



物業及設施管理專業文憑
第三學期考試 (2023-2024)

課程名稱：物業及設施管理專業文憑

學科編號：PFM407

學科名稱：業戶管理及社區服務

日期：2024年8月23日

考試時限：3小時

時間：晚上7時至10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。
7. 本試卷為“閉卷考試”。

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。

學期考試

甲部：選擇題（每題佔1分，共20分）

版權所有 © All Rights Reserved.

版權所有 © All Rights Reserved.

版權所有 © All Rights Reserved.

版權所有 © All Rights Reserved.

版權所有 © All Rights Reserved.

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契約，其中一種常見的契約是大廈公契。試簡述什麼是大廈公契？(3分) 試說明制定大廈公契的目的和訂約方。(7分)
(合共10分)
2. 有些業主出席業主大會時，並沒有就部份議程進行投票可當作棄權票。假如大廈公契條款訂明應計算棄權票，簡述業主應遵照大廈公契條款或是《建築物管理條例》的規定？(4分) 假如在業主大會議程甄選標書時有數個方案，說明法團可採用之可行方法以遵行“過半數票”的規定。(6分)
(合共10分)
3. 日常物業管理工作經常需要撰寫「事件報告」以記錄突發事件等，試說明「事件報告」的重要性。(6分) 此外，試簡述一般報告的內容格式。(4分)
(合共10分)

丙部：長答題（選擇其中兩條作答，每題佔25分，共50分）

1. 大廈公契有條文列明業主及公契經理人的權利及責任等，請列出大廈公契**其中 10 項常見的重點內容**。(5分) 指出一般大廈公契提及**其中 10 項**業主的責任及義務。(5分) 公契經理人對大廈公共地方的管理及運作擔當重要角色，試從財務、人事、設施及法律行政管理四項範疇說明物業經理人的權責。(15分)
(合共 25 分)
2. 業主立案法團是根據條例成立的法人團體，在法律上代表所有業主管理建築物的公用部分。請根據《建築物管理條例》第 3、3A 及 4 條，列舉成立業主立案法團的方法。(20分) 業主立案法團成立後，土地註冊處會備存法團登記冊。請指出法團登記冊上載有**其中 5 項**的資料。(5分)
(合共 25 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考核服務質量認證，闡述「服務質量認證」。(5分) 此外，物業管理工作經常需要處理客戶不同類型的投訴，故迅速及細心處理客戶投訴非常重要，指出及說明處理客戶投訴之步驟。(20分)
(合共 25 分)

----- 全卷完 -----