

ii.高級會所助理

Senior Clubhouse Assistant

資歷級別 QF Level	職位名稱 Job Title	高級會所助理 Senior Clubhouse Assistant
3	工作描述 Job Descriptions	領導下屬處理會所客戶服務工作，包括提供客戶服務、處理查詢及投訴、執行會所守則、處理日常收入等，籌辦活動，監察會所設施及活動情況，帶領下屬跟進會所客戶欠款，核實報告及紀錄，監督空間及會所使用狀況，督導下屬執行場地守則，監察外判承辦商員工工作程序及質素等。

職能 範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	危機及緊急事故處理	督導屬員應付危險及緊急事故	110417L3	3
OS	業戶管理及社區服務			
	業戶服務及聯繫	處理查詢及投訴事宜	110473L2	1
	業戶服務及聯繫	督導前線業戶/客戶管理服務工作及安排	110474L3	2
	事務報告及紀錄	核實事務紀錄、報告內容及跟進	110481L3	3
	商場、文康及社區活動	帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動	110496L3	2
	客戶服務及社區關係	帶領屬員與客戶溝通及執行客戶服務及社區關係職務	110512L3	2
FM	關乎物業的設施管理			
	會所及文娛康樂設施	監察會所及文娛康樂設施裝配及使用狀況	110518L3	2
	會所及文娛康樂設施	執行會所客戶聯絡、推行活動及執行會所守則	110522L3	1
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜	110552L3	3

FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	按指示處理日常收入及支出	110566L2	2
	日常收支	帶領屬員處理各類項目收入及支出	110567L3	3
	日常收支	帶領屬員執行催繳及追收欠款程序	110571L3	2
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	安排各崗位人手及調動、入職及在職培訓	110588L3	2
	團隊合作及領導能力	督導團隊完成職務	110595L3	2
	工作安全與健康	帶領屬員執行安全工作程序	110601L3	2
			總學分:	32