



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

課程評審

物業及設施管理基礎證書（兼讀制）

2016年2月

此評審報告乃由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）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

1.1 僱員再培訓局 (Employees Retraining Board) 是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、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，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

1.2 受僱員再培訓局 (Employees Retraining Board)（以下簡稱為“營辦者”或“再培訓局”）所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為《物業及設施管理基礎證書（兼讀制）》(Foundation Certificate in Property and Facility Management (Part-time)) 進行課程評審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 2 級之標準。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	St. James' Settlement (ERB) 聖雅各福群會（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/培訓範疇	商業及管理（專門行業）
其他學習/培訓範疇	不適用
行業	物業管理業
行業分支	物業管理業
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	4 年 2016 年 4 月 1 日至 2020 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
加於資歷名冊上的其他有用資料	This is an ERB standardised programme. 此為僱員再培訓局的標準化課程。
授課地址	1. 1, 3-4, 6-9 & 11/F, 85 Stone Nullah Lane, Wan Chai, Hong Kong 香港灣仔石水渠街 85 號 1, 3-4, 6-9 及 11 樓 2. 14/F, 98A-100 & 110 Kennedy Road, Wan Chai, Hong Kong 香港灣仔堅尼地道 98A-100 及 110 號 14 樓

建議
1. 因應面授時數的修訂，再培訓局及培訓機構可為學員提供更多實踐機會及角色扮演練習，以加深學員對課程內容的掌握及認識。

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 單元（一）
認識一般會所及文娛康樂設施工作，主要為查察設施正常使用；及
- 單元（二）
籌備及執行常規性商場、文康和社區活動工作，主要為前線員工的一般服務；及
- 單元（三）
認識一般類型建築物的改善及提升工作，主要在收集資料及了解業戶訴求；及

- 單元（四）
應付一般類型建築物環境整潔工作；及
- 單元（五）
在發生事故後即時收集保險索償資料的工作；及
- 單元（六）
認識管業一般收費項目收發及處理小額現金；及
- 單元（七）
應付常規性的業戶查詢及投訴，並跟進有關個案的工作；及
- 單元（八）
處理有關業戶管理事務的各類書信文件及按文件的種類有系統地存檔；及
- 單元（九）
與一般政府部門聯絡以處理常規性的物業管理事務的工作；及
- 單元（十）
應付一般類型建築物的緊急事故工作，主要為個別前線員工的一般緊急應用；及
- 單元（十一）
應付一般類型建築物的緊急事故工作，主要用作人手調配之用；及
- 單元（十二）
應付一般類型建築物的消防安全工作，主要在督導屬員執行建築物消防措施；及
- 單元（十三）
按工作崗位職務提出管業人力培訓工作；及
- 單元（十四）
促進管業團隊合作的工作；及
- 單元（十五）
促進管業工作安全的工作。

3.2 學習成效

- 單元（一）
認識各類文娛康樂設施的正常使用情况；及
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；及
- 單元（二）
按活動細節清楚各類商場、文康及社區活動的細則，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；及
按指示將場地佈置妥當，及在活動期間提供客戶服務；及
- 單元（三）
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；及
- 單元（四）
綜合對管制範圍和職責、與及環境狀況和要求的認識，正確和合法地執行建築物環境整潔職務；及
- 單元（五）
具備保險索償意識，明白所需的步驟及資料；及
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；及

- 單元（六）
認識管業收費項目及金額及提醒業戶繳交；及
按指引點算小額現金收入，執行存款及記錄；及
- 單元（七）
明白客戶服務的技巧，及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；及
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；及
- 單元（八）
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；及
就日常管業事件編寫記錄及編號存檔，以便查閱及使用；及
準確及適時地處理業戶申請、更新住戶資料等，以確保檔案資料正確；及
- 單元（九）
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；及
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；及
- 單元（十）
作出即時應變，按既定指引，處理基本的緊急事故及善後工作；及
- 單元（十一）
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；及
- 單元（十二）
運用消防知識和組織能力，按既定指引及當時情況，督導屬員執行建築物消防措施，包括在有需要時採取疏散措施；及
- 單元（十三）
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；及
- 單元（十四）
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
- 單元（十五）
綜合對工作環境的認識及按照《職業安全及健康法例》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。

3.3 課程結構

分類/科目名稱/課題	能力單元	資歷學分
(一) 查察會所及文娛康樂設施	PMZZFM201A	
(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	PMZZOS203A	
(三) 收集建築物改善及提升的基礎資料	PMZZBM204A	
(四) 執行建築物環境整潔工作	PMZZEM204A	
(五) 收集保險索償資料	PMZZOS304A	
(六) 按指示處理日常現金收入	PMZZFN201A	
(七) 按個別情況處理查詢及投訴事宜	PMZZOS201A	
(八) 記錄管業事務、文書收發及存檔	PMZZOS202A	
(九) 聯絡一般政府部門及公共服務機構以處	PMZZLW201A	

理日常事務		
(十) 按指示執行應付緊急事故步驟	PMZZEM202A	
(十一) 督導屬員應付個別緊急事故	PMZZEM302A	
(十二) 督導屬員執行建築物消防措施	PMZZEM303A	
(十三) 提出各崗位工作量、人力及培訓需求等意見	PMZZHR201A	
(十四) 與同事建立和諧的工作關係	PMZZHR202A	
(十五) 締造安全的物業管理工作環境	PMZZHR203A	
(十六) 課程評核	-	
	總計：	25

3.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 必須於課程評估考獲整體合格分數；及
- 必須於期末筆試考獲合格分數。

3.5 收生條件

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

4. 重大修改

4.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

5. 資歷名冊

5.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。

5.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：16/06
檔案編號：VA61/122/201511