

ii. 物業服務助理

Property Service Assistant

資歷級別 QF Level	職位名稱 Job Title	物業服務助理 Property Service Assistant
3	工作描述 Job Descriptions	協助督導屬員執行基本物業管理服務及客戶服務工作、接待客戶，處理日常查詢及投訴，處理文書工作，核實事務紀錄及現金賬目，收集資料作保險索償，對管理服務作出人手安排，檢查日常管理工作的安全措施，協助督導屬員應付突發事件，協助舉辦活動等。

職能 範疇	要項	能力單元	編號	學分
<b>EM</b>	<b>物業環境管理</b>			
	環境安全	督導屬員執行建築物環境安全措施	110423L3	3
	危機及緊急事故處理	督導屬員應付危險及緊急事故	110417L3	3
<b>BM</b>	<b>物業維修保養及改善</b>			
	日常和週期維修	提供改善及提升建築物、屋宇設備及設施狀況的初步意見	110461L3	3
	採購及外判	驗收物料及跟進外判維修保養或建造的施工及質素控制	110468L3	2
<b>OS</b>	<b>業戶管理及社區服務</b>			
	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
	業戶會議安排	各類業戶/客戶會議場地人手安排	110483L3	2
	保險及風險管理	收集保險索償資料	110486L3	2
	品質管理	協助執行品質管理程序及認證	110490L3	2
	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

	前期管理及交收	掌握前期管理、視察物業及交收程序及督導屬員執行有關步驟	110501L3	3
	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
<b>FM</b>	<b>關乎物業的設施管理</b>			
	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設施運作、裝配及使用	110528L3	3
	資訊科技應用及智能設施管理	督導下屬執行及應用合適的軟件、應用程式及操作智能設施	110546L3	3
<b>LW</b>	<b>物業應用法律</b>			
	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
	行業法律應用	掌握並應用行業相關的法律知識	110560L3	3
<b>FN</b>	<b>物業財務及資產管理</b>			
	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
<b>HR</b>	<b>物業人力資源管理</b>			
	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
			<b>總學分:</b>	<b>52</b>