

**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 「租務行政工作（二級）」能力單元組合		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	<ul style="list-style-type: none"> 三年物業管理業經驗，其中兩年為租務行政工作 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
能力及知識：	<ul style="list-style-type: none"> 能夠明白客戶服務的技巧，及基本優質服務的標準，根據既定指引回答客戶的查詢及處理客戶個案 能夠與客戶保持溝通，選用合適的程序跟進個案及解決處理問題 能夠按租約內容的規定及指引，正確執行基本的租務事宜，並懂得分辨違規事宜呈報上級 能夠知道有關政府部門及公共服務機構與基本的日常物業管理工作相關之處 能夠因應情況，及按既定指引，選擇聯絡合適的政府部門及公共服務機構，以跟進個案及處理問題 能夠認識管業收費項目及金額及提醒業戶繳交 能夠按指引點算小額現金收入，執行存款及記錄 能夠與上級及同事清晰溝通，與同事建立和諧的工作關係去完成管業職務 能夠作清晰溝通，了解客戶要求，對客戶提供適當協助 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評估方法	證明／評估範圍	費用 (\$)	
查證年資及工作經驗： <u>及</u>	<ul style="list-style-type: none"> 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本 	\$750	
面見評估：	<ul style="list-style-type: none"> 面見一於 20 分鐘內完成有關租務行政工作範疇的問題評估 		
達標準則：	<ul style="list-style-type: none"> 於面見評估中取得總值達 60%或以上的比重值 		
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)			
<ul style="list-style-type: none"> 按個別情況處理查詢及投訴事宜 		PMZZOS201A	
<ul style="list-style-type: none"> 執行租賃事宜及租約條文 		PMZZOS205A	
<ul style="list-style-type: none"> 聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務 		PMZZLW201A	
<ul style="list-style-type: none"> 按指示處理日常現金收入 		PMZZFN201A	
<ul style="list-style-type: none"> 與同事建立和諧的工作關係 		PMZZHR202A	
<ul style="list-style-type: none"> 因應客戶需求執行客戶服務職務 		PMZZHR204A	