

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	聯繫業戶以處理管理工作	
2. 編號	PMZZOS401A	
3. 應用範圍	聯繫個別業戶、業主組織或代表並處理建築物管理工作	
4. 級別	4	
5. 學分	6	
6. 能力	表現要求	
	6.1 業戶組織及有關法律守則	● 明白有關建築物管理的規條，包括〈建築物管理條例〉、大廈公契、管理合約及住戶守則等 ● 明白各類業戶組織的異同
	6.2 聯繫業戶	● 能夠妥善處理及跟進查詢、投訴及建議，並將意見加以分析及反映 ● 懂得用不同模式，包括通告、海報傳單、問卷調查、業戶通訊或其它資訊科技等有效與業戶溝通 ● 能夠草擬住戶守則 ● 能夠聯絡業戶安排批核商舖及家居裝修或其它申請
	6.3 監察管理工作	● 監察是否有違規建築或違反住戶守則 ● 處理違規事宜
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按規定及實際需要草擬有關建築物管理的內部規條，並透過推廣及教育活動，讓業戶明白住戶守則 (ii) 明瞭各種業戶組織的類別及功能，能利用不同模式保持與業戶的聯繫，以便處理管理事務；並懂得洽當地與業戶洽商違規問題及達成解決方案 (iii) 制定處理違規業戶的實務指引，按不同業戶的特性，酌情處理業戶違規問題	
8. 備註		