



資歷架構秘書處
Qualifications Framework
Secretariat

本處檔號 Our Ref. :

電話 Telephone:

來函檔號 Your Ref.:

傳真 Fax:

香港灣仔皇后大道東 248 號
陽光中心 9 樓 904-5 室
物業管理監管局
總經理 (規管事務)
張嘉賢先生

張先生：

《物業管理服務條例》(第 626 章)
發牌制度的建議 – 公眾諮詢
物業管理業行業培訓諮詢委員會的意見

我謹代表物業管理業行業培訓諮詢委員會 (諮委會)，就上述條例，向 貴局提出有關意見。我們亦藉此感謝民政事務局及 貴局一直以來為物業管理行業發牌制度的付出，支援行業提升專業服務。

教育局於 2008 年正式推行資歷架構，旨在提供一個鼓勵及促進終身學習、持續進修的平台，為資歷釐定明確及客觀的標準，確保資歷及課程的質素，加強學習內容符合行業的實際需要，以提升香港工作人口的技能及競爭力。

現時資歷架構已獲社會廣泛接納，現時資歷名冊上有超過 8,000 個學術、職業專才教育及持續教育的資歷，以及憑工作經驗及評估取得的「過往資歷認可」資歷。不少企業、教育及培訓機構、專業學會等採用資歷架構在招聘、培訓、專業發展等範疇上。而多個政府部門亦相繼開辦資歷架構認可的內部培訓課程，

或接受資歷架構認可資歷，作為從業員註冊/發牌制度上的基準（如社會福利署的保健員註冊制度及保安局的保安人員發牌制度）。

物業管理業諮委會早於 2006 年成立，一直於業內推行資歷架構。過去十多年，諮委會已編訂了行業的《能力標準說明》、近 60 個教育及培訓機構及企業提供約 400 個第一至第七級的進修及培訓課程、超過一萬名從業員取得接近 17,000 個「過往資歷認可」資歷、編訂行業的職業資歷階梯，不少物業管理公司接受資歷架構認可資歷為招聘及晉升條件，以及業內專業學會承認資歷架構認可資歷作為申請成為會員的合資格條件之一等，可見業界已廣泛認同及接受資歷架構認可的資歷。

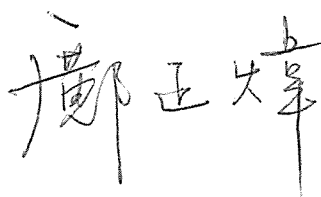
我們樂見 貴局在訂定發牌制度的準則時，參考行業的《能力標準說明》內的七大主要職能範疇。同時，在是次公眾諮詢的文件中，闡述持牌物業管理人的學歷要求時，我們建議 貴局訂明相關學歷的資歷級別以及最低資歷學分要求，而且課程內容亦須參考行業編訂的「職業資歷階梯」，確保課程切合業界需要，讓從業員更清楚明白何謂同等學歷，以免令從業員感到混亂及無所適從。

此外，就持牌物業管理人（第 2 級）的最低學歷及工作經驗的要求，考慮到現時業內已有一定數目的從業人員擁有豐富的工作經驗，唯未必擁有資歷架構第 4 級或以上的學歷，日後對持牌人員需求構成壓力，影響物業管理的服務質素。由於政府一向承認各行業從業員透過「過往資歷認可」機所獲取的資歷等同其完成相關資歷課程的學歷要求，故建議接受規定數目及範疇的「過往資歷認可」資歷，作為滿足最低學歷及工作經驗要求的另一項選擇，協助現職的從業員取得第 2 級別的牌照，以配合政府一貫對「過往資歷認可」機制的推動，維持現有從業員的數目，亦有助從業員持續進修，提升技能。

就以上各點，諮委會對問題 B1, B5 及 B8 的建議已詳列在附件。我們期望 貴局詳細考慮有關建議及予以接納，盡快落

實推行《物業管理服務條例》。日後就資歷架構如何支援發牌制度的實際運作，諮委會定必全面配合，與 貴局及業界各持分者攜手推動行業的專業發展，提升物業管理服務水平。

如 閣下需要更多有關資料，請與資歷架構秘書處王月平女士聯絡（電話：3793 3937 或 電郵：vivianypwong@hkqf.hk）

Handwritten signature in black ink, reading "鄭正煒" (Andy Cheng).

物業管理業行業培訓諮詢委員會
主席 鄭正煒

連附件

二〇一九年一月三十一日

**物業管理業行業培訓諮詢委員會對《物業管理服務條例》
(第 626 章)發牌制度的建議 – 公眾諮詢的意見**

問題 B1: 你對第 6 章第 1.2(c) 段建議的物業管理人發牌準則就最低學歷上的要求 (見諮詢文件的表三(I), 有何意見?

意見:

建議 1.2 (c) 有關持牌物業管理人的學歷要求, 須為資歷架構認可資歷, 以確保資歷的質素, 並且必須符合應達到的資歷級別及資歷學分要求。此外, 為協助富有經驗但欠缺學歷的現職從業員取得第 2 級的物業管理人牌照, 宜認可資歷架構下指定級別和範疇的「過往資歷認可」資歷, 減少對從業員重覆受訓的需要。

如:(表三:建議的物業管理人最低學歷、最低工作經驗和專業資格準則)

	持牌物業管理人(第 1 級)		持牌物業管理人(第 2 級)			
(I) 最低學歷 (\$)	監管局指明的資歷架構第 5 級的物業管理學位或同等學歷* ; 或	其他資歷架構第 5 級的學位或同等學歷*	監管局指明的物業管理資歷架構第 4 級的副學士學位、文憑或同等學歷# ;	或資歷架構第 5 級的學位或同等學歷* ; 或	其他資歷架構第 4 級的副學士學位、文憑或同等學歷#	取得物業管理業 5 項第四級的「過往資歷認可」資歷, 而其中必須包括保安工作管理及客戶服務管理 2 項。
(II) 最低累積的本地物業管理工作經驗	提交申請前的 6 年內具備至少 3 年	提交申請前的 8 年內具備少 5 年	提交申請前的 5 年內具備至少兩年; 或 提交申請前的 4 年內具備至少 1 年 (須由持牌物業管理人(第一級)監督)	提交申請前的 8 年內具備至少 4 年		(物業管理業共有 7 項第 4 級的「過往資歷認可」資歷, 分別為 (1)保安工作管理四級 (2) 清潔工作

					管理四級 (3) 建築物維修保養管理四級 (4) 客戶服務管理四級 (5) 園藝工作管理四級 (6) 租務工作管理四級 (7) 會所管理管理四級
--	--	--	--	--	---

* 同等學歷須為資歷架構第 5 級並且不少於 150 個資歷學分

同等學歷須為資歷架構第 4 級並且不少於 90 個資歷學分

\$ 如申請人所持的學歷為非本地資歷，則可向香港學術及職業資歷評審局申請學歷評估服務

理據：

- 1) 資歷架構已廣為公眾及業界接受，在說明資歷時以資歷級別及資歷學分作說明，可令有意申請物業管理人牌照的公眾人士，清楚要求的資歷水平，以及資歷所涵蓋的最少學習時數，提供客觀和清晰的標準。
- 2) 有關學歷的相關性可參考行業訂定的「職業資歷階梯」。
- 3) 「過往資歷認可」是資歷架構下確認從業員在職場上所積累的工作經驗和能力的一個機制，為欠缺學歷但已累積豐富行業經驗的從業員提供另一個途徑，取得資歷架構認可的資歷，增加他們在學習甚至工作上的進階機會，同時減少重覆受訓的機會。

從業員必須符合「過往資歷認可」的年資及工作經驗要求，提交足夠的工作經驗證明，以及通過評估，方可取得資歷架構認可的「過往資歷認可」資歷（即資歷證明書）。評估工作均由教育局局長委任的獨立評估機構進行，以確保資歷的可信性。

物業管理業的「過往資歷認可」自 2011 年推出，評估機構為職業訓練局，香港物業管理公司協會則作為協作機構，提供專業意見。現時共 30 個第一至四級的「能力單元組合」（「過往資歷認可」資歷）供從業員申請（詳見附錄），「能力單元組合」將於 2019 年 6 月份作出調整，第一及第二級共 16 個「能力單元組合」將不再接受申請，第三及第四級共 14 個「能力單元組合」將維持不變。從業人員只要符合相關「能力單元組合」的年資及相關工作經驗的要求及通過相應評估就可以取得資歷架構認可資歷。「過往資歷認可」是一個以成效為本為宗旨的評估機制，不同的「能力單元組合」以物業管理業《能力標準說明》內的「能力單元」組成及其內容為準則，所有「能力單元」已列明相關的職能要求，評核準則等。

機制自推出而來一直受到業界歡迎及認受，截至 2018 年 12 月，已有 10,809 名從業人員申請「過往資歷認可」，共取得 16,933 張資歷證明書，其中有 1,300 張是資歷架構第四級的資歷。

「過往資歷認可」是一個客觀、成效為本的機制，每個資歷都清楚列明所包括的能力單元及其成效，並已通過香港學術及職業資歷評審局的評審。機制除受業內僱主認受，香港房屋經理學會及英國特許房屋經理學會亞太分會均接受「過往資歷認可」為其入會的其中一項資格（詳見下表）。

英國特許房屋經理學會亞太分會
相關網址： http://www.cih.org.hk/Traditional/Join/Category/category.html
<p>會員類別</p> <p>學會現設有 2 個會員類別，包括會員及特許會員。</p> <p>會員</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 對房屋事務有興趣並正修讀本會認可房屋管理課程的人士 ■ 完成本會認可課程及獲得會員入會資格的人士 ■ 修畢達資歷架構第四級或以上之物業管理或相關課程,同時從事物業相關經驗之現職主任級或以上從業員 ■ 獲得職業訓練局「過往資歷認可計劃」能力單元評審中，在保安工作、清潔工作、建築物維修保養、客戶服務、租務工作、園藝

工作及會所管理七個單元中取得其中五個達四級的資格，同時從事物業管理相關經驗之現職主任級或以上從業員

香港房屋經理學會

相關網址：

[http://www.housing.org.hk/files/module/form/23/0/link/Requirements-of-Practitioner------\(2018\).pdf](http://www.housing.org.hk/files/module/form/23/0/link/Requirements-of-Practitioner------(2018).pdf)

其中有關「實務會員」PHKIH 申請資格第三項為：

(三) 經由職業訓練局「過往資歷認可計劃」，在物業管理的能力單元評審中，取得五個單元達資歷架構四級的資格，而其中最最少有三個須為下列香港房屋經理學會界定的核心單元。

專項	類別
(1) 保安工作 (2) 清潔工作 (3) 建築物維修保養 (4) 客戶服務	核心單元
(5) 園藝工作 (6) 租務工作 (7) 會所管理	非核心單元

問題 B5: 你對第 6 章第 1.4 段有關監管局就學歷規定的建議，有何意見？

意見：

建議加入資歷架構元素，及以資歷架構認可資歷作為 1.4 段 (c) 「非學位的物業管理相關課程」等同「指明的物業管理學位的同等學歷」的準則；及 (d) 「非副學士學位或文憑的物業管理相關課程」等同「指明的物業管理副學士學位或文憑的同等學歷」的準則。

如：

1.4 監管局就學歷的規定

(a) 表三(I)內的「指明的**資歷架構第 5 級的物業管理學位、資歷架構第 4 級的副學士學位或文憑**」課程，須符合下列條件：

- (i) 由具備課程自行評審資格的辦學機構²³開辦；或
- (ii) 由相關辦學機構以外的機構評審²⁴。

(c) 有些碩士課程的辦學機構或會接納一些非學位的物業管理相關課程為入學資格之一，監管局或會考慮接受該等非學位的物業管理相關課程為表三(I)內的「指明的物業管理學位的同等學歷」，惟須符合下列條件：

- (i) 該等非學位的物業管理相關課程的辦學機構須確認該等課程與學位的等同性（如：**已通過香港學術及職業資歷評審局的評審，確認為資歷架構第五級資歷及不少於 150 個資歷學分**）；及／或
- (ii) 接納該等課程為相關碩士課程的入學條件的辦學機構須確認該等課程與學位的等同性。

(d) 監管局可考慮接受非副學士學位或文憑的物業管理相關課程為表三(I)內的「指明的物業管理副學士學位或文憑的同等學歷」，但亦須符合上述(c)項的原則。（如：**已通過香港學術及職業資歷評審局的評審，確認為資歷架構第四級資歷及不少於**

90 個資歷學分)

理據：

物業管理業行業培訓諮詢委員會於 2017 進行的物業管理業「職業資歷階梯」先導計劃，計劃由香港大學專業進修學院負責，旨在研究及建議業內主要工作崗位的能力及其他相關要求，並為行業建構進階路徑。計劃為業界整理出 7 大工作範疇的進階路徑及共 35 個主要崗位，並詳細列出每個工作崗位的能力要求。此外，計劃更選取其中 5 個工作崗位（包括：Property Services Assistant, Property Officer, Property Manager, Senior Clubhouse Assistant and Clubhouse Officer）進行研究，並制定相關職業資歷及晉升階梯，以加強教育及培訓與就業的聯繫，進一步提升行業的整體培訓質素及促進人力資源發展。

詳見：https://www.hkqf.gov.hk/pm/tc/vqp/vqs_ps/index.html

諮委會在發展職業資歷階梯時，已考慮日後《物業管理服務條例》，從業員牌照的相應資歷要求，訂定相關的資歷及能力要求，其中為 Property Manager 制定的資歷 Advanced Diploma in Property Management 為一個資歷架構第五級及 150 個資歷學分的資歷。另外為 Property Officer 制定的資歷 Diploma in Property Management 為一個資歷架構第四級及 90 個資歷學分的資歷。兩個資歷亦已清楚列明學習目標、成效、主要學習內容及評核準則等資料。

問題 B8：就第 2.2 (e) 段有關臨時物業管理人須修讀指定的相關課程，你對課程內容、修讀時數、評核形式（選擇題、短答或個案分析）等，有何意見？

意見：

建議參考物業管理業「職業資歷階梯」內 Advanced Diploma in Property Management 及 Diploma in Property Management 兩個職業資歷的內容設計相關的課程。職業資歷階梯是根據業內相關崗位的職能要求而編訂，可以充分滿足業界對崗位的能力要求。

另一方面在資歷架構下的學分累積及轉移機制下，開辦相關課程的院校，可根據不同背景的從業人員手持的資歷，如：相關的證書學歷、「過往資歷認可」資歷等，向他們提供學分豁免的安排，令從業人員不用重覆學習。

物業管理業「過往資歷認可」-「能力單元組合」

各單元組合的級別、基本主要能力、年資及相關工作經驗要求詳見下表：

能力單元組合		級別	基本主要能力 包括	年資及 相關工作經驗	「能力單元」		資歷 學分
保安工作	保安工作 PMZZAA1A	一級	執行日常保安工作，接待業戶及訪客，認識緊急事故，消防知識等。	一年物業管理業保安工作經驗	PMZZEM101A	執行日常建築物保安工作	9
					PMZZEM102A	認識緊急事故	
					PMZZEM103A	認識建築物消防知識	
					PMZZLW101A	認識一般政府部門及公共服務機構	
					PMZZHR101A	管業團隊相互合作完成職務	
					PMZZHR102A	執行日常物業管理工作安全	
					PMZZHR103A	執行日常接待業戶及其訪客職務	
	保安工作 PMZZAA2A	二級	執行個別情況的保安工作，客戶服務，應付緊急事故等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為保安工作	PMZZEM201A	因應個別情況執行建築物保安工作	10.5
					PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	
					PMZZEM206A	執行建築物私家路管制及環境保護工作	
					PMZZLW201A	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務	
					PMZZHR202A	與同事建立和諧的工作關係	
					PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境	
					PMZZHR204A	因應客戶需求執行客戶服務職務	
	保安工作管理 PMZZAB3A	三級	帶領屬員執行保安工作，應付個別緊急事故，客戶服務，安排各崗位的人選，值班及崗位上的培訓	五年物業管理業經驗，其中三年為保安工作，並須包括保安督導的工作經驗	PMZZEM301A	帶領屬員執行建築物保安工作	13.5
					PMZZEM302A	督導屬員應付個別緊急事故	
					PMZZEM306A	督導屬員執行建築物私家路管制及環境保護工作	
					PMZZFM303A	帶領屬員執行車場及卸貨區的管制工作	
					PMZZHR301A	安排各管業崗位的人選、值班及崗位上的培訓	
					PMZZHR304A	帶領屬員執行客戶服務職務	

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分
	保安工作管理 PMZZAB4A	四級	執行保安實務管理，應付緊急事故管理，人力及培訓管理，顧客服務管理等。	六年物業管理業經驗，其中四年為保安工作，並須包括保安管理的工作經驗	PMZZEM401A	執行建築物保安實務管理	24
					PMZZEM402A	執行應付緊急事故的管理	
					PMZZEM406A	監察及改善建築物私家路管制及環境保護狀況	
					PMZZFM403A	監察車場及卸貨區使用	
					PMZZHR401A	管業範圍內所需的人力及培訓管理	
					PMZZHR404A	顧客服務管理	
清潔工作	清潔工作 PMZZBA1A	一級	執行基本清潔工作，認識緊急事故，消防知識等。	一年物業管理業清潔工作經驗	PMZZEM102A	認識緊急事故	7
					PMZZEM103A	認識建築物消防知識	
					PMZZEM104A	執行建築物基本清潔工作	
					PMZZLW101A	認識一般政府部門及公共服務機構	
					PMZZHR102A	執行日常物業管理工作安全	
	清潔工作 PMZZBA2A	二級	執行環境整潔、保護工作，應付緊急事故步驟等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為清潔工作	PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	4
					PMZZEM204A	執行建築物環境整潔工作	
					PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境	
	清潔工作管理 PMZZBB3A	三級	督導屬員執行環境整潔、保護管制工作，應付個別緊急事故，安排各崗位的人選、值班及培訓等。	五年物業管理業經驗，其中三年為清潔工作，並須包括清潔督導的工作經驗	PMZZEM302A	督導屬員應付個別緊急事故	6
					PMZZEM304A	督導屬員執行建築物環境整潔工作	
					PMZZHR301A	安排各管業崗位的人選、值班及崗位上的培訓	
	清潔工作管理 PMZZBB4A	四級	監察及改善環境整潔、保護狀況，人力及培訓管理等。	六年物業管理業經驗，其中四年為清潔工作，並須包括清潔管理的工作經驗	PMZZEM404A	監察及改善建築物環境整潔狀況	7.5
					PMZZHR401A	管業範圍內所需的人力及培訓管理	

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分
園藝工作	園藝工作 PMZZCA1A	一級	執行基本園藝工作，認識緊急事故，消防知識等。	一年物業管理業園藝工作經驗	PMZZEM102A	認識緊急事故	7
					PMZZEM103A	認識建築物消防知識	
					PMZZEM105A	執行基本園藝工作	
					PMZZLW101A	認識一般政府部門及公共服務機構	
					PMZZHR102A	執行日常物業管理工作安全	
	園藝工作 PMZZCA2A	二級	執行各類園藝美化工作，提出各崗位工作量、人力及培訓需求等意見。	三年物業管理業經驗，其中兩年為園藝工作	PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	6
					PMZZEM205A	執行各類園藝美化工作	
					PMZZHR201A	提出各崗位工作量、人力及培訓需求等意見	
					PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境	
	園藝工作 管理 PMZZCB3A	三級	督導園藝美化工作，安排各崗位的人選、值班及培訓等。	五年物業管理業經驗，其中三年為園藝工作，並須包括園藝督導的工作經驗	PMZZEM305A	督導園藝美化工作	9
					PMZZHR301A	安排各管業崗位的人選、值班及崗位上的培訓	
					PMZZHR302A	督導管業團隊完成管業職務	
					PMZZHR304A	帶領屬員執行客戶服務職務	
	園藝工作 管理 PMZZCB4A	四級	執行園藝美化工事宜的管理，所需的人力及培訓管理等。	六年物業管理業經驗，其中四年為園藝工作，並須包括園藝管理的工作經驗	PMZZEM405A	執行園藝美化工事宜的管理	15
					PMZZFN401A	處理財務收支	
					PMZZHR401A	管業範圍內所需的人力及培訓管理	
PMZZHR402A					領導團隊提供優質物業管理服務		
建築物維修保養	建築物維修保養 PMZZDA1A	一級	認識緊急事故，消防知識，滙報建築物出現的損壞，配合承辦商的施工，執行日常物業管理工作安全等。	一年物業管理業建築物維修保養工作經驗	PMZZEM102A	認識緊急事故	7
					PMZZEM103A	認識建築物消防知識	
					PMZZBM101A	滙報駐守範圍內建築物出現的損壞	
					PMZZBM102A	按指示配合承辦商的施工	
					PMZZHR102A	執行日常物業管理工作安全	

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分
建築物維修保養 -- 水電設施 PMZZDB2A	二級	執行水電設施維修保養工作，按指示購買物料，配合承辦商維修保養工作的進行等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為建築物維修保養 - 水電設施工作	PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	7.5	
				PMZZEM203A	執行建築物消防措施		
				PMZZBM201A	執行建築物一般水電設施維修保養工作		
				PMZZBM204A	收集建築物改善及提升的基礎資料		
				PMZZBM205A	按指示購買物料及配合承辦商維修保養工作的進行		
				PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境		
建築物維修保養 -- 木、鐵器設施 PMZZDC2A	二級	執行木、鐵器設施維修保養工作，按指示購買物料，配合承辦商維修保養工作的進行等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為建築物維修保養 - 木及鐵器設施工作	PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	7.5	
				PMZZEM203A	執行建築物消防措施		
				PMZZBM202A	執行建築物一般木、鐵器設施維修保養工作		
				PMZZBM204A	收集建築物改善及提升的基礎資料		
				PMZZBM205A	按指示購買物料及配合承辦商維修保養工作的進行		
				PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境		
建築物維修保養 -- 水泥設施 PMZZDD2A	二級	執行水泥設施維修保養工作，按指示購買物料，配合承辦商維修保養工作的進行等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為建築物維修保養 - 水泥設施工作	PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	7.5	
				PMZZEM203A	執行建築物消防措施		
				PMZZBM203A	執行建築物一般水泥設施維修保養工作		
				PMZZBM204A	收集建築物改善及提升的基礎資料		
				PMZZBM205A	按指示購買物料及配合承辦商維修保養工作的進行		
				PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境		
建築物維修保養管理 PMZZDE3A	三級	組織建築物維修保養工作，驗收物料，跟進承辦商維修保養的施工及執行物業管理安全工作等。	五年物業管理業經驗，其中三年為建築物維修保養，並須包括建築物維修保養督導的工作經驗	PMZZEM302A	督導屬員應付個別緊急事故	15	
				PMZZEM303A	督導屬員執行建築物消防措施		
				PMZZBM301A	組織建築物維修保養工作		
				PMZZBM302A	提供改善及提升建築物狀況的初步意見		
				PMZZBM303A	驗收物料及跟進承辦商維修保養的施工		
				PMZZHR303A	帶領屬員執行物業管理安全工作		

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分				
建築物維修保養管理 PMZZDE4A	四級	推廣環境安全意識，執行維修保養實務，建築物改善和提升計劃，採購及對承辦商工作環境安全及健康的管理等。	六年物業管理業經驗，其中四年為建築物維修保養工作，並須包括建築物維修保養管理的工作經驗	PMZZEM402A	執行應付緊急事故的管理	27					
				PMZZEM403A	推廣環境安全意識						
				PMZZBM401A	執行建築物維修保養實務管理						
				PMZZBM402A	推行建築物改善和提升計劃						
				PMZZBM403A	執行採購及對承辦商的管理						
				PMZZHR403A	物業管理工作環境安全及健康管理						
客戶服務 PMZZEA1A	一級	執行日常前線業戶服務工作，日常收費職務，認識管理事務記錄，商場、工商廈及其他類型場所場地和設施等。	一年物業管理業客戶服務經驗	PMZZEM102A	認識緊急事故	13					
				PMZZEM103A	認識建築物消防知識						
				PMZZOS101A	執行日常前線業戶服務工作						
				PMZZOS102A	認識管理事務記錄						
				PMZZFM102A	認識商場、工商廈及其他類型場所場地和設施						
				PMZZLW101A	認識一般政府部門及公共服務機構						
				PMZZFN101A	按指示執行日常收費職務						
				PMZZHR101A	管業團隊相互合作完成職務						
				PMZZHR102A	執行日常物業管理工作安全						
				PMZZHR103A	執行日常接待業戶及其訪客職務						
				客戶服務 PMZZEA2A	二級		按個別情況執行處理查詢及投訴事宜，商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務，查察商場、工商廈及其他類型場所場地和設施，處理日常現金收入及客戶服務職務等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為客戶服務工作	PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	14.5
									PMZZOS201A	按個別情況處理查詢及投訴事宜	
									PMZZOS203A	按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務	
									PMZZOS204A	按照指示執行前期管理步驟	
PMZZFM202A	查察商場、工商廈及其他類型場所場地和設施										
PMZZLW201A	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務										
PMZZFN201A	按指示處理日常現金收入										
PMZZHR202A	與同事建立和諧的工作關係										
PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境										
PMZZHR204A	因應客戶需求執行客戶服務職務										

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分
文書處理 PMZZEB2A	二級	記錄管業事務、文書收發及存檔，執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務，處理日常現金收入等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為文書處理工作	PMZZOS202A	記錄管業事務、文書收發及存檔	7.5	
				PMZZOS203A	按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務		
				PMZZLW201A	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務		
				PMZZFN201A	按指示處理日常現金收入		
				PMZZHR202A	與同事建立和諧的工作關係		
客戶服務管理 PMZZEC3A	三級	督導前線業戶管理服務工作及安排，核實管業事務記錄，各類業戶會議場地人手安排，收集保險索償資料，籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動，督導管業團隊完成管業職務及客戶服務等。	五年物業管理業經驗，其中三年為客戶服務工作，並須包括客戶服務督導的工作經驗	PMZZEM302A	督導屬員應付個別緊急事故	40.5	
				PMZZEM303A	督導屬員執行建築物消防措施		
				PMZZBM302A	提供改善及提升建築物狀況的初步意見		
				PMZZBM303A	驗收物料及跟進承辦商維修保養的施工		
				PMZZOS301A	督導前線業戶管理服務工作及安排		
				PMZZOS302A	核實管業事務記錄內容正確		
				PMZZOS303A	各類業戶會議場地人手安排		
				PMZZOS304A	收集保險索償資料		
				PMZZOS305A	帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動		
				PMZZOS306A	理解前期管理程序及督導屬員執行有關步驟		
				PMZZFM302A	查察商場、工商廈及其他類型場所場地設施裝配及使用		
				PMZZLW301A	督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜		
				PMZZFN301A	帶領屬員執行現金項目收入及催繳		
				PMZZHR301A	安排各管業崗位的人選、值班及崗位上的培訓		
PMZZHR302A	督導管業團隊完成管業職務						
PMZZHR303A	帶領屬員執行物業管理安全工作						
PMZZHR304A	帶領屬員執行客戶服務職務						

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分
客戶服務管理 PMZZEC4A	四級	推廣環境安全意識，聯繫業戶以處理管理工作，舉行業戶會議，保險索償事宜，專業品質管理，樓宇、單位交收及跟進修復工作，處理日常法律上的安排，草擬有關物業管理服務合約，處理財務收支，人力及培訓管理，提供優質物業管理及顧客服務管理，工作環境安全及健康管理等。	六年物業管理業經驗，其中四年為客戶服務工作，並須包括客戶服務管理的工作經驗	PMZZEM402A	執行應付緊急事故的管理	84	
				PMZZEM403A	推廣環境安全意識		
				PMZZBM402A	推行建築物改善和提升計劃		
				PMZZBM403A	執行採購及對承辦商的管理		
				PMZZOS401A	聯繫業戶以處理管理工作		
				PMZZOS402A	安排舉行業戶會議		
				PMZZOS403A	處理保險索償事宜		
				PMZZOS404A	提供專業品質管理服務		
				PMZZOS405A	掌握舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作		
				PMZZOS406A	安排前期管理工作，樓宇、單位交收及跟進修復工作		
				PMZZFM402A	執行商場、工商廈及其他類型場所管理		
				PMZZLW401A	掌握有關建築物管理案件的司法管轄權以處理日常法律上的安排		
				PMZZLW402A	草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表		
				PMZZFN401A	處理財務收支		
				PMZZFN402A	處理賬目及資產負債表		
				PMZZHR401A	管業範圍內所需的人力及培訓管理		
				PMZZHR402A	領導團隊提供優質物業管理服務		
				PMZZHR403A	物業管理工作環境安全及健康管理		
PMZZHR404A	顧客服務管理						
租務行政工作 PMZZFA2A	二級	執行租賃事宜及租約條文，處理查詢及投訴，執行客戶服務等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為租務行政工作	PMZZOS201A	按個別情況處理查詢及投訴事宜	9	
				PMZZOS205A	執行租賃事宜及租約條文		
				PMZZLW201A	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務		
				PMZZFN201A	按指示處理日常現金收入		
				PMZZHR202A	與同事建立和諧的工作關係		
PMZZHR204A	因應客戶需求執行客戶服務職務						

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分
租務行政工作管理 PMZZFB3A	三級	督導屬員執行租賃事宜及租約條文，執行現金項目收入及催繳等。	五年物業管理業經驗，其中三年為租務行政工作，並須包括租務行政督導的工作經驗	PMZZOS301A	督導前線業戶管理服務工作及安排	18	
				PMZZOS307A	督導屬員執行租賃事宜及租約條文		
				PMZZLW301A	督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜		
				PMZZFN301A	帶領屬員執行現金項目收入及催繳		
				PMZZHR302A	督導管業團隊完成管業職務		
				PMZZHR304A	帶領屬員執行客戶服務職務		
租務行政工作管理 PMZZFB4A	四級	處理租務管理及聯繫租戶，聯繫業戶，法律上的安排，財務收支，顧客服務管理等。	六年物業管理業經驗，其中四年為租務行政工作，並須包括租務行政管理的工作經驗	PMZZOS401A	聯繫業戶以處理管理工作	36	
				PMZZOS407A	處理租務管理及聯繫租戶		
				PMZZLW401A	掌握有關建築物管理案件的司法管轄權以處理日常法律上的安排		
				PMZZFN401A	處理財務收支		
				PMZZFN402A	處理賬目及資產負債表		
				PMZZHR402A	領導團隊提供優質物業管理服務		
PMZZHR404A	顧客服務管理						
會所管理 PMZZGA1A	一級	認識會所及文娛康樂設施，執行日常前線業戶服務及收費職務等。	一年物業管理業會所服務工作經驗	PMZZEM102A	認識緊急事故	9.5	
				PMZZEM103A	認識建築物消防知識		
				PMZZOS101A	執行日常前線業戶服務工作		
				PMZZFM101A	認識會所及文娛康樂設施		
				PMZZLW101A	認識一般政府部門及公共服務機構		
				PMZZFN101A	按指示執行日常收費職務		
				PMZZHR103A	執行日常接待業戶及其訪客職務		

能力單元組合		級別	基本主要能力包括	年資及相關工作經驗	「能力單元」		資歷學分
會所服務 PMZZGA2A	二級	查察會所及文娛康樂設施，處理日常現金收入等。	三年物業管理業經驗，其中兩年為會所服務工作	PMZZEM202A	按指示執行應付緊急事故步驟	10	
				PMZZOS201A	按個別情況處理查詢及投訴事宜		
				PMZZFM201A	查察會所及文娛康樂設施		
				PMZZLW201A	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務		
				PMZZFN201A	按指示處理日常現金收入		
				PMZZHR201A	提出各崗位工作量、人力及培訓需求等意見		
				PMZZHR203A	締造安全的物業管理工作環境		
會所服務管理 PMZZGB3A	三級	查察管理會所及文娛康樂設施裝配及使用，帶領屬員執行現金項目收入及催繳，安排各崗位的人選、值班及崗位上的培訓等。	五年物業管理業經驗，其中三年為會所服務工作，並須包括會所服務督導的工作經驗	PMZZEM302A	督導屬員應付個別緊急事故	18	
				PMZZOS301A	督導前線業戶管理服務工作及安排		
				PMZZFM301A	查察管理會所及文娛康樂設施裝配及使用		
				PMZZLW301A	督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜		
				PMZZFN301A	帶領屬員執行現金項目收入及催繳		
				PMZZHR301A	安排各管業崗位的人選、值班及崗位上的培訓		
				PMZZHR303A	帶領屬員執行物業管理安全工作		
會所服務管理 PMZZGB4A	四級	執行管理會所及文娛康樂設施，處理法律上的安排，財務收支，人力及培訓管理，工作環境安全及健康管理等。	六年物業管理業經驗，其中四年為會所服務工作，並須包括會所服務管理的工作經驗	PMZZEM402A	執行應付緊急事故的管理	39	
				PMZZOS401A	聯繫業戶以處理管理工作		
				PMZZFM401A	執行管理會所及文娛康樂設施		
				PMZZLW401A	掌握有關建築物管理案件的司法管轄權以處理日常法律上的安排		
				PMZZFN401A	處理財務收支		
				PMZZFN402A	處理賬目及資產負債表		
				PMZZHR401A	管業範圍內所需的人力及培訓管理		
				PMZZHR403A	物業管理工作環境安全及健康管理		