

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	安排前期管理工作，樓宇、單位交收及跟進修復工作	
2. 編號	PMZZOS406A	
3. 應用範圍	前期管理的工作安排，單位交收、售後服務及跟進修復等工作，主要為監督前期管理工作進度及與相關的部門/單位協調	
4. 級別	4	
5. 學分	3	
6. 能力	<u>表現要求</u>	
	6.1 明白大業主及發展商交樓的時間及安排	<ul style="list-style-type: none"> ● 明白大業主及發展商的交樓安排、需求、時間等以作出相應安排 ● 能夠安排樓宇/單位交收時間表及人手安排
	6.2 跟進修復	<ul style="list-style-type: none"> ● 能夠與發展商緊密聯繫，協助驗收公眾地方及機房等，跟進修復事宜及執修進度 ● 能夠清楚向客戶和業主解釋樓宇 / 單位之設施、大廈守則及提供良好售後服務 ● 能夠按交收程序交收樓宇/單位，並作詳盡記錄
	6.3 驗收公眾地方	<ul style="list-style-type: none"> ● 能夠協助成立管理處、控制中心及顧客服務櫃枱等，及協助驗收各項設施，測試各類系統等 ● 能夠妥善安排水牌/指示牌位置及有關設備等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠認識大業主及發展商交樓的時序、策略及資源，運用適當的判斷安排交收工作，並且配合工程人員的參與，有效交收建築物公眾地方、管理服務設施及安排交收個別單位</p> <p>(ii) 能夠跟進所有交收修復的項目，務使公眾地方的設施均符合特定的標準，並能正確及安全地運作；此外亦能與相關部門/單位協調及斟酌，以實証的方法指出各設施，尤其是水牌/指示牌等足夠與否</p> <p>(iii) 能夠熟悉單位內的交收項目，清楚界定及判斷修復的責任，並能有技巧地聯繫客戶/業主及發展商跟進修復工作</p>	
8. 備註		