



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

課程評審

物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）

**2024 年 12 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：VA1792）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行「課程評審」：

(a) 根據《條例》進行評審，以決定營辦者的《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》課程是否能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，並可以由營辦者開辦；

及

(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。

## 2. 評審局之評定

### 課程評審

2.1 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 2025 年 12 月 22 日至 2027 年 12 月 21 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 課程評審之評定如下：

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 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 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	22
授課模式及修讀期	兼讀制, 3-6 個月 223 學時 (包括 72 面授時數)
中段結業資歷	不適用
有效期	2025 年 12 月 22 日至 2027 年 12 月 21 日
招收學員次數	每年招收學員 3-4 次
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	1. No. 50, Ma Tau Chung Road, To Kwa Wan, Kowloon 九龍土瓜灣馬頭涌道 50 號 2. 38 Hing Fat Street, Tin Hau, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣天后興發街 38 號

## 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

#### 建議1

營辦者應在開課前，向獲委任的培訓人員詳細說明其教授課堂的具體內容，以確保培訓人員能充分準備教學工作。

#### 建議2

營辦者應尋求更多元化的顧問意見，聘任熟悉能力單元要求、資歷架構標準，以及具備評核題目和評分準則設計經驗的外部顧問，以協助營辦者制定合適的課程評核。

- 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 工聯會職業發展服務處有限公司（營辦者）為一所職業技能培訓機構，提供不同類型的進修課程。
- 3.2 營辦者是次為《物業會所及設施管理證書（資歷架構第 3 級）》申請課程評審。

## 4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

### 4.1 課程目標

本課程是根據資歷架構物業管理業之能力標準說明而設計，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，讓參與課程人士認識管理、監察和維護物業設施，認識組織各類客戶活動的知識，維繫客戶及社區關係。課程同時培訓學員掌握按既定規格及要求，帶領屬員執行與物業管理業相關的職務、執行安全工作程序，並能按既定的程序及步驟應付危險及緊急事故。

### 4.2 課程擬定學習成效

完成課程後，學員應：

- (i) 能夠理解基本物業管理常用法律知識；及能夠於日常執行職務時，按認識的法律知識分辨違法情況，並按工作指引作出即時跟進及向上級彙報；
- (ii) 能夠理解一般環境保護措施及常見破壞環境的行為；及能夠協助執行環境保護的措施，細心留意物業環境保護的狀況，跟進用戶破壞環境的行為並向上級反映，按工作指引有效地執行節約能源及減廢的步驟；
- (iii) 能夠掌握會所及文娛康樂設施的裝置、配套、器材、使用實務指引及要求；能夠編配及督導屬員巡查設施，提醒使用者於使用設施／器材時應注意的事項；及能夠按既定規格及要求，監察設施的裝配及使用狀況，有效地跟進及驗收新添置及完成修葺的設施／器材；
- (iv) 能夠掌握公用及公共空間、場地執行規則的方法及應對問題程序；能夠編配及督導下屬按程序巡查及執行空間及場地使用規則，按既定程序監察日常安排，並能因應特殊情況指示下屬執行應變安排，呈報執行及違規情況；
- (v) 能掌握各類管業項目的收入、支出及處理的程序，掌握各類收費及零用金支出的查核步驟及常見問題；能夠有效帶領屬員正確點算、核實及記錄各項目收入及支出，點算並核實備用金及收入結存，監督屬員按既定要求進行截數及準時呈交數據或報告；
- (vi) 能夠掌握崗位職務及人手要求、編更及調配方法，掌握員工入職及在職培訓的需要；能夠掌握屬員工作能力，妥善安排各管業崗位的人選及編排值班，並能夠因應需要作出臨時調動；能夠掌握屬員的培訓需要，對屬員進行「崗位培訓」，並能評核員工表現；及能夠回應下屬提出的一般僱傭問題的查詢，及將問題準確地向上級反映；
- (vii) 能夠掌握各商場、文康和社區活動的具體內容及執行細則；能夠清楚掌握活動的安排，掌握業戶及客戶需要，督導屬員有效地推廣活動；及能夠有系統地安排人手及處理場地工作，及帶領屬員執行活動期間的工作及處理非常規性的事宜；
- (viii) 能夠掌握客戶服務的原則、成效及實務技巧；能夠帶領屬員發揮有效的公關及溝通技巧，掌握客戶的需要及要求，有效地為客戶提供服務，與客戶建立正面及良好的關係；及能夠遵照公司服務承諾，督導屬員跟進客戶查詢、要求或投訴，確保每個個案均獲得適當而有效的跟進及處理；
- (ix) 能夠掌握管理服務的範圍、工作守則、外判服務的類型及工作範圍，掌握品質管理的標準、程序及應用；能夠監察日常管業服務工作，防止業戶／客戶進行違規工程，能夠帶領屬員跟進及處理住戶投訴、查詢及建議；及能夠帶領屬員按服務質素標準執行職務，能夠按屬員的客戶服務技巧及專長，安排人手及分配崗位工作；
- (x) 能夠掌握工作的安全程序、防護裝置及個人防護裝備，掌握職業安全與健康的法例及實務守則；能夠監察及督導員工於執行工作時，能採取適當的安全

措施，促進職業安全與健康；能夠監察工具的保養及存放，及工作間的環境安全，保障員工的安全與健康；及能夠發現工作間或工作過程的潛在風險，向上級作出預防或具體改善的建議；及

- (xi) 能夠掌握物業各類危險及緊急事故的嚴重性及各類應變措施和程序，清楚掌握物業的人力及可應用的資源；能夠帶領屬員按既定的程序及步驟，調動人手及設備迅速地應付危險及緊急事故；及能夠安排屬員或承辦商處理現場的善後／清理工作，及整理事故紀錄及撰寫清晰的事件報告，並協助檢討前線屬員及承辦商的應變表現，向上級作出匯報。

#### 4.3 課程結構

課題	相關能力單元編號及名稱	資歷學分
<b>一. 會所設施服務管理與 ESG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 認識物業管理行業法律基本知識</li> <li>- 執行環境保護工作</li> </ul>	110559L2 認識物業管理行業法律基本知識 110442L2 執行環境保護工作	22
<b>二. 會所日常營運操作</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 監察會所及文娛康樂設施裝配及使用狀況</li> <li>- 核實空間、場地使用狀況及督導下屬執行空間及場地規則</li> <li>- 帶領屬員處理各類項目收入及支出</li> <li>- 安排各崗位人手及調動、入職及在職培訓</li> </ul>	110518L3 監察會所及文娛康樂設施裝配及使用狀況 110540L3 核實空間、場地使用狀況及督導下屬執行空間及場地規則 110567L3 帶領屬員處理各類項目收入及支出 1110588L3 安排各崗位人手及調動、入職及在職培訓	
<b>三. 籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動</li> <li>- 帶領屬員與客戶溝通及執行客戶服務及社區關係職務</li> <li>- 督導前線業戶／客戶管理服務工作及安排</li> </ul>	110496L3 帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動 110512L3 帶領屬員與客戶溝通及執行客戶服務及社區關係職務 110474L3 督導前線業戶／客戶管理服務工作及安排	
<b>四. 安全管理工作</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 帶領屬員執行安全工作程序</li> <li>- 督導屬員應付危險及緊急事故</li> </ul>	110601L3 帶領屬員執行安全工作程序	

課題	相關能力單元編號及名稱	資歷學分
	110417L3 督導屬員應付危險及緊急事故	
五. 考試	以上所有能力單元	
	總計	100%
		22

#### 4.4 畢業要求

- (i) 出席率達 80%或以上；及
- (ii) 完成所有評核，包括：
  - 1. 持續評估（專題習作）(40%)
  - 2. 期中筆試 (30%)
  - 3. 期末筆試 (30%)（每位學員有一次期中及期末考試補考機會）
- (iii) 各項須獲合格成績（50 分或以上）

#### 4.5 收生條件

- (i) 完成中六（新高中學制）或中五（舊學制）；及
- (ii) 修畢「物業管理」、「會所管理」或「一般管理」的資歷架構第 2 級的課程及具備 1 年或以上物業、會所或設施管理相關工作經驗；或
- (iii) 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](http://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](http://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](http://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。

評審局報告編號：24/206