



台灣物業管理學會  
教育訓練品質管理手冊

制定日期：105.08.25

修訂日期：114.02.14



# 目錄

序	1
本會簡介	
1. 創會背景與宗旨	2
2. 學會組織	3
3. 年度活動與出版	4
一、計畫	
1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定	8
2. 對外明確的訓練策	9
3. 明確的 PDDRO 訓練課程及核心訓練類別	12
4. 訓練規劃與目標之聯性	14
二、設計篇	
1. 訓練需求相關的職能分析與用	16
2. 「訓練方案的系統設計」流程	16
3. 利益關係人的與	16
4. 訓練產品或服務的採購程序及徵選準	16
5. 訓練與目標需求的結合	16
三、執行篇	
1. 訓練內涵與計畫執行的程度	17
2. 提供學習成果移轉的建議或協助原則	19
3. 訓練資料分類及建檔管理資訊化系統原則	19
四、查核篇	
1. 評估與定期性綜合分析	20
2. 監控、異常處理、矯正措施	20
五、成果篇	
1. 訓練成果	23
2. 訓練系統功能的評價	23
3. 訓練成果評估	24

## 七、附表

(附 1-1.1) 台灣物業管理學會章程	25
(附 1- 2.1) 公寓大廈人員培訓講習招生簡章	26
(附 1- 2.2) 物業管理經理人精業培訓班招生簡章	28
(附 3-1.2) 物業管理專業職能分級檢定之規範架構	34
(附 8-1) 課程設計流程圖、訓練課程設計表	39
(附 8-2) 訓練需求調查表	40
(附 8-3) 培訓班講師評核	54
(附 8-4) 訓練場地資料表	55
(附 10-1.1) 教育訓練講師遴選辦法	56
(附 10-1.2) 教育訓練講師遴選流程	57
(附 10-1.3.1) 新任講師基本資料表暨評估表	58
(附 10-1.3.2) 師資續任評估表	59
(附 10-2.1) 教育訓練場地評選辦法	60
(附 10-2.2) 教育訓練場地評選流程	61
(附 10-2.3) 訓練場地評核表	62
(附 10-2.5) 訓練場地評估表	63
(附 10-3.1) 教育訓練教材評估作業要點	68
(附 10-3.2) 教育訓練教材評估作業流程	69
(附 10-3.3) 教育訓練教材評估表	70
(附 10-4.1) 培訓班學員遴選辦法	71
(附 10-4.2) 學員遴選作業流程	72
(附 10-4.3) 學員遴選檢核表	73
(附 10-5.1.1) 教育訓練教學方法評估作業要點	75
(附 10-5.2) 教學方法評估流程	76
(附 10-5.3) 教學方法評估表	77
(附 11-1) 訓練需求調查表	79
(附 12-2) 訓練課程設計表	81
(附 12-4) 教學方法選擇	90
(附 15-1) 教學評量、學員意見、滿意度分析	92
(附 16-1) 課前檢核表	106
(附 16-2) 課中檢核表	108
(附 16-3) 課後檢核表	109
(附 16-4) 異常處理紀錄	110
(附 16-5) 學員簽到(退)及教學日誌	111
(附 17-3、17-3.1) 單位主管、學員訓後成果評估	113

# 本會簡介

## 1. 創會背景與宗旨

台灣物業管理學會於 2006 年 1 月 23 日成立（台內社字第 0950016503 號），目的在於達成落實物業管理學術研究、建立法制與專業服務的社會任務，以兼顧建築硬體設施及軟體內涵的品質，提升實質環境品質與增進生活水準。我國政府相繼於 1991 年 12 月頒佈《保全業法》、1995 年 6 月頒佈《公寓大樓管理條例》，並於 2004 年 9 月召開「全國服務業發展會議」、通過《物業管理服務業發展綱領及行動方案》，加速推展建立物業管理法制，促使民間團體更蓬勃地成立物業管理相關專業團體、國外知名物業管理公司選擇進入台灣各行各業的物業管理市場、及公私立大專院校陸續設立物業管理專業相關科系所。此時代背景促成了本學會之創設。

### ● 台灣物業管理學會的創會宗旨有四

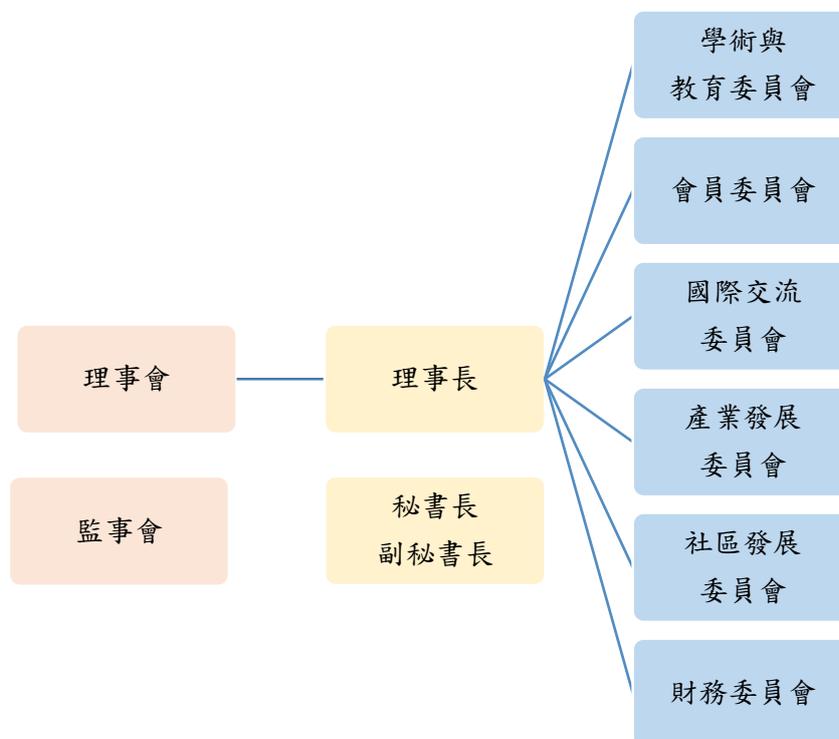
- 一、落實物業管理的教學、研究與發展
- 二、健全物業管理的法制與產業環境
- 三、協助物業管理業界的良好經營環境
- 四、進行國際交流、促進產業國際化

### ● 物業管理之服務範疇有三類

- 一、建築物與環境之使用維護服務（清潔、保全、消防檢修、公共安全檢查、附屬設施設備等）
- 二、生活與商業支援服務（物業代辦及諮詢、事務管理）、物業生活服務（社區網路、照顧服務、褓姆、宅配物流）、生活產品（食衣住行育樂）
- 三、資產管理服務（不動產經營顧問、開發租賃、投資管理等）

## 2. 學會組織

### ● 組織架構



### ● 歷任理事長

第一任：黃南淵先生 第二任：黃世孟先生  
第三任：黃世孟先生 第四任：周世璋先生  
第五、六任：黃世孟先生  
第七、八任：杜功仁先生  
第九任：郭紀子先生



郭紀子先生



黃南淵先生



黃世孟先生



周世璋先生



杜功仁先生

### 3. 年度活動與出版

#### I. 研討會

.... 每年主辦「物業管理研究成果發表會」.....

- **物業管理研究成果發表會**

由物業管理相關系所之大專院校輪流主辦 / 2007 年迄今

(1. 中國科技大學、2. 景文科技大學、3. 台灣科技大學、4. 華夏科技大學、5. 逢甲大學/雲林科技大學、6. 台北科技大學、7. 中華科技大學、8. 景文科技大學、9. 台灣科技大學、10. 台北科技大學、11 國立高雄大學、12 景文科技大學、13 台北科技大學、14 成功大學、15 台北科技大學、16 德霖科技大學&台北科技大學、17 雲林科技大學)

..... 不定期主辦特定主題之研討.....

- 2017.12 兩岸三地物業管理趨勢論壇

2018.12 台灣公寓大廈暨公共建築長期修繕課題與展望論壇

2019.12 「在 AIoT 支持下的物業管理全新生態系統」論壇

2020.12 智慧科技與建築資訊系統於建築維護管理的運用趨勢

2021.12 「城中城」事件後-台灣老舊公寓大廈管理維護與公安消防課題論壇

2022.12 「物業管理與社區營造」論壇

2023.12 「台灣城市的空中危機：建築物外牆墜落物防治」論壇

2024.12 2025 年社區發展面臨之重大課題解析

@南港展覽館

- 2018.08 有機接著劑外牆張貼面磚工法之台日技術共同研習會+實作體驗會

2017.11 台日建築外牆裝修材料診斷與更新技術研習會

2016.09 台日韓既有都市建築診斷與活化國際研討會

@台北科技大學 /

..... 與其他機構合辦研討會.....

- **東京都學術論文獎助與論文發表會**

與東京物業管理機構共同主辦 / 2005 年迄今

- **物業管理暨防災國際學術研討會**

與華夏科技大學共同主辦 / 2009 年迄今

## II. 座談會 / 記者會

不定期邀請物業管理產、官、學界代表，舉行各類議題之座談會與記者會。

- **日本建築物更新維護技術與長期修繕制度研習會**  
@台灣科技大學 / 2016.04
- **「物業管理十大新聞」記者會 / 2015 年迄今**  
「2014 年物業管理十大新聞記者會」@台灣科技大學 / 2015.01  
「2015 年物業管理十大新聞記者會」@台北市政府沈葆楨廳 / 2016.02  
「2016 年物業管理十大新聞記者會」@新北市政府 0401 會議室 / 2017.02
- **「學會組織協助公寓大廈管委會進行公共設施點交之可行性」座談會 / 2011.12**  
探討「台灣物業管理學會」協助公寓大廈管理委員會進行公共設施點交之可行性。
- **「物業管理課程規劃」座談會**  
探討物業管理系所之課程架構與核心課程、從業人員應具備之專業職能等議題 (2009.10; 2008.11)。  
邀請授課教師 11 位與會，探討「物業管理概論」教材的採用情形及教材改進建議 (2012.02)。
- **「從物業管理談『台北好好看』系列課題」座談會 / 2009.05**  
與台北市政府林建元副市長探討物業管理於市政建設之重要性。
- **「物業管理法令與證照制度」座談會 / 2008.05**  
探討「物業管理服務業法 (草案)」等相關法令之內容、物業管理之證照制度。

## III. 國際交流

學會派代表出席國內外之國際研討會、與各國代表進行國際交流。

- **中國《現代物業雜誌社》 / 2009 年迄今**  
每年派員參加「現代物業發展論壇」、並進行專題演講。
- **英國皇家特許測量師學會 (RICS) 亞太分會 / 2011 年迄今**  
協助成立 RICS 在台籌備處及工作小組、發展 RICS 業務。  
2015 年與英國皇家特許測量師學會簽屬合作備忘錄 MOU。

- **英國特許房屋經理學會 (CIH) 亞太分會** / 2009 年  
在台聯合主辦「2009 年國際房屋會議」。
- **日本設施管理推進協會 (JFMA)** / 2013 年；2010 年  
杜功仁秘書長代表參加「JFMA Forum 2013 設施管理研討會、亞洲設施管理高峰會」。  
黃世孟理事長率團參加「JFMA Forum 2010 設施管理研討會」。
- **國際設施管理協會 (IFMA) & 韓國設施管理協會 (KFMA)**  
杜功仁秘書長代表參加「KFMA 年度研討會」，並進行專題演講(2015 年)。邀請「香港 IFMA」鄧顯成教授、「韓國 KFMA」金容秀教授，進行「物業與設施管理國際研討會」專題演講 (2011 年)。

#### IV. 出版品

##### ■ 定期出版物



##### 學術期刊

物業管理學報

2010 年三月創刊，每年三、九月出刊



##### 研討會論文集

物業管理研究成果發表會

與各學校聯合主辦 / 2007 年迄今



##### 電子報

台灣物業管理學會電子報

2012.01-迄今 (雙週刊)



##### 電子報合輯

台灣物業管理學會

2014.08 起 2020 第八集

##### ■ 非定期出版物



##### 專書

物業管理名詞彙編

麗文文化事業出版 / 2008.10

## V. 專業人員培訓班

本學會已成為營建署認可之公寓大廈管理服務人員培訓講習機構，每年不定期舉辦「公寓大廈管理服務人員培訓講習班」、「物業管理經理人精業培訓班」。此外，也與特定企業舉辦「企業機構物業管理培訓課程規劃」。

### ■ 公寓大廈管理服務人員培訓講習班--2024 止

#### 「事務管理人員講習班」

2009 年迄今已舉辦 58 期，總計共 1577 人結業。

#### 「防火避難設施管理人員講習班」

2010 年迄今已舉辦 11 期，總計共 84 人結業。

#### 「設備安全管理人員講習班」

2010 年迄今已舉辦 10 期，總計共 72 人結業。

### ■ 物業管理經理人精業培訓班 / 2016 年開始招生

培訓科目

- ◇ 物業行政與服務管理
- ◇ 建築構造體維修管理
- ◇ 建築設備營運管理
- ◇ 物業清潔及環境衛生管理
- ◇ 物業安全防災管理
- ◇ 物業管理法規

### ■ 企業機構物業管理培訓課程規劃

中華郵政培訓課程：中華郵政物流園區籌備處-物業管理講座 2018.7

年度勞安處通識教育-物業管理篇 2019 起

## VI. 專業證照制度研擬

### ■ 「物業管理專業職能分級檢定制」與總幹事培訓教材研擬 / 2014.06-迄今

針對公寓大廈總幹事一職，研擬進階之「物業管理專業職能分級檢定制」與技能檢定規範（包含物業行政與服務管理、建築構造體維修管理、建築設備系統維修管理、物業清潔及環境衛生管理、物業安全防災管理、物業管理法規等六大項）。

### ■ 「物業管理乙級技術士」技能檢定規範 / 2013.06-迄今

針對公寓大廈總幹事一職，研擬「物業管理乙級技術士」之技能檢定規範（工作項目、技能種類、技能標準、相關知識）。

## VII. 教材



「物業管理經理人精業培訓班」教材 / 2016 年  
物業行政與服務管理  
建築構造體維修管理  
建築設備營運管理  
物業清潔及環境衛生管理  
物業安全防災管理  
物業管理法規



「物業管理概論」授課講義 / 2011 年  
土木營建組 種子教師授課講義  
建築設施組 種子教師授課講義  
環境商管組 種子教師授課講義

### 一、計畫篇

#### 1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定

##### 1-1. 訓練單位 未來經營方向與營運計畫的訂定

##### • 台灣物業管理學會組織章程：第五條（附 1-1.1）

一、物業管理學術教育及專業訓練之推廣等事項

二、引進國內、外最新物業管理新知技術，並和國際物業管理學術單位合作、交流等事項。

三、接受國內、外委託或自辦各項物業管理學術研究、討論等事項。

四、建立物業管理專業制度、品牌、選拔、評選、評鑑標準及建構 e 化社區平台等事項。

五、物業管理糾紛、爭議等問題之研究建議及協助企業專案研究等事項。

六、推動物業管理證照制度，得協助政府及業者辦理技術士技能檢定等事項

##### • 歷年會員大會工作計畫（秘書處、教育中心召集小組）

（附 1-1.2）

## 1-2. 訓練機構定位與目標客戶的訂定

### ◆ 公寓大廈管理服務人員講習班（節錄招生簡章）

申請資格條件：

事務管理服務人員-國中畢業以上，不限科系

技術管理服務人員-需相關科系、證照或職務擔任(附 1-2.1)

擬進入物業管理領域的從業人員

基礎課程：營建署訂有標準教材

### ◆ 「物業管理專業認證制度」會議

(附 1-2.2 會議紀錄；附 1-2.3 招生簡章)

### ◆ 物業管理經理人精業培訓班

已取得內政部營建署核發之「公寓大廈事務管理人員認可證」者(報名時需提供認可證證號)。

有總幹事或社區經理之經驗者達一年以上，優先錄取。

建築、設計、營造、房產仲介等相關工作者。(附 1-2.3 招生簡章)

## 2. 對外明確的訓練政策

### 2-1. 依目標市場需求分析，訂定年度訓練發展計畫及相關行動方案

公寓大廈管理服務人員講習班

歷年會員大會手冊工作計畫

物業管理專業認證制度與技能檢定規範之研擬

物業管理經理人精業培訓班

### 2-2. 依照訓練機構情境與特性，訂有明確的政策、並對外揭露

#### ◆ 公寓大廈管理維護公司

#### ◆ 建築、設計、營造、房產仲介、資產管理等相關行業

#### ◆ 學會網頁 FB 粉絲頁 電子報 LINE 群組公告招生

#### ◆ 相關公協會協助轉發

#### ◆ 於講座 研習會 論壇廣發宣傳 DM

### 2-3. 展現訓練機構對外的承諾(如品質，績效訓練發展方向…)、展現訓練機構對外的年度目標與發展重點課程：

至物業管理學會網站→「專業認證」按下去，應有三個選項：

#### 2-3.1 訓練政策與培訓目標(補充以上網頁內容)

訓練政策：

本學會薈萃產、官、學、研等單位菁英代表，成員均為相關專業、專家及學者，由第一屆理事長黃南淵(前營建署長)創會，於 2006 年 1 月 23 日依據內政部核准文

號（台內社字第 0950016503 號）設立，第二、三屆理事長為黃世孟教授、第四屆理事長為周世璋教授，現任第五屆理事長為黃世孟教授（前國土規劃與不動產資訊中心董事長）；學會以提升居住環境品質與增進生活水準，兼顧社區硬體建設及軟體內涵的品質，有效積累優質且豐碩的社會資產，落實物業管理學術研究、法治建立與專業服務的社會為目的。學會的任務如下：

- ◆落實物業管理的教學、研究與發展。
- ◆健全物業管理的法制與產業環境。
- ◆協助物業管理業界的良好經營環境。
- ◆進行國際交流，促進產業走上國際化，成為具有國際競爭力的產業。

培訓目標：

營建署「公寓大廈事務管理人員講習班」：認可證

- ◆台灣物業管理學會為營建署認可之培訓機構
- ◆培養總幹事深入瞭解公寓大廈管理條例及公寓大廈管理服務人管理辦法，並熟稔公寓大廈事務管理、技術服務，以利遂行所賦工作。
- ◆強化公寓大廈管理功能，促使建築物管理維護服務專業化。

物業管理經理人精業培訓班、專業職能認證制度：

為因應物業管理服務業界殷切之專業經理人才需求，台灣物業管理學會籌辦「物業管理經理人精業培訓班」，針對已取得「公寓大廈事務管理人員」認可證者，提升其專業全職能力。「物業管理經理人精業培訓班」課程內容，首重於總幹事職場處置、實務能力之職能培訓與考核認證，未來擬銜接、發展為「物業管理乙級技術士」。

- ◆為台灣物業管理學會自辦
  - ◆培養一個物業案場的現場主管（俗稱總幹事）
  - ◆首重於「總幹事」現場處置、實務能力之職能培訓與考核認證
- 發展新職類「物業管理乙級技術士技能檢定」制度
- ◆已研擬技能檢定規範初稿

### 2-3.2 公寓大廈管理服務人員講習班(補充以上網頁內容)

## 公寓大廈管理服務人員講習班

開班日期與課程表

上課日期：第41期 (109/ 8/15.16.22.23)

上課地點：台北市中正區福州街10號2樓(尚進教育訓練中心)

(中華大學台北教育中心-國語日報旁)

報名截止日期：自即日起，額滿為止

▶[簡章下載](#)

~報名手續~

一、填具報名表(附件二—請依所須類別勾選)，選填梯次別志願，繳交最近二個月內2吋脫帽半身彩色照片(光面紙)一式四張，背面正楷書寫姓名、身分證字號，及繳交國民身分證正反面影本及報名類別。

二、繳交學經歷證明文件。

三、繳交相關工程經驗之工作資歷證明文件，如報名技術服務人員應檢附勞保卡影本或所得稅扣繳憑單影本。

四、填寫具結書。※如有更換姓名請檢附戶籍謄本※

五、繳交費用：

(一)報名費：新台幣500整。

(二)學費：1.事務管理人員：新台幣6000整。

2.技術服務人員：新台幣6000整。

(三)認可證書費：新台幣1000元。

※可利用支票或匯款繳款。

戶名：社團法人台灣物業管理學會

帳戶：合作金庫南京東路分行 0410-7170-97134

※凡為本會會員(含公司員工)或三人以上團體(同時)報名者，可享學費500元減免優惠。。

### 2-3.3 物業管理經理人精業培訓班(補充以上網頁內容)

#### 物業管理經理人精業培訓班

##### 培訓目標

為因應物業管理服務業界殷切之專業經理人才需求，台灣物業管理學會籌辦「物業管理經理人精業培訓班」，針對已取得「公寓大廈事務管理人員」認可證者，提升其專業全職能力。「物業管理經理人精業培訓班」課程內容，首重於總幹事職場處置、實務能力之職能培訓與考核認證，未來擬銜接、發展為「物業管理乙級技術士」。

### 開班日期

上課日期：2020年4月25日至6月13日（每周六或日上課；共8天）  
上課地點：台灣科技大學 綜合研究大樓（RB）、研揚大樓（TR）

### 職能認證

認證日期：2020年6月20日（六）  
認證地點：另行公佈  
學科考試：六科綜合筆試（上午）  
術科考試：物業安全防災管理（上午）、物業環境養護及環境衛生管理（下午）  
學術科考試皆及格者，核發「物業管理經理人精業培訓班檢定合格證書」

### 報名資格

1. 已取得內政部營建署核發之「公寓大廈事務管理人員認可證」（報名時需提供認可證證號）。
2. 有總幹事或社區經理之經驗者達一年以上，優先錄取。

### 收費標準

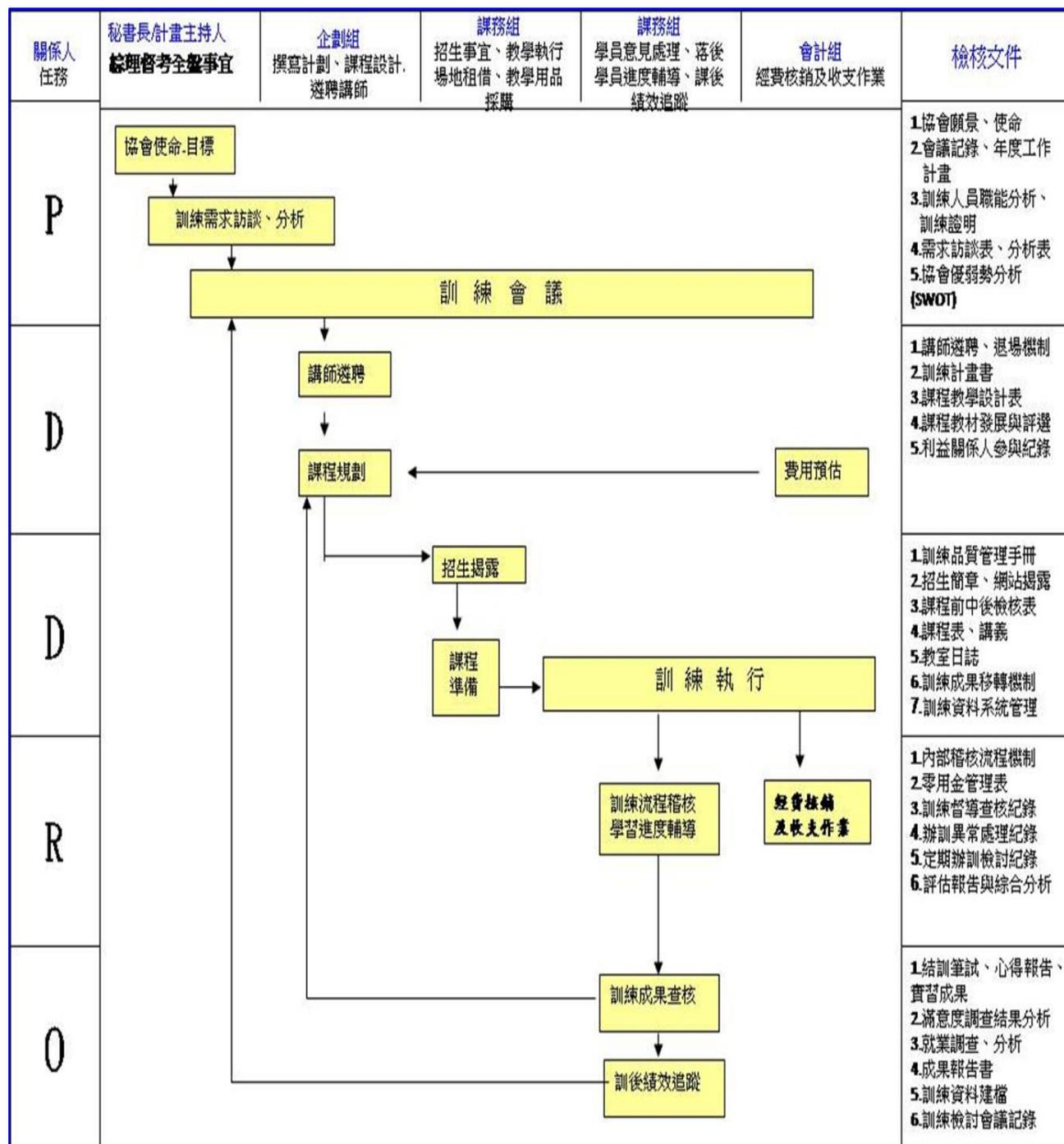
- 培訓課程收費標準：
  - 全套課程：每位學員酌收12,000元（台灣物業管理學會會員）、15,000元（非會員）
  - 單門課程：每門課程酌收2,000~2,500元（台灣物業管理學會會員）、2,500~3,000元（非會員）
  - 課程費用包含：講師費、講義印製費、場地租借費、設備器材使用費、中午便當
- 職能考核認證收費標準
  - 考核認證費用：3,000元（台灣物業管理學會會員）、4,000元（非會員）
  - 費用包含：審查費、術科實作材料費、印製費、場地租借費、證書費、中午便當
  - 初試未通過者，可申請再次複試（費用同上）
- 台灣物業管理學會之入會方式
  - 報名精業培訓班學員加入台灣物業管理學會，即可享有台灣物業管理學會會員費用。
  - 入會辦法：詳見台灣物業管理學會網站 <http://tipm.org.tw>
  - 收費辦法：入會費2,000元，及年費1,000元。

## 3. 明確的 PDDRO 訓練課程及核心訓練類別

3-1. 展示完整教育訓練規劃，此規劃適當的反應訓練定位，發展重點與核心能力

技能檢定規範（附 3-1.2）

PDDRO 流程圖



#### 4. 訓練規劃與經營目標的連結性

例會出席狀況與會議紀錄、工作計畫

5. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能

訓練單位組織分工：

培訓課程規劃組織架構圖（如右圖）

理事長（班主任）

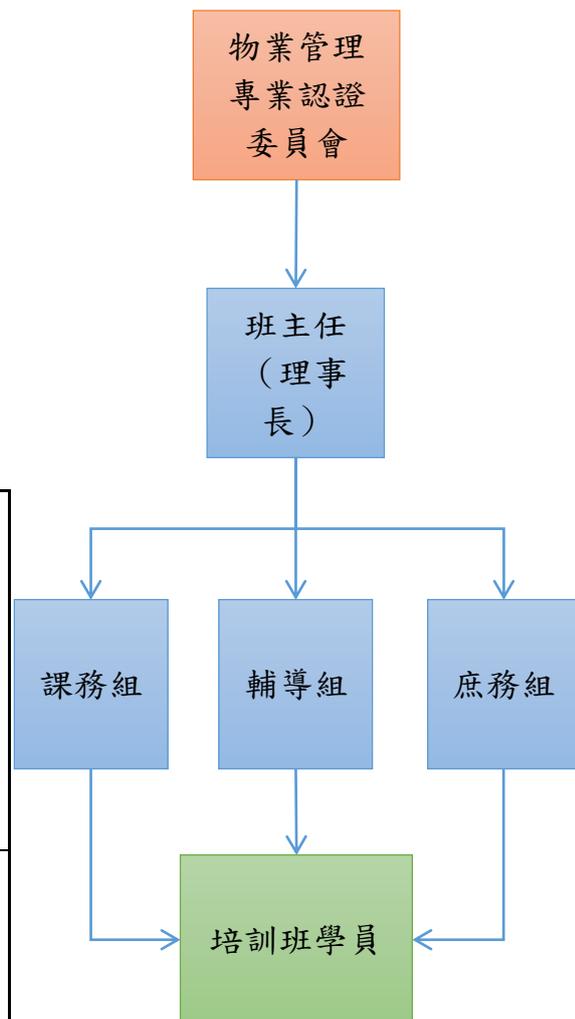
秘書處／課程規劃委員會（會員）

培訓課程及講師（產學、會員）

行政人員

各單位職掌分配如下：

物業管理專業 認證委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展策略及制定</li> <li>訓練策略及定位</li> <li>各項資源整合及拓展</li> <li>年度預算編列及執行控管</li> <li>人員聘用及考核</li> <li>年度訓練計劃訂定</li> <li>專業職能考核制度制定</li> </ul>
班主任	<ul style="list-style-type: none"> <li>訓練業務實施</li> <li>訓練業務時程控管</li> <li>人員工作任務調派</li> <li>訓練品質掌控</li> <li>年度訓練成果檢討</li> <li>開訓與結訓典禮主持</li> </ul>
課務組	<ul style="list-style-type: none"> <li>培訓講義編撰與更新</li> <li>課程講授</li> <li>術科示範</li> <li>專業職能考核之考題訂定</li> <li>主持專業職能考核</li> </ul>
輔導組	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答群組發表之問題</li> </ul>



庶務組	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 負責訓練所有採購相關事宜</li> <li>• 管理訓練單位財產</li> <li>• 教室場地布置及場地租借</li> <li>• 招生推廣相關事宜</li> <li>• 報名人數統計與分析</li> <li>• 培訓教材、講義、看板製作</li> <li>• 學員、講師協調等相關事宜</li> <li>• 課程資訊、輔助教材寄送</li> <li>• 問卷製作與分析</li> <li>• 學員請假管理</li> </ul>
-----	--

講師名單與背景（會員、服務機構、職稱、年資）各開課師資配置

## 二、設計篇

### 1. 訓練需求相關的職能分析與應用

1.1 訓練需求調查表 (附 8-2)

### 2. 訓練方案的系統設計

2.1 課程設計流程圖 (附 8-1)

2.2.1 訓練課程設計表 (附 8-1)

2.2.2 培訓班講師評核 (附 8-3)

2.2.3 訓練場地資料表 (附 8-4)

### 3. 利益關係人參與過程(需附上會議記錄、照片)

### 4. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準

4.1 教育訓練講師遴選辦法、流程 (附 10-1.1、10-1.2)

4.2 新任講師基本資料暨評估表、師資續任評估表 (附 10-1.3.1、10-1.3.2)

4.3 教育訓練場地評選辦法、流程 (附 10-2.1、10-2.2)

4.4 訓練場地評核表、資料表 (附 10-2.3、10-2.5)

4.5 教育訓練教材評估作業要點、流程 (附 10-3.1、10-3.2)

4.6 教育訓練教材評估表 (附 10-3.3)

4.7 培訓學員遴選辦法、作業流程、檢核表 (附 10-4.1、10-4.2、10-4.3)

4.8 教育訓練方法評估作業要點 (附 10-5.1.1)

4.9 教學方法評估流程、評估表 (附 10-5.2、10-5.3)

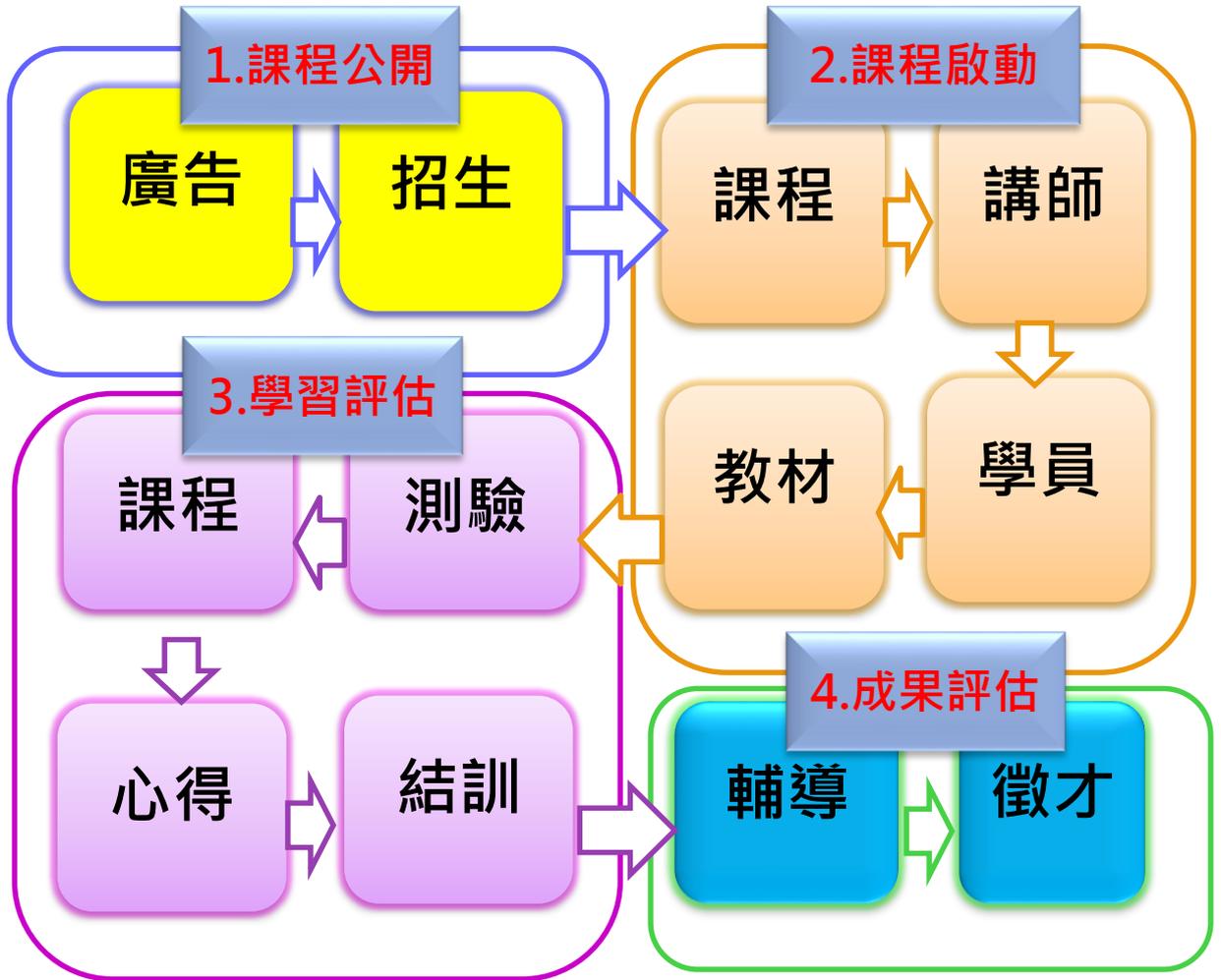
### 5. 訓練與目標需求的結合

5.1 訓練需求調查表 (附 11-1)

### 三、執行篇

#### 1. 訓練內涵按計畫執行的程度

訓練執行 SOP



- 1.1 學員遴選條件切合訓練目標需求 (詳見 招生簡章、計畫篇 2-3)
- 1.2 訓練課程設計表 (附 12-2)
- 1.3 依據訓練目標遴選師資切合性 (示意圖如下)



- 1.4 教學方法選擇 (附 12-4)



1.5 教學環境與相關設備（示意圖如下）



1.6 開課前、中、後作業（附 8-4、8-5、8-6）

2. 提供學習成果移轉的建議或協助

2.1 Line 群組交流紀錄

3. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化

3.1 訓練資料的分類建檔

3.1.1 依年度分類建檔

3.1.2 依課程分類建檔

3.1.3 依性質分類建檔（課程規劃、講義、簽到表、心得報告、相關憑證）

3.2 訓練資料的資訊管理

訓練資料歸類順序：依單位→依年度→依課程→依性質（課程規劃、講義、DM 報名資料、會員資料、講師資料）

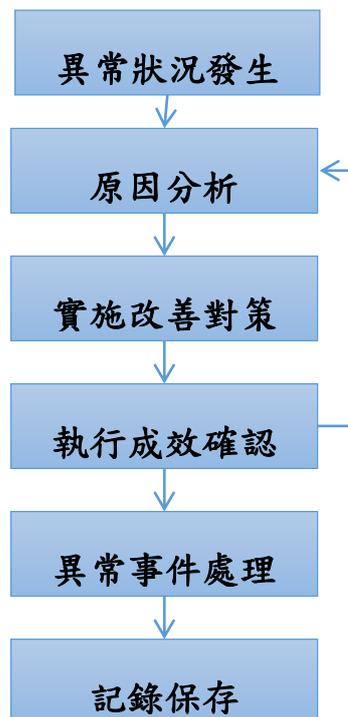
## 四、查核篇

### 1. 評估報告與定期性綜合分析

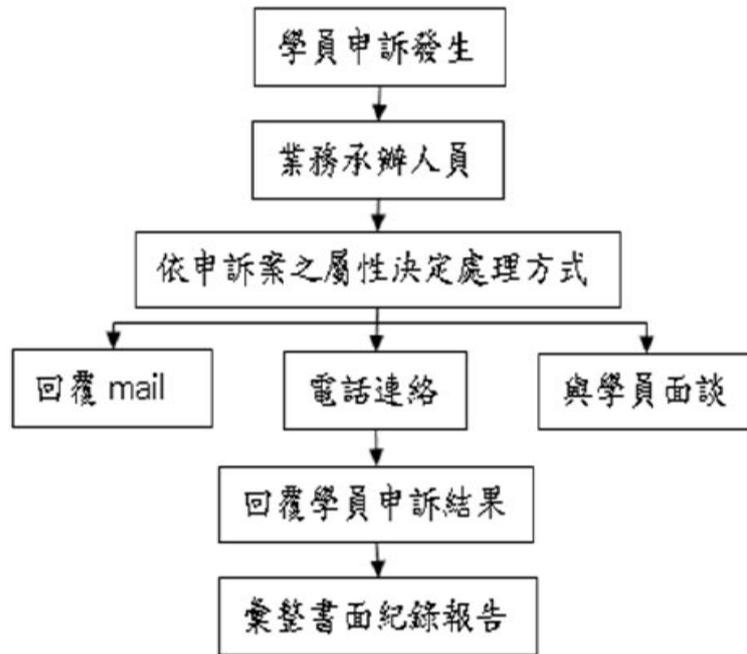
- 1.1 教學評量、學員意見、滿意度分析 (附 15-1)
- 1.2 課程檢討會議記錄

### 2. 監控與異常矯正處理

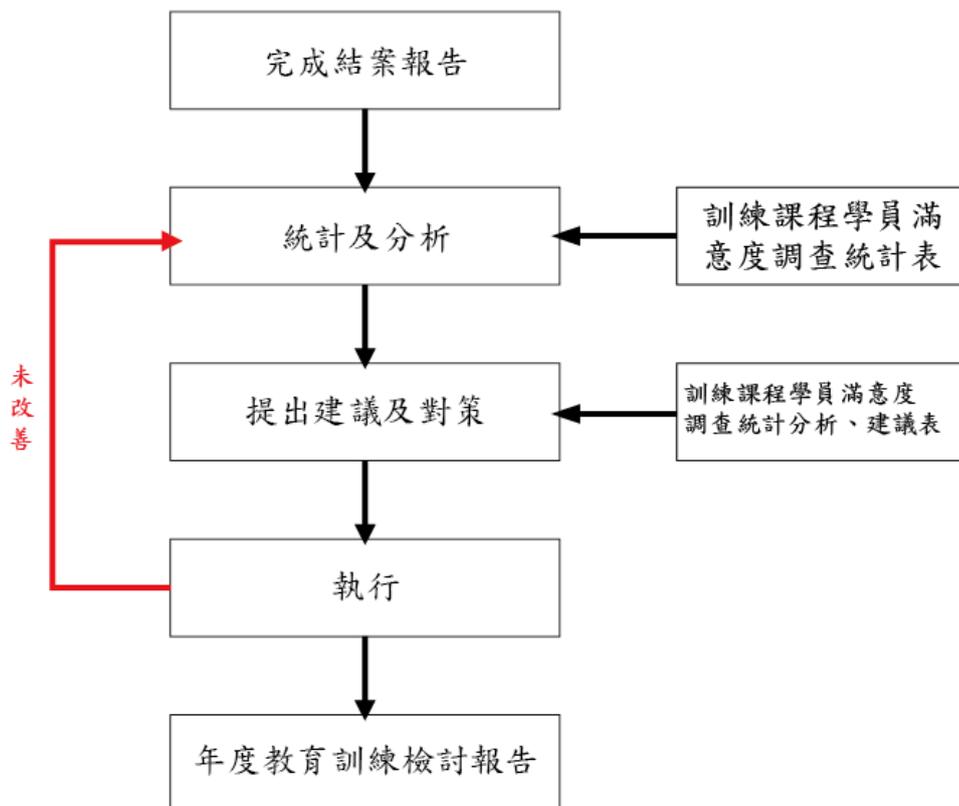
- 2.1 課前、中、後檢核表 (附 16-1、16-2、16-3)
- 2.2 異常處理流程 (附 16-4)



### 2.3 監控處理流程



### 2.4 查核及異常矯正作業流程



## 五、成果篇

### 1. 訓練成果評估

- 1.1 進行學員滿意度調查、學員及講師回饋、分析與修正
- 1.2 考試及實作評量
- 1.3 課後 Line 群組回應紀錄
- 1.4 單位主管、學員訓後成果評估（附 17-3、17-3.1）

### 2. 訓練系統評價

為了解目標客戶及學員對於本單位所提供訓練系統的評價情形，從系統流程面、學習技能面、財務面、社會面等面向，廣為蒐集相關佐證紀錄。

#### 2.1 系統流程面

辦訓人員透過彙整目標客戶及學員滿意度調查與分析統計數據，以展現學員對訓練系統流程的評價，持續改善組織作業流程及訓練品質管理系統、辦訓流程簡化過程記錄、建置知識管理平台、採納學員回饋建議意見，進行訓練系統改善紀錄。

#### 2.2 學習技能面

辦訓人員對於目標客戶及學員對訓練達成能力提升之說明，依據課後問卷調查，了解學員對課程規劃、授課講師、環境設施與主辦單位服務品質的回饋意見及學習心得，並據以進行改善。蒐集學員技能提升佐證(學員自評感受或所屬主管評價)、運用習得技能在工作上獲得具體成果佐證(生產力提升或對組織績效有貢獻關聯度)、學員訓後取得相關證照等。

#### 2.3 財務面

辦訓人員對於目標客戶及學員，其對訓練達成組織績效改善或個人收入增加之說明，如調查學員對所屬企業營運績效改善情形、追蹤學員訓後工作動向(訓後個人績效上或敘薪增加)、學員訓後對組織營運績效有貢獻。

#### 2.4 社會面

協助學員訓後順利獲得工作機會，或投入訓練相關的社會公益活動(如提供弱勢團體免費教學活動)。如來自學員或社會團體的感謝函、持續提供知識創新分享機制或活動。

#### 2.5 其他面

蒐集學員參賽獲獎紀錄，或獲得機構團體公開表揚及新聞正面評價與報導、創新課程擴大訓練成果、學員回訓率、學員轉介紹率等。

### 3. 訓練系統價值創造

為了解所提供訓練系統對於目標市場及客戶的價值創造情形，從系統流程面、學習技能面、財務面、社會面等面向，廣為蒐集相關佐證紀錄。

#### 3.1 系統流程面

辦訓人員透過各項內部管理系統與流程運用改善展現目標市場及顧客價值之提升。

如報名系統流程改善、課程辦訓系統及流程改善、教學設施改善、教材開發、創新課程開辦、建構訓練 e 化流程、邀請國外團體研習交流活動等具體績效成果提升。

#### 3.2 學習技能面

辦訓人員透過訓後調查與統計分析，展現具體記錄以辨識目標市場及顧客價值均有提升效果。如學員高回流率、學員抱怨次數少、學員受訓心得、教室與設備使用率高、訓後動態調查獲得學員正向回饋紀錄(訓後成功運用在工作上)等具體成果展現。

#### 3.3 財務面

辦訓人員蒐集量化之具體成果效益，呈現目標市場及顧客價值均有提升的效果。如顧客滿意度提昇、客訴降低、市場占有率增加、考證通過率增加，年度總訓練時數、平均訓練時數、訓練班數均有顯著成長等。

#### 3.4 社會面

獲得顧客感謝函、訓練相關獲獎紀錄、投入社會公益活動、免費提供就業輔導機制、免費提供數位學習課程平台、政府訓練評鑑優異表現、投入社會公益活動相關的義教等。

#### 3.5 其他面

為擴大訓練成果，積極與大專校院合辦核心訓練課程、承辦政府專案培訓課程、主動與農業科技廠商合作開發課程、承辦政府單位專案成效顯著、協助辦理國際性交流研討活動等創造目標顧客訓練附加價值。

## 七、附表

### (附 1-1.1) 台灣物業管理學會章程

#### 第一章 總則

第一條 本會名稱為：台灣物業管理學會(以下簡稱本會)。

第二條 本會為依法設立、非以營利為目的之社會團體。  
宗旨如下：本會以推展物業管理學術為宗旨

第三條 本會以全國行政區域為組織區域。

第四條 本會會址設於主管機關所在地區，並得報經主管機關核准設分支機構。  
前項分支機構組織簡則由理事會擬訂，報請主管機關核准後行之。  
會址及分支機構之地址於設置及變更時應函報主管機關核備。

第五條 本會之任務如下：

- 一、物業管理學術教育及專業訓練之推廣等事項。
- 二、引進國內、外最新物業管理新知技術，並和國際物業管理學術單位合作、交流等事項。
- 三、接受國內、外委託或自辦各項物業管理學術研究、討論等事項。
- 四、建立物業管理專業制度、品牌、選拔、評選、評鑑標準及建構 e 化社區平台等事項。
- 五、物業管理糾紛、爭議等問題之研究建議及協助企業專案研究等事項。
- 六、推動物業管理證照制度，得協助政府及業者辦理技術士技能檢定等事項。
- 七、基於物業管理學術及技術研究發展需要，得蒐集國內、外有關物業管理資料(訊)及出刊叢書、刊物、宣傳品及電子媒體等事項。
- 八、其他依規定應辦理事項。

第六條 本會之主管機關為內政部。

目的事業主管機關依章程所訂宗旨、任務，主要為經濟部及教育部。其目的事業應受各該事業主管機關之指導、監督。

## (附 1-2.1) 公寓大廈人員培訓講習招生簡章

### 壹、依據

- 一、公寓大廈管理條例第 46 條。
- 二、公寓大廈管理服務人管理辦法第 3 條、第 4 條及第 19 條。

### 貳、目的

- 一、在使執行公寓大廈管理維護事務之人員，深入瞭解公寓大廈管理條例及公寓大廈管理服務人管理辦法，並熟稔公寓大廈事務管理、技術服務，以利遂行所賦工作。
- 二、強化公寓大廈管理功能，促使建築物管理維護服務專業化。

### 參、委託單位：內政部營建署

### 肆、受託單位：台灣物業管理學會

### 伍、講習對象類別及參訓人員資格

#### 一、事務管理人員

符合公寓大廈管理服務人管理辦法第 3 條公寓大廈事務管理人員資格者：具有國民中學或相當於國民中學以上畢業學歷，且 3 年內未曾因違反本條例規定經中央主管機關廢止其認可證者。

#### 二、符合公寓大廈管理服務人管理辦法第 4 條公寓大廈技術服務人員資格者。

#### ※防火避難設施管理人員

(一)國民中學或相當於國民中學以上學校畢業，並於畢業後具有相關建築、土木、電機、機械工程經驗；其服務年資，國民中學畢業者為 3 年以上，高級中學畢業者為 1 年以上。

(二)高級職業學校以上學校修習建築、土木工程、營建管理、室內設計、電子、電機、資訊、機械、消防、環境工程等相關學科系畢業。

(三)領有建築、土木、昇降機裝修、電氣、機械、空調、消防等相關技術人員資格證者。

※設備安全管理人員

- (一)國民中學或相當於國民中學以上學校畢業，並於畢業後具有相關電機、機械工程經驗；其服務年資，國民中學畢業者為3年以上，高級中學畢業者為1年以上。
- (二)高級職業學校以上學校修習電子、電機、資訊、機械、消防、環境工程等相關學科系畢業。
- (三)領有昇降機裝修、電氣、機械、空調、消防等相關技術人員資格證者。

## (附 1- 2.2) 物業管理經理人精業培訓班招生簡章

# 台灣物業管理學會

## 物業管理經理人精業培訓班

### 【第 ○ 期招生簡章】

#### ■ 培訓目標

為因應物業管理服務業界殷切之專業經理人才需求，台灣物業管理學會籌辦「物業管理經理人精業培訓班」，針對已取得「公寓大廈事務管理人員」認可證者，提升其專業全職能力。「物業管理經理人精業培訓班」課程內容，首重於總幹事職場處置、實務能力之職能培訓與考核認證，未來擬銜接、發展為「物業管理乙級技術士」。

#### ■ 培訓課程名稱與講師

---

##### 培訓課程 1：建築構造體維修管理（日期：4 月 25 日整天）

講師：杜功仁（國立台灣科技大學建築系 教授）

講師：楊詩弘（國立成功大學建築系 助理教授）

---

##### 培訓課程 2：物業安全防災管理（日期：5 月 2 日整天、5 月 9 日下午）

講師：張建榮（信義之星公寓大廈管理維護股份有限公司 總經理）

講師：蔡龍貴（華夏科技大學資產與物業管理系 兼任講師）

---

##### 培訓課程 3：建築設備營運管理（日期：5 月 9 日上午、5 月 16 日整天）

講師：林世俊（良源科技股份有限公司 執行長兼董事長）

講師：徐春福（國霖機電管理服務公司 總經理）

---

##### 培訓課程 4：物業管理法規（日期：5 月 23 日整天）

講師：張志源（淡江大學建築學系 助理教授）

講師：郭建志（桃園市政府建築管理處使用管理科 科長）

---

##### 培訓課程 5：物業行政與服務管理（日期：5 月 30 日整天、6 月 6 日上午）

講師：顏世禮（東京都物業管理機構 協理）

講師：蔡龍貴（華夏科技大學資產與物業管理系 兼任講師）

---

##### 培訓課程 6：物業環境養護及環境衛生管理（日期：6 月 6 日下午、6 月 13 日整天）

講師：朱貴章（世聯顧問 顧問）

講師：黃昭贊（潔之方服務事業股份有限公司 董事長）

---

## ■ 開班日期與課程表

上課日期：2020年4月25日至6月13日（每周六或日上課；共8天）

上課地點：台灣科技大學 綜合研究大樓（RB）、研揚大樓（TR）

## ■ 課程表

時間 地點	2020年4月25日（六） RB-809A	2020年5月2日（六）	2020年5月9日（六） RB-809A
	<b>1. 建築構造體維修管理</b>	<b>2. 物業安全防災管理</b>	<b>2. 物業安全防災管理（續）</b>
08:30~09:20	課程導言：物業管理經理人之精進專業新平台	一、安全管理案例討論	實習課：安全防災設備操作演練 1. 無線對講機操作 2. 交通指揮手勢操作 3. 中控系統操作 4. 消防受信總機操作 5. 消防廣播主機操作 6. 滅火器及消防栓箱操作
09:30~10:20	一、認識建築構造體		
10:30~11:20	二、如何盤點一棟建築物的構造體？		
11:30~12:20	三、建築構造體的預防性維修工作重點有哪些？	二、安全專業知識	
12:20~13:30		中午休息、用餐	
	<b>1. 建築構造體維修管理（續）</b>	<b>2. 物業安全防災管理（續）</b>	<b>3. 建築設備營運管理</b>
13:30~14:20	四、如何處理建築結構問題與進行結構安全初步檢視？	三、安全服務項目規劃	一、空調系統
14:30~15:20	五、如何處理外牆漏水問題？		二、昇降設備
15:30~16:20	五、如何處理外牆磁磚剝落問題與進行外牆檢修？		四、安全防災設備講解
16:30~17:20	六、如何處理室內裝修劣化問題？		
時間 地點	2020年5月16日（六） RB-809A	2020年5月23日（六）	2020年5月30日（六） RB-809A
	<b>3. 建築設備營運管理（續）</b>	<b>4. 物業管理法規</b>	<b>5. 物業行政與服務管理</b>
08:30~09:20	四、電力系統	一、緒論	一、公寓大廈管理組織籌組與運作 二、社區財務管理
09:30~10:20	五、給排水系統	二、物業管理與法令	
10:30~11:20	六、消防系統	三、物業管理與建築管理	
11:30~12:20	七、弱電系統		
12:20~13:30		中午休息、用餐	
	<b>3. 建築設備營運管理（續）</b>	<b>4. 物業管理法規（續）</b>	<b>5. 物業行政與服務管理（續）</b>
13:30~14:20	實習課：認識建築設備之實地參訪	四、物業管理與公寓大廈	三、行政管理
14:30~15:20	1. 電力系統		四、社區管理辦法之研擬與規劃
15:30~16:20	2. 給排水系統	五、物業管理與建築公安管理	
16:30~17:20	3. 消防系統 4. 弱電系統 5. 空調系統		五、生活服務項目制定

時間 地點	2020年6月6日(六) RB-809A	2020年6月13日(六) RB-809A	2020年6月21日 (日) RB-809A
	<b>5. 物業行政與服務管理(續)</b>	<b>6. 物業環境養護及環境衛生管理(續)</b>	<b>職能考核認證</b>
08:30~09:20	實習課：「公寓大廈物業管理作業系統」之系統操作	四、飲用水、空氣品質、病媒蚊防治作業要點暨物業環境風險管控	六科綜合學科測驗
09:30~10:20	1. 資產管理作業模組	五、物業環境外包商合約管理要點	
10:30~11:20	2. 共同設施管理作業模組	六、物業環境清潔衛生服務概說	術科測驗一： 物業安全防災管理
11:30~12:20	3. 生活服務作業模組		
	4. 事務管理作業模組		
	5. 財務管理作業模組		
	6. 管理組織作業模組		
12:20~13:30	中午休息、用餐		
	<b>6. 物業環境養護及環境衛生管理</b>	<b>6. 物業環境養護及環境衛生管理(續)</b>	<b>職能考核認證(續)</b>
13:30~14:20	一、物業環境管理作業範疇	實習課： 1. 物業環境清潔衛生工作規劃實務 2. 物業管理清潔衛生維護、設備、工具應用與安全作業	術科測驗二： 物業環境養護及環境衛生管理
14:30~15:20	二、清潔工作計畫與作業頻率(SLA)制定		
15:30~16:20			
16:30~17:20	三、關鍵環境管理		

### ■ 職能認證

認證日期：2020年6月21日(日)(暫定)

認證地點：另行公佈

學科考試：六科綜合筆試(上午)

術科考試：物業安全防災管理(上午)、物業環境養護及環境衛生管理(下午)

學術科考試皆及格者，核發「物業管理經理人精業培訓班檢定合格證書」

### ■ 報名資格

1. 已取得內政部營建署核發之「公寓大廈事務管理人員認可證」者(報名時需提供認可證號)。
2. 有總幹事或社區經理之經驗者達一年以上，優先錄取。

### ■ 收費標準

1. 培訓課程收費標準：
  - 全套課程：每位學員酌收 12,000 元(台灣物業管理學會會員)、15,000 元(非會員)
  - 單門課程：每門課程酌收 2,000~2,500 元(台灣物業管理學會會員)、2,500~3,000 元(非會員)
  - 課程費用包含：講師費、講義印製費、場地租借費、設備器材使用費、中午便當

## 2. 職能考核認證收費標準

- 考核認證費用：3,000 元（台灣物業管理學會會員）、4,000 元（非會員）
- 費用包含：審查費、術科實作材料費、印製費、場地租借費、證書費、中午便當
- 初試未通過者，可申請再次複試（費用同上）

## 3. 台灣物業管理學會之入會方式

- 報名精業培訓班學員加入台灣物業管理學會，即可享有台灣物業管理學會會員費用。
- 入會辦法：詳見台灣物業管理學會網站 <http://tipm.org.tw>
- 收費辦法：入會費 2,000 元，及年費 1,000 元。

## ■ 報名截止日期： 年 月 日（ ）

## ■ 報名程序

1. 填寫【培訓課程 報名表】或【職能認證 報名表】
2. 至銀行或郵局匯款繳費，匯款帳戶請參考報名表。
3. 黏貼收執聯影本於報名表。
4. 將報名表與收執聯影本，傳真或 E-mail 至台灣物業管理學會。
5. 聯絡人：陳婉玲 小姐；

聯絡方式：(Tel) 02-2531-3162 (Fax) 02-2531-3102

(E-mail) [service@tipm.org.tw](mailto:service@tipm.org.tw)

**台灣物業管理學會**  
**物業管理經理人精業培訓班**  
**【培訓課程 報名表】**

報名者 (一)									
姓名		性別		職稱		單位			
生日	年 月 日	身分證字號				英文姓名	(等同護照姓名)		
地址	(郵遞區號: )					中餐	<input type="checkbox"/> 無需準備 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 素食		
E-mail						電話	辦公室:	手機:	
通訊地址	(郵遞區號: )								
學歷	學校名稱			科系			學位		
經歷	單位名稱			職稱			年 月 至 年 月	檢附 2 吋脫帽彩色相片(光面紙)1 張 *背面書寫姓名 (課程完畢後,製作修課證明用)	
							年 月 至 年 月		
							年 月 至 年 月		
「公寓大廈事務管理人員」認可證證號									
報名課程項目	<input type="checkbox"/> 全套課程(六門課程)【 <input type="checkbox"/> 為台灣物業管理學會會員(12,000元) <input type="checkbox"/> 非上述會員(15,000元)】 <input type="checkbox"/> 單門課程,請勾選下列課程科目: <input type="checkbox"/> 1.建築構造體維修管理 <input type="checkbox"/> 2.物業行政與服務管理 <input type="checkbox"/> 3.物業環境養護及環境衛生管理 <input type="checkbox"/> 4.物業安全防災管理 <input type="checkbox"/> 5.建築設備營運管理 <input type="checkbox"/> 6.物業管理法規								
收據抬頭	<input type="checkbox"/> 開立本人姓名 <input type="checkbox"/> 開立公司名稱:								
意見欄:									

銀行或郵局匯款收執聯影本黏貼處

<p><b>繳款方式:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 銀行或郵局匯款: 至全國各銀行及郵局匯款(會員 12,000 元; 非會員 15,000 元)。</li> <li>2. 匯款帳戶如下:                帳戶: 合作金庫銀行      分行別: 南京東路分行                戶名: 台灣物業管理學會      帳號: 0410-717-097134</li> <li>3. 繳款後請將收執聯影本黏貼於本表下方</li> <li>4. 傳真或 E-mail 至台灣物業管理學會</li> </ol> <p>會務助理: 陳婉玲 小姐; 聯絡方式: (Tel) 02-2531-3162 (Fax) 02-2531-3102            (E-mail) service@tipm.org.tw (Mob) 0918-099-625</p>
--

**台灣物業管理學會**  
**物業管理經理人精業培訓班**  
**【職能認證 報名表】**

報名者 (一)					
姓名		性別		職稱	
生日	年 月 日	身分證字號		英文姓名	(等同護照姓名)
戶籍地址	(郵遞區號: ) <input type="checkbox"/> 等同通訊地址			上課日期	自民國__年__月__日 至民國__年__月__日
E-mail				<input type="checkbox"/> 為台灣物業管理學會會員 (3,000 元)	
電話	辦公室:	手機:		<input type="checkbox"/> 非上述會員 (4,000 元)	
通訊地址	(郵遞區號: )				
「物業管理經理人精業培訓班」 學程證書證號			(請附相關證明, 傳真或 E-mail 至台灣物業管理學會)		
收據抬頭			<input type="checkbox"/> 開立本人姓名 <input type="checkbox"/> 開立公司名稱:		
送驗證件名稱件數			( ) 1.最近 2 個月 2 吋脫帽彩色相片(光面紙)2 張背面書寫姓名。 (製作中英文結業證書用) ( ) 2.國民身分證影本。		
意見欄:					

銀行或郵局匯款收執聯影本黏貼處

**繳款方式：**

1. 銀行或郵局匯款：至全國各銀行及郵局匯款（會員 3,000 元；非會員 4,000 元）。
2. 匯款帳戶如下：
 

帳戶：合作金庫銀行    分行別：南京東路分行

戶名：台灣物業管理學會

帳號：0410-717-097134
3. 繳款後請將收執聯影本黏貼於本表下方
4. 傳真或 E-mail 至台灣物業管理學會

會務助理：陳婉玲 小姐；聯絡方式：(Tel) 02-2531-3162 (Fax) 02-2531-3102

(E-mail) service@tipm.org.tw (Mob) 0918-099-625

## (附 3-1.2) 物業管理專業職能分級檢定之規範架構

乙級技術士主要對象為對建築物管理具有專業知識者，以考試的方式，了解對技術的認知，以提升專業者之社會地位。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、物業行政與服務管理	(一) 公寓大廈管理組織籌組與運作 (集合住宅型態)	區分所有權人會議	區分所有權人會議召開的法定程序與會議規範
		管委會籌組與運作	管理委員組織規範(章程)訂定事項
		管理負責人	管理負責人產生方式的法律規範
		管理服務中心	管理服務組織編制與職能
	(二) 社區財務管理 (集合住宅型態)	管理費及公共基金	1. 年度經常性收支計畫與預算 2. 長期修繕費用計畫與預算
		財務管理軟體	財務應用系統功能及操作
		財務報表編制	帳務處理(會計)原則
		社區財務管理規範	1. 法律規範事項 2. 自治管理規範事項
		整理財務報表或收支表	目前依人團法之會計準則
	(三) 文書作業	語文表達	文字表達寫作能力
		電子文書處理	Office 軟體應用操作
		文書處理(含公文、簽呈、公告、會議通知、會議紀錄等)	1. 公文格式及規範 2. 應用文
	(四) 社區管理辦法之研擬與規劃	規約訂(修)定	自治管理規範事項
		擬定社區管理辦法	1. 管理委員會組織章程 2. 財務及收支管理辦法 3. 公共設施管理辦法 4. 室內裝修管理辦法 5. 檔案文件保管辦法 6. 停車空間管理辦法
	(五) 生活服務項目制定	郵件收發(含郵件、包裹、宅配等)	郵件收發作業及規範
		文件檔案保管及移交	文件檔案保管作業及規範

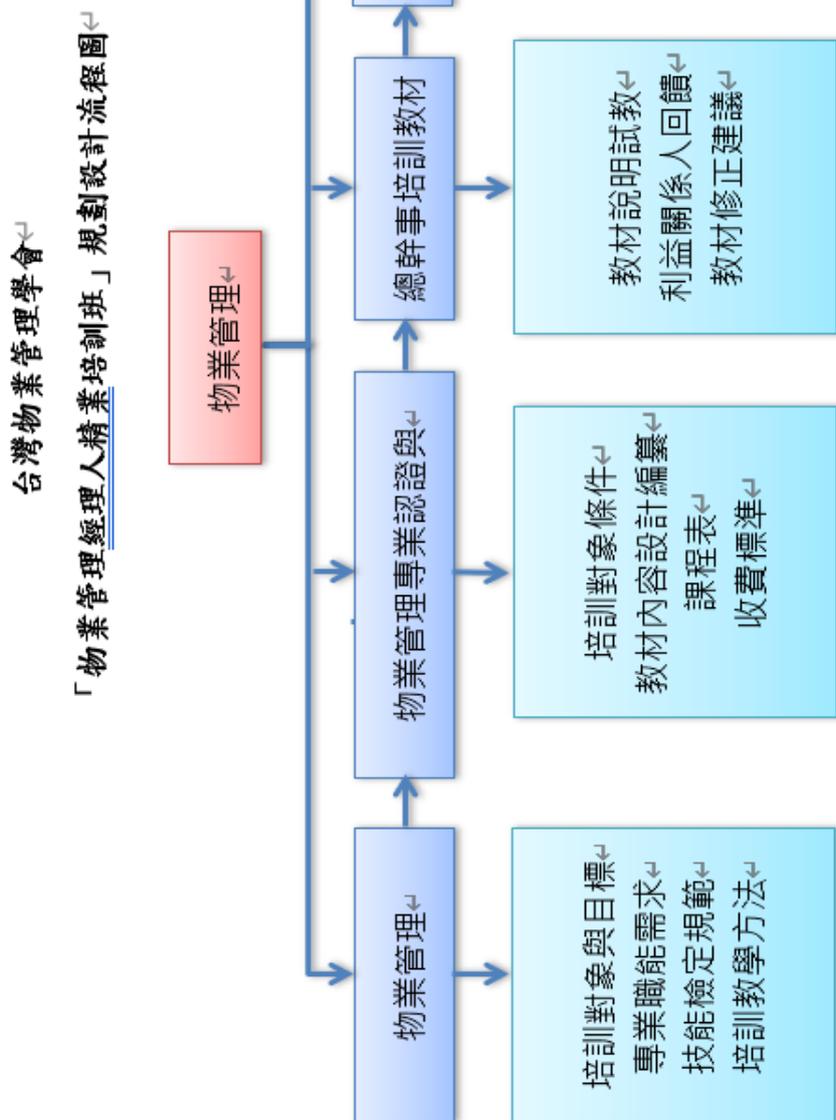
		生活服務	1. 生活服務事項規劃及執行作業規範 2. 公設使用服務規劃及執行作業規範
工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
二、建築構造體維修管理	(一) 建築構造體之構成	1. 柱樑結構	建築材料與構法
		2. 屋頂	
		3. 外牆	
		4. 地下連續壁、基礎	
		5. 樓版	
		6. 景觀設施	
		7. 室內裝修	
	(二) 建築識圖	1. 建築設計圖面	建築圖學
		2. 使用執照文件	
		3. 權狀文件	
	(三) 建築漏水問題與判定	1. 屋頂、樓板漏水	常見漏水問題 建築診斷 修補工法
		2. 外牆、連續壁漏水	
		3. 門窗漏水	
		4. 陽台漏水	
		5. 室內隔間牆漏水	
	(四) 磁磚剝落問題與判定	1. 外牆磁磚剝落	常見外牆、地坪剝落問題 建築診斷 修補工法
		2. 人行道地磚剝落	
	(五) 建築結構問題與判定	1. 柱梁破壞	常見建築結構問題 建築診斷 修補工法
		2. 承重牆破壞	
		3. 外牆破壞	
		4. 開口部破壞	
		5. 樓板破壞	
		6. 坡道、樓梯破壞	
	(六) 室內裝修問題與判定	1. 地板問題	常見室內裝修問題 建築診斷 修補工法
2. 隔間牆問題			
3. 天花板問題			
4. 櫥櫃問題			
5. 門窗問題			

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
三、建築設備營運管理	(一) 電力系統之操作與故障判定	1. 電力系統種類及運作原理	
		2. 電機竣工圖判讀	電工學
		3. 分電盤電流電壓測量/開關跳脫復歸	
		4. ATS 系統操作	
		5. 分辨斷電之線路	
	(二) 弱電系統之操作與故障判定	1. 弱電系統種類及運作原理	
		2. 弱電竣工圖之判讀	弱電系統操作說明
		3. 門禁對講系統操作	
		4. 監視器系統操作	
		5. 圖控軟體之操作	
		6. 辨識弱電系統故障點	
	(三) 空調系統之操作與故障判定	空調系統種類及運作原理	
		1. 空調竣工圖之判讀	冰水機操作說明
		2. 冰水機操作程序	
	(四) 給排水系統之操作與故障判定	3. 冰水機故障之判定	
		1. 系統種類及運作原理	
		2. 給排水竣工圖之判讀	給排水系統操作說明
		3. 揚水馬達及分電盤之操作與故障判定	
		4. 汗水馬達及分電盤之操作與故障判定	
	(五) 消防系統之操作與故障判定	5. 給排水漏水問題之解決	
		1. 消防系統種類及運作原理	
		2. 消防系統竣工圖之判讀	消防系統操作說明
		3. 授信總機信號種類判讀及狀況解除程序.	
		4. 消防栓箱操作程序	
		5. 滅火器操作程序	
	(六) 電動鐵捲門之操作及故障判定	6. 消防泵浦頻頻動作之狀況排除.	
		1. 電動鐵捲門系統種類及運作原理	
2. 電動鐵捲門竣工圖判讀.		電動鐵捲門操作說明	
(七) 過濾循環系	3. 電動鐵捲門操作及故障判定排除.		
	1. 系統種類及運作原理		

	統	2. 景觀池、游泳池過濾	使用手冊及操作說明	
	(八)昇降設備	1. 昇降設備系統種類及運作原理		
		2. 異常狀況反應及通報		
	(九)機械停車設備	1. 機械停車設備系統種類及運作原理		
		2. 停車系統異常狀況反應及通報	使用手冊及操作說明	
	(十)進排風機	1. 進排風機種類及運作原理	使用手冊及操作說明	
		2. 異常狀況判定與排除		
<b>工作項目</b>	<b>技能種類</b>	<b>技能標準</b>	<b>相關知識</b>	
四、物業清潔及環境衛生管理	(一)清潔管理	1. 外牆清潔工法與異常狀況處理	1. 建築技術結構	
			1. 石材相關知識	
			1. 石材清潔藥劑知識	
				1. 勞工安全乙級證照
				1. 垂吊，攀岩證照
				1. 基礎法律知識
				2. 緊急應變能力
		2. 地板清潔工法與異常狀況處理	1. 各類石材相關知識	
			1. 辨識與保養知識	
	1. 基礎石材認證證照			
	1. 研磨與晶化知識			
	1. TQM			
	1. 基礎財務知識 2. 預算規劃知識 3. 採購管理知識			
	3. 衛生器具清潔工法與異常狀況處理	1. 基礎法律知識		
		1. 乙級廢棄物處理證照		
		2. 衛生機具保養知識		
		3. 衛生機具消毒知識		
4. 飲食與包裝知識 5. 食品管制安全法				
(二)景觀設施與植栽管理	1. 景觀設施清潔工法與異常狀況處理	1. 景觀植栽知識		
		2. 各類植物屬性與種類知識		
		3. 景觀設計美學		
	2. 園藝植栽管理	4. 清潔藥劑劑量調配 5. 基礎防災知識		
(三)病媒防	1. 消防總機操作及通報	1. 病媒施藥人員證照		

	治	2. 特殊環境用藥判讀	1. 室內、外藥劑篩選
		3. 現地勘查與執行規劃	
		4. 業主溝通管理	1. 溝通管理 2. 協商技巧
		5. 合約管理	1. 基礎法律知識 2. 病媒防治業管理辦法
	(四)室內空氣品質管理	1. 室內空氣品質研判(排風機、二氧化碳交換機、)	1. 感測器知識
		2. 空氣異味處理	
	(五)飲用水管理	1. 飲用水管理(水質檢驗)	1. 飲用水管理條例
	(六)廢棄物處理	1. 廢棄物處理	1. 廢棄物處理法
		2. 垃圾管理回收	
		3. 廚餘處理	

(附 8-1) 課程設計流程圖、訓練課程設計表



## (附 8-2.1) 訓練需求調查表

### 台灣物業管理學會

### 「○○○○○○○培訓班」訓練需求調查表

您好！本會為開辦符合物業管理界人士所需之課程，定期進行「訓練需求」，敬請協助勾選您需要的課程，若您除表列課程外，尚有需求或調整之課程，請您填寫於「建議課程」欄位處，非常感激！

姓名			公司			職稱		
訓練需求調查表								
類別	課程名稱	勾選	課程名稱	勾選	建議課程			
經營管理	物業管理相關法令		行政事務管理					
	物業管理產業營運風險管理		資訊管理					
	安全管理		品質管理					
	環境管理		物業管理執行規劃					
	設備管理							
事務管理	公寓大廈管理條列及其施行細則		公寓大廈管理組織籌組運作及申請報備處理原則					
	公寓大廈管理服務人管理辦法		公寓大廈管理維護爭議事件處理					
	規約範本		公寓大廈公共行政事務管理實務					
	建築物管理維護技術及企劃		公寓大廈財務管理實務					
	集合住宅住戶使用維護手冊範本							
防火管理	建築物防火避難設施及消防設備維護		建築物公共安全檢查簽證及申報辦法作業程序					
	建築物使用管理相關法令							
設備管理	建築物設備設置標準及維護		建築物公共安全檢查簽證及申報辦法與作業程序					
	建築物使用管理相關法令							
其他建議：								
請傳真：(02)8791-3855      或 e-mail 至 service@bma.org.tw								

## (附 8-2.2) 訓練需求調查表(學員)

### 第 期 物業管理經理人精業培訓班

#### 【科目 1：建築構造體維護管理 教學重點問卷調查表】

學員姓名：\_\_\_\_\_

服務單位：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

### 問卷表填寫說明

為了讓本期培訓班各個科目的教學重點更具實務性、更契合各位學員工作上的職能需求，學會特別設計此一問卷調查表，編列每個科目問題導向的教學重點與項目，請各位按自己的需求、勾選您希望講師能深入解說的教學重點與項目。學會會將回收的問卷調查表，逐科進行彙整分析；並將問卷調查結果於每一科目上課前提供給任課講師，作為講述重點的參考依據。

請您各科所列之問題導向教學重點與項目，勾選您感到有興趣、希望講師深入解說之重點與項目（複選）。如有其他需求，亦請於「其他需求」處自由填寫。填畢後，請 email 或傳真給學會陳婉玲秘書（Email service@tipm.org.tw； Fax: 02-2531-3102）。感謝您~

#### ■ 科目 1：建築構造體維護管理

- 1. 總幹事接管一個住宅社區初期，應接收哪些建築設施相關圖說文件？如何盤點該建築物的設施（建築體、設備系統）？
- 2. 一套建築物的竣工圖，通常包含哪幾個部份的圖說？如何閱讀竣工圖、閱讀重點為何？
- 3. 總幹事接管一個住宅社區後，對於建築物構造體（結構柱樑版、外牆／屋頂／地下連續壁、室內裝修）的預防性維修工作重點有哪些？
- 4. 建築物常見的「結構系統」問題有哪些？如何處理？
- 5. 結構體出現異常龜裂或剝落，該怎麼處理？
- 6. 遇到海砂屋該如何處理？
- 7. 遇到輻射屋該如何處理？
- 8. 失敗的斜坡車道設計，該如何改善？
- 9. 建築物常見的「圍封系統」漏水問題有哪些？如何處理？
- 10. 如何處理屋頂花園的漏水？
- 11. 屋頂露臺防水層年久自然風化，該如何處理？

12. 外牆防水層老舊、窗框漏水，該如何處理？

**背後還有問題喔！**

13. 地下室之連續壁滲水、裂開、山林地滲水，該如何處理？
14. 外牆磁磚剝落問題
15. 如何診斷外牆瓷磚的狀態？
16. 外牆磁磚的污染與白華問題
17. 建築物常見的「室內裝修」問題有哪些？如何處理？
18. 如何管理住戶住宅單元內的室內裝修工程？
19. 大廳／梯廳大理石地面霧化，如何處理？
20. 地下停車場地坪環氧樹脂 Epoxy 破裂，如何處理？
21. 車道磚打滑，該如何改善？
22. 大理石地坪與其收邊條滲水處，該如何處理？

**其他需求：**

**問卷至此結束，感謝您的填寫！**

**第 期 物業管理經理人精業培訓班**  
**【科目 2：物業安全防災管理 教學重點問卷調查表】**

學員姓名：\_\_\_\_\_

服務單位：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

**問卷表填寫說明**

為了讓本期培訓班各個科目的教學重點更具實務性、更契合各位學員工作上的職能需求，學會特別設計此一問卷調查表，編列每個科目問題導向的教學重點與項目，請各位按自己的需求、勾選您希望講師能深入解說的教學重點與項目。學會會將回收的問卷調查表，逐科進行彙整分析；並將問卷調查結果於每一科目上課前提供給任課講師，作為講述重點的參考依據。

請您各科所列之問題導向教學重點與項目，勾選您感到有興趣、希望講師深入解說之重點與項目（複選）。如有其他需求，亦請於「其他需求」處自由填寫。填畢後，請 email 或傳真給學會陳婉玲秘書（Email service@tipm.org.tw； Fax: 02-2531-3102）。感謝您~

■ **科目 2：物業安全防災管理**

**一、 建築物外牆：**

- 1. 公寓大廈外牆由誰管理？
- 2. 公寓大廈外牆面剝落致人死傷或財物損失，有哪些責任？由誰負責？
- 3. 住戶在公寓大廈外牆面掛上花架之責任問題？
- 4. 如何辨別「海砂屋」？
- 5. 物業管理人員應如何協助業主(管委會、所有權人)發現建築物硬體的安全管理問題？
- 6. 建築物外牆檢測，何時實施？其檢測方式有哪些？
- 7. 建築物外牆檢測，由誰來做？其收費標準如何？
- 8. 台北市對建築物外牆修繕之規範？
- 9. 台北市對建築物外牆修繕補助，其申請條件與補助項目為何？

**二、 建築物隔間的安全管理與防災：**

- 1. 建築物內部隔間牆，依材料選用可概分為哪幾種？
- 2. 那些隔間牆與建築物結構安全有關？
- 3. 建築物內部隔間牆的耐火需求為何？
- 4. 建築物內部隔間的防火安全區劃有哪些？
- 5. 何謂防火區劃(FCC)？

- 6. 何謂防煙區劃(SCC)?
- 7. 何謂避難安全區劃(ESC)?
- 8. 物業管理人員如何協助業主(管委會、所有權人)管理防火安全區劃?

### 三、 建築物室內裝修之安全管理與防災：

- 1. 建築物室內裝修，會影響建築結構安全之行為有哪些？
- 2. 「公寓大廈管理條例」對室內裝修行為有何規定？
- 3. 「公寓大廈規約範本」對室內裝修行為如何擬定？
- 4. 依據「建築物室內裝修管理辦法」，那些屬於室內裝修行為必須申請許可？
- 5. 那些室內裝修行為，不須申請許可？
- 6. 何謂「簡易型室內裝修」？有申請許可之必要嗎？
- 7. 物業管理人員應如何協助業主，避免室內裝修行為「擾鄰」？
- 8. 物業管理人員應如何協助業主，避免室內裝修行為對消防安全設備，造成妨害或破壞？
- 9. 物業管理人員應如何協助業主，避免室內裝修行為產生社區公共財產之損害？(例如電梯車廂或社區走廊地板之維護)
- 10. 物業管理人員應如何管理裝修施工人員及車輛之進出？

### 四、 社區公共空間注意事項：

- 1. 社區公共空間如何定義？
- 2. 社區公共空間之潛在危險如何發現？(舉例)
- 3. 臺北市訂有「樹木保護自治條例」及設有「樹木保護委員會」，物業管理人員應如何協助業主，防止受保護樹木之倒伏意外？
- 4. 颱風來臨前，物業管理人員應如何實施防颱準備？
- 5. 設置天然瓦斯管線之社區，如何發現影響瓦斯使用的不安全因子？
- 6. 設置天然瓦斯管線之社區疑似發生洩漏時，物業管理人員應如何協助業主進行緊急避難與安全檢查？
- 7. 社區游泳池之安全管理應如何實施？
- 8. 社區有健身房、三溫暖、溫水游泳池等密閉空間設施，如附有鍋爐或其他引火加熱設備者，物業管理人員應如何協助業主維持安全通風條件？
- 9. 梯間、走道放置鞋類或鞋櫃，是否影響公共安全？

### 五、 住戶自宅之安全管理與防災：(減了一題)

- 1. 物業管理單位應如何宣導社區住戶預防「一氧化碳」中毒？
- 2. 政府對預防「一氧化碳」中毒的管制措施為何？
- 3. 住宅用火災警報器的分類？
- 4. 如何協助政府推廣住宅用火災警報器之設置？

### 六、 停車場之安全管理與防災？

- 1. 如何做好社區停車場車輛管制，避免糾紛？
- 2. 如何做好停車場車輛進出之安全維護？

- 3. 社區停車場發生車禍時，如何處理？
- 4. 物業管理單位應如何協助業主做好機械停車設備之風險規避？
- 5. 地下停車場之防火區劃如何辨識？
- 6. 地下停車場是否應設通風設備、排煙設備？
- 7. 地下停車場之消防警報系統有哪些？
- 8. 地下停車場之消防設備有哪些？
- 9. 地下停車場消防管線如何識別？
- 10. 地下停車場消防設備--泡沫噴頭誤動作之處理流程為何？
- 11. 地下停車場消防設備--手動開關誤動作之處理流程為何？

#### 七、 自然災害：

- 1. 自然災害有哪些？
- 2. 災害發生時，物業管理人員應奮不顧身，英勇搶救？
- 3. 風災之墜落物預防，應如何實施？
- 4. 水災可以預防嗎？
- 5. 地震發生時之自救方式為何？
- 6. 地震發生後，物業管理人員應有之作為為何？

#### 八、 人為災害：

- 1. 火災發生時，逃生避難須知為何？
- 2. 社區住戶發生火災時，物業管理人員應有之作為為何？
- 3. 物業管理人員如何做好門禁管理，維護社區安全？
- 4. 物業管理單位如何做好勤務管理，避免深夜執勤怠惰？
- 5. 遇有住戶苛刻對待時，物業管理單位應如何協助管理人員避免衝突？
- 6. 鄰里鬥毆，物業管理人員應有之作為為何？
- 7. 社區發生危安事件時，例如失竊、自殺等，物業管理人員應有之作為為何？

#### 九、 火災受信警報設備：

- 1. 常見之消防受信總機有哪些型式？
- 2. P型受信總機如何工作？其優缺點如何？
- 3. R型受信總機如何工作？其優缺點如何？
- 4. 常見之火警探測器型式有哪些？
- 5. 差動型與定溫型火警探測器，其工作原理如何？
- 6. 火警探測器安裝位置之基本要求？
- 7. 緊急廣播系統包含哪些器材？
- 8. 消防受信總機蓄積功能與廣播系統之搭配方式為何？

#### 十、 消防設備：

- 1. 建築物排煙設備之組成為何？
- 2. 排煙設備啟動時機與日常安檢措施為何？
- 3. 建築物室外，消防採水口與消防送水口之功用為何？

- 4. 消防泵浦可分為哪幾種？
- 5. 消防採水泵、撒水泵、泡沫泵，各自功能為何？
- 6. 開放式自動撒水設備(消防管線)之一齊開放閥，其作動過程如何？
- 7. 消防栓箱之內容為何？

**十一、 輔助機電設備：**

- 1. 緊急發電機日常油、水、電瓶檢查，如何實施？
- 2. 如何準備緊急發電機之燃油供應？
- 3. 緊急發電機室應如何管理？
- 4. 公寓大廈電源自動切換開關(俗稱ATS)功用為何？
- 5. 緊急備用電源之供電優先順序為何？

**十二、 社區防災編組與演練：**

- 1. 如何推動「防災社區」觀念？
- 2. 物業管理單位應如何協助業主，建立社區防災編組？
- 3. 物業管理單位如何協助業主做好「風險規避」？
- 4. 物業管理人員之防災救援訓練應如何實施？

**其他需求：**

**問卷至此結束，感謝您的填寫！**

**第 期 物業管理經理人精業培訓班**  
**【科目 3：建築設備營運管理      教學重點問卷調查表】**

學員姓名：\_\_\_\_\_

服務單位：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

**問卷表填寫說明**

為了讓本期培訓班各個科目的教學重點更具實務性、更契合各位學員工作上的職能需求，學會特別設計此一問卷調查表，編列每個科目問題導向的教學重點與項目，請各位按自己的需求、勾選您希望講師能深入解說的教學重點與項目。學會會將回收的問卷調查表，逐科進行彙整分析；並將問卷調查結果於每一科目上課前提供給任課講師，作為講述重點的參考依據。

請您各科所列之問題導向教學重點與項目，勾選您感到有興趣、希望講師深入解說之重點與項目（複選）。如有其他需求，亦請於「其他需求」處自由填寫。填畢後，請 email 或傳真給學會陳婉玲秘書（Email service@tipm.org.tw； Fax: 02-2531-3102）。感謝您~

■ **科目 3：建築設備營運管理**

- 1. 社區機電設備尚在建設公司提供的保固期內，是否可以不用做例行的「設備保養」檢查？
- 2. 管委會與建設公司交接時，機電設備注意事項有哪些？
- 3. 汗水（揚水）泵浦是否有保養方法？
- 4. 選購泵浦及其維修時的成本分析為何？
- 5. 社區使用的泵浦來源種類有哪些？
- 6. 地下室汗（廢）水溢出，怎麼辦？
- 7. 遇水源流入電梯車廂進出口怎麼辦？
- 8. 電線起火原因為何？要如何防止電線起火發生？
- 9. 公寓大廈的公共用電如何分攤？
- 10. 社區裝了避雷針，使否能 100%免於遭受雷擊？
- 11. 有變頻裝置的家電產品是否比較省電？
- 12. 全世界一直宣導「節能減碳」措施，但為什麼看不到於揚、汗、廢水泵浦上裝設「變頻器」的案例呢？

**背後還有問題喔！**

- 13. 地下室公共用電總開關跳脫導致停電了，怎麼辦？
- 14. 住戶突然沒有電了，該如何處理？
- 15. 公共電費太高，如何判斷是否正常？
- 16. 台電停電時，操作發電機的注意事項有哪些？
- 17. 發電機的電池，應多久更換一次？
- 18. 發電機應多久試車一次？一次要是多長時間較適合？
- 19. 要如何解決發電機產生黑煙的問題呢？
- 20. 發電機突然啟動應怎麼辦？
- 21. 台電復電後，發電機仍無法停止，此時要怎麼辦？
- 22. 台電停電時，發動機啟動了卻仍然沒電，要怎麼辦？
- 23. 台電停電時，發電機無法啟動，該怎麼辦？
- 24. 如何評估社區太陽能光電系統的效益分析？
- 25. 如何評估社區節能保證合約(ESCO) 的效益分析？
- 26. 如何評估社區長期修繕計畫的效益分析？

**其他需求：**

**問卷至此結束，感謝您的填寫！**

**第 期 物業管理經理人精業培訓班**  
**【科目 4：物業管理法規 教學重點問卷調查表】**

學員姓名：\_\_\_\_\_

服務單位：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

**問卷表填寫說明**

為了讓本期培訓班各個科目的教學重點更具實務性、更契合各位學員工作上的職能需求，學會特別設計此一問卷調查表，編列每個科目問題導向的教學重點與項目，請各位按自己的需求、勾選您希望講師能深入解說的教學重點與項目。學會會將回收的問卷調查表，逐科進行彙整分析；並將問卷調查結果於每一科目上課前提供給任課講師，作為講述重點的參考依據。

請您各科所列之問題導向教學重點與項目，勾選您感到有興趣、希望講師深入解說之重點與項目（複選）。如有其他需求，亦請於「其他需求」處自由填寫。填畢後，請 email 或傳真給學會陳婉玲秘書（Email service@tipm.org.tw； Fax: 02-2531-3102）。感謝您~

■ **科目 4：物業管理法規**

- 1. 如何依工作的需求去查詢物業管理相關的法規?
- 2. 如何去找尋物業管理相關法令函釋?
- 3. 如何去找尋國內最新法令訊息?
- 4. 物業管理法規的架構為何?
- 5. 「建築法」內的新建、增建、改建、修建是什麼意思？當社區內有上述建築行為時，管理上應注意哪些重點？
- 6. 建築物室內裝修包含哪些範圍？在物業管理上應注意甚麼？
- 7. 當住戶要進行建築物室內裝修時，應如何管理？
- 8. 簡易的建築物室內裝修有哪些規定？應如何申請？
- 9. 建築物內有違章建築時，應如何管理？
- 10. 違章建築管理辦法有哪些重要規定與物業管理相關？
- 11. 建築物要進行使用類組變更時，在法令上應注意哪些重要事項？
- 12. 為甚麼要進行建築物公共安全檢查？
- 13. 建築物辦理公共安全檢查簽證及申報時，要注意的重點為何？

14. 辦理建築物外牆拉皮時，需依循哪些重要法令規定？

**背後還有問題喔！**

15. 何謂公寓大廈的專有、共用、約定專用、約定共用、公設點交、修繕？應該要注意公寓大廈管理條例哪些規定？
16. 何謂物權、所有權、區分所有權與區分地上權？與物業管理有什麼關係？
17. 如何製作消防安全管理及製作防護計畫？
18. 各類場所消防安全設備檢修及申報作業基準應注意哪些重點？
19. 建築物內必須進行無障礙設施或設備改善或設置時，應該要注意哪些相關規定？
20. 既有公共建築物內必須進行無障礙設施或設備改善時，有哪些替代改善方式？
21. 公寓大廈入口如有高低差，如何設計扶手？
22. 公寓大廈電梯要進行無障礙改善，要注意哪些重點？
23. 高齡社會來臨，建築物無障礙環境建置，要注意哪些重點？
24. 如何提供資訊協助住戶改善居家及公共空間的無障礙環境？
25. 如何對建築物無障礙通路進行改善？

其他需求：

問卷至此結束，感謝您的填寫！

## 第 期 物業管理經理人精業培訓班

### 【科目 5：物業行政與服務管理 教學重點問卷調查表】

學員姓名：\_\_\_\_\_

服務單位：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

### 問卷表填寫說明

為了讓本期培訓班各個科目的教學重點更具實務性、更契合各位學員工作上的職能需求，學會特別設計此一問卷調查表，編列每個科目問題導向的教學重點與項目，請各位按自己的需求、勾選您希望講師能深入解說的教學重點與項目。學會會將回收的問卷調查表，逐科進行彙整分析；並將問卷調查結果於每一科目上課前提供給任課講師，作為講述重點的參考依據。

請您各科所列之問題導向教學重點與項目，勾選您感到有興趣、希望講師深入解說之重點與項目（複選）。如有其他需求，亦請於「其他需求」處自由填寫。填畢後，請 email 或傳真給學會陳婉玲秘書（Email service@tipm.org.tw； Fax: 02-2531-3102）。感謝您~

#### ■ 科目 5：物業行政與服務管理

- 1. 公寓大廈共用部分及約定共用部分之區分？
- 2. 住戶爭議事件如何處理？
- 3. 兒童防墜措施是什麼？
- 4. 物業管理與設施管理之差別？
- 5. 社區公設點交如何與建商進行協商？
- 6. 社區如何建立長期修繕計畫？
- 7. 社區梯廳不得放置鞋櫃依據為何？
- 8. 社區需買保險嗎？
- 9. 社區檔案管理應建立那些檔案？
- 10. 公寓大廈區分所有之定義為何？
- 11. 區分所有權人會議接受委託書之上限為何？
- 12. 社區頂樓住戶漏水處理爭議如何解決？
- 13. 社區管理委員連選得一直連任嗎？

如有其他需求問題，可於背面填寫！

其他需求：

## 第 期 物業管理經理人精業培訓班

### 【科目 6：物業環境養護及環境衛生管理 教學重點問卷調查表】

學員姓名：\_\_\_\_\_

服務單位：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

### 問卷表填寫說明

為了讓本期培訓班各個科目的教學重點更具實務性、更契合各位學員工作上的職能需求，學會特別設計此一問卷調查表，編列每個科目問題導向的教學重點與項目，請各位按自己的需求、勾選您希望講師能深入解說的教學重點與項目。學會會將回收的問卷調查表，逐科進行彙整分析；並將問卷調查結果於每一科目上課前提供給任課講師，作為講述重點的參考依據。

請您各科所列之問題導向教學重點與項目，勾選您感到有興趣、希望講師深入解說之重點與項目（複選）。如有其他需求，亦請於「其他需求」處自由填寫。填畢後，請 email 或傳真給學會陳婉玲秘書（Email service@tipm.org.tw； Fax: 02-2531-3102）。感謝您~

#### ■ 科目 6：物業環境養護及環境衛生管理

- 1. 物業環境清潔養護內容為何？
- 2. 物業環境清潔養護工作在不同空間之作業要點為何？
- 3. 物業環境管理於規劃設計階段檢討要點為何？
- 4. 物業環境管理於前期管理階段作業要點為何？
- 5. 環境清潔於日常清潔如何區分工作區域週期？
- 6. 環境清潔之作業頻率基準(SLA)需如何訂定？
- 7. 環境清潔作業品質檢查標準有哪些？
- 8. 環境清潔作業人員需提供哪些培訓作業？
- 9. 建築物內部有哪些關鍵維護空間須注意？
- 10. 外牆清洗作業應該考量的作業整合內容有哪些？
- 11. 社區清洗水塔如何確保品質並可達到免停水的效益？
- 12. 社區有哪些較會疏忽的隱蔽性區域維護需求？
- 13. 居家常見病媒有哪些？防治重點？
- 14. 常見病媒蟲害有哪些？

背後還有問題喔！

- 15. 環境管理面對異常狀況的處置有哪些注意事項？
- 16. 專業分包的外包商應該如何管理？
- 17. 室內空氣品質的各項標準有哪些？
- 18. 作業人員的安全衛生注意事項？
- 19. 如何採行最佳清潔方法？
- 20. 地毯空期清潔方式？
- 21. 硬地板空期清潔方式？
- 22. 如何選擇合適的拖把、掃把？

**其他需求：**

**問卷至此結束，感謝您的填寫！**

(附 8-3) 培訓班講師評核

台灣物業管理學會

「○○○○○○○培訓班」授課講師評核表

編號： 105-1	授課講師履歷表			授課講師評核表	
講師姓名		身分證字號		評分條件	分數
出生日期		連絡電話		專業條件 (25%)	
聯絡地址					
現職單位		職稱		教學經驗 (30%)	
學歷(科系)					
經歷/年資				教材設計 (25%)	
				費用 (10%)	
				配合度 (10%)	
備註				總分	
				備註	
講授科目					

## (附 8-4) 訓練場地資料表

台灣物業管理學會

「○○○○○○○培訓班」訓練場地資料

訓練單位名稱	台灣物業管理學會	課程名稱	
場地名稱		場地編號	
聯絡人		電話	
電子郵件		傳真	
地址		容納人數	
場地照片			
設備			
費用	元／一個時段		
備註			

## (附 10-1.1) 教育訓練講師遴選辦法

### 台灣物業管理學會

### 教育訓練講師遴選辦法

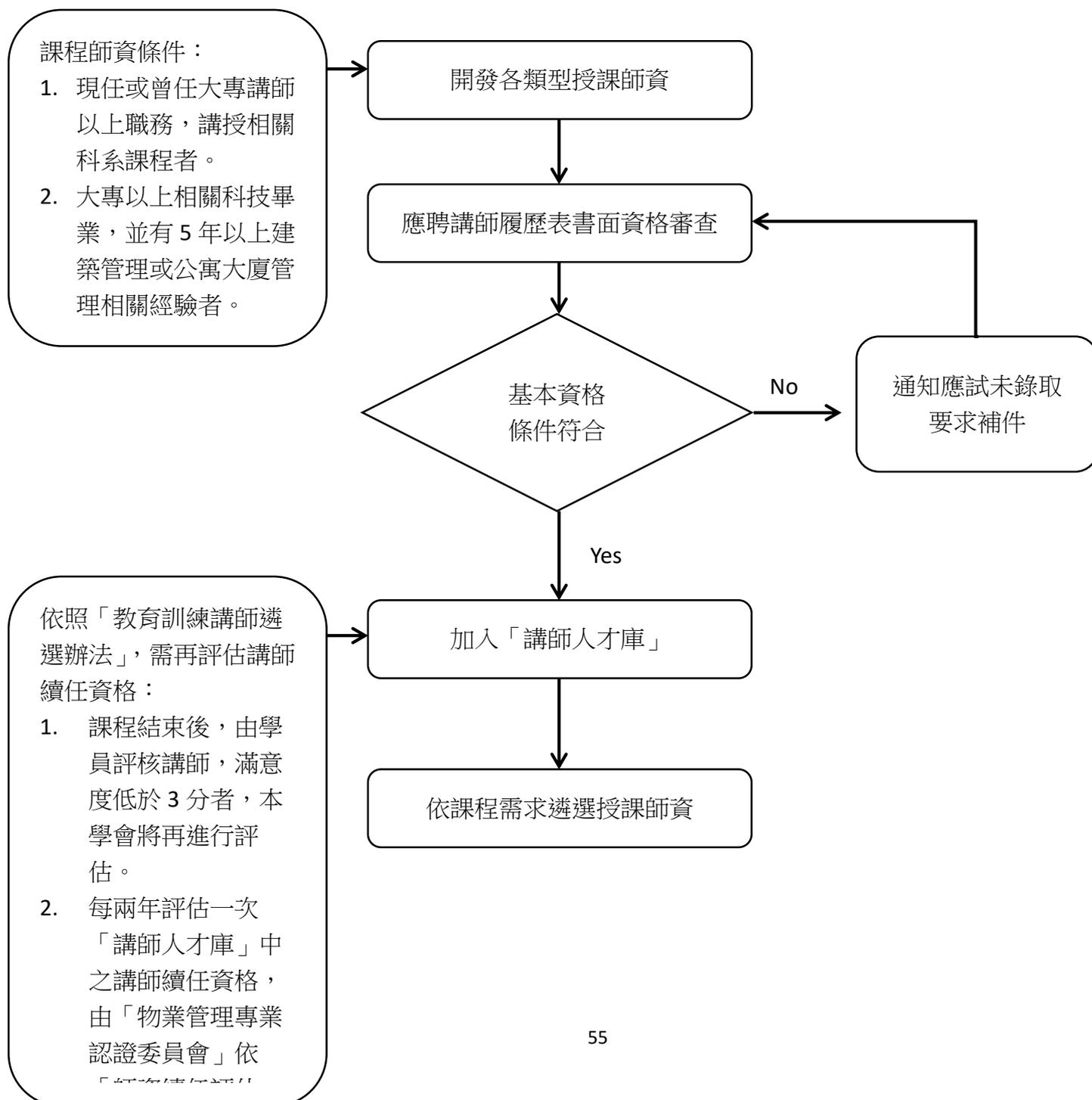
民國 106 年 8 月 17 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第六屆第一次委員會議通過

- 第一條 為確保台灣物業管理學會（以下簡稱本學會）舉辦教育訓練時，能聘請到最理想的師資，特訂定本辦法。
- 第二條 本學會聘任之講師以學會「授課講師名冊」內專長符合者為優先，「授課講師名冊」內無適當人選時，依本遴選辦法之相關規定進行遴選。
- 第三條 本學會聘任的講師須具備下列資格之一：
1. 現任或曾任大專講師以上職務，講授相關科系課程者。
  2. 大專以上相關科系畢業，並有 5 年以上建築管理或公寓大廈管理相關經驗者。
- 第四條 選擇合於標準之講師，需繳交「新任講師基本資料表暨評估表」與相關證明文件影本。依評估表評估後，將講師按優先順序排序，遴選後，再呈請理事長聘任之。
- 第五條 講師遴選評估之標準依專業條件（25%）、教學經驗（30%）、教材設計（25%）、費用（10%）、配合度（10%）、總分 100 分，合格分數 70 分，由「物業管理專業認證委員會」評估之。
- 第六條 為使教學品質維持一定水準，於每一課程結束時，由學員對授課講師進行評核，滿意度低於 3 分（滿分 5 分）者本學會將再進行評估。
- 第七條 每兩年評估一次「講師人才庫」中之講師續任資格，由「物業管理專業認證委員會」依「師資續任評估表」評估之，評估結果需呈請理事長核示。
- 第八條 本辦法經**理監事會**通過後實施，修正時亦同。

## (附 10-1.2) 教育訓練講師遴選流程

### 台灣物業管理學會 教育訓練講師遴選流程

民國 106 年 8 月 17 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第六屆第一次委員會議通過



## (附 10-1.3.1) 新任講師基本資料表暨評估表

### 台灣物業管理學會 新任講師基本資料表暨評估表

評估日期： 年 月 日

編號：	授課講師履歷表				
講師姓名		身分證字號		性別	
出生日期		連絡電話			
電子信箱					
聯絡地址					
戶籍地址	<input type="checkbox"/> 同上				
現職單位		職稱		年資	
公司電話		公司地址			
學歷（科系）					
專業領域或經歷/年資					
符合應聘師資條件	<input type="checkbox"/> 1. 現任或曾任大專講師以上職務 <input type="checkbox"/> 2. 大專以上相關科系畢業，並有五年以上暨管理或公寓大廈管理相關經驗者。				
應聘講授科目	物業管理經理人精業培訓班： <input type="checkbox"/> 1. 物業行政與服務管理 <input type="checkbox"/> 2. 物業環境養護及環境衛生管理 <input type="checkbox"/> 3. 建築設備營運管理 <input type="checkbox"/> 4. 物業安全防災管理 <input type="checkbox"/> 5. 建築構造體維修管理 <input type="checkbox"/> 6. 物業管理法規				
授課講師評估表					
評分條件	專業條件 (25%)	教學經驗 (30%)	教材設計 (25%)	費用 (10%)	配合度 (10%)
分數					
總分	<input type="checkbox"/> 應聘條件符合 <input type="checkbox"/> 應聘條件不符合				
承辦人		委員		理事長	

## (附 10-1.3.2 ) 師資續任評估表

台灣物業管理學會

師資續任評估表

評估日期： 年 月 日

講師編號					
講師姓名		身分證字號		性別	
出生日期		連絡電話			
於本學會授課經歷					
學員滿意度	當年度平均滿意度達 3 分以上 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
講師配合度	有無臨時取消課程或調課 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無				
講師倫理	有無不當（對學員保持不禮貌態度、於客堂宣傳其他單位課程、進行業務承攬或從事營利）行為 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無				
續任與否	學員滿意度、講師配合度、期間並無重大違約或有損學會形象等，皆符合本學會規定 <input type="checkbox"/> 是，明年度續任 <input type="checkbox"/> 否，明年度不續任 <input type="checkbox"/> 否，違法講師倫理任一項者，即日起不續任				
承辦人	評估委員		理事長		

## (附 10-2.1) 教育訓練場地評選辦法

### 台灣物業管理學會

### 教育訓練場地評選辦法

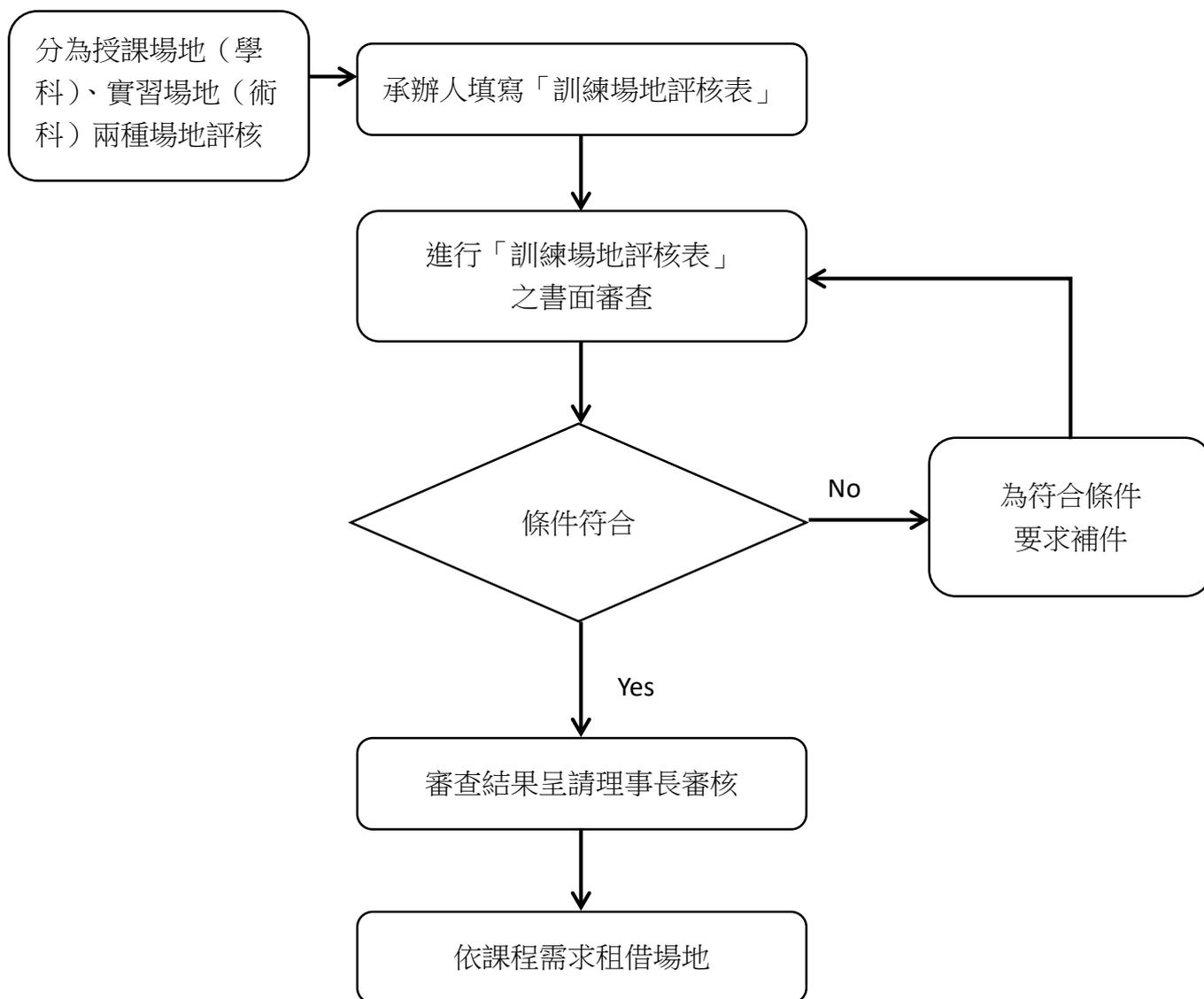
民國 106 年 8 月 17 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第六屆第一次委員會議通過

- 第一條 為確保台灣物業管理學會（以下簡稱本學會）舉辦教育訓練時，能維護教室環境安全，以達教學品質，特訂定本辦法。
- 第二條 本學會進行教育訓練之場地，分為講授學科之授課場地與進行術科教學之實習場地，皆須經本評選辦法之相關規定進行評選。
- 第三條 本學會評選教育訓練場地須具備下列資格：
3. 授課場地與實習場地須符合使用人數、教學設備等條件。
  4. 實習場地之教學設備評核項目，由術科之授課老師提供。
  5. 非學校場地，須經過公共安全檢查，評估時應附「建築物公共安全檢查」與「建築物防火避難設施與設備安全檢查結果通知書」之影本各一份。
  6. 授課場地與實習場地之設備需定期維護。
- 第四條 選擇合於標準之場地，需繳交「訓練場地資料表」與相關證明文件影本。由承辦人依填寫「訓練場地評核表」，並由「物業管理專業認證委員會」評選，評核結果需呈請理事長審核。
- 第五條 租借場地須於開課前半個月確定並公告，並辦妥相關租借手續。屬於學會之教學設備應於開課前半個月檢查。
- 第六條 為使教學品質維持一定水準，於每一課程結束時，由學員對教學場地進行評核，滿意度低於 3 分（滿分 5 分）者本委員會將再進行評估。
- 第七條 本辦法經**理監事會**通過後實施，修正時亦同。

## (附 10-2.2) 教育訓練場地評選流程

### 台灣物業管理學會 教育訓練場地評選流程

民國 106 年 8 月 7 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第六屆第一次委員會議通過



## (附 10-2.3) 訓練場地評核表

台灣物業管理學會  
「物業管理經理人精業培訓班」  
訓練場地評核表

評核日期： 年 月 日

授課場地 (學科)		
評核項目	場地一：	場地二：
人數：30 以上		
費用		
教 學 設 備	1. 投影機組	
	2. 投影螢幕	
	3. 電腦	
	4. 無線麥克風及擴音機組	
	5. 網際網路連接	
	6. 空調、照明	
公共安全檢查		
審查結果		
備註：		
承辦人	評核委員	理事長

台灣物業管理學會  
「○○○○○○○培訓班」  
訓練場地評核表

評核日期： 年 月 日

<b>實習場地（術科-物業安全防災管理）</b>		
<b>評核項目</b>	<b>場地一：</b>	
人數：30 以上		
費用		
<b>教 學 設 備</b>	1. 消防系統	
	2. 消防設備教具立板	
	3. 滅火器（水）	
	4. 中央監控室	
	5. 系統保全（監視器、緊急求救鈴）	
公共安全檢查		
審查結果		
備註：		
<b>承辦人</b>	<b>評核委員</b>	<b>理事長</b>

台灣物業管理學會  
「物業管理經理人精業培訓班」  
訓練場地評核表

評核日期： 年 月 日

實習場地（術科-物業環境養護與環境清潔）		
	評核項目	場地一：
	人數：30 以上	
	費用	
教 學 設 備	1. 打蠟機	
	2. 研磨機	
	3. 吸塵器	
	4. 吸水機	
	5. 吹風機	
	6. 洗地機	
	7. 拋光機	
	8. 洗地毯機	
	9. 高壓清洗機	
	10. 地面石材種類樣板-大理石、花崗岩	
	11. 空調、照明	
	公共安全檢查	
	審查結果	
	備註：	
承辦人	評核委員	理事長

## (附 10-2.5) 訓練場地評估表

台灣物業管理學會  
「○○○○○○○培訓班」  
訓練場地評估表

評估日期： 年 月 日

學科		場地一：	場地二：
評核項目			
人數：30 以上			
費用		半天： 元 一天： 元	半天： 元 一天： 元
教 學 設 備	7. 投影機組	台	台
	8. 投影螢幕	座	座
	9. 電腦	台	台
	10. 無線麥克風及擴音機組	組	組
	11. 網際網路連接	有/無	有/無
	12. 空調、照明	有/無	有/無
公共安全檢查		有/無	有/無
審查結果			
備註：			
承辦人		評核委員	理事長

台灣物業管理學會  
「○○○○○○○培訓班」  
訓練場地評估表

評估日期： 年 月 日

術科- 物業安全防災管理		
評核項目	場地一：	
人數：		
費用		
教 學 設 備	6. 消防系統	式
	7. 消防設備教具立板	式
	8. 滅火器（水）	支
	9. 中央監控室	有/無
	10. 系統保全（監視器、緊急求救鈴）	有/無
公共安全檢查	有/無	
審查結果		
備註：		
承辦人	評核委員	理事長

台灣物業管理學會  
「○○○○○○○培訓班」  
訓練場地評估表

評估日期： 年 月 日

術科- 物業環境養護與環境清潔		
評核項目	場地一：○○○○○○○	
人數：		
費用		
教 學 設 備	1. 打蠟機	台
	2. 研磨機	台
	3. 吸塵器	台
	4. 吸水機	台
	5. 吹風機	台
	6. 洗地機	台
	7. 拋光機	台
	8. 洗地毯機	台
	9. 高壓清洗機	台
	10. 地面石材種類樣板-大理石、花崗岩	
	11. 空調、照明	有/無
公共安全檢查	有/無	
審查結果		
備註：		
承辦人	評核委員	理事長

## (附 10-3.1) 教育訓練教材評估作業要點

### 台灣物業管理學會

### 教育訓練教材評估辦法

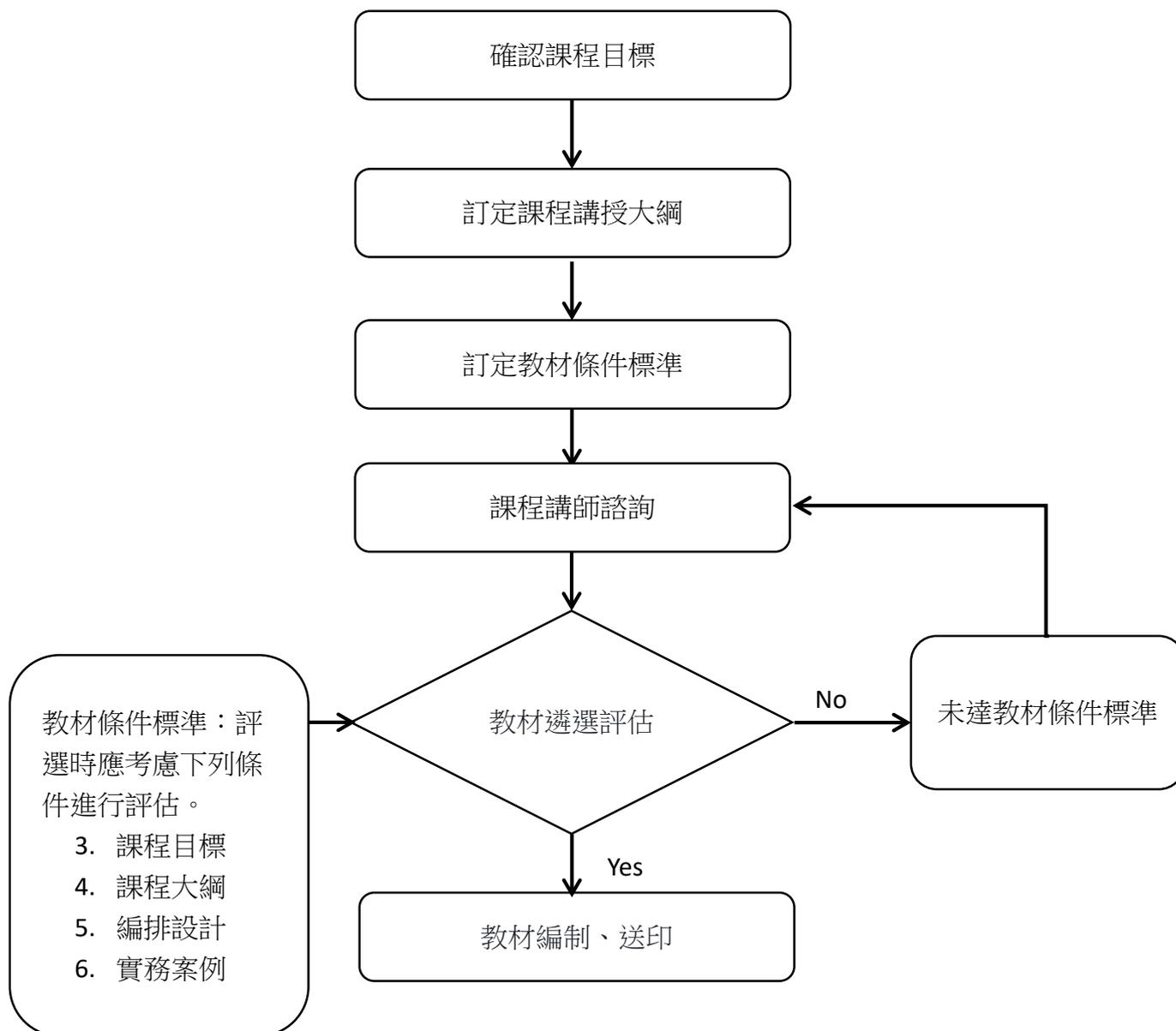
民國 106 年 8 月 17 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第六屆第一次委員會議通過

- 第一條 為推動台灣物業管理學會（以下簡稱本學會）培訓相關業務，針對各類課程訓練所使用之教材，應依教學目標與課程講師討論，審慎評估合適教材，以提升教學品質成效，特訂定本作業要點。
- 第二條 本學會進行教育訓練之教材，分為學科與術科教材，皆須經本評估辦法之相關規定進行評估。
- 第三條 本學會評估教育訓練教材時，應考慮「課程目標」、「課程大綱」、「編排設計」、「實務案例」等條件進行評估：
1. 課程目標：應符合課程規格書／課程設計書之教學目標。
  2. 課程大綱：應能滿足課程教學大綱之要求。
  3. 編排設計：為統一教材格式，需使用本學會提供之公版檔案製作教材。
  4. 實務案例：
  5. 課程講師諮詢：應與課程師資進行討論或諮詢。
- 第四條 評估新編撰之教材時，需由「物業管理專業認證委員會」召開「教材審查會」。並由編撰教材之講師報告，委員會依「教育訓練教材評估表」之條件標準進行評分，合格標準為各項教材條件平均達分數 4 分，評估結果需呈請理事長審核。
- 第五條 課程講師於開課前一個月完成修改教材內容，並且進行教材編制。教材應於開課前一周送印。
- 第六條 為使教學品質維持一定水準，於每一課程結束時，由學員對教學場地進行評核，滿意度低於 3 分（滿分 5 分）者本委員會將再進行評估。
- 第七條 本辦法經**理監事會**通過後實施，修正時亦同。

## (附 10-3.2) 教育訓練教材評估作業流程

### 台灣物業管理學會 教育訓練教材評估作業流程

民國 103 年 11 月 21 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業職能分級檢定制與培訓  
教材」第二次委員會議通過



# (附 10-3.3) 教育訓練教材評估表

台灣物業管理學會

教育訓練教材評選表

課程科目：

教材設計講師：

評估日期： 年

月 日

意見項目		程度				
		(5) 非常 同意	(4) 同 意	(3) 普 通	(2) 不 同 意	(1) 非 常 不 同 意
1.	是否有符合本科目的課程目標？					
2.	是否有符合本科目的課程大綱？					
3.	是否有符合本科目的編排設計？					
4.	是否以實際案例導向編排課程內容？					
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
平均分數		<input type="checkbox"/> 符合教材條件標準 <input type="checkbox"/> 未符合教材條件標準				
評核委員評語：						
承辦人		評選委員		理事長		

## (附 10-4.1) 培訓班學員遴選辦法

### 台灣物業管理學會 「物業管理經理人精業培訓班」

#### 學員遴選辦法

民國 106 年 8 月 17 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第六屆第一次委員會議通過

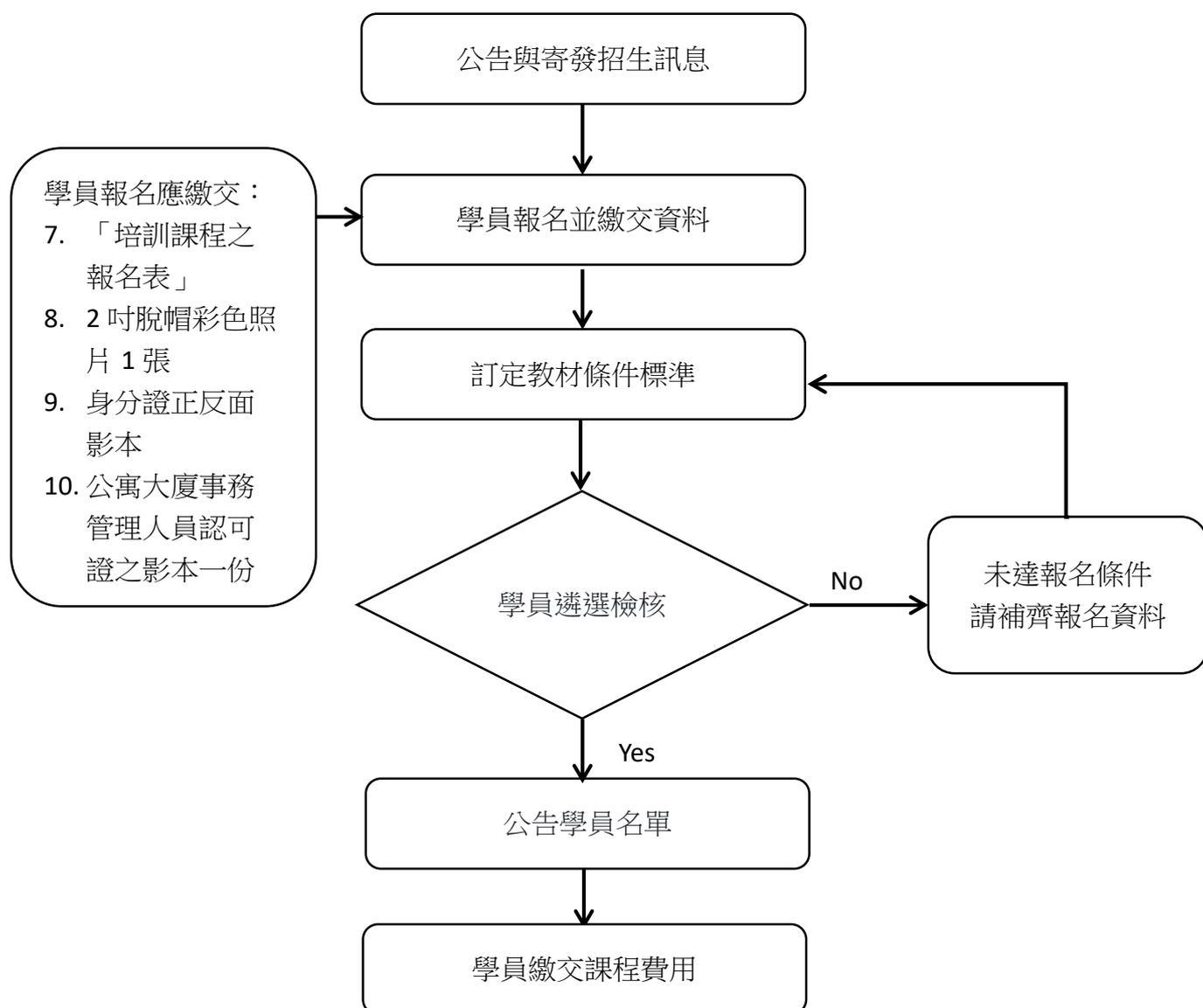
- 第一條 為確保台灣物業管理學會（以下簡稱本學會）舉辦教育訓練時，學員能有效率的學習，特訂定本辦法。
- 第二條 本學會「物業管理經理人精業培訓班」為物業管理經理人之進階班，應以有經驗之總幹事為優先。
- 第三條 報名資格須具備下列資格：
7. 已取得內政部營建署核發之「公寓大廈事務管理人員認可證」者，報名時需提供認可證證號。
  8. 有總幹事或社區經理之經驗者達一年以上，優先錄取。
- 第四條 學員報名時，應繳交「培訓課程之報名表」、2 吋脫帽彩色照片 1 張、身分證正反面影本與公寓大廈事務管理人員認可證之影本各一份。由承辦人員收齊資料後，呈請班主任查閱。
- 第五條 承辦人員應於開課前 2 周公告學員名單，並通知學員上課時間與地點。
- 第六條 學員取得通知後，應於開課前繳交課程費用。如未於開課第一天繳齊費用，則視同學員放棄上課。
- 第七條 本辦法經理事會通過後實施，修正時亦同。

## (附 10-4.2) 學員遴選作業流程

台灣物業管理學會  
「物業管理經理人精業培訓班」

### 學員遴選作業流程

民國 106 年 8 月 17 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第一次委員會議通過



(附 10-4.3) 學員遴選檢核表 台灣物業管理學會「物業管理經理人精業培訓班」

學員遴選檢核表 (報名課程)

民國 103 年 11 月 21 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業職能分級檢定制與培訓教材」第二次委員會議通過

紀錄時間： 年 月 日

頁數：  
/

個人資料					繳交資料			
	學生姓名	身分證字號	證書字號	現職單位/職稱	上課報名表	大頭照/張	身分證影本	證書影本
1.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
承辦人					班主任			

台灣物業管理學會「物業管理經理人精業培訓班」

學員遴選檢核表（專業職能考核檢定）

民國 103 年 11 月 21 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業職能分級檢定制度與培訓教材」第二次委員會議通過

紀錄時間： 年 月 日

頁數：

/

個人資料							繳交資料			
	學生姓名	身分證字號	英文姓名	生日	性別	確認者簽名	考核報名表	身分證影本	大頭照 2 張	
1.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
承辦人							班主任			

## (附 10-5.1.1) 教育訓練教學方法評估作業要點

### 台灣物業管理學會 「物業管理經理人精業培訓班」

### 教育訓練教學方法評估作業要點

民國 106 年 8 月 17 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業認證委員會」  
第六屆第一次委員會議通過

一、目的：為確保台灣物業管理學會（以下簡稱本學會）舉辦教育訓練時，教學品質維持一定水準，針對各類課程訓練所使用之教學方法與教學設備，應依教學目標與課程講師討論，以提升教學品質成效，特訂定本作業要點。

二、教材評估流程：

6. 訂定教學方法標準
7. 課程講師諮詢
8. 教學方法評估
9. 教學設備準備

三、作業說明：

- (一) 教學方法標準：評選時應考慮下列條件進行評估。
  1. 課程目標
  2. 課程大綱
  3. 編排設計
  4. 實務案例
- (二) 課程講師諮詢：應與課程師資進行討論或諮詢。
- (三) 教學方法評估：依教材條件標準進行評估，合格標準為各項教材條件平均達分數 4 分，由**常務理事**評估之。
- (四) 教學設備準備：課程講師於開課前二周進行教學設備、教具等準備。並做好維護管理。

四、本作業要點經**理監事會**通過後實施，修正時亦同。

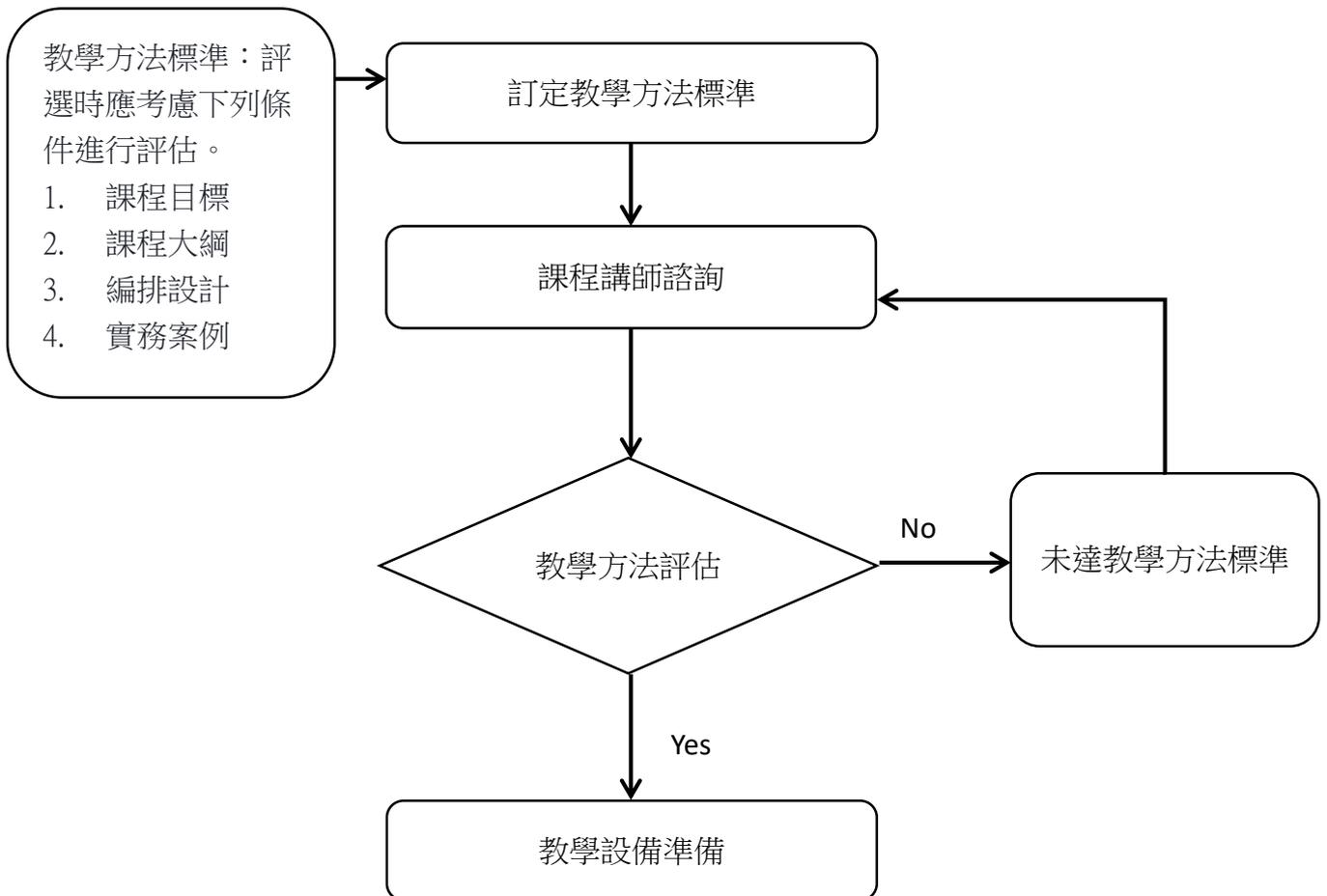
## (附 10-5.2) 教學方法評估流程

台灣物業管理學會

「物業管理經理人精業培訓班」

教育訓練教學方法評估流程

民國 103 年 11 月 21 日台灣物業管理學會  
「物業管理專業職能分級檢定制度與  
培訓教材」第二次委員會議通過



(附 10-5.3) 教學方法評估表

台灣物業管理學會  
教學方法評估表

評估日期： 年 月 日

課程名稱						
訓練對象						
課程目標						
課程科目						
教學大綱	教學內容概要	時數	教學法	授課講師	教材/教具	評估分數
整體修正建議						
平均分數			評核結果			

承辦人	評估委員	理事長	

\*評估分數：滿分為 5 分，平均 4 分則通過教學方法評估標準

## (附 11-1) 訓練需求調查表

### 台灣物業管理學會 「物業管理總幹事培訓班」訓練需求調查表

您好！本會為開辦符合物業管理界人士所需之課程，定期進行「訓練需求」，敬請協助勾選您需要的課程，若您除表列課程外，尚有需求或調整之課程，請您填寫於「建議課程」欄位處，非常感激！

姓名			公司			職稱		
訓練需求調查表								
類別	課程名稱	勾選	課程名稱	勾選	建議課程			
行政管理	公寓大廈管理組織籌組與運作		社區管理辦法之研擬與規劃					
	行政事務管理		社區財務管理資訊管理					
	生活服務項目制定							
設備維修	電力系統		空調系統					
	給排水系統		昇降設備					
	消防系統		停車場管理設備					
	弱電系統		建築自動化系統					
建築體維修	認識建築構造體		如何處理外牆漏水問題					
	如何盤點一棟建築物的構造體		如何處理建築結構問題與進行結構安全初步檢視					
	建築構造體的預防性維修工作重點有哪些		如何處理外牆磁磚剝問題與進行外牆檢修					
	如何處理室內裝修劣化問題							
清潔管理	廢棄物處理		室內空氣品質管理					
	病媒防治		飲用水管理					
	物業環境養護理念專業知識		物業環境養護理念專業實作(實習)					
安全防災	安全管理案例討論		安全專業知識					
	安全服務項目規劃		安全防災設備講解					
	操做演練安全防災設備(實習)							

物 管 法 規	緒論（物業管理與法令的關聯）		物業管理與法令		
	物業管理與建築管理		物業管理與公寓大廈		
	物業管理與建築物公安管理				
其他建議：					
<p>請傳真：(02)2737-6721      或 e-mail 至 <a href="mailto:jeniafa@gmail.com">jeniafa@gmail.com</a></p>					

## (附 12-2) 訓練課程設計表

### 台灣物業管理學會 「物業管理經理人精業培訓班」訓練課程設計表

修正日期：2016. 7. 28

課程名稱	物業管理經理人精業培訓班			時數	64
訓練對象	一、				
課程目標	一、				
教學大綱	教學內容概要	時數	教學法	授課講師	教材/教具
科目一	物業行政與服務管理				
課程導言	1. 台灣物業管理學會之專業課程與講師團隊 2. 台灣物業管理服務業發展之小確信與大趨勢	1	新聞引導、實務案例研究	黃世孟	講義、投影機、電腦
公寓大廈管理組織籌組與運作	1. 管理組織的涵義 2. 區分所有權人會議 3. 管委會籌組與運作 4. 管理負責人 5. 管理組織的有效運作 6. 管理組織的報備	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	顏世禮	講義、投影機、電腦
社區財務管理	1. 社區財務管理基本課題 2. 財務管理的法律規範 3. 公寓大廈財務管理執行事項	2	實務案例研究、講義授課、樣本解說	顏世禮	講義、投影機、電腦
行政管理	1. 行政事務之概念 2. 行政事務管理 3. 文件管理	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	顏世禮	講義、投影機、電腦
社區管理辦法之研擬與規劃	1. 規約的基本概念 2. 規約記載的事項 3. 規約範本釋例 4. 擬定社區管理辦法	2	實務案例研究、講義授課、樣本解說	蔡龍貴	講義、投影機、電腦
生活服務項目制定	1. 物業管理之「生活服務」 2. 社區調查 3. 生活服務」的方式	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	蔡龍貴	講義、投影機、電腦

	4. 生活服務實施要領				
實習課： 「公寓大廈物業管理系統」之系統操作	1. 資產管理作業模組 2. 共同設施管理作業模組 3. 生活服務作業模組 4. 事務管理作業模組 5. 財務管理作業模組 6. 管理組織作業模組	4	實務案例研究、樣本解說、系統模擬	顏世禮	投影機、電腦
科目二	建築設備營運管理				
電力系統	1. 名詞釋義 2. 供電方式 3. 接地種類及接地電阻 4. 營運管理	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	徐春福	講義、投影機、電腦
給排水系統	1. 給排水系統圖 2. 給水系統 3. 排水系統 4. 雨水回收過濾設備 5. 生活廢水處理設備	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	徐春福	講義、投影機、電腦
消防系統	1. 物質燃燒原理 2. 滅火方法 3. 滅火設備 4. 警報設備 5. 避難逃生設備 6. 消防搶救上之必要設備	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	徐春福	講義、投影機、電腦
弱電系統	1. 電信設備 2. 共同天線設備 3. 電視對講機設備 4. 網路設備 5. 中央監視系統設備	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	徐春福	講義、投影機、電腦
空調系統	1. 空調原理 2. 空調方式之分類 3. 空調系統方式 4. 中央空調系統 5. 中央空調系統營運管理	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	林世俊	講義、投影機、電腦
昇降設備	1. 電梯裝置之一般分類 2. 電梯安全裝置系統 3. 電梯的速度控制方式 4. 電梯機種及規格之表示方法	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	林世俊	講義、投影機、電腦

	5. 設備計畫 6. 電梯之交通流量計算 7. 電梯設備剖面示意圖				
停車場管理設備	1. 停車場管理設備系統架圖 2. 停車場管理設備 3. 機械停車設備	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	林世俊	講義、投影機、電腦
建築自動化系統	1. 智慧綠建築管理平台 2. 電力系統監控 3. 空調系統監控 4. 消防系統監控 5. 照明設備監控 6. 給排水系統監控 7. 停車場系統監控 8. 安全系統監控	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	林世俊	講義、投影機、電腦
實習課：認識建築設備之實地參訪	1. 電力系統 2. 給排水系統 3. 消防系統 4. 弱電系統 5. 空調系統 6. 昇降設備 7. 停車場管理設備 8. 建築自動化系統	4	實務案例研究、樣本解說、現場參訪	林世俊	現場設備機房鑰匙
科目三	建築構造體維修管理				
緒論	1. 從新聞事件、看建築構造體之維修管理課題 2. 總幹事所需專業職能與重要性：當遭遇此類問題時，該如何解決？	1	新聞引導	杜功仁	講義、投影機、電腦
認識建築構造體	1. 「結構系統」之主要構成與功能為何？常見材料有哪些？ 2. 「圍封系統」之主要構成與功能為何？常見材料有哪些？ 3. 「室內系統」之主要構成與功能為何？常見材料有哪些？	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	杜功仁	講義、投影機、電腦

如何盤點一棟建築物的構造體？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 調閱使用執照與相關文件</li> <li>2. 調閱建築相關竣工圖說</li> <li>3. 盤點「結構系統」種類與材料</li> <li>4. 盤點「圍封系統」種類與材料</li> <li>5. 盤點「室內系統」種類與材料</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	杜功仁	講義、投影機、電腦
建築構造體的預防性維修工作重點有哪些？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結構系統：基礎、柱樑、承重牆、樓版</li> <li>2. 圍封系統：屋頂、外牆、開口部、地下連續壁、地下室底版</li> <li>3. 室內系統：地板、隔間牆、天花板</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	杜功仁	講義、投影機、電腦
如何處理建築結構問題與進行結構安全初步檢視？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結構體出現異常龜裂或剝落，該怎麼處理？</li> <li>2. 遇到海砂屋該如何處理？</li> <li>3. 遇到輻射屋該如何處理？</li> <li>4. 失敗的斜坡車道設計，該如何改善？</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	楊詩弘	講義、投影機、電腦
如何處理外牆漏水問題？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如何處理屋頂花園的漏水？</li> <li>2. 屋頂露臺防水層年久自然風化，該如何處理？</li> <li>3. 外牆防水層老舊、窗框漏水，該如何處理？</li> <li>4. 地下室之連續壁滲水、裂開、山林地滲水，該如何處理？</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	楊詩弘	講義、投影機、電腦
如何處理外牆磁磚剝問題與進行外牆檢修？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外牆磁磚剝落問題</li> <li>2. 外牆磁磚的污染與白華問題</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說、設備	楊詩弘	講義、投影機、電腦、檢查儀器

			實務		
如何處理室內裝修劣化問題？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 住戶的室內裝修工程應該如何進行管理？</li> <li>2. 大廳／梯廳大理石地面霧化，如何處理？</li> <li>3. 地下停車場地坪環氧樹脂 Epoxy 破裂，如何處理？</li> <li>4. 車道磚打滑，該如何改善？</li> <li>5. 大理石地坪與其收邊條滲水處，該如何處理？</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	楊詩弘	講義、投影機、電腦
科目四	物業清潔及環境衛生管理				
廢棄物處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廢棄物定義</li> <li>2. 垃圾分類及回收方式</li> <li>3. 廢棄物處理法規及相關罰則說明</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	周芷玫	講義、投影機、電腦
室內空氣品質管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 室內空氣品質管理法令說明</li> <li>2. 建築物常見室內空氣品質問題</li> <li>3. 各類型場所室內空氣品質案例說明</li> <li>4. 室內空氣品質管制策略</li> </ol>	2	實務案例研究、講義授課、樣本解說	周芷玫	講義、投影機、電腦
病媒防治	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 病媒蟲害認識與防治</li> <li>2. 認識環境用藥</li> <li>3. 病媒防治業施作</li> <li>4. 防疫與災害注意事項</li> </ol>	1	實務案例研究、講義授課、樣本解說	廖寶玫	講義、投影機、電腦
飲用水管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自來水系統構造</li> <li>2. 飲用水水質安全與要求</li> <li>3. 常見自來水二次污染</li> <li>4. 飲用水設備-飲水機管理</li> <li>5. 天然災害時飲用水管理有哪些注意事項？</li> <li>6. 水質異常如何檢測？</li> </ol>	2	實務案例研究、講義授課、樣本解說	廖寶玫	講義、投影機、電腦
物業環境養護—物	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 養護預防—綠色養護基礎理念</li> </ol>	2	實務案例研究、講	邢志航	講義、投影機、電

業環境養 護理念專 業知識	2. 養護專案--案場生命週 期控管 3. 養護保安--場域安全及 滅菌檢驗 4. 養護保潔--藥劑、手 (機)工具及耗材 5. 養護保養--綠色環保養 護趨勢		義授課、 樣本解說		腦
實習課： 物業環境 養護—物 業環境養 護理念專 業實作	1. 養護保安實作--安全巡 視、石材辨識、確效檢 驗程序 2. 養護保潔實作--室內建 材：石材及塑膠地板養 護 3. 養護保潔實作--室外建 材：中庭環境地板養護 4. 綠色環保養護實作--石 材地板綠色工法養護 5. 綠色環保養護實作--塑 膠地板綠色工法養護	4	實務案例 研究、講 義授課、 樣本解 說、設備 實務解說 與操作	邢志航	講義、投 影機、電 腦、石材 與塑膠地 板樣式、 清潔器 具、各式 清潔劑
科目五	物業安全防災管理				
安全管理 案例討論	1. 安全管理的實際運用在 於面對各種狀況的處理 經驗與技巧。 2. 本教材列舉實務常見之 狀況列入教材討論之。 3. 學員可透過討論方式， 增加印象，及磨練實戰 經驗	3	實務案例 研究、講 義授課、 樣本解說	蔡龍貴	講義、投 影機、電 腦
安全專業 知識	1. 安全風險評估 2. 建築物組成 3. 風險項目分類及影響之 金額及法律責任 4. 風險規避/公共意外責 任險 5. 公共意外責任險理賠範 圍 6. 公共意外責任險不承保	1	實務案例 研究、講 義授課、 樣本解說	張建榮	講義、投 影機、電 腦

	範圍 7. 通訊設備認識 8. 防衛工具認識 9. 交通指揮工具認識 10. B/A 系統 11. 監視攝影機 12. 門禁系統 13. 悠遊卡辨識系統 14. 電梯讀卡機 15. 柵欄機 16. 消防授信總機 17. 消防廣播主機 18. 安全管理相關法規 19. 安全防災管理作業 20. 保全業法對安全管理 作業的規範				
安全服務 項目規劃	1. 門禁管理 2. 中控管理 3. 一般收發 4. 巡邏管理 5. 指揮交通 6. 裝修管理 7. 遷入出管理 8. 停管理車場 9. 緊急應變 10. 消防演練 11. 消防設備安全檢修申 報 12. 防災演練	2	實務案例 研究、講 義授課、 樣本解說	張建榮	講義、投 影機、電 腦
安全防災 設備講解	1. 無線對講機操作 2. 交通指揮手勢操作 3. 中控系統操作 4. 消防授信總機操作	2	實務案例 研究、講 義授課、 樣本解說	張建榮	講義、投 影機、電 腦
實習課： 操做演練 安全防災 設備	5. 消防廣播主機操作 6. 滅火器及消防栓箱操作	4	實務案例 研究、設 備實務解 說與操 作、現場	張建 榮、沈 奇哲	現場設備 機房鑰 匙、自動 加壓消防 機組、消

			參訪		防器材展示板、滅火器
科目六	物業管理法規				
緒論	1. 物業管理之意涵 2. 法令概念的基本認識與重要性 3. 如何依需求查詢相關的法規 4. 物業管理的生命週期與法令的關聯 5. 物業管理服務業之行業範疇 6. 從新聞事件看物業管理之課題	1	新聞引導、實務案例研究、講義授課、樣本解說	張志源	講義、投影機、電腦
物業管理與法令	1. 物業管理與法令間關係整理 2. 物業管理與都市更新條例、消防安全管理法規、土地管理法規及民法之重要規定	1	新聞引導、實務案例研究、講義授課、樣本解說	張志源	講義、投影機、電腦
物業管理與建築管理	1. 建築法令重要名詞釋義 2. 建築法與其相關子法暨近年修正重點 3. 建築物之建造、施工、使用、拆除重要規定 4. 建築物新建、增建、改建、修建相關重要規定 5. 建築物室內裝修管理相關重要規定 6. 建築物無障礙設施設置與改善的內容與方式	2	新聞引導、實務案例研究、講義授課、樣本解說	張志源	講義、投影機、電腦
物業管理與公寓大廈	1. 公寓大廈管理條例重要名詞釋義 2. 公寓大廈管理條例與其相關子法暨近年修正重點 3. 公寓大廈管理條例重要	2	新聞引導、實務案例研究、講義授課、樣本解說	郭建志	講義、投影機、電腦

	定義及函釋：總則、住戶之權利義務、管理組織、管理服務人、罰則、附則 4. 公寓大廈管理條例施行細則重要內容 5. 公寓大廈規約範本重要規定				
物業管理與建築物公安管理	1. 建築物公共安全檢查簽證及申報重要內容 2. 建築物使用類組及變更使用辦法重要內容 3. 違章建築管理重要內容	2	新聞引導、實務案例研究、講義授課、樣本解說	郭建志	講義、投影機、電腦
修正內容	課程時數 二科（行政、設備）新增實習課程				
撰表人	洪沛辰				

## (附 12-4) 教學方法選擇

訓練課程設計附表一教學方法的種類

編號	種類	定義	優點	限制
1.	演講	講師面對所有學員 講述資料	自由發揮 人數不限 易於紀錄 場地不拘	有效性弱 單向溝通 難以持久 差異難顧
2.	問答	講師提出問題刺激 學員回應	增加對學員的了解 激勵學員集中注意 力 拉近彼此距離	講師臨場機智受 考驗，場面不易 控制
3.	團體討論	學員相互交換知 識、經驗、意見以 達成一致之看法或 有更深層之了解	引起學員興趣 有思考、表達、 評論 增進對學員的了解	人多嘴雜 講師主持能力受 考驗易偏離主題
4.	示範	講師在學員面前展 示工作之過程	提供第一手觀察 學員參與程度高 容易吸收	準備工作繁重 觀察的叫度與位 置難以顧全 講師的腳色吃重
5.	研習會	利用集合方式共同 研習某種方法或技 術，偏重實際運作	與行動連結 更深一層的吸收 強化小組的團隊合 作 提高訓練的即席效 果	費時 學員程度影響分 組效果
6.	分組討論	將全體學員分為五 至十人之小組，針 對某一特定主題討 論，隨向全體報告 討論之結果	學員壓力較小 激發競爭性	分組技術的講求 時常需要協助引 導 需要較多空間
7.	角色扮演	學員團體中選定代 表就人際關係或特 殊案例中之某些腳 色予以自然表演， 隨後作分析評估	有效指引學員在認 知或身體動作方面 之學習 提高學員參與感 體會真實情境 提高趣味性	準備工作多 容易有遊戲心理 個性內向者不易 融入

8.	<b>個案討論</b>	以書面或影片描述某一真實或模擬之情況，再由學員加以分析或解決該案例之某些問題	激發學員的思辨分析能力 舉一反三 整合性之思考 團隊合作 深淺正反能有多種層次與角度的彈性	局限於理念與分析性的教學訓練 適合較高層教育背景的學員 講師的主持討論腳色吃重 閱讀費時 資料蒐集不易
9.	<b>活動教學</b>	透過活動，以協助或達成教育訓練的目標及目的	藉由活動的趣味性，可改善氣氛 引發學員學習興趣 提高學員參與感	設計困難 流於純活動，無法與訓練目的、目標配合
10.	<b>敏感度訓練</b>	通常是採一周左右的團體住宿，訓練方式以十至十五人為一組，每一組有一至二名指導員。是體驗式學習中最具代表的技法，其訓練目標是提高學員對人際關係及社會的感受性。	以實際體驗學習自己與團體的相互作用 體會與人溝通的方式 發揮新的創造性與建設性行動	成本高 費時 指導員必須有專業的訓練
11.	<b>腦力激盪</b>	讓所有學員在愉快的氣氛中排除固有觀念，自由交換想法或點子，並藉此激發創意及聯想產生更多的靈感及點子。	短期內就可以得到很多創意 激發學員的參與感	講師主持能力受考驗 準備工作多（事前課題的選擇及評估實施計畫的訂定） 如氣氛過度愉快將無法產生具體結論
12.	<b>視聽教學</b>	是透過視覺與聽覺的相互配合，讓各自接收到的資訊緊密結合在一起	講師、學員輕鬆容易標準化 動態畫面能激發學習興趣 有助於個人自習或團體學習	時間拉長則效果將會遞減 成本高（設備必須齊全）
13.	<b>其他</b>			

## (附 15-1.1) 教學評量、學員意見、滿意度分析

 <b>台灣物業管理學會</b> Taiwan Institute of Property Management
<b>物業管理經理人精業培訓班第      期</b>
<b>教學評量問卷表</b>
年. 月. 日

### 簡要說明

- 台灣物業管理學會創辦物業管理經理人精業培訓班，感謝第      期報名參加培訓學員。
  - 調查本次「教學評量問卷表」之目的，一方面了解學員期末學習心得，另一方面提供本學會今後在課程規劃與講師授課各方面，調整與改進之依據方向。
  - 本教學評量問卷表採不記名。
  - 請針對本期培訓班各個科目之相關問項，勾選您認同的最適當的同意等級。
  - 請撥冗提供您的建設性建議，協助本學會持續改善培訓班的課程規劃與考考制度。
  - 感謝您~
- 
- 

### ■ 各科意見

	非常 同意	同 意	沒有 意見	不 同意	非常 不同 意
1. 本科目的教材、講義內容具有實用性，能有效提升學員在總幹事職務之專業職能	<input type="checkbox"/>				
2. 本科目的教材、講義內容具有知識性，能有效增進學員在總幹事職務之專業知識	<input type="checkbox"/>				

3. 本科目的講師能清楚且有條理地講述教材內容	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. 本科目的講師給予學員提問機會並提供解答	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. 本科目的「學科考題」能考核出學員在總幹事職務方面的專業職能	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. 對於本科目的教材內容、師資、教學方法、或學科考試方式，敬請提供建設性建議：	

■ 綜合意見（自由填寫）

<p>對培訓班教材與授課內容、師資與教學方法、學科考試與行政服務，敬請提供寶貴意見：</p>
--

## (附 15-1.2) 教學評量、學員意見、滿意度分析

### 物業管理經理人精業培訓班-建築構造體維修管理

#### 【第 期 學員意見調查表】

#### 簡要說明

- 台灣物業管理學會創辦物業管理經理人精業培訓班，感謝報名參加本培訓班之學員。
- 調查本次「學員意見調查表」之目的，一方面了解學員期末學習心得，另一方面提供本學會今後在課程規劃與講師授課各方面，調整與改進之依據方向。
- 本教學評量問卷表採不記名。
- 請針對本期培訓班各個科目之相關問項，勾選您認同的最適當的同意等級。
- 感謝您的填答，您的寶貴意見將作為本學會持續改善培訓班的課程規劃依據。

- 
- 課程科目：建築構造體維修管理
  - 授課日期： 年 月 日 ( )，共 1 日 (8 小時)。
  - 授課講師：杜功仁老師、楊詩弘老師

#### 一、本堂課講授內容

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
1. 本科目的教材內容具有實用性，能滿足執行總幹事勤務之工作需求	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				
2. 本科目的教材內容具有知識性，能有效增進學員在總幹事職務之專業知識	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				
3. 本科目的教學方法，能有效提升學員擔任總幹事職務之所需專業職能	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				
4. 本科目的教學時數是否適當	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				
5. 能夠瞭解本科目課程內容	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				

#### 二、本堂課授課講師

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意

1. 本科目的講師能清楚且有條理地講述教材內容	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				
2. 本科目講師的教學方式能引發學員探討總幹事執勤時的相關課題，並能提供解決方法或解答	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				
3. 本科目的講師控制課程時間是否適當	杜功仁	<input type="checkbox"/>				
	楊詩弘	<input type="checkbox"/>				

### 三、本堂課行政服務

	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
1. 本次助理態度是否滿意	<input type="checkbox"/>				
2. 培訓機構有重視我的問題或意見，且對於問題解決的速度感到滿意	<input type="checkbox"/>				
3. 對於本培訓班所準備的餐點與茶水感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4. 對於本培訓班的教室環境及實習場所感到滿意 (清潔、明亮且舒適)	<input type="checkbox"/>				
5. 對於本培訓班的教學設備與器材感到滿意	<input type="checkbox"/>				
6. 對於本培訓班上課地點的交通便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>				

### 四、建議事項

1. 請對於本科目的教材內容、師資、教學方法，敬請提供建設性建議：

問卷至此結束，感謝您的幫忙！

## (附 15-1.3) 教學評量、學員意見、滿意度分析

### 物業管理經理人精業培訓班 物業安全防災管理

#### 【第 期 學員意見調查表】

#### 簡要說明

- 台灣物業管理學會創辦物業管理經理人精業培訓班，感謝報名參加本培訓班之學員。
- 調查本次「學員意見調查表」之目的，一方面了解學員期末學習心得，另一方面提供本學會今後在課程規劃與講師授課各方面，調整與改進之依據方向。
- 本教學評量問卷表採不記名。
- 請針對本期培訓班各個科目之相關問項，勾選您認同的最適當的同意等級。
- 感謝您的填答，您的寶貴意見將作為本學會持續改善培訓班的課程規劃依據。

- 
- 課程科目：物業安全防災管理
  - 授課日期： 年 月 日 ( )、 月 日 (六)，共 1.5 日 (12 小時)。
  - 授課講師：蔡龍貴老師、張建榮老師、林世鏘老師 (術科助教)

#### 一、本堂課講授內容

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
6. 本科目的教材內容具有實用性，能滿足執行總幹事勤務之工作需求	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				
7. 本科目的教材內容具有知識性，能有效增進學員在總幹事職務之專業知識	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				
8. 本科目的教學方法，能有效提升學員擔任總幹事職務之所需專業職能	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				
9. 本科目的教學時數是否適當	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				
10. 能夠瞭解本科目課程內容	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				

#### 二、本堂課授課講師

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
--	----	------	----	------	-----	-------

4. 本科目的講師能清楚且有條理地講述教材內容	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				
5. 本科目講師的教學方式能引發學員探討總幹事執勤時的相關課題，並能提供解決方法或解答	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				
6. 本科目的講師控制課程時間是否適當	蔡龍貴	<input type="checkbox"/>				
	張建榮	<input type="checkbox"/>				

### 三、本堂課行政服務

	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
7. 本次助理態度是否滿意	<input type="checkbox"/>				
8. 培訓機構有重視我的問題或意見，且對於問題解決的速度感到滿意	<input type="checkbox"/>				
9. 對於本培訓班所準備的餐點與茶水感到滿意	<input type="checkbox"/>				
10. 對於本培訓班的教室環境及實習場所感到滿意 (清潔、明亮且舒適)	<input type="checkbox"/>				
11. 對於本培訓班的教學設備與器材感到滿意	<input type="checkbox"/>				
12. 對於本培訓班上課地點的交通便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>				

### 四、建議事項

2. 請對於本科目的教材內容、師資、教學方法，敬請提供建設性建議：

問卷至此結束，感謝您的幫忙！

## (附 15-1.4) 教學評量、學員意見、滿意度分析

### 物業管理經理人精業培訓班 建築設備營運管理

#### 【第 期 學員意見調查表】

#### 簡要說明

- 台灣物業管理學會創辦物業管理經理人精業培訓班，感謝報名參加本培訓班之學員。
- 調查本次「學員意見調查表」之目的，一方面了解學員期末學習心得，另一方面提供本學會今後在課程規劃與講師授課各方面，調整與改進之依據方向。
- 本教學評量問卷表採不記名。
- 請針對本期培訓班各個科目之相關問項，勾選您認同的最適當的同意等級。
- 感謝您的填答，您的寶貴意見將作為本學會持續改善培訓班的課程規劃依據。

- 
- 課程科目：建築設備營運管理
  - 授課日期： 年 月 日 ( )，月 日 ( )，共 1.5 日 (12 小時)。
  - 授課講師：徐春福老師、林世俊老師

#### 一、本堂課講授內容

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
11. 本科目的教材內容具有實用性，能滿足執行總幹事勤務之工作需求	徐春福	<input type="checkbox"/>				
	林世俊	<input type="checkbox"/>				
12. 本科目的教材內容具有知識性，能有效增進學員在總幹事職務之專業知識	徐春福	<input type="checkbox"/>				
	林世俊	<input type="checkbox"/>				
13. 本科目的教學方法，能有效提升學員擔任總幹事職務之所需專業職能	徐春福	<input type="checkbox"/>				
	林世俊	<input type="checkbox"/>				
14. 本科目的教學時數是否適當	徐春福	<input type="checkbox"/>				
	林世俊	<input type="checkbox"/>				
15. 能夠瞭解本科目課程內容	徐春福	<input type="checkbox"/>				
	林世俊	<input type="checkbox"/>				

#### 二、本堂課授課講師

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
7. 本科目的講師能清楚且有條理地講	徐春福	<input type="checkbox"/>				
	林世俊	<input type="checkbox"/>				

述教材內容					
8. 本科目講師的教學方式能引發學員探討總幹事執勤時的相關課題，並能提供解決方法或解答	徐春福	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	林世俊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 本科目的講師控制課程時間是否適當	徐春福	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	林世俊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、本堂課行政服務

	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
13. 本次助理態度是否滿意	<input type="checkbox"/>				
14. 培訓機構有重視我的問題或意見，且對於問題解決的速度感到滿意	<input type="checkbox"/>				
15. 對於本培訓班所準備的餐點與茶水感到滿意	<input type="checkbox"/>				
16. 對於本培訓班的教室環境及實習場所感到滿意 (清潔、明亮且舒適)	<input type="checkbox"/>				
17. 對於本培訓班的教學設備與器材感到滿意	<input type="checkbox"/>				
18. 對於本培訓班上課地點的交通便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>				

### 四、建議事項

3. 請對於本科目的教材內容、師資、教學方法，敬請提供建設性建議：

問卷至此結束，感謝您的幫忙！

## (附 15-1.5) 教學評量、學員意見、滿意度分析

### 物業管理經理人精業培訓班 物業管理法規

#### 【第 期 學員意見調查表】

#### 簡要說明

- 台灣物業管理學會創辦物業管理經理人精業培訓班，感謝報名參加本培訓班之學員。
- 調查本次「學員意見調查表」之目的，一方面了解學員期末學習心得，另一方面提供本學會今後在課程規劃與講師授課各方面，調整與改進之依據方向。
- 本教學評量問卷表採不記名。
- 請針對本期培訓班各個科目之相關問項，勾選您認同的最適當的同意等級。
- 感謝您的填答，您的寶貴意見將作為本學會持續改善培訓班的課程規劃依據。

- 
- 課程科目：物業管理法規
  - 授課日期： 年 月 日 ( )，共 1 日 (8 小時)。
  - 授課講師：張志源老師、郭建志老師

#### 一、本堂課講授內容

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
16. 本科目的教材內容具有實用性，能滿足執行總幹事勤務之工作需求	張志源	<input type="checkbox"/>				
	郭建志	<input type="checkbox"/>				
17. 本科目的教材內容具有知識性，能有效增進學員在總幹事職務之專業知識	張志源	<input type="checkbox"/>				
	郭建志	<input type="checkbox"/>				
18. 本科目的教學方法，能有效提升學員擔任總幹事職務之所需專業職能	張志源	<input type="checkbox"/>				
	郭建志	<input type="checkbox"/>				
19. 本科目的教學時數是否適當	張志源	<input type="checkbox"/>				
	郭建志	<input type="checkbox"/>				
20. 能夠瞭解本科目課程內容	張志源	<input type="checkbox"/>				
	郭建志	<input type="checkbox"/>				

#### 二、本堂課授課講師

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
10. 本科目的講師能清楚且有條理地講	張志源	<input type="checkbox"/>				
	郭建志	<input type="checkbox"/>				

述教材內容					
11. 本科目講師的教學方式能引發學員探討總幹事執勤時的相關課題，並能提供解決方法或解答	張志源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	郭建志	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 本科目的講師控制課程時間是否適當	張志源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	郭建志	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、本堂課行政服務

	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
19. 本次助理態度是否滿意	<input type="checkbox"/>				
20. 培訓機構有重視我的問題或意見，且對於問題解決的速度感到滿意	<input type="checkbox"/>				
21. 對於本培訓班所準備的餐點與茶水感到滿意	<input type="checkbox"/>				
22. 對於本培訓班的教室環境及實習場所感到滿意（清潔、明亮且舒適）	<input type="checkbox"/>				
23. 對於本培訓班的教學設備與器材感到滿意	<input type="checkbox"/>				
24. 對於本培訓班上課地點的交通便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>				

### 四、建議事項

4. 請對於本科目的教材內容、師資、教學方法，敬請提供建設性建議：

問卷至此結束，感謝您的幫忙！

## (附 15-1.6) 教學評量、學員意見、滿意度分析

### 物業管理經理人精業培訓班 物業行政與服務管理

#### 【第 期 學員意見調查表】

#### 簡要說明

- 台灣物業管理學會創辦物業管理經理人精業培訓班，感謝報名參加本培訓班之學員。
- 調查本次「學員意見調查表」之目的，一方面了解學員期末學習心得，另一方面提供本學會今後在課程規劃與講師授課各方面，調整與改進之依據方向。
- 本教學評量問卷表採不記名。
- 請針對本期培訓班各個科目之相關問項，勾選您認同的最適當的同意等級。
- 感謝您的填答，您的寶貴意見將作為本學會持續改善培訓班的課程規劃依據。

- 
- 課程科目：物業行政與服務管理-第二天
  - 授課日期： 年 月 日 ( )，共 0.5 日 (4 小時)。
  - 授課講師：蔡龍貴老師

#### 一、本堂課講授內容

	非常 同意	同 意	沒有 意見	不 同意	非常 不同意
21. 本科目的教材內容具有實用性，能滿足執行總幹事勤務之工作需求	<input type="checkbox"/>				
22. 本科目的教材內容具有知識性，能有效增進學員在總幹事職務之專業知識	<input type="checkbox"/>				
23. 本科目的教學方法，能有效提升學員擔任總幹事職務之所需專業職能	<input type="checkbox"/>				
24. 本科目的教學時數是否適當	<input type="checkbox"/>				
25. 能夠瞭解本科目課程內容	<input type="checkbox"/>				

#### 二、本堂課授課講師

	非常 同意	同 意	沒有 意見	不 同意	非常 不同意
13. 本科目的講師能清楚且有條理地講述教材內容	<input type="checkbox"/>				

14. 本科目講師的教學方式能引發學員探討總幹事執勤時的相關課題，並能提供解決方法或解答	<input type="checkbox"/>				
15. 本科目的講師控制課程時間是否適當	<input type="checkbox"/>				

背後還有問題喔！

### 三、本堂課行政服務

	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
25. 本次助理態度是否滿意	<input type="checkbox"/>				
26. 培訓機構有重視我的問題或意見，且對於問題解決的速度感到滿意	<input type="checkbox"/>				
27. 對於本培訓班所準備的餐點與茶水感到滿意	<input type="checkbox"/>				
28. 對於本培訓班的教室環境及實習場所感到滿意 (清潔、明亮且舒適)	<input type="checkbox"/>				
29. 對於本培訓班的教學設備與器材感到滿意	<input type="checkbox"/>				
30. 對於本培訓班上課地點的交通便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>				

### 四、建議事項

5. 請對於本科目的教材內容、師資、教學方法，敬請提供建設性建議：
-----------------------------------

問卷至此結束，感謝您的幫忙！

## (附 15-1.7) 教學評量、學員意見、滿意度分析

### 物業管理經理人精業培訓班 物業環境養護與環境衛生管理

#### 【第 期 學員意見調查表】

#### 簡要說明

- 台灣物業管理學會創辦物業管理經理人精業培訓班，感謝報名參加本培訓班之學員。
- 調查本次「學員意見調查表」之目的，一方面了解學員期末學習心得，另一方面提供本學會今後在課程規劃與講師授課各方面，調整與改進之依據方向。
- 本教學評量問卷表採不記名。
- 請針對本期培訓班各個科目之相關問項，勾選您認同的最適當的同意等級。
- 感謝您的填答，您的寶貴意見將作為本學會持續改善培訓班的課程規劃依據。

- 
- 課程科目：物業環境養護與環境衛生管理
  - 授課日期： 年 月 日( )， 月 日(六)，共 1.5 日(12 小時)。
  - 授課講師：朱貴章老師、黃昭贊老師

#### 一、本堂課講授內容

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
26. 本科目的教材內容具有實用性，能滿足執行總幹事勤務之工作需求	朱貴章	<input type="checkbox"/>				
	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				
27. 本科目的教材內容具有知識性，能有效增進學員在總幹事職務之專業知識	朱貴章	<input type="checkbox"/>				
	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				
28. 本科目的教學方法，能有效提升學員擔任總幹事職務之所需專業職能	朱貴章	<input type="checkbox"/>				
	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				
29. 本科目的教學時數是否適當	朱貴章	<input type="checkbox"/>				
	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				
30. 能夠瞭解本科目課程內容	朱貴章	<input type="checkbox"/>				
	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				

#### 二、本堂課授課講師

	講師	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
	朱貴章	<input type="checkbox"/>				

16. 本科目的講師能清楚且有條理地講述教材內容	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				
17. 本科目講師的教學方式能引發學員探討總幹事執勤時的相關課題，並能提供解決方法或解答	朱貴章	<input type="checkbox"/>				
	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				
18. 本科目的講師控制課程時間是否適當	朱貴章	<input type="checkbox"/>				
	黃昭贊	<input type="checkbox"/>				

### 三、本堂課行政服務

	非常同意	同意	沒有意見	不同意	非常不同意
31. 本次助理態度是否滿意	<input type="checkbox"/>				
32. 培訓機構有重視我的問題或意見，且對於問題解決的速度感到滿意	<input type="checkbox"/>				
33. 對於本培訓班所準備的餐點與茶水感到滿意	<input type="checkbox"/>				
34. 對於本培訓班的教室環境及實習場所感到滿意 (清潔、明亮且舒適)	<input type="checkbox"/>				
35. 對於本培訓班的教學設備與器材感到滿意	<input type="checkbox"/>				
36. 對於本培訓班上課地點的交通便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>				

### 四、建議事項

6. 請對於本科目的教材內容、師資、教學方法，敬請提供建設性建議：

問卷至此結束，感謝您的幫忙！

## (附 16-1) 課前檢核表

**台灣物業管理學會**  
**「○○○○○○○培訓班」**  
**開課前作業檢核表**

期數：第 期		開課日期： 年 月 日 (六)		
階段	工作項次	內容	進度日	備註
檢討會議	前一期課程檢討	問卷分析、工作追蹤訪談		
	課程設計內容確認	修改課程設計		
	課程表日期與講師協調完畢	確認講師日程		
	課程表日期確認	課程表修改		
	場地確認、預約	場地預定		
招生	招生簡章、海報製作印製	招生簡章與海報印製		
	發送紙本與電子檔案之招生簡章、海報與公文	寄送給各公司與會員		
課前會議	人數統計、通訊錄製作	報名截止為開課前 1~2 周		
	課前會議	確認開課名單、課程表、預算、修改內容		
	課程教材修改	各科講師教材修改		
課程準備	課程教材與看板製作印製	印製需 3 個工作天		
	名牌、指標牌製作	至少課程前一天製作完畢		
	教室勘查	桌椅、電梯、設備、教室確認、緊急連絡人確認		
	簽到表製作、領取教材表	學員、講師		
	收據製作	講師、助教、工作人員		
	交通準備	停車卡準備 3 張		
	便當與餐點準備	前一天訂購便當與點心茶水		
	錄影器材準備	錄影機、腳架、充電、電池		

	開訓講義、問卷	教學重點問卷、滿意程度問卷（學、術科兩種）		
	收支表製作	收支紀錄		
開 課 前 確 認	開課公告、Line 群組建立	通知與確認：地圖、交通、開課日期、報到時間		
	講師聯絡與確認			
	場地布置			
填表人：		複核：		

## (附 16-2) 課中檢核表

台灣物業管理學會  
「○○○○○○○培訓班」

### 開課中作業檢核表

課程名稱：第六期		開課日期：109 年 4 月 25 日 (六)												
階段	工作項次	內容	周次	檢核										
				1	2	3	4	5	6	7	8			
程 中 執 行	當周課前	1. 電池充電												
		2. 記憶卡清除記憶												
		3. 便當、點心與茶水準備												
		4. 場地布置												
	課程跟課	5. 學員報到、領取名牌與教材		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		6. 開訓與課程解說		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		7. 課程表說明，場地環境介紹												
		8. 講師介紹												
		9. 課程中錄音(影)												
		10. 講師授課重點紀錄												
		11. 協助講師課程進行(助教)												
		12. 紀錄課程可改進之處												
		13. 觀察學員學習狀況												
		14. 課程時間控制												
		15. 課程總回顧與結訓		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
填表人：	複核：													

### (附 16-3) 課後檢核表

台灣物業管理學會  
「○○○○○○○培訓班」  
課後作業檢核表

課程名稱：第六期		開課日期：109 年 4 月 25 日 (六)		
階段	工作項次	內容	檢核	備註
	學科考試、術科考試統計	學科術科分數彙整		
	課程問卷統計	每周學員課後問卷彙整		
	課後檢討會	講師回饋與致謝、合格名單討論、課程內容調整討論		
	頒發檢定合格證書	確定頒發日期		
	寄發檢定合格證書、修課證明	寄發證書、證明		
	課程錄影資料整理	錄影檔案存入雲端硬碟		
	TTQS 資料管理系統更新	學員培訓紀錄更新、講師資料庫更新		
	雲端課程系統更新	培訓教材檔案更新		
	其他			
填表人：		複核：		

### (附 16-4) 異常處理紀錄

台灣物業管理學會「○○○○○○○培訓班」				
異常處理處理紀錄表				
	日期	狀況	解決方案	備註
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(附16-5) 學員簽到(退)及教學日誌

學員簽到(退)及教學日誌

上課地點						訓練單位名稱				
班別名稱										
訓練起迄日期		年 月 日至 年 月 日			課程種類		<input type="checkbox"/> 非學分班 <input type="checkbox"/> 學分班			
本次簽到日期		年 月 日 (週)			上課時間 (24小時制)		點 分至 點 分			
學號	姓名	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午簽到	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午簽退	<input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 夜間簽到	<input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 夜間簽退	時段	上午	下午	夜間	
1						課程進度與內容綱要				
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11						(習題或上機作業)指定作業				
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19						簽名授課教師				
20										
21										
22										

上課地點						訓練單位名稱				
班別名稱										
訓練起迄日期		年 月 日至 年 月 日			課程種類		<input type="checkbox"/> 非學分班 <input type="checkbox"/> 學分班			
本次簽到日期		年 月 日 ( 週)			上課時間 (24小時制)		點 分至 點 分			
學號	姓名	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午簽到	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午簽退	<input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 夜間簽到	<input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 夜間簽退	時段	上午	下午	夜間	
23						助 簽 教 名				
24										
25										
26										
27						簽名 工 作 人 員				
28										
29						簽章 訓 練 單 位				
30										
31										
32										
33										
34										
35										
主 管 意 見 訓 練 單 位			反 應 事 項 向 本 班 意 見			處 理 回 覆 訓 練 單 位 意 見				

(附 17-3、17-3.1) 單位主管、學員訓後成果評估

台灣物業管理學會  
「物業管理經理人精業培訓班」單位主管訓後成果評估

單位主管訓後成果評估									
參訓區分： <input type="checkbox"/> 公司指派參訓 <input type="checkbox"/> 員工個人自行申請參訓									
受訓人員姓名：_____ 單位：_____ 職稱：_____									
訓練機構	台灣物業管理學會								
課程名稱	物業管理經理人精業培訓班 第____期								
受訓時間	____年__月__日起 至____年__月__日止， 總時數：_____小時								
意見項目					(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
					非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.	此訓練有提升學員相關法律知識								
2.	此訓練有提升學員社區相關行政管理知識								
3.	學員能夠將所學知識應用於工作場域								
4.	住戶對目前學員的滿意度有提升								
5.	學員於結訓後薪資有提升								
6.	學員於結訓後職位有提升								
7.	此訓練能夠幫助受訓公司服務品質提升								
8.	此訓練能夠幫助受訓公司續約率提升								
9.	與其他員工比較，受訓後之學員離職機率降低								
10.	未來會建議其他同仁參與訓練								
單位主管評語：									
單位主管簽章：									
煩請您回傳至 e-mail：service@tipm.org.tw 或傳真：02-2531-3102 ※ 感謝您的耐心填寫、您的建議將是我們成長的動力。 台灣物業管理學會感謝您									

**台灣物業管理學會**  
**「物業管理經理人精業培訓班」**  
**學員訓後成果評估**

本問卷係本學會為了解學員參加訓練後的就業狀況與未來動向，請協助調查並以打勾的方式填答每一題選項，如有其他意見，請於「三、其他建議」欄以文字敘述，供本學會改進之參考，謝謝！

■ **學員基本資料**

參訓區分： <input type="checkbox"/> 公司指派參訓 <input type="checkbox"/> 員工個人自行申請參訓	
受訓人員姓名：_____ 單位：_____ 職稱：_____	
訓練機構	台灣物業管理學會
課程名稱	物業管理經理人精業培訓班 第____期
受訓時間	____年__月__日起至____年__月__日止， 總時數：_____小時

一、學員部分

1. 請問您目前的就業狀況為何？	<input type="checkbox"/> 留任原公司 <input type="checkbox"/> 轉換至同產業的公司 <input type="checkbox"/> 自行創業 <input type="checkbox"/> 轉換至不同產業的公司 <input type="checkbox"/> 已離職，待業中 <input type="checkbox"/> 其他：_____
2. 請問您的薪資於結訓後有提升嗎？	<input type="checkbox"/> 大幅提升 <input type="checkbox"/> 小幅提升 <input type="checkbox"/> 沒有變化 <input type="checkbox"/> 小幅減少 <input type="checkbox"/> 大幅減少
3. 請問您擔任的職位有變化嗎？	<input type="checkbox"/> 升職 <input type="checkbox"/> 調職 <input type="checkbox"/> 沒有變化 <input type="checkbox"/> 降職
4. 請問您現職工作內容是否與本次參訓課程有相關？	<input type="checkbox"/> 非常相關 <input type="checkbox"/> 相關 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不相關 <input type="checkbox"/> 非常不相關
5. 請問您對現職工作的滿意度是否因參訓課程後有所變化？	<input type="checkbox"/> 大幅提升 <input type="checkbox"/> 小幅提升 <input type="checkbox"/> 沒有變化 <input type="checkbox"/> 小幅減少 <input type="checkbox"/> 大幅減少
6. 請問結訓後與下列哪些人員有保持聯絡？ (可複選)	<input type="checkbox"/> 教師 <input type="checkbox"/> 學員 <input type="checkbox"/> 工作人員 <input type="checkbox"/> 無

## 二、訓練成效

意見項目		程度				
		(5) 非常 同意	(4) 同 意	(3) 普 通	(2) 不 同 意	(1) 非 常 不 同 意
<b>(一) 訓練技能運用</b>						
1.	參加課程後，對工作能力更有信心	<input type="checkbox"/>				
2.	參加課程後，有助於提升工作技能	<input type="checkbox"/>				
3.	參加課程後，有助於提升工作效率	<input type="checkbox"/>				
4.	參加課程後，能增進我的問題解決能力	<input type="checkbox"/>				
5.	參加課程後，能將所學應用到工作上	<input type="checkbox"/>				
6.	參加課程後，能將所學應用於日常生活中	<input type="checkbox"/>				
7.	是否同意參加課程隊第二專長有幫助	<input type="checkbox"/>				
8.	是否同意參加課程對目前工作表現有幫助	<input type="checkbox"/>				
<b>(二) 訓練成果</b>						
1.	參加課程後，有助於提升我的績效考核	<input type="checkbox"/>				
2.	參加課程後，有助於薪資的調升	<input type="checkbox"/>				
3.	參加課程後，有助於職位的升遷	<input type="checkbox"/>				
4.	參加課程後，有助於獲得證照	<input type="checkbox"/>				
5.	參加課程後，有助於發展職涯	<input type="checkbox"/>				
6.	參加課程後，有助於強化個人職場競爭力	<input type="checkbox"/>				

## 三、其他建議

<p>煩請您回傳至 e-mail : service@tipm.org.tw          或傳真：02-2531-3102</p> <p style="text-align: center;">※ 感謝您的耐心填寫、您的建議將是我們成長的動力。          台灣物業管理學會感謝您</p>