

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"> <li>• 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</li> <li>• 能夠掌握主要承辦商的服務承諾</li> </ul> <p>2. 督導承辦商工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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、頻率等是否合符合約及法例要求</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 能夠協助上級核對承辦商服務報告的資料</li> </ul>
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"> <li>• 能夠掌握承辦商的服務範圍、主要合約條款及服務承諾；及</li> <li>• 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合約情況，作出跟進及改善。</li> </ul>
備註	