

物業服務證書 Certificate in Property Services

- 課程對象：** 有意入職物業管理相關工作的失業或待業人士
- 課程目標：** 讓學員掌握物業服務的實務運作，協助學員投身物業服務助理或相關工作。
- 入讀資格：**
- (1) 完成中五學歷程度；或
持有資歷架構「過往資歷認可」機制在物業管理業的能力單元評審中，取得任何專項達二級資歷資格；或
任何資歷級別二級的物業管理及保安相關課程的畢業學員；及
 - (2) 具就業意欲；及
 - (3) 對物業服務工作有興趣；及
 - (4) 須通過面試
- 時數：** 210 小時 (訓練期約 10 週)
- 教學方法：** 課堂教授、個案研習及小組討論
- 畢業要求：** 學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：
- (i) 學員的總出席率須達課程的最低要求(80%)；及
 - (ii) 必須於課程評估考獲整體及格分數；及
 - (iii) 必須於期末考試考獲及格分數

訓練內容：

單元	內容	訓練時數
(一)行業簡介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行業市場概況及趨勢 2. 物業服務的工作範圍及職責 3. 入職條件、聘用模式、晉升路程 4. 行業文化 5. 個人資料及私隱的重要性 	4
(二)技能訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導前線業戶／客戶管理服務工作及安排，以及執行品質管理程序及認證 2. 管業事務記錄內容的核實及跟進 3. 業戶／客戶會議場地人手安排 4. 保險索償資料的收集 5. 前期管理程序及督導屬員執行有關步驟 6. 安排各崗位人手調動及培訓，並督導團隊完成職務 7. 督導屬員執行建築物環境安全措施，以及帶領屬員執行工作安全措施及程序 8. 帶領屬員與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係職務 9. 商場、工商廈及其他類型場所場地設施運作、裝配及使用 10. 督導下屬執行軟件、應用程式及操作智能設施 11. 各類型商場、文康和社區活動的籌備及推廣 12. 改善及提升建築物狀況、屋宇設備及設施 13. 驗收物料、跟進外判維修保養或建造的施工及質素控制 14. 督導屬員應付個別緊急事 15. 督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜 16. 掌握並應用行業相關的法律知識 17. 帶領屬員處理各類項目收入及支出，以及執行催繳及追收欠款程序 	172
(三)個人素養	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我認識及管理 2. 思維及情緒管理 3. 工作服務文化及技巧 4. 溝通技巧、人際關係及團隊精神 	20
(四)求職技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 求職及面試技巧 2. 相關條例簡介 	12
(五)課程評核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 期末筆試 	2
合計：		210

評估：包括持續評估（40%）及期末考試（60%）

(A) 持續評估(40%)：包括習作及「個人素養及求職技巧」單元評核

(B) 期末考試(60%)：筆試

備註：

- 培訓機構須為所有完成課程的學員（即出席率達 80%的學員，包括課程評核中及格或不及格的學員）於完班後提供 3 個月的就業及留職跟進服務。

【本課程大綱的內容或須因應香港學術及職業資歷評審局就課程進行評審時所提出的意見、相關法例的修訂、相關牌照或行業認證要求的轉變等情況而作出修訂。課程大綱以僱員再培訓局最新公佈的版本為準。】