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：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：2025年12月19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 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.

版權所有©
All Rights Reserved.

**乙部：短答題 (每題佔10分，共30分)**

1. 近年香港人飼養寵物愈趨普遍，因應市場需求寵物友善商場亦愈來愈多。說明寵物友善商場管理公司可採取什麼措施平衡各商場顧客利益，並可吸引寵物主人客戶到訪商場消費？(10分)

2. 雖然回報率是評估投資績效的有用指標，但回報率亦有一些限制。試闡述及說明回報率的限制。(10分)

3. 日常物業管理工作不時需要離地/高空工作，故職業安全知識對物業管理從業員非常重要。分析成功考取ISO45001:2018職業安全健康體系認證之要素。(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. 香港地少人多而且物業亦可作為資產增值用途，故香港各類物業買賣投資均吸引不少香港人及海外投資者關注。分析及說明影響物業供應的因素。(17 分)
近數年全球經濟不景氣，香港亦有不少商舖相繼結業，分析商戶經營情況與租金的關係。(8 分)

(合共 25 分)

2. 政府批地條款不少均要求發展商在項目範圍內興建公共空間，而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) 分析及闡述公共空間分別在社區層面及城市層面的重要性。 (13 分)
   (ii) 為提升公共空間及場地管理質素，論述管理公司籌備服務意見調查需注意事項。 (12 分)

(合共 25 分)

3. 物業管理業監管局就管理公司處理客戶投訴制訂「物業管理公司處理投訴的機制」操守守則供業界遵從，而部份管理公司亦有考取 ISO 10002:2018 顧客投訴處理標準認證，以有效處理客戶投訴。詳述及說明 ISO 10002:2018 良好顧客投訴程序原則。(25 分)

**----- 全卷完 -----**

版權所有©
All Rights Reserved.