



Gratia Christian College
宏恩基督教學院

考試

課程名稱：物業及設施管理專業文憑

教學年度：2022-2023(第三學期)

學科編號：PFM407

學科名稱：業戶管理及社區服務

日期：2023年8月21日（星期一）

時間：晚上7時至10時

考試時限：3小時

講師：植振業

頁數：共 8 頁（包括此頁）

考試比重：50%

學生編號：_____ 座位編號：_____

考試規則：

1. 請於考試卷及答題簿上清楚填上學生編號及座位編號；
2. 如需要用額外答題紙作答，請把學生編號及座位編號清楚填寫在答題紙上；
3. 所有答題簿及答題紙需要連同考試卷一併遞交；
4. 如書寫字體太潦草，難以辨認，相關答案可能不作評分；
5. 除另有指示外，考生需要為此考試卷內所有題目作答；
6. 本考試卷包括：甲部（選擇題 20 條）、乙部（短答題 3 條）及丙部（長答題 3 條 [選答其中兩條問題]），學生必須把答案填寫在答題簿及答題紙上。

考試期間，不得翻閱任何資料，如以任何形式作弊或企圖作弊，將按程序作懲處。

未經准許，切勿翻閱試卷。

學期考試

甲部：選擇題 (每題佔1分，共20分)

版權所有 © All Rights Reserved.

乙部：短答題 (每題佔10分，共30分)

1. 物業管理工作經常需要熟悉及接觸不同的契約及守則，試簡述地契常見內容 (5分) 及住戶守則的常見內容 (5分)。(共10分)
2. 不同政府部門均有服務支援法團執行大廈管理工作，指出其中5項民政事務處就大廈管理工作向法團/業主提供的支援。(10分)
3. 日常物業管理工作經常需要撰寫報告以作記錄及跟進事件，不同種類的報告用途均有所不同，說明各類常用報告定義及適用範圍。(10分)

丙部：長答題 (選擇其中兩條作答，每題佔25分，共50分)

1. 近日有私人屋苑單位業主在裝修期間拆除單位內之部份主要結構牆，違反相關法例及大廈公契，並須還原該主要結構牆，令部份業戶非常關注管理公司制訂之裝修守則。試詳述單位裝修守則應有的主要項目。(25分)
2. 管理公司籌備舉行業主大會的工作繁多，大型屋苑由於單位數目較多，故準備工作需要更多人手及資源配合。詳述業主大會就以下各範疇的準備工作。(合共 25分)
 - a. 各部門人手安排及負責工作 (6分)
 - b. 相關協調及聯絡安排 (12分)
 - c. 業主大會相關文件 (3.5分)
 - d. 業主大會會場當日所需物資 (3.5分)
3. 客戶對物業管理服務質素要求越來越高，故大部份管理公司均向客戶訂立客戶服務承諾，試說明何謂「服務承諾」。(5分)
此外，物業管理工作不時需要處理突發嚴重事故，更可能需要面對傳媒採訪。試說明物業發生嚴重事故後，處理及應對傳媒技巧與注意事項。(20分) (合共 25分)

----- 全卷完 -----