

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 (品質管理)

1. 名稱	提供專業品質管理服務	
2. 編號	PMZZOS404A	
3. 應用範圍	按品質管理程序執行客戶服務及外判服務等工作	
4. 級別	4	
5. 學分	6	
6. 能力	表現要求	
	6.1 認識品質管理程序	<ul style="list-style-type: none"> ● 明白業戶服務品質管理程序及要求，及外判服務品質管理的規格
	6.2 執行品質管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按招標程序外判服務及協助制訂外判承辦商名單，並且有系統地監察外判管理工作及外判服務合約工作 ● 能夠維持服務質素標準及監察執行工作
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠明白品質管理的程序及標準，並能運用品質管理處理可預計或非常規性的管理工作</p> <p>(ii) 能夠有效監察品質管理成效，透過內部實務指示，按不同的服務性質訂立工作標準，進行指導以維持服務質素標準</p>	
8. 備註		