

物業管理專業技術人員培訓課程 大綱

單元	內容	時數
(一) 澳門政府相關法律制度、防火安全、都市建築及升降設備安全、勞動關係法及基本急救知識	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分層建築物管理商業業務法及共同部分的管理法律制度概覽、樓宇維修基金各項資助計劃簡介及申請需知 2. 防火概念及消防系統、樓宇及場地防火安全的法律制度概覽 3. 都市建築法律制度概覽 4. 升降設備安全法律制度概覽 5. 勞動關係法 6. 基本急救知識 	18
(二) 物業管理法律及法規	<ol style="list-style-type: none"> 1. 澳門的法律概念和原則 2. 澳門大廈管理中各方法律應用 3. 澳門物業管理牽涉的民事、刑事和行政法律於概念和執行上的分別 4. 澳門公司法、合約法的概念和原則 5. 澳門管理公約和管理守則，香港大廈公契的比較 6. 澳門物業管理法概述和物業管理條例的內容及應用，包括：樓宇及場地防火安全的法律制度、都市建築法律制度、樓宇滲漏水爭議的必要仲裁制度、樓宇滲漏水的處理方法 7. 分層建築物共同部分的管理法律制度的內容及應用 8. 分層建築物管理商業業務法的內容及應用 	31
(三) 物業管理概論及實務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物業管理的發展及概念-物業類型及管理重點 2. 前線客服管理工作指引及維修保養安排 3. 人力資源管理 4. 風險管理 5. 緊急事故處理及督導技巧 6. 設施管理 7. 優質客戶服務、從業管理從業員的專業守則 8. 工商業樓宇的管理 9. 物業保險 10. 小測驗及小組報告習作 	30

物業管理專業技術人員培訓課程 大綱

單元	內容	時數
(四) 屋宇設備的維修保養及樓宇檢測	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新舊樓宇驗收技巧 2. 儀器及工具應用 3. 樓宇設計及物料應用 4. 工程、裝修、檢驗樓宇等相關法例及要求 5. 屋宇設備概述 6. 空調系統維修保養及電力系統的維修與檢測 7. 給水排水系統的維修保養及消防系統的檢測與維護 8. 維修保養的管理與計劃 9. 澳門維修保養例子分享個案 10. 未來趨勢與新技術 11. 小測驗及小組報告習作 	30
(五) 投訴處理及爭議解決	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物業管理行業投訴處理 2. 處理投訴的技巧及態度 3. 處理投訴個案練習 4. 爭議解決的概念 5. 爭議與衝突 6. 調解與爭議解決 7. 運用同理心處理投訴 8. 重釋技巧淡化爭議 9. 衝突管理模式的應用 10. 綜合案例研討 11. 小測驗及小組報告習作 	30
(六) 智能科技及創新	<ol style="list-style-type: none"> 1. 智能科技概論與 5G 應用 2. 智能科技在物業管理行業的應用 3. 智能科技在其他行業的應用 4. 智能科技普及的阻力與挑戰 5. 智慧城市的概念與趨勢 6. 物業管理如何應用智能科技 7. 使用智能科技的困難與解決方案 8. 行業如何推展智能科技 9. 物業管理創新模式與案例研究 10. 綜合案例研討與未來展望 11. 小測驗及小組報告習作 	30

物業管理專業技術人員培訓課程 大綱

單元	內容	時數
(七) 環保及可持續發展	<ol style="list-style-type: none"> 1. 環保及可持續發展簡介及其在物業管理中的相關性 2. 環境、社會與治理原則、全球趨勢及其在澳門房地產業的重要性概述 3. 了解澳門與持續發展及物業管理相關的合規要求 4. 住宅與商業物業的能源效率、廢棄物管理與資源節約策略 5. 物業管理營運中的環境持續性 6. 綠色認證與評估標準：澳門的監管框架與 ESG 合規；國際及澳門特有的綠建築標準。 7. 社會責任與社區參與：促進包容社區、持份者參與及提升租戶福祉的最佳實務 8. 物業管理中的治理與道德實踐：探討物業管理者的透明度、反貪腐及健全治理架構 9. 環保及可持續發展報告評估及房地產投資組合的 ESG 風險與績效 10. 小測驗及小組報告習作 	30
(八) 居家養老	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識長者情況 2. 從理論層面認識高齡社會 3. 香港長者社會政策及可用資源 4. 友善社區與物管 5. 老齡化進程及其對照料人員的挑戰 6. 物業管理與居家安老-促進長者進行有意義活動 7. 物業管理與居家安老-長者參與活動的需要、合適活動及作用 8. 探索社區、屋苑及家居環境的樂齡科技 9. 與長者住客溝通技巧 10. 與照顧者住客溝通技巧 11. 小測驗及小組報告習作 	30

物業管理專業技術人員培訓課程 大綱

單元	內容	時數
(九) 內地物業管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內地物業管理概念 2. 物業管理條例 3. 民法典 4. 物權法 5. 內地物業管理法律法規(案例) 6. 內地物業管理的資本市場 7. 內地、澳門及香港三地物業管理比較 8. 內地(珠海)物業管理項目參觀考察 9. 小測驗及小組報告習作 	30
(十) 個案及實例分享	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理的基本原則 2. 目標管理 3. 領導能力的基本知識 4. 物業管理的職業安全 5. 物業管理公司如何與管理機關保持良好關係 6. 物業管理的財務及會計準則 7. 制訂開辦費用、預算及報表 	21
總計		280