



物業及設施管理高等文憑
第一學期考試 (2024-2025)

課程名稱：物業及設施管理高等文憑

學科編號：PFM505

學科名稱：進階業戶管理及社區服務(優質服務及租務管理)

日期：2024年12月18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)

1. 以下哪項屬於 ISO 10002:2018 良好顧客投訴程序的原則？

- (i) 資訊保密
- (ii) 責任承擔
- (iii) 適切回應
- (iv) 透明度

- A. 只有(i)及(ii)
- B. 只有(iii)及(iv)
- C. 只有(i)、(ii)及(iii)
- D. 只有(ii)、(iii)及(iv)
- E. 以上全部皆是

2. 以下哪項屬於 ISO 14001:2015 的認證內在效益？

- (i) 提高公司形象及競爭力
- (ii) 減低引致責任風險
- (iii) 培育及分享環境方案
- (iv) 提高能源效益，減低成本

- A. 只有(ii)及(iv)
- B. 只有(iii)及(iv)
- C. 只有(i)、(iii)及(iv)
- D. 只有(ii)、(iii)及(iv)
- E. 以上全部皆是

3. 以下哪項不是影響物業供應的因素？

- A. 建築成本
- B. 利率
- C. 政府干預政策
- D. 整體天氣
- E. 整體經濟

4. 為了確保發展商履行私人發展項目內的公眾設施之相關條文，以下哪些政府部門會透過突擊巡查，監察有關條款的執行情況？
- (i) 地政署
 - (ii) 民政事務署
 - (iii) 屋宇署
 - (iv) 產業署
- A. 只有(i)及(ii)
B. 只有(i)及(iii)
C. 只有(ii)及(iv)
D. 只有(i)、(ii)及(iv)
E. 以上全部皆是
5. 根據差餉物業估價署的標準，香港的私人寫字樓一般分為多少級別？
- A. 2
B. 3
C. 4
D. 5
E. 6
6. 以下哪項面積屬於計算私人寫字樓的租金基準？
- A. 實際面積
B. 內攞面積
C. 實用面積
D. 建造面積
E. 建築面積
7. 擬制「交還單位表格」包括以下哪項資料？
- A. 水、電、煤氣錶度數
B. 單位未還原項目或損壞項目清單
C. 交還鎖匙資料
D. 交還單位裝置物、設施及設備資料
E. 以上全部皆是

8. 若經由區域法院處理收樓訴訟程序，有關物業的年租、應課差餉租值或年值不能超過港幣多少元？
- A. 12 萬
 - B. 20 萬
 - C. 24 萬
 - D. 30 萬
 - E. 48 萬
9. 以下哪項租務項目不屬於住宅租務市場？
- (i) 公共房屋
 - (ii) 酒店式住宅
 - (iii) 過渡性房屋
 - (iv) 私人住宅單位
- A. 只有(i)、(iv)
 - B. 只有(i)、(ii)及(iii)
 - C. 只有(i)、(iii)及(iv)
 - D. 只有(ii)、(iii)及(iv)
 - E. 以上全部皆不是
10. 根據《土地註冊條例》(第 128 章)，租約的租期超過多少年，必須在土地註冊處註冊，否則承租人的權益不會受到保障？
- A. 1 年
 - B. 2 年
 - C. 3 年
 - D. 4 年
 - E. 5 年
11. 如租約或租契涉及住宅物業，業主須向差餉物業估價署送交哪份表格？
- A. 表格 CR119
 - B. 表格 CR105
 - C. 表格 CR109
 - D. 表格 CR110
 - E. 表格 CR115

12. 以下哪項不是物業估值所需資料？

- A. 土地註冊資料
- B. 租約詳情
- C. 物業位置
- D. 區內情況
- E. 以上全部皆不是

13. 以下哪項屬於「私人發展公眾休憩空間」的許可活動？

- (i) 商業活動
- (ii) 經常准許活動
- (iii) 非商業或慈善活動
- (iv) 不符合公用契約條款的活動

- A. 只有(i)及(iii)
- B. 只有(ii)及(iv)
- C. 只有(i)、(ii)及(iii)
- D. 只有(ii)、(iii)及(iv)
- E. 以上全部皆是

14. 以下哪項是營運持續管理的國際標準？

- A. ISO 22301
- B. ISO 9001
- C. ISO 37001
- D. ISO 50001
- E. ISO 41001

15. 以下哪項不是資訊安全的要素？

- A. 完整性
- B. 可用性
- C. 機密性
- D. 快捷性
- E. 以上全部皆不是

16. 以下哪項屬於內部審核員應具備的工作能力？

- (i) 客觀
 - (ii) 良好溝通
 - (iii) 獨立
 - (iv) 分析問題
- A. 只有(i)及(iii)
- B. 只有(i)及(iv)
- C. 只有(i)、(ii)及(iii)
- D. 只有(i)、(ii)及(iv)
- E. 以上全部皆是

17. 以下哪項屬於租客權益？

- (i) 准許式使用權
 - (ii) 在租務關係終止時交還物業管有權
 - (iii) 支付租金
 - (iv) 管有而不受干預
- A. 只有(i)及(iv)
- B. 只有(i)、(ii)及(iii)
- C. 只有(ii)、(iii)及(iv)
- D. 只有(i)、(ii)及(iv)
- E. 以上全部皆是

18. 以下哪項包含於租契的簽立方式？

- (i) 交付
 - (ii) 蓋章
 - (iii) 確認
 - (iv) 簽署
- A. 只有(i)及(iii)
- B. 只有(i)及(iv)
- C. 只有(i)、(ii)及(iii)
- D. 只有(i)、(ii)及(iv)
- E. 以上全部皆是

19. 為令更多投標者能參與招標，應盡量降低投標成本，以下哪項是可行的方法？

- (i) 避免索取不必要的資料
- (ii) 讓投標者有足夠時間準備及提交標書
- (iii) 避免在不必要的情況下修改投標表格
- (iv) 避免收取不合理的行政費

- A. 只有(i)及(ii)
- B. 只有(ii)及(iii)
- C. 只有(i)、(ii)及(iii)
- D. 只有(i)、(iii)及(iv)
- E. 以上全部皆是

20. 以下哪項不是 ISO 9001 品質管理系統架構？

- A. 領導力
- B. 支援
- C. 策劃
- D. 改善
- E. 績效評估

乙部：短答題 (每題佔10分，共30分)

1. 隨著物業管理業監管局成立後，客戶追求更優質及專業的物業管理服務，標準作業程序在提供優質的物業管理工作中不可缺少。試指出及說明標準作業程序的重要性。(10分)
2. 香港地少人多而且物業亦可作為資產增值用途，故香港的住宅樓宇呎價於全球排名名列前茅。試指出及簡述影響物業需求的5項因素？(10分)
3. 物業管理公司主要負責管理物業公用部份，根據相關契約及法例，說明物業公用部份的定義。(10分)

丙部：長答題 (選擇其中兩條作答，每題佔25分，共50分)

1. 在香港購買物業作為投資用途，考慮物業的租金回報率尤其重要。闡述租金回報率及其計算方法。(13分)
香港於疫情過後整體經濟復甦未如理想，但住宅的租務市場卻非常活躍。分析住宅樓價與租金的關係。(12分)
(合共 25 分)
2. 物業管理行業近年非常著重 ESG 概念，公共空間不但可供市民作為休憩地方，亦可令社區加強人與自然的聯繫，這正是與概念中「S－社會」息息相關。
 - (i) 說明公共空間在個人層面的重要性 (5 分)
 - (ii) 分析及闡述理想公共空間的元素 (20 分)
(合共 25 分)
3. 質量管理對於物業管理服務非常重要，詳述服務品質的三個目標。(11 分)
此外，說明爭取客戶滿意度的六個元素。(14 分)
(合共 25 分)

----- 全卷完 -----