

Certificate Course on Property Environmental Hygiene and Cleaning Management

物業環境衛生與清潔管理證書課程

2019年10月3日至12月12日

Certificate Course on Estate and Service Management

物業及服務管理證書課程

2019年10月8日至12月10日



1. 物業環境衛生與清潔管理 證書課程

適合參加人士

物業管理的中層主管及物業保養管理人員。

課程簡介

本課程目的在於為現正或有意從事物業管理及環境衛生服務行業的人士提供實務講解及管理概念，並配合有關之理論，使學員能對環境衛生及清潔綜合管理有更全面透徹的認識，並掌握日常環境衛生服務的重點。

本課程包括一系列堂課，修畢可獲證書。

頒發證書

學員出席率不少於總課時之百分之七十及中期及期末習作合格，可獲香港管理專業協會頒發「物業環境衛生與清潔管理證書」。

上課日期及時間

2019年10月3, 10, 17, 24, 31日；11月14, 21, 28日；12月5, 12日
(星期四) 晚上7時20分至10時20分
(11月7日沒有課堂，敬請注意)

[Register Now](#)

授課語言

粵語 (輔以中文講義)

課程費用

	本課程費用 1. 物業環境衛生與清潔管理	2. 物業及服務管理	經折扣後 兩部份費用總額
本會會員：	HK\$3,600	HK\$3,600	HK\$6,800
非會員：	HK\$3,900	HK\$3,900	HK\$7,400

學員必須同時報讀兩部份課程可享折扣優惠。

上課地點

香港管理專業協會
李嘉誠專業進修書院
九龍旺角(西)海泓道8號
(富榮花園側 油麻地 MTR B2 出口轉 43M
專線小巴或奧運 MTR D 出口)



課程內容

- 1. 環境衛生與清潔服務的工作範疇**
The Scope of Environmental Hygiene Cleaning Service
 - 環境衛生服務的重要性
 - 環境衛生服務業的架構
 - 清潔管理人員的職能
- 2. 環境衛生服務的管理及運作**
Management and System of Environmental Cleaning Service
 - PDCA 管理模式
 - 清潔管理計劃與系統
 - 各類的清潔工作及其重點
 - 清潔工具的運用
 - 清潔物料的特性及使用
 - 清潔機械的使用及選擇
- 3. 外判清潔服務合約管理**
Outsourcing Management of Cleaning Services
 - 如何選擇合適清潔承判商
 - 如何管理外判服務公司
 - 如何將外判服務公司變成合作夥伴
- 4. 環境衛生服務的相關法例**
Legal Aspects of Environmental Cleaning Services
 - 相關職安健法例與應用
 - 相關工廠及工業經營條例與應用
 - 相關環保法例與應用
 - 相關蟲鼠控制法例與應用
- 5. 品質管理系統的應用**
Application of Quality Management System
 - 何謂品質管理系統 ISO 9001
 - 如何滿足顧客的要求與期望
 - 優質清潔服務重要元素
 - 編制人手及工作流程
 - 處理突發事故與提供增值服務
 - 如何達到持續改善
- 6. 環境管理系統的應用**
Application of Environmental Management System
 - 何謂環境管理系統 ISO 14001
 - 如何進行環境因素評估
 - 制定環保工作措施
 - 環境系統審核程序
- 7. 職安健管理系統的應用**
Application of Occupational Safety & Health Management System
 - 何謂職安健管理系統 ISO 45001
 - 如何進行風險評估
 - 化學品的管理
 - 密閉空間的注意事項
 - 高處工作的注意事項
 - 制定安全工作指引
- 8. 衛生及防疫**
Health and Prevention of Disease
 - 如何處理高人流設施的清潔
 - 防疫的特殊清潔安排
 - 預防蚊患措施
 - 各類廢物管理流程
 - 處理禽鳥及老鼠屍體
 - 5S 管理的應用
- 9. 文件處理與人際溝通技巧**
Documentation and Communication Skills
 - 各類清潔報表的設定
 - 清潔及培訓記錄
 - 文件的存檔與管理
 - 清潔員的客服技巧
- 10. 監管及巡查技巧**
Monitoring and Inspection Skills
 - 制定監管計劃
 - 巡查方法與發問技巧
 - 編寫建議糾正及改善措施
 - 跟進程序及記錄

講師

本課程講師張嘉安先生 (Mr David Cheung) 具工商管理碩士、酒店管理 (榮譽) 學士學位及註冊企業教練資格，從事培訓工作超過 28 年，範疇涵蓋零售、酒店及物業管理。除培訓及策劃工作外，張先生對人事管理、員工發展和人際溝通技巧擁有豐富的知識及經驗。

張先生教學經驗豐富，他在本會任教超過 20 年，曾教授多個督導及管理課程，內容著重理論與實務的配合及應用，深受學員歡迎。他十分樂意與學員分享他的經驗和心得，並為學員提供意見及改善方案，解決日常工作遇到的困難。

查詢

有關課程內容，請電 2774-8554 與何小姐聯絡

報名及查詢，請電 2774-8500 / 2774-8501 (客戶服務部) 或電郵：enrol@hkma.org.hk
或以傳真 2365-1000 聯絡本會；或瀏覽本會網頁：certificate.hkma.org.hk/pdf/CBA019920192L.pdf。

2. 物業及服務管理

證書課程

適合參加人士

本課程以實用為主，專為現職初級物業管理人員或其他有意投身物業管理的人士而設。

簡介

本課程主要目的在於使物業管理人員對管理實務、顧客服務、全面優質管理系統及相關法例有透徹及深入之瞭解，以便完善地達成物業管理之目標。

本課程包括一系列堂課及討論，修畢可獲證書。

頒發證書

凡完滿修畢課程而中期及期末習作合格，及出席率不少於總課時之百分之七十者，將可獲香港管理專業協會頒發「物業及服務管理證書」。

上課日期及時間

2019年10月8, 15, 22, 29日；11月5, 12, 19, 26日；12月3, 10日
(星期二) 晚上7時至10時

[Register Now](#)

授課語言

粵語(輔以中文講義)

課程費用

	1. 物業環境衛生與清潔管理	本課程費用 2. 物業及服務管理	經折扣後 兩部份費用總額
本會會員：	HK\$3,600	HK\$3,600	HK\$6,800
非會員：	HK\$3,900	HK\$3,900	HK\$7,400

學員必須同時報讀兩部份課程可享折扣優惠。

上課地點

香港管理專業協會
李嘉誠專業進修書院
九龍旺角(西)海泓道8號
(富榮花園側 油麻地 MTR B2 出口轉 43M
專線小巴或奧運 MTR D 出口)



課程內容

- 1. 香港物業管理工作簡介及管理重點**
Property Management in Hong Kong
 - 歷史背景
 - 優質物業管理的定義
 - 物業管理人職責
 - 管理服務隊伍的基本結構
- 2. 顧客關係管理理論**
Customer Relationship Management Theories
 - 何謂顧客服務
 - 內部顧客概念
 - 顧客對我們的重要性
 - 服務的特性及服務的先決條件
- 3. 專業物業管理人形象**
Professional Image of Property Manager
 - 專業形象的重要性
 - 專業形象的組合
 - 公共及傳媒關係
 - 專業操守
- 4. 投訴處理**
Complaint Handling
 - 溝通理論
 - 投訴途徑及書信寫作要點
 - 處理投訴及刁難顧客的原則
 - 物業管理的常遇投訴及處理方法
- 5. 環境及衛生服務管理**
Environmental & Hygiene Services Management
 - 基本清潔
 - 害蟲防治原理
 - 環境保護守則及理論
 - 園藝管理
- 6. 保安服務管理**
Security Management
 - 保安管理原則
 - 保安人員須知
 - 影響保安服務的因素
 - 保安設施簡介
- 7. 物業管理的法律知識**
Legal Knowledge in Property Management
 - 合約法
 - 民事侵害法
- 8. 有關物業管理的法例**
Property Management Related Ordinances
 - 道路交通 (私家道路泊車) 條例
 - 個人資料 (私隱) 條例
 - 噪音管制條例
 - 吸煙 (公眾衛生) 條例
- 9. 居民參與大廈管理**
Owners Participation
 - 居民參與的定義及目標
 - 大廈公契 vs 建築物管理條例
 - 法庭案例

講師

本課程講師乃資深物業管理專業人士，曾於多間具規模的物業及設施管理公司工作，擁有十多年的大型物業管理工作經驗。曾領導一百多人的大型商業及住宅屋苑物業管理部門，專責樓宇保養、維修、租務管理，推行 ISO9000 及優質客戶服務管理系統等。他獲得房屋管理文憑、工商管理（物業管理）碩士學位及擁有保安培訓導師、FCIH 及 PFM (HKIFM) 房屋及設施管理專業學會資格。

查詢

有關課程內容，請電 2774-8554 與何小姐聯絡

報名及查詢，請電 2774-8500 / 2774-8501 (客戶服務部) 或電郵：enrol@hkma.org.hk
或以傳真 2365-1000 聯絡本會；或瀏覽本會網頁：certificate.hkma.org.hk/pdf/CBA007420192L.pdf。

請在適當格內加上「✓」號：

1. 物業環境衛生與清潔管理證書課程 CB-A0199-2019-2-L 2019年10月3日至12月12日
2. 物業及服務管理證書課程 CB-A0074-2019-2-L 2019年10月8日至12月10日

	1. 物業環境衛生與清潔管理	2. 物業及服務管理	經折扣後兩部份費用總額
本會會員：	HK\$3,600	HK\$3,600	HK\$6,800
非會員：	HK\$3,900	HK\$3,900	HK\$7,400

學員必須同時報讀兩部份課程可享折扣優惠。

* 申請人須以正楷填寫中英文資料及香港身份證號碼，否則所得的「管理進修學分」將不會被紀錄。
本會將根據表格上之資料頒發證書。

姓名(中文) _____ 先生/女士(英文)Mr/Ms _____

香港身份證號碼(用作核實申請人之身份) _____ 出生日期 _____ 年 _____ 月 _____ 日 本會會員號碼 _____

職位(中文) _____ (英文) _____

公司名稱(中文) _____

(英文) _____

公司地址(中文) _____

(英文) _____

工作範圍(請指明,例如:會計) _____

業務性質(請指明,例如:零售業) _____

電話(公司) _____ (住宅) _____ (手提電話) _____

電子郵箱 _____

通訊地址(英文) _____

支票號碼: _____ 支票金額: 港幣 _____

學歷: 博士 碩士 學士 管協文憑 其他院校文憑

預科 中五/香港中學文憑 其他(請列明) _____

工作經驗 _____ 年 與本課程有關之工作經驗 _____ 年

推薦人姓名及職位(英文) _____

推薦人電子郵箱/地址 _____

費用支付: 個人 公司(如未有附上支票/付款收據,請填寫下列資料)

本人所屬公司承諾支付學員所報讀課程的費用

聯絡人姓名(英文) _____ 職位(英文) _____

電話 _____ 電郵 _____

簽名 _____ 公司印章及日期 _____

從哪裡最先知道此課程：

HKMA 電子郵件 郵寄章程 報章/雜誌廣告(請註明): _____

其他網址電郵(請註明): _____ 網頁廣告(請註明): _____

搜尋引擎(請註明): _____ 社交媒體(請註明): _____

HKMA 網頁(從哪裡最先知道此課程): _____

地鐵站陳列(請註明): _____ 展覽陳列: 求職廣場職業及教育博覽(EJEX) 其他(請註明): _____

· 請填妥報名表格,連同劃線支票(以「香港管理專業協會」名義抬頭)於開課前(不少於五天)寄回:
香港管理專業協會 香港黃竹坑業興街11號南匯廣場B座16樓 總裁 啟

個人資料收集聲明

1. 本會收集及保存個人資料的目的及用途為處理課程報名的申請、安排入讀事宜、學生及本會會員事務、課程研究及統計事宜。
2. 此報名表內所提供的個人資料將供本會職員向申請人進行直接促銷活動,包括優惠、培訓及教育課程、獎項及比賽、會員、舊生會、推廣及其他服務及活動。
3. 申請人如欲查閱及/或更改個人資料,請向本會提交書面申請。

如不欲接收此聲明第二項所述之本會資訊,請於空格內填上✓號,或隨時向本會提交書面申請。□

申請人聲明

1. 本人謹此聲明在此報名表格及附件中填報的資料,根據本人所知,均屬真實無訛,並授權香港管理專業協會向有關機構索取有關本人之考試及就讀資料(如需要)。
2. 本人明白在此報名表格及附件中填報的資料將用於入學評估的過程,亦明白任何虛假陳述、遺漏或誤導性的資料可能令本人申請及就讀有關課程及被錄取的資格被取消。
3. 本人已細閱、明白並同意「個人資料收集聲明」的內容。

注意事項

1. 本人確知課堂上派發之講義僅供本人修習之用。
2. 本人已明白列於報名表格中的所有「報名須知」。

申請人簽署: _____ 日期: _____

報名表格附錄

報名須知

- 報名取錄與否，概由本會審查決定。
- 本會收到閣下的報名表格及課程全部費用後，將致電通知。學費收據將於兩星期內寄發。
- 除另行通知外，學員請按課程簡章上指定的時間及地點上課。
- 在學員人數超過限額的情況下，本會可另設新班，屆時將另行通知學員有關新的上課日期、時間及地點。
- 報名及查詢，請於正常辦公時間內致電 2774-8500 / 2774-8501(客戶服務部) 或電郵：enrol@hkma.org.hk 或以傳真 2365-1000 聯絡本會。
- 已繳之學費，概不退還。報名者如因事未能出席，可由他人替代，惟必須於課程開課兩天前通知本會。
- 本會歡迎傳真留位，但必須於留位後十天內繳交全部費用。如留位日期距開課時間少於十天者，則需於開課前五天繳費，否則作自動取消論。
- 申請將於繳款後以先到先得方式處理。
- 當天文台在上課／考試前宣佈八號風球或以上／黑色暴雨警告訊號現正懸掛；或將於未來兩小時內懸掛八號風球或以上，所有課堂／考試均會取消。補課／補考時間將另行通知。
(如八號風球或以上／黑色暴雨警告訊號在上午七時或以前除下，所有課堂／考試均會照常進行；正午十二時或以前除下，下午二時或以後舉行之課堂／考試均會照常進行；下午四時或以前除下，下午六時或以後舉行之課堂／考試均會照常進行。)
- 當八號風球或以上在上課／考試進行期間懸掛，所有課堂／考試均會即時終止。補課／補考時間將另行通知。當黑色暴雨警告訊號在上課／考試內懸掛，所有課堂／考試均會照常進行。
- 香港管理專業協會保留取消課程及／或更改課程導師、內容、日期、時間、地點及其他細節的一切權利而不作另行通知。
- 本會網址：WWW.HKMA.ORG.HK