



資歷架構
Qualifications
Framework

物業管理業

能力標準說明

第二版

二零二一年十二月

本《能力標準說明》由資歷架構秘書處支援物業管理業行業培訓諮詢委員會開發，版權屬香港特別行政區政府所有。

目錄

	頁數
報告摘要	1 - 1
第一章	物業管理業《能力標準說明》檢討及修訂工作說明及結果
行業背景及發展	1 - 3
物業管理業監管局的成立及發牌條件	1 - 8
物業管理業《能力標準說明》檢討過程及結果	1 - 13
第二章	物業管理業《能力標準說明》第二版
總表	2 - 1
第三章	能力單元列表
「物業環境管理」	3 - 1
「物業維修保養及改善」	3 - 3
「業戶管理及社區服務」	3 - 4
「關乎物業的設施管理」	3 - 6
「物業應用法律」	3 - 8
「物業財務及資產管理」	3 - 9
「物業人力資源管理」	3 - 10
第四章	能力單元內容
4 - 1	
第五章	物業管理業 - 「職業資歷階梯」
總表	5 - 1
各職位工作內容描述與能力要求	5 - 2
各職位與行業相關職稱的參考表	5 - 65

報告摘要

教育統籌局於二零零四年十月為物業管理業成立「行業培訓諮詢委員會」推動物業管理業內之資歷架構，二零零七年十一月正式推出物業管理業《能力標準說明》迄今已超過十年時間。在這十年期間，物業管理業的服務水平不斷提升，無論在法例、科技、設施及環境、人力資源以至客戶的期望及要求等均朝著多元化、專業化的方向發展，加上《物業管理服務條例》於二零二零年八月開始實施，「行業培訓諮詢委員會」需要對物業管理業《能力標準說明》及相關的資歷階梯、職位及工作等作出相應修訂，以符合物業管理行業的發展，為行業的人力資源及培訓提供配合市場需要的指引。

是次檢討及修訂工作分五個階段進行，當中包括參考市場資料、相關法例及文件，並與業界進行聚焦小組討論、諮詢，以問卷及電話訪問收集意見，最後再進行業界諮詢，以確立最終的修訂本。檢討及修訂的結果總結如下：

1. 職能範疇 – 維持 7 個職能範疇，職能範疇的名稱參考《物業管理服務(發牌及其他有關事宜)規例》後略作修訂；
2. 工作要項 – 為配合市場發展及實務工作，需要新增部分要項，部份現有工作要項亦需要作出整合或修訂；有部份要項按種類細分為多於一組的能力單元；連同原有、修訂及新增的要項，合共 36 個要項；
3. 職業資歷階梯 – 是次檢討涵蓋 2016 年推行的先導計劃，檢討 8 個工作範疇，檢討後新增「管理物業的附屬設施服務」工作範疇；而「停車場」工作範疇常與「物業服務」及「物業的保安」重疊，故刪除「停車場」工作範疇，「職業資歷階梯」維持 8 個工作範疇，共設立 37 個崗位(職位)；
4. 職位工作內容及能力要求 – 是次檢討整理所有 37 個工作崗位(職位)的資歷級別及主要工作內容，同時列出該職位的能力要求及總學分，可供業界參考；

5. 職位名稱與行業相應職稱 – 是次修訂制訂了《物業管理業 - 「職業資歷階段」與行業相應職稱的參考表》，表中列出普遍相應的職位名稱，供各機構作出參考；
6. 能力單元 – 是次檢討及修訂能力單元的重點，有以下各項：
- 按新增工作要項增加相應的能力單元，8 個新增要項合共增加 37 個能力單元；
 - 按需要整合或分拆能力單元，其中兩個要項各分拆兩組能力單元，合共增加 9 個能力單元；
 - 在原有要項按需要增加其他級別的能力單元，合共增加 13 個能力單元；
 - 修改能力單元學分，將學分按內容及需要修訂為 1、2、3、6；
 - 這次修訂參考了其他行業的《能力標準說明》，會引用一些共通字詞；至於部份相關的「能力單元」，本修訂版同時會列出保安服務業或樹藝及園藝業《能力標準說明》中適用的「能力單元」以供參考；
 - 這次修訂的能力表現要求，將分兩部份呈現，所有能力的表現要求第一項屬於對知識或技能的認知；其次的項目均屬於執行的能力，利用知識和能力以執行及實踐實務工作；
 - 評核指引方面，第一項是評核對知識技能的認知，其餘項目則評核應用知識及執行工作的能力；
 - 是次修訂「能力單元」，合共新增了 59 個能力單元，連同刪減及修訂了原有的「能力單元」，物業管理業的 7 個職能範疇下共分 36 個要項，合共 194 個「能力單元」。

物業管理業《能力標準說明》檢討及修訂工作，內容涵蓋最新的行業發展需要及能力要求，並因應最新的法例作出更新及修訂，務求令業界及培訓機構規劃人力

資源及培訓課程時有更詳盡的指引，同時亦包容其他行業的能力及資料，增加互相參考的價值，持續提昇物業管理業的人材發展。

第一章

物業管理業《能力標準說明》檢討及修訂工作說明及結果

前言

教育統籌局於二零零四年十月為物業管理業成立「行業培訓諮詢委員會」推動物業管理業內之資歷架構，二零零七年十一月正式推出物業管理業《能力標準說明》第一版(二零零九年五月作出修訂)，迄今已超過十年時間。在這十年期間，物業管理業的服務水平不斷提升，無論在法例、科技、設施及環境、人力資源以至客戶的期望及要求等均朝著多元化、專業化的方向發展，故此「行業培訓諮詢委員會」需要對物業管理業《能力標準說明》及相關的資歷階梯、職位及工作等作出相應修訂，以符合物業管理行業的發展，為行業的人力資源及培訓提供配合市場需要的指引。

A. 行業背景及發展

香港自 60 年代起，大量的多層建築物落成，政府及私人發展商興建大型的住宅屋苑；隨著經濟發展及社會的進步，不同類型的商業樓宇、商場、消費及休憩場所、公共空間、政府及社區設施等均加速物業管理行業的發展。自政府於 1993 年修改《多層大廈(業主法團)條例》，改為《建築物管理條例》，並由民政事務局(前民政司)大力推動私人建築物的管理，增加市民對物業管理服務的關注及參與，亦大大提升市民對物業管理服務的期望，所以物業管理業必須朝向更專業的方向發展，提升服務質素。

二零一八年發表由香港房屋經理學會與香港大學進行一個關於物業管理專業與房屋宜居性關係的研究¹，房屋管理包括工程技術管理、財務管理、社會管理及業戶管理等質素水平，均會影房屋的宜居性，包括房屋質素、自然(實體)環境質素及

¹ The Hong Kong Institute of Housing (2018). Livability of Large Housing Estates in Hong Kong: Contribution of the Housing Management Profession. HK: Hong Kong Institute of Housing.

社會環境質素；房屋經理作為屋苑管理者，對提升屋苑的自然(實體)環境及社會環境非常重要，必須具備以下的專業知識或能力：

- 法律知識及法律工具；
- 財務、審計及資產管理、維修保養及屋宇設備工程等知識，能有效地與相關範疇的專業人士作出具體溝通、工作安排並能有效解決屋苑運作的問題；
- 溝通及調解技巧以解決業戶糾紛、向業戶解釋工程資訊、會議決議的理據等；
- 建立社區關係的能力及技巧，以改善社會環境、建立和諧社區關係。

除理解物業管理專業人員需要具備的知識及技巧外，以下將會從法例、樓宇設計及科技應用、可持續發展概念以及客戶期望各方面分析過去 10 年物業管理行業的發展。

1. 法例

隨著經濟發展及生活水平的提升，市民對樓宇安全、環境保護、節約能源、以致對物業管理服的專業水平均有新的期望，政府及專業團體亦希望改善市民的生活及工作環境，故此近 10 年已經通過或修訂大量的法例，以提升樓宇安全及管理質素。

其中《建築物管理條例》香港法例 344 章曾作出多次修訂，例如 2011 年生效的《建築物管理(第三者風險保險)規例》；此外 2016 年通過《物業管理服務條例》香港法例 626 章，訂立物業管理公司及從業員的發牌制度；物業管理業監管局建議的附屬法例重點，包括 7 類物業管理服務²，包括：

- 關乎物業的一般管理服務

² 物業管理業監管局 [Online] Available from: <https://www.pmsa.org.hk/tc/press-release-tc/物業管理業監管局擬將提交發牌制度的附屬法例/>

- 物業處所的環境的管理
- 物業的維修、保養及改善
- 物業的財務及資產管理
- 物業的設施管理
- 物業管理所涉及的人員的人力資源管理
- 物業管理的法律服務

該 7 類物業管理服務與物業管理業《能力標準說明》及相關資歷階梯互相配合，以提升管理公司及從業員的專業地位。

除物業管理業直接相關的法例外，有更多的法例與執行物業管理服務息息相關。

與物業處所的環境的管理相關的，例如：廢物處置(都市固體廢物收費)條例，預算於 2020 年落實推行，物業管理業界對減廢的推動及收費的行政安排必須緊貼法例要求。

對於物業的維修、保養及改善，以及設施管理，近年有更多相關法例的修訂，以提升樓宇安全及維修質素，例如：2010 年 12 月按《建築物(小型工程)規例》香港法例 123N 章實施的小型工程監管制度、2012 年 6 月開始全面實施的《建築物(檢驗及修葺)規例》香港法例 123P 章而推出的強制驗樓及強制驗窗計劃、2012 年 7 月《升降機及自動電梯條例》香港法例 618 章取代 327 章《升降機及自動電梯(安全)條例》、2012 年 9 月實施的《建築物能源效益條例》香港法例 610 章等等法例，進一步提升樓宇的安全及設施效益，管理業界也必須作出相應的計劃及工作。

對於人力資源管理方面，最重要的要算是 2011 年 5 月 1 日開始生效的法定

最低工資，按《最低工資條例》香港法例 608 章，對前線的保安員、客戶服務助理及清潔員工等影響最大，物業管理公司及主管職員於人力資源調配及財務管理上必須作出相應安排。《能力標準說明》必須涵蓋相關的能力，以配合市場需要。

對於業戶及客戶服務方面，1996 年 12 月正式生效的《個人資料(私隱)條例》香港法例 486 章，亦於 2012 年作出修訂，個人資料私隱專員公署發出《物業管理指引》(2016 年 8 月修訂版)、《身份證號及其他身份代號實務守則》(2016 年 4 月)等，對保障客戶資料及私隱有更嚴格要求，物業管理從業員必須理解最新的法例要求及實務指引，才能有效提供專業的管理服務。

2. 樓宇設計及科技應用

隨著市民生活水平的提高、建築技術及科技的發展，現今樓宇的設計不單只考慮空間的使用及效率，同時會考慮與人的互動及可持續發展的概念，所以現今的私營住宅苑屋苑(不論規模大小)均會設有會所設施及綠化園林，設計均盡量採用環保物料，以求減少碳足印；配合智能科技的發展，樓宇設施多配合樓宇自動管理系統運作，以提升效率及保安質素，例如採用建築資訊模擬(Building Information Modeling)來儲存樓宇的設計及數據、監管各設施系統的運作、監測數據以評估狀、制定保養維修計劃、財務計劃及監管、維修檢查報告及跟進等，以提升設施的使用率、效能及生命週期。

此外，保安系統的應用，採購及付費系統、顧客關係管理系統、智能家居、通訊及溝通軟件或應用程式的應用，均大大改變了過往的物業管理的管理模式，所以無論在一般管理服務、環境管理、樓宇維修保養改善、設施管

理、人力資源管理、職業安全管理等，所以《能力標準說明》必須涵蓋最新及適合現代科技需要的能力。

3. 可持續發展概念

市民對環境保護及可持續發展的概念日益重視，對減少廢物、減少碳排放、增加綠化空間、改善空氣質素等有更高的要求，為確保樓宇及社區可持續地發展，物業管理業界可帶動市民大眾及社區作出正面的行動，所以從業員必須擁有相關的知識和能力，以擔當可持續發展的推動者。

近年多宗塌樹意外導致人命傷亡，市民對樹木保育的意識日益增強，加上對綠化空間及改善空氣質素的期望，令業界必須加強對樹木及園林管理、園藝設計及保育等相關的專業知識。

4. 客戶期望

客戶對專業物業管理服務的期望與日俱增，例如客戶的服務態度、工作效率、專業技術及知識、溝通技巧、語文能力等；在資訊及社交媒體充斥的時代，客戶對私隱的保障更為重視，所以從業員必須對客戶及資訊管理、設施、法例、環境、財務及樓宇維修擁有充份的認識；從業員必須提升客戶服務的技巧，以同理心理解客戶的需要，從而為客戶與物業管理公司達至雙贏。

5. 行業專業化

社會經濟及生活水平改善、市民學歷及知識水平提升，令香港市民對物業管理服務的質素及專業水平有不少的期望，物業管理業監管局的成立亦針

對提升業界的專水平而作出一系列的監管制度。要令行業專業化，需要有以下不同團體及因素的配合³：

- 教育機構及物管公司開辦專業培訓課程，提高從業員知識水平及增加專業人員數目；
- 政府立法確立物業管理服務的專業地位、規管專業水平；
- 專業團體制定專業守則，提升專業水平，向政府及公眾提供專業意見，提升公眾對物業管理專業的認同；
- 從業員恪守專業操守、倫理及道德，與時並進，不斷自我增值，提升專業知識及服務水平，保持專業精神，為客戶提供專業意見及服務；
- 業戶需尊重物業管理公司及從業員的專業意見，並考慮所有業戶共同利益，不能以私利為先，需遵守法規及管理守則；
- 公眾需認同物業管理為專業服務，認同樓宇需要專業人士管理，為行業發展及對從業員的期望提出意見。

B. 物業管理業監管局的成立及發牌條件

根據《物業管理服務條例》香港法例 626 章，物業管理業監管局(監管局)於 2016 年 12 月成立，透過發牌制度規管提供物業管理服務的公司及從業員，並推展物業管理業的專業化及優質化，發牌要求於 2020 年 8 月 1 日正式執行。

《物業管理服務條例》附表一訂明物業管理服務有以下 7 個服務類別⁴，凡提供多於一個類別服務的業務實體便需要持有物業管理公司牌照。

³ 何慧敏 黃溢能(2018). “專業物業管理發展的關鍵”. «香港民生發展:歷史與地緣政治及經濟» 論壇. 香港: 珠海學院. 二零一八年三月二十四日.

⁴ 物業管理業監管局網頁-發牌:物業管理服務 [Online] available from: <https://www.pmsa.org.hk/tc/licensing-regime/property-management-practitioner-licence/criteria/#manageExp>



上述 7 項物業服務類別的詳情如下：

1. 關乎物業的一般管理服務

按大廈公契為業主、住戶、租戶、用戶或訪客所提供與物業管理有關的一般服務（第 2 至 7 類別的物業管理服務除外）。包括協助業主委員會、管理委員會及業主舉行會議；提交工作報告；處理及跟進查詢及投訴等工作。

2. 物業處所環境的管理

物業環境的清潔、衛生、園景或安全服務。包括清理廢物、植物及淤塞物；垃圾棄置安排；滅蚊、除蟲；植物修剪、護理及更換；保安服務等工作。

3. 物業的維修、保養及改善

物業（包括結構及屋宇裝備）的修葺、更換、保養或改善服務。例如通風、供水及排水、空氣調節、電梯、電力、消防裝置的修葺、更換、保養和維修；維護建築物和護土牆的結構安全等工作。

4. 關乎物業的財務及資產管理

與物業有關的財政預算、財務管理、帳目管理或資產管理服務。包括擬備管理帳目，如大廈收支明細表、資產負債表、財政預算、核數師報告和計算承辦服務合約所需金額及特殊帳目收支等工作。

5. 關乎物業的設施管理

管理物業的附屬設施服務（第 3 類別的物業管理服務除外）。包括會所、停車場、污水處理和主要發電設備等附屬設施的管理等工作。

6. 關乎物業管理所涉的人員的人力資源管理

關於業主或業主組織就提供物業管理服務聘用的個人的人力資源管理服務。包括人手編排和調配、員工聘用和解僱、勞工保險的安排等工作。

7. 關乎物業管理的法律服務

法律服務，泛指就與第 1 至 6 類別的物業管理服務提供法律方面的資訊及意見（由律師或大律師在執業過程中所提供的服務，或其僱用的任何人為推展該過程而提供的服務除外）。例如：為審裁聆訊準備有關文件及出席聆訊等工作。

根據監管局對公司牌照及從業員牌照的發牌條件⁵，凡提供多於一個類別的物業管理服務的業務實體便須要持有公司牌照，公司必須有一名有實際控制該公司所提供的物業管理服務的持牌物業管理人（第 1 級）；公司必須按物業單位數目

⁵ 物業管理業監管局網頁-發牌制度 [Online] available from: <https://www.pmsa.org.hk/tc/licensing-regime/property-management-practitioner-licence/criteria/#manageExp>

聘用足夠全職的持牌物業管理人，比例為每 3,000 個單位或以下須聘用至少一名持牌物業管理人（第 1 級），以及每 1,500 個單位或以下須聘用至少一名持牌物業管理人（第 2 級）。按 2020 年 9 月 5 日房屋經理註冊管理局紀錄⁶，共有 1614 名註冊專業房屋經理；據 2016 年香港物業管理公司協會聯同英國特許房屋經理學會亞太分會、香港房屋經理學會及房屋經理註冊管理局委託城市大學進行的一項調查⁷，為符合《長遠房屋策略》的建屋預測，預計由 2016 年至 2025 年間，需要增加分別 525 名第 1 級和 1289 名第 2 級牌照持牌物業管理人，佔當時從業員人數約 20%。市場對專業物業管理從業員的需求只會持續增加。

物業管理人(第 1 級)牌照的申請條件如下：

物業管理人 (第 1 級) 牌照	途徑一	途徑二
學歷或其他資歷	監管局指明的物業管理學士或以上的學位，或同等學歷	其他學士或以上的學位，或同等學歷，或監管局認為可接受的資歷
物業管理工作經驗	在緊接提交申請前的六年內具有最少三年工作經驗	在緊接提交申請前的八年內具備最少五年工作經驗
專業資格	監管局認可的專業團體的會員	

⁶ 房屋經理註冊管理局網頁-註冊紀錄冊[Online] available from: <http://www.hmregistration.org.hk/zh-hant/the-register>

⁷ 明報 2016 年 10 月 13 日.《物管業調查:10 年需增 2 成人手》香港:明報 A10 [Online] available from: <https://www.housing.org.hk/files/module/publication/262/0/link/14763416272161.pdf>

物業管理人(第 2 級)牌照的申請條件如下:

物業管理人 (第 2 級)牌 照	途徑一	途徑二	途徑三
學歷或其他資 歷	監管局指明的物業管理 副學士學位、文憑或以 上的學歷，或同等學歷	學士或以上的學位，或 同等學歷	其他副學士學位、文憑 或以上的學歷，或同等 學歷，或監管局認為可 接受的資歷
物業管理工作 經驗	在緊接提交申請前的五年內具有最少兩年工作經 驗；或在緊接提交申請前的四年內具備最少一年工 作經驗[須由一名持牌物管人(第 1 級)監督]		在緊接提交申請前的八 年內具備最少四年工作 經驗

其中對「指明的物業管理學士」、「指明的物業管理副學士、文憑」、「可接受的資歷」、「工作經驗」、「專業團體的會員」均作出指定要求，詳情可參考物業管理業監管局網頁

<https://www.pmsa.org.hk/tc/licensing-regime/property-management-practitioner-licence/criteria/>

物業管理業監管局對於發牌，於 2020 年 8 月 1 日正式生效，並設有 3 年的過渡期，期間讓從業員可申請臨時牌照，臨時牌照持有人需於三年內，完成監管局的指明課程，課程涵蓋物業管理法例及守則、物業管理知識、樓宇優化及維修工程、管理和溝通技巧，完成最少 120 小時(第 1 級)或最少 80 小時(第 2 級)課程，便可申請正式牌照而毋須符合有關學歷及 / 或專業資格準則。

透過發牌制度，一方面可規管物業管理公司提供服務的專業水平，建立專業地位，另一方面可提升從業員的專業知識及操守。

物業管理服務業《能力標準說明》的修訂，內容配合最新的《物業管理服務條例》，能夠涵蓋物業管理經理或監督職位從業員所必須具備的知識及能力標準，令物業管理服務業的課程能夠培訓合適的專業人材，提升整體物業管理的服務質素，對社會及經濟發展作長遠及持續的貢獻。

C. 物業管理業《能力標準說明》檢討過程及結果

資歷架構及物業管理業「行業培訓諮詢委員會」自 2007 年 11 月推出物業管理業《能力標準說明》第一版，至今超過 13 年，所以是次修訂除必須配合法例的修訂外，同時必須顧及社會及科技的發展、客戶或業戶的要求及期望、設施及服務類別的增加或轉型、物業環境及風險的增加等，現今管理服務的工作內容、工作實務流程等均因應各項因素而作出很大程度的改變，為配合業界的實際需要，是次檢討及修訂工作分以下階段進行：

階段	工作項目	方法
第一階段	<ul style="list-style-type: none"> - 確定物業管理業職位名稱 - 確定主要能力範疇 	<ul style="list-style-type: none"> - 參考市場、業界、資歷架構相關資料、《物業管理業「職業資歷階梯」發展試點項目》建議 - 2019 年 6 月向各物業管理公司發出問卷，收集意見，共收回 27 間管理公司意見 - 諮詢業界專業人士
第二階段	<ul style="list-style-type: none"> - 檢討職能範疇及要項 - 檢討物業 	<ul style="list-style-type: none"> - 參考其他專業團體職能、市場職位及要求、物業管理業相關法例及文

		<p>件、其他行業的《能力標準說明》</p> <ul style="list-style-type: none"> - 於 2019 年 7 月至 10 月期間舉辦 4 次資聚焦小組，按以下 4 個重點討論職能範疇及其要項、職業資歷階梯、職位及職稱及各職位的工作內容： <ul style="list-style-type: none"> (1) 整體意見 (2) 人力資源 (3) 各項實務管理 (4) 設施管理 <p>合共 15 間公司或機構或團體參與並提供意見</p>
<p>第三階段</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 檢討、修訂或增刪能力標準 	<ul style="list-style-type: none"> - 參考市場職位及要求、物業管理業相關法例及文件、其他行業的《能力標準說明》 - 原定為以訪問及面談收集意見，但因疫情改為於 2020 年 5 月至 6 月期間以電話訪談及問卷方式以收物業管理業機構及專業團體收集以下兩份修訂稿的意見： <ul style="list-style-type: none"> (1) 物業管理業《能力標準說明》總表 (2) 職業資歷階梯下各職級的 <能力單元> 內容 <p>結果 11 間機構或團體提供意見</p>

第四階段	- 整理《能力標準說明》文本	- 整合並總結相關資料及意見，制訂物業管理業《能力標準說明》第二版草擬本以作廣泛諮詢
第五階段	- 業界廣泛諮詢 - 香港學術及職業資歷評審局評審 - 更新過往資歷認可能力單元組合	- 於 2021 年 6 月至 7 月期間進行業界廣泛諮詢，並經香港學術及職業資歷評審局評審，參考相關意見後正式完成報告及更新能力單元組合

上述每一階段完成收集意見及整理後，建議及檢討結果均於物業管理業行業培訓諮詢委員會討論及議決，方進入下一階段的工作。

經過 5 個階段的檢討工作後，物業管理業《能力標準說明》、「職業資歷階梯」均會作出修訂，以下將對檢討及修訂的結果作出總結：

1. 職能範疇

物業管理業的職能範疇，經檢討後，原有的 7 個職能範疇不需要改變，但因應《物業管理服務條例》訂定的 7 項物業服務類別，故此個別職能範疇的名稱將略作修訂：

原有職能範疇名稱	修訂之職能範疇名稱
環境管理	物業環境管理
建築物維修保養	物業維修保養及改善
業戶管理及社區服務	業戶管理及社區服務(維持不變)

設施管理	關乎物業的設施管理
應用法律	物業應用法律
財務及資產管理	物業財務及資產管理
人力資源管理	物業人力資源管理

參照物業管理業監管局及《物業管理服務(發牌及其他有關事宜)規例》中訂明物業管理服務類別「5: 關乎物業的設施管理」, 指出範圍屬於管理物業的附屬設施服務, 而並非一般市場的設施管理服務, 因此上述「關乎物業的設施管理」職能範疇為管理物業的附屬設施。

2. 職能範疇下的工作要項

檢討 7 個職能範疇下的工作要項, 經收集意見及資料後, 部份要項需要作出整合或修訂, 以配合市場發展及實務工作, 同時亦需要新增部份要項, 務求培訓機構能增加培訓從業員相關的知識, 提升整體行業的服務質素。例如物業環境管理方面, 需要增加從業員對危機管理、樹木護養、環境保護及外判管理的知識; 部份要項中按種類分拆為另一組的能力單元; 例如物業財務及資產管理的日常開支要項, 分為兩組; 物業設施管理方面, 空間及場地的管理、智能設施及資訊科技的應用亦非常重要, 故需要新增要項, 是次修訂共新增了 8 個要項。

各職能範疇的新增要項簡列如下:

物業環境管理	關乎物業的設施管理	物業應用法律	物業財務及資產管理
環境保護	空間及場地管理	行業法律應用	採購及招標
外判管理	資訊科技應用及智能設施管理	牌照制度	庫存管理

此外，在人力資源管理職能範疇內，其中的要項「客戶服務及社區關係」，按能力要求及內容，比較接近「業戶管理及社區關係」的職能範疇，所以這次修訂將這要項轉到「業戶管理及社區關係」之下。

連同原有、修訂及新增的要項，合共 36 個要項。新增及修訂後的職能範疇及要項總表見下頁。

職能範疇及要項

(1) 物業環境管理	(2) 物業維修保養及改善	(3) 業戶管理及社區服務	(4) 關乎物業的設施管理	(5) 物業應用法律	(6) 物業財務及資產管理	(7) 物業人力資源管理
(A) 保安管理及服務	(A) 日常和週期維修	(A) 業戶服務及聯繫	(A) 會所及文娛康樂設施	(A) 政府及司法制度	(A) 日常收支	(A) 人力策劃、招聘、培訓
(B) 危機及緊急事故處理	(B) 改善及提升系統設備	(B) 事務報告及紀錄	(B) 商場、工商廈及其他類型場所	(B) 合約處理	(B) 資產及財務監控及管理	(B) 團隊合作及領導能力
(C) 環境安全	(C) 採購及外判	(C) 業戶會議安排	(C) 車場及卸貨區	(C) 行業法律應用	(C) 採購及招標	(C) 工作安全與健康
(D) 環境整潔		(D) 保險及風險管理	(D) 空間及場地管理	(D) 牌照制度	(D) 庫存管理	
(E) 樹木園藝美化、栽種及護理		(E) 品質管理	(E) 資訊科技應用及智能設施管理			
(F) 停車場及私家路管制		(F) 商場、文康及社區活動				
(G) 環境保護		(G) 前期管理及交收				
(H) 外判管理		(H) 租賃				
		(I) 客戶服務及社區關係				

3. 職業資歷階梯

物業管理業「職業資歷階梯」先導計劃於 2016 年推行，為業界整理出 8 大工作範疇的進階路徑及共 35 個主要崗位(職位)，並詳細列出每個工作崗位(職位)的能力要求，階梯能夠為行業建構進階路徑，可進一步提升行業的整體培訓質素及促進人力資源發展。

是次檢討包括修訂及新增部份工作範疇及職位，修訂後的職業資歷階梯詳見後頁，修訂的重點如下：

(i) 新增「管理物業的附屬設施服務」工作範疇

由於物業發展日趨多元化，屋苑的附屬設施、會所等成為重要原素，物業管理業職能範疇亦包括物業設施管理，《物業管理服務(發牌及其他有關事宜)規例》服務類別包括「關乎物業的設施管理」，範疇為管理物業的附屬設施，因此新增「管理物業的附屬設施服務」「職業資歷階梯」，共 5 個職位。其中「客戶服務助理」的職能及工作內容與「物業服務」的「客戶服務助理」相同，故兩者將採用相同的職位名稱、工作內容及能力要求。

(ii) 刪除「停車場」工作範疇

由於物業管理服務業所管理的停車場，大部份均屬於物業的附屬設施，工作範圍通常與「物業服務」及「物業的保安」重疊，甚至互相調動，經檢討市場實況後，並不需要獨立開設停車場的工

作範疇。停車場的實務工作，將由「物業服務」及「物業的保安」
崗位(職位)涵蓋。

經修訂後物業管理業 - 「職業資歷階梯」維持 8 個工作範疇，共設立 37
個崗位(職位)。

物業管理業-職業資歷階梯

功能 級別	(1) 物業服務	(2) 物業的清潔	(3) 物業的保安	(4) 物業的園藝	(5) 物業的工程/ 保養	(6) 會所	(7) 租賃	(8) 管理物業的附 屬設施服務
第 7 級	高級行政 人員	/	/	/	/	/	/	/
第 6 級	總物業經理	/	/	/	總工程/保養 經理	/	/	總設施經理
第 5 級	物業經理	/	保安運營 經理	/	工程/保養 經理	會所經理	租賃行政 經理	設施經理
第 4 級	物業主任	清潔督導 主任	保安主任	園藝主任	工程/保養主 任	會所主任	租賃行政 主任	設施主任
第 3 級	物業服務 助理	清潔科文	大廈主管	園藝科文	工程科文	高級會所 助理	租賃行政 助理	設施主管
第 2 級	客戶服務 助理	高級清潔員	高級物業/ 停車場 管理員	高級花王	技術員	會所助理	/	客戶服務 助理 (設施管理)
第 1 級	/	清潔員	物業/停車場 管理員	花王	技工	/	/	/

註: 個別相應職稱請參閱 第四章《物業管理業 - 「職業資歷階梯」與行業相應職稱的參考表》

4. 各職位工作內容與能力要求

是次檢討工作包括整體修訂及整合「職業資歷階梯」、職位工作內容與能力要求，務求各項目互相配合，為業界提供充足的資料作持續發展。

參考物業管理業「職業資歷階梯」先導計劃及經收集意見後，整理所有37個工作崗位(職位)的資歷級別及主要工作內容，同時列出該職位的能力要求及總學分，培訓機構及物業管理服務機構均可按實際需要以此作為參考。

《物業管理業 – 各職位工作內容描述及能力要求》請參考第三章。

5. 職位名稱與行業相應職稱的參考表

在市場上提供物業管理服務的機構非常多元化，無論規模、組織架構、營運策略及目標各有不同，所以在不同機構的崗位或職位名稱、分工及工作內容都會有差異。這次對職業資歷階梯的檢討及修訂，考慮到上述的差異，故制訂《物業管理業 – 「職業資歷階梯」與行業相應職稱的參考表》，表中列出普遍相應的職位名稱，供各機構作出參考。

業界可因應實際及具體崗位(職位)的工作內容，以及能力要求，再訂定各職位的資歷要求，方便機構制訂長遠的人力資源規劃、內部培訓及發展的計劃。

《物業管理業 – 「職業資歷階梯」與行業相應職稱的參考表》請參考第四章。

6. 能力單元

各職能範疇之下的要項，再按級別及內容分為不同的「能力單元」，經收集意見後，是次修訂按市場發展及實務需要，作出以下不同的修訂。

(i) 按新增要項增加能力單元

根據行業發展的趨勢及實務需要，其中 4 個職能範疇需要各增加 2 個要項，在各個要項下按級別的需要新增能力單元，結果合共增加 37 個能力單元。

(ii) 按內容整合或分拆不同的能力單元

因應行業的轉變及實際工作需要，及部份新增能力單元，故原有的單元會因應內容而作出整合或分拆。例如「會所及文娛康樂設施」因實務需要，分為兩組能力單元，一組集中處理設施的能力，另一組集中於客戶聯絡及管理的工作；「日常收支」的要項亦分為兩組，一組為處理日常收支，另一組為追收欠款的工作；這兩組修訂合共新增 9 個能力單元。

此外，「物業環境管理」範疇新增「環境保護」要項，故原來的要項「建築物私家路管制及環境管理」便需要修訂為「停車場及私家路管制」。

(iii) 原有的要項增加其他級別的能力單元

隨著物業管理服務的發展，部份工作更需要提升知識及能力，特別是較高層次的能力，對規劃機構的發展策略較為重要，故部份要項增加第 6 級或第 7 級的能力單元，例如「危機及緊急事故處」、「採購及外判」、「改善及提升系統設備」、「品質管理」等，合共增加 13 個能力單元。

(iv) 修改原有能力單元的學分

原有的能力單元學分分別為 1、1.5、3、6、9，經檢討後，因應內容及實際需要，將學分修訂為 1、2、3、6。

(v) 修改原有能力單元的 능력要求

經檢討後，因應法例、社會、科技及客戶的需要，各能力要求均需要作出修改，以配合行業的發展。

物業管理服務涵蓋的工作範圍非常廣泛，包括環境管理、維修保養、業戶及社區服務、設施、法律、財務及人力資源管理等。物業環境管理範疇當中設有保安管理、樹木園藝或建築物維修保養的職能範疇或要項，這些範疇可屬於一個獨立的專門行業，但兩者涵蓋的範圍有所不同。

保安服務業、樹藝及園藝業均出版了該行業的《能力標準說明》，但範圍及工作重點均與物業管理業不同。例如保安護衛服務涵蓋不同種類的保安工作，如人身保護或押運，但物業管理的保安只

處理物業範圍內的保安工作；園藝方面，物業若需要處理專業的樹木護養、種植或移除的工作，會委託專業的樹藝及園藝公司處理。至於「能力單元」的能力要求亦有所不同，例如「緊急事故應變」能力，保安服務業集中關注保安部門或保安員工的應變能力，但物業管理服務業中，物業服務或工程部員工均需要「緊急事故應變能力」，所以不能直接採用其他行業的「能力單元」。

但這次修訂參考了其他行業的《能力標準說明》，會引用些共通字詞；例如：以「護衛」取代「保安」。

保安管理及服務要項中，能力單元《PMZZEM101A 執行日常護衛服務》將被取消，因為所有入職擔任物業保安工作的員工，根據香港法例第 460 章《保安及護衛服務條例》規定，必須完成不少於 16 小時的認可課程，並申領保安人員許可證方可擔任此項工作。故此將能力級別一級的單元取消，改為參照《保安服務業》能力單元 107753L1。

(vi) 能力表現要求及評核指引

這次修訂的能力表現要求，將分兩部份呈現，所有能力的表現要求第一項屬於對知識或技能的認知，由第一級的「知道」、「懂得」逐步提升至「理解」、「掌握」以至「熟悉」、「通曉」、「精通」、「整合」、「研究」及「綜合分析」；次的項目均屬於執行的能力，利用知識和能力以執行及實踐實務工作。

評核指引方面，第一項是評核對知識技能的認知，其餘項目則評核應用知識及執行工作的能力。

原有「能力單元」共 137 個。總結是次修訂，合共新增了 58 個能力單元、刪減 1 個能力單元及修訂了原有 136 個「能力單元」。是次修訂物業管理業的 7 個職能範疇下共分 36 個要項，合共 194 個「能力單元」。內容涵蓋最新的行業發展需要及能力要求，並因應最新的法例修訂，令業界及培訓機構規劃人力資源及培訓課程時有更詳盡的指引，同時亦包容其他行業的能力，增加互相參考的價值，持續提昇物業管理業的人材發展。

第二章

物業管理業《能力標準說明》第二版

更新的物業管理業《能力標準說明》總表

□ 代表新增的要項 / 能力單元

(1) 職能範疇 – 物業環境管理 EM

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6
保安全管理及服務	直接採用 «保安服務業» 能力單元 107753L1	執行護衛監察及實務 工作 110410L2 學分：2	督導保安護衛人員執 行保安護衛監察及評 估風險工作 110411L3 學分：3	執行保安實務及風險 管理及改善計劃 110412L4 學分：6	制訂及管理保安實務 及風險安全管理的改 善工作 110413L5 學分：6	策劃及設立保安服務 架構並持續改善公司 所提供的保安服務 110414L6 學分：6
危機及緊急事故	認識緊急事故 110415L1 學分：2	按指示執行應付緊急 事故步驟 110416L2 學分：2	督導屬員應付危險及 緊急事故 110417L3 學分：3	管理危機及應付緊急 事故 110418L4 學分：3	制訂及檢討危機管理 及緊急事故應變措施 110419L5 學分：6	策劃及持續改善危機 管理政策 110420L6 學分：6
環境安全	認識建築物環境安全 知識 110421L1 學分：1	執行建築物環境安全 措施 110422L2 學分：2	督導屬員執行建築物 環境安全措施 110423L3 學分：3	訓練屬員執行環境安 全措施及推廣建築物 環境安全意識 110424L4 學分：3	制訂及維持有效的環 境安全措施 110425L5 學分：6	策劃及持續改善環境 安全政策 110426L6 學分：6
環境整潔	執行基本清潔、處理 垃圾及滅蟲工作 110427L1 學分：1	執行環境整潔、滅蟲 工作及安全措施 110428L2 學分：1	督導屬員執行環境整 潔、滅蟲、傳染病預 防工作及安全措施 110429L3 學分：3	監察及改善環境整潔 狀況及風險管理 110430L4 學分：3	統籌整體環境整潔及 風險管理工作 110431L5 學分：3	

(1) 職能範疇 – 物業環境管理 EM (續)

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6
樹木園藝美化、栽種及護理	執行基本植物栽培園藝工作 110432L1 學分：1	執行各類植物栽培、園藝美化、保育、安全及記錄工作 110433L2 學分：2	督導屬員執行各類樹木及園藝美化、護養、安全及記錄工作 110434L3 學分：3	監察園藝、樹木護養、安全及管理工作 110435L4 學分：6	統籌及規劃整體園藝及樹木護養、安全及管理工作 110436L5 學分：6	
停車場及私家路管制	執行停車場及私家路日常工作 110437L1 學分：1	執行停車場及私家路管制工作 110438L2 學分：1	督導屬員執行停車場及私家路管制工作 110439L3 學分：2	監察及管理停車場及私家路管制及改善狀況 110440L4 學分：3	統籌整體停車場及私家路管制及改善工作 110441L5 學分：3	
環境保護		執行環境保護工作 110442L2 學分：1	督導屬員執行環境保護工作 110443L3 學分：2	監察及管理環境保護及改善狀況 110444L4 學分：3	統籌整體環境保護及改善工作管理 110445L5 學分：3	規劃環境保護及管理政策 110446L6 學分：6
外判管理		查察及跟進服務承辦商服務程序及狀況 110447L2 學分：2	督導服務承辦商執行合約及服務承諾 110448L3 學分：2	執行服務承辦商管理及監察服務質素 110449L4 學分：3	規劃外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃 110450L5 學分：6	策劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策 110451L6 學分：6

EM 學分	EM 級別 1 總學分: 6 (舊學分:7.5)	EM 級別 2 總學分: 13 (舊學分:8.5)	EM 級別 3 總學分: 21 (舊學分:13.5)	EM 級別 4 總學分: 30 (舊學分:16.5)	EM 級別 5 總學分: 39 (舊學分:30)	EM 級別 6 總學分: 30 (舊學分:12)
-------	--------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

(2) 職能範疇 – 物業維修保養及改善 BM

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
日常和週期維修	呈報物業範圍內出現的損壞及不正常狀況、及跟進維修單 110452L1 學分：2	執行一般水電設施維修保養工作 110453L2 學分：2	組織及查察建築物、屋宇設備及設施維修保養工作 110456L3 學分：3	管理建築物、屋宇設備及設施維修保養實務 110457L4 學分：6	制訂及管理建築物、屋宇設備及設施維修保養的工作 110458L5 學分：6	策劃建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理 110459L6 學分：6	
		執行一般木、鐵器設施維修保養工作 110454L2 學分：2					
		執行一般水泥設施維修保養工作 110455L2 學分：2					
改善及提升系統設備		收集建築物、屋宇設備及設施改善及提升的基礎資料 110460L2 學分：2	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 學分：3	推行建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃 110462L4 學分：6	制訂和推行建築物、屋宇設備及設施整體改善/提升和能源效益提升的可行計劃 110463L5 學分：6	策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升 110464L6 學分：6	策略性發展建築物、屋宇設備及設施及其可持續性，策劃市場及基準分析 110465L7 學分：6

(2) 職能範疇 – 物業維修保養及改善 BM (續)

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
採購及外判	按指示配合承辦商進行維修保養或建造的施工 110466L1 學分：1	按指示購買物料及配合外判維修保養或建造工作的進行 110467L2 學分：2	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 學分：2	管理採購、外判維修保養或建造的施工及質素 110469L4 學分：3	制訂及統籌採購、外判維修保養或建造的工作及質素管理 110470L5 學分：6	策劃採購、外判維修保養或建造工作、評核的制度及質素管理 110471L6 學分：6	

BM 學分	BM 級別 1 總學分: 3 (舊學分: 3)	BM 級別 2 總學分: 10 (舊學分: 7.5)	BM 級別 3 總學分: 8 (舊學分: 7.5)	BM 級別 4 總學分: 15 (舊學分: 18)	BM 級別 5 總學分: 18 (舊學分: 24)	BM 級別 6 總學分: 18 (舊學分: 9)	BM 級別 7 總學分: 6 (舊學分: 0)
-------	-------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

(3) 職能範疇 - 業戶管理及社區服務 OS

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
業戶服務及聯繫	執行日常前線業戶/ 客戶服務工作 110472L1 學分：1	處理查詢及投訴事 宜 110473L2 學分：1	督導前線業戶/客戶管 理服務工作及安排 110474L3 學分：2	聯繫業戶/客戶以處 理管理工作 110475L4 學分：3	協助業戶/客戶組成 業戶/客戶組織共同 處理管理工作 110476L5 學分：6	代表業戶/客戶對外 聯繫及制訂業戶管 理政策 110477L6 學分：6	為社區發展方針 作策略性的構思 及履行社會責任 110478L7 學分：6
事務報告及紀錄	認識事務報告及紀錄 110479L1 學分：1	書寫事件報 告，記錄事務、文 書收發及存檔 110480L2 學分：1	核實事務紀錄、報告 內容及跟進 110481L3 學分：3	撰寫管理報告及監 督文書紀錄 110482L4 學分：3			
業戶會議安排			各類業戶/客戶會議場 地人手安排 110483L3 學分：2	安排舉行業戶/客戶 會議 110484L4 學分：6	制訂會議常規及主 持會議 110485L5 學分：6		
保險及風險管理			收集保險索償資料 110486L3 學分：2	處理保險索償事宜 110487L4 學分：3	制訂保險範圍及條 文 110488L5 學分：3	制訂風險管理政策 110489L6 學分：6	
品質管理			協助執行品質管理程 序及認證 110490L3 學分：2	執行專業品質管理 及認證 110491L4 學分：3	制訂品質管理程序 及規劃相關認證計 劃 110492L5 學分：6	規劃品質管理標 準、市場分析、基 準分析及客戶期望 分析 110493L6 學分：6	策略性發展品質 管理系統、市場 分析及定位 110494L7 學分：6

(3) 職能範疇 - 業戶管理及社區服務 OS (續)

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
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 學分：1	帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動 110496L3 學分：2	統籌舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作 110497L4 學分：3	制訂商場、文康、社區活動及增值服務計劃 110498L5 學分：6	整體規劃及評估商場、文康、社區活動和增值服務 110499L6 學分：6	
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 學分：2	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 學分：3	安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理 110502L4 學分：6	統籌整體投標、前期管理及交收事宜 110503L5 學分：6	規劃投標、前期管理、交收計劃及草擬公契 110504L6 學分：6	
租賃		執行租賃事宜及租約條文 110505L2 學分：2	督導屬員執行租賃事宜及租約條文 110506L3 學分：3	管理租務事宜及聯繫租戶 110507L4 學分：3	整合租戶組合及租務管理事宜 110508L5 學分：6	評估租務管理水平、規劃租務政策、籌劃市場分析及定位 110509L6 學分：6	
客戶服務及社區關係	執行日常接待客戶職務 110510L1 學分：1	與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係職務 110511L2 學分：1	帶領屬員與客戶溝通及執行客戶服務及社區關係職務 110512L3 學分：2	管理客戶服務、傳媒及社區關係 110513L4 學分：3	制訂客戶服務、推廣社區與業主組織關係管理計劃 110514L5 學分：6	策劃及拓展客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策 110515L6 學分：6	

OS 學分	OS 級別 1 總學分: 3 (舊學分: 4)	OS 級別 2 總學分: 8 (舊學分: 9)	OS 級別 3 總學分: 21 (舊學分: 18)	OS 級別 4 總學分: 30 (舊學分: 36)	OS 級別 5 總學分: 45 (舊學分: 63)	OS 級別 6 總學分: 42 (舊學分: 42)	OS 級別 7 總學分: 12 (舊學分: 6)
-------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

(4) 職能範疇 – 關乎物業的設施管理 FM

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
會所及文娛康樂設施	認識會所及文娛康樂設施 110516L1 學分：1	查察會所及文娛康樂設施 110517L2 學分：1	監察會所及文娛康樂設施裝配及使用狀況 110518L3 學分：2	執行管理會所及文娛康樂設施 110519L4 學分：3	統籌更新及改善會所及文娛康樂設施計劃 110520L5 學分：6		
		執行會所客戶聯絡、推行活動及執行會所守則 110521L2 學分：1	督導下屬執行會所客戶聯絡、活動及執行會所守則 110522L3 學分：3	管理會所客戶關係及活動 110523L4 學分：3	統籌會所客戶關係管理、活動管理、規劃守則及財務預算 110524L5 學分：3	策劃及發展會所客戶關係、活動及財務管理 110525L6 學分：6	
商場、工商廈及其他類型場所	認識商場、工商廈及其他類型場所場地和設施 110526L1 學分：1	查察商場、工商廈及其他類型場所場地和設施 110527L2 學分：2	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 學分：3	管理商場、工商廈及其他類型場所及設施 110529L4 學分：6	統籌商場、工商廈及其他類型場所資產計算及設施管理 110530L5 學分：6	規劃商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施發展 110531L6 學分：6	可持續及策略性發展商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施 110532L7 學分：6
車場及卸貨區	執行管制車場及卸貨區步驟 110533L1 學分：1	因應個別情況應付車場及卸貨區事故 110534L2 學分：1	帶領屬員執行車場及卸貨區的管制工作 110535L3 學分：2	監察車場及卸貨區使用 110536L4 學分：3	統籌整體車場及卸貨區的管制 110537L5 學分：3		
空間及場地管理	認識空間及場地使用規則 110538L1 學分：1	執行空間及場地使用規則 110539L2 學分：1	核實空間、場地使用狀況及督導下屬執行空間及場地規則 110540L3 學分：2	管理空間及場地 110541L4 學分：3	統籌空間及場地管理並訂定規則程序 110542L5 學分：3	規劃空間與場地使用並發展 110543L6 學分：6	

(4) 職能範疇 – 關乎物業的設施管理 FM (續)

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
資訊科技應用及智能設施管理	認識大廈管理及智能設施的應用程式 110544L1 學分：1	執行並應用合適的軟件、應用程式及操作智能設施 110545L2 學分：2	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 學分：3	管理資訊科技的應用、更新及管理智能設施 110547L4 學分：6	統籌資訊科技的應用及技術管理、智能設施管理並引進及更新最新技術 110548L5 學分：6	規劃及發展資訊科技、智能設施的引進、更新及應用 110549L6 學分：6	

FM 學分	FM 級別 1 總學分：5 (舊學分：3)	FM 級別 2 總學分：8 (舊學分：3)	FM 級別 3 總學分：15 (舊學分：7.5)	FM 級別 4 總學分：24 (舊學分：15)	FM 級別 5 總學分：27 (舊學分：21)	FM 級別 6 總學分：24 (舊學分：6)	FM 級別 7 總學分：6 (舊學分：0)
-------	-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------	-----------------------------

(5) 職能範疇 – 物業應用法律 LW

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6
政府及司法制度	認識一般政府部門及公共服務機構 110550L1 學分：1	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務 110551L2 學分：1	督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜 110552L3 學分：3	掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作 110553L4 學分：3	熟悉香港之司法制度並充份掌握法律程序安排訴訟和調解處理個案 110554L5 學分：6	檢討相關條例的更新及就法例草案提交意見 110555L6 學分：6
合約處理				草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表，執行合約 110556L4 學分：3	撰寫及確定合約條文並管理合約之執行 110557L5 學分：6	檢討合約及法律文件條文及提供意見 110558L6 學分：6
行業法律應用		認識物業管理行業法律基本知識 110559L2 學分：1	掌握並應用行業相關的法律知識 110560L3 學分：3	通曉物業管理行業相關的法律應用以執行管理工作 110561L4 學分：6	熟悉物業管理行業相關的法律以規劃日常物業的管理工作及執行情序 110562L5 學分：6	
牌照制度				通曉各類牌照一般要求、程序、實務及行為守則並跟進 110563L4 學分：3	熟悉各類牌照要求、程序、實務及行為守則並作出規管 110564L5 學分：6	

LW 學分	LW 級別 1 總學分：1 (舊學分：1.5)	LW 級別 2 總學分：2 (舊學分：1.5)	LW 級別 3 總學分：6 (舊學分：3)	LW 級別 4 總學分：15 (舊學分：12)	LW 級別 5 總學分：24 (舊學分：15)	LW 級別 6 總學分：12 (舊學分：18)
-------	-------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

(6) 職能範疇 – 物業財務及資產管理 FN

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
日常收支	按指示執行日常收費職務 110565L1 學分：1	按指示處理日常收入及支出 110566L2 學分：2	帶領屬員處理各類項目收入及支出 110567L3 學分：3	處理財務、租務收支及相關報表 110568L4 學分：3	監控財務及租務收支 110569L5 學分：6		
		按指示催繳欠款 110570L2 學分：1	帶領屬員執行催繳及追收欠款程序 110571L3 學分：2	執行法律行動追收欠款 110572L4 學分：3	規劃欠款控制及處理程序 110573L5 學分：3		
資產及財務監控及管理				處理賬目、資產負債表及執行資產管理安排 110574L4 學分：6	制訂預算、安排核數及規劃資產管理 110575L5 學分：6	審批財務開支、預算、確立內部財務與核數程序及資產管理政策 110576L6 學分：6	策劃企業財務資產運用及評估風險 110577L7 學分：6
採購及招標			核實一般採購程序及文書 110578L3 學分：3	執行及監察採購及招標事宜 110579L4 學分：3	統籌採購及招標安排 110580L5 學分：6	規劃並制訂採購及招標程序 110581L6 學分：6	
庫存管理	按指示執行庫存工作 110582L1 學分：1	處理庫存紀錄及跟進庫存工作 110583L2 學分：1	核實庫存紀錄及監督屬員執行庫存程序 110584L3 學分：2	執行庫存管理程序 110585L4 學分：3	規劃庫存及管理程序 110586L5 學分：3		

FN 學分	FN 級別 1 總學分：2 (舊學分：1.5)	FN 級別 2 總學分：4 (舊學分：1.5)	FN 級別 3 總學分：10 (舊學分：3)	FN 級別 4 總學分：18 (舊學分：9)	FN 級別 5 總學分：24 (舊學分：15)	FN 級別 6 總學分：12 (舊學分：6)	FN 級別 7 總學分：6 (舊學分：9)
-------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	------------------------------	-----------------------------

(7) 職能範疇 – 物業人力資源管理 HR

能力級別 要項	1	2	3	4	5	6	7
人力策劃、招聘、培訓		認識崗位職務、編配及培訓安排 110587L2 學分：2	安排各崗位人手及調動、入職及在職培訓 110588L3 學分：2	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核 110589L4 學分：6	規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃 110590L5 學分：6	策劃人力資源發展方針的整體規劃 110591L6 學分：6	策略性發展人力資產 110592L7 學分：6
團隊合作及領導能力	團隊相互合作完成職務 110593L1 學分：1	與同事建立和諧的工作關係 110594L2 學分：1	督導團隊完成職務 110595L3 學分：2	領導團隊提供優質服務 110596L4 學分：3	制訂持續提升團隊服務水平計劃 110597L5 學分：6	策劃團隊管理及領導方針 110598L6 學分：6	
工作安全與健康	執行日常工作安全 110599L1 學分：1	締造安全的工作環境 110600L2 學分：2	帶領屬員執行安全工作程序 110601L3 學分：2	管理風險評估、工作環境安全與健康 110602L4 學分：3	制訂工作安全與健康標準及指引 110603L5 學分：6		

HR 學分	HR 級別 1 總學分：2 (舊學分：2)	HR 級別 2 總學分：5 (舊學分：4.5)	HR 級別 3 總學分：6 (舊學分：6)	HR 級別 4 總學分：12 (舊學分：12)	HR 級別 5 總學分：18 (舊學分：18)	HR 級別 6 總學分：12 (舊學分：9)	HR 級別 7 總學分：6 (舊學分：0)
-------	-----------------------------	-------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------	-----------------------------

7 個能力範疇的總學分

總學分	級別 1 總學分：24 (舊總學分：22.5)	級別 2 總學分：50 (舊總學分：35.5)	級別 3 總學分：86 (舊總學分：58.5)	級別 4 總學分：144 (舊總學分：118.5)	級別 5 總學分：195 (舊總學分：186)	級別 6 總學分：150 (舊總學分：102)	級別 7 總學分：36 (舊總學分：15)
-----	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

第三章

能力單元列表

物業環境管理

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
保安管理及服務				
執行護衛監察及實務工作	110410L2	2	2	4-1
督導保安護衛人員執行保安護衛監察及評估風險工作	110411L3	3	3	4-2
執行保安實務及風險管理及改善計劃	110412L4	4	6	4-3
制訂及管理保安實務及風險安全管理的改善工作	110413L5	5	6	4-4
策劃及設立保安服務架構並持續改善公司所提供的保安服務	110414L6	6	6	4-5
危機及緊急事故處理				
認識緊急事故	110415L1	1	2	4-6
按指示執行應付緊急事故步驟	110416L2	2	2	4-7
督導屬員應付危險及緊急事故	110417L3	3	3	4-8
管理危機及應付緊急事故	110418L4	4	3	4-9
制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施	110419L5	5	6	4-10
策劃及持續改善危機管理政策	110420L6	6	6	4-11
環境安全				
認識建築物環境安全知識	110421L1	1	1	4-12
執行建築物環境安全措施	110422L2	2	2	4-13
督導屬員執行建築物環境安全措施	110423L3	3	3	4-14
訓練屬員執行環境安全措施及推廣建築物環境安全意識	110424L4	4	3	4-15
制訂及維持有效的環境安全措施	110425L5	5	6	4-16
策劃及持續改善環境安全政策	110426L6	6	6	4-17
環境整潔				
執行基本清潔、處理垃圾及滅蟲工作	110427L1	1	1	4-18
執行環境整潔、滅蟲工作及安全措施	110428L2	2	1	4-19
督導屬員執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作及安全措施	110429L3	3	3	4-20
監察及改善環境整潔狀況及風險管理	110430L4	4	3	4-21
統籌整體環境整潔及風險管理工作	110431L5	5	3	4-22
樹木園藝美化、栽種及護理				
執行基本植物栽培園藝工作	110432L1	1	1	4-23
執行各類植物栽培園藝美化、保育、安全及記錄工作	110433L2	2	2	4-24
督導屬員執行各類樹木及園藝美化、護養、安全及記錄工作	110434L3	3	3	4-25

物業環境管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
監察園藝、樹木護養、安全及管理工作的	110435L4	4	6	4-26
統籌及規劃整體園藝及樹木護養、安全及管理工作的	110436L5	5	6	4-27
停車場及私家路管制				
執行停車場及私家路日常工作的	110437L1	1	1	4-29
執行停車場及私家路管制工作的	110438L2	2	1	4-30
督導屬員執行停車場及私家路管制工作的	110439L3	3	3	4-31
監察及管理停車場及私家路管制及改善狀況的	110440L4	4	3	4-32
統籌整體停車場及私家路管制及改善工作的	110441L5	5	3	4-33
環境保護				
執行環境保護工作的	110442L2	2	1	4-34
督導屬員執行環境保護工作的	110443L3	3	2	4-35
監察及管理環境保護及改善狀況的	110444L4	4	3	4-36
統籌整體環境保護及改善工作管理的	110445L5	5	3	4-37
規劃環境保護及管理政策的	110446L6	6	6	4-38
外判管理				
查察及跟進服務承辦商服務程序及狀況的	110447L2	2	2	4-39
督導服務承辦商執行合約及服務承諾的	110448L3	3	2	4-40
執行服務承辦商管理及監察服務質素的	110449L4	4	3	4-41
統籌外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃的	110450L5	5	6	4-42
規劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策的	110451L6	6	6	4-43

物業維修保養及改善

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
日常和週期維修				
呈報物業範圍內出現的損壞及不正常狀況、及跟進維修單	110452L1	1	2	4-44
執行一般水電設施維修保養工作	110453L2	2	2	4-45
執行一般木、鐵器設施維修保養工作	110454L2	2	2	4-46
執行一般水泥設施維修保養工作	110455L2	2	2	4-47
組織及查察建築物、屋宇設備及設施維修保養工作	110456L3	3	3	4-48
管理建築物、屋宇設備及設施維修保養實務	110457L4	4	6	4-49
制訂及管理建築物、屋宇設備及設施維修保養的工作	110458L5	5	6	4-50
策劃建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理	110459L6	6	6	4-51
改善及提升系統設備				
收集建築物、屋宇設備及設施改善及提升的基礎資料	110460L2	2	2	4-52
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	3	4-53
推行建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃	110462L4	4	6	4-54
制訂和推行建築物、屋宇設備及設施整體改善/提升和能源效益提升的可行計劃	110463L5	5	6	4-55
策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升	110464L6	6	6	4-56
策略性發展建築物、屋宇設備及設施及其可持續性，策劃市場及基準分析	110465L7	7	6	4-57
採購及外判				
按指示配合承辦商進行維修保養或建造的施工	110466L1	1	1	4-58
按指示購買物料及配合外判維修保養或建造工作的進行	110467L2	2	2	4-59
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	3	2	4-60
管理採購、外判維修保養或建造的施工及質素	110469L4	4	3	4-61
制訂及統籌採購、外判維修保養或建造的工作及質素管理	110470L5	5	6	4-62
策劃採購、外判維修保養或建造工作、評核的制度及質素管理	110471L6	6	6	4-63

業戶管理及社區服務

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
業戶服務及聯繫				
執行日常前線業戶/客戶服務工作	110472L1	1	1	4-64
處理查詢及投訴事宜	110473L2	2	1	4-65
督導前線業戶/客戶管理服務工作及安排	110474L3	3	2	4-66
聯繫業戶/客戶以處理管理工作	110475L4	4	3	4-67
協助業戶/客戶組成業戶/客戶組織共同處理管理工作	110476L5	5	6	4-68
代表業戶/客戶對外聯繫及制訂業戶管理政策	110477L6	6	6	4-69
為社區發展方針作策略性的構思及履行社會責任	110478L7	7	6	4-70
事務報告及紀錄				
認識事務報告及紀錄	110479L1	1	1	4-71
書寫事件報告，記錄事務、文書收發及存檔	110480L2	2	1	4-72
核實事務紀錄、報告內容及跟進	110481L3	3	3	4-73
撰寫管理報告及監督文書紀錄	110482L4	4	3	4-74
業戶會議安排				
各類業戶/客戶會議場地人手安排	110483L3	3	2	4-75
安排舉行業戶/客戶會議	110484L4	4	6	4-76
制訂會議常規及主持會議	110485L5	5	6	4-77
保險及風險管理				
收集保險索償資料	110486L3	3	2	4-78
處理保險索償事宜	110487L4	4	3	4-79
制訂保險範圍及條文	110488L5	5	3	4-80
制訂風險管理政策	110489L6	6	6	4-81
品質管理				
協助執行品質管理程序及認證	110490L3	3	2	4-82
執行專業品質管理及認證	110491L4	4	3	4-83
制訂品質管理程序及規劃相關認證計劃	110492L5	5	6	4-84
規劃品質管理標準、市場分析、基準分析及客戶期望分析	110493L6	6	6	4-85
策略性發展品質管理系統、市場分析及定位	110494L7	7	6	4-86
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	2	1	4-87
帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動	110496L3	3	2	4-88

業戶管理及社區服務

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
統籌舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作	110497L4	4	3	4-89
制訂商場、文康、社區活動及增值服務計劃	110498L5	5	6	4-91
整體規劃及評估商場、文康、社區活動和增值服務	110499L6	6	6	4-92
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	2	4-93
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	3	4-94
安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理	110502L4	4	6	4-95
統籌整體投標、前期管理及交收事宜	110503L5	5	6	4-97
規劃投標、前期管理、交收計劃及草擬公契	110504L6	6	6	4-99
租賃				
執行租賃事宜及租約條文	110505L2	2	2	4-100
督導屬員執行租賃事宜及租約條文	110506L3	3	3	4-101
管理租務事宜及聯繫租戶	110507L4	4	3	4-102
整合租戶組合及租務管理事宜	110508L5	5	6	4-104
評估租務管理水平、規劃租務政策、籌劃市場分析及定位	110509L6	6	6	4-105
客戶服務及社區關係				
執行日常接待客戶職務	110510L1	1	1	4-106
與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係職務	110511L2	2	1	4-107
帶領屬員與客戶溝通及執行客戶服務及社區關係職務	110512L3	3	2	4-108
管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	4	3	4-109
制訂客戶服務、推廣社區與業主組織關係管理計劃	110514L5	5	6	4-110
策劃及拓展客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策	110515L6	6	6	4-111

關乎物業的設施管理

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
會所及文娛康樂設施				
認識會所及文娛康樂設施	110516L1	1	1	4-112
查察會所及文娛康樂設施	110517L2	2	1	4-113
監察會所及文娛康樂設施裝配及使用狀況	110518L3	3	2	4-114
執行管理會所及文娛康樂設施	110519L4	4	3	4-115
統籌更新及改善會所及文娛康樂設施計劃	110520L5	5	6	4-116
執行會所客戶聯絡、推行活動及執行會所守則	110521L2	2	1	4-117
督導下屬執行會所客戶聯絡、活動及執行會所守則	110522L3	3	3	4-118
管理會所客戶關係及活動	110523L4	4	3	4-119
統籌會所客戶關係管理、活動管理、規劃守則及財務預算	110524L5	5	3	4-120
策劃及發展會所客戶關係、活動及財務管理	110525L6	6	6	4-121
商場、工商廈及其他類型場所				
認識商場、工商廈及其他類型場所場地和設施	110526L1	1	1	4-122
查察商場、工商廈及其他類型場所場地和設施	110527L2	2	2	4-123
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	3	4-124
管理商場、工商廈及其他類型場所及設施	110529L4	4	6	4-125
統籌商場、工商廈及其他類型場所資產計算及設施管理	110530L5	5	6	4-126
規劃商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施發展	110531L6	6	6	4-127
可持續及策略性發展商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施	110532L7	7	6	4-128
車場及卸貨區				
執行管制車場及卸貨區步驟	110533L1	1	1	4-129
因應個別情況應付車場及卸貨區事故	110534L2	2	1	4-130
帶領屬員執行車場及卸貨區的管制工作	110535L3	3	2	4-131
監察車場及卸貨區使用	110536L4	4	3	4-132
統籌整體車場及卸貨區的管制	110537L5	5	3	4-133
空間及場地管理				
認識空間及場地使用規則	110538L1	1	1	4-134
執行空間及場地使用規則	110539L2	2	1	4-135
核實空間、場地使用狀況及督導下屬執行空間及場地規則	110540L3	3	2	4-136
管理空間及場地	110541L4	4	3	4-137

關乎物業的設施管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
統籌空間及場地管理並訂定規則程序	110542L5	5	3	4-138
規劃空間與場地使用並發展	110543L6	6	6	4-139
資訊科技應用及智能設施管理				
認識大廈管理及智能設施的應用程式	110544L1	1	1	4-140
執行並應用合適的軟件、應用程式及操作智能設施	110545L2	2	2	4-141
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	3	4-142
管理資訊科技的應用、更新及管理智能設施	110547L4	4	6	4-143
統籌資訊科技的應用及技術管理、智能設施管理並引進最新適用的技術	110548L5	5	6	4-144
規劃及發展資訊科技、智能設施的引進、更新及應用	110549L6	6	6	4-145

物業應用法律

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
政府及司法制度				
認識一般政府部門及公共服務機構	110550L1	1	1	4-146
聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務	110551L2	2	1	4-147
督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜	110552L3	3	3	4-148
掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作	110553L4	4	3	4-149
熟識香港之司法制度並充份掌握法律程序安排訴訟和調解處理個案	110554L5	5	6	4-150
檢討相關條例的更新及就法例草案提交意見	110555L6	6	6	4-151
合約處理				
草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表，執行合約	110556L4	4	3	4-152
撰寫及確定合約條文並管理合約之執行	110557L5	5	6	4-153
檢討合約及法律文件條文及提供意見	110558L6	6	6	4-154
行業法律應用				
認識物業管理行業法律基本知識	110559L2	2	1	4-155
掌握應用行業相關的法律知識	110560L3	3	3	4-156
通曉物業管理行業相關的法律應用以執行管理工作	110561L4	4	6	4-157
熟悉物業管理行業相關的法律以規劃日常物業的管理工作及執行情序	110562L5	5	6	4-158
牌照制度				
通曉各類牌照一般要求、程序、實務及行為守則並跟進	110563L4	4	3	4-159
熟悉各類牌照要求、程序、實務及行為守則並作出規管	110564L5	5	6	4-160

物業財務及資產管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
日常收支				
按指示執行日常收費職務	110565L1	1	1	4-161
按指示處理日常收入及支出	110566L2	2	2	4-162
帶領屬員處理各類項目收入及支出	110567L3	3	3	4-163
處理財務、租務收支及相關報表	110568L4	4	3	4-164
監控財務及租務收支	110569L5	5	6	4-165
按指示催繳欠款	110570L2	2	1	4-166
帶領屬員執行催繳及追收欠款程序	110571L3	3	2	4-167
執行法律行動追收欠款	110572L4	4	3	4-168
規劃欠款控制及處理程序	110573L5	5	3	4-169
資產及財務監控及管理				
處理賬目、資產負債表及執行資產管理安排	110574L4	4	6	4-170
制訂預算、安排核數及規劃資產管理	110575L5	5	6	4-171
審批財務開支、預算、確立內部財務與核數程序及資產管理政策	110576L6	6	6	4-172
策劃企業財務資產運用及評估風險	110577L7	7	6	4-173
採購及招標				
核實一般採購程序及文書	110578L3	3	3	4-174
執行及監察採購及招標事宜	110579L4	4	3	4-175
統籌採購及招標安排	110580L5	5	6	4-176
規劃並制訂採購及招標程序	110581L6	6	6	4-177
庫存管理				
按指示執行庫存工作	110582L1	1	1	4-178
處理庫存紀錄及跟進庫存工作	110583L2	2	1	4-179
核實庫存紀錄及監督屬員執行庫存程序	110584L3	3	2	4-180
執行庫存管理程序	110585L4	4	3	4-181
規劃庫存及管理程序	110586L5	5	3	4-182

物業人力資源管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
人力策劃、招聘、培訓				
認識崗位職務、編配及培訓安排	110587L2	2	2	4-183
安排各崗位人手及調動、入職及在職培訓	110588L3	3	2	4-184
管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	4	6	4-185
規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃	110590L5	5	6	4-186
策劃人力資源發展方針的整體規劃	110591L6	6	6	4-187
策略性發展人力資產	110592L7	7	6	4-188
團隊合作及領導能力				
團隊相互合作完成職務	110593L1	1	1	4-189
與同事建立和諧的工作關係	110594L2	2	1	4-190
督導團隊完成職務	110595L3	3	2	4-191
領導團隊提供優質服務	110596L4	4	3	4-192
制訂持續提升團隊服務水平計劃	110597L5	5	6	4-193
策劃團隊管理及領導方針	110598L6	6	6	4-194
工作安全與健康				
執行日常工作安全	110599L1	1	1	4-195
締造安全的工作環境	110600L2	2	2	4-196
帶領屬員執行安全工作程序	110601L3	3	2	4-197
管理風險評估、工作環境安全與健康	110602L4	4	3	4-198
制訂工作安全與健康標準及指引	110603L5	5	6	4-199

第四章

能力單元內容

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行護衛監察及實務工作
編號	110410L2
應用範圍	一般物業管理的護衛工作，適用於前線人員能夠按照既定指引，執行護衛監察及實務的工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解護衛及監察工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解物業管理的護衛工作的內容及步驟 • 理解物業管理的保安系統、用途及監察範圍 • 理解物業管理的保安人員在相關法例下的法律責任 <p>2. 運用保安系統及器材</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠適當地運用物業處所內的一般保安系統和器材，留意保安監察系統，預防及偵測罪案 • 能夠利用物業處所內的保安系統及器材，按既定的工作程序，對任何突發事故或罪案作出即時的應變措施 <p>3. 執行護衛實務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照既定指引控制物業處所的出入通道 • 能夠按既定的工作程序，獨立地巡邏和偵測，以協助防止罪案發生 • 能夠對物業處所的實況及事件作出適當記錄和報告 • 能夠因應情況跟進及交待上、下班尚未完成的工作 • 能夠按上級指示獨立地處理物業崗位的職務，按既定程序協助跟進緊急或罪案事件 • 能夠於執行職務期間，時刻保持個人及職業操守
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解物業管理的護衛工作的內容及步驟，理解物業處所的保安系統、用途及監察範圍，理解物業處所的保安人員在相關法例下的法律責任； • 能夠適當地運用一般物業處所的保安系統和器材，預防並偵測罪案，及時作出應變；及 • 能夠按上級指示及運用實務經驗、保安及相關法律知識，正確和合法地執行物業管理的保安及護衛職務。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導保安護衛人員執行保安護衛監察及評估風險工作
編號	110411L3
應用範圍	物業處所的保安工作，適用於督導物業的保安及護衛人員執行保安、護衛及監察等工作，並初步評估物業的保安風險
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握督導保安實務工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握督導及監察物業保安員執行實務工作的技巧 ● 掌握物業管理保安服務相關的法例及規則 ● 掌握評估物業管理保安風險的步驟 <p>2. 執行督導及監察</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠督導及監察屬員維持既定報更制度的運作 ● 能夠督導屬員合法地執行物業處所內的保安工作，並按相關程序及工作指引執行職務 ● 能夠按工作需要編配及調動合適保安及護衛人員執行物業處所內各崗位的職務，並於發生事故時作出即時應變及調動，協調相關的應變行動 ● 能夠指導屬員執行物業管理保安實務工作的步驟、技巧及注意事項 ● 能夠監察及檢測物業處所的保安系統及器材的功能及穩定性，有需要時聯相關部門或同事跟進維修工作 ● 能夠監察及指導物業保安護衛人員的行為及表現標準，確保符合法例及公司的要求 ● 能夠協助調查及處理有關物業管理保安服務的投訴或查詢 <p>3. 進行初步保安風險評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握物業的環境及設施，並掌握社區及周邊的環境及狀況，對物業處所的保安風險作出初步評估，能找出管業管理的保安漏洞或風險問題，提出改善的建議 ● 能夠於發生罪案或事故後，深入調查事件的原因，檢討屬員的表現，作出改善物業保安的建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握督導及監察物業處所的保安員執行實務工作的技巧，掌握物業管理保安服務相關的法例及規則及掌握評估物業保安風險的步驟； ● 能夠督導屬員合法地執行物業處所的保安工作，並按相關程序及工作指引執行職務，有效地監察及指導物業保安護衛人員的行為及表現標準，確保符合法例及公司的要求與質素標準；及 ● 能夠評估物業的環境及設施，以及社區及周邊的環境及狀況，對物業的保安風險作出初步評估，能夠找出保安漏洞或風險問題，提出具體改善建議。
備註	合法地執行物業處所內的保安工作包括為屬員申領「保安人員許可證」

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行保安實務及風險管理及改善計劃
編號	110412L4
應用範圍	物業的保安實務及管理工作，適用於執行物業處所內的保安實務及風險管理，以及推行改善計劃的工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉保安實務及風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業管理的保安服務相關的法例及規則 • 通曉物業管理的保安實務及風險的重點 <p>2. 執行保安實務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠編訂有效的崗位工作指引及報更安排 • 能夠作出日常及靈活應變的人力安排及調動 • 能夠督導物業保安承辦商的工作，確保表現符合合約要求及質素標準 • 能夠監督及管理物業處所內的控制中心的運作，確保妥善監察及支援物業管理的各項運作 • 能夠彙集及整理物業保安相關的資料及報表，統計並分析物業保安服務的執行狀況 • 能夠妥善處理物業保安服務的紀錄 • 能夠處理有關物業保安服務的投訴或查詢 • 能夠統籌物業處所的控制中心、屬員、承辦商或政府部門應對物業的緊急事故，並跟進事後的相關調查及善後工作 • 能夠協助推行及管理物業處所內的保安系統或服務的改善計劃 <p>3. 執行保安風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠收集各團隊對物業環境及物業處所的保安系統或服務的意見，能夠查找物業處所內的保安漏洞和風險，向上級反映改善的意見 • 能夠通曉最新的罪案類型及手法，向業戶/客戶作出提醒 • 能夠聯絡相關部門或承辦商，收集物業保安範圍的專業意見，並因應實際情況作出意見整合 • 能夠草擬物業保安風險評估報告及改善建議書供上級審議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業管理的保安服務相關的法例及規則，通曉物業管理的保安實務及風險的重點； • 能夠有效管理物業管理行業的保安實務的工作，包括調動人力、督導承辦商、管理物業處所內的控制中心的運作及應對緊急事故，確保物業保安服務符合法例要求及質素標準； • 能夠妥善處理有關物業管理保安服務的投訴或查詢，整理、統計並分析物業保安服務的執行狀況，檢討表現及成效並向上級提出改善的意見，協助管理及推行改善計劃；及 • 能夠統籌及收集各團隊對物業環境及物業處所內的保安系統或服務的意見，查找物業處所內的保安漏洞或風險，草擬物業保安風險評估報告及改善建議書供上級審議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	制訂及管理保安實務及風險安全管理的改善工作
編號	110413L5
應用範圍	物業的保安實務及管理工作，適用於制訂及管理物業的保安實務工作，以及物業處所的保安風險及安全管理的改善工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉保安實務及風險安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉物業管理的保安服務相關的法規及管理程序 ● 熟悉物業處所的保安風險及安全程序 <p>2. 制訂保安實務管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠制訂整體物業處所的保安系統、設施及服務的管理程序，以維持物業的保安水平 ● 能夠清晰撰寫物業保安人員工作的指引、行為操守及實務守則 ● 能夠整體管理物業保安實務的工作，包括管理保安員工的行為操守及紀律、物業保安服務的質素及水平、應變的能力及技術、預防風險或意外的能力等 ● 能夠掌握市場及法例要求，有效地甄選及聘用合適的物業處所內的保安系統承辦商及保安服務判商 <p>3. 制訂風險及安全管理計劃及改善方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠熟悉最新的罪案類型及手法或意外事故，制訂或更新工作指引/流程，訓示員工作出應對措施，及早預防罪案或意外的發生 ● 能夠檢討及評估物業處所內的保安漏洞、風險或危機，制訂預防及管理風險的措施，並加以推行 ● 能夠熟悉社區環境及物業設施的特質，制訂風險管理及安全計劃，例如人流管理控制、災害預防及控制措施等，並安排員工參加訓練 ● 能夠制訂物業管理整體的保安改善及風險管理計劃，並規劃相關資源配合，例如人才、技術、器材及設備、財務等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能熟悉物業管理的保安服務相關的法規及管理程序，及熟悉物業處所的保安風險安全管理程序； ● 能夠運用物業管理的保安及相關法律知識，制訂物業保安實務的管理程序，整體管理保安實務的工作，並能有效地甄選及聘用合適的物業處所內的保安系統承辦商及保安服務判商；及 ● 能夠檢討及評估物業處所的保安漏洞、風險或危機，同時熟悉社區環境及物業設施的特質，制訂預防及管理風險的整體計劃及措施，並有效地規劃相關資源以推行計劃。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	策劃及設立保安服務架構並持續改善公司所提供的保安服務
編號	110414L6
應用範圍	物業的保安管理及改善工作，適用於策劃及設立物業保安服務架構、指揮鏈及權責，並持續地改善公司所提供的物業保安服務工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合保安服務策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合物業的保安市場發展及策略 ● 評價各種運作架構的利弊及成效分析方法 <p>2. 策劃及設立保安服務架構</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合法例對保安公司組織結構、財政狀況的要求 ● 能夠整合應物業性質、市場定位、業戶/客戶要求及服務水平，制訂及設立物業管理的保安服務的架構，釐定清晰的權責分工及指揮鏈，確保能有效運作及提升優質服務 ● 能夠分析及評估物業保安服務的成本效益及服務水平，對應各項因素及結果作出架構或程序的修訂，以確保符合行業和法例的要求 <p>3. 持續改善物業保安服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合嶄新的物業保安知識及應用技術，持續地提升服務水平 ● 能夠整合市場發展、物業使用狀況及業戶/客戶期望，引入先進和合適物業處所的保安裝置，以提高運作效率及業戶/客戶滿意程度 ● 能夠與政府部門、社區團體及保安服務業界保持緊密聯繫，持續改善物業的保安服務及支持保安業相關活動，改善社區環境
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合物業保安市場發展及策略，評價各種運作架構的利弊及成效分析的方法； ● 能夠整合法例對保安公司組織結構、財政狀況的要求，因應物業性質、市場定位、業戶/客戶要求及服務水平等，制訂及設立物業保安服務的架構，釐定清晰的權責分工及指揮鏈，確保能有效運作及提升優質服務，並持續作出檢討及修訂；及 ● 能夠整合嶄新的物業保安知識及應用技術、行業和法例的要求，引入先進裝置，持續改善物業的保安服務，同時有效幫助社區的發展及環境改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	認識緊急事故
編號	110415L1
應用範圍	認識物業的緊急事故，主要適用於前線工作人員認識物業常見的緊急事故及按指示處理
級別	1
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得物業常見緊急事故及應變方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得一般物業常見的緊急事故，包括火警、氣體洩漏、停水或停電、升降機或扶手電梯故障、喉管爆裂、水浸、塌樹、爆竊或發生罪案、意外受傷、高空墮物及其他緊急事故 • 懂得各項應變實務方法 <p>2. 按既定步驟應付事故</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按既定步驟執行基本應變工作和處理事故 • 能夠將突發事故即時通知上級及尋求支援 • 能夠與上級及同事保持良好溝通，以執行應變步驟
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得一般物業常見的緊急事故及基本應變方法 • 能夠按既定步驟作出適當的應變和處理，並能有效地向上級彙報及尋求支援
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	按指示執行應付緊急事故步驟
編號	110416L2
應用範圍	物業的緊急事故工作，主要適用於前線人員應付緊急事故
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解應變工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解物業常見的緊急事故，如一般的緊急事故及基本應變措施 • 清楚理解物業範圍內的緊急逃生路線 <p>2. 執行應變實務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照既定指引，採取基本步驟應付一般突發的水/電供應中斷、電梯故障引致乘客被困、水浸、火警、氣體洩漏、發生罪案、暴雨或颱風吹襲、塌樹或高空墮物等 • 能夠照顧及安慰有關事主 • 能夠按指示協助疏散在場人士或引領支援人員進場 • 能夠清晰地將事故通知上級及尋求各項支援 <p>3. 執行善後及記錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠協助執行善後工作，例如重開設施或通道、協助清理雜物或 • 能夠將事故作出清晰及準確的紀錄
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解物業常見的緊急事故及基本應變措施，能清楚知道物業範圍內的緊急逃生路線；及 • 能夠按既定指引，處理基本的緊急事故及執行善後工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導屬員應付危險及緊急事故
編號	110417L3
應用範圍	物業的緊急事故工作，主要適用於督導及調配屬員應付危險及緊急事故
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握危險及緊急事故應變及調配人手</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握物業各類危險及緊急事故的類別、嚴重程度及影響和各類應變措施及程序 • 清楚掌握物業的人手、崗位、技能及適用於應變的工具或設備 <p>2. 督導屬員應付危險及緊急事故</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠帶領屬員按既定的程序及步驟和當時情況迅速應付危險及緊急事故，以減低對物業、業戶及客戶的影響 • 能夠即時安排及調動現場人手及設備以應對危險或緊急事故，以減少財物損失或人命傷亡 • 能夠對屬員作出清晰的指令，支援屬員執行應變或疏散程序 • 能夠按應變程序有效地與上級、下屬、及其他部門事、承辦商、或救援人員保持緊密及良好溝通，以執行應變步驟 <p>3. 督導善後及記錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠安排屬員或承辦商處理現場的善後/清理工作 • 能夠整理事故紀錄及撰寫清晰的事件報告 • 能夠協助檢討前線屬員或承辦商的應變表現、物資及設備的效用等，向上級作出彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握物業各類危險及緊急事故的嚴重性及各類應變措施和程序，清楚掌握物業的人力及可應用的資源； • 能夠帶領屬員按既定的程序及步驟，調動人手及設備迅速地應付危險及緊急事故；及 • 能夠安排屬員或承辦商處理現場的善後/清理工作，及整理事故紀錄及撰寫清晰的事件報告，並協助檢討前線屬員及承辦商的應變表現，向上級作出匯報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	管理危機及應付緊急事故
編號	110418L4
應用範圍	物業危機及緊急事故的管理工作，主要適用於監督及管理危機及緊急事故的應變行動及與相關的支援部門/單位作出協調
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉危機及緊急事故管理的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業各類危機及緊急事故的應變程序、優次及標準 • 通曉各項危機及緊急事故的影響 <p>2. 執行危機及緊急事故管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠分辨潛在的危險事故及發生的可能性，向上級及下屬發出警示，預防危險事故及減低風險 • 能夠有效地運用危機管理及緊急應變機制應付突發事故，調配人手、設備或器材支援前線員工執行應變步驟 • 能夠有系統地傳達指令及有效地組織屬員按既定的應變程序處理緊急事故 • 能夠有效地協調承辦商作出應變支援處理危機或緊急事故 • 能夠監察整個應變行動並防止事故惡化 • 能夠按既定程序與客戶或業戶保持有效溝通，及時彙報或發佈最新情況 <p>3. 跟進緊急事故管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合危機及緊急事故的資料並草擬詳盡報告，涵蓋事件原因、經過、處理方法及結果、影響及損失、跟進及檢討等 • 能夠向上級提供改善危機管理及應變機制的意見 • 能夠協助跟進相關損失的處理，例如復修、保險索償、追討賠償等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉物業各類危機及緊急事故管理的程序及各類事故的影響； • 能夠執行危機及緊急應變的管理及監督工作，包括辨別潛在危險事故、監督及協調應變程序，防止事故惡化，及因應情況需要與相關的支援部門或承辦商作出協調，能夠與客戶或業戶保持有效溝通；及 • 能夠整合所有資料草擬詳盡報告，向上級提供改善應變機制的意見，及跟進相關損失的處理。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施
編號	110419L5
應用範圍	物業危機及緊急事故的管理工作，主要適用於管理物業危機及緊急事故的程序和步驟、評估及防範措施
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉危機管理及應變措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉管理物業各類危機及緊急事故的應變程序及措施 • 熟悉風險管理的要素及措施 <p>2. 制訂危機管理及緊急事故應變措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠制訂風險及危機管理計劃、制訂預防或減低風險的措施並推行相關計劃 • 能夠撰寫可行的緊急應變計劃及程序 • 能夠統籌及調配人手與各項資源，包括器材、設備或技術要求，有效地應付物業各項緊急事故 • 能夠統籌各部門及承辦商，對屬員提供充足資源及培訓，確保屬員執行應變措施的效率及質素 • 能夠統籌各部門及承辦商進行大型應變演習，評核各部門及員工的表現，並推行改善 <p>3. 檢討危機管理及緊急事故應變措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠因應物業狀況及實際需要，定期檢討風險及危機管理計劃及措施 • 能夠評估已採取的應變行動與及緊急事故之影響或造成的損失，並作適當的保險索償申報或備案 • 能夠就實際需要及最新情況，修訂緊急應變措施
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能熟悉管理物業各類危機及緊急事故的應變程序、風險管理的要素及措施； • 能夠制訂風險及危機管理計劃，撰寫可行的緊急應變計劃及程序，能夠統籌及調配人手和各項資源，確保屬員執行應變措施的效率及質素；及 • 能夠因應物業狀況及實際需要，定期檢討風險及危機管理計劃及措施，並能修訂緊急應變措施，能夠評估已採取的應變行動與及緊急事故之影響或造成的損失。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	策劃及持續改善危機管理政策
編號	110420L6
應用範圍	物業危機管理及緊急事故應變工作，適用於策劃及持續改善整體物業危機管理及應變政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合危機管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合危機管理的原則、資源運用及策略 <p>2. 策劃危機管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合整體物業的危機管理政策，制訂危機管理的策略及方向，訂定危機管理及應變措施的實踐程序 • 能夠評估及整理危機管理及應變所需的資源，並能作出調配，統籌相關部門作出配合，例如制定成立危機處理小組的原則、程序及人事安排 • 能夠策劃緊急應變計劃及檢討其成效，作出持續改善 • 能夠分析各類資訊，分析氣候、社會或法例的轉變，評估各類型危機，包括種類、機會率、損害程度及承受能力等，以更新危機管理策略及應變措施
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合危機管理的原則、資源運用及策略；及 • 能夠評估各類型危機，策劃整體的危機管理政策，制訂策略及方向，訂定危機管理及應變措施的實踐程序，並檢討成效及作出持續改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	認識建築物環境安全知識
編號	110421L1
應用範圍	一般建築物的環境安全工作，主要適用於初入職前線工作人員認識建築物環境安全知識及執行巡查
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道環境安全知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道建築物逃生通道、防煙門、防火系統及工具的基本知識及要求 <p>2. 執行環境安全巡查</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠執行基本環境安全巡查，確保逃生通道暢通無阻，防煙門經常緊閉 • 能夠按既定程序巡查消防設備，確保並無雜物阻礙或被移除 • 能夠向上級彙報任何懷疑會影響物業環境安全的事項，例如發現易燃物品、防煙門損壞、雜物阻塞通道、自動灑水系統被封等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道建築物逃生通道、防煙門、防火系統及工具的基本知識及要求；及 • 能夠執行基本環境安全及消防設備巡查，能夠向上級彙報任何懷疑會影響物業環境安全的事項。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行建築物環境安全措施
編號	110422L2
應用範圍	一般建築物的環境安全工作，主要適用於前線工作人員認識建築物環境安全知識及執行巡查
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道環境安全知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道影響建築物環境安全的原因，例如火警或水災的成因 • 認識駐守物業範圍的防火系統及滅火工具的位置和基本使用方式 <p>2. 執行環境安全巡查</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠有效執行巡查及發現潛在火警風險或其他環境風險，例如火種、水源、強風、設施損壞等 • 能夠巡查及彙報防火系統及滅火工具是否有損壞跡象 • 能夠在火警或其他意外發生時按照既定指引，採取正確應變措施 • 能夠在有需要時協助執行疏散步驟
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道影響建築物環境安全的原因及認識防火系統與滅火工具的基本使用方式；及 • 能夠有效執行巡查及發現潛在環境風險，巡查防火系統及滅火工具是否有損壞跡象，當意外發生時能夠按照既定指引，採取正確應變措施及協助執行疏散步驟。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導屬員執行建築物環境安全措施
編號	110423L3
應用範圍	建築物的環境安全工作，主要適用於督導屬員執行建築物環境安全措施
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握環境安全知識及維護安全的步驟</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握影響建築物環境安全的原因及其後果 • 掌握執行環境安全措施的步驟 <p>2. 督導屬員執行措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠運用環境安全知識帶領屬員注意日常預防措施及誘發意外因素，例如防火措施、防風措施或防水浸措施等，帶領屬員保持防火及預防其他意外的警覺性 • 能夠向屬員清楚作出指示及簡報，令屬員有效地執行預防措施及留意最新或有安全風險的事項 • 能夠在火警或其他意外發生時，帶領屬員按既定指引及當時情況，正確使用工具應變及/或在有需要時採取疏散措施 • 能夠監察前線人員的執行能力及檢討其他環境因素，向上級作出彙報或建議，提升環境安全
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握影響建築物環境安全的原因及後果，掌握執行環境安全措施的步驟； • 能夠運用環境安全知識帶領屬員注意日常預防措施及誘發意外因素，能夠在火警或其他意外發生時，帶領屬員執行應變或疏散措施；及 • 能夠監察前線人員的執行能力及檢討其他環境因素，向上級作出彙報或建議以提升環境安全。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	訓練屬員執行環境安全措施及推廣建築物環境安全意識
編號	110424L4
應用範圍	建築物的環境安全工作，主要適用於訓練屬員執行環境安全管理及向業戶推廣環境安全意識
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉環境安全管理及推廣方式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉環境安全管理程序 • 通曉推廣建築物環境安全意識的方式 <p>2. 訓練屬員執行環境安全措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠對屬員進行消防、斜坡、擋土牆、颱風暴雨及相關的安全知識訓練 • 能夠訓練屬員有效地組織火警及防災演習 • 能夠訓練屬員查找建築物防火、防風、防水災及其他意外的漏洞及並向上級反映改善的意見 • 能夠訓練屬員協助草擬執行環境安全巡查及彙報各步驟的工作手冊、各項演習的流程手冊及報告 <p>3. 推廣環境安全意識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠向業戶推廣防火、正確使用電力/器、氣體裝置、預防高空墮物、食水安全的意識，與及灌輸有關斜坡、擋土牆、及家居維修的責任 • 能夠聯絡及安排相關部門及承辦商、業戶等參與火警或防災演習，或舉辦推廣環境安全意識的活動 • 能夠搜集可運用的資源或資助等資訊，協助建築物改善環境安全管理
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能通曉環境安全管理程序及推廣建築物環境安全意識的方式； • 能夠有效地訓練屬員執行環境安全措施，組織各項演習及草擬相關工作手冊及報告；及 • 能夠有效地向業戶推廣環境安全意識及家居維修的責任，能夠舉辦推廣環境安全意識的活動，收集資訊或資源，協助建築物改善環境安全管理。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	制訂及維持有效的環境安全措施
編號	110425L5
應用範圍	建築物的環境安全工作，主要適用於制訂並維持環境安全措施
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉環境安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉環境安全管理程序及法例要求 <p>2. 制訂環境安全措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠撰寫有效防火、火警應變/疏散、斜坡/擋土牆安全和維修、颱風暴雨預防、空氣質素監察電力裝置及水質安全、升降機及扶手電梯安全使用等指引及工作程序 • 能夠確保消防設備、電力/氣體裝置、升降機/扶手電梯及建築物的裝置或設備能遵照有關法例、技術準則安裝、提供、使用、保養和妥善維修 • 能夠確保斜坡及擋土牆安全，遵照土木工程拓展署不時發出的指引作檢查、保養和妥善維修 • 能夠監察屬員能按指引及程序執行環境安全管理，並規劃所需資源、設備、器材或技術，以提升環境安全 • 能夠制訂環境安全評估表，讓屬員進行日常或按時進行評估及記錄 • 能夠評估狀況及因應需要修訂防火、火警應變/疏散、斜坡、擋土牆安全和維修、颱風暴雨等措
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能熟悉環境安全管理程序及法例要求； • 能夠撰寫各項目的安全使用等指引及工作程序，並能夠確保裝置或設備能遵照有關法例、技術及操作要求，規劃所需資源以提升環境安全；及 • 能夠制訂環境安全評估表，能夠評估狀況及因應需要修訂各項環境安全措施。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	策劃及持續改善環境安全政策
編號	110426L6
應用範圍	物業的環境安全工作，適用於策劃物業環境安全政策及作出持續改善
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合環境安全政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合物業環境安全政策原則及法例要求 <p>2. 策劃及持續改善</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合並制訂整體物業的環境安全政策，包括安全標準、所需資源、技術及各項程序和指引 • 能夠策劃環境政策所需的資源，並能作出調配，統籌相關部門及技術作出配合，例如策劃維修保養部、保安部、客戶服務部共同推行火警安全措施 • 統籌制訂各類安全指引，包括各項目(火災、風災、水災、山泥傾瀉、電梯/升降機意外、氣體洩漏、停水/電、等)的預防、檢查、維修、應變等相關程序及指引，確保符合法例要求及質素標準 • 能夠分析並整合各類資訊技術，包括精通法例、建築技術、機電設備的更新，評估各類安全政策，以更新管理措施及程序 • 評核及檢討環境安全政策的執行成效，因應結果作出持續改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合物業環境安全政策原則及法例要求； • 能夠整合並制訂整體物業的環境安全政策，統籌制訂各類安全指引，確保符合法例要求及質素標準，並整合各類資訊技術，以更新管理措施及程序；及 • 能夠評核及檢討環境安全政策的執行成效，因應結果作出持續改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行基本清潔、處理垃圾及滅蟲工作
編號	110427L1
應用範圍	一般建築物清潔工作，適用於前線人員執行基本清潔、處理垃圾及滅蟲工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道基本清潔工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道基本清潔、處理垃圾及放置滅蟲藥的步驟及工具的運用 • 懂得留意路邊渠道是否暢通及路面有否低窪積水現象 <p>2. 執行清潔、滅蟲工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照既定安排執行建築物基本清潔步驟和廢物、積水的清理 • 能夠按指示於指定地點恰當地放置滅蟲藥 • 能夠按指示執行公共地方/設施的消毒工作 • 能夠於執行工作後妥善地清理環境、整理工具及物料 • 能夠按指示協助執行應變工作，例如協助疏理渠道或清理積水、雜物
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道基本清潔、處理垃圾及放置滅蟲藥的步驟及工具的運用，懂得留意積水情況；及 • 能夠按照既定安排執行建築物基本清潔步驟，處理垃圾、積水、放置滅蟲藥及消毒工作，能夠按指示協助執行應變工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行環境整潔、滅蟲工作及安全措施
編號	110428L2
應用範圍	一般建築物環境整潔工作，適用於前線人員執行環境整潔、滅蟲工作及安全措施
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解環境整潔工作及安全措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解環境整潔的工作步驟及要求 • 理解執行工作時必須採取的安全措施 <p>2. 執行環境整潔及滅蟲工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠有效地執行建築物環境清潔及整理步驟、協助執行深度的清潔工作，例如地台護理、高位/高空清潔、玻璃護理及清潔、金屬/鋼材清潔及護理、石材清潔及護理等 • 能夠正確及安全地操作清潔工具或器材 • 能夠恰當地執行環境消毒工作，檢視潔淨/消毒用品存量及加以補充 • 能夠按指引安全地執行滅蟲工作，例如於合適地點放置滅蟲藥或使用殺蟲劑 • 能夠查察及向上級反映管業範圍內整潔、滅蟲和廢物清理及回收的表現水平 • 能夠執行環境整潔的應變工作 • 能夠於執行工作時有效地採取安全措施及步驟
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解環境整潔的工作步驟、要求及安全措施； • 能夠有效及安全地執行深度的清潔工作、消毒工作及滅蟲工作，能夠查察及向上級反映物業範圍內整潔、滅蟲和廢物清理及回收的表現水平；及 • 能夠於執行工作時有效地採取安全措施及步驟。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導屬員執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作及安全措施
編號	110429L3
應用範圍	建築物環境整潔及傳染病預防工作，適用於督導屬員執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作及相關安全措施
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握工作程序及安全措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作步驟及程序 ● 掌握執行工作時必須採取的安全措施 <p>2. 督導環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠根據相關條例督導屬員查察及改善建築物範圍內整潔、滅蟲、廢物清理/回收的表現水平 ● 能夠督導屬員根據質素標準及服務承諾，有效地執行建築物環境清潔及整理工作、定期或深度清潔護理工作、滅蟲及預防傳染病工作 ● 能夠按需要及服務標準安排合適及有技術的工作人員執行定期工作或處理突發事故 ● 能夠因應最新傳染病資訊，指導屬員執行消毒、預防及應變工作，例如消毒公共設施、放置消毒用品、按指引處理禽鳥屍體或傳染媒介等 <p>3. 督導執行安全措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠督導及查察屬員於執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作時採取充足及合適的安全措施及步驟 ● 能夠視察物業環境，掌握執行工作的潛在風險並對屬員作出指令，確保環境整潔及安全 ● 能夠指導屬員正確及安全地操作清潔工具或器材 ● 能夠定期指導屬員對清潔工具或器材作功能測試，並跟進未符要求的器材
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作步驟與程序，及執行工作時必須採取的安全措施； ● 能夠督導屬員根據相關條例、質素標準及服務承諾，有效地執行建築物環境清潔及整理工作、定期或深度清潔護理工作、滅蟲及預防傳染病工作；及 ● 能夠督導及查察屬員於執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作時採取充足及適當的安全措施及步驟，指導屬員正確及安全地操作清潔工具或器材。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	監察及改善環境整潔狀況及風險管理
編號	110430L4
應用範圍	建築物環境整潔工作，適用於監察及改善建築物環境整潔狀況及執行風險管理工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法例要求及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通曉建築物環境整潔、家居固體廢物、建築廢料、廢物回收、衛生防護或防治蟲鼠等相關法例要求及執行情序 <p>2. 監察及改善環境整潔狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠監察有關人員合理及合法地執行物業範圍內清潔整理、防治蟲鼠、廢物處理和回收、衛生防護等工作 ● 能夠查找建築物環境整或衛生防護的漏洞，能夠就經驗所得、業戶意見、最新資訊及實際需要，向上級提供改善意見 ● 能夠有效地與各相關部門或屬員作出溝通，跟進及改善環境衛生或蟲鼠問題 ● 能夠協助草擬執行環境整潔巡查及彙報的工作手冊、各項工作或監察的流程圖及定期報告 <p>3. 執行風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠協助推行有關環境整潔、防治蟲鼠、廢物回收及衛生防護的宣傳、推廣及活動 ● 能夠搜集可運用的資源或資助等資訊，協助建築物改善環境整潔及衛生防護狀況，減低疾病傳播風險 ● 能夠查察及檢視物業環境的潛在風險，指示屬員作出跟進措施，減低疾病傳播或其他意外的風險
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠通曉建築物環境整潔、衛生防護或防治蟲鼠等相關法例要求及執行情序； ● 能夠監察有關人員合理及合法地執行物業範圍內清潔整理、防治蟲鼠、衛生防護工作，查找建築物環境整或衛生防護的漏洞，跟進及改善問題；及 ● 能夠利用資源及資訊，推廣並協助建築物改善環境整潔及衛生防護狀況，減低疾病傳播風險，能夠查察及檢視物業環境的潛在風險，指示屬員作出跟進措施。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	統籌整體環境整潔及風險管理工作
編號	110431L5
應用範圍	建築物環境整潔工作，適用於統籌整體建築物環境整潔及風險管理工作
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通法例、程序及質素標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 精通建築物環境整潔、家居固體廢物、建築廢料、廢物回收、衛生防護或防治蟲鼠等相關法例要求及指引 ● 精通上述項目的工作程序及質素標準 <p>2. 統籌整體建築物環境整潔及風險管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按法例及要求撰寫完善的物業環境整潔及衛生防護的工作指引 ● 能夠確保管業範圍內環境衛生、廢物處置、防治蟲鼠及傳染病防護工作均遵照有關法例，得到有效管制及改善 ● 能夠甄選及聘用合適清潔、滅蟲公司、廢物回收承辦商，確保承辦商服務符合法例及質素標準 ● 能夠規劃及籌辦推廣環境整潔及衛生防護的宣傳或活動 ● 能夠評估物業的環境衛生風險，制訂預防措施及應變措施 ● 能夠統籌相關人手安排、物資、器材及技術配合，以應付日常及突發的環境衛生事故 ● 能夠檢討整體環境整潔及衛生防護工作的執行成效，並作出改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠精通建築物環境整潔、衛生防護等相關法例要求及指引，精通相關的工作程序及質素標準； ● 能夠確保管業範圍內環境衛生及傳染病防護工作均遵照有關法例，得到有效管制及改善；及 ● 能夠準確評估物業的環境衛生風險，制訂預防措施及應變措施，能夠檢討整體環境整潔及衛生防護工作的執行成效，並作出改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行基本植物栽培園藝工作
編號	110432L1
應用範圍	物業的樹木及園藝美化護理工作，適用於執行基本物業處所內的植物栽培及園藝工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得基本園藝知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得一般樹藝及園藝常用手工具的種類及安全使用的技巧和步驟 • 懂得物業處所內的植物栽培、繁殖及護理的技巧及步驟 • 懂得種植樹本的基本工作程序 <p>2. 執行基本植物栽培、美化及護理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示使用合適的工具，於物業處所內執行栽培、繁殖及護理的工作，例如修剪、施肥、灌溉、翻土及噴灑農藥等 • 能夠按指示將物業處所內的植物栽種到園圃或其他指定地方，為植物製作標籤及紀錄 • 能夠按上級指示，圍封物業處所內的樹木或園藝的施工範圍 • 能夠清理工作場地，正確地保養及儲存相關工具
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得一般樹藝及園藝常用手工具的種類及安全使用的技巧和步驟，懂得物業處所內的植物栽培、繁殖及護理的技巧及步驟及種植樹本的基本工作程序； • 能夠按指示使用合適的工具，於物業處所內執行栽培、繁殖及護理的工作；及 • 能夠正確地保養及儲存相關工具。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行各類植物栽培園藝美化、保育、安全及記錄工作
編號	110433L2
應用範圍	物業的樹木及園藝美化護理工作，適用於物業處所內執行各類植物栽培、園藝美化、保育、安全及記錄工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解植物栽培及園藝美化、保育知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解物業處所內植物栽培及園藝美化、保育的技巧和步驟 • 理解工作安全的方法和步驟 • 理解填寫各項工作紀錄的步驟 <p>2. 執行植物栽培及園藝美化、保育工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示於物業處所內的苗圃栽培合適的植物及花卉，於適當時間移植到觀賞的位置 • 能夠對物業處所內各類花卉植物進行修剪和美化 • 能夠於物業處所內執行植物護理工作，包括施肥、灌溉、翻土、除蟲或安裝保護裝置等工作，確保植物有足夠養份及保護 • 能夠協助點收植物、花卉盆栽或園藝物料 • 能夠於物業處所內協助進行樹木修剪，或樹木損毀後復修修剪工作，並執行安全措施，例如固定位置及圍封施工附近範圍 • 能夠正確地應用個人防護裝備，按照安全工作的步驟和程序，於執行物業的園藝工作時避免受傷或發生意外 <p>3. 填寫工作紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示收集物業處所內的場地環境數據，並記錄相關資料 • 能夠將物業範圍內樹木普查資料輸入樹木資料庫，適時輸入及更新建康狀況 • 能夠清晰填寫工作紀錄，如物業處所內的植物種類、栽種日期、施肥或除蟲紀錄
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解物業處所內的植物栽培及園藝美化、保育的技巧和步驟，理解工作安全的方法和步驟，及理解填寫各項工作紀錄的步驟； • 能夠正確運用各類肥料、護理劑/除蟲劑、修剪工具等，於物業處所內執行各類園藝植物花卉的種植、護理、美化、修剪等工作，並能正確執行安全措施，避免於工作期間發生意外；及 • 能夠正確地收集物業處所內的場地環境數據，並清晰準確地填寫種植及護理相關的工作紀錄，及清楚記錄物業範圍內的樹木資料。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導屬員執行各類樹木及園藝美化、護養、安全及記錄工作
編號	110434L3
應用範圍	物業的樹木及園藝美化護理工作，適用於督導屬員執行物業處所內各類樹木或花卉及植物的美化、護養、安全及記錄的工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握植物栽培及園藝美化、樹木保育知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握物業處所內的植物栽培及園藝美化、樹木保育的步驟及程序 ● 掌握工作安全的程序及風險評估 ● 掌握物業處所內的樹木保育相關法例要求及指引重點 <p>2. 督導樹木及園藝美化、護養工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠帶領屬員或承辦商員工執行物業處所內各類園藝及樹木美化、修剪、護養及保育的職務 ● 能夠就物業處所內的園圃的花卉植物品種配搭或園境設計向上級提供意見 ● 能夠按照既定的規格要求，驗收已採購的花卉植物 ● 能夠監督物業處所內的樹木種植、移植、修剪、移除及移除樹樁等工作，確保符合保育及安全指引 ● 能夠於物業處所內協助驗收承辦商完成的園藝或樹木工程，並跟進期後的護理工作 ● 能夠監察物業處所內的植物及樹木的生長狀況，對修剪及護養方法提供意見 <p>3. 督導工作安全及記錄工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠督導屬員於物業處所內進行園藝或樹木工作時嚴格遵守安全指引及步驟 ● 能夠對物業處所內的園境或樹木範圍進行初步風險評估，並指導屬員執行對應的安全措施 ● 能夠督導屬員進行物業範圍內的樹木普查及健康檢查，輸入及更新資料和建康狀況，並跟進需要的護養工作 ● 能夠核實相關工作紀錄及日誌，定期檢討物業處所內的植物生長及護養狀況，並作出改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握物業處所內的植物栽培及園藝美化、樹木保育的步驟及程序，掌握工作安全的程序及風險評估，掌握物業處所內的樹木保育相關法例要求及指引重點； ● 能夠綜合對各類花卉植物品種配搭的知識，督導物業處所內的園藝美化及護理職務，包括驗收已採購的花卉植物； ● 能夠按法例要求及指引，監察物業處所內的樹木的健康狀況，監督物業處所內的樹木種植、移植、修剪、移除及移除樹樁等工作；及 ● 能夠對物業處所內的園境或樹木範圍進行初步風險評估，有效地督導屬員於物業處所內進行園藝或樹木工作時嚴格遵守安全指引及步驟，定期督導物業範圍的樹木普查及健康檢查，並向上級作出改善建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	監察園藝、樹木護養、安全及管理工作的
編號	110435L4
應用範圍	物業的樹木及園藝美化管理工作，適用於監察物業處所內的園藝、樹木護養、工作安全及風險管理的相關工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉植物栽培及園藝美化、樹木保育的管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業處所內的植物栽培及園藝美化、樹木保育原則及管理程序 • 通曉工作安全及風險管理工作 • 通曉樹木保育相關法例要求及實務指引 <p>2. 監察園藝美化、護理及樹木管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察有關人員妥善分配物業處所內的園藝美化工作 • 能夠就物業處所內的園圃、庭園的設計、種植環境及護理設施向上級提供意見 • 能夠根據及其他相關法例發出的採購實務守則，安排採購花卉植物、園藝美化保養服務的報價招標工作 • 能夠有效監管物業處所內的花卉植物供應商、園藝美化保養承辦商的工作 • 能夠組織及編訂物業處所內的樹木或園藝檢查方案及項目清單，監督屬員完成檢查及護養工作 • 能夠草擬物業園藝工作的定期彙報 • 能夠收集業戶/客戶對物業處所內的園藝及樹木的意見，向上級提出改善建議 • 能夠推動業戶/客戶參與綠化及樹木保育相關的活動，例如業戶苗圃或植物回收/交換等 <p>3. 監察園藝及樹木工作安全及風險管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠草擬物業處所內的園藝及樹藝工作安全指引及工作守則 • 能夠監察物業處所內的園藝或樹藝工作安全管理的工作程序及措施 • 能夠對物業處所內的園境或樹木範圍進行風險評估，並草擬工作及安全管理方案 • 能夠檢視物業環境及樹木生長狀況，定期及於颱風暴雨前作評估，並指導下屬執行保護及預防措施
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能通曉物業處所內的植物栽培及園藝美化、樹木保育原則及管理程序，通曉工作安全及風險管理工作，以及通曉樹木保育相關法例要求及實務指引； • 能夠綜合對園藝美化定義、法例及實務守則等要求，有效執行物業處所內的園藝美化護理及樹木保育的管理工作，按物業環境及業戶意見，對園藝及樹木保育提出改善意見；及 • 能夠有效監察及管理物業處所內的園藝或樹藝工作其安全管理的工作程序及措施，對物業處所內的園境或樹木範圍進行風險評估，並草擬合適的工作及安全管理方案。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	統籌及規劃整體園藝及樹木護養、安全及管理工作的
編號	110436L5
應用範圍	物業的樹木及園藝美化管理工作，適用於統籌及規劃物業處所內整體園藝美化及樹木護養、安全及管理的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉規劃園藝美化、樹木保育的管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉物業處所內整體規劃園藝美化及樹木護養的管理方案 ● 精通物業處所內整體安全及風險管理規劃的原則及園藝及樹木管理的相關法例 <p>2. 統籌及規劃園藝美化及樹木護養的管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠就物業處所內的園圃、庭園及樹木的整體設計作出定案 ● 能夠準確評審物業處所內的園藝美化保養、樹木護養合約及承辦商的服務表現 ● 能夠甄選及聘用合適花卉植物供應商、園藝美化保養、樹木護養的承辦商 ● 統籌屬員、承辦商、物業及設施維修承辦商等，對物業處所內的園境或種植範圍提供良好及合適的環境及設施，幫助各類植物的生長 ● 能夠因應氣候及環境、參考業戶/客戶的意見及其他專業意見，對物業處所內的園境作出定期及持續的改善 ● 能夠參考最新技術或植物品種，採用合適的植物或護養技術，定期更新或改善物業處所內的園境設計 ● 能夠規劃物業處所內的園藝美化及樹木護養的管理方案，包括季度、年度及長期計劃，並監管屬員及承辦商有效地落實執行 <p>3. 統籌及規劃園藝及樹木工作安全及風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠統籌各屬員、保養承辦商及其他部門，推動物業處所內的園藝及樹木工作安全及風險管理 ● 能夠參考最新的個案或事件，檢討並改善工作安全及風險管理程序 ● 能夠規劃安全及風險管理的程序及資源，例如人才及技術培訓、器材及設備、應變的溝通及權責分工等 ● 能夠於事故發生後，對事件成因及經過作出詳盡調查，檢討員工表現及運作程序，作出適當的修訂及改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能熟悉物業處所內的整體規劃園藝美化及樹木護養的管理方案，精通物業處所內的整體安全及風險管理規劃的原則及園藝及樹木管理的相關法例； ● 能夠有效統籌及規劃物業處所內的整體園藝美化及樹木護養的管理方案，甄選及聘用合適供應商及承辦商，有效監管屬員及承辦商執行按服務合約提供高質素的产品或服務；及 ● 能夠統籌各屬員、保養承辦商及其他部門，推動物業處所內的園藝及樹木工作安全及風險管理，能夠規劃所需要的資源，因應環境及事故定期持續檢討並改善工作安全及風險管理的程序。

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

備註	
----	--

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行停車場及私家路日常工作
編號	110437L1
應用範圍	一般物業停車場及私家路工作，適用於執行停車場及私家路日常工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道停車場及私家路常見問題</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道停車場及私家路常見問題 • 知道停車場及私家路一般守則 <p>2. 執行日常工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指引巡查停車場及私家路 • 能夠按既定程序記錄及呈報停車場及私家路使用情況 • 當發現違規情況，能夠向車主/事主作出勸喻或向上級彙報，例如違例泊車、阻塞通道、吸煙、停車時應該熄匙等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道停車場及私家路常見問題與一般守則；及 • 能夠按既定程序巡查停車場及私家路，在發現違規情況時，向車主/事主作出勸喻及向上級彙報。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行停車場及私家路管制工作
編號	110438L2
應用範圍	一般物業停車場及私家路工作，適用於執行停車場及私家路的管制工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解停車場及私家路規則</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解停車場及私家路範圍、使用守則及違規的處理方法 <p>2. 執行停車場及私家路管制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按既定指引及程序，執行停車場及私家路的使用守則，防止違例泊車、阻塞通道、吸煙、汽車引擎空轉及其他違反規則情況 • 能夠按上級指示有條理及正確地執行鎖車步驟，例如發出通知/通告、聯絡車主、正確地使用扣押車輛裝置、拍照/影片存檔等 • 能夠因應情況協助管制物業範圍內私家路上車輛的停泊和流量，對駕駛者作出清晰明確的指示 • 能夠巡查停車及私家路時，檢查路牌或指示牌、燈光照明、路面界線或方向指示、路面狀況及其他設備裝置是否完好無誤，並能向上級匯報任何缺失情況 • 能夠按上級指示協助處理停車場或私家路的突發事故，例如汽車拋錨、車輛碰撞、失竊、撞壞設施等 • 能夠按上級指示協助勸喻在物業範圍內擺賣的小販或未經許可進行宣傳推廣的人士離開
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解停車場及私家路範圍、使用守則及違規的處理方法；及 • 能夠按既定指引及程序，執行停車場及私家路的使用守則，管制車輛停泊或汽車流量，能夠正確地執行鎖車步驟，能夠按上級指示協助處理停車場或私家路的突發事故。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導屬員執行停車場及私家路管制工作
編號	110439L3
應用範圍	物業停車場及私家路工作，適用於督導屬員執行停車場及私家路管制工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握停車場及私家路規則及管制措施 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握停車場及私家路基本法例、規則及管制措施 2. 督導屬員執行停車場及私家路管制措施 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠帶領及督導屬員執行物業停車場及私家路管制工作，包括管制車輛的停泊、流量、廢氣排放、引擎空轉、無故響號、吸煙及其他違規行為 • 能夠根據相關條例督導屬員查察物業範圍內停車場的空氣和照明狀況，私家路的路牌、標記、照明、設備及路面維修狀況，對不足之處作出跟進或向上級彙報 • 能夠根據相關條例向屬員發出正確的鎖車、拖車、勸喻小販離開的指令 • 能夠督導屬員監察停車場、私家路的車輛出入管制系統，指示屬員跟進特殊或違規情況，對常見的問題向上級提出改善建議 • 能夠即時安排人手及指示下屬處理停車場或私家路的突發事故，例如汽車拋錨、車輛碰撞、失竊、撞壞設施等 • 能夠檢討前線屬員執行管制工作的成效，改善屬員的技術及應對能力
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握停車場及私家路基本法例、規則及管制措施； • 能夠帶領及督導屬員執行物業停車場及私家路管制工作，根據相關條例督導屬員查察物業範圍內停車場的空氣和照明狀況，對常見的問題向上級提出改善建議；及 • 能夠即時時指示下屬處理停車場或私家路的突發事故，能夠檢討前線屬員執行管制工作的成效，改善屬員的技術及應對能力。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	監察及管理停車場及私家路管制及改善狀況
編號	110440L4
應用範圍	物業停車場及私家路管理工作，適用於監察及管理物業停車場及私家路的管制措施及改善狀況
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉解停車場及私家路法例及管制措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉停車場及私家路法例要求、規則及管制措施 <p>2. 監察及管理物業停車場及私家路管制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察有關人員合理及合法地切實執行物業範圍內停車場及私家路的管制措施 • 能夠聯絡各部門、承辦商或屬員有效地維持物業範圍內停車場的空氣質素和照明狀況、私家路的標記及指示、設備及路面維修狀況，跟進相關維修及改善工作 • 能夠監察及統計違規事項，收集及分析相關資料並向上級作出改善建議，以減少違規事項 • 能夠就經驗所得和實際需要，向上級提供改善管制的意見 • 能夠根據法例要求及大廈公契，草擬物業停車場及私家路使用規則和注意事項，並能夠向業戶/車主作出推廣 • 能夠按最新技術發展、業戶要求及實際需要，對停車場及私家路的出入管理及監察系統作出提升及改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉停車場及私家路法例要求、規則及管制措施； • 能夠監察有關人員合理及合法地切實執行物業範圍內停車場及私家路的管制措施，能夠收集及分析違規事項資料並向上級作出改善建議；及 • 能夠根據法例要求及大廈公契，草擬物業停車場及私家路使用規則，並向業戶/車主作出推廣。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	統籌整體停車場及私家路管制及改善工作
編號	110441L5
應用範圍	物業停車場及私家路管理工作，適用於統籌整體物業停車場及私家路的管理及改善工作
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精通停車場及私家路法例及管制措施 <ul style="list-style-type: none"> ● 精通停車場及私家路法例、規則、管制措施及大廈公契相關條款 2. 統籌整體停車場私家路管制工作 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按法例要求及大廈公契條款撰寫完善的物業停車場及私家路使用則規及管制措施 ● 能夠按法例要求、管制措施、質素管理要求及實務需要，制訂清晰的工作指引，並能管理屬員切實執行 ● 能夠規劃及統籌所需資源，包括承辦商及人手安排、器材、設備等，確保物業範圍內停車場及私家路的車輛泊位情況、廢氣排放、停車場空氣質素、照明狀況、標記及指示、設備與路面維修狀況、小販及通道管制等項目，能夠遵照有關法例有效地執行管理 3. 檢討及改善停車場和私家路的管制及運作 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠檢討停車場及私家路的管制及運作，檢討及改善相關管理程序或措施 ● 能夠因應法例、環境或科技的轉變，規劃及推行停車場及家路的改善方案或修訂管制措施
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠精通停車場及私家路法例、規則、管制措施及大廈公契相關條款； ● 能夠按法例要求及大廈公契條款撰寫完善的物業停車場及私家路使用規則及管制措施，制訂清晰的工作指引，並能管理屬員切實執行，能夠規劃及統籌所需資源，確保物業停車場及私家路遵照有關法例有效地執行管制措施；及 ● 能夠檢討運作，因應法例、環境或科技的轉變，規劃及推行停車場及私家路的改善方案或修訂管制措施。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行環境保護工作
編號	110442L2
應用範圍	一般物業環境保護工作，適用於前線人員執行環境保護工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解一般環境保護</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般環境保護措施及法定噪音管制時段及常見噪音來源 • 理解常見物業環境內破壞環境的行為，如裝修塵埃、傾倒廢料、污水、電子廢物、浪費能源、違反環境保護措施等 <p>2. 執行環保措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按工作指引執行既定節約能源、減排及減廢的步驟 • 能夠留意裝修或其他工程、防止違反指引或破壞環境的情況，例如裝修噪音及塵埃、傾倒廢料、污水等，提醒用戶應注意的事項 • 能夠協助執行環境保護的措施，留意物業內環境保護的狀況，注意及向上級反映破壞環境的情況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般環境保護措施及常見破壞環境的行為；及 • 能夠協助執行環境保護的措施，細心留意物業環境保護的狀況，跟進用戶破壞環境的行為並向上級反映，按工作指引有效地執行節約能源及減廢的步驟。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導屬員執行環境保護工作
編號	110443L3
應用範圍	一般物業環境保護工作，主要適用於督導屬員執行環境保護工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握環境保護要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握環境保護措施及法定噪音管制等條例的一般要求 • 掌握物業大廈公契、裝修指引或用戶守則中保護環境的相關條款 <p>2. 督導屬員執行環保工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠帶領屬員在管業範圍內執行環境保護的措施，例如節約能源、減少廢物、改空氣質素及其他環保措施等 • 能夠根據相關條例督導屬員查察及改善管業範圍內廢物清理/回收和噪音管制及其他環境保護的表現水平 • 能夠根據相關條例向用戶發出正確的噪音管制及勸喻的指示，及其他保護環境的管制及勸喻指示 • 能夠根據相關條例、裝修指引及業戶守則督導屬員查察裝修及廢料處置狀況、空氣或水污染等情況，預防破壞環境的舉動
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效空氣污染管制、廢物處置條例要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握環境保護措施及法定噪音管制法例，及掌握物業大廈公契、裝修指引或用戶守則中保護環境的相關條款；及 • 能夠運用相關條例、裝修指引及業戶守則等督導屬員查察裝修及環境保護措施的執行狀況，如有違反保護環境的行為，能正確地向用戶發出管制及勸喻的指示。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	監察及管理環境保護及改善狀況
編號	110444L4
應用範圍	一般物業環境保護工作，適用於監察、管理及改善狀況
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉環保法例</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉環境保護措施及法定噪音管制，和跟級別3所寫的法例相關要求及能引伸於物業的適用範圍 • 通曉物業大廈公契、裝修指引、用戶守則中保護環境的相關條款及其應用方式 <p>2. 管理及監察環保狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察及管理有關人員合理及合法地執行物業範圍內廢物清理和回收、節約能源，與及查察空氣流通狀況、車輛廢氣排放、噪音和其他違規行為等工作 • 能夠監察及管理物業的環境保護狀況，監察各項管制措施的成效 • 能夠就經驗所得和實際需要，向上級提供改善管制的意見 • 能夠監察物業減排、減廢及回收的進度，監察下屬切實執行相關措施，並收集相關資料及數據，以執行品質管理或參與環保認證 <p>3. 推廣環保活動</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠收集最新環保資訊，向業戶推廣環保意識 • 能夠協助舉行環保意識推廣活動
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉環境保護的相關法例及於物業的應用； • 能夠監察及管理物業環境保護措施的執行狀況，向上級提供改善意見；及 • 能夠收集最新環保資訊，舉辦活動向業戶推廣環保意識。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	統籌整體環境保護及改善工作管理
編號	110445L5
應用範圍	一般物業環境保護工作，適用於統籌整體環境保護及改善工作的管理
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通環保法例及政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 精通及運用法定噪音管制，和跟級別3的法例要求，與大廈公契、裝修指引及業戶守則的配合 ● 精通政府相關部門推出的環保措施及政策 <p>2. 制訂守則及指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠配合法例及公契要求，撰寫完善的裝修及環境保護的工作指引及業戶守則 ● 規劃及統籌各部門和承辦商收集關於節能、回收、減廢及其他環保相關的資料及數據，檢討成效及改善 <p>3. 統籌及改善工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠統籌各部門，規劃及推動環境保護工作，例如管理物業減廢及回收的進度，確保物業範圍的噪音、能源使用、車輛廢氣排放、空氣質素、廢物處置及回收等，均能遵照有關法例，有效管制及改善 ● 能夠確保建築物的廢物和污水，遵照有關法例恰當地棄置或排放 ● 能夠甄選及聘用合適承辦商處理廢料、回收、排污等事宜 ● 能夠推廣環保資訊，籌辦推廣環保意識的活動，例如參與環保項目或比賽 ● 運用或開拓資源以推行整體環境保護及改善工作
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠精通並整合環境保護法例、大廈公契等相關條款，精通政府的環保政策及措施； ● 能夠撰寫合適的裝修及環境保護的工作指引及業戶守則，規劃及統籌各部門或承辦商收集環保工作的資料及數據，檢討成效及改善；及 ● 能夠有效統籌各部門，管理環保工作的進度，確保物業遵照法例要求，並能運用資源推動環保工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	規劃環境保護及管理政策
編號	110446L6
應用範圍	一般物業環境保護工作，適用於規劃整體環境保護及管理政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合環保政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合及評估政府環境保護政策及其長遠影響 • 整合社會訴求、先進的建築物能源及環保知識 <p>2. 規劃環保政策及措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠與環保團體保持緊密聯繫 • 能夠整合嶄新的建築物環保設施及能夠引入合適的環保裝置 • 能夠籌劃及調配資源，包括人力、技術、財務及空間，發展物業的環保項目及可持續發展的措施 • 能夠整合業戶和社會訴求，不時檢討及修訂廢物/污水處置、節約能源、消減噪音和保持空氣循環流通等環保措施
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合政府環境保護政策、先進的知識及社會訴求；及 • 能夠整合資訊及調配資源，有效地規劃物業的環保政策，包括檢討及修訂廢物/污水處置，節約能源，消減噪音和保持空氣循環流通等環保措施。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	查察及跟進服務承辦商服務程序及狀況
編號	110447L2
應用範圍	一般物業外判管理工作，適用於前線人員檢查及跟進一般服務承辦商的服務情況
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解承判服務範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解各主要服務承辦商的服務範圍及程序，如保安、清潔、園藝、通訊、運輸等 <p>2. 查察外判承辦商服務程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按要求利用表格準確記錄承辦商服務情況 • 能夠按上級指引，定期或不定期查察服務承辦商的服務程序及狀況，如有違反程序或缺失情況，應向承辦商作出提示及向上級彙報 • 按上級指示對承辦商發出工作指令，並作出跟進直至完成
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解各主要承辦商的服務範圍及程序；及 • 能夠準確記錄承辦商服務狀況，能夠按上級指示，查察承辦商的服務是否符合程序，及跟進缺失情況，並向上級彙報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	督導服務承辦商執行合約及服務承諾
編號	110448L3
應用範圍	一般物業外判管理工作，適用於督導服務承辦商執行合約及服務承諾
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握服務範圍及承諾</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握主要承辦商的服務範圍及主要合約條款，如人手編制、工作時間、工作內容等 • 能夠掌握主要承辦商的服務承諾 <p>2. 督導承辦商工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠督導主要承辦商的服務情況，監察承辦商是否按合約要求提供服務 • 監督承辦商提供服務或施工時，採用的安全措施、服務或施工程序、物料或數量、頻率等是否符合合約及法例要求 • 能夠查察承辦商有否違反程序或缺失情況，向承辦商作出提示及要求跟進或改善 • 定期與駐場科文商討服務或施工情況，作出跟進直至外判工作完成 • 能夠協助上級核對承辦商服務報告的資料
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握承辦商的服務範圍、主要合約條款及服務承諾；及 • 能夠有效督導承辦商提供服務時能依據合約要求、程序及服務承諾，查察承辦商違規或不符合約情況，作出跟進及改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行服務承辦商管理及監察服務質素
編號	110449L4
應用範圍	物業外判管理工作，適用於執行服務承辦商管理及監察承辦商服務質素
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉服務質素標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉物業及客戶對服務承辦商的服務要求及質素標準 • 能夠通曉管理服務承辦商的方法及程序 <p>2. 監察服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠草擬監管承辦商服務的巡查表格或程式，包括日常紀錄、檢查項目、質素水平等 • 能夠監察承辦商提供服務或施工程序，確保符合合約要求及法例 • 能夠定期或不定期查核承辦商服務水平及質素，評估服務程序或方法能否達到服務質素要求，對承辦商作提出要求改善，或向上級作出建議 • 能夠與承辦商討服務或施工質素，提升承辦商服務質素，確保承辦商能適當支援物業在外判工作中的突發事故 • 能夠收集客戶/業戶對承辦商服務的意見 • 能夠監察承辦商提交的資料及文件，例如保險、證書等，能核實服務報告及發票資料的準確性
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠明瞭物業及客戶對服務承辦商的服務要求及質素標準，明瞭管理服務承辦商的方法及程序； • 能夠監察承辦商提供服務的程序及質素，確保符合客戶期望、合約及法例要求，能夠對承辦商提出要求作改善，或向上級作出建議；及 • 能夠收集客戶對承辦商服務的意見，並能核實承辦商文件、報告及發票的準確性。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	統籌外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃
編號	110450L5
應用範圍	物業外判管理工作，適用於統籌服務外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉草擬合約及質素評核要項</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉服務合約的要項及服務承諾的原則 • 精通承辦商質素評核的重點及方法 <p>2. 統籌合約管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠統籌物業各服務合約的履行情況，包括人力資源及成本控制、服務水平及標準、安全管理及溝通彙報等 • 能夠明瞭業戶或客戶期望及要求，將服務要求及標準清楚列入服務合約及服務承諾中 • 能夠與承辦商建立合作關係，從而熟悉最新的技術或市場趨勢 • 能夠分析承辦商定期提交的報告，與承辦商檢討合約的履行情況，提升服務質素 • 能夠與承辦商討論或談判有關續約、解約、服務交接等相關事宜 <p>3. 統籌質素評核</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠令承辦商清楚了解服務標準及質素要求，並明瞭質素評核的方式 • 能夠按公司要求或質素管理系統，對承辦商的服務質素進行評核，並對承辦商能否符合投標標準作出評價 • 能夠評估承辦商的服務達標程度，檢討承辦商的服務質素，資源配合的成效，能對承辦商作出改善建議及指引，持續改善服務 • 能夠客觀地執行對承辦商獎罰的制度
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠熟悉服務合約的要項及服務承諾的原則，精通質素評核的重點及方法； • 能夠統籌物業各服務合約的履行情況，將服務要求及標準清楚列入合約及服務承諾中，能與承辦商檢討合約的履行情況，提升服務質素；及 • 能夠按公司指引或質素管理系統，對承辦商的服務質素進行評核，檢討成效，令承辦商作出持續改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	規劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策
編號	110451L6
應用範圍	物業外判管理工作，適用規劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合承辦商管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合承辦商管理系統及質素提升政策 <p>2. 規劃管理系統及政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠規劃及推行承辦商管理系統，包括審批核准承辦商要求及程序、承辦商溝通滙報程序、監管、檢查及跟進承辦商服務程序、獎賞及懲罰機制等 • 能夠與承辦商或承辦商組織保持合作及聯繫，評估最新市場趨勢，引入最新或最佳的服務方式或標準 • 能夠規劃承辦商質素評核系統，包括訂立質素標準及水平、監管質素及呈報方式、評核方式、量度指標或評分標準等，能客觀有效地評核承辦商的服務水平及質素 • 能夠引進改善承辦商服務質素的方法，持續提升服務質素
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合承辦商管理系統及質素提升政策； • 能夠規劃及推行承辦商管理系統、質素評核系統，有效地管理及評核承辦商的服務質素及水平，引進改善方法以持續提升服務質素。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	呈報物業範圍內出現的損壞及不正常狀況、及跟進維修單
編號	110452L1
應用範圍	一般物業日常和週期維修保養工作，適用於前線人員呈報物業駐守範圍內出現的損壞及不正常狀況、及跟進維修工作單
級別	1
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得物業範圍環境及設備</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得物業範圍內屋宇設備系統的準確位置 • 懂得物業常見的損壞及故障情況 <p>2. 記錄及呈報</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠察覺物業範圍出現的損壞或故障，妥善記錄出現損壞的正確地點及不正常狀況 • 能夠跟進維修工作單，檢查損壞的地點及不正常狀況，作出即時維修處理或呈報 • 能夠準確並及時地通知上級安排維修 • 能夠跟進查看及彙報維修後的效果 • 能夠按指示協助跟進維修保養工作的準備措施及協助處理突發維修事故
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得物業範圍內屋宇設備系統的準確位置、物業常見的損壞及故障情況；及 • 能夠察覺物業範圍出現的損壞或故障，妥善記錄正確地點及狀況，能夠跟進維修工作單，準確並及時地通知上級安排維修。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	執行一般水電設施維修保養工作
編號	110453L2
應用範圍	一般物業日常和週期維修保養工作，適用於前線人員執行一般水電設施維修及保養的工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解物業水電設施及系統</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般水電設施、系統的基本構造原理 • 理解一般水電設施、系統的檢測和維修工具 <p>2. 執行一般水電維修保養工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按保養日程定期或不定期巡查物業公用水電設施、系統的功能狀況，如有不正常訊號或情況出現，能夠通知上級和有關承辦商 • 能夠安全正確地使用一般水電設施、系統的檢測和維修工具 • 能夠按照法例要求的安全和技術守則對物業公用水電設施、系統進行小型的維修或更換 • 能夠保持各類機房、掣房和工作室整齊清潔 • 能夠妥善地保養、清潔及存放檢測和維修工具 • 能夠按指示跟進維修保養的工作及處理突發水電維修工作
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般水電設施、系統的基本構造原理及認識檢測和維修工具；及 • 能夠安全正確地使用一般水電設施、系統的檢測和維修工具，按照法例要求的安全和技術守則，對物業公用水電設施、系統進行小型的維修或更換，並能夠按指示跟進維修保養的工作及處理突發水電維修工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	執行一般木、鐵器設施維修保養工作
編號	110454L2
應用範圍	一般物業日常和週期維修保養工作，適用於執行木器、鐵器(包括鋼材)設施方面的日常維修及保養工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解木、鐵器(鋼材或其他金屬)維修</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解物業木器、鐵器(包括鋼材或其他金屬)的常見問題、保養需要及維修方法 <p>2. 執行木、鐵器(鋼材或其他金屬)設施維修保養工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠檢查物業公共地方內損毀或生鏽的木器、鐵器、鋼材、銅器或其他金屬設施，並進行修葺或更換 • 能夠按保養日程或上級指示，定期巡查物業的木器、鐵器、鋼材、銅器或其他金屬設施，執行日常保養修護工作，例如清潔、塗抹護木油、鋼油、銅油等 • 能夠清潔及保養各類工具，保持工作室整齊清潔 • 能夠按指示協助處理突發事故，例如即時封板或移除有危險的金屬設施等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解物業木器、鐵器、鋼材或其他金屬的常見問題、保養需要及維修方法；及 • 能夠運用知識有效地保養公共地方的木器、鐵器、鋼材、銅器或其他金屬設施，對損壞的設施進行修葺或更換。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	執行一般水泥設施維修保養工作
編號	110455L2
應用範圍	一般物業日常和週期維修保養工作，適用於執行水泥設施的日常維修及保養工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解水泥設施</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解一般水泥批盪、混凝土表面、牆磚或其他飾面的保養需要、維修及保養的方法 <p>2. 執行泥水設施的維修保養工作</p> <ul style="list-style-type: none"> 可以按照法例要求的安全和技術守則對物業共用部分內損毀及鬆脫的水泥批盪、混凝土表面、牆磚或其他飾面進行小型的修葺 能夠按保養日程或上級指示，定期檢查物業的水泥、混凝土、牆磚或其他飾面，執行日常保養及修葺工作，減少突發意外，例如將有鬆脫跡象的牆磚或混凝土移除 能夠清潔及保養各類工具，保持工作室整齊清潔 能夠按指示協助處理突發事故，例如即時移除有危險的水泥批盪、牆磚、混凝土裝置等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠理解一般水泥批盪、混凝土表面、牆磚或其他飾面的保養需要、維修及保養的方法；及 能夠運用知識有效地檢查及保養公共地方的水泥批盪、混凝土表面、牆磚或其他飾面及設施，對損壞的部份進行修葺。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	組織及查察建築物、屋宇設備及設施維修保養工作
編號	110456L3
應用範圍	物業日常和週期維修保養工作，適用於查察及組織屬員執行建築物、屋宇設備及設施維修保養工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握屋宇設備及設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握物業範圍內屋宇設備及設施的配置、構造、功能及運作模式 <p>2. 組織維修保養工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠編配屬員巡查建築物共用部分、共用設施、設備，督導屬員或保養承辦商執行日常保養及修葺工作 • 能夠按保養日程及程序或合約工作細則，監督屬員或保養承辦商能按時提供符合標準及程序的保養及維修工作 • 能夠執行一般保養及維修工作的驗收程序 • 能夠查察保養維修所需的物料或工具，確保屬員妥善清潔及整理維修工具及工作間 • 能夠監察並檢討屬員的維修技術，對屬員作出技術指導，有需要時向上級建議提升技術的方法 • 能夠就一般維修方法(修葺或更換)向上級作出建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉物業範圍內屋宇設備及設施的配置、構造、功能及運作模式；及 • 能夠有系統地組織巡查、修葺和更換工作，監督屬員或保養承辦商能按時提供符合標準及程序的保養及維修工作，並能執行驗收程序，能夠就一般維修方法向上級作出建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	管理建築物、屋宇設備及設施維修保養實務
編號	110457L4
應用範圍	物業日常和週期維修保養工作，適用於管理建築物、屋宇設備及設施維修實務的工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法例和技術</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉建築物及屋宇設備的相關法例、實務守則和技術準則 <p>2. 執行維修保養實務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監督有關人員遵照相關法例和技術準則，切實執行建築物及其附屬設施的檢查、維修保養和防護工作 • 能夠查察建築物、屋宇設備、設施損壞的原因及源頭，確保修葺或維修工作順利進行 • 能夠聯絡相關人士，例如承辦商、技術人員、政府部門等，共同協商及處理保養及維修工作 • 能夠監察及確保大廈管理系統、自動管理系統或智能設施管理系統操作正常 • 能夠收集物業有關維修保養的資料及數據，例如設施損壞頻率及原因、維修費用、復修時間等，能夠向上級呈交數據總彙、報告及提出改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能通曉建築物及屋宇設備的相關法例、實務守則和技術準則； • 能夠運用相關法例和技術準則的知識，管理建築物維修保養的實務工作，監察及確保大廈管理系統操作正常，能夠查察建築物、屋宇設備、設施損壞的原因及源頭，確保修葺或維修工作順利進行；及 • 能夠收集物業有關維修保養的資料及數據，向上級呈交數據總彙、報告及提出改善建議。
備註	屋宇設備包括風、火、水、電系統、公共廣播、保安系統及殘疾人士使用設施

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	制訂及管理建築物、屋宇設備及設施維修保養的工作
編號	110458L5
應用範圍	物業日常和週期維修保養工作，適用於制訂及管理建築物、屋宇設備及設施維修保養的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通法例和標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通建築物及屋宇設備的相關法例、實務守則、技術指引及保養維修質素標準 <p>2. 制訂維修保養管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照法例、實務守則及質素標準，定期查核建築物整體的維修保養水平 • 能夠確保各屋宇設備，遵照相關法例和技術準則安裝、提供、接駁及使用 • 能夠確保建築物及其附屬設施的維修保養，遵照相關法例和實務守則進行 • 能夠制訂物業各屋宇設備的保養週期、內容及方法 • 能夠按資料及數據，分析物業屋宇設備及設施整體的狀況，對建築物及屋宇設備提出改善建議 • 能夠有效控制維修保養的支出，不超逾既定的財政預算
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通建築物及屋宇設備的相關法例、實務守則、技術指引及保養維修質素標準； • 能夠運用相關法例、技術準則及質素標準的知識，制訂建築物維修保養實務的管理計劃，能夠分析物業屋宇設備及設施整體的狀況，對建築物及屋宇設備提出改善建議；及 • 能夠有效控制物業維修保養的支出。
備註	屋宇設備包括風、火、水、電系統、公共廣播、保安系統及殘疾人士使用設施

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	策劃建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理
編號	110459L6
應用範圍	屋宇設備及設施維修保養的工作，適用於策劃建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理及持續發展
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合保養維修技術及發展</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合建築物、屋宇設備及設施整體的狀況知識和技巧 ● 整合先進的項目管理方法和步驟 <p>2. 持續改善建築物維修保養的技術管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合市場的發展及趨勢、屋宇設備的改良、科技及技術的更新和應用，持續地策劃及發展建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理與維修保養計劃 ● 能夠整合客戶需要及期望、屋宇設備及設施整體的狀況，檢討及修訂建築物維修保養措施 ● 能夠策劃建築物、屋宇設備及設施整體的保養及維修管理方法和步驟 ● 能夠整合法例規範及市場趨勢，訂定建築物、屋宇設備及設施的維修保養質素標準，定期檢討成效，持續檢討相關標準並於有需要時作出修訂 ● 能夠有效運用項目管理方法，持續檢討及改善物業保養維修的管理
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合建築物、屋宇設備及設施整體的狀況知識和技巧，整合先進的項目管理方法和步驟； ● 能夠整合市場的發展及趨勢，有效地運用項目管理方法，持續地策劃及發展建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理與維修保養計劃；及 ● 能夠整合法例規範及市場趨勢，訂定建築物、屋宇設備及設施的維修保養質素標準。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	收集建築物、屋宇設備及設施改善及提升的基礎資料
編號	110460L2
應用範圍	一般建築物的改善及提升工作，適用於收集建築物、屋宇設備及設施的基礎資料及了解業戶需求
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解物業資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解物業範圍的屋宇設備、設施位置及常見問題 <p>2. 收集基礎資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠收集物業範圍（建築物、屋宇設備及設施）的基礎資料及損壞數據，包括使用年期、損壞頻率、原因、復修時間等 • 能夠了解業戶對改善及提升建築物的需要及訴求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解物業範圍的屋宇設備、設施位置及常見問題；及 • 能夠運用對損壞數據和業戶訴求的認識，收集建築物改善及提升的基礎資料。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	提供改善及提升建築物、屋宇設備及設施狀況的初步意見
編號	110461L3
應用範圍	建築物的改善及提升工作，適用於向上級提出建築物、屋宇設備及設施的初步改善意見
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握物業設備及情況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握物業範圍的屋宇設備、設施損壞狀況 • 掌握一般建築物維修、改善及提升的方法 <p>2. 提供改善及提升意見</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠檢視建築物、屋宇設備及設施的資料及損壞數據，發現問題的根源及能夠向上級提供改善建議 • 能夠按物業狀況，進行初步建築物、屋宇設備及設施勘察報告，列舉重要問題及原因，向上級或客戶/業戶建議改善或提升的方法 • 能夠按上級指示或實際需要，指示屬員跟進檢視建築物、屋宇設備及設施的數據及損壞狀況，並呈交損壞狀況報告及向上級作出建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握物業範圍的屋宇設備、設施損壞狀況及一般建築物維修、改善及提升的方法；及 • 能夠按物業狀況，進行初步建築物、屋宇設備及設施勘察，能夠檢視相關資料及損壞數據，向上級提出建議改善或提升的方法。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	推行建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃
編號	110462L4
應用範圍	建築物的改善及提升工作，適用於推行整體改善和提升項目
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法例和改善方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃的相關法例及規則 • 通曉建築物改善和提升項目管理程序及方法 <p>2. 推行建築物改善和提升計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按物業狀況，進行建築物、屋宇設備及設施詳盡勘察報告，列出所有需要改善的問題，並提出建議改善或提升的方法 • 能夠根據損壞資料和業戶訴求，就建築物的整體改善和提升項目排列優先次序，提交建議予上級考慮 • 能夠參考建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃的相關法例及規則，分析可行的改善及提升方法並向上級作出建議 • 能夠按法例及相關程序，執行建築物改善和提升、能源效益提升計劃的項目管理工作
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃的相關法例、規則及執行項目管理的程序與方法；及 • 能夠綜合及分析物業損壞狀況、業戶訴求、勘察結果，向上級提交建議推行建築物、屋宇設備、設施及能源效益改善和提升計劃。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	制訂和推行建築物、屋宇設備及設施整體改善/提升和能源效益提升的可行計劃
編號	110463L5
應用範圍	建築物的改善及提升工作，適用於制訂和推行建築物、屋宇設備及設施整體改善及提升和能源效益提升的可行計劃
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通法例及業戶期望</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 精通建築物的整體狀況及改善物業的相關法例要求 ● 精通業戶對居住環境的訴求和期望 ● 精通建築物改善/提升項目管理技巧 <p>2. 制訂和推行建築物整體改善和提升的可行計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按程序及相關法例要求，聘請合資格專業人士，定期對建築物進行全面勘察 ● 能夠因應迫切程度，籌劃及制訂可行的建築物整體(建築物、屋宇設備及設施、能源效益提升計劃等)改善計劃，包括提升項目和時間表 ● 能夠制訂改善/提升的財政預算 ● 能夠有效地向客戶/業戶解說改善或提升計劃的詳情，包括原因、各方案的利弊、成效及影響等 ● 能夠按程序聘請有關註冊認可人士(顧問)，監督改善/提升工程的進行 ● 能夠監察有關註冊認可人士或資格專業人士(顧問)的表現，於進行改善工程時能有效地統籌顧問、承辦商及業戶之間的實務安排及管理工作，並能向客戶/業戶提供意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠精通建築物的整體狀況及改善物業的相關法例要求，精通業戶對居住環境的訴求和期望，精通建築物改善/提升項目管理技巧； ● 能夠制訂和推行建築物整體改善和提升、改善能源效益的可行計劃，包括聘請合資格專業人士，勘察建築物及監督工程的進行，及制訂財務預算；及 ● 能夠有效地向客戶/業戶解說改善或提升計劃的詳情。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升
編號	110464L6
應用範圍	物業的改善及提升工作，主要適用策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合提升物業的考量及原則</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合提升建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升的考量及原則 <p>2. 策劃物業整體改善和提升計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠分析物業的特點及市場的趨勢；掌握客戶或業戶的要求及期望；熟知屋宇設備及技術發展、設施的經濟效益等相關資訊及數據，以籌劃最合適的提升計劃或改善方案 ● 能夠分析及判斷各種改善和提升方案的利弊，規劃作出決定的原則 ● 能夠整合建築物條例及其他相關法例和規例，配合法例要求策劃建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升方案 ● 能夠分析市場趨勢，制訂嚴緊的程序及守則，有效地聘請顧問、註冊認可人士或合資格專業人士統籌及監督工程 ● 能夠監察建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升的進度及結果，檢討成效並訂出持續改善的方案 ● 能夠利用政府或其他機構對物業改善作出的支援或資助，加強物業改善的效益
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合提升建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升的考量及原則； ● 能夠分析物業的特點及優劣，掌握客戶或業戶的要求及期望及其他相關資訊，籌劃及判斷最合適的提升計劃或改善方案，能夠制訂嚴緊有效的程序及守則聘用顧問監督工程；及 ● 能夠監察建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升的進度及結果，檢討成效並訂出持續改善的方案。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	策略性發展建築物、屋宇設備及設施及其可持續性，策劃市場及基準分析
編號	110465L7
應用範圍	物業的改善及提升工作，主要適用於策略性地發展建築物、屋宇設備及設施及其發展其可持續性，策劃市場及基準分析
級別	7
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究發展策略、市場及基準分析方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 研究建築物、屋宇設備及設施的發展策略及可持續發展方向 ● 綜合分析市場研究及基準分析策略的知識 <p>2. 策劃物業整體改善和提升</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠研究市場趨勢、物業的發展潛力、屋宇設備的最新發展及技術、各類新設施的功能、建築技術的改良等各項因素，配合客戶或業戶期望，策略性地發展或改善物業 ● 能夠清楚客戶或業戶的期望，配合機構的發展策略及市場發展，為物業策劃最佳的改善或提升方案 ● 能夠研究政府政策及地區的發展規劃，創造能配合地區發展的可持續發展策略及方向 <p>3. 領導市場及基準分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠領導及推行物業的市場分析及基準分析，檢討物業的定位、屋宇設備或設施的市場優勢或缺點，策劃物業的持續提升及改善方案
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠研究建築物、屋宇設備及設施的發展策略及可持續發展方向，綜合分析市場及基準分析策略； ● 能夠綜合分析市場趨勢、物業的發展潛力及其他各項因素，配合客戶或業戶期望，策略性地發展或改善物業，能夠研究政府政策及地區的發展規劃，創造能配合地區發展的可持續發展策略及方案；及 ● 能夠領導及推行物業的市場分析及基準分析，檢討物業的定位、優勢或缺點，策劃物業的持續提升及改善方案。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	按指示配合承辦商進行維修保養或建造的施工
編號	110466L1
應用範圍	一般物業維修保養的採購外判工作，適用於前線人員配合承辦商進行維修保養或建造的施工
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道一般施工程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道一般物業維修工程的施工步驟及基本保護措施 <p>2. 配合承辦商的施工</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠引領維修人員到出現損壞的正確地點及位置 • 能夠按照既定指引執行以下工序： <ul style="list-style-type: none"> ○ 騰出合適空間予承辦商施工 ○ 以圍欄或警戒線妥善隔離維修地點 ○ 在維修地點掛上恰當的告示，例如：<危險> ； ； 等等以確保公眾安全 ○ 要求承辦商妥善清潔及還原維修地點及範圍
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道一般物業維修工程的施工步驟及基本保護措施；及 • 能夠引領維修人員並配合承辦商進行維修保養或建造的施工，有效執行基本的保護措施。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	按指示購買物料及配合外判維修保養或建造工作的進行
編號	110467L2
應用範圍	一般物業維修保養的採購外判工作，適用於前線人員按指示購買物料及配合外判維修保養或建造工作的進行
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理解一般施工程序 <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般採購物料的步驟及外判承辦商的施工基本程序 2. 執行基本採購 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠遵照上級指示及既定的程序購買所需維修保養物料 • 能夠清楚核對採購的物料種類、型號、品質及數量是否符合要求 • 能夠按程序正確地登記採購記錄 • 能夠保持工具/物料貯物庫整齊清潔 3. 協助外判承辦商施工 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠於外判維修保養工作的地點提供協助，以方便承辦商施工，例如於承辦商施工前協助停止設備的運作、施工後協助重新啟動設備等 • 能夠協助處理承辦商於施工期間出現的突發事故，並向上級作出即時彙報及跟進
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般採購物料的步驟及外判承辦商的施工基本程序； • 能夠遵照上級指示及既定的程序購買所需維修保養物料，並作出正確紀錄；及 • 能夠協助承辦商於進行維修保養的施工及協助處理突發事故。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	驗收物料及跟進外判維修保養或建造的施工及質素控制
編號	110468L3
應用範圍	物業維修保養的採購外判工作，適用於驗收物料及跟進外判承辦商施工與監察外判承辦商的施工質素
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握驗收程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠掌握驗收物料或保養、維修或建造工程的程序及基本質素要求 <p>2. 驗收及採購物料</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按照既定的規格要求，驗收物料 能夠指示屬員貯存符合規格的物料，監察屬員作出準確紀錄 能夠恰當標籤不合規格物料，並妥善分隔處理，能夠聯絡供應商跟進更換或退貨程序 能夠有效監察維修物料的存量，適時地安排屬員進行一般採購或向上級提出正式採購 <p>3. 監察外判承辦商施工</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠妥善監察外判維修保養工程的進度 能夠按照合約要求及程序，監察外判維修保養或建造工程的施工，確保符合施工安全標準及質素要求 能夠按照既定的工作規格說明，初步驗收一般外判維修保養工程 能夠向工程外判承辦商指出任何違規或不符合要求的事項，指示承辦商作出改善及向上級作出彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠掌握驗收物料或保養、維修或建造工程的程序及基本質素要求； 能夠按照既定的規格要求，驗收物料，有效地處理不合規格的物料並跟進處理；及 能夠妥善監察外判維修、保養或建造工程的進度，確保施工符合合約要求、程序及質素標準。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	管理採購、外判維修保養或建造的施工及質素
編號	110469L4
應用範圍	物業維修保養的採購外判工作，適用於管理採購、外判維修保養或建造的施工及質素的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法規守則</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉、其他相關法例及公司發出的採購實務守則及採購程序 • 熟悉管理外判承辦商施工質素的程序 <p>2. 執行外判施工及質素管理的工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照既定的程序安排採購和維修報價招標工作 • 能夠按程序及要求，草擬採購相關文件，例如邀請報價或採購標書、工程規格、進度表或工程量清單等 • 能夠有效監管供應商、維修保養或建造工程承辦商，確保工程合符合約要求、規格標準、進度、質素及安全規格等 • 能夠與承辦商作出有效溝通及定期舉行會議，通工程進度及施工期間的問題，作出有效的改善或解決方案 • 能夠協助進行開標程序及分析標書
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉相關法例與公司發出的採購實務守則及程序，熟悉管理外判承辦商施工質素的程序； • 能夠按照既定的程序安排採購和維修報價招標工作，能夠有效監管供應商及承辦商，確保工程合符合要求及質素標準，並能夠與承辦商溝通，為施工期間出現的問題，作出有效解決方案；及 • 能夠協助進行開標程序及分析標書。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	制訂及統籌採購、外判維修保養或建造的工作及質素管理
編號	110470L5
應用範圍	物業維修保養的採購外判工作，適用制訂及統籌採購、外判維修保養或建造的工作及質素管理
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通法例及質素管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通、其他相關法例及公司發出的採購實務守則及採購程序 • 精通管理外判承辦商的質素系統 <p>2. 制訂並統籌採購及外判商</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照及其他相關法例發出的實務守則，撰寫採購和維修報價招標程序 • 能夠撰寫建築物維修保養工程的「工作規格說明」及標書，能夠撰寫聘請建造工程顧問或承辦商的標書 • 能夠按照招標程序，妥善統籌招標、開標及分析工作，能夠撰寫標書的分析報告並向客戶/業戶作出報告 • 能夠甄選及聘用合適供應商、維修保養或工程承辦商 • 能夠管理承辦商的工程或服務表現，及早糾正違規或未符合質素標準的情況，減低工程延誤或失誤的情況 • 能夠準確評審各類供應商、承辦商於維修、保養或建造工程或合約的服務表現，檢討續約或日後投標的資格 • 能夠按供應商或承辦商的表現，對公司核准承辦商名單提出建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通相關法例、採購實務守則及採購程序，精通管理外判商的質素系統， • 能夠撰寫建築物維修保養工程的「工作規格說明」及標書，妥善統籌招標、開標及分析工作，能夠甄選及聘用合適供應商、承辦商，管理工程質量及服務質素；及 • 能夠準確評審各類供應商、承辦商於維修、保養或建造工程或合約的服務表現，對核准承辦商名單作出建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業維修保養及改善」職能範疇

名稱	策劃採購、外判維修保養或建造工作、評核的制度及質素管理
編號	110471L6
應用範圍	建築物維修保養的採購外判工作，主要適用於策劃採購、外判維修保養或建造工作、評核的制度及質素管理的相關政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合採購外判原則</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合物業維修保養及採購的相關法例及實務守則 ● 整合維修保養工程承辦商評審標準及方法 <p>2. 策劃採購外判政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠制訂維修、保養或建造工程的外判採購策略，分析各類外判合約的利弊，訂定採用的標準及原則，例如以定期合約或按個別項目採購，以總價合約、按量數付款工程合約、退還成本合約、設計及建造合約等作出採購 ● 能夠整合物業維修保養、建造工程及採購相關法例資訊及程序，規劃最合適的採購及招標程序，包括訂定採購金額與方法、標書數量的標準等 ● 能夠整合及規劃維修保養及工程標書的規格，例如各編章及項目要求、格式、工料數量表、工程規格、資料及文件要求等 ● 能夠整合及規劃維修保養及工程標書及合約的基本要求，包括工程質素及標準、工程監督程序、施工或工地安全標準及措施等各項重要程序及要求 <p>3. 策劃評核的制度及質素管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合法例、市場趨勢及質素要求，規劃合資格承辦商的原則標準，訂定維修保養及工程承辦商預審要求 ● 審批核准承辦商名單，監察承辦商在市場上的表現，注意承辦商被暫停或終止牌照的情況，即時作出應變及跟進 ● 整合及規劃維修保養及工程承辦商服務評審方法及標準，定期或於完工後評審承辦商表現，以決定承辦商等級或投標資格
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合物業維修保養及採購的相關法例及實務守則，及維修保養工程承辦商評審標準及方法； ● 能夠整合及規劃維修及保養工程的外判採購策略，分析各類外判合約的利弊，訂定採用的標準及原則，能夠整合及規劃維修保養及工程標書的規格，及合約的基本要求；及 ● 能夠整合及規劃合資格承辦商的原則標準，制訂工程承辦商預審要求，審批及監察核准承辦商名單，整合及規劃維修保養及工程承辦商服務評審方法及標準，評審承辦商表現。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	執行日常前線業戶/客戶服務工作
編號	110472L1
應用範圍	業戶或客戶服務及聯繫工作，適用於前線人員按既定程序執行業戶或客戶服務的工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得業戶服務的範疇及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得業戶管理及客戶服務的服務範圍及各項服務的守則及程序 <p>2. 執行日常前線業戶管理服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠應接業戶/客戶查詢、投訴及建議等，並懂得向上級彙報及按指示處理 • 能夠按指示派發通告、管理費單或其他文書、封鎖有工程或事故的區域及張貼臨時告示 • 能夠協助業戶申請裝修、搬遷、住戶證或其他一般申請事宜 • 能夠察覺業戶違規情況，並初步向業戶作出勸喻或加以提醒 • 能夠按住戶守則及員工守則執行其有關崗位之職務 <p>3. 處理日常事務紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按工作程序記錄日常事件及事故報告 • 能夠登記新業戶的基本資料，並按程序妥善保存 • 能夠登記訪客或工作人員包括工程人員、裝修及搬運工人等的出入資料
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得業戶管理及客戶服務的範疇，服務守則及程序； • 能夠按指引應付日常前線管理及客戶服務工作，能夠察覺及向業戶清楚傳遞日常違規情況，恰當地按程序和守則處理及彙報；及 • 能夠妥善處理日常事務的工作紀錄。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	處理查詢及投訴事宜
編號	110473L2
應用範圍	業戶或客戶服務及聯繫工作，適用於前線人員按既定程序處理業戶或客戶查詢及投訴的工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解業戶/客戶需要及服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解業戶/客戶的需要及基本的客戶服務技巧 • 知道優質服務的標準 <p>2. 處理查詢/投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠與客戶溝通，了解客戶的需要，清楚了解業戶/客戶的投訴、查詢及建議的內容 • 能夠按指引及既定程序，協助跟進業戶/客戶的投訴、查詢及建議，包括以下跟進方式： <ul style="list-style-type: none"> ○ 向業戶/客戶作出解釋或詳細解說 ○ 記錄事件的詳情並向上級彙報 ○ 將事件轉交相關部門或同事跟進 ○ 聯絡業戶/客戶交待跟進結果 • 能夠清晰並準確地記錄業戶/客戶的投訴、查詢及建議內容，有效地作出跟進和處理 <p>3. 應用優質服務標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠將優質服務的標準應用於客戶服務工作上，有效處理客戶個案及提升客戶滿意程度
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解業戶/客戶的需要及基本的客戶服務技巧，及知道優質服務的標準； • 能夠與客戶溝通，了解客戶的需要，清楚了解業戶/客戶的投訴、查詢及建議的內容，並能夠按程序作出有效跟進及處理；及 • 能夠將優質服務的標準應用於客戶服務工作上，有效處理客戶個案及提升客戶滿意程度。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	督導前線業戶/客戶管理服務工作及安排
編號	110474L3
應用範圍	業戶或客戶服務及聯繫工作，適用於督導前線業戶/客戶管理服務及編排各崗位工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握服務範圍、工作守則及服務標準 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握管理服務的範圍、工作守則、外判服務的類型及工作範圍 • 掌握品質管理的標準、程序及應用 2. 督導業戶/客戶管理服務 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠督導屬員巡查裝修工程及協助與業戶/客戶溝通，防止業戶/客戶進行違規工程 • 能夠向屬員傳達清晰指引，及帶領屬員跟進及處理住戶投訴、查詢及建議 • 能夠監督屬員按公契、建築物管理條例、住戶守則及其他法例切實執行管理職務 • 帶領屬員按服務質素標準執行職務，監察員工的服務質素，帶領屬員作出改善 3. 安排崗位工作 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按屬員的客戶服務技巧及專長，安排屬員擔任合適的客戶服務崗位，並按實際需要作出靈活調動 • 能夠對不同客戶服務崗位作出清晰的崗位職務及工作指引 • 能夠掌握業戶/客戶的需要及期望，安排合適的工作人員處理業戶/客戶的查詢、投訴或建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握管理服務的範圍、工作守則、外判服務的類型及工作範圍，掌握品質管理的標準、程序及應用； • 能夠監察日常管業服務工作，防止業戶/客戶進行違規工程，能夠帶領屬員跟進及處理住戶投訴、查詢及建議；及 • 能夠帶領屬員按服務質素標準執行職務，能夠按屬員的客戶服務技巧及專長，安排人手及分配崗位工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	聯繫業戶/客戶以處理管理工作
編號	110475L4
應用範圍	聯繫業戶/客戶以處理管理工作，適用於聯繫個別業戶/客戶、業主組織或代表並處理建築物管理工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉業戶組織及有關法律守則</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉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 • 通曉各類業戶組織的功能及異同 <p>2. 聯繫業戶</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 能夠運用不同模式，包括面談、通告、海報傳單、問卷調查、業戶通訊、屋苑網頁、社交媒體平台、活動或其它資訊科技等有效與業戶/客戶溝通 • 能夠草擬住戶守則及各類守則或申請文書，例如裝修守則及申請、申請搬運、暫停沖廁水供應以安排室內維修等 • 能夠聯絡業戶安排批核商舖及家居裝修或其它申請 • 能夠使用不同模式與業主/客戶組織代表保持有效溝通，了解並收集代表的意見，並按程序向代表提供相關資訊 <p>3. 監察管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察物業是否有違規建築或違反住戶守則的情況，跟進並處理違規事宜 • 能夠收集並分析管理工作相關的資料，例如常見違規事項、常見裝修改動項目、常見投訴或查詢事項等，並向上級提出建議，改善管理措施、管理質素及溝通狀況，減少業戶/客戶查詢或投訴
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉有關建築物管理的規條及守則，熟悉各類業戶組織的功能及異同； • 能夠按規定及實際需要草擬有關建築物管理的規條，並透過推廣及教育活動，讓業戶明白住戶守則； • 能夠利用不同模式保持與業戶/客戶、及業主/客戶組織代表的聯繫和溝通，以便處理管理事務；了解並收集代表的意見，改善物業的管理；及 • 能夠跟進及處理違規業戶的個案，與業戶洽商違規問題及達成解決方案。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	協助業戶/客戶組成業戶/客戶組織共同處理管理工作
編號	110476L5
應用範圍	成立業主組織工作，適用於協助業戶/客戶組成業戶/客戶組織，增強聯繫共同處理管理工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通法例及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通與物業管理相關的香港土地制度 • 精通管理人、法團、業戶在、相關法例條文、地契條款、公契及管理合約下之權責 • 精通業主/客戶組織的類別、其組成的程序及日常運作程序 <p>2. 協助成立業主/客戶組織</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠安排成立業主委員會、業主立案法團、屋邨管理諮詢委員會等，包括籌備及宣傳、按法定程序或公契列明程序召開會議、選舉委員、宣誓及註冊程序等 • 能夠於籌備及成立過程中向業主/客戶提供專業意見，確保過程符合法規 <p>3. 聯繫業戶共同管理物業</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠與業戶組織保持良好溝通及關係，協助業戶組織建立良好運作及管理程序，令組織代表能夠與其他業戶/客戶保持良好溝通 • 能夠制訂專業管理系統，提供優質及廉正的管理服務 • 能夠有效解決投訴或管理上的問題並作出改善 • 能夠制訂住戶/業戶守則、管理系統和程序及符合法則之工作指引 <p>4. 提供專業管理服務、分析、判斷及建議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠運用各種媒介及資訊科技收集並分析業戶/客戶對管理服務的意見 • 能夠制訂各類意見及服務水平調查與投訴總彙，作出專業分析及判斷，對管理服務作出改善 • 能夠精通業戶的需要及期望，精通物業的實際情況，能夠持續改善管理服務質素
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通管理人、法團、業戶的權責，精通業主/客戶組織的類別，精通其組成的程序及日常運作程序； • 能夠協助業戶/客戶成立各類業戶/客戶組織，確保其成立及運作合符相關法規和程序； • 能夠與業戶/客戶組織保持良好溝通及聯繫，運用專業知識訂定管理服務系統及守則，提供專業、優質及廉正的管理服務；及 • 能夠有效地收集並分析業戶/客戶意見及管理服務成效，按需要及期望持續作出改善並提昇管理服務質素。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	代表業戶/客戶對外聯繫及制訂業戶管理政策
編號	110477L6
應用範圍	業戶服務及管理政策，適用於代表業戶/客戶對外聯繫及制訂業戶管理的政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合業主管理政策及公關技</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合建築物管理及業戶管理的政策 • 評價及整合與其他組織的聯繫及建立公共關係的技巧 <p>2. 代表業戶組織對外聯絡</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠有效整合業戶/客戶及業戶/客戶組織對物業及社區的要求、意見及期望，並能夠整合意見向有關部門反映 • 能夠有效與有關政府機構、區議會、政黨、社團、傳媒等溝通，進行聯繫及公關等工作 • 能夠因應環境及社區發展，對物業的管理及政策作出相應檢討及改善，解決物業相關的管理問題，並向業戶/客戶組織作出有效建議 <p>3. 制訂業戶管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠批判及整合物業性質，政府對建築物管理政策的方向，區議會的意見等，有效並準確地為物業的管理制訂合適及持續發展的政策 • 能夠因應社會及環境的轉變、法例的修訂或增加、業戶的需求或期望、及現有管理的質素等各項因素，批判及修訂管理服務之方向
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合建築物管理及業戶管理的政策，及評價及整合與其他組織的聯繫並建立公共關係的技巧； • 能夠有效代表業主與各政府部門、機構及團體保持聯繫，維持良好關係，並能夠在不同的情況下，作出有根據的判斷，解決較複雜的物業管理事宜；及 • 能夠因應社會轉變，能就物業性質、規模、政府政策、法例、業主組織意向及管理公司政策等，整合並制訂合適及持續發展的管理政策，並能因應各項因素，批判及規劃管理服務的方向。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	為社區發展方針作策略性的構思及履行社會責任
編號	110478L7
應用範圍	社區發展及社會責任，適用於制訂社區發展及社會服務的策略及履行社會責任的工作
級別	7
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研究社區發展及社會責任 <ul style="list-style-type: none"> ● 綜合分析社區發展方向及社會責任政策，並能作出批判性研究 2. 策劃社區發展方針 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠研究物業及社區發展方向，綜合分析大眾對居住環境及管理物業質素的訴求，領導組織積極參與，具創意地推動社區發展及規劃 ● 能夠綜合分析物業在社區的定位、社區環境的變化，研究物業及管理公司在社區的角色，領導具創意並有效參與社區發展的方針 3. 履行社會責任 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠領導及推動業戶組織與社區團體、機構建立良好人脈關係，拓展對社區發展的參與 ● 能夠聯繫有關政府機構、區議會、政黨及各有關團體等，統籌、推動並參與有關社會活動的工作 ● 能夠領導及策劃履行社會責任的項目或活動，並能夠推動業戶及員工積極參與 ● 能夠領導並策劃機構履行對社會應盡的責任的政策方向，並因應最新的情況作出持續的修訂，創造成效
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠綜合分析社區發展方向及社會責任政策，並能作出批判性研究； ● 能夠研究物業及社區發展方向，與有關機構及團體聯繫，有效地領導及策劃社區發展的方針，對社區發展的方針提出創見；及 ● 能夠綜合分析社區發展策略及作出批判性研究，回應社區訴求以履行社會責任，能夠具創意地領導並策劃履行社會責任的項目，並能夠領導及策劃機構履行對社會應盡的責任的政策方向。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	認識事務報告及紀錄
編號	110479L1
應用範圍	管理事務的報告及紀錄，適用於處理業戶管理事務的書信文件及存檔工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道管理事務報告及紀錄類別</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道與工作崗位有關的文件類別、用途及文書紀錄 • 知道一般證件申請手續及分類 <p>2. 處理一般事務報告及紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示收發文件或報告 • 能夠按指示將文書、報告及紀錄分類並存檔(包括電子檔案) • 能夠按指示更新紀錄，例如業戶通訊方式、管理處職員架構表、承辦商緊急聯絡表等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道工作崗位有關的文件類別、用途及文書紀錄，及認識一般證件申請手續；及 • 能夠按指示收發文件或報告，準確地分類並存檔，能夠按指示準確地更新業戶及管理事務相關的紀錄。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	書寫事件報告，記錄事務、文書收發及存檔
編號	110480L2
應用範圍	管理事務的報告及紀錄，適用於書寫有關業戶管理事務的一般書信文件及紀錄，按文件的種類有系統地存檔
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解管理事務的文書及存檔方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解管理事務文件的類別、存檔編制、存檔期限、保密資料處理及存檔方式 • 理解書寫一般管理事務的文書用語及格式 <p>2. 執行文書收發及存檔</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠處理文書來往及安排派發通告及文件 • 能夠將文件、報告及紀錄準確地分類，並按編制方式編號存檔(包括電子檔案) • 能夠定期按時收集管理事務所需的文件或報告，例如單位裝修紀錄、環保回收紀錄等，向上級呈報 • 能夠妥善地安排文書存檔及編印工作，能夠按上級指示即時存取相關的檔案 <p>3. 書寫一般文書及事件紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠編寫事件紀錄，例如編寫事件時序表 • 能夠處理一般證件或其他申請，如住戶證、裝修證、申請裝修、申請搬運等，確保申請者提交充夠及正確的文件 • 能夠草擬或書寫一般文書及通告，例如停水或停電通告、暫停服務通告、一般查詢的書面回覆等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般文書的處理及存檔方式，能夠理解書寫一般管理文書的用語及格式； • 能夠根據既定的文件處理系統，有系統地收發基本的管理事務文件，並按不同的文件內容作分類存檔，能夠就日常事件編寫紀錄及編號存檔，方便存取；及 • 能夠準確及適時地處理業戶申請，能夠草擬或書寫一般文書及通告。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	核實事務紀錄、報告內容及跟進
編號	110481L3
應用範圍	管理事務的報告及紀錄，適用於核實事務紀錄、批閱申請文件及核實事件報告紀錄的工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握事務報告及紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握管理事務報告或紀錄的格式及要求 • 掌握管理事務文書、報告或紀錄的收發、處理及存檔程序 <p>2. 核實及跟進文件/報告/紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠確保物業的業戶/客戶紀錄齊全及準確，並督導定期更新資料的程序，核實員工執行保障業戶資料的程序 • 能夠核實日常紀錄及事件報告內容的準確性，檢查報告是否已包括應有的資料，並跟進任何欠缺的地方，並應對內容作出有效的跟進或向上級作出彙報 • 能夠督導員工按既定程序處理及跟進管理事務的文書，例如回覆業戶查詢或投訴的文書及程序 • 能夠初部核對業戶的申請，並督導下屬按既定程序及服務承諾完成審批過程 • 能夠按既定程序及時效，監督下屬準時提交相關報告及紀錄，例如突發事件發生後需於24小時內呈交事件報告、每月最後一天呈交單位裝修或搭棚紀錄等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握管理事務報告或紀錄的格式及要求，掌握收發、處理及存檔的程序； • 能夠掌握事件報告內容，確實其資料的準確性，並能作出跟進及回應； • 能夠明瞭各類申請的細節及批核的準則，判斷申請人是否符合資格，從而作出跟進，批核及記錄；及 • 能夠督導員工按既定程序處理及跟進管理事務的文書，監督下屬準時提交相關報告及紀錄。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	撰寫管理報告及監督文書紀錄
編號	110482L4
應用範圍	物業管理報告、紀錄及文書工作，適用於撰寫物業管理報告
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉報告內容及紀錄要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉管理報告的內容及格式 • 通曉管理各項紀錄的程序 <p>2. 撰寫管理報告及文書</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按公司指引或客戶要求，收集並整理相關資料，定期撰寫物業管理報告或其他專項報告供上級審批 • 能夠按收集相關資料或事件報告，撰寫書信或往來文書，例如回覆客戶查詢或投訴，向供應商作出投訴、回覆政府部門查詢或尋求協助等 • 能夠審核一般通告或文書的資料及格式，確保符合程序及標準 <p>3. 監督及管理文書紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監督及核實文書的收發及存檔程序，確保準確與及時 • 能夠監督資料的更新及保密程序，例如定期或按收到通知更新業戶紀錄、緊急聯絡、裝修紀錄、住戶證或車證紀錄等，確保資料反映最新情況及不會外洩
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉管理報告的內容及格式，及通曉管理各項紀錄的程序； • 能夠定期撰寫物業管理報告或其他專項報告，撰寫書信或往來文書； • 能夠審核一般通告或文書的資料及格式，確保符合程序及標準；及 • 能夠監督及核實文書的收發及存檔程序，確保準確與及時，能夠監督資料的更新及保密程序。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	各類業戶/客戶會議場地人手安排
編號	110483L3
應用範圍	業戶/客戶會議安排，適用於按照法團及各業戶/客戶會議的類型、安排場地、人流管理、人手安排的工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握各類業戶會議</p> <ul style="list-style-type: none"> 掌握各種會議類型，包括法團/業主委員會/租客委員會的會議性質及規模 <p>2. 協助安排會議</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠協助籌備各類會議，按會議規模提供人手安排及場地準備等工作，例如場地佈置、音響設置、桌椅、設置登記區、點票區、張貼會議資訊、準備物資等 能夠協助執行會議進行期間的事項，包括核實參與會議人士身份及作紀錄、控制會議場地的出入口、派發資料、維持會議秩序、協助進行投票點票、協助處理突發事故等工作 能夠於會議完結後安排將場地清潔及還原
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠掌握各種會議類型、性質及規模； 能夠有效地協助籌備各類會議，按會議規模提供人手安排及場地準備等工作；及 能夠協助執行會議進行期間的事項，因應需要調動人手及場地資源支援會議進行及處理突發事故。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	安排舉行業戶/客戶會議
編號	110484L4
應用範圍	業戶/客戶會議安排，適用於安排舉行業戶/客戶會議的各項程序及工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉會議程序及規則</p> <ul style="list-style-type: none"> 通曉舉行會議的法例及規則，例如會議通知期及方法、會議法定人數、會議程序及議事常規、會議紀錄及確認方式、張貼等規則 <p>2. 安排會議進行</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按法例要求草擬會議通知及議程，並按通知期及正確方法派發通知書 能夠按法定程序收集、確認、公佈及處理授權書 能夠於會議前準備充足的會議資料，讓與會者清楚明白需要討論及議決事項的詳情 能夠協調及聯絡被邀請參加會議的人士，例如民政事務處代表、法律顧問、工程顧問等 能夠按程序執行核對及登記與會者資料，確保會議有足夠法定人數順利進行 能夠出席會議解答業戶/客戶提問，按會議議程安排投票/點票，記錄會議討論內容等 <p>3. 撰寫會議紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠清楚並準確地撰寫會議紀錄，按條例訂定之時限撰寫會議紀錄，經確認後張貼於指定位置
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠通曉舉行會議的法例及規則； 能夠準確地按法規安排會議通知、議程及相關程序，以確保會議及議決有效；及 能夠清晰地記錄會議討論事項及決議案，確保內容能按法規有效傳閱，並按時限經確認後張貼會議記錄於指定位置。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	制訂會議常規及主持會議
編號	110485L5
應用範圍	業戶/客戶會議，適用於制訂會議常規，訂定會期，協助主持會議以達成議決共識等工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 熟悉會議法則及常規 <ul style="list-style-type: none"> 熟悉有關舉行業戶/客戶會議的法律規定及實務守則 精通主持會議及協商的技巧 制訂會議常規及程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠按照相關法例及實務守則，制訂各類業主/租客或客戶會議(包括大會及委員會會議)的會議常規及程序，在獲得法團/客戶的同意下切實執行 能夠按法例轉變或法團/客戶的議決，修訂會議常規及程序，並將相關資訊有效地傳達予各業戶/客戶 籌備及主持會議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠按各類會議的法規及程序要求，妥善籌備及安排會議 能夠因應實際需要及緩急情況，妥善編排議程及商討事項的次序，並向業戶/客戶/委員提供充份資料，令參與會議者能有效地作出議決 能夠有效地協助主席主持會議，使業戶及委員有充份溝通及商討，運用協商技巧協助業戶/客戶/委員在管理物業的事宜上作出充份的討論 能夠運用時間管理技巧，有效地管理會議的時間，讓業戶/委員集中討論需要討論及議決的事項，令會議過程暢順 能夠掌握會議的討論內容及重點，準確地分析有關討論的課題及具爭議的論點，分析與會者的意向，以專業知識及操守，整合及分析利弊，確保在管理事宜上能達成決議案
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠熟悉有關舉行業戶/客戶會議的法律規定及實務守則，精通主持會議及協商的技巧； 能夠按照相關法例及實務守則，制訂各類會議的會議常規及程序，並切實執行； 能夠按各類會議的法規及程序要求，妥善籌備及安排會議，能夠運用協商及時間管理技巧，協助業戶/客戶/委員有效地進行會議；及 能夠掌握會議的討論內容及重點，準確地分析有關討論的課題及具爭議的論點，分析與會者的意向，以專業知識及操守，整合及分析利弊，確保在管理事宜上能達成決議案。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	收集保險索償資料
編號	110486L3
應用範圍	保險索償工作，適用於物業發生事故後收集保險索償資料的工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握保險索償要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握一般保險範圍、索償步驟所需要的資料，包括圖片/照片、事件報告等 <p>2. 收集保險索償資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按保險公司要求及程序，於物業發生事故後即時收集所需資料，例如圖片、照片、事件報告及相關文件 • 能督導屬員於限期前預備保險索償資料，核實有關資料後，將相關資料和紀錄呈報及存檔 • 能夠按上級或保險公司要求，跟進並補充索償相關的資料或文件
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠具備保險索償意識，掌握所需的步驟及資料；及 • 能夠督導屬員按保險公司要求及程序，收集及預備有關的索償資料，於限期前呈報以符合保險索償要求。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	處理保險索償事宜
編號	110487L4
應用範圍	保險索償工作，適用於聯絡並協調保險承辦商、業戶及法團，以跟進保險索償的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉保險範圍及索償程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業已購買保險的承保範圍，及申請索償的程序、時限及相關資料 <p>2. 處理保險索償</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠協助處理保險索償個案，包括核實是否屬於投保範圍、聯繫索償人士、整理索償資料、向保險承辦商提交資料、與公證行人員進行視察等 • 能夠聯絡索償人及保險承辦商討及安排賠償 • 能夠向業戶/客戶解釋索償的步驟及程序，例如時間及流程，協助業戶/客戶掌握個案的結果、賠償的計算方法或保險公司拒賠的原因 • 能夠整理所有索償個案，將所有索償資料作整體記錄，統計個案類別、事故成因、索償額及賠償額，以便日後檢討保險的安排或減少事故的發生
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能通曉物業已購買保險的承保範圍，及申請索償的程序、時限及相關資料； • 能夠因應個案情況收集各方面有關資料，加以核實整理後提供予保險承辦商，有效地與承辦商商討賠償的各項安排； • 能夠向業戶/客戶清楚解釋保險索償的程序，分析其個案及處理方法，令業戶/客戶清楚掌握個案的結果及相關的賠償安排；及 • 能夠有系統地整理及統計所有索償個案，方便日後檢討保險的安排或減少事故的發生。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	制訂保險範圍及條文
編號	110488L5
應用範圍	物業保險安排，適用於制訂保險種類及受保範圍、檢討及制定保險契約條文
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉保險範圍及條文</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉物業內保險保障的需要，熟悉各種類型的保險性質、範圍及重要條文 <p>2. 制訂保險範圍及條文</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按物業對保險保障的需要及風險程度，如建築物的機電設施、康樂設備、工作人員、活動及人流等，制訂物業投保的保險種類、範圍及保障對象 ● 能夠按物業的需要、風險、價值及相關法例要求，訂定各類保險的投保額、自付額、保障範圍及項目，例如物業財產全險、公眾責任保險、勞工保險、火險、金錢損失保障、誠信保證等 ● 能夠與保險公司商議及訂定合適保障範圍及條款，確定保單條文和受保範圍，衡量賠償金額及保費支出，確保購買足夠保險額及涵蓋風險範圍 <p>3. 管理索償及風險</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠有效管理保險索償的程序，與保險公司協商及討論最佳的方案及賠償額，於最短時間內解決個案 ● 能夠清楚物業範圍及設施的風險程度，制訂風險管理程序，減少意外、財物損失或人命傷亡的情況 ● 能夠配合並遵守保險條文，減低各項風險，避免出現意外或事故時保險公司拒絕賠償的情況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能熟悉物業內保險保障的需要，熟悉各種類型的保險性質、範圍及重要條文； ● 能夠按物業的需要、風險、價值及相關法例要求，制訂各類保險的投保額、自付額、保障範圍及項目，衡量賠償金額及保費支出，確保購買足夠保險額及涵蓋風險範圍；及 ● 能夠有效管理保險索償的程序，解決個案，能夠清楚物業範圍及設施的風險程度，配合並遵守保險條文，制訂有效的風險管理程序。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	制訂風險管理政策
編號	110489L6
應用範圍	保險及風險管理，適用於制訂物業的樓宇設備及管理運作的風險政策工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合保險與風險管理的關係</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合保險的原則及保險與風險管理管理的關係 • 整合物業風險管理的原則 <p>2. 制訂風險管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠因應營運環境及行業要求評估危機、批判並整合物業整體的風險管理政策 • 能夠分析及判斷物業的風險程度，平衡風險與投保項目、範圍及投保額，制訂利用保險分擔風險的整體政策，並加以推行 • 能夠與保險公司保持溝通及交流，整合市場上與物業管理及運作相關的最新保險、特殊的保險個案或作風險分析，定期檢討風險管理政策及保險策略 • 能夠定期整體地評估及檢討物業的風險程度，檢討員工執行風險管理程序的成效、質素及困難，對風險管理政策作持續的修訂及改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合保險的原則、物業風險管理的原則、保險與風險管理管理的關係； • 能夠按不同的營運環境及建築物類別，有系統地批判、評估及檢討風險及危機所在，整合出有效的風險管理政策；及 • 能夠因應不同的營運環境及市場趨勢，定期批判並檢討風險管理政策及保險策略，檢討整體風險管理程序的成效，並對風險管理政策作持續的修訂及改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	協助執行品質管理程序及認證
編號	110490L3
應用範圍	品質管理工作，適用於協助執行品質管理程序及認證
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握品質管理程序 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握基本服務品質管理程序 2. 協助執行品質管理 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示協助執行品質管理程序，例如監察服務承辦商必須按合約規定次數提供服務，並作出準確紀錄 • 能夠按品質管理程序檢查服務承辦商的服務質素，清晰並準確地作出紀錄 • 能夠根據指引及品質管理程序，協助執行相關程序或要求，例如每年更新業戶緊急聯絡資料、按指定時限回覆業戶查詢，或根據服務承諾提供服務 • 協助檢查及整理品質認證需要的相關文件和紀錄
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握基本服務品質管理程序； • 能夠按指示協助執行品質管理程序，檢查服務承辦商的服務質素，清晰並準確地作出紀錄，並協助執行相關服務程序或要求；及 • 能夠協助檢查及整理品質認證需要的文件和紀錄。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	執行專業品質管理及認證
編號	110491L4
應用範圍	品質管理及認證工作，適用於執行品質管理程序及協助認證工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉品質管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 通曉業戶服務品質管理的程序及標準，及品質認證的程序和要求 <p>2. 執行品質管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按品質管理程序及標準，監察屬員及承辦商的表現，確保能提供符合標準及質素要求的服務 能夠按招標程序外判服務，按品質管理程序有系統地監察外判服務合約工作，確保符合合約要求 能夠草擬符合品質標準的實務工作指示，管理屬員及承辦商安指示提供服務及執行工作 能夠收集並整合所有按質素管理系統要求呈交的報告，統計服務的達標率或率，並向上級作出改善建議 <p>3. 協助執行認證程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠檢查及整理品質認證需要的相關文件和紀錄 能夠協助進行品質認證預審程序，按品質認證程序及要求，協助查核物業管理及服務工作的報告及紀錄、巡查物業及設施的狀況，以查核報告與現況是否吻合，對不符合要求的情況作出跟進改善及向上級呈報 能夠協助物業進行正式的品質認證程序，包括向評審機構提供文件、紀錄及資料，並能作出初步及合理的解說 能夠對認證時所有「不符合」或「有待觀察」的項目，草擬「行動計劃」交上級審批，能夠監督屬員或承辦商作出即時改善，並於限期前達到預設目標
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠通曉業戶服務品質管理的程序及標準，及品質認證的程序及要求； 能夠按品質管理程序及標準，監察屬員及承辦商的表現，確保能提供符合標準及質素要求的服務，透過整理相關報告及資料、統計服務的達標率或失誤率，能夠向上級提出改善建議；及 能夠協助進行品質認證預審程序，能夠嚴緊地檢查及整理品質認證需要的相關文件和紀錄，協助物業進行正式的品質認證程序，並於認證後切實執行必須的改善項目。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	制訂品質管理程序及規劃相關認證計劃
編號	110492L5
應用範圍	品質管理及認證工作，適用於按管理服務的水平或要求制定品質管理程序及規劃相關認證的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通品質管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> 精通各種品質管理系統，如ISO9001、ISO14001、ISO26000及ISO45001等，熟悉品質管理系統與程序及其對監察管理服務水平的作用 <p>2. 制訂品質管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠遵照品質管理系統的規格，並按管理工作的要求，制訂客戶服務管理程序，及制訂各項目或各崗位的工作指引 能夠遵照品質管理系統的規格，制訂及撰寫外判工作標書、按招標程序進行招標、管理及檢討外判承辦商的服務水平 能夠按品質管理系統的標準及實際物業的情況或法規的轉變，定期檢討服務管理程序及工作指引，並適時作出修訂 <p>3. 規劃及推行品質認證</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠分析物業狀況及管理服務水平，規劃並推行適合的認證計劃 能夠配合品質認證計劃的目標，訂定推行品質管理的詳細計劃，包括安排人手整理相關文件及資料、編寫工作指引及流程、設計報表格式、設計服務承諾及目標，並安排員工參加培訓 能夠定期監察並審查執行品質管理的成效，檢討未符合要求的原因，針對性地加以改善 能夠統籌物業進行正式的品質認證程序，統籌員工及承辦商作充份準備，包括檢視文件及實地巡查，避免出現「不符合」的結果
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠精通各種品質管理系統，熟悉品質管理系統及程序及其對監察管理服務水平的作用； 能夠按各種品質管理系統，制定適用於物業管理的品質管理程序及工作指引，有效地將系統程序體現於管理工作中，並適時作出檢討及修訂；及 能夠規劃及統籌各屬員與承辦商合力推行品質管理認證，並評估執行管理系統時對運作、流程、服務等的影響，分析資料數據以評估推行的成效，並作出改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	規劃品質管理標準、市場分析、基準分析及客戶期望分析
編號	110493L6
應用範圍	規劃品質管理及分析工作，適用於利用市場分析、基準分析及客戶期望分析等規劃業戶管理服務的品質標準並持續改善服務質素的工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合分析方法及品質管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合性市場分析、基準分析及客戶期望分析等各種分析方法 ● 整合及規劃業戶管理服務質素標準的方法 <p>2. 規劃市場及客戶分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合物業及市場環境狀況，規劃及進行市場分析及基準分析、業戶期望分析等工作，以整合市場的服務質素及客戶的期望要求，評價並分析現時服務的差距及改善空間或方向 ● 能夠進行研究或採用相關資料，為物業/機構訂定服務應有的質素及標準，清楚服務的水平及業戶滿意程度，領導團隊持續推動品質管理的成效 <p>3. 提升服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合分析所得資料或數據，規劃提升服務質素的方向及方法，包括提升服務質素標準及提升實質的服務水平，對物業及客戶管理服務作出持續性的評價及改善 ● 能夠評估及分析質素標準，持續規劃及修訂外判工作的政策或外判服務水平協議，提升服務水平
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能整合市場分析、基準分析及客戶期望分析等各種分析方法，整合並規劃業戶管理服務質素標準的方法； ● 能夠整合物業及市場環境狀況，規劃及進行各類分析研究工作，參考分結果訂定服務質素及標準，領導團隊持續推動品質管理的成效；及 ● 能夠整合分析所得資料或數據，規劃提升服務質素的方向及方法，對物業及客戶管理服務作出持續性的評價及改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	策略性發展品質管理系統、市場分析及定位
編號	110494L7
應用範圍	發展品質管理系統，適用於策略性發展品質管理系統、市場分析及定位
級別	7
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研究品質管理及質素標準及市場定位 <ul style="list-style-type: none"> • 具備研究及綜合品質管理、質素標準、市場分析及定位的能力 2. 發展品質管理系統、市場定位策略 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠研究機構發展策略，策略性地發展品質管理系統，領導機構提升服務質素以配合機構發展目標 • 能夠綜合分析市場趨勢、社會及經濟發展，利用市場調查或基準分析，具創見地建立機構成功的關鍵因素及表現成效指標 • 能夠領導機構推行市場定位分析，創新服務內容及質素標準，從而確立品質管理系統的目標和願景，帶動市場發展 • 能夠研究並發展品質管理系統的策略，領導機構推行、定期檢討成效及作出持續改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠具備研究及綜合分析品質管理、質素標準、市場分析及定位的能力； • 能夠研究機構發展策略，策略性地發展品質管理系統，領導機構提升服務質素以配合機構發展目標； • 能夠領導機構推行市場調查或基準分析，創新服務內容及質素標準，確立品質管理系統的目標和願景，帶動市場發展；及 • 能夠具策略地領導機構研究並發展品質管理系統，領導機構推行系統、定期檢討成效及作出持續改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務
編號	110495L2
應用範圍	商場、文康和社區活動工作，適用於前線員工按指示執行常規性商場、文康和社區活動工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解場地使用細則及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解有關場地之使用細則、收費、訂場、購票、報名相關服務的程序及資料 <p>2. 協助籌備及執行活動</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠向業戶/客戶提供有關商場、文康及社區活動及相關服務的詳情資料 • 能夠按指示聯絡業戶/客戶，鼓勵業戶/客戶參與活動並解答相關問題 • 能夠按指示派發有關活動推廣之宣傳單張、海報及專訊 • 能夠按指示在節日、假期或特別推廣期間協助佈置場 • 能夠有效執行活動期間的客戶服務，留意活動期間的特殊情況並向上級作出彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解有關場地之使用細則、收費、訂場、購票、報名相關服務的程序及資料； • 能夠按各類商場、文康及社區活動的細則，詳細及清楚地向業戶/客戶推廣及解釋其內容，以達到宣傳之效；及 • 能夠按指示將場地佈置妥當，及在活動期間提供客戶服務。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動
編號	110496L3
應用範圍	商場、文康和社區活動工作，適用於帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握各類活動的整體安排及需求 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握各商場、文康和社區活動的具體內容及執行細則 2. 安排屬員執行各崗位的工作 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握業戶/客戶的喜好及需求從而就不同的活動及活動安排提供實務意見 • 能夠就活動需要作人手安排，並且指導屬員執行該崗位的工作 • 能夠領導屬員按不同節日/主題籌備節日/主題裝飾和燈飾佈置，及執行既定的有關工作 • 能夠帶領屬員向業戶/客戶提供增值服務、個人化服務、餐飲服務等各類型客戶服務 • 能夠帶領屬員協助舉辦活動及提供服務，並指導屬員即時處理活動期間的特殊情況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握各商場、文康和社區活動的具體內容及執行細則； • 能夠清楚掌握活動的安排，掌握業戶及客戶需要，督導屬員有效地推廣活動；及 • 能夠有系統地安排人手及處理場地工作，及帶領屬員執行活動期間的工作及處理非常規性的事宜。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	統籌舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作
編號	110497L4
應用範圍	商場、文康和社區活動工作，適用於統籌舉辦及推廣商場、文康和社區活動的準備及執行工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通曉籌備工作的知識及市場與客戶的需要 <ul style="list-style-type: none"> • 通曉各類商場活動、文康和社區活動的類型、功效 • 通曉籌備與執行各項工作的知識和技巧 • 通曉業戶/客戶及市場對各項活動的需求及期望 2. 通曉市場及客戶需要及期望 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉業戶、客戶及市場對各項活動的需求及期望，對設計活動主題或內容作出具體並切合需要的建議 • 能夠針對業戶需要，籌備各項推廣活動以增加業戶/客戶的滿意度 3. 籌備及執行各項活動 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠聯繫承辦商或有關部門安排舉辦商場、文康、社區和節日活動，並能參與及協助策劃場地裝飾佈置 • 能夠籌備及安排具成本效益的活動及服務，並透過舉辦康樂活動加強與業戶及客戶的溝通連繫 • 能夠草擬增值服務、個人化服務、餐飲服務等客戶服務的項目及監察各類服務的推行 • 能夠籌備商場、文康和社區活動的內容、時間、人手分配、場地安排、宣傳、應變計劃等準備工作以協助舉辦及推廣各項主題活動 • 能夠有效地執行各項活動的管理，監察各屬員及承辦商能妥善地按照計劃進行，並應對任何突發事故 4. 整合及統計數據 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠統計及整合分析客戶參與活動的數據，以作參考及提供意見 • 能夠提交數據總彙及草擬、商場、文康和社區活動、會所服務等的大綱或建議書
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉各類商場活動、文康和社區活動的類型、功效，通曉籌備與執行各項工作的知識和技巧，及通曉業戶/客戶及市場對各項活動的需求及期望； • 能夠通曉業戶、客戶及市場對各項活動的需求及期望，籌備各項推廣活動以增加業戶/客戶的滿意度，透過活動加強與業戶及客戶的溝通連繫； • 能夠統籌活動的各項細節安排，訂立各類準備工作的進程，聯繫不同工種的人員妥善地按照計劃進行，確保活動順利地進行；及 • 能夠統計、整合及分析活動數據，設計活動大綱或草擬活動計劃書以配合客戶服務的目標。

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

備註	
----	--

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	制訂商場、文康、社區活動及增值服務計劃
編號	110498L5
應用範圍	商場、文康和社區服務工作，適用於整制訂整體商場、文康、社區活動活動及增值服務，及推行各項活動的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析各項利弊及市場趨勢 <ul style="list-style-type: none"> • 分析各類商場活動、文康和社區活動的成效和推行的利弊 • 熟悉業戶/客戶的需求與期望及市場的趨勢 2. 策劃整體活動大綱 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠制訂商場、文康社區和會所活動，與及客戶服務之大綱、整體活動的範圍、年度計劃和財務預算 • 能夠配合業戶/客戶需要及市場趨勢，精心策劃及統籌每項商場、文康、社區、節日及主題活動、裝飾佈置與及推廣宣傳以增加顧客人流或業戶歸屬感 3. 制訂活動的規則及政策 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠制訂商場、文康及社區活動、客戶或增值服務等之規則、收費、程序及整體政策 • 能夠熟悉市場趨勢及物業定位，以此確立宣傳對象，並制訂整體市場推廣計劃 • 能夠因應市場變化，靈活地策劃商場活動 • 能夠分析及檢討各項活動數據，評估活動的成效，從而對各項活動或服務作出調整或增刪 4. 創新活動及服務 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠利用創意籌劃增值服務、個人化服務、餐飲服務等客戶服務的具體內容 • 能夠按市場趨勢或科技發展，籌辦具創意的活動
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠分析各類商場活動、文康和社區活動的成效和推行的利弊，熟悉業戶/客戶的需求與期望及市場的趨勢； • 能夠配合業戶/客戶需要及市場趨勢，精心策劃及統籌每項活動，能夠制訂商場、文康社區和會所活動，與及客戶服務之大綱、整體活動的範圍、年度計劃和財務預算； • 能夠熟悉市場趨勢及物業定位，制訂整體市場推廣計劃，對各項目作成本效益分析，從而調整策略；及 • 能夠洞悉市場動向，利用創意務求活動內容配合商場定位及文康社區活動的宗旨。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	整體規劃及評估商場、文康、社區活動和增值服務
編號	110499L6
應用範圍	商場、文康和社區服務工作，適用於整體規劃商場、文康、社區活動和增值服務，藉此建立社區關係的工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合各項策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合各項活動、服務與社區關係發展的策略 ● 整合市場趨勢、推廣策略及社區發展方向 <p>2. 規劃及評估各活動及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合及規劃整體商場、文康、社區及各項活動和客戶服務的範圍及方向，並因應市場趨勢作出修訂 ● 能夠評估整體商場、文康、社區及各項活動和客戶服務或增值服務的成本效益及各項數據，並訂定日後的發展策略 ● 能夠整合市場及社區發展方向，規劃活動與社區發展的互動策略 ● 能夠推廣整體商場、文康、社區及各項活動和客戶服務以建立和諧社羣，為社區作出貢獻
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合各項活動、服務與社區關係發展的策略，整合市場趨勢、推廣策略及社區發展方向； ● 能夠深入研究整體商場、文康、社區活動的定位及社區需要，批判性地評估有關數據資料，研究活動與社區的互動關係，從而有系統地評估效益及未來發展方向；及 ● 能夠透過規劃社區活動，帶領社區發展及建立和諧社羣，為社區作出貢獻。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	按照指示執行前期管理、視察物業及交收步驟
編號	110500L2
應用範圍	前期管理及交收工作，適用於前線員工按指示執行樓宇交收及驗收、登記資料及記錄的工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解交樓程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解樓宇/單位的交收項目及交收程序，包括屋苑設備、核實業主文件、家電用品、驗收紀錄等 <p>2. 執行交樓及驗收</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按步驟及指示執行一般樓宇及單位驗收工作，並作出清楚紀錄 • 能夠按步驟及指示執行單位交收，包括核實業主資料、向業主講解收樓程序、裝修及入伙細則等，並有效維持收樓期間秩序 • 能夠協助記錄業主或客戶驗收資料及跟進業主或客戶之查詢 • 能夠按指示與業主或客戶保持緊密的溝通，協助跟進單位復修工程的各項安排 • 能夠按指示執行各類前期管理安排，並在物業運作及設施使用方面向業主/客戶提供資料
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解樓宇/單位的交收項目及交收程序； • 能夠認識樓宇/單位資料及交收項目，按指示執行常規性的交收運作，有條理及詳盡地向業主解釋每一個交樓項目及相關跟進程序；及 • 能夠按指示與業主或客戶保持緊密的溝通，協助跟進單位復修工程的各項安排。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	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
編號	110501L3
應用範圍	前期管理及交收工作，適用於督導及安排員工執行各個交樓步驟，並給予屬員指引及培訓等工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握交樓程序及交收項目的細節</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握交樓程序，各崗位人手的工作步驟 • 掌握樓宇/單位交收項目的細節 <p>2. 帶領及督導屬員有系統地進行交收</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠有系統地向屬員簡介交樓程序及培訓屬員應有的溝通技巧，並協助屬員解決交樓時面對的困難 • 能夠領導屬員執行交收服務，妥善執行交樓步驟及記錄所有交收問題，並於限期前作出彙報 • 能夠帶領屬員提供售後諮詢服務及跟進個案 • 能夠督導屬員，妥善地聯絡業主/客戶跟進單位執修工程的各項安排，直至個案完成
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握交樓程序，各崗位人手的工作步驟，掌握樓宇/單位交收項目的細節； • 能夠掌握整個交樓流程，有系統地組織人手及分配各崗位的工作步驟，監督工作進程以在既定的時限內完成交收；及 • 能夠訓練屬員熟習交收工作及領導屬員執行交收，並監察屬員跟進業戶及客戶的問題，及跟進單位執修工程，以提供完善的售後服務。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理
編號	110502L4
應用範圍	前期管理的工作安排，適用於監督前期管理工作進度及與相關的部門/單位協調單位交收、售後服務及跟進修復等工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉大業主及發展商交樓的時間及安排</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉大業主及發展商的交樓安排、需求、時間等 • 通曉物業的資料、社區資訊、交收樓的工作項目及程序 <p>2. 執行前期預備收樓工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉大廈公契條款，草擬物業的入伙須知、業戶手冊、裝修指引、物業及社區資料冊等 • 能夠草擬交收樓宇及單位間需要的文件及表格，例如業主資料登記、簽收鎖匙及文件表格、住戶證申請表、單位驗修紀錄等 • 能夠安排樓宇/單位交收時間表及人手安排，及協助完成各項服務的採購 • 能夠與各服務承辦商聯絡，安排接管物業的人手及預購裝備、器材及物料 • 能夠與保險公司聯絡，安排物業保險的生效日期 • 能夠與相關政府部門聯絡，安排各項服務的生效日期，例如派車收集垃圾日期、郵政服務 • 能夠協助成立管理處、控制中心及顧客服務櫃枱等 <p>3. 驗收公眾地方</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠協助驗收物業公眾地方及各項設施，測試各類系統，及記錄驗收結果 • 能夠安排人手記錄水錶及電錶讀數 • 能夠妥善安排水牌/指示牌位置，設置器材或告示等 <p>4. 跟進交樓及修復工程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠清楚向客戶和業主解釋樓宇/單位之設施、大廈守則及提供良好售後服務 • 能夠按交收程序交收樓宇/單位，並作詳盡紀錄 • 能夠與發展商及總承建商保持緊密聯繫，跟進修復工程及執修進度，避免影響業主/客戶遷入 • 能夠於與總承建商代表商議執修工程的特殊個案，盡力協調及解決問題 • 收集紀錄及資料，制作執修結果總彙，定期向上級呈報，並針對拖延或特殊的個案提出建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉大業主及發展商的交樓安排、需求、時間等，並通曉物業的資料、社區資訊、交收樓的工作項目及程序；

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠通曉大業主及發展商交樓的時序、策略及資源，有效地預備收樓的前期工作，能按大廈公契條款，準備交收樓相關的指引及文件，並安排相關服務承辦商預備人手、器材及物資；• 能夠配合工程人員的參與，有效驗收物業公眾地方、設立服務設施及安排交收單位；• 能夠跟進所有執修的項目，務使公眾地方的設施均符合特定的標準，並能正確及安全地運作；亦能與相關部門/單位協調，確保物業入伙期間各項服務能正常地提供予各業戶；及• 能夠熟悉單位內的交收項目，清楚界定及判斷修復的責任，並能有技巧地聯繫客戶/業主及發展商/總承建商跟進修復工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	統籌整體投標、前期管理及交收事宜
編號	110503L5
應用範圍	投標及前期管理的工作，適用於統籌物業管理服務投標、建築物交收，成立管理處及管理團隊，跟進修復工程等工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精通投標及前期管理程序 <ul style="list-style-type: none"> ● 精通物業管理服務投標的標準及技巧 ● 精通物業前期管理、接管及交收的計劃、程序及標準 2. 制訂物業管理服務投標書 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠參與物業投標的工作，包括出席招標簡報會、計劃管理服務、制訂切合市場及客戶需要的投標書 ● 能夠代表公司參與競標過程，包括出席物管服務投標的面試或諮詢會，向法團/業戶或客戶介紹服務及回應提問 ● 能夠制訂日後管理收支預算案以釐定管理費水平 3. 統籌前期管理工作 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠統籌接管物業的前期管理工作，包括安排人手、釐訂管理費、採購設施及設備、製作各種資料冊及程序指引、制定交收程序 ● 能夠與發展商、項目顧問/註冊認可人士、總承建商建立溝通及工作程序，精通發展商的驗收程序及標準 ● 能夠成立交收服務小組，專責樓宇/單位交收，制定交收程序及交收項目 ● 能夠製作交樓書及有關交收的文件 ● 能夠成立管理處、控制中心、顧客服務處、或按服務內容及規模成立各個工作團隊，安排整體管理人手及提供培訓 4. 統籌驗收及交收服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠於接管物業前確定緊急通路、行車通路、出入口、上落貨區位置、設備及各用途房間設施是否足夠、商廈之市場定位及租賃組合、指示牌/廣告牌位置、洗手間設施等，添置需要的器材及設施，對日後的運作及使用作出詳盡計劃及指引，監督屬員及承辦商切實執行服務 ● 統籌公用部份、整體設施及系統等的測試及驗收，並跟進修復工作的進度及質素 ● 能確立售後服務方針、程序及確訂交樓服務質素 ● 能確立交收程序及與發展商訂定修復安排 5. 統籌財務安排 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠統籌財務部門設立賬目戶口，分別處理前期管理及業戶管理戶口的收支

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠分析財務資料及數據，監控收樓期間的開支，並清楚區分物業賬目或發展商賬目的開支，及未入伙單位管理費的安排等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠精通物業管理服務投標的標準及技巧，及精通物業前期管理、接管及交收的計劃、程序及標準；• 能夠代表公司有效地制訂物業管理的投標書及參與競標過程• 能夠有系統地組織前期管理，統籌及完成各項前期管理的服務、運作及流程等工作；• 能對分析各工序的進度及評估物業的狀況，對日後的運作及使用作出詳盡計劃及指引，務求能按時啟動管理服務並監督屬員及承辦商切實執行服務；• 能夠有效統籌公用部份、整體設施及系統的測試及驗收，並跟進修復工作的進度及質素；及• 能夠充份掌握管理開支項目及其支出預算數據，監控開支、賬目安排及入賬分類，清晰準確地處理前期及入伙期間的賬目。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	規劃投標、前期管理、交收計劃及草擬公契
編號	110504L6
應用範圍	投標及前期管理的工作，適用於規劃投標及前期管理的方針及時序，及草擬大廈公契的工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合投標策略及管理方針 <ul style="list-style-type: none"> ● 整合物業管理市場的投標策略及市場定位 ● 整合物業的管理方針及服務基準 ● 整合大廈公契的條文及制約 2. 規劃投標策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合公司策略及市場定位，批判及規劃競投物業管理服務合約的策略 ● 能夠整合及調配資源，利用優勢開拓市場及推廣服務 3. 規劃前期管理 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠就發展藍圖提供有關管業安排的意見，並安排定期會議與註冊認可人士或項目經理商議有關安排 ● 能夠規劃整體的管理的方針，整合及規劃人力資源、財務資源及技術資源，令前期管理工作、接管物業、單位交收及日後的管理服務均能符合公司的質素標準及市場定位 4. 參與草擬公契內容 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按法例、地政署大廈公契指引及最新發展，與發展商的法律顧問保持緊密聯繫，積極參與草擬大廈公契，尤其在不可分割份數之劃分、管理份數之劃分、管理費的計算、經理人責任及居民權責等事宜上提供意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合物業管理市場的投標策略及市場定位、物業的管理方針及服務基，整合大廈公契的條文及制約； ● 能夠整合公司策略及市場定位，批判並規劃競投物業管理服務合約的策略，利用優勢開拓市場及推廣服務； ● 能夠整合建築物管理運作的需要，評價物業發展藍圖對日後管業工作的影響，以專業判斷就規劃提出意見； ● 能夠整合並規劃整體的管理的方針，整合及規劃整體資源並作出有效調配，令管理服務能符合公司的質素標準及市場定位；及 ● 能夠整合政府在大廈公契批核方面的最新資料，評估其影響，並在草擬大廈公契期間對相關部份或條文提出專業意見。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	執行租賃事宜及租約條文
編號	110505L2
應用範圍	租務工作，適用於前線員工按指示執行租約條文及租賃事宜的工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解租約條文及租賃工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般租約的條款及執行細節 • 理解一般租賃的基本工作 <p>2. 執行租約條文及租賃工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指引執行徵收各類租務收費，並留意延遲交租或欠租的個案，即時作出跟進，避免情況惡化 • 能夠引領租戶視察單位/舖位及設施，講解主要租條款及裝修細則 • 能夠按指引處理出租單位及商舖之交收工作，並作出清楚記錄 • 能夠巡查及視察出租物業，協助執行租約條文，並將違規事宜向上級呈報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般租約的條款及執行細節，及一般租賃的基本工作；及 • 能夠按租約內容的規定及指引，正確執行基本的租務工作及處理收費，理解及分辨違規事宜，按指示跟進及向上級呈報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	督導屬員執行租賃事宜及租約條文
編號	110506L3
應用範圍	租務工作，適用於帶領屬員執行租務及跟進租約條文的執行工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握租約條文及租賃工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握租約及公契條文，掌握業主與租客雙方的權責 • 掌握處理一般違規事項的方法 <p>2. 督導屬員執行租務工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按租約條款、大廈公契及相關實務守則，督導屬員妥善地處理租賃及收費工作，跟進出租單位有否違反用途規定等 • 能夠督導屬員按租約條款徵收相關費用，例如租金、按金、管理費或其他費用，並準確地記錄有關資料 • 能夠督導屬員處理出租單位及商舖的交收工作，包括檢查及驗收單位，跟進商舖裝修、安裝招牌及廚窗展示等申請工作，以及交收後之其他跟進工作 • 能夠督導屬員執行租約條文，並在一般情況下處理違規問題，例如阻礙通道或改變用途等，按逼切性及嚴重性作出跟進 • 能夠帶領屬員執行巡查，登記及統計具價值的資料，例如人流、營業方式等 • 能夠留意租戶的營運及使用單位的狀況，對日後的租務安排或計劃向上級提出意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能掌握租約及公契條文，掌握業主與租客雙方的權責，掌握處理一般違規事項的方法； • 能夠運用對租約及法規的認知及實務經驗，帶領屬員有效執行租賃事宜，當中包括徵收費用及單位交收，及違反租約條文的事宜；及 • 能夠帶領屬員執行巡查，收集及統計具價值的資料，並留意租戶的營運及使用單位的狀況，對日後的租務安排或計劃向上級提出具意義的意見。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	管理租務事宜及聯繫租戶
編號	110507L4
應用範圍	租務管理工作，適用於安排單位出租及續租、與租戶聯繫及監察租約條文的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通曉租務管理的條例及租約條文 <ul style="list-style-type: none"> • 通曉租務管理的條例及租約條文 • 熟悉聯絡租戶及招租的技巧 2. 執行招租及租務管理 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠代表業主帶同客戶視察出租單位及商舖 • 能夠與大業主、發展商、租戶等聯繫及溝通以協助商議租約、續租等事宜 • 能夠協助聯繫大業主或發展商商議租金及特別的條款，安排簽訂租約等及商討裝修要求等事宜 • 能夠適當安排出租單位及商舖交收工作，包括驗收及監察裝修等，並確保各方簽署核實相關文件 • 能夠按需要跟進租約的註冊工作 • 能夠整理租戶相關的資料，例如欠租情況、商舖經營狀況、對其他客戶的影響等，對續租個案作出建議 3. 聯繫租戶 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠與租戶保持聯繫租戶，協助租戶跟進及解決單位/商舖發生的事宜，例如跟進租約列明業主負責維修的項目 • 能夠定期或不定期巡查單位，了解租戶的需要或期望、對物業或服務的意見等，方便日後檢討續租或終止租約的安排 4. 執行租約條文 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠向租戶清楚傳達租約及管理規條，防止出現違反租約或管理規條的情況 • 能夠協助監察租約條文之執行，處理及跟進違規情況 • 能夠定期記錄租務款項徵收數據及按指引追收逾期款項
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉租務管理的條例及租約條文，熟悉聯絡租戶及招租的技巧； • 能夠有效地運用對租約的認知，計劃招租及續租的工作，與有關部門及租客作出商議，在規定的期限內完成續租及簽訂租約事宜； • 能夠與租戶保持聯繫租戶，協助租戶跟進及解決單位/商舖發生的事宜，充份了解租戶的需要或期望、對物業或服務的意見，以建議日後續約或終止租約的計劃；及 • 能夠向租戶清楚傳達租約及管理規條，監督整體租約條文的執行，以及因應情況需要與相關的部門聯繫及協調，處理及跟進違規的情況。

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

備註	
----	--

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	整合租戶組合及租務管理事宜
編號	110508L5
應用範圍	租務管理工作，適用於評估租務回報、分析市場形勢，整合租戶組合的租務管理工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精通租務市場 <ul style="list-style-type: none"> • 分析租務市場的發展及趨勢 • 精通租金回報及租戶整合的分析方法 2. 租務資料分析 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠就租務所得的金額作分析及跟進，計算現金流、財務回報、空置率及其影響 • 能夠分析市場發展及趨勢，評估租金回報及效益，對規劃租金水平及調整比率作出建議 3. 制訂租戶組合 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠提供物業估值資料及安排物色合適之客戶 • 能夠分析市場形勢，以靈活地安排及整合租戶之組合，向大業主或發展商作出建議，並利用改善物業環境及設施作出相應配合 • 能夠與大業主、發展商及客戶保持緊密聯繫，有效地在續租及租約條文各方面達成共識 4. 監察整體租務管理 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠統籌租賃單位/商舖的交收工作，以確保過程暢順無誤 • 能夠監察整體租約條文的執行及租約管理，並定期向大業主或發展商呈交報告，檢討租務現況及作出改善建議 • 能夠分析並評估市場、租戶及客戶的需要及期望，對整體物業環境、設施、服務等作出改善建議，確保物業設施、服務及環境滿足市場及客戶期望，同時獲得理想的租金回報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠分析租務市場的發展及趨勢，精通租金回報及租戶整合的分析方法； • 能夠具批判性分析租務及市場資料，規劃租金水平及調整比率，能夠就市場的發展趨勢，規劃及提出具創意的租戶組合方案，以迎合市場需要及提高回報；及 • 能夠有效率地監察整體租務管理，檢討市場、租戶及客戶的需要及期望，整理租務管理的服務數據，評估整體服務運作並對物業環境、設施、服務等作出改善建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	評估租務管理水平、規劃租務政策、籌劃市場分析及定位
編號	110509L6
應用範圍	租務管理工作，適用於分析租務管理成效，評估服務水平及整體規劃租務政策及發展、籌劃市場定位的工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合租務市場及政策 <ul style="list-style-type: none"> • 整合租務市場發展及租務政策 2. 籌劃市場分析及定位 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠籌劃針對市場發展趨勢的各項分析，根據物業的各類數據，有效地評估物業在市場上的定位、價值及優勢 • 能夠研究市場的整體發展，對物業價值或租賃的拓展作長遠的策劃 3. 評估租務管理及釐訂政策 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠評估平均租值及回報，按市場發展及物業現況規劃短期至長期的市場及推廣策略 • 能夠就整體租務管理之回報，服務水準、租賃組合、市場狀況等作出綜合評估及分析，從而規劃整體租賃政策，並於適當時機調整租務策略 • 能夠與大業主或發展商、主要租戶或客戶建立互惠關係，積極開拓市場商機及釐訂租務拓展計劃
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合租務市場發展及租務政策； • 能夠籌劃針對市場發展趨勢的各項分析，有效地研究市場的整體發展，對物業價值或租賃的拓展作長遠的策劃；及 • 能夠整合及評估租賃管理服務的性質及水平，按業務回報及發展策略調整服務發展方向及服務水平，帶領推行改善方案，並且能開拓市場及規劃發展策略。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	執行日常接待客戶職務
編號	110510L1
應用範圍	客戶服務的工作，適用於前線員工執行日常接待客戶的工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得基本接待技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得基本接待禮貌及基本溝通技巧 <p>2. 應用基本接待技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠有禮貌地接待客戶 • 能夠運用基本溝通應對技巧，提供基本的客戶服務 • 能夠時刻保持個人儀容及整潔，並符合機構既定的形象
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得基本接待禮貌及基本溝通技巧；及 • 能夠有禮貌地接待客戶，與客戶保持良好溝通，以符合機構既定形象執行以提供基本的客戶服務。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係職務
編號	110511L2
應用範圍	客戶服務工作，適用於前線員工日常與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係的職務
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解一般公關及溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般公關及溝通技巧，包括禮貌、身體語言、說話技巧及態度等 • 理解物業所處社區的資訊 <p>2. 應用公關及溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠應用公關技巧，迅速及熱誠地接待客戶 • 能夠以留心及尊重的態度與客戶溝通，理解客戶的問題或要求，並作出恰當的回應及跟進 • 能夠對客戶的查詢或投訴提供適當協助 • 能夠向客戶解答關於社區資訊的查詢，例如交通或社區設施的資訊 • 能夠適時向同事或上司尋求協助，以解決較困難的個案
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般公關及溝通技巧；及 • 能夠有效地應用公關及溝通技巧，與客戶作清晰的溝通，了解客戶的問題或要求，向客戶提供適當的回應及協助。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	帶領屬員與客戶溝通及執行客戶服務及社區關係職務
編號	110512L3
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於督導屬員與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係的職務
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握客戶服務的原則、成效及實務技巧 <p>2. 督導屬員執行客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠督導屬員，利用公關技巧及溝通技巧，令客戶產生好感，與客戶建立正面及良好的關係 • 能夠督導屬員認識客戶服務的內容及執行要點，同時掌握物業及社區的各項設施，能準確地為客戶提供有用的資訊 • 能夠利用發問、聆聽及回應等技巧掌握客戶的需要及要求 • 能夠遵照公司服務承諾有效解答、轉介或跟進客戶的要求 • 能夠督導屬員跟進客戶查詢、要求或投訴，確保每個個案均獲得適當的跟進及處理
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握客戶服務的原則、成效及實務技巧； • 能夠帶領屬員發揮有效的公關及溝通技巧，掌握客戶的需要及要求，有效地為客戶提供服務，與客戶建立正面及良好的關係；及 • 能夠遵照公司服務承諾，督導屬員跟進客戶查詢、要求或投訴，確保每個個案均獲得適當而有效的跟進及處理。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	管理客戶服務、傳媒及社區關係
編號	110513L4
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於管理客戶服務、統籌傳媒及社區關係的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉客戶服務及公關技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉客戶服務的原則及成功要素 • 通曉傳媒及社區關係管理技巧 <p>2. 管理客戶服務工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠利用品質的概念及原則，推動屬員為客戶提供優質客戶服務，增加客戶的滿意程度 • 能夠體恤客戶心情，以同理心方式處理客戶的問題、要求或投訴，令客戶產生信任 • 能夠遵照公司服務承諾，有效滿足客戶的合理要求 • 能夠教導員工優質客戶服務之技巧，並監管屬員認真執行 • 能夠收集客戶對服務的意見或期望，草擬改善服務的計劃 • 能夠整理及分析各種數據及資料，例如投訴數目及種類，對檢討服務水平或成效作出分析及建議 • 能夠利用各類溝通平台或媒介，例如客戶通訊、物業網站，發佈物業及社區的資訊，提高顧客對服務的認識及理解，增強與客戶的互動 <p>3. 執行傳媒及社區關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按公司指引，有技巧地處理傳媒的查詢或轉介的投訴 • 能夠有禮貌地應對傳媒對突發事件的採訪，並維持應有的秩序 • 能夠在有需要時，按公司指示協助安排傳媒的採訪或向傳媒發佈訊息/回應 • 能夠與地區團體保持聯絡，增加業戶對社區事務的了解
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能通曉客戶服務的原則及成功要素，通曉傳媒及社區關係管理技巧； • 能夠掌握客戶的要求及期望，教導員工提供優質客戶服務，有效滿足客戶的合理要求，能夠整合相關資料及數據，對改善或增加服務作出建議； • 能夠利用各類溝通平台或媒介，有效提高顧客對服務及社區的認識和了解，增強與客戶的互動，獲得客戶的信任；及 • 能夠按公司指引，有技巧地應對傳媒，並維持應有的秩序，與傳媒及社區團體保持良好的關係。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	制訂客戶服務、推廣社區與業主組織關係管理計劃
編號	110514L5
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於制訂客戶服務及客戶關係管理的計劃，推廣社區與業主組織關係管理的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通社區及客戶關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通客戶關係管理的原則及要素 • 熟悉推廣社區關係管理及業主組織關係管理的原則 <p>2. 制訂客戶服務及客戶關係管理的計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能掌握優質服務的要訣，帶領團隊為客戶提供優質並喜出望外的服務，增加客戶的滿意度及信任，建立忠誠客戶的群組 • 能夠洞察客戶及市場需求，設計客戶服務及管理客戶關係的計劃，並帶領團隊切實執行 • 能夠分析及評估各媒介的資訊或數據，從而訂定客戶服務的標準、內容及指引 • 能夠評估服務水平或表現與顧客期望的落差，檢討成因並作出改善 <p>3. 推廣社區與業主組織關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握交涉及說服技巧，有效地主持及帶領會議進行 • 能夠感染屬員共同達至公司優質服務指標，從而取得業主組織及客戶的信賴 • 能夠以專業的態度、知識、判斷及管理能力的，取得業主組織及其成員的信任，與業主組織建立長遠並互信的關係 • 能夠推動業主組織參與社區的活動，與社區團體建立互動的關係
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通客戶關係管理的原則及要素，熟悉推廣社區關係管理及業主組織關係管理的原則； • 能夠掌握優質服務要訣，帶領團隊為客戶提供優質的服務，能夠洞察客戶及市場需求，設計客戶服務及管理客戶關係的計劃，制訂客戶服務的標準、內容及指引；及 • 能夠有效主持及帶領會議，能夠以專業的態度、知識、判斷及管理能力的，取得業主組織及其成員的信任，與業主組織建立長遠並互信的關係。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	策劃及拓展客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策
編號	110515L6
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於策劃及拓展客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合客戶服務及社區關係策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 整合客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策 2. 策劃及拓展客戶關係管理 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠對客戶心態及期望進行研究及分析，從而策劃建立忠誠客戶的方針 ● 能夠對市場及社會服務質素進行研究及分析，從而策劃能超越客戶期望的服務 ● 能夠整合並規劃客戶期望管理的策略 ● 能夠領導屬員及團隊與業主組織及客戶建立良好、互信及持久的關係 3. 策劃及拓展社區關係管理 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合社區規劃或發展的資訊，策劃物業及機構於社區的角色 ● 能夠策劃社區參與及發展的工作，與社區團體建立互動及互惠的關係，支持社區的可持續發展 ● 規劃與社區團體或社區人士互動的程序及守則 4. 策劃及拓展服務推廣政策 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠評估並策劃服務推廣政策，有效地向客戶推廣服務內容及標準 ● 能夠拓展最新或最受歡迎的推廣方式，讓客戶掌握準確的服務資訊 5. 檢討政策成效 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠策劃檢討客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣成效的方法，例如制訂表現成效指標、客戶滿意度調查，檢討成效並作出改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策； ● 能夠整合及分析客戶心態及期望，研究分析市場及社會對服務質素的要求，策劃能超越客戶期望的服務，能夠領導屬員及團隊與業主組織及客戶建立良好、互信及持久的關係； ● 能夠整合社區規劃或發展的資訊，評估並策劃物業及機構於社區的角色，與社區團體建立互動及互惠的關係，支持社區的可持續發展，能夠規劃與社區團體或社區人士互動的程序及守則； ● 能夠拓展最新或最受歡迎的推廣方式，策劃服務推廣政策，有效地向客戶推廣服務內容及標準；及 ● 能夠策劃檢討客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣成效的方法，持續作出改善。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「 關乎物業的設施管理 」 職能範疇

名稱	認識會所及文娛康樂設施
編號	110516L1
應用範圍	一般住宅會所及文娛康樂設施工作，適用於前線人員認識基本設施及察覺損壞情況
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂得設施 <ul style="list-style-type: none"> • 懂得一般會所及文娛康樂設施的位置及種類 2. 巡查會所及文娛康樂設施 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按既定程序巡查會所及文娛康樂設施 • 能夠察覺會所及文娛康樂設施出現的損壞，並向上級作出彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道一般會所及文娛康樂設施的位置及種類；及 • 能夠按既定程序巡查會所及文娛康樂設施，察覺設施出現的損壞並能夠向上級作出準確彙報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	查察會所及文娛康樂設施
編號	110517L2
應用範圍	一般會所及文娛康樂設施工作，適用於查察會所及文娛康樂設施的使用及狀況
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解設施狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般會所的文娛康樂設施正常使用情況 <p>2. 執行查察</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠留意及查察會所及文娛康樂設施的使用情況 • 能夠查察各類設施是否處於安全可用狀況 • 能夠查察各項設施的標誌、使用守則、注意事項等是否清晰、位置正確並已採用最新版本 • 能夠按既定程序或上級指示，將損壞的設施停止使用、掛上恰當告示及彙報上級，以安排跟進及維修
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠認識各類會所及文娛康樂設施的正常使用情況；及 • 能夠查察設施的使用及損壞情況，查察各項設施的標誌或指示是否正確無誤，按照既定程序執行設施損壞後的跟進及相關步驟。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	監察會所及文娛康樂設施裝配及使用狀況
編號	110518L3
應用範圍	會所及文娛康樂設施管理工作，適用於監察會所及文娛康樂設施的裝配、維修工作及使用狀況
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握設施裝配 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握會所及文娛康樂設施的裝置、配套、器材、使用實務指引及要求 2. 監察會所及康樂設施 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠編配及督導屬員巡查會所及所有文娛康樂設施，及監察設施當值人員的安排 • 能夠按照既定的規格要求，檢查及驗收新添置/完成修葺的設施或器材 • 能夠監察設施的使用狀況，提醒使用者於使用設施/器材時應注意的事項 • 能夠查察會所及文娛康樂設施的安全狀況及環境安全，督導屬員執行圍封或暫停開放的步驟，直至維修妥當或消除安全風險為止 • 能夠就設施的維修/更新向上級提供意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握會所及文娛康樂設施的裝置、配套、器材、使用實務指引及要求； • 能夠編配及督導屬員巡查設施，提醒使用者於使用設施/器材時應注意的事項；及 • 能夠按既定規格及要求，監察設施的裝配及使用狀況，有效地跟進及驗收新添置及完成修葺的設施/器材。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	執行管理會所及文娛康樂設施
編號	110519L4
應用範圍	會所及文娛康樂設施管理工作，適用於執行管理會所及文娛康樂設施，執行採購並監管供應承辦商及設施更新
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉採購或維修程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉及其他相關法例的採購實務守則、設施運作的實務要求 • 通曉會所及文娛康樂設施的檢查及維修程序 <p>2. 執行會所及設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按法例要求，執行會所及文娛康樂設施管理的實務要求，例如泳池水質及救生員安排 • 能夠按照既定的程序，跟進檢查設施/器材的步驟，並安排會所及文娛康樂設施的採購和維修報價的招標工作 • 能夠有效監管設施供應商、維修保養承辦商，確保服務及供應物品合符品質標準及要求 • 能夠有效監察有關人員遵照相關法例和技術準則，切實執行會所及文娛康樂設施的使用管制、檢查和維修保養 <p>3. 提出改善建議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察及收集會所、文娛康樂設施的使用狀況及維修等相關資料及數據，通曉各項設施/器材的使用及損耗狀況 • 能夠搜集市場上受歡迎設施/器材的相關資訊作參考 • 能夠就會所及文娛康樂設施的整體改善/更新向上級提交建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉及其他相關法例的採購實務守則、設施運作的實務要求及跟進會所、文娛康樂設施的檢查及維修程序； • 能夠按法例要求，執行會所及文娛康樂設施管理的實務要求，跟進檢查設施/器材的步驟，安排設施採購和維修報價的招標程序； • 能夠監督及協調承辦商及供應商工作，包括安裝、檢查及維修保養等工作；及 • 能夠監察及收集會所、文康設施的損耗及使用數據、市場新產品等，向上級作出建議更新設施或改善設施水平。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	統籌更新及改善會所及文娛康樂設施計劃
編號	110520L5
應用範圍	會所及文娛康樂設施的管理工作，適用於統籌會所及設施的改善或更新的計劃，包括甄選合適承辦商的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉法規及客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 精通會所及設施管理的相關法例要求、各類牌照申請要求及採購實務守則 ● 熟悉客戶需求及改善設施的程序 <p>2. 統籌會所及設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠統籌申領會所/相關設施牌照的要求及所需文件，監督各項牌照的申請程序，確保實際運作符合牌照要求及標準 ● 能夠管理各項會所及文娛康樂設施服務、維修保養或更新的採購招標程序，有效地甄選及聘用合適的承辦商/供應商 ● 能夠按品質管理標準及程序，準確地評審各類設施的採購和維修保養合同及供應商和承辦商的服務表現 <p>3. 策劃設施改善/更新</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握業戶對設施的訴求和期望，掌握會所及文娛康樂設施的狀況及使用情況，策劃會所及文娛康樂設施的改善或更新，包括短期措施及長期計劃 ● 能夠因應客戶需要、參考市場趨勢及最新產品，籌劃改善/更新整體的文娛康樂設施，向業戶/客戶作出推廣，並作出整體財務及工程規劃
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠精通會所及設施管理的相關法例要求、各類牌照申請要求及採購實務則，熟悉客戶需求及改善設施的相關程序； ● 能夠統籌申領會所/相關設施牌照的工作，確保實際運作符合牌照要求及標準； ● 能夠管理各項會所及文娛康樂設施服務、維修保養或更新的採購招標程序，有效地甄選及聘用合適的承辦商/供應商，按照品質管理標準及程序，準確地評審各類設施的採購和維修保養合同及供應商和承辦商的服務表現；及 ● 能夠掌握業戶對設施的訴求和期望、及會所及文娛康樂設施的狀況及使用情況，參考市場趨勢及最新產品，有系統地策劃會所及文娛康樂設施的改善或更新。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	執行會所客戶聯絡、推行活動及執行會所守則
編號	110521L2
應用範圍	一般會所客戶聯絡、推行活動工作，適用於前線屬員執行會所客戶聯絡、推行活動及執行會所守則
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解一般會所客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般會所聯絡客戶及推行活動方式、會所守則 <p>2. 執行會所客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠協助聯絡客戶 • 能夠協助推行會所活動 • 能夠執行會所守則，停止違規活動及向上級彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解聯絡客戶及推行會所活動的方法、會所守則；及 • 能夠有效協助聯絡客戶及推活動，能夠理解會所守則，有效地執行會所守則，停止違規活動及向上級彙報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	督導下屬執行會所客戶聯絡、活動及執行會所守則
編號	110522L3
應用範圍	一般會所客戶聯絡、推行活動工作，適用於督導屬員執行會所客戶聯絡、活動及執行會所守則工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握會所客戶服務方式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握有效的會所客戶聯絡、推行活動、及執行會所守則的方法 • 掌握督導及調配屬員執行會所客戶服務的方式 <p>2. 督導執行會所客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠督導及調配屬員執行客戶聯絡、推行會所活動工作 • 能夠帶領屬員理解會所守則，督導屬員有效執行守則 • 能夠帶領屬員處理會所違規或相關突發事故
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握有效的會所客戶聯絡、推行活動、及執行會所守則的方法，能督導及調配屬員執行會所客戶服務；及 • 能夠督導及調配屬員執行客戶聯絡、推行會所活動工作，包括定期及不定期活動，能夠督導屬員有效執行會所守則及處理違規事件。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	管理會所客戶關係及活動
編號	110523L4
應用範圍	會所客戶關係及活動管理工作，適用於建立良好客戶關係，安排各項適合客戶的活動，會所客戶聯絡、活動及執行會所守則的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉客戶關係及活動管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉建立客戶關係的技巧及方法，了解客戶的需要 • 通曉各類會所活動的資訊、優劣、資源及技術要求、法例要求 <p>2. 執行客戶關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠了解客戶需要及對會所服務的期望，加強與客戶的溝通，提供增值及個人化服務 • 能夠利用各種媒介，向客戶推廣會所服務，建立良好及持久的客戶關係 <p>3. 執行活動管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠聯繫承辦商或有關部門，推廣多元化的會所活動，並透過活動加強與業戶及客戶的溝通 • 能夠監察會所各項活動的推行，並因應環境或需要作出修訂 • 能夠收集活動數據及意見總彙，以作參考及提供意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉建立客戶關係及推廣各類活動的技巧及方法； • 能夠了解客戶需要及對會所服務的期望，利用各種媒介，向客戶推廣會所服務，建立良好及持久的客戶關係；及 • 能夠推行及監察會所各項活動，作出應變，並能夠收集活動數據及意見總彙作參考及提供意見。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	統籌會所客戶關係管理、活動管理、規劃守則及財務預算
編號	110524L5
應用範圍	會所客戶關係及活動管理工作，適用於籌劃客戶關係管理，規劃活動、會所守則及財務預算工作
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精通客戶關係及活動管理 <ul style="list-style-type: none"> • 精通客戶關係管理、活動管理及財務管理概念及模式 • 精通各項活動的法例要求 • 精通會所守則與大廈公契及法例的相關 2. 統籌客戶關係管理 <ul style="list-style-type: none"> • 統籌各類了解客戶需要的工作，制訂合適客戶的服務，例如推行客戶意見調查或聚焦小組以收集客戶意見 • 制訂客戶關係管理的模式，包括聯絡、溝通及跟進，推廣並建立客戶關係 • 定期檢視客戶關係管理模式，採納最新及有效媒介或方式，提升客戶關係管理成效 3. 統籌活動管理 <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶需要，統籌及規劃會所舉行的定期及不定期活動，以建立與業戶及客戶的關係 • 分析數據資料總匯，檢討活動的成效，並作出修訂 • 規劃活動應變方案的管理 4. 制訂會所守則及財務管理 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠熟悉大廈公契及法例要求，制訂會所守則，並訂立執行模式 • 能夠制訂會所財務預算，監管會所收入及支出 • 規劃會所資源運用，拓展收入來源
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通客戶關係管理、活動管理及財務管理概念及模式，並作出籌劃； • 能夠制訂、推動及定期檢討客戶關係管理模式及活動的成效，提升客戶關係管理成效； • 能夠分析客戶需要，統籌及推廣會所活動，以加強與業戶及客戶的關係；及 • 能夠制訂會所守則，制訂會所財務預算、調節及控制收支。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	策劃及發展會所客戶關係、活動及財務管理
編號	110525L6
應用範圍	會所客戶關係、活動及財務管理工作，適用於籌劃發展客戶關係管理、策劃活動資源調配及財務管理工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合發展客戶關係及活動管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合客戶關係管理及活動管理的理論及模式 ● 批判及評估持續發展客戶關係的各種方向 <p>2. 拓展客戶關係及活動管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合及拓展客戶關係管理，分析及檢討成效，以發展最佳管理模式及程序 ● 持續開拓會所活動，策劃會所定位及方向，建立會所活動與客戶關係的互動模式 <p>3. 策劃及拓展財務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 策劃及檢討會所發展客戶關係及活動所需資源，發展人力、技術或場地等資源 ● 分析及檢討會所的財務狀況，訂定會所的財務方針，開拓資源以推廣會所服務及活動，發展持續的客戶關係
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合客戶關係管理、活動管理的理論及模式，批判及評估各種發展方向； ● 能夠整合資料及數據，分析及檢討客戶關係及活動的成效，策劃會所的定位及方向，發展客戶關係及活動管理模式；及 ● 能夠分析及檢討會所的財務狀況，策劃、檢討及開拓會所並能發展客戶關係及活動所需的資源，訂定財務方針。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	認識商場、工商廈及其他類型場所場地和設施
編號	110526L1
應用範圍	一般商場、工商廈及其他類型場所工作，適用於前線人員認識商場、工商廈及其他類型場所的場地設施及察覺設施損壞的工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得場所設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得商場、工商廈及其他類型場所的主要場地和設施種類 <p>2. 巡查設施狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按既定程序及上級指示，巡查各場地及設施 • 能夠察覺場地和設施出現的損壞，作出清楚紀錄及按定程序作出彙報 • 能夠察覺場地及設施出現的嚴重事故，即時向上級作出彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得商場、工商廈及其他類型場所的主要場地和設施種類；及 • 能夠按既定程序巡查場地及設施，能有效察覺場地及設施損壞的情況，並跟隨工作指引作出跟進及彙報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	查察商場、工商廈及其他類型場所場地和設施
編號	110527L2
應用範圍	一般商場、工商廈及其他類型場所的工作，適用於查察商場、工商廈及其他類型場所的場地及設施使用狀況及損壞狀況的工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解場地及設施的狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解一般商場、工商廈及其他類型場所的場地及設施正常使用的狀況及常見的損壞問題 <p>2. 查察設施狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按既定程序，巡查各場地及設施，留意場所各場地和設施的使用情況 能夠留意場地或設施使用的人數或人流，避免場地或設施出現負荷過度/過度擠逼的情況，例如升降機及扶手電梯、洗手間或更衣室等 能夠查察場所各場地和設施是否處於安全可用狀況，留意相關告示或標誌是否清晰無誤及採用最新版本 能夠因應場地及設施狀況，懂得按既定程序將損壞的場地/設施停止使用、掛上恰當的告示及彙報上級以便安排維修
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠理解一般商場、工商廈及其他類型場所的場地及設施正常使用的狀況及常見的損壞問題； 能夠按既定程序，巡查各場地及設施，留意場所各場地和設施的使用情況，查察場所各場地和設施的安全狀況、告示或標誌的準確性；及 能夠按實務指示採用合適程序執行設施損壞後的相應步驟。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	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
編號	110528L3
應用範圍	商場、工商廈及其他類型場所查察工作，適用於督導屬員查察商場、工商廈及其他類型場所的場地設施運作、裝配及使用的狀況
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握場地及設施的運作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握商場、工商廈及其他類型場所的場地及設施的運作、裝配、使用狀況及常見問題 <p>2. 查察場地及設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠編配及督導屬員巡查商場、工商廈及其他類型場所的場地及設施，查察運作及裝配情況是否符合標準及服務水平 • 能夠按照既定的規格要求，檢查及驗收新添置/完成修葺的場地或設施 • 能夠監察場地及設施的運作及使用狀況，提醒使用者於使用場地或設施時應注意的事項 • 能夠查察場地及設施的安全狀況及環境安全，督導屬員執行圍封或暫停開放的步驟，直至維修妥當或消除安全風險為止 • 能夠就場地和設施的維修/更新向上級提供意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握商場、工商廈及其他類型場所的場地及設施的運作、裝配、使用狀況及常見問題； • 能夠編配及督導屬員巡查場地及設施，查察場地及設施的運作及裝配情況是否符合標準、服務水平及安全指引，需要時提醒使用者於使用場地或設施時應注意的事項；及 • 能夠按既定規格及要求，監察場地或設施的裝配及使用狀況，有效地跟進及驗收新添置及完成修葺的場地或設施，並能就場地和設施的維修/更新向上級提供意見。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	管理商場、工商廈及其他類型場所及設施
編號	110529L4
應用範圍	商場、工商廈及其他類型場所及設施管理工作，適用於管理及監察商場、工商廈及其他類型場所及設施的工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉場地及設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉及其他對場地及設施管理相關的法例及實務守則 <p>2. 執行場地及設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按法例要求，執行商場、工商廈各各類場所的場地及設施管理的實務要求，例如對照明或空氣質素的要求 • 能夠按照既定的程序，跟進檢查各類場地及設施的步驟，並安排各類相關的採購和維修報價的招標工作 • 能夠有效地監管場地及設施的各類供應商、維修保養承辦商，確保服務及供應物品合符品質標準及要求 • 能夠有效監察有關人員遵照相關法例和技術準則，切實執行各類場地及設施的使用管制、檢查和維修保養 <p>3. 改善場地及設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察及收集各類場所的場地及設施的使用狀況，以及維修保養等相關資料及數據，通曉各項設施的使用及損耗狀況 • 能夠搜集市場上關於最新設施或器材等資訊，以及設施運作管理的新措施作參考 • 能夠就場地及設施的整體改善/更新，向上級提交建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能通曉《建築物管理條例》及其他對場地及設施管理相關的法例及實務守則； • 能夠按法例要求，有效地執行各類場所的場地及設施管理工作，跟進檢查場地及設施的步驟，安排設施採購和維修報價的招標程序； • 能夠有效監督及協調承辦商及供應商工作，包括安裝、檢查及維修保養等工作；及 • 能夠監察及收集場地及設施的損耗及使用數據、市場新產品及管理措施等，對更新場地設施或改善設施水平向上級提出可行建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	統籌商場、工商廈及其他類型場所資產計算及設施管理
編號	110530L5
應用範圍	商場、工商廈及其他類型場所及設施管理工作，適用於統籌商場、工商廈及其他類型場所的資產計算及設施管理、制訂租賃組合的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通資產計算及設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 精通商場、工商廈及其他類型場所場所及設施的資產計算、營運成本及效益分析 ● 精通各類型場所及設施的管理方案及法例要求 <p>2. 統籌資產計算及設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠精通市場對各類場所及設施的需求，制訂商場、工商廈及各類型場所及設施的管理方案及實務指引 ● 能夠統籌各屬員、服務承辦商及供應商切實執行場地及設施管理的方案及營運措施，並檢討成效 ● 能夠精通各類商場、工商廈及其他類型場所的狀況，計算場所及設施的資產值，分析營運成本及效益，以訂定資產的發展方向及計劃 <p>3. 制訂租賃組合</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠因應市場需求及各類商場、工商廈及其他類型場所的檔次，訂定租賃組合以獲取理想的資產回報 ● 能夠因應租賃組合或市場定位，制訂改善、加建、翻新場地或設施的短期、中期及長期計劃，並逐步推行
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠精通商場、工商廈及其他類型場所場所及設施的資產計算、營運成本及效益分析，精通各類型場所及設施的管理方案及法例要求； ● 能夠精通市場對各類場所及設施的需求，有效制訂商場、工商廈及各類型場所及設施的管理方案及實務指引； ● 能夠計算場所及設施的資產值，準確分析營運成本及效益，妥善地訂定資產的發展方向及計劃；及 ● 能夠因應市場需求及資產狀況，訂定租賃組合以獲取理想的資產回報，並有效地制訂改善、加建、翻新場地或設施的計劃。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	規劃商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施發展
編號	110531L6
應用範圍	各類型商場、工商廈及其他類型場所設施發展工作，適用於規劃商場、工商廈及其他類型場所設施的短期及長期的發展工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合資產及設施發展</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合各類商場、工商廈及其他類型場所的發展趨勢 ● 整合及評估市場、客戶需要及最新科技發展 <p>2. 規劃資產及設施發展</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合市場發展勢及客戶需要，規劃各類商場、工商廈及其他類型場所及設施的短期、中期及長期的發展 ● 能夠整合及分析客戶對質量的要求，規劃具質素並符合經濟效益的資產及設施改善/發展項目 ● 能夠分析市場及客戶需要，規劃具創意或創新的資產及設施改善/發展項目 ● 能夠利用項目管理技巧，有計劃地推動各類場所及設施的改善或發展項目 ● 能夠整合、檢討和不時修訂各類場所、場地及設施的發展方針，令資產增值並達到預期的成效
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合各類商場、工商廈及其他類型場所的發展趨勢，整合及評估市場、客戶需要及最新科技發展； ● 能夠整合市場趨勢及客戶需求，規劃各類商場、工商廈及其他類型場所及設施的短期、中期及長期的發展，有效地規劃創新的改善/發展項目，並加以推行；及 ● 能夠整合、檢討和不時修訂各類場所、場地及設施的發展方針，有效地令資產增值並達到預期的結果。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	可持續及策略性發展商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施
編號	110532L7
應用範圍	各類型商場、工商廈及其他類型場所設施發展工作，適用於研究及策略性發展各類型商場、工商廈及其他類型場所及設施的工作
級別	7
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究可持續性及策略性地發展物的設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備研究及綜合分析物業設施的可持續性及策略性發展的能力 • 具備研究、綜合分析及領導項目發展及管理的能力 <p>2. 發展資產及設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠研究及綜合分析商場、工商廈或其他類型場所的資產及設施的可持續發展或策略性發展的不同方向，並領導團隊令物業設施具創意地持續發展 • 能夠研究客戶需要及市場趨勢，就商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施的發展策略具原創性地制訂可行性報告，包括整合資源預算、各方案利弊、對各持份者及社區的影響、成效或回報預算、短期及長期有形或無形利益等 • 能夠研究及綜合分析資產及設施的最佳發展方案，創造最有利的項目發展條件，領導並管理資產及設施的發展項目
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠具備研究及綜合分析物業設施的可持續性及策略性發展的能力及領導項目發展及管理的能力； • 能夠研究客戶需要及市場趨勢，具創意地就商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施制訂發展策略，創造最佳的發展方案；及 • 能夠研究及綜合分析資產及設施的最佳發展方案，創造最有利的項目發展條件，領導並管理資產及設施的發展項目。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	執行管制車場及卸貨區步驟
編號	110533L1
應用範圍	車場及卸貨區工作，適用於前線人員執行管制車場及卸貨區的基本步驟
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道車場及卸貨區</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道車場及卸貨區環境、保安及卸貨輔助設施 • 懂得控制車場出入的步驟 <p>2. 管制車場及卸貨區實務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得按照既定指引/上級指示，執行車場、通道、停車位、卸貨區、載貨升降機及使用其他附屬設施的管制步驟 • 能夠發現違規使用的情況，能夠即時制止或向上級作出彙報/尋求指
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠初步知道車場及卸貨區環境及基本設施，懂得控制車場出入的步驟；及 • 能夠按既定指引執行使用車場及卸貨區基本設施的管制步驟，懂得發現違規情況並作出跟進。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	因應個別情況應付車場及卸貨區事故
編號	110534L2
應用範圍	一般車場及卸貨區實務管制工作，適用於前線人員因應個別情況執行相關程序，以應付車場及卸貨區發生的事故
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解停車場及卸貨區實務守則</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解停車場及卸貨區的實務守則 • 理解應付各類事故的既定程序 <p>2. 執行停車場及卸貨區管制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按既定程序巡查停車場及卸貨區，發現任何違規情況時能作出即時跟進及處理 • 能夠按既定程序獨立地執行車場、卸貨區及附屬設施的管制工作，包括出入管制、時間控制、人流/物流/車流、環境衛生及安全管制等，切實執行相關守則及指引 • 能夠因應停車場及卸貨區發生的事故，選擇合適的方法及步驟作出處理，有需要時向上級尋求指示及支援 • 能夠適時及準確地向上級彙報停車場或卸貨區發生的事故
評核指引	<p>此能力單元的綜合成要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解停車場及卸貨區的實務守則，理解應付各類事故的既定程序；及 • 能夠按既定程序獨立地執行車場、卸貨區及附屬設施的管制工作，因應停車場及卸貨區發生的事故，有效地選擇合適的方法及步驟作出處理。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	帶領屬員執行車場及卸貨區的管制工作
編號	110535L3
應用範圍	車場及卸貨區的管制工作，適用於分配屬員、帶領及監督屬員執行車場及卸貨區的管制工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握停車場及卸貨區管制</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握停車場、卸貨區汽車的出入、停泊、流量和上落貨的管制措施及實務守則 ● 掌握停車場及卸貨區的基本法例及規則 <p>2. 督導停車場及卸貨區管制</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠充分運用附屬設施督導屬員有效管制停車場、卸貨區汽車的停泊、流量和上落貨秩序 ● 能夠妥善分配屬員，按工作崗位執行一系列不同的管制工作，督導停車場及卸貨區的安全運作 ● 能夠督導屬員按既定程序巡查停車場及卸貨區，查察任何違規或不尋常的事故，即時作出有效跟進 ● 能夠指導屬員適當地應用管制停車場或卸貨區的輔助設施或器材，提升屬員的操作技術，例如車閘及車場出入管制系統、載貨升降機、升降台、交通訊號系統/器材、清潔環境/車輛的設備等 ● 能夠帶領或督導屬員有效應付停車場/卸貨區的突發事故，並儘快令停車場及卸貨區回復正常運作 ● 能夠對停車場及卸貨區的實務管制工作，向上級提出改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握停車場、卸貨區汽車的基本法例及規則，管制措施及實務守則； ● 能夠妥善分配屬員，按工作崗位妥善地執行一系列不同的管制工作，確保停車場及卸貨區運作正常及安全； ● 能夠指導屬員充份運用管制停車場或卸貨區的輔助設施或器材，有效地管制停車場、卸貨區汽車的停泊、流量和上落貨秩序；及 ● 能夠運用知識及督導技巧，帶領或督導屬員有效地應付停車場/卸貨區的突發事故。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	監察車場及卸貨區使用
編號	110536L4
應用範圍	停車場及卸貨區的管制工作，適用於管制及監察車場及卸貨區的使用，監管供應商、承辦商及組織屬員執行管制工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法規及守則</p> <ul style="list-style-type: none"> 通曉根據、停車場及卸貨區及其他相關法例，車輛停泊及上、落貨的管制守則 <p>2. 監察停車場及卸貨區的使用</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠監察屬員廣泛地運用停車場及卸貨區的附屬設施，提升管理質素及效率 能夠監察屬員遵照停車場及卸貨區實務守則、工作指引、質素及安全管理系統等，合理及合法地切實執行車場及卸貨區的管制工作 能夠協助撰寫管制車場及卸貨區的使用守則、崗位及實務工作指引 能夠收集及整合停車場及卸貨區的運作資料及數據，例如車流、停泊/上落貨時間、收益、設施損耗情況及違規事故的統計等，對改善停車場卸貨區的運作及管理向上級提出建議 <p>3. 執行招標及監察成效</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按照既定的程序安排車場、卸貨區及附屬設施/器材的採購和維修報價招標工作 能夠有效監管及協調設施供應商、維修保養及服務承辦商配合停車場及卸貨區的運作，有效地提供具有質素的服務
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠通曉根據、停車場及卸貨區及其他相關法例，車輛停泊及上、落貨的管制守則； 能夠監察屬員遵照停車場及卸貨區各項守則及程序，廣泛地運用停車場及卸貨區的附屬設施，合法及合理地切實執行車場及卸貨區的管制工作，提升管理質素及效率； 能夠運用知識協助撰寫管制車場及卸貨區的使用守則、崗位及實務工作指引，能夠收集及整合停車場及卸貨區的運作資料及數據，對改善停車場卸貨區的運作及管理向上級提出建議；及 能夠按照既定的程序安排停車場、卸貨區及附屬設施的採購和維修報價招標工作，能夠有效監管及協調設施供應商、維修保養及服務承辦商配合停車場及卸貨區的運作，提供具有質素的服務。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	統籌整體車場及卸貨區的管制
編號	110537L5
應用範圍	停車場及卸貨區管制工作，適用於統籌整體車場、卸貨區的管制及管理工作，包括制訂政策及監管運作
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通法規及守則</p> <ul style="list-style-type: none"> 精通、與停車場及卸貨區相關的其他法例和規則，熟悉執行管制措施的相關案例 <p>2. 統籌車場及卸貨區管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠根據法例及大廈公契，制訂管制停車場及卸貨區使用規則確保整體車場及卸貨區，遵照有關法例恰當地受到管制 能夠根據車場、卸貨區及附屬設施的運作，制訂各崗位的工作指引及執行程序 能夠按市場趨勢及客戶需要，制訂符合需求與期望的停車場及卸貨區管理政策 能夠有效地甄選及聘用合適設施供應商、維修保養及服務承辦商，準確地評核承辦商的表現，妥善統籌各屬員及承辦商的工作，以提升車場及卸貨區的管理質素及成效 能夠分析停車場及卸貨區的運作情況，對車場及卸貨區的管制措施及相關輔助器材/設施作出定期檢討，規劃車場及卸貨區設備的更新或改善方案，以提升服務成效及質素
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠精通、與停車場及卸貨區相關的其他法例和規則，熟悉執行管制措施的相關案例； 能夠運用專業知識制訂管理政策、工作指引、停車場及卸貨區使用守則； 能夠適當選聘合適設施供應商、承辦商，妥善統籌各屬員及承辦商的工作，提升車場及卸貨區的管理質素及成效；及 能夠準確分析停車場及卸貨區的運作情況，有效地規劃車場及卸貨區設備的更新或改善方案，以提升服務成效及質素。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「 關乎物業的設施管理 」 職能範疇

名稱	認識空間及場地使用規則
編號	110538L1
應用範圍	用於一般公用或公共空間及場地工作，適用於前線人員認識空間及場地使用規則
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得空間及場地</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得公用及公共空間的界線及範圍 • 懂得公用及公共空間、場地的使用規則 <p>2. 查察使用狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 巡查公用及公共空間、場地，辨別違規的使用狀況，察覺空間或場地出現的損壞
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得公用或公共空間及場地的範圍及使用規則；及 • 能夠察覺違規或損壞情況。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	執行空間及場地使用規則
編號	110539L2
應用範圍	一般公用或公共空間及場地工作，適用於巡查空間及場地，執行使用規則
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解空間及場地</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解公用及公共空間、場地的使用規則 • 認識執行公用及公共空間、場地使用規則的方法 <p>2. 查察及執行規則</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠留意公用及公共空間、場地的使用狀況，查察違規的使用情況 • 能夠執行空間及場地使用規則，停止違規狀況 • 能夠按上級指示處理空間及場地使用安排，關閉場地或圍封設施
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解公用或公共空間及場地使用規則，理解執行規則的方法及程序； • 能夠執行空間及場地使用規則，停止違規狀況，能按照上級指示執行場地使用的日常安排或應變安排。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	核實空間、場地使用狀況及督導下屬執行空間及場地規則
編號	110540L3
應用範圍	一般公用或公共空間及場地工作，適用於核實空間及場地使用狀況，督導下屬執行日常安排及場地使用規則
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握空間及場地督導</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握公用及公共空間、場地的使用規則及常見問題 ● 掌握執行公用及公共空間、場地使用規則的方法及應對問題方法 <p>2. 督導執行規則</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠督導下屬巡查公用及公共空間、場地，核實空間及場地的使用，查察違規的使用情況 ● 能夠督導下屬執行公用及公共空間、場地使用規則，停止違規狀況及處理突發問題 ● 能夠呈報執行場地使用規則及違規情況(包括個案性質及數目) ● 能夠指示下屬處理空間及場地日常使用安排或執行特別安排
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握公用及公共空間、場地執行規則的方法及應對問題程序； ● 能夠編配及督導下屬按程序巡查及執行空間及場地使用規則，按既定程序監察日常安排，並能因應特殊情況指示下屬執行應變安排，呈報執行及違規情況。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	管理空間及場地
編號	110541L4
應用範圍	公用或公共空間及場地管理工作，適用於管理空間及場地，整理空間及場地使用狀況的資料
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉空間及場地</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉公用及公共空間、其他空間及場地使用規則訂定之原則(如地契或大廈公契條款) • 通曉公用及公共空間、場地使用率及其他資訊的收集、整理方法及用途 <p>2. 執行空間及場地管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠執行管理公用及公共空間、場地的使用狀況，評估執行場地使用規則及違規情況(包括個案性質及數目) • 能夠管理場地使用者的要求，作出預先安排及善後 • 能夠管理下屬及協調各部門處理突發問題或執行特別安排 <p>3. 資料收集</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠收集業戶或客戶對公用及公共地方、其他空間運用及場地使用的意見 • 能夠收集及整理公用及公共空間、其他空間及場地運用的相關資料數據，包括使用率、用途、收支等，分析有關數據及跟進結果，對空間及場地的使用可向上級提供意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉公用及公共空間、其他空間及場地規則訂定的原則，通曉收集空間場地使用資料的方法與用途； • 能夠執行管理及評估公用及公共空間、其他空間及場地的運用狀況，能管理場地使用者與各部門，及管理下屬對場地作出安排，並能處理及應付突發問題；及 • 能夠收集及整理使用者意見及各項資料數據，有效分析及跟進結果，對空間及場地的使用提出意見。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	統籌空間及場地管理並訂定規則程序
編號	110542L5
應用範圍	用於公用或公共空間及場地管理工作，適用於統籌空間及場地管理工作，訂定使用安排、規則及程序
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉空間及場地</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通管理公用及公共空間、場地使用的方法及原則 • 熟悉業戶及客戶對公用及公共空間、場地使用的期望及應對方法 <p>2. 統籌空間及場地管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠因應客戶需要、法例要求或程序，統籌公用及公共空間、場地及其他空間的管理及運用 • 能夠規劃及協調資源，對公用及公共空間、場地及其他空間作出有效管理，並能管理日常、臨時及突發的安排 • 能夠分析及檢討使用情況，按需要制訂改善方案 <p>3. 訂定規則程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠對公用及公共空間、場地及其他空間訂立有效管理的程序及制訂使用規則，例如使用者類別及行為操守，收費模式，預訂程序等 • 統籌及監察空間及場地的管理，包括人力資源、維修及編配的執行情況，評估規則程序的執行成效，按需要修訂規則及程序 <p>4. 制訂資料收集程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠制訂收集空間及場地資料的程序，分析及檢討與空間及場地相關的料資數據，例如用途、用戶需求、使用率、成本效益、用戶滿意度、成果及效應等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通公用及公共空間、場地及其他空間的規則訂定的方法及原則，熟悉客戶的期望及應對方法； • 能夠規劃及協調資源，對空間及場地作有效管理及運用，能夠統籌及監管使用狀況，檢討成效並制訂改善方案； • 能夠制訂有效的使用規則及程序，評估執行成效並按需要作出修訂；及 • 能夠制訂清晰的收集空間及場地資料的程序。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	規劃空間與場地使用並發展
編號	110543L6
應用範圍	用於公用或公共空間及場地規劃工作，適用於規劃空間及場地的使用，對現有空間及場地加以發展
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 綜合分析空間及場地規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 綜合分析規劃公用或公共空間、場地及其他空間的方法及可行性研究 • 綜合分析發展公用或公共空間、場地及其他空間的程序及評價相關影響 <p>2. 規劃空間及場地使用</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能綜合分析公用或公共空間、場地及其他空間的使用狀況相關資料或數據，作出分析及評估成效，對使用不足的空間或場地重新規劃或改善，調配資源，增加使用率及客戶滿意度 • 能夠對新規劃或改善方案作出可行性報告，評估資源、程序法規、工程技術、客戶接受程度、對客戶或地區人士的影響等 • 能夠協調及聯繫相關人士，推行重新規劃的程序 <p>3. 發展空間及場地</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能綜合分析公用或公共空間、場地及其他空間的使用狀況相關資料或數據，和規劃現況，訂定空間及場地的發展計劃，包括用途及資源投放 • 能夠針對發展計劃進行可行性研究，協調及聯繫相關人士，推行發展計劃
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能綜合分析規劃公用或公共空間、場地及其他空間的方法，綜合分析規劃及發展的程序，評估相關影響； • 能夠評估公用或公共空間、場地及其他空間的使用情況，重新作出規劃或改善並調配資源，對規劃或改善作出可行性報告，協調及聯繫相關人士推行重新規劃；及 • 能綜合分析空間及場地的發展計劃，能夠針對發展計劃進行可行性研究，協調及聯繫相關人士，推行發展計劃。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	認識大廈管理及智能設施的應用程式
編號	110544L1
應用範圍	用於應用軟件或程式執行管理大廈及設施工作，適用於前線人員認識大廈管理及智能設施的應用程式
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得應用程式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 懂得管理大廈或設施的軟件或應用程式的基本操作 <p>2. 應用程式操作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於巡查大廈、設施或提供客戶服務時，能夠操作應用程式查閱資訊，並輸入需要記錄的資料 • 能夠察覺管理程式提供的警報，即時向上級彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得一般大廈及設施管理的應用程式及簡易操作程序；及 • 能夠於執行日常職務時操作應用程式以查閱資訊及輸入資料，並向上級彙報有關程式提供的警報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	執行並應用合適的軟件、應用程式及操作智能設施
編號	110545L2
應用範圍	用於應用軟件或程式執行管理大廈及設施工作，適用於執行及應用軟件或應用程式管理大廈、智能設施及提供服務
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解應用程式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解大廈及設施、智能設施管理常用的軟件、應用程式及操作程序 <p>2. 應用程式操作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行日常職務時能夠操作合適的應用程式或軟件查閱資訊、輸入資料及紀錄、拍照存檔 • 能夠運用應用程式將資訊或紀錄發佈給相關人士，以作出跟進，例如發出維修或清潔工作單 • 能夠因應程式提供的警報，按上級指示作出應變及跟進 • 能夠按指示跟進或操作智能設施，並向上級彙報異常或突發情況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解各種大廈及設施、智能設施管理常用的軟件、應用程式及操作程序； • 能夠於執行日常職務時，運用合適的應用程式查閱資訊及輸入資料或紀錄，並發送資料予相關部門或人士作出跟進；及 • 能夠因應程式提供的警報，按上級指示作出應變及跟進，並能夠按指示有效跟進或操作智能設施。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	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
編號	110546L3
應用範圍	應用相關軟件或程式執行管理大廈及設施工作，適用於督導下屬執行及應用相關軟件或應用程式以管理大廈、設施及提供服務
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握應用程式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握大廈、設施及智能設施管理常用的軟件、應用程式及操作程序 • 掌握相關程式提供警報後的應變及跟進程序 <p>2. 應用程式操作及督導</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠督導下屬執行日常職務時操作合適的應用程式或軟件查閱資訊、輸入資料及紀錄、拍照存檔、及操作智能設施等 • 能夠督導下屬有效地運用程式將資訊或紀錄發佈給相關部門及人士，並作出核實及跟進，確保沒有遺漏 • 能夠因應程式提供的警報，指示下屬作出合適的應變及跟進 • 能夠監導下屬保障資料不會外洩
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握大廈、設施及智能設施管理常用的軟件、應用程式及操作程序，掌握程式提供警報後的應變及跟進程序； • 能夠督導下屬操作合適的應用程式或軟件，及操作智能設施，能夠有效地運用程式將資訊或紀錄發佈給相關部門及人士，並作出核實及跟進，同時監督下屬保護資料；及 • 能夠因應程式提供的警報，向下屬作出合適的指示作出應變及跟進。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	管理資訊科技的應用、更新及管理智能設施
編號	110547L4
應用範圍	用於管理資訊科技及管理智能設施工作，適用於執行管理資訊科技的應用及更新、及管理智能設施
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉資訊科技及智能設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉大廈及設施管理所應用的資訊科技，及其他相關系統的應用及更新程序 • 通曉如何收集及整合資訊科技系統或智能設施提供的數據 <p>2. 執行管理資訊科技及智能設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠管理大廈及設施所應用的資訊科技系統，例如大廈設施自動管理系統、保安系統、物料或採購系統、建築訊息模擬、大廈網站、大廈/客戶應用程式、客戶關係管理系統、零售或付款系統或其他相關系統的應用及更新 • 能夠聯繫相關部門或承辦商跟進相關系統的維護及更新，預防系統故障或資料外洩等風險 <p>3. 收集及整合資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠收集及整合資訊科技或智能設施管理系統提供的資料或數據，例如設施故障頻率及原因、客戶投訴原因及次數等，以及收集使用者意見，制訂報告及提出改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉大廈及設施管理所應用的資訊科技系統的應用及更新程序，通曉如何收集及整合資訊和數據； • 能夠管理大廈及設施所應用的資訊科技系統或其他相關系統的應用及更新，能夠聯繫相關部門或承辦商跟進系統的維護及更新，預防系統故障或資料外洩；及 • 能夠收集及整合資訊科技或智能設施管理系統提供的資料或數據，制訂報告及提出改善建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	統籌資訊科技的應用及技術管理、智能設施管理並引進最新適用的技術
編號	110548L5
應用範圍	用於管理資訊科技及管理智能設施工作，適用於統籌資訊科技的應用及技術管理、智能設施管理並引進最新適用的技術
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通資訊科技及智能設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通資訊科技的應用及技術管理、智能設施管理 • 熟悉最新資訊科技及智能設施的技術及其適用性 <p>2. 統籌資訊科技及智能設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠統籌大廈應用的資訊科技系統及智能設施系統的管理，協調人手及資源安排，定期更新系統，制定更新程序及操作指引 • 能夠統籌相關部門或承辦商及客戶跟進系統的維護及定期更新，訂定更新週期及後備方案，預防系統故障或資料外洩等風險 • 能夠制訂資訊科技及智能設施管理的實務守則及行為操守，保障客戶及大廈資料 <p>3. 引進及更新技術</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠因應市場供應及需求引進最新資訊科技、智能技術或應用程式，能夠評估相關技術或程式並引進及配合大廈的適用性及技術整合
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通資訊科技的應用及技術管理、智能設施管理，熟悉最新資訊科技及智能設施的技術及其適用性 • 能夠統籌大廈應用的資訊科技系統及智能設施系統的管理，能夠制定更新程序及操作指引、更新週期及後備方案，預防系統故障或資料外洩等風險； • 能夠制訂資訊科技及智能設施管理的實務守則及行為操守；及 • 能夠引進最新資訊科技、智能技術或應用程式，能夠評估相關技術或程式並引進大廈的適用性及技術整合。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	規劃及發展資訊科技、智能設施的引進、更新及應用
編號	110549L6
應用範圍	用於管理資訊科技及管理智能設施工作，適用於規劃及發展資訊科技、智能設施包括引進、更新及應用
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合規劃資訊科技及智能設施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合及規劃及發展資訊科技、智能設施所需要的資源及技術 • 整合市場最新資訊科技及智能設施的發展方向 <p>2. 規劃及發展資訊科技及智能設施管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合、規劃及發展資訊科技系統及智能設施系統，包括規劃及調配人手、資源及技術，確立管理系統及發展計劃 • 能夠檢討現有資訊科技及智能設施，對翻新系統作出評估及規劃，包括資源、技術及效益 • 能夠規劃及協調相關部門、承辦商及客戶跟進系統的引入及翻新，並於引入後檢討成效 <p>3. 引進及更新技術</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合市場發展，規劃及引進最新資訊科技系統、智能設施或應用程式，對引進、更新及應用最新技術確立發展方向
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合、規劃及發展資訊科技、智能設施所需要的資源及技術，整合市場最新資訊科技及智能設施的發展方向； • 能夠整合、規劃及發展資訊科技系統及智能設施系統，能夠檢討現有資訊科技及智能設施，對翻新系統作出評估及規劃，並檢討成效；及 • 能夠整合市場發展，規劃及引進最新資訊科技系統、智能設施或應用程式，對引進、更新及應用最新技術確立發展方向。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	認識一般政府部門及公共服務機構
編號	110550L1
應用範圍	與日常物業管理事務涉及的政府部門或公共服務機構聯絡，適用於前線人員認識有關的政府部門及公共服務機構
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道一般政府部門及公共服務機構的服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道一般和日常物業管理工作有關的政府部門及公共服務機構，如食物環境衛生署、消防處、警務署、水務署、衛生署、環境保護署、電力公司、煤氣公司、公共交通工具、電話/電訊公司等 <p>2. 聯絡政府部門及公共服務機構</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示聯絡相關政府部門或公共服務機構，作出一般日常查詢或聯絡 • 能夠將查詢或聯絡結果向上級彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道一般和日常物業管理工作有關的政府部門及公共服務機；及 • 能夠按指示聯絡相關政府部門或公共服務機構，作出一般日常查詢或聯絡。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務
編號	110551L2
應用範圍	與日常物業管理事務涉及的政府部門或公共服務機構聯絡，適用於前線人員聯絡一般政府部門或公共機構以處理常規性的物業管理事務的工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解政府部門及公共服務機構工作性質</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般和日常物業管理工作有關的政府部門及公共服務機構，理解其工作性質和範圍及與物業管理事務的關係 <p>2. 執行實際聯絡工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠利用對各部門及機構的認識，因應情況及按既定程序正確地聯絡相關部門或機構，向相關機構尋求協助或跟進日常管理的事務，例如處理噪音、冷氣機滴水、高空擲物及其他 • 能夠按情況及聯絡結果作出相應的跟進，例如向上級彙報、通知相關業戶、張貼臨時告示等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般和日常物業管理工作有關的政府部門及公共服務機構，理解其工作性質和範圍及與物業管理事務的關係；及 • 能夠因應情況及按既定程序，選擇並聯絡合適的政府部門及公共服務機構，以跟進個案及處理問題，能按聯絡結果作出適當的跟進及安排。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜
編號	110552L3
應用範圍	聯絡有關政府部門及公公共服務機構的工作，適用於督導屬員聯絡有關政府部門及公共機構，在一般指引及職能內處理日常物業管理事務的工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握政府部門及公共服務機構</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握與日常物業管理工作相關之政府部門、執法部門及公共服務機構之責任範圍 • 掌握管理公司與政府部門或公共機構的職能及責任分界 <p>2. 督導屬員</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠向客戶及屬員解釋有關政府部門及公共服務機構的工作範圍，及與管理公司的責任分界 • 督導屬員適當地向有關部門要求提供協助，解決日常管理問題 • 能夠查察屬員與政府部門或公共機構聯絡的結果並作出適當的跟進，若有未能完成的個案，需向上級作出彙報及尋求解決方法 • 能夠與相關的部門或機構保持緊密聯繫，收集最新資訊，增加處理日常管理事務的成效
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握與日常物業管理工作相關之政府部門、執法部門及公共服務機構之責任範圍，及與管理公司的職能及責任分界；及 • 能夠向業戶及屬員清楚地解釋有關政府部門及公共服務機構的工作範圍，能夠督導屬員按既定指引及工作守則正確及有效率地聯絡有關機構或部門，以跟進個案及處理問題。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作
編號	110553L4
應用範圍	物業管理事件的法律安排，適用於掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉司法管轄範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> 通曉基本司法制度及有關物業管理糾紛的司法管轄權，如小額錢債審裁處、土地審裁處、區域法院及高等法院的權限，及相關法律程序 <p>2. 安排法律行動</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按事件/個案/糾紛的性質，安排採取法律行動的前期準備工作，例如發最後警告信、查冊、分析及整理資料、證據和文件等 能夠按各司法機構所處理的不同類型的聆訊、檢控及民事訴訟，就事故或糾紛的性質協助作出適當的法律訴訟安排 能夠聯絡法律顧問，通曉各種可行的法律行動方案及其利弊，向上級作出建議 能夠按判決結果，跟進其後的工作
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠通曉香港司法制度下，與物業管理有關的司法機關的司法管轄範圍，並且通曉一般情況下的法律程序； 能夠判辨各種較常見的事故及糾紛的性質，運用適當的判斷，作出適當的法律安排，並能適當地執行前期準備工作；及 能夠聯絡法律顧問，通曉各種可行的法律行動方案及其利弊，向上級作出建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	熟識香港之司法制度並充份掌握法律程序安排訴訟和調解處理個案
編號	110554L5
應用範圍	物業管理的訴訟和調解的安排，適用於判斷安排法律訴訟或調解以處理物業管理的個案或糾紛的決定
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通司法制度及法律程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通香港的司法制度、司法機構及有關法律程序 • 精通調解的應用範圍、程序及利弊 <p>2. 分析所需的法律程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠因應各類個案的情況平衡利弊決定以訴訟或其他模式解決糾紛 • 能夠與法律顧問或聘用的律師商討及保持緊密聯繫以掌握個案的重點及評估預期結果，以規劃及籌備所需的程序、資源、文件、資料、證據及人證等 • 因應案件的情況或雙方的意願，安排調解程序處理事件 • 能夠向業主、法團或客戶解釋各種法律訴訟或調解方案的利弊及預期效果，協助法團、客戶或業主作出決定
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通香港的司法制度、司法機構及有關法律程序，精通調解的應用範圍、程序及利弊； • 能夠認清各事故及糾紛的性質，分析法律問題的癥結所在，並聯繫有關法律顧問/聘用的律師以作出適當的法律安排；及 • 能夠向業主、法團或客戶解釋各種法律訴訟或調解方案的利弊及預期效果，協助法團、客戶或業主作出決定。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	檢討相關條例的更新及就法例草案提交意見
編號	110555L6
應用範圍	物業管理法例的修訂，適用於檢討物業管理及相關法例，對法例的訂立、修訂或更新草案提交意見
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合法例</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合及其他物業管理相關的法例 • 整合法例相關的諮詢程序，評價法例草案或修訂案 <p>2. 提交對法例的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合市場的發展和需要及物業管理服務的演變，對現行法例有任何不足或需要改善的地方，透過專業團體或政府部門代表向政府提出意見 • 能夠就法例草案的條文，分析法例對行業及機構的服務與運作所引起的影響，制訂機構的策略 • 能夠在諮詢期間就有關物業管理的法例草案向政府提交意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合及其他物業管理相關的法例，有效地整合法例相關的諮詢程序，評價法例草案或修訂案；及 • 能夠整合市場發展，批判性地分析法案利弊之處，並在諮詢期間將意見歸納整理，提交予政府，為物業管理行業法律上的改革發展作出貢獻。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表，執行合約
編號	110556L4
應用範圍	撰寫及執行管理合約及服務合約，適用於草擬有關管理合約及服務合約內的條文，按合約條款執行合約
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉服務合約內容</p> <ul style="list-style-type: none"> 通曉管理合約及各項服務合約的內容、服務性質及相關法例規則 <p>2. 草擬明細表</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按物業的性質、客戶要求及服務水平，草擬各類服務合約內列出的工作明細表 能夠按照前合約的條文，按最新及實際情況，草擬需要修訂的條文供上級審批 <p>3. 執行合約</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按照合約條文，制訂監管服務質素的巡查表/紀錄，監督屬員執行承辦商管理工作，確保承辦商履行合約 能夠按照合約條文，對未能履行合約的承辦商執行相關罰則，例如扣減服務費或發出警告信 能夠按照管理合約條文，落實執行物業管理服務，督導屬員及承辦商按合約及服務承諾提供服務 能夠按合約要求，按時準備需要呈交客戶或法團的報告，例如管理報告、財務預算、收支報告、核數報告等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠通曉管理合約及各項服務合約的內容、服務性質及相關法例規則； 能夠按物業的性質、客戶要求及服務水平，適當地草擬各類服務合約內列出的工作明細表； 能夠按照合約條文，有效監督承辦商工作，確保承辦商履行合約要求；及 能夠按照管理合約條文，落實執行物業管理服務，按時準備需要呈交客戶或法團的報告。
備註	此單元不要求撰寫工程合約規格的能力

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	撰寫及確定合約條文並管理合約之執行
編號	110557L5
應用範圍	撰寫及執行合約條文，適用於撰寫及確定合約條文、審批合約及管理合約之執行
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精通合約原則及法例 <ul style="list-style-type: none"> • 精通合約法、土地法及相關法例，及最新相關的案例 2. 撰寫合約條文 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠綜合對合約法及相關法例的了解，撰寫合適的合約條文 • 能夠精通合約條文對立約雙方之影響，從而在準備合約過程中能盡量避免因條文不清晰而引起的爭拗 • 能夠精通服務性質需要及有關法例規定，撰寫各類服務合約及管理合約的條文，包括一般契約條文、有效時限、明細表、價目、罰則、終止合約條款等 • 能夠按照管理合約條文，撰寫與管理合約相符合的外判服務合約，避免條文出現矛盾的地方 3. 簽訂及執行合約 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠有效運用法律知識，及掌握洽談技巧，以達成協議確定合約內容 • 能夠簽訂合約前應先交由法團或專業人士審批，再按既定程序招標、篩選及批出合約 • 能夠按公契/法團及管理合約的規定簽訂服務合約 • 能夠按照服務合約條文，規劃及管理承辦商的工作，確保承辦商履行合約及達到服務質素要求，並對承辦商作出服務評審，以評估承辦商的服務對管理服務合約的利與弊 • 能夠按照管理合約條文，規劃及監察各屬員/部門/承辦商提供優質管理服務 • 能夠清楚合約細節及時限，避免出現任何違反合約條款的情況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通常約法、土地法及相關法例，及最新相關的案例； • 能夠綜合對法例的了解及實務需要，精通有關物業管理服務的合約條文內容對立約雙方的影響，就立約雙方的要求，撰寫及更新合適的合約條文； • 能夠精通法團或其他業戶組織的審批程序，運用專業知識確保合約已經由合法程序審批、招標、篩選以至簽署落實；及 • 能夠按照服務合約條文，規劃及管理承辦商的工作，確保承辦商履行合約及達到服務質素要求，透過評審承辦商的服務水平，以評估承辦商的服務對管理服務合約的利與弊。
備註	此單元不要求撰寫工程合約規格的能力

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	檢討合約及法律文件條文及提供意見
編號	110558L6
應用範圍	撰寫及更新合約條文，適用於檢討合約及法律文件條文，對文件或條文提供意見
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合相關法例</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合合約法、土地法及相關法例，整合最新的案例及法例的具體應用 <p>2. 檢討合約及法律文件條文</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合管理合約及其他服務合約的條文內容的影響及具體執行狀況，檢討含糊的地方或難以執行的條款，從而作出檢討及修訂 • 能夠研究及探討各種合約的執行狀況，按公司策略或物業狀況，規劃各種合約的應用方式及安排 • 能夠檢討及確定其他各類法律文件之內容，因應法例的修訂、環境變化及實際需要作出修訂 • 能夠就物業管理行業的發展及法例、合約的應用提出改善意見
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合合約法、土地法及相關法例，整合最新的案例及法例的具體應用； • 能夠有效檢討合約條文，並能有效地整合有關法律的最新資料及合約具體執行情況，作出有根據的判斷及安排修訂；及 • 能夠有系統地研究及探討各種合約的執行狀況，按公司策略或物業狀況，規劃各種合約的應用方式及具體安排。
備註	此單元不要求撰寫工程合約規格的能力

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	認識物業管理行業法律基本知識
編號	110559L2
應用範圍	物業管理行業法律應用，適用於認識物業管理行業法律基本知識，並應用於日常職務上
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解行業法律基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解基本物業管理常用法律知識 <p>2. 應用基本法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠於日常執行職務時，應用日常法律知識作出判斷是否發生違法情況，例如高空擲物、滋擾其他客戶，非法闖入等 • 能夠按認識的法律知識分辨違法行為，並按工作指引作出即時跟進及向上級彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解基本物業管理常用法律知識；及 • 能夠於日常執行職務時，按認識的法律知識分辨違法情況，並按工作指引作出即時跟進及向上級彙報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	掌握應用行業相關的法律知識
編號	110560L3
應用範圍	物業管理行業法律應用，適用於督導下屬執行職務時，應用物業管理行業法律相關知識
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握行業法律基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握物業管理行業相關的法律知識及相關執行程序 <p>2. 應用基本法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠於督導員工執行日常職務時，應用法律知識處理相關問題或查詢，例如噪音滋擾、冷氣機滴水、僭建、商戶售賣違法貨品或違反大廈公契行為等 • 能夠按行業相關法律知識，協助業戶處理問題，例如上層單位滲水問題
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握物業管理行業相關的法律知識及相關執行程序；及 • 能夠於督導員工執行日常職務，或協助業戶處理問題時，應用相關法律知識處理問題或查詢。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	通曉物業管理行業相關的法律應用以執行管理工作
編號	110561L4
應用範圍	物業管理行業法律應用，適用於執行管理工作時，應用物業管理行業法律相關知識
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉行業法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉及掌握大廈公契、及與物業管理行業相關的法律知識及相關執行程序 <p>2. 應用法律</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉大廈公契、及與物業管理行業相關的法律，於草擬業戶守則、裝修指引、會所守則、或其他工作指引(例如處理個人資料指引)時能遵守相關要求 • 能夠按法律條例要求處理物業違規問題、業戶查詢或投訴，例如違規僭建、改變處所用途、霸佔公用地方、或違反大廈公契行為；能夠向業戶解釋理據、發信要求還原、按既定程序或上級指示採取進一步法律行動 • 能夠因應個案需要採取合適的程序搜集資料或證據，作為日後訴訟的理據
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉大廈公契、及與物業管理行業相關的法律知識及相關執行程序；及 • 能夠通曉及應用大廈公契、及與物業管理行業相關的法律，於草擬守則指引時遵守相關要求，並能處理業戶違規問題，按需要法律程序採取進一步法律行動。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	熟悉物業管理行業相關的法律以規劃日常物業的管理工作及執行情序
編號	110562L5
應用範圍	物業管理行業法律應用，適用於規劃管理工作及執行情序時，應用物業管理行業法律相關知識
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉行業法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉大廈公契、及與物業管理行業相關的法律知識及相關執行情序 • 熟悉物業管理行業重要的法律訴訟個案及案例 <p>2. 應用法律</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠熟悉大廈公契、熟悉物業管理行業相關的法律及案例，於規劃管理工作指引及工作程序時加以應用，包括規劃及制定業戶守則、裝修申請程序裝修守則、停車場及會所規則、訪客登記程序或其他工作指引及程序等 • 能夠應用法律知識處理物業管理的工作，並能作出合法的決定，例如處理及審批業戶的裝修申請或改動申請，能夠清晰地向業戶解釋理據，或向業主作出具體建議 • 能夠因應個案收集的資料或證據，判斷及採用合適的處理方法及程序，例如需要進入住戶私人單位進行公共設施的維修時應採用的方法，判斷天台或外牆的維修責任 • 能夠適當地尋求專業法律意見，向法團、業戶或客戶、相關職員或下屬提供合適的建議，合法而有效地處理物業管理事務
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠熟悉大廈公契、及熟悉物業管理行業相關的法律知識、執行情序及重要案例；及 • 能夠熟悉大廈公契、及熟悉物業管理行業相關的法律及案例，於規劃管理工作指引及工作程序時加以應用，能因應個案收集的資料或證據，判斷及採用合適的處理方法，並能根據法律意見對法團或客戶提供建議，合法而有效地處理物業管理事務。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	通曉各類牌照一般要求、程序、實務及行為守則並跟進
編號	110563L4
應用範圍	物業管理行業牌照要求，適用於提供物業管理服務時，遵照各類牌照一般要求、程序、實務及行為守則並跟進
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉牌照要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉、物業管理行業適用的相關牌照及各項要求、實務及行為守則 <p>2. 跟進牌照要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉、物業管理行業適用的相關牌照及各項要求、實務及行為守則，包括掌握物業管理服務從業員牌照的要求，能夠於履行職務時嚴格遵守實務及行為守則 • 能夠通曉各類物業適用的牌照及要求，例如會所牌照、食物或餐飲牌照、泳池牌照、建築噪音許可證、水污染管制牌照等，按要求提供資料作出申請及續牌申請，並督導相關部門及下屬確保程序及運作符合牌照要求 • 若收到違反牌照要求的通知，能夠遵照公司程序作出即時跟進及修正 • 能夠按照最新的牌照要求或指引，跟進各項設備或設施的實務操作 • 能夠按照物業管理服務從業員牌照最新要求，安排自我進修或增值，提升自我能力知識或技能，並符合牌照要求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能通曉、物業管理行業適用的相關牌照及各項要求、實務及行為守則； • 能夠於履行職務時嚴格遵守物業管理服務從業員實務及行為守則；及 • 能夠通曉各類物業適用的牌照及要求，督導相關部門及下屬確保程序及運作能符合牌照要求。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

名稱	熟悉各類牌照要求、程序、實務及行為守則並作出規管
編號	110564L5
應用範圍	物業管理行業牌照要求，適用於提供物業管理服務時規管各類牌照要求、程序、實務及行為守則
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉牌照要求</p> <ul style="list-style-type: none"> 熟悉、物業管理行業適用的相關牌照及各項要求、實務及行為守則 <p>2. 規管牌照要求</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠掌握物業管理行業適用的相關牌照及各項要求、實務及行為守則，包括物業管理服務從業員牌照要求，能夠於履行職務時嚴格遵守實務及行為守則，並按比例要求推動下屬自我增值及申領牌照，並監督其行為操守 能夠掌握各類物業適用的牌照及要求，並規管相關部門及下屬確保程序及運作符合牌照要求，包括制訂各項實務及操作指引，並檢測評估成效，避免出現違反牌照規定的情況 能夠聯絡發牌部門，清楚發牌/續牌要求及程序，並統籌各部門加以配合，增加成效 能夠分析最新的牌照要求或指引，改善各項設備或設施的性能或實務操作，或修訂服務的程序 能夠按照物業管理服務從業員牌照最新要求，安排自我進修或增值，提升自我能力知識或技能，持續符合牌照要求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠熟悉物業管理行業適用的相關牌照及各項要求、實務及行為守則； 能夠於履行職務時嚴格遵守物業管理服務從業員實務及行為守則，並監督下屬的行為操守；及 能夠檢測評估各類牌照項目的運作程序及成效，避免出現違反牌照規定的情況，能夠分析最新的牌照要求或指引，改善各項設備或修訂服務程序以合符牌照要求。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	按指示執行日常收費職務
編號	110565L1
應用範圍	日常收支工作，適用於前線人員執行一般日常收費實務及處理小額備用金的工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道收費</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道一般收費金額及步驟 <p>2. 執行日常費</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示和程序，收取日常費用，並作適當紀錄 • 能夠按客戶要求不同的付款方式，清楚及正確地處理收款步驟，並向客戶提供收據或收款證明 • 能夠按指示處理小額備用現金，並作適當紀錄
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道一般收費金額及步驟；及 • 能夠按程序及指示執行收取費用及處理小額現金，並作出清楚準確的紀錄。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	按指示處理日常收入及支出
編號	110566L2
應用範圍	日常收支工作，適用於處理一般日常收費項目的收發及處理小額現金的工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解收費項目及方式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解各類管業收費項目及金額 • 理解各種收費方式及步驟 <p>2. 處理收支實務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指引和程序，獨立處理及完成各項收費程序 • 能夠向客戶講解各種費用及收費的方式和步驟，向客戶解答有關繳費及相關紀錄的查詢 • 能夠按指示執行日常以現金付款支出的程序，查收、核實相關發票及簽收紀錄 • 能夠每日點算收入及小額備用現金，發出收條及保存完整紀錄交予上級核實 • 能夠按既定指引執行每日存款程序及相關的工作
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解各類管業收費項目及金額、各種收費方式及步驟；及 • 能夠按指引及程序，獨立處理及完成各項收費及現金支出的程序，能夠準確點算收入及小額備用現金，作出清楚紀錄及執行相關存款程序。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	帶領屬員處理各類項目收入及支出
編號	110567L3
應用範圍	日常收支工作，適用於帶領屬員處理各類項目收入及支出，並作出核實的工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握收入及支出程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握各類管業項目的收入、支出及處理的程序 • 掌握各類收費及零用金支出的查核步驟及常見問題 <p>2. 執行督導及查核</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠帶領屬員點算及核實收入及小額備用現金，核實收條存根，或根據電子/電腦系統的紀錄進行核對，保存完整紀錄交予上級覆核及存檔 • 能夠時跟進查核時發現的問題，查找錯誤的地方及原因，並作出適當處理 • 能夠按既定指引及程序，督導屬員按時進行截數工作，以符合既定要求及準時呈交數據/報告 • 能夠帶領屬員適當地按每日存款程序執行有關工作，檢查並核實相關紀錄
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能掌握各類管業項目的收入、支出及處理的程序，掌握各類收費及零用金支出的查核步驟及常見問題； • 能夠有效帶領屬員正確點算、核實及記錄各項目收入及支出，點算並核實備用金及收入結存，監督屬員按既定要求進行截數及準時呈交數據或報告。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	處理財務、租務收支及相關報表
編號	110568L4
應用範圍	財務及租務收支工作，適用於處理物業財務及租務收入及支出，並處理相關報表的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉物業財務及租務收支程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業管理財務及租務收支的處理程序 <p>2. 執行收支程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠覆核各類收入及小額備用現金數據，妥善安排及嚴密監察存款程序的執行，及妥善存檔 • 能夠按既定程序，核實各項目支出的發票、金額或收據及其他相關資料是否正確並附有充足文件，並擬定歸入的分類賬供上級審批支付款項 • 能夠處理租務及相關項目收入，核實數據並按需要發出收據，妥善安排將收入存入指定賬戶及更新紀錄 • 能夠按指定時限，完成處理收支賬目相關的文件並呈交上級，例如各供應商或服務承辦商的發票、備用現金結算表及收據、各類收入報表等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉物業管理財務及租務收支的處理程序； • 能夠覆核各類收入及備用現金數據，執行存款程序及存檔； • 能夠妥善處理租務及相關項目收入，核實數據並安排存款及更新紀錄；及 • 能夠覆核各項支出的發票及資料，準確擬定歸入的分類賬供上級審批支付款項。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	監控財務及租務收支
編號	110569L5
應用範圍	物業財務及租務監控工作，適用於制訂及監控物業財務及租務收支程序
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通財務監控程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通物業管理條例、公契及其他具約束力的條例中有關財務管理的權力來源，充份掌握業戶/經理人在財務監控方面的權責 • 精通租務條例、租約及租務監控的程序 <p>2. 執行財務及租務監控</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠熟悉物業財政預算，按財務計劃監察物業各項的收入及支出，並按程序和週期批出相關支出，避免出現超支情況 • 能夠制訂小額備用現金處理及會計文件存檔程序等，規劃小額備用現金的使用指引，確保屬員確實執行，並確保屬員執行覆核及審批的監察程序 • 能夠執行租務監控程序，監察租金收入及週期，避免出現長期欠款情況 • 能夠分析及監察物業收支報表，檢討物業的財務狀況，若出現未符理想情況，及早作出規劃，例如增加收入或節約開支，改善物業財務狀況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通法例中關於業戶及經理人的財務權責，以及業主與租客的權責； • 能夠熟悉物業財政預算，按預算監察物業各項的收入及支出，遵照程序和週期批出相關支出，並確保屬員遵守程序處理財務收支工作； • 能夠執行租務監控程序，有效監察租金收入及週期；及 • 能夠分析及監察物業收支報表，檢討物業的財務狀況，規劃及應對物業財務的特殊情況。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	按指示催繳欠款
編號	110570L2
應用範圍	物業財務工作，適用於前線員工按指示向客戶或業戶催繳欠款
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解一般催繳方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般欠款類型、催繳方法及合適用語 <p>2. 催繳欠款</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示向業戶或客戶催繳欠款，包括管理費、冷氣費、租金或牌照費、會所費用或其他欠款 • 能夠採用合適的用語提醒業戶準時繳交費用或業戶欠款的類別及日期，能夠協助上級將催繳通知書送達相關業戶/客戶或派入信箱
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解一般欠款類型、催繳方法及合適用語；及 • 能夠按指示採用合適的用語提醒業戶準時繳交費用或催繳欠款。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	帶領屬員執行催繳及追收欠款程序
編號	110571L3
應用範圍	物業財務工作，適用於督導前線員工執行催繳欠款及追收程序
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握催繳及追收方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握物業常見的欠款類型、公司訂定的催繳方法及追收程序 <p>2. 帶領屬員催繳欠款</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠帶領屬員按公司指引向欠款的客戶/業戶進行催繳的工作，包括致電或見面作口頭提醒、發出短訊、以通訊應用程式或電郵提示業戶/客戶欠款情況 • 能夠核實業戶/客戶的欠款數目及日期等，向業戶/客戶提供準確資料 • 能夠督導屬員按公司程序追收欠款，包括向業戶/客戶派發催繳欠款通知書、最後通知書等 • 能夠向上級提供最新資料，例如欠款已付或業戶搬出等資訊，讓上級能以最新情況作出相應的具體行動
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握物業常見的欠款類型、公司訂定的催繳方法及追收程序；及 • 能夠帶領及督導屬員按公司指引以向客戶/業戶進行催繳欠款的工作，能夠向上級提供最新資料，讓上級能以最新情況作出相應的具體行動。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	執行法律行動追收欠款
編號	110572L4
應用範圍	物業財務工作，適用於執行法律行動追收欠款
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法律程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉追收欠款法律程序包括入稟小額錢債審處、業權註冊押記等程序 <p>2. 執行追收法律程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠準確計算欠款金額、包括利息、手續費及相關費用，以表列方式不時更新資料及按程序開展追收款項 • 能夠清晰及有效地向業戶/客戶解釋欠款及其他收費的計算方法及理據 • 能夠整理法律程序所需要的文件，包括查冊核實業權人資料、公司註冊資料等 • 能夠按照法定程序進行入稟、提交相關文件、證據及出席聆訊，並適時跟進所有程序及判決結果 • 能夠按指示向律師提供進行業權註冊押記所需的所有文件 <p>3. 整理欠款報告</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠向上級報告持續欠款或嚴重個案的情況，提供準確及最新資料讓上級決定處理方法 • 能夠整理物業整體欠款詳細報告，供上級監察物業的財務狀況
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉小額錢債、業權註冊押記及核數程序； • 能夠準確計算欠款金額，整理法律程序所需要的文件，跟進入稟小額錢債審裁處所有程序及判決結果；及 • 能夠整理物業整體欠款詳細報告，供上級監察物業的財務狀況，能夠向上級報告持續欠款或嚴重個案，讓上級決定處理方法。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	規劃欠款控制及處理程序
編號	110573L5
應用範圍	物業財務工作，適用於規劃欠款控制及處理程序
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通欠款程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通追討欠款的各種法律途徑及其利弊，如押記備忘錄、扣押動產令、申請破產令或拍賣物業令等 <p>2. 規劃欠款控制及處理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通追討欠款的各種法律途徑及其利弊，如押記備忘錄、扣押動產令、申請破產令或拍賣物業令等，因應個案情況作出有效的跟進決定 • 能夠分析資料及理據，與律師作出商議，定出最佳的跟進方案，並一直跟進直至個案完結 • 規劃欠款的控制及處理程序，管理下屬能準確合時地按程序跟進催繳及追收欠款，並能緊密地跟進特殊個案 • 能夠因應個別個案情況，適當地與客戶/業戶協議還款安排 • 夠分析物業整體欠款情況，監察物業欠款對整體財務的影響，避免因過多欠款而影響現金流，及早作出改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通追討欠款的各種法律途徑及其利弊； • 能夠因應欠款個案的情況作出有效的跟進決定； • 能夠規劃欠款的控制及處理程序，管理下屬能準確合時地按程序跟進催繳及追收欠款能；及 • 夠分析物業整體欠款情況，監察物業的財務狀況及早作出改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	處理賬目、資產負債表及執行資產管理安排
編號	110574L4
應用範圍	財務及資產管理工作，適用於計算開支賬目、準備資產負債表及執行資產管理安排
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉資產項目及報表</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業財務及資產項目及應用原則 • 通曉有關財務管理的要求 <p>2. 處理賬目及報表</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠分類、計算及準備收支賬目，準備每月收支結自表及資產負債表、年度收支結算表及資產負債表 • 能夠核實由會計部門提交的收支結算表及資產負債表 • 能夠按法定要求，妥善安排向業主/法團/客戶提交收支結算表及資產負債表，並能準備解釋各類報表或撮要的報告 • 能夠按要求整理及分析特定項目的收支，並準備相關專題報告 • 能夠按既定程序，執行處理物業資產的步驟，例如定期點算及核實資產、處理折舊、報廢或清理資產等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉物業財務及資產項目及應用原則，通曉有關財務管理的要求； • 能夠按法定要求計算、準備收支賬目及準備財務報表，並安排提交收支結算表及資產負債表； • 能夠按要求整理及準備各項財務專題報告，以解釋各類報表或特定的收支項目；及 • 能夠按既定程序，妥善執行處理物業資產的步驟。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	制訂預算、安排核數及規劃資產管理
編號	110575L5
應用範圍	財務及資產管理工作，適用於制訂物業財政預算案、安排核數及規劃資產管理工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通財務預算及規劃資產</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通制訂各類物業財務管理及預算的方法 • 精通法例要求及核數程序 • 精通規劃資產管理的方式 <p>2. 制訂物業財務預算</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠分析物業的特點及財務收支狀況、服務質素及水平、客戶期望、物業管理方針等，制訂合適的財政預算案 • 能夠按各財務預算的方法，採用合適的方法配合物業需求，預算各項目的收入及支出 • 能夠向業主/客戶解釋預算案的項目及預算方式 • 能夠按法例要求處理制訂、通過及執行預算案的程序 • 能夠審批物業財務報表及相關報告，作差異分析及檢討物業財務狀況，執行改善方案 <p>3. 安排核數</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按法例要求處理安排核數的程序，包括委任核數師、提供資料數據予核數師、確認及公佈核數報告等 • 能夠按照批核的核數報告結果，安排物業物財務報表的修正 <p>4. 規劃資產管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠制訂針對物業的資產管理計劃，安排資產的財務安排 • 能夠按資產規劃方案，制訂維持/提升資產值的實務計劃及加以推行
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通制訂各類物業財務管理及預算的方法，精通法例要求及核數程序及規劃資產管理的方式； • 能夠按法例要求處理制訂、通過及執行預算案的程序，充份分析物業及客戶的特點，採用有效的預算方式，制訂適合物業的財政預算案，並能夠有效地向業主/客戶解釋預算案的項目及預算方式； • 能夠按照法例要求妥善安排核數及跟進全部程序；及 • 能夠制訂針對物業的資產管理計劃，並有效地執行資產的財務安排。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	審批財務開支、預算、確立內部財務與核數程序及資產管理政策
編號	110576L6
應用範圍	財務及資產管理工作，適用於審批物業財務開支、預算，確立內部財務與核數程序及資產管理政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合財務及資產管理策略 <ul style="list-style-type: none"> • 整合財務管理及資產管理的策略及其應用 2. 審批財務開支及預算 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合財務政策及整體財務安排，審批財政預算案及監察預算的執行成效 • 能夠整合政策及程序，審批及監察整體財務開支及個別重要項目的開支 • 能夠審核財務週期分析表，檢討財務狀況及規劃改善方案 3. 確立財務及資產管理政策 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合法例要求、市場發展、業戶/客戶需要及公司整體策略，規劃及確定整體財務管理及資產管理的政策，確立資產運用的實務方案 • 能夠規劃內部的核數程序及安排，並遵照法例要求安排核數程序 • 能夠整合財務及資產管理政策，規劃實務指引及守則，推動內部成員妥善執行政策
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合財務管理及資產管理的策略及其應用； • 能夠整合財務政策及整體財務安排，審批財政預算案、監察整體財務開支及監察預算的執行成效，檢討財務狀況及規劃改善方案；及 • 能夠整合法例要求、市場發展、業戶/客戶需要及公司整體策略，規劃及確定整體財務管理及資產管理的政策，確立資產運用的實務方案，並有效推動內部成員妥善執行。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	策劃企業財務資產運用及評估風險
編號	110577L7
應用範圍	企業財務及資產管理工作，適用於企業風險評估，策劃資產運用及評估企業運作成本效益的工作
級別	7
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究企業資產管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究及綜合分析企業財務及資產管理，及企業風險評估策略 <p>2. 策劃企業資產管理風險評估</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠研究財務分析數據，有效地分析企業在整體物業設施及資產管理運作的成本效益 • 夠分析及評估市場，具前瞻性地評估物業設施及資產價值、營運效益、現金流等，研究持續發展或實際需要策劃資金的運用，以增加成本效益及提升業績 • 能夠綜合分析市場發展或不同的情況，創造企業資產發展的方向及策略 • 能夠準確分析企業營運及財務風險，籌劃風險管理策略，避免出現財務危機
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠研究及綜合分析企業財務及資產管理，及企業風險評估策略； • 能夠準確分析及評估企業資產運作效益，創造不同情況有效策劃企業資產發展的策略；及 • 能夠有效評估企業營運及財務風險，籌劃風險管理策略。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	核實一般採購程序及文書
編號	110578L3
應用範圍	物業管理服務的各项採購及招標工作，主要適用於核實一般採購程序及文書
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握採購程序及文書</p> <ul style="list-style-type: none"> 掌握一般採購程序及文書要求，包括採用零用金購物程序、邀請報價程序、報價單數目及批准程序等各項要求 <p>2. 核實採購程序及文書</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按公司要求監察下屬採用零用金購物確保符合採購程序，例如物料種類、數量、金額及時間性的限制 能夠核實以零用現金採購物品的收據及內容，貨品種類、質量及數量正確並符合審批程序 能夠按上級指示準確填寫公司標準採購單，或核實一般採購邀請報價的電郵或其他文書內容，包括項目內容、數量、質量要求、施工或送貨日期、付款方法、及截止日期及其他相關資料，並核實承辦商或供應商符合公司核准承辦商(如有)名單要求 能夠核實承辦商或供應商提供的報價單是否合符要求，與承辦商或供應商商議及確認採購與報價內容一致 草擬建議並呈交上級審批 完工或送貨後能夠核實項目是否合乎要求，例如貨品種類、質量及數量，並填報付款申請書
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠掌握一般採購程序及文書要求； 能夠按公司要求監察下屬採用零用金購物確保符合採購程序，能夠準確填寫採購單，或核實一般採購邀請報價的電郵或其他文書，並核實承辦商或供應商提供的報價單是否合符要求；及 能夠核實貨品或施工是否合乎要求，例如貨品種類、質量及數量，並填報付款申請書。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	執行及監察採購及招標事宜
編號	110579L4
應用範圍	物業服務的採購及招標工作，主要適用於執行及監察採購及招標事宜
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉相關法例、採購及招標程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉、其他法例及公司發出的採購實務守則及招標程序 <p>2. 執行及監察採購及招標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照既定的程序安排採購報價和招標工作 • 能夠按公司要求監察一般採購程序的執行，確保採購過程符合法例及公司實務守則 • 能夠按要求草擬招標文件，包括邀請投標文書、承辦商或供應商預審、標書、投標方法或其他要求文件等 • 能夠協助安排投標簡介會，準備供投標者參考的文件 • 能夠執行及監察投標過程及開標過程，包括投標箱、投標紀錄、開標見證人及開標紀錄等 • 能夠核實標書內容，協助分析標書，草擬分析報告供客戶或法團審批 • 完工後能夠核實項目是否符合標書及合約，並跟進審批付款程序
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉、其他法例及公司發出的採購實務守則及招標程序； • 能夠按公司要求監察一般採購程序的執行，確保採購過程符合法例及公司實務守則；及 • 能夠按要求草擬招標文件，執行及監察整個招標程序，協助分析標書及草擬分析報告。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	統籌採購及招標安排
編號	110580L5
應用範圍	物業服務的採購外判工作，主要適用於統籌採購及招標安排
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通採購及招標程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通、其他法例及公司發出的採購實務守則 • 熟悉各種招標方法的利弊 <p>2. 統籌採購及招標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照及其他相關法例發出的實務守則，及公司程序，妥善統籌採購及招標工作 • 能夠撰寫及審批「規格說明」及標書 • 能夠決定投標商資格，決定招標方法或程序，例如公開或選擇性招標、預審程序、投標方式 • 能夠監察招標過程確保公正持平及符合所有法例與實務守則進行 <p>3. 統籌評審工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 統籌投標者進行面試，制訂分析報告及甄選或聘用合適供應商、服務或工程承辦商，或提供意見給多客戶或法團審批，並跟進所有審批程序，如召開業主大會 • 審批完工及付款 • 能夠準確評審各類服務或工程合約、供應商、承辦商的服務表現，以評定日後承辦商能參與投標的資格
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通、其他法例及公司發出的採購實務守則，並熟悉各種招標方法的利弊； • 夠按照法例及實務守則要求妥善統籌採購及招標工作，能夠制訂標書，決定投標商資格，決定招標方法或程序，確保程序公正持平；及 • 能夠統籌評審標書的工作，能夠甄選合適的供應商或承辦商，並跟進所有審批程序；完工後能夠準確評審各供應商或承辦商的服務表現。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	規劃並制訂採購及招標程序
編號	110581L6
應用範圍	物業服務的採購外判工作，主要適用於規劃及制訂採購及招標程序
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合及評估程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合相關法例及實務守則，整合相關資訊及程序 • 整合及評估承辦商評審標準及方法 <p>2. 規劃採購及招標程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合相關法例資訊及程序，規劃最合適的採購及招標程序，包括訂定採購金額與方法、標書數量的標準等 • 能夠評價及制訂標書的規格，例如各編章及項目要求、格式、資料及文件要求等 • 能夠規劃承辦商預審要求，制訂核准承辦商名單、制訂定期檢討及更新的程序 • 能夠監察及檢討招標過程，糾正及改善任何不足之處 • 能夠制訂標書評分標準，有效地評選合適的承辦商 • 規劃及制訂承辦商服務評審方法及標準，定期或於完工後評審承辦商或供應商表現，以決定承辦商或供應商的等級或投標資格
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合相關法例及實務守則，整合及評價承辦商評審標準及方法； • 能夠整合相關法例資訊及程序，規劃最合適的採購及招標程序，能夠制定標書的規格，監察及檢討招標過程，糾正及改善任何不足之處；及 • 能夠制訂標書評分標準，有效地評選合適的承辦商，規劃及制訂承辦商服務評審方法及標準，評審承辦商或供應商表現。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	按指示執行庫存工作
編號	110582L1
應用範圍	庫存工作，適用於前線人員按指示執行庫存工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂得庫存步驟 <ul style="list-style-type: none"> • 懂得一般庫存基本步驟 2. 執行庫存步驟 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按程序和指示，執行庫存基本步驟，包括收貨、點貨、存倉、提貨等步驟
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得一般庫存基本步驟；及 • 能夠按程序和指示，執行庫存基本步驟。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	處理庫存紀錄及跟進庫存工作
編號	110583L2
應用範圍	庫存工作，適用於前線人員處理庫存紀錄及跟進庫存工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解庫存紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解一般庫存與盤點步驟及紀錄的要求 <p>2. 執行庫存工作及紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按程序和指示，執行基本庫存工作，對於收貨、存倉、提貨等步驟作出準確登記，準確填寫物料提存紀錄或表格 按指示執行盤點工作，盤點物業所需的物料、工具、消耗品、文具等，記錄庫存資料，例如種類、數量、型號、有效日期等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠理解一般庫存與盤點步驟及紀錄的要求；及 能夠按程序和指示，執行基本庫存工作，準確填寫物料提存紀錄或表格，能夠按指示執行盤點工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	核實庫存紀錄及監督屬員執行庫存程序
編號	110584L3
應用範圍	庫存管理，適用督導屬員執行庫存程序及核實庫存紀錄
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握庫存程序及存倉標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握庫存程序及存倉標準，包括品質控制及職業安全與健康標準 <p>2. 監督庫存工作及紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按程序和公司指引，監督下屬執行庫存工作，核實收貨、存倉、提貨等程序，監察及核實物料提存紀錄或表格 • 能夠按公司指引督導屬員定期執行盤點工作，並核實倉存紀錄與物料提存紀錄是否相符合，按照資產紀錄核對及清點資產，按需要報告損耗情況 • 能夠按公司品質控制標準或職安健標準執行倉庫或儲物室檢查，例如整潔程度、溫度、濕度、光線、物品存放方式是否符合標準，需要時聯絡相關部門作出跟進及改善，或向上級作出彙報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握庫存程序及存倉標準； • 能夠按程序和公司指引，監督下屬執行庫存工作，監察及核實物料提存紀錄或表格，督導屬員定期執行盤點工作，並核實倉存紀錄與物料提存紀錄；及 • 能夠按公司品質標準或職安健標準執行倉庫或儲物室檢查，作出跟進、改善或彙報。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	執行庫存管理程序
編號	110585L4
應用範圍	庫存管理，適用執行庫存管理及監察的程序
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉庫存管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 通曉庫存管理程序及相關標準，包括提存管理程序及報銷程序 <p>2. 執行庫存程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠收集各物品的消耗速度及存倉量、保質期等資料，草擬各物品的存倉量及入貨期供上級審批 能夠按程序和公司指引，草擬各種庫存紀錄、核對和監察適用的表格 能夠定期核實物料提存紀錄或表格，並核對採購及送貨的紀錄，確保紀錄正確無誤，避免出現物品失竊或遺失的情況 能夠不定期抽查物品提存紀錄，並到現場核實取用及更換的情況 能夠留意消耗及倉存量，定期跟進採購及補充貨品 能夠整理及留意物料提存及採購紀錄，留意任何不尋常的消耗速度，調查是否有盜用或濫用的情況，並向上級彙報 <p>3. 執行報銷程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠按公司程序清楚記錄屬資產物品，並作出清楚標示，例如編號、種類、型號、存放位置等 能夠定期盤點資產，並核對紀錄及位置 當資產、有紀錄的工具或物品損壞時，能夠按公司指引執行報銷程序，包括記錄購買日期、損壞日期及情況、經手人及見證人核實、照片紀錄等，並交上級審批，更新相關紀錄及跟進補充事宜
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠通曉庫存管理程序報銷、程序及相關標準； 能夠監察及核實物料提存，確保紀錄正確無誤，能夠留意消耗及倉存量，定期跟進採購及補充，能夠發現任何不尋常的消耗速度；及 能夠按公司程序清楚記錄屬資產物品，能夠按公司指引執行正確報銷程序。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	規劃庫存及管理程序
編號	110586L5
應用範圍	庫存管理，適用於規劃庫存及管理的程序
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通庫存管理程序及倉存標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通庫存管理程序及倉存標準 <p>2. 執行庫存程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按公司指引，規劃庫存管理程序及倉存標準，並制訂相關指引，例如規劃貨品存放方式、地點及提存方法 • 能夠規劃核實及檢查程序，包括檢查事項、週期及評核標準 • 能夠按消耗速度、倉存量及物業財務狀況，制定採購標準及指引，例如貨品的最少及最多存貨量 • 能夠規劃倉存地點的安全標準，例如整潔程度、溫度、濕度、光線、空氣質素等 • 能夠監察物料、貨品、資產或有紀錄工具的消耗或損耗速度，防止盜用或濫用的情況，定期作出檢討及加以改善 • 能夠核實資產紀錄與財務報告的資料，確保準確無誤
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通庫存管理程序及倉存標準； • 能夠規劃庫存管理程序及倉存標準，並制訂相關指引，能夠規劃倉存地點的安全標準，能夠規劃核實及檢查程序，能夠按消耗速度、倉存量及財務狀況，制定採購標準及指引；及 • 能夠監察物料、貨品、資產或有紀錄工具的消耗或損耗速度，定期作出檢討及加以改善，能夠核實資產紀錄與財務報告的資料，確保準確無誤。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	認識崗位職務、編配及培訓安排
編號	110587L2
應用範圍	崗位職務及編配工作，適用於前線員工認識工作崗位職務、編配及培訓安排
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解崗位職務及編配</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解勞工法例下基本僱傭條件及勞資爭議的申訴程序 • 理解崗位職務及編配 <p>2. 反映需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按崗位日常職務及需要，協助安排招聘廣告及整理申請者資料供上級甄選 • 能夠理解員工提出的勞資問題，向上級彙報並以合適的方法跟進 • 能夠向上級反映有效履行崗位職務所需的知識和技巧，及崗位工作量 • 能夠向上級提出職務的培訓需求，協助調配員工參加培訓及記錄培訓資料 • 能夠整理崗位編排及實際當值人手數據供上級審核
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解崗位職務及編配，理解勞工法例下基本僱傭條件及勞資爭議的申訴程序； • 能夠向上級反映有效履行崗位職務所需的知識和技巧、崗位工作量及培訓需要，按需要協助安排招聘及調動員工參與培訓工作；及 • 能夠理解員工提出的勞資問題，向上級彙報並以合適的方法處理。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	安排各崗位人手及調動、入職及在職培訓
編號	110588L3
應用範圍	崗位職務及編配工作，適用於督導及安排各崗位的人手及調動、入職及在職培訓
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握崗位安排及培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握崗位職務及人手要求、編更及調配方法 • 掌握員工入職及在職培訓的需要 <p>2. 安排人手及培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠因應崗位職務需要，妥善編訂各崗位當值時間、班次、技能要求 • 能夠掌握屬員的工作能力，妥善安排合適員工於各崗位 • 能夠因應特殊情況及需要，作出即時人手的安排及調動 • 能夠掌握屬員的培訓需要，對屬員進行「崗位培訓」 • 能夠運用「崗位評核」去評估屬員學習和應用知識及技能的程度，糾正屬員不正確的工作行為 • 能夠因應員工的技能、工作需要及員工的發展需要，發掘員工的培訓需求，並向上級作出建議及推薦員工參加 • 能夠初步回應下屬提出的一般僱傭問題的查詢，及將問題準確地向上級反映
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握崗位職務及人手要求、編更及調配方法，掌握員工入職及在職培訓的需要； • 能夠掌握屬員工作能力，妥善安排各管業崗位的人選及編排值班，並能夠因應需要作出臨時調動； • 能夠掌握屬員的培訓需要，對屬員進行「崗位培訓」，並能評核員工表現；及 • 能夠回應下屬提出的一般僱傭問題的查詢，及將問題準確地向上級反映。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核
編號	110589L4
應用範圍	人力資源及培訓管理工作，適用於管理管業人力計劃、招聘、培訓及評核的工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉人力計劃、培訓及評核</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉及其他與僱傭相關的條例和實務守則，例如最低工資、僱員補償等 • 通曉計算當值人數及安排的方法，招聘員工方法及程序 • 通曉培訓計劃及評核培訓成效的方式 <p>2. 執行人力資源管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠準確計算管業範圍內所需的常規和替假人力需求 • 能夠收集職位分析、職位薪酬估值等所需資料以作招聘之用 • 能夠協助安排初步篩選、面試、評審等招聘程序，及按上級指示協助進行聘用及入職安排 • 能夠按既定程序，執行人力資源的管理，包括員工紀律及行為操守、員工當值/上班/休假、薪酬福利、僱傭合約管理、聘用及解僱/離職安排等 • 能夠協助處理勞資糾紛或其他僱傭問題，並向上級作出彙報或尋求指示 • 能夠處理人力資源相關的報告及紀錄 <p>3. 執行培訓管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠進行「培訓需求分析」，通曉對物業職務及員工的培訓需要 • 能夠因應培訓需要，設計培訓課堂、內容及執行課堂培訓 • 能夠採用合適的方法評估培訓效用，並作出詳細紀錄 • 能夠評估前線員工工作表現，並評估培訓前後的分別，並向上級作出改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉及其他相關條例和實務守則，通曉計算人手、招聘員工方法及程序，以及通曉培訓計劃及評核培訓成效的方式； • 能夠運用及綜合人力資源的資料，準確計算所需的人力需求，並能夠協助進行員工招聘、入職、離職等安排，並協助處理勞資糾紛或僱傭問題；及 • 能夠進行「培訓需求分析」，評估員工在培訓前後的表現，並執行各類管業培訓及評估培訓效用，能夠按結果向上級作出改善建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃
編號	110590L5
應用範圍	人力資源管理及培訓管理工作，適用於規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通人力資源及培訓規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通及其他與僱傭相關的條例和實務守則 • 精通人力資源及培訓管理的規劃重點及方向 <p>2. 規劃人力資源及培訓管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠進行「職位分析」、「職位估值」，根據職位分析的資料撰寫各管業崗位的「工作描述」及「人選規格說明」 • 能夠根據「工作描述」及「人選規格說明」甄選及聘用合資格的管業員工 • 能夠根據「職位估值」的資料訂立各管業職位的薪酬 • 能夠按法例要求及公司政策，制訂合適的聘用條件、合約條文及守則 • 能夠評估勞資爭議的原因及爭議重點，按正確的程序作出處理，以解決爭議 • 能夠監察員工工作表現，推行公正持平的賞罰制度 <p>3. 人力、招聘、評估、培訓的管理策劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠核實「培訓需求分析」的結果，根據「培訓需求分析」制訂各級員工的培訓計劃 • 能夠針對員工及崗位所需設計合適的培訓課程內容 • 能夠因應公司政策及資源，規劃培訓的具體安排、規模及週期(或日期) • 能夠制訂評估方案，評估培訓的成效，及整體對員工、工作、物業、客戶及機構的貢獻 • 能夠制訂員工工作表現的評估準則，公平地評核員工的工作表現及培訓後的成效，以改善日後的培訓計劃
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通及其他與僱傭相關的條例和實務守則，精通人力資源及培訓管理的規劃重點及方向； • 能夠根據行業和機構業務發展方向及法例要求，管理及規劃部門整體人力資源的計劃，制訂相關標準及指引，並能夠有效處理勞資爭議；及 • 能夠因應公司政策及資源，按培訓需求分析規劃及管理培訓，制訂有效的評估方案，評估培訓的成效及員工工作表現，適當地改善整體計劃。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	策劃人力資源發展方針的整體規劃
編號	110591L6
應用範圍	人力資源發展規劃工作，適用於策劃整體人力資源發展的方針
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合人力資源發展</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合物業人力資源發展的趨勢、市場的發展及法例的增加/更新 <p>2. 策劃人力資源發展方針</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合新興的物業管理行業知識技能、法例及牌照要求、業戶及客戶要求等重要原素，策劃整體人力資源的發展方針 • 能夠因應人力資源發展方針，規劃整體資源的調配以達到預期成效 • 能夠研究及分析人力市場的發展，因應市場發展及機構現況，具前瞻性地規劃機構的人力資源發展(包括培訓)的整體方向 • 能夠定期及不定期檢討機構的人力資源發展策略，並因應市場、客戶、員工的因素，修訂及改善發展方針
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合物業人力資源發展的趨勢、市場的發展及法例的變化； • 能夠整合嶄新的物業管理行業知識及各項重要原素，策劃人力資源的發展方向； • 能夠因應人力資源發展方針，有效地規劃整體資源的調配以達到預期成果；及 • 能夠因應市場發展及機構現況，具前瞻性地規劃機構的人力資源發展的整體方向，並檢討具體成效及作出改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	策略性發展人力資產
編號	110592L7
應用範圍	人力資源發展規劃工作，主要適用於規劃策略性人力資產的發展方針
級別	7
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究力資產策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究人力資產的持續發展策略及市場趨勢 <p>2. 規劃人力資產策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠研究及綜合分析最新物業管理行業對知識技能的要求及趨勢，人力市場趨勢與及機構人力資產庫的數據資料，創立機構人力資產發展的策略 • 能夠研究機構發展的策略及方向，創造人力資產的發展方針，例如策略性發展繼任計劃，為機構持續性發展提供充足及高效能的人材儲備 • 能夠綜合分析可持續發展策略及社會責任，創造人力資產的發展策略 • 能夠創造發展人力資產安排或調配資源的策略，包括財務、知識、技術、人材及其他，並領導發展策略有效地推行
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠研究人力資產的持續發展策略及市場趨勢； • 能夠研究及綜合分析最新物業管理行業對知識技能的要求及趨勢、人力市場趨勢、機構發展的策略及方向等，同時能夠配合可持續發展策略及社會責任，創造人力資產發展的策略；及 • 能夠有效地創造發展人力資產安排或調配資源的策略，並領導發展策略有效地推行。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	團隊相互合作完成職務
編號	110593L1
應用範圍	建立團隊合作關係，適用於前線員工認識團隊互相合作，以完成指定的職務
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道個人及團隊角色</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道公司架構及運作模式 • 知道個人在管業團隊的角色 <p>2. 參與團隊合作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠保持個人廉潔、誠信的行為操守 • 能夠知道各同事於團隊的角色，與同事作基本溝通 • 能夠與同事保持合作的態度，完成指定的工作
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道公司架構和運作模式，及知道個人在管業團隊的角色；及 • 能夠保持個人廉潔誠信的行為操守，保持合作的態度與同事溝通，以完成指定的工作。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	與同事建立和諧的工作關係
編號	110594L2
應用範圍	建立團隊合作關係，適用於前線員工與同事建立和諧的工作關係
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解溝通與行為操守</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解與同事溝通的方式 • 理解正確的行為操守 <p>2. 建立工作關係</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠與同事進行清晰的溝通 • 能夠以正式及非正式的途徑與同事保持良好溝通 • 能夠樂意接受上級指示及督導，並樂意接受同事意見 • 能夠以正面態度面對失誤及批評 • 能夠以廉潔誠信的行為操守，充份與團隊保持合作，以完成團隊的職務及目標
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解與同事溝通的方式及正確的行為操守；及 • 能夠與上級及同事清晰地溝通，與同事及團隊建立和諧的工作關係，妥善完成團隊的職務及目標。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	督導團隊完成職務
編號	110595L3
應用範圍	建立團隊合作及領導工作，適用於帶領及督團隊充份合作以完成職務的工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握團隊及督導技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握員工行為操守的一般法例及實務守則 • 掌握員工及團隊的特質 • 掌握帶領團及督導的基本技巧 <p>2. 督導及帶領團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠向下屬傳達清晰的工作指示，並跟進下屬的了解及執行情況 • 能夠掌握下屬的性格特質、行為及工作表現，帶領員工及團隊發揮專長 • 能夠有效督導團隊完成職務及目標，並檢討團隊需要改善的地方 • 能夠督導及糾正員工的行為及操守，建立團隊應有的廉潔誠信的行為規範 • 能夠與下屬保持良好溝通，鼓勵下屬主動提出工作上面對的難題，建立團隊互信及互助的關係
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握員工行為操守的一般法例及實務守則，掌握員工及團隊的特質，以及帶領團隊的基本技巧； • 能夠傳達清晰的工作指示，掌握下屬的工作表現，利用帶領團隊的技巧督導團隊完成職務及目標；及 • 能夠遵守法例及守則，督導員工的行為操守，能夠與下屬保持良好溝通，建立團隊互助互信的關係。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	領導團隊提供優質服務
編號	110596L4
應用範圍	領導團隊工作，適用於帶領及督導團隊為客戶提供優質服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉法例及團隊管理技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉員工行為操守的一般法例及實務守則及機構的員工守則 • 通曉建立團隊精神的要點 <p>2. 帶領及管理團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠監察員工紀律、誠信操守，確保員工行為表現遵守法規和公司守則 • 能夠協助評核員工的工作表現，向同事提供工作上的意見，對改善員工表現作出具體建議 • 能夠熟悉團隊的特質及各屬員的優點和缺點，協助團隊建立團隊目標、溝通模式及團隊規範 • 能夠協助不同特質的員工建立互相理解及體諒的合作模式，協助建立高效率的團隊 • 能夠平衡團隊成員的意見，協助團隊解決問題及紛爭，建立和諧的工作關係
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉員工行為操守的一般法例及實務守則及機構的員工守則，通曉建立團隊精神的要點； • 能夠監察員工紀律行為，協助評核員工的工作表現，對改善員工表現作出具體建議；及 • 能夠熟悉團隊的特質及各屬員的優點和缺點，有效協助團隊建立團隊目標、溝通模式及團隊規範，妥善地平衡團隊成員的意見和解決紛爭，建立和諧和高效率的團隊。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	制訂持續提升團隊服務水平計劃
編號	110597L5
應用範圍	領導團隊工作，適用於制訂持續提升團隊的合作及服務水平的計劃
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通員工關係管理及激勵方法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通員工關係管理的原則 • 精通激勵及領導團隊的方法 <p>2. 策劃提升團隊服務水平</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠訂立優質服務指標、操守、紀律、溝通程序、申訴程序及員工關係政策 • 能夠制訂員工表現評核的方式，以公正、客觀及準確方式撰寫員工的評核報告 • 能夠因應機構目標及政策、客戶需求及期望等，策劃團隊的短期及長期發展目標，領導團隊發展以達到/超越目標 • 能夠取得同事信任，建立團隊的互信及互助，發揮有效的激勵和領導技巧，令團隊產生凝聚力及共同協作力量，提升團隊整體表現及服務質素 • 能夠有效解決同事的分歧，為同事提供解決難題的方法，帶動團隊的正向思維及士氣 • 能夠收集同事意見及困難，有效地檢討及改善員工管理的措施或政策
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通員工關係管理的原則，精通激勵及領導團隊的方法； • 能夠訂立優質服務指標及政策，激勵團隊，運用有效的領導技巧，提升團隊的服務水平；及 • 能夠建立團隊的互信及互助，令團隊產生凝聚力及共同協作力量，有效解決同事的分歧及困難，帶動團隊的正向思維及士氣，提升團隊整體表現及服務質素。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	策劃團隊管理及領導方針
編號	110598L6
應用範圍	物業管理團隊合作及領導的工作，適合於策劃團隊管理及領導方針
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合各類團隊特性及領導方針</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合物業管理各類型團隊的特性及各類領導模的優劣 <p>2. 策劃管理及領導方針</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合各類型團隊的特性，策劃合適而有效的激勵方式，提升團隊的士氣、合作性及工作成效 • 能夠整合各類型團隊的特性、各類領導模式的優劣，策劃合適而有效的領導模式，提升團隊整體的表現 • 能夠規劃評估團隊合作性及士氣的方法及程序，包括量度指標、標準及方式，檢討團隊的士氣、合作性、工作滿意度及具體工作成效，因應結果作出規劃反改善，持續提升團隊工作表現 • 能夠整合員工意見及團隊工作表現，檢討領導方針的成效，並作出持續改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠整合物業管理各類型團隊的特性及各類領導模的優劣； • 能夠整合各類型團隊的特性、各類領導模式的優劣，策劃合適而有效的激勵方式及領導模式，提升團隊整體的表現；及 • 能夠規評估團隊合作性及士氣的方法及程序，整合員工意見及團隊工作表現，分析檢討團隊合作及領導方針的成效，並能作出改善。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	執行日常工作安全
編號	110599L1
應用範圍	工作安全，適用於前線人員執行日常工作時適當地採取安全措施
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 知道工作地方的危險及一般法例</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知道工作地點的環境及其附屬設施的潛在危險 • 知道的一般要求 <p>2. 採取安全措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠懂得遵循安全的工作方法、步驟 • 能夠聽從上級指示，正確地執行工序及安全措施 • 能夠於進行工作時正確地使用工具和防護裝備 • 能夠即時向上級彙報任何工作間危險或意外事故
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠知道工作地點的環境及其附屬設施的潛在危險，及知道的一般要求；及 • 能夠綜合對工作環境、工序、工具及裝備的認識，按照，正確及安全地執行日常職務。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	締造安全的工作環境
編號	110600L2
應用範圍	工作安全，適用於前線人員共同合作締造安全的工作環境
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解工作環境及潛在危險</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解工作地方的環境及潛在的危險，以及應對方法 • 理解《職業安全及健康條例》及與工作相關的法例重點 <p>2. 締造安全工作環境</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠留意日常工作的地方、環境及設施，將日常察覺到的潛在工作危險向上級/僱主反映，例如發現工具或個人防護裝備破損 • 能夠在執行工作時，顧及自己和他人的安全和健康 • 能夠按照《職業安全及健康條例》，採用安全的方法及工作步驟、防護裝備執行日常工作，同時能注意同事的裝備及步驟，互相提點應注意的事項 • 能夠在工作崗位出現不安全情況時，迅速提醒其他同事走避或離開
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠理解工作地方的潛在的危險及應對方法，理解《職業安全及健康條例》及與工作相關的法例重點； • 能夠綜合對工作環境的認識及按照《職業安全及健康條例》，採用正確及安全的方法執行工作，同時關心同事的工作安全，共同締造安全的工作環境；及 • 能夠將察覺到的潛在工作危險向上級/僱主反映。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	帶領屬員執行安全工作程序
編號	110601L3
應用範圍	工作安全，適用於帶領及督導屬員執行安全工作的程序
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握工作安全程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握工作的安全程序、防護裝置及個人防護裝備 ● 掌握職業安全與健康的法例及實務守則 <p>2. 督導工作安全程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠監察工具的保養及存放，確保施工的工具/輔助器材性能正常，並符合安全標準 ● 能夠保持工作間的環境安全，包括工作地點整潔、乾爽、有適當消防設備、逃生通道、充足照明及通道暢通無阻，並有充足指示 ● 能夠監察及督導員工於執行工作時，能採取適當及安全工作步驟、適當的保護措施及使用合適的個人防護裝備 ● 能夠指導及提醒屬員有關工作安全的程序，對未能掌握的員工加強培訓 ● 能夠樹立榜樣，實踐良好的職安健行為 ● 能夠因應崗位內情況，督導屬員執行促進職業安全與健康的措施 ● 能夠發現工作間或工作過程的潛在風險，向上級作出預防或具體改善的建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握工作的安全程序、防護裝置及個人防護裝備，掌握職業安全與健康的法例及實務守則； ● 能夠監察及督導員工於執行工作時，能採取適當的安全措施，促進職業安全與健康； ● 能夠監察工具的保養及存放，及工作間的環境安全，保障員工的安全與健康；及 ● 能夠發現工作間或工作過程的潛在風險，向上級作出預防或具體改善的建議。
備註	

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	管理風險評估、工作環境安全與健康
編號	110602L4
應用範圍	工作安全及健康管理，適用於管理及執行風險評估、管理工作環境安全與健康的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通曉職安健法例及管理 <ul style="list-style-type: none"> • 通曉職業安全與健康相關的法例、實務守則及其應用 • 通曉風險評估的重要性及方法 2. 執行風險評估 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠對於工作地點、環境、附屬設施與其他合作伙伴的工作地點及環境進行風險評估 • 能夠根據風險評估的結果，對執行工作安全作出具體建議，保障員工或承辦商員工的安全 3. 執行職安健管理 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按公司安全管理政策及標準，執行安全工作程序及相關的監管制度 • 能夠監察員工遵守既定安全工作制度及相關法例履行工作，並因應質素管理程序整理及保存相關紀錄 • 能夠向員工提供足夠和合適的施工工具和防護裝備 • 能夠提高員工的安全工作意識，包括安排職安健的講座和課程，以增進員工的知識 • 能夠整理工傷或意外的資料及數據，查找原因及提出改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉職業安全與健康相關的法例、實務守則及其應用，通曉風險評估的重要性及方法； • 能夠綜合經驗及知識，對於工作地點及環境進行風險評估，並根據評估的結果，對執行工作安全作出具體建議，保障員工或承辦商員工的安全； • 能夠運用安全工作的相關法例及知識，遵照法例及公司標準執行工作安全與健康管理，增強對員工的培訓，包括安排職安健的講座和課程，以增進員工的知識；及 • 能夠整理工傷或意外的資料及數據，查找原因及提出改善建議。
備註	

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業人力資源管理」職能範疇

名稱	制訂工作安全與健康標準及指引
編號	110603L5
應用範圍	工作安全及健康管理，適用於制訂工作安全與健康的標準及相關指引的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通工作安全標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通職業安全及健康相關的法例，包括更新及修訂 • 精通釐訂工作安全與健康標準的原則及要素 <p>2. 策劃工作安全與健康標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠因應法例、工作性質及內容，並清楚考慮工作環境安全因素，妥善地制訂及設計工作間的設備及配置 • 能夠制訂工作地點、附屬設施與其他合作伙伴的工作安全評估報告，評估工作風險、規劃工作安全措施及訂定合適的裝備/輔助器材 • 能夠依據工作安全評估報告及相關法例制訂有效安全工作制度 • 能夠精通職業安全與健康相關法例的更新，對安全工作制度作出相應的修訂 • 能夠因應最新技術或產品，修訂及改工作安全制度，以提升工作安全與健康的水平 • 能夠因應法例要求、公司策略、市場定位及客戶期望等不同因素，制訂工作安全與健康的標準，並訂定相關的評核方式及實務指引，以評估執行成效 • 能夠分析評核結果，檢討職業安全與健康管理的執行成效，並針對問題作出改善
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠精通職業安全及健康相關的法例，精通釐訂工作安全與健康標準的原則及要素； • 能夠制訂工作安全評估報告，評估工作風險、制訂工作安全措施及訂定合適的裝備/輔助器材，並依據相關法例制訂有效安全工作制度； • 能夠精通相關法例的更新、最新技術或產品的應用，制訂及改善工作安全的制度；及 • 能夠因各種不同因素，制訂工作安全與健康的標準，並訂定相關的評核方式及指引，以評估執行的成效，能夠有效針對問題作出改善。
備註	

第五章

物業管理業 – 「職業資歷階梯」

物業管理業 – 「職業資歷階梯」總表

功能 級別	(1) 物業服務	(2) 物業的清潔	(3) 物業的保安	(4) 物業的園藝	(5) 物業的工程/ 保養	(6) 會所	(7) 租賃	(8) 管理物業的附 屬設施服務
第 7 級	高級行政 人員	/	/	/	/	/	/	/
第 6 級	總物業經理	/	/	/	總工程/保養 經理	/	/	總設施經理
第 5 級	物業經理	/	保安運營 經理	/	工程/保養 經理	會所經理	租賃行政 經理	設施經理
第 4 級	物業主任	清潔督導 主任	保安主任	園藝主任	工程/保養 主任	會所主任	租賃行政 主任	設施主任
第 3 級	物業服務 助理	清潔科文	大廈主管	園藝科文	工程科文	高級會所 助理	租賃行政 助理	設施主管
第 2 級	客戶服務 助理	高級清潔員	高級物業/ 停車場 管理員	高級花王	技術員	會所助理	/	客戶服務 助理 (設施管理)
第 1 級	/	清潔員	物業/停車場 管理員	花王	技工	/	/	/

各職位工作內容描述與能力要求

(1) 物業服務職位

i. 客戶服務助理 (Customer Service Assistant)

資歷級別	職位名稱	客戶服務助理
2	工作描述	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	認識商場、工商廈及其他類型場所場地和設施	110526L1	1
	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
	資訊科技應用及智能設施管理	執行並應用合適的軟件、應用程式及操作智能設施	110545L2	2
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:	21

ii. 物業服務助理 (Property Service Assistant)

資歷級別	職位名稱	物業服務助理
3	工作描述	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
EM	物業環境管理			
	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
BM	物業維修保養及改善			
	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
OS	業戶管理及社區服務			
	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
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
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
	行業法律應用	掌握並應用行業相關的法律知識	110560L3	3
FN	物業財務及資產管理			
	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:	52

iii. 物業主任 (Property Officer)

資歷級別	職位名稱	物業主任*
4	工作描述	協助管理物業、工程及保安實務管理工作，監督保安及清潔服務質素，監管及執行維修保養管理工作，推行建築物改善和提升計劃，執行及監察採購及招標，處理大廈收支、賬目及資產負債表，執行建築物法規及守則實務管理，安排物業接管、單位視察及交收，執行承辦商管理及監管服務質素，執行客戶服務及投訴管理，執行人力資源、培訓及評核管理、管理文書紀錄、執行庫存管理程序，採取法律行動追收欠款及協助處理法律個案，處理保險索償及安排業戶會議，督導屬員應付突發事件等。

*核心單元

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	*執行保安實務及風險管理及改善計劃	110412L4	6
	危機及緊急事故處理	*執行危機管理及應付緊急事故的管理	110418L4	3
	環境安全	*訓練屬員執行環境安全措施及推廣建築物環境安全意識	110424L4	3
	環境整潔	*監察及改善環境整潔狀況及風險管理	110430L4	3
	樹木園藝美化、栽種及護理	執行園藝、樹木護養、安全及管理工 作	110435L4	6
	停車場及私家路管制	*監察及管理停車場及私家路管制及改善狀況	110440L4	3
	環境保護	*監察及管理環境保護及改善狀況	110444L4	3
	外判管理	*執行服務承辦商管理及監察服務質素	110449L4	3
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	管理建築物、屋宇設備及設施維修保養實務	110457L4	6

	改善及提升系統設備	*推行建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃	110462L4	6
	採購及外判	*管理採購、外判維修保養或建造的施工及質素	110469L4	3
OS	業戶管理及社區服務			
	業戶服務及聯繫	*聯繫業戶/客戶以處理管理工作	110475L4	3
	事務報告及紀錄	*撰寫管理報告及監督文書紀錄	110482L4	3
	業戶會議安排	*安排舉行業戶/客戶會議	110484L4	6
	保險及風險管理	*處理保險索償事宜	110487L4	3
	品質管理	*執行專業品質管理及認證	110491L4	3
	商場、文康及社區活動	*掌握舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作	110497L4	3
	前期管理及交收	安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理	110502L4	6
	租賃	處理租務管理及聯繫租戶	110507L4	3
	客戶服務及社區關係	*客戶服務、傳媒及社區關係管理	110513L4	3
FM	關乎物業的設施管理			
	會所及文娛康樂設施	執行管理會所及文娛康樂設施	110519L4	3
		執行會所客戶關係及活動管理	110523L4	3
	商場、工商廈及其他類型場所	*執行商場、工商廈及其他類型場所及設施管理	110529L4	6
	車場及卸貨區	監察車場及卸貨區使用	110536L4	3
	空間及場地管理	管理空間及場地	110541L4	3
	資訊科技應用及智能設施管理	*管理資訊科技的應用、更新及管理智能設施	110547L4	6
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	*掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作	110553L4	3
	合約處理	*草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表，執行合約	110556L4	3
	行業法律應用	*通曉物業管理行業相關的法律應用以執行管理工作	110561L4	6
	牌照	*通曉各類牌照一般要求、程序、實務	110563L4	3

		及行為守則並跟進		
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	*處理財務、租務收支及相關報表	110568L4	3
		*執行法律行動追收欠款	110572L4	3
	資產及財務監控及管理	*處理賬目、資產負債表及執行資產管理安排	110574L4	6
	採購及招標	*執行及監察採購及招標事宜	110579L4	3
	庫存管理	執行庫存管理程序	110585L4	3
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	*執行物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核管理	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	*領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	執行風險評估、工作環境安全與健康管理	110602L4	3
			總學分:	147

iv. 物業經理 (Property Manager)

資歷級別	職位名稱	物業經理*
5	工作描述	策劃大廈管理服務包括策劃保安實務、保安設施及安全管理計劃、統籌環境整潔及風險管理，提升管理團隊服務水平，監察建築物設施的運作及管理，策劃客戶服務、推廣服務及業戶組織管理，籌劃業主會議，處理大廈所有的法律及調解個案、制訂財務預算、安排核數，人力資源規劃及管理、制訂改善大廈的計劃，統籌空間及場地管理、各類牌照申請及行為守則等，統籌整體投標、前期管理及物業交收事宜，制訂品質管理程序及規劃相關認證計劃等。

*核心單元

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	*策劃及管理保安實務及風險安全管理的改善工作	110413L5	6
	危機及緊急事故處理	*制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施	110419L5	6
	環境安全	*制訂及維持有效的環境安全措施	110425L5	6
	環境整潔	*統籌整體環境整潔及風險管理工作	110431L5	3
	樹木園藝美化、栽種及護理	*統籌及規劃整體園藝及樹木護養、安全及管理工作的	110436L5	6
	停車場及私家路管制	*統籌整體停車場及私家路管制及改善工作	110441L5	3
	環境保護	*統籌整體環境保護及改善工作管理	110445L5	3
	外判管理	*規劃外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃	110450L5	6
BM	物業維修保養及改善			

	日常和週期維修	制訂及管理建築物、屋宇設備及設施維修保養的工作	110458L5	6
	改善及提升系統設備	*制訂和推行建築物、屋宇設備及設施整體改善/提升和能源效益提升的可行計劃	110463L5	6
	採購及外判	*策劃及管理採購、外判維修保養或建造的工作及質素管理	110470L5	6
OS	業戶管理及社區服務			
	業戶服務及聯繫	*協助業戶/客戶組成業戶/客戶組織共同處理管理工作	110476L5	6
	業戶會議安排	*制訂會議常規及主持會議	110485L5	6
	保險及風險管理	*訂定保險範圍及條文	110488L5	3
	品質管理	*制訂品質管理程序及規劃相關認證計劃	110492L5	6
	商場、文康及社區活動	*制訂商場、文康、社區活動及增值服務計劃	110498L5	6
	前期管理及交收	*統籌整體投標、前期管理及交收事宜	110503L5	6
	租賃	整合租戶組合及租務管理事宜	110508L5	6
	客戶服務及社區關係	*策劃客戶服務、推廣社區與業主組織關係管理	110514L5	6
FM	關乎物業的設施管理			
	會所及文娛康樂設施	*策劃更新及改善會所及文娛康樂設施	110520L5	6
		統籌會所客戶關係管理、活動管理、規劃守則及財務預算	110524L5	3
	商場、工商廈及其他類型場所	*統籌商場、工商廈及其他類型場所資產計算及設施管理	110530L5	6
	車場及卸貨區	統籌整體車場及卸貨區的管制	110537L5	3
	空間及場地管理	統籌空間及場地管理並訂定規則程序	110542L5	3
	資訊科技應用及智能	*統籌資訊科技的應用及技術管理、	110548L5	6

	設施管理	智能設施管理並引進及更新最新技術		
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	*熟悉香港之司法制度並充份掌握法律程序安排訴訟和調解處理個案	110554L5	6
	合約處理	*撰寫及確定合約條文並管理合約之執行	110557L5	6
	行業法律應用	*熟悉物業管理行業相關的法律以規劃日常物業的管理工作及執行情序	110562L5	6
	牌照	*熟悉各類牌照要求、程序、實務及行為守則並作出規管	110564L5	6
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	*監控財務及租務收支	110569L5	6
		*規劃欠款控制及處理程序	110573L5	3
	資產及財務監控及管理	*制訂預算、安排核數及規劃資產管理	110575L5	6
	採購及招標	*統籌採購及招標安排	110580L5	6
	庫存管理	規劃庫存及管理程序	110586L5	3
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	*規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃	110590L5	6
	團隊合作及領導能力	*制訂持續提升團隊服務水平計劃	110597L5	6
	工作安全與健康	*制訂工作安全與健康標準及指引	110603L5	6
			總學分:	195

v. 總物業經理 (Chief Property Manager)

資歷級別	職位名稱	總物業經理
6	工作描述	策劃及制訂服務方針、包括客戶關係管理及服務推廣政策、財務及資產管理政策、環境安全及風險管理政策、人力資源發展方針、屋宇及設施持續改善計劃、品質標準、承辦商管理系統及質素提升政策，規劃整體設施及增值服務，規劃物業管理服務投標及資源運用，制訂採購及招標程序，監管物業服務團隊整體運作，確保政策方針有效地執行等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	策劃及設立保安服務架並持續改善公司所提供的保安服務	110414L6	6
	危機及緊急事故處理	策劃及持續改善危機管理政策	110420L6	6
	環境安全	策劃及持續改善環境安全政策	110426L6	6
	環境保護	規劃環境保護及管理政策	110446L6	6
	外判管理	策劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策	110451L6	6
BM	物業維修保養及改善			
	改善及提升系統設備	策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升	110459L6	6
	採購及外判	策劃採購、外判維修保養或建造工作、評核的制度及質素管理	110464L6	6
OS	業戶管理及社區服務			
	業戶服務及聯繫	代表業戶/客戶對外聯繫及制訂業戶管理政策	110477L6	6
	保險及風險管理	制訂風險管理政策	110489L6	6
	品質管理	規劃品質管理標準、市場分析、基準分析及客戶期望分析	110493L6	6
	商場、文康及社區活動	整體規劃及評估商場、文康、社區活動和增值服務	110499L6	6
	前期管理及交收	規劃投標、前期管理、交收計劃	110504L6	6

		及草擬公契		
	客戶服務及社區關係	策劃及拓展客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策	110515L6	6
FM	關乎物業的設施管理			
	會所及文娛康樂設施	策劃及發展會所客戶關係、活動及財務管理	PMZZFM601A	6
	商場、工商廈及其他類型場所	規劃商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施發展	110531L6	6
	資訊科技應用及智能設施管理	規劃及發展資訊科技、智能設施的引進、更新及應用	110549L6	6
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	檢討相關條例的更新及就法例草案提交意見	110555L6	6
	合約處理	檢討合約及法律文件條文及提供意見	110558L6	6
FN	物業財務及資產管理			
	資產及財務監控及管理	審批財務開支、預算、確立內部財務與核數程序及資產管理政策	110576L6	6
	採購及招標	規劃並制訂採購及招標程序	110581L6	6
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	策劃人力資源發展方針的整體規劃	110591L6	6
	團隊合作及領導能力	策劃團隊管理及領導方針	110598L6	6
			總學分:	132

vi. 高級行政人員 (Senior Executive)

資歷級別	職位名稱	高級行政人員
7	工作描述	指導、制訂及推行公司業務發展策略與方向，包括市場策略、人力資產及發展策略、財務策略、客戶期望管理、公司管治方針及市場定位，恪守各項法例與規章，可持續發展策略，策劃推動員工士氣及建立團隊工作模式，策劃及推動社區發展並履行社會責任等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
BM	物業維修保養及改善			
	改善及提升系統設備	策略性發展建築物、屋宇設備及設施及其可持續性，策劃市場及基準分析	110465L7	6
OS	業戶管理及社區服務			
	業戶服務及聯繫	為社區發展方針作策略性的構思及履行社會責任	110478L7	6
	資訊科技應用及智能設施管理	策略性發展品質管理系統、市場分析及定位	110494L7	6
	租賃	評估租務管理水平、規劃租務政策、籌劃市場分析及定位	110509L6	6
FM	關乎物業的設施管理			
	商場、工商廈及其他類型場所	可持續及策略性發展商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施	110532L7	6
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	檢討相關條例的更新及就法例草案提交意見	110555L6	6
	合約處理	檢討合約及法律文件條文及提供意見	110558L6	6
FN	物業財務及資產管理			
	資產及財務監控及管理	策劃企業財務資產運用及評估風險	110577L7	6
HR	物業人力資源管理			

	人力策劃、招聘、培訓	策略性發展人力資產	110592L7	6
	團隊合作及領導能力	策劃團隊管理及領導方針	110598L6	6
			總學分:	60

(2) 物業的清潔職位

i. 清潔員 (Cleaner)

資歷級別	職位名稱	清潔員
1	工作描述	執行日常清潔工作，包括設施及環境清潔、收集及處理垃圾、進行垃圾分類工作，懂得安全操作工具及協助突發環境下安全地進行工作。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	環境安全	認識建築物環境安全知識	110421L1	1
	環境整潔	執行基本清潔、處理垃圾及滅蟲工作	110427L1	1
	危機及緊急事故	認識緊急事故	110415L1	2
	環境整潔	執行環境整潔、滅蟲工作及安全措施	110428L2	1
	環境保護	執行環境保護工作	110442L2	1
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	認識一般政府部門及公共服務機構	110550L1	1
HR	物業人力資源管理			
	團隊合作及領導能力	團隊相互合作完成職務	110593L1	1
	工作安全與健康	執行日常工作安全	110599L1	1
			總學分:	9

ii. 高級清潔員 (Senior Cleaner) (新增)

資歷級別	職位名稱	高級清潔員
2	工作描述	執行建築物環境整潔工作及安全措施，收集及處理垃圾、進行垃圾分類工作，應付突發事故的清潔工作，進行一般滅蟲工作，執行環境保護工作等。

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
	環境整潔	執行環境整潔、滅蟲工作及安全措施	110428L2	1
	環境保護	執行環境保護工作	110442L2	1
FM	物業財務及資產管理			
	空間及場地管理	認識空間及場地使用規則	110538L1	1
FN	物業財務及資產管理			
	庫存管理	按指示執行庫存工作	110582L1	1
HR	物業人力資源管理			
	團隊合作及領導能力	團隊相互合作完成職務	110593L1	1
	工作安全與健康	執行日常工作安全	110599L1	1
	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:	11

iii. 清潔科文 [Foreman (Cleaning)]

資歷級別	職位名稱	清潔科文
3	工作描述 Job Descriptions	督導清潔員、高級清潔員等進行清潔工作，安排崗位人員及調配，安排合適人員擔任不同工作崗位，安排調配清潔器材作有效運用，監督員工正確執行清潔滅蟲、傳染病預防工作及安全措施，指導屬員應付急事故，為下屬提供入職及在職技能指導，培訓員工，協助執行品質管理程序，確保清潔服務符合質素標準，協助進行庫存管理程序等。

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
	環境整潔	督導屬員執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作及安全措施	110429L3	3
	環境保護	督導屬員執行環境保護工作	110443L3	2
OS	業戶管理及社區服務			
	品質管理	協助執行品質管理程序及認證	110490L3	2
FN	物業財務及資產管理			
	庫存管理	核實庫存紀錄及監督屬員執行庫存程序	110584L3	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:	18

iv. 清潔督導主任 (Cleaning Officer)

資歷級別	職位名稱	清潔督導主任
4	工作描述	領導員工提供服務及監察員工服務水平，執行人力資源管理及評核員工表現，執行員工培訓、品質管理，執行庫存管理程序、採購，監察及改善環境整潔狀況，執行環境保護及改善及風險管理，執行緊急事故管理，管理文書紀錄等。

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	管理危機及應付緊急事故	110418L4	3
	環境整潔	監察及改善環境整潔狀況及風險管理	110430L4	3
	環境保護	監察及管理環境保護及改善狀況	110444L4	3
OS	業戶管理及社區服務			
	事務報告及紀錄	撰寫管理報告及監督文書紀錄	110482L4	3
	品質管理	執行專業品質管理及認證	110491L4	3
FN	物業財務及資產管理			
	採購及招標	執行及監察採購及招標事宜	110579L4	3
	庫存管理	執行庫存管理程序	110585L4	3
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	管理風險評估、工作環境安全與健康	110602L4	3
			總學分:	33

(3) 物業的保安職位

i. 物業/停車場管理員 (Building / Carpark Attendant)

資歷級別	職位名稱	物業 / 停車場管理員
1	工作描述	執行基本保安職責，例如出入管理、訪客登記、巡邏、人流管制，執行車輛進出監察、檢查車證、收費、巡邏、呈報不正常狀況、指揮交通、安排車輛停泊位置、按指示處理突發事件(如鎖車)及作出記錄，執行基本物業管理職責例如日常客戶服務、報告大廈損壞狀況或任何不正常狀況，協助處理突發或緊急事故，協助聯絡外判商員工提供服務等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	執行符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS) 基本保安服務 (107753L1)		
	危機及緊急事故處理	認識緊急事故	110415L1	2
	環境安全	認識建築物環境安全知識	110421L1	1
	停車場及私家路管制	執行停車場及私家路日常工作	110437L1	1
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	呈報物業範圍內出現的損壞及不正常狀況、及跟進維修單	110452L1	2
OS	業戶管理及社區服務			
	業戶服務及聯繫	執行日常前線業戶/客戶服務工作	110472L1	1
	事務報告及紀錄	認識事務報告及紀錄	110479L1	1
	客戶服務及社區關係	執行日常接待客戶職務	110510L1	1
FM	關乎物業的設施管理			
	車場及卸貨區	執行管制車場及卸貨區步驟	110533L1	1
	空間及場地管理	認識空間及場地使用規則	110538L1	1
	資訊科技應用及智能設施管理	認識大廈管理及智能設施的應用程式	110544L1	1

LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	認識一般政府部門及公共服務機構	110550L1	1
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	按指示執行日常收費職務	110565L1	1
HR	物業人力資源管理			
	團隊合作及領導能力	團隊相互合作完成職務	110593L1	1
	工作安全與健康	執行日常工作安全	110599L1	1
	總學分:			16

ii. 高級物業/停車場管理員 (Senior Building / Carpark Attendant)

資歷級別	職位名稱	高級物業 / 停車場管理員
2	工作描述	執行保安實務職責及大廈及停車場管理服務，包括出入管理、訪客登記、巡邏、人流管制，指揮交通，處理客戶查詢或投訴，執行私家路管理措施，維持公眾通道暢通及安全，執行消防及安全措施，按指示處理突發/緊急事件或跟進維修安排，巡查及監察保安系統或設施，聯絡外判商員工或與政府部門/公共機構保持聯絡，處理物業相關的事項。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	執行護衛監察及實務工作	110410L2	1
	環境安全	執行建築物環境安全措施	110422L2	2
	停車場及私家路管制	執行停車場及私家路管制工作	110438L2	1
	環境保護	執行環境保護工作	110442L2	1
	危機及緊急事故	按指示執行應付緊急事故步驟	110416L2	2
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	呈報物業範圍內出現的損壞及不正常狀況、及跟進維修單	110452L1	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	110495L2	1
	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			
	資訊科技應用及智能設施管理	認識大廈管理及智能設施的應用程式	110544L1	1
	車場及卸貨區	因應個別情況應付車場及卸貨區事故	110534L2	1
	空間及場地管理	執行空間及場地使用規則	110539L2	1

LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務	110551L2	1
	行業法律應用	認識物業管理行業法律基本知識	110559L2	1
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	認識崗位職務、編配及培訓安排	110587L2	2
	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:	22

iii. 大廈主管 (Building Supervisor)

資歷級別	職位名稱	大廈主管
3	工作描述	帶領及督導員工執行大廈保安及管理工作的，督導前線員工處理客戶服務工作，維繫客戶關係，監察外判商如清潔、維修工作過程，帶領員工監察保安系統/設施及評估風險，督導屬員處理突發事件、執行消防及安全措施、管制私家路、保護環境；組織屬員查察大廈設施，安排下屬擔任合適的工作崗位、作出人手安排及崗位調動，安排員工入職 / 在職培訓，督導員工完成職務，核實事務紀錄、報告及跟進等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	督導保安護衛人員執行保安護衛監察及評估風險工作	110411L3	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
	環境安全	督導屬員執行建築物環境安全措施	110423L3	3
	停車場及私家路管制	督導屬員執行停車場及私家路管制工作	110439L3	2
	外判管理	督導服務承辦商執行合約及服務承諾	110448L3	2
OS	業戶管理及社區服務			
	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			
	資訊科技應用及智能設施管理	執行並應用合適的軟件、應用程式及操作智能設施	110545L2	2
	車場及卸貨區	帶領屬員執行車場及卸貨區的管制工作	110535L3	2
	空間及場地管理	核實空間、場地使用狀況及督導下屬執行空間及場地規則	110540L3	2
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	110559L2	1

	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
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:	31

iv. 保安主任 (Security Officer)

資歷級別	職位名稱	保安主任
4	工作描述	管理員工執行保安工作及應付突發事故，改善大廈設施，執行人力資源管理及培訓，管理及評核員工表現，領導團隊提供優質服務，執行客戶服務管理、投訴管理及環境管理，執行保安風險管理及改善計劃等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	執行保安實務及風險管理及改善計劃	110412L4	6
	環境安全	訓練屬員執行環境安全措施及推廣建築物環境安全意識	110424L4	3
	停車場及私家路管制	監察及管理停車場及私家路管制及改善狀況	110440L4	3
	環境保護	監察及管理環境保護及改善狀況	110444L4	3
	危機及緊急事故	管理危機及應付緊急事故	110418L4	3
OS	業戶管理及社區服務			
	客戶服務及社區關係	管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	3
FM	關乎物業的設施管理			
	車場及卸貨區	監察車場及卸貨區使用	110536L4	3
LW	物業應用法律			
	行業法律應用	掌握並應用行業相關的法律知識	110560L3	3
	政府及司法制度	掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作	110553L4	3
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	管理風險評估、工作環境安全與健康	110602L4	3
			總學分:	42

v. 保安營運經理 [Operations Manager (Security)]

資歷級別	職位名稱	保安營運經理
5	工作描述	策劃及管理團隊執行保安工作，持續提升團隊服務水平，策劃保安系統/設施及安全管理改善，制訂及規劃人力資源管理、員工培訓及評核管理，策劃客戶服務管理，制訂及檢討緊急應變措施，策劃及制訂工作安全與健康標準及指引，制訂及維持有效的環境安全措施，制訂危機及風險管理措施，制訂保安財務預算，統籌採購及招標等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	制定及管理保安實務及風險安全管理的改善工作	110413L5	6
	危機及緊急事故處理	制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施	110419L5	6
	環境安全	制訂及維持有效的環境安全措施	110425L5	6
	停車場及私家路管制	統籌整體停車場及私家路管制及改善工作	110441L5	3
FM	業戶管理及社區服務			
	客戶服務及社區關係	管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	3
	關乎物業的設施管理			
	車場及卸貨區	統籌整體車場及卸貨區的管制	110537L5	3
	空間及場地管理	管理空間及場地	110542L5	3
LW	物業應用法律			
	合約處理	撰寫及確定合約條文並管理合約之執行	110557L5	6
	行業法律應用	通曉物業管理行業相關的法律應用以執行管理工作	110561L4	6
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	6

	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	管理風險評估、工作環境安全與健康	110602L4	3
			總學分:	54

(4) 物業的園藝職位

i. 花王 (Gardener)

資歷級別	職位名稱	花王
1	工作描述	執行基本園藝工作，包括栽種、澆水、施肥、修剪、除蟲、除雜草、整理時花，協助培植幼苗，打理苗圃等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	環境安全	認識建築物環境安全知識	110421L1	1
	樹木園藝美化、栽種及護理	執行基本植物栽培園藝工作	110432L1	1
	危機及緊急事故	認識緊急事故	110415L1	2
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	認識一般政府部門及公共服務機構	110550L1	1
HR	物業人力資源管理			
	團隊合作及領導能力	團隊相互合作完成職務	110593L1	1
	工作安全與健康	執行日常工作安全	110599L1	1
			總學分:	7

ii. 高級花王 (Senior Gardener)

資歷級別	職位名稱	高級花王
2	工作描述	執行各種園藝及美化工作，包括栽種、澆水、施肥、修剪、除蟲、配置/栽種時花，改善植物生長環境及狀況，執行各類樹木美化、保育、安全及記錄工作，培植幼苗及打理苗圃，協助採購工具/物料等。

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
	樹木園藝美化、栽種及護理	執行各類植物栽培園藝美化、保育、安全及記錄工作	110433L2	2
FN	物業財務及資產管理			
	庫存管理	處理庫存紀錄及跟進庫存工作	110583L2	1
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	認識崗位職務、編配及培訓安排	110587L2	2
	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:	10

iii. 園藝科文 [Foreman (Landscaping)]

資歷級別	職位名稱	園藝科文
3	工作描述	監督花王執行各類園藝、樹木美化、保育、安全及紀錄工作，監督承辦商執行合約工程，安排員工擔任合適工作，提供入職或在職培訓，督導團隊完成職務，監督時花生長保育或採購時花，計劃及編排各類工作週期，督導員工處理突發事故，核實採購物料及庫存等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	環境整潔	督導屬員執行環境整潔、滅蟲、傳染病預防工作及安全措施	110429L3	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
	樹木園藝美化、栽種及護理	督導屬員執行各類樹木及園藝美化、護養、安全及記錄工作	110434L3	3
	外判管理	督導服務承辦商執行合約及服務承諾	110448L3	2
OS	業戶管理及社區服務			
	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
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:	19

iv. 園藝主任 (Landscape Officer)

資歷級別	職位名稱	園藝主任
4	工作描述	管理各項園藝工作，執行園藝美化管理、樹木保育修護及安全管理，協助改善園林管理，執行及監管採購及庫存管理，執行風險評估、工作環境安全與健康管理，執行人力資源管理、員工培訓及評核，執行品質管理等。

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	管理危機及應付緊急事故	110418L4	3
	樹木園藝美化、栽種及護理	執行園藝、樹木護養、安全及管理 工作	110435L4	6
OS	業戶管理及社區服務			
	品質管理	執行專業品質管理及認證	110491L4	3
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	處理財務、租務收支及相關報表	110568L4	3
	採購及招標	執行及監察採購及招標事宜	110579L4	3
	庫存管理	執行庫存管理程序	110585L4	3
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、 培訓及評核	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	管理風險評估、工作環境安全與健 康	110602L4	3
			總學分:	33

(5) 物業的工程/保養職位

i. 技工 (Artisan)

資歷級別	職位名稱	技工
1	工作描述	跟進日常維修工作單，按指示配合承辦商進行保養、維修或建造施工，按指示協助處理緊急事故，呈報損壞或不正常狀況等。

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	認識緊急事故	110415L1	2
	環境安全	認識建築物環境安全知識	110421L1	1
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	呈報物業範圍內出現的損壞及不正常狀況、及跟進維修單	110452L1	2
	採購及外判	按指示配合承辦商進行維修保養或建造的施工	110466L1	1
FN	物業財務及資產管理			
	庫存管理	按指示執行庫存工作	110582L1	1
HR	物業人力資源管理			
	團隊合作及領導能力	團隊相互合作完成職務	110593L1	1
	工作安全與健康	執行日常工作安全	110599L1	1
			總學分:	9

ii. 技術員 (Technician)

資歷級別	職位名稱	技術員
2	工作描述	執行一般水電、木器鐵器、水泥設施維修及保養工作，協助處理緊急事故，按指示採購物料，收集建築物及屋宇設備的基礎資料，書寫報告/紀錄/工具物料庫存，支援承辦商進行保養、維修或建造工程等。

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
	環境安全	執行建築物環境安全措施	110422L2	2
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	執行一般水電設施維修保養工作	110453L2	2
	日常和週期維修	執行一般木、鐵器設施維修保養工作	110454L2	2
	日常和週期維修	執行一般水泥設施維修保養工作	110455L2	2
	改善及提升系統設備	收集建築物、屋宇設備及設施改善及提升的基礎資料	110460L2	2
	採購及外判	按指示購買物料及配合外判維修保養或建造工作的進行	110467L2	2
OS	業戶管理及社區服務			
	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
FN	物業財務及資產管理			
	庫存管理	處理庫存紀錄及跟進庫存工作	110583L2	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:	19

iii. 工程科文 (Technical Foreman)

資歷級別	職位名稱	工程科文
3	工作描述	督導下屬執行一般維修及保養職責，組織及查察大廈維修及保養(包括木器鐵器泥水及其他)工程，監督承辦商進行的維修及保養工程，帶領下屬執行安全措施，編訂員工當值表，調配人手，安排合適員工擔任適當的工作崗位，驗收物料、監管採購過程、承辦商的施工過程及質素，核實紀錄、報告及跟進，督導下屬處理緊急事故，培訓下屬相關工程知識技能等。

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
	環境安全	督導屬員執行建築物環境安全措施	110423L3	3
BM	物業維修保養及改善			
	採購及外判	按指示購買物料及配合外判維修保養或建造工作的進行	110467L2	2
	日常和週期維修	組織及查察建築物、屋宇設備及設施維修保養工作	110456L3	3
	改善及提升系統設備	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
OS	業戶管理及社區服務			
	事務報告及紀錄	核實事務紀錄、報告內容及跟進	110481L3	3
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
	工作安全與健康	帶領屬員執行安全工作程序	110601L3	2
			總學分:	23

iv. 工程主任/保養主任 (Technical Officer / Maintenance Officer)

資歷級別	職位名稱	工程主任 / 保養主任
4	工作描述	領導下屬提供優質服務，例如工地管理及檢查，管理外判商的施工及質素，執行建築物及屋宇設備及設施的維修保養工作，執行採購及招標工作，執行緊急事故管理，推行建築物、設備、設施改善計劃及工程，推行建築物效益提升計劃，執行庫存管理程序、工作環境安全與健康管理，聯繫各部門或承建商進行樓宇交收工作等。

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	管理危機及應付緊急事故	110418L4	3
	環境安全	訓練屬員執行環境安全措施及推廣建築物環境安全意識	110424L4	3
BM	物業維修保養及改善			
	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
	日常和週期維修	管理建築物、屋宇設備及設施維修保養實務	110457L4	6
	改善及提升系統設備	推行建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃	110462L4	6
	採購及外判	管理採購、外判維修保養或建造的施工及質素	110469L4	3
OS	業戶管理及社區服務			
	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
FM	關乎物業的設施管理			
	資訊科技應用及智能設施管理	管理資訊科技的應用及更新、及管理智能設施	110547L4	6
LW	物業應用法律			
	合約處理	草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表，執行合約	110556L4	3

FN	物業財務及資產管理			
	採購及招標	核實一般採購程序及文書	110578L3	3
	庫存管理	執行庫存管理程序	110585L4	3
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	管理風險評估、工作環境安全與健康	110602L4	3
			總學分:	53

v. 工程經理/保養經理 (Technical Manager/ Maintenance Manager)

資歷級別	職位名稱	工程經理/保養經理
5	工作描述	領導工程團隊策劃及管理大廈所有設備的保養維修工作，配合法例的要求及更新，制訂及推行有效的工程保養及維修計劃，制訂及推行屋宇設備及設施改善和提升工程計劃，制訂提升及改善建築物效益計劃，統籌採購及招標安排，管理採購程序包括評核標書、建議書，管理外判工程及推行質素管理，制訂財務預算，規劃人力資源及培訓計劃，策劃及推動工作安全與健康標準及指引，策劃及推動團隊持續提升服務水平等。

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	制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施	110419L5	6
	環境安全	制訂及維持有效的環境安全措施	110425L5	6
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	制訂及管理建築物、屋宇設備及設施維修保養的工作	110458L5	6
	改善及提升系統設備	制訂和推行建築物、屋宇設備及設施整體改善/提升和能源效益提升的可行計劃	110463L5	6
	採購及外判	策劃及管理採購、外判維修保養或建造的工作及質素管理	110470L5	6
OS	業戶管理及社區服務			
	品質管理	制訂品質管理程序及規劃相關認證計劃	110492L5	6
	前期管理及交收	安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理	110502L4	6
FM	關乎物業的設施管理			
	資訊科技應用及智能設施管理	統籌資訊科技的應用及技術管理、智能設施管理並引進及更新最新技術	110548L5	6

LW	物業應用法律			
	合約處理	撰寫及確定合約條文並管理合約之執行	110557L5	6
FN	物業財務及資產管理			
	資產及財務監控及管理	制訂預算、安排核數及規劃資產管理	110575L5	6
	採購及招標	執行及監察採購及招標事宜	110579L4	3
	採購及招標	統籌採購及招標安排	110580L5	6
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	制訂工作安全與健康標準及指引	110603L5	6
			總學分:	84

vi. 總工程/保養經理 (Chief Technical / Maintenance Manager)

資歷級別	職位名稱	總工程 / 保養經理
6	工作描述	持續發展屋宇設備及設施保養、維修的技術管理，制訂各項保養維修工程的合約條款，審批財務收支、預算及資產管理政策，策劃團隊管理及領導方針、人力資源發展方針，策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升，策劃及統籌保養維修管理制度，改善工程採購、外判評核及質素管理系統，統籌工程顧問、工程承辦商建持續提升工程質素。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	環境安全	策劃及持續改善環境安全政策	110426L6	6
	環境保護	規劃環境保護及管理政策	110446L6	6
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	策劃建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理	110459L6	6
	改善及提升系統設備	策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升	110464L6	6
	採購及外判	策劃採購、外判維修保養或建造工作、評核的制度及質素管理	110471L6	6
OS	業戶管理及社區服務			
	前期管理及交收	統籌整體投標、前期管理及交收事宜	110503L5	6
LW	物業應用法律			
	合約處理	檢討合約及法律文件條文及提供意見	110558L6	6
FN	物業財務及資產管理			
	資產及財務監控及管理	審批財務開支、預算、確立內部財務與核數程序及資產管理政策	110576L6	6
	採購及招標	規劃並制訂採購及招標程序	110581L6	6
HR	物業人力資源管理			

	人力策劃、招聘、培訓	規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃	110590L5	6
	工作安全與健康	制訂工作安全與健康標準及指引	110603L5	6
			總學分:	66

(6) 會所職位

i. 會所助理 (Clubhouse Assistant)

資歷級別	職位名稱	會所助理
2	工作描述	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，檢查會所設施，推行會所康樂活動及會所服務，監察外判承辦商員工執行日常工作等。

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
	外判管理	查察及跟進服務承辦商服務程序及狀況	110447L2	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
	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			
	會所及文娛康樂設施	認識會所及文娛康樂設施	110516L1	1
	會所及文娛康樂設施	查察會所及文娛康樂設施	110517L2	1
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	聯絡一般政府部門及公共服務機構以處理日常事務	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			
	人力策劃、招聘、培訓	認識崗位職務、編配及培訓安排	110587L2	2

	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:	19

ii. 高級會所助理 (Senior Clubhouse Assistant)

資歷級別	職位名稱	高級會所助理
3	工作描述	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

iii. 會所主任 (Clubhouse Officer)

資歷級別	職位名稱	會所主任
4	工作描述	帶領會所團隊提供優質會所服務，管理及推廣會所文娛及康樂活動，管理會所設施、空間及場地的使用，包括使用量、損耗、改善、更新，管理會所客戶關係，監察及管理環境整潔，執行工作環境安全與健康管理，處理會所財務及相關報表，執行及監管採購程序，執行庫存管理，監督外判商的服務質素等。

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	管理危機及應付緊急事故	110418L4	3
	外判管理	執行服務承辦商管理及監察服務質素	110449L4	3
OS	業戶管理及社區服務			
	業戶服務及聯繫	聯繫業戶/客戶以處理管理工作	110475L4	3
	商場、文康及社區活動	統籌舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作	110497L4	3
	客戶服務及社區關係	管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	3
FM	關乎物業的設施管理			
	會所及文娛康樂設施	執行管理會所及文娛康樂設施	110519L4	3
	會所及文娛康樂設施	管理會所客戶關係及活動	110523L4	3
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作	110553L4	3
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	處理財務、租務收支及相關報表	110568L4	3
	資產及財務監控及管理	處理賬目、資產負債表及執行資產管理安排	110574L4	6
	採購及招標	執行及監察採購及招標事宜	110579L4	3
	庫存管理	執行庫存管理程序	110585L4	3

HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	管理風險評估、工作環境安全與健康	110602L4	3
			總學分:	51

iv. 會所經理 (Clubhouse Manager)

資歷級別	職位名稱	會所經理
5	工作描述	制訂會所財政預算，策劃更新及改善會所設施並作出持續改善，制訂會所守則，統籌會所客戶關係管理，規劃會所人力資源及培訓、員工評核計劃，規劃外判合約、質素評核及管理計劃，統籌招標及採購，監察各類牌照的申請及質素標準等。

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	制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施	110419L5	6
	外判管理	規劃外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃	110450L5	6
BM	物業維修保養及改善			
	改善及提升系統設備	推行建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃	110462L4	6
OS	業戶管理及社區服務			
	保險及風險管理	制訂保險範圍及條文	110488L5	3
	品質管理	制訂品質管理程序及規劃相關認證計劃	110492L5	6
	商場、文康及社區活動	制訂商場、文康、社區活動及增值服務計劃	110498L5	6
	客戶服務及社區關係	管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	3
FM	關乎物業的設施管理			
	會所及文娛康樂設施	策劃更新及改善會所及文娛康樂設施	110520L5	6
		統籌會所客戶關係管理、活動管理、規劃守則及財務預算	110524L5	3
LW	物業應用法律			
	合約處理	撰寫及確定合約條文並管理合約	110557L5	6

		之執行		
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	監控財務及租務收支	110569L5	6
	資產及財務監控及管理	制訂預算、安排核數及規劃資產管理	110575L5	6
	採購及招標	統籌採購及招標安排	110580L5	6
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃	110590L5	6
	團隊合作及領導能力	制訂持續提升團隊服務水平計劃	110597L5	3
	工作安全與健康	制訂工作安全與健康標準及指引	110603L5	6
			總學分:	84

(7) 租賃職位

i. 租賃行政助理 (Tenancy Administration Assistant)

資歷級別	職位名稱	租賃行政助理
3	工作描述	督導屬員執行租賃事宜及租約，執行租約條款，處理視察物業及交收程序，帶領屬員執行收支及追收欠款程序、保持與客戶溝通，處理客戶查，協助整理客戶資料等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
OS	業戶管理及社區服務			
	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
	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
	租賃	執行租賃事宜及租約條文	110505L2	2
	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
	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
	租賃	督導屬員執行租賃事宜及租約條文	110506L3	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
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	按指示催繳欠款	110570L2	1
	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			

	團隊合作及領導能力	與同事建立和諧的工作關係	110594L2	1
	團隊合作及領導能力	督導團隊完成職務	110595L3	2
			總學分:	30

ii. 租賃行政主任 (Tenancy Administration Officer)

資歷級別	職位名稱	租賃行政主任		
4	工作描述	處理租務管理及客戶投訴，聯繫租戶及代理，執行顧客服務及顧客關係管理，安排樓宇或單位視察、接管、交收，跟進及管理單位復修工作，處理財務及租務相關法定報表，執行客戶資料整存管理，收集市場資訊並協助市場推廣工作，安排租值評估，進行物業風險及客戶風險評估，帶領下屬提供優質服務等。		
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	管理危機及應付緊急事故	110418L4	3
OS	業戶管理及社區服務			
	事務報告及紀錄	核實事務紀錄、報告內容及跟進	110481L3	3
	業戶服務及聯繫	聯繫業戶/客戶以處理管理工作	110475L4	3
	保險及風險管理	處理保險索償事宜	110487L4	3
	前期管理及交收	安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理	110502L4	6
	租賃	管理租務事宜及聯繫租戶	110507L4	3
	客戶服務及社區關係	管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	3
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	掌握有關物業管理案件的司法管轄權以處理日常採取法律行動的工作	110553L4	3
	合約處理	草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表，執行合約	110556L4	3
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	處理財務、租務收支及相關報表	110568L4	3
	日常收支	執行法律行動追收欠款	110572L4	3
	資產及財務監控及管理	處理賬目、資產負債表及執行資產管理安排	110574L4	6
HR	物業人力資源管理			
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
			總學分:	45

iii. 租賃行政經理 (Tenancy Administration Manager)

資歷級別	職位名稱	租賃行政經理
5	工作描述	籌劃及整合租戶及租務管理事宜，統籌前期管理及交收工作，制訂財務預算，監管財務及租務支出，規劃欠款控制及處理程序，規劃人力資源管理及評核計劃，策劃提升團隊服務水平，執行市場資訊分析，策劃顧客服務與推廣，統籌顧客關係管理，籌統租值及租戶風險管理，對物業改善和翻新作出建議等。

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	制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施	110419L5	6
OS	業戶管理及社區服務			
	事務報告及紀錄	撰寫管理報告及監督文書紀錄	110482L4	3
	前期管理及交收	安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理	110502L4	6
	前期管理及交收	統籌整體投標、前期管理及交收事宜	110503L5	6
	租賃	整合租戶組合及租務管理事宜	110508L5	6
	客戶服務及社區關係	管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	3
LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	熟悉香港之司法制度並充份掌握法律程序安排訴訟和調解處理個案	110554L5	6
	合約處理	撰寫及確定合約條文並管理合約之執行	110557L5	6
	牌照	通曉各類牌照一般要求、程序、實務及行為守則並跟進	110563L4	3
	牌照	熟悉各類牌照要求、程序、實務及行為守則並作出規管	110564L5	6

FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	監控財務及租務收支	110575L5	6
	日常收支	規劃欠款控制及處理程序	110573L5	3
	資產及財務監控及管理	制訂預算、安排核數及規劃資產管理	110590L5	6
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	規劃部門整體的人力資源管理、培訓及評核計劃	110590L5	6
	團隊合作及領導能力	制訂持續提升團隊服務水平計劃	110597L5	3
			總學分:	75

(8) 管理物業的附屬設施服務職位 (新增)

i. 客戶服務助理 (設施管理) [Customer Service Assistant (Facility Management)] (新增)

資歷級別	職位名稱	客戶服務助理
2	工作描述	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
	資訊科技應用及智能設施管理	執行並應用合適的軟件、應用程式及操作智能設施	110545L2	2
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

ii. 設施主管 (Facility Supervisor) (新增)

資歷級別	職位名稱	設施主管
3	工作描述	查察設施運作裝配及使用狀況，查察物業的清潔、保安、設施維修及保養狀況，核實空間及場地使用狀況，帶領屬員執行守則，督導下屬處理客戶管理工作，督導服務外判商執行合約及服務承諾，核實一般採購程序及庫存紀錄，督導下屬執行設施搬遷程序及安排，核實文書紀錄及報告，執行品質管理程序及認證等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	督導保安護衛人員執行保安護衛監察及評估風險工作	110411L3	3
	停車場及私家路管制	督導屬員執行停車場及私家路管制工作	110439L3	2
	環境保護	督導屬員執行環境保護工作	110443L3	2
	外判管理	督導服務承辦商執行合約及服務承諾	110448L3	2
	危機及緊急事故	督導屬員應付危險及緊急事故	110417L3	3
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	組織及查察建築物、屋宇設備及設施維修保養工作	110456L3	3
	改善及提升系統設備	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
OS	業戶管理及社區服務			
	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
	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			
	商場、工商廈及其他	查察商場、工商廈及其他類型場	110528L3	3

	類型場所	所場地設施運作、裝配及使用		
	車場及卸貨區	帶領屬員執行車場及卸貨區的管制工作	110535L3	2
	空間及場地管理	核實空間、場地使用狀況及督導下屬執行空間及場地規則	110540L3	2
	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
LW	物業應用法律			
	行業法律應用	掌握並應用行業相關的法律知識	110560L3	3
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	帶領屬員處理各類項目收入及支出	110567L3	3
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
	工作安全與健康	帶領屬員執行安全工作程序	110601L3	2
			總學分:	44

iii. 設施主任 (Facility Officer) (新增)

資歷級別	職位名稱	設施主任
4	工作描述	執行各類場所設施管理，執行採購、外判的施工及質素管理，推行設施改善及提升計劃，執行保安風險管理及安全計劃，執行空間及場地管理，監察及評估空間及場地使用狀況，管理設施報告紀錄及文書，安排前期管理工作，處理財務收支、賬目，執行資產管理安排，執行庫存管理程序等。

職能範疇	要項	能力單元	編號	學分
EM	物業環境管理			
	保安管理及服務	執行保安實務及風險管理及改善計劃	110412L4	6
	環境安全	訓練屬員執行環境安全措施及推廣建築物環境安全意識	110424L4	3
	停車場及私家路管制	監察及管理停車場及私家路管制及改善狀況	110440L4	3
	環境保護	監察及管理環境保護及改善狀況	110444L4	3
	外判管理	執行服務承辦商管理及監察服務質素	110449L4	3
	危機及緊急事故	管理危機及應付緊急事故	110418L4	3
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	管理建築物、屋宇設備及設施維修保養實務	110457L4	6
	改善及提升系統設備	推行建築物、屋宇設備及設施改善/提升和能源效益提升計劃	110462L4	6
	採購及外判	管理採購、外判維修保養或建造的施工及質素	110469L4	3
OS	業戶管理及社區服務			
	客戶服務及社區關係	管理客戶服務、傳媒及社區關係	110513L4	3
FM	關乎物業的設施管理			
	商場、工商廈及其他	管理商場、工商廈及其他類型場	110529L4	6

	類型場所	所及設施		
	車場及卸貨區	監察車場及卸貨區使用	110536L4	3
	空間及場地管理	管理空間及場地	110541L4	3
	資訊科技應用及智能設施管理	管理資訊科技的應用及更新、及管理智能設施	110547L4	6
FN	物業財務及資產管理			
	日常收支	處理財務、租務收支及相關報表	110568L4	3
	資產及財務監控及管理	處理賬目、資產負債表及執行資產管理安排	110574L4	6
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	管理物業範圍內所需的人力資源、培訓及評核	110589L4	6
	團隊合作及領導能力	領導團隊提供優質服務	110596L4	3
	工作安全與健康	管理風險評估、工作環境安全與健康	110602L4	3
			總學分:	78

iv. 設施經理 (Facility Manager) (新增)

資歷級別	職位名稱	設施經理
5	工作描述	制定和統籌設施管理計劃及資產計算，計劃及監督設施翻新，統籌設施提升及改善計劃，規劃外判合約、質素管理計劃，規劃工作安全與健康標準和指引，制定能源效益改善計劃，統籌空間及場地管理，策劃人力資源管理及培訓計劃，持續提升團隊服務水平，制訂預算，監控財務收支，規劃資產管理，統籌採購及招標程序，規劃庫存管理等。

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	制訂及檢討危機管理及緊急事故應變措施	110419L5	6
	環境安全	制訂及維持有效的環境安全措施	110425L5	6
	外判管理	規劃外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃	110450L5	6
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	制訂及管理建築物、屋宇設備及設施維修保養的工作	110458L5	6
	改善及提升系統設備	制訂和推行建築物、屋宇設備及設施整體改善/提升和能源效益提升的可行計劃	110463L5	6
	採購及外判	制訂及統籌採購、外判維修保養或建造的工作及質素管理	110470L5	6
FM	關乎物業的設施管理			
	會所及文娛康樂設施	統籌更新及改善會所及文娛康樂設施計劃	110520L5	6
	商場、工商廈及其他類型場所	統籌商場、工商廈及其他類型場所資產計算及設施管理	110530L5	6
	空間及場地管理	統籌空間及場地管理並訂定規則程序	110542L5	3
	資訊科技應用及智能	統籌資訊科技的應用及技術管	110548L5	6

	設施管理	理、智能設施管理並引進及更新最新技術		
FN	物業財務及資產管理			
	資產及財務監控及管理	制訂預算、安排核數及規劃資產管理	110575L5	6
HR	物業人力資源管理			
	團隊合作及領導能力	制訂持續提升團隊服務水平計劃	110597L5	6
			總學分:	69

v. 總設施經理 (Chief Facility Manager) (新增)

資歷級別	職位名稱	總設施經理
6	工作描述	策劃及訂定團隊管理方針，策劃持續改善設施及改善工程，策劃及持續改善環境安全政策，拓展可持續發展策略、能源效益策略，統籌市場分析及基準分析，制訂風險管理政策，規劃品質管理標準，制訂物業的空間場地分配策略，規劃投標及前期管理計劃，策劃承辦商管理系統及質素管理政策，審批財務開支及預算，確立資產管理政策，訂定人力資源發展策略，策劃及拓展客戶關係管理，規劃及制訂採購及招標程序等。

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	策劃及持續改善危機管理政策	110420L6	6
	環境安全	策劃及持續改善環境安全政策	110426L6	6
	外判管理	策劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策	110451L6	6
BM	物業維修保養及改善			
	日常和週期維修	策劃建築物、屋宇設備及設施維修保養的技術管理	110459L6	6
	改善及提升系統設備	策劃和統籌建築物、屋宇設備及設施的持續改善和提升	110464L6	6
OS	業戶管理及社區服務			
	品質管理	規劃品質管理標準、市場分析、基準分析及客戶期望分析	110493L6	6
FM	關乎物業的設施管理			
	商場、工商廈及其他類型場所	規劃商場、工商廈及其他類型場所的資產及設施發展	110531L6	6
	空間及場地管理	規劃空間與場地使用並發展	110543L6	6
	資訊科技應用及智能設施管理	規劃及發展資訊科技、智能設施的引進、更新及應用	110549L6	6

LW	物業應用法律			
	政府及司法制度	檢討相關條例的更新及就法例草案提交意見	110555L6	6
FN	物業財務及資產管理			
	資產及財務監控及管理	審批財務開支、預算、確立內部財務與核數程序及資產管理政策	110576L6	6
HR	物業人力資源管理			
	人力策劃、招聘、培訓	策劃人力資源發展方針的整體規劃	110591L6	6
	團隊合作及領導能力	策劃團隊管理及領導方針	110603L5	6
			總學分:	78

物業管理業 - 各職位與行業相關職稱的參考表

(1) 物業服務

資歷級別	物業服務	對應行業的相關職稱
7 級	高級行政人員	董事 / 董事總經理 / 行政總裁
6 級	總物業經理	助理總經理 / 區域經理
5 級	物業經理	高級物業經理 / 分區經理 / 助理物業經理 / 副物業經理
4 級	物業主任	高級物業主任 / 助理物業主任
3 級	物業服務助理	高級物業服務助理 / 客戶主任 / 社區關係主任
2 級	客戶服務助理	禮賓司 / 高級客戶服務助理 / 高級禮賓司 / 高級客戶大使 / 客戶大使
1 級	/	

(2) 物業的清潔

資歷級別	物業的清潔	對應行業的相關職稱
7 級	/	
6 級	/	
5 級	/	
4 級	清潔督導主任	駐場經理 / 高級督導主任 / 營運主任 / 清潔主任
	清潔科文	高級清潔科文 / 清潔主管 / 駐場主管 /
2 級	高級清潔員	
1 級	清潔員	

(3) 物業的保安

資歷級別	物業的保安	對應行業的相關職稱
7 級	/	
6 級	/	
5 級	保安營運經理	大廈保安經理 / 助理保安營運經理 / 助理大廈保安經理
4 級	保安主任	高級保安主任 / 助理保安主任 / 總大廈主管
3 級	大廈主管	高級大廈主管 / 助理大廈主管
2 級	高級物業/停車場管理員	高級物業 / 停車場保安員 / 高級保安 / 停車場助理
1 級	物業/停車場管理員	物業 / 停車場保安員 / 物業 / 停車場保安助理

(4) 物業的園藝

資歷級別	物業的園藝	對應行業的相關職稱
7 級	/	
6 級	/	
5 級	/	
4 級	園藝主任	高級園藝主任 / 高級園藝督導主管 / 園藝督導主管 / 助理園藝主任 / 助理園藝督導主管
3 級	園藝科文	高級園藝科文 / 高級園藝管理 / 園藝管工 / 助理園藝科文 / 助理園藝管工
2 級	高級花王	高級園藝管理員
1 級	花王	園藝助理 / 助理花王

(5) 物業的工程/保養

資歷級別	物業的工程/保養	對應行業的相關職稱
7 級	/	
6 級	總工程/保養經理	高級工程/保養經理 / 高級維修經理
5 級	工程經理 / 保養經理	維修經理 / 助理工程經理 / 助理保養經理 / 助理維修經理
4 級	工程主任 / 保養主任	高級工程主任 / 高級保養主任 / 助理保養主任 / 高級工程師 / 工程師 / 助理工程師 / 見習工程師
3 級	工程科文	高級工程科文 / 高級工程管工 / 高級工程主管 / 工程管工 / 工程主管 / 助理工程科文 / 助理工程管工 / 助理工程主管
2 級	技術員	高級技術員 / 高級技工
1 級	技工	助理技工 / 技術員學徒 / 技工學徒

(6) 會所

資歷級別	會所	對應行業的相關職稱
7 級	/	
6 級	/	
5 級	會所經理	康體經理 / 助理會所經理
4 級	會所主任	高級會所主任 / 高級康體主任 / 助理會所主任 / 助理康體主任 / 助理活動主任
3 級	高級會所助理	高級康體助理 / 高級活動助理 / 高級會所大使
2 級	會所助理	康體助理 / 活動助理 / 會所大使

1 級	/	
-----	---	--

(7) 租賃

資歷級別	租賃行政	對應行業的相關職稱
7 級	/	
6 級	/	
5 級	租賃行政經理	助理租賃行政經理
4 級	租賃行政主任	高級租賃行政主任 / 助理租賃行政主任
3 級	租賃行政助理	高級租賃行政助理
2 級	/	
1 級	/	

(8) 管理物業的附屬設施服務

資歷級別	管理物業的附屬設施服務	對應行業的相關職稱
7 級	/	
6 級	總設施經理	高級設施經理 / 分區設施經理
5 級	設施經理	助理設施經理
4 級	設施主任	高級設施主任 / 助理設施主任
3 級	設施主管	高級設施主管 / 助理設施主管
2 級	客戶服務助理 (設施管理)	禮賓司
1 級	/	

--完--