 號貿易廣場地下 5-7 號舖及 7 樓 708-709 室
2. Hong Kong Electrical & Mechanical College (Evening School) (ERB) 香港機電專業學校 (夜校) (再培訓)	(a) Flat A & E, 3/F, Sun Hey Mansion, 68 Hennessy Road, Wanchai, HK 香港灣仔軒尼詩道 68 號新禧大樓 3 樓 A 及 E 座 (b) 3/F & Flat 2, 7/F, Prosperity Centre, 982 Canton Road, Mongkok, Kowloon 九龍旺角廣東道 982 號嘉富商業中心 3 樓及 7 樓 2 室 (c) Flat 1, 2 & 4, 2/F, Wing Fat Building, 11-13 Poplar Street, Kowloon 九龍白楊街 11-13 號榮發大廈 2 樓 1, 2, 4 室

評審局報告編號：23/135