



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）

工聯會職業發展服務處有限公司

課程覆審

物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）
物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）

2017 年 6 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 工聯會職業發展服務處有限公司為一職業技能培訓機構，提供多元化進修課程。

1.2 受工聯會職業發展服務處(FTU Employment Development Service Limited)（以下簡稱為“營辦者”）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，為其下列課程進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到相關資歷架構之標準：

- (1) 《物業管理及督導證書（資歷架構第3級）》；及
- (2) 《物業會所及設施管理證書（資歷架構第3級）》。

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	FTU Employment Development Service Limited 工聯會職業發展服務處有限公司	
資歷頒授者名稱	FTU Employment Development Service Limited 工聯會職業發展服務處有限公司	
進修課程名稱	Certificate in Property Management and Supervision (QF Level 3) 物業管理及督導證書（資歷架構第3級）	Certificate in Club House and Facilities Management (QF Level 3) 物業會所及設施管理證書（資歷架構第3級）
資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Property Management and Supervision (QF Level 3) 物業管理及督導證書（資歷架構第3級）	Certificate in Club House and Facilities Management (QF Level 3) 物業會所及設施管理證書（資歷架構第3級）
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	物業管理業	
行業分支	物業管理業	
資歷架構級別	第 3 級	第 3 級
資歷學分	18	15
授課模式及修讀期	兼讀制 3-6 個月 180 學時（包括 60 面授時數）	兼讀制 3-6 個月 145 學時（包括 48 面授時數）
中段結業資歷	不適用	
有效期	2 年 2017 年 8 月 1 日至 2019 年 7 月 31 日	2 年 2017 年 8 月 1 日至 2019 年 7 月 31 日
招收學員次數	不適用	
新學員人數上限	每年學員人數上限為 50 人 每班學員人數上限為 25 人	每年學員人數上限為 50 人 每班學員人數上限為 25 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	
於資歷名冊上顯示的其他資料	不適用	
授課地址	<p>1) No. 50, Ma Tau Chung Road, Tokwawan, Kowloon 九龍土瓜灣馬頭涌道 50 號</p> <p>2) 38 Hing Fat Street, Tin Hau, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣天后興發街 38 號</p> <p>3) 3/F, On Yip Building, 395-397 Shanghai Street, Yaumatei, Kowloon 九龍油麻地上海街 395-397 號安業大廈 3 字樓</p> <p>4) 1/F, Kam Fung Court, 18 Tai Uk Street, Tsuen</p>	<p>1) No. 50, Ma Tau Chung Road, Tokwawan, Kowloon 九龍土瓜灣馬頭涌道 50 號</p> <p>2) 38 Hing Fat Street, Tin Hau, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣天后興發街 38 號</p>

	Wan, NT 新界荃灣大屋街 18 號金豐閣商場一樓	
--	--------------------------------	--

必要條件	執行日期
<p><u>所有課程</u></p> <p>1. 營辦者須檢視其質素保證機制，清楚說明其常規及非常規的課程監察及檢討活動。營辦者須提交質素保證活動的實施計劃，清楚列明執行情序，不同步驟的目的、舉行頻率、輔助工具及跟進方法等執行細項。</p>	2017 年 12 月 31 日

建議
<p><u>《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》</u></p> <p>1. 營辦者應為學員制訂閱讀指引，說明教材哪些資料為主要教學部份，哪些資料只需學員作參考。</p> <p>2. 營辦者應安排學員前往設備較完善的物業會所作考察，促進學員瞭解現時物業會所的一般設備。</p> <p><u>《物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）》</u></p> <p>3. 培訓人員應更清晰地向學員說明在評核角色扮演時表現的安排。</p> <p><u>所有課程</u></p> <p>4. 營辦者應檢視文件紀錄及貯存系統，以提高紀錄的完整性及資料的準確性。</p>

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

《物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）》

- 本課程是根據資歷架構物業管理業之能力標準說明而制定，適合從事屋苑或大廈管理的督導人員修讀。透過課程的學習活動，本課程旨在加強參與課程人士對業戶管理、環境管理和設施管理等相關知識，並能帶領並監察屬員執行物業管理等工作。

《物業會所及設施管理證書（資歷架構第3級）》

- 本課程是根據資歷架構物業管理業之能力標準說明而制定，適合物業、會所及康體設施管理從業員修讀。透過課程的學習活動，本課程讓參與課程人士認識組織各類客戶活動的知識和運用相關技巧，同時掌握督導管理。

3.2 學習成效

《物業管理及督導證書（資歷架構第3級）》

- 能夠明瞭管理服務範圍及服務水平，及外判服務的類型及工作範圍，監察日常管業服務工作，當中可能涉及非常規性的工作及業戶違規事宜及能安排人手分配崗位工作，及帶領屬員按照服務標準、工作守則等執行管理服務工作；
- 能夠理解常規及非常規的事件報告內容，確實其資料正確，並能作出跟進及回應及能夠明瞭各類申請的細節及批核的準則，判斷申請人是否合乎資格，從而作出跟進，批核及記錄；
- 能夠明白會議類型，與會者人數及安排，分析人手安排及場地佈局的需要，因應需要調動人手及場地資源支援會議進行；
- 能夠編配及督導屬員巡查設施使用；及按既定規格要求監察設施的裝配及使用；
- 能夠帶領屬員合法地執行建築物保安職務；
- 能夠理解突發事故性質，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
- 能夠運用相關條例、既定的指引和組織能力，督導屬員正確和合法地執行建築物私家路管制及環境保護職務。

《物業會所及設施管理證書（資歷架構第3級）》

- 能夠認識不同類型設施及按指引向上級傳遞反映設施表面損壞情況；
- 能夠了解屬員工作能力，妥善安排各管業崗位的人選，值班及崗位上的培訓、評核及回應一般僱傭關係查詢；
- 能夠傳達清楚的工作指示，了解下屬的工作表現，維持良好員工關係，督導管業團隊按管業操守及法規完成管業職務；
- 能夠帶領屬員正確點算、核實及記錄現金項目收入；清楚管業收費項目及欠帳資料，及帶領屬員協助催繳欠款；及能夠帶領屬員按程序存款；
- 能夠編配及督導屬員巡查設施，提醒用者使用設施時應注意事項及按既定規格要求監察設施的裝配及使用；
- 能夠清楚認識活動的安排，瞭解業戶及客戶需要，及有效推廣活動；能夠有系統地安排人手駐場工作，及帶領屬員執行活動期間的工作及非常規性的事宜；及
- 能夠帶領屬員執行物業管理安全工作制度，促進職業安全措施，確保施工工具及工作地點符合安全標準。

3.3 課程結構

《物業管理及督導證書（資歷架構第3級）》

單元名稱	能力單元	資歷學分
前線業戶管理服務技巧	PMZZOS301A	
管業事務記錄內容正確核實技巧	PMZZOS302A	
各類業戶會議安排	PMZZOS303A	
設施管理認識	PMZZFM302A	
保安工作的督導技巧	PMZZEM301A	
緊急事故處理的督導技巧	PMZZEM302A	
監察執行建築物私家路管制及環境保護工作	PMZZEM306A	
	總計：	18

《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》

單元名稱	能力單元	資歷學分
會所管理綜論	PMZZFM101A	
會所及文娛康樂設施管理	PMZZHR301A PMZZHR303A PMZZFN301A	
會所休閒服務管理	PMZZFM301A	
籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動	PMZZHR302A PMZZOS305A	
安全管理工作	PMZZHR303A	
	總計：	15

3.4 畢業要求

《物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）》

- 出席 80%或以上；及
- 總成績達 50%或以上。

《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》

- 出席 80%或以上；及
- 總成績達 50%或以上。

3.5 收生條件

《物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）》

- 修畢「物業管理」、「會所管理」及「一般管理」的資歷架構第 2 級的課程；或
- 具備 3 年或以上物業、會所或設施管理相關工作經驗。

《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》

- 修畢「物業管理」、「會所管理」及「一般管理」的資歷架構第 2 級的課程；或
- 具備 3 年或以上物業、會所或設施管理相關工作經驗。

4. 上訴

- 4.1 若營辦者對此評審報告中作出的評定感到受屈，可根據《學術及職業評審條例》（第 592 章）第 3 部分向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到此評審報告的 30 天內提交。相關的上訴規則，請參閱第 592A 章(<http://www.legislation.gov.hk/chi/home.htm>)，上訴程序則詳列於《學術及職業評審條例》第 13 條；相關資料亦可見於資歷架構網站 <http://www.hkqf.gov.hk>。

5. 重大修改

- 5.1 進修課程的評審資格將於有效期屆滿後失效；或假如營辦者在未經評審局批准的情況下，對進修課程作出重大修改，評審局可能於有效期內撤回相關的評審資格。如需向本局申請批准重大修改，請參閱載於評審局網頁的《評審資格重大修改須知》。

6. 資歷名冊

- 6.1 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。
- 6.2 學員在登記有效期內開始修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：17/68
檔案編號：VA28/02/20a-21a