Gratia Christian College
宏恩基督教學院

物業及設施管理高等文憑

第一學期考試 (2025-2026)

課程名稱：物業及設施管理高等文憑

學科編號：PFM509

學科名稱：進階物業設施管理 (會所及工商資產管理)

日　　期：2025年12月18日　　**考試時限：3小時**

時　　間：晚上7時至10時

講　　師：劉家聲

頁　　數：共 10 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。

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.

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.

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. 香港住客會所管理有何法規及要求需要遵守? (10分)
2. 品質管理系統架構中，PDCA 流程下的評審架構是甚麼？(10分)
3. 哪些是設施管理的關鍵績效指標(KPI)? (10分)

版權所有©All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.

丙部：長答題 (選擇其中兩條作答，每題佔25分，共50分)

1. 建立有效的客戶關係管理系統對於提升租戶滿意度、減少流失率並實現長期營運成功至關重要。客戶意見調查系統有哪些部份? (25分)

2. 香港住宅物業租金收入回報受哪些因素影響? (18 分) 宏恩物業投資公司欲購買一項物業作出租用途，購入價為 HK$5,800,000，每月雜費開支包括差餉、地租、管理費約 $2,800，預期每月租金收入為 HK$21,500，公司期望淨回報率需要有 4%，你會建議公司購入物業嗎? 為甚麼? (7 分)

(合共 25 分)

3. 住客會所設施多元化，當中服務採購涉及哪些類別，有甚麼特色? (8分) 揀選合適的承辦商對維持會所營運十分重要，有效的承辦商評審標準體系包括哪些因素? (17分)

(共25分)

----- 全卷完 -----

版權所有@All Rights Reserved.

版權所有©
All Rights Reserved.