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，其中三年為租務行政工作，並須包括租務行政督導的工作經驗	☐	☐
能力及知識：	• 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	☐	☐
	• 能夠運用對條文的認知及實務經驗，帶領屬員有效執行租賃事宜，當中包括一般情況的處理，亦涉及非常規性的工作及違反租約條文的事宜	☐	☐
	• 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： 及	• 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本	$750
面見評估：	• 面見—於 20 分鐘內完成有關租務行政工作管理範疇的問題評估	
達標準則：	• 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)

• 督導前線業戶管理服務工作及安排	PMZZOS301A
• 督導屬員執行租賃事宜及租約條文	PMZZOS307A
• 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
• 督導管業團隊完成管業職務	PMZZHR302A
• 帶領屬員執行客戶服務職務	PMZZHR304A