(8) 管理物業的附屬設施服務職位 (新增)

Services for the Management of Ancillary Facilities in a Property Positions

i. 客戶服務助理 (附屬設施服務)(新增)

Customer Service Assistant

資歷級別 QF Level	職位名稱 Job Title	客戶服務助理 Customer Service Assistant
2	工作描述 Job Descriptions	提供基本物業服務、客戶服務、基本文書處理等，接待客戶及處理日常查詢，協助處理零用現金，按指示執行應付突發事件，巡查設施，執行場地使用規則等。

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	按指示執行應付緊急事故步驟	110416L2	2
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
	事務報告及紀錄	書寫事件報告，記錄事務、文書收發及存檔	110480L2	1
	商場、文康及社區活動	按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務	110495L2	1
	前期管理及交收	按照指示執行前期管理、視察物業及交收步驟	110500L2	2
	客戶服務及社區關係	與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係職務	110511L2	1
FM	**關乎物業的設施管理**			
	商場、工商廈及其他類型場所	查察商場、工商廈及其他類型場所場地和設施	110527L2	2
	空間及場地管理	執行空間及場地使用規則	110539L2	1
	資訊科技應用及智	執行並應用合適的軟件、應用程式	110545L2	2

	能設施管理	及操作智能設施		
LW	**物業應用法律**			
	行業法律應用	認識物業管理行業法律基本知識	110551L2	1
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	按指示催繳欠款	110570L2	1
HR	**物業人力資源管理**			
	團隊合作及領導能力	與同事建立和諧的工作關係	110594L2	1
	工作安全與健康	締造安全的工作環境	110600L2	2
			總學分:	**20**