

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（前期管理）

1. 名稱	理解前期管理程序及督導屬員執行有關步驟	
2. 編號	PMZZOS306A	
3. 應用範圍	在前期管理工作中負責安排員工執行各個交樓步驟，並給予屬員指引及培訓等工作	
4. 級別	3	
5. 學分	1.5	
6. 能力	表現要求	
	6.1 認識交樓程序及交收項目的細節	● 理解交樓程序細節，各崗位人手的工作步驟，及交樓前的簡要說明 ● 能夠認識樓宇/單位交收項目的細節以妥善執行交樓步驟
	6.2 帶領屬員有系統進行交收	● 有系統地向屬員簡介交樓程序及給予培訓 ● 領導屬員執行交收服務，妥善執行交樓步驟及記錄所有交收問題並作匯報 ● 能夠帶領屬員提供售後諮詢服務及跟進個案
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 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，並監察屬員跟進業戶及客戶的問題，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	
8. 備註		