

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（業戶服務及聯繫）

1. 名稱	督導前線業戶管理服務工作及安排	
2. 編號	PMZZOS301A	
3. 應用範圍	督導前線業戶管理服務及編排各崗位工作	
4. 級別	3	
5. 學分	3	
6. 能力	表現要求	
	6.1 管理服務範圍、工作守則及服務標準	● 明瞭管理服務範圍、工作守則、外判服務的類型及工作範圍 ● 明瞭品質管理的標準其程序及應用
	6.2 督導工作及崗位安排	● 督導裝修工程及協助防止違規工程 ● 向屬員傳達清晰指引，及帶領屬員跟進及處理住戶投訴、查詢及建議 ● 能夠監督屬員按公契、建築物管理條例、住戶守則及其他法例切實執行工作 ● 帶領屬員按服務質素標準執行職務
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 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	
8. 備註		