資歷架構「過往資歷認可」
物業管理業申請人能力自我評估表

如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 **「客戶服務管理（三級）」能力單元組合**		自我評估 是	否
年資及工作經驗：	• 五年物業管理業經驗，其中三年為客戶服務工作，並須包括客戶服務督導的工作經驗	☐	☐
能力及知識：	• 能夠理解突發事故性質，按既定程序和當時情況，督導屬員迅速處理個別緊急事故和善後工作	☐	☐
	• 能夠運用消防知識和組織能力，按既定指引及當時情況，督導屬員執行建築物消防措施，包括在有需要時採取疏散措施	☐	☐
	• 能夠運用本身知識和日常維修心得，向上級提供改善及提升建築物的初步意見	☐	☐
	• 能夠綜合對物料和工作規格的認識，驗收貯存物料及跟進外判維修保養的施工	☐	☐
	• 能夠明瞭管理服務範圍及服務水平，及外判服務的類型及工作範圍，監察日常管業服務工作，當中可能涉及非常規性的工作及業戶違規事宜	☐	☐
	• 能安排人手分配崗位工作，及帶領屬員按照服務標準、工作守則等執行管理服務工作	☐	☐
	• 能夠理解常規及非常規的事件報告內容，確實其資料正確，並能作出跟進及回應	☐	☐
	• 能夠明瞭各類申請的細節及批核的準則，判斷申請人是否合乎資格，從而作出跟進，批核及記錄	☐	☐
	• 能夠明白會議類型，與會者人數及安排，分析人手安排及場地佈局的需要，因應需要調動人手及場地資源支援會議進行	☐	☐
	• 能夠具備保險索償意識，明白所需的步驟及資料	☐	☐
	• 能夠督導屬員按既定的指引即時預備保險索償的基本資料，並按情況收集有關的資料以符合保險索償所需	☐	☐
	• 能夠清楚認識活動的安排，瞭解業户及客户需要，及有效推廣活動	☐	☐
	• 能夠有系統地安排人手駐場工作，及帶領屬員執行活動期間的工作及非常規性的事宜	☐	☐
	• 能夠掌握整個交樓流程，有系統地組織人手及分配各崗位的工作步驟，訂立工作進程以在既定的時限內完成交收	☐	☐
	• 能夠訓練屬員熟習每一個崗位的工作，及領導屬員執行交收，並監察屬員跟進業户及客户的問題，當中可能包括一些非常規性的事宜，以提供完善的售後服務	☐	☐
	• 能夠編配及督導屬員巡查設施使用	☐	☐
	• 按既定規格要求監察設施的裝配及使用	☐	☐
	• 能夠解釋有關政府部門及公共服務機構的工作範圍，並瞭解其中與日常物業管理工作相關之處，當中包括一些非常規性的事宜	☐	☐

	• 能夠督導屬員按既定指引及工作守則正確及有效率地聯絡有關機構或部門，以跟進個案及處理問題 • 能夠帶領屬員正確點算、核實及記錄現金項目收入 • 清楚管業收費項目及欠帳資料，帶領屬員協助催繳欠款 • 能夠帶領屬員按程序存款 • 能夠了解屬員工作能力，妥善安排各管業崗位的人選，值班及崗位上的培訓、評核及回應一般僱傭關係查詢 • 能夠傳達清楚的工作指示，了解下屬的工作表現，維持良好員工關係，督導管業團隊按管業操守及法規完成管業職務 • 能夠帶領屬員執行物業管理安全工作制度，促進職業安全措施，確保施工工具及工作地點符合安全標準 • 能夠帶領屬員發揮有效的人際技巧，了解客戶的要求提供客戶服務的職務，包括轉介客戶的要求及查詢	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

評估方法	證明／評估範圍	費用 ($)
查證年資及工作經驗： <u>及</u>	• 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本	$990
筆試和面見評估：	• 筆試—於 20 分鐘內完成有關客戶服務管理範疇的問題評估 • 面見—於 20 分鐘內回答有關客戶服務管理範疇的問題	
達標準則：	• 面見的比重值佔 6 成、筆試佔 4 成； • 整體加權比重值達 60%或以上；及 • 面見及筆試必須取得當中最少 50%分數。	

資歷架構「過往資歷認可」
物業管理業申請人能力自我評估表

組合內包括的能力單元： (詳細能力單元內容，請參考物業管理業能力標準說明)	
• 督導屬員應付個別緊急事故	PMZZEM302A
• 督導屬員執行建築物消防措施	PMZZEM303A
• 提供改善及提升建築物狀況的初步意見	PMZZBM302A
• 驗收物料及跟進承辦商維修保養的施工	PMZZBM303A
• 督導前線業戶管理服務工作及安排	PMZZOS301A
• 核實管業事務記錄內容正確	PMZZOS302A
• 各類業戶會議場地人手安排	PMZZOS303A
• 收集保險索償資料	PMZZOS304A
• 帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動	PMZZOS305A
• 理解前期管理程序及督導屬員執行有關步驟	PMZZOS306A
• 查察商場、工商厦及其他類型場所場地設施裝配及使用	PMZZFM302A
• 督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜	PMZZLW301A
• 帶領屬員執行現金項目收入及催繳	PMZZFN301A
• 安排各管業崗位的人選、值班及崗位上的培訓	PMZZHR301A
• 督導管業團隊完成管業職務	PMZZHR302A
• 帶領屬員執行物業管理安全工作	PMZZHR303A
• 帶領屬員執行客戶服務職務	PMZZHR304A