



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）

2019 年 6 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，受工聯會職業發展服務處有限公司 (FTU Employment Development Service Limited)（以下簡稱為“營辦者”）所託，根據訂立的服务協議書（編號：VA967）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行課程覆審：
- (a) 根據《條例》進行評審，以決定工聯會職業發展服務處有限公司（營辦者）的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
- (i) 物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）；及
- (ii) 物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）；
- (b) 向營辦者發放評審報告，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务協議書內列明之相關指引而進行。評審小組已於 2019 年 5 月 8 日進行實地考察。

2. 評審局之評定

課程覆審 — 《物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）》

- 2.1 評審局評定《物業管理及督導證書（資歷架構第 3 級）》達到聲稱的目標及資歷級別第 3 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 2019 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。
- 2.2 有效期
- 2.2.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。
- 2.3 課程覆審之評定如下：

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）

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）
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
資歷學分	18
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）
有效期	2019 年 8 月 1 日至 2021 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 100 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
「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	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 銅鑼灣天后興發街 38 號</p> <p>(3) 3/F, On Yip Building, 395-397 Shanghai Street, Yaumatei, Kowloon 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 Wan, NT 荃灣大屋街 18 號金豐閣商場一樓</p>
------	--

課程覆審一《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》

2.4 評審局評定《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》達到聲稱的目標及資歷級別第 3 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 2019 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日。

2.5 有效期

2.5.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.6 課程覆審之評定如下：

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 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 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
資歷學分	17
授課模式及修讀期	兼讀制， 3-6 個月 170 學時（包括 60 面授時數）
有效期	2019 年 8 月 1 日至 2021 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
「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	不適用
授課地址	(1) No. 50, Ma Tau Chung Road, Tokwawan, Kowloon 九龍土瓜灣馬頭涌道 50 號 (2) 38 Hing Fat Street, Tin Hau, Causeway Bay, Hong Kong 銅鑼灣天后興發街 38 號

2.7 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議
<p>《物業會所及設施管理證書（資歷架構第3級）》</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營辦者應為導師提供更多培訓，以確保導師能於教授課程時運用其對資歷架構級別及其相關標準的認識，協助學員達到課程所屬「資歷級別」的應有水平。營辦者亦應為向校外課程顧問提供更多有關資歷架構及「能力標準說明」的資料，讓校外課程顧問能就課程的深度及內容提供更適切建議。 2. 營辦者應持續檢討各項收生宣傳計劃的成效，並在收生人數有所提升時，確保

有足夠資源配合，以維持課程質素。

所有課程

3. 營辦者應考慮按實際課程發展及檢討需要，修訂目前的課程質素保證機制，以確保課程內部人員及外部持分者能更有效掌握，並能確切執行質素保證機制文件訂定的課程檢討程序。營辦者亦應將校外課程顧問的委任條件及在課程發展和檢討程序中擔任的角色和責任納入質素保證文件，以便日後持續執行相關質素保證程序。
4. 營辦者應建立合適和能持續推行的文件記錄系統，完整保存課程檢討結果，與及課程文件的最新修訂版本，以提升課程管理及執行效率。

- 2.8 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」的要求，以證實營辦者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」的要求。**

3. 簡介

- 3.1 工聯會職業發展服務處有限公司為一所職業技能培訓機構，提供多元化的進修課程。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1 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。

4.2 擬定學習成效

《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，掌握其相關的操作與執行管理服務的工作；
- 能夠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；
- 能夠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；能夠與客戶保持溝通，選用合適的程序跟進個案及解決處理問題；
- 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；及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；
- 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。

4.3 課程結構

《物業管理及督導證書（資歷架構第3級）》

單元	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	能力單元	資歷學分
會所及文娛康樂設施綜論	PMZZFM101A	
一般會所的設施及服務管理	PMZZFM201A PMZZOS201A	
會所及文娛康樂設施及服務管理	PMZZFM301A PMZZHR301A PMZZFN301A	
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	17

4.4 畢業要求

《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）》

- 出席80%或以上；及
- 總成績達50%或以上。

4.5 收生條件

《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）》

- 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。

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。

Ref: VA28/02/20b-21b

評審局報告編號：19/85