

## 物業管理「能力標準說明」

## 能力單元

## 職能範疇：業戶管理及社區服務 (商場、文康及社區活動)

1. 名稱	帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動	
2. 編號	PMZZOS305A	
3. 應用範圍	帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動工作	
4. 級別	3	
5. 學分	1.5	
6. 能力	表現要求	
	6.1 明白各類活動的整體安排及需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠明白各商場、文康和社區活動的具體內容</li> <li>● 能夠了解業戶/客戶的喜好及需求從而就不同的活動提供意見</li> </ul>
	6.2 安排屬員執行各崗位的工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠就活動需要作人手安排，並且指導屬員執行該崗位的工作</li> <li>● 領導屬員按不同節日籌備節日裝飾和燈飾佈置，及執行既定的有關工作</li> <li>● 能夠帶領屬員執行增值服務、個人化服務、餐飲服務等客戶服務</li> <li>● 帶領屬員協助舉辦活動及提供服務</li> </ul>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠清楚認識活動的安排，瞭解業戶及客戶需要，及有效推廣活動 (ii) 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	
8. 備註		