

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	監控維修服務
2.編號	105150L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責物業及設施管理的員工。這能力的執行需具備熟練技巧、監管及判斷能力，當中可能涉及非常規性的工作。能夠掌握維修服務合約內容，定期監察及檢討外判維修承辦商的服務質素及表現，確保符合既定的標準及服務合約條款。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 設施管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握機構物業及設施管理相關的政策及指引 ◆ 瞭解維修服務合同管理及談判技巧 ◆ 瞭解維修服務合同的條款及細則，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 維修時間表 • 維修、保養服務要求 • 服務的標準及協議 • 服務保證及承諾等 ◆ 瞭解店舖維修服務項目及標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 升降機及自動扶梯 • 消防設備 • 電器設備 • 櫥窗、陳列設施、招牌 • 建築物等 ◆ 瞭解物業及設施管理的相關法例，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 《建築物管理條例》 • 《電力條例》 • 《公眾衛生及市政條例》 • 《消防安全條例》 • 《升降機及自動梯(安全)條例》 • 《職業安全及健康條例》 ◆ 瞭解維修服務質量監控及檢測技巧 <p>6.2 監控維修服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據既定的維修服務合約條款及設施管理相關的法例要求，安排外判維修承辦商進行例行及定期的檢查及維修 ◆ 監控外判維修承辦商的服務表現及質素，確保符合合約規定的條款，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 服務效率 <ul style="list-style-type: none"> - 指定時間到達 - 指定時間內完成維修服務

	<ul style="list-style-type: none"> • 維修質素及標準 <ul style="list-style-type: none"> - 符合既定的標準 - 符合法例的要求 • 維修用的設備及材料符合法例的要求及標準 • 提供合資格的維修員，如：電力工程人員 • 提供維修服務報告 • 突發事故時的緊急應變能力及安排 ◆ 定期檢討及評估維修服務進行期間對業務運作及顧客的影響，並因應需要，制定合適的維修時間表 ◆ 定期與外判維修承辦商檢討維修服務質素，並提出改善建議 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 監察進行中的維修服務，確保外判維修承辦商遵守《職業安全及健康法例》的規定
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據維修服務合約的內容及細則，監察維修承辦商的服務表現及質素，確保符合既定的標準及服務水平；及</p> <p>(ii) 能夠同維修承辦商進行良好的溝通，並提供適當的反饋及建議，協助維修承辦商能更有效率地完成維修工作，並達到服務水準。</p>
8.備註	