

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	