

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	掌握舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作	
2. 編號	PMZZOS405A	
3. 應用範圍	籌備商場、文康和社區活動工作，主要包括現場運作的準備工作	
4. 級別	4	
5. 學分	3	
6. 能力	表現要求	
	6.1 掌握活動的籌備工作	● 能夠清楚了解各類商場、文康和社區活動的內容、時間、人手分配、場地安排、宣傳等準備工作以協助籌備、舉辦及推廣活動 ● 能夠聯繫承辦商或有關部門安排舉辦商場、文康、社區和節日活動，與及協助策劃裝飾佈置
	6.2 了解市場及客戶需要	● 能夠充份了解業戶、客戶及市場對各項活動的需求，而安排具成本效益的活動及服務，並透過舉辦康樂活動加強與業戶及客戶的溝通連繫 ● 能夠草擬增值服務、個人化服務、餐飲服務等客戶服務的項目及監察各類服務的推行 ● 能夠針對業戶需要執行活動推廣工作
	6.3 參考分析數據	● 能夠擬備客戶參與活動數據總匯，以作參考及提供意見 ● 能夠提交數據及草擬、商場、文康和社區活動、會所服務等的大綱
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握籌備活動的各項細節安排，訂立各類準備工作的進程，聯繫不同工種的人員在指定的時限內完成指定的工作以配合活動的整體安排 (ii) 能夠分析數據，了解市場及客戶需要，計劃活動大綱以配合各方面的需要籌辦活動 (iii) 能夠透過活動加強與業戶及客戶的溝通連繫	
8. 備註		