

設施管理師（高級）考證課程

課程大綱

1. 設施管理基礎知識（3.5 小時）

- ◆ 充份認識設施之定義及常見設施，理解設施之規劃如何對核心業務之影響。衡量設施整體應有之功能及對使用者以至其它服務物件之滿意度，監控及評估營運流程之效率和效益，並對社會環境所構成之正面及負面影響，及對資產之價值，認識及分析設施之生命週期及相關之生命週期成本之重要性，令設施保持其應有之功能。
- ◆ 設施管理的相關概念
- ◆ 設施管理的主要內容與過程
- ◆ 設施管理的服務品質標準
- ◆ 設施管理與物業管理的主要區別及關係

2. 營運與管理（14 小時）

甲部：執行建築物系統的獲得、安裝、操作、維護和配置工作

- ◆ 對建築物系統的獲得、安裝和操作具基本認識
- ◆ 對空調及通風系統日常維護工作具基本認識
- ◆ 能夠初步診斷空調及通風系統的故障
- ◆ 能夠正確設置及使用消防器材
- ◆ 對消防系統日常維護工作具基本認識
- ◆ 對氣體燃料系統之運營具基本認識
- ◆ 對供排水系統之運營具基本認識
- ◆ 對一般的供電系統之運營問題具基本認識
- ◆ 能夠監察設施內的照明系統及常用低壓電器
- ◆ 能夠對一般電梯及扶手電梯系統的故障作初步診斷
- ◆ 能夠正確的設置及使用保安監視器材
- ◆ 能夠組織日常對設施正常使用的巡查
- ◆ 能夠管理、組織及協調對設施的日常維護工作
- ◆ 能夠管理一般費用的收取
- ◆ 能夠擬訂常用通訊文書

- ◆ 能監察、安排及協調對樓宇自控、安防等弱電系統及智慧設施進行日常維護工作
- ◆ 管理出錯性、預防性和預測性維護

乙部：執行建築物結構和永久性內部裝修的維護

- ◆ 檢查、安排、協調建築物基礎結構和內部裝修部分的維護和清潔工作
- ◆ 撰寫調查報告
- ◆ 物色、聯絡、協調及外判承辦商

丙部：執行傢俱、設備和零件的採購、安裝、操作、維護和配置工作

- ◆ 執行政策
- ◆ 按指示執行標準、業務和程式
- ◆ 按指示執行傢俱和設備的維護和清潔工作
- ◆ 聯絡、協調及管理供應商

丁部：執行地面與外部裝修部分的獲得、安裝、操作、維護與配置工作

- ◆ 執行政策
- ◆ 按指示執行標準、業務和程式
- ◆ 按指示執行地面和外裝修部分的維護工作
- ◆ 物色、聯絡、協調及外判承辦商

3. 溝通（7小時）

甲部：能進行有效的交流

- ◆ 善用講、寫、聽、閱讀能力來執行及支援組織的常規／非常規性基礎設施營運
- ◆ 積極地澄清說明和確定理解
- ◆ 積極地傾聽
- ◆ 進行書面溝通
- ◆ 理解書面和可視資訊
- ◆ 理解技術資訊

乙部：客戶管理及服務

- ◆ 能夠做好客戶接待工作
- ◆ 處理一般投訴及適當地跟進和回饋

- ◆ 遵從廉潔守則及公平公正對待客戶

4. 人與環境因素（7 小時）

甲部：能夠執行促進和確保工作與生活的衛生、安全與品質，以及提升環境與組織效率的業務

- ◆ 按指示運用各類設施功能執行組織的營運目的
- ◆ 按指示執行設施職能和服務的變化
- ◆ 按指示執行具有環境意識的專案的發展與管理
- ◆ 能判別一般設施內潛在的衛生隱患（如不良之室內空氣質素－IAQ，揮發性有機物體 VOC，病態建築物，退伍軍人病），並作預防性處理
- ◆ 執行節能與推動環保可持續性專案
- ◆ 對《預防及控制吸煙制度》 認知及配合禁煙工作

乙部：執行應急準備程式

- ◆ 按指示執行應急方案
- ◆ 按指示執行所有應急系統和程式的測試
- ◆ 掌握火警疏散程式及執行防火安全巡查
- ◆ 提供緊急情況相關知識培訓給予基層前線員工
- ◆ 按指示執行災難恢復計劃

5. 技術（7 小時）

甲部：計劃、指導和管理設施和操作技術

- ◆ 監控並報告內部和外部的可說明資源
- ◆ 依指示獲得、安裝、操作、維護、升級和配置支援設施管理技術元件
- ◆ 配合及執行系統管理政策
- ◆ 執行及領導設施管理技術工作
- ◆ 編制節能與環保的規劃及利用科技作監控及分析
- ◆ 運用智慧化管理系統進行運營管理

乙部：支援組織的技術基礎設施

- ◆ 監控內部和外部的可說明資源

- ◆ 監控及報告其它資源對基礎設施技術所造成的變化，對現有基礎設施、程式和建築系統的影響
- ◆ 依指示獲得、安裝、操作、維護和配置輔助基礎設施技術元件
- ◆ 執行及領導因應用設施科技系統而產生之技術

6. 個案分析研習（2 小時）

7. 總結（1.5 小時）